



Rekenkamercommissie

De raad van de gemeente Alkmaar,
via de raadsgriffier

Uw kenmerk	Ons kenmerk 2016/011	Toestelnummer 072-5489342
Uw brief d.d.	Behandeld door D. Stapel/J. Sarvaas	Bijlagen 3
Onderwerp Aanbieding quick scan Actieprogramma Economie		Datum 28.11.2016

Geachte dames/heren,

Hiermee bieden wij u de "Quick scan Actieprogramma Economie", gedateerd oktober 2016, aan. Deze quick scan is in opdracht van de rekenkamercommissie Alkmaar door I&O-research te Amsterdam uitgevoerd.

Met deze brief geven wij u inzicht in het proces, gaan wij kort in op de conclusies van de quick scan, komt de bestuurlijke reactie van het college aan de orde en doen wij u aanbevelingen naar aanleiding van de quick scan en de bevindingen daaruit.

Proces

In het eerste overleg dat de rekenkamercommissie met vertegenwoordigers van de fracties uit uw raad had, hebben wij aangegeven voorstander te zijn van het gebruiken van andere, alternatieve onderzoeksmethoden naast de tot nu toe gebruikelijke onderzoeken en opvolgonderzoeken. In overleg met vertegenwoordigers van uw fracties hebben wij besloten tot het uitvoeren van een quick scan.

Het college van Alkmaar legt grote nadruk op de economie. Ook in de verschillende gesprekken met de fracties, op zoek naar mogelijke onderwerpen voor onderzoek, kwam het onderwerp economie vaak naar voren. Gezien de nadruk van zowel het college, als de raad heeft de rekenkamercommissie het onderwerp "economie" opgenomen in haar onderzoeksplan voor 2016 en een quick scan uitgevoerd. Basis voor de quick scan vormt het Actieprogramma Economie 2015-2019, dat in september 2015 door uw raad is vastgesteld.

Omdat het nog te vroeg is voor effectmetingen, zijn de volgende vragen gesteld:

- wat vinden ondernemers zelf van het Actieprogramma Economie
- zijn zij tevreden over de opstelling en dienstverlening van de gemeente Alkmaar en
- waar zouden zij nog behoefte aan hebben

Hiertoe zijn 20 ondernemers, die nog niet betrokken waren bij de voorfasen van het Actieprogramma Economie, met telefonische diepte-interviews bevraagd. Door een "sneeuwbalmethode", waarbij via suggesties van geïnterviewden andere ondernemers gevonden konden worden, is gekomen tot een brede spreiding van ondernemers qua achtergrond, vestigingsplek, bedrijvigheid en bedrijfsgrootte.

* bezoekadres LANGESTRAAT 97	* bank POSTBANK 116121	* telefoon 14 072
* postadres POSTBUS 53 1800 BC ALKMAAR	BNG 28.50.00.179	* telefax (072) 548 87 77
	* www.alkmaar.nl	

De conclusies in het kort

Hoewel het Actieprogramma Economie nog erg onbekend was bij deze ondernemers, kwam de gemeente, in het bijzonder het Ondernemersloket, goed uit de verf. Enkele vraagtekens werden gezet bij de taakopvatting van de gemeente, in het bijzonder rond het onderwerp innovatie, en of er voldoende aandacht is voor de regio ("de economie stopt niet bij de gemeentegrens"). Ook treffen zij soms botsende belangen aan bij de gemeente, die nog niet bestuurlijk zijn "afgekaart". Dit kan verwarring en vertraging veroorzaken.

De reactie van het college

Het college heeft in haar bestuurlijke reactie van 15 november 2016 de meeste punten uit het rapport onderschreven. De bestuurlijke reactie is bijgevoegd. Het college loopt in zijn brief een aantal aspecten uit de quick scan langs, waarbij wij bij de onderstaande punten enkele kanttekeningen maken.

Richten op kerntaken

Enige discussie lijkt te zitten in het aspect "richten op de kerntaken". Uit de interviews kwam naar voren dat een deel van de ondernemers bijvoorbeeld het aspect innovatie bij uitstek het domein van ondernemers vindt. Het college acht dit echter ook een gemeentelijke taak. Wij begrijpen dit standpunt, maar willen wel met nadruk op dit signaal wijzen. Gekoppeld aan de gevraagde aandacht door sommige geïnterviewden voor de reeds gevestigde ondernemers, in plaats van de nadruk op nieuwe vestigingen. Naar de mening van de rekenkamercommissie moet dit leiden tot een permanent bewustzijn bij de gemeente van de rol van ondernemend Alkmaar voor de stad en de gemeentelijke rol om randvoorwaarden te creëren, waarbinnen ondernemers hun rol kunnen uitvoeren.

Eenduidige bestuurlijke definitie van "economische belangen"

In de quick scan wordt aandacht gevraagd voor verschillende signalen die de gemeentelijke organisatie soms uitzendt. Het college zoekt dit in de afstemming van medewerkers met elkaar alvorens gesprekken aan te gaan. Naar onze mening moet hier echter ook sterk een bestuurlijke component in gezocht worden. Een helder ambtelijk signaal kan pas worden uitgezonden, wanneer bestuurlijk een consistent standpunt is gevormd. Vanuit verschillende portefeuilles (in de quick scan worden economische belangen ten opzichte van belangen van grondexploitatie en belangen op het gebied van werkgelegenheid genoemd) zal gekomen moeten worden tot een heldere bestuurlijke inzet en prioriteitsstelling, alvorens diverse afdelingen eenduidig over "economische belangen" kunnen communiceren.

Regionale samenwerking

Het college geeft aan de opmerkingen van ondernemers dat er meer aandacht moet zijn voor de regio, aangezien economie niet stopt bij de gemeentegrenzen, te onderschrijven. Het valt de rekenkamercommissie op dat in de reactie het belang van regionale samenwerking direct gekoppeld wordt aan de positie van Alkmaar tussen de Metropoolregio Amsterdam en Noord-Holland-Noord. Naar onze mening geldt dit echter niet sec voor Alkmaar, maar voor de totale regio. Een intensievere regionale samenwerking, die klaarblijkelijk door ondernemers gemist wordt, is naar de mening van de rekenkamercommissie in het belang van (onder andere) de gemeente Alkmaar.

Aanbevelingen.

De Rekenkamercommissie constateert dat de gemeentelijke inspanningen op economische gebied, zoals geformuleerd in het Actieprogramma Economie 2015-2019, op breed draagvlak mogen rekenen. Op een aantal punten wordt door ondernemers aanscherpingen wenselijk gevonden. Deels onderkent het college dit en neemt het dit over. De punten waarop dat naar de mening van de rekenkamercommissie "een tandje intensiever kan", hebben wij toegelicht in de paragraaf "De reactie van het college".

De bestuurlijke reactie heeft ons geen aanleiding gegeven het rapport en de daaruit voortvloeiende conclusies en aanbevelingen aan te passen.

Blz. 3 van brief van 28 november 2016

Wij stellen u daarom ook voor de aanbevelingen uit de quick scan, te weten:

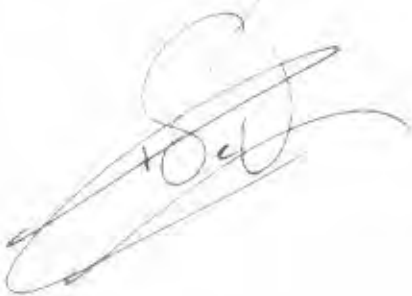
- a. Focus op gemeentelijke kerntaken en rolopvatting
- b. Zorg voor interne consensus over prioritering binnen de gemeente
- c. Heb aandacht voor een divers aanbod van bedrijven en functies in de regio
- d. Werk daarbij intensief samen met de regio

over te nemen en het college opdracht te geven de uitvoering van het Actieprogramma hierop aan te scherpen en de raad hierover te informeren.

Op basis hiervan hebben wij, conform de Verordening op de rekenkamercommissie (artikel 3.3, lid 9), een raadsvoorstel met een concept-besluit opgesteld, dat u eveneens hierbij aantreft.

Graag vernemen wij van u wanneer ons rapport behandeld wordt in de raadscommissie voor het geven van een toelichting.

