MKB Nederland

Rapportage
MKB-vriendelijkste gemeente 2020/2021





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 Gennep 4
2.4 Populatie, steekproef en respons 5
2.5 Samenstelling van de steekproef 6
2.6 Rapportage 7

3. Resultaten standaardpeiling 8

3.1 Inleiding 8
3.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers 8
3.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente 10
3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid 12
3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding 14
3.6 Totale ranglijst provincie Limburg 16
3.7 Totale ranglijst landelijk 17
3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Gennep 18
3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Gennep 18
3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Gennep 20
3.11 Dienstverlening gedurende de coronacrisis 21
3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis 21

4. Resultaten extrapeiling 23

4.1 Ondernemersvereniging Gennep 23
4.2 Kansen over de grens 23
4.3 Verkeersknelpunten 24
4.4 Informatievoorziening vanuit de gemeente 24
4.5 Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt 24
4.6 Toeristisch Platform Maasduinen 25
4.7 Evenementen in de gemeente 26

5. Aanbevelingen 27

1. Samenvatting resultaten

Ondernemersklimaat

2018/2019	2020/2021	Trend
6,4	6,9	↑

Imago

2018/2019	2020/2021	Trend
0,00	0,17	↑

Communicatie & beleid

2018/2019	2020/2021	Trend
1,5	2,2	↑

Prijs-kwaliteit

2018/2019	2020/2021	Trend
6,0	6,4	↑

Sterke punten

+ Betrouwbaarheid
+ Bereikbaarheid
+ Communicatie en korte lijnen
+ Centrummanager als vast aanspreekpunt

Verbeterpunten

– Afstemming en overleg met ondernemers
– Klantgerichtheid
– Het krijgen van waar voor het geld

2. Algemeen

2.1 Inleiding

Elke twee jaar voeren Lexnova en MKB-Nederland het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland uit. Met een enquête onder ondernemers worden per gemeente de scores op vier pijlers bepaald. Aan de hand hiervan is de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Voor gemeenten die dat willen heeft Lexnova dit onderzoek uitgebreid. In het uitgebreide onderzoek is er ruimte om ondernemers vragen te stellen die specifiek betrekking hebben op zaken die voor de gemeente relevant zijn.

2.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om gemeenten inzicht te geven in de mening van 'hun' ondernemers en de gemeenten te stimuleren om het lokale ondernemersklimaat te verbeteren. Het stimuleren van het lokale ondernemersklimaat is in deze tijd belangrijker dan ooit: juist door de coronacrisis hebben ondernemers baat bij een goede dienstverlening.

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

De plaats op de ranglijst is gebaseerd op vier pijlers:

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

Naast deze pijlers is dit jaar 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 Gennep

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

extra vragenlijst van de gemeente bestaat uit 12 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente en MKB-Nederland per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Daarnaast is er een mail verstuurd vanuit de centrummanager en parkmanager, is de ondernemersvereniging benaderd, is gebruik gemaakt van social media en is er een bericht in het gemeenteblad gezet. Er is tevens een reminder gestuurd. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 14 september t/m 2 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 Limburg hebben 1.521 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 Gennep

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Gennep. Het ondernemersbestand van de gemeente (verkregen uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel), met adressen van 1.302 ondernemers, is gebruikt om de ondernemers aan te schrijven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

105 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen, ingevuld via de link van de gemeente en 12 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 117 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. Het responspercentage ligt hiermee op 11%.

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 Gennep weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Detailhandel	18	19%
Horeca, recreatie en toerisme	15	16%
Zakelijke dienstverlening	9	10%
Industrie	7	7%
Bouw	6	6%
Gezondheidszorg	6	6%
Land- en tuinbouw	6	6%
Transport & logistiek	6	6%
Financiële dienstverlening	3	3%
Groot- en tussenhandel	1	1%
ICT	1	1%
Onderwijs	1	1%
Overheid	1	1%
Overige	14	15%
Totaal	**94**	**100%**

2.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Gennep 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=93)	Gewogen steekproef (n=93)
1 werknemer	34%	61%
2 t/m 9 werknemers	43%	32%
10 t/m 49 werknemers	19%	5%
50 t/m 99 werknemers	1%	1%
100 t/m 199 werknemers	1%	<1%
200 of meer werknemers	1%	1%
Totaal	**100%**	**100%**

2.6 Rapportage

Deze rapportage geeft de resultaten van het onderzoek weer aan de hand van de basisvragenlijst en de extra vragenlijst van de gemeente. De resultaten van het standaardonderzoek zijn weergeven in hoofdstuk 3. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerder genoemde pijlers. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van de extra vragenlijst, de vragen die de gemeente aan het onderzoek toegevoegd heeft. De resultaten zijn ingedeeld naar de volgorde van de vragen die aan de respondenten zijn voorgelegd. De volgende onderwerpen komen hierin aan bod:

1. Ondernemersvereniging Gennep
2. Kansen over de grens
3. Verkeersknelpunten
4. Informatievoorziening vanuit de gemeente
5. Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt
6. Toeristisch Platform Maasduinen
7. Evenementen in de gemeente

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 Gennep 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 Limburg voor de pijler tevredenheid.

Tabel 3 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Weert	7,6
2	Venray	7,5
3	Roermond	7,5
4	Nederweert	7,5
5	Maastricht	7,5
6	Kerkrade	7,4

[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	Beekdaelen	7,2
8	Voerendaal	7,2
9	Valkenburg aan de Geul	7,1
10	Horst aan de Maas	7,1
11	Leudal	7,0
12	Heerlen	7,0
12	Vaals	7,0
14	Landgraaf	7,0
15	Maasgouw	7,0
16	Beesel	6,9
17	Bergen (L.)	6,9
18	**Gennep**	**6,9**
19	Peel en Maas	6,9
20	Roerdalen	6,9
21	Gulpen-Wittem	6,7
22	Meerssen	6,7
23	Beek	6,6
24	Simpelveld	6,6
25	Stein	6,5
26	Sittard-Geleen	6,4
27	Echt-Susteren	6,3
28	Mook en Middelaar	6,2
29	Eijsden-Margraten	6,2
30	Venlo	6,1
31	Brunssum	5,9

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 7,0. In de provincie Limburg wordt gemiddeld een rapportcijfer 6,9 gegeven. In de provincie Limburg is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente Weert. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,6 als rapportcijfer.

De gemeente Gennep behoort tot de kleine gemeenten, deze gemeenten worden landelijk gemiddeld gewaardeerd met een 6,8.

Gemeente Gennep scoort in 2020/2021 gemiddeld een 6,9, gelijk aan het gemiddelde in de provincie Limburg en onder het landelijke gemiddelde. In 2018/2019 scoorde de gemeente Gennep gemiddeld een 6,4.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Gennep weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Gennep het best scoort op de digitale bereikbaarheid (7,6). De gemeente scoort het minst goed op de klantgerichtheid en afstemming en overleg met ondernemers, beide aspecten worden beoordeeld met een 6,5.

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

	Gennep (n=56-87)	Provincie Limburg	Nederland
Digitale bereikbaarheid	7,6	7,1	7,1
Telefonische bereikbaarheid	7,2	6,8	6,8
Snelheid van betalen	7,1	6,7	6,7
Betrouwbaarheid	6,9	6,6	6,6
Vergunningverlening	6,9	6,1	6,1
Begrip voor ondernemers	6,8	6,3	6,3
Snelheid van dienstverlening	6,7	6,2	6,3
Deskundigheid	6,7	6,5	6,5
Het nemen van initiatieven	6,7	6,1	6,1
Klantgerichtheid	6,5	6,3	6,3
Afstemming en overleg met ondernemers	6,5	6,1	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 Limburg de gemeente Maastricht 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]

[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.

Tabel 5 – Provinciale ranglijst voor de pijler imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Maastricht	1,35
2	Roermond	0,91
3	Venlo	0,71
4	Peel en Maas	0,54
5	Venray	0,44
5	Beek	0,44
7	Valkenburg aan de Geul	0,42
7	Heerlen	0,42
9	Kerkrade	0,37
10	Eijsden-Margraten	0,29
11	Horst aan de Maas	0,27
12	Landgraaf	0,24
12	Gulpen-Wittem	0,24
14	Nederweert	0,20
14	Echt-Susteren	0,20
16	**Gennep**	**0,17**
17	Leudal	0,15
17	Bergen (L.)	0,15
17	Sittard-Geleen	0,15
17	Brunssum	0,15
21	Weert	0,12
21	Beekdaelen	0,12
23	Beesel	0,07
23	Roerdalen	0,07
23	Meerssen	0,07
23	Simpelveld	0,07
27	Maasgouw	0,05
27	Stein	0,05
29	Voerendaal	0,02
29	Vaals	0,02
29	Mook en Middelaar	0,02

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

De gemeente Dantumadiel leidt de landelijke ranglijst van de kleine gemeenten.

3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een aanspreekpunt heeft voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis
- structureel overleg voert met lokale ondernemersorganisaties
- zich inzet voor een veilige bedrijfsomgeving
- specifiek beleid heeft voor het mkb
- zich inzet om de regeldruk te verminderen
- voorgenomen beleid vooraf toetst bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid
- beleid heeft voor startende bedrijven en doorgroeiers
- ondernemers actief informeert bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving
- ondernemersfondsen/BIZ'en faciliteert

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

Ondernemers antwoorden op basis van hun kennis van de aanwezigheid van bepaalde voorzieningen. Die kennis kan gebaseerd zijn op zowel eigen ervaring met de voorziening in kwestie, als op het feit dat ze weten dat de gemeente die voorziening aanbiedt (bijv. door communicatie van de zijde van de gemeente). Het antwoord 'weet niet' hoeft dus niet te betekenen dat de voorziening in kwestie niet aanwezig is. Om die reden krijgt de gemeente in de score voor dit antwoord het voordeel van de twijfel (het antwoord levert 1 punt op). Al met al wordt de score op dit onderdeel dus medebepaald door het beeld dat ondernemers hebben van de aanwezigheid van gemeentelijke voorzieningen en niet alleen door het werkelijk aanwezig zijn daarvan.

Weging

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

Hierna wordt de ranglijst van de provincie Limburg weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 6 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Roermond	2,7
2	Weert	2,5
3	Heerlen	2,5
4	Valkenburg aan de Geul	2,5
5	Maastricht	2,5
6	Nederweert	2,4
7	Voerendaal	2,3
8	Venray	2,3
9	**Gennep**	**2,2**
10	Leudal	2,2
11	Beekdaelen	2,2
12	Vaals	2,2
13	Kerkrade	2,2
14	Maasgouw	2,1
15	Peel en Maas	2,1
16	Sittard-Geleen	2,1
17	Landgraaf	2,0
18	Gulpen-Wittem	2,0
19	Beesel	2,0
20	Echt-Susteren	2,0
21	Roerdalen	2,0
22	Meerssen	1,9
23	Brunssum	1,9
24	Horst aan de Maas	1,9
25	Venlo	1,8
26	Stein	1,8
27	Beek	1,8
28	Bergen (L.)	1,8
29	Simpelveld	1,7
30	Eijsden-Margraten	1,5
31	Mook en Middelaar	1,5

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

Het landelijke gemiddelde voor kleine gemeenten is 1,9 punten.

Gemeente Gennep scoort 2,2 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Gennep gemiddeld 1,5 punten en was het landelijke gemiddelde 1,9 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 Gennep op deze stellingen weergegeven.

Tabel 7 - Stellingen (n=107)

Mijn gemeente…	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	Ben	4%	39%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	51%	10%	39%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	60%	10%	30%
heeft specifiek beleid voor het mkb	39%	10%	51%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	24%	17%	59%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	31%	26%	43%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	26%	9%	65%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	48%	27%	25%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	29%	12%	59%

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	Kerkrade	7,1
2	Roermond	7,1
3	Venray	7,1
4	Bergen (L.)	7,1

5	Voerendaal	7,1
6	Weert	7,1
7	Nederweert	7,0
7	Beekdaelen	7,0
9	Maastricht	6,9
10	Leudal	6,8
11	Beesel	6,7
12	Heerlen	6,6
13	Valkenburg aan de Geul	6,6
14	Horst aan de Maas	6,5
15	Meerssen	6,4
16	**Gennep**	**6,4**
17	Maasgouw	6,4
18	Peel en Maas	6,3
19	Landgraaf	6,3
20	Roerdalen	6,3
21	Vaals	6,3
22	Gulpen-Wittem	6,2
23	Sittard-Geleen	6,2
24	Simpelveld	6,1
25	Beek	5,9
26	Echt-Susteren	5,8
27	Stein	5,8
28	Brunssum	5,8
29	Eijsden-Margraten	5,6
30	Venlo	5,6
31	Mook en Middelaar	5,2

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 Limburg gewaardeerd met een 6,4. In de provincie Limburg is de hoogste score voor de gemeente Kerkrade. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,1. De prijs/kwaliteitsverhouding in de kleine gemeenten wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,2. Gemeente Gennep scoort in 2020/2021 een gemiddeld rapportcijfer van 6,4. In 2018/2019 scoorde de gemeente Gennep gemiddeld een 6,0. 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 Limburg

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Limburg op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Limburg weergegeven in de eerste kolom en de rang die de gemeenten in het onderzoek in 2018/2019 behaalden.

Tabel 9 – Totale provinciale ranglijst

Rang 2020/ 2021	Rang 2018/ 2019	Gemeente	Rang Tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	3	Roermond	3 (7,5)	2	1	2
2	9	Maastricht	5 (7,5)	1	5	9
3	5	Weert	1 (7,6)	21	2	6
4	7	Venray	2 (7,5)	5	8	3
5	4	Nederweert	4 (7,5)	14	6	7
6	1	Kerkrade	6 (7,4)	9	13	1
7	2	Valkenburg aan de Geul	9 (7,1)	7	4	13
8	8	Heerlen	12 (7)	7	3	12
9		Beekdaelen	7 (7,2)	21	11	7
10	10	Voerendaal	8 (7,2)	29	7	5
11	13	Leudal	11 (7)	17	10	10
12	18	Peel en Maas	19 (6,9)	4	15	18
13	**29**	**Gennep**	**18 (6,9)**	**16**	**9**	**16**
14	19	Landgraaf	14 (7)	12	17	19
15	15	Bergen (L.)	17 (6,9)	17	28	4
16	6	Horst aan de Maas	10 (7,1)	11	24	14
17	17	Beesel	16 (6,9)	23	19	11
18	23	Maasgouw	15 (7)	27	14	17
19	25	Gulpen-Wittem	21 (6,7)	12	18	22
20	12	Vaals	12 (7)	29	12	21
21	27	Roerdalen	20 (6,9)	23	21	20
22	30	Meerssen	22 (6,7)	23	22	15
23	16	Sittard-Geleen	26 (6,4)	17	16	23
24	22	Beek	23 (6,6)	5	27	25
25	21	Echt-Susteren	27 (6,3)	14	20	26
26	14	Simpelveld	24 (6,6)	23	29	24
27	28	Venlo	30 (6,1)	3	25	30

28	20	Stein	25 (6,5)	27	26	27
29	24	Brunssum	31 (5,9)	17	23	28
30	11	Eijsden-Margraten	29 (6,2)	10	30	29
31	26	Mook en Middelaar	28 (6,2)	29	31	31

3.7 Totale ranglijst landelijk

De totaalscore is berekend door de scores op de vier verschillende pijlers[4] bij elkaar op te tellen en hieruit een ranglijst samen te stellen. Omdat de scores op de vier pijlers niet even belangrijk hoeven te zijn voor de ondernemers (en zodoende ook niet een even groot gewicht hoeven te hebben in de totaalscore), zijn er in eerder onderzoek 1.000 ondernemers bevraagd naar welke pijlers zij het meest belangrijk vinden. Hieruit bleek dat ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden. De pijlers wegen in dit onderzoek, net als in eerdere jaren, dan ook even zwaar.

