MKB Nederland

Rapportage

MKB-vriendelijkste gemeente 2020/2021





Voorwoord

Den Haag/Groningen, augustus 2021

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het resultaat van het in 2020/2021 gehouden onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland, met een verbijzondering naar uw gemeente.

Op basis van dit onderzoek is een ranglijst gevormd en is in 2021 de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland bekend gemaakt.

De MKB-vriendelijkste gemeenteprijs is een initiatief van MKB-Nederland en dient als stimulans voor gemeenten om zich in te blijven spannen voor het midden- en kleinbedrijf en een optimaal ondernemingsklimaat te creëren. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Lexnova.

Wij bedanken op deze plek alle ondernemers en uw gemeente voor het verlenen van medewerking aan dit onderzoek.

Leendert-Jan Visser
directeur MKB-Nederland

Gert Blekkenhorst
directeur Lexnova Marktonderzoek

Inhoud

1. Samenvatting resultaten 3

2. Algemeen 4

2.1 Inleiding 4
2.2 Doel van het onderzoek 4
2.3 Onderzoeksopzet gemeente Leeuwarden 4
2.4 Populatie, steekproef en respons 5
2.5 Samenstelling van de steekproef 5
2.6 Rapportage 7

3. Resultaten standaardpeiling 8

3.1 Inleiding 8
3.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers 8
3.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente 10
3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid 11
3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding 13
3.6 Totale ranglijst provincie Friesland 14
3.7 Totale ranglijst landelijk 14
3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Leeuwarden 15
3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Leeuwarden 16
3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Leeuwarden 18
3.11 Dienstverlening gedurende de coronacrisis 18
3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis 19

4. Resultaten extrapeiling 21

4.1 Coronacrisis 21
4.2 Dienstverlening vanuit de gemeente 22

5. Aanbevelingen 25

1. Samenvatting resultaten

Ondernemersklimaat

2018/2019	2020/2021	Trend
7,2	6,6	↓

Imago

2018/2019	2020/2021	Trend
0,67	1,37	↑

Communicatie & beleid

2018/2019	2020/2021	Trend
2,3	1,8	↓

Prijs-kwaliteit

2018/2019	2020/2021	Trend
6,4	6,0	↓

Sterke punten

+ Betrouwbaarheid
+ Telefonische bereikbaarheid
+ Digitale bereikbaarheid
+ Betrokkenheid

Verbeterpunten

– Snelheid van dienstverlening
– Afstemming en overleg met ondernemers
– Klantgerichtheid
– Begrip voor ondernemers
– Het nemen van initiatieven
– Krijgen van waar voor het geld

2. Algemeen

2.1 Inleiding

Elke twee jaar voeren Lexnova en MKB-Nederland het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland uit. Met een enquête onder ondernemers worden per gemeente de scores op vier pijlers bepaald. Aan de hand hiervan is de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Voor gemeenten die dat willen heeft Lexnova dit onderzoek uitgebreid. In het uitgebreide onderzoek is er ruimte om ondernemers vragen te stellen die specifiek betrekking hebben op zaken die voor de gemeente relevant zijn.

2.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om gemeenten inzicht te geven in de mening van 'hun' ondernemers en de gemeenten te stimuleren om het lokale ondernemersklimaat te verbeteren. Het stimuleren van het lokale ondernemersklimaat is in deze tijd belangrijker dan ooit: juist door de coronacrisis hebben ondernemers baat bij een goede dienstverlening.

Op basis van dit onderzoek is de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Deze ranglijst geeft een beeld van de relatieve positie van iedere gemeente in Nederland als het gaat om de waardering van de dienstverlening. De ranglijst zegt niet zozeer iets over de absolute prestaties van de afzonderlijke gemeenten, als wel over de prestaties in vergelijking met andere gemeenten.

De plaats op de ranglijst is gebaseerd op vier pijlers:

1. De tevredenheid van de ondernemers over de dienstverlening van de gemeente
2. Het imago van de gemeente bij ondernemers buiten de gemeente
3. De gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid met betrekking tot het midden- en kleinbedrijf
4. De prijs-kwaliteitsverhouding

Naast deze pijlers is in het onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente gedurende de coronacrisis.

De gemeente Rijssen-Holten is in 2021/2021 uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

2.3 Onderzoeksopzet gemeente Leeuwarden

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve digitale enquête. De basisvragenlijst omvat in totaal 11 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Leeuwarden en de extra vragenlijst van de gemeente bestaat uit 9 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente en MKB-Nederland per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in

te vullen. Daarnaast is gebruik gemaakt van social media, de lokale krant en zijn ondernemersverenigingen benaderd. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 6 oktober t/m 9 november 2020.

2.4 Populatie, steekproef en respons

Het onderzoek is voor iedere gemeente in Nederland uitgevoerd. Hiervoor hebben in totaal bijna 20.000 ondernemers verdeeld over 351 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. In de provincie Friesland hebben 1.269 ondernemers meegewerkt. Het aantal afgenomen enquêtes per gemeente is onder andere afhankelijk van het aantal ondernemers in die gemeente. Er zijn drie categorieën gemeenten gehanteerd, namelijk klein, middelgroot en groot. Kleine gemeenten huisvesten minder dan 1.500 ondernemers, middelgrote gemeenten 1.500 tot 5.000 ondernemers en grote gemeenten meer dan 5.000 ondernemers.

2.4.1 Populatie, steekproef en respons – Gemeente Leeuwarden

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Leeuwarden. De gemeente Leeuwarden heeft zelf de beschikking over een adressenbestand met adressen van 3.000 ondernemers. Dit adressenbestand is gebruikt om de ondernemers aan te schrijven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

195 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen, ingevuld via de link van de gemeente en 34 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 229 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. Het responspercentage ligt hiermee op 8%.

De weergegeven percentages in de rapportage hebben telkens betrekking op n, het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. De steekproefomvang valt in de rapportage op een aantal onderdelen lager uit. Dat kan drie oorzaken hebben.

1. Ondernemers hebben niet alle vragen voorgelegd gekregen, omdat sommige vragen niet van toepassing waren op hun specifieke situatie.
2. Ondernemers hebben de vragen wel gezien, maar hebben de vraag overgeslagen of beantwoord met ‘weet ik niet / niet van toepassing’. Deze antwoorden zijn derhalve niet altijd opgenomen in de resultaten.
3. Ondernemers hebben alleen de basisvragenlijst via de algemene link van MKB-Nederland ingevuld en niet de vragenlijst inclusief de extra vragen.

Bij de interpretatie van de resultaten dient rekening te worden gehouden met de onnauwkeurigheid. Hoe groter de steekproef (netto respons), hoe nauwkeuriger de resultaten.

2.5 Samenstelling van de steekproef

In de tabel hieronder wordt de samenstelling van de steekproef van de gemeente Leeuwarden weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Horeca, recreatie en toerisme	24	15%
Land- en tuinbouw	24	15%
Zakelijke dienstverlening	21	13%
Detailhandel	20	12%
Gezondheidszorg	9	6%
Groot- en tussenhandel	9	6%
Industrie	9	6%
Bouw	8	5%
Financiële dienstverlening	4	2%
Transport & logistiek	4	2%
ICT	3	2%
Onderwijs	0	0%
Overheid	0	0%
Overige	27	17%
Totaal	**162**	**100%**

2.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Leeuwarden is ervoor gekozen om de resultaten van de peiling in de gemeente te wegen op basis van het aantal werknemers binnen een onderneming (bron: KvK). Met een herweging wordt er gecorrigeerd voor de onder- of oververtegenwoordiging van groepen respondenten. Elke groep respondenten krijgt een wegingsfactor. Oververtegenwoordigde groepen in de steekproef krijgen op die manier een lager gewicht toegekend bij de berekening van de resultaten. Groepen respondenten die ondervertegenwoordigd zijn krijgen juist een hoger gewicht toegekend. Na de herweging is het onderzoek op basis van aantal werknemers binnen een bedrijf representatief voor de totale populatie in de gemeente.

Tabel 2 - Verdeling steekproef naar aantal werknemers, in %

	Ongewogen steekproef (n=162)	Gewogen steekproef (n=162)
1 werknemer	27%	65%
2 t/m 9 werknemers	49%	29%
10 t/m 49 werknemers	19%	6%
50 t/m 99 werknemers	2%	1%
100 t/m 199 werknemers	3%	<1%
200 of meer werknemers	0%	0%
Totaal	**100%**	**100%**

2.6 Rapportage

Deze rapportage geeft de resultaten van het onderzoek weer aan de hand van de basisvragenlijst en de extra vragenlijst van de gemeente. De resultaten van het standaardonderzoek zijn weergeven in hoofdstuk 3. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerder genoemde pijlers. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van de extra vragenlijst, de vragen die de gemeente aan het onderzoek toegevoegd heeft. De resultaten zijn ingedeeld naar de volgorde van de vragen die aan de respondenten zijn voorgelegd. De volgende onderwerpen komen hierin aan bod:

1. Coronacrisis
2. Dienstverlening vanuit de gemeente

Hoofdstuk 5 bevat de aanbevelingen, op basis van de resultaten van het onderzoek.

In het bijlagenrapport is de vragenlijst en zijn de ruwe antwoorden op de open vragen opgenomen.

Door afronding kan het voorkomen dat percentages in de rapportage optellen tot meer of minder dan 100%.

3. Resultaten standaardpeiling

3.1 Inleiding

Het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland richt zich als gezegd op vier pijlers: de tevredenheid van ondernemers over het ondernemersklimaat in de eigen gemeente, het imago van de gemeente, de gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid en ten slotte de beoordeling van ondernemers van de prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten. Voor de totaalranglijst worden de scores op de vier pijlers bij elkaar opgeteld.[1]

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers berekend zijn en hoe de gemeente Leeuwarden scoort op de verschillende onderdelen. Naast de vier pijlers is in dit onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente tijdens de coronacrisis.

3.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers

Aan alle ondernemers is gevraagd een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan het ondernemersklimaat van de eigen gemeente. Dat klimaat bestaat uit wat de gemeente doet om vestiging voor ondernemers aantrekkelijk te maken, zoals begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid. Gemeenten worden gerangschikt op basis van het gemiddelde cijfer van de ondervraagde ondernemers[2].

Hieronder vindt u de ranglijst van alle gemeenten in de provincie Friesland voor de pijler tevredenheid.

Tabel 3 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Vlieland	7,6
2	Ooststellingwerf	7,5
3	Tytsjerksteradiel	7,5
4	Ameland	7,4
5	Achtkarspelen	7,3
6	Terschelling	7,1
7	Opsterland	7,1

[1] Om de vier pijlers bij elkaar op te tellen wordt per pijler een standaardscore berekend. Met deze standaardscore is het mogelijk om scores op verschillende verdelingen te kunnen vergelijken (hier rapportcijfers en punten).

[2] De ranglijst is gebaseerd op het gemiddelde rapportcijfer van de ondervraagde ondernemers, voor de duidelijkheid is in de tabel het rapportcijfer afgerond en met één decimaal weergegeven.

8	Súdwest-Fryslân	7,1
9	Smallingerland	7,0
10	Harlingen	7,0
11	Heerenveen	7,0
12	Schiermonnikoog	6,9
13	Dantumadiel	6,7
14	**Leeuwarden**	**6,6**
15	Weststellingwerf	6,6
16	Noardeast-Fryslân	6,4
17	De Fryske Marren	6,4
18	Waadhoeke	6,3

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 7,0. In de provincie Friesland wordt gemiddeld een rapportcijfer 7,0 gegeven. In de provincie Friesland is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente Vlieland. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,6 als rapportcijfer. De gemeente Leeuwarden behoort tot de grote gemeenten, deze gemeenten worden landelijk gemiddeld gewaardeerd met een 7,0.

Gemeente Leeuwarden scoort in 2020/2021 gemiddeld een 6,6, onder het gemiddelde in de provincie Friesland en onder het landelijke gemiddelde. In 2018/2019 scoorde de gemeente Leeuwarden gemiddeld een 7,2.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Leeuwarden weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Leeuwarden het best scoort op de digitale bereikbaarheid (6,9). De gemeente scoort het minst goed op de afstemming en overleg met ondernemers (5,5) en het begrip voor ondernemers (5,6).

Tabel 4 - Aspecten van dienstverlening (ondernemers in de gemeente), rapportcijfers

	Leeuwarden (n=80-135)	Provincie Friesland	Nederland
Digitale bereikbaarheid	6,9	7,1	7,1
Telefonische bereikbaarheid	6,6	6,8	6,8
Deskundigheid	6,5	6,4	6,5
Snelheid van betalen	6,4	6,8	6,7
Betrouwbaarheid	6,3	6,6	6,6
Klantgerichtheid	5,9	6,2	6,3
Vergunningverlening	5,8	6,0	6,1
Snelheid van dienstverlening	5,8	6,2	6,3
Het nemen van initiatieven	5,8	6,0	6,1
Begrip voor ondernemers	5,6	6,3	6,3
Afstemming en overleg met ondernemers	5,5	6,1	6,1

3.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente

Aan alle ondernemers is gevraagd welke gemeente, behalve de eigen gemeente, men het meest mkb-vriendelijk vindt. De gemeenten zijn op basis van het percentage van het aantal keren dat een gemeente genoemd wordt gerangschikt. De gemeente die het meest genoemd wordt staat op de eerste plaats en de minst genoemde op de laatste plaats.

Zoals in de tabel hieronder te zien heeft in de provincie Friesland de gemeente Leeuwarden de hoogste imagoscore behaald. De gemeente Rotterdam leidt de landelijke ranglijst van de grote gemeenten.

Vaak blijkt dat gemeenten met een grote algemene naamsbekendheid veelvuldig genoemd worden en gemeenten met een geringe naamsbekendheid (bijna) niet. Hierdoor krijgen we een vertekend beeld wanneer we het alleen over het imago qua ondernemersklimaat hebben. Bij het samenstellen van de ranglijst is hiervoor gecorrigeerd[3].

Tabel 5 – Provinciale ranglijst voor de pijler imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	**Leeuwarden**	**1,37**
2	Heerenveen	1,22
3	Súdwest-Fryslân	0,49
4	De Fryske Marren	0,42
5	Dantumadiel	0,39
6	Opsterland	0,32
6	Smallingerland	0,32
8	Harlingen	0,27
8	Noardeast-Fryslân	0,27
10	Ameland	0,24
11	Tytsjerksteradiel	0,22
12	Ooststellingwerf	0,17
12	Achtkarspelen	0,17
12	Waadhoeke	0,17
15	Schiermonnikoog	0,15
16	Terschelling	0,12
16	Weststellingwerf	0,12
18	Vlieland	0,07

[3] In marktonderzoek gaan we uit van een normale verdeling. Doordat de scores van een aantal gemeenten buiten deze normale verdeling vallen (er ontstaat een scheve verdeling) zou de genormaliseerde score dusdanig hoog of laag uitvallen dat deze pijler te zwaar zou meetellen in de totale score. Een manier om een verdeling die scheef is te normaliseren is het toepassen van een logaritmische schaal. De onderlinge ranking verandert hierdoor niet. Voor de totale ranglijst zijn we uitgegaan van deze aangepaste standaardscore.

3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een aanspreekpunt heeft voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis
- structureel overleg voert met lokale ondernemersorganisaties
- zich inzet voor een veilige bedrijfsomgeving
- specifiek beleid heeft voor het mkb
- zich inzet om de regeldruk te verminderen
- voorgenomen beleid vooraf toetst bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid
- beleid heeft voor startende bedrijven en doorgroeiers
- ondernemers actief informeert bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving
- ondernemersfondsen/BIZ'en faciliteert

Op deze stellingen konden de ondernemers 'ja', 'nee', of 'weet niet/misschien' antwoorden. De antwoordcategorie 'ja' kreeg vier punten, 'nee' kreeg geen punten en 'weet niet/misschien' kreeg één punt.

Ondernemers antwoorden op basis van hun kennis van de aanwezigheid van bepaalde voorzieningen. Die kennis kan gebaseerd zijn op zowel eigen ervaring met de voorziening in kwestie, als op het feit dat ze weten dat de gemeente die voorziening aanbiedt (bijv. door communicatie van de zijde van de gemeente). Het antwoord 'weet niet' hoeft dus niet te betekenen dat de voorziening in kwestie niet aanwezig is. Om die reden krijgt de gemeente in de score voor dit antwoord het voordeel van de twijfel (het antwoord levert 1 punt op). Al met al wordt de score op dit onderdeel dus medebepaald door het beeld dat ondernemers hebben van de aanwezigheid van gemeentelijke voorzieningen en niet alleen door het werkelijk aanwezig zijn daarvan.

Weging

Aan ondernemers is gevraagd welke van de bovenstaande negen aspecten men het meest belangrijk vond. Op basis hiervan zijn de aspecten gewogen. De bovenstaande stellingen zijn in volgorde van weging weergegeven: de zwaarste bovenaan, de lichtste onderaan. Dit betekent dat als belangrijkste aspect het aanspreekpunt voor ondernemers wordt gezien en als minst belangrijke aspect het faciliteren van ondernemersfondsen/ BIZ'en. In de huidige analyse is deze weging op precies dezelfde manier uitgevoerd.

Hierna wordt de ranglijst van de provincie Friesland weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 6 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Súdwest-Fryslân	2,6
2	Ooststellingwerf	2,6

3	Tytsjerksteradiel	2,3
4	Harlingen	2,2
5	Dantumadiel	2,2
6	Vlieland	2,2
7	De Fryske Marren	2,2
8	Smallingerland	2,1
9	Schiermonnikoog	2,1
10	Achtkarspelen	2,0
11	Ameland	2,0
12	Opsterland	2,0
13	Weststellingwerf	1,9
14	Heerenveen	1,8
15	**Leeuwarden**	**1,8**
16	Terschelling	1,8
17	Noardeast-Fryslân	1,8
18	Waadhoeke	1,7

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 2,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Friesland is 2,1 punten. In de provincie Friesland is de hoogste score behaald door de gemeente Súdwest-Fryslân met gemiddeld 2,6 punten. Het landelijke gemiddelde voor grote gemeenten is 2,1 punten. Gemeente Leeuwarden scoort 1,8 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Leeuwarden gemiddeld 2,3 punten. In de tabel hieronder worden de losse resultaten van de gemeente Leeuwarden op deze stellingen weergegeven.

Tabel 7 - Stellingen (n=192-196)

Mijn gemeente…	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	31%	7%	62%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	37%	12%	51%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	38%	5%	57%
heeft specifiek beleid voor het mkb	27%	8%	65%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	11%	25%	64%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	11%	30%	60%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	27%	7%	66%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	53%	19%	28%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	29%	4%	68%

3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding

Alle ondernemers is gevraagd om met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) aan te geven of de gemeente voldoende investeert in voorzieningen voor ondernemers, oftewel, krijgen zij waar voor het geld. Het gaat hierbij investeringen in bijvoorbeeld bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, parkeervoorzieningen etc. Op basis van het gemiddelde cijfer zijn de gemeenten op dit onderdeel gerangschikt.

Tabel 8 – Provinciale ranglijst voor de pijler prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Ooststellingwerf	7,3
2	Harlingen	7,0
3	Vlieland	7,0
4	Smallingerland	7,0
5	Ameland	6,9
6	Dantumadiel	6,8
7	Achtkarspelen	6,7
8	Opsterland	6,6
9	Súdwest-Fryslân	6,5
10	Tytsjerksteradiel	6,5
11	Terschelling	6,5
12	Schiermonnikoog	6,4
13	Heerenveen	6,3
14	De Fryske Marren	6,1
15	**Leeuwarden**	**6,0**
16	Weststellingwerf	5,9
17	Noardeast-Fryslân	5,8
18	Waadhoeke	5,6

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,4. Gemiddeld wordt de prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in de provincie Friesland gewaardeerd met een 6,5. In de provincie Friesland is de hoogste score voor de gemeente Ooststellingwerf. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,3. De prijs/kwaliteitsverhouding in de grote gemeenten wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,6.

Gemeente Leeuwarden scoort in 2020/2021 een gemiddeld rapportcijfer van 6,0. In 2018/2019 scoorde de gemeente Leeuwarden gemiddeld een 6,4. In 2018/2019 is de vraag echter anders gesteld ('welk rapportcijfer geeft u uw gemeente als het gaat om het krijgen van 'waar voor uw geld'?). In de vergelijking dient hier rekening mee te worden gehouden.

3.6 Totale ranglijst provincie Friesland

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Friesland op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Friesland weergegeven in de eerste kolom en de rang die de gemeenten in het onderzoek in 2018/2019 behaalden.

Tabel 9 – Totale provinciale ranglijst

Rang 2020/ 2021	Rang 2018/ 2019	Gemeente	Rang Tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	3	Ooststellingwerf	2 (7,5)	12	2	1
2	10	Súdwest-Fryslân	8 (7,1)	3	1	9
3	9	Vlieland	1 (7,6)	18	6	3
4	8	Harlingen	10 (7)	8	4	2
5	1	Tytsjerksteradiel	3 (7,5)	11	3	10
6	5	Ameland	4 (7,4)	10	11	5
7	7	Smallingerland	9 (7)	6	8	4
8	11	Dantumadiel	13 (6,7)	5	5	6
9	2	Achtkarspelen	5 (7,3)	12	10	7
10	16	Opsterland	7 (7,1)	6	12	8
11	4	Heerenveen	11 (7)	2	14	13
12	12	Schiermonnikoog	12 (6,9)	15	9	12
13	17	Terschelling	6 (7,1)	16	16	11
14	14	De Fryske Marren	17 (6,4)	4	7	14
15	**6**	**Leeuwarden**	**14 (6,6)**	**1**	**15**	**15**
16	15	Weststellingwerf	15 (6,6)	16	13	16
17		Noardeast-Fryslân	16 (6,4)	8	17	17
18	13	Waadhoeke	18 (6,3)	12	18	18

3.7 Totale ranglijst landelijk

De totaalscore is berekend door de scores op de vier verschillende pijlers[4] bij elkaar op te tellen en hieruit een ranglijst samen te stellen. Omdat de scores op de vier pijlers niet even belangrijk hoeven te zijn voor de ondernemers (en zodoende ook niet een even groot gewicht hoeven te hebben in de totaalscore), zijn er in eerder onderzoek 1.000 ondernemers bevraagd naar welke pijlers zij het meest belangrijk vinden. Hieruit bleek dat ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden. De pijlers wegen in dit onderzoek, net als in eerdere jaren, dan ook even zwaar.

[4] Zoals al eerder genoemd is van de vier pijlers een genormaliseerd getal ('standaardscore') berekend om ze op één noemer te kunnen brengen.

Op basis van deze eindscore is de rangorde bepaald. Net als bij een allround-kampioenschap schaatsen kan in theorie de totaalwinnaar een gemeente zijn die op geen enkel onderdeel eerste is, maar in de breedte kennelijk het beste presteert.

Hieronder staan de totaalscores van de Nederlandse top drie en is weergegeven op welke manier de scores op de vier pijlers berekend zijn:

Tabel 10 – Totaalscores landelijke top drie

		Tevredenheid			Imago			Communicatie & Beleid			Lasten			Totaal
		standaard score (=a)	a*0,25 (=b)	rang	standaard score (=c)	c*0,25 (=d)	rang	standaard score (=e)	e*0,25 (=f)	rang	standaard score (=g)	g*0,25 (=h)	rang	(b)+(d)+(f)+(h)
1	Rijssen-Holten	1,67	0,42	3	1,22	0,31	6	3,30	0,82	1	1,99	0,50	3	2,05
2	Eindhoven	1,85	0,46	2	1,51	0,38	3	2,12	0,53	7	1,85	0,46	4	1,83
3	Almere	1,38	0,35	9	1,08	0,27	12	2,89	0,72	3	1,81	0,45	5	1,79

De plaats op de totale landelijke ranglijst van de gemeente Leeuwarden is: 239 (van de 351 gemeenten).

3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Leeuwarden

Hieronder zijn de belangrijkste resultaten uit het onderzoek met betrekking tot de ranglijst voor de gemeente Leeuwarden weergegeven:

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021: 239 (van de 351 gemeenten)
Plaats landelijke ranglijst 2018/2019: 45
Plaats landelijke ranglijst 2015/2016: 133

Aantal ondervraagde ondernemers 2020/2021: 229
Plaats landelijke ranglijst 2020/2021 grote gemeenten: 59 (van de 80 gemeenten)

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Leeuwarden is een 6,6. Uit analyse blijkt dat begrip voor ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabele voor het ondernemersklimaat is.

3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Leeuwarden

De prioriteitenmatrix op de volgende pagina geeft alle uitkomsten van de aspecten van dienstverlening van de gemeente (inclusief de beoordeling van de prijs-kwaliteitsverhouding) weer. Het gaat om de volgende aspecten:

1. Snelheid van dienstverlening
2. Afstemming en overleg met ondernemers
3. Klantgerichtheid
4. Telefonische bereikbaarheid
5. Digitale bereikbaarheid
6. Deskundigheid
7. Betrouwbaarheid
8. Begrip voor ondernemers
9. Het nemen van initiatieven
10. Vergunningverlening
11. Snelheid van betalen
12. Krijgen van waar voor het geld

Beoordeling op deze aspecten wordt afgezet tegen de samenhang die ieder aspect vertoont met de totale waardering van het ondernemersklimaat van de gemeente.

De horizontale as

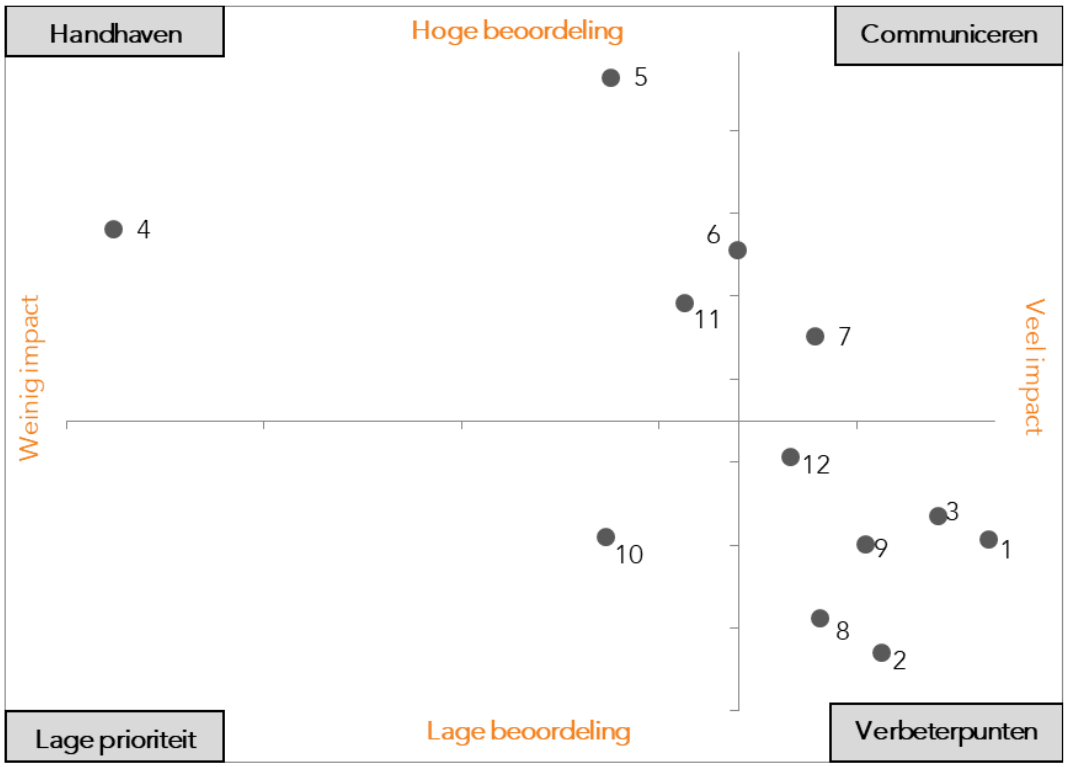
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee vergelijken we voor de ondervraagde ondernemers in de gemeente in hoeverre hun cijfer voor een bepaald aspect overeenkomt met hun waardering van het ondernemersklimaat in de gemeente. Hoe verder een aspect rechts wordt weergegeven in de prioriteitenmatrix, hoe meer samenhang dit aspect vertoont met de beoordeling van het ondernemersklimaat.

De verticale as

De score op het gebied van tevredenheid is te vinden op de verticale as. Dit is het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers gegeven hebben aan de bovengenoemde aspecten van dienstverlening. De aspecten die bovengemiddeld scoren zijn aan de bovenkant van de matrix te vinden en aspecten die benedengemiddeld scoren aan de onderkant van de matrix.

De aspecten die rechtsonder in de matrix verschijnen (die laag worden gewaardeerd en veel samenhang vertonen) komen als eerste in aanmerking om verbeterd te worden wanneer de gemeente de algehele waardering voor het ondernemersklimaat wil verbeteren.

Matrix 1 – Prioriteitenmatrix ondernemersklimaat



Hieronder zijn alle onderwerpen genummerd weergegeven, zoals deze terug te vinden zijn in de prioriteitenmatrix.

1. Snelheid van dienstverlening
2. Afstemming en overleg met ondernemers
3. Klantgerichtheid
4. Telefonische bereikbaarheid
5. Digitale bereikbaarheid
6. Deskundigheid
7. Betrouwbaarheid
8. Begrip voor ondernemers
9. Het nemen van initiatieven
10. Vergunningverlening
11. Snelheid van betalen
12. Krijgen van waar voor het geld

Conclusies

Zes aspecten vallen voor de gemeente Leeuwarden in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de snelheid van dienstverlening, afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, begrip voor ondernemers, het nemen van initiatieven en het krijgen van waar voor het geld. Deze aspecten worden relatief laag beoordeeld en vertonen relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat. Wanneer de gemeente deze aspecten zou verbeteren komt dit de waardering voor het ondernemersklimaat ten goede. Eén aspect valt in het kwadrant communiceren, het gaat om de betrouwbaarheid. Dit aspect wordt relatief goed beoordeeld en vertoont relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat. Het kwadrant handhaven bevat drie aspecten. Het gaat om telefonische bereikbaarheid, digitale bereikbaarheid en snelheid van betalen. Deze drie

aspecten vertonen relatief weinig samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat, maar worden wel relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Leeuwarden

Aan de ondernemers is gevraagd sterke en zwakke punten van de gemeente Leeuwarden te noemen, alle factoren van dienstverlening in aanmerking genomen.

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Leeuwarden dat de gemeente goed bereikbaar is en snel reageert op vragen. Ook noemen de ondernemers dat zij de gemeenteambtenaren (persoonlijk) betrokken vinden.

Als verbeterpunt noemen de ondernemers ten eerste dat de gemeente relatief hoge belastingen heeft. Met name de onroerendezaakbelasting wordt vaak genoemd. Daarnaast noemen de ondernemers dat er volgens hen af en toe sprake is van teveel bureaucratie binnen de gemeente, waardoor besluitvorming en de snelheid van dienstverlening traag kan zijn.

Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

3.11 Dienstverlening gedurende de coronacrisis

Deze editie staat logischerwijs in het teken van de coronacrisis. Om inzicht te krijgen in de dienstverlening van de gemeente Leeuwarden gedurende de coronacrisis hebben ondernemers enkele aanvullende vragen gekregen.

Aan alle ondernemers is gevraagd wat de invloed van de coronacrisis is op de onderneming. Van de ondernemers uit de gemeente Leeuwarden geeft 58% aan dat de coronacrisis een (zeer) negatieve invloed heeft. Landelijk gaat het om 45%.

Figuur 1 – Invloed van de coronacrisis op de onderneming (n=110)



Ook is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers rondom de coronacrisis. Gemeente Leeuwarden scoort gemiddeld een 5,7. In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,1.

Ondernemers is gevraagd wat de gemeente (nog meer) kan doen om te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis. De meeste ondernemers geven aan dat de gemeente meer kan ondersteunen tijdens de coronacrisis door de informatievoorziening omtrent de coronamaatregelingen en steunmaatregelingen voor ondernemers te verbeteren. Ook noemen de ondernemers dat de gemeente kan ondersteunen door meer proactief de communicatie met de ondernemers te zoeken en door meer met de ondernemers mee te denken. Ook het verlagen van parkeertarieven en het verlagen van de onroerendezaakbelasting worden genoemd.

Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis

Editie 2020/2021 van het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente betreft zoals gezegd een bijzondere editie. De coronacrisis heeft de ondernemersdienstverlening onder uitzonderlijke druk gezet. Er zijn dan ook verdiepende landelijke analyses gedaan naar de ontwikkeling van het ondernemersklimaat en de invloed van de coronacrisis. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen.

Hogere waardering

De ondernemersdienstverlening van gemeenten wordt deze editie gemiddeld hoger gewaardeerd. Op alle basispijlers van het onderzoek is sprake van een stijging ten opzichte van 2018/2019. Zo is de algehele tevredenheid over de dienstverlening gestegen naar bijna een 7. Vergelijkbare stijgingen zien we bij de pijler communicatie & beleid en bij de pijler voor de prijs-kwaliteitverhouding van gemeenten.

Een nadere blik op de resultaten geeft meerdere interessante inzichten. Zo gaven ondernemers gemiddeld vaker aan te weten of de gemeente bepaalde diensten aanbiedt, bijvoorbeeld als het gaat om de aanwezigheid van een aanspreekpunt c.q. accountmanager. Van de ondernemers gaf bijna de helft aan te weten dat een dergelijk aanspreekpunt aanwezig is, ten opzichte van een derde bij de voorgaande editie. Dit wijst op meer bekendheid met de dienstverlening. Kijkend naar specifieke aspecten van dienstverlening valt op dat de betrouwbaarheid van gemeenten en de snelheid van betalen gemiddeld hoger worden gewaardeerd.

Coronacrisis drukt stempel

Landelijk geven ondernemers overwegend aan dat de coronacrisis een negatieve invloed heeft op de eigen onderneming. De gemeentelijke dienstverlening rondom de coronacrisis waarderen zij gemiddeld met een ruime 6. Hierbij is er sprake van samenhang: ondernemers die zeggen negatiever te zijn getroffen door de coronacrisis geven gemiddeld een lagere waardering voor de dienstverlening. Deze waardering blijkt niet eenduidig samen te hangen met de regio of het moment van enquêteren (vroeg of laat in de onderzoeksperiode), maar verschilt wel per sector en bedrijfsgrootte.

Onderliggende verschillen

Zowel bij de basispijlers als bij de corona-gerelateerde vragen zijn er wezenlijke onderliggende verschillen te zien op basis van de achtergrondkenmerken sector en bedrijfsgrootte. Om te beginnen met de sector. Ondernemers in de sectoren horeca, toerisme en recreatie geven aan negatiever getroffen te zijn door de coronacrisis dan ondernemers in andere sectoren. De ondernemers in deze sectoren geven dan ook, in lijn met de geconstateerde samenhang tussen getroffenheid en waardering, een lagere waardering voor de dienstverlening. Een vergelijkbaar beeld is te zien bij de bedrijfsgrootte: kleinere ondernemers (zzp'ers en ondernemers met minder dan tien medewerkers) zeggen negatiever getroffen te zijn door de coronacrisis en geven gemiddeld een lagere waardering voor de dienstverlening dan grotere ondernemers.

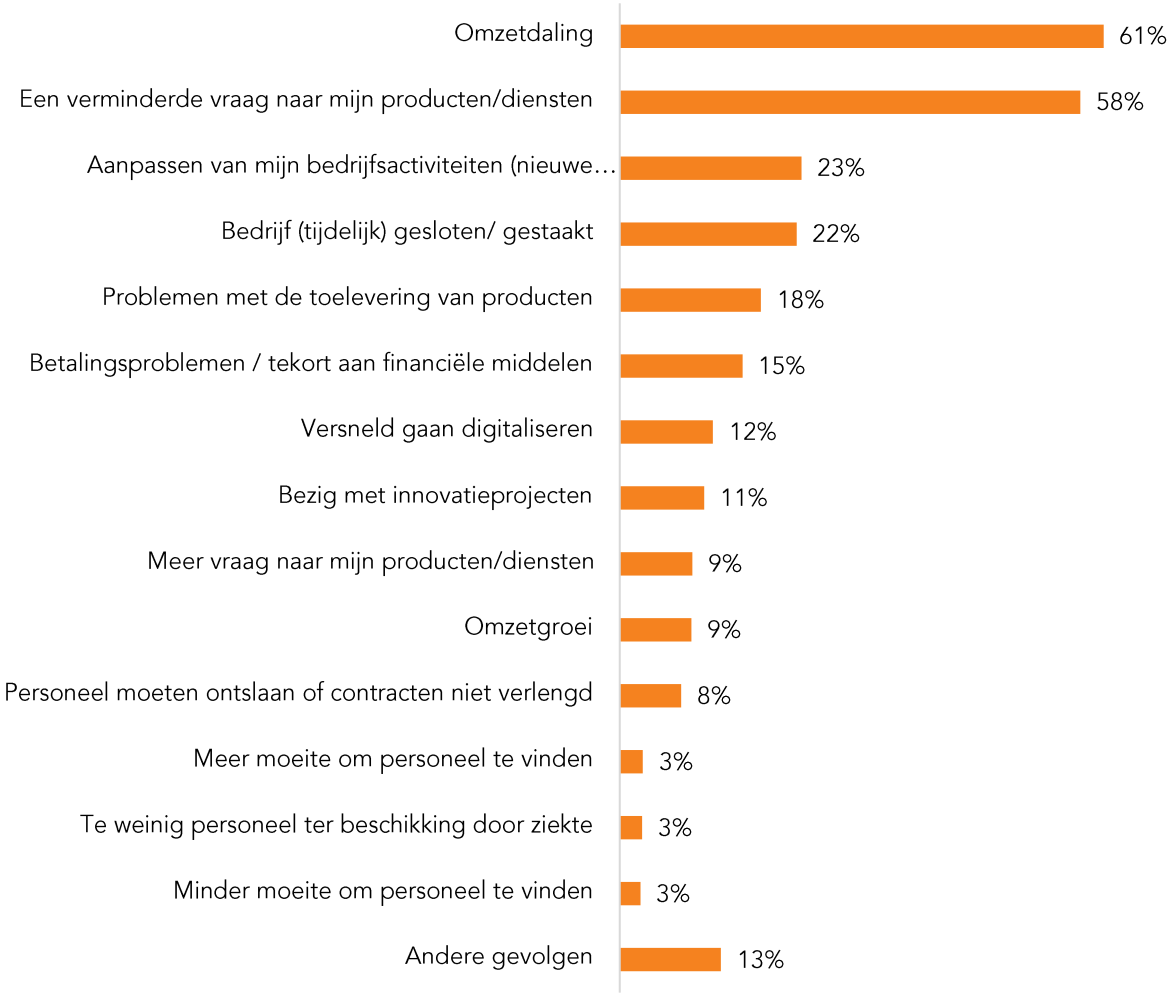
4. Resultaten extrapeiling

Dit hoofdstuk bevat de resultaten op de extra vragen van de gemeente Leeuwarden.

4.1 Coronacrisis

Doorgaand op de coronacrisis zijn er aanvullend extra vragen gesteld over dit onderwerp. Aan de ondernemers is een aanvullende vraag gesteld over de impact van de coronacrisis op hun onderneming. De ondernemers is gevraagd aan te geven in hoeverre zij te maken hebben (gehad) met een aantal gevolgen. De resultaten staan weergegeven in figuur 2. De ondernemers konden meerdere gevolgen noemen. Het gevolg omzetdaling wordt door de meeste ondernemers (61%) genoemd. Ook noemen meerdere ondernemers een verminderde vraag naar producten/diensten (58%).

Figuur 2 – In hoeverre heeft u / had u door de coronacrisis te maken met onderstaande gevolgen? (meerdere antwoorden mogelijk, n=137)



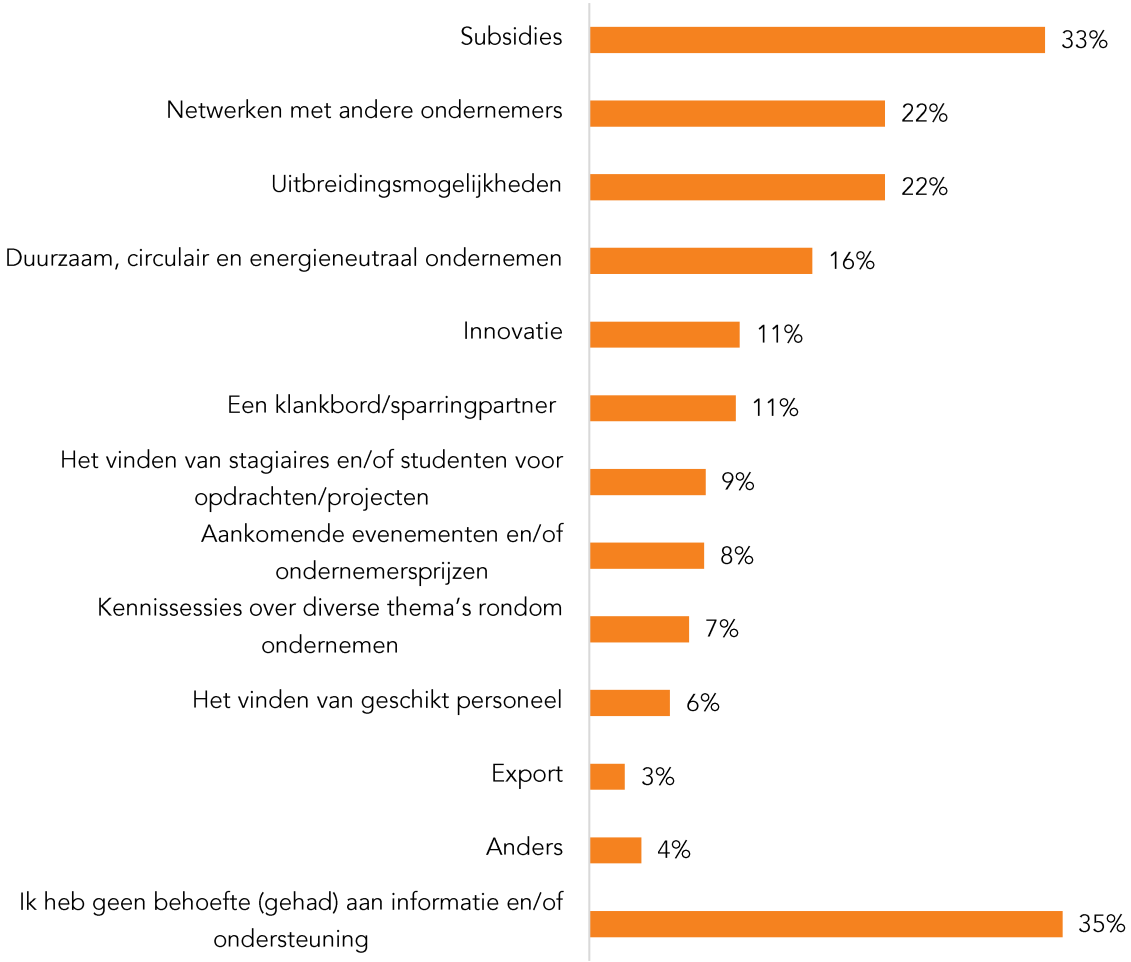
De ondernemers die hebben aangegeven andere gevolgen van de coronacrisis te ervaren geven wisselende antwoorden. Zo noemen een aantal ondernemers geen nadelige gevolgen te ervaren. Ook noemen sommige ondernemers dat zij en/of hun personeel bijvoorbeeld stress en vermoeidheid ervaren.

Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

4.2 Dienstverlening vanuit de gemeente

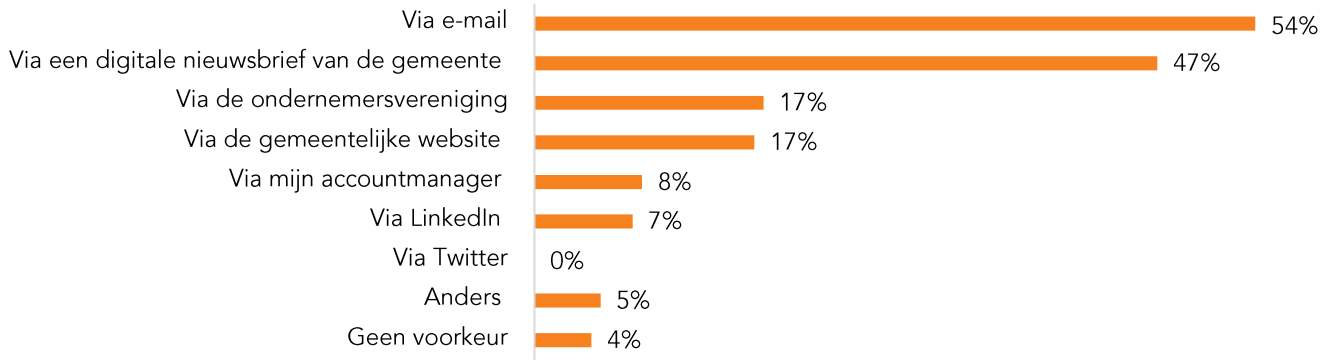
Daarnaast zijn de ondernemers extra vragen gesteld die te maken hebben met de dienstverlening vanuit de gemeente Leeuwarden. De eerste vraag die aan de ondernemers is gesteld is bij welke thema's de ondernemers behoefte hebben aan informatie en/of ondersteuning. De ondernemers konden meerdere antwoorden geven. De resultaten staan weergegeven in figuur 3. De meeste ondernemers (33%) geven aan behoefte te hebben aan informatie en/of ondersteuning over/bij het thema subsidies. Ook geeft 35% aan geen behoefte te hebben aan informatie en/of ondersteuning.

Figuur 3 – Over welke thema's heeft u behoefte aan informatie en/of ondersteuning? (meerdere antwoorden mogelijk, n=138)



Aan de ondernemers is gevraagd op welke manier zij het liefst geïnformeerd worden over informatie en ondersteuning aan ondernemers door de gemeente. De ondernemers konden meerdere antwoorden geven. Net iets meer dan de helft van de ondernemers (54%) heeft aangegeven het liefst via e-mail te worden geïnformeerd. Daarna worden de meeste ondernemers (47%) het liefst geïnformeerd via een digitale nieuwsbrief van de gemeente.

Figuur 4 – Op welke manier wordt u het liefst geïnformeerd? (meerdere antwoorden mogelijk, n=98)



5% van de ondernemers heeft aangegeven het liefst op een andere manier te worden geïnformeerd. Deze ondernemers geven onder andere aan het liefst te worden geïnformeerd via de post of persoonlijk.

Vervolgens is de ondernemers gevraagd of zij bekend zijn met de Twitter-/LinkedInpagina 'Ondernemend Leeuwarden'. Van de 147 ondernemers geeft het merendeel (73%) aan niet bekend te zijn met deze pagina. Eén op de vijf (20%) geeft aan wel bekend te zijn met de pagina, maar deze niet actief te volgen en 7% geeft aan wel bekend te zijn met de pagina en deze actief te volgen.

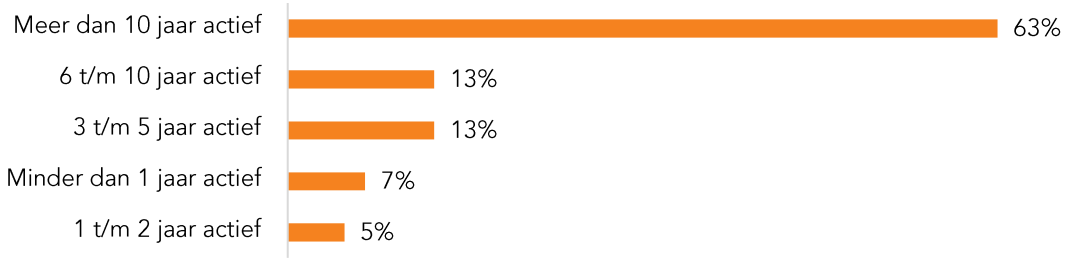
De ondernemers die aangeven de pagina actief te volgen zijn gevraagd of ze feedback, opmerkingen of suggesties hebben voor de pagina. Eén ondernemer doet de suggestie dat de pagina meer zou kunnen faciliteren in het bij elkaar brengen van vraag en aanbod.

De ondernemers die aangeven de pagina niet actief te volgen zijn gevraagd waarom zij deze niet actief volgen en of zij feedback, opmerkingen of suggesties hebben. De meeste ondernemers geven als reden dat zij sowieso niet actief zijn op social media of omdat ze er geen tijd voor hebben.

In gemeente Leeuwarden zijn ondernemersverenigingen en branche verenigingen actief. Deze verenigingen zijn voor de gemeente een belangrijke gesprekspartner omdat zij de belangen van hun leden behartigen. Aan de ondernemers is gevraagd of zij lid zijn van een ondernemers- of branchevereniging. Van de 147 ondernemers geeft 50% aan wel lid te zijn. Deze ondernemers is gevraagd of zij zich voldoende vertegenwoordigd voelen in het contact met de gemeente. Ruim driekwart (77%) voelt zich wel voldoende vertegenwoordigd en 23%

voelt zich niet voldoende vertegenwoordigd. De andere helft (50%) van de ondernemers is geen lid van een ondernemers- of brancheverenigingen. Aan deze ondernemers is gevraagd waarom zij geen lid zijn. De meeste ondernemers noemen als reden dat zij niet bekend zijn met dergelijke verenigingen, dat zij geen behoefte hebben aan een dergelijk lidmaatschap of dat het niet van toepassing is op hun bedrijf.
Aan de ondernemers is de vraag gesteld hoelang hun bedrijf al bestaat. In figuur 5 is te zien dat de meeste ondernemers (63%) meer dan 10 jaar actief zijn met hun bedrijf.

Figuur 5 – Hoelang bestaat uw bedrijf (n=144)?



Ondernemers is gevraagd wat de gemeente nog meer kan doen om de dienstverlening aan de ondernemers te optimaliseren. Meerdere ondernemers noemen bijvoorbeeld dat de gemeente de dienstverlening kan optimaliseren door de ondernemers de mogelijkheid te geven directer te communiceren met de gemeente, waardoor terugbelverzoeken niet meer nodig zijn. Ook noemen meerdere ondernemers dat de gemeente de dienstverlening kan verbeteren door actiever mee te denken, meer een luisterend oor te bieden en/of door de ondernemer meer inspraak te geven bij besluitvorming.

Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

5. Aanbevelingen

Het is als gemeente van belang om te blijven investeren in de kwaliteit van de ondernemersdienstverlening. Dit onderzoek heeft een aantal verbeterpunten voor de gemeente Leeuwarden aan het licht gebracht. Lexnova heeft in het kader van het tweejaarlijkse onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente geruime ervaring met ondernemersdienstverlening en heeft zodoende zicht op 'best practices'. Hieronder worden enkele aanbevelingen gedaan die aansluiten op de verbeterpunten uit dit onderzoek. De gemeente Leeuwarden kan hier, voor zover deze nog niet worden toegepast, haar voordeel mee doen.

In de resultaten van dit onderzoek komt naar voren dat de ondernemers vinden dat de snelheid van besluitvorming en dienstverlening verbeterd kan worden. De gemeente zou kunnen denken aan het instellen van een Kiosk-functie voor bedrijven en particulieren. De Kiosk staat voor snelle dienstverlening. Hierbij is het belangrijk om onderscheid te maken tussen eenvoudige en complexe aanvragen. Bij eenvoudige aanvragen gaat het om een andere behoefte vanuit de aanvrager dan bij complexe aanvragen. De behandeling van eenvoudige aanvragen kunnen gestandaardiseerd en versneld worden, waar complexe aanvragen meer maatwerk en tijd nodig hebben. Door in het begin van het proces onderscheid te maken tussen eenvoudige en complexe aanvragen kunnen de eenvoudige producten ook daadwerkelijk versneld behandeld worden. Een eenvoudige reguliere omgevingsvergunning kan bijvoorbeeld binnen twee tot vier weken worden verleend. De aanvrager dient gedurende het proces op de hoogte gehouden te worden van de status en stappen die de gemeente zet.

In dit onderzoek komen daarnaast onder andere de afstemming en het overleg met ondernemers, het nemen van initiatieven en het begrip voor ondernemers naar voren als verbeterpunten voor de gemeente. Hiertoe zou de gemeente het aantal bedrijfsbezoeken, waaraan bestuurders en ambtenaren deelnemen, kunnen intensiveren (voor zover dit mogelijk is). Dit kunnen ook virtuele bedrijfsbezoeken zijn. Het college van burgemeester en wethouders zou bijvoorbeeld tien keer per jaar een bedrijf kunnen bezoeken. De portefeuillehouder EZ kan daarnaast tweewekelijks een bedrijf bezoeken. Daarnaast kunnen zoveel mogelijk (digitale) bijeenkomsten van ondernemersverenigingen bezocht worden vanuit de gemeente. Ondernemers weten dergelijke initiatieven die veel pro activiteit uitstralen doorgaans zeer te waarderen. Dit kan het wederzijdse begrip dan ook aanzienlijk verbeteren. Ook kan de gemeente zelf (vaker) netwerkbijeenkomsten over actuele thema's organiseren, met én voor het bedrijfsleven. Daarnaast is het belangrijk om er voor te zorgen dat de drempel voor ondernemers om contact te zoeken met de gemeente laag blijft. Wees als gemeente uitnodigend en gastvrij. Houd ondernemers nog meer op de hoogte van de zaken waar de gemeente mee bezig is en probeer ondernemers hierbij te betrekken. Toon

MKB
vriendelijkste
gemeente

MKB Nederland

Bezuidenhoutseweg 12
2594 AV Den Haag
tel: 070 349 09 09

Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl

lexnova marktonderzoek

Ossenmarkt 5
9712 NZ Groningen
tel: 050-313 11 33
www.lexnova.nl

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl