Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2018



MKB Nederland

Voorwoord

Den Haag/Groningen, maart 2019

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het resultaat van het in 2018 gehouden onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland, met een verbijzondering naar uw gemeente.

Op basis van dit onderzoek is een ranglijst opgesteld en is in het voorjaar van 2019 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 Advies en Onderzoek

Inhoud

1. Algemeen 3

1.1 Inleiding 3
1.2 Doel van het onderzoek 3
1.3 Onderzoeksopzet gemeente Westervoort 3
1.4 Populatie, steekproef en respons 4
1.5 Samenstelling van de steekproef 5
1.6 Rapportage 5

2. Resultaten 6

2.1 Inleiding 6
2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers 6
2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente 8
2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid 10
2.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten 12
2.6 Totale ranglijst provincie Gelderland 14
2.7 Totale ranglijst landelijk 16
2.8 Matrix ondernemersklimaat gemeente Westervoort 17

3. Aanbevelingen 20

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.

Op basis van dit onderzoek wordt daarnaast de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Deze ranglijst geeft aan wat de relatieve positie van iedere gemeente in Nederland is als het gaat om de kwaliteit van het ondernemersklimaat. 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 eigen 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 beleving van gemeentelijke lasten (prijs-kwaliteitsverhouding)

In 2018 is de gemeente Rijssen-Holten uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

1.3 Onderzoeksopzet gemeente Westervoort

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve digitale enquête. De vragenlijst omvat in totaal 9 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Westervoort. Ondernemers hebben namens de gemeente en MKB-Nederland per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. In de uitnodiging stond de URL van de enquête. Ook is een reminder uitgestuurd, een persbericht geplaatst en zijn ondernemersverenigingen gevraagd om ondernemers te benaderen. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 20 maart t/m 27 april 2018.

1.4 Populatie, steekproef en respons

Het onderzoek is voor iedere gemeente in Nederland uitgevoerd. Hiervoor hebben in totaal meer dan 20.000 ondernemers verdeeld over 344 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. In de provincie Gelderland hebben 2.773 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.

Bij kleine gemeenten zijn gemiddeld 26 enquêtes afgenomen, bij middelgrote gemeenten gemiddeld 54 en bij grote gemeenten gemiddeld 96 enquêtes.

1.4.1 Populatie, steekproef en respons – gemeente Westervoort

De gemeente Westervoort heeft zelf de beschikking over een adressenbestand met adressen van 189 ondernemers. Dit adressenbestand is gebruikt om de ondernemers aan te schrijven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 29 ondernemers de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage ligt hiermee op 15,3%.

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 twee 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.

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

1.5 Samenstelling van de steekproef

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

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Detailhandel	6	27%
Groot- en tussenhandel	3	14%
Horeca, recreatie en toerisme	2	9%
Bouw	1	5%
Financiële dienstverlening	1	5%
Gezondheidszorg	1	5%
Industrie	1	5%
Zakelijke dienstverlening	1	5%
ICT	-	-
Land- en tuinbouw	-	-
Onderwijs	-	-
Overheid	-	-
Transport en logistiek	-	-
Overige	6	27%
Totaal	**22**	**100%**

1.6 Rapportage

Deze rapportage geeft de resultaten van het onderzoek weer aan de hand van de vragenlijst. De resultaten van het onderzoek zijn weergeven in hoofdstuk 2. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerdergenoemde pijlers. Hoofdstuk 3 bevat de aanbevelingen, op basis van de resultaten van het onderzoek.

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

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

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 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 Westervoort scoort op de verschillende onderdelen.

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 begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid. Dit zijn door de gemeente beïnvloedbare factoren. 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 Gelderland voor de pijler tevredenheid.

Tabel 2 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Apeldoorn	7,4
2	Barneveld	7,4
3	Ede	7,4
4	Overbetuwe	7,3
5	Harderwijk	7,2
6	Wijchen	7,2
7	Zaltbommel	7,1
8	Nijmegen	7,1
9	Winterswijk	7,1
10	Epe	7,1
11	Arnhem	7,0
12	Rheden	7,0
12	West Maas en Waal	7,0

[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.

