



Rapportage
**MKB-vriendelijkste
gemeente 2020/2021**

Diemen



Voorwoord

Den Haag/Groningen, juli 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 Diemen	4
2.4 Populatie, steekproef en respons	5
2.5 Samenstelling van de steekproef	5
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	12
3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding	15
3.6 Totale ranglijst provincie Noord-Holland	17
3.7 Totale ranglijst landelijk	19
3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Diemen	20
3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Diemen	20
3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Diemen	22
3.11 Dienstverlening gedurende de coronacrisis	23
3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis	23

4. Resultaten extrapeiling 25

4.1 Ondernemersklimaat	25
4.2 Imago	26
4.3 Duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen	26
4.4 Informatievoorziening vanuit de gemeente	26
4.5 Ondernemersverenigingen	27
4.6 Bedrijfshuisvesting	28

5. Aanbevelingen 30

1. Samenvatting resultaten

Ondernemersklimaat			Imago		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
7,4	7,0	↓	0,06	0,05	↓

Communicatie & beleid			Prijs-kwaliteit		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
2,5	2,3	↓	6,9	6,9	-

Sterke punten		Verbeterpunten	
+ Betrouwbaarheid + Nemen van initiatieven + Korte lijnen + Bereikbaarheid		– Afstemming en overleg met ondernemers – Klantgerichtheid – Vergunningverlening – Krijgen van waar voor het geld – Snelheid van besluitvorming	

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 Diemen

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

extra vragenlijst van de gemeente bestaat uit 10 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente en MKB-Nederland per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Daarnaast zijn ondernemersverenigingen, stakeholders en bedrijvenpanels benaderd, is een bericht in de digitale nieuwsbrief gezet en is er een papieren flyer verspreid. Ook zijn digitale reminders verstuurd. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 14 september t/m 9 november 2020.

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 Noord-Holland hebben 2.160 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 Diemen

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Diemen. 84 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen, ingevuld via de link van de gemeente en 3 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 87 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt.

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 Diemen weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Zakelijke dienstverlening	23	34%
Detailhandel	4	6%
Gezondheidszorg	4	6%
Horeca, recreatie en toerisme	4	6%
ICT	4	6%
Groot- en tussenhandel	3	4%
Industrie	3	4%
Onderwijs	3	4%
Transport & logistiek	3	4%
Bouw	2	3%
Financiële dienstverlening	1	1%
Land- en tuinbouw	0	0%
Overheid	0	0%
Overige	14	21%
Totaal	68	100%

2.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Diemen 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=68)	Gewogen steekproef (n=68)
1 werknemer	53%	73%
2 t/m 9 werknemers	31%	22%
10 t/m 49 werknemers	7%	4%
50 t/m 99 werknemers	4%	1%
100 t/m 199 werknemers	2%	<1%
200 of meer werknemers	3%	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 weergegeven 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. Ondernemersklimaat
2. Imago
3. Duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen
4. Informatievoorziening vanuit de gemeente
5. Ondernemersverenigingen
6. Bedrijfshuisvesting

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 Diemen 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 Noord-Holland voor de pijler tevredenheid.

Tabel 3 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Bloemendaal	7,7
2	Landsmeer	7,7
3	Haarlemmermeer	7,7
4	Aalsmeer	7,7
5	Amstelveen	7,7
6	Medemblik	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.

7	Stede Broec	7,6
8	Wijdmeren	7,5
9	Velsen	7,5
10	Haarlem	7,5
11	Opmeer	7,5
12	Koggenland	7,5
13	Laren	7,4
14	Heemskerk	7,4
15	Amsterdam	7,4
16	Uitgeest	7,3
17	Heiloo	7,3
18	Alkmaar	7,2
19	Ouder-Amstel	7,2
20	Schagen	7,1
21	Gooise Meren	7,1
22	Beverwijk	7,1
23	Huizen	7,1
24	Heemstede	7,0
25	Zandvoort	7,0
26	Langedijk	7,0
27	Diemen	7,0
28	Drechterland	7,0
29	Hilversum	6,9
30	Enkhuizen	6,9
31	Texel	6,9
32	Bergen (NH.)	6,9
33	Weesp	6,9
34	Blaricum	6,9
35	Hollands Kroon	6,8
36	Purmerend	6,8
37	Castricum	6,8
38	Hoorn	6,7
39	Wormerland	6,6
40	Edam-Volendam	6,6
41	Uithoorn	6,6
42	Heerhugowaard	6,5
43	Oostzaan	6,0
44	Waterland	6,0

45	Zaandam	5,9
46	Den Helder	5,6
47	Beemster	5,0

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 7,0. In de provincie Noord-Holland wordt gemiddeld een rapportcijfer 7,0 gegeven. In de provincie Noord-Holland is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente Bloemendaal. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,7 als rapportcijfer.

