

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Zitting van 14 september 2021
Beleid en Uitvoering - Samenleving en
Ontwikkeling

**7 2021_B&W_00477 Hamerstuk - BH - Beantwoording raadsragen D66 MKB
vriendelijkste gemeente**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl, Wethouder; mevrouw J.C. de Groot, Secretaris

Nota van antwoord

Vraag en antwoord

Van de fractie van D66 zijn onderstaande raadsragen ontvangen:

1. Is het college het met D66 een dat de uitslag en inhoud van het rapport belangrijke informatie bevat voor de raad en alle inwoners?

De inhoud van het rapport bevat inderdaad belangrijke informatie voor de raad en inwoners. Naast de uitslag waar we staan (ranking) geeft het ons aanbevelingen over hoe we de ondernemersdienstverlening kunnen verbeteren. De door ons extra toegevoegde vragen onderstreept het belang van dit onderzoek en de uitkomsten.

2. Waarom heeft u deze rapportage na ontvangst in juli niet direct online gepubliceerd én gedeeld met de gemeenteraad?

Op 15 juli werd de uitslag van de beste 100 gemeenten gepubliceerd door MKB-Nederland. Op 12 augustus is de rapportage voor de gemeente Steenwijkerland binnengekomen. Mede als gevolg van de vakantieperiode en tijdelijk gebrek aan voldoende ambtelijke capaciteit (vanwege ziekte en pensionering) hebben we niet adequaat dit rapport kunnen delen en hierop kunnen reageren. Dit is geen onwil. Integendeel, het onderzoek is juist aanleiding nu extra in te zetten op de ondernemersdienstverlening. In de najaarsnota, die voor uw vergadering wordt geagendeerd, gaan wij in op dit onderzoek. Het resultaat is ronduit teleurstellend, maar biedt wel aanknopingspunten om deze dienstverlening te verbeteren.

3. Kunt u het rapport nu delen met de raad, zodat de input meegenomen kan worden in de verkeersprogramma's van de partijen?

Uiteraard. Wij zullen dit rapport ter kennisname aanbieden aan de gemeenteraad.

4. Hoe duidt het college de (teleurstellende) uitslag op basis van het ingezette beleid?

Zoals al uiteengezet onder vraag twee is het resultaat ronduit teleurstellend. Hoog op de lijst staan is en blijft overigens wel onze ambitie. We willen geen middenmoot zijn. We streven naar excellente dienstverlening, maar dat lukt niet altijd. Wel hebben we gelukkig wel de mensen die gedreven, loyaal en hard werken om de dienstverlening te verbeteren. Op basis van dit onderzoek stellen we met ondernemersorganisatie (zoals BCS en KHN) en in afstemming met de omgevingswet een plan van aanpak op om de ondernemersdienstverlening te verbeteren. We gaan binnenkort met (buur)gemeenten in overleg over hun aanpak en kunnen hiervan leren, tevens gaan we in gesprek met ondernemers.

5. Waar stond Steenwijkerland in de lijst van 2018 en kunt u dat rapport ook delen met de raad?

Steenwijkerland stond in 2018 op plek 195. Het rapport zullen wij u ook ter informatie aanbieden.

6. U heeft in stukken benoemd dat Steenwijkerland 'koploper is in de regio Zwolle'. Kunt u aangeven welke plekken volgens u tot de koploper plekken behoren?

In het bestuursprogramma Werk aan de winkel hebben we onder het doel versterken regionale samenwerking uitgesproken om koploper in de regio te zijn. We zijn en blijven actief in de regio en zijn aangesloten op de voor Steenwijkerland belangrijke thema's (Economie Toerisme, Economie). Organisatorisch en inhoudelijk hebben we een positie in de Economic Board, zijn vertegenwoordigd in de Stuurgroep Vitale vakantieparken. Wij doen actief mee om van de Regio Zwolle de 4^e economische regio van ons land te maken en plukken hier de vruchten van (verkrijgen subsidies, meedoen aan pilotprojecten enz.). Tevens is onze aanpak van de arbeidsmarktproblematiek, zoals verwoord in het Actieplan Werk toonaangevend in de regio. We zijn kortom in de regionale samenwerking op tal van terreinen koploper.

7. Op welke plaats staat Steenwijkerland binnen de 22 gemeenten van deze regio?

MKB Nederland publiceert enkel de 100 best scorende gemeenten in Nederland en de top 3 per provincie. Een overzicht van de Regio Zwolle (4 provincies) is nog niet gemaakt. Wel is er een overzicht van de provincie Overijssel. Steenwijkerland staat op plek 22 van de 25 gemeenten in Overijssel (Oldenzaal, Staphorst en Kampen staan nog onder ons).

Vervolg

Met ondernemersorganisaties en in afstemming met de omgevingswet wordt een plan van aanpak gemaakt. Tevens gaan we met (buur)gemeenten in overleg over hun aanpak en gaan in gesprek met ondernemers.

Bijlagen

1. D66 raadvragen MKB vriendelijkste gemeente.pdf
2. Bijlagenrapportage Steenwijkerland - MKB-vriendelijkste gemeente 2020-2021.pdf
3. Rapportage gemeente Steenwijkerland - MKB-vriendelijkste gemeente 2020-2021.pdf
4. Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente - Steenwijkerland 2018.pdf



Datum: 26 augustus 2021

Betreft: Schriftelijke vragen over teleurstellende uitslag verkiezing MKB-vriendelijkste gemeente conform artikel 39 reglement van orde

Geacht college,

In oktober 2020 is de verkiezing van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland gehouden. Met veel bombarie en acties heeft de gemeente aandacht gevraagd voor deze verkiezing. Er zijn bloemetjes uitgereikt, diverse interviews gehouden en gepubliceerd en het MKB werd opgeroepen vooral gebruik te maken van de enquête. De gemeente heeft nog extra vragen toegevoegd om informatie te verkrijgen om de dienstverlening te verbeteren.

In het coalitieakkoord is opgenomen dat Steenwijkerland in de top 25 staat aan het einde van de periode. Later heeft het college deze ambitie verlaagd naar de top 50. Waarom dat gedaan is, blijft onduidelijk. Naar verluidt is de uitslag van de verkiezing voor Steenwijkerland teleurstellend. Onze gemeente zou rond plek 250 van de 352 gemeenten in Nederland uitkomen.

D66 kan zich voorstellen dat dit niet de uitslag is die college en inwoner hadden verwacht. In het kader van transparantie had het college gesierd deze uitslag openlijk te delen. U heeft als college de verkiezing groots aangekondigd, dan hoort daar ook bij dat de uitslag bekend gemaakt wordt.

Het bovenstaande roept bij D66 de volgende vragen op:

1. Is het college het met D66 eens dat de uitslag en de inhoud van het rapport belangrijke informatie bevat voor de raad en alle inwoners?
2. Waarom heeft u deze rapportage na ontvangst in juli niet direct online gepubliceerd én gedeeld met de gemeenteraad?
3. Kunt u het rapport nu delen met de raad, zodat de input meegenomen kan worden in de verkiezingsprogramma's van de partijen?
4. Hoe duidt het college de (teleurstellende) uitslag op basis van het ingezette beleid?
5. Waar stond Steenwijkerland in de lijst van 2018 en kunt u dat rapport ook delen met de raad?
6. U heeft in stukken ook benoemd dat Steenwijkerland 'koploper is in de regio Zwolle'. Kunt u aangeven welke plekken volgens u tot de koploper plekken behoren?
7. Op welke plaats staat Steenwijkerland binnen de 22 gemeenten van deze regio?

Met vriendelijke groeten,

Emmy Elgersma
Fractie D66

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

Steenwijkerland



Bijlagenrapport

Inhoud

1. Vragenlijst	3
1.1 Vragenlijst standaardpeiling MKB-vriendelijkste gemeente 2020	3
1.2 Vragenlijst extrapeiling MKB-vriendelijkste gemeente 2020	6
2. Open antwoorden	9
2.1 Sterke punten	9
2.2 Zwakke punten	11
2.3 Ondersteuning tijdens/na de coronacrisis	15
2.4 Dienstverlening	19
2.5 Informatievoorziening	21
2.6 Ondernemersvereniging	21
2.7 Regionale samenwerking	23

1. Vragenlijst

1.1 Vragenlijst standaardpeiling MKB-vriendelijkste gemeente 2020

Inleidende vragen

Heeft u een eigen onderneming of bent u directeur of bedrijfsleider?

Klopt het dat uw onderneming is gevestigd in de gemeente Steenwijkerland?

Indien nee: waar is uw bedrijf gevestigd? (bij meerdere vestigingen graag de hoofdvestiging).

1. Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u het ondernemersklimaat van de gemeente waarin u gevestigd bent?

Het ondernemersklimaat 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.

2. De volgende stellingen hebben betrekking op de dienstverlening van uw gemeente. We vragen u per stelling uw reactie aan te geven.

	ja	nee	weet niet/ misschien
Mijn gemeente heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	☐	☐	☐
Mijn gemeente voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	☐	☐	☐
Mijn gemeente zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	☐	☐	☐
Mijn gemeente heeft specifiek beleid voor het mkb	☐	☐	☐
Mijn gemeente zet zich in om de regeldruk te verminderen	☐	☐	☐
Mijn gemeente heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiërs	☐	☐	☐
Mijn gemeente informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	☐	☐	☐
Mijn gemeente toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	☐	☐	☐
Mijn gemeente faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	☐	☐	☐

3. Hieronder wordt een aantal aspecten van dienstverlening weergegeven. We vragen u met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) per aspect aan te geven hoe tevreden u bent over uw gemeente.

	Rapportcijfer
Snelheid van dienstverlening	
Afstemming en overleg met ondernemers	
Klantgerichtheid	
Telefonische bereikbaarheid	
Digitale bereikbaarheid	
Deskundigheid	
Betrouwbaarheid	
Begrip voor ondernemers	
Het nemen van initiatieven	
Vergunningverlening	
Snelheid van betalen	

4. Investeert de gemeente voldoende in voorzieningen voor ondernemers? Met andere woorden: krijgt u "waar voor uw geld"? We vragen u een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven.

U kunt hierbij denken aan investeringen in bijvoorbeeld bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, parkeervoorzieningen etc.

5. Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een sterk punt en wat is een zwak punt van uw gemeente?

Sterk punt: <open>

Zwak punt: <open>

De volgende vraag gaat niet over uw eigen gemeente, maar over het beeld dat u heeft van de dienstverlening aan ondernemers door andere gemeenten.

6. Welke gemeente, buiten uw eigen gemeente, vindt u het meest mkb-vriendelijk?

De volgende vragen gaan over de coronacrisis.

7. De invloed van de coronacrisis op mijn onderneming is uiteindelijk / al met al:

- o Zeer negatief
- o Negatief
- o Neutraal (geen invloed)
- o Positief
- o Zeer positief
- o Ik weet het (nog) niet

8. Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u de dienstverlening van uw gemeente richting ondernemers rondom de coronacrisis?

9. Wat kan de gemeente (nog meer) doen om u te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis?

Tot slot stellen we nog een aantal algemene vragen.

10. In welke branche is uw onderneming actief?

- Bouw
- Detailhandel
- Financiële dienstverlening
- Gezondheidszorg
- Groot- en tussenhandel
- Horeca, recreatie en toerisme
- ICT
- Industrie
- Land- en tuinbouw
- Onderwijs
- Overheid
- Transport & logistiek
- Zakelijke dienstverlening
- Overige

11. Hoeveel medewerkers heeft uw bedrijf op dit moment, inclusief uzelf?

Het betreft hier zowel de fulltime als parttime medewerkers.

- 1
- 2 t/m 4
- 5 t/m 9
- 10 t/m 19
- 20 t/m 49
- 50 t/m 99
- 100 t/m 199
- 200 t/m 499
- 500 of meer

1.2 Vragenlijst extrapeiling MKB-vriendelijkste gemeente 2020

Dienstverlening

Vraag 1

Heeft u de gemeente het afgelopen jaar benaderd voor ondernemersvragen of voor informatie omtrent ondernemen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- Ja, telefonisch
- Ja, per mail
- Ja, via de ondernemerspagina op de website van de gemeente
- Ja, via de bedrijfscontactfunctionaris
- Ja, op een andere manier, namelijk..
- Nee, ik heb het afgelopen jaar de gemeente niet benaderd [*unieke antwoordoptie*]

Indien niet optie 6 bij vraag 1

Vraag 2

Waarvoor heeft u de gemeente benaderd? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- Algemene informatie over ondernemen in de gemeente
- Inkoop/aanbesteding
- Zoeken naar bedrijfsruimte/uitbreidingsmogelijkheden
- Vergunningverlening
- Subsidies
- Ondersteuning bij innovatie
- Informatie over en/of ondersteuning bij personeelswerving
- Informatie over en/of ondersteuning bij duurzaam, circulair en energieneutraal ondernemen
- Anders, namelijk...
- Wil ik liever niet zeggen [*unieke antwoordoptie*]

Indien niet optie 6 bij vraag 1

Vraag 3a

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening vanuit de gemeente?

Schaal: helemaal mee oneens tot helemaal mee eens + n.v.t./weet ik niet

- Het contact met de bedrijfscontactfunctionaris ervaar ik als positief [*indien optie 4 vraag 1 ja*]
- De ondernemerspagina op de website van de gemeente is duidelijk [*indien optie 3 vraag 1 ja*]
- Medewerkers van de gemeente zijn goed bereikbaar
- Medewerkers van de gemeente hebben voldoende kennis om mij te helpen
- De gemeente denkt mee met mij als dit nodig is

- Ik heb een verbetering ervaren in de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers
- Ik heb een verbetering ervaren in de dienstverlening bij het aanvragen van omgevingsvergunningen (bouw) *[indien optie 4 vraag 2 ja]*
- Ik heb een verbetering ervaren in de dienstverlening bij het aanvragen van overige vergunningen (zoals terras- en evenementenvergunningen) *[indien optie 4 vraag 2 ja]*

Indien bij vraag 3a één of meerdere stellingen (helemaal) oneens

Vraag 3b

U geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met één of meerdere stellingen, kunt u uw antwoord(en) toelichten?

<open>

Informatievoorziening

Vraag 4

Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers?

- Via de website
- Via een digitale nieuwsbrief
- Per post
- Via social media
- Via e-mail
- Anders, namelijk... <open>
- Geen voorkeur
- Weet niet

Ondernemersvereniging

Vraag 5a

Bent u lid van een ondernemersvereniging?

- Ja
- Nee

Indien Ja bij vraag 5a

Vraag 5b

Voelt u zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd in het contact met de gemeente?

- Ja
- Nee

Indien Nee bij vraag 5a

Vraag 5c

Waarom niet en wanneer zou u wel lid worden van een ondernemersvereniging?

<open>

Regionale samenwerking

Vraag 6

De gemeente is onderdeel van de Regio Zwolle, een regionale samenwerking van 22 gemeenten en 4 provincies. Wat merkt u als ondernemer van deze samenwerking? Levert het voor u als ondernemer wat op?

<open>

Vraag 7

Mag de gemeente contact met u opnemen? Laat dan uw gegevens achter.

Let op! Uw contactgegevens worden niet gekoppeld met uw gegeven antwoorden.

- Naam organisatie: <open>
- Naam contactpersoon: <open>
- Telefoonnummer: <open>
- E-mailadres: <open>

2. Open antwoorden

Hieronder worden de antwoorden op de open vragen waar mogelijk per branche weergegeven. Indien voor een vraag minder dan vijf antwoorden afkomstig zijn uit een bepaalde branche, zijn deze ondergebracht in de categorie overige.

2.1 Sterke punten

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een sterk punt van uw gemeente?

Bouw

- contact met businessclub
- contacten en samenwerking met de lokale ondernemersverenigingen en brancheverenigingen.
- Deskundige ambtenaren
- duidelijke website, goede samenwerking met de business club steenwijkerland
- geen idee, volgens mij heeft deze gemeente geen idee dat ik besta
- Hebben hier geen direct antwoord op. Mogelijk het coronabeleid.
- samenwerking met businessclub
- weet ik niet

Detailhandel

- denken mee
- Geen
- Geen idee
- Is er niet
- Korte lijnen met Business Club
- Toegankelijk en creatief
- Veel initiatieven op papier
- Vrij vlot reactie op vragen

Horeca, recreatie en toerisme

- Alles onmogelijk maken Toerisme weg jagen
- Bereikbaarheid
- Bijzondere publiek-private samenwerking in gebiedsboard met veel lokale partners. Actief betrokken bij de sector recreatie-toerisme; één van de belangrijkste sectoren in ons gebied.
- College van B & W is zeer zichtbaar voor haar gemeente en ondernemers.
- Corectheid

- De intensieve samenwerking met het bedrijfsleven en de hoge mate van participatie bij opstellen van visie en beleid.
- De telefonische en internet bereikbaarheid van de gemeente is goed.
- fijne en menselijke medewerkers met voldoende parate kennis van zaken,
- Geen enkele
- geen idee
- Geen mening
- Initiatief (ondernemendheid) en overleg/inspraak voor ondernemersclub.
- Laatste decennia steeds meer zichtbaar actief door gesprekspartner te zijn in diverse geledingen
- laatste jaar krijg ik het idee dat men meer de ondernemers probeert te bereiken. Een accountmanager (complimenten voor Jeanette Los, dat mag ook gezegd worden) een task force waarin ondernemers elkaar helpen. Maar of dat iets blijvends is, of een kortstondige impuls voor een MKB vriendelijkste status, vraag ik me af. Ik zou in ieder geval zeggen , zo doorzetten!
- Men probeert werkzaamheden uit te besteden aan lokale ondernemers.
- Nauwe samenwerking business club en regionale samenwerking regio Zwolle (MKB - VNO-NCW)
- Samenwerking met de bcs
- Strikt in regelgeving.
- Voortrekken van de grote belangrijkere ondernemingen
- weet niet
- Ze weten alleen ondernemers te vinden die controleren ze ook erg vaak en veel terwijl ze illegale bedrijven laten gaan omdat ze die zogenaamd niet weten Zo gaat het ook wie er moet Betalen de ondernemers die alles netjes doen betalen en hebben daar door ook nog eens extra kosten om alles bij te houden (regeldruk)

ICT

- 1 aanspreekpunt
- geen idee
- Kan ik niet bedenken
- Naar buiten doen alsof alles heel goed is
- Voor startende ondernemingen zijn er redelijk veel activiteiten, die vanuit de gemeente gedreven worden

Zakelijke dienstverlening

- Betrokken en persoonlijk
- Gezamenlijk met de ondernemersverenigingen evenementen organiseren zoals Prinsjesdagontbijt, Nieuwjaarsreceptie, verkiezing ondernemer van het jaar en week van de ondernemer
- Goede samenwerking met georganiseerde bedrijfsleven

- Proberen contact te houden met Ondernemers via de Business Club.
- relatie met lokale organisatie
- Variatie in mogelijkheden die er voor ondernemers zijn.
- we hebben een fanatieke en zichtbare wethouder (... die helaas de verkeerde dingen doet)
- Zoekt niet actief contact met ondernemers, terwijl er meerdere bedrijfscontactfunctionarissen zijn. Men beroept zich teveel op het overleg met het bestuur van ondernemersverenigingen.

Overige

- Ondernemerschap
- Eerlijk gezegd weten we helemaal wat de sterke punten en zwakke punten zijn van de gemeente, zijn nog nooit zo in aanraking gekomen en zouden dat wel op prijs stellen.
- Er zijn genoeg initiatieven vanuit de gemeente. Er wordt genoeg aangeboden als je maar weet waar je moet zijn
- Initiatief vol, proactief
- Makkelijk bereikbaar op verschillende manieren en redelijk snelle afhandeling.
- aanpassing van het inkoopbeleid
- Contact met de ondernemers.
- Recent een goede case manager voor bedrijven aangesteld. Ook een goede project manager Duurzaamheid. Maar met lastig te veranderen interne ambtelijke ivoren toren is het maar de vraag hoe lang deze case manager en duurzaamheidsmanager (gemotiveerd) blijven.
- Informatie inwinnen
- Lokale ondernemers het werk gunnen bij kleinere projecten
- Deze kan ik niet specifiek noemen,
- - Faciliteren bijzondere activiteiten - Communicatie, digitaal en op papier
- Geen idee het is allemaal bagger bij de gemeente Steenwijkerland!
- heb ik nog niet ervaren
- Ik lees met regelmaat iets in de krant.
- Investeren in gratis parkeren en aantrekkelijke binnenstad
- weet ik niet te benoemen

2.2 Zwakke punten

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een zwak punt van uw gemeente?

Bouw

- ambtenaren die in hun eigen bubbel leven en geen werkbare werk situatie maken
- dienstverlening en daar in assertief handelen

- Gebrek aan initiatief ons inziens ingezet door het beleid waarbij terughoudendheid teveel aanwezig is. Mis het enthousiasme van bijvoorbeeld H. Apotheker . Oprechte belangstelling in bedrijven wat gebeurd er wat moet ik doen. Gaan we regelen Overigens W. Brus gelijk. Ambtenaren zijn een afspiegeling van het bestuur. Zeker het gevoel als het niet hoeft gaan we het niet doen. Spijt me dit te moeten mededeelden Wil het graag toelichten
- matig verantwoordelijkheidsgevoel, overleggen zonder oplossing
- Slechte interne communicatie
- te weinig bedrijventerrein in andere kernen, niet zijnde Steenwijk
- traag eigen apparaat, niet daadkrachtig, geen lef
- weinig kavels op bedrijventerreinen, zeker in de kern Vollenhove

Detailhandel

- communicatie
- Fietzers en autos in de binnenstad, gemeente doet er niks aan. Als je het meld dan doen ze niks
- Geen consistent beleid tav het centrum
- Gemeente doet niks aan fietsers en auto's in de binnenstad. Meer dan 40 maal gemeld maar ze doen niks.
- Hoe bedoeld u??
- Ondernemers los van een vereniging krijgen weinig informatie cq wordt weinig mee gedeeld
- Weinig daadkracht. Te veel bureaucratie.

Horeca, recreatie en toerisme

- Ambtelijk apparaat kan soms nog niet omgaan met de publiek-private samenwerking; moeite met het delen van verantwoordelijkheden.
- Ambtenaren niveau kan hoger
- Ben inmiddels al jaren bezig met een wijziging bestemmingsplan, telkens nieuwe medewerkers die weer moeten inlezen. Zeer late reacties of zelfs geen, moet overal zelf achteraan. Zeer laks.
- binnen 4 jaar zitten er nu meer dan 8 personen op toerisme op het gemeente huis waar heel veel geld na toe gaat maar er komt niks uit, iedereen praat maar maar er gebeurt niks ze hebben overleg met verschillende organisaties, maar laten hun mee praten en dan opeens hoor je niks meer van de gemeente en doen ze dingen die nooit zijn besproken. ze zorgen voor zoveel kosten voor ondernemers zodat die niet meer kunnen ondernemen, daardoor zie je steeds meer illegale praktijken als bootjes verhuur b&b zelf cafés die niet bestaan
- De ene ambtenaar is wat klantgerichter en oplossingsgerichter dan de ander.
- De kleine ondernemingen een bedrag per jaar laten betalen waar alleen de grotere ondernemingen voordeel van hebben.
- Doorlooptijd van procedures / vergunningen

- Er is nooit iemand aanwezig op het gemeentehuis als je diegene nodig hebt. Bijvoorbeeld voor het regelen van vergunningen zitten wij al 4 weken te wachten tot wij de desbetreffende persoon te pakken kunnen krijgen. Hij/zij is altijd afwezig of in een meeting.
- Geen mening
- geen visie, geen beleid, geen durf, doodsteek voor de ondernemers met voortgangs bloed.
- Grote organisatie waarbij meermaals achter de feiten aan gelopen wordt. Men is bezig met brandjes blussen met verouderd beleid ipv een vooruitstrevende gemeente met een plan.
- Het is moeilijk de juiste afdeling of persoon te vinden in de Gemeente Steenwijkerland. Personen wisselen vaak. Men richt zich vooral op agrarische en bouwondernemers en ondernemers is Giethoorn, niet op ondernemers die voor mens en natuur gaan en elders de gemeente natuurrijk en groen houden.
- Soms wil en gaat het bestuur sneller dan het ambtenarenapparaat, dat verdient soms nog aandacht
- Steenwijkerland ontfermd zich weinig over zijn bedrijven , of in ieder geval ons bedrijf. Alle communicatie met de gemeente komt eigenlijk altijd vanuit ons. Terwijl we toch zien dat het anders kan. Gemeente Westerveld betreft ons bijvoorbeeld veel meer bij events , meetings en zakelijke besprekingen. Ook de gebiedsmarketing vind ik erg zwak. Je betaalt er als ondernemer voor, maar moet er aan trekken om genoemd te worden bij marketing oost. Ook dat is bij Drenthe marketing wel anders. Die snappen wat ze moeten promoten, en hoe. Wees bewust wat een leuke innovatieve bedrijven er in Steenwijkerland zit, en richt je niet alleen op Giethoorn eo. Denk vanuit de bezoeker, de inwoners, de ondernemer.
- Te veel om op te noemen
- Traag en moeilijk om contact te krijgen met iemand met beslissingsbevoegdheid . Weinig overzichtelijk en vooral denken in regels en niet in mogelijkheden.
- Verbeterpunt - de (terugbel)afspraken nakomen, handhaven en actief zichtbaar blijven in hele proces
- weet niet
- Weinig flexibiliteit. Denken in regels en niet in mogelijkheden. Lastig om contact te krijgen met iemand die daadwerkelijk beslissingsbevoegd is. Ik mis daadkracht en doorzettingsvermogen. Projecten voornamelijk gericht op prestige waardoor de kleine ondernemer wordt vergeten.
- Ze maken je bedrijf kapot waar je bij staat en je kunt er niets tegen doen. Procedures zijn vals en vooropgezet.
- Zie hier boven ze denken dat dit een sterk punt is maar om een goed ondernemers Klimaat te hebben moet je zorgen dat er een eerlijk speel veld is

ICT

- Daadwerkelijk de goede dingen doen voor ondernemers, veel praatjes
- geen idee
- Na startperiode is valt er een gat.
- onduidelijkheid waar ze heen willen met zzp-ers.
- Zeer ambtelijke organisatie. In niets blijkt dat gemeente blij is met startende ondernemers.

Zakelijke dienstverlening

- Ambtenaren die denken in "voor elke oplossing een probleem te bedenken" en ondernemers tegenwerken! Mooie plannen op gebied van woninginpassing willens en wetens tegenwerken en zo mooie initiatieven tegenwerken.
- Bedrijfsmatig denken
- De focus op de gevestigde orde v ondernemers waarbij start ups en nieuwe ondernemingen vaak volledig worden vergeten, behalve als het gaat om voorlichting en kennisoverdracht.
- een ambitie die niet aansluit bij het ondernemingsprofiel van de gemeente: het gros van de ondernemers zijn vrij kleine makers en dienstverleners (zorg en horeca). Richt je daarop, integreer die in de maatschappij. een tweede zwakke punt is dat ondernemersbelangen als absoluut worden gezien.. owee als ondernemers het een beetje moeilijk hebben.. dan gaat de gemeente al weer rennen.
- Meedenken met vergunningaanvragen en mee helpen zoeken naar lokaties
- Met ondernemer mee kijken naar gecombineerde huisvesting en/of alternatieve mogelijkheden
- reactiesnelheid: de mail over betrokkenheid met ondernemers en corona bereikt mij pas na 8 maanden corona...
- Traag in voorbereiding van projecten waarbij ondernemers belang kunnen hebben.
- Traag, door corona nagenoeg niet bereikbaar.

Overige

- Versnippering beleid
- ik heb geen idee wat de gemeente doet voor de ondernemer in de zorgsector. Ik heb niet het idee dat we ergens bij betrokken worden. Dit vind ik uiteindelijk dus een zwak punt
- Lastig , soms te actief?
- Nvt
- Onvoldoende industriële terreinen.
- vergunning verlening en handhaving, geen beleid op klimaatdoelstellingen
- Zelfs na het recent aannemen van een nieuwe gemeentesecretaris blijft het ambtelijke bedrijfsmotto; "we dronken een glas, we deden een plas en alles

bleef zoals het was". Dat i.c.m. met een zwak college maakt Steenwijkerland meer een MKB gemeente van veel woorden en weinig daden. Zichzelf verkopen kunnen ze wel.

- Gebrek aan lef binnen de gemeenteraad
- Heel veel werk naar enkele bedrijven doen, zonder dit werk openbaar te maken voor inschrijving voor andere lokale ondernemers
- Vaak wisselen van ambtenaren
- De snelheid van procedures mogen wel wat omhoog en de waarde van een mondelinge afspraak is niet altijd even betrouwbaar.
- - Directe betrokkenheid en fysieke aanwezigheid
- De gemeente steenwijkerland heeft geen proactieve houding tov de ondernemers, op enige ambtenaren na. Echter nodigt de gemeente de ondernemers niet uit om te investeren in de gemeente steenwijkerland met name in de omliggende plaatsen. De gemeente is het actiefst in Steenwijk en giethoorn
- Ik werk als zzp-er en heb nog met niks met de gemeente te maken gehad. Niet in positieve en ook niet in negatieve zin. Een aantal platforms die worden georganiseerd zijn voor mij niet geschikt omdat ik maar een klein bedrijfje heb.
- totaal geen verantwoording nemen voor besluiten die genomen zijn door ambtenaren, en je hier ook niet op aan kunt spreken want dit wil men niet. gaat over bouwvergunningen.
- Totaal niet meedenken met ondernemers en dat legt de Corona crisis pijnlijk bloot. Triest!
- traag en onbetrouwbaar, houd zich niet aan zelf besloten termijnen.
- Weinig aandacht voor ZZP-ers in deze Corona tijd

2.3 Ondersteuning tijdens/na de coronacrisis

Wat kan de gemeente (nog meer) doen om u te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis?

Bouw

- bereikbaar zijn en adequaat reageren op zaken
- eigen mensen actiever/ondernemender maken
- kwijtschelden belasting
- Meer verbinding in de regio
- projecten naar voren trekken, lokale bedrijfsleven hiermee stimuleren
- We hebben nog helemaal niets vernomen van de gemeente . Alleen via de plaatselijke media
- weet ik niet

Detailhandel

- Handhaven
- Handhaven van maatregelen

- Regelmatiger delen van informatie en veranderingen. Meer samenhang creëren tussen alle ondernemers in Steenwijk om zo de uitstraling vanuit de hele gemeente te versterken 'wij zijn Steenwijk'
- weet niet
- Zorgen dat er gehandhaafd wordt tegen fietsers en auto's die na 13.00 uur door de stad racen???

Gezondheidszorg

- Betrokken en betrouwbaarheid , blijven tonen
- Meer info verstrekken
- Misschien meer mensen die een PGB's krijgen / hebben naar onze onderneming sturen.
- Voor mijn soort werk niet
- We zijn een keer telefonisch benaderd. Dat was fijn. Ik weet niet wat de gemeente kan doen. Dit is nieuw voor iedereen en ik heb er dan ook geen last van dat het zo is zoals het is.

Horeca, recreatie en toerisme

- - correcte communicatie voeren (foutieve mail 1e aanvraagprocedure TOZO) - lokaal blijven inkopen als het bij een lokale onderneming kan
- Advies en provinciale en rijkssubsidie aanreiken
- Betere persoonlijke informatie over de regelgeving betreffende de Corona maatregelen. Begeleiding in hoe pas ik mijn bedrijf aan.
- Blijven meedenken, mee-acteren. Actief invloed op veiligheidsregio.
- corona speelt niet extra mee qua ondersteuning van de Gemeente aan de ondernemers.
- De gemeente neemt deel aan allerlei overleggen (taskforce, coronabrigade) maar kan daar nog beter over communiceren.
- Door niet corona telkens te misbruiken om alles nog verder te vertragen. Iedereen is gewoon aan het werk en toch wordt dit aangewend
- Duidelijkheid proberen te verschaffen over de geldende regels en verordeningen. Pro actief informeren of de gemeente per individuele ondernemer iets kan betekenen.
- Eerder daadkrachtig handelen. Pas vandaag heb ik een nieuwsbrief van de gemeente ontvangen met mogelijkheden voor ondernemers mbt de Corona crisis. Beetje laat nu de crisis al 8 maanden duurt. Deze nieuwsbrief is inhoudelijk wel oke
- geen extra belasting laten betalen
- gemeente begon erg goed, maar nu zie je ze niet meer gemeente moet nu vooral kijken wat als we nu weer kunnen beginnen. kijk vooruit niet kijken hoe het was vooral met spreading van toerisme wat we moeten nu weer gaan zorgen

dat ze weer komen. alles waar ze nu mee bezig zijn is wat er voor de corona aan de hand was en ze blijven hier lekker mee door gaan

- Is niet nodig
- Luisteren naar de ondernemers
- meedenken over hoe we straks sterker uit deze crisis kunnen komen.
- Meer tegemoet komen op financieel gebied.
- Na sluitingstijd de straat openen zodat je sneller kunt bezorgen en dat klanten makkelijker af kunnen halen. Na 18.00 uur word het een spookstraat.
- Niets
- Nu zorgen voor later nu is niet praten en al het geld aan ambtenaren uit geven Zie bijvoorbeeld 1,5 ambtenaar 6 jaar geleden tegen nu zover ik kan tellen 16 voor Toerisme Dit geld zou beter besteed kunnen worden in deze bedrijfstak vooral nu met den crisis
- Omdat er niets georganiseerd kan worden in en rondom het centrum, de verplichte Bizz bijdrage voor (horeca)ondernemers volledig laten vervallen voor dit (en komend?!) jaar ipv een kleine korting! Tevens een kritische blik op de exorbitante huurprijzen van panden in onze binnenstad. Zelf ben ik nu wéér noodgedwongen gesloten, want horecabedrijf. Probeer uit alle macht deze barre tijd te overleven. Als dat niet lukt, is dat helaas te wijten aan de hoge huurprijs van het pand en de volstrekte onwelwillendheid van mijn verhuurder t.a.v de maandelijkse huur. Zelfs een huurverhoging gekregen in deze crisistijd! Wellicht weten B & W raad?! (Gem. Steenwijkerland).
- Voor ons hebben ze voldoende gedaan.
- Vragen aan de ondernemers wat ze kunnen doen. Zij komen vaak zelf met goede ideeën. Zodat ze ook blijven ondernemen. Het zijn immers ondernemers, die willen ondernemen, de gemeente kan dat tijdens de crisis stimuleren: (Ik heb daar ook actief antwoord opgegeven in een mail) - kerspakket aan het personeel van het gemeentehuis met lokale producten - welkoms pakket voor nieuwe inwoners met lokale producten - de inwoners attenderen op de lokale producten , door gratis ruimte in de plaatselijke krant - marketing oost inzetten om inwoners nabij te stimuleren om in de buurt te recreëren. Nu er weinig gasten van veraf komen, kunnen we onze eigen inwoners laten recreëren. Gemeente kan dat faciliteren - neem een bezoekje bij een bedrijf, dat motiveert al enorm: hoor de ondernemer, en ga ermee in gesprek. Er komt altijd wat positiefs uit voort! En de ondernemer voelt zich 'gezien' - ecc

Zakelijke dienstverlening

- Ik krijg tot nu toe helemaal geen ondersteuning, dus alles is beter dan het huidige niveau
- in mijn geval (interim management) is dat niet meer dan faciliteren van lokaal vraag en aanbod met evt. eigen aanbod aan opdrachten
- Meer diensten bij lokale bedrijven afnemen (in ons geval adviseursdiensten)

- Meer pro actief en breder communiceren. En meer in mogelijkheden en alternatieven denken in plaats van datgene dat landelijk wordt bepaald.
- Mij niet maar ze moeten de Toyota controleren daar is enorm veel fraude gepleegd.
- niet. Ik red me wel (werk buiten STWL)
- Opdrachten verstrekken
- Persoonlijk contact zoeken met ondernemers via de accountmanagers. Zijn onherkenbaar.
- Wij hebben hier nog niet mee van doen gehad
- Zorg voor goede en snelle doorverwijzing naar ondersteuningsorganisaties voor ondernemers op regionaal en landelijk niveau als de gemeente het antwoord niet weet of niet kan helpen vanuit haar mogelijkheden en rol.

