

Raadsstuk 144/2006
B&W datum 18 juli 2006
Sector/Afd SO/vt
Reg.nr(s) 06/409

Onderwerp **Beantwoording vragen van de heer M. Aynan inzake Ondernemersloket**

Aan de Raad der gemeente Haarlem

Ingevolge het bepaalde in artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergadering van de gemeenteraad stellen wij u hierbij in kennis van de op 15 mei 2006 bij ons college ingekomen vragen van de heer M. Aynan en het door het college gegeven antwoord.

De burgemeester,
mr. B.B. Schneiders

Burgemeester en Wethouders van Haarlem
Postbus 511
2003 PB Haarlem

Haarlem, 12 mei 2006

Betreft: Raadsvragen ex art. 38 RvO

Geacht College van B&W,

De PvdA-fractie verzoekt u om schriftelijke beantwoording conform artikel 38 Reglement van Orde.

In de Stadskrant (nummer 7, 16 februari 2006) wordt op de voorpagina melding gemaakt van de opening van het Ondernemersloket.

- 1. Na navraag bij de desbetreffende ambtenaren in de Publiekshal blijkt het loket zo goed als niet te bestaan, bent u hiervan op de hoogte? Is het loket ondanks de grote publiciteit rondom de opening ervan nog niet operationeel?**
- 2. Waarom is het ondernemersloket per mei 2006 nog steeds niet met de juiste informatiefolders uitgerust en waarom is in de Publiekshal niet aangegeven waar het loket te vinden is? Is de inhaalslag zoals in de B&W-nota van 31 januari 2005 vermeld is, nog steeds niet waargemaakt?**
- 3. Zijn er medewerkers van het Ondernemersloket bijgeschoold voor de specifieke taak van de Publieksdienst?**

4. In de eerder genoemde uitgave van de Stadskrant staat dat iedere startende ondernemer een “Welkomstpakket voor Bedrijven” krijgt. In de praktijk lijkt daar echter geen sprake van. Is dat volgens u het geval en wat gaat u er aan doen om het welkomstpakket alsnog bij de startende ondernemers te krijgen.
5. In de hierboven genoemde B&W-nota staat dat het digitale ondernemersloket nog in de kinderschoenen staat en dat het nog sterke verbetering behoeft. Wat gaat u er aan doen om het digitale ondernemersloket te verbeteren en per wanneer denkt u dat deze verbeteringen gerealiseerd zijn?
6. Bent u, net als de PvdA, ook van mening dat de zeer gebrekkige uitrusting van het Ondernemersloket, Haarlem als vestigingstad voor ondernemers alleen maar schade berokkent en was het niet beter geweest om eerst alles rond te hebben, alvorens het loket in aanwezigheid van de pers te openen?

Partij van de Arbeid-fractie,

Moussa Aynan

Aan de heer M. Aynan
lid van de gemeenteraad
Spaarnwouderstraat 16D
2011 AD Haarlem

Onderwerp:
Beantwoording vragen inzake
het Ondernemersloket

Uw brief van:
12 mei 2006

Geachte heer Aynan,

Bijgaand treft u de antwoorden aan op de vragen die u heeft gesteld (d.d. 12 mei 2006) over het Ondernemersloket. In de beantwoording wordt met name verwezen naar het plan van aanpak dat bij de opening van het loket in februari van dit jaar is vastgesteld om te komen tot een goed functionerend loket. Dit plan wordt als bijlage aan dit schrijven toegevoegd.

1. *Na navraag bij de desbetreffende ambtenaren in de Publiekshal blijkt het loket zo goed als niet te bestaan, bent u hiervan op de hoogte? Is het loket ondanks de grote publiciteit rondom de opening ervan nog niet operationeel?*

Antwoord

Het ondernemersloket maakt deel uit van het Loker Bouwen, Wonen & Leefomgeving (BWL) aan de Zijlsingel. Het loket is weliswaar operationeel, maar zoals in het Plan van Aanpak verbetering entree en dienstverlening bedrijven vastgesteld door B en W op 31 januari 2006 (verder PvA) wordt aangegeven en thans bijgevoegd, zal het jaar 2006 worden benut om dit PvA uit te voeren. Belangrijk onderdeel van dit PvA is het beter vullen en beter herkenbaar maken van het loket. Voor het *beter vullen* van het ondernemersloket staan diverse acties concreet in het PvA verwoord.

De uitvoering daarvan verloopt volgens planning, maar is op dit moment nog niet afgerond. Eind 2006 moet het gehele PvA zijn uitgevoerd. Het resultaat van deze acties en inspanning zal middels een klanttevredenheidsonderzoek begin 2007 orden gemeten.

T.a.v. de *herkenbaarheid* van het ondernemersloket wordt opgemerkt dat bezoekers die zich met hun vraag bij de centrale balie van de Publiekshal melden, een verwijzing naar het ondernemersloket van de BWL-balie krijgen. Dit moet ook op het bonnetje met het loketnummer nadrukkelijk vermeld staan.

Onderwerp van studie is de optie een aparte kamer specifiek voor ondernemers in te richten waar zij met hun specifieke vragen terecht kunnen.

2. *Waarom is het ondernemersloket per mei 2006 nog steeds niet met de juiste informatiefolders uitgerust en waarom is in de Publiekshal niet aangegeven waar het loket te vinden is? Is de inhaalslag zoals in de B&W-nota van 31 januari 2005 vermeld is, nog steeds niet waargemaakt?*

Antwoord

Zoals bij de beantwoording van vraag 1 al is aangegeven moeten de acties uit het PvA eind 2006 zijn afgerond. Daarbij hoort ook het beschikbaar hebben van de productfolders. Overigens wil dat niet zeggen dat deze folders allemaal pas eind 2006 beschikbaar komen. Inmiddels is na enkele maanden het aantal beschikbare folders ten behoeve van ondernemers fors toegenomen. Dit actiepoint is echter nog niet afgerond.

Voor de vindbaarheid van het ondernemersloket en de inhaalslag verwijzen wij naar het antwoord op vraag 1.

3. *Zijn er medewerkers van het Ondernemersloket bijgeschoold voor de specifieke taak van de Publieksdienst?*

Antwoord

Onderdeel van de PvA (pag. 3) is dat enkele medewerkers bij BWL zich zullen specialiseren om het ondernemersloket te bemensen. Inmiddels is de selectie van deze medewerkers (vrijwel) afgerond en worden zij nader geïnstrueerd en voorgelicht. De informatie die de medewerkers van het ondernemersloket beschikbaar moeten hebben betreft kennis van het beleidsveld economie, ruimtelijke en stedelijke ontwikkeling. Zoals in het PvA is aangegeven zal eind 2006 de kennis van de medewerkers op niveau zijn. Bij de inrichting van de nieuwe organisatie zal de verbinding tussen het ondernemersloket en de beleidsmedewerkers in de backoffice een belangrijk aandachtspunt zijn. Het streven

is erop gericht de kennis van het bedrijfsleven in de frontoffice in ieder geval te versterken. De eerste aanzetten daartoe zijn hierboven beschreven.

4. *In de eerder genoemde uitgave van de Stadskrant staat dat iedere startende ondernemer een "Welkomstpakket voor Bedrijven" krijgt. In de praktijk lijkt daar echter geen sprake van. Is dat volgens u het geval en wat gaat u er aan doen om het welkomstpakket alsnog bij de startende ondernemers te krijgen.*

Antwoord

Het welkomstpakket wordt wel degelijk verstuurd aan alle ondernemers die zich in Haarlem vestigen of in Haarlem een bedrijf starten. Bron van de gegevens voor de adressering in verband met toezending van dit pakket is de Kamer van Koophandel. Maandelijks wordt een uitdraai gemaakt van alle nieuwe inschrijvingen van die maand, waarop deze nieuwe bedrijven een welkomstpakket krijgen toegestuurd. Deze toezending is gestart in februari 2006. Het kan dus zijn dat bedrijven die hun activiteit pas in februari of later dit jaar zijn gestart, zich wél al eerder dan februari bij de Kamer van Koophandel in hebben geschreven en dus géén pakket hebben ontvangen. Indien een dergelijk bedrijf of ondernemer tóch zo'n welkomstpakket wenst, is dat uiteraard mogelijk. Zij kunnen dit via het ondernemersloket (onderdeel van het Loket BWL aan de Zijlsingel, tel. 5114400) kenbaar maken.

5. *In de hierboven genoemde B&W-nota staat dat het digitale ondernemersloket nog in de kinderschoenen staat en dat het nog sterke verbetering behoeft. Wat gaat u er aan doen om het digitale ondernemersloket te verbeteren en per wanneer denkt u dat deze verbeteringen gerealiseerd zijn?*

Antwoord

Het PvA (pagina 4) geeft antwoord op deze vraag namelijk:

- verbetering van de *vindbaarheid* van het digitale loket en daarbinnen een digitaal ondernemersloket, maar vooral,
- verbetering van de *vulling* van dit digitale (ondernemers)loket. Dat zal gebeuren door vermelding van productinformatie voor vergunningaanvragen, digitaal beschikbaar stellen van aanvraagformulieren, ontsluiting van al bestaande (bijvoorbeeld landelijke) informatie die voor ondernemers van belang is (link met digitaal bedrijvenloket van het ministerie van EZ); enz.

Ook hiervoor geldt dat het jaar 2006 voor de verbetering wordt gebruikt. Resultaten sinds de vaststelling van de PvA tot nu toe zijn dat het digitale loket onlangs is uitgebreid met informatie over vergunningen en producten (en aanvraagformulieren) en dat de voor ondernemers belangrijke producten herkenbaar voor ondernemers bij elkaar gegroepeerd zijn. Deze actie is echter nog niet afgerond. Ook is het nog dit jaar de bedoeling binnen het digitale loket specifiek een digitaal *ondernemersloket* te plaatsen.

6. *Bent u, net als de PvdA, ook van mening dat de zeer gebrekkige uitrusting van het Ondernemersloket, Haarlem als vestigingsstad voor ondernemers alleen maar schade berokkent en was het niet beter geweest om eerst alles rond te hebben, alvorens het loket in aanwezigheid van de pers te openen?*

Antwoord

Hoewel wij ons ervan bewust waren dat bij de opening van het ondernemersloket in januari 2006 de invulling van dit loket, net als de digitale dienstverlening aan ondernemers, nog niet op het gewenste peil waren, hebben wij er toch nadrukkelijk voor gekozen om op deze wijze aandacht te geven aan onze voornemens en concrete inspanningen om de entree en de dienstverlening voor ondernemers te verbeteren.

het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris
drs. M.C.A. den Haan, plv.

de burgemeester
mr. B.B. Schneiders