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

Gemeente Diemen scoort in 2020/2021 gemiddeld een 7,0, gelijk aan het gemiddelde in de provincie Noord-Holland en gelijk aan het landelijke gemiddelde. In 2018/2019 scoorde de gemeente Diemen gemiddeld een 7,4.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Diemen weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Diemen het beste scoort op de digitale bereikbaarheid (7,6). De gemeente scoort het minst goed op de vergunningverlening (5,8).

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

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 Noord-Holland de gemeente Amsterdam 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	Amsterdam	3,40
2	Alkmaar	1,05
3	Haarlem	0,76
4	Zandvoort	0,61
5	Amstelveen	0,54
6	Heerhugowaard	0,44
7	Hoorn	0,34
8	Aalsmeer	0,32
8	Purmerend	0,32
10	Edam-Volendam	0,29
11	Schagen	0,24
12	Haarlemmermeer	0,22
12	Huizen	0,22
12	Hollands Kroon	0,22
15	Gooise Meren	0,20
15	Castricum	0,20
17	Heiloo	0,17
17	Blaricum	0,17
19	Koggenland	0,15
19	Heemskerk	0,15
19	Beverwijk	0,15

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.

19	Hilversum	0,15
19	Zaanstad	0,15
19	Beemster	0,15
25	Laren	0,12
25	Drechterland	0,12
25	Texel	0,12
25	Wormerland	0,12
29	Medemblik	0,10
29	Bergen (NH.)	0,10
29	Den Helder	0,10
32	Landsmeer	0,07
32	Stede Broec	0,07
32	Velsen	0,07
32	Heemstede	0,07
32	Enkhuizen	0,07
37	Bloemendaal	0,05
37	Uitgeest	0,05
37	Langedijk	0,05
37	Diemen	0,05
37	Waterland	0,05
42	Opmeer	0,02
42	Weesp	0,02
42	Uithoorn	0,02
45	Wijdmeren	0,00
45	Ouder-Amstel	0,00
45	Oostzaan	0,00

Op de provinciale ranglijst staat gemeente Diemen op de 37^e 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 doorgroeiërs
- 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-Holland weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 6 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Beverwijk	2,7
2	Amsterdam	2,4
3	Diemen	2,3
4	Haarlem	2,3
5	Schagen	2,3
6	Amstelveen	2,3
7	Hoorn	2,3
8	Haarlemmermeer	2,2
9	Medemblik	2,2

10	Aalsmeer	2,2
11	Weesp	2,2
12	Heemstede	2,2
13	Heerhugowaard	2,2
14	Alkmaar	2,2
15	Texel	2,2
16	Zandvoort	2,1
17	Opmeer	2,1
18	Koggenland	2,1
19	Bloemendaal	2,0
20	Hilversum	2,0
21	Heemskerk	2,0
22	Heiloo	2,0
23	Velsen	2,0
24	Gooise Meren	2,0
25	Ouder-Amstel	1,9
26	Stede Broec	1,9
27	Wijdereen	1,9
28	Blaricum	1,9
29	Castricum	1,9
30	Hollands Kroon	1,9
31	Enkhuizen	1,8
32	Huizen	1,8
33	Uithoorn	1,8
34	Landsmeer	1,8
35	Purmerend	1,7
36	Langedijk	1,7
37	Laren	1,7
38	Bergen (NH.)	1,7
39	Uitgeest	1,7
40	Edam-Volendam	1,5
41	Drechterland	1,4
42	Waterland	1,4
43	Wormerland	1,4
44	Zaandam	1,4
45	Den Helder	1,4
46	Oostzaan	1,3

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 2,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Noord-Holland is 1,9 punten. In de provincie Noord-Holland is de hoogste score behaald door de gemeente Beverwijk met gemiddeld 2,7 punten.

Het landelijke gemiddelde voor middelgrote gemeenten is 2,0 punten.

Gemeente Diemen scoort 2,3 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Diemen gemiddeld 2,5 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 Diemen op deze stellingen weergegeven.

Tabel 7 - Stellingen (n=79-80)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	59%	1%	40%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	63%	4%	34%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	57%	8%	35%
heeft specifiek beleid voor het mkb	38%	7%	55%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	20%	14%	65%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	25%	15%	60%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	37%	7%	56%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	51%	17%	32%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	25%	8%	67%

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 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	Amstelveen	7,8
2	Heemskerk	7,3
2	Laren	7,3
4	Haarlemmermeer	7,2
5	Amsterdam	7,1
6	Stede Broec	7,0
7	Haarlem	6,9
8	Aalsmeer	6,9
9	Beverwijk	6,9
10	Diemen	6,9
11	Koggenland	6,9
12	Velsen	6,8
13	Landsmeer	6,8
14	Gooise Meren	6,8
15	Uitgeest	6,8
16	Medemblik	6,7
17	Alkmaar	6,7
18	Heemstede	6,7
19	Hilversum	6,6
20	Opmeer	6,6
21	Schagen	6,6
22	Huizen	6,5
23	Zandvoort	6,5
24	Hollands Kroon	6,5
25	Castricum	6,5
26	Ouder-Amstel	6,5
27	Blaricum	6,4
28	Weesp	6,4
29	Purmerend	6,4
30	Wijdmeren	6,4
31	Hoorn	6,3
32	Bloemendaal	6,2
33	Bergen (NH.)	6,2
34	Heerhugowaard	6,2
35	Langedijk	6,2

36	Drechterland	6,1
37	Enkhuizen	6,1
38	Heiloo	6,1
39	Texel	5,9
40	Edam-Volendam	5,7
41	Wormerland	5,7
42	Uithoorn	5,6
43	Den Helder	5,3
44	Zaandam	5,1
45	Oostzaan	4,8
46	Waterland	4,4
47	Beemster	3,9

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 Noord-Holland gewaardeerd met een 6,4. In de provincie Noord-Holland is de hoogste score voor de gemeente Amstelveen. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,8.

De prijs/kwaliteitsverhouding in de middelgrote gemeenten wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,4.

Gemeente Diemen scoort in 2020/2021 een gemiddeld rapportcijfer van 6,9. In 2018/2019 scoorde de gemeente Diemen gemiddeld ook een 6,9. 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 Noord-Holland

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Noord-Holland op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Noord-Holland 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	19	Amstelveen	5 (7,7)	5	6	1
2	11	Amsterdam	15 (7,4)	1	2	5

3		Haarlemmermeer	3 (7,7)	12	8	4
4	4	Haarlem	10 (7,5)	3	4	7
5	45	Aalsmeer	4 (7,7)	8	10	8
6	32	Beverwijk	22 (7,1)	19	1	9
7	1	Alkmaar	18 (7,2)	2	14	17
8	17	Medemblik	6 (7,6)	29	9	16
9	8	Heemskerk	14 (7,4)	19	21	2
10	25	Koggenland	12 (7,5)	19	18	11
11	30	Schagen	20 (7,1)	11	5	21
12	20	Stede Broec	7 (7,6)	32	26	6
13	46	Zandvoort	25 (7)	4	16	23
14	2	Diemen	27 (7)	37	3	10
15	40	Velsen	9 (7,5)	32	23	12
16	36	Laren	13 (7,4)	25	37	2
17	31	Opmeer	11 (7,5)	42	17	20
18	44	Landsmeer	2 (7,7)	32	34	13
19	10	Heemstede	24 (7)	32	12	18
20	28	Gooise Meren	21 (7,1)	15	24	14
21	39	Bloemendaal	1 (7,7)	37	19	32
22	3	Hoorn	38 (6,7)	7	7	31
23	26	Hilversum	29 (6,9)	19	20	19
24	5	Huizen	23 (7,1)	12	32	22
25	15	Heiloo	17 (7,3)	17	22	38
26	21	Heerhugowaard	42 (6,5)	6	13	34
27	12	Weesp	33 (6,9)	42	11	28
28	34	Hollands Kroon	35 (6,8)	12	30	24
29	22	Blaricum	34 (6,9)	17	28	27
30	16	Uitgeest	16 (7,3)	37	39	15
31	7	Castricum	37 (6,8)	15	29	25
32	9	Texel	31 (6,9)	25	15	39
33	14	Purmerend	36 (6,8)	8	35	29
34	43	Enkhuizen	30 (6,9)	32	31	37
35	38	Langedijk	26 (7)	37	36	35
36	35	Bergen (NH.)	32 (6,9)	29	38	33
37	33	Drechterland	28 (7)	25	41	36
38	23	Edam-Volendam	40 (6,6)	10	40	40
39	27	Uithoorn	41 (6,6)	42	33	42
40	6	Wormerland	39 (6,6)	25	43	41

41	24	Wijdmeren	8 (7,5)	45	27	30
42	18	Ouder-Amstel	19 (7,2)	45	25	26
43	41	Zaanstad	45 (5,9)	19	44	44
44	37	Den Helder	46 (5,6)	29	45	43
45	29	Waterland	44 (6)	37	42	46
46	13	Beemster	47 (5)	19	47	47
47	42	Oostzaan	43 (6)	45	46	45

3.7 Totale ranglijst landelijk

De totaalscore is berekend door de scores op de vier verschillende pijlers⁴ 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 (b)+(d)+(f)+(h)
	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	
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 Diemen is: 112 (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 Diemen

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

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021: 112 (van de 351 gemeenten)

Plaats landelijke ranglijst 2018/2019: 19

Plaats landelijke ranglijst 2015/2016: 210

Aantal ondervraagde ondernemers 2020/2021: 87

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021 middelgrote gemeenten: 67 (van de 233 gemeenten)

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Diemen is een 7,0. Uit analyse blijkt dat begrip voor ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabele voor het ondernemersklimaat is.

3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Diemen

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. Krijgen van waar voor het geld

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

De horizontale as

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

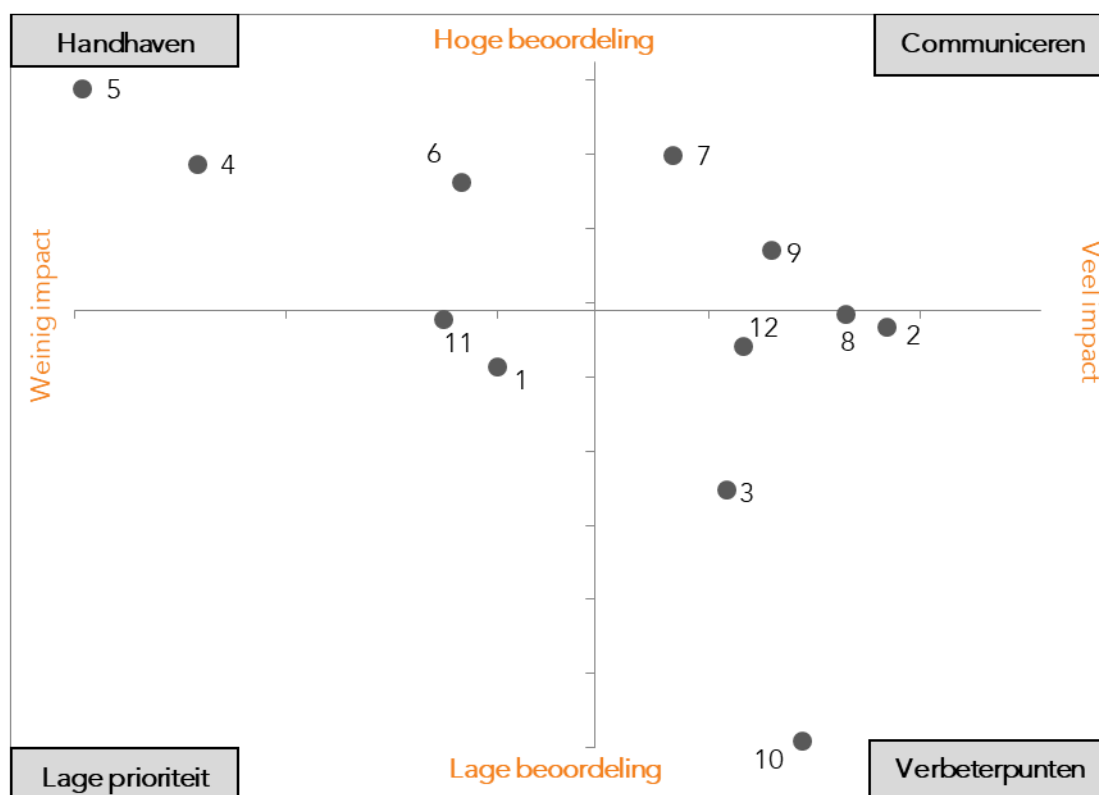
aspect overeenkomt met hun waardering van het ondernemersklimaat in de gemeente. Hoe verder een aspect rechts wordt weergegeven in de prioriteitenmatrix, hoe meer samenhang dit aspect vertoont met de beoordeling van het ondernemersklimaat.

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 | 7. Betrouwbaarheid |
| 2. Afstemming en overleg met ondernemers | 8. Begrip voor ondernemers |
| 3. Klantgerichtheid | 9. Het nemen van initiatieven |
| 4. Telefonische bereikbaarheid | 10. Vergunningverlening |
| 5. Digitale bereikbaarheid | 11. Snelheid van betalen |
| 6. Deskundigheid | 12. Krijgen van waar voor het geld |

Conclusies

Vijf aspecten vallen voor de gemeente Diemen in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, begrip voor ondernemers, 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 de betrouwbaarheid en het nemen van initiatieven. 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 deskundigheid. 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 Diemen

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

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Diemen dat er korte lijnen bestaan tussen de gemeente en de ondernemers. Ook noemen een aantal ondernemers dat een sterk punt van de gemeente de bereikbaarheid is.

Een verbeterpunt is de snelheid van besluitvorming en stroperigheid. Tevens wordt het parkeerbeleid als verbeterpunt genoemd door een aantal ondernemers.

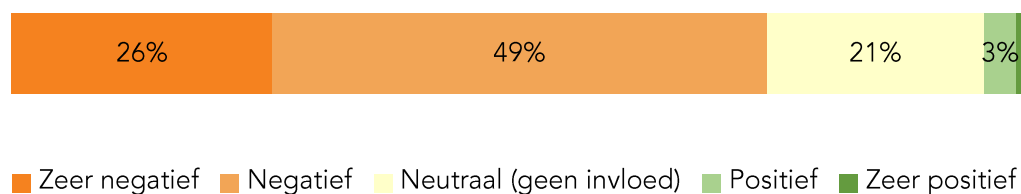
Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

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 Diemen 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 Diemen geeft 75% 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=44)



Ook is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers rondom de coronacrisis. Gemeente Diemen scoort gemiddeld een 6,6. In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,1.

Ondernemers is gevraagd wat de gemeente (nog meer) kan doen om te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis. De ondernemers hebben wisselende antwoorden gegeven op deze vraag. Zo noemen een aantal ondernemers dat de gemeente meer financiële ondersteuning zou kunnen bieden. Ook wordt het versnellen van de dienstverlening een aantal keren genoemd. Daarentegen geven ook een aantal ondernemers aan geen hulp nodig te hebben.

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 basispijlars 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 basispijlars 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 Diemen weergegeven.

4.1 Ondernemersklimaat

Aan de ondernemers is om te beginnen gevraagd aan te geven wat voor hen de belangrijkste sterke kanten zijn van het Diemense ondernemersklimaat. De ondernemers konden meerdere, maar maximaal 3, antwoorden geven. In figuur 2 is te zien dat de nabijheid van Amsterdam het vaakst wordt genoemd als belangrijkste sterke kant van het Diemense ondernemersklimaat, namelijk door 72% van de ondernemers. Hierna wordt de bereikbaarheid per auto het vaakst genoemd (43%). De minste ondernemers (2%) geven aan dat de dynamische omgeving de belangrijkste sterke kant is.

Figuur 2 – Wat zijn voor u de belangrijkste sterke kanten van het Diemense ondernemersklimaat? (maximaal 3 antwoorden mogelijk; n=67)



In 3% van de gevallen is aangegeven dat er andere belangrijkste kanten van het Diemense ondernemersklimaat bestaan. Twee ondernemers geven aan dat voor hen de belangrijkste kant is dat Diemen centraal gelegen is.

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

4.2 Imago

Vervolgens is aan de ondernemers gevraagd aan te geven wat hun beeld over Diemen op een aantal onderdelen is op een schaal van 1 (zeer slecht) t/m 10 (zeer goed).

Het eigen beeld van de ondernemers van Diemen als vestigingsplaats krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 (n=67). Van de ondernemers geeft 9% een cijfer lager dan of gelijk aan 5, 28% van de ondernemers geeft een 6 of 7 als rapportcijfer en 64% van de ondernemers geeft hun beeld van Diemen als vestigingsplaats minstens een 8 of hoger.

Het algemene beeld (imago) van Diemen als vestigingsplaats voor ondernemers wordt gemiddeld beoordeeld met een rapportcijfer van 7,1. Van de 63 ondernemers die antwoord hebben gegeven heeft 13% een cijfer gegeven van een 5 of lager, 46% het cijfer 6 of 7 en 41% heeft een 8 of hoger gegeven.