Overige

- Weet ik niet
- Gewoon eens normaal aan het werk gaan. Afspraken nakomen, niet ook nog eens met reces of herfstvakantie gaan. En als je oproept tot een mondkapjesplicht in het gemeentehuis, draag ze dan zelf ook.
- ik ben met mn bedrijf gestopt.
- Welke ondersteuning? De gemeente is net met alle andere zaken rondom het ondernemerschap passief. Er wordt geen contact gezocht met de ondernemers zelf.
- Wordt bedrijfsmatig niet geraakt door corona crisis
- Zich flexibeler opstellen en geen 'angst' uitstralen
- Gewoon eens bellen en vragen hoe het is. Zichtbaar zijn. Voor bedrijven heeft Steenwijkerland een erg onzichtbare burgemeester. Deze is eigenlijk alleen zichtbaar in het sociaal domein.
- Nvt we redden ons prima
- sowieso meer zichtbaar zijn, proactief gaan ophalen waar ondernemers behoefte aan hebben
- Voor mijn bedrijf is er geen dip vanwege corona dus wij weten ook niet hoe de houding van de gemeente is in dit verhaal
- Ik ben zeer tevreden hoe de gemeente samenwerkt met de businessclub en ondernemers opzoekt en verbind.
- Zorgen dat de horeca weer open gaat
- Om mij te ondersteunen kan de gemeente niet zoveel voor mij doen. mijn klanten zitten verspreid door de EU..
- betrouwbaar zijn en blijven, niet de schuld afschuiven naar anderen.
- De genomen maatregelen lijken me voldoende.
- Financiële steun en evenementen zsm weer toestaan

- Geen idee wij hebben geen last van de crisis. Wij zijn zelf creatief genoeg in de crisis te doorstaan en maken geen gebruik van overheidssteun, dat is ondernemerschap
- geen mening, reden . zijn geen ondersteuning nodig geweest.
- Ik werk 24 uur in loondienst en daarnaast ben ik eigen ondernemer. De ene week 5 uur en de andere week 20 uur. Over ieder uur wat ik er naast werk betaal ik grof belasting. Echt kon ik geen aanspraak maken op de corona tegemoetkoming ivm het uren criterium maar ik merkte het wel degelijk in mijn inkomsten.
- Niet alleen denken aan inkomsten, maar ook aan kosten van een onderneming en niet overal proberen een slaatje uit te slaan zoals de belastingdienst gedaan heeft bij de toeslagenwet en zich maar constant verschuilen achter regeltjes en wetgeving, kom op eg we wonen niet in het Midden-Oosten of in China!
- Volgens mij ben ik helemaal niet in beeld bij de gemeente als ondernemer. Ik heb een eigen coachingspraktijk.

2.4 Dienstverlening

Heeft u de gemeente het afgelopen jaar benaderd voor ondernemersvragen of voor informatie omtrent ondernemen?

Ja, op een andere manier, namelijk...

- via een panel
- div x personen
- Mondeling, via desbetreffende wethouder. Staat volop in de samenleving, op verschillende manieren. Daardoor zichtbaar en gemakkelijk toegankelijk
- nee ik moest ze steeds opzoeken, en dan zeggen ze steeds maar we praten toch met de branche maar daar praten ze wel mee maar luisteren niet
- Op alle manieren en dat gat op zich prima maar elke keer zie je dat de gemeente niet eerlijk is
- Op het gemeentehuis zelf.

Waarvoor heeft u de gemeente benaderd?

Anders, namelijk...

Horeca, recreatie en toerisme

- Corona
- Div
- jeugd educaties
- Omtrent corona
- over nieuwe verordening
- TOZO aanvraag

Overige

- Handhaven
- Handhaving
- WOZ
- corona ondersteuning
- Realisatie windenergie
- regionale samenwerking
- Corona
- Corona en tozo
- Corona steun
- Mogelijkheid voor een opleidingsbudget en aansluiten bij ondernemersplatform

U geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met één of meerdere stellingen, kunt u uw antwoord(en) toelichten?

Horeca, recreatie en toerisme

- De persoon die gaat over de vergunningen bij de gemeente Steenwijkerland is vaak niet aanwezig of in een meeting. Dit zorgt voor irritatie, omdat je altijd achter de feiten aan loopt. Er wordt ook niet teruggebeld als hier om gevraagd wordt.
- een triest tempo met behandelen van diverse vergunning aanvragen, bij een behandeling is 30 maanden geen uitzondering alvorens iets eenvoudigs wel of niet geregeld is (duidelijkheid)
- Het aanvragen van een vergunning is in deze gemeente altijd een moeilijk traject. Men houdt vast aan regelgeving maar zoekt niet naar openingen.
- Het gaat allemaal erg langzaam, geen reactie op afgesproken datas. Kost ondernemers veel geld omdat wij wel de zaken voor elkaar hebben. Vind dat erg nalatig!
- Nogmaals bij vergunningverlening denkt men in regels en niet in mogelijkheden.
- Ze bellen je nog niet terug als je het vraagt vooral afdeling ruimtelijke ordening (drama) Voelen zich zo voldaan kunnen je amper te woord staan

Overige

- in het algemeen gaat alles zeer stroperig. Veel praten, veel ambitie, weinig concreets
- Zien een duidelijke terughoudendheid in . Enkele jaren geleden was intern overleg veel meer mogelijk waarbij standpunten van partijen ter tafel komen en er veel gemakkelijker tot consensus kan worden gekomen . Wat niet kan kan niet, maar het is wel handig dat de uitgangspunten van partijen helder zijn. We hebben nu een aanvraag lopen is wel tien weken onderweg horen helemaal niets een investering van circa 1.5 miljoen.

- Gemeente doet niks met handhaven fietsers, motoren en auto's in de binnenstad
- Zij handhaven niet maar dogen
- De gemeente is een ambtelijke organisatie die in niets laat zien blij te zijn met ondernemers. Wij zorgen alleen voor lastige vragen die niet in het draaiboek staan. Het misbaar wordt in woord en gebaar geuit
- Gemeente heeft op juridisch en vergunningverlenend vlak veel onkundige mensen in dienst. Er lijkt een angstcultuur en aversie tegen verandering te heersen, wat er in resulteert dat men erg beperkt ondernemend is en veelal in de "ja maar" houding zit i.p.v. de "ja en" houding. Daarnaast is de gemeente ook vaak afhankelijk voor milieuvergunningverlening van de Omgevingsdienst IJsselland, welke veel onkundige mensen in dienst heeft (naast capaciteitsgebrek en inlevingsvermogen). Dat helpt Steenwijkerland niet om MKB vriendelijk te zijn.
- Door te veel wisselingen van ambtenaren geen duidelijkheid over de vergunningen neanderthaler intepeitatie van de regels.
- Wij hebben geen huisvesting kunnen vinden, maar er is ook niet gekeken naar alternatieve mogelijkheden. Dat zouden we toch wel graag willen want we lopen nu constant vast en kunnen niet verder groeien door gebrek aan ruimte.
- De gemeente denkt totaal niet mee met ondernemers en laat de ondernemers stikken in deze corona tijd!
- Medewerkers schuiven verantwoordelijkheid af

2.5 Informatievoorziening

Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers?

Anders, namelijk...

- Gewoon bespreken
- Niet, vertrouw ze niet meer
- misschien persoonlijk contact
- Alleen waar ik over geïnformeerd wil worden
- gewoon persoonlijk of in een meeting
- Persoonlijk
- Persoonlijk
- Bcs

2.6 Ondernemersvereniging

Bent u lid van een ondernemersvereniging?

Nee

Waarom niet en wanneer zou u wel lid worden van een ondernemersvereniging?

Detailhandel

- Als beginnend bedrijf zit ik niet op de extra kosten te wachten
- Die denken alleen aan hun zelf. Afschaffen die Bizz
- Ieder voor zich
- te weinig toegevoegde waarde
- Wel geweest van ZME maar voegt niet veel meer toe. Businessclub is niet mijn categorie naar mijn idee. Lidmaatschap van de beroepsvereniging brengt ook al hoge kosten met zich mee.

Gezondheidszorg

- Het heeft voor onze onderneming op dit moment geen extra meerwaarde. Als we een andere activiteit zouden opstarten waar onze klanten fysiek ons kunnen ontmoeten zouden wij zeker lid worden.
- Ik ben eerder lid geweest, maar uiteindelijk gaat iedereen voor zijn eigen hachje. Dus iedereen kan wel roepen, koop lokaal, maar dat gebeurt niet, Wij deden het wel maar andersom niet.
- ik weet niet waar ik me bij aan moet sluiten als zorg professional
- Kosten voor ondernemersvereniging zijn te hoog voor mijn inkomsten
- NVT Net als bij het verlenen van vergunningen

Horeca, recreatie en toerisme

- Als het nut zou hebben.
- Dit is mij niet ten ore gekomen.
- Geen belangstelling.
- Kost teveel tijd en levert weinig op
- Wanneer de drempel hiervoor lager is.
- Wij zijn een te kleine onderneming om deel te nemen aan een ondernemingsvereniging.

Overige

- geen behoefte aan. geen vestiging op bedrijventerrein
- lokale ondernemersvereniging sluit niet aan bij mijn branche. (meer gericht op recreatie en horeca)
- ik ben lid geweest van een branche organisatie. Kosten lopen ook daar door hoog op. Je hebt er weinig aan.
- Ik zie geen meerwaarde in een dergelijke vereniging die niets bereikt bij de gemeente.
- Voegt niets toe voor mij
- Mijn klanten bevinden zich verspreid door de EU, de ondernemersverenigingen in Steenwijk zijn te lokaal en hebben een te hoog ballo gehalte!! . geen toegevoegde waarde voor mij

- ik ben jaren lid geweest van ZME, daar zit niet mijn typische doelgroep/sparring partner. Ik overweeg wel de Business Club in 2021, waar ik meer op mijn plek verwacht te zijn.
- Ik ben nooit gevraagd; is daarna ook nooit bij me op gekomen. Als een ondernemersvereniging iets voor mij kan betekenen.
- Eerder wel lid geweest, maar heb er geen behoefte meer aan.
- Geen geld voor.
- Het lidmaatschap is veel te duur. Ik ben maar een parttime ondernemer
- Ik ben er nooit voor gevraagd en zie er de toegevoegde waarde niet van in.
- omdat de gemeente wel contact zoekt met een ondernemersvereniging en niet met de ondernemer, dus weer afschuiven. als ik een vraag heb aan de gemeente dan hoeft daar geen ondernemersvereniging tussen te zitten.
- Te duur, eb er weinig aan

2.7 Regionale samenwerking

De gemeente is onderdeel van de Regio Zwolle, een regionale samenwerking van 22 gemeenten en 4 provincies. Wat merkt u als ondernemer van deze samenwerking? Levert het voor u als ondernemer wat op?

Bouw

- ik merk daar niks van en zonder daar naar te informeren heb ik geen idee of het iets oplevert
- ik merk hier niets van, ik ben een eenmanszaak in de bouw.
- ik zie dat voor de startende ondernemer wel het een en ander voorbijkomen, gericht op ondersteuning. Verder heb ik in mijn branche (timmerman, zzp-er) hier weinig van gemerkt.
- Meer kennis en ook investeringen bijvoorbeeld regio deal
- merk het niet
- merken we niet heel veel van, ik kan zo geen concreet voorbeeld bedenken. Maar samenwerken is altijd goed.
- nee, merk ik niet direct
- Vrij weinig.

Detailhandel

- Geen idee
- Geen idee...
- goede trajecten voor opleidingen
- nee, niks
- Niks
- Nog niets van gemerkt

Horeca, recreatie en toerisme

- Absoluut. Denk aan bijvoorbeeld Kennispoort, de economische agenda of de onlangs gesloten regio deal waaraan de gemeente mee doet.
- De Human Capital Agenda heeft een aantal initiatieven opgeleverd, waaronder initiatieven die voor de krapte op de arbeidsmarkt voor onze branch (horeca) relevant zijn. Ook in de coronaperiode werden initiatieven van ondernemers voor een taskforce en financiële ondersteuning hiervan snel en adequaat opgepakt.
- Geen idee
- Het levert misschien wel wat op, maar de vraag is of dit bij ons toekomstbeeld past. Daar is nooit naar gevraagd. Dus er is geen goede samenwerking en afstemming hierover.
- Ik heb hier tot op heden niks van gemerkt.
- In sommige gevallen kunnen zowel ondernemers als college van B & W leren of een voorbeeld nemen aan andere gemeenten. Vice versa uiteraard.
- Ja dit levert gevoelsmatig wel wat op. O.a. subsidiemogelijkheden.
- Merk ik eigenlijk niets van. Maar ik zou wel wat bekender willen worden in Zwolle, mschn is het een voordeel
- nee
- Nee
- Niet bij ons.
- niet heel veel gaat vooral over wat er in het oosten gebeurt
- niets
- Niets
- Regio-deal is zeer nuttig
- Veel prestige projecten waaraan veel geld besteed wordt, maar netto weinig voordeel voor de ondernemers.
- weet ik niet
- Weinig
- Zwolle - provinciehuis gaat goed, snel en op juiste wijze informatie en wel of niet vergunningen verlenen, goede argumenten en meedenken in mogelijke alternatieven.

ICT

- Geen idee
- Niet veel
- niets
- Niets, veel praatjes...
- Veel gaat de gemeente uit. Zwolle neemt het heft in handen, terwijl we juist in Steenwijkerland zoveel leuke en interessante bedrijven hebben.

Zakelijke dienstverlening

- Er zijn mogelijkheden en kansen, maar dat moet ik zelf uitvinden.

- ik merk dat de wethouder hiermee vaak in de krant komt. fijn voor hem ons zal het waarschijnlijk alleen maar geld kosten
- Ik persoonlijk merk daar niks van. Nog nooit één keer iets van vernomen, terwijl ik mijn bedrijf weer opnieuw ben gestart begin 2018 via KvK.
- Jazeker. Door de regionale samenwerking kan bredere en betere ondersteuning aan ondernemers worden gegeven op relevante ondernemerschapsthema's zoals innovatie, vernieuwend ondernemerschap, internationalisering, digitalisering, human capital en circulariteit.
- Nee
- Nee nog niet mee van doen gehad
- Nee voor mij niet, maar voor andere ondernemers wel
- Niet direct zo iets. Wel zoek ik middels seminars of bijeenkomsten collega-ondernemers op in Zwolle.
- Niet veel
- Niets.
- niets/ nee

Overige

- Geen idee
- geen idee
- Geen idee
- nee niet dat ik weet. Maar ik zou het wel graag willen natuurlijk
- Op het gebied waarop wij opereren, met focus op suïcidepreventie, levert het ons niks op. De activiteiten die er vanuit de samenwerking plaatsvinden worden niet in deze gemeente uitgevoerd.
- In onze sector merken wij niks van de samenwerking
- kan op dit moment geen concrete voorbeelden noemen
- Was ik in het geheel niet bekend mee en ik weet dus ook niet wat dit ondernemers kan brengen.
- Ik kom regelmatig bij bijeenkomsten in de regio Zwolle. Ik ben o.a. Lid van DORZ. Duurzame ondernemers regio Zwolle.
- Nee
- Helemaal niks
- Niks
- Helemaal niets!
- Ik merk er niet veel van en het levert mij niets op.
- Ik merk er niks van
- nee
- niets
- Niets
- Wij werken uitsluitend in de omliggende gemeentes. De werkzaamheden in de gemeente steenwijkerland is nog geen 2 % van onze omzet



MKB
vriendelijkste
gemeente



Bezuidenhoutseweg 12
2594 AV Den Haag
tel: 070 349 09 09
Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl



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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl

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

Steenwijkerland



Voorwoord

Den Haag/Groningen, augustus 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 Steenwijkerland	4
2.4 Populatie, steekproef en respons	5
2.5 Samenstelling van de steekproef	5
2.6 Rapportage	6

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	11
3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding	13
3.6 Totale ranglijst provincie Overijssel	15
3.7 Totale ranglijst landelijk	16
3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Steenwijkerland	16
3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Steenwijkerland	17
3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Steenwijkerland	19
3.11 Dienstverlening gedurende de coronacrisis	19
3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis	20

4. Resultaten extrapeiling 22

4.1 Dienstverlening	22
4.2 Informatievoorziening	25
4.3 Ondernemersvereniging	25
4.4 Regionale samenwerking	26

5. Aanbevelingen 27

1. Samenvatting resultaten

Ondernemersklimaat			Imago		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
6,6	6,4	↓	0,08	0,42	↑

Communicatie & beleid			Prijs-kwaliteit		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
1,9	1,9	-	6,2	6,0	↓

Sterke punten		Verbeterpunten	
+ Deskundigheid + Begrip voor ondernemers + Telefonische bereikbaarheid + Digitale bereikbaarheid + Snelheid van betalen		– Snelheid van dienstverlening – Afstemming en overleg met ondernemers – Klantgerichtheid – Vergunningverlening	

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 wordt 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 Steenwijkerland

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

en de extra vragenlijst van de gemeente bestaat uit 8 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente, Regio Zwolle en MKB-Nederland uitnodigingen ontvangen om een online enquête in te vullen. Daarnaast is aandacht gevraagd voor het onderzoek via onder andere social media, ondernemersverenigingen en brancheorganisaties. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 12 oktober t/m 31 december 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 Overijssel hebben 2.137 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 Steenwijkerland

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Steenwijkerland. 136 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen, ingevuld via de link van de gemeente, 2 ondernemers via de link van Regio Zwolle en 4 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 142 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt.

De weergegeven percentages in de rapportage hebben telkens betrekking op n, het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. De steekproefomvang valt in de rapportage op een aantal onderdelen lager uit. Dat kan drie oorzaken hebben.

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

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

2.5 Samenstelling van de steekproef

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

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Horeca, recreatie en toerisme	25	26%
Zakelijke dienstverlening	13	13%
Detailhandel	12	12%
Bouw	10	10%
Gezondheidszorg	6	6%
ICT	5	5%
Industrie	5	5%
Land- en tuinbouw	5	5%
Financiële dienstverlening	3	3%
Groot- en tussenhandel	1	1%
Onderwijs	1	1%
Overheid	1	1%
Transport & logistiek	1	1%
Overige	10	10%
Totaal	98	100%

2.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Steenwijkerland 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 (gewogen, n=98)

	Percentage
1 werknemer	62%
2 t/m 9 werknemers	33%
10 t/m 49 werknemers	5%
50 t/m 99 werknemers	<1%
100 t/m 199 werknemers	0%
200 of meer werknemers	<1%
Totaal	100%

2.6 Rapportage

Deze rapportage geeft de resultaten van het onderzoek weer aan de hand van de basisvragenlijst en de extra vragenlijst van de gemeente. De resultaten van het standaardonderzoek zijn weergegeven in hoofdstuk 3. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis

van de vier eerder genoemde pijlers. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van de extra vragenlijst, de vragen die de gemeente aan het onderzoek toegevoegd heeft. De resultaten zijn ingedeeld naar de volgorde van de vragen die aan de respondenten zijn voorgelegd. De volgende onderwerpen komen hierin aan bod:

1. Dienstverlening
2. Informatievoorziening
3. Ondernemersvereniging
4. Regionale samenwerking

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 Steenwijkerland scoort op de verschillende onderdelen. Naast de vier pijlers is in dit onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente tijdens de coronacrisis. Deze resultaten worden weergegeven in paragraaf 3.8.

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 Overijssel voor de pijler tevredenheid.

Tabel 3 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Deventer	8,0
2	Rijssen-Holten	7,9
3	Zwartewaterland	7,7
4	Dalfsen	7,6
5	Almelo	7,6
6	Hardenberg	7,5

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	Tubbergen	7,5
8	Zwolle	7,5
9	Raalte	7,3
10	Borne	7,2
11	Losser	7,1
12	Dinkelland	7,0
13	Hof van Twente	6,9
14	Haaksbergen	6,9
15	Twenterand	6,9
16	Hellendoorn	6,8
17	Wierden	6,6
18	Hengelo	6,6
19	Olst-Wijhe	6,6
20	Enschede	6,5
21	Steenwijkerland	6,4
22	Ommen	6,4
23	Oldenzaal	6,3
24	Staphorst	6,1
25	Kampen	4,7

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 7,0. In de provincie Overijssel wordt gemiddeld een rapportcijfer 6,9 gegeven. In de provincie Overijssel is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente Deventer. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 8,0 als rapportcijfer.

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

Gemeente Steenwijkerland scoort in 2020/2021 gemiddeld een 6,4, onder het gemiddelde in de provincie Overijssel en onder het landelijke gemiddelde. In 2018/2019 scoorde de gemeente Steenwijkerland gemiddeld een 6,6.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Steenwijkerland weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Steenwijkerland het beste scoort op de digitale bereikbaarheid. Dit aspect wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 6,7. De gemeente scoort twee onvoldoendes, namelijk op de aspecten vergunningverlening (4,9) en het nemen van initiatieven (5,4).

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

	Steenwijkerland (n=55-95)	Provincie Overijssel	Nederland
Digitale bereikbaarheid	6,7	7,4	7,1
Snelheid van betalen	6,6	7,0	6,7
Telefonische bereikbaarheid	6,4	7,0	6,8
Deskundigheid	6,0	6,8	6,5
Begrip voor ondernemers	5,9	6,8	6,3
Snelheid van dienstverlening	5,8	6,6	6,3
Betrouwbaarheid	5,7	6,9	6,6
Klantgerichtheid	5,6	6,7	6,3
Afstemming en overleg met ondernemers	5,5	6,6	6,1
Het nemen van initiatieven	5,4	6,5	6,1
Vergunningverlening	4,9	6,4	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 Overijssel de gemeente Zwolle de hoogste imagoscore behaald.

Vaak blijkt dat gemeenten met een grote algemene naamsbekendheid veelvuldig genoemd worden en gemeenten met een geringe naamsbekendheid (bijna) niet. Hierdoor krijgen we een vertekend beeld wanneer we het alleen over het imago qua ondernemersklimaat hebben. Bij het samenstellen van de ranglijst is hiervoor gecorrigeerd.³

Tabel 5 – Provinciale ranglijst voor de pijler imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Zwolle	2,15
2	Rijssen-Holten	1,74
3	Hardenberg	0,71

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.

4	Enschede	0,69
5	Deventer	0,49
5	Oldenzaal	0,49
7	Dalfsen	0,42
7	Borne	0,42
7	Steenwijkerland	0,42
10	Almelo	0,39
10	Hengelo	0,39
10	Staphorst	0,39
10	Kampen	0,39
14	Raalte	0,37
14	Dinkelland	0,37
16	Tubbergen	0,27
17	Hellendoorn	0,24
17	Wierden	0,24
19	Hof van Twente	0,20
19	Twenterand	0,20
21	Olst-Wijhe	0,17
22	Zwartewaterland	0,15
23	Losser	0,10
23	Ommen	0,10
25	Haaksbergen	0,05

Op de provinciale ranglijst staat gemeente Steenwijkerland op de 7^e plaats. De gemeente Rijssen-Holten leidt de landelijke ranglijst van de middelgrote gemeenten.

3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een aanspreekpunt heeft voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis
- structureel overleg voert met lokale ondernemersorganisaties
- zich inzet voor een veilige bedrijfsomgeving
- specifiek beleid heeft voor het mkb
- zich inzet om de regeldruk te verminderen
- voorgenomen beleid vooraf toetst bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid
- beleid heeft voor startende bedrijven en 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 Overijssel weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 6 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Rijssen-Holten	3,1
2	Raalte	2,8
3	Zwartewaterland	2,6
4	Deventer	2,6
5	Tubbergen	2,6
6	Hellendoorn	2,4
7	Ommen	2,4
8	Hof van Twente	2,4
9	Twenterand	2,4
10	Almelo	2,4
11	Enschede	2,3
12	Hengelo	2,3
13	Dalfsen	2,3
14	Hardenberg	2,2
15	Olst-Wijhe	2,2
16	Borne	2,1
17	Losser	2,1
18	Dinkelland	2,0
19	Zwolle	2,0

20	Haaksbergen	1,9
21	Steenwijkerland	1,9
22	Oldenzaal	1,9
23	Wierden	1,8
24	Staphorst	1,8
25	Kampen	1,3

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 2,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Overijssel is 2,2 punten. In de provincie Overijssel is de hoogste score behaald door de gemeente Rijssen-Holtten met gemiddeld 3,1 punten. Het landelijke gemiddelde voor middelgrote gemeenten is 2,0 punten.

Gemeente Steenwijkerland scoort 1,9 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Steenwijkerland ook gemiddeld 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 Steenwijkerland op deze stellingen weergegeven.

Tabel 7 - Stellingen (n=115-116)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	49%	7%	43%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	47%	16%	37%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	37%	13%	50%
heeft specifiek beleid voor het mkb	23%	20%	57%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	19%	35%	47%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	25%	32%	44%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	38%	16%	46%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	34%	33%	32%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	39%	8%	53%

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 om 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	Deventer	7,9
2	Rijssen-Holten	7,7
3	Hardenberg	7,4
4	Almelo	7,2
5	Dalfsen	7,1
6	Zwolle	7,1
7	Tubbergen	7,0
8	Zwartewaterland	7,0
9	Raalte	7,0
10	Losser	6,8
11	Twenterand	6,7
12	Hengelo	6,6
13	Wierden	6,6
14	Borne	6,6
15	Hellendoorn	6,4
16	Hof van Twente	6,4
17	Haaksbergen	6,4
18	Olst-Wijhe	6,3
19	Dinkelland	6,1
20	Ommen	6,1
21	Steenwijkerland	6,0
22	Enschede	6,0
23	Oldenzaal	5,8
24	Staphorst	5,4
25	Kampen	3,8

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 Overijssel gewaardeerd met een 6,5. In de provincie Overijssel is de hoogste score voor de gemeente Deventer. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,9. De prijs/kwaliteitsverhouding in de middelgrote gemeenten wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,4.

Gemeente Steenwijkerland scoort in 2020/2021 een gemiddeld rapportcijfer van 6,0. In 2018/2019 scoorde de gemeente Steenwijkerland gemiddeld een 6,2. 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 Overijssel

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Overijssel op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Overijssel 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	1	Rijssen-Holten	2 (7,9)	2	1	2
2	2	Deventer	1 (8)	5	4	1
3	7	Raalte	9 (7,3)	14	2	9
4	5	Zwartewaterland	3 (7,7)	22	3	8
5	8	Hardenberg	6 (7,5)	3	14	3
6	11	Almelo	5 (7,6)	10	10	4
7	15	Tubbergen	7 (7,5)	16	5	7
8	6	Dalfsen	4 (7,6)	7	13	5
9	4	Zwolle	8 (7,5)	1	19	6
10	22	Twenterand	15 (6,9)	19	9	11
11	9	Borne	10 (7,2)	7	16	14
12	13	Hof van Twente	13 (6,9)	19	8	16
13	21	Hellendoorn	16 (6,8)	17	6	15
14	25	Hengelo	18 (6,6)	10	12	12
15	3	Losser	11 (7,1)	23	17	10
16	14	Enschede	20 (6,5)	4	11	22
17	20	Dinkelland	12 (7)	14	18	19
18	18	Olst-Wijhe	19 (6,6)	21	15	18
19	23	Ommen	22 (6,4)	23	7	20
20	16	Wierden	17 (6,6)	17	23	13
21	12	Haaksbergen	14 (6,9)	25	20	17
22	17	Steenwijkerland	21 (6,4)	7	21	21
23	24	Oldenzaal	23 (6,3)	5	22	23
24	19	Staphorst	24 (6,1)	10	24	24
25	10	Kampen	25 (4,7)	10	25	25

3.7 Totale ranglijst landelijk

De totaalscore is berekend door de scores op de vier verschillende pijlers⁴ bij elkaar op te tellen en hieruit een ranglijst samen te stellen. Omdat de scores op de vier pijlers niet even belangrijk hoeven te zijn voor de ondernemers (en zodoende ook niet een even groot gewicht hoeven te hebben in de totaalscore), zijn er in eerder onderzoek 1.000 ondernemers bevroegd 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	
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 Steenwijkerland is: 256 (van de 351 gemeenten).

3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Steenwijkerland

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

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021: 256 (van de 351 gemeenten)

Plaats landelijke ranglijst 2018/2019: 195

Plaats landelijke ranglijst 2015/2016: 242

Aantal ondervraagde ondernemers 2020/2021: 142

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021 middelgrote gemeenten: 173 (van de 233 gemeenten)

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

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Steenwijkerland is een 6,4. Uit analyse blijkt dat begrip voor ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabele voor het ondernemersklimaat is.

3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Steenwijkerland

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

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

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

De horizontale as

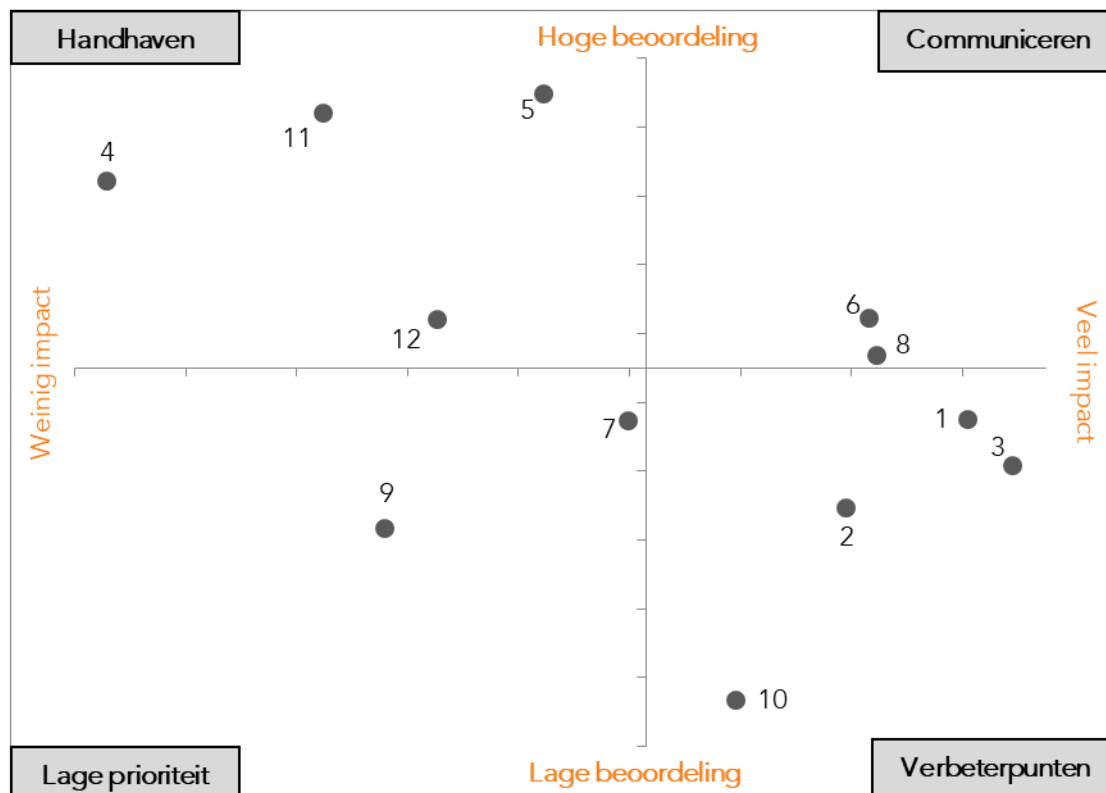
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee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

De verticale as

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

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

Matrix 1 – Prioriteitenmatrix ondernemersklimaat



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

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

Conclusies

Vier aspecten vallen voor de gemeente Steenwijkerland in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de snelheid van dienstverlening, afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid en vergunningverlening. 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 deskundigheid en begrip voor ondernemers. Deze aspecten worden relatief goed beoordeeld en vertonen relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat. Het kwadrant handhaven bevat vier aspecten. Het gaat om telefonische bereikbaarheid, digitale bereikbaarheid, snelheid van betalen en het krijgen van waar voor uw geld. Deze vier aspecten vertonen relatief weinig samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat, maar worden wel relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Steenwijkerland

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

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Steenwijkerland dat er goed contact en een goede samenwerking is met de ondernemersvereniging. Ook vinden de ondernemers de gemeente betrokken. Daarnaast wordt als sterk punt genoemd dat de gemeente opdrachten lokaal uitbesteed.

Een verbeterpunt volgens de ondernemers is de snelheid van handelen van de gemeente. Tevens wordt genoemd dat de gemeenteambtenaren zich beter zouden kunnen inleven in de ondernemer. Ook noemen een aantal ondernemers dat het beleid van de gemeente eenduidiger kan zijn.

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 Steenwijkerland 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 Steenwijkerland geeft 53% 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=99)



Ook is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers rondom de coronacrisis. Gemeente Steenwijkerland scoort gemiddeld een 6,2. In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,1.

Ondernemers is gevraagd wat de gemeente (nog meer) kan doen om te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis. De ondernemers noemen dat de gemeente meer zichtbaar kan zijn in deze tijden en ondernemers meer proactief en persoonlijk kan informeren over maatregelen. Ook wordt genoemd dat de gemeente opdrachten lokaal moet blijven uitbesteden. Sommige ondernemers noemen dat de gemeente (nog meer) financieel zou mogen ondersteunen.

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

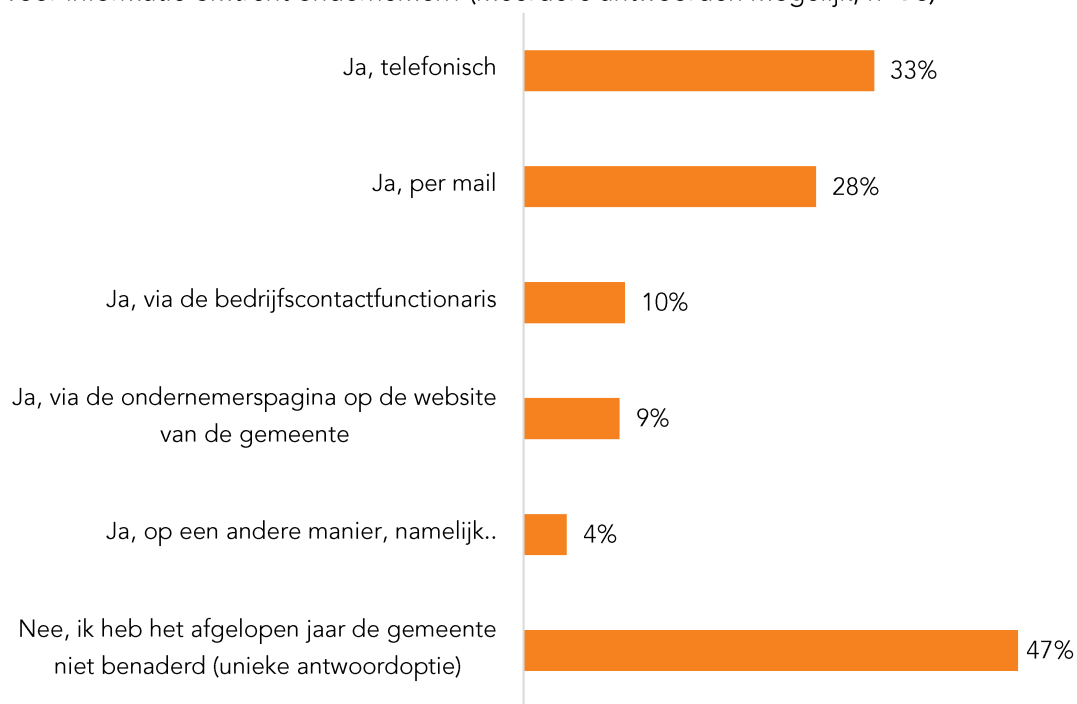
4. Resultaten extrapeiling

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

4.1 Dienstverlening

Aan de ondernemers is gevraagd of zij de gemeente het afgelopen jaar hebben benaderd voor ondernemersvragen of voor informatie omtrent ondernemen. In figuur 2 is te zien dat de meeste ondernemers (47%) aangeven de gemeente het afgelopen jaar niet te hebben benaderd. De ondernemers die de gemeente wel hebben benaderd hebben dit veelal telefonisch (33%) of per mail (28%) gedaan.

Figuur 2 - Heeft u de gemeente het afgelopen jaar benaderd voor ondernemersvragen of voor informatie omtrent ondernemen? (meerdere antwoorden mogelijk, n=96)



4% van de ondernemers geeft aan de gemeente op een andere manier te hebben benaderd. Deze ondernemers hebben de gemeente onder andere via een panel, op het gemeentehuis zelf of mondeling benaderd.

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

De ondernemers die aangeven de gemeente het afgelopen jaar te hebben benaderd kregen vervolgens de vraag waarvoor zij de gemeente hebben benaderd. De resultaten

staan weergegeven in figuur 3. Er is te zien dat de meeste ondernemers aangeven dat zij de gemeente hebben benaderd voor vergunningverlening (33%) en/of subsidies (26%).

Figuur 3 – Waarvoor heeft u de gemeente benaderd? (meerdere antwoorden mogelijk, n=50)



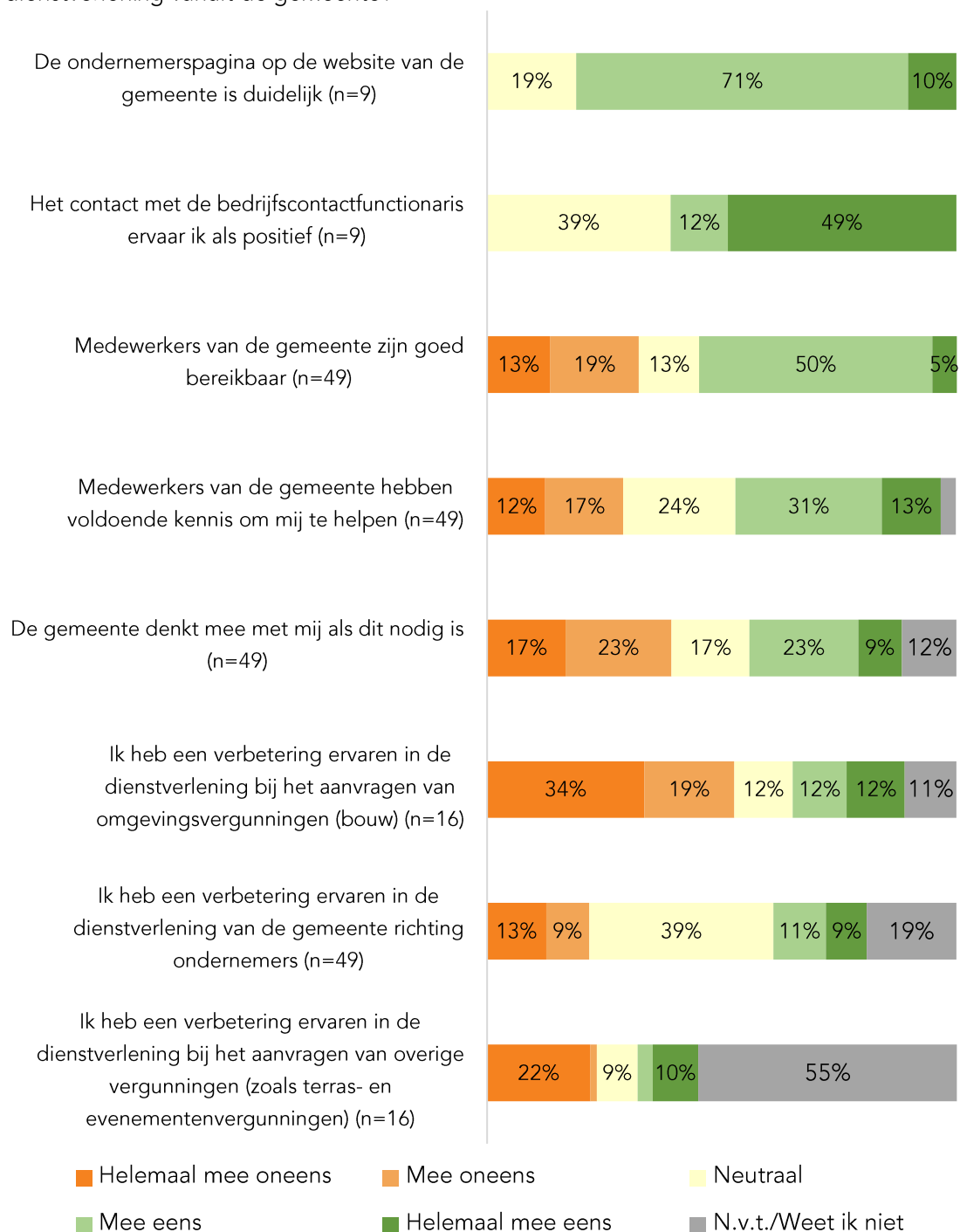
35% van de ondernemers geeft aan de gemeente voor iets anders te hebben benaderd. Deze ondernemers hebben de gemeente onder andere voor informatie over corona, handhaving en jeugdeducaties benaderd.

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

De ondernemers die aangaven de gemeente het afgelopen jaar te hebben benaderd kregen een aantal stellingen over de dienstverlening voorgelegd, deels afhankelijk van de beantwoording van voorgaande vragen. De resultaten zijn te lezen in figuur 4. Er is te zien dat de ruime meerderheid van de ondervraagde ondernemers (81%) het (helemaal) eens is met de stelling dat de ondernemerspagina op de website van de gemeente duidelijk is. Tevens is meer dan de helft van de ondernemers, respectievelijk 61% en 55%, het (helemaal) eens met de stellingen dat het contact met de bedrijfscontactfunctionaris als

positief wordt ervaren en dat de medewerkers van de gemeente goed bereikbaar zijn. Slechts 24% van de ondernemers heeft een verbetering ervaren in de dienstverlening bij het aanvragen van omgevingsvergunningen en slechts 20% heeft een verbetering ervaren in de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers.

Figuur 4 – In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening vanuit de gemeente?



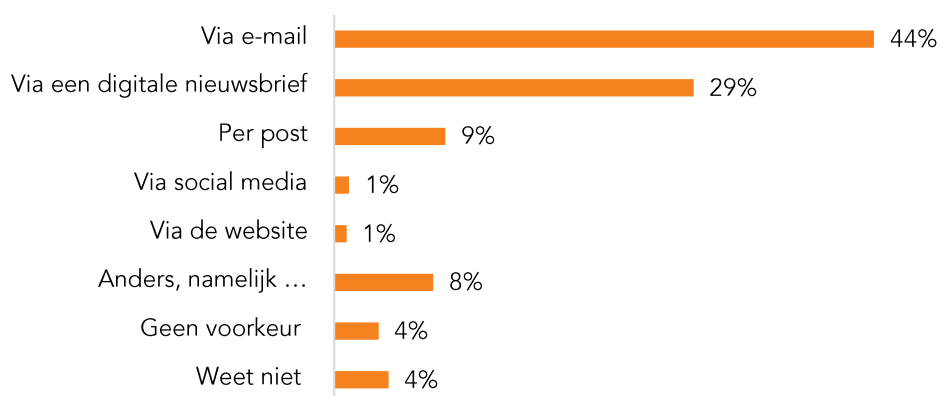
Aan de ondernemers die aangeven het (helemaal) oneens te zijn met één of meerdere stellingen is gevraagd hun antwoord toe te lichten. Er worden wisselende antwoorden gegeven. Zo vinden sommige ondernemers dat de gemeente niet voldoende handhaaft. Andere ondernemers noemen dat zij de vergunningverlening moeizaam vinden verlopen.

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

4.2 Informatievoorziening

Aan de ondernemers is een aantal manieren van informatievoorziening voorgelegd en gevraagd welke hiervan de voorkeur heeft. In figuur 5 is te zien dat net iets minder dan de helft van de ondernemers (44%) het liefst geïnformeerd wordt via e-mail. Daarna worden de meeste ondernemers (29%) het liefst via een digitale nieuwsbrief geïnformeerd.

Figuur 5 – Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers? (n=93)



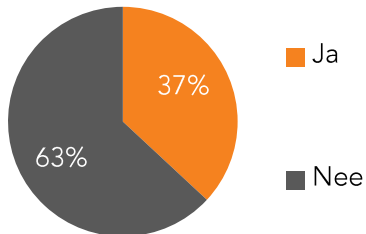
De 8% ondernemers die hebben aangegeven het liefst via een andere manier te worden geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers geven onder andere aan dat zij het liefst persoonlijk, tijdens een bijeenkomst of via de ondernemersvereniging worden geïnformeerd.

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

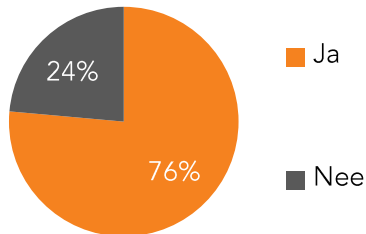
4.3 Ondernemersvereniging

Aan de ondernemers is gevraagd of zij lid zijn van een ondernemersvereniging. In figuur 6 is te zien dat 37% van de ondervraagde ondernemers lid is van een ondernemersvereniging. In figuur 7 is te zien dat de ruime meerderheid van deze ondernemers (76%) zich voldoende vertegenwoordigd voelt in het contact met de gemeente.

Figuur 6 – Bent u lid van een ondernemersvereniging? (n=93)



Figuur 7 – Voelt u zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd in het contact met de gemeente? (n=34)



Basis: ondernemers die lid zijn van een ondernemersvereniging

De ondernemers die aangeven geen lid te zijn van een ondernemersvereniging zijn gevraagd wanneer zij wel lid zouden willen worden van een ondernemersvereniging. De meeste ondernemers noemen dat zij een lidmaatschap bij een ondernemersvereniging niet van genoeg toegevoegde waarde voor hun bedrijf vinden. Ook noemen ondernemers dat zij de kosten te hoog vinden.

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

4.4 Regionale samenwerking

De gemeente Steenwijkerland is onderdeel van de Regio Zwolle, een regionale samenwerking van 22 gemeenten en 4 provincies. De ondernemers zijn gevraagd wat zij van deze samenwerking merken en of het hen als ondernemer iets oplevert.

Een groot deel van de ondernemers geeft aan dat zij weinig of niets van de samenwerking merken en dat het hen niets oplevert. De ondernemers die aangeven wel iets van de samenwerking te merken noemen onder andere dat het nieuwe initiatieven met zich meebrengt waar zij van kunnen profiteren, het goede trajecten voor opleidingen oplevert, er meer ondersteuning voor ondernemers mogelijk is en het nieuwe kennis oplevert.

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

5. Aanbevelingen

Het is 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. Op basis van de resultaten van het onderzoek blijkt dat er voor de gemeente Steenwijkerland op een aantal onderdelen verbetering mogelijk is. Lexnova heeft in het kader van het tweejaarlijkse onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente geruime ervaring met ondernemersdienstverlening en heeft zodoende zicht op 'best practices'. Hieronder worden enkele aanbevelingen gedaan die aansluiten op de verbeterpunten uit dit onderzoek. De gemeente Steenwijkerland kan hier, voor zover deze nog niet worden toegepast, haar voordeel mee doen.

In de resultaten van dit onderzoek komt naar voren dat de snelheid van dienstverlening, de snelheid van handelen en vergunningverlening volgens de ondernemers een verbeterpunt is. Om de snelheid te verhogen zou de gemeente eraan kunnen denken om een Kiosk-functie voor bedrijven en particulieren in te stellen. 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.

Tevens komt in de resultaten van dit onderzoek naar voren dat de gemeente zich volgens de ondernemers meer in hen kan inleven en meer met hen kan afstemmen en overleggen. De gemeente Steenwijkerland zou eraan kunnen denken om een ondernemersagenda op te stellen op basis van de gemeentelijke doelstellingen en de resultaten van deze MKB-peiling. Deze ondernemersagenda kan bestaan uit diverse thema's en actiepunten en geeft vorm aan de wensen van ondernemers en de gemeente. Dit bevordert en onderstreept de toekomstige samenwerking. Daarnaast krijgen ondernemers op deze manier het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd en dat ze inspraak hebben binnen de gemeente. De ondernemersagenda kan worden gepubliceerd op de website en via social media. Maak samen met ondernemers afspraken over de uitvoering en monitor periodiek of de uitvoering van de agenda leidt tot het gewenste resultaat. Tevens kan tussentijds een peiling worden uitgevoerd onder ondernemers. En dit alles onder het mom van: 'Doe wat je zegt en zeg wat je doet'.

Ten slotte komt in dit onderzoek naar voren dat het beleid van de gemeente eenduidiger zou mogen zijn volgens de ondernemers. Door een toekomstvisie op ondernemen te formuleren zou dit gerealiseerd kunnen worden. Belangrijke vragen om als gemeente te beantwoorden zijn onder andere: Wat vormt het ondernemend DNA van gemeente Steenwijkerland? Waar is de gemeente trots op? Wat is het onderscheidende vermogen van de gemeente Steenwijkerland? Waarom is bedrijvigheid zo belangrijk in de gemeente? Wat is de gemeentelijke rol richting ondernemers? Hoe ver kan de gemeente hierin gaan? Het beantwoorden van de vragen creëert duidelijkheid richting ondernemers en binnen de gemeente zelf. De gemeente kan op basis van deze antwoorden keuzes maken en dit kan richting in een bondige en heldere toekomstvisie geven die samen met het bedrijfsleven wordt opgesteld.

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



MKB
vriendelijkste
gemeente



Bezuidenhoutseweg 12
2594 AV Den Haag
tel: 070 349 09 09
Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl



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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl

Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2018



Steenwijkerland



Voorwoord

Den Haag/Groningen, mei 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 gemeenten die hun medewerking aan dit onderzoek hebben verleend.

Leendert-Jan Visser
directeur MKB Nederland

Gert Blekkenhorst,
directeur Lexnova Advies en Onderzoek



Inhoud

1. Algemeen	4
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Doel van het onderzoek	4
1.3 Populatie, steekproef en respons	4
2. Ranglijsten	5
2.1 Inleiding.....	5
2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers	5
2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente	6
2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid.....	7
2.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten	9
2.6 Totale ranglijst provincie Overijssel	10
2.7 Totale ranglijst landelijk - top drie	11

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Elke twee jaar voeren Lexnova en MKB-Nederland het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland uit. Middels kwantitatief onderzoek 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.

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 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)

1.3 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 Overijssel hebben 2.454 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.

2. Ranglijsten

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 opgeteld¹.

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers berekend zijn en hoe de gemeente Steenwijkerland en de overige gemeenten in de provincie Overijssel scoren 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 de provincie Overijssel voor de pijler tevredenheid. De gemeenten in de provincie Overijssel worden gemiddeld gewaardeerd met een 6,8.

Tabel 1 - Ranglijst tevredenheid van de ondernemers

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Rijssen-Holten	8,1
2	Deventer	7,6
3	Zwolle	7,3
4	Zwartewaterland	7,2
5	Dalfsen	7,2
6	Losser	7,0
7	Kampen	7,0
8	Haaksbergen	7,0
9	Borne	6,9
10	Hardenberg	6,9
11	Staphorst	6,8
12	Raalte	6,8

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.

13	Tubbergen	6,8
14	Hof van Twente	6,7
15	Dinkelland	6,6
16	Wierden	6,6
17	Steenwijkerland	6,6
18	Almelo	6,6
19	Enschede	6,4
20	Olst-Wijhe	6,4
21	Hellendoorn	6,4
22	Ommen	6,4
23	Oldenzaal	6,1
24	Twenterand	6,0
25	Hengelo	5,7

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 hieronder te zien heeft in de provincie Overijssel de gemeente Zwolle 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 2 - Ranglijst imago van de gemeente

Rang	Gemeente	Percentage
1	Zwolle	2,61
2	Rijssen-Holten	2,59
3	Hardenberg	1,65
4	Enschede	1,11
5	Almelo	0,82
6	Deventer	0,67
7	Staphorst	0,56
8	Dalfsen	0,42
9	Hellendoorn	0,38

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.

10	Raalte	0,33
11	Borne	0,31
12	Hof van Twente	0,29
12	Hengelo	0,29
14	Wierden	0,25
14	Ommen	0,25
16	Tubbergen	0,23
16	Oldenzaal	0,23
18	Kampen	0,19
18	Twenterand	0,19
20	Haaksbergen	0,17
21	Dinkelland	0,13
22	Olst-Wijhe	0,10
23	Zwartewaterland	0,08
23	Steenwijkerland	0,08
25	Losser	0,06

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 Overijssel weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 3 - Ranglijst communicatie en beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Rijssen-Holten	2,8
2	Losser	2,5
3	Raalte	2,4
4	Deventer	2,4
5	Almelo	2,2
6	Zwartewaterland	2,2
7	Dalfsen	2,1
8	Hardenberg	2,1
9	Borne	2,1
10	Kampen	2,0
11	Enschede	2,0
12	Hof van Twente	2,0
13	Tubbergen	1,9
14	Steenwijkerland	1,9
15	Haaksbergen	1,8
16	Wierden	1,8
17	Zwolle	1,8
18	Olst-Wijhe	1,8
19	Dinkelland	1,7
20	Twenterand	1,7
21	Oldenzaal	1,6
22	Ommen	1,5
23	Staphorst	1,5
24	Hengelo	1,4
25	Hellendoorn	1,4

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Overijssel is 2,0 punten.

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.

Gemiddeld wordt de prijs/kwaliteitsverhouding in de provincie Overijssel gewaardeerd met een 6,1.

Tabel 4 - Ranglijst lasten

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Rijssen-Holten	7,7
2	Zwartewaterland	6,9
3	Zwolle	6,8
4	Losser	6,6
5	Deventer	6,5
6	Borne	6,5
7	Dalfsen	6,4
8	Wierden	6,4
9	Haaksbergen	6,4
10	Kampen	6,3
11	Hardenberg	6,3
12	Raalte	6,3
13	Hof van Twente	6,2
14	Tubbergen	6,2
15	Almelo	6,2
16	Steenwijkerland	6,2
17	Enschede	6,1
18	Olst-Wijhe	6,0
19	Dinkelland	5,6
20	Staphorst	5,5
21	Twenterand	5,5
22	Hellendoorn	5,4
23	Hengelo	5,3
24	Ommen	5,1
25	Oldenzaal	5,0

2.6 Totale ranglijst provincie Overijssel

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

Tabel 5 – Totale ranglijst provincie Overijssel

Rang 2018	Rang 2015/ 2016	Gemeente	Rang Tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	1	Rijssen-Holten	1 (8,1)	2	1	1
2	17	Deventer	2 (7,6)	6	4	5
3	7	Losser	6 (7,0)	25	2	4
4	9	Zwolle	3 (7,3)	1	17	3
5	4	Zwartewaterland	4 (7,2)	23	6	2
6	2	Dalfsen	5 (7,2)	8	7	7
7	25	Raalte	12 (6,8)	10	3	12
8	3	Hardenberg	10 (6,9)	3	8	11
9	8	Borne	9 (6,9)	11	9	6
10	6	Kampen	7 (7,0)	18	10	10
11	24	Almelo	18 (6,6)	5	5	15
12	18	Haaksbergen	8 (7,0)	20	15	9
13	15	Hof van Twente	14 (6,7)	12	12	13
14	12	Enschede	19 (6,4)	4	11	17
15	20	Tubbergen	13 (6,8)	16	13	14
16	5	Wierden	16 (6,6)	14	16	8
17	19	Steenwijkerland	17 (6,6)	23	14	16
18	14	Olst-Wijhe	20 (6,4)	22	18	18
19	23	Staphorst	11 (6,8)	7	23	20
20	22	Dinkelland	15 (6,6)	21	19	19
21	21	Hellendoorn	21 (6,4)	9	25	22
22	13	Twenterand	24 (6,0)	18	20	21
23	10	Ommen	22 (6,4)	14	22	24
24	11	Oldenzaal	23 (6,1)	16	21	25
25	16	Hengelo	25 (5,7)	12	24	23

2.7 Totale ranglijst landelijk - top drie

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 bevroegd 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 6 – Top drie gemeenten in Nederland

	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	
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

De plaats op de totale landelijke ranglijst van de gemeente Steenwijkerland is: 195 (van de 344 gemeenten). Aan het onderzoek hebben 103 ondernemers in de gemeente Steenwijkerland deelgenomen.

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



MKB
vriendelijkste
gemeente



Bezuidenhoutseweg 12
2594 AV Den Haag
tel: 070 349 09 09
Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl



advies en onderzoek

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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl