



**PRAKTIJKVOORBEELD: WERKGEVERSDIENSTVERLENING**  
**REGIO: ZWOLLE**  
JULI 2021

Programmaaad

samenvoordeklant.nl

## ➔ Belactie in Regio Zwolle: steun aan ondernemers in crisistijd

**Midden in coronatijd organiseerde de Regio Zwolle een belactie om ondernemers persoonlijk te vragen hoe het met hen ging en wat ze nodig hadden. Het leidde tot een actieplan voor economisch herstel dat nauw aansluit bij de zorgen en behoeften van ondernemers. Omdat het bellen zo goed werkte om contact te leggen met ondernemers, houden ze dat erin, in de Regio Zwolle.**

“De coronacrisis was een zware tijd, zeker voor de horeca, de evenementensector en de detailhandel. Als Regio Zwolle Brigade, een samenwerking tussen Kennispoort, ondernemersorganisaties en het Werkgeversservicepunt, vroegen we ons af hoe ondernemers er in onze regio bij stonden, of ze voldoende op de hoogte waren van onze dienstverlening en wat we nog meer voor hen konden doen. Zo kwamen we op het idee om alle ondernemers die een aanvraag hadden gedaan voor de tweede Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW2), persoonlijk op te bellen.”

### **Belteam van 100 mensen**

Renate Westdijk en Paul Veld zijn twee van de initiatiefnemers van de belactie. Westdijk is chef de mission van Werkgeversservicepunt Regio Zwolle en coördinator van de uitvoering Crisisaanpak

Ondernemers. Veld is zelf ook ondernemer en regisseur van de sectortafel logistieke arbeidsmarkt in de Regio Zwolle. “We hebben alle mogelijke publieke en private partners bij de belactie betrokken. Ons belteam bestond uiteindelijk uit wel honderd mensen: collega-ondernemers, bestuurders, directieleden van onderwijsinstellingen, VNO-NCW en MKB-Nederland regio Zwolle, de Regio Zwolle Brigade, het Actieteam Werk en wethouders en ambtenaren EZ. Die brede samenwerking was op zichzelf al uniek.”

### **Grootste zorgen ondernemers**

De actie heeft volgens Westdijk en Veld veel opgeleverd. “We hebben tweeduizend ondernemers benaderd en daardoor een scherp beeld gekregen van hoe ondernemers er in onze regio voor staan. Driekwart van de ondernemers heeft zich dankzij de NOW-steun goed weten te redden, een kwart kon het hoofd nauwelijks boven water houden. Er waren schrijnende verhalen bij van ondernemers die zwaar in de problemen zijn gekomen, soms zelfs hun huis moesten verkopen. Soms konden we iets voor hen betekenen, bijvoorbeeld door de juiste contacten te leggen of de gemeente te vragen iets aan de lokale belastingen voor ondernemers te doen. Soms konden we alleen maar luisteren. Alleen dat al werd door veel ondernemers erg gewaardeerd.”

De belactie leverde daarnaast een goed beeld op van de zorgen waar ondernemers mee zitten. “Veel ondernemers hebben het afgelopen jaar flink ingeteerd op hun eigen vermogen. Een van hun zorgen is of ze nog wel financiering kunnen krijgen om na de crisis weer te kunnen investeren in mensen, innovatie en groei. Een grote zorg is ook het tekort aan personeel, met name in de horeca. Veel personeel



is in andere sectoren aan de slag zijn gegaan en komt niet meer terug. Met die zorgen gaan wij als arbeidsmarktregio aan de slag. We gaan onze dienstverlening meer voor het voetlicht brengen én beter afstemmen op de behoeften van ondernemers.”

#### **Van crisis- naar herstelaanpak**

Omdat de belactie zo'n goede manier bleek om persoonlijk contact te krijgen met ondernemers, wordt aan een structureel vervolg gedacht. Westdijk: “We willen de kracht van de publiek-private samenwerking blijven benutten, zeker als het gaat om de versterking van de economische kracht van onze regio. Maar we gaan wel een professionaliseringslag maken. Het was mooi om met honderd mensen te bellen, maar voor het vervolg willen we vooral mensen inzetten die ons brede aanbod van dienstverlening kennen, zodat we ondernemers en hun medewerkers beter van dienst kunnen zijn.”

Veld: “Nu de crisis haast voorbij is, ligt de focus op herstel: werken aan een goed investeringsklimaat, opleiden van personeel, investeren in digitalisering en innovaties. We staan voor een flinke uitdaging, want we hebben ons als regio ten doel gesteld om de vierde economische regio van Nederland te worden. Daar hebben we iedereen bij nodig, zowel publieke als private partijen.”

#### **ADVIES AAN DE REGIONALE EN LOKALE OVERHEID**

De uitkomsten van de belactie zijn samengevat in een advies aan de lokale en regionale overheid, met de volgende speerpunten:

- Continueer de proactieve benadering en publiek-private samenwerking.
- Zet in op een vijfsporen aanpak: ondersteunen, activeren, verbinden, ontwikkelen en promoten.
- Ondersteun innovatie startups.
- Help ondernemers in de ontwikkeling van kennis en kunde.

- Zet in op investeringen. Ga vanuit een regionale coalitie het gesprek aan met de (groot)banken en versterk de samenwerking tussen banken, investeerders, fondsen en regelingen zodat ondernemingen kunnen blijven investeren en groeien.
- Versterk de regionale samenwerking tussen gemeenten, provincies en belangrijke spelers als banken, accountants en participatiemaatschappijen.
- Stem de dienstverlening af op de behoeften van verschillende groepen bedrijven.

#### **Links en Downloads**

- Website: [Samenuitdecrisisregiozwolle.nl](http://Samenuitdecrisisregiozwolle.nl), een initiatief van Economic Board Regio Zwolle (EBRZ), VNO-NCW Midden en MKB Nederland regio Zwolle, om ondernemers te helpen om zich door de coronacrisis heen te knokken.
- Rapport: [Wat geven ondernemers aan | De uitkomst van de belactie](#)

#### **Contactpersonen**

- Paul Veld  
ondernemer, adviseur, bestuurder, regisseur sectortafel logistieke arbeidsmarkt in de regio Zwolle  
E-mail: [Pveld@portofzwolle.nl](mailto:Pveld@portofzwolle.nl)
- Renate Westdijk, chef de mission Werkgeversservicepunt Regio Zwolle en coördinator uitvoering crisisaanpak ondernemer.  
E-mail: [R.westdijk@zwolle.nl](mailto:R.westdijk@zwolle.nl)

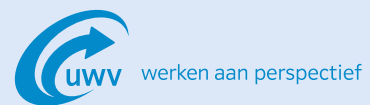
#### **Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:**

- [www.samenvoordeklant.nl/praktijk/belactie-regio-zwolle-steun-aan-ondernemers-crisistijd](http://www.samenvoordeklant.nl/praktijk/belactie-regio-zwolle-steun-aan-ondernemers-crisistijd)

#### **Kijk voor meer praktijkvoorbeelden op:**

- [www.samenvoordeklant.nl/praktijk](http://www.samenvoordeklant.nl/praktijk)

 [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)  
 [info@samenvoordeklant.nl](mailto:info@samenvoordeklant.nl)  
 @SamenvdKlant  
 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden