Memo

Referentienummer: 009884189
Documentnummer: 0098361359

Aan:	leden van de gemeenteraad
Van:	college van burgemeester en wethouders
Datum:	22 november 2021
Onderwerp:	MKB vriendelijkste gemeente onderzoek 2020-2021
Bijlage memo:	2
N.a.v. toezegging raad d.d.:	nvt

Inleiding
Sinds 2008 laat MKB Nederland door onderzoeksbureau Lexnova tweejaarlijks onderzoek doen naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. In onze gemeente is het onderzoek in januari/februari 2021 uitgevoerd. In het derde kwartaal van dit jaar zijn de resultaten van dit onderzoek bekend gemaakt. Op de ranglijst van Friesland staan we op de 16e plaats.

Vragenlijst
De ranglijst is tot stand gekomen aan de hand van ingevulde vragenlijsten door ondernemers uit de gemeente. De ranglijst is gebaseerd op vier pijlers in de standaard vragenlijst:

1. tevredenheid van de ondernemers over de eigen gemeente;
2. het imago van andere gemeenten bij ondernemers;
3. communicatie en beleid met betrekking tot het MKB;
4. beleving van de gemeentelijke lasten (prijs/kwaliteitsverhouding).

Tevens hebben we gebruik gemaakt van de mogelijkheid om extra vragen aan ondernemers te stellen. Deze vragen hadden betrekking op bijvoorbeeld de coronacrisis, centrumontwikkelingen en ondernemersverenigingen.

Respons
De vragenlijsten zijn ingevuld door willekeurige ondernemers uit onze gemeente. Van de 1100 aangeschreven ondernemers hebben 105 de vragenlijsten volledig ingevuld. Daarnaast hebben 22 ondernemers de basis vragenlijst ingevuld. Dit betekent een respons van 12%.

Resultaten
Sinds 2018 zijn de contacten met ondernemers en ondernemersverenigingen in Weststellingwerf behoorlijk toegenomen. Dit geldt zowel voor het bestuurlijke als ambtelijke contact. We staan open voor overleg en leggen bedrijfsbezoeken af indien de (corona)omstandigheden het toelaten. Daarnaast betrekken wij de ondernemers bij projecten zoals de centrumontwikkeling in Wolvega en Bestemming Noordwolde. De ervaringen van betrokkenen zijn positief.
Dit blijkt ook uit het cijfer van tevredenheid van ondernemers over eigen gemeente. Deze is gestegen van 6,2 naar 6,6. Onze dienstverlening op de telefonische & digitale bereikbaarheid en snelheid van betalen is goed. Ter verbetering zijn de snelheid van dienstverlening, afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, begrip voor ondernemers, het nemen van initiatieven en vergunningverlening.

Op de andere drie pijlers is ook onze score hoger dan voorgaande jaren. Desondanks geven de hogere scores in vergelijking tot 2018 nog niet een hogere plaats op de Friese ranglijst. Hierdoor ontstaat waarschijnlijk een ander beeld dan de reacties die wij ontvangen van de ‘betrokken’ ondernemers. De resultaten uit het rapport zijn zeker aanleiding om de ingeslagen weg verder ‘uit te bouwen’ en bieden voldoende aanknopingspunten voor verbetering. De uitkomsten van dit onderzoek worden ook betrokken bij de uitwerking van de Visie Dienstverlening. Ondernemersdienstverlening vraagt om een gemeente brede aanpak en beperkt zich niet tot enkele functies in onze organisatie.

Bijlagen:
1. Rapportage onderzoek MKB vriendelijkste gemeente onderzoek 2020/2021;
2. Bijlagen onderzoek MKB vriendelijkste gemeente onderzoek 2020/2021.