

Verbeterplan dienstverlening aan ondernemers

Ondernemende dienstverlening



1. Inleiding

De gemeente Lingewaard heeft de wens uitgesproken om het ondernemersklimaat en specifiek haar dienstverlening aan ondernemers te verbeteren. Aanleiding hiervoor is onder andere de uitkomst van de enquête MKB-vriendelijkste gemeente 2016. De gemeente Lingewaard ontving het rapportcijfer 5,8 en eindigde daarmee op plaats 345 van de landelijke ranglijst. De gemeente heeft zich tot doel gesteld een ruime voldoende voor deze enquête in 2020 en heeft deze wens verwoord in het coalitieprogramma 2018-2022 'Samen bouwen aan Lingewaard'. Het college van B&W heeft dit doorvertaald in het College Uitvoering Programma 2018-2022.

1.1. Aanpak

Voorliggend verbeterplan beschrijft het plan van aanpak om het ondernemersklimaat en de dienstverlening aan de ondernemers in de gemeente Lingewaard gericht en merkbaar te verbeteren. In dit document staat beschreven via welke thema's dit wordt aangevlogen en welke doelen en acties hieraan gekoppeld zijn. Het document is een startdocument. De monitoring van het verbeterplan verloopt via het uitvoeringsplan 'Verbetering dienstverlening aan ondernemers' en gebeurt iedere paar maanden.

De verbetering van de dienstverlening wil de gemeente Lingewaard samen met haar ondernemers doen. Om te bepalen hoe het huidige ondernemersklimaat en de huidige dienstverlening wordt beoordeeld door ondernemers en welke wensen en behoeften ondernemers hebben ten aanzien van het economisch beleid, ziet de gemeente Lingewaard de enquête MKB-vriendelijkste gemeente 2018 als een nulmeting. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met groepen ondernemers en ondernemerscollectieven om na te gaan wat zij belangrijk vinden. De uitkomsten hiervan worden in paragraaf 2 gepresenteerd. De uitkomsten en input van ondernemers zijn gegroepeerd en onderverdeeld in thema's. Deze thema's met gerichte actiepunten, die wij ook waar mogelijk samen oppakken met ondernemers en ondernemerscollectieven, staan beschreven in paragraaf 3.

1.2. Definities

Een aantal begrippen komt veelvuldig voor in voorliggend verbeterplan. Een definitie van deze begrippen.

Ondernemers

Wanneer in dit document gesproken wordt over 'ondernemers' of 'ondernemingen' wordt hiermee bedoeld alle ondernemingen die een vestigingsadres hebben in de gemeente Lingewaard. Met ondernemend Lingewaard wordt het collectief aan ondernemers in de gemeente Lingewaard bedoeld: ondernemers- en winkeliersverenigingen en andere clubs die als collectief belangen behartigen van ondernemers in Lingewaard.

Ondernemersklimaat en dienstverlening

Ondernemersklimaat is het geheel aan door de gemeente beïnvloedbare factoren waarmee zij haar ondernemers faciliteert en ondersteunt. Een goed ondernemersklimaat houdt in dat het beleid en de product- en dienstverlening van de gemeente aansluiten bij de wensen en behoeften van ondernemers. Een goed ondernemersklimaat wordt gecreëerd door een goede samenwerking tussen ondernemers en de gemeente. Dienstverlening is een onderdeel van het ondernemersklimaat.

2. Nulmeting en uitkomsten gesprekken groepen ondernemers

Om te bepalen waar de gemeente Lingewaard staat met haar ondernemersklimaat en dienstverlening is een nulmeting gedaan en hebben gesprekken met groepen ondernemers en ondernemerscollectieven plaatsgevonden. In beeld is gebracht hoe het huidige ondernemersklimaat en met name het onderdeel dienstverlening wordt ervaren door ondernemers in de gemeente Lingewaard. De gemeente heeft deelgenomen aan de enquête MKB-vriendelijkste gemeente 2018 en zij heeft een ondernemersontbijt georganiseerd met het thema Goede dienstverlening. Ook is de gemeente in het najaar van 2018 gestart met periodieke overleggen met bestuursleden van de ondernemers- en winkeliersverenigingen. In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven.