14	Heumen	7,0
15	Nunspeet	7,0
16	Duiven	7,0
17	Beuningen	7,0
18	Buren	6,9
19	Doesburg	6,9
20	Zevenaar	6,8
21	Tiel	6,8
22	Culemborg	6,8
23	Rozendaal	6,7
24	Aalten	6,6
25	Montferland	6,6
26	Maasdriel	6,6
27	Wageningen	6,6
28	Oude IJsselstreek	6,5
29	Lochem	6,5
30	Zutphen	6,4
31	Bronckhorst	6,4
32	Hattem	6,4
33	Nijkerk	6,4
34	**Westervoort**	**6,4**
35	Oost Gelre	6,3
36	Druten	6,3
37	Putten	6,3
38	Brummen	6,3
39	Doetinchem	6,3
40	Ermelo	6,3
41	Berg en Dal	6,2
42	Neder-Betuwe	6,2
43	Lingewaard	6,2
44	Scherpenzeel	6,2
45	Berkelland	6,2
46	Oldebroek	6,1
47	Heerde	6,0
48	Renkum	6,0
49	Voorst	5,8
50	Elburg	5,1

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddelde gewaardeerd met een 6,7. In de provincie Gelderland wordt gemiddeld een rapportcijfer 6,6 gegeven. In de provincie Gelderland is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente Apeldoorn. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,4 als rapportcijfer.

Gemeente Westervoort scoort in 2018 gemiddeld een 6,4, onder het gemiddelde in de provincie Gelderland en onder het landelijke gemiddelde. In 2015/2016 scoorde de gemeente Westervoort gemiddeld een 4,5.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Westervoort weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat de telefonische bereikbaarheid (7,3), de digitale bereikbaarheid (7,2) en de kans op aanbesteden voor het regionale mkb (6,9) gemiddeld het hoogst worden beoordeeld. Het begrip voor ondernemers wordt door de ondernemers gemiddeld het laagst beoordeeld, namelijk met een 6,1.

Tabel 3 - Aspecten van dienstverlening (ondernemers in de gemeente), rapportcijfers

	Gemeente Westervoort (n=9-23)
Telefonische bereikbaarheid	7,3
Digitale bereikbaarheid	7,2
Kans op aanbesteden voor het regionale mkb	6,9
Betrouwbaarheid	6,8
Snelheid van betalen	6,8
Vergunningverlening	6,6
Deskundigheid	6,6
Snelheid van dienstverlening	6,4
Klantgerichtheid	6,4
Afstemming en overleg met ondernemers	6,3
Het nemen van initiatieven	6,3
Begrip voor ondernemers	6,1

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 op de volgende pagina te zien heeft in de provincie Gelderland de gemeente Apeldoorn 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].

[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

Tabel 4 – Provinciale ranglijst voor de pijler imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Apeldoorn	1,65
2	Arnhem	1,05
3	Nijmegen	1,00
4	Ede	0,98
5	Barneveld	0,92
6	Aalten	0,61
7	Overbetuwe	0,56
8	Duiven	0,44
9	Doetinchem	0,42
10	Nijkerk	0,31
10	Zutphen	0,31
10	Harderwijk	0,31
13	Wijchen	0,27
14	Nunspeet	0,21
14	Oude IJsselstreek	0,21
14	Oost Gelre	0,21
14	Bronckhorst	0,21
18	Berkelland	0,19
19	Winterswijk	0,17
19	Wageningen	0,17
19	Zevenaar	0,17
22	Epe	0,15
22	Lochem	0,15
24	Maasdriel	0,13
24	Ermelo	0,13
24	Putten	0,13
24	Montferland	0,13
28	Zaltbommel	0,10
28	Druten	0,10
28	Lingewaard	0,10
28	Neder-Betuwe	0,10
28	Renkum	0,10
28	Elburg	0,10
34	Hattem	0,08
34	**Westervoort**	**0,08**
34	Berg en Dal	0,08
37	Culemborg	0,06
37	Doesburg	0,06

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.

37	Heumen	0,06
40	Scherpenzeel	0,04
40	Rheden	0,04
40	Beuningen	0,04
40	Heerde	0,04
44	Rozendaal	0,02
44	Oldebroek	0,02
44	Buren	0,02
44	Voorst	0,02
44	Tiel	0,02
49	West Maas en Waal	0,00
49	Brummen	0,00

Op deze provinciale ranglijst staat gemeente Westervoort op de 34e plaats.

2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een accountmanager heeft als aanspreekpunt voor ondernemers
- specifiek beleid heeft voor het mkb
- structureel overleg voert met ondernemersorganisaties
- zich inzet om de regeldruk te verminderen
- actief arbeidsmarktbeleid voert
- zich inzet voor veiligheid (fysieke veiligheid, tegengaan van cybercrime, etc.)
- beleid heeft voor startende bedrijven en doorgroeiers
- ondersteuning biedt bij het overgaan op duurzame vormen van energie

Op deze stellingen konden de ondernemers 'ja', 'nee', of 'weet niet' 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 acht 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 de ondersteuning bij het overgaan op duurzame

vormen van energie. In de huidige analyse is deze weging op precies dezelfde manier uitgevoerd.

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

Tabel 5 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Nunspeet	2,5
2	Duiven	2,4
3	Barneveld	2,3
4	Zaltbommel	2,3
5	Arnhem	2,2
6	Overbetuwe	2,1
7	Oude IJsselstreek	2,1
8	Nijmegen	2,1
9	Aalten	2,1
10	Winterswijk	2,1
11	Harderwijk	2,1
12	Rozendaal	2,1
13	Apeldoorn	2,1
14	Druten	2,0
15	Ede	2,0
16	Culemborg	2,0
17	Doetinchem	2,0
18	Scherpenzeel	1,9
19	Oost Gelre	1,9
20	Wijchen	1,9
21	**Westervoort**	**1,8**
22	Berkelland	1,8
23	Rheden	1,8
24	Bronckhorst	1,8
25	Doesburg	1,8
26	Zutphen	1,7
27	Nijkerk	1,7
28	Buren	1,7
29	Zevenaar	1,7
30	Epe	1,7
31	Wageningen	1,7
32	Beuningen	1,7
33	Hattem	1,6
34	Neder-Betuwe	1,6
35	West Maas en Waal	1,6
36	Maasdriel	1,6

37	Oldebroek	1,6
38	Ermelo	1,6
39	Putten	1,6
40	Lochem	1,5
41	Brummen	1,5
42	Heumen	1,5
43	Berg en Dal	1,5
44	Lingewaard	1,5
45	Montferland	1,5
46	Voorst	1,5
47	Tiel	1,4
48	Renkum	1,4
49	Heerde	1,2
50	Elburg	1,1

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 1,9 punten. Het gemiddelde in de provincie Gelderland is 1,8 punten. In de provincie Gelderland is de hoogste score behaald door de gemeente Nunspeet met gemiddeld 2,5 punten. Gemeente Westervoort scoort 1,8 punten.

In de tabel hieronder worden de losse resultaten van de gemeente Westervoort op deze stellingen weergegeven.

Tabel 6 - Stellingen (n=25-26)

Mijn gemeente…	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	62%	4%	35%
heeft specifiek beleid voor het mkb	28%	16%	56%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	40%	12%	48%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	20%	16%	64%
voert actief arbeidsmarktbeleid	28%	16%	56%
zet zich in voor veiligheid	28%	8%	64%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	16%	20%	64%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	8%	12%	80%

2.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Alle ondernemers is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven voor de prijs-kwaliteitsverhouding van gemeentelijke producten en belastingen, oftewel op het aspect 'waar voor uw geld'. Het gaat hierbij om lasten als onroerendezaakbelasting, rioolheffing en leges voor vergunningen, tegenover investeringen in zaken als bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing,

evenementen en dergelijke. Op basis van het gemiddelde cijfer worden de gemeenten op dit onderdeel gerangschikt.

Tabel 7 – Provinciale ranglijst voor de pijler prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Heumen	7,1
2	Apeldoorn	7,1
3	Ede	7,0
4	Overbetuwe	7,0
5	Rozendaal	6,9
6	Barneveld	6,8
7	Duiven	6,8
8	Arnhem	6,7
9	Buren	6,7
10	Winterswijk	6,7
11	Nijmegen	6,7
12	Aalten	6,6
13	Rheden	6,6
14	Druten	6,6
15	Zaltbommel	6,5
16	Beuningen	6,4
17	Epe	6,4
18	Nunspeet	6,4
19	Harderwijk	6,4
20	West Maas en Waal	6,3
21	Maasdriel	6,2
22	Putten	6,2
23	Oude IJsselstreek	6,2
23	Zevenaar	6,2
25	Montferland	6,2
26	Neder-Betuwe	6,2
27	Doesburg	6,2
28	Tiel	6,1
29	Oost Gelre	6,1
30	Wijchen	6,1
31	Culemborg	6,1
32	Scherpenzeel	6,1
33	Hattem	5,9
34	Berg en Dal	5,9
35	**Westervoort**	**5,9**
36	Lochem	5,8
37	Bronckhorst	5,8

38	Wageningen	5,8
39	Doetinchem	5,8
40	Zutphen	5,7
41	Heerde	5,7
42	Oldebroek	5,6
43	Renkum	5,6
44	Lingewaard	5,5
45	Berkelland	5,5
46	Nijkerk	5,5
47	Ermelo	5,4
48	Voorst	5,3
49	Brummen	5,1
50	Elburg	4,8

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,2. Gemiddeld wordt de prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in de provincie Gelderland gewaardeerd met een 6,2. In de provincie Gelderland is de hoogste score voor de gemeente Heumen. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,1.

Gemeente Westervoort scoort in 2018 een gemiddeld rapportcijfer van 5,9. In 2015/2016 scoorde de gemeente Westervoort gemiddeld een 4,8.

2.6 Totale ranglijst provincie Gelderland

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Gelderland op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Gelderland weergegeven in de eerste kolom en de rang die de gemeenten in het onderzoek in 2015/2016 behaalden.

Tabel 8 – Totale provinciale ranglijst

Rang 2018	Rang 2015/ 2016	Gemeente	Rang Tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	1	Barneveld	2 (7,4)	5	3	6
2	6	Apeldoorn	1 (7,4)	1	13	2
3	37	Ede	3 (7,4)	4	15	3
4	3	Overbetuwe	4 (7,3)	7	6	4
5	4	Duiven	16 (7,0)	8	2	7
6	40	Arnhem	11 (7,0)	2	5	8
7	42	Nijmegen	8 (7,1)	3	8	11
8	17	Nunspeet	15 (7,0)	14	1	18
9	25	Zaltbommel	7 (7,1)	28	4	15
10	8	Winterswijk	9 (7,1)	19	10	10
11	12	Harderwijk	5 (7,2)	10	11	19
12	5	Aalten	24 (6,6)	6	9	12

13	20	Rozendaal	23 (6,7)	44	12	5
14	9	Wijchen	6 (7,2)	13	20	30
15	22	Heumen	14 (7,0)	37	42	1
16	7	Rheden	12 (7,0)	40	23	13
17	50	Epe	10 (7,1)	22	30	17
18	34	Oude IJsselstreek	28 (6,5)	14	7	23
19	15	Druten	36 (6,3)	28	14	14
20	44	Buren	18 (6,9)	44	28	9
21	27	Culemborg	22 (6,8)	37	16	31
22	11	Beuningen	17 (7,0)	40	32	16
23	19	Zevenaar	20 (6,8)	19	29	23
24	30	Doesburg	19 (6,9)	37	25	27
25	35	Oost Gelre	35 (6,3)	14	19	29
26	13	Doetinchem	39 (6,3)	9	17	39
27	47	Maasdriel	26 (6,6)	24	36	21
28	33	Bronckhorst	31 (6,4)	14	24	37
29	18	Montferland	25 (6,6)	24	45	25
30	51	Zutphen	30 (6,4)	10	26	40
31	45	Wageningen	27 (6,6)	19	31	38
32	**54**	**Westervoort**	**34 (6,4)**	**34**	**21**	**35**
33	32	Scherpenzeel	44 (6,2)	40	18	32
34	24	Putten	37 (6,3)	24	39	22
35	29	Hattem	32 (6,4)	34	33	33
36	26	Neder-Betuwe	42 (6,2)	28	34	26
37	16	Tiel	21 (6,8)	44	47	28
38	41	Nijkerk	33 (6,4)	10	27	46
39	23	Lochem	29 (6,5)	22	40	36
40	2	Berkelland	45 (6,2)	18	22	45
41	31	Berg en Dal	41 (6,2)	34	43	34
42	21	Ermelo	40 (6,3)	24	38	47
43	49	Lingewaard	43 (6,2)	28	44	44
44	10	Oldebroek	46 (6,1)	44	37	42
45	39	Renkum	48 (6,0)	28	48	43
46	38	West Maas en Waal	12 (7,0)	49	35	20
47	46	Heerde	47 (6,0)	40	49	41
48	48	Voorst	49 (5,8)	44	46	48
49	28	Elburg	50 (5,1)	28	50	50
50	36	Brummen	38 (6,3)	49	41	49

2.7 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.

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 9 – 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	2,95	0,74	1	1,27	0,32	5	3,07	0,77	2	2,78	0,70	2	2,52
2	Noordoostpolder	2,38	0,60	3	0,67	0,17	45	3,31	0,83	1	2,11	0,53	7	2,12
3	Soest	1,43	0,36	18	0,40	0,10	91	2,81	0,70	3	3,00	0,75	1	1,91

De plaats op de totale landelijke ranglijst van de gemeente Westervoort is: 244 (van de 344 gemeenten).

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

2.8 Matrix ondernemersklimaat gemeente Westervoort

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. Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb
13. Krijgen van waar voor uw geld

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

<u>De horizontale as</u>

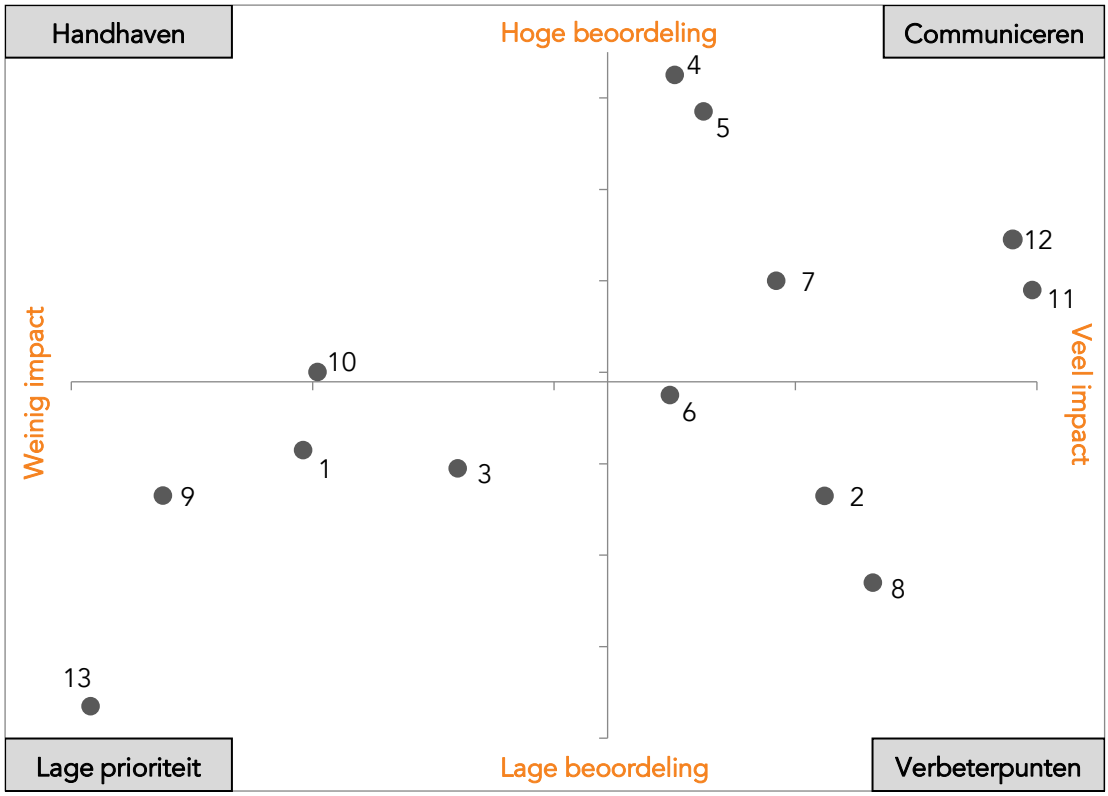
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee 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.

<u>De verticale as</u>

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. Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb
13. Krijgen van waar voor uw geld

Conclusies

Drie aspecten vallen voor de gemeente Westervoort in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de afstemming en overleg met ondernemers, deskundigheid en begrip voor ondernemers. 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. Het kwadrant communiceren bevat vijf aspecten. Het gaat om telefonische bereikbaarheid, digitale bereikbaarheid, betrouwbaarheid, kansen op aanbesteden voor het regionale mkb en snelheid van betalen. Deze aspecten vertonen relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat en worden relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

3. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen een aantal aanbevelingen op basis van de resultaten die zijn gevonden bij het onderzoek dat de gemeente Westervoort heeft laten uitvoeren in het kader van het onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente 2018. Positieve punten van de gemeente Westervoort worden voornamelijk gevonden in de telefonische en digitale bereikbaarheid, betrouwbaarheid en betrokkenheid van gemeentelijke medewerkers.

Het is uiteraard van belang om als gemeente te blijven investeren in maatregelen die een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente aan haar ondernemers.

Betrek ondernemers bij het beleid van de gemeente en investeer in eigen mensen
Ondernemers zien graag verbeteringen bij de gemeente op het gebied van deskundigheid, afstemming en overleg met ondernemers en begrip voor ondernemers. Op deze punten scoort de gemeente Westervoort relatief laag, maar deze punten hebben wel relatief veel invloed op de tevredenheid van ondernemers. Om deze reden is het belangrijk voor de gemeente om deze punten (meer) aandacht te geven. De volgende acties kunnen hier een bijdrage aan leveren:

- Investeer in de kennis en vaardigheden van de gemeentelijke medewerkers. Ondernemers hebben behoefte aan gemeentelijke medewerkers die weten wat er speelt in het werkveld. Het is raadzaam om gemeentelijke medewerkers direct(er) in contact te laten treden met ondernemers. Dit kan bijvoorbeeld door (meer) ruimte te creëren voor medewerkers om ondernemers te bezoeken of door ondernemers (vaker) bij de gemeente uit te nodigen.
- Begrip voor ondernemers is zowel voor de gemeente Westervoort als voor de andere gemeenten in Nederland een van de belangrijkste verklarende variabelen voor het ondernemersklimaat. Neem ondernemers serieus en toon begrip voor hun problemen. Dit kan door ondernemers actiever te betrekken bij het beleid, ze tijdig in te lichten en hun aanmerkingen zichtbaar mee te nemen.
- Communiceer duidelijk, tijdig en via meerdere kanalen met ondernemers. Relatief veel ondernemers geven aan niet te weten welk beleid de gemeente voert, welke visie zij nastreeft en welke voorzieningen zij aanbiedt. Het is dan ook zaak om ondernemers duidelijk te maken waar ze aan toe zijn, ook op de lange termijn.
- Probeer op basis van de uitkomsten van deze peiling (nog) meer in contact te komen met de lokale ondernemers en te spreken over de actuele wensen en behoeften. De gemeente kan het initiatief nemen voor een speciale bijeenkomst met ondernemers. Het doel van deze bijeenkomst is om kwalitatieve verdieping aan te brengen in de aandachtspunten die voortvloeien uit dit onderzoek en tot concrete actiepunten te komen waarmee de gemeente en ondernemers zichtbaar aan de slag kunnen. Dit kan leiden tot de opstelling van een ‘gemeentelijke ondernemersagenda’. Een dergelijke ondernemersagenda geeft vorm aan de wensen van de ondernemers en de gemeente en bevordert de toekomstige samenwerking. Daarnaast krijgen ondernemers op deze manier het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd en ze inspraak hebben binnen de gemeente.

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
advies en onderzoek

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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl