

UITVOERINGSTOETS ONDERNEMERSPLEIN

Eindrapport

Managementsamenvatting

In opdracht van het ministerie van Economische Zaken (EZ) en in nauwe samenwerking met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Kamer van Koophandel (KvK) heeft het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten onderzocht van het invoeren van het ondernemersplein. Daartoe zijn bestuurlijke en ambtelijke interviews afgenomen bij diverse gemeenten. De centrale onderzoeksvraag luidde: "Op het moment dat een gemeente kiest om aan te sluiten op het (fysieke en digitale) ondernemersplein, wat is dan de betekenis hiervan voor het gemeentelijk beleid en de uitvoeringspraktijk?".

Voordat de bevindingen uit de uitvoeringstoets worden samengevat is het belangrijk om te beginnen met de context waarin de uitvoeringstoets is uitgevoerd. In het geval van het ondernemersplein geldt dat op 1 januari 2014 de wetgeving van kracht wordt en officieel wordt gestart met het ondernemersplein. De nieuwe wetgeving heeft in het bijzonder betrekking op de rol van de KvK. De wet zegt niets over de rol van gemeenten. Er is op dit moment nog geen concrete propositie voor het ondernemersplein die gemeenten kunnen beoordelen. Deze uitvoeringstoets doet daarom met name uitspraken over de invulling, reikwijdte en gemeentelijke beleving van het concept.

Algemene conclusie

De komst van het fysieke en digitale ondernemersplein, afgaande op de huidige propositie, betekent niet dat een gemeente anders gaat handelen richting haar ondernemers. Gemeenten willen graag samenwerken op het gebied van dienstverlening, wanneer dat een toegevoegde waarde levert voor haar (lokale) ondernemers. Indien een gemeente besluit om aan te sluiten op een van de bestaande fysieke pleinen van de KvK, dan zal de impact beperkt zijn. In dat geval zal de aansluiting op het fysieke ondernemersplein worden ingevuld op dezelfde manier als er nu met accountmanagement wordt gewerkt. Het ondernemersplein wordt een ontmoetingsplaats voor de ondernemer en de gemeentelijke accountmanager. De gevolgen voor aansluiten op het digitale ondernemersplein zijn minimaal (bij het behouden van de huidige ambitie voor digitale dienstverlening). Wanneer de propositie meer verwacht van gemeenten, zal de impact groter worden. Dit is op dit moment echter nog niet vast te stellen.

De denkrichtingen voor de fysieke samenwerkingsvormen zoals voorzien door het ministerie van EZ en de KvK vinden beperkt draagvlak bij gemeenten. Afhankelijk van de gemeentelijke opvatting over dienstverlening en eigen ambitieniveau zijn er reeds verschillende ondernemershuizen, spreekuren en afspraakmogelijkheden ingericht. De KvK is dikwijls partner in deze vormen van dienstverlening. Gemeenten hebben behoefte aan duidelijkheid over de mogelijkheid tot voortzetting van de huidige samenwerkingsvormen, voordat er een keuze kan worden gemaakt over nieuwe initiatieven.

Hieronder worden de belangrijkste bevindingen per thema samengevat.

Draagvlak en toegevoegde waarde

Op dit moment is het voor gemeenten lastig in te schatten wat de nieuwe Wet op de KvK en het ondernemersplein betekenen voor de eigen dienstverlening. Het ondernemersplein start op 1 januari 2014 als de nieuwe Wet op de KvK ingaat. Wat deze startdatum betekent voor gemeenten is niet duidelijk. Dit komt met name vanwege het vrijblijvende karakter voor gemeenten binnen het wettelijke kader en de nog niet uitgewerkte propositie op de fysieke pleinen. Er is grote behoefte aan meer duidelijkheid en met name communicatie over het dienstverleningsconcept van het ondernemersplein en hoe zich dit verhoudt tot de reeds bestaande gemeentelijke dienstverlening (fysiek en digitaal).

Samenhang met beleid en voorzieningen

De landelijke aanpak omtrent het ondernemersplein en de terugtrekkende beweging van de KvK lijkt niet aan te sluiten bij de lokale ambitie om het ondernemersklimaat te verbeteren. Gemeenten zien de relatie met de 'lokale' ondernemers als cruciaal onderdeel van een goed ondernemersklimaat. Ze zetten met accountmanagement juist in op fysiek contact aan de keukentafel van de ondernemer. In de huidige propositie van het ondernemersplein is hier echter beperkt de ruimte voor, omdat het contact zoveel mogelijk digitaal gaat verlopen en wordt uitgegaan van de generieke 'hoogopgeleide en landelijk opererende' ondernemer. Ook verkokering in het dienstverleningsbeleid (tussen burgers en ondernemers) speelt gemeenten parten, zowel landelijk als binnen de eigen organisatie. De versnipperde aanpak leidt in de gemeentelijke uitvoeringspraktijk dit tot wrijving tussen afdelingen en het in stand houden van diverse voorzieningen. De komst van het ondernemersplein is daar geen uitzondering op en versterkt alleen de behoefte om een afgestemde visie op dienstverlening die overheidsbreed wordt afgestemd en aansluit bij landelijke ontwikkelingen (o.a. decentralisaties in het sociaal domein, Digitaal 2017, Dienstverlening 2020).

Organisatorische gevolgen

Geïnterviewde gemeenten zetten vraagtekens bij de samenloop van de eigen dienstverlening met die van het ondernemersplein. Ze vragen zich af of de ondernemer (en de gemeente zelf) gebaat is bij deze manier van werken. De terugtrekkende beweging van de KvK zorgt ervoor dat ondernemers verder moeten reizen en zorgt voor afkalving van het aanbod. Gemeenten missen de KvK als samenwerkingspartner, zien regiostimulering niet meer terug in het aanbod en ook de (informele) rol als medebepaler en/of toetsers van lokaal economisch en ruimtelijk beleid beëindigt. De geschetste scenario's voor de fysieke verschijningsvormen van het ondernemersplein (zie bijlage 3) sluiten dan ook niet aan bij de beelden die gemeenten hebben. Een deel van de gemeenten ziet als alternatief iets in het 'huisartsenmodel': een generieke intake met specifieke doorverwijzingen naar specialisten (backoffices van diverse overheden). Een gemeentelijk KCC of het ondernemersplein kan worden ingezet als frontoffice. Ook geven gemeenten aan de link te missen met het Werkplein en onderwijs.

Financiële gevolgen

Gemeenten kunnen als gevolg van de komst van het ondernemersplein de keuze maken om de eigen dienstverlening onveranderd te laten, of opnieuw in te richten in afstemming met die van het ondernemersplein. Vanwege de onduidelijkheden in de huidige propositie kiezen alle geïnterviewde gemeenten vooralsnog om de huidige situatie onveranderd te laten. De verwachting is dat de kosten gelijk blijven onder de huidige propositie. Gemeenten die willen aansluiten op het fysieke plein doen dit met gesloten beurs en vragen eerst openheid van de KvK over kosten van werkplek, facilitaire zaken, etc. De baten van het ondernemersplein zijn eveneens lastig te kwantificeren voor wat betreft directe besparingen of rendement voor de gemeentelijke organisatie. Baten vallen veelal buiten de organisatie. Wel zien gemeenten meer-minder kosten door op het niveau van het digitaal ondernemersplein generieke transacties aan te bieden die lokaal niet rendabel zijn.

Gevolgen voor informatiehuishouding

Indien een gemeente besluit haar diensten te gaan aanbieden via een fysiek ondernemersplein heeft dat gevolgen voor de informatievoorziening. Afhankelijk van het niveau van dienstverlening kan zich dit beperken tot een geïnformeerde medewerker die doorverwijst versus toegang tot backoffice systemen om statusinformatie te kunnen inzien en mutaties door te voeren. Vanwege de nog onduidelijke propositie kijken gemeenten op dit moment alleen naar de lichte variant. Het digitale ondernemersplein wordt gezien als extra ingang naar de eigen dienstverlening vanuit een landelijke context. De toegevoegde waarde van de KvK informatie (bedrijfsadvisering) is een wenselijke aanvulling, zowel landelijk als ook op de eigen website (2-richtingverkeer). Aansluiten heeft voor gemeenten op dit

moment praktisch geen informatiekundige impact. In de reeds online geplaatste bèta versie is de beschikbare informatie van elke gemeente al automatisch ontsloten. De meerwaarde wordt door gemeenten vooral gezien om de digitale informatievoorziening op te schonen, zodat elke organisatie zich kan toeleveren op informatieverstrekking over de eigen taken en verantwoordelijkheden.

Opdrachtgeverschap en ondersteuning

De ontwikkeling van het ondernemersplein wordt ervaren als een autonoom proces. De huidige aanpak en propositie komt over als een blauwdruk, terwijl steeds meer gemeenten kiezen voor een maatwerk aanpak. Door maatwerk zijn gemeenten steeds beter in staat om de lokale maatschappelijke opgave in te vullen en aan te sluiten bij de verschillende typen ondernemers (allochtone starters, zzp'ers, maak- of creatieve industrie). Vanwege de gezamenlijke uitdagingen hebben gemeenten behoefte aan de dialoog met de KvK. Deze dialoog is echter de afgelopen maanden niet gevoerd, waarschijnlijk vanwege de reorganisatie bij de KvK. De samenwerking met de lokale KvK's is stilgevallen. Heldere communicatie, overleg en het voeren van de dialoog zijn punten waar gemeenten nu behoefte aan hebben. Vanuit deze samenwerking zal het vervolgens ook eenvoudiger worden om vast te stellen welke aanvullende acties er vanuit EZ, KvK of gemeenten zijn gewenst, waardoor er beter beeld ontstaat van de eventuele ondersteuningsbehoefte voor aansluiting op het (fysieke en digitale) ondernemersplein.

Inhoud

1	Inleiding	6
1.1	Inleiding	6
1.2	Ondernemerspleinen	6
1.3	Bestuurlijke en informatiekundige uitvoeringstoets	7
1.4	Vraagstelling en werkwijze	7
1.5	Context uitvoeringstoets	8
2	Bevindingen	10
2.1	Draagvlak en toegevoegde waarde	10
2.2	Samenhang met beleid en voorzieningen	12
2.3	Organisatorische gevolgen	15
2.4	Financiële gevolgen	16
2.5	Gevolgen voor informatiehuishouding	17
2.6	Opdrachtgeverschap en ondersteuning	20
3	Conclusies en aanbevelingen	22
3.1	Conclusies	22
3.2	Beantwoording onderzoeksvragen en aanbevelingen	23
	Bijlage 1: Lijst met geïnterviewden	27
	Bijlage 2: Overzicht geraadpleegde literatuur	29
	Bijlage 3: Denkrichtingen fysieke ondernemersplein	30
	Bijlage 4: Gemeentelijke ondernemerspleinen	31

1 Inleiding

1.1 Inleiding

In opdracht van het ministerie van Economische Zaken (EZ) en in nauwe samenwerking met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Kamer van Koophandel (KvK) heeft het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten onderzocht van het invoeren van het ondernemersplein. Voorliggend rapport gaat in op aanleiding, gevolgde aanpak, resultaten, conclusies en aanbevelingen.

1.2 Ondernemerspleinen

Het ondernemersplein is een dienstverleningsconcept dat in opdracht van het ministerie van Economische Zaken wordt gestart door de nieuw te vormen landelijke Kamer van Koophandel, per 1 januari 2014. Deze nieuwe organisatie, waarvan ook Syntens onderdeel zal gaan uitmaken, zal als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) nauw gaan samenwerken met Agentschap NL en het daaronder vallende Antwoord voor Bedrijven (AvB). Op het nieuwe ondernemersplein zal alle overheidsinformatie die voor ondernemers relevant en essentieel is via één loket verkrijgbaar zijn. Het plein moet toegankelijk, bereikbaar, gebruiksvriendelijk, actueel en voor zover mogelijk onafhankelijk zijn. Naast het informeren en faciliteren, moet het ondernemersplein ook ondernemerschap en innovatie bevorderen en een platform bieden waar ondernemers elkaar online en offline kunnen ontmoeten. Het plein gaat integrale dienstverlening bieden die aan de behoeften van de ondernemers voldoet, zowel fysiek als digitaal. De ontwikkeling van het Digitale Ondernemersplein gebeurt in gelijkwaardige samenwerking met ander publieke (en in een latere fase mogelijk ook private) dienstverleners [1]¹.

Digitale ondernemersplein (digitaal loket)

De dienstverlening wordt zoveel als mogelijk digitaal aangeboden via het digitaal loket, aangevuld met een aantal fysieke locaties. Ontwikkeling van beide kent elk een eigen tijdspad. Het digitaal loket is sinds eind 2012 live met een eerste bèta versie. Dit is in gebruik genomen door KvK, Syntens en AgentschapNL. Het digitaal loket wordt continu uitgebreid met nieuwe functionaliteiten en relevante partners. Het is ondermeer de bedoeling dat de dienstverlening van AvB op termijn opgaat in het ondernemersplein, waardoor via AvB de wet- en regelgeving van gemeenten (voor zover lokaal ingevuld) op het digitaal loket beschikbaar komt.

Fysieke ondernemerspleinen

Voor de fysieke pleinen ligt de planning iets anders. Bij de inwerkingtreding van de nieuwe Wet op de KvK, voorzien op 1 januari 2014, gaan ook de fysieke locaties van start. Welke projecten en activiteiten zullen worden uitgevoerd, zal nog worden bepaald door de adviesraden waarin onder andere werkgevers- en werknemersorganisaties zijn vertegenwoordigd. Er blijven negentien frontoffices in de regio, maar de dienstverlening zal op termijn geheel digitaal verlopen. Op vijf locaties komen fysieke ondernemerspleinen². Op deze ondernemerspleinen wordt de volledige dienstverlening van de KvK aangeboden: frontoffice (waaronder inschrijving handelsregister), backoffice, ondernemersadvisering en een ontmoetingsplek voor ondernemers en andere partijen.

¹ In dit rapport wordt waar mogelijk verwezen naar achterliggende documentatie, zoals opgenomen in bijlage 1. Het [nummer] verwijst naar de bijbehorende bijlage in de literatuurlijst.

² De vijf locaties voor de fysieke ondernemerspleinen met volledige dienstverlening zijn: Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Groningen en Rotterdam.

De overige veertien kantoren bieden alleen een frontoffice loket³ (inclusief handelsregister), waarvan de functionaliteit nog nader moet worden bepaald. Binnen de vijf ondernemerspleinen wordt niet primair ingezet op een gezamenlijke loketfunctie met de partners (KvK wil hiervoor nadrukkelijk het digitale kanaal inzetten), deze locaties dienen als ontmoetingsplek. Gemeentelijke aansluiting, samenwerking en aanwezigheid op deze vijf locaties zal op vrijwillige basis plaatsvinden. Vanuit het gemeenschappelijk belang en gezamenlijke kansen (en financiering) kunnen eventueel aanvullende fysieke pleinen worden gevormd [1].

1.3 Bestuurlijke en informatiekundige uitvoeringstoets

Via bestuursafspraken zijn Rijk en VNG overeengekomen dat voor nieuwe wetgeving en/of beleid de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten in kaart dienen te worden gebracht door een uitvoeringstoets uit te voeren. De uitvoeringstoets beoordeelt bij de beleidsvorming of de totstandkoming van wetgeving de nieuwe taken voor gemeenten op haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Zo worden de consequenties voor gemeenten in een vroeg stadium bekend. Er wordt gekeken naar bestuurlijk draagvlak, planning, financiering en informatiekundige gevolgen. De uitvoeringstoets is daarmee een advies voor eventuele aanpassingen in wetsontwerp, uitvoeringsbesluiten en/of beleidsregels, als blijkt dat die op bepaalde punten niet uitvoerbaar zijn.

Het ondernemersplein is een dienstverleningsconcept waarbij - onder regie van de nieuwe KvK - diverse partijen gezamenlijk hun dienstverlening aan ondernemers organiseren. De nieuwe Wet op de KvK geeft hier invulling aan en biedt gemeenten de ruimte om op vrijwillige basis zelf of in gezamenlijkheid ook pleinen te organiseren. In deze uitvoeringstoets worden wetgevingsaspecten die gemeenten raken getoetst, wordt de aansluiting op het digitale plein onderzocht en zal nadrukkelijk worden bekeken welke fysieke vormen voor gemeenten daarnaast nog wenselijk zijn vanuit het oogpunt van (gemeentelijke) ondernemersdienstverlening.

1.4 Vraagstelling en werkwijze

Vraagstelling

De centrale vraagstelling voor de uitvoeringstoets ondernemerspleinen luidt als volgt: "Op het moment dat een gemeente kiest om aan te sluiten op het (fysieke en digitale) ondernemersplein, wat is dan de betekenis hiervan voor het gemeentelijk beleid en de uitvoeringspraktijk?"

Naast deze centrale vraag heeft EZ aanvullend gevraagd om op een aantal aspecten te verdiepen. Deze deelvragen zijn opgedeeld naar het fysieke en digitale ondernemersplein:

Fysiek ondernemersplein

- Breng de elementen (drivers en bedreigingen) in kaart die voor gemeenten van belang zijn bij de aansluiting van hun dienstverlening op het fysieke Ondernemersplein. Dit vanuit de wens van de ondernemer bezien.
- Schets vanuit deze elementen een aantal mogelijke verschijningsvormen voor het fysieke Ondernemersplein (te denken valt daarbij aan een groot gemeenschappelijk plein met KvK en gemeente in een pand - model AH XL - tot het faciliteren van een mobiel loket van de KvK bij de gemeente - model AH to-go). Dit passend alles binnen de kaders van de Ondernemerspleinen.

³ De kantoren met alleen een frontoffice loket bevinden zich in: Alkmaar, Almere, Amersfoort, Apeldoorn, Breda, Den Bosch, Den Haag, Emmen, Enschede, Leeuwarden, Middelburg, Roermond, Utrecht en Zwolle.

Digitaal ondernemersplein

- Geef een overzicht van de mogelijkheden die gemeenten zien voor aansluiting op het digitale plein bovenop de verplichtingen vanuit de iNUP aansluiting. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van de reeds geïnventariseerde aansluitmogelijkheden/-pakketten vanuit het digitale project.
- Geef een indicatie van de financiële en technische haalbaarheid hiervan.

Fysiek en digitaal ondernemersplein

- Geef op basis van bovenstaande een advies voor een implementatiestrategie richting gemeenten.
- Hoe zouden daarbij de bestaande succesformules het beste kunnen worden benut?

Aanpak

Het projectteam is mei 2013 van start gegaan en is begeleid door een commissie met vertegenwoordigers van EZ, KvK, VNG en KING. In samenspraak met de begeleidingscommissie zijn de gesprekspartners geïnventariseerd voor bestuurlijke en ambtelijke interviews. De selectie van gemeenten is gemaakt op basis van landelijke spreiding, omvang en aanwezigheid van een fysiek ondernemersplein. De ambtelijke gesprekken hebben veelal plaatsgevonden met betrokkenen vanuit beleidsinhoudelijke afdelingen en vanuit informatievoorziening. Daarnaast zijn er bijeenkomsten georganiseerd met een klankbordgroep, waarin vertegenwoordigers van gemeenten en andere stakeholders aanwezig waren. De klankbordgroep en de co-creatie, een brede digitale uitvraag onder gemeenten, hebben tot doel gehad om te reflecteren op en valideren van de bevindingen uit de interviews.

De uitkomsten van de ambtelijke interviews en de klankbordgroep vormden het vertrekpunt voor de gespreksronde langs de bestuurlijke vertegenwoordigers en de bestuurlijke subcommissie GDI van de VNG in september 2013. Deze gesprekken stonden in het teken van het toetsen en verkrijgen van een gedragen beeld over de bevindingen en aanbevelingen.

Het overzicht van geraadpleegde personen, instanties en literatuur is opgenomen in bijlagen 1 en 2. Quotes uit de interviews en de co-creatie illustreren de bevindingen in hoofdstuk 2.

1.5 Context uitvoeringstoets

De uitvoeringstoets wordt uitgevoerd, voordat nieuw beleid of wetgeving is ingevoerd. In het geval van het ondernemersplein geldt dat op 1 januari 2014 de wetgeving van kracht wordt en officieel wordt gestart met het ondernemersplein. De nieuwe wetgeving heeft in het bijzonder betrekking op de rol van de KvK. De wet zegt niets over de rol van gemeenten, alleen in de memorie van toelichting wordt gesproken over het mogelijk laten aansluiten op loketten van gemeenten, wanneer de basisinfrastructuur staat.

Het ondernemersplein verkeert in een initiërende fase. Op dit moment ontbreekt het aan ruime gemeentelijke praktijkervaring met het ondernemersplein, zowel fysiek als digitaal. Er zijn nu twee gemeenten die een ondernemersplein hebben opgezet met de KvK als trekker en facilitator: Almere en Amersfoort. Het is echter nog niet duidelijk of deze fysieke verschijningsvormen ook exemplarisch zijn voor de overige front offices. Er is nog geen concrete propositie voor het ondernemersplein die gemeenten kunnen beoordelen. Deze uitvoeringstoets doet daarom met

name uitspraken over de invulling, reikwijdte en gemeentelijke beleving van het concept, zoals beschreven in het detailontwerp Kamer van Koophandel [1]. EZ wil de uitvoeringstoets met name gebruiken om beelden en ideeën te inventariseren. Met deze input zal het ministerie in samenspraak met de nieuwe Kamer van Koophandel het concept ondernemersplein in fysieke en digitale vorm verder kunnen ontwikkelen. Daarmee hoopt het ministerie duidelijk handelingsperspectief en bijbehorende aansluitvarianten aan gemeenten te kunnen aanbieden. Ook worden de uitkomsten gebruikt voor ambtelijk en eventueel ook bestuurlijk overleg tussen EZ en VNG.

2 Bevindingen

2.1 Draagvlak en toegevoegde waarde

Deze paragraaf gaat in op de aanwezigheid van draagvlak en de toegevoegde waarde die de geïnterviewde gemeenten zien voor het ondernemersplein. Hieruit kunnen aandachtspunten voor het onderhouden en versterken van het draagvlak worden afgeleid.

Wet op de KvK

Op dit moment is het voor gemeenten lastig in te schatten wat de nieuwe Wet op de KvK en het ondernemersplein betekenen voor de eigen dienstverlening en bedrijfsvoering. Er is grote behoefte aan meer duidelijkheid en met name communicatie over het concept van het ondernemersplein en hoe zich dit verhoudt tot de reeds bestaande gemeentelijke dienstverlening (fysiek en digitaal).

Geïnterviewde gemeenten zien de KvK op dit moment als partner in de dienstverlening, specifiek in de voorlichtende rol voor bedrijfsadvisering. De adviserende en stimulerende rol die de KvK vervult op het gebied van starten, doorgroeien en bedrijfsbeëindiging, zien gemeenten als een noodzakelijke aanvulling op hun eigen aanbod van producten. De nieuwe Wet op de KvK zorgt voor onduidelijkheid bij gemeenten, omdat niet helder is welke randvoorwaarden er aan de gemeentelijke deelname aan het concept ondernemersplein zullen worden gesteld. Ook is het nieuwe productaanbod van de KvK voor gemeenten nog niet helder: welke taken vervult de KvK na 1 januari 2014 wel, maar vooral welke activiteiten worden afgestoten? En waar gaan ondernemers dan naartoe met hun vragen, de gemeente? Gemeenten zien bedrijfsadvisering niet als een taak die door hun kan worden opgepakt in combinatie met haar huidige dienstverleningsaanbod. Het is vanuit gemeentelijk perspectief daarom wenselijk dat er snel duidelijkheid komt vanuit de adviesraden over welke projecten en activiteiten worden uitgevoerd door de nieuwe ZBO.

"Begeleiden van ondernemers is een specialisme. De gemeente kan de nodige informatie verstrekken maar richt zich op meerdere doelgroepen. Het inleven in de situatie van de ondernemer en het bieden van een multidisciplinaire begeleiding is beter belegd bij een specifiek op deze doelgroep georiënteerde organisatie."

Fysieke ondernemersplein

Toegevoegde waarde van het gezamenlijk participeren in het ondernemersplein wordt door gemeenten wel gezien, maar vooral geredeneerd vanuit de oude taken die de KvK vervulde. De gemeente had in de KvK een partner waarmee gezamenlijke dienstverleningsconcepten (ondernemershuis, voorlichtingsbijeenkomsten, etc.) werden aangeboden op lokale basis. Het is voor gemeenten zonder gepland ondernemersplein niet duidelijk of deze activiteiten na de consolidatieslag naar negentien frontoffices nog voortgang kunnen vinden.

Het fysieke ondernemersplein heeft voor de geïnterviewde gemeenten inhoudelijke toegevoegde waarde vanwege de focus (starten van een bedrijf, juridische context) en consolidatie van taken (Syntens, Agentschap NL). Gemeenten waar een fysiek ondernemersplein gepland staat, geven aan nog geen duidelijkheid te hebben of en hoe zij als gemeente gaan participeren in het ondernemersplein. Door gebrek aan communicatie richten zij zich vooralsnog op hun reguliere taken voor dienstverlening aan ondernemers binnen eigen fysieke bestaande samenwerkingsvormen zoals accountmanagement of ondernemershuizen. Het ondernemersplein verandert met de huidige informatie hier niets aan.

Gemeenten waar nu een KvK is gevestigd en waar geen fysiek ondernemersplein komt, verwachten de fysieke balie voor advisering en inschrijving in het handelsregister te gaan missen. Bij deze gemeenten zijn nieuwe initiatieven kansrijk. Zij zien, tezamen met vooral middelgrote gemeenten, wel een toegevoegde waarde in participatie op een (eventueel door hen zelf georganiseerd) ondernemersplein. Op een door hen zelf georganiseerd ondernemersplein zien zij, naast samenwerking met de KvK, met name een meerwaarde in de bundelingen van het Werkplein en andere gemeentelijke uitvoeringsdiensten die een relatie hebben met ondernemers. Voor kleinere gemeenten verandert er minder, de KvK was hier al niet fysiek aanwezig. De kans bestaat wel dat de ondernemer nu nog verder moet reizen om zich in te schrijven in het handelsregister of zaken te doen met de KvK.

Digitale ondernemersplein

Gemeenten zien een meerwaarde in de komst van het digitale ondernemersplein, mits dit wordt gepositioneerd als dé ingang voor alle ondernemersvragen. De brede scope van het huidige digitale ondernemersplein bevat een grote overlap met bestaande informatiekanalen (onder andere KvK, Syntens, Antwoord voor Bedrijven, Higher Level, gemeentewebsites en diverse fora) en wordt daarom nu gezien als een extra kanaal. Voor draagvlak en toegevoegde waarde is het vanuit gemeentelijk perspectief noodzakelijk dat optimaal hergebruik wordt gemaakt van reeds bestaande informatie, oude websites offline worden gehaald en/of wordt doorverwezen naar de unieke vindplaatsen van informatie. Gemeenten trekken nut en noodzaak van één uniek algemene landelijke portal voor het contact tussen ondernemer en overheid in twijfel. Ze zijn van mening dat zoekmachines zoals Google als eerste ingang worden gekozen en dat ondernemers van daaruit doorgeleid worden naar de behandelende instantie. Gevestigde ondernemers wendden zich rechtstreeks tot de gemeente (of andere behandelende instantie), wanneer daar reden toe is, blijkt uit ervaringen.

"Het digitale ondernemersplein heeft toegevoegde waarde wanneer het meer wordt dan alleen een initiatief om websites te combineren die op hun beurt ook al informatie willen bundelen."

Een ander aandachtspunt is de 'look and feel' van de website. De 'Hollandse' uitstraling (trapgevels en bloemen) sluit niet aan bij de gewenste individuele gemeentelijke uitstraling. Gemeenten hechten aan herkenbaarheid en eigen identiteit, zeker omdat zij een band willen opbouwen en behouden met de lokaal gevestigde ondernemers. Zij zien de relatie met de lokale ondernemers als onderdeel van een goed ondernemersklimaat. De gemeentelijke website is daarbij het visitekaartje. Met een digitaal ondernemersplein is hier beperkt de ruimte voor. Daarnaast gaat het concept van het digitale ondernemersplein uit van de 'generieke ondernemer'. Goed gebruik van een digitale portal vereist echter de nodige vaardigheden. Gemeenten merken op dat deze vaardigheden in de praktijk ontbreken. Veel lokale ondernemers hebben fysieke ondersteuning nodig bij het opzetten van hun bedrijf. Bij deze ondernemers, maar ook bij de gemeenten, leeft een sterke behoefte om in een gesprek de mogelijkheden te verkennen en tevens gewezen te worden op aanpalende opties of beperkingen. Deze behoefte is digitaal slechts beperkt in te vullen.

Haalbaarheid en planning

Voor gemeenten is de planning van het ondernemersplein niet helder. Het ondernemersplein start op 1 januari 2014 als de nieuwe Wet op de KvK ingaat. Wat deze startdatum betekent voor gemeenten is niet duidelijk. Dit komt met name vanwege het vrijblijvende karakter voor gemeenten binnen het wettelijke kader en de nog niet uitgewerkte propositie op de fysieke pleinen.

Voor de gemeenten waar een fysiek ondernemersplein komt, is het tot op heden niet duidelijk hoe dit wordt ingevuld en of de gemeente daarbij automatisch wordt betrokken (alleen in Rotterdam worden sinds kort de eerste verkennende gesprekken gevoerd). Daarmee weten gemeenten niet of er iets, en zo ja wat er wordt verwacht in de samenwerking.

Deze onduidelijkheid heeft impact op de haalbaarheid. Het digitale ondernemersplein is al live in de bèta variant. In november 2013 volgt de officiële opening. KvK zal de nieuwe website onder de aandacht willen brengen, maar de afstemming met gemeenten moet nog plaats vinden. De fysieke ondernemerspleinen zullen vanaf januari 2014 worden geopend, maar zelfs in de gemeenten waar deze pleinen komen is er nu niet tot nauwelijks afstemming met de betreffende gemeenten.

Het is ook de vraag of het nog in financieel opzicht mogelijk is om samen met een gemeente een fysiek ondernemersplein te openen. De begrotingen voor 2014 zijn grotendeels af en gemeenten zijn zich aan het voorbereiden op de komende gemeenteraadsverkiezingen van 2014. Uit de bestuurlijke interviews blijkt dat de komst van het ondernemersplein nog geen plek heeft gekregen in de begrotingen en politieke agenda's. Daarnaast gaat de planvorming rondom gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers ook verder. De ontwikkeling van het ondernemersplein wordt te veel als vrijblijvende en separate ontwikkeling gezien en de samenloop hierin wordt gemist. Daarmee dreigt een spagaat te ontstaan tussen landelijke plannen omtrent het ondernemersplein en de lokale invulling omtrent ondernemersdienstverlening. Door een heldere propositie uit te werken en de samenhang in diensten beter te benadrukken, wordt de toegevoegde waarde voor deze gemeenten naar verwachting groter. Dit moet op korte termijn gebeuren, want er is nog minder dan drie maanden te gaan!

"Wij achten het onhaalbaar voor het Rijk om het bedrijfsleven te faciliteren en de economie te stimuleren zónder daarbij samenwerking te zoeken met lokale partners, waaronder gemeenten."

2.2 Samenhang met beleid en voorzieningen

Deze paragraaf geeft aandachtspunten voor de relatie tussen het ondernemersplein en andere relevante ontwikkelingen. Tijdens de interviews is ingegaan op de relatie met beleid (bijvoorbeeld de Digitale Steden Agenda, de Wet op het elektronisch zakendoen en het G32 convenant Smart Cities) en voorzieningen (de relevante iNUP bouwstenen Antwoord voor Bedrijven, eHerkenning, het handelsregister, overige basisregistraties en generieke voorzieningen zoals de Berichtenbox).

Landelijk versus lokaal beleid

De landelijke aanpak lijkt niet aan te sluiten bij de lokale ambitie om het ondernemersklimaat te verbeteren. De focus op ondernemers lijkt landelijk anders gericht te zijn dan het beeld dat gemeenten hebben van hun ondernemers. Uitgangspunt voor het ministerie EZ is het topsectorenbeleid met een focus op internationaal en landelijk opererende bedrijven. EZ ziet graag dat filiaalbedrijven en ambulante ondernemers in elke gemeente op dezelfde wijze worden bediend. Gemeenten richten hun aandacht daarentegen vooral op het lokale midden- en kleinbedrijf (MKB), omdat juist deze kleinere en lokaal gerichte ondernemers hier volgens de gemeenten meer behoefte aan hebben.

"Een gemeente verstrekt niet alleen vergunningen, maar houdt zich ook bezig met parkmanagement van bedrijventerreinen, bedrijfshuisvesting en werkgelegenheid. Wij hebben daar de voelsprietten en het netwerk voor."

Daarnaast missen gemeenten ook de verbinding tussen het ondernemersplein en de overige (lokale) dienstverleningsambities. Met de komst van de nieuwe Wet op de KvK vermindert het aantal fysieke locaties en worden zoveel mogelijk diensten van de nieuwe ZBO aangeboden via het digitale ondernemersplein. Dit sluit aan bij de ambities in het regeerakkoord, waarbij het streven is dat burgers en ondernemers uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen (zoals het aanvragen van een vergunning) digitaal kunnen afhandelen. Gebaseerd op de vigerende visie op dienstverlening [5], wordt door gemeenten ingezet op digitalisering van 'bulkprocessen' met ruimte voor maatwerk voor complexe processen. Dat betekent dat vanwege het volume vooral producten en diensten voor burgers worden gedigitaliseerd. Producten en diensten voor ondernemers worden in een aanzienlijk kleiner volume aangevraagd. Dienstverlening aan ondernemers brengt tevens al snel een complexe en langdurige aanvraag- en behandelprocedure met zich mee, vanwege de samenloop van meerdere producten en diensten. Gemeenten lossen dit op door accountmanagement in te zetten, waardoor er ruimte is voor maatwerk en voor een dialoog die leidt naar "de vraag achter de vraag". Het digitaliseren van dergelijke aanvraagmogelijkheden blijft vanwege deze complexiteit én het beperkte volume achter en sluit niet aan bij het landelijk beleid.

Verkokering

Gemeenten ervaren een verkokering in het dienstverleningsbeleid tussen burgers en ondernemers. Dit geldt zowel landelijk als ook binnen de gemeentelijke organisatie zelf. Lokaal is een afdeling publiekszaken vaak leidend in het dienstverleningsbeleid, ondersteund door communicatie, de afdeling informatisering en automatisering (I&A) en soms een programma (elektronische) dienstverlening. Het takenpakket van deze afdelingen en het programma wordt vooral bepaald door activiteiten vanuit het ministerie van BZK. De afdeling economische zaken (indien aanwezig) of een apart aangestelde bedrijfscontactfunctionaris voert in de regel het accountmanagement uit, maar mist daarbij vaak het mandaat om de dienstverlening en bedrijfsvoering van bijvoorbeeld een afdeling vergunningen wezenlijk te kunnen beïnvloeden. De portefeuille van de afdeling economische zaken wordt veelal bepaald door de activiteiten vanuit het ministerie van EZ. Deze tweedeling leidt landelijk tot meerdere parallelle ontwikkelingen (berichtenbox voor burgers en berichtenbox voor bedrijven, MijnOverheid en Ondernemingsdossier). In de gemeentelijke uitvoeringspraktijk leidt dit tot wrijving tussen de bovengenoemde afdelingen. Het ondernemersplein is daar geen uitzondering op. In plaats van lokaal een digitaal en fysiek loket op maat wordt er landelijk ingezet op een generieke aanpak met centralistische invulling en een sterke nadruk op digitale dienstverlening. Voor de betrokken lokale medewerkers (zowel EZ, als de overige afdelingen) leidt dit tot onduidelijkheid. Zij kunnen zelf de aansluiting niet maken op reeds lopende ontwikkelingen binnen de organisatie en kunnen hun collega's daardoor niet overtuigen van het belang om mee te werken aan een aansluittraject.

"Een nieuwe vastomlijnde structuur past niet bij de ideeën die onze gemeente heeft over dienstverlening. Wij zoeken juist naar een fluïde werkvorm zoals accountmanagement, wat beter aansluit bij de door ondernemers gewenste bedieningsvorm."

Visie op ondernemersdienstverlening

Het ondernemersplein wordt door gemeenten ervaren als een initiatief van de KvK, waarbij zij de ambitie van 'eerste overheid' lijkt na te streven. Gemeenten zijn van mening dat de KvK niet het alleenrecht op dienstverlening aan de ondernemer kan claimen. Gemeenten kunnen en willen dit overigens ook niet zelf volledig opeisen. Zij geven aan, op basis van praktijkervaring, juist in de wisselwerking (gericht doorverwijzen, warme overdracht) tussen diverse overheden toegevoegde waarde te vinden voor zowel de ondernemer als de eigen organisatie. Gemeenten zetten dan ook

vraagtekens bij het 'one-stop-shop' model dat het ondernemersplein lijkt na te streven. Zij pleiten voor de 'no-wrong-door' aanpak, waarbij er achter elke nieuwe deur wel aanvullende unieke informatie te vinden zou moeten zijn. Gemeenten achten het niet haalbaar om hun producten vanuit een andere organisatie te verstrekken (vergunningen, subsidies, informatie over bestemmingsplannen), omdat hiervoor specifieke kennis vanuit een gemeentelijke backoffice én context nodig is. De toeleiding naar deze backoffices kan wél vanuit diverse organisaties worden gefaciliteerd (de gerichte doorverwijzing en warme overdracht). Er is behoefte aan een duidelijk dienstverleningskader waarin wordt vastgesteld wat er centraal en lokaal wordt ingevuld.

"Staat de ondernemer centraal, of is de beschikbare dienstverlening vanuit de overheid het middelpunt?"

Gemeenten geven aan dat de wijze hoe de overheid als geheel wil omgaan met de doelgroep ondernemers zijn weerslag moet vinden in een afgestemde visie op dienstverlening die overheidsbreed wordt afgestemd en aansluit bij landelijke ontwikkelingen (o.a. decentralisaties in het sociaal domein, Digitaal 2017, Dienstverlening 2020). Deze wens geldt breder dan alleen voor het ondernemersplein en biedt volgens gemeenten een antwoord op de hiervoor genoemde problematiek van verkokering en de verschillen tussen landelijk en lokaal beleid. De visie moet ingaan op zowel burgers als ondernemers met de notie dat beide doelgroepen andere behoeften hebben. Daarnaast is de praktische uitvoerbaarheid van belang: gemeenten hebben behoefte aan een samensmelting van landelijke ambities die eenduidig te incorporeren zijn in de reeds lopende ontwikkelingen die door gemeenten zijn ingezet. Zo geven meerdere gemeenten aan de link te missen tussen het digitale ondernemersplein en de digitale ambities van BZK of de aanvraag modules uit het ondernemingsdossier en de evenementenassistent (en andere regelhulpen).

Samenhang met iNUP bouwstenen

De geïnterviewde gemeenten geven aan nog niet duidelijk te hebben op welke manier iNUP bouwstenen als eHerkenning en Antwoord voor Bedrijven (AvB) samenhangen met het ondernemersplein. Een aantal gemeenten vraagt zich af of het digitale ondernemersplein geen vervanging zou moeten zijn van AvB. Daarnaast is het voor gemeenten onduidelijk of, en zo ja hoe transacties kunnen worden aangeboden op het ondernemersplein. De inzet van authenticatie voorzieningen (eHerkenning) en voorinvulling vanuit basisregistraties (handelsregister, maar bijvoorbeeld ook GBA en BAG) wordt daarbij als optioneel genoemd. Gemeenten geven aan dat dergelijke functionaliteiten zeer wenselijk zijn, zeker wanneer het ondernemersplein daarmee een aantal generieke taken kan vervullen, zoals landelijk gestandaardiseerde digitale aanvraagmogelijkheden of een platform voor 'single sign on' functionaliteit (SSO).

'Triple helix'

Meerdere gemeenten geven aan de link met domeinen werk en inkomen en onderwijs te missen. De lokale initiatieven op het gebied van dienstverlening aan ondernemers worden steeds vaker naar een 'triple helix' aanpak ingericht, waarin de overheid, ondernemers en onderwijs gezamenlijk optrekken. In dit kader zoeken gemeenten de verbinding met de aanstaande decentralisaties in het sociaal domein. Met de komst van de Participatiewet streven gemeenten ernaar om zoveel mogelijk mensen te begeleiden naar een baan bij een werkgevers binnen de arbeidsmarktregio's. De link met de het Werkplein wordt niet als vanzelfsprekend beschouwd, maar meer samenhang tussen deze twee ontwikkelingen op landelijk niveau is wel gewenst.

"Het is niet zozeer de vraag waar welk plein komt, maar waar je de matching tussen aanbod van en vraag naar arbeid belegt."

2.3 Organisatorische gevolgen

Deze paragraaf geeft weer wat de nieuwe wijze van samenwerken op het ondernemersplein, zoals deze wordt voorzien door EZ en KvK, betekent voor een gemeente op het moment dat deze aansluit. Daarnaast wordt er ingegaan op de veranderende rol van de KvK en de impact daarvan op gemeenten.

Fysieke verschijningsvormen

Uit de gevoerde interviews komt naar voren dat gemeenten onvoldoende uit de voeten kunnen met de geschetste scenario's voor de fysieke verschijningsvormen van het ondernemersplein (zie bijlage 3). De voorgelegde scenario's sloten geen van allen aan bij de gemeentelijke uitvoeringspraktijk. Veel gehoorde vraag bij bespreking van de scenario's was: "what's in it for me?". Gemeenten zetten vraagtekens bij de samenloop van de eigen dienstverlening met die van het ondernemersplein en vragen zich af of de ondernemer (en de gemeente zelf) gebaat is bij deze manier van presenteren. Met name kleinere gemeenten zien daarom als alternatief vooral iets in het zogenaamde 'huisartsenmodel': een generieke intake door een brede laagdrempelige frontoffice die op elke gewenste plek kan worden gevestigd met specifieke doorverwijzingen naar 'specialisten' (de backoffices van diverse overheden, met dien verstande dat als het om de gemeentelijke producten gaat er moet worden doorverwezen naar de gemeente). Een gemeentebalie of gemeentelijk KCC kan worden ingezet als frontoffice (de 'huisartsen'-rol), maar vanwege de benodigde breedte van het productaanbod wordt het ondernemersplein ook als mogelijkheid genoemd (in de rol van 'polikliniek', waar de gemeente naar kan doorverwijzen als regionale samenscholing van specialisten). Gemeenten zijn daarbij uitgesproken over de behandeling en verstrekking van gemeentelijke producten: dat blijft een taak van de gemeentelijke backoffice vanwege specifieke context en kennis.

Aandachtspunt voor alle geïnterviewde gemeenten is het beleggen van de generieke intake. Gemeenten zien zichzelf in hun rol van betrokken en efficiënte overheid als spelverdeler bij de intake en doorverwijzing voor gevestigde ondernemers (wat daarmee niet wil zeggen dat ze zich als 'eerste overheid' willen opstellen, het gaat hierbij nadrukkelijk om terugkerende klanten). Gemeenten vervullen deze rol al in verschillende gradaties. Zoetermeer en Sittard hebben in hun bestaande ondernemershuizen ruimte gecreëerd voor een generieke intake en kunnen op afroep beschikken over specialisten uit de gemeentelijke organisatie, KvK en Werkplein. Barneveld heeft als kleinere gemeenten een eigen overzicht gecreëerd en vervult via accountmanagement intake en gerichte doorverwijzing. Helmond heeft haar organisatie weten te kantelen en ingericht naar de klantvraag. Vanuit accountmanagement kan hier de rest van de organisatie worden aangestuurd en ingezet om de vraag van de ondernemer te beantwoorden, of gericht door te verwijzen naar ketenpartners.

Gemeenten kiezen voor deze aanpak, omdat uit lokaal onderzoek blijkt dat deze benadering door de lokale ondernemer is gewenst en dit aansluit bij de mogelijkheden wat betreft beschikbare capaciteit, kennis en middelen van de eigen organisatie. Het aandachtspunt dat grote gemeenten wel noemen, is dat hoe groter de gemeentelijke organisatie is, hoe lastiger het is om met het beperkte mandaat vanuit accountmanagement tot resultaat voor de ondernemer te komen. Het niet nakomen van beloften van accountmanagement door de organisatie vormt een mogelijk afbreukrisico.

Samenwerkingsverbanden

De toekomst van bestaande samenwerkingsverbanden waarin gemeente en KvK beide een aandeel hebben, wordt als onzeker bestempeld vanwege de terugtrekkende beweging die de KvK maakt. Dit heeft verregaande gevolgen voor deze initiatieven. Een voorbeeld is de gemeente Den Haag waar de KvK terugtreedt uit het samen met de gemeente opgezette ondernemershuis. Dit heeft gevolgen voor de exploitatie van het ondernemershuis, die daarmee onrendabel dreigt te worden. Ook de rol van de KvK in samenwerkingsverbanden met ketenpartners, zoals bijvoorbeeld in grensstreken of de "Foodvalley" waar onder andere gemeenten Barneveld en Bunschoten-Spakenburg aan deelnemen, is binnen de huidige propositie nog onduidelijk.

Projecten en activiteiten KvK

Ondanks dat het takenpakket van de nieuwe ZBO nog niet is uitgekristalliseerd, verwachten met name kleinere gemeenten dat door de komst van de nieuwe wet bepaalde (informele) activiteiten van de KvK worden beëindigd. Een aantal lokale KvK kantoren heeft de afgelopen jaren de rol van medebepaler en/of toetsers van lokaal economisch en ruimtelijk beleid op zich genomen. Dit werd als positief en zinvol ervaren. De geïnterviewde gemeenten vragen zich af hoe de vertegenwoordiging van het ondernemersbelang en de georganiseerde inspraak in de toekomst zal gaan verlopen.

Naast deze beleidsmatige rol vervult de KvK op dit moment ook een rol in de regiostimulering. Grotere gemeenten nemen hier deels zelf hun aandeel in, maar gemeenten met minder beleids capaciteit zien deze taak bij de nieuwe ZBO wegvallen en kunnen deze niet zelf invullen. De verbindende rol die de KvK hierin speelde, wordt door het merendeel van de geïnterviewde gemeenten als cruciaal bestempeld. Wanneer de KvK deze rol niet meer kan vervullen, verwachten gemeenten dat dit grote gevolgen zal hebben voor de regionale activiteiten en samenwerking tussen regiopartners.

"Als de KvK als regionale partner niet meer beschikbaar is, valt een sterke verbindende factor weg. We vinden er van alles van, maar het is (internationaal) een sterk merk."

2.4 Financiële gevolgen

Deze paragraaf gaat over de middelen die gemeenten moeten vrijmaken voor het ondernemersplein. Deze middelen worden hierna aangeduid als kosten. Naast de te maken kosten wordt ook stilgestaan bij de baten van het ondernemersplein. De kosten en baten zijn in kwalitatieve zin geduid, vanwege het feit dat er nog slechts in beperkte mate cijfers beschikbaar zijn vanuit de praktijk⁴.

Kosten

Gemeenten kunnen als gevolg van de komst van het ondernemersplein de keuze maken om de eigen dienstverlening onveranderd te laten, of opnieuw in te richten in afstemming met die van het ondernemersplein. Vanwege de onduidelijkheden in de huidige propositie kiezen alle geïnterviewde gemeenten vooralsnog om de (plannen voor) dienstverlening onveranderd te laten. De verwachting is dat de kosten gelijk blijven en er geen aanvullende kosten worden gemaakt door gemeenten voor de komst van het ondernemersplein onder de huidige propositie.

⁴ Een (maatschappelijke) kosten en baten analyse is buiten scope van deze uitvoeringstoets.

In de nieuwe Wet op de KvK is wel opgenomen dat er ruimte is voor uitbreiding van de dienstverlening in samenwerkingsvormen of in gezamenlijke arrangementen [1]. Deze uitbreiding is echter voor rekening van de vragende partij (in dit geval gemeenten). Gezien de huidige financiële situatie bij veel gemeenten zal dit betekenen dat er in principe met gesloten beurs invulling moet worden gegeven aan de gemeentelijke dienstverlening vanuit een ondernemersplein of dat eerst een maatschappelijke kosten baten analyse inzicht moet bieden in de financiële voordelen. In de huidige propositie van de KvK is immers niets uitgewerkt voor wat betreft kosten en baten voor gemeenten of andere overheden. Het is onduidelijk welke kosten er gemoeid zijn met aansluiten. Het is voor aansluiten op het fysieke ondernemersplein nodig dat de KvK openheid geeft van zaken en aangeeft wat de kosten voor gemeenten en andere overheden zijn over zaken als werkplek, facilitaire zaken, marketing, of detachering van een medewerker naar een lokaal loket. Pas dan kan een gemeente in financiële zin bepalen of het interessant is om deel te nemen en middelen vrij te maken. Voor het digitale plein geldt dat inzichtelijk moet worden welke aanvullingen op de eigen website moeten worden gemaakt en wat uitbreiding van lokale functionaliteiten op de landelijke site kost.

Baten

De baten van het ondernemersplein zijn lastig te kwantificeren voor wat betreft directe besparingen of rendement voor de gemeentelijke organisatie. De reden om te investeren in de dienstverlening aan ondernemers is de positieve bijdrage die dat heeft op het ondernemersklimaat. Daarmee vallen de baten al snel buiten de organisatie, waarmee kwantificering lastig wordt.

De baten voor een digitaal ondernemersplein kunnen worden gevonden in een opschoning van taken doordat gemeenten specifieke informatie niet meer hoeven bij te houden omdat deze kan worden verkregen via het ondernemersplein. Meertalig aanbod wordt in dit kader ook een aantal keer genoemd. Daarnaast zou de propositie kunnen worden uitgebreid met het aanbieden van eenvoudige generieke dienstverlening via het ondernemersplein voor producten die voortkomen uit landelijk uniforme wetgeving, zoals standaard teksten (bijvoorbeeld voor de WABO) of aanvraagmogelijkheden (bijvoorbeeld voor kansspelen). Deze aanvraagmogelijkheden zouden eventueel kunnen worden aangevuld met generieke authenticatie, en mogelijk zelfs als 'single sign on'-portal. Dit zou duidelijk in een behoefte voorzien van met name de kleinere gemeenten, waar het aan volume ontbreekt om deze investeringen te rechtvaardigen. Dit betekent wel dat de beleidsregels voor deze dienstverlening uniform moeten zijn (gebaseerd op landelijke wetgeving).

2.5 Gevolgen voor informatiehuishouding

Deze paragraaf gaat in op de impact van het ondernemersplein op de gemeentelijke informatievoorziening en de vraag of deze aanpassing behoeft. Daarnaast wordt ingegaan op aandachtspunten voor de gemeentelijke uitvoeringspraktijk. Omdat de informatiehuishouding voor het fysieke en digitale ondernemersplein sterk van elkaar kan verschillen, worden beide varianten apart behandeld

Fysiek ondernemersplein

Indien een gemeente besluit haar diensten te gaan aanbieden via een fysiek ondernemersplein, betekent dat een verplaatsing van activiteiten. Afhankelijk van het gewenste niveau van dienstverlening waarmee dat gebeurt, heeft dat gevolgen voor de informatievoorziening. Om op de nieuwe locatie taken te kunnen uitvoeren, zal het mogelijk moeten zijn om te kunnen beschikken over de informatievoorziening van de eigen organisatie. Dit kan zich beperken tot een goed geïnformeerde medewerker die aanvraagformulieren, brochures en online vindplaatsen verstrekt

aan bezoekers van het ondernemersplein. Bij verdergaande dienstverlening zal er ook toegang tot backoffice systemen nodig zijn, om bijvoorbeeld statusinformatie te kunnen inzien of zelfs mutaties door te voeren. Vanwege de op dit punt nog onduidelijke propositie hebben de geïnterviewde gemeenten nog geen duidelijk beeld van de mogelijkheden en daarmee nog geen concrete plannen beschikbaar voor de inrichting van hun informatievoorziening op afstand.

Een ontwikkeling die in dit kader vermeld moet worden, is de trend om de gemeentelijke baliediensten voor ondernemers terug te brengen tot specifieke spreekuren (bijvoorbeeld horecaspreekuren). Gemeenten beperken de algemene baliecontactmogelijkheden met ondernemers vanwege de geringe bezoekersaantallen en gaan over op actief accountmanagement. Hierbij wordt het gesprek niet in het gemeentehuis gevoerd, maar bij de ondernemer. Om dit mogelijk te maken, wordt dezelfde afweging voor informatievoorziening gemaakt als hierboven beschreven. Daarmee zou gesteld kunnen worden dat het fysieke ondernemersplein in potentie een ontmoetingsplek kan worden voor de ondernemer en de gemeentelijke accountmanager. Dit is echter wederom afhankelijk van de nog uit te werken propositie.

“Wanneer ons lokale bedrijfsleven daarom vraagt, zullen we zeker aansluiting zoeken bij het ondernemersplein. We gaan echter geen aanvullende activiteiten elders ontplooiën als dat niet bijdraagt aan het huidige niveau van dienstverlening.”

Digitaal Ondernemersplein

Aansluiten op het digitale ondernemersplein heeft voor gemeenten op dit moment praktisch geen informatiekundige impact. In de reeds online geplaatste bèta versie is de beschikbare informatie van elke gemeente al automatisch ontsloten via Samenwerkende Catalogi (SC), zoals dat ook al gebeurt voor AvB. Daarmee is de volledigheid en actualiteit van de content echter nog niet vanzelfsprekend georganiseerd. Zoals uit herhaaldelijk onderzoek van AvB al is gebleken, laat de aangeboden informatie via SC voor veel gemeenten te wensen over, zowel wat betreft actualiteit als volledigheid. Dit is de eigen verantwoordelijkheid van de gemeente, het ondernemersplein verandert hier niets aan. Daarnaast is het aanbod van digitale aanvraagmogelijkheden voor veel gemeenten nog erg beperkt in het ondernemersdomein. Alleen bij grote aanvraagvolumes is het rendabel om lokaal te investeren in digitale voorzieningen.

Gemeenten zien het digitale ondernemersplein als een extra ingang naar de eigen dienstverlening vanuit een landelijke context. De toegevoegde waarde van de KvK informatie (bedrijfsadvisering) wordt gezien als een zeer wenselijke aanvulling. Een aantal gemeenten merkt hierbij op dat het tevens wenselijk zou zijn om informatie van de KvK via SC op de eigen website te tonen (2-richtingsverkeer, waardoor informatie van andere overheden binnen de context van een gemeentelijke procedure kan worden getoond), zeker wanneer dit meertalig kan worden aangeboden. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat alle gemeenten het erover eens zijn dat er dient te worden ontdudd in de aangeboden informatie, in lijn met het onderzoek [2] dat in opdracht van het ondernemersplein reeds is uitgevoerd. Het ondernemersplein biedt een kans om een opschoning uit te voeren in de digitale informatievoorziening, zodat elke organisatie zich kan toeleggen op informatieverstrekking over de eigen taken en verantwoordelijkheden. Amsterdam heeft dit voor de lokale situatie al gedaan met behulp van een zogenaamde kruisjeslijst (zie figuur hieronder). Hieruit blijkt bijvoorbeeld dat er meerdere partijen informatie bieden voor de starter, maar dat over het overdragen of beëindigen van een bedrijf slechts heel beperkt informatie te vinden is.

		Ondernemerscentrum Amsterdam											
		KvK	DWI	Stadsdelen	Economische Zaken	Belastingdienst	Winkelstraatmanagers	Antwoord voor Bedrijven	Banken	Sytems	Ondernemersnet-	UWV	HBD
Fase onderneming	Behoefte ondernemer												
Oriëntatie	Self-assessment	•		•				•			•		
ondernemerschap	Ontwikkelen idee (indiv.)	•	•	•				•		•	•	•	
Ontwikkelen idee en businessplan	Ontwikkelen idee (bedr.)	•	•	•				•		•	•	•	
	Marktonderzoek	•						•					•
	Coaching businessplan	•	•	•						•	•	•	
	Rechtsvorm	•											
Starten onderneming	Startersdag	•	•			•							
	Stappenplan	•						•				•	
	Handelsregister	•											
	Huisvesting	•		•									
	Financiering	•		•	•	•			•				
	Wettelijke randvwd.	•		•	•	•		•					
	Belastingen	•				•		•					
	Vergunningen	•		•				•					
	Coaching	•	•							•			
Consolideren onderneming	Promotie/marketing strat.	•	•	•		•				•	•	•	
	Veiligheid	•		•	•	•					•	•	•
	Lokale context	•		•	•	•					•		•
	Intellectueel eigendom	•											
	Merkbescherming	•											
	Kennisopbouw	•									•		•
Uitbreiden / groei onderneming	Internationaal	•			•								•
	Rechtsvorm	•											
	Kennisopbouw	•									•		
	Innovatie	•			•					•			
	R&D	•								•			
	Promotie	•	•	•		•				•	•	•	
	Financiering	•							•				
Overdracht / overname	Fiscaal					•							
	Juridisch	•						•					
	Financiering								•				
Afstoten onderneming / faillissement	Fiscaal					•							
	Juridisch	•						•					
	Schuldsanering								•				
Netwerkbijeenkomst		•		•						•	•		

Figuur 1 Dienstverlening aan ondernemers in Amsterdam in 2010 – Amsterdams Ondernemers Programma 2011-2014

Tot slot geven gemeenten aan dat de ondernemer niet altijd digitaal wil worden bediend. Ondernemers vragen zelf ook om fysieke afspraken en accountmanagement, om te kunnen sparren over nieuwe plannen of complexe aanvragen. Met name de kleinere gemeenten willen deze wens faciliteren, omdat dergelijk contact niet alleen de band versterkt, maar ook de kans biedt om mee te denken met de ondernemer (de vraag achter de vraag) en zo te kunnen wijzen op eventuele andere verplichtingen (aanvullende vergunningen) of mogelijkheden (subsidie, arbeidsbemiddeling).

2.6 Opdrachtgeverschap en ondersteuning

Deze paragraaf gaat in op het opdrachtgeverschap en de ondersteuning die wordt geboden aan gemeenten. Daarbij wordt ingegaan op de sturing en de samenwerking met gemeenten.

Opdrachtgeverschap

Het opdrachtgeverschap voor het ondernemersplein is helder belegd. Landelijk is het ministerie van EZ verantwoordelijk voor wetgeving, toezicht en handhaving van de nieuwe Wet op de KvK. De KvK is verantwoordelijk voor de transitie van de nieuwe wetgeving en het daaropvolgende beheer. Het beheer van het digitale ondernemersplein is vooralsnog belegd bij het ministerie van EZ zelf. Voor het gehele invoeringstraject is een regulier kwartiermakersoverleg ingesteld tussen EZ en KvK, en daarnaast is een partnerraad ingesteld als adviesraad voor de raad van bestuur van de nieuwe ZBO. Gedurende uitvoering van deze toets heeft het bestuur van de VNG hierin ook een plek gekregen. Deze gemeentelijke stem wordt als positief ervaren.

Dialog

Dat gemeenten nu een stem hebben in de partnerraad is een goede stap. De geïnterviewde gemeenten ervaren de ontwikkeling van het ondernemersplein echter nog als een autonoom proces. De huidige aanpak komt op gemeenten over als een centralistische blauwdruk, terwijl steeds meer gemeenten de afgelopen periode de slag hebben gemaakt naar een maatwerk aanpak. Een goede dialoog over de invulling van het ondernemersplein-concept wordt als zeer wenselijk beschouwd, vanwege de gezamenlijke uitdaging waar gemeente en KvK voor staan. De gemeenten zijn een sterke mening toegedaan als het gaat over dienstverlening en ondernemersklimaat. Zij willen dan ook graag concepten gezamenlijk ontwikkelen, vanuit de behoefte van de (lokale!) ondernemer. Vanuit deze maatwerkaanpak zijn gemeenten ook steeds beter in staat om de lokale maatschappelijke opgave in te vullen. Voor de dienstverlening aan ondernemers betekent dit lokaal een betere aansluiting bij de verschillende typen ondernemers (allochtone starters, zzp'ers, maak- of creatieve industrie) waardoor de benadering ook meer gericht kan worden. Om deze richting te kunnen voortzetten, hebben gemeenten behoefte aan de dialoog met de KvK.

“Geen blauwdrukken, maar maatwerk!”

Deze dialoog is echter de afgelopen maanden niet gevoerd. Vanwege de reorganisatie die er op dit moment plaatsvindt bij de KvK, zijn veel KvK-medewerkers onzeker over hun positie. Dit heeft tot gevolg dat de samenwerking met de lokale KvK's is stilgevallen. Een aantal gemeenten verkeert daarmee op dit moment in onzekerheid over het voortbestaan van gezamenlijke initiatieven (ondernemershuizen, startersdagen, regionale voorlichting en samenwerking); de gevolgen van aansluiten op het ondernemersplein zijn nog onbekend.

De partnerstrategie digitaal ondernemersplein [4] spreekt over arrangementen voor het digitale ondernemersplein. Gemeenten hebben hier nog onvoldoende beeld bij, maar geven aan graag in gesprek te willen gaan met EZ en de KvK over de verdere invulling hiervan.

Communicatie

Gemeenten geven aan veel behoefte te hebben aan communicatie over de ontwikkeling van het ondernemersplein, er is nog heel weinig bekend. Communicatie over de komst van het ondernemersplein vindt niet formeel plaats en het is afhankelijk van het bestaande contact met de lokale KvK welke informatie een gemeente krijgt. Deze informatie is niet altijd eenduidig en af en

toe in tegenspraak, omdat de lokale medewerkers van de KvK kantoren zelf ook niet precies lijken te weten welke richting er wordt ingeslagen.

De behoefte aan communicatie is daarbij niet beperkt tot eenrichtingsverkeer, er is op dit moment vooral behoefte om actief mee te denken over de invulling van het verdere concept en de propositie. Vanuit deze samenwerking zal het vervolgens ook eenvoudiger worden om vast te stellen welke aanvullende acties er vanuit een gemeente gewenst zijn, waardoor er beter beeld ontstaat van de eventuele ondersteuningsbehoefte voor aansluiting op het (fysieke en digitale) ondernemersplein. Deze behoefte is op dit moment voor gemeenten nog niet duidelijk.

3 Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusies

Op basis van de interviews met de diverse gemeenten kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- De propositie van het ondernemersplein is onduidelijk over de rol en betrokkenheid van gemeenten. Gemeenten kunnen daarmee de impact op de eigen uitvoeringspraktijk onvoldoende bepalen.
- Naast de onduidelijkheid over de nieuwe propositie van de KvK worden de ontwikkelingen onvoldoende tot niet gecommuniceerd. De KvK is op dit moment bezig met het opbouwen van haar eigen organisatie en lijkt daarmee vooral op de interne ontwikkeling gericht. Gemeenten krijgen geen duidelijkheid over de voortgang, aansluiting, lancering en communicatietrajecten.
- Vanwege de onduidelijke propositie zien gemeenten dit als autonome ontwikkeling en niet als een mogelijke kans om dienstverlening aan ondernemers te verbeteren. Dat gemeenten nu een stem hebben in de partnerraad is een goede stap, maar gemeenten kiezen vooralsnog hun eigen pad op basis van hun eigen ambitieniveau.
- De ontwikkeling van het fysieke ondernemersplein vindt op afstand van de gemeente plaats. Gemeenten waar een fysiek ondernemersplein wordt gevestigd, weten tot op heden niet wat dit voor consequenties heeft.
- De geschetste aansluitscenario's op het fysieke passen niet bij de gemeentelijke ideeën over dienstverlening aan ondernemers. Er valt voor een gemeente op dit moment geen keuze te maken over de deelname aan het ondernemersplein, behalve vanuit bestaande samenwerkingsvormen.
- Gemeenten zien het ondernemersplein als een centrale ontwikkeling, gebaseerd op een generieke blauwdruk. Dit past niet bij de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers, waar de focus ligt op maatwerk en persoonlijk contact. Het landelijke beeld van 'de ondernemer' wordt niet gedeeld door gemeenten.
- Gemeenten zien een meerwaarde in de komst van het digitale ondernemersplein, mits dit wordt gepositioneerd als dé ingang voor alle ondernemersvragen en andere kanalen worden stopgezet. Uit de bèta versie blijkt dat dit op dit moment praktisch geen informatiekundige impact heeft.
- Gemeenten zien in het ondernemersplein een kans om, bij gebrek aan lokale kritische massa, generieke digitale dienstverleningscomponenten te ontwikkelen. Door landelijk uniforme aanvraag- en transactiemogelijkheden te faciliteren, aangevuld met authenticatiemogelijkheid en 'single sign on'-functionaliteiten, kunnen schaalvoordelen worden bereikt. Dit zorgt voor meer-minder kosten, omdat het aanbieden op lokaal niveau niet rendabel is.

- Ambitie op het gebied van dienstverlening wordt bij gemeenten met name vormgegeven door de lokale maatschappelijke opgave en minder door landelijke initiatieven. Gemeenten zijn kritisch op de inhoudelijk toe te voegen waarde van het ondernemersplein. De beoogde 'one-stop-shop' voor ondernemers wordt door gemeenten onrealistisch geacht, omdat zij een duidelijke aanvullende rol zien voor hun eigen dienstverlening (intake, maar vooral ook afhandeling door de eigen backoffice in de lokale context) en die van andere partners.
- Voor het slagen van het ondernemersplein is het van belang dat het nieuwe dienstverleningsconcept toegevoegde waarde biedt voor de ondernemer, door versnippering en dubbelingen tegen te gaan. Vanuit dit oogpunt is deelname van gemeenten aan zowel het fysieke als het digitale ondernemersplein wenselijk, mits er duidelijkheid komt over de samenloop met reeds lopende activiteiten.
- Gemeenten hebben grote behoefte aan het in lijn brengen van landelijke initiatieven gericht op dienstverlening. In de gemeentelijke uitvoeringspraktijk blijkt het ondoenlijk om de niet geharmoniseerde ambities op dienstverlening van de diverse ministeries in samenhang uit te voeren én deze in lijn te brengen met de reeds lopende lokale activiteiten.
- Gemeenten zien enerzijds een trend vanuit de landelijke overheid tot decentraliseren; in het sociale domein moet dit leiden tot "keukentafelgesprekken". Aan de andere kant zien zij in het ondernemersplein juist een trend tot generaliseren met een beleid dat gericht is op een blauwdruk voor ondernemend Nederland. Terwijl ook in het lokaal economisch beleid keukentafelgesprekken met ondernemers steeds meer centraal staan (actief accountmanagement).
- De wet op de Kamer van koophandel heeft als gevolg dat de KvK een aantal taken niet meer oppakt (regiostimulering, georganiseerde inspraak, toetsen van beleid). Gemeenten weten niet wat de nieuwe wet behelst en wat de consequenties zijn voor het terugtreden van de KvK. Gemeenten verwachten de verbindende en bemiddelende rol van de KvK in deze velden te gaan missen, indien deze taken niet door andere partijen even professioneel worden ingevuld.
- Gemeentebestuurders zien uit naar proposities die de verbinding leggen met het werkplein en met passend onderwijs. Op die manier worden ondernemer en werknemer op een logische wijze met elkaar in verbinding gebracht en kunnen gemeenten in hun taken met betrekking tot de (sociale) arbeidsmarktvoorziening worden ondersteund.

3.2 Beantwoording onderzoeksvragen

Op basis van bovenstaande conclusies kunnen de onderzoeksvragen worden beantwoord. Daarnaast heeft het onderzoek een aantal aanbevelingen opgeleverd, waar deze paragraaf mee zal worden afgesloten

Antwoord op de centrale onderzoeksvraag

"Op het moment dat een gemeente kiest om aan te sluiten op het (fysieke en digitale) ondernemersplein, wat is dan de betekenis hiervan voor het gemeentelijk beleid en de uitvoeringspraktijk?"

Indien een gemeente besluit om aan te sluiten op het ondernemersplein zoals dat nu bekend is, dan zal de impact beperkt zijn. Het is voor gemeenten op dit moment niet duidelijk wat het ondernemersplein exact inhoudt. Gemeenten willen graag samenwerken op het gebied van dienstverlening, wanneer dat een toegevoegde waarde levert voor haar (lokale) ondernemers. In dat geval zal de aansluiting op het fysieke ondernemersplein worden ingevuld op dezelfde manier als er nu met accountmanagement wordt gewerkt. Het ondernemersplein wordt dan een ontmoetingsplaats voor de ondernemer en de gemeentelijke accountmanager. De gevolgen voor aansluiten op het digitale ondernemersplein zijn minimaal (bij het behouden van de huidige ambitie voor digitale dienstverlening). Wanneer de propositie meer verwacht van gemeenten, zal de impact groter worden. Deze impact is op dit moment echter nog niet vast te stellen.

Antwoord op de deelvragen fysiek ondernemersplein

"Brenge de elementen (drivers en bedreigingen) in kaart die voor gemeenten van belang zijn bij de aansluiting van hun dienstverlening op het fysieke Ondernemersplein. Dit vanuit de wens van de ondernemer gezien. Schets vanuit deze elementen een aantal mogelijke verschijningsvormen voor het fysieke Ondernemersplein. Dit passend alles binnen de kaders van de Ondernemerspleinen."

De denkrichtingen voor de fysieke samenwerkingsvormen zoals voorzien door EZ en KvK beschreven in bijlage 3, vinden beperkt draagvlak bij gemeenten. Afhankelijk van de gemeentelijke opvatting over dienstverlening en eigen ambitieniveau zijn er reeds verschillende ondernemershuizen, spreekuren en afspraakmogelijkheden ingericht. De KvK is dikwijls partner in deze vormen van dienstverlening. Gemeenten hebben behoefte aan duidelijkheid over de mogelijkheid tot voortzetting van de huidige samenwerkingsvormen, voordat er een keuze kan worden gemaakt over nieuwe initiatieven.

De komst van het ondernemersplein, afgaande op de huidige propositie, betekent niet dat een gemeente anders gaat handelen richting haar ondernemers. Een aantal gemeenten heeft zelf een eigen concept voor fysieke dienstverlening aan ondernemers ontwikkeld, zie bijlage 4. Belangrijke elementen in de gemeentelijke invulling van een fysiek loket zijn volledigheid, onafhankelijkheid, en betrokkenheid met daarnaast een sluitende exploitatie. Voornaamste doel van deze initiatieven is het verbinden van kennis, om daarmee de (samengestelde) vraag van de ondernemer te kunnen beantwoorden en op die manier bij te dragen aan een optimaal lokaal ondernemingsklimaat. Het geopperde 'huisartsenmodel' dat uit diverse interviews naar voren kwam, is hiermee te vergelijken: een frontoffice met brede intake en mogelijkheid om door te verwijzen naar specialisten van diverse organisaties.

Antwoord op de deelvragen digitaal ondernemersplein

"Geef een overzicht van de mogelijkheden die gemeenten zien voor aansluiting op het digitale plein bovenop de verplichtingen vanuit de iNUP aansluiting. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van de reeds geïnventariseerde aansluitmogelijkheden/-pakketten vanuit het digitale project. Geef een indicatie van de financiële en technische haalbaarheid hiervan."

Gemeenten zijn op dit moment automatisch aangesloten op het digitale ondernemersplein, via de koppeling van SC naar AvB. Dit heeft geen aanvullende informatiekundige impact, en daarmee voor nu ook geen financiële gevolgen. De huidige partnerstrategie voor het digitale ondernemersplein is vanuit gemeentelijk perspectief nog te beperkt om aanvullende aansluitmogelijkheden af te gaan nemen. Gemeenten hebben hierbij tevens behoefte aan duidelijkheid over de samenhang met andere portalen, de diverse regelhulpen en dienstverleningsconcepten van EZ, BZK en de overige ministeries.

Gemeenten benoemen echter diverse functionaliteiten die toegevoegde waarde bieden, indien deze landelijk worden aangeboden. Het ondernemersplein kan hier een rol in vervullen. In het kader van iNUP is afgesproken dat gemeenten digitale transacties via SC aanbieden aan AvB, indien deze aanwezig zijn [6]. Veel gemeenten hebben echter een te laag aanvraagvolume om investeringen in deze digitale dienstverlening te rechtvaardigen. Generieke content, formulieren en transactiemogelijkheden zijn daarom voor met name de kleinere gemeenten van toegevoegde waarde (zolang er geen beleidsharmonisatie mee wordt afgedwongen). Een aantal gemeenten gaat nog een stap verder en ziet mogelijkheden voor een landelijk platform waar, met behulp van eHerkenning, een 'single sign on'-omgeving kan worden gerealiseerd, eventueel aangevuld met voorinvullen van gegevens uit basisregistraties. Aanvullend hierbij wordt meertalige content en twee-richtingsverkeer van productinformatie uit SC genoemd. Gemeenten nemen graag informatie van andere overheden af, om deze in de eigen context als integrale informatievoorziening te kunnen presenteren. Dergelijke functionaliteiten vergroten de toegevoegde waarde van het ondernemersplein voor gemeenten, de kosten en baten zullen in een verder uit te werken propositie en partnerstrategie gekwantificeerd moeten worden.

Antwoord op de deelvragen fysiek en digitaal ondernemersplein: advies implementatiestrategie
"Geef op basis van bovenstaande een advies voor een implementatiestrategie richting gemeenten. Hoe zouden daarbij de bestaande succesformules het beste kunnen worden benut?"

Gemeenten hebben op dit moment vooral behoefte aan duidelijkheid over de aard en omvang van het ondernemersplein in relatie tot andere ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening. Het is daarom aan te bevelen om samenhang aan te brengen tussen de dienstverleningsambities vanuit EZ en de overige ministeries, voordat deeloplossingen aan gemeenten worden gepresenteerd. De samenhang moet hierbij worden gezocht in lopende ontwikkelingen en visie vanuit de decentralisaties in het sociaal domein (o.a. vanwege de relatie met de Participatiewet en het ondernemersplein), de uitwerking van de digitaliseringambitie uit het regeerakkoord binnen Digitaal 2017, en het gezamenlijk project voor de dienstverlening in 2020 waar diverse overheden in samenwerking met de Vereniging Directeuren Publiekszaken (VDP) samenhang aanbrengen in de manier waarop de overheid haar dienstverlening wil aanbieden. Dit alles kan vervolgens worden uitgewerkt naar kaders waarbinnen EZ en de KvK de propositie en partnerstrategie verder kunnen ontwikkelen. Op deze manier wordt er vanuit gedeelde kaders doorontwikkeld.

Gemeentelijke succesformules zoals beschreven in bijlage 4 kunnen voor de nadere uitwerking van de propositie en positionering een leidraad vormen, evenals een uitwerking van het alternatieve 'huisartsenmodel'.

3.3 Aanbevelingen

Wanneer de landelijke kaders samenhang aanbrengen voor de diverse activiteiten op het vlak van dienstverlening (o.a. decentralisaties in het sociaal domein, Digitaal 2017, Dienstverlening 2020), kan binnen deze kaders de propositie en positionering van het ondernemersplein verder worden uitgewerkt. Door deze uitwerking in samenwerking met gemeenten en overige ketenpartners als een actieve dialoog op te pakken, wordt de betrokkenheid en toegevoegde waarde voor alle deelnemers groter. Betrek bij de doorontwikkeling naast partners ook de ondernemers en onderwijsinstellingen om tot een 'triple helix' aanpak te komen voor een breder draagvlak.

De afhankelijkheden, samenhang, raakvlakken en verbanden tussen het domein werk en inkomen en het ondernemersplein zouden nader moeten worden onderzocht. Door de verbinding te leggen met het werkplein en met passend onderwijs, worden ondernemer en werknemer op een logische wijze met elkaar in verbinding gebracht. Dit ondersteunt gemeenten in hun taken met betrekking tot de (sociale) arbeidsmarktvoorziening.

De toegevoegde waarde van het ondernemersplein kan verder worden vergroot door het voortouw te nemen in de ontduubeling van de informatievoorziening vanuit de overheid. Sluit daartoe websites die geen aanvullende informatie kunnen bieden en breng het aantal portalen terug tot een logisch en overzichtelijk geheel. Maak tevens duidelijk welke informatie gemeenten niet meer hoeven aan te leveren, omdat deze generiek kan worden aangeboden. Naast informatie kan het ondernemersplein tevens een rol vervullen in generieke transactiemogelijkheden (zie deelvraag digitaal ondernemersplein). Breng daartoe in kaart welke ondernemersproducten digitaal kunnen worden aangeboden en welke producten fysieke contactmogelijkheden nodig zullen blijven hebben. Werk dat tevens uit voor verschillende typen ondernemers (leeftijd, wel/niet digitaal vaardig, frequentie bezoek balie en website). Tot slot zal een meertalig productaanbod de toegevoegde waarde voor gemeenten nog verder vergroten.

Bijlage 1: Lijst met geïnterviewden

Begeleidingscommissie

Organisatie	Naam
Ministerie van Economische Zaken	Astrid Bottenberg Amanda Thakoerdin
Kamer van Koophandel	Sjaak van der Werf
Verenging Nederlandse Gemeenten	Kees Duijvelaar
Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten	Bart Geerdink Rudolf Roeleven

Klankbordgroep

Organisatie	Naam
Gemeente Amersfoort	Brigitte van Stokkum
Gemeente Amsterdam	Ellen Veul Jan Hendrik van Ark
Gemeente Barneveld	Douwe Baars
Gemeente Lelystad	Alexis van Oven Carolien Gase
Gemeente Den Haag	Iris Olivier
Gemeente Rotterdam	Caroline den Hartog Esmeralde Marsman
Ministerie van Economische Zaken	Astrid Bottenberg Amanda Thakoerdin
Antwoord voor Bedrijven	Josje Majoor
Kamer van Koophandel	Sjaak van der Werf
Verenging Nederlandse Gemeenten	Kees Duijvelaar
Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten	Bart Geerdink Rudolf Roeleven Maurice van Erven

Geïnterviewden

Organisatie	Naam
Bestuurlijk	
Gemeente Bunschoten Spakenburg	Melis van de Groep
Gemeente Hengelo	Mariska ten Heuw
Gemeente Zandvoort	Belinda Göransson
Gemeente Delft	Lucas Vokurka
Gemeente Zoetermeer	Bé Emmens Edo Haan
Gemeente Helmond	Yvonne van Mierlo

Organisatie	Naam
Ambtelijk	
Gemeente Amersfoort	Brigitte van Stokkum
Gemeente Amsterdam	Ellen Veul Femke Blokhuis Jan Hendrik van Ark Franke Stribos Michiel Phaff
Gemeente Barneveld	Douwe Baars Jos Berkvens
Gemeente Delft	Sander Hollander Jan Boumans
Gemeente Den Haag	Iris Olivier Gerard Kroon
Gemeente Enkhuzen	Maarten Dijk
Gemeente Eindhoven	Ad Ketelaars Jan Willem Vervoort
Gemeente Groningen	Liesbeth van de Wetering Michiel Kastelijn
Gemeente Helmond	Mario Jacobs
Gemeente Lelystad	Jeroen van Abeelen
Gemeente Meppel	Harrie Veldman Rob van der Schans
Gemeente Rotterdam	Caroline den Hartog Joke Becu Esmeralde Marsman Karin de Jager Douwe Terpstra
Gemeente Sittard-Geleen	Dimitri Herschkens Mark Tielemans Pedro Nijsen
Gemeente Zoetermeer	Job Schmeitz

Bijlage 2: Overzicht geraadpleegde literatuur

1. Detail ontwerp Kamer van Koophandel – Kamer van Koophandel en Syntens Innovatiecentrum, 2013
2. Ondernemersonderzoek: beleving van het Ondernemersplein – Firefly, 2013
3. Amsterdams Ondernemers Programma 2011-2014 – Economische Zaken Gemeente Amsterdam, 2011
4. Partnerstrategie digitaal ondernemersplein – Ministerie van Economische Zaken, 2013
5. Dienstverlening draait om mensen - VNG, maart 2010
6. Impactanalyse Antwoord voor Bedrijven – Operatie NUP, KING, 2013

Bijlage 3: Denkrichtingen fysieke ondernemersplein

Modellen

Naast onderzoek naar de reguliere thema's van de uitvoeringstoets is KING gevraagd te verkennen welke invulling gemeenten voor ogen hebben omtrent het fysieke ondernemersplein. Steeds geredeneerd vanuit het perspectief van de ondernemer. EZ ziet daarin grofweg 3 denkmodellen. Deze modellen hebben een verkennend karakter. Hierbij wordt op onderdelen bewust ruimte genomen ten opzichte van de tot nu toe gevolgde aanpak vanuit het detailontwerp van de nieuwe KvK.

1. Model 'Ondernemersplein XL'

Grote pleinen met de nadruk op "ontmoeten en verbinden". Alle deelnemend partners ontsluiten hun ondernemersdienstverlening via het ondernemersplein, al dan niet met een loket. KvK faciliteert en beheert het plein en maakt concreet de afspraken met partners over deelname. Vanuit gemeentelijk oogpunt ligt het voor de hand dat de gemeenten waarin het XL plein komt een fysiek ondernemersloket hebben. Omringende gemeenten zouden wellicht met spreekuren van aanwezigheid kunnen werken en nog andere gemeenten zouden wellicht alleen hun contactpersoon kunnen doorgeven.

Daarnaast laat het detail ontwerp van de nieuwe KvK ook de mogelijkheid open voor gemeenten en andere partijen om zelf een fysiek ondernemersplein in te gaan richten als er een sluitende business case onder zit. Te denken valt aan:

2. Model 'KvK als partner'

Regionaal lopen er al diverse projecten qua samenwerking. Regio's kunnen er ook voor kiezen met eigen financiering een ondernemersplein in de lucht te houden of te brengen. De KvK kan dan deelnemen aan een dergelijk construct waarbij het beheer kan worden gedaan door anderen, zoals gemeenten of een van de andere deelnemende partners. De KvK runt dan alleen een loket in het samenwerkingsverband of organiseert specifieke activiteiten (bijvoorbeeld seminars). Maar met een sluitende business case zou zo'n plein ook wel beheerd kunnen worden door de KvK.

Een specifieke variant hiervan is nog de aansluiting bij een bestaand werkplein.

3. Model Ondernemersplein 'to-go'

Vanuit het bovenstaande model en met een sluitende businesscase kan er ook in de lichte vorm voor worden gekozen om desgewenst vanuit de ZBO (KvK) alleen met een loket voor specifieke dienstverlening mee te doen in een project. Veelal zal dit een loket zijn voor de eerste-lijnsvragen rondom start. Te denken valt hierbij bijvoorbeeld aan detachering van een KvK medewerker. Verder kan er ook gedacht worden aan het af en toe verzorgen van een specifieke workshop of training.

Bijlage 4: Gemeentelijke ondernemerspleinen

Uit de interviews is gebleken dat diverse gemeenten al sinds langere tijd werken aan een eigen invulling van een fysieke ontmoetingsplaats voor ondernemers, in samenwerking met diverse ketenpartners. Twee varianten hieronder illustreren de verschillende invullingen van deze dienstverleningsconcepten.

Ter Zake Ondernemershuis - Zoetermeer

Het voorbeeld van Zoetermeer is opgezet vanuit de gemeente met een visie op samenhang tussen het verbeteren van het ondernemersklimaat en creëren van werkgelegenheid vanuit de sociaal economische agenda. Het is een uitgewerkte vorm van het 'huisarts'-model op gemeentelijk niveau.

Het ondernemershuis wordt gefinancierd door de gemeente in een eigen pand naast het gemeentehuis. Vanwege bestuurlijke borging van het project en via een publiek-private samenwerking is de exploitatie voor 10 jaar geregeld. Het pand wordt gedeeld met het werkplein, gescheiden door een glazen wand met een deur. Er is daardoor interactie mogelijk tussen werkgever en werknemer. Het ondernemershuis wordt bemand door gemeentelijke accountmanagers, het werkgeversservicepunt en een KvK-medewerker (volledig gefinancierd vanuit gemeentelijk budget, deze functie blijft ook in 2014 bestaan vanwege gemeentelijk startersbeleid). Het pand fungeert als ontmoetingsplek voor ondernemers en overheid; ondernemers kunnen gebruik maken van de faciliteiten om zelf ook zaken te doen met hun opdrachtgevers. Het ondernemershuis vervult een regionale functie, gelijk aan de arbeidsregio Zuidholland centraal. Er is geen fysieke aanwezigheid van de omliggende gemeenten, er wordt actief doorverwezen waardoor een regionale rol kan worden ingevuld.

Wanneer er specialistische kennis uit een backoffice nodig is, wordt deze erbij geroepen. Wanneer de specialist niet beschikbaar is, wordt er een afspraak gemaakt met de ondernemer, desgewenst op locatie. Er is ambitie om meer op locatie te kunnen doen, ondersteund door ICT: via een tablet wil men accountmanagement toegang geven tot de digitale front- en backoffice, waardoor aanvragen en mutaties direct kunnen worden ingevoerd.

SLIM huis - Sittard-Geleen

"Met ambitie en trots naar een ondernemende wekelijkheid"

Het voorbeeld van Sittard-Geleen is opgezet vanuit een publiek-private samenwerking waar de ondernemers en de overheid vanuit gedeelde normen en waarden het ondernemersklimaat willen verbeteren. Hier is ook een rol weggelegd voor het aansluiten op het aangeboden onderwijs, zodat niet wordt opgeleid voor een baan buiten de regio.

Het SLIM huis is gevestigd in een bedrijfsverzamelgebouw dat in beheer is bij een vastgoedpartij. Deze partij neemt tevens de facilitaire zaken voor haar rekening. Door deze constructie is het eigendom losgekoppeld van de exploitatie, waardoor het concept een robuuste exploitatie kent.

Het SLIM huis komt voort uit het ondernemershuis-project, dat werd gefinancierd door gemeente. De huidige publiek-private samenwerking is vormgegeven als een zelfstandige stichting, waarin de gemeente voor een derde deelnemer is. De overige twee derde wordt door ondernemers en

onderwijsinstellingen ingevuld. Het bestuur bestaat uit de directeur van de Rabobank, de wethouder EZ en de directeur van de hogeschool.

Het SLIM huis wordt bemand door accountmanagers van de gemeente, de Kamer van Koophandel en diverse ondernemers. De Kamer van Koophandel is key-partner en heeft daarmee inspraak op het beleid van het SLIM huis, net zoals een aantal ondernemers, diverse scholen en de gemeente. De rol van de KvK in het SLIM huis is echter onduidelijk geworden, aangezien er in Roermond een ondernemersplein gevestigd is, waar (op dit moment nog) de regiostimulering plaatsvindt en een front office zal blijven bestaan. Het SLIM huis zal hier echter in de exploitatie geen hinder van ondervinden.

SLIM huis vervult een regionale functie en heeft de ambitie om Zuid Limburg in te groeien. De 'triple helix' aanpak is hier heel duidelijk zichtbaar: het SLIM huis faciliteert en stimuleert dat ondernemers buiten de belangen van hun eigen bedrijf gaan denken en via de onderwijsinstellingen worden verbindingen gelegd die ver buiten de regio strekken (diverse campussen van Brainport Eindhoven tot aan Maastricht). Door niet alleen gebruik te maken van gemeentelijk accountmanagement, maar ook van kennis van de betrokken ondernemers, kan er een brede dienstverlening worden aangeboden. Het netwerk van ondernemers voorziet bijvoorbeeld in coaching en doorlichting van bedrijfsplannen.

Voor de komende jaren verwacht men de gemeentelijke bijdrage te kunnen afbouwen en de exploitatie in toenemende mate te kunnen dekken uit investeringen (zowel zachte als harde euro's) door bedrijfsleven en onderwijs. Deze investeringen komen niet zozeer voort uit acquisitiebehoeften, maar zijn vooral ingegeven vanuit de overtuiging dat de lokale economie gestimuleerd moet blijven worden ten behoeve van de werkgelegenheid.



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

**KWALITEITSINSTITUUT
NEDERLANDSE GEMEENTEN**

**NASSAULAAN 12
2514 JS DEN HAAG**

**POSTBUS 30435
2500 GK DEN HAAG**

**T 070 373 80 08
F 070 363 56 82**

**INFO@KINGGEMEENTEN.NL
WWW.KINGGEMEENTEN.NL**