RAADSINFORMATIEBRIEF

GEMEENTE Cranendonck

INGEKOMEN

16 JAN. 2019

VERZONDEN

16 JAN. 2019

Aan: de gemeenteraad

zaaknr.:
doc.nr.:

Ingekomen stukken gemeenteraad
Datum raadsvergadering

29 JAN. 2019

Origineel bij griffiemedewerkster
Ontv.bev.verstuurd d.d.

Ons kenmerk
805091/805114

Bezoekadres
Capucijnerplein1
6021 CA Budel

Postadres
Postbus 2090
6020AB Budel
www.cranendonck.nl

Contactpersoon
Elly Scheepers
E e.scheepers@cranendonck.nl

Datum: 15 januari 2019
Betreft: Uitkomst Benchmark MKB-vriendelijkste gemeente 2018

Beste dames/heren,

In het raadsprogramma geeft uw raad aan dat de gemeente Cranendonck zich profileert als gemeente waar ondernemers zich graag vestigen en gevestigd blijven. Waar staan we en waar willen we heen? 'Meten is Weten' en om die reden is in de begroting van 2016 besloten om naast de benchmark 'Waar staat je gemeente?' ook een economische benchmark uit te voeren.

In 2018 is de benchmark 'MKB-vriendelijkste gemeente' uitgevoerd. Het bijbehorende rapport is als bijlage bijgevoegd. Op basis van dit onderzoek wordt een ranglijst gevormd en wordt later de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland bekend gemaakt.

MKB-vriendelijkste gemeente

Via de benchmark 'MKB-vriendelijkste gemeente' worden tweejaarlijks metingen gedaan op de volgende vier pijlers:

1. Tevredenheid van de ondernemers over de gemeente
2. Het imago van de gemeente bij ondernemers buiten de gemeente
3. Communicatie en beleid met betrekking tot het midden- en kleinbedrijf
4. Gevoelswaarde lokale lasten

De basisvragenlijst omvat in totaal 9 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Cranendonck. Deze peiling heeft als voordeel dat er aanvullende vragen meegenomen konden worden die specifiek op de gemeente zijn toegespitst (extrapeiling bestaande uit 22 vragen).

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve digitale enquête. Cranendonckse bedrijven kregen per post een uitnodiging en via andere kanalen de oproep (sociaal media, ondernemersverenigingen, persbericht) om de online enquête in te vullen.

In totaal hebben 152 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. Bij de interpretatie van de resultaten dient rekening te worden gehouden met de onnauwkeurigheid. Voor de volgende benchmark is het dan ook van belang om een hogere respons te krijgen, om zo de nauwkeurigheid van de uitkomsten te vergroten.

Sterke en zwakke punten

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

Sterke punten:

- Afstemming en overleg met ondernemers; de gemeente wordt steeds meer gezien als een partner die bereid is om met ondernemers in gesprek te gaan en met hen mee te denken;
- Telefonische en digitale bereikbaarheid van gemeentelijke medewerker;
- Klantgerichtheid;
- Deskundigheid en betrouwbaarheid van gemeentelijke medewerkers;
- Begrip en speciaal aanspreekpunt voor ondernemers.

Zwakke punten:

- Snelheid van dienstverlening; zaken zoals vergunningverlening worden te traag afgehandeld o.a. door besluiteloosheid en gebrek aan daadkracht;
- Communicatie bij dienstverlening; gebrekkige terugkoppeling over lopende zaken;
- Het nemen van initiatieven voor bv. ondersteuning duurzaamheid en parkmanagement;
- Het krijgen van waar voor je geld, zichtbaar maken wat met belastinggeld wordt gedaan;
- Kans op aanbestedingen voor het regionale MKB, bijvoorbeeld via een Bizob bijeenkomst.

Aanbevelingen

Op basis van de resultaten die zijn gevonden bij de extrapeiling, zijn er een aantal aanbevelingen geformuleerd.

Ondernemers zien graag dat de gemeente Cranendonck de snelheid van de dienstverlening verhoogt en meer (zichtbare) initiatieven neemt. Het is belangrijk om deze punten meer aandacht te geven om het ondernemersklimaat te verbeteren. De volgende acties kunnen hier een bijdrage aan leveren:

- Zorg ervoor dat ondernemers zien wat de gemeente voor ze doet en waaraan de middelen worden besteed. Veel ondernemers weten bijvoorbeeld niet van het bestaan van de arbeidsmakelaar Cranendonck, of dat er een speciaal aanspreekpunt voor ondernemers is. Middels een plan van aanpak en via verschillende communicatiekanalen, zijn de arbeidsmakelaar en het team Economische Zaken en Ondernemerscontact (EZ), vanaf juli 2018 al beter onder de aandacht gebracht.
- In gesprek blijven met ondernemers over de actuele wensen en behoeften. De gemeente kan een speciale bijeenkomst met ondernemers organiseren om de resultaten uit dit onderzoek te bespreken en tot concrete actiepunten te komen waarmee de gemeente en ondernemers zichtbaar aan de slag kunnen. Dit kan leiden tot een opstelling van een ondernemersagenda waarmee vorm wordt gegeven aan de wensen van de ondernemers en de gemeente. Dit bevordert toekomstige samenwerking en burgerparticipatie.
- Optimaliseren van de interne organisatie. Ondernemers wijzen erop dat zaken te traag worden afgehandeld en/of gebrekkige terugkoppeling gegeven wordt over lopende zaken. Het is daarom raadzaam om interne processen te evalueren, prioriteiten stellen en keuzes maken in activiteiten en regelmatig updates sturen aan ondernemers.
  Vanuit het team EZ is daarom in november 2018 een bedrijfsmodel opgesteld, waarin een duidelijk doel met activiteiten voor ondernemers bepaald is. Op deze manier is geconcretiseerd welke waarde we aan ondernemers kunnen bieden en hoe we dat concreet gaan doen. Een inventarisatie naar een efficiënt CRM systeem is momenteel lopende.

Tot slot

De gemeente Cranendonck laat in het totaalbeeld een lichte stijging zien ten opzichte van de benchmark die in 2016 is uitgevoerd. Het is nog even afwachten wat de ranglijst laat zien wat betreft het imago van de gemeente. De MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland zal naar verwachting in het eerste kwartaal van 2019 bekend worden gemaakt.

Figuur uit gemeentelijke begroting 2019:

Pijler	2016 - Resultaat	2018 – Resultaat	2020 – Streven
Tevredenheid van de ondernemer over de dienstverlening van de gemeente	6,1 van 10 punten	6,3	6,5
Imago van de gemeente	193 van de 246	-	188
Communicatie en beleid van de gemeente.	1,7 van 4,0 punten	1,7	1,9
Beleving van de gemeentelijke lasten	5,6 van 10 punten	5,5	5,8

In de begroting hebben we de streefwaarden voor 2020 bijgesteld. Met het opnemen van de streefwaarden laten we als gemeente zien dat we de ingezette stijgende lijn willen versterken en vasthouden en hierop toetsen.

Met vriendelijke groet,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN CRANENDONCK,

De secretaris, De burgemeester,

Ir. J.A.G.M. van Aaken F.A.P. van Kessel