



Ondernemers denken mee

Dienstverlening is per definitie een coproductie tussen leverancier en klant. Dus ook in de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers moet samengewerkt worden. Onze overtuiging is dat een betere dienstverlening niet zonder medewerking van de ondernemers kan. We geven hen dan ook een belangrijke rol in het verbeteringsproces, bijvoorbeeld door ze mee te laten denken, advies te laten geven of eventueel zelf delen van het verbeterplan te laten uitvoeren.

Yacht en HanzeConnect: samen sterk

Om uw gemeente te helpen bij een betere dienstverlening aan ondernemers, hebben Yacht en HanzeConnect hun krachten gebundeld. Yacht heeft eerder verbeteringsplannen rondom de dienstverlening aan bedrijven geïmplementeerd en heeft daarnaast veel ervaring met gemeentelijk project- en interimmanagement. HanzeConnect heeft jarenlange expertise opgebouwd op het gebied van onderzoek en opleiding bij gemeentelijke overheden.

We nemen u een groot deel van het werk uit handen en leveren binnen een jaar een aantoonbare verbetering van de dienstverlening van uw gemeente.

Meer informatie over beide organisaties vindt u op www.yacht.nl en www.hanzeconnect.nl.

YACHT



YACHT. MENSEN VAN BETEKENIS.

Regeling Stimulering betere dienstverlening aan ondernemers

Maak nu werk van een betere dienstverlening

Als gemeente werkt u er hard aan om de dienstverlening aan ondernemers te optimaliseren. Vanaf juli 2009 steunt het Rijk gemeenten hierin, met een stimuleringsvoucher ter waarde van 15.000 euro. Met als doel dat gemeenten hun dienstverlening aan ondernemers gericht en merkbaar verbeteren.

Redt uw gemeente het om bijvoorbeeld aanvragen van ondernemers altijd binnen de wettelijke termijn af te handelen? Hen goed en tijdig te informeren? Een serieuze gesprekspartner voor hen te zijn? Ondanks alle goede bedoelingen hebben veel gemeenten in de praktijk moeite om 'hun' ondernemers goed van dienst te zijn, zo blijkt uit onderzoek*. Neem de ondernemers in Noord-Nederland: gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening van hun gemeente, geven ze gemiddeld een 6,3. Dat moet beter kunnen, aldus de ondervraagde ondernemers.

* Bron: het tweejaarlijkse onderzoek 'MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland', uitgevoerd door HanzeConnect in opdracht van MKB-Nederland.



Regeling Stimulering betere dienstverlening aan ondernemers

Twee stimuleringsvouchers per gemeente

De nationale overheid wil gemeenten helpen om hun dienstverlening aan ondernemers te verbeteren. In het bestuursakkoord 'Samen aan de slag' zijn daarover concrete afspraken gemaakt, door overheid en VNG. In het verlengde hiervan heeft het Rijk de tijdelijke regeling 'Stimulering betere dienstverlening aan ondernemers' gelanceerd. Sinds juli 2009 kunnen gemeenten twee stimuleringsvouchers aanvragen bij SenterNovem. Deze zijn bedoeld voor het uitvoeren van een meting en het opstellen van een verbeterplan (voucher 1, ter waarde van € 5.000 euro), en het uitvoeren van verbeteracties (voucher 2, à € 10.000) door een onafhankelijk adviseur. Per deelnemende gemeente is maximaal € 15.000 beschikbaar. Voorwaarde is dat de gemeente, of een andere partij, daar een zelfde bedrag bijlegt. Voucher 1 is tot maximaal een half jaar na verstrekking geldig, voucher 2 tot uiterlijk 1 maart 2011. U kunt deze vouchers aanvragen tot 1 september 2010. Het beschikbaar gestelde bedrag vanuit de overheid is echter beperkt. Een van de voorwaarden voor het indienen van de aanvraag is een begroting van een externe partij.

Op naar een Bewijs van Goede Dienst?

Zijn uw doelstellingen na implementatie van de verbeteracties gehaald? Dan voldoet u aan het Normenkader voor Bedrijven. Het vervolgtraject is hierdoor makkelijker in te richten. Zo is het de bedoeling dat iedere gemeente in 2015 het 'frontoffice' is van de overheid. De realisatie van een frontoffice is veel eenvoudiger als u, aan de hand van het gehanteerde verbeterplan, ondernemers een aantoonbaar betere dienstverlening weet te bieden. Ook kunt u de resultaten van de meting en de verbeteracties zichtbaar maken aan het lokale bedrijfsleven met een Bewijs van Goede Dienst. Om het hele traject ná implementatie te monitoren, behoort een mini-audit na een half jaar tot de mogelijkheden.

De route naar een verbeterplan

Yacht en HanzeConnect kennen alle voorwaarden voor het indienen van de aanvraag en nemen u graag het werk uit handen. Daarnaast kunnen wij u vanuit onze brede ervaring ondersteunen bij zowel de planning als de uitvoering van uw verbeterplan. Hoe gaan we te werk? We starten met het meten van de stand van zaken binnen uw gemeente. Toetsen uw huidige mate van dienstverlening aan bedrijven aan de hand van het 'Normenkader voor Bedrijven', opgesteld door MKB Nederland, VNO-NCW, VNG en de ministeries van Financiën en Economische Zaken. Dit kader bestaat uit de tien belangrijkste ondernemerswensen. Van tijdige afhandeling van aanvragen tot het verstrekken van accurate informatie, van een professioneel opererende gemeente tot een goede toegankelijkheid van ambtenaren. De marktonderzoekers van HanzeConnect voeren deze audit uit, onder leiding van een projectleider van Yacht. Daarna vergelijken we samen met u de uitslag van de audit met het Normenkader voor Bedrijven. En toetsen we deze desgewenst aan uw eigen servicenormen en eventueel aan die van andere gemeenten. Op basis van deze toetsing ziet u op welke punten uw gemeente de dienstverlening kan verbeteren. De projectleider stelt een verbeterplan op met gerichte acties en concrete doelen. Dit gehele traject valt onder 'voucher 1'.

Implementatie zowel proces- als gedragsmatig

Vervolgens ondersteunen we u bij de implementatie van het verbeterplan ('voucher 2'). Dat is telkens maatwerk, want gemeenten verschillen nou eenmaal in ambitieniveau, schaalgrootte en omgeving. We besteden mede daarom aandacht aan zowel de procesmatige als gedragsmatige kant van de verbeteracties. Die lopen dan ook uiteen van het opstellen van een intakeformulier voor het ondernemersloket (procesmatig), tot analyse en aanpak van gedrag, cultuur en draagvlak binnen de gemeente (gedragsmatig). Het verbeterplan geeft ook inzicht in de behoefte aan competentieontwikkeling van medewerkers. Aan de hand van onze competentiescan blijkt wie in welke competenties getraind moet worden. Samen kijken we naar de meest passende leerlijn voor uw organisatie en uw medewerkers.

Wilt u meer weten over de wijze waarop u nu kunt inspelen op de tijdelijke Regeling Stimulering betere dienstverlening aan ondernemers? En hoe Yacht en HanzeConnect u daarbij kunnen ondersteunen? Bel dan met het kantoor van Yacht in Groningen op 050 5205410.