Vught

Datum	6 oktober 2021
Onderwerp	Raadsinformatiebrief (uitgaand) m.b.t. Rapport MKB-vriendelijkste gemeente en koopstroomonderzoek
Zaaknummer	Z21 – 242857
Documentnr.	UIT/21 – 451866

Inleiding

In het uitvoeringsprogramma "een nieuwe start" hebben wij opgenomen dat wij een nieuw uitvoeringsprogramma voor Economie, Recreatie en Toerisme willen opstellen. Daarop vooruitlopend verzamelen wij relevante informatie voor het opstellen van dat programma. In dat kader delen wij graag de volgende informatie met uw raad.

Recent hebben wij de rapportage mogen ontvangen van de MKB-vriendelijkste gemeente 2020-2021, zie bijlage. En dan meer specifiek voor Vught. En graag informeren wij u over een Koopstromenonderzoek dat dit jaar plaatsvindt, in opdracht van de Provincie.

Inhoudelijk

De rapportage de MKB-vriendelijkste gemeente 2020-2021, en dan meer specifiek voor Vught is onlangs beschikbaar gekomen. Graag brengen wij dit graag onder uw aandacht en delen het ook met belanghebbende stakeholders.

Het onderzoek, wat iedere 2 jaar plaatsvindt, is uitgevoerd door MKB-Nederland en onderzoeksbureau Lexnova. In Vught hebben 29 ondernemers deelgenomen. Doel ervan is gemeenten te blijven stimuleren een goed ondernemersklimaat te scheppen voor het midden- en kleinbedrijf.

Op basis van dit onderzoek is aan de hand van een ranglijst de MKB vriendelijkste gemeente bekend gemaakt. Winnaar, van de 61 gemeenten in Brabant, is Eindhoven.

Enkele highlights uit het rapport

De gemeente Vught is van een 41^{e} plaats in 2019 gestegen naar een 16^{e} plaats nu. Landelijk geven ondernemers overwegend aan dat de coronacrisis een negatieve invloed heeft op de eigen onderneming. Gemiddeld wordt de gemeentelijke dienstverlening tijdens de crisis gewaardeerd met een 6,1. Vught krijgt gemiddeld een 7,1.

Vught

Ook een goede score voor de gemeente op de ranglijst van de prijs-kwaliteitsverhouding (investeert de gemeente voldoende in investeringen voor ondernemers?), een vijfde plaats. Op de ranglijst die gaat over het imago van de gemeente is het resultaat minder positief. Daar delen we een 52e plaats met een aantal gemeenten. Met het toekomstig uitvoeringsprogramma Economie, Recreatie en Toerisme, gaan we ervan uit dat Vught over 2 jaar op dit punt hoger kan eindigen.

Koopstromenonderzoek Provincie

Wij informeren u graag over een Koopstromenonderzoek dat dit jaar plaatsvindt, in opdracht van de Provincie. Hiermee wordt het koopgedrag van consumenten in o.a. Brabant in beeld gebracht. Ook Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht doen mee. Voor Brabant is het de eerste keer. Zo'n 100.000 consumenten in Nederland worden geënquêteerd.

De detailhandel is de afgelopen jaren veranderd. Waar het online winkelen een sterke groei heeft doorgemaakt, is op straat vaker leegstand zichtbaar. Ook veranderen winkels in bijvoorbeeld horeca of woningen. Deze ontwikkelingen vragen aandacht voor het behouden van aantrekkelijke binnensteden, dorpscentra en een compleet winkelaanbod. Om hiervoor goed beleid te kunnen maken, samen met ondernemers, centrummanagement, vastgoedeigenaren en gemeente is periodiek onderzoek naar koopgedrag van belang.

Er wordt in beeld gebracht waar inwoners boodschappen doen, winkelen en/of doelgericht kopen. Ook over hoe tevreden zij zijn over de verschillende aankooplocaties. De horeca en ontspanning worden ook meegenomen. De uitkomsten moeten helpen bij het aantrekkelijk maken van de winkelgebieden. Willekeurig geselecteerd ontvangen inwoners van Vught in de maanden september/oktober een brief.

Een eindrapport, wat wij met u delen, komt volgens de huidige planning in februari 2022 ter beschikking. Belanghebbende stakeholders informeren wij eveneens.

Burgemeester en wethouders van Vught,

de secretaris,	de burgemeester,
drs. H.C. de Visch Eybergen	R.J. van de Mortel

Bijlage(n):

1. Rapport MKB Vriendelijkste Gemeente 2020-2021

MKB Nederland

Rapportage

MKB-vriendelijkste gemeente 2020/2021



INCLUSIEF CORONA-MODULE

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. Algemeen 3

1.1 Inleiding 3
1.2 Doel van het onderzoek 3
1.3 Populatie, steekproef en respons 3

2. Resultaten 4

2.1 Inleiding 4
2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers 4
2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente 7
2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid 9
2.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding 11
2.6 Totale ranglijst provincie Noord-Brabant 13
2.7 Totale ranglijst landelijk – top drie 15
2.8 Coronacrisis 16

1. Algemeen

1.1 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.

1.2 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.

1.3 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 Noord-Brabant hebben 2.788 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. Resultaten

2.1 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 Vught en de overige gemeenten in de provincie Noord-Brabant scoren op de verschillende onderdelen. Naast de vier pijlers is in dit onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente tijdens de coronacrisis.

2.2 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 Noord-Brabant voor de pijler tevredenheid. De gemeenten in de provincie Noord-Brabant worden gemiddeld gewaardeerd met een 7,1.

Tabel 1 – Ranglijst tevredenheid van de ondernemers

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Eindhoven	8,0
2	Uden	7,7
3	Waalre	7,7
4	Landerd	7,6

[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.

5	Bergeijk	7,6
6	Boekel	7,6
6	Mill en Sint Hubert	7,6
8	Tilburg	7,6
9	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	7,5
10	Bladel	7,5
10	Hilvarenbeek	7,5
12	Breda	7,5
13	Laarbeek	7,5
14	Altena	7,4
15	**Vught**	**7,4**
16	Geldrop-Mierlo	7,4
17	Heusden	7,3
18	Oss	7,3
19	Eersel	7,3
20	Etten-Leur	7,3
21	Moerdijk	7,3
22	Son en Breugel	7,3
23	Veldhoven	7,3
24	Meierijstad	7,2
25	Rucphen	7,2
26	Oosterhout	7,2
27	Best	7,2
28	Woensdrecht	7,2
29	Boxmeer	7,2
30	Baarle-Nassau	7,1
31	Drimmelen	7,1
32	Alphen-Chaam	7,1
33	Grave	7,1
34	Gemert-Bakel	7,1
35	Roosendaal	7,1
36	's-Hertogenbosch	7,1
37	Asten	7,0
38	Someren	6,9
39	Cranendonck	6,9
40	Oisterwijk	6,9
40	Halderberge	6,9
42	Geertruidenberg	6,9

43	Gilze en Rijen	6,9
44	Steenbergen	6,8
45	Helmond	6,8
46	Cuijk	6,8
47	Goirle	6,8
48	Zundert	6,8
49	Heeze-Leende	6,8
50	Sint Anthonis	6,7
51	Sint-Michielsgestel	6,7
52	Reusel-De Mierden	6,7
53	Deurne	6,7
54	Dongen	6,7
55	Loon op Zand	6,6
56	Boxtel	6,6
57	Waalwijk	6,5
58	Bergen op Zoom	6,4
59	Bernheze	6,3
60	Oirschot	6,1
61	Valkenswaard	5,6

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In tabel 2 worden deze voor de gemeente Vught weergegeven.

Tabel 2 - Aspecten van dienstverlening, rapportcijfers

	Vught
Digitale bereikbaarheid	7,7
Telefonische bereikbaarheid	7,1
Snelheid van betalen	7,7
Betrouwbaarheid	6,7
Deskundigheid	6,9
Begrip voor ondernemers	6,9
Klantgerichtheid	6,8
Snelheid van dienstverlening	6,8
Afstemming en overleg met ondernemers	6,3
Vergunningverlening	6,1
Het nemen van initiatieven	6,4

2.3 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 Noord-Brabant de gemeente Eindhoven de hoogste imagoscore behaald.

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 3 – Ranglijst imago van de gemeente

Rang	Gemeente	Percentage
1	Eindhoven	3,23
2	Breda	1,66
3	's-Hertogenbosch	1,10
4	Tilburg	0,86
5	Oss	0,66
6	Boxmeer	0,51
7	Meierijstad	0,49
8	Uden	0,46
9	Bladel	0,44
9	Best	0,44
11	Helmond	0,42
12	Bergeijk	0,39
12	Bergen op Zoom	0,39
14	Boekel	0,34
15	Oisterwijk	0,32
16	Cuijk	0,29
17	Veldhoven	0,27

[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.

18	Eersel	0,24
18	Etten-Leur	0,24
18	Gemert-Bakel	0,24
18	Deurne	0,24
22	Geldrop-Mierlo	0,22
22	Roosendaal	0,22
24	Waalre	0,20
24	Dongen	0,20
26	Oosterhout	0,17
26	Gilze en Rijen	0,17
28	Altena	0,15
28	Heusden	0,15
28	Valkenswaard	0,15
31	Alphen-Chaam	0,12
31	Bernheze	0,12
31	Oirschot	0,12
34	Hilvarenbeek	0,10
34	Someren	0,10
34	Loon op Zand	0,10
34	Boxtel	0,10
38	Grave	0,07
38	Geertruidenberg	0,07
38	Heeze-Leende	0,07
41	Laarbeek	0,05
41	Son en Breugel	0,05
41	Rucphen	0,05
41	Baarle-Nassau	0,05
41	Asten	0,05
41	Cranendonck	0,05
41	Goirle	0,05
41	Zundert	0,05
41	Sint Anthonis	0,05
41	Reusel-De Mierden	0,05
41	Waalwijk	0,05
52	Landerd	0,02
52	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	0,02
52	**Vught**	**0,02**
52	Moerdijk	0,02

52	Woensdrecht	0,02
52	Drimmelen	0,02
52	Halderberge	0,02
52	Steenbergen	0,02
60	Mill en Sint Hubert	0,00
60	Sint-Michielsgestel	0,00

2.4 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 Noord-Brabant weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 4 – Ranglijst communicatie en beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Eindhoven	2,7
2	Tilburg	2,7
3	Meierijstad	2,5
4	Breda	2,5
5	Moerdijk	2,4
6	Bladel	2,4
7	Oss	2,4
8	Etten-Leur	2,3
9	Oosterhout	2,3
10	Geldrop-Mierlo	2,3
11	Laarbeek	2,3
12	Mill en Sint Hubert	2,2
13	Oisterwijk	2,2
14	Best	2,2
15	Uden	2,2
16	Woensdrecht	2,2
17	s-Hertogenbosch	2,1
18	Son en Breugel	2,1
19	Bergeijk	2,1
20	**Vught**	**2,1**
21	Halderberge	2,1
22	Hilvarenbeek	2,1
23	Someren	2,1
24	Geertruidenberg	2,0
25	Boxmeer	2,0
26	Roosendaal	2,0
27	Alphen-Chaam	2,0
28	Zundert	2,0
29	Baarle-Nassau	2,0
30	Landerd	2,0
31	Altena	2,0
32	Dongen	2,0
33	Heusden	2,0

34	Asten	2,0
35	Cranendonck	1,9
36	Steenbergen	1,9
37	Loon op Zand	1,9
38	Bergen op Zoom	1,9
39	Boekel	1,9
40	Deurne	1,9
41	Heeze-Leende	1,8
42	Waalre	1,8
43	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	1,8
44	Cuijk	1,8
45	Reusel-De Mierden	1,8
46	Goirle	1,8
47	Eersel	1,7
48	Drimmelen	1,7
49	Rucphen	1,7
50	Boxtel	1,7
51	Sint Anthonis	1,7
52	Bernheze	1,7
53	Gemert-Bakel	1,7
54	Helmond	1,7
55	Veldhoven	1,7
56	Valkenswaard	1,6
57	Waalwijk	1,6
58	Gilze en Rijen	1,6
59	Grave	1,5
60	Sint-Michielsgestel	1,5
61	Oirschot	1,3

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Noord-Brabant is 2,0.

2.5 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.

Gemiddeld wordt de prijs-kwaliteitsverhouding in de provincie Noord-Brabant gewaardeerd met een 6,5.

Tabel 5 – Ranglijst prijs-kwaliteitsverhouding

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Eindhoven	7,6
2	Breda	7,4
3	Tilburg	7,3
4	Oss	7,2
5	**Vught**	**7,2**
6	Baarle-Nassau	7,2
7	Uden	7,1
8	Boekel	7,1
9	Geldrop-Mierlo	7,1
9	Laarbeek	7,1
11	Landerd	7,1
12	Meierijstad	7,0
13	Heusden	7,0
14	Bladel	6,9
15	Etten-Leur	6,9
16	Moerdijk	6,9
17	Altena	6,9
18	Oosterhout	6,9
19	Woensdrecht	6,8
20	Mill en Sint Hubert	6,8
21	Rucphen	6,8
22	Boxmeer	6,8
23	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	6,8
24	Son en Breugel	6,8
25	Drimmelen	6,7
26	Oisterwijk	6,7
27	Asten	6,7
28	Roosendaal	6,7
29	Hilvarenbeek	6,6
29	Waalre	6,6
31	Bergeijk	6,6
32	Someren	6,6
33	Veldhoven	6,5

34	Zundert	6,5
35	Deurne	6,5
36	s-Hertogenbosch	6,4
37	Geertruidenberg	6,3
38	Cuijk	6,3
39	Gemert-Bakel	6,3
40	Dongen	6,3
41	Gilze en Rijen	6,3
42	Cranendonck	6,3
43	Helmond	6,3
44	Goirle	6,3
45	Best	6,2
46	Sint Anthonis	6,2
47	Boxtel	6,2
48	Loon op Zand	6,1
49	Heeze-Leende	6,1
50	Eersel	6,1
51	Alphen-Chaam	6,1
52	Waalwijk	6,0
53	Grave	6,0
54	Halderberge	5,9
55	Bernheze	5,9
56	Bergen op Zoom	5,8
57	Reusel-De Mierden	5,8
58	Steenbergen	5,6
59	Sint-Michielsgestel	5,6
60	Oirschot	5,4
61	Valkenswaard	5,0

2.6 Totale ranglijst provincie Noord-Brabant

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

Tabel 6 – Totale provinciale ranglijst

Rang 2020/ 2021	Rang 2018/ 2019	Gemeente	Rang Tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	1	Eindhoven	1 (8)	1	1	1
2	9	Tilburg	8 (7,6)	4	2	3
3	16	Breda	12 (7,5)	2	4	2
4	2	Oss	18 (7,3)	5	7	4
5	22	Meierijstad	24 (7,2)	7	3	12
6	6	Uden	2 (7,7)	8	15	7
7	23	Bladel	10 (7,5)	9	6	14
8	20	Geldrop-Mierlo	16 (7,4)	22	10	9
9	8	Etten-Leur	20 (7,3)	18	8	15
10	29	Laarbeek	13 (7,5)	41	11	9
11	5	Bergeijk	5 (7,6)	12	19	31
12	10	Boekel	6 (7,6)	14	39	8
13	32	Oosterhout	26 (7,2)	26	9	18
14	12	Moerdijk	21 (7,3)	52	5	16
15	27	Boxmeer	29 (7,2)	6	25	22
16	**41**	**Vught**	**15 (7,4)**	**52**	**20**	**5**
17		Altena	14 (7,4)	28	31	17
18	18	's-Hertogenbosch	36 (7,1)	3	17	36
19	25	Hilvarenbeek	10 (7,5)	34	22	29
20	30	Oisterwijk	40 (6,9)	15	13	26
21	7	Heusden	17 (7,3)	28	33	13
22	54	Landerd	4 (7,6)	52	30	11
23	14	Waalre	3 (7,7)	24	42	29
24	3	Best	27 (7,2)	9	14	45
25	31	Son en Breugel	22 (7,3)	41	18	24
26	21	Baarle-Nassau	30 (7,1)	41	29	6
27	38	Roosendaal	35 (7,1)	22	26	28
28	59	Woensdrecht	28 (7,2)	52	16	19
29	34	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	9 (7,5)	52	43	23
30	17	Someren	38 (6,9)	34	23	32
31	40	Veldhoven	23 (7,3)	17	55	33
32	24	Asten	37 (7)	41	34	27
33	56	Rucphen	25 (7,2)	41	49	21

34	43	Alphen-Chaam	32 (7,1)	31	27	51
35	35	Geertruidenberg	42 (6,9)	38	24	37
36	36	Eersel	19 (7,3)	18	47	50
37	42	Deurne	53 (6,7)	18	40	35
38	48	Gemert-Bakel	34 (7,1)	18	53	39
39	26	Dongen	54 (6,7)	24	32	40
40	57	Cuijk	46 (6,8)	16	44	38
41	60	Zundert	48 (6,8)	41	28	34
42	61	Drimmelen	31 (7,1)	52	48	25
43	52	Cranendonck	39 (6,9)	41	35	42
44	11	Helmond	45 (6,8)	11	54	43
45	37	Gilze en Rijen	43 (6,9)	26	58	41
46	28	Loon op Zand	55 (6,6)	34	37	48
47	50	Halderberge	40 (6,9)	52	21	54
48	58	Heeze-Leende	49 (6,8)	38	41	49
49	44	Bergen op Zoom	58 (6,4)	12	38	56
50	46	Goirle	47 (6,8)	41	46	44
51	51	Grave	33 (7,1)	38	59	53
52	55	Sint Anthonis	50 (6,7)	41	51	46
53	4	Boxtel	56 (6,6)	34	50	47
54	39	Steenbergen	44 (6,8)	52	36	58
55	33	Reusel-De Mierden	52 (6,7)	41	45	57
56	47	Mill en Sint Hubert	6 (7,6)	60	12	20
57	53	Bernheze	59 (6,3)	31	52	55
58	45	Waalwijk	57 (6,5)	41	57	52
59	13	Oirschot	60 (6,1)	31	61	60
60	15	Valkenswaard	61 (5,6)	28	56	61
61	49	Sint-Michielsgestel	51 (6,7)	60	60	59

2.7 Totale ranglijst landelijk – top drie

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

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

ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden. De pijlers wegen in dit onderzoek, net als in eerdere jaren, dan ook even zwaar.

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 7 – Top drie gemeenten in Nederland

		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 Vught is: 100 (van de 351 gemeenten). Aan het onderzoek hebben 29 ondernemers in de gemeente Vught deelgenomen.

2.8 Coronacrisis

Editie 2020/2021 van het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente betreft 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 6,1. Gemeente Vught krijgt gemiddeld een 7,1.

Landelijk 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.

De landelijke resultaten wijzen erop dat ondernemers en gemeenten naar elkaar toe zijn gegroeid sinds de voorgaande editie. Ondernemers zien de (extra) inspanningen van de gemeenten en laten dit blijken met een hogere waardering (gemiddeld). Hiervoor verdienen alle gemeenten, ongeacht de behaalde positie, een compliment.

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