Als laatste wordt de mate waarin de ondernemers Diemen als vestigingsplaats bij collega ondernemers zouden aanbevelen gemiddeld beoordeeld met een rapportcijfer van 7,3. Van de 67 ondernemers die antwoord hebben gegeven geeft 26% een cijfer lager dan of gelijk aan 6, de zogenaamde criticasters, 54% van de ondernemers geeft een 6 of 7 als cijfer (passief tevreden) en 20% geeft een cijfer 9 of 10 (promoters). Op basis hiervan berekenen we een NPS-score van -6,6.

4.3 Duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen

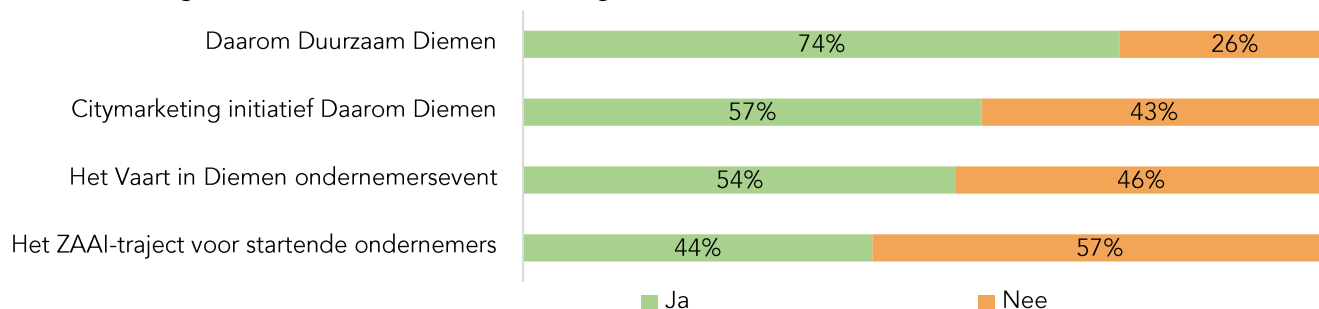
Aan de ondernemers is gevraagd aan te geven hoe belangrijk zij de onderwerpen duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen vinden op een schaal van 1 tot 10. Er hebben 64 ondernemers aangegeven hoe belangrijk zij duurzaamheid vinden. Gemiddeld geven deze ondernemers het rapportcijfer 8,0. Slechts 11% van de ondernemers geeft het belang van duurzaamheid een 5 of lager. Daarnaast geeft 20% het belang van duurzaamheid een 6 of 7. De meeste ondernemers (69%) geven het belang van duurzaamheid een 8 of hoger.

Het belang van maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt gemiddeld beoordeeld met het rapportcijfer 8,0 (n=65). 13% van de ondernemers geeft het belang van maatschappelijk verantwoord ondernemen het cijfer 5 of lager, geen enkele ondernemer geeft het cijfer 6, 16% geeft het cijfer 7 en 71% geeft een 8 of hoger als cijfer.

4.4 Informatievoorziening vanuit de gemeente

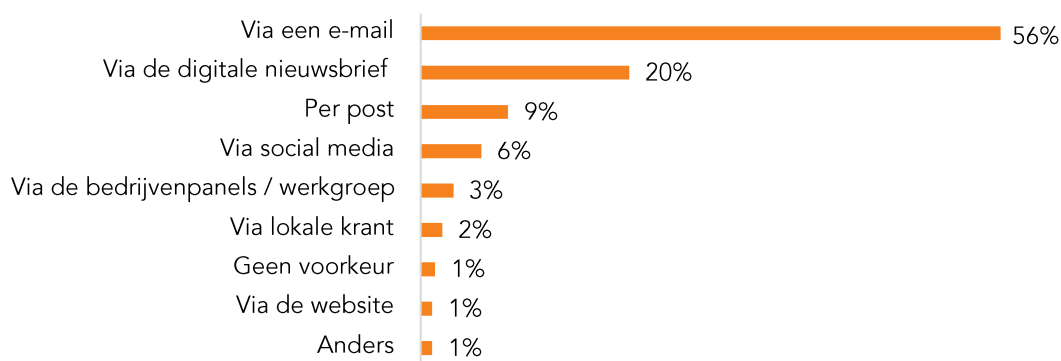
De ondernemers zijn een tweetal vragen gesteld over de informatievoorziening vanuit de gemeente. Allereerst is de ondernemers gevraagd aan te geven of zij wel of niet bekend zijn met een viertal initiatieven, welke staan weergegeven in figuur 3. Er is te zien dat de meeste ondernemers (74%) bekend zijn met het initiatief 'Daarom Duurzaam Diemen' en de minste ondernemers (44%) bekend zijn met het initiatief 'Het ZAAI-traject voor startende ondernemers'.