Op basis van deze eindscore is de rangorde bepaald. Net als bij een allround-kampioenschap schaatsen kan in theorie de totaalwinnaar een gemeente zijn die op geen enkel onderdeel eerste is, maar in de breedte kennelijk het beste presteert.

Hieronder staan de totaalscores van de Nederlandse top drie en is weergegeven op welke manier de scores op de vier pijlers berekend zijn:

Tabel 10 – Totaalscores landelijke top drie

		Tevredenheid			Imago			Communicatie & Beleid			Lasten			Totaal
		standaard score (=a)	a*0,25 (=b)	rang	standaard score (=c)	c*0,25 (=d)	rang	standaard score (=e)	e*0,25 (=f)	rang	standaard score (=g)	g*0,25 (=h)	rang	(b)+(d)+(f)+(h)
1	Rijssen-Holten	1,67	0,42	3	1,22	0,31	6	3,30	0,82	1	1,99	0,50	3	2,05
2	Eindhoven	1,85	0,46	2	1,51	0,38	3	2,12	0,53	7	1,85	0,46	4	1,83
3	Almere	1,38	0,35	9	1,08	0,27	12	2,89	0,72	3	1,81	0,45	5	1,79

De plaats op de totale landelijke ranglijst van de gemeente Gennep is: 154 (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 Gennep

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

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021: 154 (van de 351 gemeenten)
Plaats landelijke ranglijst 2018/2019: 338
Plaats landelijke ranglijst 2015/2016: 192

Aantal ondervraagde ondernemers 2020/2021: 117
Plaats landelijke ranglijst 2020/2021 kleine gemeenten: 12 (van de 38 gemeenten)

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Gennep is een 6,9. Uit analyse blijkt dat begrip voor ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabele voor het ondernemersklimaat is.

3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Gennep

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.

<u>De horizontale as</u>

Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee vergelijken we voor de ondervraagde ondernemers in de gemeente in hoeverre hun cijfer voor een bepaald

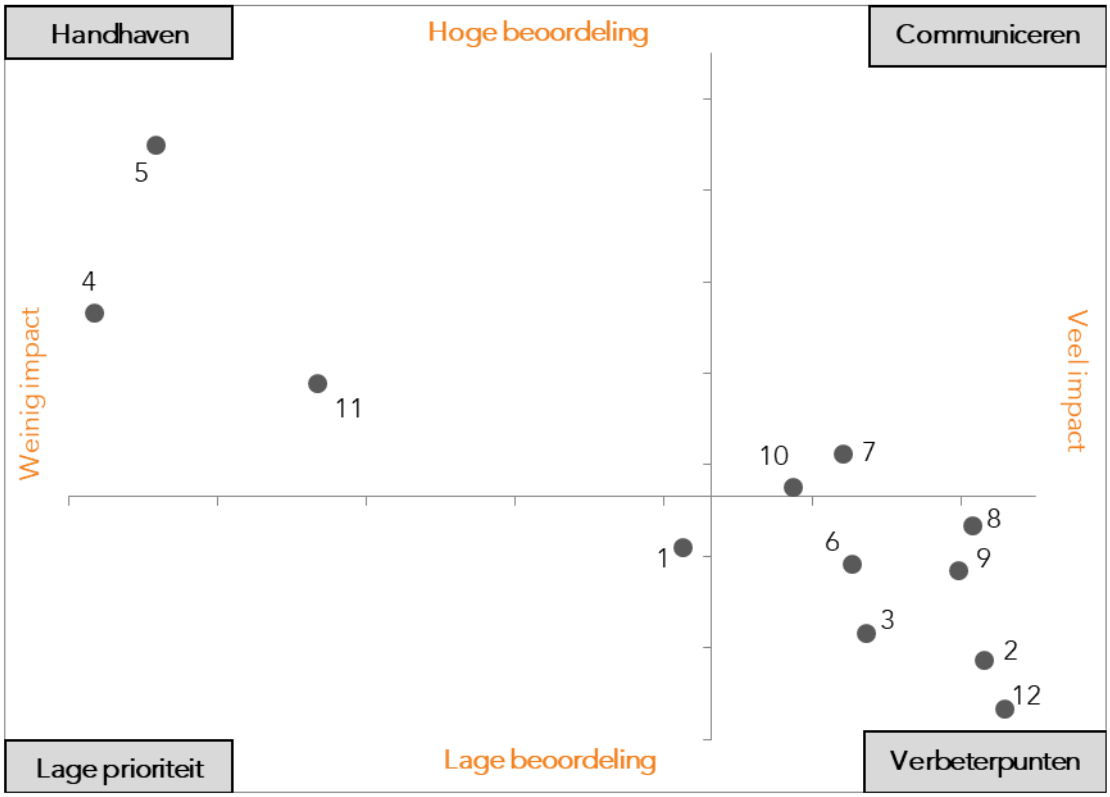
aspect overeenkomt met hun waardering van het ondernemersklimaat in de gemeente. Hoe verder een aspect rechts wordt weergegeven in de prioriteitenmatrix, hoe meer samenhang dit aspect vertoont met de beoordeling van het ondernemersklimaat.

De verticale as

De score op het gebied van tevredenheid is te vinden op de verticale as. Dit is het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers gegeven hebben aan de bovengenoemde aspecten van dienstverlening. De aspecten die bovengemiddeld scoren zijn aan de bovenkant van de matrix te vinden en aspecten die benedengemiddeld scoren aan de onderkant van de matrix.

De aspecten die rechtsonder in de matrix verschijnen (die laag worden gewaardeerd en veel samenhang vertonen) komen als eerste in aanmerking om verbeterd te worden wanneer de gemeente de algehele waardering voor het ondernemersklimaat wil verbeteren.

Matrix 1 – Prioriteitenmatrix ondernemersklimaat



Hieronder zijn alle onderwerpen genummerd weergegeven, zoals deze terug te vinden zijn in de prioriteitenmatrix.

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

Conclusies
Zes aspecten vallen voor de gemeente Gennep in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, deskundigheid, begrip voor ondernemers, het nemen van initiatieven 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 vergunningverlening. Deze aspecten worden relatief goed beoordeeld en vertonen relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat. Het kwadrant handhaven bevat drie aspecten. Het gaat om telefonische bereikbaarheid, digitale bereikbaarheid en snelheid van betalen. Deze drie aspecten vertonen relatief weinig samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat, maar worden wel relatief goed beoordeeld door de ondernemers.

3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Gennep

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

Ondernemers zien als eerste sterk punt van de gemeente dat er een centrummanager is, waardoor de ondernemers een vast aanspreekpunt hebben. Ook noemen de ondernemers dat de communicatie met de medewerkers van de gemeente prettig is en dat de gemeente een proactieve houding heeft. Meerdere ondernemers vinden het tevens prettig dat er korte lijnen bestaan tussen de ondernemers en de gemeente.

Een verbeterpunt is ten eerste de snelheid van handelen binnen de gemeente. Zo geven de ondernemers aan dat de gemeente traag is in de besluitvorming. Ten tweede geven een aantal ondernemers aan weinig tot nooit iets van de gemeente te vernemen.

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 Gennep 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 Gennep geeft 56% 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=74)



Ook is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers rondom de coronacrisis. Gemeente Gennep scoort gemiddeld een 6,8. 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. Ten eerste geven de ondernemers aan dat de gemeente actiever contact zou kunnen opnemen met de ondernemers om een luisterend oor te bieden en informatie te verschaffen. Ook geven ze aan dat de gemeente meer zou kunnen ondersteunen tijdens de coronacrisis door ondernemers, die wat aan elkaar kunnen hebben, onderling met elkaar in contact te brengen. Tot slot wordt er benadrukt dat de gemeente kan ondersteunen door de nadruk te leggen op lokale uitbestedingen.

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

3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis

Editie 2020/2021 van het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente betreft zoals gezegd een bijzondere editie. De coronacrisis heeft de ondernemersdienstverlening onder uitzonderlijke druk gezet. Er zijn dan ook verdiepende landelijke analyses gedaan naar de ontwikkeling van het ondernemersklimaat en de invloed van de coronacrisis. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen.

Hogere waardering

De ondernemersdienstverlening van gemeenten wordt deze editie gemiddeld hoger

gewaardeerd. Op alle basispijlers van het onderzoek is sprake van een stijging ten opzichte van 2018/2019. Zo is de algehele tevredenheid over de dienstverlening gestegen naar bijna een 7. Vergelijkbare stijgingen zien we bij de pijler communicatie & beleid en bij de pijler voor de prijs-kwaliteitverhouding van gemeenten.

Een nadere blik op de resultaten geeft meerdere interessante inzichten. Zo gaven ondernemers gemiddeld vaker aan te weten of de gemeente bepaalde diensten aanbiedt, bijvoorbeeld als het gaat om de aanwezigheid van een aanspreekpunt c.q. accountmanager. Van de ondernemers gaf bijna de helft aan te weten dat een dergelijk aanspreekpunt aanwezig is, ten opzichte van een derde bij de voorgaande editie. Dit wijst op meer bekendheid met de dienstverlening. Kijkend naar specifieke aspecten van dienstverlening valt op dat de betrouwbaarheid van gemeenten en de snelheid van betalen gemiddeld hoger worden gewaardeerd.

Coronacrisis drukt stempel

Landelijk geven ondernemers overwegend aan dat de coronacrisis een negatieve invloed heeft op de eigen onderneming. De gemeentelijke dienstverlening rondom de coronacrisis waarderen zij gemiddeld met een ruime 6. Hierbij is er sprake van samenhang: ondernemers die zeggen negatiever te zijn getroffen door de coronacrisis geven gemiddeld een lagere waardering voor de dienstverlening. Deze waardering blijkt niet eenduidig samen te hangen met de regio of het moment van enquêteren (vroeg of laat in de onderzoeksperiode), maar verschilt wel per sector en bedrijfsgrootte.

Onderliggende verschillen

Zowel bij de basispijlers als bij de corona-gerelateerde vragen zijn er wezenlijke onderliggende verschillen te zien op basis van de achtergrondkenmerken sector en bedrijfsgrootte. Om te beginnen met de sector. Ondernemers in de sectoren horeca, toerisme en recreatie geven aan negatiever getroffen te zijn door de coronacrisis dan ondernemers in andere sectoren. De ondernemers in deze sectoren geven dan ook, in lijn met de geconstateerde samenhang tussen getroffenheid en waardering, een lagere waardering voor de dienstverlening. Een vergelijkbaar beeld is te zien bij de bedrijfsgrootte: kleinere ondernemers (zzp'ers en ondernemers met minder dan tien medewerkers) zeggen negatiever getroffen te zijn door de coronacrisis en geven gemiddeld een lagere waardering voor de dienstverlening dan grotere ondernemers.

4. Resultaten extrapeiling

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

4.1 Ondememersvereniging Gennep

Aan de ondernemers is gevraagd of zij lid zijn van de ondernemersvereniging Gennep (OVG). Van de 85 ondernemers geeft 28% aan wel lid te zijn van de OVG en geeft 72% aan geen lid te zijn.

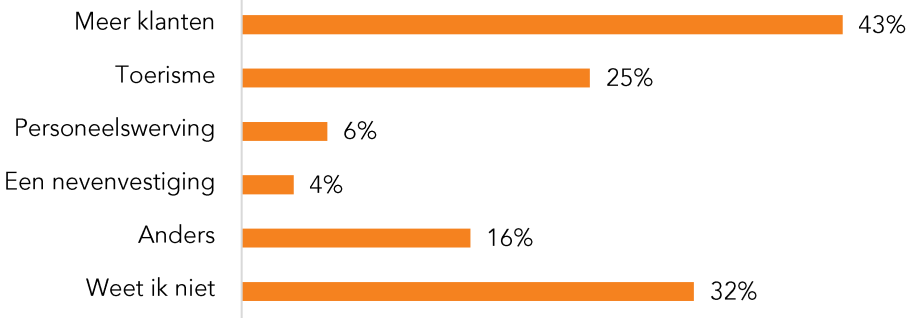
De ondernemers zijn gevraagd waarom zij wel of niet lid zijn van de OVG. De ondernemers die wel lid zijn van de OVG geven voornamelijk aan dat zij lid zijn onder het mom van 'samen sta je sterker'. Ook betrokkenheid, sparren met collega's en informatievoorziening worden genoemd als redenen. De ondernemers die geen lid zijn van de OVG geven onder andere aan dat zij geen lid zijn, omdat de werkzaamheden van hun onderneming niet bij de OVG passen. Ook geven zij aan dat zij elders al een lidmaatschap hebben, bijvoorbeeld bij het bedrijventerrein waar hun onderneming is gevestigd. Een aantal ondernemers geeft aan geen interesse te hebben in een dergelijk lidmaatschap.

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

4.2 Kansen over de grens

Aan de ondernemers is gevraagd welke kansen zij zien voor hun onderneming over de grens met Duitsland. De meeste ondernemers (43%) geven aan dat zij meer klanten als kans zien voor hun onderneming over de grens met Duitsland. Een derde van de ondernemers (32%) geeft aan het niet te weten. Van de 16% van de respondenten die heeft aangegeven andere kansen te zien geeft de meerderheid aan geen kansen te zien voor hun onderneming over de grens.

Figuur 2 – Welke kansen ziet u voor uw onderneming over de grens met Duitsland? (meerdere antwoorden mogelijk, n=83)



4.3 Verkeersknelpunten

Ondernemers is gevraagd naar verkeersknelpunten in hun omgeving die aangepakt moeten worden zodat de ondernemers beter kunnen ondernemen. Van de 85 ondernemers geeft 30% aan dat er wel verkeersknelpunten in de omgeving zijn die aangepakt moeten worden. 70% geeft aan dat er geen verkeersknelpunten in de omgeving aangepakt hoeven te worden.

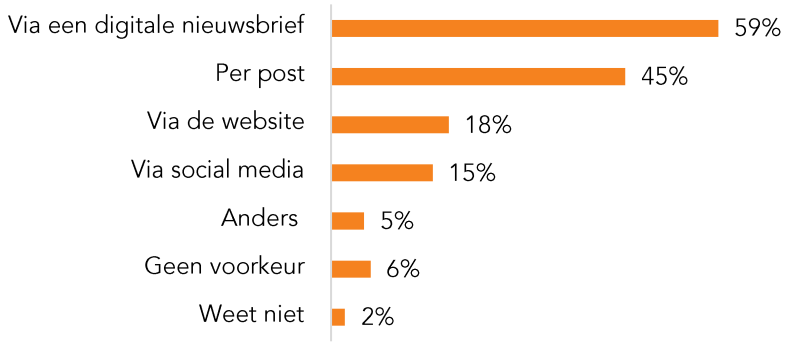
De ondernemers die aangeven dat er wel een verkeersknelpunt in de omgeving aangepakt moet worden geven wisselende antwoorden. Onder andere de parkeersituatie rondom Picardie wordt genoemd.

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

4.4 Informatievoorziening vanuit de gemeente

Vervolgens is aan de ondernemers gevraagd op welke manier zij het liefst door de gemeente geïnformeerd worden over belangrijke zaken voor ondernemers. De meeste ondernemers geven aan het liefst geïnformeerd te worden via een digitale nieuwsbrief (59%) of per post (45%). Een klein deel van de ondernemers (5%) geeft aan liever op een andere manier te worden geïnformeerd. Deze ondernemers geven aan dat zij het liefst via e-mail, bijeenkomsten, het bedrijvenloket of persoonlijk geïnformeerd worden over belangrijke zaken voor ondernemers.

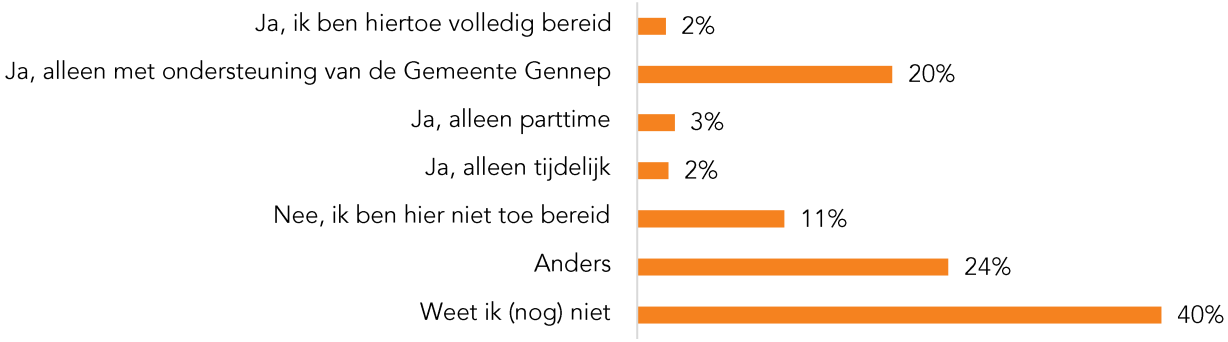
Figuur 3 – Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers? (meerdere antwoorden mogelijk, n=85)



4.5 Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

Ook is aan de ondernemers gevraagd of zij bereid zijn om mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt bij hun onderneming te laten werken. Slechts 2% is hiertoe bereid en 20% van de ondernemers is hier alleen toe bereid met ondersteuning van de gemeente Gennep. Twee op de vijf ondernemers (40%) weet het (nog) niet. Een kwart (24%) heeft de optie 'anders' aangeklikt. Deze ondernemers geven voornamelijk aan dat zij geen personeel in dienst hebben en dat het daarom niet van toepassing is.

Figuur 4 – Bent u bereid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij uw onderneming te laten werken? (meerdere antwoorden mogelijk, n=85)

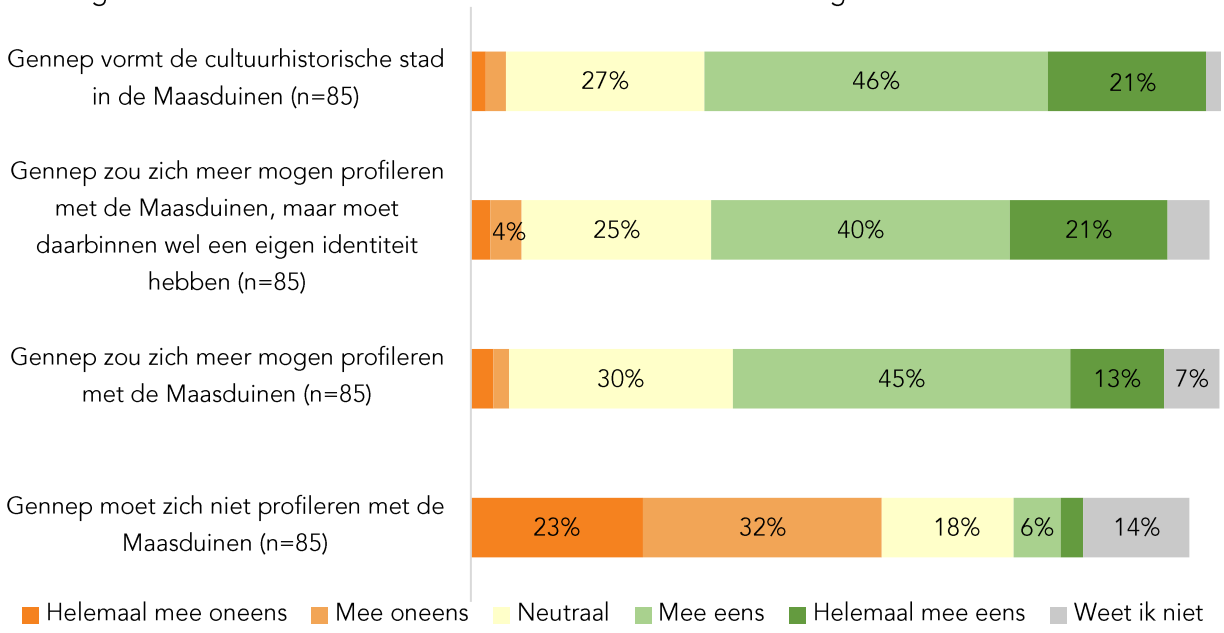


4.6 Toeristisch Platform Maasduinen

De ondernemers zijn een aantal vragen gesteld over Maasduinen. Ten eerste is de ondernemers gevraagd of zij bekend zijn met Toeristisch Platform Maasduinen. Van de 83 ondernemers geeft 2% aan lid te zijn van het Toeristisch Platform en 3% geeft aan eerder lid te zijn geweest, maar op dit moment niet. Ruim de helft (56%) geeft aan wel eens gehoord te hebben van het Toeristisch Platform, terwijl 39% aangeeft dat het hem of haar niets zegt.

Ten tweede is de ondernemers gevraagd aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met een aantal stellingen. De meeste ondernemers zijn het (helemaal) eens met de stellingen dat Gennep de cultuurhistorische stad in de Maasduinen vormt (67%), dat Gennep zich meer zou mogen profileren met de Maasduinen, maar wel een eigen identiteit moet hebben daarbinnen (61%) en/of dat Gennep zich meer zou mogen profileren met de Maasduinen (58%). De meeste ondernemers (55%) zijn het (helemaal) oneens met de stelling dat Gennep zich niet moet profileren met de Maasduinen.

Figuur 5 – In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?



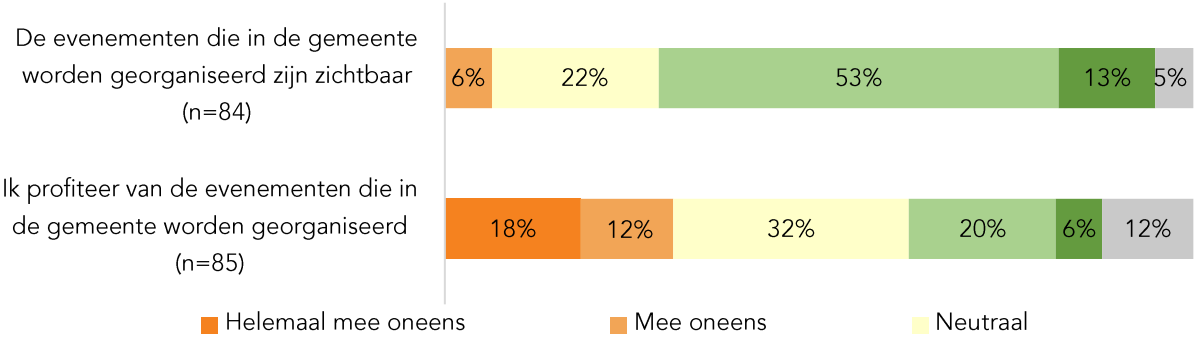
4.7 Evenementen in de gemeente

Tot slot zijn de ondernemers een aantal vragen voorgelegd over de evenementen in de gemeente Gennep. Om te beginnen is gevraagd wat de ondernemers van de frequentie van evenementen vinden die in de gemeente worden georganiseerd. Van de 85 ondernemers vindt 3% dat er teveel evenementen worden georganiseerd, 57% dat de frequentie goed is, 28% dat er te weinig evenementen worden georganiseerd en 12% weet het niet of heeft geen mening.

Ook is gevraagd in hoeverre de ondernemer betrokken is bij de evenementen die in de gemeente worden georganiseerd. Van de 85 ondernemers geeft 48% aan betrokken te zijn bij één of meerdere evenementen in de gemeente. Verder geeft 43% aan niet mee te doen aan de evenementen en 9% geeft aan het niet te weten.

Een aantal stellingen zijn aan de ondernemers voorgelegd met de vraag in hoeverre zij het eens zijn met de stellingen. Twee derde van de ondernemers (66%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de evenementen die in de gemeente worden georganiseerd zichtbaar zijn. Minder ondernemers (26%) zijn het echter eens met de stelling 'ik profiteer van de evenementen die in de gemeente worden georganiseerd'.

Figuur 6 – In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?



Ook is gevraagd of de ondernemers nog verdere ideeën hebben over de evenementen die in de gemeente worden georganiseerd. Van de 85 ondernemers geeft 15% aan wel verdere ideeën te hebben. Zij geven wisselende ideeën. Een aantal ondernemers noemt concrete voorbeelden voor evenementen, zoals een kinderspeurtocht en meer sportwedstrijden. Een aantal andere ondernemers noemt dat de gemeente er voor zou kunnen zorgen dat meer ondernemers profijt hebben van evenementen.

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

5. Aanbevelingen

Ten opzichte van 2018 zien we een mooie verbetering voor de gemeente Gennep op meerdere aspecten. Het is echter van belang om als gemeente te blijven investeren in de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente aan haar ondernemers. Dit onderzoek heeft een aantal verbeterpunten voor de gemeente Gennep aan het licht gebracht. Lexnova heeft kennis van best practices van gemeenten in Nederland in het kader van de MKB-vriendelijkste gemeente. Hieronder worden enkele aanbevelingen gedaan die aansluiten op de verbeterpunten uit dit onderzoek. De gemeente Gennep kan hier, voor zover deze nog niet worden toegepast, haar voordeel mee doen.

Blijf proactief het contact met ondernemers zoeken

In dit onderzoek komen onder andere de klantgerichtheid en de afstemming en overleg met ondernemers naar voren als verbeterpunten voor de gemeente Gennep. Blijf er voor zorgen dat de drempel voor ondernemers om contact te zoeken met de gemeente laag is. Wees als gemeente altijd uitnodigend en gastvrij. Blijf daarnaast proactief de dialoog met ondernemers zoeken. Ondernemers weten initiatieven die veel pro activiteit uitstralen doorgaans zeer te waarderen. Houd ondernemers op de hoogte van de zaken waar de gemeente mee bezig is en probeer ondernemers hierbij te betrekken. Toon interesse in elke ondernemer, luister naar de wensen en behoeften, leef je in de specifieke situatie in en denk actief mee in kansen en niet in regels.

De KIOSK-functie

In aanvulling op bovenstaande punten wordt de snelheid van handelen en besluitvorming door meerdere ondernemers genoemd als verbeterpunt. De gemeente kan hiervoor denken 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.

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

MKB
vriendelijkste
gemeente

MKB Nederland

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

Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl

lexnova
marktonderzoek

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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl