



## Factsheet

# Account management MKB & Dienstverlening aan ondernemers

### 1 ingang, 1 aanspreekpunt als rode draad van het concernbreed accountmanagement

De belangrijkste strategische bedrijven en instellingen in de stad hebben sinds maart 2013 binnen de gemeentelijke organisatie vaste accountmanagers. De accountmanagers onderhouden vanuit de verschillende clusters een langdurige relatie met 800 strategische partners. Voor MKB bedrijven die zich in Rotterdam willen vestigen wordt de 'rode loper uitgerold', samen met Rotterdam Partners.

**Casemanagement** is een belangrijk onderdeel van concernbreed Accountmanagement. Het wordt ingezet om structurele problemen in Gemeentelijke processen te verbeteren en op te lossen.

### 6 Sectoren

1. Havenindustrie, Transport & Logistiek
2. Creatieve industrie & ICT
3. Medisch & Zorg
4. Horeca, Detailhandel & Leisure
5. Zakelijke dienstverlening
6. Food

### Waarom accountmanagement

- Voor strategische bedrijven en instellingen de gemeente bereikbaar maken.
- Het niveau van dienstverlening verbeteren. Wensen en ideeën van bedrijven en instellingen waren vaak niet bekend.
- Als gemeente een betere samenwerkingspartner te worden. De rol van de gemeente Rotterdam verschuift van initiator en subsidieverstrekker naar samenwerkingspartner en versneller/verbinder op kansrijke initiatieven. Dat vraagt om een andere relatie met partners in de stad.

### Dienstverlening aan Ondernemers

Accountmanagement richt zich op strategische MKB bedrijven. Voor alle ondernemers in Rotterdam is de gemeente bereikbaar volgens het Click-Call-Face principe:

### Aanpak: 1 ingang, 1 aanspreekpunt

- **Weten wat er bij bedrijven, instellingen en in sector-en speelt:** strategie, knelpunten en toekomst ontwikkelingen om daarmee het handelen van de gemeente aan te scherpen
- **Concernbreed gesprek** over buitenruimte vestigingsvoorwaarden, arbeidsmarkt en dienstverlening
- **Versnellen:** bedrijven met elkaar verbinden en met ambities/opgaven van de gemeente
- **Sterkere netwerken en Rotterdamse cross-over/gunning:** gericht uitnodigen en matches van bedrijven gemeente en partners

Click: [www.rotterdam.nl/ondernemen](http://www.rotterdam.nl/ondernemen)

Call: 14010

Face: dienstverlening op afspraak bij de ondernemersbalie

### Samenwerkingspartners:

#### Binnen het concern:

- Ondernemersbalie
- Werkgeversservicepunt
- Rotterdamse Service Organisatie
- Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling
- Cluster Stadsbeheer
- Cluster Stedelijke Ontwikkeling
- Externe betrekkingen

#### Buiten het concern:

ROTTERDAM  
PARTNERS

V N O N C W

Flevum



En de Rotterdamse MKB ondernemers

### Signalen uit accountgesprekken

- **Aanbesteding en inkoop gemeente:** meer kansen voor MKB bedrijven en gunning aan Rotterdamse bedrijven
- **Vergunningen en regelgeving:** minder en eenvoudiger
- **Arbeidsmarkt:** arbeidsethos moet omhoog onder Rotterdammers die werkzoekenden.
- Er is een tekort aan hoog opgeleid talent
- **Bereikbaarheid:** op orde houden
- Sectoren als ICT en Gaming: claimen en voor het voetlicht brengen
- **Imago van de stad:** positief nieuws is belangrijk voor vestiging en aantrekken van bedrijven
- **Netwerken versterken:** bedrijven/sectoren bij elkaar en de gemeente introduceren
- Bedrijven en instellingen zijn positief over het accountmanagement



### Resultaten (voorbeelden)

- Versnellen processen: vergunning vuilopslag Las Palmas, ontbrekende fietsparkeerplekken, bewegwijzering, betalingstermijn gemeente
- Samenwerking met het Werkgeversservicepunt: introductie bij bedrijven (McDonalds, Speelstad)
- Ervaringen met gemeentelijke inkoop: worden door het gemeentelijk inkoopbureau (RSO) meegenomen in het nieuwe aanbestedingsproces
- Bedrijven en samenwerkingspartners gekoppeld aan opgaven van de markt en overheid: Rotterdam World ICT, Medical Delta, Programma Food, Platform digital Manufacturing, Horizon 2020
- Meer dan 1.000 ondernemers in contact gebracht met elkaar op relatie events als ABN-AMRO tennistoernooi, CHIO, North Sea Jazz etc
- Sectoren als ICT en Gaming: claimen en voor het voetlicht brengen
- Social Media Week: naar Rotterdam gehaald samen met ondernemers (september 2014)

Casemanagement is een belangrijk onderdeel van concernbreed Accountmanagement. Het wordt ingezet om structurele problemen in Gemeentelijke processen te verbeteren en op te lossen. Goed voor de Gemeente en goed voor de dienstverlening naar ondernemers.