

Kappen met de lokettenjungle: dit zijn de werkende elementen!



Gemeenten hebben de afgelopen jaren verschillende loketten voor ondernemers ingericht.

In het eerdere onderzoek '[Landschap van Ondernemersdienstverlening](#)' zijn vele loketten geïdentificeerd.

Een gemeente typeerde de situatie als een 'lokettenjungle' voor ondernemers.

Er zijn werkende elementen die helpen bij het 'kappen met die lokettenjungle'. Het ene is niet beter dan het andere. Het is vooral belangrijk dat een gemeente kiest en deze keuze consequent doorvoert. Zorg voor een plan, voer dat uit en verbeter steeds, waar mogelijk. Hieronder staan de werkende elementen.



Meerdere wethouders verantwoordelijk

Zorg dat goede dienstverlening aan ondernemers meerdere wethouders aangaat. Het beste is een situatie met een wethouder van dienstverlening en een andere wethouder van economische zaken.



Draagvlak in het college van B&W

Zorg dat er genoeg draagvlak is vanuit de wethouder(s) en dat bekend is hoe ondernemers (goed) geholpen worden.



Samenwerking

Als één gemeente werken, door goede samenwerking tussen economische zaken en andere afdelingen.



Ondernemend dna

Oud-ondernemers op ez helpen bij begrip voor ondernemers. Zo krijg je een ondernemende economische afdeling die zich overal laat zien!



Maak gebruik van IT

Denk aan een zaakstelsel, een CRM en een producten- en dienstencatalogus voor het klantcontactcentrum.



Een klantcontactcentrum met kennis

Het KCC is vaak de 1e ingang voor ondernemers. Zorg dat de collega's op de hoogte zijn van de dienstverlening aan ondernemers.



Interne zichtbaarheid

Hoe beter de collega's op de hoogte zijn van wat team economie doet, hoe makkelijker het is om elkaar te vinden als dat nodig is.



Externe zichtbaarheid

Ga consequent bij ondernemers langs. Maak een planning en voer die ook uit!