Informatienota voor de raad (RIN)

Portefeuillehouder	:	Wethouder van Dijk
Behandelend ambtenaar	:	W. Verhaegh
Zaaknummer		28413-2019
Bijlage	:	Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2018
Datum B&W vergadering	:	14 mei 2019

Onderwerp: Enquête MKB Onderzoek Gemert-Bakel
Resultaten analyse en aanbevelingen MKB onderzoek Ondernemersvriendelijke gemeente**.**

1 Aanleiding
MKB-Nederland heeft in de zomer en najaar 2018 onder ondernemers de stemming in het midden en klein bedrijf “hoe ondernemersvriendelijk de gemeentes zijn” gepeild. De definitieve rapportage is begin april 2019 opgeleverd.
Wat ondernemers vinden van de dienstverlening van onze gemeente is informatie die ook van toegevoegde waarde is voor onze gemeente. In het coalitie akkoord is bijv. opgenomen dat wij als Gemert-Bakel graag een ondernemersvriendelijke gemeente willen zijn en daarmee de economie willen versterken.

Meer dan 15 duizend ondernemers uit heel Nederland hebben mee gedaan aan het onderzoek. De scores van onze gemeente zijn op vier landelijke pijlers onderzocht en vergeleken nl.;

1 De tevredenheid van de ondernemers over de dienstverlening
2 Imago
3 Communicatie & beleid
4 De waardering van de lasten ('waar voor je geld')

2 Samenwerking met de Bedrijven Kontaktgroep Gemert Bakel (BKG).
In het voortraject is met BKG afgestemd en besproken dat we samen zouden optrekken in deze enquête van MKB Nederland. Naast de standaard vragen zijn er daarom in overleg en afstemming met BKG ook een aantal meer specifiek gemeentelijke vragen gesteld. Ook de uitnodiging aan onze ondernemers om de enquête in te vullen is samen opgesteld en verstuurd. De (eind)resultaten zijn eveneens besproken met BKG. Zij geven aan deze resultaten zeker te herkennen en ook te onderschrijven. BKG vraagt aan de gemeente de aanbevelingen van MKB over te nemen en in de praktijk te gaan toepassen.

3 Resultaten en vraag analyse
In de pers is recent gecommuniceerd dat gemeente Holten/Rijssen landelijk op de 1ste plaats is geëindigd en Eindhoven in Brabant de 1ste plaats van Meijerstad heeft overgenomen. Gemert-Bakel staat in Brabant op de 48ste plaats. In 2015/2016 was dat de 40ste plaats. MKB-Nederland heeft er nu bewust voor gekozen om landelijk alleen de top-100 bekend te maken. Dit om het belang van het lokale ondernemersklimaat op een positieve manier onder de aandacht te brengen.

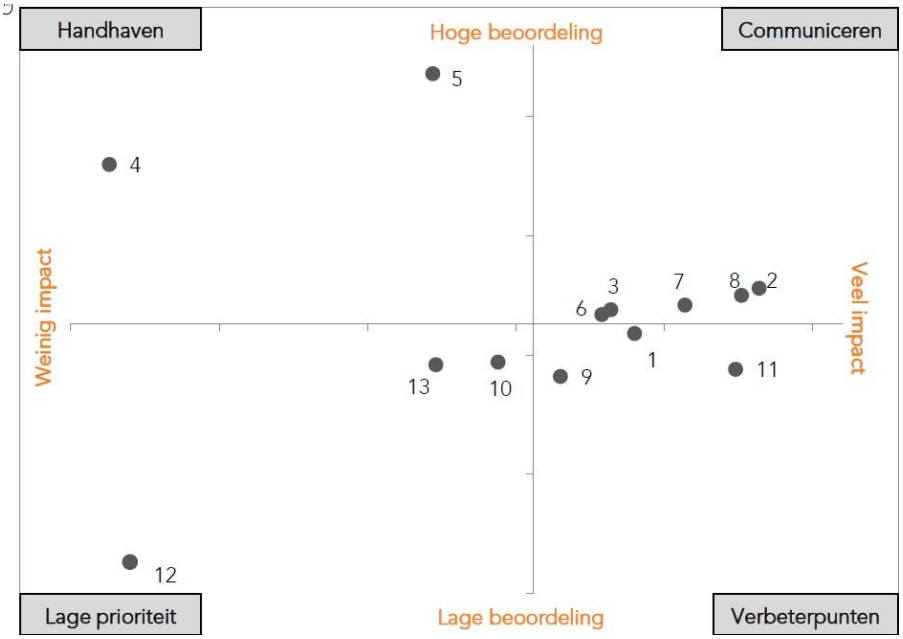
Hoewel we als gemeente op bijna ieder vraag onderdeel net iets beter scoren dan 2 jaar geleden, zijn we nu wel iets gezakt in de landelijke ranglijst. Als Gemert-Bakel zijn we zeker tevreden met de behaalde resultaten. Verbetering is altijd mogelijk. BKG vraagt de aanbevelingen van MKB over te nemen. Op enkele onderdelen na worden de aanbevelingen dan ook zeker herkend en worden deze overgenomen om de dienstverlening verder te optimaliseren. Per onderdeel wordt hier nader op in gegaan ook in vergelijk met de eerdere resultaten uit 2016.

Het onderzoek is in Gemert-Bakel ingevuld door 153 ondernemers, 40 procent meer dan in 2015/2016 (108). De verdeling naar branche is vergelijkbaar met 2015/2016. Alle branches zijn vertegenwoordigd. Net als in 2015 / 2016 is de bedrijfsomvang bij het merendeel van de respondenten 2 tot 10 fte of een eenmansbedrijf.

3.1 De gemeentelijke vragen zijn;
Rol en bekendheid Accountmanager
Inmiddels is 30 procent van de ondernemers op de hoogte van de accountmanager bedrijven en economie, waarvan de helft ook daadwerkelijk contact heeft gehad. Dat is 18 procent meer dan in 2016. Het contact wordt iets hoger 7,2 (7,1) gewaardeerd.
Specifiek is ook gevraagd naar de meerwaarde van een brede (centrum)regisseur. De ondernemers zijn daarover sterk verdeeld, slechts 1/3 ziet de meerwaarde, 1/3 niet en 1/3 weet het niet. Recent is de centrummanager (Dirk Lammers) voor de kernen Gemert en Bakel begonnen en is er ook voor ons buitengebied een ondersteuningsteam gestart met Anke de Brouwer als agrarische bedrijfscontactfunctionaris.
Ondernemersvereniging
Net als in 2016 geeft 56 % aan geen lid te zijn van een ondernemersvereniging
Hier liggen dus nog kansen voor onze ondernemersverenigingen. De ondernemersbijeenkomsten in onze gemeente worden overigens, zeker afgezet naar andere regionale ondernemersbijeenkomsten, erg goed bezocht. De bestuurlijke en ambtelijke vertegenwoordiging daarbij wordt bijzonder op prijs gesteld.
Bedrijfslocaties
42 procent van de ondernemers vindt het belangrijk dat er voldoende kwalitatief goede bedrijfslocaties/industrieterreinen aanwezig zijn. Met betrekking tot gebiedsgerichte samenwerking geeft 28 procent aan meerwaarde te zien. 23 procent ziet geen meerwaarde en de helft weet het niet. Dat is vergelijkbaar met 2016.
In overleg met alle ondernemersverenigingen is er gewerkt aan een “”Werkprogramma 2019-2022 Bedrijventerreinen”. Dit is in de commissie Ruimte en Mobiliteit van 8 mei 2019 besproken. Na goedkeuring door Uw Raad op 22 mei 2019 zal dit programma samen met de ondernemersverenigingen en de ondernemers verder in uitvoering worden genomen.
In de peelregio wordt momenteel gewerkt aan een gezamenlijke regionale bedrijventerreinen analyse. Hierover heeft Uw Raad inmiddels separaat een Raadsinformatienota ontvangen. Voor Bakel en Milheeze is een analyse voor verdere uitbreidingsmogelijkheden in uitvoering en worden gesprekken hierover met de ondernemersverenigingen gevoerd.
Innovatiehuis / regionale samenwerking
Inmiddels geeft 24 procent aan op de hoogte te zijn van het innovatiehuis.
Ruim de helft geeft aan de meerwaarde nog niet te kunnen benoemen. Een ontbrekend thema kan niet worden benoemd.
Zorg, maakindustrie en toerisme worden het vaakst genoemd als sectoren met kansen voor samenwerking in het innovatiehuis de Peel. Versterking op communicatie en concrete voorbeelden is in het najaar 2018 al gestart.

3.2 Eindscore landelijke vragen
Ten opzichte van het onderzoek van 2015/2016 zijn we gedaald in de ranglijst voor Brabant van de 40’ste naar de 48’ste plaats.
T.o.v. van 2015/2016 is onze gemiddelde score echter wel licht verhoogd van 6,2 naar 6,4. Doordat de vragen nu anders zijn gesteld of met een andere waardering zijn beoordeeld is voor een aantal vragen geen rechtstreeks vergelijk te maken met de resultaten uit 2016. Waar mogelijk is dat vergelijk echter wel gemaakt.

In de tabel is te zien hoe en waarmee we hebben gescoord en waar de aandachtspunten zitten.



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
10Vergunningverlening
11 Snelheid Van betalen
12kansen op aanbesteden
13 Waar voor uw geld

3.2.1 Algemeen

Naar het oordeel van de ondernemers scoren initiatieven, de snelheid van de dienstverlening en betaling van facturen laag. Dienstverlening en betaling zijn t.o.v. twee jaar geleden iets verslechterd. De digitale en telefonische bereikbaarheid scoort hoog.

3.2.2 Communicatie

Ook op communicatie scoren we iets lager t.o.v. 2015/2016. De huidige vraagstelling en waardering is voor dit onderdeel echter niet rechtstreeks te vergelijken. Er is nu ook naar andere indicatoren gekeken. Duidelijk is wel dat er dus nog steeds winst kan worden behaald.

3.2.3 Prijs/kwaliteit

Licht stijgend (van 5,7 naar 5,8) maar nog steeds net onder het landelijk gemiddelde (6).

3.2.4 Ondernemersklimaat

In de huidige analyse zijn verschuivingen opgenomen in de waardering en prioriteiten voor de ondernemers. Een rechtstreekse vergelijking met 2015/2016 is door aangepaste vraagstellingen en waardering daarvan, niet mogelijk. We scoren sterk op korte lijnen, betrokkenheid en goed overleg. De snelheid van dienstverlening, flexibiliteit en pro-activiteit van de gemeente kan echter verbeteren aldus onze ondernemers.

3.2.5 Informatie- en ondernemersloket

Driekwart van de ondernemers zou graag een extra loket zien voor ondernemers, waarvan de helft vindt dat dat een persoonlijk loket moet zijn. Het digitale landelijk ondernemersloket

(van min EZ) wordt door de ondernemers in Gemert-Bakel (maar ook landelijk) nauwelijks gebruikt. Het ministerie is landelijk in overleg en heeft in onderzoek hoe hier verbetering kan worden bereikt.

4 Aanbevelingen van MKB.

4.1. Aanbeveling: *Werk aan betere communicatie naar ondernemers, zodat men weet wat de gemeente voor hen doet*.
Deze aanbeveling is overgenomen en is inmiddels ook een continu aandachtspunt. Vorig jaar is onze webpagina met contactgegevens vernieuwd. Ook voor dit jaar staat een herijking/aanpassing van de website nog op de planning. Ook BKG en Hartje Gemert hebben hun webpagina verbeterd. Bij VVV/GBT is verbetering van de website en digitale bereikbaarheid in onderzoek. In april 2019 is verbetering van de communicatie gestart d.m.v. een periodiek digitale nieuwsbrief met nieuws voor ondernemers.

4.2 Aanbeveling: *Positionering en inzet rol accountmanager verder versterken*.
Deze aanbeveling wordt herkend. Zeker omdat ondernemers de aanwezigheid van een accountmanager juist als sterk punt zien.
De accountmanager stelt onder zijn regie in 2019 een gemeentelijk accountplan met prioriteitstellingen en aanbevelingen op.

4.3 Aanbeveling: *Ondernemersloket inrichten.*
Onze organisatie is, gelet op de omvang en opgave, doelmatig ingericht. Een apart fysiek, virtueel of digitaal loket is niet realistisch voor onze gemeente. Er zal in de dienstverlening van onze organisatie en in relatie met integraal werken (nog) meer gebruik gemaakt worden van de aanwezigheid van de programmaleider economie en de accountmanager bedrijven. Hierdoor wordt het integraal werken al in het voortraject (intern) advies m.b.t. verzoeken en zaken verder versterkt. Ook tijdens de ledenbijeenkomsten van de ondernemersverenigingen en in de periodiek op te stellen nieuwsbrieven economie zal hier aandacht aan worden besteed.
4.4 Aanbeveling: *Maak bij vergunningverlening meer gebruik van (informeel) vooroverleg.*
Volgens MKB wordt er nu door het team Vergunningen vaak geadviseerd een principeverzoek ter nadere beoordeling in te dienen. Door ondernemers wordt dit echter gezien als een formele procedure met bovendien relatief hoge kosten en leidt dat, aldus MKB tot een lagere waardering.
Uit door onze eigen organisatie maandelijks gehouden enquêtes aan de aanvragers is specifiek de kwaliteit van dienstverlening op vergunningverlening onderzocht. Deze resultaten wijken sterk af van de door MKB getrokken conclusies. Deze scoren in de waardering nml. beduidend hoger.

	Aantal enquêtes en gemiddelde waarderingscijfer													
Datum	25 juni		24 juli		30 aug		Sept		Okt		Nov		Dec/Jan	
Evenementen	51	8.1	54	8.1	57	8.2	60	8.2	61	8.2	61	8.2	63	8.1
Horeca	19	8.2	22	8.2	22	8.2	23	8.2	23	8.2	23	8.2	23	8.2
Vergunningen	84	8	87	8	90	7.9	95	7.9	96	7.9	101	7.9	105	8
Principeverzoek	13	7.7	13	7.7	13	7.7	13	7.7	14	7.6	15	7.7	16	7.7

Deze verschillende constateringen zijn besproken met partijen. Gelet op deze resultaten is aanpassing van de huidige werkwijze niet noodzakelijk.

4.5 Aanbeveling: *Organiseer thema bijeenkomsten om meer en beter in contact te komen met de lokale ondernemers en haal daar concrete gezamenlijke actiepunten uit.*

In februari 2019 is in overleg met de ondernemersverenigingen al afgesproken samen met deze verenigingen een tot twee maal per jaar een brede bijeenkomst te organiseren. In 2019 wordt dat 14 november 2019. Hoofdthema's zijn; Duurzaamheid, innovatie en aantrekkelijk ondernemersklimaat. Na deze brede "Kick-off" is het de ambitie van partijen om samen daarna inhoudelijke vervolgsessies m.b.t deze thema's te organiseren.

4.6 Aanbeveling: *Stel gezamenlijk 4 jaarlijks een economie-agenda op.*
In 2018 is er in overleg met alle ondernemersverenigingen al een concept economische agenda opgesteld. Deze is echter nog niet vastgesteld en daarom in actiepunten ook niet verder gecommuniceerd. Door deze gezamenlijke nadere uitwerking, vaststelling en communicatie hierover ervaren ondernemers dat ze daadwerkelijk participeren in besluitvorming. Aanbieding van deze economische agenda aan u Raad staat nu gepland voor het komende najaar/winter.

4.7Aanbeveling: *Geef regionale en plaatselijke MKB ondernemers gelegenheid mee te dingen naar werken en adviesopdrachten.*
Ondernemers zijn kritisch op gemeentelijke gunning van werken en diensten. In onze aanbesteding- en inkoop beleidsvoorwaarden hebben we al opgenomen dat naast regionaal vooral Gemert-Bakelse ondernemers en dienstverleners worden uitgenodigd voor offerte. De bedrijven zullen wel aantoonbaar moeten voldoen aan de gestelde opdrachteisen zoals kwaliteit, duurzaamheid, sociale ladder en prijs.
Voor grotere werken gelden landelijke en Europese openbare aanbestedingsverplichtingen. Gemeenten hebben de mogelijkheid om "aanbestedingseisen" aan te passen zodat onze MKB bedrijven in aanmerking kunnen komen. In Gemert-Bakel geven we bijv. de mogelijkheid om d.m.v. een samenwerkingsverband te kunnen inschrijven waardoor vaak wel aan de eisen kan worden voldaan.
Om mogelijke gunning toegankelijker te maken is afgesproken dat lokale bedrijven zich kunnen melden bij onze inkooporganisatie Bizob voor plaatsing op onze bedrijvenlijst. Deze lijst gebruikt de gemeente waar mogelijk ook voor offerte en gebruik van diensten, die buiten Bizob om rechtstreeks worden gegund. Op dit moment wordt er ook een gemeentelijk actieplan Maatschappelijk verantwoord inkopen opgesteld, hierin zal ook aandacht worden gegeven aan inkoop mogelijkheden bij MKB bedrijven.
Door dit aanbestedingsbeleid met de ondernemers op een themabijeenkomst te bespreken en periodiek de uitkomsten van de monitoring te delen wordt het aanbestedingsklimaat voor onze MKB bedrijven versterkt.

Deze raadsinformatienota is besproken in de B&W vergadering van 14 mei 2019.