



## **Verbetering kwaliteit van dienstverlening en intensivering van samenwerking tussen overheid en bedrijfsleven**

In de visie van het POM wordt gepleit voor een intensievere samenwerking tussen ondernemers en gemeente ten behoeve van verbetering van de dienstverlening, uitbreiding van kennis en kunde en een unieke positionering:

*Gemeente en bedrijfsleven dienen daadwerkelijk SAMEN invulling te geven aan voor ondernemers (en dus burgers) relevante thema's. Het POM vertegenwoordigt 900 ondernemers met 27.000 werknemers. Deze bedrijven hebben niet alleen baat bij een groeiende economie, maar willen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen om samen met de gemeente beleid te bepalen en schrijven, samen met de gemeente de grondverkoop op te pakken en samen de toekomst van Meierijstad te bepalen met een bloeiende gemeenschap, actief verenigingsleven en voldoende voorzieningen: een gemeente waar het goed wonen en werken is voor iedereen! Het bedrijfsleven gaat nog een stap verder dan alleen mee te denken. Wij willen ook daadwerkelijk menskracht, kennis en kunde inbrengen om de nieuwe afdeling ondernemerszaken in te richten. Een afdeling die wordt bemenst door (vertegenwoordigers van) ondernemers en ambtenaren gezamenlijk, waarin de kennis en kunde van deze 900 ondernemers wordt benut en waarde toevoegt met als doel om de gemeente Meierijstad als een aantrekkelijke en unieke gemeente te positioneren waarin voor alle inwoners en haar omgeving oog en aandacht is. Ondernemersvraagstukken, de ondernemersagenda en –thema's dienen integraal, in teams met vertegenwoordigers van verschillende gemeentelijke afdelingen en een afvaardiging van het georganiseerde bedrijfsleven, gebaseerd op het onderwerp/thema aangepakt te worden. Niet de huidige gemeentelijke structuur van afdelingen, maar de externe vraag en behoefte is leidend voor de inrichting van de 'gemeentelijke' organisatie.*

### **Vertaalslag naar de praktijk**

Op een andere en intensievere manier samenwerken, kan alleen als partijen hiervoor open staan. Verandering wordt in algemene zin in eerste instantie gezien als een bedreiging in plaats van een kans. Een gezamenlijk belang, een breed gedragen visie, communicatie en daadwerkelijk willen samenwerken om de kwaliteit van dienstverlening te verhogen zijn de ingrediënten om tot verandering te komen. De fusie biedt een unieke kans om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren door middel van een unieke samenwerking met 900 ondernemers. Onderstaand een eerste aanzet voor een verregaande samenwerking:

- 1.) Gezamenlijk opstellen beleid:
  - a. Vertegenwoordigers van het POM en ambtenaren van de gemeente stellen gezamenlijk beleid op (voorbeelden zijn bijvoorbeeld beleid gericht op inkoop/aanbesteding voor de nieuwe gemeente Meierijstad en beleid gericht op vrachtwagen parkeren). Met een dergelijke aanpak wordt gepoogd om vroegtijdig begrip te creëren voor verschillende belangen en standpunten en van daaruit tot een gezamenlijk en breed gedragen advies te komen. Een gezamenlijk advies (met als insteek dat dit advies ook een besluit wordt) heeft als grote voordeel dat ondernemers dit beleid/besluit ook samen met de gemeente kunnen uitdragen en verantwoorden. Mogelijke beleidsthema's zijn:
    - i. Infrastructuur, doorstroming en mobiliteit



POM

Platform Ondernemend Meierijstad

---

- ii. Onderwijs en arbeidsmarkt: werklozen, creëren van werkgelegenheid, Participatiewet, stage- en afstudeerplaatsen, afstemming onderwijs op behoefte bedrijfsleven
  - iii. Duurzaam ondernemen: energie, toekomstgerichte invulling bedrijventerreinen
  - iv. Veiligheid: camerabeveiliging, Keurmerk Veilig Ondernemen, sociale en verkeersveiligheid
  - v. Inkoop- en aanbestedingsbeleid
  - vi. Perifere detailhandel
  - vii. Grondverkoop
- b. Het college en/of de gemeenteraad heeft een uiteindelijke doorslaggevende stem waar het om verantwoordelijkheden van de overheid / overheidstaken gaat. Het advies aan het college is in principe een door de ambtelijke organisatie EN bedrijfsleven gedragen advies. Indien het advies niet gedragen wordt door ondernemers, wordt dit expliciet vermeld in het advies
- 2.) Intersectorale aanpak van ondernemersvragen/beleidsvragen:
- a. Elke ondernemersvraag die meerdere beleidsdossiers betreft wordt in multidisciplinair verband besproken en van een gezamenlijk advies voorzien
  - b. Complexe vraagstukken worden in gezamenlijkheid door ondernemers en ambtenaren besproken
  - c. Een (voorgenomen) afwijzing/negatief besluit wordt voor dat dit definitief is altijd ter informatie voorgelegd aan het POM
- 3.) Vergunningen en wetgeving (deregulering): met name in het kader van vergunningsaanvragen lopen ondernemers nogal eens tegen regel- en wetgeving aan. Deze regel- en wetgeving op het gebied van bouwen, milieu, ruimtelijke ordening, duurzame energie, etc. wordt in een groot aantal gevallen opgesteld door het Rijk en in sommige gevallen door de provincie en/of de gemeente. Binnen de gemeente Meierijstad willen wij ervoor zorgen dat ondernemers tijdig duidelijkheid krijgen aan welke wetgeving ze moeten voldoen en wat dit voor een specifieke aanvraag inhoudt. Regel- en wetgeving en de problemen waar ondernemers in dit kader tegenaan lopen zullen continue door ambtenaren en ondernemers gezamenlijk gemonitord worden. Daar waar regel- en wetgeving versimpeld of afgeschaft kan worden en waar dit een verantwoordelijkheid is van de gemeente, zal dit in gang worden gezet. Op het moment dat het een verantwoordelijkheid van de provincie en/of het Rijk is zullen vertegenwoordigers van de gemeente en het bedrijfsleven gezamenlijk bezien welke mogelijkheden er zijn om daar invloed op uit te oefenen
- 4.) Grondverkoop/acquisitie: het bedrijfsleven wordt ingezet om bedrijfsgrond in Meierijstad te vermarkten. Er wordt een plan van aanpak opgesteld met daarin aandacht voor:
- a. Hoe geïnteresseerde ondernemers die bedrijfsgrond willen kopen in een “warm bad” ontvangen worden, bijvoorbeeld: binnen 1 week moet de burgemeester en tenminste 1 aansprekende gevestigde ondernemer de geïnteresseerde partij bezoeken
  - b. Een gerichte acquisitieaanpak inclusief beursbezoek en actieve PR
  - c. Een pitch/presentatie over ondernemen in Meierijstad



POM

Platform Ondernemend Meierijstad

---

- d. Gevestigde aansprekende ondernemers die verschillende sectoren vertegenwoordigen en:
  - i. De gemeente willen helpen bij de ontvangst van een geïnteresseerde partij
  - ii. Deze partij willen ontvangen en een PR-verhaal willen houden over het vestigingsklimaat
  - iii. Op beurzen/zakenreizen/congressen als “ambassadeur van Meierijstad” kunnen optreden (vertegenwoordiger van de gemeente, informatie/presentatie over beschikbare gronden en het vestigingsklimaat)
- 5.) Profilering: samen met o.a. ondernemers verenigd in het POM kunnen de eventuele kansen, wensen, doelstellingen en mogelijkheden besproken worden voor de profilering van Meierijstad als gemeente (of onderdelen binnen de gemeente) als aantrekkelijk om te wonen, werken, verblijven en/of recreëren.
- 6.) Beschikbaarstelling van kennis: 900 ondernemers gespecialiseerd in vele takken van sport - o.a. verkeer, onderwijs/arbeidsmarkt, financiën, juridisch, organisatieontwikkeling, Marketing & PR, communicatie, etc. – stellen op verzoek van de gemeente specifieke kennis beschikbaar ten behoeve van vooraf gedefinieerde vraagstukken. Doelstelling is om de beschikbare kennis te delen en veel beter te benutten dan nu het geval is.
- 7.) Vertegenwoordiging:
  - a. Het POM vertegenwoordigt 900 ondernemers
  - b. Het POM – waarbij 7 ondernemersverenigingen zijn aangesloten – acteert en opereert centraal vanuit haar werkorganisatie
  - c. Het standpunt van het POM is een door het georganiseerd bedrijfsleven gedragen standpunt (uiteeraard kunnen er nog steeds individuele bedrijven zijn die het niet met het standpunt eens zijn, maar de meerderheid – het collectief – wordt vertegenwoordigd door het standpunt van het POM), waardoor de gemeente dus niet met vele individuen en/of vele belangenbehartigers om tafel hoeft om een breed draagvlak te verkrijgen
- 8.) Verbetering van ondernemersdienstverlening:
  - a. Multidisciplinaire afstemming
  - b. “Ja, mits” in plaats van “Nee, tenzij”
  - c. Elke ondernemer die een via een vooraf vastgelegde route een vraag aan de gemeente heeft voorgelegd, wordt binnen 5 werkdagen telefonisch of persoonlijk benaderd voor een eerste reactie en vervolgplanning
  - d. Ondernemers moeten de voortgang van hun verzoek/vraag ten alle tijden kunnen inzien (via bijvoorbeeld een aan DigID gekoppeld systeem)
  - e. Duidelijke doorlooptijden communiceren
  - f. Benoem een casemanager per verzoek
- 9.) Fysieke aanwezigheid in het stadhuis. Vanuit ondernemerszijde zal een vaste dag in de week iemand in het stadhuis aanwezig zijn voor o.a.:
  - a. Bespreken ingekomen ondernemersvragen
  - b. Multidisciplinaire besprekingen nav ondernemersvragen
  - c. Afspraken



POM

Platform Ondernemend Meierijstad

---

- d. Ondernemersloket / inloop (samen met accountmanagers gemeente)
- e. Urgente zaken

10.) Communicatie: voor communicatie richting de ondernemersachterban kan gebruik worden gemaakt van de communicatie-infrastructuur van het POM: door middel van directe mailings, nieuwsbrieven, persberichten, social media, bijeenkomsten, etc. kunnen berichten/mededelingen/uitnodigingen eenvoudig verspreid worden onder 900 ondernemers en hun werknemers.

### **Budget voor verbetering dienstverlening en grotere betrokkenheid bedrijfsleven**

Een intensievere rol en betrokkenheid vanuit het bedrijfsleven heeft ook gevolgen voor de personele capaciteit/inzet vanuit het bedrijfsleven en de financiering hiervan door de gemeente. Aan de gemeente Meierijstad zal vanaf 1-1-2017 (of tenminste 1-1-2018 i.v.m. de begrotingssystematiek van de fusiegemeente) een bijdrage per jaar worden gevraagd voor de inzet van menskracht om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Dit kan worden verantwoord door:

- Vertegenwoordiging van 900 ondernemers
- Eén centraal aanspreekpunt voor beleidszaken, overleg, afstemming, betrokkenheid dossiers, etc.
- Betrokkenheid bij beleidsvoorbereiding en beleidsformulering (inkoop, verkeer, economie, ruimte, onderwijs-arbeidsmarkt, acquisitie, ...)
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor gezamenlijk opgesteld beleid
- Structurele deelname in “gemeentelijke” werkgroepen, integraal afstemmingsoverleg ambtelijke organisatie, projectdossiers en beleidsdossiers
- Inbreng en kennis vanuit achterban (900 bedrijven)
- Vaste dag in de week werkzaam vanuit het Stadhuis
- Vaste inzet ten behoeve van gemeentelijke ondernemersdossiers.

4

---

Naast een structurele bijdrage ten behoeve van ureninzet, kan op projectbasis en/of ten behoeve van acquisitie ook een aanvullend beroep worden gedaan op de inzet vanuit het POM. Daarvoor zullen – in overleg en afhankelijk van de vraag/behoefte – additionele middelen vrijgemaakt moeten worden.