2.1. Onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente 2018

Elke twee jaar voert MKB-Nederland het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland uit. Middels een kwantitatieve digitale enquête krijgt de gemeente inzicht in de mening van haar ondernemers. In 2018 kreeg de gemeente Lingewaard als rapportcijfer een 6,2 en eindigde daarmee op plaats 306 van de landelijke ranglijst. Het onderzoek van MKB-Nederland is gebaseerd op vier pijlers.

Onderzoek vier pijlers

Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers

Aan alle ondernemers is gevraagd een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan het ondernemersklimaat en de aspecten van dienstverlening in algemene zin¹. Gemeente Lingewaard scoort gemiddeld een 6,2. Daarnaast is gevraagd hoe tevreden men is over specifieke aspecten van dienstverlening. In tabel 1 staan de resultaten weergegeven.

Tabel 1: Ondernemersklimaat en dienstverlening

	Gemeente Lingewaard (n=33-70)
Digitale bereikbaarheid	6,8
Telefonische bereikbaarheid	6,2
Deskundigheid	6,0
Betrouwbaarheid	5,9
Snelheid van dienstverlening	5,7
Snelheid van betalen	5,7
Klantgerichtheid	5,6
Begrip voor ondernemers	5,6
Het nemen van initiatieven	5,5
Afstemming en overleg met ondernemers	5,5
Kans op aanbesteden voor het regionale mkb	5,2
Vergunningverlening	4,9

Sterke en zwakke punten

Ondernemers is gevraagd om aan te geven wat, op het gebied van dienstverlening, sterke en zwakke punten zijn van de gemeente Lingewaard. Een opsomming van de punten die zoal genoemd zijn.

Sterke punten

- Betrouwbaar en correct
- Begeleiding en betrokkenheid bij ondernemers
- Accountmanager Bedrijven

¹ Bij de vraag werd aangegeven dat 'het ondernemersklimaat bestaat uit wat de gemeente kan doen om vestiging voor ondernemers aantrekkelijk te maken, zoals begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid'.

- Betrokkenheid dagelijks bestuur
- Digitale bereikbaarheid
- Zichtbaar, laagdrempelig, korte lijnen
- Meedenken over mogelijkheden, bereid om te luisteren en begrip te tonen
- Ondersteuning voor vestiging van een bedrijf
- Onderwijs, infrastructuur, groen, wijkteams, sociaal netwerk café

Zwakke punten

- Inkoop en aanbesteding
- Communicatie
- Bekendheid producten, diensten en mogelijkheden
- Snelheid: tijdspanne, afhandeling van vragen
- Begeleiding startende ondernemers
- Leegstand
- Meedenken en betrokkenheid met ondernemers
- Directe contacten en dialoog met ondernemers
- Vergunningverlening, veelheid aan regels

Pijler 2: Imago van gemeente

Aan alle ondernemers is gevraagd welke gemeente, behalve de eigen gemeente, men het meest MKB-vriendelijk vindt. De gemeenten zijn op basis van het percentage van het aantal keren dat een gemeente genoemd wordt gerangschikt. De gemeente Lingewaard staat op plaats 28 van de 49 gemeenten in de provincie Gelderland.

Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is een aantal stellingen voorgelegd voor de toetsing van de aspecten communicatie en beleid. De score is tweeledig opgebouwd. Enerzijds is gevraagd of ondernemers weten of een gemeentelijke voorziening aanwezig is in de gemeente. Anderzijds is aan de ondernemers gevraagd welke van de acht aspecten men het belangrijkste vindt. In de tabel staat de belangrijkste bovenaan (een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers), de minst belangrijkste onderaan. In tabel 2 staan de resultaten weergegeven.

Tabel 2: Stellingen

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	39%	6%	54%
heeft specifiek beleid voor het mkb	18%	19%	64%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	34%	13%	53%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	9%	24%	67%
voert actief arbeidsmarktbeleid	16%	17%	68%
zet zich in voor veiligheid	17%	15%	68%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	14%	19%	67%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	21%	14%	65%

Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Alle ondernemers is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven voor de prijs-kwaliteitsverhouding van gemeentelijke producten en belastingen². Ondernemers geven de gemeente Lingewaard het rapportcijfer 5,5 voor de prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten.

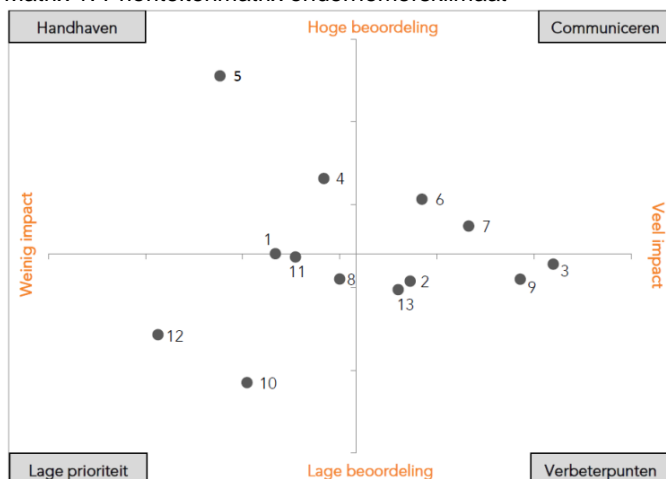
Matrix ondernemersklimaat

De prioriteitenmatrix geeft een totaalbeeld van alle uitkomsten van de aspecten van het ondernemersklimaat en dienstverlening van de gemeente weer. Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven, op de verticale as de score op het gebied van tevredenheid.

Tabel 3: Aspecten van ondernemersklimaat en dienstverlening

1.	Snelheid van dienstverlening	2.	Afstemming en overleg met ondernemers
3.	Klantgerichtheid	4.	Telefonische bereikbaarheid
5.	Digitale bereikbaarheid	6.	Deskundigheid
7.	Betrouwbaarheid	8.	Begrip voor ondernemers
9.	Het nemen van initiatieven	10.	Vergunningverlening
11.	Snelheid van betalen	12.	Kansen op aanbesteden voor het regionale MKB
13.	Krijgen van waar voor uw geld		

Matrix 1: Prioriteitenmatrix ondernemersklimaat



De aspecten die rechtsonder in de matrix staan, komen als eerste in aanmerking om verbeterd te worden wanneer de gemeente de algehele waardering voor het ondernemersklimaat wil verbeteren. Het gaat om de **afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, het nemen van initiatieven en het krijgen van waar voor het geld**. Op de aspecten in het kwadrant 'communiceren' en 'handhaven' scoort de gemeente relatief goed. Het gaat om **deskundigheid & betrouwbaarheid** en **snelheid van dienstverlening, telefonische bereikbaarheid & digitale bereikbaarheid**. De aspecten in het kwadrant linksonder worden niet hoog gewaardeerd, maar zijn volgens de enquête minder belangrijk voor de waardering van het ondernemersklimaat. Het betreft **begrip voor ondernemers, vergunningverlening, snelheid van betalen en kansen op aanbesteden voor het regionale MKB**.

² Het gaat hier om het krijgen van "waar voor het geld". Bij de vraag stond aangegeven 'Als ondernemer betaalt u jaarlijks allerlei lasten... Voor dat geld investeert uw gemeente in zaken als bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, etc.'

2.2. Ondernemersontbijt

Op vrijdag 16 november 2018 heeft de gemeente samen met ondernemersvereniging Veron een ondernemersontbijt georganiseerd. Aanleiding hiervoor was de nationale Dag van de Ondernemer. Het thema voor het ondernemersontbijt was 'goede dienstverlening'. Veertig ondernemers uit de gemeente gingen met elkaar in gesprek over goede dienstverlening.

Beeld 1: Foto Ondernemersontbijt 2018



Het ondernemersontbijt liet zien dat er energie zit bij zowel de ondernemers en ondernemerscollectieven als bij de gemeente als het gaat om de verbetering van dienstverlening aan ondernemers. Naast een aantal inhoudelijk suggesties (zorg om kernen, promotie van de gemeente, lokale (aan-)besteding, A15, etc.), zijn ook meer procesmatige suggesties genoemd.

1. Gezamenlijk

Er is een sterkte behoefte om zaken gezamenlijk op te pakken. Dit geldt voor de gemeente in combinatie met individuele ondernemers of ondernemerscollectieven. Maar ook ondernemers onderling, tussen ondernemers- en winkeliersverenigingen en andere netwerkclubs. Binnen de gemeente en buiten de gemeente. Een samenwerking dat gebaseerd is op het principe van 'horen en gehoord worden' en 'halen én brengen'.

2. Dienstverlenend

De gemeente moet in de huid van de ondernemer kruipen, meer denken vanuit de ondernemer. Op hoofdlijnen is er behoefte aan een snellere terugkoppeling op een vraag, een vereenvoudiging van de regelgeving en dat alle contacten verlopen via één aanspreekpunt.

3. Communicatie

De informatievoorziening naar ondernemers kan beter. Ondernemers zijn onvoldoende op de hoogte van het voorzieningenaanbod van de gemeente en de mogelijkheden die er zijn. Procedures zijn niet altijd duidelijk.

2.3. Periodiek overleg ondernemerscollectieven

Iedere zes weken hebben de gemeente en de ondernemers- en winkeliersverenigingen gezamenlijk overleg. Het doel van het periodieke overleg is om voeling met elkaar te houden en om gezamenlijk lokaal economische aangelegenheden op te pakken. Dit overleg is gestart na de Dag van de Ondernemer in november 2018. Alle ondernemers- en winkeliersverenigingen zijn hiervoor uitgenodigd.

Speerpunten 2019

De gemeente en ondernemerscollectieven voeren een gezamenlijke ondernemersagenda. Voor 2019 is een aantal speerpunten geformuleerd waaraan gezamenlijk uitvoering wordt gegeven.

1. Vermindering administratieve lasten in het kader van regeldruk

Een veelvuldig aangevraagde vergunning voor ondernemers(collectieven) zijn evenementenvergunningen. Een eerste aanzet is hierin gedaan door tijdens een bijeenkomst met het betreffende team te kijken naar waar het proces van vergunningaanvraag en –verlening efficiënter en effectiever kan.

2. Afstemming communicatie-uitingen

Om de (economische) producten en diensten van de gemeente en de ondernemerscollectieven zichtbaarder en bekender te maken bij ondernemers wordt een plan gemaakt waarmee elkaars communicatie-uitingen worden versterkt, zodat de ondernemers meer informatie krijgen die voor hen relevant is.

3. Lokaal inkopen

Het belang van lokaal inkomen wordt door ondernemers en de gemeente onderstreept. Een aantal middelen wordt ingezet om bewustwording bij inwoners te creëren. Het thema voor het volgende ondernemersontbijt is 'Het is fijn winkelen in Lingewaard!'. Samen met ondernemers wordt nagedacht over hoe consumenten meer inkopen gaan doen binnen de eigen gemeente.

4. Centrumvisie dorpskernen

De winkeliersverenigingen van de kernen Bommel, Gendt en Huissen hebben een onderzoek laten uitvoeren door de Hogeschool Arnhem Nijmegen naar bruisende en vitale winkelgebieden. Ondernemers samen met de winkeliersvereniging van iedere kern brengen focus aan in hun speerpunten en prioriteiten en stellen een gezamenlijk gedragen plan van aanpak op. Bekeken wordt wie daarin welke rol heeft en waar ondernemers, ondernemers- en winkeliersverenigingen, vastgoedondernemingen en de gemeente partners kunnen zijn bij de ontwikkeling van het centrum. In het plan van aanpak is aandacht voor de externe ontwikkelingen die mogelijk van invloed zijn, zoals bijvoorbeeld de Dorpensingel en het doortrekken van de A15. Ook zal een doorvertaling plaatsvinden naar wat het betekent voor de gemeente als geheel. Actualisatie van de memo Winkelcentra 2017 maakt hier onderdeel van uit.

3. Thema's

Naar aanleiding van de nulmeting, de gesprekken met ondernemers, theorieën en de praktijkervaring en succesfactoren ('best practices') bij andere gemeenten volgt een aantal aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn ondergebracht in een aantal thema's. In deze paragraaf de aanbevelingen en de thema's met gerichte actiepunten.

3.1. Aanbevelingen

Ondernemers waarderen de digitale en telefonische bereikbaarheid, de betrokkenheid en betrouwbaarheid van de gemeente en de accountmanager Bedrijven. Met een rapportcijfer van een 6,2 is er een redelijk basis van tevredenheid. Een goed begin om hierop voort te borduren.

Uit de enquête MKB vriendelijkste gemeente lijkt dat het imago van de gemeente Lingewaard buiten de gemeente grenzen beter is, dan binnen de gemeente grenzen. Aandachtspunten zijn informatie en communicatie; er is veel onwetendheid en onduidelijkheid bij ondernemers. De gemeente moet laten zien wat zij kan betekenen voor ondernemers en welke faciliteiten zij hen te bieden heeft. Zaken als MKB-beleid, de aanwezigheid van een accountmanager en startende bedrijven kunnen meer proactief onder de aandacht worden gebracht. Ondernemers ervaren een regeldruk, bijvoorbeeld als het gaat om de aanvraag van vergunningen. Het is van belang om te kijken waar de administratieve lasten verminderd kunnen worden. En waar dit niet mogelijk is, is het van belang om ondernemers daarin mee te nemen, zodat zij weten hoe het zit met de wet- en regelgeving.

Gebleken is dat er meer behoefte is om gezamenlijk op te trekken. Deze behoefte leeft bij zowel ondernemers(collectieven) als bij de gemeente. Afstemming en overleg, met elkaar in contact zijn over de lokale economie en het ondernemersklimaat. Samen optrekken, de gemeente als partner van ondernemend Lingewaard en vice versa.

3.2. Thema's

3.2.1 Samenwerking ondernemerscollectieven

De gemeente ziet ondernemers en ondernemerscollectieven als partner en wil voor hen een partner zijn. Om een sterk ondernemersklimaat te realiseren moeten de partijen samen optrekken en krachten bundelen.

Structureel overleg gemeente & ondernemerscollectieven

Iedere zes weken hebben de gemeente en de ondernemerscollectieven overleg over economische aangelegenheden en aspecten die het ondernemersklimaat raken. Zij geven invulling en uitvoering aan hun gezamenlijke ondernemersagenda.

Samenwerking tussen ondernemers-, winkeliersverenigingen en ondernemers

Ondernemers- en winkeliersverenigingen kijken samen met ondernemers hoe een sterke winkelkern gerealiseerd en behouden wordt. De Hogeschool Arnhem Nijmegen heeft hiervoor een onderzoek uitgevoerd. De gemeente kijkt waar zij kan faciliteren en een partner kan zijn.

3.2.2 Ondernemende dienstverlening

Dienstverlening aan inwoners en ondernemers is over het algemeen identiek en dient van eenzelfde hoog niveau te zijn. Soms vraagt de dienstverlening aan ondernemers om specifieke kennis en vaardigheden.

Workshop ‘De Ondernemende ambtenaar’

Om medewerkers van de gemeente competenties en vaardigheden te leren die nodig zijn voor ondernemersvriendelijke dienstverlening wordt de driedaagse in company workshop “De Ondernemende ambtenaar” georganiseerd. Zij leren over het belang van de lokale economie en het ondernemerschap voor de gemeente. Het doel is dat een vijftiental collega’s ambassadeur worden voor de verbetering van dienstverlening aan ondernemers en dat zij collega’s inspireren en motiveren om ook ondernemender te denken en te handelen. Ook de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA) neemt deel aan de workshop.

Regiekamer

Om complexere vergunningaanvragen integraal te beoordelen worden deze behandeld door een multidisciplinair team. Ondernemers hebben voor het contact met de gemeente één aanspreekpunt.

Rode looper-aanpak

Dit is werkwijze waarbij ondernemers vraaggericht en op maat ondersteund worden bij hun initiatieven; van oriëntatie tot nazorg.

Vergunningverlening

Om het proces van vergunningverlening te vergemakkelijken zijn meerdere acties uitgezet. Hieronder een opsomming.

- Pilot Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA)

Met de ODRA worden werkafspraken gemaakt om de dienstverlening aan ondernemers te verbeteren. Zo zal er gewerkt gaan worden met het één aanspreekpunt-principe.

- Bijeenkomst Vergunningen

In maart 2019 heeft voor de ondernemers- en winkeliersverenigingen een bijeenkomst plaatsgevonden over de nut en noodzaak van evenementenvergunningen. Deze bijeenkomst wordt herhaald voor de leden van de ondernemersvereniging Veron. Ook over de Omgevingsvergunning zal voor ondernemers en ondernemerscollectieven een dergelijke bijeenkomst worden georganiseerd.

- Inzet verminder regeldruk

Het doel is om een soepelere omgang met bestaande regels te realiseren en om regelvrij beleid te ontwikkelen. Er dient meer gedacht te worden vanuit de geest van de (landelijke) wet- en regelgeving. Dit vraagt om een verandering in gedrag dat gericht is op vertrouwen en een ‘ja, mits-houding’. Het onderwerp heeft organisatie-breed aandacht en komt aan bod tijdens de workshop ‘De Ondernemende ambtenaar’. Ook wordt gekeken hoe formulieren op de gemeentelijke website korter en vereenvoudigd kunnen worden.

3.2.3 Communicatie

Communicatie is een zeer belangrijk thema om een hoger niveau van dienstverlening aan ondernemers te realiseren. Onderzoek wijst uit dat ondernemers onvoldoende bekend zijn met de producten en diensten die de gemeente aanbiedt, dat procedures onduidelijk zijn en zij niet altijd op de hoogte zijn van hetgeen de gemeente doet op het gebied van economie en economische stimulering. Om een adequate informatievoorziening naar ondernemers te realiseren is een uitgebreid communicatieplan opgesteld. Het doel van het communicatieplan is meerledig. Op de eerste plaats wil de gemeente relevante informatie voor ondernemers helder en toegankelijk presenteren. Ook wil zij ondernemers proactief informeren over wat zij voor hen kan betekenen en welke faciliteiten zij te bieden heeft. Zij wil haar zichtbaarheid vergroten als het gaat om economische en ondernemersvraagstukken. Tevens wil de gemeente een

partner zijn voor ondernemers en ondernemerscollectieven. Zij wil voor ondernemers goed en laagdrempelig bereikbaar zijn.

3.2.4 Starters / doorgroeiërs

Welkomstflyer

Ondernemers die gestart zijn in de gemeente Lingewaard ontvangen van de gemeente een welkomstflyer met daarop informatie over de contactmogelijkheden met de gemeente.

Ondernemersschool

Voor de tweede keer wordt voor startende of net gestarte ondernemers een tiendaagse cursus georganiseerd. Ondernemers leren over het ondernemerschap en schrijven van een eigen ondernemersplan. Ook de aankomende jaren blijven wij deze cursus aanbieden.

Podium Nieuwsflits

Ondernemers die recent gestart zijn krijgen een podium in de digitale Nieuwsflits van de gemeente. Door middel van een interview mogen zij zich voorstellen.

3.2.5 Contacten ondernemers

Halfjaarlijks ondernemersontbijt

Tweemaal per jaar organiseert de gemeente in samenspraak met de ondernemerscollectieven een ondernemersontbijt. Samen met circa veertig ondernemers spreekt zij over een bepaald thema.

Bedrijfsbezoeken

Met regelmaat brengt de gemeente een werkbezoek aan een onderneming in de gemeente. Het doel van het bedrijfsbezoek is nadere kennismaking met de onderneming en zijn ondernemersactiviteiten. Bedrijfsbezoeken worden gebracht door zowel het college van B&W als de gemeenteraad.

Ontbijtsessie Ondernemers

Ieder kwartaal hebben de wethouder Economische Zaken en de accountmanager Bedrijven samen met voorzitters van ondernemerscollectieven een ontbijt met een wisselende groep van vijf tot tien ondernemers. Het doel van het ontbijt is nadere kennismaking, informatie delen en spreken over de actuele wensen en behoeften. Bij voorkeur vinden de ontbijtsessie 'op locatie' bij een ondernemer plaats.

Doe je business

Structurele lunchbijeenkomsten met de bedrijventerreinen Houtakker I en II waar ondernemers en collega's aansluiten. Het doel van lunches is informatie delen en actualiteiten bespreken. Het streven is om deze lunchbijeenkomsten ook te organiseren voor andere bedrijventerreinen.

Overig bijeenkomsten

Gedurende het jaar is er veelvuldig contact tussen en met ondernemers en ondernemerscollectieven. Deze overleggen en bijeenkomsten staan opgenomen in de Ondernemersjaaragenda.

3.2.6 Economisch rendement uit Recreatie & Toerisme

Om de lokale economie te stimuleren bekijkt de gemeente samen met ondernemers waar ondernemend Lingewaard meer economisch rendement kan halen uit recreatie en toerisme. Een begin wordt gemaakt door de toeristische evenementen (regionaal / lokaal) in kaart te brengen, zodat ondernemers- en winkeliersverenigingen kunnen bezien waar zij bij kunnen aanhaken.

3.2.7 Ondernemersklimaat

Schone en veilige bedrijventerreinen

Het doel is om schone, goed verzorgde (aantrekkelijke) en veilige bedrijventerreinen. Diverse acties worden hiervoor ontplooid.

- Revitalisering Houtakker I

Gemeente en ondernemers gevestigd op het bedrijventerrein Houtakker I in Bemmelen geven een impuls aan de uitstraling van dit terrein door samen te investeren in revitalisering en vergroening. Zij sluiten daarbij aan bij de zienswijze van Houtakker II, dat al als collectief investeert in een representatieve bedrijfsomgeving. Het doel van de gemeente is om op alle bedrijventerreinen een gezamenlijke verantwoordelijkheid te dragen voor schone en veilige bedrijventerreinen.

- Jaarlijkse schouw

Iedere jaar worden de bedrijventerreinen in de gemeente onderworpen aan een schouw. Deze schouw vindt plaats in samenwerking met de teams Handhaving en Groenonderhoud.

Bereikbaarheid gemeente

Het betreft hier de telefonische, digitale en fysieke bereikbaarheid. Hoewel de deze vormen van bereikbaarheid goed gewaardeerd worden door ondernemers heeft de gemeente het doel om dit verder te verbeteren. Specifieke aandacht krijgt een snelle terugkoppeling van een vraag.

Snelheid van betalen

Ondernemers die diensten of producten leveren aan de gemeente willen graag binnen een redelijk termijn hiervoor de betaling ontvangen. De gemeente onderstreept dit en hanteert een betalingstermijn van 30 dagen. Als er signalen komen dat wij hier in de praktijk niet (meer) aan voldoen, pakken wij dit meteen op.

Inkoop en aanbesteding

De gemeente is een grote inkoper. De gemeente kijkt hoe zij meer lokaal kan inkopen en de kans op aanbesteding voor de lokale ondernemers kan vergroten. Daarbij wordt ook bekeken hoe ondernemers onderling hun inkopen kunnen bevorderen. De gemeente gaat dit doen door ondernemers beter te informeren over het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente en over aanbesteding in algemene zin. Zij organiseert bijeenkomsten om de kennis van ondernemers te versterken en waarbij zij ervaring kunnen delen. Ook wordt de InkoopApp geoptimaliseerd - het instrument dat voor inkopen in Lingewaard wordt gehanteerd.

3.2.8 Leren van anderen

De gemeente Lingewaard is geïnteresseerd in de praktijkervaring en succesfactoren ('best practices') bij andere gemeenten. Zij heeft een werkbezoek gebracht aan de gemeente Barneveld³ en gaat samen met de voorzitters van de ondernemers- en winkeliersverenigingen een bezoek brengen aan de gemeente Raalte. Onderdeel van het programma is een ontmoeting met voorzitters ondernemers- en winkeliersverenigingen van de gemeente Raalte.

³ De gemeente Barneveld is driemaal uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van de provincie Gelderland.

4. Op weg naar verdere verbetering

De gemeente Lingewaard wil het ondernemersklimaat en haar dienstverlening aan ondernemers gericht en merkbaar verbeteren. Dit komt tot uiting in een ruime voldoende bij de eerstvolgende enquête van MKB Nederland naar de MKB-vriendelijkste gemeente. Het voorliggende document is een startdocument en daarin staat beschreven via welke weg deze doelstelling wordt behaald.

4.1. Vervolg

Een tussentijdse rapportage staat gepland voor begin 2020. In deze rapportage wordt aangegeven op welke wijze actiepunten zijn uitgevoerd en hoe mogelijke vervolgacties eruit zien. De beoordeling - een volgende meting van de MKB-vriendelijkste gemeente 2020 - wordt afgenomen in het najaar 2020.

4.2. Meer informatie

Voor meer informatie over het project Verbetering dienstverlening aan ondernemers kan contact opgenomen worden met het Ondernemersloket van de gemeente Lingewaard via ondernemerloket@lingewaard.nl.