Figuur 3 – Bent u bekend met de volgende initiatieven? (n=67)



Ook is aan de ondernemers gevraagd op welke manier zij het liefst geïnformeerd worden over belangrijke zaken voor ondernemers. Meer dan de helft van de ondernemers (56%) geeft aan het liefst via e-mail te worden geïnformeerd. Daarna worden de meeste ondernemers (20%) het liefst via de digitale nieuwsbrief geïnformeerd.

Figuur 4 – Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers? (n=67)

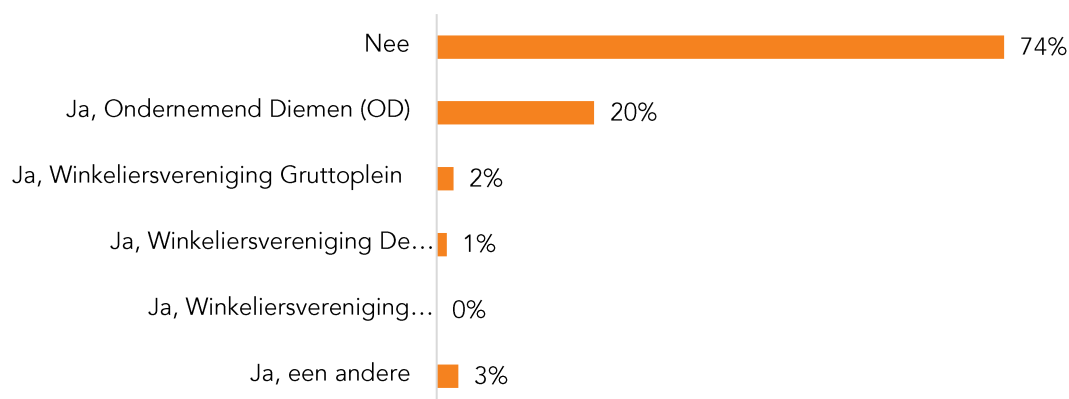


Eén ondernemer heeft aangegeven liever op een andere manier te worden geïnformeerd. Deze persoon geeft aan het liefst via de accountmanager geïnformeerd te worden.

4.5 Ondernemersverenigingen

Vervolgens is gevraagd of de ondernemers lid zijn van een lokale ondernemersvereniging. De meeste ondernemers (74%) geven aan geen lid te zijn van een lokale ondernemersvereniging. Daarna zijn de meeste ondernemers (20%) lid van ondernemersvereniging Ondernemend Diemen. Twee ondernemers hebben aangegeven een lidmaatschap te hebben bij een andere ondernemersvereniging. Deze ondernemers hebben een lidmaatschap bij bedrijventerrein De Sniep en bij VVE Treubweg.

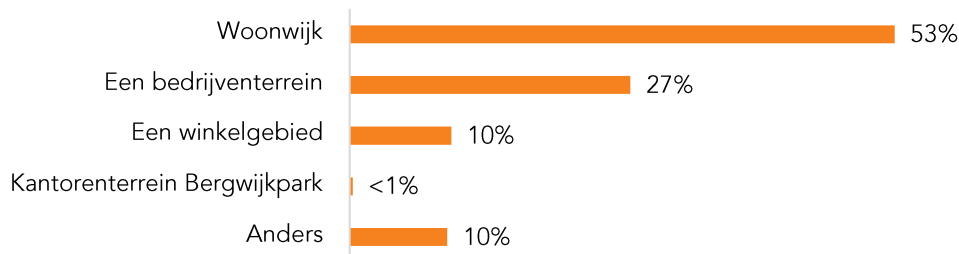
Figuur 5 – Bent u lid van een lokale ondernemersvereniging? (n=67)



4.6 Bedrijfshuisvesting

Ten slotte zijn een aantal vragen gesteld over de bedrijfshuisvesting. Allereerst is aan de ondernemers gevraagd aan te geven waar hun bedrijf gevestigd is. Iets meer dan de helft van de ondernemers (53%) heeft zijn of haar bedrijf in een woonwijk gevestigd. Daarna hebben de meeste ondernemers (27%) hun bedrijf gevestigd op bedrijventerrein Verrijn Stuart, Stammerdijk of De Sniep. 10% van de ondernemers geeft aan dat zijn of haar bedrijf ergens anders gevestigd is. Deze ondernemers geven aan thuis, op de Prinses Beatrixlaan of op de Treubweg gevestigd te zijn.

Figuur 6 – Waar is uw bedrijf gevestigd? (n=65)



Ook is gevraagd of de ondernemers zelf woonachtig zijn in Diemen. Van de 67 ondernemers geeft 72% aan wel zelf woonachtig te zijn in Diemen.

Daarnaast is de ondernemers gevraagd aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat zij over 5 jaar Diemen nog steeds als vestigingsplaats hebben op een schaal van 1 tot 10. Hierbij staat 1 voor zeer onwaarschijnlijk en 10 voor zeer waarschijnlijk. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,9. Van de 67 ondernemers heeft 12% een 5 of lager gegeven, 17% een 6 of 7 en 71% een 8 of hoger.

Ondernemers kregen de ruimte hun gegeven cijfer toe te lichten. De meeste ondernemers geven aan te verwachten over 5 jaar nog steeds in Diemen gevestigd te zijn,

omdat zij zelf woonachtig zijn in Diemen en/of omdat zij tevreden zijn over de gemeente Diemen als vestigingsplaats.

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

Ten slotte is gevraagd om aan te geven in hoeverre de ondernemers tevreden zijn over hun bedrijfshuisvesting en de directe omgeving op een schaal van 1 (zeer ontevreden) t/m 10 (zeer tevreden). Er hebben 67 ondernemers antwoord gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer dat wordt gegeven is een 7,8. Slechts 5% van de antwoorden is een 4 of 5 en 31% is een 6 of 7. De meeste antwoorden (65%) hebben de waarde 8 of hoger.

De ondernemers kregen wederom de ruimte hun antwoord toe te lichten. De meeste ondernemers geven aan tevreden te zijn. Er zijn echter ook een aantal ondernemers die toelichten dat de directe omgeving rondom hun bedrijfshuisvesting verouderd begint te raken en vernieuwd mag worden.

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

5. Aanbevelingen

Het is als gemeente van belang om te blijven investeren in de kwaliteit van de ondernemersdienstverlening. Dit onderzoek heeft een aantal verbeterpunten voor de gemeente Diemen aan het licht gebracht. 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 Diemen kan hier, voor zover deze nog niet worden toegepast, haar voordeel mee doen.

Ten eerste komt in dit onderzoek naar voren dat de ondernemers aangeven dat de snelheid van besluitvorming en dienst- en vergunningverlening een verbeterpunt is. Dit zagen we in 2018 ook naar voren komen. In de gemeente kan worden gedacht aan het instellen van een Kiosk-functie voor bedrijven en particulieren. De Kiosk staat voor snelle dienstverlening. Hierbij is het belangrijk om onderscheid te maken tussen eenvoudige en complexe aanvragen. Bij eenvoudige aanvragen gaat het om een andere behoefte vanuit de aanvrager dan bij complexe aanvragen. De behandeling van eenvoudige aanvragen kunnen gestandaardiseerd en versneld worden, waar complexe aanvragen meer maatwerk en tijd nodig hebben. Door in het begin van het proces onderscheid te maken tussen eenvoudige en complexe aanvragen kunnen de eenvoudige producten ook daadwerkelijk versneld behandeld worden. Een eenvoudige reguliere omgevingsvergunning kan bijvoorbeeld binnen twee tot vier weken worden verleend. De aanvrager dient gedurende het proces op de hoogte gehouden te worden van de status en stappen die de gemeente zet.

Ten tweede komt in het onderzoek naar voren dat de ondernemers de klantgerichtheid en de afstemming en overleg van de gemeente met ondernemers relatief laag beoordelen. Door bijvoorbeeld een ondernemersagenda op te stellen op basis van de gemeentelijke doelstellingen en de resultaten van deze MKB-peiling kan nog meer aan deze aspecten worden gewerkt. 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 nog meer het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd en dat ze inspraak hebben binnen de gemeente. De ondernemersagenda kan worden gepubliceerd op de website en via social media. De uitvoering van de ondernemersagenda levert een belangrijke bijdrage aan Diemen 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



Bezuidenhoutseweg 12
2594 AV Den Haag
tel: 070 349 09 09

Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl



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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl