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 Weststellingwerf 4
2.4 Populatie, steekproef en respons 5
2.5 Samenstelling van de steekproef 6
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 15
3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Weststellingwerf 16
3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Weststellingwerf 16
3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Weststellingwerf 18
3.11 Dienstverlening gedurende de coronacrisis 19
3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis 19

4. Resultaten extrapeiling 21

4.1 Aanvullende vragen coronacrisis 21
4.2 Meest ondernemersvriendelijke gemeente 23
4.3 Informatievoorziening 23
4.4 Ondernemersverenigingen 24
4.5 Stiekm Trots 25
4.6 Centrum Wolvega 25
4.7 Bedrijfsvestiging 26

5. Aanbevelingen 28

1. Samenvatting resultaten

Ondernemersklimaat

2018/2019	2020/2021	Trend
6,2	6,6	↑

Imago

2018/2019	2020/2021	Trend
0,10	0,12	↑

Communicatie & beleid

2018/2019	2020/2021	Trend
1,8	1,9	↑

Prijs-kwaliteit

2018/2019	2020/2021	Trend
5,7	5,9	↑

Sterke punten

+ Deskundigheid
+ Betrouwbaarheid
+ Telefonische bereikbaarheid
+ Digitale bereikbaarheid
+ Snelheid van betalen

Verbeterpunten

– Snelheid van dienstverlening
– Afstemming en overleg
– Klantgerichtheid
– Begrip voor ondernemers
– Het nemen van initiatieven
– Vergunningverlening
– Het 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 2020/2021 uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

2.3 Onderzoeksopzet gemeente Weststellingwerf

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve digitale enquête. De basisvragenlijst omvat in totaal 11 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Weststellingwerf,

en de extra vragenlijst van de gemeente bestaat uit 14 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente en MKB-Nederland per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Daarnaast is het onderzoek onder de aandacht gebracht via persberichten, nieuwsbrieven, de website en social media. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 15 januari t/m 5 februari 2021.

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 Weststellingwerf

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Weststellingwerf. De gemeente Weststellingwerf heeft zelf de beschikking over een adressenbestand. Dit adressenbestand is gebruikt om 1.100 ondernemers aan te schrijven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

105 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen, ingevuld via de link van de gemeente en 22 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 127 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. Het responspercentage ligt hiermee op 12%.

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 Weststellingwerf weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Detailhandel	18	19%
Horeca, recreatie en toerisme	11	12%
Zakelijke dienstverlening	10	11%
Land- en tuinbouw	8	9%
Bouw	5	5%
Groot- en tussenhandel	5	5%
Industrie	5	5%
Gezondheidszorg	4	4%
Transport & logistiek	4	4%
Financiële dienstverlening	2	2%
Onderwijs	1	1%
Overheid	1	1%
ICT	0	0%
Overige	19	20%
Totaal	**93**	**100%**

2.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Weststellingwerf 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=92)	Gewogen steekproef (n=92)
1 werknemer	30%	61%
2 t/m 9 werknemers	47%	35%
10 t/m 49 werknemers	18%	4%
50 t/m 99 werknemers	1%	<1%
100 t/m 199 werknemers	2%	<1%
200 of meer werknemers	1%	<1%
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. Aanvullende vragen coronacrisis
2. Meest ondernemersvriendelijke gemeente
3. Informatievoorziening
4. Ondernemersverenigingen
5. Stiekm Trots
6. Centrum Wolvega
7. Bedrijfsvestiging

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 Weststellingwerf 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
8	Súdwest-Fryslân	7,1
9	Smallingerland	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.

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 Weststellingwerf behoort tot de middelgrote gemeenten, deze gemeenten worden landelijk gemiddeld gewaardeerd met een 7,0.

Gemeente Weststellingwerf 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 Weststellingwerf gemiddeld een 6,2.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Weststellingwerf weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Weststellingwerf het beste scoort op de digitale bereikbaarheid. Dit aspect wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4 beoordeeld. De gemeente scoort het minst goed op het nemen van initiatieven en de vergunningverlening. Beide aspecten worden beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 5,7.

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

	Weststellingwerf (n=33-83)	Provincie Friesland	Nederland
Digitale bereikbaarheid	7,4	7,1	7,1
Snelheid van betalen	7,2	6,8	6,7
Telefonische bereikbaarheid	6,9	6,8	6,8
Betrouwbaarheid	6,5	6,6	6,6
Deskundigheid	6,4	6,4	6,5
Afstemming en overleg met ondernemers	6,2	6,1	6,1
Snelheid van dienstverlening	6,2	6,2	6,3
Klantgerichtheid	6,1	6,2	6,3
Begrip voor ondernemers	5,9	6,3	6,3
Het nemen van initiatieven	5,7	6,0	6,1
Vergunningverlening	5,7	6,0	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.

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.

Op de provinciale ranglijst staat gemeente Weststellingwerf op de 16e plaats.

De gemeente Rijssen-Holten leidt de landelijke ranglijst van de middelgrote gemeenten.

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 middelgrote gemeenten is 2,0 punten.

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Gemeente Weststellingwerf scoort 1,9 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Weststellingwerf gemiddeld 1,8 punten. In de vergelijking met 2018/2019 dient rekening gehouden te worden met aanpassingen in de stellingen.

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

Tabel 7 - Stellingen (n=115-116)

Mijn gemeente…	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	36%	4%	60%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	46%	10%	44%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	46%	9%	45%
heeft specifiek beleid voor het mkb	24%	5%	71%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	18%	26%	57%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	21%	28%	52%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	27%	15%	58%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	38%	33%	29%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	24%	4%	72%

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 om 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 middelgrote gemeenten wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,4.

Gemeente Weststellingwerf scoort in 2020/2021 een gemiddeld rapportcijfer van 5,9. In 2018/2019 scoorde de gemeente Weststellingwerf gemiddeld een 5,7. 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.

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 Weststellingwerf is: 274 (van de 351 gemeenten).

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

3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Weststellingwerf

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

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021: 274 (van de 351 gemeenten)
Plaats landelijke ranglijst 2018/2019: 269
Plaats landelijke ranglijst 2015/2016: 337

Aantal ondervraagde ondernemers 2020/2021: 127
Plaats landelijke ranglijst 2020/2021 middelgrote gemeenten: 187 (van de 233 gemeenten)

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Weststellingwerf 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 Weststellingwerf

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

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

<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

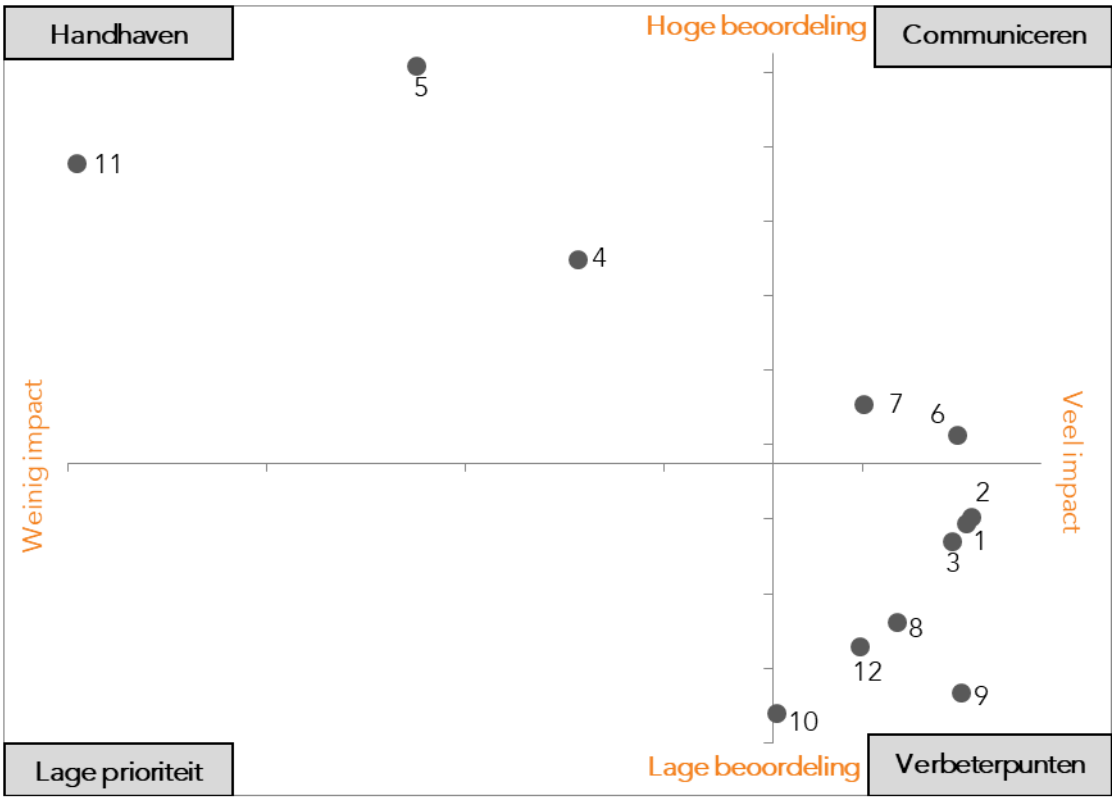
de ondervraagde ondernemers in de gemeente in hoeverre hun cijfer voor een bepaald aspect overeenkomt met hun waardering van het ondernemersklimaat in de gemeente. Hoe verder een aspect rechts wordt weergegeven in de prioriteitenmatrix, hoe meer samenhang dit aspect vertoont met de beoordeling van het ondernemersklimaat.

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
Zeven aspecten vallen voor de gemeente Weststellingwerf in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om snelheid van dienstverlening, afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, begrip voor ondernemers, het nemen van initiatieven, vergunningverlening 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. Twee aspecten vallen in het kwadrant communiceren. Het gaat om deskundigheid en betrouwbaarheid. Deze aspecten worden relatief goed beoordeeld en vertonen 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 Weststellingwerf

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

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Weststellingwerf dat de gemeente betrokken is bij de ondernemers. Ook worden de bereikbaarheid en de korte lijnen genoemd als sterke punten van de gemeente.

Een verbeterpunt zijn de communicatie en informatievoorziening vanuit de gemeente. Daarnaast wordt de snelheid van dienstverlening genoemd als verbeterpunt.

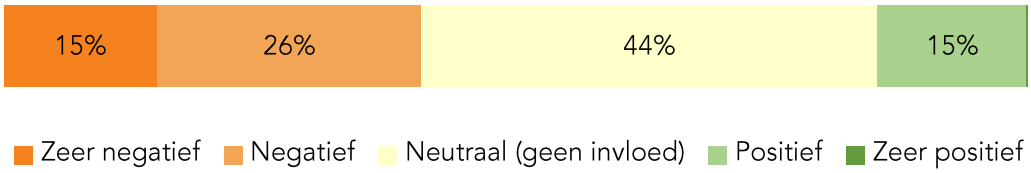
Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

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 Weststellingwerf gedurende de coronacrisis hebben ondernemers enkele aanvullende vragen gekregen.

Aan alle ondernemers is gevraagd wat de invloed van de coronacrisis uiteindelijk is (geweest) op de onderneming. Van de ondernemers uit de gemeente Weststellingwerf geeft 41% aan dat de coronacrisis een (zeer) negatieve invloed heeft (gehad). Landelijk gaat het om 45%.

Figuur 1 – Invloed van de coronacrisis op de onderneming (n=59)



Ook is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers rondom de coronacrisis. Gemeente Weststellingwerf scoort gemiddeld een 5,5.

Ondernemers is gevraagd wat de gemeente (nog meer) kan doen om te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis. De ondernemers geven aan dat de gemeente kan ondersteunen door (nog) meer proactief contact op te nemen met ondernemers en te vragen hoe het gaat. Tevens noemen de ondernemers dat het verlagen van belastingen of heffingen of het geven van financiële ondersteuning helpt. Ook wordt meer (persoonlijke) informatievoorziening 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.

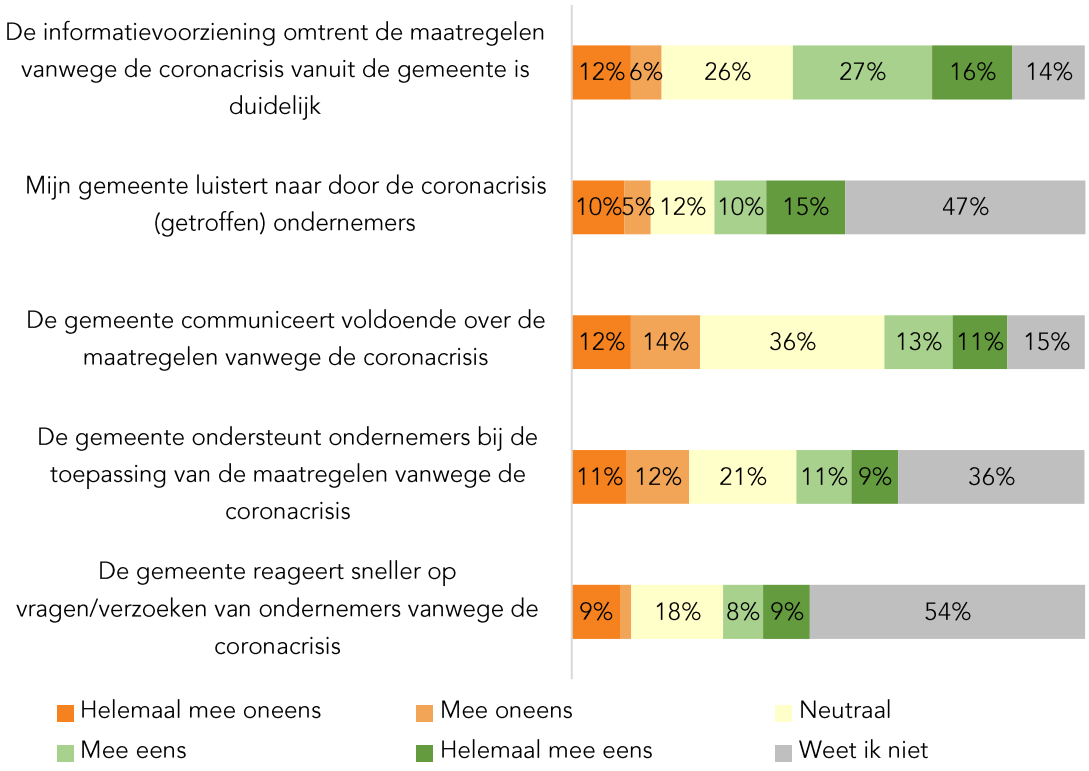
4. Resultaten extrapeiling

In dit hoofdstuk worden de resultaten op de extra vragen van de gemeente Weststellingwerf weergegeven.

4.1 Aanvullende vragen coronacrisis

Allereerst zijn de ondernemers gevraagd om aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met een aantal stellingen. De resultaten staan weergegeven in figuur 2. Er is te zien dat de meeste ondernemers (43%) het (helemaal) eens zijn met de stelling dat de informatievoorziening omtrent de maatregelen vanwege de coronacrisis vanuit de gemeente duidelijk is. Daarna zijn de meeste ondernemers (25%) het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente luistert naar ondernemers die door de coronacrisis zijn getroffen.

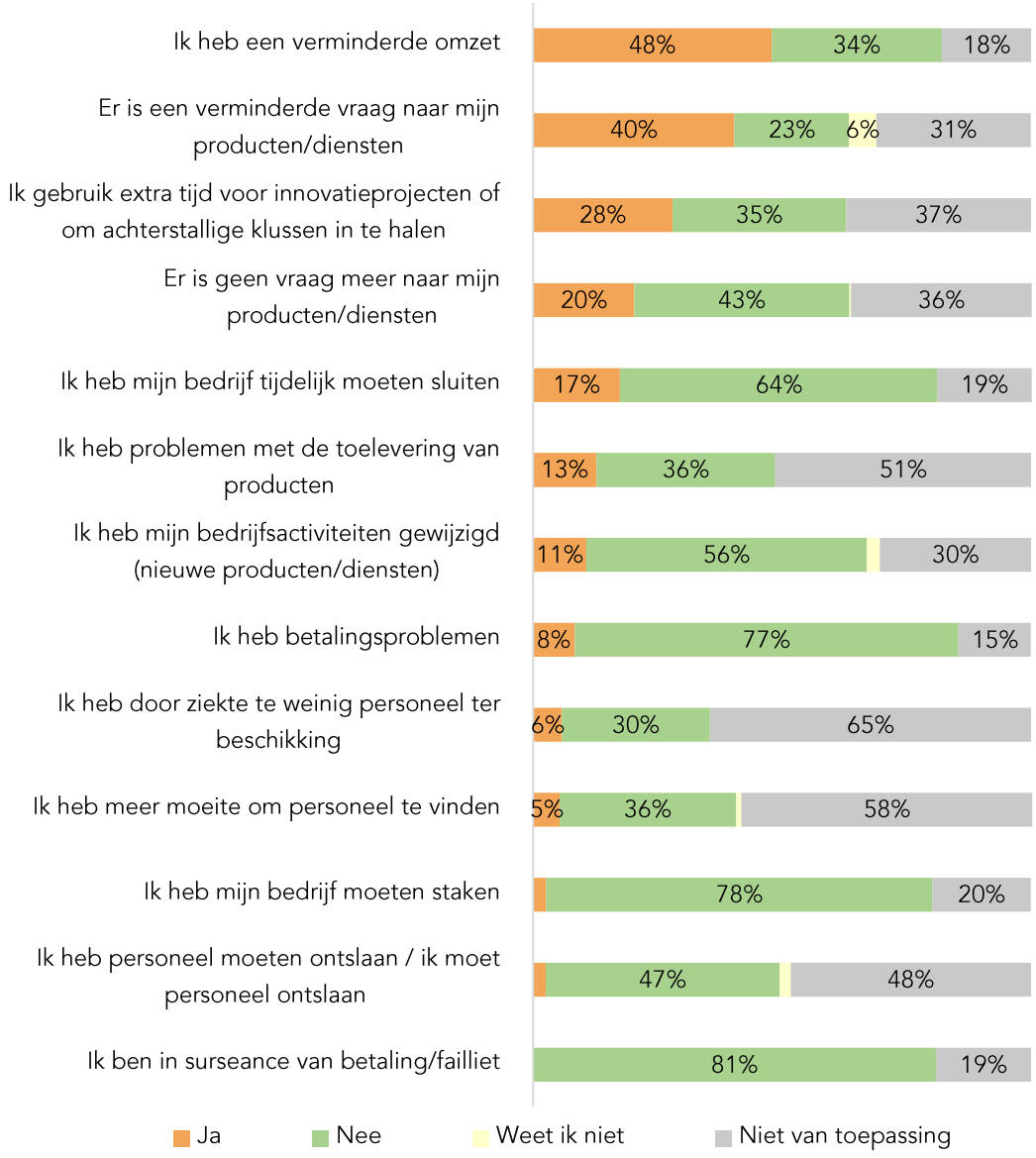
Figuur 2 – In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (n=76-77)



De ondernemers is vervolgens gevraagd of zij te maken hebben (gehad) met een aantal gevolgen van de coronacrisis. De resultaten staan weergegeven in figuur 3. Er is te zien dat 48% van de ondernemers een verminderde omzet ervaart en 40% van de ondernemers een verminderde vraag naar zijn of haar producten of diensten heeft. Ook is

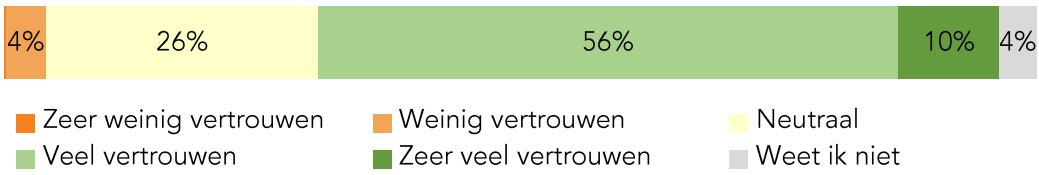
te zien dat geen van de ondervraagde ondernemers in surseance van betaling of failliet is. Daarentegen moesten twee ondernemers personeel ontslaan (3%) en hebben twee ondernemers hun bedrijf gestaakt (3%).

Figuur 3 – Heeft u door de coronacrisis te maken (gehad) met onderstaande gevolgen? (n=74-76)



Aansluitend is gevraagd hoeveel vertrouwen de ondernemers hebben in een goede afloop van de coronacrisis voor hun bedrijf. Van de ondernemers geeft 66% aan hier (zeer) veel vertrouwen in te hebben (figuur 4). Daarentegen heeft 4% van de ondernemers hier (zeer) weinig vertrouwen in.

Figuur 4 – Hoeveel vertrouwen heeft u in een goede afloop van deze crisis voor uw bedrijf? (n=77)



4.2 Meest ondernemersvriendelijke gemeente

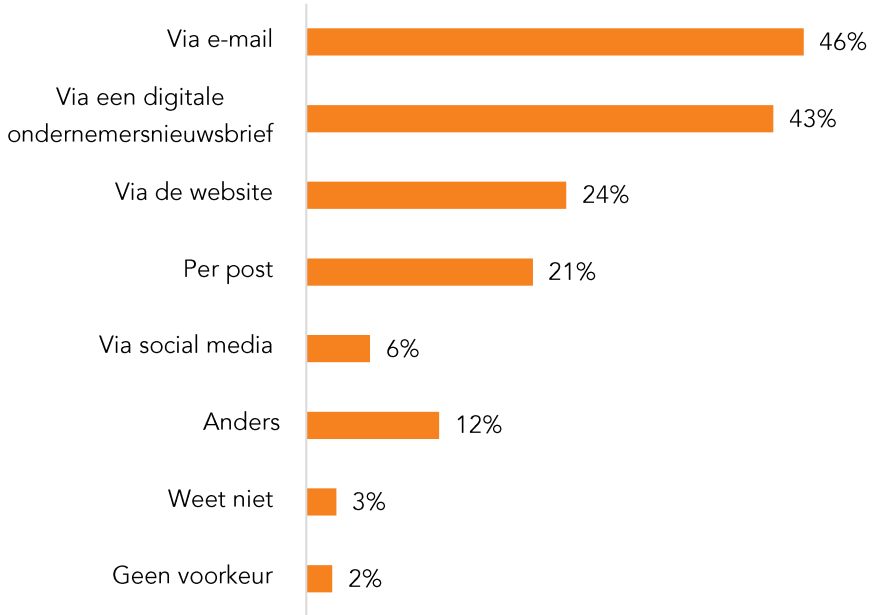
De gemeente Weststellingwerf heeft de ambitie om hoger op de ranglijst van de MKB-vriendelijkste gemeente van de provincie Fryslân te komen. De ondernemers zijn gevraagd wat de gemeente volgens hen als eerste moet doen om dit doel te bereiken.

De ondernemers geven het vaakst aan dat de gemeente volgens hen als eerste (nog) meer overleg zou kunnen voeren met ondernemers, (nog) meer naar hen zou kunnen luisteren en (nog) beter zou kunnen communiceren met de ondernemers. Hierbij is het belangrijk om ook oog te houden voor de kleine ondernemers.

4.3 Informatievoorziening

Aan de ondernemers is gevraagd op welke manier zij het liefst door de gemeente geïnformeerd worden over belangrijke zaken voor ondernemers. In figuur 5 is te zien dat de meeste ondernemers het liefst worden geïnformeerd via e-mail (46%) of via een digitale ondernemersnieuwsbrief (43%).

Figuur 5 – Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers? (n=77, meerdere antwoorden mogelijk)



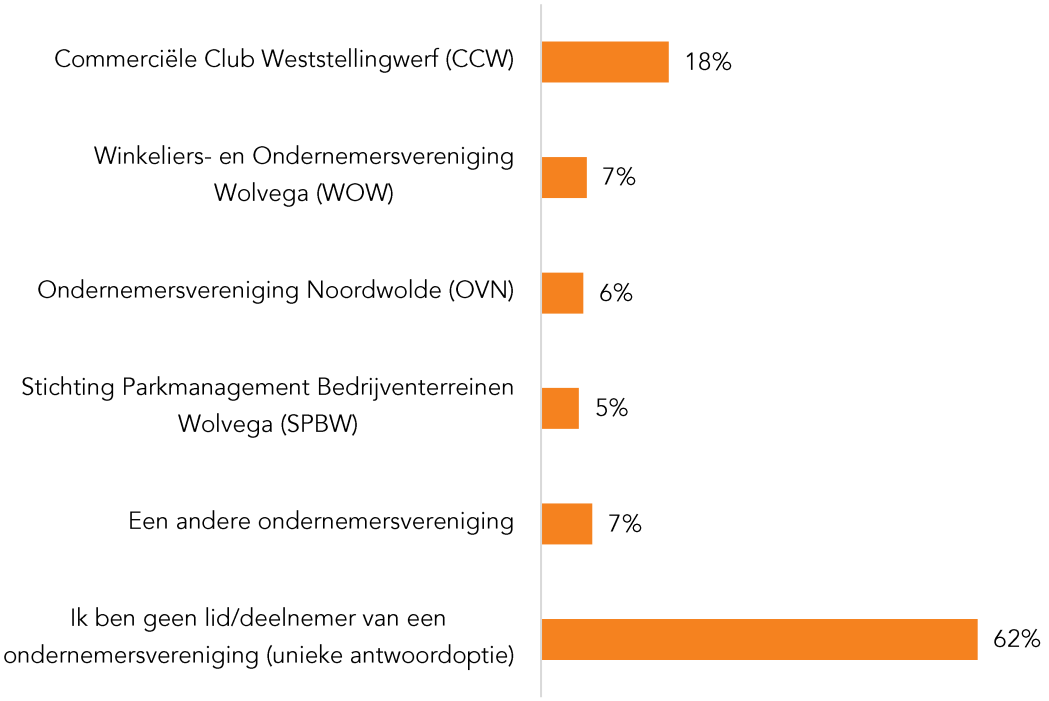
12% van de ondernemers geeft aan liever op een andere manier te worden geïnformeerd. Deze ondernemers geven aan het liefst telefonisch, persoonlijk, via de krant of via een ondernemersavond te worden geïnformeerd.

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

4.4 Ondernemersverenigingen

De ondernemers zijn gevraagd van welke ondernemersvereniging(en) zij lid zijn. Meer dan de helft van de ondervraagde ondernemers (62%) is geen lid of deelnemer van een ondernemersvereniging (figuur 6). Daarna zijn de meeste ondernemers lid van de Commerciële Club Weststellingwerf (18%).

Figuur 6 – Van welke ondernemersvereniging(en) bent u lid/deelnemer? (n=76, meerdere antwoorden mogelijk)



Van de ondervraagde ondernemers geeft 6% aan lid/deelnemer te zijn bij een andere ondernemersvereniging. Deze ondernemers zijn lid bij LTO en Stiekmtrots.

Aan de ondernemers die wel lid zijn van een ondernemersvereniging is gevraagd of zij zich voldoende vertegenwoordigd voelen door de vereniging in het contact met de gemeente. De meeste ondernemers geven aan zich wel vertegenwoordigd te voelen.

Aan de ondernemers die geen lidmaatschap hebben bij een ondernemersvereniging is gevraagd aan te geven waarom zij geen lid zijn en wanneer zij wel lid zouden worden. De meeste ondernemers geven aan dat zij geen interesse of behoefte hebben aan een

lidmaatschap of er de meerwaarde niet van in zien. Daarna geven de meeste ondernemers aan dat zij het te duur vinden.

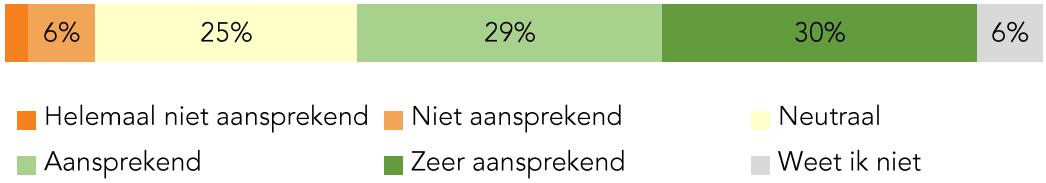
Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

4.5 Stiekm Trots

De gemeente Weststellingwerf is met een groep van ruim tachtig mensen uit verschillende geledingen van de samenleving 'Stiekm Trots' gestart. Dit is een campagne om Weststellingwerf op de kaart te zetten en ondernemers te verbinden. Van de ondervraagde ondernemers is 42% bekend met Stiekm Trots.

De ondernemers die met Stiekm Trots bekend zijn, is gevraagd wat zij van dit initiatief vinden. In figuur 7 is te zien dat de meerderheid van de ondernemers de campagne (zeer) aansprekend vindt (59%). Daarentegen geeft 8% aan Stiekm Trots (helemaal) niet aansprekend te vinden.

Figuur 7 – Wat vindt u van het initiatief Stiekm Trots? (n=32)



Vervolgens is aan alle ondernemers gevraagd hoe belangrijk zij het vinden dat er campagne wordt gevoerd om Weststellingwerf op de kaart te zetten. De meerderheid van de ondervraagde ondernemers (60%) vindt dit (zeer) belangrijk (figuur 8). Daarentegen geeft 22% van de ondernemers aan dit (helemaal) niet belangrijk te vinden.

Figuur 8 – Hoe belangrijk vindt u het dat er campagne wordt gevoerd om Weststellingwerf op de kaart te zetten? (n=76)

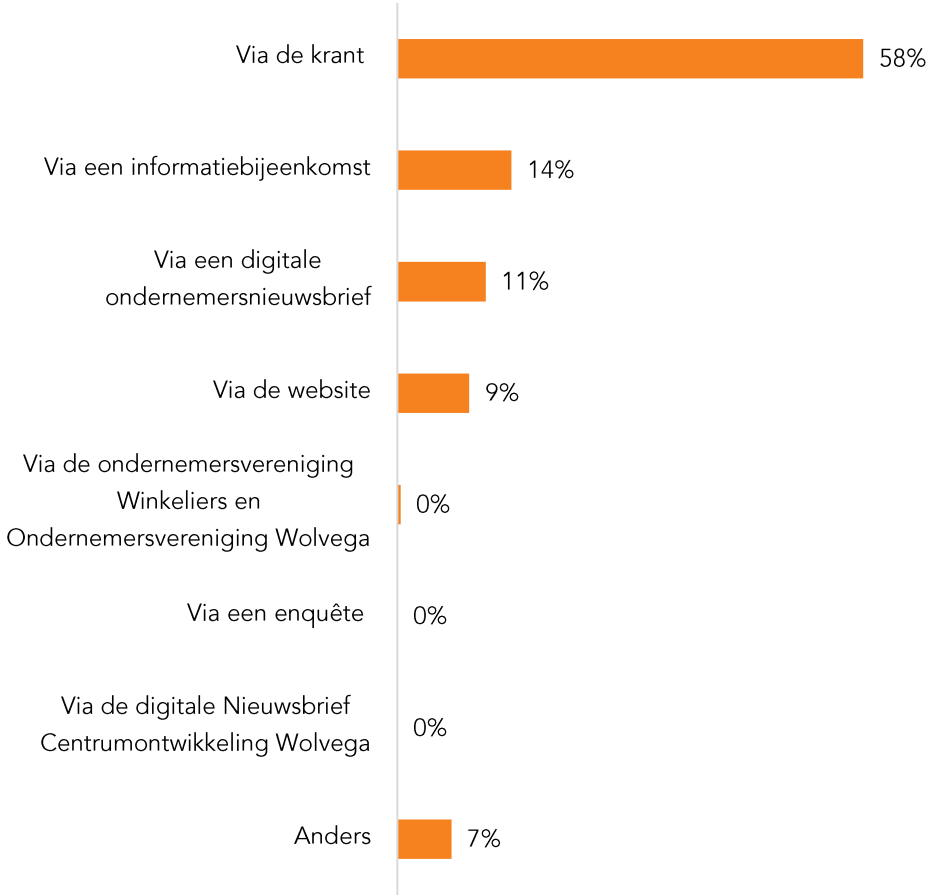


4.6 Centrum Wolvega

De gemeente Weststellingwerf is plannen aan het opstellen voor een compact en aantrekkelijk winkelcentrum in Wolvega. Van de 76 ondernemers is 69% bekend met deze plannen.

De ondernemers die bekend zijn met de plannen, zijn hier voornamelijk mee bekend geraakt via de krant (58%). Daarna zijn de meeste ondernemers hiermee bekend geraakt via een informatiebijeenkomst (14%) of via een digitale ondernemersnieuwsbrief (11%). De resultaten worden getoond in figuur 9.

Figuur 9 – Hoe bent u bekend geraakt met de plannen voor het centrum van Wolvega? (n=53)



7% van de ondernemers geeft aan op een andere manier bekend te zijn geraakt met de plannen. Zij zijn ermee bekend geraakt via Facebook, raadsvergaderingen, anderen en via de klankbordgroep centrumontwikkeling.

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

4.7 Bedrijfsvestiging

Tot slot is aan de ondernemers gevraagd wat voor hen belangrijke redenen zijn om hun bedrijf in de gemeente Weststellingwerf te vestigen. De resultaten staan weergegeven in figuur 10. De redenen het woonklimaat (30%), de bereikbaarheid via de snelweg en/of spoor (24%) en de cultuur en de mentaliteit van de mensen (22%) worden het vaakst genoemd.

Figuur 11 – Wat zijn voor u belangrijke redenen om uw bedrijf in de gemeente Weststellingwerf te vestigen? (n=75, meerdere antwoorden mogelijk)



Iets minder dan de helft van de ondernemers (46%) geeft aan dat zij een andere reden belangrijk vinden om hun bedrijf in de gemeente Weststellingwerf te vestigen. De meerderheid van deze ondernemers geeft aan in de gemeente gevestigd te zijn, omdat zij hier al woonachtig waren of omdat het bedrijf hier al was gevestigd. Daarna worden onder andere de beschikbaarheid van goede woonruimte, de aanwezigheid van natuur en het bestaan van vraag naar diensten/producten genoemd als redenen.

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

5. Aanbevelingen

De resultaten van dit onderzoek wijzen erop dat de gemeente Weststellingwerf op de goede weg is met haar ondernemersdienstverlening. Het onderzoek brengt echter ook enkele punten aan het licht die de gemeente zou kunnen verbeteren om de goede lijn door te trekken. 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 Weststellingwerf kan hier, voor zover deze nog niet worden toegepast, haar voordeel mee doen.

De resultaten van dit onderzoek wijzen erop dat de aspecten afstemming en overleg, het nemen van initiatieven en communicatie met ondernemers aandacht verdienen. Zo geven meerdere ondernemers uitdrukkelijk aan dat de gemeente als eerste de communicatie zou moeten verbeteren als ze hoger wil scoren. Ook in het kader van de coronacrisis geven meerdere ondernemers aan dat de gemeente er goed aan doet zo veel mogelijk het contact met ondernemers op te blijven zoeken. De gemeente zou hieraan kunnen werken door (nog meer) proactief de samenwerking met ondernemers aan te gaan. Blijf de dialoog met ondernemers zoeken. Houd ondernemers op de hoogte van de zaken waar de gemeente mee bezig is en probeer hen hierbij te betrekken. Toon interesse in elke ondernemer, luister naar de wensen en behoeften, leef je in de specifieke situatie in en denk actief mee in kansen en niet in regels. Dit vergt een bepaalde attitude en teamwork. Laat hiermee zien dat de ondernemers, zowel groot als klein, belangrijk zijn in de gemeente. Zorg ervoor dat de drempel voor ondernemers om contact te zoeken met de gemeente laag blijft. Wees als gemeente zo uitnodigend en gastvrij als mogelijk.

Ook zou de gemeente eraan kunnen denken om een ondernemersagenda op te stellen op basis van de gemeentelijke doelstellingen en de resultaten van deze MKB-peiling. Deze ondernemersagenda kan bestaan uit diverse thema's en actiepunten, en geeft vorm aan de wensen van ondernemers en de gemeente. Dit bevordert en onderstreept de toekomstige samenwerking. Daarnaast krijgen ondernemers op deze manier het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd en dat ze inspraak hebben binnen de gemeente. Dit komt het wederzijdse begrip ten goede. De ondernemersagenda kan worden gepubliceerd op de website en via social media. De uitvoering van de ondernemersagenda levert een belangrijke bijdrage aan Weststellingwerf als MKB-vriendelijkste gemeente. Maak samen met ondernemers afspraken over de uitvoering en monitor periodiek of de uitvoering van de agenda leidt tot het gewenste resultaat. Tevens kan tussentijds een peiling worden uitgevoerd onder ondernemers.

Graag lichten wij deze aanbevelingen en mogelijke extra best practices toe in uw gemeente om op deze manier een steentje bij te dragen aan de verbetering van het ondernemersklimaat in 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
marktonderzoek

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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl