

Gemeente Heerde
wethouder Economie
de heer W. Meijer
Postbus 175
8180 AD HEERDE

Ref: MKBVG/KL 04042019
Datum: Den Haag, 4 april 2019

Tel: 070-3490174
E-mail: ivisser@mkbnl

Betreft: MKB-vriendelijkste gemeente 2018

Geachte heer Meijer,

Onlangs hebben we de verkiezing van de MKB-Vriendelijkste gemeente 2018 mogen afronden met een feestelijke uitreiking in Rijssen-Holten en Almere.

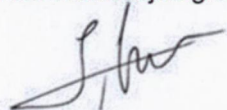
MKB-Nederland organiseert om de twee jaar deze verkiezing om op een positieve manier gemeenten te stimuleren hun mkb-beleid te toetsen aan de mening en de ervaringen van de lokale ondernemers.

U heeft bij ons een rapport besteld met daarin het resultaat van deze verkiezing, met een verbijzondering naar uw gemeente. U beschikt hiermee over informatie op maat gemaakt voor uw gemeente om gericht het lokale ondernemersklimaat nog verder te verbeteren.

Dat betekent: zorgen voor optimaal beleid dat ondernemerschap stimuleert en waardoor ondernemers zich geholpen voelen én dat ook worden. Dat draagt immers wezenlijk bij aan een florerende lokale economie, werkgelegenheid, aantrekkelijke binnensteden, dorpskernen, winkelgebieden en bedrijventerreinen.

Ik ben verheugd u bij deze uw rapportage aan te bieden.

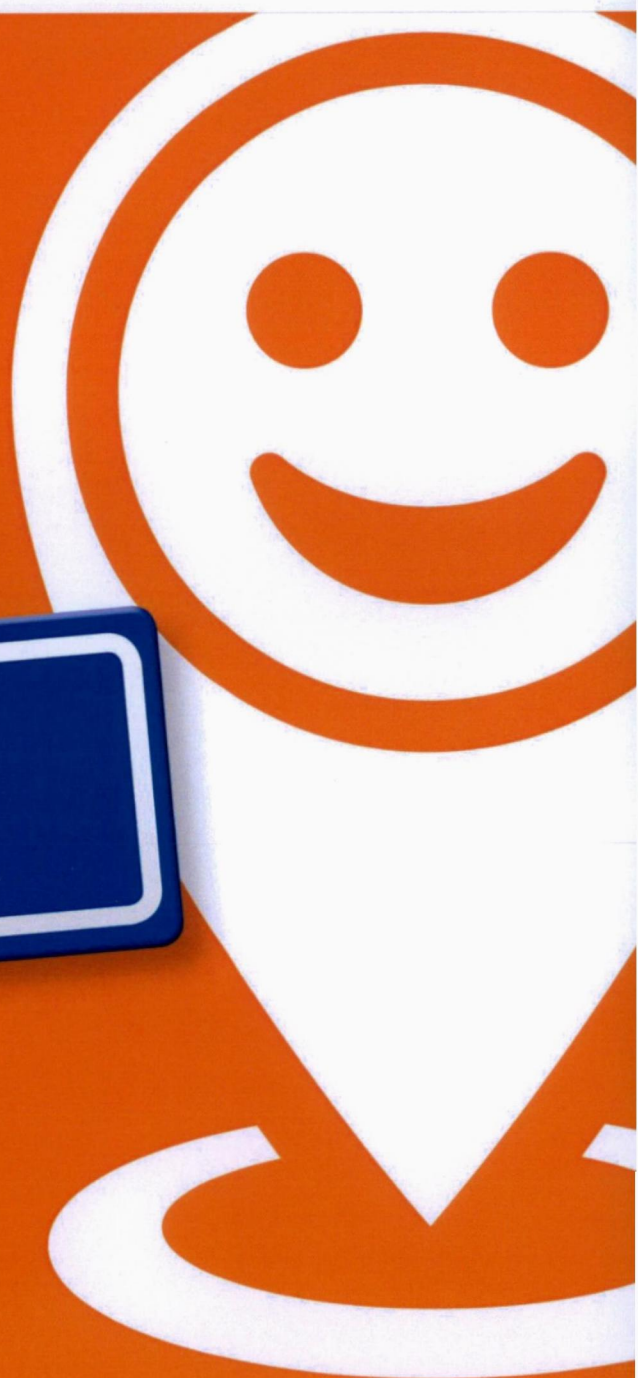
Met vriendelijke groet,



Leendert-Jan Visser
Algemeen directeur MKB-Nederland

Rapportage
MKB-vriendelijkste
gemeente 2018

Heerde



Voorwoord

Den Haag/Groningen, maart 2019

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 is een ranglijst opgesteld en is in het voorjaar van 2019 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 gemeente Heerde	3
1.4 Populatie, steekproef en respons	4
1.5 Samenstelling van de steekproef	5
1.6 Rapportage	6
2. Resultaten standaardpeiling	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers	7
2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente	9
2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid	11
2.5 Pijler 4: Beoordeling prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten	14
2.6 Totale ranglijst provincie Gelderland	15
2.7 Totale ranglijst landelijk	17
2.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Heerde	17
2.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Heerde	18
2.10 Sterke en zwakke punten gemeente Heerde	20
3. Resultaten extrapeiling	21
3.1 Gemeentelijke website	21
3.2 Ondernemersvereniging	22
3.3 Manier van informatievoorziening	23
3.4 Duurzaam ondernemen	24
3.5 Onderhoud	25
3.6 Omgevingswet	25
4. Aanbevelingen	26

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 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 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 is 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)

In 2018 is de gemeente Rijssen-Holten uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

1.3 Onderzoeksopzet gemeente Heerde

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve digitale enquête. De basisvragenlijst omvat in totaal 9 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Heerde en de extravragenlijst voor de gemeente Heerde bestaat uit 14 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Ook is een reminder uitgestuurd. Daarnaast is gebruik gemaakt van social media en is er een bericht geplaatst in het plaatselijke huis-aan-huisblad. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 8 juni t/m 16 juli 2018.

1.4 Populatie, steekproef en respons

Het onderzoek is voor iedere gemeente in Nederland uitgevoerd. Hiervoor hebben in totaal meer dan 20.000 ondernemers verdeeld over 344 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. In de provincie Gelderland hebben 2.773 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.

Bij kleine gemeenten zijn gemiddeld 26 enquêtes afgenomen, bij middelgrote gemeenten gemiddeld 54 en bij grote gemeenten gemiddeld 96 enquêtes.

1.4.1 Populatie, steekproef en respons – Gemeente Heerde

De gemeente Heerde heeft zelf de beschikking over een adressenbestand met 492 adressen van ondernemers (minimaal 3fte) in Heerde. Daarnaast is social media gebruikt om (andere) ondernemers te benaderen. Dit adressenbestand is gebruikt om de ondernemers aan te schrijven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

56 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen van de gemeente Heerde, ingevuld via de link van de gemeente en 28 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 84 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. 28 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 van de gemeente Heerde weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Detailhandel	12	23%
Land- en tuinbouw	8	15%
Horeca, recreatie en toerisme	5	9%
Zakelijke dienstverlening	5	9%
Bouw	4	8%
Financiële dienstverlening	3	6%
Industrie	3	6%
Transport & logistiek	1	2%
Gezondheidszorg	-	-
Groot- en tussenhandel	-	-
ICT	-	-
Onderwijs	-	-
Overheid	-	-
Overige	12	23%
Totaal	53	100%

1.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Heerde is ervoor gekozen om de resultaten van de peiling in de gemeente te wegen op basis van het aantal werknemers (>1 werknemer) 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

	Ongewogen steekproef (n=53)	Gewogen steekproef (n=53)
1 werknemer	26%	26%
2 t/m 9 werknemers	51%	60%
10 t/m 49 werknemers	19%	12%
50 t/m 99 werknemers	2%	1%
100 t/m 199 werknemers	2%	<1%
200 of meer werknemers	-	-
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 Heerde. 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 Heerde aan het onderzoek toegevoegd heeft. De volgende onderwerpen komen hierin aan bod:

1. Gemeentelijke website
2. Ondernemersvereniging
3. Informatievoorziening
4. Duurzaam ondernemen
5. Onderhoud
6. Omgevingswet

Hoofdstuk 4 bevat de aanbevelingen voor de gemeente Heerde, 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.

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers berekend zijn en hoe de gemeente Heerde 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 ondernemers².

Hieronder vindt u de ranglijst van alle gemeenten in de provincie Gelderland voor de pijler tevredenheid.

Tabel 3 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Apeldoorn	7,4
2	Barneveld	7,4
3	Ede	7,4
4	Overbetuwe	7,3
5	Harderwijk	7,2
6	Wijchen	7,2
7	Zaltbommel	7,1
8	Nijmegen	7,1
9	Winterswijk	7,1
10	Epe	7,1
11	Arnhem	7,0
12	Rheden	7,0
12	West Maas en Waal	7,0
14	Heumen	7,0

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).

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.

15	Nunspeet	7,0
16	Duiven	7,0
17	Beuningen	7,0
18	Buren	6,9
19	Doesburg	6,9
20	Zevenaar	6,8
21	Tiel	6,8
22	Culemborg	6,8
23	Rozendaal	6,7
24	Aalten	6,6
25	Montferland	6,6
26	Maasdriel	6,6
27	Wageningen	6,6
28	Oude IJsselstreek	6,5
29	Lochem	6,5
30	Zutphen	6,4
31	Bronckhorst	6,4
32	Hatterr	6,4
33	Nijkerk	6,4
34	Westervoort	6,4
35	Oost Gelre	6,3
36	Druten	6,3
37	Putten	6,3
38	Brummen	6,3
39	Doetinchem	6,3
40	Ermelo	6,3
41	Berg en Dal	6,2
42	Neder-Betuwe	6,2
43	Lingewaard	6,2
44	Scherpenzeel	6,2
45	Berkelland	6,2
46	Oldebroek	6,1
47	Heerde	6,0
48	Renkum	6,0
49	Voorst	5,8
50	Elburg	5,1

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,7. In de provincie Gelderland wordt gemiddeld een rapportcijfer 6,6 gegeven. In de provincie Gelderland is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente Apeldoorn. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,4 als rapportcijfer. De gemeente Heerde behoort tot de kleine gemeenten, deze gemeenten worden landelijk gemiddeld gewaardeerd met een 6,8.

Gemeente Heerde scoort in 2018 gemiddeld een 6,0, onder het gemiddelde in de provincie Gelderland en onder het landelijke gemiddelde van kleine gemeenten. In 2015/2016 scoorde de gemeente Heerde gemiddeld een 5,8.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Heerde weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat de digitale bereikbaarheid (6,7), de telefonische bereikbaarheid (6,2) en de snelheid van betalen (6,1) het hoogst worden beoordeeld. De gemeente Heerde scoort het laagst op het nemen van initiatieven (5,3).

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

	Gemeente Heerde 2015/2016 (n=15-47)	Gemeente Heerde 2018 (n=26-55)	Provincie Gelderland 2018	Nederland 2018
Digitale bereikbaarheid	-	6,7	7,1	7,1
Telefonische bereikbaarheid	-	6,2	6,8	6,8
Snelheid van betalen	6,2	6,1	6,4	6,4
Deskundigheid	5,6	5,6	6,4	6,5
Klantgerichtheid	-	5,6	6,2	6,3
Afstemming en overleg met ondernemers	-	5,6	6,1	6,2
Betrouwbaarheid	5,9	5,5	6,4	6,5
Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb	-	5,5	5,9	6,0
Snelheid van dienstverlening	5,4	5,5	6,2	6,3
Begrip voor ondernemers	5,5	5,4	6,2	6,3
Vergunningverlening	5,4	5,4	6,0	6,1
Het nemen van initiatieven	-	5,3	6,0	6,1

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 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 op de volgende pagina te zien heeft in de provincie Gelderland de gemeente Apeldoorn 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 gecorrigeerd³.

Tabel 5 – Provinciale ranglijst voor de pijler imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Apeldoorn	1,65
2	Arnhem	1,05
3	Nijmegen	1,00
4	Ede	0,98
5	Barneveld	0,92
6	Aalten	0,61
7	Overbetuwe	0,56
8	Duiven	0,44
9	Doetinchem	0,42
10	Nijkerk	0,31
10	Zutphen	0,31
10	Harderwijk	0,31
13	Wijchen	0,27
14	Nunspeet	0,21
14	Oude IJsselstreek	0,21
14	Oost Gelre	0,21
14	Bronckhorst	0,21
18	Berkelland	0,19
19	Winterswijk	0,17
19	Wageningen	0,17
19	Zevenaar	0,17
22	Epe	0,15
22	Lochem	0,15
24	Maasdriel	0,13
24	Ermelo	0,13
24	Putten	0,13
24	Montferland	0,13
28	Zaltbommel	0,10
28	Druten	0,10
28	Lingewaard	0,10
28	Neder-Betuwe	0,10
28	Renkum	0,10
28	Elburg	0,10

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.

34	Hattem	0,08
34	Westervoort	0,08
34	Berg en Dal	0,08
37	Culemborg	0,06
37	Doesburg	0,06
37	Heumen	0,06
40	Scherpenzeel	0,04
40	Rheden	0,04
40	Beuningen	0,04
40	Heerde	0,04
44	Rozendaal	0,02
44	Oldebroek	0,02
44	Buren	0,02
44	Voorst	0,02
44	Tiel	0,02
49	West Maas en Waal	0,00
49	Brummen	0,00

Op deze provinciale ranglijst staat de gemeente Heerde op de 40^e plaats.
De gemeente Ameland leidt de landelijke ranglijst van de kleine gemeenten.

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.

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

Tabel 6 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Nunspeet	2,5
2	Duiven	2,4
3	Barneveld	2,3
4	Zaltbommel	2,3
5	Arnhem	2,2
6	Overbetuwe	2,1
7	Oude IJsselstreek	2,1
8	Nijmegen	2,1
9	Aalten	2,1
10	Winterswijk	2,1
11	Harderwijk	2,1
12	Rozendaal	2,1
13	Apeldoorn	2,1
14	Druten	2,0
15	Ede	2,0
16	Culemborg	2,0
17	Doetinchem	2,0
18	Scherpenzeel	1,9
19	Oost Gelre	1,9
20	Wijchen	1,9
21	Westervoort	1,8
22	Berkelland	1,8
23	Rheden	1,8
24	Bronckhorst	1,8
25	Doesburg	1,8
26	Zutphen	1,7
27	Nijkerk	1,7
28	Buren	1,7
29	Zevenaar	1,7
30	Epe	1,7

31	Wageningen	1,7
32	Beuningen	1,7
33	Hattem	1,6
34	Neder-Betuwe	1,6
35	West Maas en Waal	1,6
36	Maasdriel	1,6
37	Oldebroek	1,6
38	Ermelo	1,6
39	Putten	1,6
40	Lochem	1,5
41	Brummen	1,5
42	Heumen	1,5
43	Berg en Dal	1,5
44	Lingewaard	1,5
45	Montferland	1,5
46	Voorst	1,5
47	Tiel	1,4
48	Renkum	1,4
49	Heerde	1,2
50	Elburg	1,1

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 1,9 punten. Het gemiddelde in de provincie Gelderland is 1,8 punten. In de provincie Gelderland is de hoogste score behaald door de gemeente Nunspeet met gemiddeld 2,5 punten. Het landelijke gemiddelde voor kleine gemeenten is 1,8 punten. Gemeente Heerde scoort 1,2 punten.

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

Tabel 7 - Stellingen (n=65-68)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	16%	15%	70%
heeft specifiek beleid voor het mkb	9%	19%	72%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	28%	23%	49%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	9%	29%	62%
voert actief arbeidsmarktbeleid	8%	30%	63%
zet zich in voor veiligheid	18%	16%	66%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiërs	9%	25%	66%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	22%	12%	66%

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.

Tabel 8 – Provinciale ranglijst voor de pijler prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Heumen	7,1
2	Apeldoorn	7,1
3	Ede	7,0
4	Overbetuwe	7,0
5	Rozendaal	6,9
6	Barneveld	6,8
7	Duiven	6,8
8	Arnhem	6,7
9	Buren	6,7
10	Winterswijk	6,7
11	Nijmegen	6,7
12	Aalten	6,6
13	Rheden	6,6
14	Druten	6,6
15	Zaltbommel	6,5
16	Beuningen	6,4
17	Epe	6,4
18	Nunspeet	6,4
19	Harderwijk	6,4
20	West Maas en Waal	6,3
21	Maasdriel	6,2
22	Putten	6,2
23	Oude IJsselstreek	6,2
23	Zevenaar	6,2
25	Montferland	6,2
26	Neder-Betuwe	6,2
27	Doesburg	6,2
28	Tiel	6,1
29	Oost Gelre	6,1
30	Wijchen	6,1
31	Culemborg	6,1
32	Scherpenzeel	6,1

33	Hattem	5,9
34	Berg en Dal	5,9
35	Westervoort	5,9
36	Lochem	5,8
37	Bronckhorst	5,8
38	Wageningen	5,8
39	Doetinchem	5,8
40	Zutphen	5,7
41	Heerde	5,7
42	Oldebroek	5,6
43	Renkum	5,6
44	Lingewaard	5,5
45	Berkelland	5,5
46	Nijkerk	5,5
47	Ermelo	5,4
48	Voorst	5,3
49	Brummen	5,1
50	Elburg	4,8

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,2. Gemiddeld wordt de prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in de provincie Gelderland gewaardeerd met een 6,2. In de provincie Gelderland is de hoogste score voor de gemeente Heumen. 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 6,3.

Gemeente Heerde scoort in 2018 een gemiddeld rapportcijfer van 5,7. In 2015/2016 scoorde de gemeente Heerde ook gemiddeld een 5,7.

2.6 Totale ranglijst provincie Gelderland

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Gelderland op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Gelderland weergegeven in de eerste kolom en de rang die de gemeenten in het onderzoek in 2015/2016 behaalden.

Tabel 9 – Totale provinciale ranglijst

Rang 2018	Rang 2015/ 2016	Gemeente	Rang Tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	1	Barneveld	2 (7,4)	5	3	6
2	6	Apeldoorn	1 (7,4)	1	13	2
3	37	Ede	3 (7,4)	4	15	3
4	3	Overbetuwe	4 (7,3)	7	6	4
5	4	Duiven	16 (7,0)	8	2	7

6	40	Arnhem	11 (7,0)	2	5	8
7	42	Nijmegen	8 (7,1)	3	8	11
8	17	Nunspeet	15 (7,0)	14	1	18
9	25	Zaltbommel	7 (7,1)	28	4	15
10	8	Winterswijk	9 (7,1)	19	10	10
11	12	Harderwijk	5 (7,2)	10	11	19
12	5	Aalten	24 (6,6)	6	9	12
13	20	Rozendaal	23 (6,7)	44	12	5
14	9	Wijchen	6 (7,2)	13	20	30
15	22	Heumen	14 (7,0)	37	42	1
16	7	Rheden	12 (7,0)	40	23	13
17	50	Epe	10 (7,1)	22	30	17
18	34	Oude IJsselstreek	28 (6,5)	14	7	23
19	15	Druten	36 (6,3)	28	14	14
20	44	Buren	18 (6,9)	44	28	9
21	27	Culemborg	22 (6,8)	37	16	31
22	11	Beuningen	17 (7,0)	40	32	16
23	19	Zevenaar	20 (6,8)	19	29	23
24	30	Doesburg	19 (6,9)	37	25	27
25	35	Oost Gelre	35 (6,3)	14	19	29
26	13	Doetinchem	39 (6,3)	9	17	39
27	47	Maasdriel	26 (6,6)	24	36	21
28	33	Bronckhorst	31 (6,4)	14	24	37
29	18	Montferland	25 (6,6)	24	45	25
30	51	Zutphen	30 (6,4)	10	26	40
31	45	Wageningen	27 (6,6)	19	31	38
32	54	Westervoort	34 (6,4)	34	21	35
33	32	Scherpenzeel	44 (6,2)	40	18	32
34	24	Putten	37 (6,3)	24	39	22
35	29	Hattem	32 (6,4)	34	33	33
36	26	Neder-Betuwe	42 (6,2)	28	34	26
37	16	Tiel	21 (6,8)	44	47	28
38	41	Nijkerk	33 (6,4)	10	27	46
39	23	Lochem	29 (6,5)	22	40	36
40	2	Berkelland	45 (6,2)	18	22	45
41	31	Berg en Dal	41 (6,2)	34	43	34
42	21	Ermelo	40 (6,3)	24	38	47
43	49	Lingewaard	43 (6,2)	28	44	44
44	10	Oldebroek	46 (6,1)	44	37	42
45	39	Renkum	48 (6,0)	28	48	43
		West Maas en				
46	38	Waal	12 (7,0)	49	35	20
47	46	Heerde	47 (6,0)	40	49	41
48	48	Voorst	49 (5,8)	44	46	48

49	28	Elburg	50 (5,1)	28	50	50
50	36	Brummen	38 (6,3)	49	41	49

2.7 Totale ranglijst landelijk

De totaalscore is berekend door de scores op de vier verschillende pijlers⁴ bij elkaar op te tellen en hieruit een ranglijst samen te stellen. Omdat de scores op de vier pijlers niet even belangrijk hoeven te zijn voor de ondernemers (en zodoende ook niet een even groot gewicht hoeven te hebben in de totaalscore), zijn er in eerder onderzoek 1.000 ondernemers bevraagd naar welke pijlers zij het meest belangrijk vinden. Hieruit bleek dat ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden. De pijlers wegen in dit onderzoek, net als in eerdere jaren, dan ook even zwaar.

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

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

Tabel 10 – Totaalscores landelijke top drie

	Tevredenheid			Imago			Communicatie & Beleid			Lasten			Totaal (b)+(d)+(f)+(h)
	standaard score (=a)	a*0,25 (=b)	rang	standaard score (=c)	c*0,25 (=d)	rang	standaard score (=e)	e*0,25 (=f)	rang	standaard score (=g)	g*0,25 (=h)	rang	
1 Rijssen-Holten	2,95	0,74	1	1,27	0,32	5	3,07	0,77	2	2,78	0,70	2	2,52
2 Noordoostpolder	2,38	0,60	3	0,67	0,17	45	3,31	0,83	1	2,11	0,53	7	2,12
3 Soest	1,43	0,36	18	0,40	0,10	91	2,81	0,70	3	3,00	0,75	1	1,91

2.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Heerde

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

Plaats landelijke ranglijst 2018: 326 (van de 344 gemeenten)
 Plaats landelijke ranglijst 2016: 324
 Plaats landelijke ranglijst 2013: 360

Aantal ondervraagde ondernemers 2018: 84
 Plaats landelijke ranglijst 2018 kleine gemeenten: 45 (van de 50 gemeenten)

⁴ Zoals eerder genoemd is van de vier pijlers is een genormaliseerd getal ('standaardscore') berekend om ze op één noemer te kunnen brengen.

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Heerde is een 6,0. Uit analyse blijkt dat zowel begrip voor ondernemers als de afstemming en het overleg met ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabelen voor het ondernemersklimaat zijn.

2.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Heerde

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

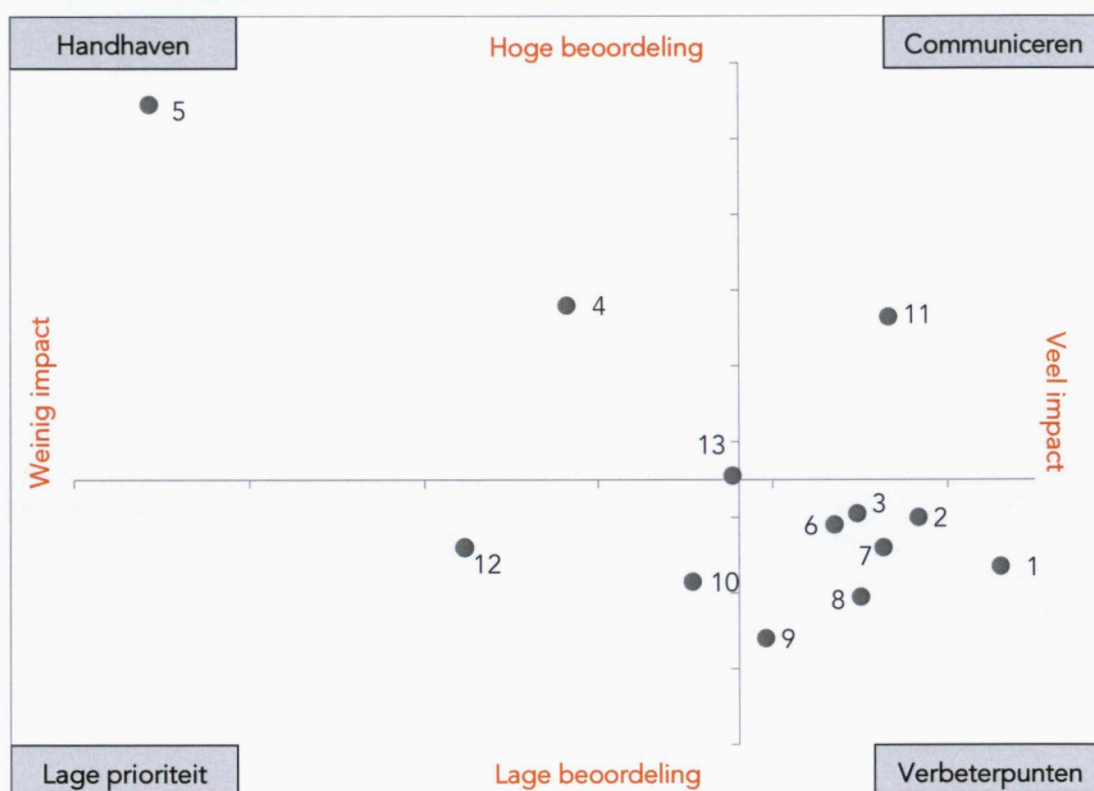
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee 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

Zeven aspecten vallen voor de gemeente Heerde in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de snelheid van dienstverlening, de afstemming en het overleg met ondernemers, de klantgerichtheid, de deskundigheid, de betrouwbaarheid, het begrip voor de ondernemers en het nemen van initiatieven. 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 één aspect, namelijk de snelheid van betalen. Dit aspect vertoont relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat en wordt relatief goed beoordeeld. Het kwadrant handhaven bevat drie aspecten. Het gaat om de telefonische bereikbaarheid, de digitale bereikbaarheid en het krijgen van 'waar voor uw geld'. Deze twee aspecten vertonen relatief weinig samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat, maar worden wel relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

2.10 Sterke en zwakke punten gemeente Heerde

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

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Heerde dat zij een gunstige ligging heeft. Hierdoor is de gemeente goed bereikbaar uit andere delen van het land. Verder waarderen ondernemers de mooie omgeving en de netheid die de gemeente Heerde in stand houdt.

Een verbeterpunt voor de gemeente Heerde is volgens de ondernemers de deskundigheid en het meedenken met ondernemers. Verder missen ondernemers een visie en kunnen ze geen duidelijke lijn ontdekken in de acties van de gemeente.

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

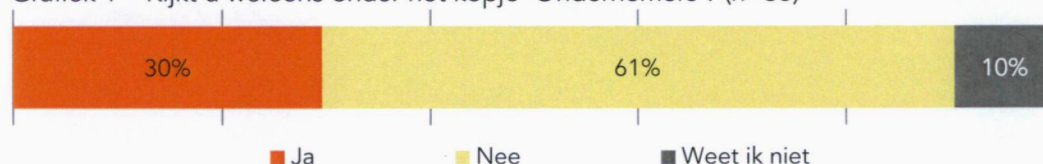
3. Resultaten extrapeiling

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

3.1 Gemeentelijke website

Op de website van de gemeente Heerde staat onder het kopje 'Ondernemers' informatie over onderwerpen met betrekking tot ondernemerschap. Aan de ondernemers is gevraagd of zij hier weleens kijken. Drie op de tien ondernemers (30%) geven aan hier wel eens te kijken, terwijl ruim zes op de tien (61%) aangeven dit niet te doen.

Grafiek 1 – Kijkt u weleens onder het kopje 'Ondernemers'? (n=35)



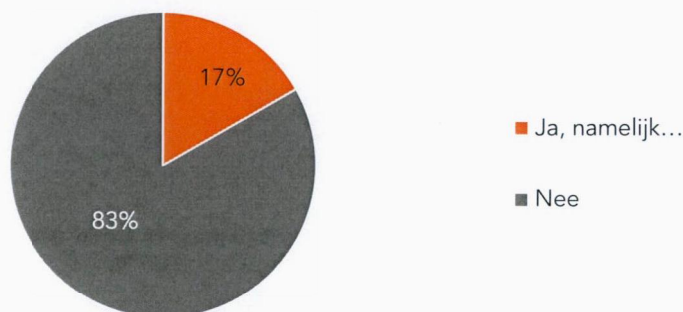
Vervolgens is aan de ondernemers die niet op dit deel van de website hebben gekeken gevraagd waarom zij dit niet hebben gedaan. Zij geven vooral aan dat zij de informatie op de website niet nodig hebben of dat ze er niet aan gedacht hebben om de website te raadplegen.

Ook is aan de ondernemers gevraagd of zij via andere kanalen aan informatie komen over onderwerpen met betrekking tot ondernemerschap. Ruim de helft van de ondernemers (57%) komt via andere kanalen aan deze informatie. Hierbij worden met name andere ondernemers, brancheorganisaties, het internet, de Kamer van Koophandel en vakbladen als alternatieve bronnen van informatie over ondernemerschap genoemd.

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

Vervolgens is aan de ondernemers gevraagd of zij informatie voor ondernemers missen op de website van de gemeente Heerde. Veruit het grootste deel van de ondernemers (83%) mist geen informatie op de website. De overige ondernemers (17%) missen duidelijke en relevante informatie. Verder zien ze graag dat de gemeente berichten plaatst over positieve ontwikkelingen.

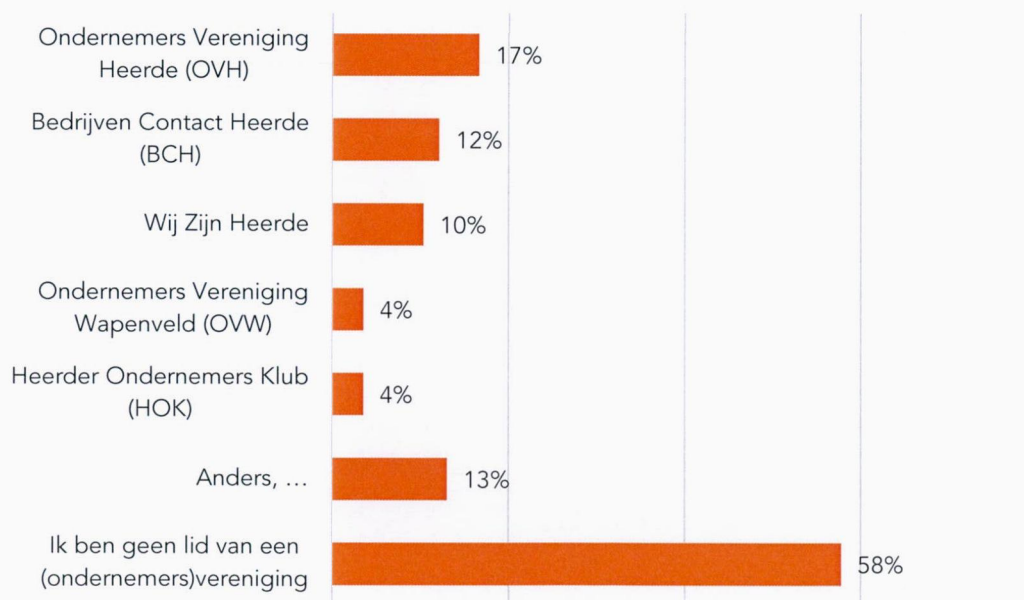
Grafiek 2 – Mist u op de website van gemeente Heerde bepaalde informatie voor ondernemers? (n=34)



3.2 Ondernemersvereniging

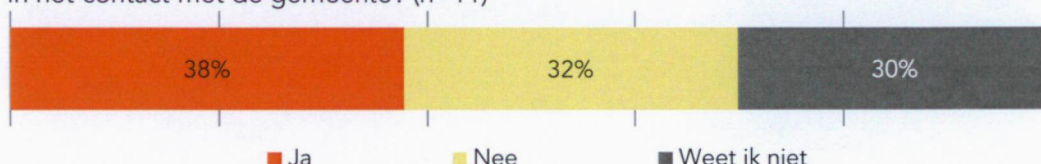
Aan ondernemers is gevraagd of zij lid zijn van één van de onderstaande (ondernemers)verenigingen (zie grafiek 4). Meer dan de helft van de ondernemers (58%) geeft aan geen lid te zijn van een (ondernemers)vereniging. Van de ondernemers is 17% lid van Ondernemers Vereniging Heerde (OVH) en 13% van een andere dan de voorgelegde verenigingen, zoals het regiolokaal of de metaalunie.

Grafiek 3 – Bent u lid van één van de onderstaande (ondernemers)verenigingen? (n=34) (meerdere antwoorden mogelijk)



Vervolgens is aan de ondernemers die aangeven lid te zijn van een (ondernemers)vereniging gevraagd of zij zich door de vereniging voldoende vertegenwoordigd voelen in het contact met de gemeente. Hierover zijn de ondernemers verdeeld. Ruim een derde (38%) voelt zich voldoende vertegenwoordigd, terwijl bij bijna een derde (32%) dit niet het geval is.

Grafiek 4 – Voelt u zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd in het contact met de gemeente? (n=11)



Voor de ondernemers die aangeven zich voldoende vertegenwoordigd te voelen door de ondernemersvereniging is het goede contact met de ondernemersvereniging een belangrijke reden voor dit gevoel. De ondernemers die zich onvoldoende vertegenwoordigd voelen wijzen op het gebrek aan eenheid en daadkracht bij de ondernemersvereniging.

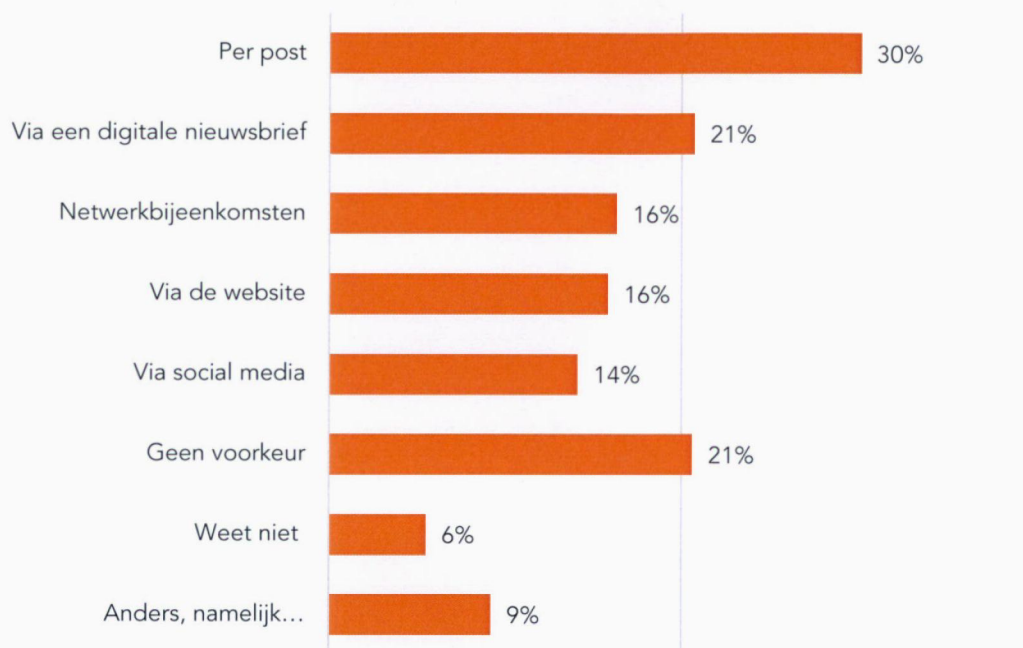
Aan de ondernemers die eerder aangaven geen lid te zijn van een (ondernemers)vereniging is gevraagd wanneer zij wel lid zouden worden. Hierop antwoorden de ondernemers onder andere dat zij lid zouden worden als zij hier de toegevoegde waarde van inzien, als het nodig is, of als zij hier tijd voor zouden hebben.

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

3.3 Manier van informatievoorziening

Aan de ondernemers is gevraagd op welke wijze zij graag worden geïnformeerd door de gemeente over belangrijke zaken. Drie op de tien ondernemers (30%) wordt graag per post geïnformeerd en 21% ontvangt graag een digitale nieuwsbrief. Minder gewenste bronnen van informatie zijn netwerkbijeenkomsten (16%), de website (16%) en social media (14%). Van de ondernemers geeft 9% aan liever op een andere manier geïnformeerd te willen worden, bijvoorbeeld via de regionale krant. Ook wordt aangegeven dat de voorkeur voor een medium sterk van het onderwerp afhangt. Ruim een vijfde van de ondernemers (21%) geeft aan geen voorkeur te hebben voor de manier waarop ze worden geïnformeerd.

Grafiek 5 – Op welke manier wordt u door de gemeente graag geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers? (n=36) (meerdere antwoorden mogelijk)



3.4 Duurzaam ondernemen

Aan de ondernemers gevraagd of zij zich voldoende ondersteund voelen door de gemeente bij duurzaam ondernemen of bij het ontwikkelen van het bedrijf op basis van circulaire economie. Eén op de tien ondernemers (12%) geeft aan zich voldoende ondersteund te voelen, terwijl ruim een derde (36%) aangeeft dit gevoel niet te hebben. Meer dan de helft van de ondernemers (52%) weet niet of zij zich voldoende ondersteund voelen door de gemeente bij duurzaam ondernemen.

Grafiek 6 – Wordt u door de gemeente voldoende ondersteund, zodat u duurzaam kunt ondernemen of uw bedrijf kunt ontwikkelen op basis van circulaire economie? (n=36)



Enkele ondernemers geven aan dat de gemeente hier (te) weinig aandacht aan besteedt en geen visie heeft. Andere ondernemers geven aan dat de gemeente goed meedenkt, financiële ondersteuning biedt en dat zij altijd ergens terecht kunnen met vragen over dit onderwerp.

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

3.5 Onderhoud

De ondernemers in de gemeente Heerde is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over het onderhoud van het wegdek, het straatmeubilair en het openbaar groen rond de onderneming. Ruim helft van de ondernemers (52%) is hier (zeer) tevreden over, terwijl ruim een vijfde (22%) aangeeft (zeer) ontevreden te zijn.

Grafiek 7 – In hoeverre bent u als ondernemer tevreden over het onderhoud van het wegdek, straatmeubilair, openbaar groen rond uw onderneming? (n=36)



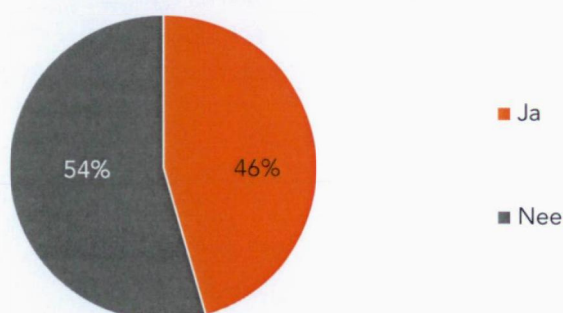
De ondernemers die tevreden zijn over het onderhoud geven aan dat de gemeente Heerde goed wordt verzorgd en onderhouden. Dit zorgt voor een goede ruimtelijke kwaliteit en uitstraling. De ondernemers die ontevreden zijn over het onderhoud wijzen met name op de situatie op en rond de wegen. Volgens de ondernemers is er sprake van veel achterstallig onderhoud aan het wegdek en ook de bermen zouden te laat worden gemaaid.

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

3.6 Omgevingswet

Tenslotte is aan de ondernemers gevraagd of zij bekend zijn met de Omgevingswet. Bijna de helft van de ondernemers (46%) is hier bekend mee.

Grafiek 8 – Bent u als ondernemer al bekend met de Omgevingswet? (n=35)



4. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen een aantal aanbevelingen op basis van de resultaten die zijn gevonden bij de extrapeiling die de gemeente Heerde heeft laten uitvoeren in het kader van het onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente 2018. Positieve punten van de gemeente Heerde worden voornamelijk gevonden in de manier waarop zij de openbare ruimte onderhoudt. Veel ondernemers vinden dat de openbare ruimte rond de onderneming goed wordt verzorgd en dat dit een goede uitstraling geeft. Ook geven ondernemers aan tevreden te zijn over de snelheid van betalen en het krijgen van 'waar voor het geld'. 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.

Betrek ondernemers, ga het contact aan en maak diensten zichtbaar.

Ondernemers zien graag dat de gemeente Heerde meer initiatief neemt, meer begrip toont en meer in gesprek gaat met ondernemers. Verder zijn veel ondernemers niet op de hoogte van de dienstverlening die de gemeente aanbiedt. Het is belangrijk om deze punten (meer) aandacht te geven om het ondernemersklimaat te verbeteren. De volgende acties kunnen hier een bijdrage aan leveren:

- Communiceer wat de gemeente doet voor ondernemers. Een groot deel van de ondernemers weet niet (zeker) welke voorzieningen de gemeente aanbiedt, welk beleid zij voert en welke visie zij nastreeft. Door deze zaken beter onder de aandacht te brengen kan onnodige onduidelijkheid bij ondernemers worden voorkomen. Houd er hierbij rekening mee dat meer dan twee derde van de ondernemers de website niet raadpleegt en relatief veel ondernemers graag per post worden geïnformeerd.
- Begrip voor ondernemers is een belangrijke verklarende variabele voor het ondernemersklimaat. De gemeente Heerde scoort hierop echter relatief laag. Neem ondernemers daarom te allen tijde serieus en toon (meer) begrip voor hun problemen. Dit kan door ondernemers meer te betrekken bij het beleid, hun aanmerkingen zichtbaar mee te nemen en gemaakte afspraken na te komen.
- Ondernemers in de gemeente Heerde geven aan dat er verbetering mogelijk is op de snelheid van de dienstverlening. Verlicht daarom de (administratieve) lasten voor de ondernemer. Bepaal of processen kunnen worden versimpeld en/of versneld door bijvoorbeeld gebruik te maken van vooroverleg bij een aanvraag/vraag. Daarnaast is het zinvol om ondernemers gedurende het proces op de hoogte te houden van de status en stappen die de gemeente zet.
- Probeer op basis van de uitkomsten van deze peiling (nog) meer in contact te komen met de lokale ondernemers en te spreken over de actuele wensen en behoeften. 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 dat ze inspraak hebben.



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 
advies en onderzoek

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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl