MKB Nederland

Rapportage
MKB-vriendelijkste gemeente 2020/2021

INCLUSIEF CORONA-MODULE

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

3. Resultaten standaardpeiling 8

3.1 Inleiding 8
3.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers 8
3.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente 10
3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid 11
3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding 13
3.6 Totale ranglijst provincie Overijssel 15
3.7 Totale ranglijst landelijk 15
3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Zwolle 16
3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Zwolle 17
3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Zwolle 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

2018/2019	2020/2021	Trend
7,3	7,5	↑

Imago

2018/2019	2020/2021	Trend
2,61	2,15	↓

Communicatie & beleid

2018/2019	2020/2021	Trend
1,8	2,0	↑

Prijs-kwaliteit

2018/2019	2020/2021	Trend
6,8	7,1	↑

Sterke punten

+ Deskundigheid
+ Betrouwbaarheid
+ Digitale bereikbaarheid
+ Zichtbaarheid
+ Meedenken met ondernemers

Verbeterpunten

– Snelheid van dienstverlening en besluitvorming
– Afstemming en overleg met ondernemers
– Klantgerichtheid
– Het nemen van initiatieven
– 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 is 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 Zwolle

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

extra vragenlijst van de gemeente gemeente bestaat uit 8 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente, Regio Zwolle en MKB-Nederland een uitnodiging 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 29 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 Zwolle

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Zwolle. De gemeente Zwolle heeft zelf de beschikking over een adressenbestand met adressen van ongeveer 3.000 ondernemers. Dit adressenbestand is gebruikt om de ondernemers aan te schrijven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

324 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen, ingevuld via de link van de gemeente, 70 ondernemers via de algemene link van Regio Zwolle en 56 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 450 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. Het responspercentage ligt hiermee op 15%.

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 Zwolle weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Zakelijke dienstverlening	80	24%
Detailhandel	31	9%
Horeca, recreatie en toerisme	30	9%
Bouw	24	7%
Financiële dienstverlening	16	5%
Transport & logistiek	16	5%
ICT	14	4%
Groot- en tussenhandel	12	4%
Industrie	8	2%
Gezondheidszorg	5	2%
Land- en tuinbouw	5	2%
Overheid	5	2%
Onderwijs	0	0%
Overige	82	25%
Totaal	**328**	**100%**

2.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Zwolle 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=326)

	Percentage
1 werknemer	64%
2 t/m 9 werknemers	28%
10 t/m 49 werknemers	7%
50 t/m 99 werknemers	1%
100 t/m 199 werknemers	<1%
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 weergeven in hoofdstuk 3. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerder genoemde pijlers. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van de extra vragenlijst, de vragen die de gemeente aan het onderzoek toegevoegd heeft. De resultaten zijn ingedeeld naar de volgorde van de vragen die aan de respondenten zijn voorgelegd. De volgende onderwerpen komen hierin aan bod:

1. 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 Zwolle scoort op de verschillende onderdelen. Naast de vier pijlers is in dit onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente tijdens de coronacrisis.

3.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers

Aan alle ondernemers is gevraagd een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan het ondernemersklimaat van de eigen gemeente. Dat klimaat bestaat uit wat de gemeente doet om vestiging voor ondernemers aantrekkelijk te maken, zoals begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid. Gemeenten worden gerangschikt op basis van het gemiddelde cijfer van de ondervraagde ondernemers[2].

Hieronder vindt u de ranglijst van alle gemeenten in de provincie 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
7	Tubbergen	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.

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 Zwolle behoort tot de grote gemeenten, deze gemeenten worden landelijk gemiddeld gewaardeerd met een 7,0.

Gemeente Zwolle scoort in 2020/2021 gemiddeld een 7,5, boven het gemiddelde in de provincie Overijssel en boven het landelijke gemiddelde. In 2018/2019 scoorde de gemeente Zwolle gemiddeld een 7,3.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Zwolle weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Zwolle het beste scoort op de digitale bereikbaarheid. Dit aspect wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8. De gemeente scoort het minst goed op de vergunningverlening. Dit aspect wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 6,4 beoordeeld.

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

	Zwolle (n=139-230)	Provincie Overijssel	Nederland
Digitale bereikbaarheid	7,8	7,4	7,1
Telefonische bereikbaarheid	7,2	7,0	6,8
Betrouwbaarheid	7,2	6,9	6,6
Deskundigheid	7,2	6,8	6,5
Snelheid van betalen	7,2	7,0	6,7
Begrip voor ondernemers	7,1	6,8	6,3
Klantgerichtheid	7,0	6,7	6,3
Afstemming en overleg met ondernemers	6,9	6,6	6,1
Snelheid van dienstverlening	6,9	6,6	6,3
Het nemen van initiatieven	6,9	6,5	6,1
Vergunningverlening	6,4	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 Zwolle op de 1e plaats. De gemeente Rotterdam leidt de landelijke ranglijst van de grote 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-Holten met gemiddeld 3,1 punten. Het landelijke gemiddelde voor grote gemeenten is 2,1 punten.

Gemeente Zwolle scoort 2,0 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Zwolle gemiddeld 1,8 punten. In de tabel hieronder worden de losse resultaten van de gemeente Zwolle op deze stellingen weergegeven.

Tabel 7 - Stellingen (n=406-409)

Mijn gemeente…	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	33%	3%	65%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	38%	4%	58%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	46%	4%	50%
heeft specifiek beleid voor het mkb	33%	4%	63%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	20%	11%	69%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	18%	13%	69%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	33%	4%	63%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	44%	13%	43%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	25%	4%	71%

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 grote gemeenten wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,6.

Gemeente Zwolle scoort in 2020/2021 een gemiddeld rapportcijfer van 7,1. In 2018/2019 scoorde de gemeente Zwolle gemiddeld een 6,8. 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 pijlers[4] bij elkaar op te tellen en hieruit een ranglijst samen te stellen. Omdat de scores op de vier pijlers niet

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

even belangrijk hoeven te zijn voor de ondernemers (en zodoende ook niet een even groot gewicht hoeven te hebben in de totaalscore), zijn er in eerder onderzoek 1.000 ondernemers bevraagd naar welke pijlers zij het meest belangrijk vinden. Hieruit bleek dat ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden. De pijlers wegen in dit onderzoek, net als in eerdere jaren, dan ook even zwaar.

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

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

Tabel 10 – Totaalscores landelijke top drie

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

De plaats op de totale landelijke ranglijst van de gemeente Zwolle is: 44 (van de 351 gemeenten).

3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Zwolle

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

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021: 44 (van de 351 gemeenten)
Plaats landelijke ranglijst 2018/2019: 46
Plaats landelijke ranglijst 2015/2016: 76

Aantal ondervraagde ondernemers 2020/2021: 450
Plaats landelijke ranglijst 2020/2021 grote gemeenten: 21 (van de 80 gemeenten)

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Zwolle is een 7,5. Uit analyse blijkt dat begrip voor ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabele voor het ondernemersklimaat is.

3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Zwolle

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

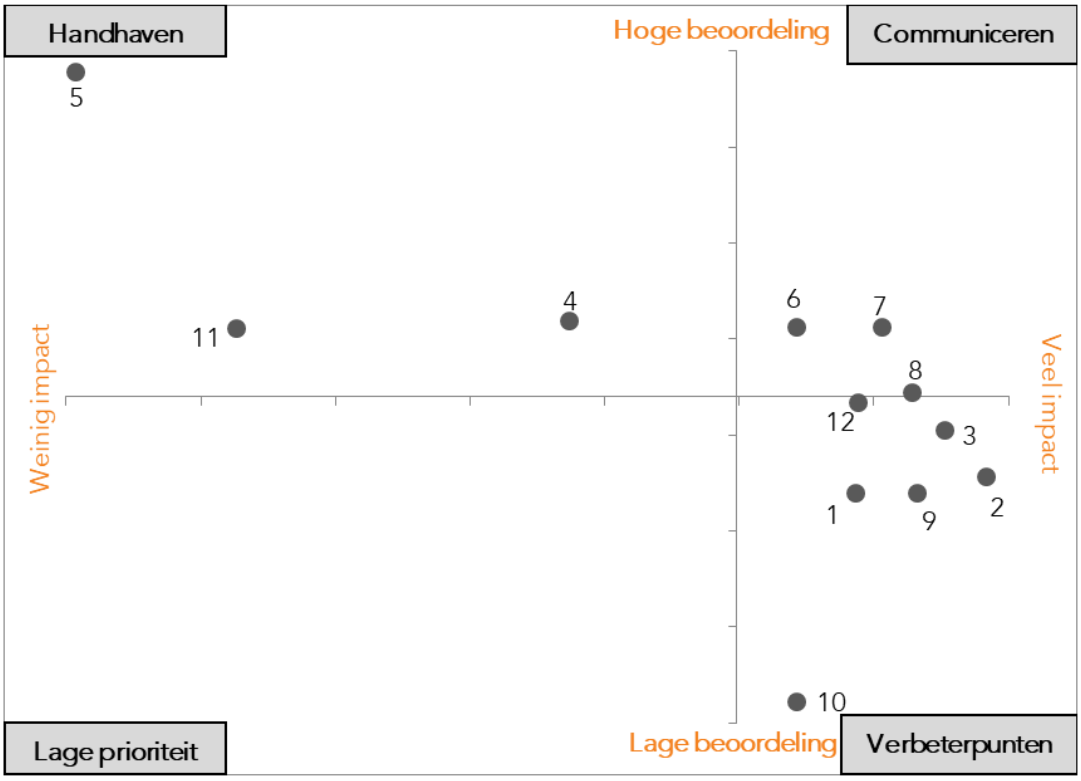
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee 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
2. Afstemming en overleg met ondernemers
3. Klantgerichtheid
4. Telefonische bereikbaarheid
5. Digitale bereikbaarheid
6. Deskundigheid
7. Betrouwbaarheid
8. Begrip voor ondernemers
9. Het nemen van initiatieven
10. Vergunningverlening
11. Snelheid van betalen
12. Krijgen van waar voor het geld

Conclusies

Zes aspecten vallen voor de gemeente Zwolle in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de snelheid van dienstverlening, afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, het nemen van initiatieven, vergunningverlening en het krijgen van waar voor het geld. Deze aspecten worden relatief laag beoordeeld en vertonen relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat. Wanneer de gemeente deze aspecten zou verbeteren komt dit de waardering voor het ondernemersklimaat ten goede. Drie aspecten vallen in het kwadrant communiceren, het gaat om de deskundigheid, betrouwbaarheid 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 drie aspecten. Het gaat om telefonische bereikbaarheid, digitale bereikbaarheid en snelheid van betalen. Deze drie

aspecten vertonen relatief weinig samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat, maar worden wel relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Zwolle

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

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Zwolle dat de medewerkers van de gemeente bereid zijn met de ondernemers mee te denken. Ook noemen de ondernemers dat de gemeente zichtbaar en bereikbaar is. Daarnaast wordt het onderhoud en de citymarketing van de stad Zwolle als sterk punt genoemd.

Een verbeterpunt volgens de ondernemers is de snelheid van besluitvorming en dienstverlening. Tevens kan de gemeente Zwolle meer proatief communiceren met de ondernemers. Ook het parkeerbeleid wordt genoemd als verbeterpunt.

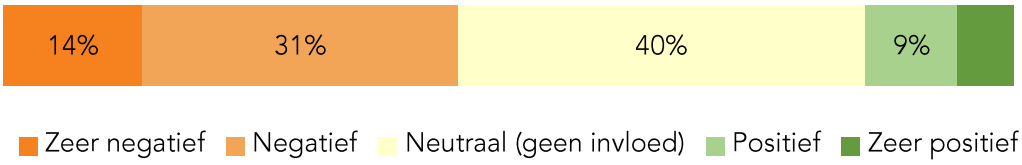
Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

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 Zwolle 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 Zwolle geeft 45% 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=204)



Ook is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers rondom de coronacrisis. Gemeente Zwolle scoort gemiddeld een 6,6. 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 kan ondersteunen door hen actiever te benaderen en te vragen hoe het gaat en mee te denken. Daarnaast noemen de ondernemers dat de gemeente goed moet blijven informeren over coronamaatregelen en steunmogelijkheden.

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

3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis

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

Hogere waardering

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

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

Coronacrisis drukt stempel

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

Onderliggende verschillen

Zowel bij de basispijlers als bij de corona-gerelateerde vragen zijn er wezenlijke

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

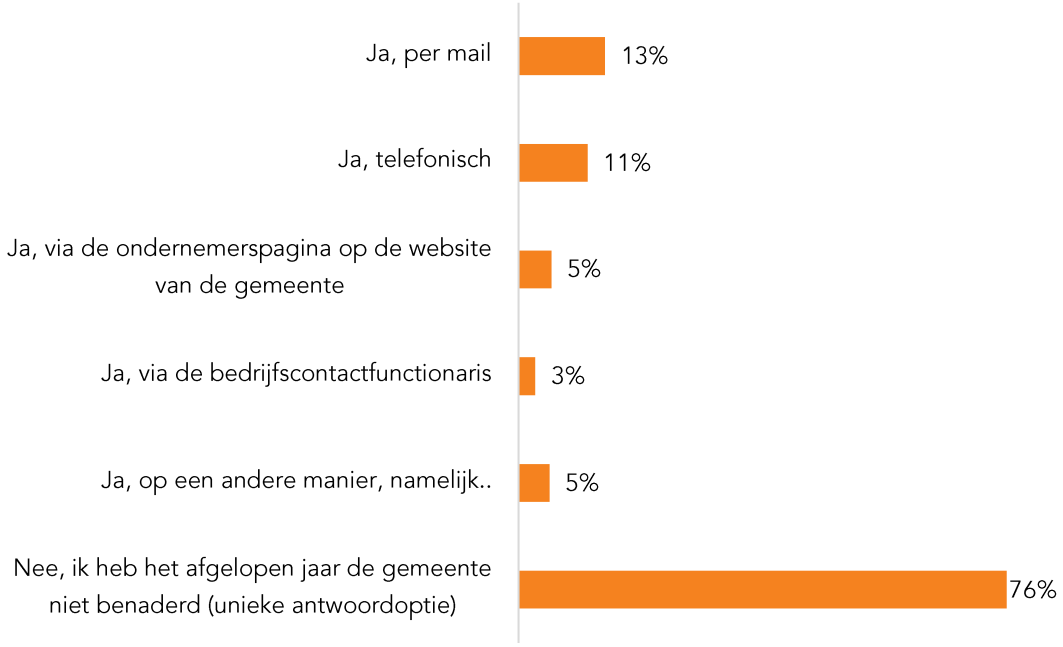
4. Resultaten extrapeiling

In dit hoofdstuk worden de resultaten op de extra vragen van de gemeente Zwolle 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 driekwart van de ondernemers (76%) aangeeft de gemeente het afgelopen jaar niet te hebben benaderd. De ondernemers die de gemeente wel hebben benaderd hebben dit veelal per mail (13%) en/of telefonisch (11%) gedaan.

Figuur 2 - Heeft u de gemeente het afgelopen jaar benaderd voor ondernemersvragen of voor informatie omtrent ondernemen? (meerdere antwoorden mogelijk, n=289)



5% van de ondernemers geeft aan de gemeente op een andere manier te hebben benaderd. Deze ondernemers geven aan de gemeente onder andere via de wethouder, de winkeliersvereniging, een brief en via de Tozo-aanvraag te hebben 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 de gemeente hebben benaderd voor vergunningverlening (30%). Daarna hebben de meeste

ondernemers de gemeente benaderd voor algemene informatie over ondernemen in de gemeente (16%).

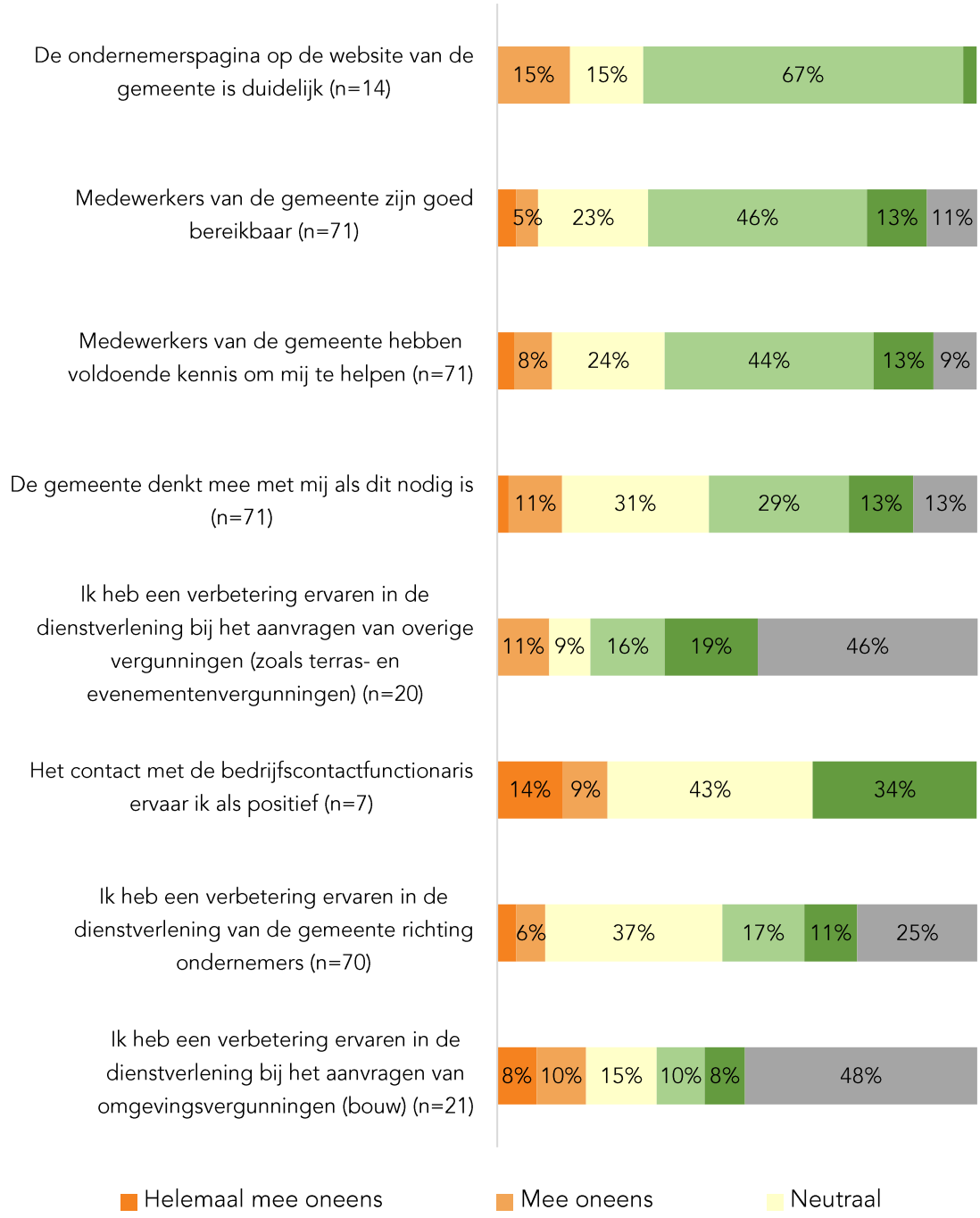
Figuur 3 – Waarvoor heeft u de gemeente benaderd? (meerdere antwoorden mogelijk, n=70)

Iets minder dan de helft van de ondernemers (45%) geeft aan de gemeente voor iets anders te hebben benaderd. Hiervan noemen de meeste ondernemers dat zij de gemeente hebben benaderd voor de Tozo-regeling en andere corona-gerelateerde vragen.

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 69% van de ondernemers het (helemaal) eens is met de stelling dat de ondernemerspagina op de website van de gemeente duidelijk is. Tevens is te zien dat respectievelijk 59% en 57% van de ondernemers het (helemaal) eens is met de stellingen dat de medewerkers van de gemeente goed bereikbaar zijn en dat de medewerkers van de gemeente voldoende kennis hebben om de ondernemers te helpen.

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

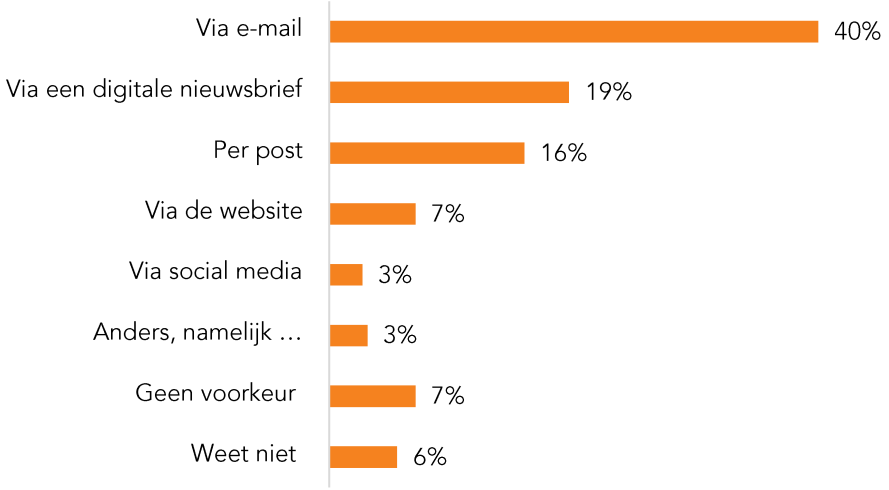


Aan de ondernemers die aangeven het (helemaal) oneens te zijn met één of meerdere stellingen is gevraagd hun antwoord toe te lichten. Een aantal ondernemers geven aan slechte ervaringen te hebben met bouwaanvragen of -vergunningen. Ook vinden een aantal ondernemers dat de gemeente Zwolle hen onvoldoende heeft geholpen bij vragen.

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 de meeste ondernemers (40%) het liefst geïnformeerd worden via e-mail. Daarna worden de meeste ondernemers het liefst via een digitale nieuwsbrief (19%) of per post (16%) geïnformeerd.

Figuur 5 – Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers? (n=288)

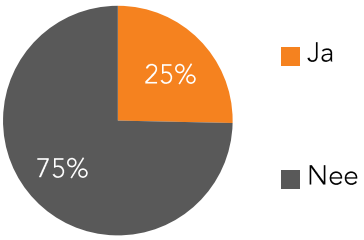


3% van de ondernemers heeft aangegeven liever op een andere manier te worden geïnformeerd over belangrijke zaken. Zij geven aan dat zij het liefst persoonlijk of via de accountmanager worden geïnformeerd.

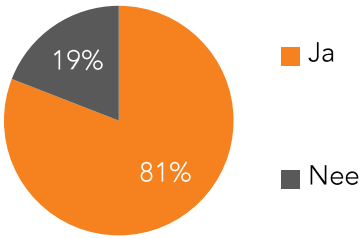
4.3 Ondernemersvereniging

Aan de ondernemers is gevraagd of zij lid zijn van een ondernemersvereniging. In figuur 6 is te zien dat een kwart van de ondernemers (25%) aangeeft lid te zijn van een ondernemersvereniging. Aan deze ondernemers is gevraagd of zij zich door de vereniging voldoende vertegenwoordigd voelen in het contact met de gemeente. In figuur 7 is te zien dat de ruime meerderheid (81%) zich voldoende vertegenwoordigd voelt.

Figuur 6 – Bent u lid van een ondernemersvereniging? (n=288)



Figuur 7 – Voelt u zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd in het contact met de gemeente? (n=72)



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 ondernemers geven aan wel lid te willen worden wanneer zij beter bekend zijn met de voordelen van lidmaatschap voor hun bedrijf. Ook wordt genoemd dat de ondernemers lid zouden worden wanneer zij meer tijd zouden hebben of wanneer er een vereniging is die beter bij hun bedrijf past.

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

4.4 Regionale samenwerking

De gemeente Zwolle 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 van de samenwerking merken en dat het hen niets oplevert. De ondernemers die aangeven wel iets van de samenwerking te merken, noemen dat het hen onder andere een betere samenwerking, een groter netwerk, een bredere visie, een grotere afzetmarkt, meer kennis, een saamhorigheidsgevoel en het Ontwikkelfonds oplevert.

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

5. Aanbevelingen

De resultaten van dit onderzoek wijzen erop dat de gemeente Zwolle op de goede weg is met haar ondernemersdienstverlening. Het onderzoek brengt echter ook enkele punten aan het licht die de gemeente zou kunnen verbeteren om de goede lijn door te trekken. 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 Zwolle kan hier, voor zover deze nog niet worden toegepast, haar voordeel mee doen.

In de resultaten van dit onderzoek komt naar voren dat de afstemming en overleg met ondernemers en het nemen van initiatieven verbeterpunten zijn voor de gemeente. Ook wordt genoemd dat de gemeente proactiever kan zijn in de communicatie richting ondernemers. De gemeente Zwolle kan er daarom voor kiezen om (nog) meer de samenwerking met ondernemers te zoeken. Wees als gemeente uitnodigend en gastvrij. Blijf proactief de dialoog met ondernemers zoeken. Houd ondernemers op de hoogte van de zaken waar de gemeente mee bezig is en probeer ondernemers hierbij te betrekken. Toon interesse in elke ondernemer, luister naar de wensen en behoeften, leef je in de specifieke situatie in en denk actief mee in kansen en niet in regels. Dit vergt een bepaalde attitude en teamwork. Laat hiermee zien dat de ondernemers belangrijk zijn in de gemeente.

Ook komt in de resultaten van dit onderzoek naar voren dat de snelheid van dienstverlening, besluitvorming en vergunningverlening binnen de gemeente Zwolle verbeterd kan worden. 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.

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

MKB vriendelijkste gemeente

MKB Nederland

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

Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl

lexnova marktonderzoek

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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl