

Rapportage
MKB-vriendelijkste
gemeente 2018

Diemen



Voorwoord

Den Haag/Groningen, oktober 2018

Geachte heer, mevrouw,

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

Op basis van dit onderzoek wordt een ranglijst gevormd en wordt later de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland bekend gemaakt.

De MKB-vriendelijkste gemeenteprijs is een initiatief van MKB-Nederland en dient als stimulans voor gemeenten om zich in te blijven spannen voor het midden- en kleinbedrijf en een optimaal ondernemingsklimaat te creëren. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Lexnova.

Wij bedanken op deze plek alle ondernemers en uw gemeente voor het verlenen van medewerking aan dit onderzoek.

Leendert-Jan Visser
directeur MKB Nederland

Gert Blekkenhorst,
directeur Lexnova Advies en Onderzoek



Inhoud

1. Algemeen	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Doel van het onderzoek	3
1.3 Onderzoeksopzet	3
1.4 Populatie, steekproef en respons	4
1.5 Samenstelling van de steekproef	4
1.5.1 Herweging	5
1.6 Rapportage	5
2. Resultaten standaardpeiling	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers	6
2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente	7
2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid	7
2.5 Pijler 4: Beoordeling prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten	9
2.6 Matrix ondernemersklimaat	9
2.7 Sterke en zwakke punten	11
3. Resultaten extrapeiling	12
3.1 Ondernemersklimaat	12
3.2 Imago	13
3.3 Duurzaam ondernemen	14
3.4 Informatievoorziening	15
3.5 Bedrijfsvereniging	15
3.6 Bedrijfs- en woonvestiging	16
3.6.1 Uitsplitsing op basis van bedrijfsvestiging	16
3.7 Vestigingsklimaat	19
4. Aanbevelingen	20

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Elke twee jaar voeren Lexnova en MKB-Nederland het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland uit. Met een online enquête onder ondernemers worden per gemeente de scores op vier pijlers bepaald. Aan de hand hiervan wordt 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 de eigen gemeente.

1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om gemeenten inzicht te geven in de mening van 'hun' ondernemers en de gemeenten te stimuleren om het lokale ondernemersklimaat te verbeteren.

Op basis van dit onderzoek wordt daarnaast de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Deze ranglijst geeft aan wat de relatieve positie van iedere gemeente in Nederland is als het gaat om de kwaliteit van het ondernemersklimaat. De ranglijst zegt niet zozeer iets over de absolute prestaties van de afzonderlijke gemeenten, als wel over de prestaties in vergelijking met andere gemeenten.

De plaats op de ranglijst is gebaseerd op vier pijlers:

1. De tevredenheid van de ondernemers over de eigen gemeente
2. Het imago van de gemeente bij ondernemers buiten de gemeente
3. De gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid met betrekking tot het midden- en kleinbedrijf
4. De beleving van gemeentelijke lasten (prijs-kwaliteitsverhouding)

De gemeente Rijssen-Holten is in 2015/2016 uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

1.3 Onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve digitale enquête. De basisvragenlijst omvat in totaal 9 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Diemen en de extravragenlijst voor de gemeente Diemen bestaat uit 13 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente per mail een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Daarnaast heeft er een persbericht in de plaatselijke krant gestaan, is gebruik gemaakt van social media en is aandacht gevraagd via ondernemersverenigingen. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 16 mei t/m 19 juli 2018.

1.4 Populatie, steekproef en respons

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Diemen. De gemeente Diemen heeft zelf de beschikking over een mailadressenbestand. Via dit mailadressenbestand zijn ongeveer 500 ondernemers uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek.

102 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen van de gemeente Diemen, ingevuld via de link van de gemeente en 2 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 104 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. Dit kan drie oorzaken hebben.

1. Twee ondernemers hebben alleen de basisvragenlijst via de algemene link van MKB-Nederland ingevuld en niet de vragenlijst inclusief de extra vragen.
2. Ondernemers hebben niet alle vragen voorgelegd gekregen, omdat sommige vragen niet van toepassing waren op hun specifieke situatie.
3. Ondernemers hebben de vragen wel gezien, maar hebben de vraag overgeslagen of beantwoord met 'weet ik niet/ niet van toepassing'. Deze antwoorden zijn derhalve niet altijd opgenomen in de resultaten.

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

1.5 Samenstelling van de steekproef

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

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Zakelijke dienstverlening	15	22%
Bouw	11	16%
Horeca, recreatie en toerisme	5	7%
Detailhandel	4	6%
Transport en logistiek	4	6%
Financiële dienstverlening	3	4%
Gezondheidszorg	3	4%
Groot- en tussenhandel	3	4%
ICT	3	4%
Industrie	3	4%
Onderwijs	2	3%
Overige	12	18%
Totaal	68	100%

1.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Diemen is ervoor gekozen om de resultaten van de peiling 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.

Tabel 2 - Verdeling steekproef naar aantal werknemers

	Ongewogen steekproef (n=67)	Gewogen steekproef (n=67)
1 of minder werknemer(s)	25%	64%
2 t/m 9 werknemers	33%	28%
10 t/m 49 werknemers	21%	7%
50 t/m 99 werknemers	3%	1%
100 t/m 199 werknemers	6%	<1%
200 of meer werknemers	12%	1%
Totaal	100%	100%

1.6 Rapportage

Deze rapportage geeft de resultaten van het onderzoek weer aan de hand van de basisvragenlijst en de extra vragenlijst van de gemeente Diemen. De resultaten van het standaardonderzoek zijn weergegeven in hoofdstuk 2. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerder genoemde pijlers.

Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van de extra vragenlijst, de vragen die de gemeente Diemen aan het onderzoek toegevoegd heeft. De volgende onderwerpen komen hierin aan bod:

1. Ondernemersklimaat
2. Imago
3. Duurzaam ondernemen
4. Informatievoorziening
5. Bedrijfsvereniging
6. Bedrijfs- en woonvestiging
7. Vestigingsklimaat

Hoofdstuk 4 bevat de aanbevelingen voor de gemeente Diemen, op basis van de resultaten van dit onderzoek.

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

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

2. Resultaten standaardpeiling

2.1 Inleiding

Het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland richt zich als gezegd op vier pijlers: de tevredenheid van ondernemers over de eigen gemeente, het imago van de gemeente, de gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid en ten slotte de beoordeling van ondernemers van de prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten. Voor de totaalranglijst worden de scores op de vier pijlers bij elkaar opgeteld ¹. De ranglijsten zelf worden door MKB-Nederland bekend gemaakt op een later moment en zijn daardoor nog niet beschikbaar in deze rapportage.

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers berekend zijn en hoe de gemeente Diemen scoort op de verschillende onderdelen.

2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers

Aan alle ondernemers is gevraagd een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan het ondernemersklimaat van de eigen gemeente. Dat klimaat bestaat uit begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid. Dit zijn door de gemeente beïnvloedbare factoren. Gemeenten worden gerangschikt op basis van het gemiddelde cijfer van de ondervraagde ondernemers. Gemeente Diemen scoort in 2018 gemiddeld een 7,4. In 2015/2016 scoorde de gemeente Diemen gemiddeld een 6,3 en was de gemiddelde score van alle gemeenten in Nederland een 6,3.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel op de volgende pagina worden deze voor de gemeente Diemen weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat de gemeente Diemen door de ondernemers gemiddeld het hoogst wordt gewaardeerd op de digitale bereikbaarheid (7,4), het nemen van initiatieven (7,4) en betrouwbaarheid (7,3). De gemeente Diemen wordt gemiddeld het laagst beoordeeld op de kans voor het aanbesteden voor het regionale mkb (6,0).

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).

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

	Gemeente Diemen 2015/2016 (n=32-97)	Gemeente Diemen 2018 (n=29-74)
Digitale bereikbaarheid	-	7,4
Het nemen van initiatieven	-	7,4
Betrouwbaarheid	6,5	7,3
Begrip voor ondernemers	6,3	7,1
Afstemming en overleg met ondernemers	-	7,1
Deskundigheid	6,3	7,1
Vergunningverlening	5,8	7,0
Telefonische bereikbaarheid	-	7,0
Klantgerichtheid	-	6,9
Snelheid van dienstverlening	6,2	6,6
Snelheid van betalen	6,0	6,6
Kans op aanbesteden voor het regionale mkb	-	6,0

2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente

Aan alle ondernemers is gevraagd welke gemeente, behalve de eigen gemeente, men het meest mkb-vriendelijk vindt. De gemeenten worden 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. Omdat dit onderdeel alleen een ranglijst behelst, zijn scores op dit onderdeel in deze rapportage niet beschikbaar.

2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

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

Op deze stellingen konden de ondernemers 'ja', 'nee', of 'weet niet' antwoorden. De antwoordcategorie 'ja' kreeg vier punten, 'nee' kreeg geen punten en 'weet niet/misschien' kreeg één punt.

Ondernemers antwoorden op basis van hun kennis van de aanwezigheid van bepaalde voorzieningen. Die kennis kan gebaseerd zijn op zowel eigen ervaring met de voorziening in kwestie, als op het feit dat ze weten dat de gemeente die voorziening aanbiedt (bijv. door communicatie van de zijde van de gemeente). Het antwoord 'weet niet' hoeft dus niet te betekenen dat de voorziening in kwestie niet aanwezig is. Om die reden krijgt de

gemeente in de score voor dit antwoord het voordeel van de twijfel (het antwoord levert 1 punt op). Al met al wordt de score op dit onderdeel dus medebepaald door het beeld dat ondernemers hebben van de aanwezigheid van gemeentelijke voorzieningen en niet alleen door het werkelijk aanwezig zijn daarvan.

Weging

Aan ondernemers is gevraagd welke van de bovenstaande acht aspecten men het meest belangrijk vond. Op basis hiervan zijn de aspecten gewogen. De bovenstaande stellingen zijn in volgorde van weging weergegeven: de zwaarste bovenaan, de lichtste onderaan. Dit betekent dat als belangrijkste aspect het aanspreekpunt voor ondernemers wordt gezien en als minst belangrijke aspect de ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie. In de huidige analyse is deze weging op precies dezelfde manier uitgevoerd.

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Gemeente Diemen scoort 2,5 punten.

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

Tabel 4 - Stellingen (n=89-92)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	55%	5%	40%
heeft specifiek beleid voor het mkb	51%	7%	42%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	78%	2%	20%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	29%	11%	60%
voert actief arbeidsmarktbeleid	38%	5%	57%
zet zich in voor veiligheid	56%	5%	39%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	55%	6%	39%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	45%	6%	49%

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

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

Gemeente Diemen scoort in 2018 een gemiddeld rapportcijfer van 6,9. In 2015/2016 scoorde de gemeente Diemen gemiddeld een 6,2 en was de gemiddelde score van alle gemeenten in Nederland een 6,0.

2.6 Matrix ondernemersklimaat

De prioriteitenmatrix op de volgende pagina geeft alle uitkomsten van de aspecten van dienstverlening van de gemeente (inclusief de beoordeling van de prijs-kwaliteitsverhouding) weer. Het gaat om de volgende aspecten:

1. Snelheid van dienstverlening
2. Afstemming en overleg met ondernemers
3. Klantgerichtheid
4. Telefonische bereikbaarheid
5. Digitale bereikbaarheid
6. Deskundigheid
7. Betrouwbaarheid
8. Begrip voor ondernemers
9. Het nemen van initiatieven
10. Vergunningverlening
11. Snelheid van betalen
12. Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb
13. Krijgen van waar voor uw geld

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

De horizontale as

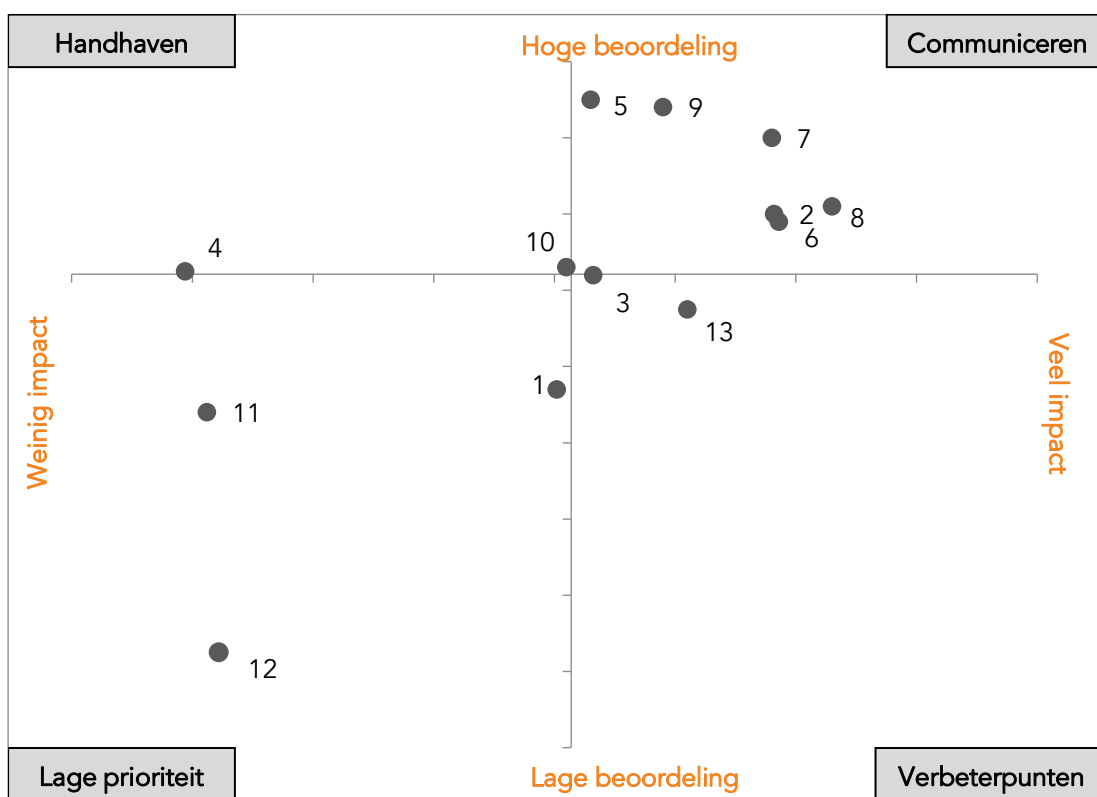
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee 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 | 8. Begrip voor ondernemers |
| 2. Afstemming en overleg met ondernemers | 9. Het nemen van initiatieven |
| 3. Klantgerichtheid | 10. Vergunningverlening |
| 4. Telefonische bereikbaarheid | 11. Snelheid van betalen |
| 5. Digitale bereikbaarheid | 12. Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb |
| 6. Deskundigheid | 13. Krijgen van waar voor uw geld |
| 7. Betrouwbaarheid | |

Conclusies

Twee aspecten vallen in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de klantgerichtheid en het krijgen van 'waar voor uw 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. Het kwadrant communiceren bevat zes aspecten. Het gaat om de afstemming en het overleg met ondernemers, de digitale bereikbaarheid, de deskundigheid, de betrouwbaarheid, het begrip voor ondernemers en het nemen van initiatieven. Deze aspecten worden relatief hoog beoordeeld en vertonen relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat. Het kwadrant handhaven bevat twee aspecten. Het gaat om telefonische bereikbaarheid en de vergunningverlening. Deze twee aspecten vertonen relatief weinig samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat, maar worden wel relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

2.7 Sterke en zwakke punten

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

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Diemen dat zij goed bereikbaar en betrokken zijn. Er wordt aangegeven dat er binnen de gemeente korte lijntjes zijn en ondernemers zien het contact met de gemeentelijke medewerkers als laagdrempelig. Medewerkers zijn bovendien meewerkend.

Als verbeterpunt wordt de snelheid van werken genoemd en de flexibiliteit bij bijvoorbeeld de vergunningverlening. Daarnaast zijn ondernemers van mening dat de gemeente Diemen daadkrachtiger kan zijn in hun plannen en het steunen van initiatieven.

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

3. Resultaten extrapeiling

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

3.1 Ondernemersklimaat

Aan de ondernemers is gevraagd wat zij de belangrijkste sterke punten vinden van het Diemense ondernemersklimaat. De nabijheid van Amsterdam is voor veruit de meeste ondernemers (75%) het belangrijkste sterke punt van het Diemense ondernemersklimaat. Ook de bereikbaarheid per auto (41%) en de parkeermogelijkheden (33%) worden door veel ondernemers aangegeven. De beschikbaarheid van het personeel in de regio wordt door minder ondernemers (1%) genoemd. Onder anders namelijk worden de centrale ligging en de prijs per m2 ten opzichte van Amsterdam genoemd.

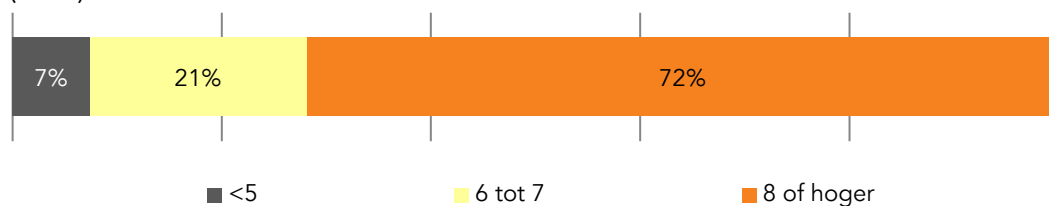
Tabel 5 – Belangrijkste sterke punten van het Diemense ondernemersklimaat (maximaal drie antwoorden mogelijk)

	Percentage (n=70)
Nabijheid van Amsterdam	75%
Bereikbaarheid per auto	41%
Parkeermogelijkheden	33%
Eigen grond (geen erfpacht)	23%
Bereikbaarheid per OV	19%
Contacten met andere ondernemers	17%
Dorpskarakter/ schaal	17%
Beheer en onderhoud openbare ruimte	16%
Gemeentelijke dienstverlening	14%
Beschikbaarheid bedrijfsruimte	6%
Dynamische omgeving	6%
Voorzieningen (sport, groen, cultureel, horeca)	5%
Aanwezigheid andere bedrijven	4%
Beschikbaarheid personeel in de regio	1%
Anders, namelijk	1%

3.2 Imago

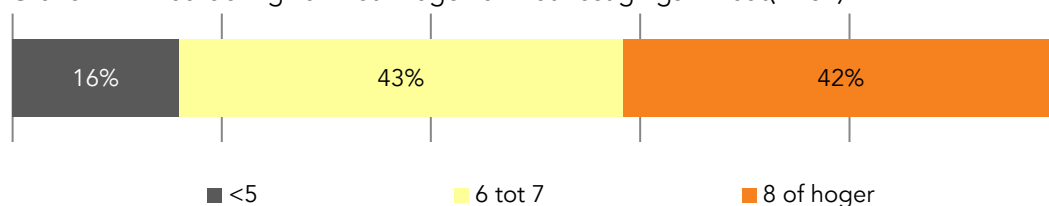
Ondernemers is gevraagd hun beeld van de gemeente Diemen te beoordelen met een cijfer tussen de 1 (zeer slecht) en de 10 (zeer goed). De ondernemers waarden het vestigingsklimaat gemiddeld met een 7,6. Bijna driekwart van de ondernemers (72%) waardeert het vestigingsklimaat met een 8 of hoger.

Grafiek 1 – Waardering voor het beeld van de ondernemer over het vestigingsklimaat (n=69)



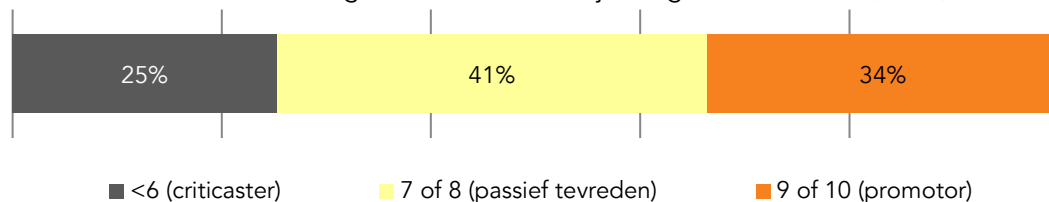
De ondernemers waarden het algemene beeld (imago) van Diemen als vestigingsklimaat gemiddeld met een 6,8. Twee op de vijf ondernemers (42%) waardeert het algemene beeld gemiddeld met een 8 of hoger, maar iets minder dan een vijfde deel (16%) geeft gemiddeld een 5 of lager.

Grafiek 2 – Waardering van het imago van het vestigingsklimaat (n=69)



Ondernemers zijn ook gevraagd om aan te geven in hoeverre zij de gemeente Diemen zouden aanbevelen bij collega-ondernemers op een schaal van 1 tot 10. Waarbij een 1 staat voor zeker niet en een 10 voor zeker wel. Een derde van de ondernemers geeft een cijfer 9 of 10 en wordt hierbij gezien als promotor (34%). Een kwart van de ondernemers geeft een cijfer 6 of lager en wordt hierbij gezien als criticaster (25%). De NPS-score voor de gemeente Diemen is 8,3.

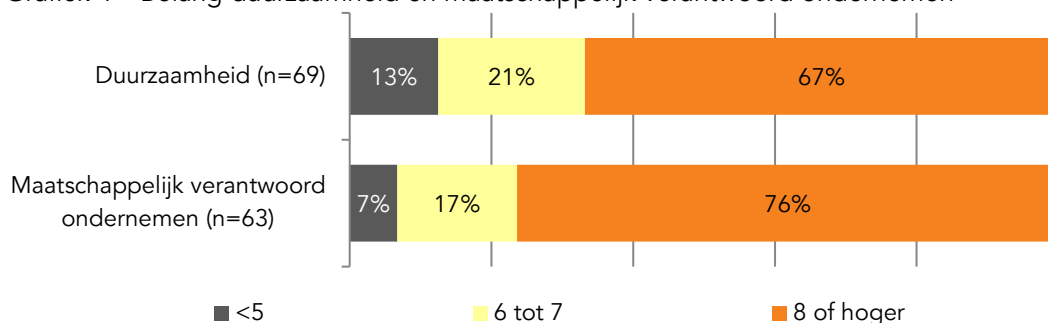
Grafiek 3 – Aanbevelen van gemeente Diemen bij collega-ondernemers (n=69)



3.3 Duurzaam ondernemen

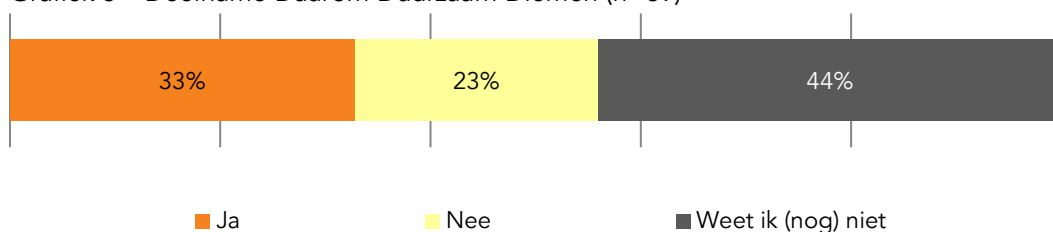
Aan de ondernemers is gevraagd hoe belangrijk zij duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen vinden op een schaal van 1 tot 10. Waarbij een 1 staat voor helemaal niet belangrijk en een 10 voor heel erg belangrijk. Ondernemers waarden de belangrijkheid van duurzaamheid gemiddeld met een 7,7. Twee derde van de ondernemers (67%) waardeert dit met een 8 of hoger. De gemiddelde waardering voor maatschappelijk verantwoord ondernemen ligt op een 8,1. Hierbij geeft ruim drie kwart van de ondernemers (76%) een 8 of hoger.

Grafiek 4 – Belang duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen



Binnen Daarom Duurzaam Diemen werken inwoners, bedrijven en de gemeente samen aan een duurzamer Diemen. Aan de ondernemers is gevraagd of zij interesse hebben om deel te nemen aan dit platform. Een derde van de ondernemers (33%) geeft aan te willen meewerken aan Daarom Duurzaam Diemen. Bijna een kwart (23%) geeft aan dit niet te willen en ruim vier op de tien ondernemers (44%) geven aan het (nog) niet te weten.

Grafiek 5 – Deelname Daarom Duurzaam Diemen (n=69)



Ook is gevraagd of de ondernemers het citymarketing beeldmerk 'Daarom Diemen' kennen. Zeven op de tien ondernemers (72%) geeft aan dit beeldmerk te kennen. Bijna drie op de tien ondernemers (28%) kennen het niet.

3.4 Informatievoorziening

Ondernemers binnen de gemeente Diemen zijn gevraagd om aan te geven op welke wijze zij het liefst worden geïnformeerd door de gemeente over belangrijke zaken. Het grootste deel van de ondernemers (63%) geeft aan het liefst geïnformeerd te worden via een digitale nieuwsbrief/ e-mail.

Tabel 6 – Wijze waarop ondernemers willen worden geïnformeerd over belangrijke zaken

	Percentage (n=69)
Via digitale nieuwsbrief/ e-mail	63%
Via lokale krant	14%
Per post	7%
Via sociale media	7%
Via de website	4%
Geen voorkeur	4%
Anders, namelijk	-
Totaal	100%

3.5 Bedrijfsvereniging

Twee derde van de ondernemers (66%) geeft aan lid te zijn van een lokale bedrijfsvereniging en/of betrokken bij een ander lokaal ondernemersnetwerk. Vervolgens is aan deze groep is gevraagd van welke ondernemersvereniging zij lid zijn. Het grootste deel van de ondernemers die aangeven lid te zijn van een ondernemersvereniging (81%) geeft aan lid te zijn van Ondernemend Diemen OD. Onder overig worden werkgroep Bergweijck, Rotary en Bergwijkpark genoemd. Eén ondernemer geeft aan lid te zijn van zowel Ondernemend Diemen als de Winkeliersvereniging Diemen-zuid.

Tabel 7 – Lidmaatschap bedrijfsvereniging

	Percentage (n=45)
Ondernemend Diemen OD	81%
Winkeliersvereniging	8%
Open Coffee Diemen	6%
Overig	6%
Totaal	100%

3.6 Bedrijfs- en woonvestiging

Aan de ondernemers is gevraagd waar hun bedrijf is gevestigd. Ruim de helft van de ondernemers (52%) is gevestigd in een woonwijk. Daarnaast is een kwart van de ondernemers (25%) gevestigd op de bedrijventerreinen Verrijn Stuart, Stammersdijk of de Sniep. Anders, namelijk wordt door 15% van de ondernemers aangegeven. Voorbeelden van antwoorden die worden gegeven zijn: 'Nieuw Niedorp', 'diverse scholen', 'Muiderstraatweg', 'Visseringsweg', 'thuis Diemen noord' en 'Hartveldseweg'.

Tabel 8 – Waar is het bedrijf gevestigd?

	Percentage (n=68)
Woonwijk	52%
Bedrijventerreinen Verrijn Stuart, Stammersdijk of De Sniep	25%
Winkelcentrum Diemerplein, Diemen Noord, De Kruidenhof, Arent Krijtsstraat	7%
Bergwijkpark Zuid en Holland Park incl. Campus Diemen Zuid	2%
Anders, namelijk	15%
Totaal	100%

Vervolgens is aan de ondernemers gevraagd of zij zelf woonachtig zijn in de gemeenten Diemen. Driekwart van de ondernemers (75%) geeft aan zelf woonachtig te zijn in Diemen.

3.6.1 Uitsplitsing op basis van bedrijfsvestiging

In opdracht van de gemeente is een uitsplitsing gemaakt op basis van de bedrijfsvestiging. De resultaten hiervan worden hieronder weergegeven. De resultaten zijn gebaseerd op de ongewogen data.

Tabel 1 - Gemiddeld rapportcijfer – naar bedrijfsvestiging

	Bedrijventerreinen (n=26)	Winkelcentra (n=7)	Bergwijkpark Zuid en Holland Park (n=10)	Woonwijk (n=17)
Waardering voor het ondernemersklimaat	7,9	7,6	7,2	7,5

Tabel 10 – Gemiddelde rapportcijfers – aspecten dienstverlening naar bedrijfsvestiging

	Bedrijventerreinen (n=9-26)	Winkelcentra (n=2-7)	Bergwijkpark Zuid en Holland Park (n=2-10)	Woonwijk (n=7-17)
Snelheid van dienstverlening	7,8	6,6	7,3	6,6
Afstemming en overleg met ondernemers	8,3	6,9	7,1	6,9
Klantgerichtheid	7,7	6,4	6,8	6,8
Telefonische bereikbaarheid	8,0	6,9	7,1	6,6
Digitale bereikbaarheid	8,3	7,9	6,9	7,2
Deskundigheid	7,8	6,9	6,9	7,0
Betrouwbaarheid	7,9	7,0	6,9	7,3
Het begrip van ondernemers	7,6	7,0	6,9	7,5
Het nemen van initiatieven	7,4	7,0	6,4	7,4
Vergunningverlening	7,5	7,4	5,5	7,0
Snelheid van betalen	8,1	5,0	6,7	5,8
Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb	6,5	3,5	6,0	6,9

Tabel 11 - Gemiddeld rapportcijfer – naar bedrijfsvestiging

	Bedrijven- terreinen (n=25)	Winkelcentra (n=7)	Bergwijkpark Zuid en Holland Park (n=10)	Woonwijk (n=18)
Waardering voor prijs/kwaliteit verhouding	7,6	6,9	6,9	6,9

Tabel 12 - Stellingen – Bedrijventerreinen (n= 26)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	69%	4%	27%
heeft specifiek beleid voor het mkb	69%	4%	27%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	92%	-	8%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	42%	12%	46%
voert actief arbeidsmarktbeleid	50%	4%	46%
zet zich in voor veiligheid	62%	4%	35%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	50%	-	50%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	58%	-	42%

Tabel 13 - Stellingen - Winkelcentra (n= 6-7)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	43%	29%	29%
heeft specifiek beleid voor het mkb	43%	14%	43%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	71%	-	29%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	14%	29%	57%
voert actief arbeidsmarktbeleid	33%	33%	33%
zet zich in voor veiligheid	71%	29%	-
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	43%	29%	29%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	29%	29%	43%

Tabel 14 - Stellingen – Bergwijkpark Zuid en Holland Park (n=9-10)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	60%	20%	20%
heeft specifiek beleid voor het mkb	22%	-	78%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	71%	-	29%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	-	20%	80%
voert actief arbeidsmarktbeleid	-	30%	70%
zet zich in voor veiligheid	70%	20%	10%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	10%	-	90%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	10%	20%	70%

Tabel 15 - Stellingen - Woonwijk (n=17-18)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	44%	6%	50%
heeft specifiek beleid voor het mkb	50%	6%	44%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	67%	6%	28%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	28%	11%	61%
voert actief arbeidsmarktbeleid	39%	6%	56%
zet zich in voor veiligheid	56%	11%	33%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	71%	12%	18%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	61%	11%	28%

3.7 Vestigingsklimaat

Aan de ondernemers is gevraagd wat de gemeente moet doen om het vestigingsklimaat te versterken. De volgende thema's worden vaak genoemd:

1. **Openbare ruimten en parkeerbeleid:** het aanpakken van openbare ruimten en deze aantrekkelijker maken, het verbeteren van het parkeerbeleid en het creëren van meer parkeerplaatsen voor ondernemers.
2. **Flexibiliteit:** meer rekening houden met de specifieke situatie van een ondernemer, bijvoorbeeld bij een vergunningverlening en meer meedenken met ondernemers.

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

4. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen een aantal aanbevelingen op basis van de resultaten die zijn gevonden bij de extrapeiling die de gemeente Diemen heeft laten uitvoeren in het kader van het onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente 2018. Over het algemeen zijn ondernemers in de gemeente tevreden over het ondernemersklimaat en zien we een verbetering ten opzichte van 2015. Positieve punten van de gemeente Diemen worden voornamelijk gevonden in de betrokkenheid, de bereikbaarheid, de afstemming en het overleg met ondernemers en de deskundigheid en begrip van ondernemers. Ook waarderen ondernemers de korte lijntjes binnen de gemeente.

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

- Ondernemers in de gemeente Diemen geven aan dat er verbetering mogelijk is op de snelheid en de flexibiliteit van de vergunning- en dienstverlening. Verlicht daarom de (administratieve) lasten voor de ondernemer. Bepaal of processen rondom vergunningverlening kunnen worden versimpeld en/of versneld door bijvoorbeeld gebruik te maken van vooroverleg bij een aanvraag en bekijk of de regelgeving kan worden versoepeld. Daarnaast is het zinvol om ondernemers gedurende het proces op de hoogte te houden van de status en stappen die de gemeente zet.
- De ondernemers in de gemeente Diemen waarderen het aspect 'kansen op aanbesteden voor het regionale mkb' relatief lager dan de overige aspecten. Ondernemers hebben de indruk dat de gemeente meer lokale partijen bij het aanbesteden kan betrekken zodat hun kansen om lokale projecten uit te voeren toenemen. Probeer (nog) meer inzichtelijk te krijgen welke ondernemingen binnen de gemeente zijn gevestigd en zorg dat het lokale mkb meer kans op aanbesteden krijgt.
- Probeer op basis van de uitkomsten van deze peiling als gemeente (nog) proactiever contact te zoeken met lokale ondernemers. De gemeente kan het initiatief nemen voor een speciale bijeenkomst met ondernemers. Het doel van deze bijeenkomst is om kwalitatieve verdieping aan te brengen in de aandachtspunten die voortvloeien uit het onderzoek en tot concrete actiepunten te komen waarmee de gemeente en ondernemers zichtbaar aan de slag kunnen. Dit kan leiden tot de opstelling van een 'gemeentelijke ondernemersagenda'. Een dergelijke ondernemersagenda geeft vorm aan de wensen van de ondernemers en de gemeente en bevordert de toekomstige samenwerking. Daarnaast krijgen ondernemers op deze manier het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd en ze inspraak hebben binnen de gemeente.



MKB
vriendelijkste
gemeente



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