

<p><b>Onderwerp</b></p> <p>Reactie op onderzoek arbeidsmarktbeleid van de Rekenkamercommissie</p>	<p>Bestuurlijk behandelvoorstel (2013/441656)</p> <p>STZ/EC</p>
<p><b>Collegebesluit</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het college stelt de brief Reactie op onderzoek arbeidsmarktbeleid van de Rekenkamercommissie vast.</li> <li>2. Deze brief wordt gezonden aan de commissie Ontwikkeling en Samenleving</li> <li>3. Dit besluit heeft geen financiële consequenties.</li> </ol>	<p><b>Auteur:</b> Verstraete, S.</p> <p><b>Email:</b> sverstraete@haarlem.nl</p> <p><b>Telefoonnr</b> 023-5113458</p>
<p><b>Samenvatting/Doel/grond besluit</b></p> <p>De Rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Haarlem. Het college stemt in met de reactie op het onderzoek via bijgevoegde brief.</p>	<p><b>B&amp;W vergadering</b></p> <p>Vergadering BenW d.d. 22-10-2013</p> <hr/> <p><b>Bijlagen</b></p>

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Raadscommissies Ontwikkeling en Samenleving

Datum 22 oktober 2013  
Ons kenmerk 2013/441670  
Contactpersoon S. Verstraete  
Doorkiesnummer 023 - 5113261  
E-mail sverstraete@haarlem.nl  
Onderwerp Reactie op onderzoek arbeidsmarktbeleid van de Rekenkamercommissie.

Geachte heer/mevrouw,

Graag willen wij middels deze brief reageren op het onderzoek van de rekenkamercommissie (RKC) naar het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Haarlem.

De belangrijkste conclusies die de RKC trekt zijn hieronder weergegeven met daarop een reactie van het college.

Ontwikkel een duidelijke prestatie- en effectindicator voor het arbeidsmarktbeleid als onderdeel van het ondernemingsklimaat.

*Reactie:* Een van de ambities van de economische agenda is een concurrerend ondernemingsklimaat. Om de voortgang hierin te meten verdient een vergelijking met de meting van voorgaande jaren de voorkeur. Recent is door de G32 pijler economie en werk - waarin ook Haarlem is vertegenwoordigd - besloten tot een nieuwe, landelijke meting van het ondernemingsklimaat in 2014. Er is dan weer sprake van een duidelijke effectindicator voor het meten van het ondernemingsklimaat. Daarnaast wordt aanvullend een ondernemerspanel ingesteld. De prestatie- en effectindicatoren worden opgenomen in de programmabegroting.

In het coalitie akkoord wordt gesproken over de oprichting van een taskforce arbeidsmarktbeleid. De RKC heeft echter de indruk dat deze niet bestaat.

*Reactie:* Een 'taskforce' met een dergelijke benaming is inderdaad niet opgezet binnen de gemeente, maar de gemeente is wel actief op het vlak van arbeidsmarktbeleid. Zo is de gemeente sinds deze coalitieperiode één van de organisatoren van het Waarderpolder Werkt evenement. Dit is een regionaal arbeidsmarkt-evenement dat in de Waarderpolder, als grootste banenconcentratie in de regio, wordt georganiseerd. Het is een misverstand dat dit alleen voor bedrijven in de Waarderpolder is. Dit evenement dat onlangs wederom gehouden is, is met 320 bezoekers een geslaagd voorbeeld van arbeidsmarktbeleid in de praktijk. De

gemeente stimuleert en faciliteert daarnaast het evenement “Het is Netwerken” dat op 31 oktober wordt gehouden en dat is gericht op de positie op de arbeidsmarkt van de 45+’er.

Deze activiteiten leiden tot concrete resultaten zoals een betere verbinding tussen onderwijs en werkgevers, aandacht voor de arbeidsmarktpositie van werklozen en stimulering van arrangementen tussen overheid-bedrijfsleven en onderwijs.

In de arbeidsmarktagenda blijft onduidelijk hoe de gemeente de randvoorwaarden wil scheppen, die een regio of stad tot een aantrekkelijke vestigingsplaats maakt voor menselijk talent of bedrijven. Een goed acquisitiebeleid kan van grote waarde zijn voor het aantrekken van gewenste vormen van economische bedrijvigheid voor de stad Haarlem en daarmee voor een gezonde arbeidsmarkt.

*Reactie:* Zoals in de concept arbeidsmarktagenda is aangegeven maakt de arbeidsmarktagenda onderdeel uit van de economische agenda van Haarlem Vitaal en Ondernemend. De economische agenda van Haarlem is qua analyses en prognoses een momentopname. Daarom is er in de economische agenda voor gekozen om tot een economische monitor over te gaan die actuele prognoses jaarlijks in beeld brengt waarop het economisch beleid kan worden aangepast. De aanbeveling van de RKC om de arbeidsmarktgegevens in de economische monitor op de website van de gemeente te clusteren neemt het college over.

Juist omdat er sprake is van een regionale arbeidsmarkt gaat het daarbij niet alleen om de arbeidsmarktgegevens van Haarlem of de regio Zuid-Kennemerland maar van de hele metropoolregio Amsterdam. Begin 2014 komt de actualisering van de Economische Verkenningen van de Metropoolregio Amsterdam uit, waaraan ook Haarlem actief heeft bijgedragen. Op basis van deze actualiteit kan in overleg met de gemeenteraad en de partners in de regio en de stad nieuwe accenten in het uitvoeringsprogramma van de economische agenda worden gelegd.

In de regionale samenwerkingsverbanden moet dit leiden tot het maken van concrete aangescherpte afspraken over de in regionaal verband te leveren prestaties en te behalen effecten. Daarbij is nu en de komende jaren de noodzakelijke intensievere samenwerking in de arbeidsmarktregio Zuid- en Midden-Kennemerland aan de orde, met Haarlem als centrum stad. Daarin staat ook samenwerking en verbeterde werkgevers- en werknemers-benadering en -dienstverlening centraal, evenals hechtere samenwerking met onderwijs en kennisinstituten.

Het Platform Arbeidsmarkt- en Onderwijs (PAO) dient de omschakeling te maken van praten naar handelen.

*Reactie:* In het PAO komen vertegenwoordigers van onderwijs, bedrijfsleven en overheid bij elkaar. Het PAO is specifiek gericht op samenwerken; projecten die voortkomen uit de onderwijspartners of het bedrijfsleven kunnen in het PAO worden versterkt. Tevens biedt het voor de gemeente Haarlem een klankbord wanneer het gaat om beleidsvorming. Partners in het PAO hebben actief samengewerkt met de gemeente in het kader van de opstelling van de Arbeidsmarktagenda en de samenwerkingsovereenkomst met Jinc (die onder andere bepaalde onderdelen van de Arbeidsmarktagenda concreet zal uitvoeren). Het feit dat de Kamer van Koophandel uit het PAO is gestapt (voorjaar 2012) had te maken met het feit dat de Kamer zich heroriënteerde op haar activiteiten en zelf besloot uit alle 5 PAO's te stappen in de regio Amsterdam.

De RKC stelt voor een actieplan te laten opstellen door het college dat regelmatig wordt gemonitord door de raad.

*Reactie:* het college stelt voor aan de hand van de aanbevelingen uit het RKC rapport de definitieve arbeidsmarktagenda op te stellen die kan dienen als actieplan zoals voorgesteld. Deze arbeidsmarktagenda zal na vaststelling ter bespreking aan de raad worden aangeboden. Door de opname van de effect- en prestatie indicatoren in de programmabegroting worden deze frequent gemonitord door de raad.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

J. Scholten

mr. B.B. Schneiders



Haarlem

Oktober 2013

Rekenkamercommissie  
Haarlem  
Postbus 511  
2003 PB Haarlem  
023-511 30 38

jcaffe@haarlem.nl

2013/ 28282

Gemeente Haarlem

# *Het draait om samenspel*

*Onderzoek van de rekenkamercommissie  
naar het Arbeidsmarktbeleid van de  
Gemeente Haarlem*





## Het draait om samenspel

*Onderzoek van de rekenkamercommissie naar  
Het Arbeidsmarktbeleid van de Gemeente Haarlem*



2013/ 28282

Rekenkamercommissie Haarlem

Postbus 511

2003 PB Haarlem

023-511 30 38

[www.haarlem.nl/bestuur-en-organisatie/commissies/rekenkamercommissie](http://www.haarlem.nl/bestuur-en-organisatie/commissies/rekenkamercommissie)

rekenkamercommissie@haarlem.nl

Oktober 2013





## Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>1</b>
<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
1.1. AANLEIDING .....	4
1.2. PROBLEEMSTELLING .....	4
1.3. ONDERZOEKSVRAGEN .....	4
1.4. OPZET VAN HET ONDERZOEK EN LEESWIJZER .....	5
<b>2. PROFIEL VAN DE ARBEIDSMARKT VAN HAARLEM</b> .....	<b>6</b>
2.1. INLEIDING .....	6
2.2. WERKGELEGENHEID .....	6
2.3. WERKLOOSHEID .....	8
2.4. CREATIEF EN DUURZAAM .....	9
<b>3. HET BELEIDSKADER</b> .....	<b>11</b>
3.1. HET COALITIEAKKOORD .....	11
3.2. VITAAL EN ONDERNEMEND .....	12
3.3. ARBEIDSMARKTAGENDA .....	13
<b>4. HET ONDERNEMERSLOKET</b> .....	<b>17</b>
4.1. VOORGESCHIEDENIS .....	17
4.2. TAKEN EN ACTIVITEITEN .....	18
4.3. STREEFCIJFERS EN PRESTATIES .....	20
4.4. ERVARINGEN VAN ONDERNEMERS MET AFDELINGEN VAN DE GEMEENTE .....	20
<b>5. REGIONALE ORIËNTATIE</b> .....	<b>23</b>
5.1. INLEIDING .....	23
5.2. PAO-ZKH.....	23
5.3. MRA .....	24
5.4. REO .....	24
5.5. STREEFCIJFERS EN PRESTATIES .....	24
5.6. REGIONALE ERVARINGEN .....	25
<b>6. INFORMATIEVOORZIENING</b> .....	<b>26</b>
6.1. INLEIDING .....	26
6.2. INFORMATIE OVER DE ARBEIDSMARKT .....	26
<b>7. CONCLUSIES</b> .....	<b>28</b>
7.1. HOOFDCONCLUSIE.....	28
7.2. BESCHRIJVING VAN DE ARBEIDSMARKT .....	28
7.3. ACTIVITEITEN EN INSTRUMENTEN .....	29
7.4. KADERSTELLING EN PRIORITEITEN VAN DE GEMEENTERAAD .....	30
7.5. SAMENWERKINGSPARTNERS .....	31
<b>8. AANDACHTSPUNTEN VOORDE GEMEENTERAAD</b> .....	<b>32</b>
BIJLAGE 1 INTERVIEWS.....	33
BIJLAGE 2 ONDERZOEKSOPZET.....	34

## Samenvatting

In het Coalitieakkoord Haarlem 2010-2014 'Het oog op morgen' staat dat de gemeente streeft naar werk voor iedereen. Vanzelfsprekend kan de gemeente niet garanderen dat iedereen in Haarlem werk heeft of krijgt, maar de gemeente kan wel een bijdrage leveren aan het scheppen van de juiste randvoorwaarden. Randvoorwaarden zoals een goed vestigingsklimaat voor bedrijven en non-profitorganisaties. Bedrijven en instellingen zorgen immers voor de werkgelegenheid in een stad.

In Haarlem bestond tot voor kort een rooskleurig beeld van de ontwikkeling van de werkgelegenheid. Het College ging in de Economische Agenda 2012-2016 'Haarlem vitaal en ondernemend' uit van het perspectief van een krappe arbeidsmarkt als gevolg van de vergrijzing en de geboorte van minder jongeren. Hoewel deze nota uit 2012 stamt, sluit deze analyse niet aan bij de werkelijkheid van 2013.

De economische crisis is vanzelfsprekend ook niet aan Haarlem voorbij gegaan. In 2009 zette in Haarlem een aanhoudende dalende lijn in van het aantal banen: -2.900 in de periode 2008-2011. De daling van de Haarlemse werkgelegenheid na 2008 week af van het landelijke patroon. In Nederland bleef het aantal banen in de periode 2008-2011 nagenoeg gelijk, terwijl zich in Haarlem een aanhoudende teruggang voordeed. Pas in 2012 herstelde de Haarlemse banenmarkt zich enigszins (+165)<sup>1</sup>.

In het concept van de Arbeidsmarktagenda 2013-2016 van het College d.d. 19 maart 2013, wordt de economische situatie van Haarlem als een gegeven beschouwd. In deze Arbeidsmarktagenda gaat het vooral over het bij elkaar brengen van de partijen die actief zijn op de arbeidsmarkt en het aanjagen van hun activiteiten.

De RKC constateert dat er een schakel ontbreekt in het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Haarlem. In de Nota 'Haarlem vitaal en ondernemend' wordt een onrealistisch rooskleurig beeld geschetst van de economische ontwikkeling en van de Haarlemse arbeidsmarkt, terwijl in de arbeidsmarktagenda het vestigingsklimaat als een gegeven wordt gezien. Hierdoor wordt er geen antwoord gegeven op de vraag: wat gaat de gemeente Haarlem concreet doen om de werkgelegenheid op peil te houden? Wordt er bijvoorbeeld zwaarder ingezet op het aantrekken van nieuwe vormen van economische bedrijvigheid? Zijn er organisaties (en de bijbehorende werkgelegenheid) behouden voor Haarlem? Dergelijke activiteiten worden wellicht wel ondernomen door de gemeente Haarlem, maar ze hebben geen plek gekregen in de Nota 'Haarlem vitaal en ondernemend' of de arbeidsmarktagenda.

De gemeente doet wel het nodige om bedrijven goed te bedienen. Bijvoorbeeld door de activiteiten van het ondernemersloket, door het optreden binnen de Metropool Regio Amsterdam of binnen het regionaal Platform Arbeidsmarkt en Onderwijs voor Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer (PAO-ZKH). Maar leveren deze activiteiten de gewenste resultaten op? Deze vraag is al niet gemakkelijk te beantwoorden, maar de gemeente Haarlem maakt het er ook niet eenvoudiger op door een ongelukkige keuze van effect- en prestatie-indicatoren.

Als effectindicator heeft de gemeente gekozen voor het gemiddeld rapportcijfer van ondernemers over de tevredenheid met het ondernemingsklimaat in Haarlem. De cijfers zijn echter het laatst voor het jaar 2010 beschikbaar gekomen. In de Kadernota 2012 wordt aangegeven dat het project van de Taskforce

---

<sup>1</sup> [http://www.haarlem.nl/fileadmin/A-Z/OenS/economischemonitor/4\\_banenontwikkelingae.pdf](http://www.haarlem.nl/fileadmin/A-Z/OenS/economischemonitor/4_banenontwikkelingae.pdf)

arbeidsmarkt/actieve rol ondernemersloket voortvarend verloopt, te oordelen naar de groene smiley. De rekenkamercommissie heeft echter de stellige indruk dat de Taskforce Arbeidsmarkt niet bestaat.

Ook de beoordeling van de activiteiten die ontplooid worden in regionaal verband is niet eenvoudig, vanwege het ontbreken van prestatie-indicatoren. Naar de mening van de RKC zou de actiegerichtheid van juist deze regionale fora kunnen toe nemen, door heldere prestatieafspraken te maken. Het is bijvoorbeeld veelbetekenend dat een belangrijke regionale partner als de Kamer van Koophandel al sinds een jaar niet meer aanwezig is bij de vergaderingen van het PAO-ZKH, vanwege het ervaren gebrek aan daadkracht.

De rekenkamercommissie adviseert het College en de Raad om een nieuwe impuls te geven aan een meer actiegericht arbeidsmarktbeleid, dat ook meetbare resultaten oplevert.

## 1. Inleiding

### 1.1. Aanleiding

In het Jaarplan 2012 van de rekenkamercommissie (RKC) is het onderzoek naar het gemeentelijk arbeidsmarktbeleid aangekondigd. Dit onderzoek is gericht op het beantwoorden van de vraag, hoe het college van burgemeester en wethouders (college) opereert als het gaat om het regisseren van samenwerking in de regionale keten van werkgevers, onderwijsinstellingen en ketenpartners, UWV, Werkbedrijf, uitzendbureaus, andere gemeenten. En hoe effectief dit is voor het aantrekken van nieuwe - of het behoud van bestaande werkgelegenheid. In het plan van aanpak in bijlage 2 wordt nader ingegaan op de uitvoering van dit onderzoek.

### 1.2. Probleemstelling

De probleemstelling luidt als volgt:

*Heeft de gemeente Haarlem de voorgenomen activiteiten in het kader van 'Werk voor iedereen' voor wat betreft het ondernemersloket en de regionale samenwerking gerealiseerd? Zijn deze activiteiten doelmatig uitgevoerd, alsmede op het juiste schaalniveau en is de regiefunctie adequaat ingevuld?*

### 1.3. Onderzoeksvragen

*Om deze centrale vraag te beantwoorden, heeft de RKC de volgende deelvragen geformuleerd:*

1. Is het arbeidsmarktbeleid eenduidig en gebaseerd op:
  - A. een actuele beschrijving van de arbeidsmarkt in Haarlem, waaruit blijkt welk probleem moet worden opgelost en wat de kansrijke activiteiten en de juiste instrumenten zijn?
  - B. actuele en duidelijke arbeidsmarktanalyse, uitgewerkt in een actieplan?
  - C. een duidelijke rolverdeling tussen enerzijds de gemeente en anderzijds de lokale en regionale samenwerkingspartners?
  
2. Welke activiteiten en instrumenten heeft de gemeente ingezet en wat is de onderlinge samenhang tussen:
  - A. dienstverlening aan ondernemers?
  - B. acquisitie- en promotiebeleid, communicatie en netwerkondersteuning?
  - C. arbeidsmarktbeleid, waaronder relatiebeheer met onderwijsinstellingen?
  
3. Hoe is er invulling gegeven aan de kaderstelling en prioriteiten van de gemeenteraad voor wat betreft:
  - A. het ondernemingsklimaat?
  - B. de verbinding met het onderwijs?
  
4. Wat is het oordeel van de belangrijkste samenwerkingspartners over de inbreng van de gemeente Haarlem in lokale en regionale samenwerkingsverbanden, op het terrein van arbeidsmarktbeleid? Vinden zij dat de gemeente haar regiefunctie in de regio goed invult?

#### **1.4. Opzet van het onderzoek en leeswijzer**

De RKC heeft dit onderzoek uitgevoerd door het uitvoeren van documentstudie en enkele interviews. De documentstudie is gebaseerd op de informatie die beschikbaar was in het gemeentelijk informatiesysteem en verder na de gesprekken is ontvangen van de geïnterviewden. De gesprekspersonen zijn afkomstig uit de ambtelijke afdelingen Economie en Cultuur resp. Onderwijs. Ook heeft de RKC twee interviews gehouden met externen. In bijlage 1 is een overzicht gegeven van de documentatie en de gesprekspartners. De volledige onderzoeksopzet is opgenomen in bijlage 2.

In hoofdstuk 2 geeft de RKC eerst een algemene beschrijving van het profiel van de arbeidsmarkt in Haarlem.

In hoofdstuk 3 beschrijft de RKC het beleidskader, en de uitvoeringsplannen en instrumenten uitgaande van de ambities uit het coalitieakkoord. Het onderzoek focust op de periode 2010 – 2012 omdat de coalitieperiode dan voor de helft voorbij is waardoor de inspanning en de effecten hiervan al enigszins zichtbaar zijn.

Hoofdstuk 4 gaat nader in op het ondernemersloket en hoofdstuk 5 op de regionale oriëntatie. De RKC heeft ervoor gekozen deze twee onderwerpen centraal te stellen en nader te beoordelen. De reden hiervan is dat bij het ondernemersloket de gemeente primair zelf aan zet is en bij het regionale beleid het vooral de invulling van de regiefunctie en de vormgeving van de samenwerkingsrelaties betreft.

De nadruk in dit onderzoek ligt op de periode 2010-2012. Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat ook actuele ontwikkelingen in het onderzoek zijn meegenomen, indien en zover de rekenkamercommissie deze relevant acht voor de oordeelsvorming van de Raad. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de inhoud en strekking van de Arbeidsmarktagenda.

## 2. Profiel van de arbeidsmarkt van Haarlem

### 2.1. Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft in kort bestek de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt van Haarlem. Hierbij wordt zowel aandacht geschonken aan de ontwikkelingen in de werkgelegenheid, als aan de werkloosheid. Voor een goed begrip en voordat de onderzoeksvragen behandeld kunnen worden, is het nodig de contouren van de Haarlemse arbeidsmarkt te schetsen.

### 2.2. Werkgelegenheid

Allereerst wordt ingegaan op de ontwikkeling van de werkgelegenheid in Haarlem, uitgesplitst naar de verschillende sectoren zoals genoemd in figuur 2.1.

*Figuur 2.1: Werkgelegenheid naar sectoren*

Structuur werkgelegenheid	ontwikkeling		vesti-	
	banen	2010-2011	gingen	ontwikkeling
		2010-2011		2010-2011
Land-/bosbouw, visserij	58	-14	27	-5
Industrie en nutsbedrijven	6.099	251	344	-22
Bouwnijverheid	2.765	-168	1.299	-30
Handel; reparatie auto's	11.905	-394	2.127	-26
Vervoer en opslag	2.283	-36	127	-3
Horeca e.d.	2.977	35	461	-14
Informatie en communicatie	2.591	-356	738	24
Financiële instellingen	1.127	-51	148	-12
Zakelijke dienstverlening	10.017	-222	3.387	189
Openbaar bestuur en onderwijs	10.899	-85	397	12
Gezondheidszorg en welzijn	11.099	119	746	19
Overige dienstverlening	3.798	-30	1.494	122
<b>TOTAAL</b>	<b>65.618</b>	<b>-951</b>	<b>11.295</b>	<b>254</b>

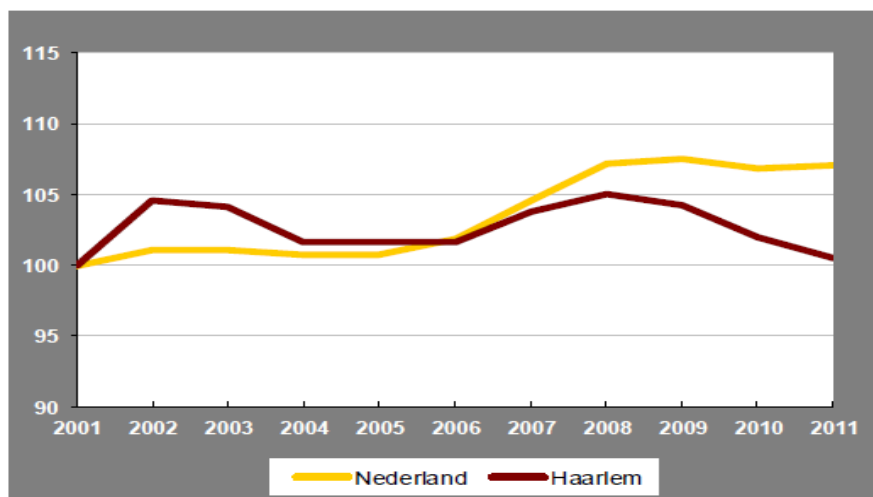
(Bron: Staat van Haarlem 2012, blz. 82.)

Uit figuur 2.1 blijkt dat het aantal banen met 951 gedaald is in de periode 2010-2011. Ook bezien over een langere periode (2001-2011) is er sprake van een groei die achterblijft bij het landelijk gemiddelde c.q. een trend die in negatieve zin afwijkt van het landelijk gemiddelde. De werkgelegenheid daalt bijvoorbeeld in de voor Haarlem belangrijke sectoren (zie figuur 2.1), zoals de informatie- & communicatiebranche (-356) en de zakelijke dienstverlening (-222).

In 2009 zette in Haarlem een aanhoudende dalende lijn in van het aantal banen: -2.900 in de periode 2008-2011. De daling van de Haarlemse werkgelegenheid na 2008 week zelfs af van het landelijke patroon. In Nederland bleef het aantal banen in de periode 2008-2011 nagenoeg gelijk, terwijl zich in Haarlem een aanhoudende teruggang voordeed. Pas in 2012 herstelde de Haarlemse banenmarkt zich enigszins (+165)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> [http://www.haarlem.nl/fileadmin/A-Z/OenS/economischemonitor/4\\_banenontwikkelingae.pdf](http://www.haarlem.nl/fileadmin/A-Z/OenS/economischemonitor/4_banenontwikkelingae.pdf)

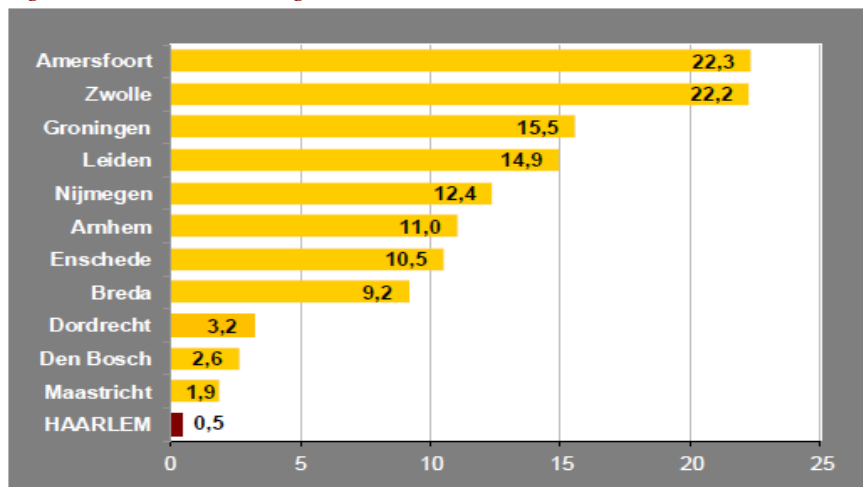
*Figuur 2.2: Vergelijking ontwikkeling aantal banen Nederland en Haarlem, waarbij 2001 = 100*



(Bron: Staat van Haarlem 2012, blz. 83.)

Ten opzichte van de banengroei in Nederland is de groei in banen in Haarlem laag, zo wordt duidelijk uit figuur 2.2. Ook als de ontwikkeling met vergelijkbare steden (Zwolle, Amersfoort etc.) wordt gemaakt, scoort Haarlem slecht, zo blijkt uit figuur 2.3.

*Figuur 2.3: Procentuele groei banen, 2001-2011*



(Bron: Staat van Haarlem 2012, blz. 83.)

De tegenvallende ontwikkeling van het aantal banen in Haarlem, betekent niet dat de inwoners verstoken zijn van uitzicht op werk. Vanwege de gunstige ligging van Haarlem binnen de Metropoolregio Amsterdam (o.a. Schiphol, de Zuidas en de IJmond), zijn veel banen op een acceptabele reisafstand.

Het teruglopen van het aantal banen in Haarlem zelf heeft echter wel effect op de zogeheten 'pendel'. Het betreft hier het 'pendelen' van mensen die in Haarlem wonen en elders werken en omgekeerd. Haarlemmers werken door de tijd heen steeds minder vaak in de eigen stad. Werkte in 2002 nog 48,2% van de Haarlemmers in de eigen stad, in 2011 was dat nog maar 41,7%<sup>3</sup>. Ook is er sprake van een dalende trend van het aandeel dat werkt in Zuid-Kennemerland. Naast de effecten op de mobiliteit

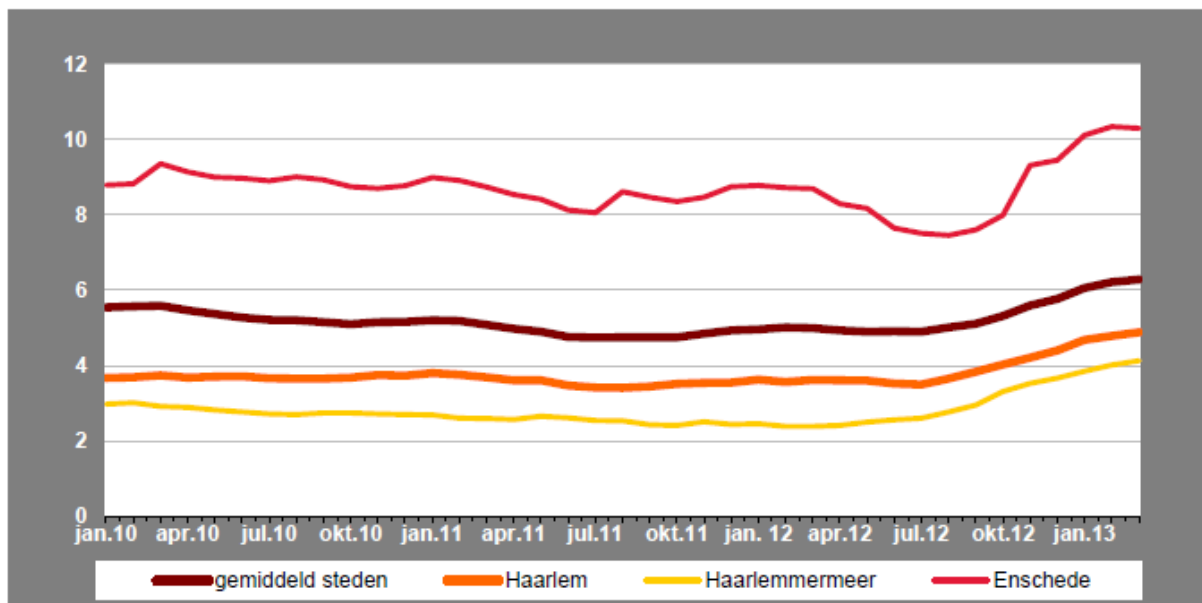
<sup>3</sup> Ondernemersklimaat Haarlem 2011.

neemt de economische afhankelijkheid van de regio ook steeds verder toe, nu het aantal banen in Haarlem zelf afneemt.

### 2.3. Werkloosheid

Uit paragraaf 2.2. blijkt enerzijds dat het ontstaan van nieuwe banen in Haarlem achterblijft bij het landelijk gemiddelde en bij vergelijkbare steden. Anderzijds is Haarlem gunstig gelegen in de Randstad en een goede uitvalbasis om elders te werken en in Haarlem te wonen. Per saldo resulteert dit in een werkloosheid in Haarlem die relatief laag is. Het aantal werkzoekenden is desondanks licht gestegen in het derde kwartaal van 2012 en het eerste kwartaal van 2013 (zie figuur 2.4), ten opzichte van het kwartaal dat daaraan vooraf ging.

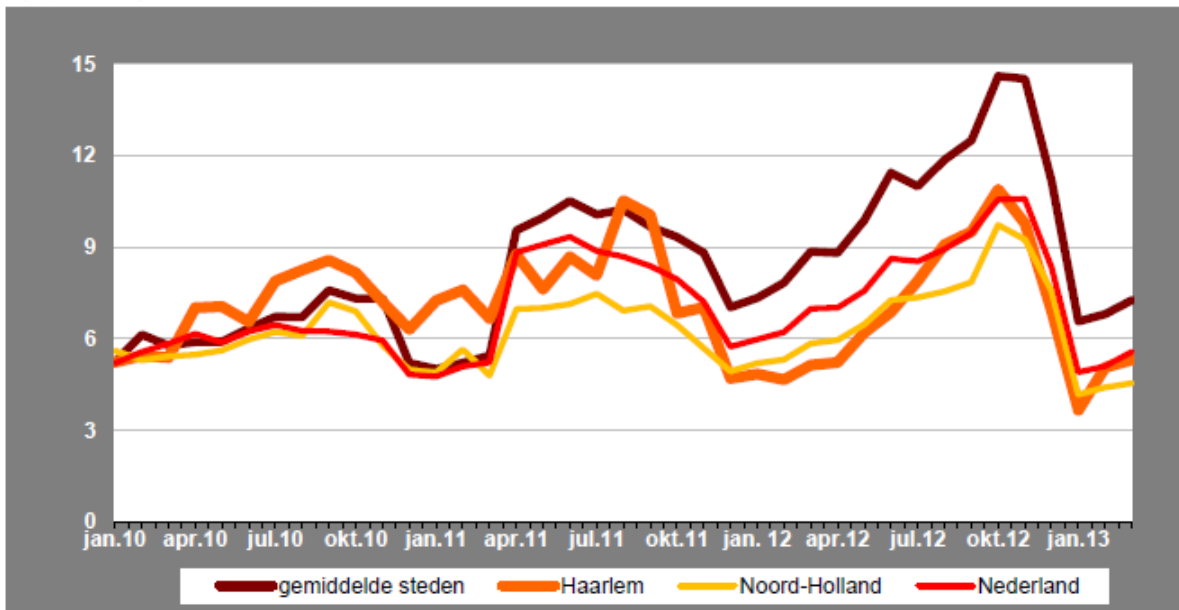
*Figuur 2.4: Percentage werklozen, als aandeel van de beroepsbevolking in de leeftijdscategorie 15 tot 64 jaar.*



(Bron: Recessiemonitor, Eerste kwartaal 2013)



*Figuur 2.5: Percentage openstaande vacatures, als aandeel van de beroepsbevolking in de leeftijdscategorie 15 tot 64 jaar*



(Bron: Recessiemonitor, Eerste kwartaal 2013)

Net als bij het ontstaan van nieuwe banen, is de ontwikkeling van het aantal openstaande vacatures niet positief. De ontwikkeling van het aantal openstaande vacatures blijft achter bij het gemiddelde van de steden.

## 2.4. Creatief en duurzaam

Het college van B&W richt zich volgens het Collegeakkoord onder meer op het scheppen van de juiste randvoorwaarden voor creatieve- en duurzame vormen van bedrijvigheid. Allereerst komt de creatieve industrie aan bod.

### *Creatieve industrie*

De meeste van de 3.800 banen (zie figuur 2.6) in de creatieve industrie zijn gelokaliseerd in de bedrijfstak 'cultuur, sport en recreatie' (42%). De werkgelegenheid in de creatieve industrie bestaat voor meer dan de helft uit kleine bedrijfjes tot en met vier arbeidsplaatsen.

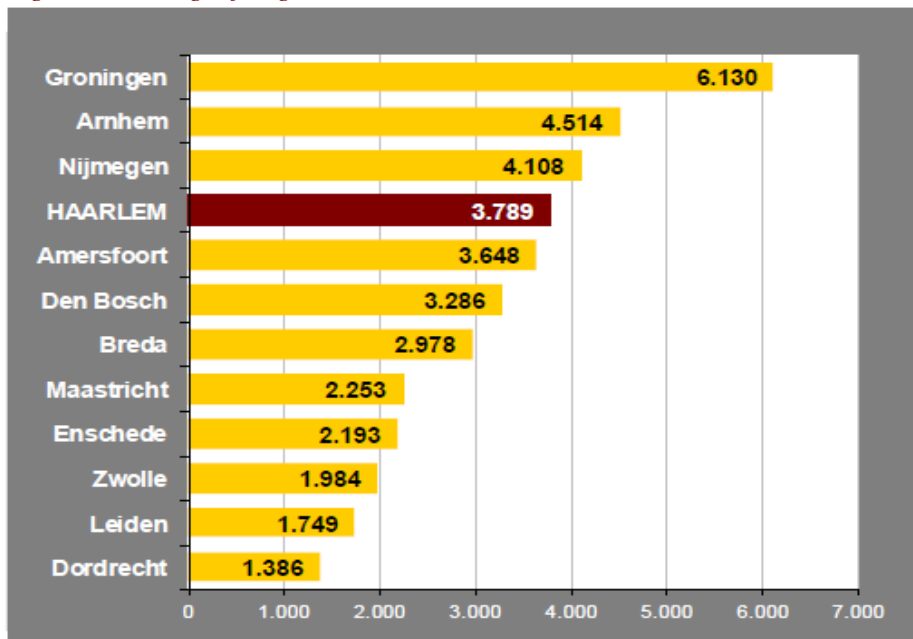
*Figuur 2.6: Creatieve industrie in Haarlem, 2011*

bedrijfstak/ grootteklasse	vesti- gingen	banen	% totaal banen in Creatieve Ind.
kunst en cultureel erfgoed	741	1.603	42,3
media en entertainment industrie	404	929	24,5
creatieve zakelijke dienstverlening	670	1.257	33,2
informatie en communicatie	235	669	17,7
advies, onderzoek en ov. spec. zakelijke dienst	798	1.340	35,4
overige zakelijke dienst	21	105	2,8
cultuur, sport en recreatie	754	1.604	42,3
overige dienstverlening	7	71	1,9
1 arbeidsplaatsen	1.503	1.539	40,6
2-4 arbeidsplaatsen	229	568	15,0
5-9 arbeidsplaatsen	41	285	7,5
10-49 arbeidsplaatsen	38	998	26,3
50 arbeidsplaatsen en meer	4	399	10,5
<b>TOTAAL HAARLEM</b>	<b>1.815</b>	<b>3.789</b>	<b>100,0</b>

(Bron: O+S)

In vergelijking met vergelijkbare steden (zie figuur 2.7) is de creatieve industrie in Haarlem goed vertegenwoordigd. Alleen Groningen steekt boven de andere steden uit. Daarna volgen Arnhem, Nijmegen, Haarlem en Amersfoort in de subtop. In Dordrecht bevinden zich de minste banen in de creatieve industrie. Zes procent van de Haarlemse banen bevindt zich in de creatieve industrie. Dit is het hoogste percentage van de hier genoemde steden. Daarna volgen Groningen, Arnhem, Nijmegen en Amersfoort met allen ruim 4%. Zwolle sluit de rij met 2%.

*Figuur 2.7: Vergelijking creatieve industrie in Haarlem met andere steden, 2011*



(Bron: O+S)

### 3. Het Beleidskader

#### 3.1. Het Coalitieakkoord

In het Coalitieakkoord Haarlem 2010-2014 'Het oog op morgen' wordt nadrukkelijk gesteld dat Haarlem streeft naar **Werk voor iedereen**. Een van de pijlers van het huidige college is het thema: **Vitaal en ondernemend**. Dit betekent volgens het coalitieakkoord het volgende:

*Werk, ondernemerschap, vernieuwingsgezindheid en innovatie zijn de motor van emancipatie en ontwikkeling. Het gaat ons om voldoende werkgelegenheid zowel binnen de stadsgrenzen als in de regio. Haarlem moet actief en stimulerend optreden en haar bedrijfsleven koesteren. De gemeente moet ondernemers aantrekken en faciliteren, regelgeving terugdringen en denken in mogelijkheden en kansen. Wij gaan op zoek naar kansen voor werk en ondernemerschap, zowel in als buiten de stad. Haarlem wordt weer de beste winkelstad van Nederland. Het is ook noodzakelijk dat bestaande bedrijven in de Waarderpolder hun (milieu) ruimte behouden. Economische structuurversterking is verder gebaat bij deregulering en bij vrije horecasluitingstijden. Voor wat betreft de vrije horecasluitingstijden geldt wel dat dit alleen in nauw overleg met alle partners (van horeca tot politie) kan plaatsvinden. Wij willen duurzaam en maatschappelijk ondernemen stimuleren. Wij streven naar meer betaalbare en passende bedrijfspanden voor startende ondernemers. We willen in ieder geval één culturele broedplaats mogelijk maken. Wat betreft de versterking van arbeidsdeelname denken wij aan een doelgerichte taskforce arbeidsmarkt. Daarbij zien we onder andere een actieve rol voor het ondernemersloket. De gemeente zelf organiseert en stimuleert vijftig participatiebanen (de komende vier jaar) en tachtig stageplaatsen (per jaar); in de eigen organisatie en bij aan haar gelieerde publieke dienstverleners. Wij kiezen voor meer 'groene' werkgelegenheid (en 'groene' re-integratie) en zetten ook in op meer creatieve bedrijvigheid.<sup>4</sup>*

Het college richt zich in het thema **Werk voor iedereen** op:

- Werkgelegenheid binnen stadsgrenzen en in regio
- Ondernemers aantrekken en faciliteren
- Bedrijven Waarderpolder houden (milieu)ruimte
- Haarlem wordt de beste winkelstad van Nederland
- Deregulering
- Vrije horecasluiting i.o. partners en politie
- Duurzaam en maatschappelijk ondernemen
- Betaalbare bedrijfspanden startende ondernemers
- Eén culturele broedplaats mogelijk maken
- Taskforce arbeidsmarkt, actieve rol ondernemersloket
- Participatie banen (50/4jr) en stageplaatsen (80/pjr)
- Groene werkgelegenheid
- Creatieve bedrijvigheid

In de programmabegrotingen 2011 en 2012 wordt dit thema onder andere uitgewerkt in de economische agenda. Voor dit onderwerp zijn ook indicatoren benoemd, onder andere de groei van het aantal arbeidsplaatsen<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Het oog op morgen Coalitieakkoord Haarlem 2010-2014, blz. 9-10

<sup>5</sup> Programmabegroting 2012-2016, blz. 26.

### 3.2. Vitaal en ondernemend

Op basis van het coalitieakkoord 2010-2014 werden in de programmabegroting 2011-2015 nieuwe economische accenten zoals duurzaamheid, arbeidsmarkt en de rol van Haarlem in de Metropoolregio Amsterdam vastgelegd. Naar aanleiding van de vaststelling van de programmabegroting 2011-2015 zijn de maatschappelijke partners in Haarlem uitgenodigd om te reageren op deze accenten. Op basis van deze participatie zijn de contouren van een nieuwe economische agenda besproken met de raadsleden in een raadsmarkt en is naar aanleiding hiervan de economische agenda 2012-2016 samengesteld. De economische agenda vloeit dus voort uit het coalitieakkoord 2010-2014 en de nog te behandelen arbeidsmarktagenda (zie 3.3.) vormt weer een uitwerking van de economische agenda.

Deze nieuwe economische agenda benadrukt de groeimogelijkheden bij de topsectoren in de stad: toerisme, creatieve industrie, zakelijke dienstverlening en zorg. Dat vergt volgens het College een arbeidsmarkt die daarop aansluit.

De beschouwingen van het College over de arbeidsmarkt in Economische Agenda 2012-2016 'Haarlem vitaal en ondernemend' zijn uitermate positief, in die zin, dat er voornamelijk vooruit gelopen wordt op een krappe arbeidsmarkt als gevolg van ontgroening en vergrijzing. Volgens de Nota Vitaal en ondernemend zouden er in de periode 2009-2015 circa 90.000 banen vrijkomen in de Metropoolregio Amsterdam, als een gevolg van pensionering. Er werd vanuit gegaan dat er in de zakelijke dienstverlening ongeveer 15.000 banen vervuld moeten worden, in de handel 13.000, in de zorg 12.000 en in de transportsector 12.000. Op blz. 6 staat: *'Er zijn niet alleen extra werknemers nodig om de banen van de gepensioneerden in te vullen (de vervangingsvraag), maar ook zijn er meer mensen nodig om te voldoen aan de economische groei (de uitbreidingsvraag).'*

Hoewel de nota Vitaal en ondernemend pas uit begin 2012 stamt, ogen de beschouwingen over de economische ontwikkeling en de analyse van de regionale arbeidsmarkt niet als realistisch noch als actueel. Voorspellen in crisistijd is notoir lastig<sup>6</sup>, maar het lijkt niet aannemelijk dat de huidige systeemcrisis op korte termijn voorbij zal zijn. De analyses en toekomstverwachtingen die opgenomen zijn in Vitaal en ondernemend lijken door de minder rooskleurige werkelijkheid, ingehaald te zijn.

De UWV Arbeidsmarktprognose 2013-2014 geeft bijvoorbeeld een overzicht van de verwachtingen voor de arbeidsmarkt in 2013 en 2014. Het UWV verwacht dat het aantal banen dit jaar in Nederland met 88.000 zal afnemen en volgend jaar is de afname 23.000. De krimp van de werkgelegenheid zorgt ervoor dat het aantal werkzoekenden in 2013 en 2014 oploopt met 170.000 naar 739.000. Het aantal vacatures dat ontstaat neemt in 2014 door de economische groei iets toe, maar blijft laag. Tot 2018 zal de werkloosheid naar verwachting hoog blijven<sup>7</sup>.

Hieronder zal nader worden ingegaan op de arbeidsmarktagenda, die een uitwerking is van de nota Vitaal en ondernemend.

<sup>6</sup> CPB document No. 207, Voorspellen in crisistijd, De CPB-ramingen tijdens de Grote Recessie, Mei 2010.

<sup>7</sup> UWV Arbeidsmarktprognose 2013-2014, juni 2013.

### 3.3. Arbeidsmarktagenda

#### *Reikwijdte*

In de Concept Arbeidsmarktagenda 2013-2016 van het College d.d. 19 maart 2013 wordt expliciet stil gestaan bij de uiteenlopende definities die in omloop zijn van het arbeidsmarktbeleid. De gemeente haakt hierbij aan bij de definitie die de Amsterdam Economic Board hanteert:

- Arbeidsmarktbeleid in brede zin: de randvoorwaarden die een regio of stad tot een aantrekkelijke vestigingsplaats maken voor menselijk talent en bedrijven (kennisinfrastructuur, fysieke infrastructuur, openbaar vervoer, hospitality, woningmarkt, cultuur, voorzieningen, etc. Kortom; de kwaliteiten van een stad).
- Arbeidsmarktbeleid in enge zin: bemiddeling van werkzoekenden, activering, scholing en de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt.

In de nota beschouwt het College de arbeidsmarkt in Haarlem in brede zin als een gegeven. Het College concentreert zich in de arbeidsmarktagenda op het arbeidsmarktbeleid in enge zin en de rol die de gemeente hier in kan spelen.

#### *Rol van de gemeente*

De gemeente ziet zich nadrukkelijk als intermediair tussen onderwijs en bedrijfsleven. De gemeente vervult als het ware een makelaarsfunctie, die er naar streeft om verbindingen tussen deze partijen tot stand te brengen. Waar het mogelijk is schept de gemeente dynamiek en mogelijkheden, zodat deze verbindingen tot stand komen en de arbeidsmarkt positief wordt beïnvloedt. De gemeente heeft ook een aanjaagfunctie.

#### *Arbeidsmarktbeleid in de praktijk*

Een geslaagd voorbeeld van arbeidsmarktbeleid in de praktijk is volgens het College van B&W de Stichting Waarderpolder voor Employability (WAvE). WAvE is een onafhankelijk HR-netwerk van, voor en door werkgevers. Het doel is het verhogen van resultaat en kwaliteit van arbeid, door uitwisseling van werknemers, kennis, ideeën en ervaring.

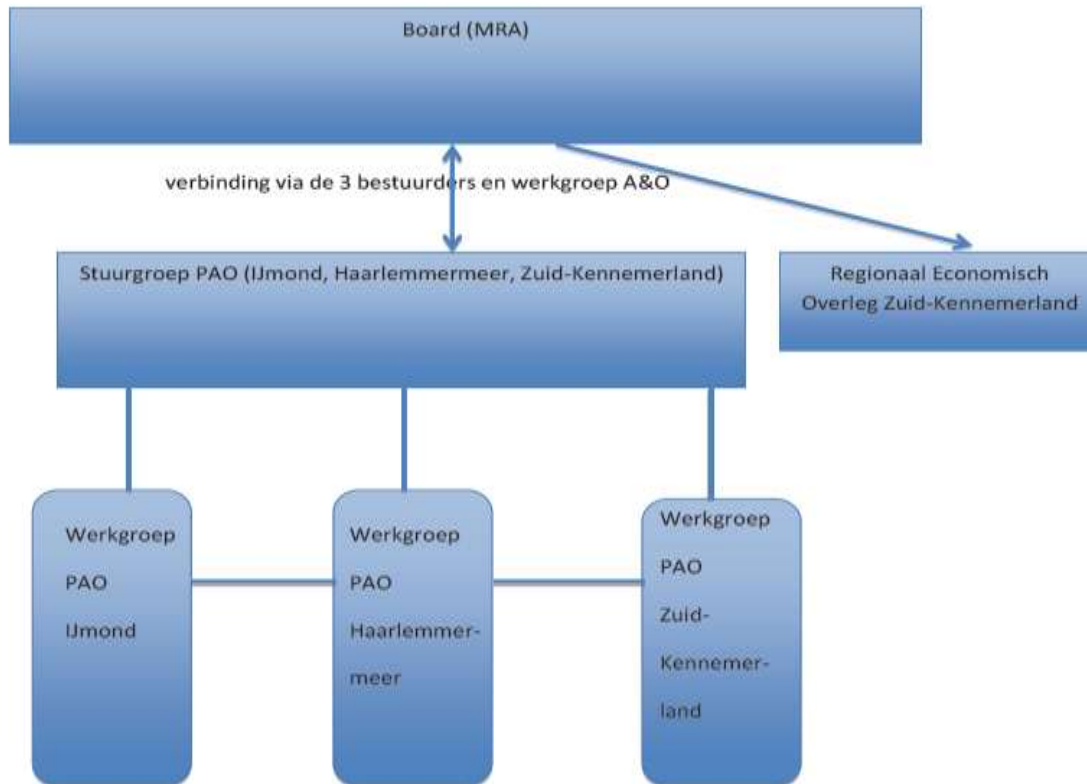
Het tweede voorbeeld is eveneens ontleend aan de Waarderpolder. In 2012 heeft voor de eerste keer het Waarderpolder Werkt evenement plaatsgevonden. De opdrachtgevers van het evenement zijn de Stichting Parkmanagement Waarderpolder, Paswerk, Industriekring Haarlem, Kamer van Koophandel en de gemeente Haarlem. De doelstellingen van het evenement waren het verbinden van de ‘werelden’ van werkgevers, onderwijs en sociale partners met verplichtingen richting de arbeidsmarkt. Uit deze verbindingen moeten sterkere economische en sociale netwerkcontacten ontstaan tussen de deelnemers.

Het valt de RKC op dat in de arbeidsmarktagenda (slechts) twee praktijkvoorbeelden gegeven zijn, die allebei ontleend zijn aan de Waarderpolder. Dit doet de vraag rijzen naar het voorhanden zijn van praktijkvoorbeelden van het Haarlemse arbeidsmarktbeleid elders in de stad of de regio.

#### *Haarlem in de regio*

Effectief arbeidsmarktbeleid is volgens het College alleen mogelijk in nauwe samenwerking en afstemming met andere gemeenten in de regio. Een groot deel van de Haarlemmers werkt buiten de eigen gemeentegrenzen en als gevolg daarvan kan beleid niet gemaakt worden zonder de stakeholders in de regio te consulteren. In de arbeidsmarktagenda is een schema opgenomen van de regionale samenwerkingsverbanden. Dit is overgenomen in figuur 3.1.

*Figuur 3.1: Regionale samenwerkingsverbanden*



In hoofdstuk 5 van dit rapport wordt nader ingegaan op de regionale samenwerkingsverbanden.

#### *Kerncijfers van de arbeidsmarkt*

De arbeidsmarktagenda bevat voorts enkele kerncijfers van de arbeidsmarkt. Het zou te ver voeren hier te spreken over een uitgebreide analyse, maar het geeft in kort bestek wel een beeld van de karakteristieken van de Haarlemse arbeidsmarkt.

*Tabel 3.1: Kerngegevens arbeidsmarkt*

Inwoners (1 jan. 2012)	151.841
Beroepsbevolking	102.000
Aantal banen	65.000
Aantal bedrijfsvestigingen	11.000
Openstaande vacatures UWV	
Jan. 2011	483
Jan. 2012	318
Werkloosheid % van de beroepsbevolking	3,8%
Niet werkende werklozen (NWW)	
Jan. 2011	3.896
Jan. 2012	3.717
Opleiding NWW	
Lager onderwijs of minder	923 (25,4%)
VMBO	657 (18,1%)
MBO/Havo/VWO	1.265 (34,8%)
HBO/WO	786 (21,6%)
Uitkering WWB	
Jan. 2011	2.882
Jan. 2012	2.837
Leeftijd NWW	
15-23 jaar	240 (6,6%)
23-27	198 (5,5%)
27-50	2.006 (55,2%)
50+	1.187 (32,7%)
Voortijdige schoolverlaters (VSV) 2010/2011	1.037
Kansrijke clusters Haarlem	Creatieve industrie, zakelijke dienstverlening, zorg, toerisme & congressen
Kansrijke clusters Metropoolregio Amsterdam	Creatieve industrie, zakelijke dienstverlening, zorg, toerisme & congressen, handel & logistiek, ICT en voedsel & bloemenindustrie

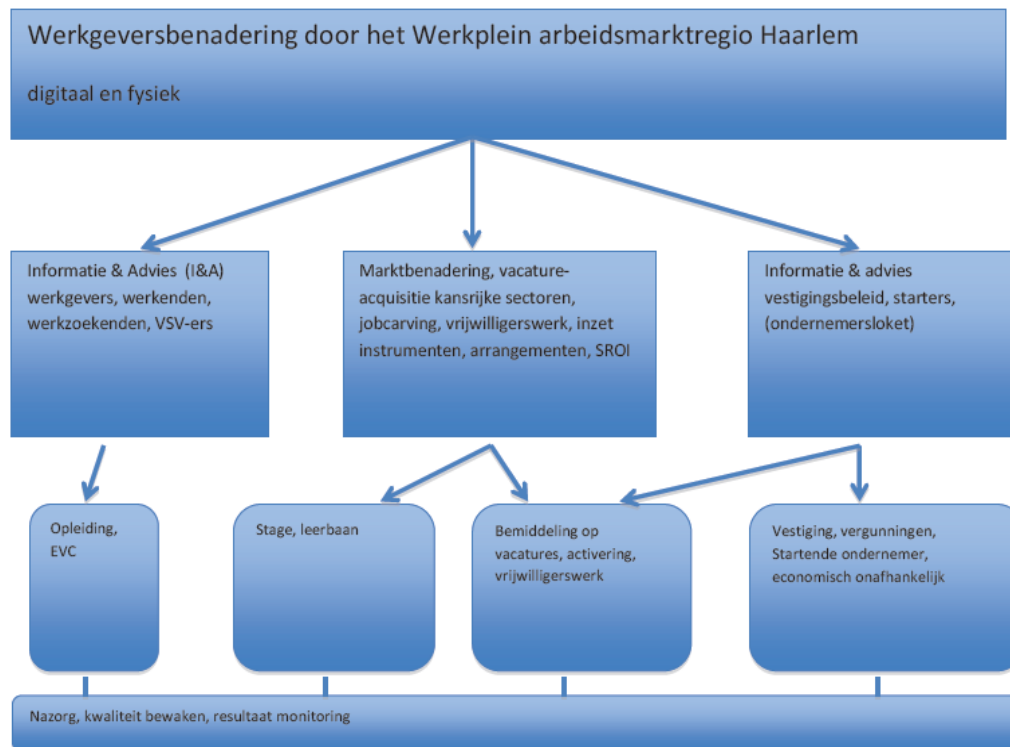
### *Werkplein*

Het Werkplein beoogt een breed pakket aan diensten voor werkgevers, werkenden en werkzoekenden aan te bieden, namelijk:

- Dienstverlening aan werkgevers;
- Kennis en informatie over de arbeidsmarkt;
- Registratie en bemiddeling van werkzoekenden naar een reguliere baan;
- Dienstverlening aan werkenden (bemiddeling van ‘werk naar werk’);
- Informatie en advies over arbeidsmarktrelevante opleidingen, beroepskeuze, stages en BPV-werkplekken;
- Bepaling van loondispensatie bij reguliere plaatsing voor werkzoekenden die niet over een volledige loonwaarde beschikken;
- Opzetten van sectorale en projectmatige aanpak binnen sectoren waar de urgentie hoog is;
- Hulpverlening met betrekking tot schulddienstverlening;
- In behandeling nemen aanvraag WWB.

Het Werkplein i(zie figuur 3.2) is een samenwerkingsverband waarin de ondernemers- en starterloketten van de gemeente nauw samenwerken met het UWV en de KvK.

*Figuur 3.2. Werkplein*



(Bron: Arbeidsmarkagenda)

### Onderwijs

Als centrumgemeente heeft Haarlem voor de regio Zuid- en Midden-Kennemerland de regierol voor de bestrijding van Voortijdig Schoolverlaten. Het doel voor 2012 is een vermindering van het aantal nieuwe vroegtijdige schoolverlaters met 40% ten opzichte van het peiljaar 2005-2006. Jobcoaches in het MBO hebben in de tweede helft van 2012 geleid tot 46 succesvolle matches regionaal en 13 succesvolle matches voor stageplekken<sup>8</sup>. Hierbij wordt een preventieve aanpak voorgestaan door de gemeente. Bijvoorbeeld door jobcoaches die stageplekken of werkplekken proberen te regelen voor jongeren die dreigen uit te vallen, omdat zij geen leerwerkplek hebben en daardoor hun opleiding niet kunnen afronden.

Specifieke beleidsaandachtspunten zijn:

- Goede begeleiding bij de overdracht van leerlingen uit het VMBO naar het MBO en goede intakes aan de poort
- Intensieve verzuimaanpak (al dan niet in samenwerking met de Onderwijsinspectie)
- Arbeidsmarktrelevante opleidingen
- Goede en flexibelere doorstroommogelijkheden, heroriëntatietrajecten en maatwerk
- Verbetering van de zorgstructuur binnen de VO scholen en MBO door intensieve studieloopbaanbegeleiding.

De gemeente Haarlem zal daarnaast binnen Provinciaal en MRA verband meewerken met acties gericht op het terugdringen van het tekort aan bèta en technisch personeel.

<sup>8</sup>Jaarverslag 2012, blz. 97.



## 4. Het ondernemersloket

### 4.1. Voorgeschiedenis

Het Ondernemersloket van de gemeente Haarlem beoogt het aanspreekpunt te zijn voor startende en al in Haarlem gevestigde ondernemers. Bij het loket kunnen ondernemers informatie krijgen over vergunningen, bestemmingsplannen en bedrijventerreinen.

Het ondernemersloket is niet nieuw voor Haarlem. In 2004, kwam naar voren dat de entree voor ondernemers en bedrijven, en daarmee ook de dienstverlening voor verbetering vatbaar was.. Dit werd nog eens bevestigd in een bijeenkomst met stakeholders op het gebied van stedelijke ontwikkeling, die op 23 november 2005 is gehouden.

In februari 2004 werd het ondernemersloket vanuit de sector Stedelijke Ontwikkeling, ondergebracht bij de Publieksdienst, als het loket Bouwen, Wonen en Leefomgeving (BWL). Deze overdracht ging echter niet gepaard met de overdracht van kennis en informatie, om dat loket ook daadwerkelijk goed in te kunnen vullen. In de beginfase lag het accent op de vergunningverlening en informatie over locatiekeuze.

In 2006 verscheen het ‘Plan van Aanpak verbetering entree en dienstverlening bedrijven’<sup>9</sup>. In deze B&W-nota worden de problemen geschetst die ondernemers ondervonden bij hun contacten met de gemeente. Naast een fysieke entree (loketbalie) kunnen ondernemers uiteraard ook telefonisch of digitaal contact leggen met de gemeente. Hoewel het uitgangspunt anders was, kwamen die klanten op teveel (onbedoelde) plaatsen de gemeente binnen. Het gevolg was dat ondernemers slechts deelantwoorden op hun vragen kregen en gingen zwerven door de organisatie, terwijl het hiervoor ingestelde instrument van accountmanagement ongebruikt bleef.

In april 2006 en maart 2007 werden raadvragen gesteld over het gebrekkige functioneren van het ondernemersloket<sup>10</sup>. In de beantwoording door het College worden enkele problemen rond het ondernemersloket aangestipt. Zo was de herkenbaarheid van het fysieke ondernemersloket aanvankelijk onvoldoende uit de verf gekomen. Er was inmiddels wel een specifieke aanduiding “ondernemersloket” bij de balie van het ondernemersloket geplaatst. Daarnaast zou de samenwerking worden geïntensiveerd met onder meer de Kamer van Koophandel.

In de loop der tijd krijgt het ondernemersloket ook nieuwe taken, zoals op het terrein van starters, vestigingen in de Waarderpolder en duurzaamheid.

Interessant is het voornemen om een Taskforce arbeidsmarkt in te stellen. Het idee voor het instellen van een Taskforce arbeidsmarkt was ook opgenomen in het verkiezingsprogramma van een van de fracties bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2010. *Hierin werd gepleit voor ‘de oprichting van een Taskforce ‘Arbeidsmarkt Haarlem 2020’ bestaande uit vertegenwoordigers van het (georganiseerde) bedrijfsleven met als doel het College te adviseren over de Haarlemse arbeidsmarkt 2020 en verder.* In de Kadernota 2012 wordt nog aangegeven dat het project van de Taskforce arbeidsmarkt/actieve rol ondernemersloket voortvarend verloopt, te oordelen naar de groene smiley. De RKC heeft uit de interviews echter de stellige indruk gekregen dat de Taskforce Arbeidsmarkt nimmer een realiteit is geworden.

<sup>9</sup> B & W-nota, Plan van Aanpak verbetering entree en dienstverlening bedrijven, Reg.nr. SO/VT/2006/409

<sup>10</sup> Beantwoording vragen van de heer M. Aynan en de heer C.J. Pen inzake het ondernemersloket, Raadsstuk 67/2007.

## 4.2. Taken en Activiteiten

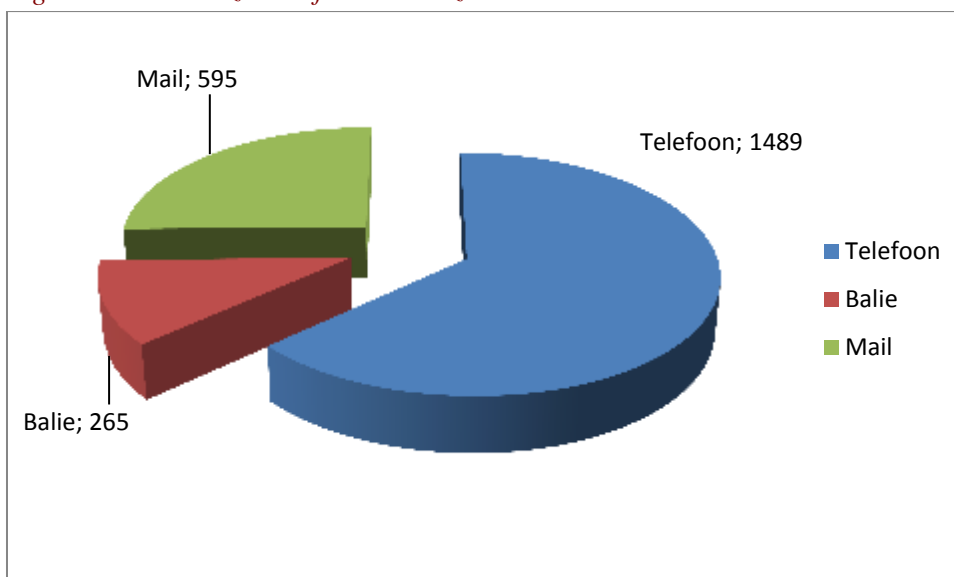
Het ondernemersloket maakt onderdeel uit van het klantencontactcentrum. Het klantencontactcentrum van de gemeente wordt gevormd door twee teams van Dienstverlening, namelijk Digiteam, Telefonie en flex (DTF) en Balieteam. Het klantencontactcentrum bevat drie kanalen: balie, email en telefonie (14 023). Het klantencontactcentrum heeft op uiteenlopende terreinen het eerste contact met burgers en ondernemers met een vraag. Het klantencontactcentrum verwijst de ondernemers met een ondernemersvraag door naar het ondernemersloket.

Het ondernemersloket is onderdeel van het team Personen, Bedrijven en Omgeving. Bij het loket is de voorlichting aan – startende - ondernemers ondergebracht. Dat houdt in: het verstrekken van inhoudelijke informatie of het doorverwijzen naar de juiste persoon c.q. afdeling binnen de gemeente. Naast het helpen van ondernemers bij het vinden van de juiste informatie, worden ook andere activiteiten vanuit het ondernemersloket ontplooid.

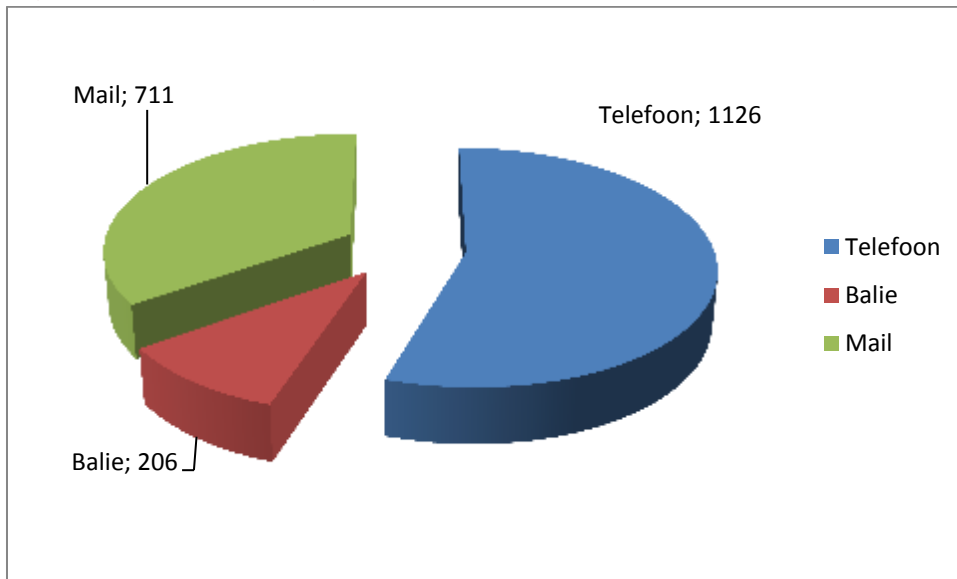
- Medewerkers bezoeken op uitnodiging diverse ondernemersbijeenkomsten, zoals bijvoorbeeld de ondernemerstweedaagse. Het loket is frequent aanwezig op de periodieke ‘polderborrel’ (Waarderpolder) en andere netwerkbijeenkomsten.
- Medewerkers gaan samen met een collega van de Sociale Dienst, twee maal per week naar het UWV. Het loket verstrekt daar informatie, aan een ‘klasje’ van werkzoekenden die zich op ZZP-activiteiten oriënteren.
- Het loket verzorgt een maandelijkse digitale mailing naar alle startende ondernemers (die zich nieuw hebben ingeschreven in de KvK). Hierin zit een brief van de burgemeester, een informatie boekje en een link met de verwijzing naar het loket op de website.

De hoofdactiviteit is vanzelfsprekend het beantwoorden van vragen van ondernemers, die betrekking hebben op de activiteiten van de gemeente. Hieronder zijn enkele gegevens opgenomen voor de jaren 2010, 2011 en 2012.

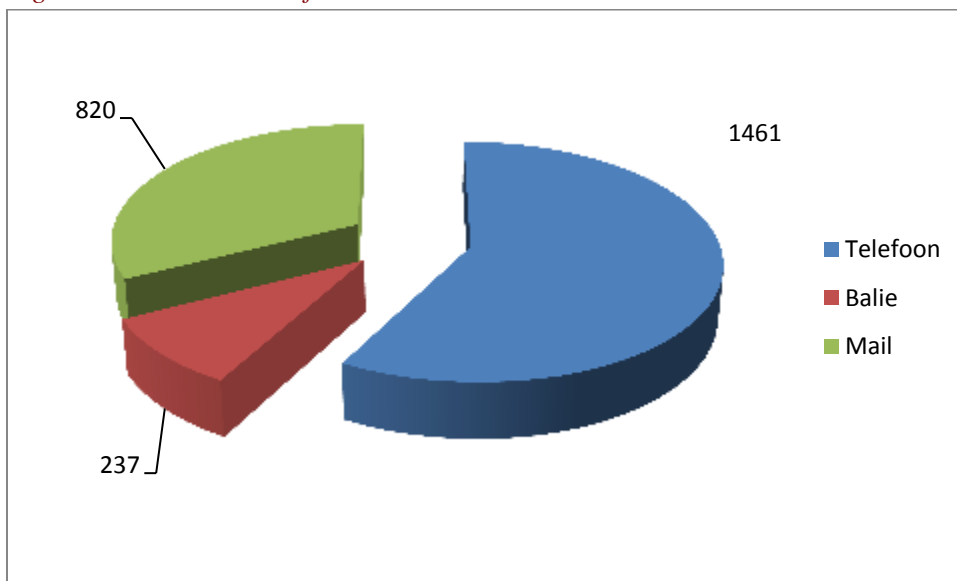
*Figuur 4.1a.: Overzicht informatieverzoeken van ondernemers 2010*



*Figuur 4.1b.: Overzicht informatieverzoeken van ondernemers 2011*



*Figuur 4.1c.: Overzicht informatieverzoeken van ondernemers 2012*



Het aantal contacten dat via de balie en de telefoon verloopt, is redelijk constant over deze drie jaren. De mailcontacten nemen echter gestaag toe.

### **4.3. Streefcijfers en Prestaties**

In het Jaarverslag en Jaarrekening 2011 van de gemeente Haarlem wordt ook aandacht geschonken aan het ondernemersloket. Als effectindicator heeft de gemeente gekozen voor het gemiddeld rapportcijfer van ondernemers over de tevredenheid met het ondernemingsklimaat in Haarlem.

De laatste cijfers die beschikbaar zijn voor de gemeente Haarlem stammen echter uit 2010. Deze cijfers zijn afkomstig uit een benchmark van het ministerie van EZ. De Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat is een onderzoek in het kader van het Grote Steden Beleid 2005-2009. Het ministerie van Economische Zaken heeft met 31 gemeenten, de G4 en de G27, afgesproken om in die periode drie keer de stand van het gemeentelijk ondernemingsklimaat te meten. Het resultaat is een nulmeting in 2005, een tussenmeting in 2007 en een eindmeting in 2010. In het Jaarverslag en Jaarrekening 2011 spreekt het College over een tweejaarlijkse benchmark, maar dat is onjuist omdat er geen vervolg meer komt. Er is dus sprake van een effectindicator die niet meer gemeten kan worden. In de Programmabegroting 2013-2017 wordt aangekondigd dat in 2013 een nieuw meetinstrument opgezet zou worden voor de beoordeling van het lokale ondernemersklimaat. Wellicht wordt hier bedoeld op een vorm van een ondernemerspanel door de afdeling O+S, naar Amsterdams voorbeeld.

Voorts is er ook nog een andere prestatie-indicator geformuleerd, die echter niet betrekking heeft op de activiteiten van de medewerkers van het ondernemersloket. Het betreft hier het aantal bedrijfsbezoeken. Aangezien het hier een nieuwe activiteit betreft (het zelf bezoeken van bedrijven door de gemeente) is er geen nulmeting beschikbaar. In 2013 wordt een streefwaarde gehanteerd van 50 bedrijfsbezoeken oplopend naar 75 bedrijfsbezoeken in 2017<sup>11</sup>.

De gemeente Haarlem doet voorts ieder jaar mee aan een landelijke benchmark, waarbij de klanttevredenheid van de publieksdiensten worden gemeten. De gemeente Haarlem wil voor de benchmark van 2013 ook een aantal vragen (circa twee à drie) over Bedrijven en Omgeving er aan toevoegen.

### **4.4. Ervaringen van ondernemers met afdelingen van de gemeente**

Uit de in paragraaf 4.3 gepresenteerde cijfers blijkt dat ondernemers de weg naar het ondernemersloket weten te vinden. In 2012 betrof het 2518 vragen van ondernemers. De Kamer van Koophandel heeft in 2012 een onderzoek laten uitvoeren naar de ervaringen, die ondernemers opgedaan hebben in hun contact met de gemeente. Deze bevindingen zijn neergelegd in het rapport 'Beleving van ondernemers van gemeentelijke dienstverlening in Haarlem'. In deze kwalitatieve studie worden de ervaringen van vijf Haarlemse ondernemers weergegeven met de gemeente Haarlem. Deze ervaringen hebben zeker niet alleen betrekking op het ondernemersloket, maar vooral op andere (vooral vergunningverlenende) afdelingen.

In het KVK-onderzoek geven ondernemers aan in de contacten met de gemeente tegen barrières aan te lopen. Zij ervaren de gemeentelijke organisatie als allemaal verschillende afdelingen waarvan de werkwijzes en de onderlinge communicatie niet goed op elkaar zijn afgestemd. De ondernemers krijgen hierdoor te maken met langdurige standaard procedures, terwijl ze behoefte hebben aan maatwerk. Het risico bestaat dat potentiële ondernemers gedemotiveerd raken en afhaken. Uit het onderzoek wordt de RKC niet duidelijk hoe vaak dit werkelijk voorkomt.

---

<sup>11</sup> Programmabegroting 2013, blz. 98.

De informatie van het ondernemersloket biedt ook geen inzicht in het aantal informatieverzoeken dat uiteindelijk resulteert dan wel niet resulteert in het werkelijk opstarten van een onderneming.

De RKC heeft aanvullend in het kader van dit onderzoek met 1 willekeurig geselecteerde ondernemer gesproken, om de ervaringen met het ondernemersloket in kaart te brengen. Op zich is deze ondernemer tevreden over de afhandeling van vergunningaanvragen/ontheffingen en dergelijke door de gemeente. Echter slaat hij hierbij het ondernemersloket over, omdat hij andere ingangen heeft.

Een aantal maanden terug benaderde deze ondernemer echter het ondernemersloket telefonisch met een vraag. Ze waren, ondanks een aantal keer bellen niet bereikbaar en deze ondernemer werd niet teruggebeld. Toen maakte hij toch maar weer gebruik van zijn andere ingangen bij de gemeente. Vanzelfsprekend kunnen op basis van één interview geen conclusies getrokken worden, daarom baseert de rekenkamercommissie zich vooral op recente onderzoeken van de Kamer van Koophandel.

Volgens het KvK-onderzoek ‘Beleving van ondernemers van gemeentelijke dienstverlening in Haarlem’ passen de ideeën van ondernemers naar hun eigen mening vaak niet in de “hokjes” van de gemeente, waardoor een procedure erg complex kan worden. Ondernemers krijgen volgens het onderzoek van de KvK te maken met verschillende afdelingen die onvoldoende op elkaar zijn afgestemd en waarin zij als tussenpersoon fungeren. Ondernemers komen naar hun eigen gevoel door de bovengeschetste werkwijze in een positie, waarin zij telkens weer contact op moeten nemen en de laatste stand van zaken moeten communiceren aan de betrokken afdelingen. Hier gaat voor de ondernemers veel tijd in zitten, iets wat meestal voor aanvang van de procedure niet duidelijk was. Ondernemers krijgen hierdoor het gevoel dat zij worden afgeremd in hun enthousiasme en dat de gemeente geen motiverende rol inneemt.

De vijf ondernemers uit het KvK onderzoek zijn op zoek naar een constructieve samenwerking met de gemeente, maar ze zijn hierbij ook wat voorzichtig. Enerzijds omdat ze zich op bepaalde aspecten afhankelijk van de gemeente voelen, in dit opzicht zouden conflicten met de gemeente hen uiteindelijk alleen maar tegenwerken. Anderzijds hebben ze behoefte aan een gemeente die ze kunnen benaderen voor advies, waarin ze begeleiding kunnen vinden, in tegenstelling tot een controlerende instantie. Om deze samenwerking te kunnen bewerkstelligen willen de ondernemers graag betrokken worden, ze denken graag mee en willen om hun beurten ook graag advies geven aan de gemeente. Een meer proactieve houding van de gemeente zou door deze vijf ondernemers op prijs gesteld worden.

Naast het bovengenoemde onderzoek ‘Beleving van ondernemers van gemeentelijke dienstverlening in Haarlem’ heeft de KvK ook een mysteryguestaanpak laten uitvoeren. Het mysteryguestaanpak viel uiteen in twee delen:

1. *mysterycalling*: hierbij voert een mysteryguest een telefoongesprek. Aan de hand van vooraf afgesproken meetpunten wordt de kwaliteit van dit gesprek in kaart gebracht.
2. *mysterymailing*: hierbij verstuurt een mysteryguest een e-mail en wacht de reactie af. Aan de hand van vooraf afgesproken meetpunten wordt de kwaliteit van het e-mailverkeer in kaart gebracht.

In de periode van 15 oktober tot en met 2 december 2012 heeft het onderzoek plaatsgevonden. De belangrijkste conclusies van dit onderzoek waren als volgt.

*Wat ging er goed bij mysterycalling*

- Het doorverbinden (of de keuze maken om dat niet te doen) op basis van de initiële vraag gebeurt over het algemeen goed, het kennisniveau van de eerste lijn is goed.
- De meeste medewerkers lijken goed geïnformeerd ten aanzien van wat er in hun gemeente mogelijk is en wat niet. Deze parate kennis geeft vertrouwen.

*Wat kan er beter op basis van de resultaten van de mysterycalling*

- Maak afspraken over uniforme scripting, oftewel hoe mensen binnen de organisatie de telefoon aannemen.
- Er wordt niet warm doorverbonden, of een medewerker laat dit niet altijd merken.
- Wanneer een medewerker niet bereikbaar is, bied dan aan om de klant terug te bellen en kom deze afspraak ook na.
- Vraag goed door om een compleet antwoord te kunnen geven.
- Begeleid een ondernemer op de website, naar de juiste plaats op de website, in plaats van deze persoon alleen door te verwijzen.
- Help een ondernemer op de site omgevingloket.nl, dat is erg klantvriendelijk en de kans op een juiste manier van invullen wordt vergroot.
- De mensen aan de receptie moeten in een aantal gevallen beter op de hoogte zijn van de aanwezigheid en beschikbaarheid van collega's.

*Wat ging er goed bij mysterymailing?*

- Alle in het kader van het onderzoek verstuurd e-mails zijn beantwoord.

*Wat kan er beter op basis van de resultaten van de mysterymailing?*

- Gebruik altijd een autoreply, dan weet de mailer dat de e-mail is ontvangen.
- Probeer een standaard opzet voor een e-mail te maken.
- Reageer binnen 24 uur op alle e-mails.
- Gebruik de juiste aanhef: "Geachte geslacht achternaam".
- Er wordt jargon gebruikt in de e-mails, dat kan tot verkeerde interpretaties en miscommunicatie leiden.
- Voorkom type-, taal- en stijlfouten, dit is slordig en komt niet professioneel over.

## 5. Regionale Oriëntatie

### 5.1 Inleiding

Zoals eerder opgemerkt is de arbeidsmarkt niet primair lokaal van aard, maar regionaal. Hierdoor dienen gemeenten ook samen te werken met andere instanties. .. Gedacht kan worden aan andere gemeenten, maar ook aan onderwijsinstellingen en ondernemersorganisaties. In dit hoofdstuk beschrijft de RKC de samenwerkingsverbanden die voor Haarlem het meest relevant zijn als het gaat om de ontwikkeling van de arbeidsmarkt.

### 5.2 PAO-ZKH

Het regionaal Platform Arbeidsmarkt en Onderwijs voor Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer (PAO-ZKH) is in juni 2007 opgericht. In de stuurgroep participeren de volgende organisaties.

- Gemeente Haarlem, voorzitter PAO-ZKH;
- Gemeente Haarlemmermeer, voorzitter LPAO Haarlemmermeer;
- Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude;
- RES Zuid-Kennemerland;
- Kamer van Koophandel Amsterdam;
- VNO NCW-West;
- MKB Nederland;
- MKB Haarlem;
- Dunamare Onderwijsgroep;
- ROC Nova College;
- Hogeschool Inholland;
- UWV Werkbedrijf;
- SBB;
- Waarnemer namens de provincie Noord-Holland.

Het eerste werkjaar in 2008 werd benut voor het opstellen van een gezamenlijk overzicht van economie, arbeidsmarkt en onderwijs in de regio. Met een eigen arbeidsmarktmonitor voor Haarlemmermeer, Zuid-Kennemerland en ook voor de IJmond werd de Westflank van de metropoolregio in kaart gebracht.

Met de monitor als basis, kwam de behoefte aan een eerste gezamenlijk programma met als meest centrale onderdeel het realiseren van een uitvoerend kader voor leren en werken. Er ontstonden ook andere aandachtspunten, de zogeheten programmalijnen: de aanpak van voortijdig schoolverlaten, langer Leren, het stimuleren van ondernemerschap en het verbeteren van de aansluiting van het technisch beroepsonderwijs op de vraag van het bedrijfsleven.

In 2009-2010 is de verbinding van de programmaonderdelen bij het PAO-ZKH belegd. De uitvoering en de bijbehorende werkafspraken bleven aan de aangesloten organisaties. De arbeidsmarkt maakte een ingrijpende verandering door in deze periode. Was de inzet van het PAO-ZKH in de beginjaren vooral gericht op het ondersteunen van een krappe arbeidsmarkt. Daarna dreigde een hoog niveau van werkloosheid. Relatief gezien bleef de werkloosheid in de regio echter gelukkig laag. In een tweede PAO-ZKH programmaconferentie werd het programma op inhoud bevestigd en zette de stuurgroep van het PAO-ZKH de eerste stappen in de richting van gezamenlijke regie op hoofdlijnen.

Het versterken en ondersteunen van de regionale economie is sinds 2009 nadrukkelijker een doelstelling van het PAO-ZKH. Er ontstaat de behoefte aan concrete programma's meer gericht op sectoren en aansluitend op de wensen van het bedrijfsleven. De daarvoor benodigde cijfers en informatie komen in ruimere mate centraal beschikbaar. Vanuit de provincie Noord-Holland en vanuit de metropoolregio Amsterdam.

Het PAO-ZKH is in 2011 uitgebreid tot een platform met concrete voorbeeldprojecten. Meer en specifiek gericht op samenwerken; gebiedsgericht, in sectoren en voor doelgroepen. Tegelijkertijd staan veel partners onder druk. Het gezamenlijke maatwerk zal met minder mensen en middelen tot stand moeten worden gebracht. Daarnaast moet de aandacht vanaf 2012 en daarna verschuiven van praten naar doen.

### **5.3 MRA**

De Metropoolregio Amsterdam (MRA) is het informele samenwerkingsverband van 36 gemeenten, de provincies Noord-Holland en Flevoland en de Stadsregio Amsterdam. Het metropoolgebied omvat het grondgebied van het noordelijk deel van de Randstad: de MRA strekt zich uit van IJmuiden tot Lelystad en van Purmerend tot de Haarlemmermeer. Haarlem participeert ook in de MRA. De coördinatie van de MRA-activiteiten op het gebied van economie geschiedt door het Platform Regionale Economische Structuur (PRES).

Het MRA heeft zeven speerpuntsectoren of clusters opgesteld voor de MRA waar zij specifiek beleid op wil gaan maken de komende jaren. Drie van de clusters sluiten aan bij de Haarlemse economische agenda, namelijk:

- Creatieve industrie
- Financiële en zakelijke dienstverlening
- Toerisme en congressen

### **5.4 REO**

Het Regionaal Economisch Overleg (REO) Zuid-Kennemerland is het overleg tussen bestuurders verantwoordelijk voor Economische Zaken van de gemeenten uit Zuid-Kennemerland met de onderwijsinstellingen (NOVA, InHolland) en de Kamer van Koophandel. Doel van het overleg is het afstemmen van regionale, economische ontwikkelingen en tevens de regionale economie stimuleren door een financiële bijdrage te leveren aan projecten die een stimulans geven aan de regionale economie.

### **5.5. Streefcijfers en Prestaties**

Voor het regionale arbeidsmarktbeleid bestaan geen specifieke streefcijfers of prestaties. In de Programmabegroting 2013-2017 is de volgende passage opgenomen.

- 1) Burgers, bedrijven en instellingen ervaren de gemeente meer als partner
  - a) De gemeente bevordert samenwerking tussen burgers, bedrijven, instellingen en gemeente
  - b) De gemeente verduidelijkt de rolverdeling tussen burgers, bedrijven, instellingen en overheid



- 2) Vanzelfsprekend partnerschap in regionaal verband
  - a) De gemeente bestendigt de samenwerking in de Metropoolregio Amsterdam.
  - b) De gemeente stemt de ontwikkeling van kantoren- en bedrijvenlocaties af in regionaal verband.
  - c) Haarlem werkt actief samen in de MRA voor de versterking van de creatieve industrie (programmabureau Creative Cities Amsterdam Area).
  - d) Haarlem intensiveert de samenwerking met Zuid-Kennemerland om de bereikbaarheid van de regio te verbeteren.

De doelstellingen voor de regionale samenwerking zijn vooral kwalitatief van aard. In het jaarverslag 2012 worden de resultaten ook in kwalitatieve zin weergegeven. Haarlem maakt sinds 2012 naast Amsterdam en Provincie Noord-Holland deel uit van het secretariaat van de MRA. Het netwerk heeft volgens het jaarverslag een transparantere structuur gekregen en gemeenteraden zouden ook meer worden betrokken voor de democratische legitimatie. De positionering van Haarlem/Zuid-Kennemerland heeft volgens het jaarverslag geleid tot goede regionale afspraken over kantorenleegstand, hotelbeleid, detailhandel, toerisme, innovatie bedrijfsleven, arbeidsmarkt, woningmarkt, bereikbaarheid, landschap en duurzaamheid. Een nadere concretisering van de inhoud van deze afspraken ontbreekt in het jaarverslag 2012. In het jaarverslag wordt tevens aandacht geschonken aan de regionale afstemming in het kader van de bevordering van de creatieve industrie. In 2012 heeft het project “Nieuwe Energie op de creatieve as” plaatsgevonden. Door dit project wordt de creatieve industrie volgens het jaarverslag in steeds meer zichtbaar, zowel in Haarlem als regionaal en zelfs landelijk. Het heeft onder andere geleid tot een onlineplatform voor de (ver-)binding van studenten en ondernemers.

## 5.6. Regionale ervaringen

Het succes of het falen van het samenwerken in regionale samenwerkingsverbanden is moeilijk te meten. Vooraf worden er geen harde streefcijfers aangegeven door de gemeente en het terugblikken geschiedt aan de hand van kwalitatieve informatie. Dit kan voortvloeien uit de aard van de activiteiten, als de nadruk binnen de regionale fora ligt op het delen informatie en het ‘elkaar bijpraten’. Dat kan echter op de langere termijn leiden tot frustraties, wanneer het praten een doel op zich wordt en concrete (alsmede meetbare) resultaten uitblijven. Veelzeggend is de doelstelling van het PAO-ZKH om een verschuiving aan te brengen van praten naar doen.

De KvK heeft, als economische partner, minder waardering voor met name de actiegerichtheid van met name het PAO-ZKH. Omdat de KvK de samenwerking binnen de PAO-ZKH als minder zinvol ervaart, gaat ze al een jaar niet meer naar de overleggen van het PAO-ZKH (de KvK is alleen nog agendalid). De KvK heeft haar kritiek geventileerd binnen de PAO-ZKH. De KvK heeft wel het beeld dat de Stuurgroep van het PAO-ZKH steeds beter functioneert (onder verantwoordelijkheid van de huidige wethouder). Op het regionale strategische niveau vindt dus wel afstemming plaats die volgens de KvK nuttig is.

## 6. Informatievoorziening

### 6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk staan de volgende vragen centraal:

*Is er een actuele beschrijving van de arbeidsmarkt in Haarlem voorhanden, waaruit blijkt welk probleem moet worden opgelost en wat de kansrijke activiteiten en de juiste instrumenten zijn?  
En is er een actuele en duidelijke arbeidsmarktanalyse, uitgewerkt in een actieplan?*

Begonnen zal worden met de informatie die voorhanden is over de arbeidsmarkt in Haarlem e.o. Daarna zal aandacht geschonken worden aan de arbeidsmarktanalyse alsmede het actieplan.

### 6.2. Informatie over de arbeidsmarkt

Voor Haarlem is er niet één arbeidsmarktverkenning, waarin de belangrijkste facetten van de arbeidsmarkt in onderling verband worden gepresenteerd, voorzien van een gedegen empirische basis. De stukjes van de arbeidsmarktpuzzel zijn echter wel degelijk voorhanden, maar hiervoor moeten uiteenlopende bronnen geraadpleegd worden.

Een belangrijke bron vormt de webpagina van O+S van de gemeente Haarlem. Vooral de economische monitor is hierbij in het bijzonder van belang. Deze bevat de volgende informatie, die weergegeven is in de onderstaande tabellen.

*Tabel 6.1: Informatie van O+S over werkgelegenheid, bedrijfsvestigingen en kantorenmarkt*

<i>Werkgelegenheid</i>	<i>Bedrijfsvestigingen</i>	<i>Kantorenmarkt</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Banen naar bedrijfsklasse</li><li>• Banen naar werkzame personen</li><li>• Banen naar grootteklasse vestiging</li><li>• Ontwikkeling aantal banen</li><li>• Banen vergelijkbare steden</li><li>• Banen naar stadsdeel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vestigingen naar bedrijfsklasse</li><li>• Vestigingen naar grootte</li><li>• Ontwikkeling van het aantal Vestigingen</li><li>• Vestigingen in vergelijkbare steden</li><li>• Vestigingen naar stadsdeel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De werkgelegenheid naar branche</li><li>• Ontwikkeling kantoorruimte en leegstand</li><li>• Huurprijzen kantorenmarkt</li><li>• Spreiding kantoren</li><li>• Kantorenmarkt en leegstand naar stadsdeel</li><li>• Aanbod kantorenruimte VGM</li></ul>

Daarnaast wordt ook informatie gepresenteerd over specifieke branches, die ook in het beleid van de gemeente Haarlem een speerpunt vormen, zoals de detailhandel en de creatieve industrie.

*Tabel 6.2: Informatie van O+S over toerisme, specifieke branches en ondernemingsklimaat*

<i>Toerisme</i>	<i>Overige specifieke branches</i>	<i>Ondernemingsklimaat</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkgelegenheid naar branche</li> <li>• Toeristische bezoek aan steden</li> <li>• Vervoer Toerisme</li> <li>• Overnachtingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detailhandel en horeca</li> <li>• Creatieve industrie</li> <li>• Gezondheidseconomie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondernemingsklimaat</li> <li>• Beroepsbevolking</li> <li>• Werkloosheid</li> <li>• Vacatures</li> <li>• Pendel</li> <li>• Sociaaleconomische index</li> </ul>

Ten slotte verschaft de afdeling O+S informatie over de Waarderpolder en brengt het de recessiemonitor uit.

*Tabel 6.3: Informatie van O+S over Waarderpolder en de recessiemonitor*

<i>Waarderpolder</i>	<i>Recessiemonitor</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkgelegenheid naar bedrijfstak</li> <li>• Ontwikkeling banen</li> <li>• Bedrijfsvestigingen</li> <li>• Leegstand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijvigheid</li> <li>• Woningmarkt</li> <li>• Sociale staat</li> <li>• Werkloosheid en vacatures</li> <li>• Bezoek stad</li> <li>• Amsterdam en Nederland</li> </ul>

Het grote voordeel van deze vorm van het presenteren is, dat de gegevens frequent geactualiseerd worden. Bovendien wordt een groot scala aan gegevens weergegeven, zodat bijvoorbeeld veel facetten van de sociaaleconomische situatie van Haarlem tot uitdrukking komen. Het nadeel is dat de gegevens 'sec' worden gepresenteerd, zonder een uitgebreide analyse of relatie met de beleidsdoelstellingen van de gemeente.

Vanzelfsprekend zijn er ook nog andere bronnen, die juist de relatie met de regio weergeven. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan:

- Regionale arbeidsmarktschets, arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland, september 2012, UWV.
- Metropoolregio Amsterdam in cijfers 2012, O+S Amsterdam.
- De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016, SEO.
- Actualisatie regionale arbeidsmarkt cijfers en –prognoses Noord-Holland 2012, t.b.v. Monitor Arbeidsmarkt en Onderwijs Noord-Holland, SEO.
- Verdiepingsonderzoek A&O monitor Vergrijzing en flexibilisering op de arbeidsmarkt in Noord-Holland 2012, Capgemini Consulting en I&O research.
- Technisch beroepsonderwijs in Noord-Holland en de Metropoolregio Amsterdam (MRA), Blauwberg.
- Economische Atlas, Provincie Noord-Holland.

Deze studies geven in gezamenlijkheid een goed beeld van de ontwikkelingen op de regionale arbeidsmarkt. Vanzelfsprekend staat de positie van Haarlem in deze studies niet centraal, noch de specifieke kansen en zwakheden van Haarlem.

## 7. Conclusies

### 7.1. Hoofdconclusie

De probleemstelling van het onderzoek luidt als volgt:

*Heeft de gemeente Haarlem de voorgenomen activiteiten in het kader van ‘Werk voor iedereen’ voor wat betreft het ondernemersloket en de regionale samenwerking gerealiseerd? Zijn deze activiteiten doelmatig uitgevoerd, alsmede op het juiste schaalniveau en is de regiefunctie adequaat ingevuld?*

Als effectindicator voor het beleidsveld economie heeft de gemeente gekozen voor het gemiddeld rapportcijfer van ondernemers over de tevredenheid met het ondernemingsklimaat in Haarlem. De laatste cijfers die beschikbaar zijn voor de gemeente Haarlem stammen echter uit 2010.

Geactualiseerde cijfers zullen er ook niet meer komen (uit dezelfde bron). Een alternatief zou het oordeel van de leden van een nog in te stellen ondernemerspanel kunnen zijn. In Amsterdam zijn positieve ervaringen opgedaan met een dergelijk ondernemerspanel. In Haarlem staat de gemeente nog aan het begin van het samenstellen van een ondernemerspanel.

Het succes of het falen van het samenwerken in regionale samenwerkingsverbanden is ook al moeilijk te meten. Vooraf worden er geen harde streefcijfers afgesproken en het terugblikken geschiedt aan de hand van kwalitatieve informatie. Dit kan voortvloeien uit de aard van de activiteiten, als de nadruk binnen de regionale fora ligt op het delen informatie en het ‘elkaar bijpraten’. Dat kan echter op de langere termijn leiden tot frustraties, wanneer het praten een doel op zich wordt en concrete (alsmede meetbare) resultaten uitblijven. Veelzeggend is de doelstelling van het regionaal Platform Arbeidsmarkt en Onderwijs voor Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer (PAO-ZKH) om een verschuiving aan te brengen van praten naar doen. De vraag is echter of dit gelukt is. Omdat de Kamer van Koophandel de samenwerking binnen de PAO-ZKH als minder zinvol ervaart, gaan de medewerkers van de Kamer al een jaar niet meer naar de vergaderingen van het platform.

Doordat er geen zinvolle prestatie- en effectindicatoren zijn vastgesteld, is het ook lastig te beoordelen of de activiteiten in het kader van ‘Werk voor iedereen’ voor wat betreft het ondernemersloket en de regionale samenwerking gerealiseerd zijn. In de Kadernota 2012 wordt bijvoorbeeld aangegeven dat het project van de Taskforce arbeidsmarkt/actieve rol ondernemersloket voortvarend verloopt, te oordelen naar de groene smiley. De RKC heeft uit de interviews echter de stellige indruk gekregen dat de Taskforce Arbeidsmarkt niet bestaat. Ook de kritische houding van de Kamer van Koophandel doet vermoeden dat de effectiviteit en daadkracht van de regionale samenwerking binnen het PAO-ZKH voor verbetering vatbaar is.

### 7.2. Beschrijving van de arbeidsmarkt

Hierin komt de beantwoording aan bod van onderzoeksvraag 1:

1. Is er een:
  - a) actuele beschrijving van de arbeidsmarkt in Haarlem, waaruit blijkt welk probleem moet worden opgelost en wat de kansrijke activiteiten en de juiste instrumenten zijn?
  - b) actuele en duidelijke arbeidsmarktanalyse, uitgewerkt in een actieplan?
  - c) een duidelijke rolverdeling tussen enerzijds de gemeente en anderzijds de lokale en regionale samenwerkingspartners?

Voor Haarlem is er niet één arbeidsmarktverkenning, waarin de belangrijkste facetten van de arbeidsmarkt in onderling verband worden gepresenteerd, voorzien van een gedegen empirische basis. De stukjes van de arbeidsmarktpuzzel zijn echter wel degelijk allemaal voorhanden, maar hiervoor moeten uiteenlopende bronnen geraadpleegd worden. Een ander nadeel is voorts dat de gegevens ‘sec’ worden gepresenteerd, zonder een uitgebreide analyse of relatie met de beleidsdoelstellingen van de gemeente.

#### *Arbeidsmarktanalyse & actieplan*

De arbeidsmarktagenda is actueel. De arbeidsmarktagenda vloeit voort uit de Nota Vitaal en ondernemend. De Nota vitaal en ondernemend stamt weliswaar pas uit begin 2012, maar bevat geen actuele en realistische visie op de ontwikkeling van de arbeidsmarkt in regionaal perspectief. Er wordt meer aandacht geschonken aan toekomstige knelpunten ten gevolge van krapte op de arbeidsmarkt, dan aan het vooruitzicht van een voortdurende werkloosheid.

De arbeidsmarktagenda bouwt daarmee ook niet voort op een actuele analyse van de regionaal sociaaleconomische situatie van Haarlem, hetgeen extra knelt omdat in de arbeidsmarktagenda een enge definitie van arbeidsmarktbeleid wordt gehanteerd. Hierdoor blijft het ook in de arbeidsmarktagenda onduidelijk hoe de gemeente de randvoorwaarden wil scheppen, die een regio of stad tot een aantrekkelijke vestigingsplaats maken voor menselijk talent en bedrijven.

#### *Rolverdeling*

De rolverdeling tussen de gemeente en de regionale partners lijkt het beste uit de verf te komen binnen de MRA. Het MRA heeft zeven speerpuntsectoren of clusters opgesteld voor de MRA waar zij specifiek beleid op wil gaan maken de komende jaren. Drie van de clusters sluiten aan bij de Haarlemse economische agenda, namelijk:

- Creatieve industrie
- Financiële en zakelijke dienstverlening
- Toerisme en congressen

Voor bijvoorbeeld het PAO-ZKH geldt dat er niet zo zeer sprake is van een heldere rolverdeling, als wel van een nog te maken omslag van praten naar handelen. Ook voor overige regionale fora heeft de rekenkamercommissie de indruk dat er veel nadruk ligt op het uitwisselen en delen van informatie.

### **7.3. Activiteiten en instrumenten**

Hierin komt de beantwoording aan bod van onderzoeksvraag 2:

2. Welke activiteiten en instrumenten heeft de gemeente ingezet en wat is de onderlinge samenhang tussen:
  - a) dienstverlening aan ondernemers?
  - b) acquisitie- en promotiebeleid, communicatie en netwerkondersteuning?
  - c) arbeidsmarktbeleid, waaronder relatiebeheer met onderwijsinstellingen?

#### *Dienstverlening aan ondernemers*

Uit de cijfers blijkt dat ondernemers de weg naar het ondernemersloket van de gemeente Haarlem weten te vinden. In 2012 betrof het 2518 vragen van ondernemers. Uit een onderzoek van de Kamer van Koophandel blijkt voorts dat ondernemers enthousiast starten met ideeën die ze ook graag willen uitvoeren. Jammer genoeg stuiten ze hierbij vaak op barrières. De ideeën van de ondernemers passen

naar hun eigen mening vaak niet in de “hokjes” van de gemeente waardoor een procedure erg complex kan worden. Ondernemers krijgen vaak te maken met verschillende afdelingen die onvoldoende op elkaar zijn afgestemd en waarin zij als tussenpersoon fungeren.

#### *Acquisitie- en promotiebeleid, communicatie en netwerkondersteuning*

Een geslaagd voorbeeld van acquisitie- en promotiebeleid, communicatie en netwerkondersteuning zijn de activiteiten die ontplooid worden in de Waarderpolder. De Stichting Waarderpolder voor Employability (WAvE) is een van die goede initiatieven. WAvE is een onafhankelijk HR-netwerk van, voor en door werkgevers. Het doel is het verhogen van resultaat en kwaliteit van arbeid, door uitwisseling van werknemers, kennis, ideeën en ervaring.

Het tweede voorbeeld is eveneens ontleend aan de Waarderpolder. In 2012 heeft voor de eerste keer het Waarderpolder Werkt evenement plaatsgevonden. De opdrachtgevers van het evenement zijn de Stichting Parkmanagement Waarderpolder, Paswerk, Industriekring Haarlem, Kamer van Koophandel en de gemeente Haarlem. Buiten de Waarderpolder is de gemeente echter minder actief. Een goed acquisitiebeleid zou echter van grote waarde kunnen zijn voor het aantrekken van gewenste vormen van economische bedrijvigheid voor de stad Haarlem en daarmee voor een gezonde arbeidsmarkt.

#### *Onderwijs & arbeidsmarktbeleid*

Als centrumgemeente heeft Haarlem voor de regio Zuid- en Midden-Kennemerland de regierol voor de bestrijding van Voortijdig Schoolverlaten. Het doel is in elk geval een vermindering van het aantal nieuwe vroegtijdige schoolverlaters met 40% ten opzichte van het peiljaar 2005-2006. Jobcoaches in het MBO hebben in de tweede helft van 2012 46 succesvolle matches oor werkplekken tot stand gebracht en 13 succesvolle matches voor stageplekken. Hierbij wordt een preventieve aanpak voorgestaan door de gemeente. Er zijn bijvoorbeeld jobcoaches die stageplekken of werkplekken proberen te regelen voor jongeren die dreigen uit te vallen, omdat zij geen leerwerkplek hebben en daardoor hun opleiding niet kunnen afronden.

## **7.4. Kaderstelling en prioriteiten van de gemeenteraad**

Hierin komt de beantwoording aan bod van onderzoeksvraag 3:

3. Hoe is er invulling gegeven aan de kaderstelling en prioriteiten van de gemeenteraad voor wat betreft:
  - a) het ondernemingsklimaat?
  - b) de verbinding met het onderwijs?

#### *Kaderstelling Raad*

Tijdens dit onderzoek van de rekenkamercommissie is niet gebleken dat de Raad een zeer grote en actieve belangstelling aan de dag legt voor het arbeidsmarktbeleid in brede of enge zin. Er zijn dan ook weinig kaders gesteld voor dit beleidsterrein. De belangstelling voor het ondernemersloket vanuit de Raad dateert bijvoorbeeld van 2007. Vanzelfsprekend wordt er wel in de Raad wel gesproken over het gewenste ondernemersklimaat en de relatie c.q. verbinding met het onderwijs, maar dit leidt naar de mening van de rekenkamer niet tot concrete kaders voor het College. Een reden hiervoor kan zijn dat het arbeidsmarktbeleid vooral een regionale aangelegenheid is, terwijl de Raad toch primair een lokaal democratisch orgaan is.

## 7.5. Samenwerkingspartners

In deze paragraaf staat onderzoeksvraag 4 centraal.

4. Wat is het oordeel van de belangrijkste samenwerkingspartners over de inbreng van de gemeente Haarlem in lokale en regionale samenwerkingsverbanden, op het terrein van arbeidsmarktbeleid? Vinden zij dat de gemeente haar regiefunctie in de regio goed invult?

De rekenkamercommissie heeft in het kader van dit verkennende onderzoek zeker niet met alle stakeholders in de regio gesproken, maar wel de met Kamer van Koophandel. De KvK heeft, als economische partner, minder waardering voor met name de actiegerichtheid van met name het PAO-ZKH. Er is naar de mening van de KvK geen helder programma en geen gepubliceerde begroting. De PAO legt onvoldoende verantwoording af. Omdat de KvK de samenwerking binnen de PAO-ZKH niet als zinvol ervaart, gaat ze al een jaar niet meer naar de overleggen van het PAO-ZKH (alleen nog agendalid). De KvK heeft haar kritiek geventileerd binnen de PAO-ZKH. Het ontbreekt echter aan leiderschap: er zijn ‘aan het roer’ ook enkele personeelwisseling geweest, het mandaat was niet duidelijk en de partners in het PAO-ZKH komen stevig voor hun eigen belangen op. De KvK heeft wel het beeld dat de Stuurgroep van het PAO-ZKH beter functioneert (onder verantwoordelijkheid van de huidige wethouder). Op het regionale strategische niveau vindt dus wel afstemming plaats die volgens de KvK nuttig is. Over de samenwerking binnen MRA-verband kan aanzienlijk positiever geoordeeld worden. Wel kan hier de vraag gesteld worden of Haarlem niet in ruimere mate aangehaakt zou kunnen zijn bij de activiteiten die binnen de MRA ontplooid worden, met het oog op de acquisitie van nieuwe bedrijven.

## **8. Aandachtspunten voorde gemeenteraad**

1. Vul de ontbrekende schakel in tussen het arbeidsmarkt beleid in brede- en in enge zin. De nota ‘vitaal en ondernemend’ gaat uit van een brede opvatting over de arbeidsmarkt, maar bevat geen actuele analyses of prognoses. Het concept van de arbeidsmarktagenda gaat uit van een enge opvatting van de arbeidsmarkt, waarbij bijvoorbeeld het vestigingsklimaat voor bedrijven een gegeven is. Hierdoor is het arbeidsmarkt beleid van de gemeente onvoldoende ingebed in het bredere economische beleid.
2. Onderdeel van het arbeidsmarktbeleid in brede zin vormt ook de inzet van de gemeente om bedrijven te behouden voor Haarlem en nieuwe gewenste vormen van economische bedrijvigheid naar Haarlem toe te halen. De link tussen enerzijds het arbeidsmarktbeleid en anderzijds de acquisitietaken, komt onvoldoende tot uitdrukking in het beleid.
3. Bewaak dat er sprake is van een goede empirische basis voor het arbeidsmarktbeleid. De arbeidsmarktgegevens zijn wel voor handen, maar verspreid over verschillende documenten en afkomstig uit talrijke bronnen. Het samenbrengen en vooral het analyseren van deze gegevens met het oog op de kansen en bedreigingen voor de Haarlemse arbeidsmarkt, kan behulpzaam zijn voor het ontwikkelen van een beter ‘gefundeerd’ arbeidsmarktbeleid.
4. Arbeidsmarktbeleid is zeker geen zuiver lokale aangelegenheid. Een effectief arbeidsmarktbeleid kan alleen in de regio gevoerd worden. Tot nu toe lag de nadruk in de regionale samenwerkingsverbanden echter op het delen van informatie. De tijd is aangebroken voor het maken van concrete afspraken, over in regionaal verband te leveren prestaties en te bereiken effecten. De Raad zou deze ontwikkeling kunnen ondersteunen.
5. Dring aan op de formulering van goede prestatie- en effectindicatoren voor het arbeidsmarktbeleid. Het definiëren van prestatie-indicatoren moet geen grote problemen opleveren, maar de indicatoren moeten wel aansluiten bij de activiteiten die daadwerkelijk ontplooid worden. Dat is nu niet altijd het geval.
6. Goede effectindicatoren definiëren voor het arbeidsmarktbeleid is lastig, gezien de grote invloed van exogene factoren. Daarmee is niet gezegd dat er niets mogelijk is op dit terrein. Momenteel is er bijvoorbeeld (nog) geen goed instrument voor het peilen van de opvattingen van ondernemers. De tevredenheid van ondernemers over het ondernemersklimaat is wel een indicator in Haarlem, maar er is momenteel geen manier om deze te meten. Het zou aanbeveling verdienen om naar Amsterdams voorbeeld een ondernemerspanel in te stellen. Daartoe zijn nu eerste stappen gezet door het College, maar deze voornemens moeten nog wel realiteit worden.



## Bijlage 1 Interviews

1.	J. Nieuwenburg	Wethouder Economie
2.	S. Verstraete H. van der Meer	Senior beleidsadviseur Economie RMC/VSV coördinator regio Z- en M- Kennemerland
3.	M. Akersloot	Teamleider Ondernemersloket
	B. Weischer	Teamleider PBO
4.	L. van Halen	KvK Kennemerland
	D. Freling	KvK Kennemerland
5	J. Kersloot	Onderzoeker/Adviseur Economische monitor

## Bijlage 2      Onderzoeksopzet

Haarlem is (net als andere gemeenten in Nederland) niet in staat om op eigen kracht werk voor iedereen te verschaffen of volledige werkgelegenheid binnen de gemeentegrenzen te realiseren. Vooral bij het streven naar werk voor iedereen, geldt dat de gemeente te maken krijgt met tal van macro-economische en demografische exogene factoren. Daar komt bij dat arbeidsmarktbeleid ook geen exclusieve gemeentelijke aangelegenheid is. Arbeidsmarktbeleid wordt vooral op een regionale schaal gevoerd. Er zijn tal van actoren actief die in gezamenlijkheid het arbeidsmarktbeleid bepalen.

Desondanks kan de gemeente wel wat doen. De gemeente heeft naast een initiërende en regisserende taak ook een voorwaardenstellende rol.

De rekenkamercommissie heeft ervoor gekozen om twee onderwerpen centraal te stellen en nader te beoordelen:

- a. Het ondernemersloket;
- b. Het regionaal beleid.

De RKC kiest voor deze twee onderwerpen, omdat bij het ondernemersloket de gemeente primair zelf aan zet is en bij het regionale beleid betreft het vooral de invulling van de regiefunctie en de vormgeving van de samenwerkingsrelaties.

### *Ad a) Ondernemersloket*

Vlak na de opening in van het ondernemersloket in 2006 zijn door de PvdA-fractie vragen gesteld over de vindbaarheid van het loket, de (afwezigheid van) informatiepakketten en de (gebrekkige) kennis van de informatieverstrekende ambtenaren. Zes jaar na de opening van het ondernemersloket mag je er vanuit gaan dat deze opstartproblemen verholpen zijn. Anno 2012 zijn er echter nieuwe uitdagingen bijgekomen. Voor het bedrijventerrein Waarderpolder heeft het ondernemersloket bijvoorbeeld een expliciete rol toebedeeld gekregen, voor het aantrekken van nieuwe vormen van bedrijvigheid. Voorts wordt in het Collegeakkoord gesproken over een *actieve* rol voor het ondernemersloket. Het College wil naar eigen zeggen ook groene en creatieve vormen van bedrijvigheid stimuleren. De RKC zal in kader van de laatst genoemde ambitie onderzoeken, welke activiteiten er zijn ondernomen om duurzame en creatieve vormen van bedrijvigheid naar Haarlem te halen (c.q. deze voor de stad te behouden) en welke rol het ondernemersloket hierbij speelt. Hierbij zal in het onderzoek van de RKC ook aandacht worden geschonken aan de werkgelegenheid die verbonden is aan de duurzame en creatieve vormen van bedrijvigheid, die naar Haarlem zijn gehaald of voor Haarlem zijn behouden.

### *Ad b) Regionaal arbeidsmarktbeleid*

In 2007 is het Platform Arbeidsmarkt en Onderwijs (PAO) Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer opgericht<sup>12</sup>. Dit platform heeft als doel te komen tot een goed werkende lokale en regionale arbeidsmarkt. Het bedrijfsleven, het onderwijsveld en de gemeenten zijn alle drie vertegenwoordigd in het platform. Zij bespreken knelpunten en ontwikkelen initiatieven en maatregelen om de lokale en regionale arbeidsmarkt te stimuleren. De werkzaamheden van het PAO zijn gericht op samenhang, afstemming en regie en het nemen van initiatieven in het kader van een betere aansluiting van onderwijs en arbeidsmarkt. Uitgangspunt daarbij is dat de verschillende partijen een gelijkwaardige inbreng hebben. Sinds de oprichting heeft het PAO enkele ontwikkelingen doorgemaakt.

---

<sup>12</sup> Oberon, De aansluiting onderwijs – arbeidsmarkt, Utrecht, februari 2012.

In het eerste jaar is het platform opgezet en is de arbeidsmarktmonitor over de gebieden Zuid- en Midden-Kennemerland en Haarlemmermeer ontwikkeld. Het PAO heeft vervolgens een aantal programmalijnen ontwikkeld, waaraan een stuurgroep als trekker gekoppeld is. De huidige ambitie van de gemeente Haarlem is om het thema onderwijs en arbeidsmarkt niet alleen een onderwerp van het PAO te laten zijn, maar ook onder te brengen op de recent ontwikkelde Regionale Educatieve Agenda (REA) van Kennemerland-Zuid. Voordeel hiervan is de grote betrokkenheid van schoolbesturen bij de REA.

Naast de bevordering van de aansluiting tussen arbeidsmarkt en onderwijs, zijn er ook andere initiatieven. Zoals de vorming van het WerkgeversServicepunt in november 2011. Dit is een samenwerkingsverband tussen de verschillende regiogemeenten (Haarlem, Heemstede, Bloemendaal, Zandvoort, Beverwijk, Velsen, Heemskerk, Haarlemmerliede-Spaarnwoude en Uitgeest) met de sociale werkplaatsen, diverse werkgeversorganisaties, het onderwijs en het UWV.

De RKC wil onderzoeken welke inbreng de gemeente Haarlem heeft in deze gremia en hoe de regiefunctie invulling krijgt. Hierbij zal ook onderzocht worden welke activiteiten door de gemeente Haarlem in regionaal verband worden opgepakt en welke taken een meer lokaal karakter dragen. De RKC is vanzelfsprekend ook benieuwd naar de visie van de gemeente op de verhouding tussen enerzijds regionale en anderzijds lokale arbeidsmarktinitiatieven.

### **Relevantie van het onderzoek**

Het onderzoek focust op de periode 2010 tot heden. De coalitieperiode is voor de helft voorbij. De economische crisis duurt voort en het belang van actief arbeidsmarktbeleid is blijvend groot. De grenzen van de arbeidsmarkt vallen niet samen met die van gemeenten en daarom lijkt coördinatie van arbeidsmarktbeleid op regionaal niveau onontbeerlijk. Eventuele aanbevelingen die uit dit onderzoek voortvloeien, kunnen nog opgepakt worden in het tweede deel van de termijn van het College.

### **Rapportage**

De bevindingen worden voor ambtelijk wederhoor voorgelegd aan het verantwoordelijk management in de ambtelijke organisatie, daaruit voortkomende opmerkingen worden verwerkt.

### **Uitvoering van het onderzoek**

Het onderzoek werd uitgevoerd door een onderzoeksteam bestaande Jan van der Bij (extern lid) en Jane Caffé (secretaris RKC)

Het onderzoek staat onder supervisie van de RKC begeleidingscommissie bestaande uit Daphne Huysse en Marlies de Vries.

### **Het toetsingskader**

Het toetsingskader identificeert de normen op het gebied van de inhoud en realisatie van het beleid. De RKC baseert het toetsingskader op de documenten die kaderstellend zijn voor de economische agenda van Haarlem. Dit onderzoek omvat bij de start de documenten die zijn genoemd onder 'Achtergrondinformatie interne documentatie'.

### *Beleid*

- Het beoogde maatschappelijke effect is in meetbare eenheden omschreven en is specifiek, integraal en consistent;
- Prestatie-indicatoren en streefwaarden zijn vastgesteld, evenals de termijn waarbinnen de doelen bereikt moeten worden;
- Het beoogde doel/effect is vertaald naar in te zetten instrumenten.

### *Uitvoering*

- Pallet economische terreinen waarop de gemeente en samenwerkingspartners actief zijn;
- Een samenhangende beleidsvisie op het ondernemingsklimaat;
- Intensiteit van overleg met andere overheden en bedrijfsleven, rijk, regio en provincie;
- Coördinatie en regie.

### **Interne documentatie**

- Coalitieakkoord Haarlem 2010-2014 Het oog op morgen
- Programmabegroting 2011 / Programmabegroting 2012: Programma 6 Economie, Cultuur, Toerisme en Recreatie, beleidsveld 6.1: Economie;
- Economische agenda Haarlem 2007 – 2010;
- Economische agenda 2012 – 2016 ‘Haarlem vitaal en ondernemend’.
- Berap 2011-1 / Berap 2011-2 / Berap 2012-1;
- Gemeentelijk Jaarverslag 2010 / Gemeentelijk Jaarverslag 2011;
- Convenant Waarderpolder 2011 – 2015;
- Economische barometer 2008 (2009/ 89793);
- Economische monitor Haarlem
- Startend ondernemerschap in Haarlem; economische factor van betekenis, december 2009



