

VIP-EZ: Verbeter- en Innovatieprogramma Economische Zaken		
Geplaatst: maart 2007		
Algemene Informatie		
Naam	Verbeter- en Innovatie Programma Economische Zaken (VIP-EZ)	
Doelstelling	<p>Prestaties op het gebied van economische zaken beter meetbaar maken, onderling te vergelijken en vooral te verbeteren. Dit wordt bereikt door het ontwikkelen en uitwisselen van kennis en instrumenten om het economische beleid van de gemeente te professionaliseren. Het biedt bovendien een ‘tool’ om de effecten van het accountmanagement meetbaar te maken.</p> <p>Centrale onderwerpen zijn onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aantal formatieplaatsen accountmanagement in relatie tot soort en omvang lokaal bedrijfsleven • competentie modellen accountmanagement • voorbeelden van werk- en accountplannen • effectieve profilering van economische zaken binnen de gemeente • ondernemerstevredenheid over accountmanagement in relatie tot de algemene dienstverlening van de gemeente • meetbare nut en noodzaak accountmanagement / economische zaken • effectieve integrale overlegorganen <p>In samenspraak met de deelnemers worden centrale thema's gekozen die tijdens workshops nader worden uitgewerkt. Sterke en minder ontwikkelde aspecten worden in kaart gebracht, zodat deelnemers van elkaar weten bij wie nuttige praktische kennis/ ervaring voor handen is.</p> <p>Deelnemers ontvangen een beknopte rapportage waarin de resultaten van de kernindicatoren van de eigen vergelijkingskring worden toegelicht. Op basis hiervan kan een concreet verbeterplan worden opgesteld en kunnen belangrijke resultaten worden gecommuniceerd aan bestuurders en belanghebbenden.</p>	
Aantal deelnemers	<p><i>Kring A:</i></p> <p>Gemeente Almere Gemeente Amersfoort Gemeente Apeldoorn Gemeente Dordrecht Gemeente Emmen Gemeente Enschede Gemeente Groningen <i>Ron Torenbosch</i> Gemeente Haarlem Gemeente Leeuwarden</p>	<p><i>Kring B:</i></p> <p>Gemeente Alphen aan den Rijn Gemeente Beverwijk Gemeente Deventer Gemeente Gorinchem Gemeente Hengelo Gemeente Hoogeveen Gemeente Lelystad Gemeente Steenwijkerland Gemeente Veenendaal Gemeente Vlaardingen Gemeente Westland</p>

Initiatiefnemer	TNS NIPO <i>Commerce</i> en SGBO
Opdrachtgever	Individuele gemeenten, hoofden Economische Zaken
Opdrachtnemer / uitvoerder + contactgegevens	<p>TNS NIPO Commerce Annemarie Griffenjoen Postbus 247 1000 AE Amsterdam Annemarie.griffenjoen@tns-nipo-commerce.com</p> <p>SGBO Benno Wiendels Postbus 30435 2500GK Den Haag benno.wiendels@sgbo.nl</p>
Kosten deelname	€5.495 (ex. BTW) per deelnemende gemeente. Dit is inclusief het gebruik van het online feedback instrument mymirror, waarmee de tevredenheid over de dienstverlening onder bedrijven en instellingen kan worden gemeten. Gemeenten die zich voor twee jaar aanmelden, ontvangen een korting van € 500.
Eigendom van gegevens	Gegevens zijn eigendom van de individuele deelnemers, voorzover deze door henzelf zijn aangeleverd. Deelname aan het project houdt in dat de deelnemers ermee instemmen dat de gegevens ook voor de andere deelnemende gemeenten inzichtelijk worden. De gegevens worden niet op individueel niveau aan derden beschikbaar gesteld, noch door deelnemers, noch door de uitvoerders. TNS NIPO Commerce en SGBO zijn eigenaar van bewerkte gegevens, analyses en rapportages.
Informatie over het Benchmarkproces	
Wijze van meten	<p>VIP-EZ bestaat uit vier hoofdonderdelen, die nauw met elkaar verweven zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> Informatieverzameling VIP-EZ geeft op hoofdlijnen een beeld van de uitvoering van het economisch beleid in de gemeente aan de hand van diverse prestatie-indicatoren, zoals de uitgifte van bedrijventerreinen en kantoorlocaties, het aantal starters, de doorlooptijd van een vestigingsvergunning, en de vraag/ aanbodverhouding op de arbeidsmarkt. Deze indicatoren zijn als het ware de metertjes die aangeven hoe de gemeente presteert ten opzichte van andere gemeenten. Hoe staat de gemeente ervoor? Waar gaat het goed? En waar niet? Om dit beeld te kunnen opstellen is betrouwbare informatie nodig. Grotendeels leveren de deelnemers deze informatie zelf aan, maar VIP-EZ betreft waar mogelijk informatie van externe bronnen als het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Kamers van Koophandel. <p>De indicatoren zijn verdeeld over 12 categorieën: medewerkers en financiën; loketorganisatie en dienstverlening; klachten en bezwaren; communicatie met bedrijven; vergunningverlening; lokale lasten; startersbeleid; promotie en acquisitie; ruimtelijk beleid;</p>

	<p>bereikbaarheid; ondernemerstevredenheid; achtergrondkenmerken.</p> <p>De samenstelling van de indicatorenset wordt besproken in een stuurgroep, waarin een viertal deelnemers zitting hebben, maar ook vertegenwoordigers van VNO-NCW en VNG.</p> <p>De data wordt verzameld en ontsloten via de website (www.vip-ez.nl). Alle gegevens worden via dit digitale platform ingevoerd, beheerd en ontsloten.</p> <p>Op de door de gemeente aangeleverde gegevens wordt een discrepantieanalyse uitgevoerd. De uitkomst van de analyse wordt teruggekoppeld aan de deelnemers. Aan de hand van validatiegesprekken wordt de betrouwbaarheid van de gegevens vergroot.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directe feedback van uw ondernemers met mymirror Bij deelname aan VIP-EZ is het gebruik van MyMirror inbegrepen. Via dit digitale onderzoeksinstrument krijgt de gemeente vrijwel moeiteloos directe feedback van klanten waar de accountmanagers/bedrijvencontactfunctionarissen onlangs contact mee hebben gehad. Met de gegenereerde overzichten zijn de deelnemers in staat 'de buitenwereld' naar binnen te halen in de dagelijkse werkpraktijk. Nuttig in coaching maar ook om aan de hand van geaggregeerde informatie sterke & zwakke punten van het accountmanagement te bepalen (ook ten opzicht van andere gemeenten). Door de snelheid van de feedback is de gemeente daarna in staat om te meten of bepaalde verbeteringen in de aanpak daadwerkelijk effect hebben. • Interactieve workshops Het belangrijkste onderdeel is gericht op het verhaal achter de cijfers. Om de verzamelde informatie tot leven te brengen, worden workshops voor vergelijkings- en verbeterkringen georganiseerd. Op locatie bij een van de deelnemers zodat gemeenten gelijk een kijkje in elkaars keuken kunnen nemen. Een kring bestaat uit circa 8 tot 12 gemeenten. Tijdens deze drie bijeenkomsten wordt gezamenlijk naar verklaringen gezocht voor verschillen tussen gemeenten en worden ervaringen en ideeën uitgewisseld. <p>Om de discussie nog meer diepgang te geven, worden presentaties gegeven over verbeterthema's. Voorbeelden hiervan zijn het organiseren van accountmanagement, de inrichting van een ondernemersloket, werken met accountplannen, de profilering van de afdeling Economische Zaken binnen en buiten de gemeente en de registratie van klantcontacten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Virtueel kennisplatform Internet speelt een belangrijke rol bij de informatieverzameling en kringbijeenkomsten. Via www.vip-ez.nl worden gemeentelijke kengetallen centraal en gebruiksvriendelijk verzameld, beheerd en ontsloten zodat deelnemers te allen tijde zich naar eigen wensen met elkaar kunnen vergelijken. Daarnaast zijn er relevante gemeentelijke beleidsdocumenten, plannen van aanpak en good practices te vinden en wordt netwerkvorming gefaciliteerd door middel van koppeling van aanbieders en vragers van kennis en ervaring.
<p>Ontmoetingsmomenten</p>	<p>Het belangrijkste onderdeel is gericht op het verhaal achter de cijfers. Om de verzamelde informatie tot leven te brengen, worden workshops voor vergelijkings- en verbeterkringen georganiseerd. Op locatie bij een van de deelnemers zodat gemeenten gelijk een kijkje in elkaars keuken kunnen nemen. Een kring bestaat uit circa 8 tot 12 gemeenten.</p>

	<p>Tijdens deze drie bijeenkomsten wordt gezamenlijk naar verklaringen gezocht voor verschillen tussen gemeenten en worden ervaringen en ideeën uitgewisseld. Om de discussie nog meer diepgang te geven, worden presentaties gegeven over verbeterthema's. Voorbeelden hiervan zijn het organiseren van accountmanagement, de inrichting van een ondernemersloket, werken met accountplannen, de profilering van de afdeling Economische Zaken binnen en buiten de gemeente en de registratie van klantcontacten.</p> <p>Gedurende het projectjaar zijn drie kringbijeenkomsten gepland: in december, april en september. Daarbuiten worden directe contacten tussen de deelnemers gestimuleerd, zodat kennis en ervaring kunnen worden uitgewisseld.</p>
Doorlooptijd en instapmomenten	De doorlooptijd is één jaar. Inschrijving voor meerdere jaren is mogelijk, maar niet verplicht. Deelnemers die zich voor twee jaar inschrijven, ontvangen een korting van € 500.
Frequentie	VIP-EZ wordt ieder kalenderjaar gestart.
Informatie over de Evaluatie	
Wijze van evaluatie	<p>Stuurgroepbijeenkomsten met deelnemers aan het project, afgevaardigde van VNG, afgevaardigde van VNO-NCW en projectleiders. Evaluatie vindt ook plaats met alle deelnemende gemeenten tijdens de slotbijeenkomst.</p> <p>Na iedere kringbijeenkomst wordt bovendien, met behulp van mymirror, een online evaluatie uitgevoerd, waarmee de deelnemers terugkoppeling geven van de bijeenkomst.</p> <p>Bovendien staat de helpdesk van VIP-EZ paraat om vragen te beantwoorden en om onduidelijkheden toe te lichten.</p>
Concrete resultaten	<p>Uitwisseling van kennis en ervaring m.b.t. accountmanagement. Hulp bij de ontwikkeling van accountplannen. Inzicht in stapsgewijze groei richting professioneel accountmanagement.</p> <p>De website levert mogelijkheden om 'online' vergelijkingen te maken met prestaties van andere gemeenten.</p> <p>Per vergelijkingskring wordt een beknopt eindrapport samengesteld, waar kwantitatieve conclusies uit de benchmark worden getrokken en gevonden 'good practices' worden opgenomen.</p>
Knelpunten/succesfactoren	<p>Succesfactor</p> <p>Goede ondersteuning door projectleiders die van uit de praktijk kunnen spreken. Goede manier om in 'elkaars keuken' te kijken. Interessante vergelijkingsmogelijkheden, maakt duidelijk welke keuzes er gemaakt moeten worden.</p> <p>Knelpunt</p> <p>Door samenstelling van de pilotkring 2006 (zowel grotere als kleinere gemeenten) was de vergelijkbaarheid van de deelnemers een punt van kritiek. Dat is bij de verbreding grotendeels opgelost.</p>

Recensie deelnemer

"Door VIP-EZ weten we hoe we presteren en hoe ondernemers onze dienstverlening ervaren. In VIP-EZ worden de resultaten vergeleken met andere gemeenten, waarna met elkaar wordt gekeken naar mogelijke verklaringen voor de verschillen. Dat levert nuttige informatie op en biedt ook aanknopingspunt voor verbetering."

Ron Torenbosch
Gemeente Groningen