Hoogachtend,
namens de rekenkamercommissie



F. de Vries,
voorzitter



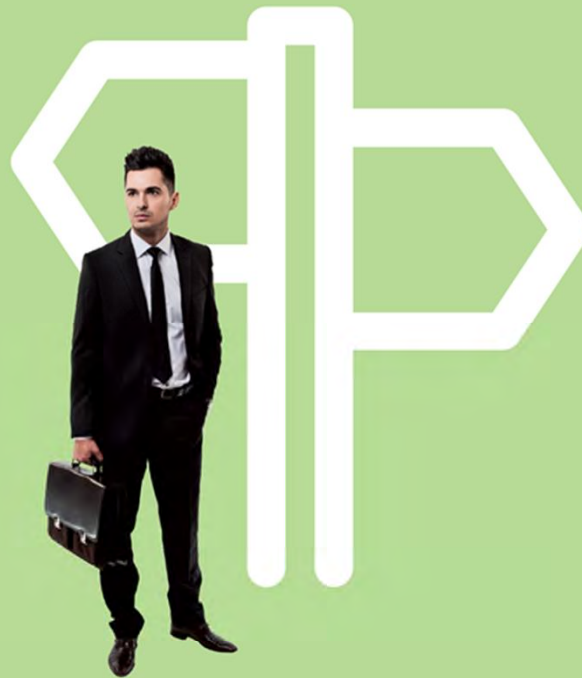
J.F. Ningen,
secretaris

Bijlage 1

QUICKSCAN ACTIEPROGRAMMA ECONOMIE

Rekenkamercommissie Alkmaar

Oktober 2016



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer

2016/181

Datum

Oktober 2016

Opdrachtgever

Rekenkamercommissie Alkmaar

Auteurs:

Tijmen Siermann
Ester Hilhorst
Romany Titre

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	Pagina 4
2. Beeldvorming gemeente Alkmaar	Pagina 6
3. Evaluatie doelstellingen Actieprogramma	Pagina 8
4. Draagvlak invulling Actieprogramma	Pagina 10
5. Conclusies	Pagina 13
6. Aanbevelingen	Pagina 14
7. Bijlage: overzicht typen stakeholders	Pagina 15

INLEIDING

Aanleiding

In september 2015 is het Actieprogramma Economie 2015-2019 vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente Alkmaar. In het Actieprogramma zijn de beleidslijnen en concrete acties opgenomen vanuit de visie dat het gemeentelijk beleid sterker moet worden ingericht rondom de economische functie en behoeftes van ondernemers. De Rekenkamercommissie (RKC) Alkmaar wil een quickscan uitvoeren om na te gaan of ondernemers door de geformuleerde acties in het Actieprogramma worden geholpen, of de geformuleerde acties de juiste prioriteit hebben en welke acties zij eventueel missen.

Doel van de quickscan

De RKC wil met deze quickscan bijdragen aan een effectievere uitvoering van het economisch beleid van de gemeente Alkmaar. Het doel van de quickscan is dan ook de opmaat voor aanbevelingen voor versterking van het gemeentelijk beleid. De centrale onderzoeksvraag die hieruit voortvloeit is:

1. In hoeverre voorziet het voorgenomen gemeentelijk beleid in de behoeftes van ondernemers?

Om meer verdieping te geven aan de onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. In hoeverre sluiten de gestelde doelstellingen aan bij de ervaringen en wensen van ondernemers?
2. In hoeverre is er draagvlak voor de invulling (opgaven) die aan deze doelstellingen zijn gekoppeld? Welke activiteiten zouden meer prioriteit moeten hebben, welke zijn overbodig of inefficiënt en welke mist men?

Onderzoekopzet en respons

De quickscan is uitgevoerd door deskresearch (het bestuderen van het Actieprogramma Economie en gerelateerde documenten) en door middel van telefonische interviews met stakeholders in Alkmaar en omgeving. Het gaat hier allereerst om ondernemers(organisaties) die betrokken zijn geweest bij de beleidsontwikkeling. Vervolgens hebben deze stakeholders nieuwe stakeholders aangedragen waarvan ze meenden dat deze op basis van hun kennis en visie een belangrijke bijdrage konden leveren aan deze quickscan. Bijvoorbeeld omdat ze recent een vergunningprocedure hebben

doorlopen, zich oriënteren op vestiging in Alkmaar, betrokken zijn bij centrumoverleg of een innovatieve ontwikkeling in gang hebben gezet. Deze stakeholders zijn daarna telefonisch benaderd en ingelicht over het belang en het doel van de quickscan.

In de periode van begin augustus 2016 tot begin oktober 2016 zijn deze stakeholders benaderd en dit heeft geleid tot 20 geslaagde diepte-interviews. Een respons van 56 procent, wat redelijk hoog is voor telefonisch onderzoek. Twee stakeholders hebben gekozen om geen deel te nemen aan deze quickscan, drie stakeholders hebben aangegeven mee te willen werken maar waren tijdens de looptijd van de quickscan op vakantie of om andere redenen afwezig en bij de overige stakeholders kwam een telefonisch interview op het bewuste moment niet goed uit of bleek het op dat moment niet mogelijk de juiste persoon te spreken te krijgen.

Voor de interviews zijn interviewprotocollen geschreven waarin de volgende thema's naar voren komen:

- Algemene beeldvorming over de gemeente Alkmaar
- Evaluatie van de doelstellingen van het Actieprogramma
- Het draagvlak voor de vier opgaven van het Actieprogramma

Figuur 1.1
Actieprogramma Economie Alkmaar

Actieprogramma Economie 2015-2019

Het programma kent twee hoofddoelstellingen:

- versterken van de positie van Alkmaar als economisch hart van de regio;
- excellent gastheerschap: Alkmaar als gastvrije gemeente voor ondernemers. Daar aan gekoppeld een viertal opgaven:

1. Het aantrekken van meer bezoekers en bestedingen;
2. Het stimuleren van ondernemerschap en innovatie;
3. Het creëren van een uitnodigend vestigings-klimaat voor bedrijven;
4. Het ontwikkelen van de gemeentelijke organisatie tot excellent gastheer die ondernemersinitiatieven mogelijk maakt.

INLEIDING

Interpretatie onderzoeksresultaten

Om de onderzoeksresultaten op de juiste wijze te kunnen interpreteren, is het van belang rekening te houden met de gebruikte onderzoeksmethode en de toepasbaarheid hiervan. De telefonische interviews, die voor dit onderzoek zijn afgenomen, zijn een vorm van kwalitatief onderzoek. Bij deze onderzoeksmethode is, in tegenstelling tot bij kwantitatief cijfermatig onderzoek, meer diepgang en flexibiliteit mogelijk doordat de interviewer kan doorvragen en inspelen op onderwerpen die de geïnterviewde aandraagt. Een bijkomstigheid van dit type onderzoek is dat de onderzoeksresultaten minder goed in getallen uit te drukken zijn.

Daarnaast hebben er 20 stakeholders deelgenomen aan het onderzoek. Deze groep is te klein om de onderzoeksresultaten te kunnen generaliseren naar de 'gemiddelde ondernemer' in Alkmaar. De onderzoeksresultaten geven dus slechts een indicatie van wat er speelt onder ondernemers in Alkmaar en zeggen in feite alleen iets over de meningen en visie van de 20 geïnterviewde stakeholders. Omdat het om een quickscan gaat waarbij de diepgang van de onderzoeksresultaten meer van belang is dan de generaliseerbaarheid, is de kwalitatieve onderzoeksmethode in dit geval het meest geschikt.

Voor het werven van stakeholders is gebruik gemaakt van de sneeuwbal methode. De onderzoeken hebben aan zowel het Ondernemersloket als bij verschillende ondernemers- en belangenverenigingen als bij enkele ondernemers gevraagd om nieuwe stakeholders aan te dragen. Deze methode zorgt ervoor dat er een groep ondernemers ontstaat die minder representatief is voor de 'gemiddelde ondernemer' in Alkmaar. Wat zij gemeen hebben, is dat zij recent contact hebben gehad met de gemeente Alkmaar en/of zich oriënteren op vestiging in Alkmaar of vertrek uit Alkmaar en/of een innovatief idee hebben dat zij willen ontwikkelen of hebben ontwikkeld in Alkmaar. Bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten is het belangrijk dit in het achterhoofd te houden.

Om deze 'sample bias' tegen te gaan is er een zo divers mogelijke groep stakeholders gecreëerd, door ook via de aangedragen stakeholder in contact te komen met nieuwe en door stakeholders met verschillende ondernemersachtergronden in het onderzoek te betrekken. Er is hierbij

geen selectie gemaakt in de culturele of etnische achtergrond van stakeholders omdat dit geen onderdeel is van de onderzoeksvraag en naar verwachting geen invloed zal hebben op de uiteindelijke onderzoeksresultaten.

Bovendien had niet elke stakeholder een mening of een visie over alle aspecten van het Actieplan omdat ze hier bijvoorbeeld niet genoeg kennis over hadden of weinig praktijkervaring mee hadden. De onderzoeksresultaten beschrijven daarom de gemiddelde visie van de 20 geïnterviewde stakeholders, voor zover zij iets over het betreffende onderwerp gezegd hebben.

Tot slot is het van belang om rekening te houden met het feit dat de stakeholders veelal vanuit hun eigen perspectief en het belang van hun eigen onderneming over het Actieprogramma en hun ervaringen hebben gesproken. Soms 'preken zij voor eigen parochie'.

Leeswijzer

Aan de hand van de thema's die uitgevraagd zijn in de diepte-interviews zullen de onderzoeksresultaten worden besproken. Omdat de doelstellingen van het Actieprogramma en de invullingen hiervan elkaar overlappen, kan het zijn dat bevindingen zowel bij de evaluatie van de doelstellingen als bij de evaluatie van de opgaven naar voren komen.

Om zowel de hoofdvraag als de deelvragen goed te kunnen beantwoorden, wordt bij het bespreken van de bevindingen de structuur van de doelstellingen en de vier opgaven aangehouden. Daarnaast is het vanwege de omvang van de quickscan (20 interviews) niet mogelijk om de verschillende opgaven op detailniveau te evalueren. De opgaven van het Actieprogramma zullen daarom op hoofdlijnen worden geëvalueerd.

BEELDVORMING GEMEENTE

Inleiding

Een belangrijk aspect van de relatie die de gemeente met ondernemers heeft, is het beeld dat ondernemers hebben van de gemeente. Om hier meer zicht op te krijgen en om erachter te komen in hoeverre dit aansluit bij het beeld wat de gemeente uit wil dragen zijn de volgende aspecten van het gemeentelijke functioneren uitgevraagd:

1. De relatie van de gemeente met het bedrijfsleven
2. De relatie van de gemeente met de individuele ondernemer
3. De inspanning van de gemeente om de economie te stimuleren
4. De inspanning van de gemeente om de dienstverlening te verbeteren

Beeldvorming gemeente Alkmaar ruim voldoende

De gemeente Alkmaar wordt met een 7,3 gewaardeerd met een ruim voldoende. Dit is vergeleken met gemiddelde cijfers over gemeentelijke functioneren een hoge score. Zo is bijvoorbeeld het landelijk gemiddelde voor de waardering van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers een 6,5. Dit is uiteraard niet hetzelfde als de waardering van gemeentelijke in het algemeen maar geeft wel een indicatie van de hoogte van soortgelijke cijfers. Stakeholders zien dat de gemeente zich actief opstelt en welwillend is. Ook vernieuwing en ambitie zijn termen die met de gemeente Alkmaar worden geassocieerd. Dit beeld sluit goed aan op de voornemens uit het Actieprogramma om positief te reageren op ondernemers, open te staan voor ideeën en mee te denken over ontwikkelingen.

Enkele stakeholders maken zich zorgen over de continuïteit van het huidige beleid: *"Gevaar is de korte termijn. Over 2 jaar kan er een andere wethouder zitten met andere prioriteiten."* Het voornemen van de gemeente om ook op de lange termijn te zorgen voor een stevige economische structuur in de stad sluit goed aan bij de zorgen van ondernemers. Een bestendige politieke lijn wordt door hen als essentieel gezien in het voortzetten van het huidige economisch beleid.

Gemeentelijke relatie met het bedrijfsleven is goed

De relatie van de gemeente met het bedrijfsleven wordt beoordeeld met een 7,5 en is hiermee goed. Bijna alle stakeholders, die met de gemeente in aanraking zijn geweest, geven aan tevreden te zijn over het Ondernemersloket, de laagdrempeligheid van de gemeente en de benaderbaarheid van ambtenaren. Ondernemersverenigingen krijgen voldoende ruimte van het gemeentelijk bestuur:

"Ook is netwerkvorming goed geregeld in Alkmaar. De ambtenaren en politiek hebben redelijk veel contacten met het bedrijfsleven."

Het meest genoemde verbeterpunt is het vergroten van de zichtbaarheid van de dienstverlening, waaronder het Ondernemersloket, zodat deze beter vindbaar is voor ondernemers.

Stakeholders hebben het gevoel dat de gemeente nog meer kan luisteren naar bedrijven en pragmatischer kan zijn in het zoeken naar oplossingen. Sommige stakeholders missen reflectievermogen bij ambtenaren en geven aan dat de gemeente meer mag evalueren en hier van leren zoals gebruikelijk is bij ISO-bedrijven.

Gemeentelijke relatie met individuele ondernemer ruim voldoende
De relatie van de gemeente Alkmaar met individuele ondernemers krijgt een 7,3 en is hiermee ruim voldoende. De meeste stakeholders zien dat de gemeente bereid is om met hen mee te denken en zijn hier erg positief over. Daarnaast geeft men aan dat de relatie van de gemeente met de individuele ondernemers een enorme verbetering heeft ondergaan in de afgelopen jaren. Dit beeld wordt ook door stakeholders binnen ondernemersverenigingen bevestigd: *"Vroeger hoorde ik veel klachten. Nu niet meer"*, legt een van hen uit. De accountmanagers van het Ondernemersloket worden omschreven als actief, betrokken, oplossingsgericht en betrouwbaar. Ondernemers willen graag dat het loket ook voor andere onderwerpen (naast bouwen, vergunningen en gronduitgifte) een coördinerende rol gaat spelen. *"De gewone contactmomenten van ondernemers gaan vaak over gewone zaken: WOZ-beschikking, parkeervergunning etc. Ook hier zou het Ondernemersloket een rol kunnen spelen en de ondernemers begeleiden."*

Een ander zegt: *"De laatste jaren wordt er intensiever samengewerkt. Er wordt beter geluisterd. Er is een ondernemersreceptie, de mogelijkheid voor dialoog met de wethouder, ik ben wel eens uitgenodigd om met de wethouder en andere ondernemers naar een voetbalwedstrijd van AZ te gaan. Zo verlaagt de gemeente de drempels en dat is goed. Je neemt nu eerder contact op, signalen komen eerder binnen op het gemeentehuis. De gemeente geeft hiermee ook het signaal af dat ze toegankelijk zijn en dat is positief.* Een inloopsprekkuur voor ondernemers zou misschien ook een idee zijn. "

BEELDVORMING GEMEENTE

Enkele stakeholders geven aan dat zij ook negatieve ervaringen hebben met de gemeente in de onderzoeksfase voor bouw- en vergunningstrajecten. Het gaat hier vooral om het oplossen van vertraging.

Daarnaast is het voor stakeholders belangrijk dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt: *“Actieve acquisitie is belangrijk maar gastheerschap is veel belangrijker en heeft prioriteit. Je kunt beter je bestaande bedrijven helpen dan nieuwe (bedrijven) binnenhalen.”* Het voornemen van de gemeente om in de dienstverlening de nadruk te leggen op bedrijven die al in Alkmaar gevestigd zijn sluit dus goed aan bij de behoeftes van ondernemers.

Inspanning om economie te stimuleren voldoende
Met een 6,9 krijgt de inspanning om de economie te stimuleren een voldoende van stakeholders. Dit punt scoort hiermee lager dan andere aspecten van het gemeentelijk functioneren. Er is volgens stakeholders dan ook ruimte voor verbetering.

Zo zou de gemeente de economie kunnen stimuleren door het verbeteren van de samenwerking tussen de overheid, onderwijs en ondernemers. Deze doelstellingen zijn ook terug te vinden in het Actieprogramma en sluiten daarmee direct aan bij de visie van stakeholders maar zijn nog niet zo zichtbaar voor hen. Ook hebben stakeholders het gevoel dat het verminderen van onzekerheid (over lokale ontwikkelingen) hen sneller zal stimuleren tot het doen van investeringen die de lokale economie kunnen bevorderen.

Daarnaast zijn de inspanningen van de gemeente om de economie te stimuleren voor sommige stakeholders nog niet zo divers: *“(Het) beleid is te eenzijdig op stimuleren van het centrum en de horeca gericht en op de Boekelermeer. Er zou meer structurele aandacht moeten gaan naar de ondernemers op de andere bedrijventerreinen: hoe ondersteunen we die en hoe revitaliseren we die terreinen?”*

Ook geven stakeholders aan dat de gemeente zich online nog meer zou kunnen profileren en zich beter kan onderscheiden in de concurrentiestrijd met omliggende gemeenten: *“In deze markt met een overaanbod van bedrijventerreinen in de regio zullen ze echt tot het uiterste moeten gaan.”*

Je ziet dat onderliggende gemeenten in de regio erg ver gaan in hun met je propositie en arrangement dus je kan (als gemeente) niet achteroverleunen aanbod.”

Inspanning om dienstverlening te verbeteren ruim voldoende
Stakeholders zijn positief over de inspanningen van de gemeente om de dienstverlening te verbeteren en geven hiervoor met een 7,3 een ruim voldoende. De meeste stakeholders zijn positief over de dienstverlening en geven aan dat het gemeentelijk loket erg goed is, ze snel geholpen worden, de website van de gemeente goed werkt en dat zaken over het algemeen snel worden opgepakt. Het persoonlijke contact wordt vooral door stakeholders die van buiten Alkmaar komen als positief punt gezien.

“In de meeste gevallen krijg je persoonlijk contact in plaats van contact via een website en dit bevalt erg goed. Zeker als nieuwe ondernemer die nog weinig contacten heeft in de omgeving.”

Daarnaast zien stakeholders dat de gemeente erg zijn best doet om de dienstverlening te verbeteren maar geven tegelijkertijd aan dat de resultaten er nog niet altijd naar zijn. Er worden diverse verbeterpunten aangekaart, zoals het feit dat de gemeente meer (actieve) lokale ondernemers bij het beleid zou kunnen betrekken in plaats van alleen koepelorganisaties.

Ook zou de gemeente het contact met ondernemers kunnen verbeteren door accountmanagers vaker persoonlijk bij hen langs te laten komen. Echter de dubbele rol van de gemeente wordt als een aandachtspunt genoemd.

“De gemeente is niet voor iedere ondernemer een welkome gast, omdat de gemeente ook verantwoordelijk is voor de handhaving. Met dubbele petten communiceren is lastig.”

Het vinden van een balans tussen beide rollen is een belangrijk aandachtspunt voor de gemeente om hun dienstverlening aan ondernemers te verbeteren. Andere verbeterpunten die genoemd worden zijn het beter luisteren naar ondernemers door ambtenaren, een balans vinden tussen het hanteren van regels en het snel laten verlopen van processen. Het gaat hier om diverse vormen van aanvragen, zowel binnen de (toekomstige) omgevingsvergunning als daarbuiten.

EVALUATIE DOELSTELLINGEN

Inleiding

Om meer zicht te krijgen op de mate waarin het huidige economisch beleid van de gemeente van Alkmaar voorziet in de wensen en behoeftes van ondernemers is het draagvlak van beide doelstellingen van het Actieprogramma uitgevraagd:

Actieprogramma uitgevraagd:

1. Het versterken van de positie van Alkmaar als economisch hart van de regio
2. Excellent gastheerschap: Alkmaar als gastvrije gemeente voor ondernemers

Zichtbaarheid en bekendheid Actieprogramma vergroten

Een overkoepelend aandachtspunt dat uit de diepte-interviews naar voren kwam, was dat geen enkele stakeholder bekend is met het Actieprogramma van de gemeente en de bijbehorende doelstellingen en invullingen hiervan. Het vergroten van de zichtbaarheid en bekendheid van het Actieprogramma is dan ook het eerste aandachtspunt voor de gemeente Alkmaar.

Doelstellingen sluiten goed aan bij behoeftes ondernemers

Nadat de stakeholders de doelstellingen en de opgaven van het Actieprogramma hadden bekeken, kwam er een aantal aandachtspunten naar voren. Stakeholders kunnen zich over het algemeen goed vinden in beide doelstellingen en zien duidelijk hoe ze hier de vruchten van kunnen plukken als ondernemer. Zo hebben ze het gevoel dat een sterk economisch Alkmaar ook een positieve invloed zal hebben op hun eigen onderneming en dat het excellente gastheerschap en een optimale dienstverlening van de gemeente Alkmaar het hen als ondernemer makkelijker kan maken.

Als het gaat om de daadwerkelijke uitvoering van het Actieprogramma valt volgens hen nog winst te behalen. Stakeholders zien dat de gemeente een duidelijke visie heeft maar geven tegelijkertijd aan dat ze de haalbaarheid en het huidige ambitieniveau van de gemeente in twijfel trekken:

“De gemeente krijgt een compliment voor de plannen die ze op papier hebben gezet en voor hun visie over hoe ze alles willen hebben. Maar ze verliezen hiermee de haalbaarheid uit het oog.”

Stakeholders geven aan dat ze liever zien dat de gemeente zich richt op zijn kerntaken en het optimaliseren hiervan in plaats van het uitwerken van uitgebreide plannen, zoals het stimuleren van innovatie en

ondernemerschap, voordat de uitvoering van de kerntaken voldoende in orde is.

Alkmaar als economisch hart van regio

Stakeholders zien het versterken van de economische positie van Alkmaar als een belangrijke zaak en zien dat de gemeente zich hiervoor inzet. De ijsbaan en de bioscoop worden hierbij als positieve punten genoemd.

“De gemeente is aardig bezig om het wonen en het bezoeken van de binnensteden aantrekkelijker te maken. De evenementenkalender is goed gevuld, wat een positieve invloed heeft op de economie in de binnenstad.”

Daarnaast zien stakeholders kansen om de economische positie van Alkmaar te verbeteren. Het aantrekken van studenten door het aanbieden van meer onderwijsmogelijkheden en het aantrekken van toeristen uit Amsterdam zijn veel genoemde punten waar de gemeente nog meer aandacht aan kan besteden. Deze suggesties komen overeen met de invulling van Actieprogramma en sluiten hiermee goed op elkaar aan.

Excellent gastheerschap: Alkmaar als gastvrije gemeente

Het overgrote deel van de stakeholders ziet Alkmaar als een gastvrije gemeente en hecht hier veel waarde aan. De gastvrijheid is voor hen voornamelijk zichtbaar door het gunstige vestigingsklimaat, het loket waar ondernemers een accountmanager toegewezen kunnen krijgen en de website waarop ondernemers hun vestigingsplannen kunnen concretiseren.

De gemeente kan nog beter naar de markt luisteren

Hoewel de gastvrijheid van de gemeente zijn voordelen kent, heeft het voor sommige stakeholders ook zijn keerzijde.

“Ik merk dat de gemeente de laatste tijd zo makkelijk is geworden met het verstrekken van vergunningen dat er te veel horecabedrijven zich hier vestigen. De gemeente zou meer voor diversiteit moeten zorgen in de binnenstad en op zoek gaan naar manieren om weer meer leuke winkels naar de binnenstad te krijgen.”

EVALUATIE DOELSTELLINGEN

Stakeholders waarschuwen ervoor dat het stimuleren van ondernemerschap niet ten koste mag gaan van de diversiteit van het aanbod in de binnenstad: *“Meer (ondernemers) is niet altijd beter want het moet kloppen bij de markt.”* Het vinden van de juiste balans tussen het stimuleren van nieuwe ondernemers en het steunen van ondernemers die al in Alkmaar gevestigd zijn is een belangrijk punt van aandacht volgens stakeholders.

Meer interne consensus prioriteiten binnen gemeente
Hoewel de meeste stakeholders tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening, loopt een aantal van hen tegen een aantal knelpunten aan. Vooral in de communicatie met de gemeente lopen sommige stakeholders vast.

“Er zijn ambtenaren binnen de gemeente die verschillende belangen hebben die niet samengaan op het moment dat je met hen om tafel gaat zitten. Dus de communicatie intern moet een stuk beter bij de gemeente.”

Door botsende belangen die spelen tussen verschillende afdelingen lopen sommige stakeholders vertraging op tijdens hun trajecten bij de gemeente en dit is voor hen een punt van ergernis.

“De gemeente is wel van goede wil, daar gaat het niet om. Maar doordat er tegenstrijdige belangen spelen, wordt het proces zo erg vertraagd dat ik hier erg veel last van heb.”

Duidelijkheid in de (bestuurlijke) prioriteitstelling is dus een belangrijk aandachtspunt in het optimaliseren van de dienstverlening naar ondernemers. Volgens stakeholders gaat hier om economische belangen ten opzichte van belangen van Grondexploitatie en om belangen op het gebied van werkgelegenheid. Volgens een aantal stakeholders werken de betrokken afdelingen niet altijd goed samen of gelden hier andere prioriteiten dan het Actieprogramma uitdraagt.

DRAAGVLAK OPGAVEN

Inleiding

Naast het evalueren van de doelstellingen van het Actieprogramma is ook het draagvlak voor de opgaven binnen het Actieprogramma in kaart gebracht. Hierbij zijn de stakeholders eerst gevraagd in hoeverre er volgens hen draagvlak is voor de volgende vier opgaven:

1. Het aantrekken van meer bezoekers en bestedingen
2. Het stimuleren van ondernemerschap en innovatie
3. Het creëren van een uitnodigend vestigingsklimaat
4. Het ontwikkelen van de gemeente tot excellent gastheer die ondernemersinitiatieven mogelijk maakt

Vervolgens hebben de stakeholders aangegeven welke prioritering van deze vier opgaven voor hen het meest gewenst is, welke opgaven ze missen en welke opgaven overbodig of inefficiënt zijn. In de diepte-interviews kwam naar voren de wensen en behoeftes van ondernemers sterk sectorafhankelijk kunnen zijn. Toch kwamen er voldoende sectoroverstijgende bevindingen uit de diepte-interviews naar voren.

Behoeftes meer bezoekers en bestedingen sectorafhankelijk

De meeste sectorafhankelijke opgave is het aantrekken van meer bezoekers en bestedingen in de binnenstad van Alkmaar. Vooral horecaondernemers geven aan dat deze opgave goed uitsluit bij hun wensen en behoeftes als ondernemer. Tegelijkertijd zijn ze zich ervan bewust dat het niet voor alle ondernemers even relevant is en begrijpen ze dat de gemeente hier rekening mee moet houden.

Voor de stakeholders op de bedrijventerreinen, degene die niet afhankelijk zijn van toerisme en bezoekers, geven aan geen behoefte te hebben aan deze opgave. Ook zij erkennen dat dit voor andere ondernemers wel belangrijk kan zijn en begrijpen dat de gemeente zich ook hiervoor dient in te zetten.

De zichtbaarheid van de inzet van de gemeente om meer bezoekers en bestedingen aan te trekken is goed. Ook de marketingactiviteiten en de imagovorming van Alkmaar als een historische stad die aantrekkelijk is voor bezoekers is voldoende zichtbaar voor stakeholders.

“Ik denk dat het aardig goed gaat want Alkmaar is in mijn optiek een hele interessante stad waar toeristen op af komen dus in het aantrekken van bezoekers zijn ze erg geslaagd.”

Ongeveer de helft van de stakeholders merkt op dat regionale promotie (van toeristische mogelijkheden of van bedrijfsvestigingsmogelijkheden) effectiever kan zijn dan promotie door Alkmaar zelf.

Daarnaast zijn stakeholders erg te spreken over de binnenstad en hebben ze het gevoel dat de gemeente zich inzet om de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren. Ze bezoeken zelf graag de binnenstad om daar hun klanten te ontvangen. De kracht van Alkmaar zit voor een aantal stakeholders vooral in het historisch centrum en de kaasmarkt. Deze aspecten mogen van hen, zoals voorgenomen in het Actieprogramma, nog meer naar voren komen in de promotionele activiteiten van de gemeente.

Het winnen van de titel *Beste Bedrijventerrein 2015* was volgens enkele stakeholders een strategische zet die veel positieve publiciteit met zich mee heeft gebracht.

Minder draagvlak stimuleren van ondernemerschap en innovatie
Van alle opgaven sluit het stimuleren van ondernemerschap en innovatie het minste aan bij de wensen en behoeftes van ondernemers. Stakeholders geven aan dat het stimuleren van ondernemerschap niet bij de primaire taken van de gemeente hoort maar vanuit de motivatie van de ondernemer zelf hoort te komen.

“Laat ondernemers zelf gewoon ondernemen”, is een veel voorkomende gedachtegang onder stakeholders. De huidige rolopvatting van de gemeente sluit wat dit betreft niet aan bij visie van de stakeholder hierover. Stakeholders geven aan dat ze de voorkeur geven aan een meer divers aanbod van bedrijven en aan het stimuleren van bijzondere functies. In dit kader hebben stakeholders vaker aangegeven dat ze willen dat de gemeente zich inzet voor hoger onderwijs in *de regio* Alkmaar, met name op het gebied van ICT, Techniek en/of Agribusiness. Via deze weg kan de gemeente innovatie stimuleren: het levert vakkrachten af waar nu een tekort aan is en het kan innovatieve bedrijven vasthouden in Alkmaar.

“Als de opleidingsmogelijkheden in de regio behouden blijven en uitgebreid worden (ik denk aan een universitair aanbod), dan wonen hier ook meer jonge mensen die de juiste vaardigheden beheersen. Dat is goed voor de groei van onze bedrijven.”

DRAAGVLAK OPGAVEN

Daarnaast geven stakeholders aan dat ze niet goed op de hoogte zijn van de subsidiemogelijkheden en hier meer begeleiding in willen van de gemeente. De gemeente zou beter inzichtelijk kunnen maken welke subsidievormen er zijn, waar je aan moet voldoen en hoe je ze kunt aanvragen.

"De gemeente zou een startupfonds kunnen instellen voor initiatieven die de (regionale) economie stimuleren, zoals Huis van het Werk, Stichting Startup Noord-Holland Noord en dergelijke."

Positieve punten die werden genoemd waren het stimuleren van innovatieve ontwikkelingen als Investate en Data Science Alkmaar.

Voldoende draagvlak uitnodigend vestigingsklimaat
Het creëren van een uitnodigend vestigingsklimaat sluit voor de meeste stakeholders goed aan bij hun wensen en behoeftes. Stakeholders zien deze opgaven dan ook als een van de belangrijkste binnen het huidige Actieprogramma.

Sterke kanten van het huidige vestigingsklimaat die door stakeholders genoemd worden, zijn de gunstige ligging van Alkmaar bij snelwegen en water en dichtbij Schiphol, de infrastructuur en de beschikbaarheid van voldoende en kwalitatief hoge bedrijventerreinen.

Stakeholders zien dat de gemeente veel investeert in de Boekelermeer. De investering in (of aandacht voor) andere bedrijventerreinen blijft volgens stakeholders achter. Er zou meer aandacht mogen uitgaan naar het herpositioneren en herinrichten van deze terreinen. De gemeente zou geïnteresseerden voor vestiging in Alkmaar actiever kunnen wijzen op deze terreinen, in plaats van alleen de Boekelermeer te promoten.

Specifiek voor de Boekelermeer zou de gemeente kunnen onderzoeken of er behoefte is aan havengerelateerde activiteiten. Voor Alkmaar en/of de regio zou het de moeite waard kunnen zijn om te onderzoeken of waterrecreatie geïntensiveerd zou kunnen worden.

"Een nautisch cluster zou een impuls betekenen voor de economie. Er is wel een scheepsonderhoudsbedrijf, er is veel water, het Alkmaardermeer ligt op een half uur varen en er is een duidelijke toeristische component aanwezig want er is veel pleziervaart. De Bierkade heeft een aanlegsteiger voor

negen boten maar dat is te krap. Op de plek van het oude politiebureau zou een nieuwe binnenhaven gerealiseerd kunnen worden."

Overige aandachtspunten die genoemd worden, zijn het verbeteren van de digitale bereikbaarheid in de vorm van glasvezel en het verbeteren van de bereikbaarheid van Alkmaar door een betere doorstroming naar het noorden via de westrand. Beide punten zijn terug te vinden in het Actieprogramma maar nog niet zo zichtbaar voor stakeholders.

Daarnaast wordt het verbeteren van de parkeergelegenheid rondom de bedrijventerreinen als aandachtspunt genoemd. Tot slot wordt het trekken van grote bedrijven naar de regio genoemd als actie waarmee het vestigingsklimaat in Alkmaar verder geoptimaliseerd kan worden.

Meeste draagvlak voor excellent gastheerschap
Er is onder stakeholders het meeste draagvlak voor de vierde opgave van het Actieprogramma, het excellent gastheerschap van de gemeente Alkmaar. Met name de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers wordt als belangrijkste onderdeel van de vier opgaven gezien.

Stakeholders zien een duidelijke verbetering in de dienstverlening van de gemeente in de afgelopen jaren. De gemeente is meer gaan luisteren naar ondernemers en de vraag/behoefte van ondernemers staat nu vaker centraal dan voorheen:

"Als ondernemer word je nu meer als klant behandeld. Dat sluit beter aan bij ondernemers. Een ondernemer is gewend beslissingen te nemen."

Zoals eerder naar voren kwam uit de diepte-interviews zijn veel stakeholders tevreden over het Ondernemersloket en de accountmanagers. Stakeholders zien ook in het accountmanagement een enorme vooruitgang in de afgelopen jaren zowel in denken als handelen. Dit geldt voornamelijk voor ondernemers die zelf de weg naar het loket weten te vinden maar dit is niet voor elke ondernemer even makkelijk:

"Als je de juiste persoon kent, dan komt het goed. Als je nieuw bent, raak je verstrikt in een ambtelijk web."

DRAAGVLAK INVULLING

Hierdoor hebben sommige stakeholders een minder positief beeld van de gemeentelijke dienstverlening en het gastheerschap van de gemeente Alkmaar. Ze hebben niet het gevoel dat de rode lopen ook voor hen is uitgelegd.

“Ik weet dat er een bedrijvenloket is, maar ik heb nog nooit iemand gesproken van dat loket. Er is nog nooit iemand van de gemeente bij ons op bezoek geweest, ook niet toen we 25 jaar bestonden. Het zou leuk zijn als bedrijven met een dergelijke binding, die geworteld zijn in Alkmaar, wat actiever benaderd zouden worden.”

De gemeente zou zich wat dit betreft een stuk proactiever mogen opstellen volgens stakeholders. Bijvoorbeeld door het uitnodigen van bedrijven op het stadhuis en hen te informeren over de mogelijkheden in Alkmaar. Het ontbreken van een relatiebeheersysteem maakt het lastig voor de gemeente om aan deze behoefte van ondernemers te voldoen. Het opzetten van een dergelijk systeem zou dan ook een stap in de goede richting kunnen zijn. Het vergroten van de zichtbaarheid van het loket en de optimalisatie van de huidige dienstverlening worden door de meeste stakeholders gezien als de belangrijkste prioriteiten voor het gemeentelijk beleid.

Meer aandacht arbeidsmarkt, onderwijs en regionale samenwerking
Stakeholders missen vooral aandacht voor de arbeidsmarkt, het onderwijs en voor regionale samenwerking.

“Het ontbreekt de gemeente aan een regionale blik. Ondernemers en inwoners opereren regionaal, niet lokaal. Laat gemeentegrenzen los en neem sneller een beslissing. Behoud functies voor de regio, niet per se voor Alkmaar”

De huidige regionale samenwerking kan beter volgens stakeholders. Het gezamenlijk terugbrengen van de planvoorraad, geredeneerd vanuit de vraag van de regio en niet vanuit de gemeente wordt genoemd als aandachtspunt.

“Alkmaar is een centrumgemeente maar zou zich nadrukkelijker op de regio moeten richten. Het gaat hier om de arbeidsmarkt, bereikbaarheid, uitbreidingslocaties, onderling doorverwijzen. De economie houdt niet op bij de gemeentegrenzen.”

Het arbeidsmarktbeleid zou economischer ingestoken kunnen worden door behoefte van bedrijven op de voorgrond te stellen. Er is bijvoorbeeld meer behoefte aan hoger opgeleid personeel en ICT-personeel op alle niveaus. Alkmaar kan meer studenten naar de regio trekken door het uitbreiden van onderwijsmogelijkheden.

Ook kan de aansluiting van opleiding op de arbeidsmarkt nog een stuk beter: *“Onderwijsinstellingen zouden meer moeten kijken naar macrodoelmatigheid van hun opleidingen (is er maatschappelijke behoefte), in plaats van naar behoefte van hun potentiële studenten”.*

Minder rollen vanuit de markt overnemen

Ongeveer een kwart van de stakeholders geeft aan dat de gemeente in het huidige Actieprogramma te veel rollen vanuit de markt op zich wil nemen, terwijl ze zich volgens hen meer op hun kerntaken zouden kunnen richten. De belangrijkste kerntaken van de gemeente zijn volgens stakeholders het faciliteren en ontzorgen van ondernemers door middel van een optimale dienstverlening en door het creëren van een gunstig vestigingsklimaat.

Zo heerst er onder stakeholders het beeld dat de gemeente meerdere makelaars in dienst heeft en een uitgebreide juridische afdeling heeft, terwijl een coördinator op beide gebieden al voldoende is volgens hen. In plaats van zelf deze rollen te willen vervullen kan de gemeente volgens hen het beste externe experts hiervoor inhuren en raadplegen. Ook op het gebied van bijvoorbeeld afvalverwerking en re-integratie zou de gemeente meer aan de markt of aan ondernemersverenigingen/koepels kunnen overlaten.

CONCLUSIES

Conclusies

Het gemeentelijk beleid zoals vertaald is naar het Actieprogramma Economie 2015-2019 voorziet over het algemeen goed in de behoeftes van ondernemers. Ze kunnen zich goed vinden in beide doelstellingen van het Actieprogramma en zien duidelijk hoe ze hier de vruchten van kunnen plukken als ondernemer. Zo hebben ze het gevoel dat een sterk economisch Alkmaar ook een positieve invloed zal hebben op hun eigen onderneming en dat het excellente gastheerschap en een optimale dienstverlening van de gemeente Alkmaar het hen als ondernemer makkelijker kan maken.

Ook is er voldoende draagvlak voor de meeste opgaven van het Actieprogramma. In figuur 1.2 is het draagvlak en de prioritering van de opgaven te zien.

Stakeholders hechten het meeste waarde aan excellent gastheerschap. Met name de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers wordt als belangrijkste onderdeel van de vier opgaven gezien. Ook zien stakeholders een duidelijke verbetering in de dienstverlening van de gemeente in de afgelopen jaren en zijn die erg tevreden over het Ondernemersloket en de accountmanagers.

Vervolgens is er het meeste draagvlak voor een gunstig vestigingsklimaat. De ligging ten opzichte van Schiphol, de bereikbaarheid, de beschikbaarheid van kwalitatief goede bedrijvenlocaties en het historische centrum zijn belangrijk voor Alkmaar. Stakeholders zien de inspanningen van de gemeente om het centrum en de Boekelermeer op de kaart te zetten.

Het draagvlak voor het aantrekken van meer bezoekers en bestedingen is erg sectorafhankelijk. Vooral horecaondernemers en bedrijven die afhankelijk zijn van toerisme en bezoekers hechten veel waarde aan deze opgave. Stakeholders die hier niet afhankelijk van zijn hechten hier minder waarde aan maar erkennen dat ook deze opgave zijn plaats verdient in het gemeentelijk beleid.

Van de vier opgaven is er het minste draagvlak voor het stimuleren van ondernemerschap en innovatie. Stakeholders geven aan dat er behoefte is aan een meer divers aanbod van bedrijven in de regio.

Daarnaast geven stakeholders aan dat ze niet goed op de hoogte zijn van de subsidiemogelijkheden en hier meer begeleiding in zouden willen van de gemeente.

De gemeentelijke beeldvorming is met een 7,3 ruim voldoende. Stakeholders zien dat de gemeente zich actief opstelt en erg welwillend is. Ook vernieuwing en ambitie zijn termen die met de gemeente Alkmaar worden geassocieerd. Deze beeldvorming sluit goed aan op de voornemers uit het Actieprogramma om positief te reageren op ondernemers, open te staan voor ideeën en mee te denken over nieuwe ontwikkelingen.

Figuur 1.2
Prioritering en draagvlak opgaven Actieprogramma

OPGAVEN	PRIORITERING	DRAAGVLAK
EXCELLENT GASTHEERSCHAP	1	zeer hoog
VESTIGINGSKLIMAAT	2	hoog
MEER BEZOEKERS EN BESTEDINGEN	3	gemiddeld
STIMULEREN ONDERNEMERSCHAP	4	beneden gemiddeld

AANBEVELINGEN

Aanbevelingen

Hoewel stakeholders zich in grote lijnen kunnen vinden in het Actieprogramma is er met name op het gebied van zichtbaarheid en uitvoering nog ruimte voor verbetering. Voortvloeiend uit de diepte-interviews komen de volgende beleidsmatige en inhoudelijk aanbevelingen naar voren:

1. Focus op gemeentelijke kerntaken en rolopvatting

Stakeholders ervaren dat de gemeente een duidelijke visie en uitgebreide plannen heeft, maar zien liever dat de gemeente zich richt op zijn kerntaken. Het faciliteren en ontzorgen van ondernemers en het creëren van een gunstig vestigingsklimaat zijn volgens stakeholders de belangrijkste kerntaken van de gemeente. Het overbruggen van het verschil in rolopvatting tussen de gemeente Alkmaar en stakeholders speelt hierbij een belangrijke rol. Naast de optimalisatie van de huidige dienstverlening worden het vergroten van de zichtbaarheid en het uitbreiden van de diensten van de loketten als belangrijkste aandachtspunten genoemd. Een relatiebeheersysteem kan hierbij helpen.

2. Zorg voor interne consensus over prioritering binnen gemeente

Stakeholders merken op dat binnen de gemeente verschillende belangen spelen die met elkaar kunnen botsen. Hierdoor lopen de stakeholders tegen communicatieproblemen tussen afdelingen aan en lopen hierdoor vertragingen op. Duidelijkheid in de (bestuurlijke) prioriteitstelling gemeentelijk beleid is dus een belangrijk aandachtspunt in het optimaliseren van de dienstverlening naar ondernemers en kan processen voor hen bij de gemeente verkorten.

3. Een divers aanbod van bedrijven en functies in de regio

De regio Alkmaar als geheel maar bijvoorbeeld ook de binnenstad van Alkmaar als deelgebied, is gebaat bij een divers aanbod aan functies en bedrijven. Voorbeelden zijn een ziekenhuis en een bioscoop. Ook hoger onderwijs in Alkmaar of in de regiogemeenten zien stakeholders als zeer belangrijk voor de toekomstige economische ontwikkeling. De stakeholders zien hier een belangrijke taak en rol voor de gemeente.

4. Regionale samenwerking

Het ontbreekt de gemeente Alkmaar volgens meerdere stakeholders aan een regionale blik. Het gaat hier om het behouden of aantrekken van functies voor de regio als geheel, niet per se voor Alkmaar als centrumgemeente. Ook gaat het hier om het gezamenlijk terugbrengen van de planvoorraad, gezamenlijke promotie (van toeristische mogelijkheden of van bedrijfsvestigingsmogelijkheden en bedrijventerreinen). Dit kan volgens de stakeholders effectiever zijn dan promotie van en door Alkmaar zelf.

BIJLAGEN

Figuur 1.3
Geanonimiseerde lijst stakeholders

	FUNCTIE	STAKEHOLDER	SECTOR	VESTIGING
1	Accountmanager	Ondernemersloket	Gemeente	Alkmaar
2	Accountmanager	Ondernemersloket	Gemeente	Alkmaar
3	Directeur	Ondernemersorganisatie	Ondernemersvereniging	Amsterdam
4	Voorzitter	Ondernemersorganisatie	Ondernemersvereniging	Alkmaar
5	Directeur	Ondernemersorganisatie	Ondernemersvereniging	Alkmaar
6	Directeur	Ondernemer	Industrie	Alkmaar
7	Directeur	Ondernemer	Zakelijke dienstverlening	Alkmaar
8	Eigenaar	Ondernemer	Zakelijke dienstverlening	Alkmaar
9	Directeur	Ondernemer	Handel en horeca	Alkmaar
10	Manager	Ondernemer	Zakelijke dienstverlening	Alkmaar
11	Projectontwikkelaar	Ondernemer	Zakelijke dienstverlening	Alkmaar
12	Eigenaar	Ondernemer	Handel en horeca	Alkmaar
13	Directeur	Ondernemer	Industrie	Alkmaar
14	Eigenaar	Ondernemer	Handel en horeca	Alkmaar
15	Directeur	Ondernemer	Handel en horeca	Alkmaar
16	Eigenaar	Ondernemer	Zakelijke dienstverlening	Alkmaar
17*	Projectmanager	Ondernemer	Industrie	Rotterdam
18*	Directeur	Ondernemer	Zakelijke dienstverlening	Amsterdam
19*	Eigenaar	Ondernemer	Overige dienstverlening	Zwolle
20*	Eigenaar	Ondernemer	Handel en horeca	Heerhugowaard

*Overweegt vestiging in Alkmaar

Bijlage 2



Raadsvoorstel

Rekenkamercommissie quick scan actieprogramma economie

agendapunt :

bijlage nr. : 2016-2074

Raadsvergadering: 19 januari 2017

Commissie: Ruimte

Portefeuillehouder: V.H. Kloos

Samenvatting - bestuurlijke presentatie

In haar onderzoeksplan voor 2016 heeft de rekenkamercommissie een quick scan naar het Actieprogramma Economie opgenomen. Met deze quick scan wil de rekenkamercommissie bijdragen aan een effectievere uitvoering van het actieprogramma.

Met dit voorstel vraagt de rekenkamercommissie de raad de aanbevelingen uit de quick scan over te nemen en het college opdracht te geven de uitvoering van het Actieprogramma Economie hierop aan te scherpen en de raad hierover te informeren.

Raadsbesluit

Nr.

De raad van de gemeente Alkmaar;

gelet op het voorstel van de rekenkamercommissie, bijlage nr. 2016-2074;

gelet op het advies van de raadscommissie Ruimte;

b e s l u i t

- I. De navolgende aanbevelingen van de rekenkamercommissie over te nemen:
 - a. focus op gemeentelijke kerntaken en rolopvatting
 - b. zorg voor interne consensus over prioritering binnen de gemeente
 - c. heb aandacht voor een divers aanbod van bedrijven en functies in de regio
 - d. regionale samenwerking;
- II. Het college opdracht te geven de uitvoering van het Actieprogramma Economie op de onder punt 1 genoemde punten aan te scherpen en de raad hierover te informeren.

Alkmaar, 19 januari 2017

De raad voornoemd,

P.M. Bruinooge, voorzitter

drs. A.P.A. Koolen, griffier

Voorstel van rekenkamercommissie

Vraagstelling - probleemstelling

In haar onderzoeksplan voor 2016 heeft de rekenkamercommissie een quick scan naar het Actieprogramma Economie 2015-2019 opgenomen. Met deze quick scan wil de rekenkamercommissie bijdragen aan een effectieve uitvoering van het actieprogramma. De hoofdvraag van de quick scan luidt: *in hoeverre voorziet het voorgenomen gemeentelijk beleid in de behoeften van ondernemers?* Daarnaast is een tweetal deelvragen geformuleerd:

1. In hoeverre sluiten de gestelde doelstellingen uit het actieprogramma aan bij de ervaringen en wensen van de ondernemers?
2. In hoeverre is er draagvlak voor de invulling (activiteiten) die aan deze doelstellingen zijn gekoppeld (welke activiteiten zou men meer prioriteit geven, welke activiteiten vindt men overbodig of inefficiënt en welke activiteiten mist men).

In opdracht van de rekenkamercommissie is de quick scan uitgevoerd door I&O Research uit Amsterdam. De quick scan heeft plaatsgevonden door middel van deskresearch en telefonische diepte-interviews met 20 ondernemers die nog niet betrokken waren bij de voorfasen van het Actieprogramma Economie.

Gezien de aard van het onderzoek heeft de rekenkamercommissie besloten geen ambtelijk wederhoor toe te passen, maar alleen bestuurlijk wederhoor. Het college heeft per brief van 15 november 2016 zijn bestuurlijke reactie op het rapport gegeven. In haar aanbiedingsbrief van 28 november 2016 is de rekenkamercommissie ingegaan op het proces, de conclusies van de quick scan, de bestuurlijke reactie van het college en haar aanbevelingen.

Afwegingsproces - alternatieven

Uit de quick scan is een aantal conclusies te trekken. Hoewel het Actieprogramma Economie nog erg onbekend was bij de geïnterviewde ondernemers, kwam de gemeente – in het bijzonder het Ondernemersloket. De gevraagde ondernemers kunnen zich in grote lijnen vinden in het actieprogramma, maar er is ook nog ruimte voor verbetering. Enkele vraagtekens werden gezet bij de taakopvatting van de gemeente, in het bijzonder rond het onderwerp innovatie, en of er voldoende aandacht is voor de regio ('de regio stopt niet bij de gemeentegrens'). Ook treffen de geïnterviewde ondernemers soms botsende belangen aan bij de gemeente, die nog niet bestuurlijk zijn 'afgekaart', hetgeen verwarring en vertraging kan veroorzaken. Voor een verdere onderbouwing van de conclusies wordt korthedshalve verwezen naar pagina 13 van de quick scan.

Voortvloeiend uit de diepte-interviews komen de volgende beleidsmatige en inhoudelijke aanbevelingen naar voren:

1. Focus op de gemeentelijke kerntaken en rolopvatting
2. Zorg voor interne consensus over prioritering binnen de gemeente
3. Heb aandacht voor een divers aanbod van bedrijven en functies in de regio
4. Regionale samenwerking.

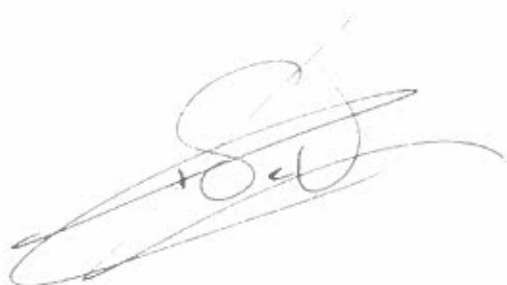
4. Regionale samenwerking.

Voor een nadere onderbouwing van deze aanbevelingen wordt korthedshalve verwezen naar pagina 14 van de quick scan en naar de aanbestedingsbrief van 24 november 2016 onder "De reactie van het college". De bestuurlijke reactie heeft de rekenkamercommissie geen aanleiding gegeven het rapport van I&O Research en de daarin genoemde conclusies en aanbevelingen aan te passen.

De rekenkamercommissie stelt daarom de raad voor:

- de hiervoor genoemde aanbevelingen over te nemen
- het college opdracht te geven de uitvoering van het Actieprogramma Economie hierop aan te scherpen en de raad hierover te informeren.

Namens de rekenkamercommissie,



F. de Vries, voorzitter



J.F. Ningen, secretaris

Collegevergadering : n.v.t.
Netwerk : Politiek Bestuur
Steller : D. Stapel/J. Sarvaas

Bijlage 3



Aan de rekenkamercommissie Alkmaar
Ter attentie van mevrouw J.F. Ningen

Uw brief d.d.
01-11-2016

Onderwerp
Zienswijze quickscan Actieprogramma
Economie

Behandeld door
M. Roecoert/ G. van Kleef

Bijlagen

Datum
15-11-2016

Geachte mevrouw Ningen,

U heeft ons, namens de Rekenkamercommissie Alkmaar, uitgenodigd een zienswijze te geven op de verrichtte quickscan Actieprogramma Economie.

Wij kunnen ons goed vinden in de conclusies en aanbevelingen van deze quickscan en nemen de aanbevelingen mee in de verdere ontwikkeling van het Economisch beleid. In het coalitieakkoord 2015-2018 'Het wordt Zomer' staat de sociale en economische uitdaging van de stad centraal. Het college is trots op het cijfer en de complimenten die ondernemers in de quickscan toekennen aan het ingezette beleid van de afgelopen 2 jaar.

De ambtelijke organisatie heeft al veel stappen gezet om de door dit college ingezette lijn vorm te geven. Dat het huidige beleid voor ondernemers in de stad werkt, lezen we terug in de quickscan. Wij hebben enkele aanvullingen die mogelijk van belang zijn. Deze zijn onderstaand in de volgorde opgenomen die in de quickscan is gehanteerd.

1. Waardering voor de quickscan

De gemeenteraad heeft in 2015 met het Actieprogramma Economie de ambitie uitgesproken om Alkmaar als Economisch Hart van Noord-Holland op de kaart te zetten en de rode loper voor ondernemers uit te rollen middels "Excellent Gastheerschap". Het verheugt het college dat het rapport van de rekenkamercommissie die doestellingen bevestigt. Wij kunnen ons ook vinden in een groot deel van de aanbevelingen voor de zichtbaarheid en uitvoering van het programma.

Aan de basis van het Actieprogramma Economie ligt een groot aantal diepte-interviews met ondernemers. De rekenkamercommissie heeft bij haar selectie ondernemers gekozen die eerder niet geïnterviewd waren. Het feit dat ook deze stakeholders zich goed kunnen vinden in de gekozen doelstellingen, en met name dat zij zelf duidelijk zien hoe zij van dit economische beleid de vruchten kunnen plukken, herbevestigt volgens ons de eerdere interviews met ondernemers.

* *bezoekadres*
MALLEGATSPLEIN 10
* *Postadres*
POSTBUS 53
1800 BC ALKMAAR

* *bank*
NL65BNGH0285027573
* *www.alkmaar.nl*

* *telefoon*
14 072
* *telefax*
(072) 548 87 77



Vervolg brief:
2992
(blz. 2)

2. Communicatie

Geïnterviewden geven aan dat zij niet op de hoogte waren van het Actieprogramma. Afgelopen 2 jaar is breed en frequent gecommuniceerd over het Actieprogramma Economie. Er zijn diverse bedrijventafels en ondernemersbijeenkomsten rond dit thema georganiseerd en in de pers en in nieuwsbrieven van Ondernemend Alkmaar en de WBA is veel aandacht voor het Actieprogramma Economie. Nu blijkt dat deze inzet nog niet volledig het gewenste effect heeft gesorteerd, zullen wij bij het vervolg van het Actieprogramma de communicatie verder intensiveren.

3. Kerntaken

Een aantal ondernemers geeft aan dat de gemeente zich meer moet richten op de kerntaken die voor de ondernemers van belang zijn, zoals het faciliteren door een optimale dienstverlening en het creëren van een goed vestigingsklimaat, dan op plannen ten behoeve van innovatie en ondernemerschap.

Uiteraard zet het college zich volledig in op het verder versterken van de genoemde kerntaken. Innovatie is echter een speerpunt van ons beleid en belangrijk om Alkmaar als Economisch hart van Noord Holland op de kaart te zetten voor ondernemers, inwoners en studenten. Juist door innovatie trekt Alkmaar nieuwe ondernemers en investeringen naar zich toe ten behoeve van het ondernemersklimaat én de werkgelegenheid voor de inwoners van Alkmaar en omgeving.

4. Organisatie

Uit de quickscan blijkt dat sommige ondernemers verschillende signalen van medewerkers ontvangen. Het is goed dat wij deze signalen ontvangen en zullen deze zeker meenemen in de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening. Medewerkers stemmen met hun collega's de gespreksinhoud af voordat zij met ondernemers overleggen.

5. Onderwijs

Ondernemers geven aan een grotere rol van de gemeente te zien voor verbetering van het onderwijs. Wij onderschrijven dit volledig en werken in samenhang met ROC, INHOLLAND en VU, RPA en anderen aan initiatieven die bijdragen aan de kwaliteit van het onderwijs en de aansluiting onderwijs/ arbeidsmarkt. Dit maakt deel uit van het programma Kennisregio, dat een belangrijke plaats in het actieprogramma Economie inneemt.

6. Relatiebeheer

Ondernemers geven aan dat zij een meer proactieve houding van de gemeente verwachten als deze hen benadert. Wij onderschrijven deze gedachte en geven prioriteit aan de ontwikkeling van relatiebeheer, zodat medewerkers goed en volledig zijn geïnformeerd als zij een ondernemer benaderen en proberen hier in de komende jaren verder in te verbeteren.

7. Regionale benadering

Ondernemers verwachten dat de gemeente de regionale samenwerking verbetert, omdat ondernemers ook regionaal opereren. Wij onderschrijven het belang van regionale samenwerking vanuit de gedachte dat Alkmaar functioneert als een urban hub tussen de Metropoolregio Amsterdam enerzijds en de regio Noord-Holland Noord anderzijds.



Vervolg brief:
2992
(blz. 3)

Conclusie

Ondernemers zijn belangrijk voor de werkgelegenheid en bedrijvigheid in Alkmaar. Daarom is het goed dat de quickscan aangeeft hoe de geïnterviewde ondernemers denken over het gemeentelijk beleid en de dienstverlening. Op die manier draagt de quickscan bij aan het verder aanscherpen en ontwikkelen van het Economisch Actieprogramma. We nemen de aanbevelingen ter harte en danken de rekenkamercommissie voor het gedane werk.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Alkmaar,


P. W. Bruinooge, burgemeester.


W. van Twuijver, secretaris