

<b><u>Onderwerp:</u></b>	<b>Onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente 2020/2021</b>
Datum:	9 november 2021
Portefeuillehouder:	Jeroen Klaasse
Team:	Ruimtelijk Beleid
Steller:	M. Plug +31 203144697 Milan.Plug@diemen.nl

## **Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?**

Elke 2 à 3 jaar voert MKB Nederland landelijk het onderzoek “MKB vriendelijkste gemeente” uit. Doel is gemeenten inzicht te geven in de waardering door ondernemers van de gemeente en daarmee het lokale ondernemersklimaat te verbeteren. Ondernemers in heel Nederland wordt gevraagd een digitale vragenlijst in te vullen over hun gemeente. Gemeente Diemen heeft – net als bij de vorige onderzoeken in 2015/2016 en 2018/2019 – ondernemers actief geattendeerd op de enquête. Ook heeft gemeente Diemen gebruik gemaakt van de module om zelf extra vragen te formuleren en toe te voegen, om zo een nog completer beeld te krijgen van de Diemense economie. In deze brief vindt u een samenvatting van het onderzoekrapport, het volledige rapport is in de bijlage opgenomen. De resultaten bieden de gemeente de mogelijkheid om - in aanvulling op de signalen die we ontvangen bij de gemeentelijke contacten met ondernemers - een algemeen beeld van de waardering van de dienstverlening en eventuele verbeterpunten te krijgen.

## **Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?**

Ja, datum: 9 november 2021

## **Samenvatting**

Circa 87 Diemense ondernemers of vertegenwoordigers van een bedrijf hebben deelgenomen aan de digitale enquête “MKB-vriendelijkste gemeente 2020/2021” voor Diemen. De resultaten van de rapportage “MKB-vriendelijkste gemeente 2020/2021” voor Diemen zijn over het algemeen vrij positief. Het ondernemersklimaat van Diemen wordt beoordeeld met een 7,0, dit is gelijk aan het landelijke en provinciale gemiddelde en een iets lagere score dan in de vorige editie van dit onderzoek.

In vergelijking met 2018 scoort Diemen dit jaar over de hele linie iets lager. Een precieze oorzaak hiervoor is moeilijk aan te wijzen, niet uitgesloten wordt dat de corona-situatie zorgde voor een iets pessimistischer beeld bij ondernemers. Het onderzoek in Diemen liep van september tot november 2020. Juist de periode waarin na een “versoepelde” zomer de coronamaatregelen steeds strenger werden. Daarnaast is het onderzoek deze editie ook vaker dan de vorige editie door ZZP'ers ingevuld. ZZP'ers zijn naast ondernemer vaak ook inwoner zijn van de gemeente Diemen. Daarom vullen zij de enquête wellicht vanuit een ander perspectief in. Zo wordt een aantal keer bij de zwakke punten genoemd dat er te weinig sociale huurwoningen zijn of word de parkeerproblematiek in de woonwijk genoemd. Dit zijn zaken die spelen in woonwijken en niet op de bedrijvenlocaties. Eigenlijk vallen deze zaken buiten de oorspronkelijke scope van een MKB-onderzoek. Desalniettemin scoort de gemeente Diemen over de hele linie nog steeds ruim voldoende en bij veel verschillende aspecten van dienstverlening hoger dan gemiddeld, zie tabel 4 uit het rapport.

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

	Diemen (n=28-59)	Provincie Noord-Holland	Nederland
Digitale bereikbaarheid	7,6	7,0	7,1
Betrouwbaarheid	7,4	6,3	6,6
Telefonische bereikbaarheid	7,4	6,6	6,8
Deskundigheid	7,3	6,3	6,5
Het nemen van initiatieven	7,1	5,9	6,1
Begrip voor ondernemers	7,0	6,1	6,3
Snelheid van betalen	7,0	6,5	6,7
Afstemming en overleg met ondernemers	6,9	5,9	6,1
Snelheid van dienstverlening	6,8	6,1	6,3
Klantgerichtheid	6,5	6,1	6,3
Vergunningverlening	5,8	5,9	6,1

Als sterke punten van de gemeente worden genoemd dat ondernemers de gemeente als goed bereikbaar zien. Er wordt aangegeven dat er binnen de gemeente korte lijntjes zijn, ondernemers zien het contact met de gemeentelijke medewerkers als laagdrempelig. Als belangrijkste verbeterpunten wordt de snelheid van besluitvorming genoemd, dit heeft met name betrekking op de vergunningverlening. Daarnaast wordt de afstemming en overleg tussen ondernemers en gemeenten als verbeterpunt aangewezen. Het laatste verbeterpunt wordt geïnterpreteerd als een wens vanuit de ZZP'ers. Voor de winkeliers zijn er immers jaarlijks meerdere winkeliersoverleggen, voor de bedrijven op de werklocaties zijn er jaarlijks meerdere bedrijvenpanels en/of werkgroepen en daarnaast zijn er de bestuurlijke overleggen met ondernemersvereniging Ondernemend Diemen. Voor de ZZP'ers bestaat er sinds 2019 niet meer een vaste overlegstructuur. Dat jaar werd er gestopt met het Open Coffee initiatief omdat daar tijdens de laatste bijeenkomsten nog slechts een of twee ZZP'ers op af kwamen. De aanbevelingen geven geen aanleiding voor directe veranderingen maar worden meegenomen als verbeterpunten voor het beleid de komende jaren.

Na afronding van alle lokale onderzoeken volgde in de zomer van 2021 een rapportage van MKB Nederland over de relatieve resultaten van alle gemeenten door het uitbrengen ranglijsten. Op de landelijke ranglijst staat gemeente Diemen op de 112<sup>e</sup> plaats (van de 351). Dit was in 2018/2019 de 19<sup>e</sup> plaats en in 2015/2016 de 210<sup>e</sup> plaats. Als alleen wordt gekeken naar de middelgrote gemeenten staat Diemen op de 67<sup>e</sup> plaats (van de 233). Op deze ranglijsten verspringen gemeenten vaak sterk in relatieve positie waardoor de waarde hiervan niet overschat moet worden. Een andere kritische opmerking is dat het MKB-onderzoek een zeer lange looptijd heeft gehad en in andere gemeenten ook in andere periodes heeft plaatsgevonden. Het is niet uit te sluiten dat ondernemers die tijdens een "soepele" corona-periode zijn onderzocht positiever zijn dan ondernemers die tijdens een "strengere" corona-periode zijn onderzocht.

### Ter inzage in iBabs

Rapportage Gemeente Diemen – MKB-vriendelijkste gemeente 2020-2021

Bijlagen bij rapportage Gemeente Diemen – MKB-vriendelijkste gemeente 2020-2021

- EINDE -