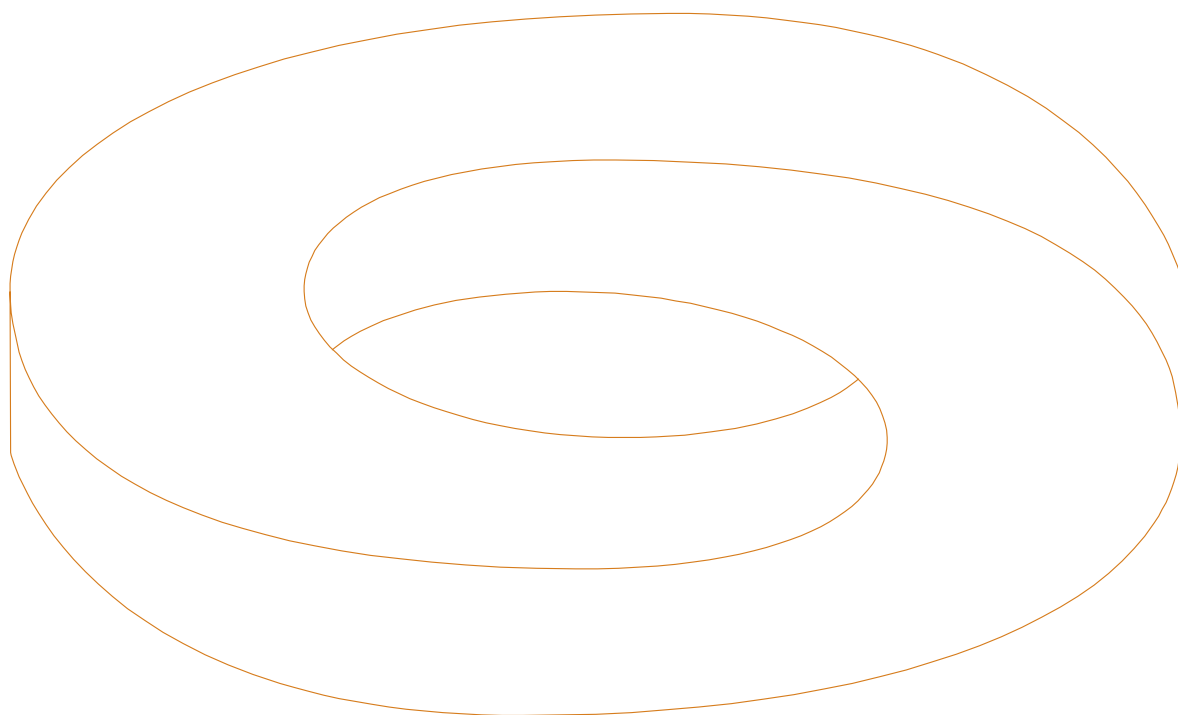


**MKB-vriendelijkste gemeente van
Nederland 2015/2016**

Gemeente Zwolle



Voorwoord

Groningen, oktober 2016

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het resultaat van het in 2015 en 2016 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 het najaar van 2016 de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland bekendgemaakt.

De prijsuitreiking is een initiatief van MKB-Nederland en VNO-NCW in samenwerking met kennispartner Flynth. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Lexnova. De prijs dient als stimulans voor gemeenten om zich in te blijven spannen voor het midden- en kleinbedrijf en een optimaal ondernemingsklimaat te creëren.

Wij bedanken op deze plek alle ondernemers en gemeenten die hun medewerking aan dit onderzoek hebben verleend.

J.B.A. Ham, MSc
Y.F. Abrahams, MSc
L.A.J. Terwisscha van Scheltinga, MSc

Lexnova Advies en Onderzoek



Inhoud

1	Algemeen	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Doel van het onderzoek	4
1.3	Vernieuwde onderzoeksopzet	4
1.4	Populatie, steekproef en respons – Landelijk onderzoek	5
1.5	Populatie, steekproef en respons – Gemeente Zwolle	5
1.5.1	Onnauwkeurigheid	5
1.6	Samenstelling van de steekproef	6
1.7	Rapportage	7
2	Resultaten standaardvragenlijst	8
2.1	Inleiding	8
2.2	Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers	8
2.3	Pijler 2: Het imago van de gemeente	9
2.4	Pijler 3: Communicatie en beleid	10
2.5	Pijler 4: Beoordeling prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten	12
2.6	Totaalscore – Ranglijst provincie Overijssel	14
2.7	Totaalscore – Top drie gemeenten in heel Nederland	15
3	Overzicht belangrijkste resultaten	16
3.1	Gemeente Zwolle	16
3.2	Ondernemersklimaat	16
3.3	Aspecten van dienstverlening	17
4	Matrix ondernemersklimaat	18
4.1.1	Aspecten	19
4.1.2	Verbeterpunten	20
4.1.3	Communiceren	20
4.1.4	Lage prioriteit	20
4.1.5	Handhaven	20
4.2	Sterke en zwakke punten	21
5	Resultaten extra vragen gemeente Zwolle	22
5.1	Contact met het aanspreekpunt voor ondernemers	22
5.2	Waardering voor het contact	22
5.2.1	Toelichting	22
5.3	Informatie voor ondernemers op de website www.Zwolle.nl	23
5.3.1	Informatie die wordt gemist	23



5.4 Waardering voor de ruimte die wordt geboden voor plannen en initiatieven 23

6 Verbeterpunten 24



1 Algemeen

1.1 Inleiding

Elke twee jaar vragen Lexnova en MKB-Nederland aan ondernemers welke gemeente het meest ondernemersvriendelijk is. Op basis hiervan wordt de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om gemeenten te ‘prikken’, zodat deze worden gestimuleerd om het lokale ondernemersklimaat te verbeteren. Ook in 2015/2016 wordt het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente uitgevoerd.

Het onderzoek behelst in feite het vaststellen van een ranglijst van gemeenten. Deze ranglijst moet aangeven wat de relatieve positie van iedere gemeente in Nederland is als het gaat om de kwaliteit van het ondernemersklimaat. Het zegt feitelijk niet zozeer iets over de absolute prestaties van de afzonderlijke gemeenten, wel over de prestaties in vergelijking met andere gemeenten.

Deze rangorde 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)

Deze vier pijlers zijn onderzocht door middel van een kwantitatieve digitale enquête.

1.3 Vernieuwde onderzoeksopzet

Om per deelnemende gemeente een hogere netto steekproef te genereren is er dit jaar een vernieuwde opzet gehanteerd, u heeft aan deze nieuwe opzet deelgenomen. Bij vorige edities zijn ondernemers hoofdzakelijk telefonisch geënquêteerd. Dit jaar is het onderzoek digitaal uitgevoerd. Ondernemers hebben namens de gemeente, MKB-Nederland en de regionale werkgeversorganisatie een persoonlijke uitnodigingsbrief ontvangen met het verzoek om een online enquête in te vullen. In de aankondigingsbrief waren de locatie van de enquête (webadres) en persoonlijke inloggegevens opgenomen.



1.4 Populatie, steekproef en respons – Landelijk onderzoek

Het onderzoek is voor iedere gemeente in Nederland gehouden. Hiervoor hebben in totaal 21.096 ondernemers verdeeld over 390 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. In de provincie Overijssel hebben 2.096 ondernemers meegewerkt. Het aantal afgenomen enquêtes per gemeente is 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 33 enquêtes afgenomen, bij middelgrote gemeenten gemiddeld 53 en bij grote gemeenten gemiddeld 81 enquêtes. Op basis van branche, bedrijfsomvang en geografische ligging is het onderzoek op totaalniveau representatief te noemen.

1.5 Populatie, steekproef en respons – Gemeente Zwolle

Er zijn circa 8.000 ondernemers in de gemeente **Zwolle** gevestigd (bron: KvK, 2015). De gemeente **Zwolle** heeft hieruit 2.500 ondernemers uitgenodigd om een digitale vragenlijst in te vullen. Deze groep heeft ook een herinneringsbrief ontvangen. Daarnaast heeft de gemeente de vragenlijst verspreid onder haar digitale ondernemerspanel. Het enquêteren van de ondernemers heeft plaatsgevonden in de maanden januari en februari 2016.

De respons is als volgt: 241 ondernemers hebben in totaal de vragenlijst inclusief de extra vragen van de gemeente **Zwolle** ingevuld (192 n.a.v. de brief, 49 via het ondernemerspanel).

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. Hieraan liggen drie redenen ten grondslag:

1. Ondernemers hebben niet alle vragen voorgelegd gekregen, omdat deze vragen niet van toepassing waren op hun specifieke bedrijfssituatie.
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 opgenomen in de resultaten.

1.5.1 Onnauwkeurigheid

Bij de interpretatie van de resultaten dient rekening te worden gehouden met de onnauwkeurigheid van de resultaten. Hoe groter de steekproef (netto respons), hoe nauwkeuriger de resultaten. Bij een betrouwbaarheid van 90% bedraagt de onnauwkeurigheid in dit onderzoek circa 5,2%. Als bijvoorbeeld 50% van de ondernemers aangeeft tevreden te zijn over de dienstverlening van de gemeente **Zwolle**, dan ligt dit percentage in werkelijkheid tussen de 44,8% en 55,2%.



1.6 Samenstelling van de steekproef

In de twee tabellen hieronder wordt de samenstelling van de steekproef weergegeven, naar branche en naar aantal FTE's.

Tabel - Verdeling steekproef naar branche

	Aantal	Percentage
Zakelijke Dienstverlening	76	32
Detailhandel	35	15
Bouw	20	8
ICT	18	8
Financiële Dienstverlening	13	5
Horeca, Recreatie en Toerisme	12	5
Industrie	10	4
Gezondheidszorg	8	3
Groot- en tussenhandel	8	3
Land- en Tuinbouw	2	1
Onderwijs	2	1
Overheid	2	1
Transport & Logistiek	2	1
Overige	32	13
Totaal	240	100

Tabel - Verdeling steekproef naar aantal FTE's

	Aantal	Percentage
1 fte of minder	107	45
2-4 fte	56	23
5-9 fte	24	10
10-19 fte	19	8
20-49 fte	14	6
50-99 fte	8	3
100-199 fte	2	1
200-499 fte	4	2
500-749 fte	1	0
Meer dan 1000 fte	5	2
Totaal	240	100



1.7 Rapportage

Deze rapportage behandelt de resultaten van het basisonderzoek aan de hand van de landelijke standaardvragenlijst van de gemeente **Zwolle**. De resultaten van het basisonderzoek zijn weergegeven in **hoofdstuk 2**. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerder genoemde pijlers. In **hoofdstuk 3** komen de belangrijkste losse resultaten van de gemeente aan de orde. Een matrix m.b.t. het ondernemersklimaat en de uitkomsten op de diverse aspecten van dienstverlening van de gemeente komen in **hoofdstuk 4** aan bod. In **hoofdstuk 5** worden de resultaten vermeld van de extra vragen die de gemeente **Zwolle** aan het onderzoek heeft toegevoegd. In **hoofdstuk 6** worden de belangrijkste verbeterpunten voor de gemeente **Zwolle** weergegeven.

In het bijlagenrapport zijn de vragenlijsten en de antwoorden op de open vragen opgenomen.



2 Resultaten standaardvragenlijst

2.1 Inleiding

Het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland richt zich, zoals eerder genoemd, op vier pijlers: de tevredenheid van de ondernemers, het imago van de gemeente, de gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid en ten slotte de beoordeling van de ondernemers op de prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten. Om een totale ranglijst te kunnen genereren zijn de scores op de vier pijlers bij elkaar opgeteld¹. Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers zelf berekend zijn en hoe de gemeente **Zwolle** scoort op deze verschillende onderdelen.

2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers

Aan alle ondernemers is gevraagd naar het rapportcijfer (tussen 1 en 10) voor het ondernemersklimaat van de eigen gemeente. De waardering voor dat klimaat berust op door de gemeente beïnvloedbare factoren, zoals regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen en ondernemersvriendelijkheid. Op basis van het gemiddelde cijfer van de ondervraagde ondernemers worden de gemeenten gerangschikt².

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

Ranglijst – Tevredenheid van de ondernemers

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Rijssen-Holtén	7,8
2	Dalfsen	7,6
3	Hardenberg	7,1
4	Losser	6,9
5	Wierden	6,9
6	Zwolle	6,7
7	Zwartewaterland	6,7
8	Kampen	6,7
9	Olst-Wijhe	6,6
10	Oldenzaal	6,6
11	Borne	6,5
12	Ommen	6,4
13	Enschede	6,4
14	Twenterand	6,3
15	Hof van Twente	6,3

¹ Om de vier pijlers bij elkaar op te tellen is per pijler een standaardscore berekend. Met deze standaardscore is het mogelijk om scores op verschillende verdelingen te kunnen vergelijken (hier rapportcijfers en punten). Het is zodoende mogelijk 'appels' met 'peren' te vergelijken en hiermee ook de vier pijlers onderling.

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.



Rang	Gemeente	Cijfer
16	Tubbergen	6,2
17	Deventer	6,2
18	Hengelo	6,1
19	Haaksbergen	6,0
20	Steenwijkerland	6,0
21	Dinkelland	5,9
22	Hellendoorn	5,7
23	Staphorst	5,7
24	Almelo	5,2
25	Raalte	4,8

In het algemeen worden de gemeenten in provincie Overijssel gemiddeld gewaardeerd met een 6,4. De gemeente **Zwolle** is een grote gemeente, deze gemeenten worden landelijk gemiddeld gewaardeerd met een 6,2.

Zwolle scoort met een 6,7 boven het gemiddelde in de provincie Overijssel en boven het landelijke gemiddelde van grote gemeenten. In 2012/2013 scoorde **Zwolle** voor dit onderdeel een 7,4.

In de provincie Overijssel is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente **Rijssen-Holten**. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,8 als rapportcijfer.

2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente

Aan alle deelnemende ondernemers is gevraagd welke gemeente behalve de eigen gemeente men het meest ondernemersvriendelijk 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 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.

Ranglijst – Imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Zwolle	2,79
2	Rijssen-Holten	2,46
3	Enschede	1,12

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 standaard score.



Rang	Gemeente	Percentage
4	Hardenberg	0,77
5	Almelo	0,67
5	Staphorst	0,67
7	Hengelo	0,53
7	Deventer	0,53
9	Kampen	0,29
10	Wierden	0,28
10	Oldenzaal	0,28
12	Dalfsen	0,26
13	Borne	0,22
13	Raalte	0,22
15	Hellendoorn	0,20
16	Steenwijkerland	0,18
16	Tubbergen	0,18
18	Ommen	0,14
19	Zwartewaterland	0,10
19	Twenterand	0,10
19	Olst-Wijhe	0,10
22	Dinkelland	0,08
23	Losser	0,06
23	Haaksbergen	0,06
23	Hof van Twente	0,06

Op de provinciale ranglijst staat gemeente **Zwolle** op de 1ste plaats.

De gemeente Rotterdam leidt de landelijke ranglijst van de grote gemeenten. Op deze ranglijst staat de gemeente **Zwolle** op de 4^e plaats (van de 71).

2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een aanspreekpunt heeft voor ondernemers
- regelmatig investeert in voorzieningen ten behoeve van het bedrijfsleven
- structureel overleg voert met ondernemers
- specifiek beleid heeft voor het midden- en kleinbedrijf
- bedrijven ondersteunt met subsidies of stimuleringsregelingen
- op haar website informatie heeft voor ondernemers
- beleid heeft voor startende ondernemingen.

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 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 mede bepaald door het beeld dat ondernemers hebben van de aanwezigheid van gemeentelijke voorzieningen en niet alleen door het werkelijk aanwezig zijn daarvan.

Weging

In eerder onderzoek is aan een aselechte steekproef van 1.000 ondernemers gevraagd welke van de bovenstaande zeven 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 beleid voor startende ondernemingen. 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.

Ranglijst – Communicatie & Beleid

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



Rang	Gemeente	Score
24	Raalte	1,5
25	Staphorst	0,9

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Overijssel is 2,2. Het landelijke gemiddelde voor grote gemeenten is tevens 2,2 punten.

Zwolle scoort met 2,1 punten onder het gemiddelde van gemeenten in Overijssel, en onder het landelijk gemiddelde van grote gemeenten. In 2012/2013 scoorde **Zwolle** 2,7 punten.

In de provincie Overijssel is de hoogste score behaald door de gemeente **Rijssen-Holten** met gemiddeld 2,8 punten.

In de tabel hieronder worden de losse resultaten van de gemeente **Zwolle** op deze stellingen weergegevens.

Tabel - Stellingen (n=238-241), in %

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers	45	6	49
heeft op haar website informatie voor ondernemers	54	3	43
voert structureel overleg met ondernemers	36	15	49
heeft specifiek beleid voor het midden- en kleinbedrijf	27	15	58
investeert regelmatig in voorzieningen t.b.v. bedrijfsleven	59	14	26
heeft beleid voor startende ondernemers	27	14	59
ondersteunt bedrijven met subsidies of stimuleringsregelingen	23	18	60
Extra vraag gemeente Zwolle: biedt ruimte aan ondernemers om plannen/ initiatieven te ontwikkelen	40	16	44

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 Onroerende Zaak Belasting, rioolheffing en leges voor vergunningen, tegenover investeringen in openbare voorzieningen, bedrijfsterreinen, citymarketing en dergelijke. Op basis van het gemiddelde cijfer worden de gemeenten op dit onderdeel gerangschikt.

Ranglijst – Lasten

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Rijssen-Holten	7,3
2	Dalfsen	6,9
3	Wierden	6,6
4	Kampen	6,6
5	Zwartewaterland	6,5



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

Gemiddeld wordt de prijs/kwaliteitsverhouding in provincie Overijssel gewaardeerd met een 6,0, de prijs/kwaliteitsverhouding in de grote gemeenten wordt gemiddeld gewaardeerd met een 5,8.

Gemeente **Zwolle** scoort een 6,2 als gemiddeld rapportcijfer in 2015/2016, wat zowel lager is dan het gemiddelde in Overijssel als het landelijke gemiddelde voor grote gemeenten. In 2012/2013 scoorde **Zwolle** een 6,6.

In de provincie Overijssel is de hoogste tevredenheidsscore voor de gemeente **Rijssen-Holten**. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,3.



2.6 Totaalscore – 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 2012/2013 behaalden.

Totale ranglijst provincie Overijssel – MKB-vriendelijkste gemeente 2015/2016

Rang 2015/ 2016	Rang 2012/ 2013	Gemeente	Rang tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	1	Rijssen-Holten	1 (7,8)	2	1	1
2	8	Dalfsen	2 (7,6)	12	4	2
3	3	Hardenberg	3 (7,1)	4	8	6
4	25	Zwartewaterland	7 (6,7)	19	2	5
5	7	Wierden	5 (6,9)	10	9	3
6	9	Kampen	8 (6,7)	9	6	4
7	23	Losser	4 (6,9)	23	3	14
8	16	Borne	11 (6,5)	13	7	7
9	2	Zwolle	6 (6,7)	1	17	9
10	20	Ommen	12 (6,4)	18	5	8
11	15	Oldenzaal	10 (6,6)	10	16	10
12	4	Enschede	13 (6,4)	3	10	17
13	21	Twenterand	14 (6,3)	19	11	12
14	17	Olst-Wijhe	9 (6,6)	19	18	15
15	10	Hof van Twente	15 (6,3)	23	15	11
16	22	Hengelo	18 (6,1)	7	14	19
17	5	Deventer	17 (6,2)	7	19	20
18	11	Haaksbergen	19 (6,0)	23	13	13
19	14	Steenwijkerland	20 (6,0)	16	12	21
20	24	Tubbergen	16 (6,2)	16	21	18
21	13	Hellendoorn	22 (5,7)	15	20	22
22	12	Dinkelland	21 (5,9)	22	22	23
23	6	Staphorst	23 (5,7)	5	25	16
24	18	Almelo	24 (5,2)	5	23	25
25	19	Raalte	25 (4,8)	13	24	24



2.7 Totaalscore – Top drie gemeenten in heel Nederland

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 2010 1.000 ondernemers bevestigd naar welke pijlers zij het meest belangrijk vinden. Hieruit bleek dat ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden. De pijlers wegen in dit onderzoek 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:

Top drie gemeenten in Nederland – MKB-vriendelijkste gemeente 2015/2016

	Tevredenheid			Imago			Communicatie & Beleid			Lasten			Totaal (b)+(d) + (f)+(h)
	standaard score (=a)	a*0,25 (=b)	rang	standaard score (=c)	c*0,25 (=d)	rang	standaard score (=e)	e*0,25 (=f)	rang	standaard score (=g)	g*0,25 (=h)	rang	
1 Rijssen-Holten	2,95	0,73	2	1,27	0,31	5	1,78	0,44	10	2,51	0,62	3	2,13
2 Bunschoten	3,15	0,78	1	0,52	0,13	75	1,46	0,36	28	2,80	0,70	1	1,98
3 Beverwijk	1,97	0,49	11	0,34	0,08	120	2,69	0,67	1	2,57	0,64	2	1,89

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



3 Overzicht belangrijkste resultaten

3.1 Gemeente Zwolle

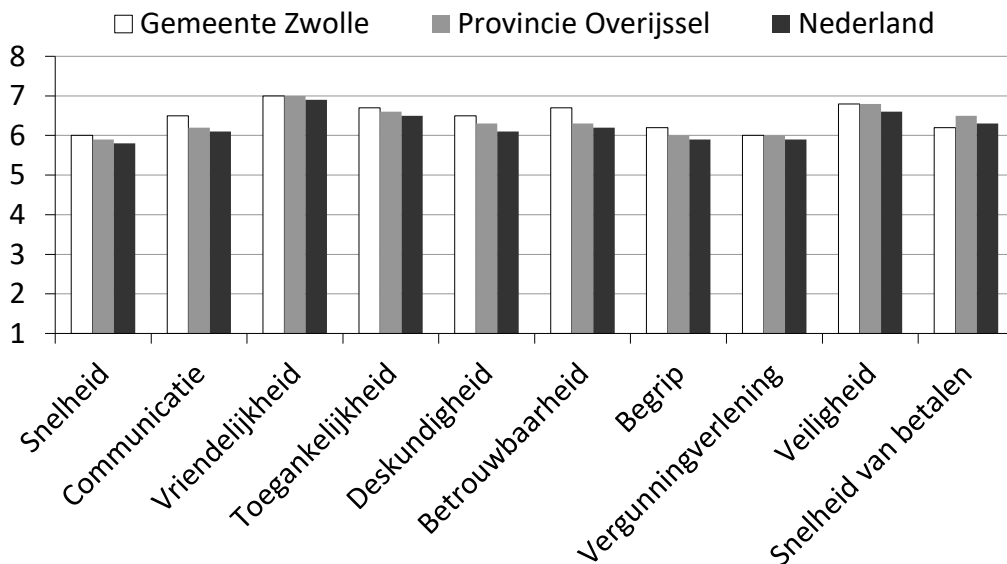
Hieronder zijn de belangrijkste resultaten uit het onderzoek met betrekking tot de ranglijst voor de gemeente **Zwolle** weergegeven.

Aantal ondervraagde ondernemers:	241
Plaats landelijke ranglijst 2016:	76 (van de 390 gemeenten)
Plaats landelijke ranglijst 2013:	12
Plaats landelijke ranglijst 2010:	14
Plaats landelijke ranglijst grote gemeenten:	11 (van de 71 gemeenten)
Gemiddeld rapportcijfer eigen ondernemers:	6,7
Gemiddeld rapportcijfer lasten:	6,2

3.2 Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat is een 6,7. Uit analyse blijkt dat begrip voor ondernemers een belangrijke verklarende variabele voor het ondernemersklimaat is. Vervolgens zijn communicatie, deskundigheid en betrouwbaarheid belangrijke verklarende variabelen. In de grafiek hieronder is een overzicht gegeven hoe de gemeente **Zwolle** in vergelijking met de provincie Overijssel en heel Nederland scoort op deze en de overige aspecten van dienstverlening.

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



3.3 Aspecten van dienstverlening

In de hiernavolgende tabel is af te lezen wat de behaalde scores zijn voor de gemeente **Zwolle** in 2016 en 2013, de provincie Overijssel en heel Nederland op de tien aspecten van dienstverlening.

Tabel - Aspecten van dienstverlening (ondernemers in de gemeente), rapportcijfers (n= 241)

	Gemeente Zwolle 2016	Gemeente Zwolle 2013	Provincie Overijssel	Nederland
Snelheid van werken	6,0	6,5	5,9	5,8
Communicatie	6,5	6,8	6,2	6,1
Vriendelijkheid en beleefdheid	7,0	7,3	7,0	6,9
Toegankelijkheid	6,7	7,2	6,6	6,5
Deskundigheid	6,5	6,9	6,3	6,1
Betrouwbaarheid	6,7	7,0	6,3	6,2
Begrip voor ondernemers	6,2	6,9	6,0	5,9
Vergunningverlening	6,0	6,4	6,0	5,9
Veiligheid	6,8	7,3	6,8	6,6
Snelheid van betalen	6,2	6,7	6,5	6,3
Extra vraag gemeente Zwolle:				
Bereikbaarheid van de gemeente en haar medewerkers	6,6	-	-	-



4 Matrix ondernemersklimaat

In de matrix op de volgende pagina zijn alle uitkomsten van de diverse aspecten van dienstverlening van de gemeente (inclusief de beoordeling van de prijs/kwaliteitsverhouding) in een prioriteitenmatrix weergegeven. Het gaat om de volgende aspecten:

1. Snelheid van werken
2. Communicatie
3. Vriendelijkheid en beleefdheid
4. Toegankelijkheid
5. Deskundigheid
6. Betrouwbaarheid
7. Begrip voor ondernemers
8. Vergunningverlening
9. Veiligheid
10. Snelheid van betalen
11. Krijgen van waar voor uw geld
12. **Extra vraag gemeente Zwolle:** Bereikbaarheid van de gemeente en haar medewerkers

Deze aspecten worden afgezet tegen de invloed die ieder aspect heeft op de totale waardering van het ondernemersklimaat van de gemeente. De gemiddelde waardering voor alle bovengenoemde losse aspecten is een 6,4. De waardering voor het totale ondernemersklimaat is een 6,7.

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 invloed heeft op de waardering van het ondernemersklimaat. De invloed van een aspect op het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee vergelijken we voor alle ondernemers 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 matrix, hoe meer invloed dit aspect heeft op de beoordeling van het ondernemersklimaat.

De verticale as

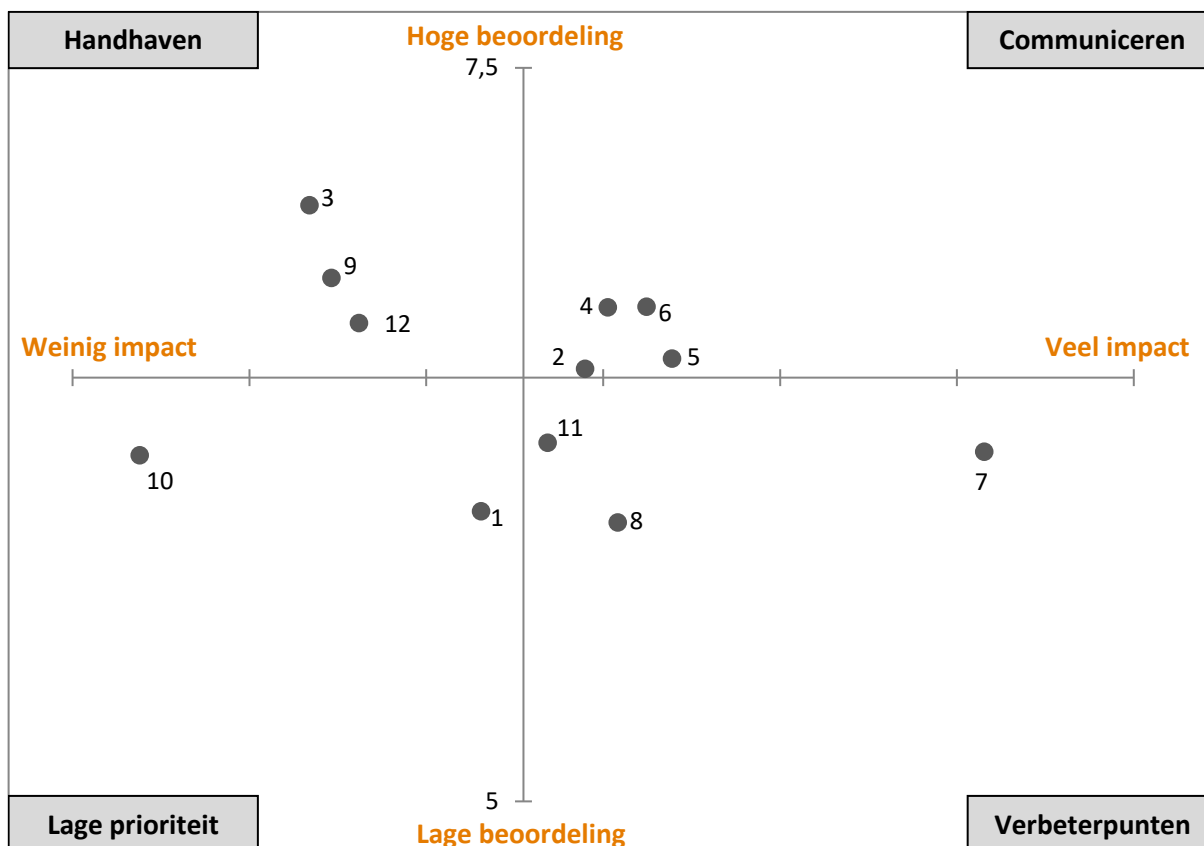
De score op het gebied van tevredenheid is te vinden op de verticale as. Dit is het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers gegeven hebben voor alle bovengenoemde aspecten van dienstverlening (een 6,4). De aspecten die bovengemiddeld scoren zijn aan de bovenkant van de matrix te vinden en aspecten die benedengemiddeld scoren aan de onderkant van de matrix.

De aspecten die rechtsonder in de matrix verschijnen (die laag worden gewaardeerd en veel impact hebben) dienen verbeterd te worden wanneer de gemeente de algehele waardering voor het ondernemersklimaat wil vergroten.



In de paragraaf 4.1.1. zijn alle stellingen genummerd weergegeven, zodat deze terug te vinden zijn in de prioriteitenmatrix.

Matrix - Aspecten van dienstverlening



4.1.1 Aspecten

1. Snelheid van werken
2. Communicatie
3. Vriendelijkheid en beleefdheid
4. Toegankelijkheid
5. Deskundigheid
6. Betrouwbaarheid
7. Begrip voor ondernemers
8. Vergunningverlening
9. Veiligheid
10. Snelheid van betalen
11. Krijgen van waar voor uw geld
12. **Extra:** Bereikbaarheid van de gemeente en haar medewerkers



4.1.2 Verbeterpunten

De aspecten van dienstverlening die rechts onderin worden weergegeven in de matrix zijn de directe **verbeterpunten**:

7. Begrip voor ondernemers
8. Vergunningverlening
11. Krijgen van waar voor uw geld

Deze aspecten worden relatief laag beoordeeld, maar hebben relatief veel invloed op de totale waardering van het ondernemersklimaat. Wanneer de gemeente deze aspecten zou verbeteren komt dit de waardering van het ondernemersklimaat ten goede.

4.1.3 Communiceren

De volgende aspecten bevinden zich in het vak **communiceren**:

2. Communicatie
4. Toegankelijkheid
5. Deskundigheid
6. Betrouwbaarheid

Op de aspecten in dit kwadrant scoort de gemeente relatief goed. Bovendien hebben deze aspecten veel invloed op de totale waardering van het ondernemersklimaat. Deze aspecten zou de gemeente kunnen communiceren, bijvoorbeeld naar huidige en/of potentiële ondernemers.

4.1.4 Lage prioriteit

De aspecten die minder van invloed zijn op de totale waardering van het ondernemersklimaat en daarmee een **lagere prioriteit** hebben zijn:

1. Snelheid van werken
10. Snelheid van betalen

4.1.5 Handhaven

Aspecten die de gemeente dient te **handhaven** zijn:

3. Vriendelijkheid en beleefdheid
9. Veiligheid
12. Bereikbaarheid van de gemeente en haar medewerkers

Deze aspecten hebben relatief weinig invloed op de waardering van het ondernemersklimaat, maar worden relatief goed gewaardeerd door ondernemers.



4.2 Sterke en zwakke punten

Aan alle ondernemers is gevraagd wat zij een sterk punt en een zwak punt vinden van de gemeente **Zwolle**.

Sterke punten

Een belangrijk sterk punt is de centrale ligging van **Zwolle**, waardoor de gemeente fysiek goed bereikbaar is. Daarnaast wordt het contact dat de gemeente met ondernemers hanteert gewaardeerd: de gemeente is toegankelijk, zichtbaar en hanteert per sector een vaste aanspreekpunt. Ten slotte vinden enkele ondernemers de gemeente ondernemend, meedenkend en vooruitstrevend.

Zwakke punten

Ondernemers zijn niet eensgezind over de zwakke punten van de gemeente **Zwolle**. De aspecten die hier onder meer genoemd worden zijn het parkeerbeleid (te hoge parkeertarieven), vergunningverlening (denken in regels, niet in kansen) en bureaucratie (trage manier van werken en logge besluitvorming).

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

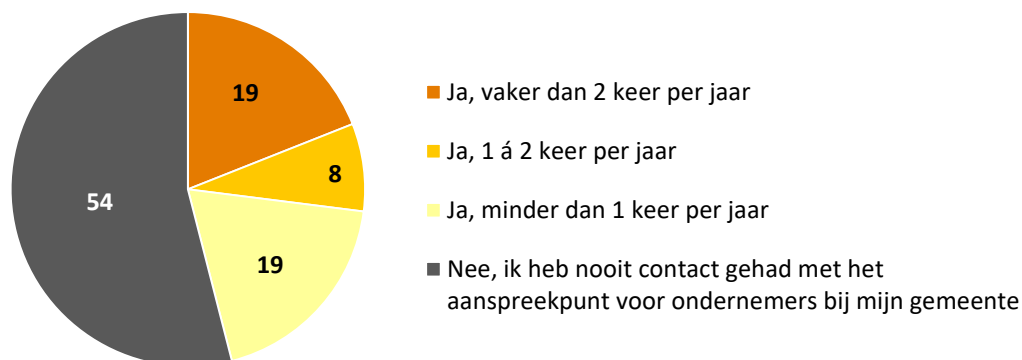


5 Resultaten extra vragen gemeente Zwolle

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

5.1 Contact met het aanspreekpunt voor ondernemers

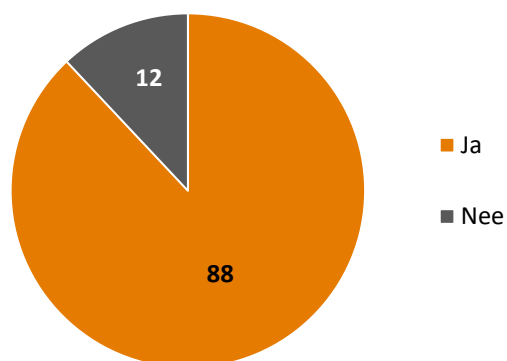
Grafiek - Heeft u wel eens contact gehad met het aanspreekpunt voor de ondernemers? (n=108)



Van de ondernemers die aangeven dat de gemeente **Zwolle** een aanspreekpunt heeft voor ondernemers (zie paragraaf 2.4), heeft iets minder dan de helft (46%) hier wel eens contact mee gehad.

5.2 Waardering voor het contact

Grafiek - Bent u tevreden over het contact met uw aanspreekpunt? (n=50)



Van de ondernemers die wel eens contact hebben gehad met het vaste aanspreekpunt bij de gemeente, is een overgrote meerderheid (88%) tevreden over dit contact.

5.2.1 Toelichting

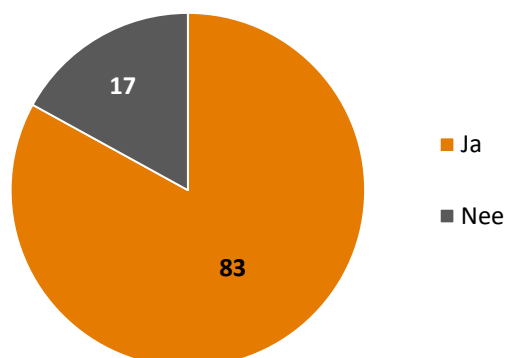
Ondernemers die tevreden zijn geven aan dat zij goed contact hebben (gehad) met het vaste aanspreekpunt: de contactpersonen zijn duidelijk in de informatieverstrekking, behulpzaam en goed geïnformeerd. De enkele ondernemers die niet tevreden zijn, vinden vooral dat de gemeente tekort schiet in de communicatie (zoals een slechte bereikbaarheid).

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



5.3 Informatie voor ondernemers op de website www.Zwolle.nl

Grafiek - Biedt de informatie op www.Zwolle.nl voldoende informatie aan u als ondernemer? (n=127)



Van de ondernemers die aangeven dat de gemeente **Zwolle** op haar website informatie heeft staan voor ondernemers (zie paragraaf 2.4), geeft een grote meerderheid (83%) aan dat de informatie op deze website voldoende is voor ondernemers.

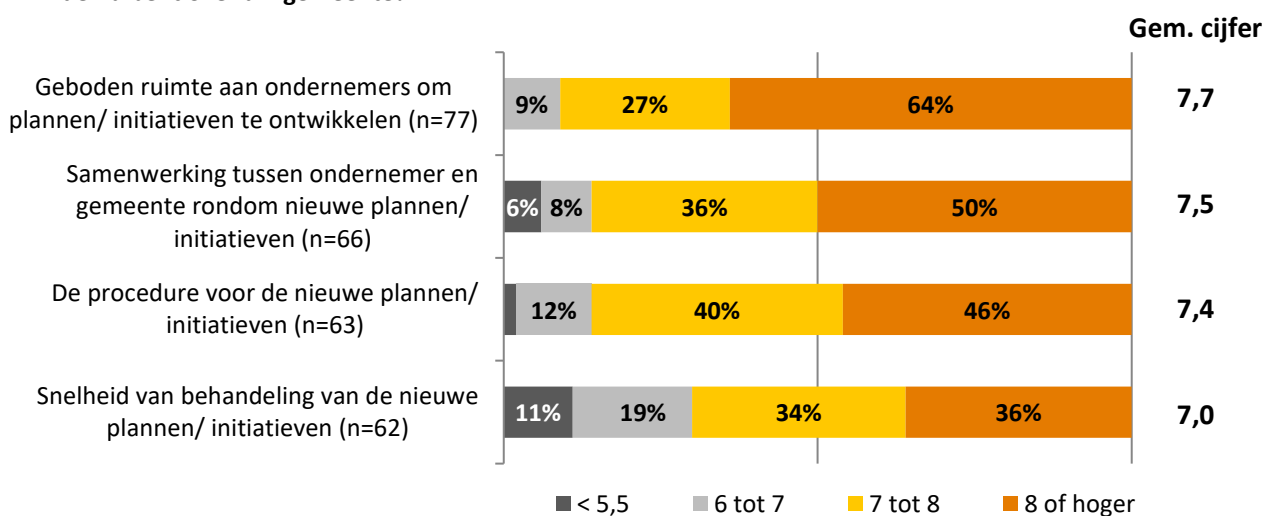
5.3.1 Informatie die wordt gemist

Van de ondernemers die informatie missen op de website, geven vier ondernemers aan dat zij het lastig vinden om snel de juiste informatie te vinden: zij vinden de site niet overzichtelijk. Inhoudelijk missen drie ondernemers informatie over de netwerkmogelijkheden in de gemeente, twee ondernemers missen informatie over subsidies en twee ondernemers missen informatie over het aanvragen van vergunningen en vermindering van regeldruk.

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

5.4 Waardering voor de ruimte die wordt geboden voor plannen en initiatieven

Grafiek - Wilt u van ieder volgend aspect met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) aangeven hoe tevreden u bent over uw gemeente?



Ondernemers die aangeven dat de gemeente **Zwolle** ondernemers de ruimte biedt om plannen / initiatieven te ontwikkelen (zie paragraaf 2.4), zijn hierover tevreden. Zij waarderen alle aspecten met betrekking tot plannen en initiatieven met minimaal een 7,0.

6 Verbeterpunten

In dit hoofdstuk worden de verbeterpunten voor de gemeente **Zwolle** weergegeven. Verbeter de dienstverlening op aspecten waarop de gemeente nu relatief laag scoort, maar die door ondernemers wel als belangrijk worden ervaren. Aspecten die veel impact hebben zijn vergunningverlening (inclusief regeldruk) en begrip voor ondernemers.

Vergunningverlening

- Onderzoek of vergunningverlening procedures vereenvoudigd en versneld kunnen worden. De doelstelling kan bijvoorbeeld zijn dat het merendeel van de reguliere Wabo-procedures worden afgehandeld binnen vier tot zes weken. De eenvoudiger Wabo-procedures zouden zelfs als flitsvergunning kunnen worden afgedaan (binnen één week). Hierbij kunnen de principes van lean management worden toegepast. Het is van belang om het vergunningproces zodanig in te richten dat goede afspraken worden gemaakt met interne en externe adviseurs over snelle levering van de adviezen.
- Maak, voor zover nog niet het geval, optimaal gebruik van vooroverleg bij meer complexe vergunningaanvragen. Dit is een goed middel om duidelijk te maken wat een ondernemer moet indienen voor een volledige aanvraag.

Met betrekking tot **regeldruk** kan aan de volgende acties gedacht worden:

- Wat betreft ruimtelijke ordening en bouwregelgeving kan de gemeente overwegen flexibeler en globaler te bestemmen en ten aanzien van omgevingsvergunningen alleen nog prioritaire onderdelen te toetsen en te handhaven. Dit betekent ook dat ondernemers meer eigen verantwoordelijkheid dienen te nemen en dit in de praktijk waar te maken.
- Werk bij milieu- of bouwcontroles met een digitale antwoordkaart. Indien tijdens controles overtredingen worden geconstateerd, ontvangt de ondernemer/particulier ter plekke een digitaal bericht over de geconstateerde overtreding en een termijn voor het tenietdoen van de overtreding. Via een digitale kaart of via een digitale link kan de ondernemer/particulier zelf aan het bevoegd gezag berichten dat de tekortkoming is teniet gedaan. Steekproefsgewijs volgt een hercontrole. De praktijk leert dat deze werkwijze leidt tot een zeer hoog naleefgedrag en minder hercontroles.
- Speelt tijdig in op de komst van de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen, de Wet Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH) en de Omgevingswet. Zorg dat in dit kader de vergunningprocedures goed en snel verlopen met behoud van kwaliteit.

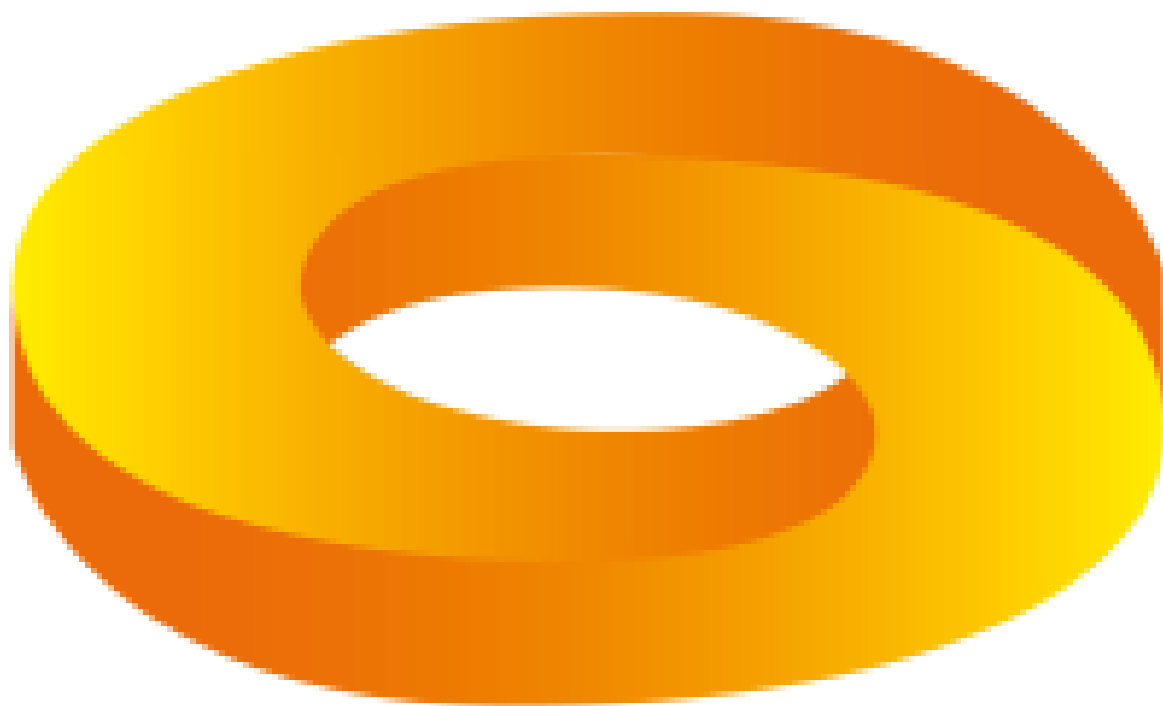
Begrip voor ondernemers

- Begrip voor ondernemers is landelijk gezien de belangrijkste verklarende variabele voor de tevredenheid van ondernemers. Hierbij valt te denken aan luisteren, actief meedenken (in kansen, niet in regels) en je als gemeente inleven in de specifieke situatie van de ondernemer.
- Stimuleer het meedenken van ambtenaren. De ervaring leert dat een vast contactpersoon of bedrijventeam hierbij een belangrijke rol kan spelen. Voordelen hiervan zijn:
 - o Medewerkers van de gemeente kennen de ondernemer en zijn hierdoor beter in staat om actief met de ondernemer mee te denken en een adviserende rol te vervullen.
 - o Ondernemers hoeven dezelfde materie niet steeds opnieuw uit te leggen.



-
- De communicatie verloopt hierdoor soepel, direct en snel(ler).
 - Met ondernemers kunnen afspraken worden gemaakt over wederzijdse samenwerking en over afhandelingstermijnen, minder regels, vooroverleg, communicatie en ambassadeurschap. Dergelijke afspraken kunnen worden vastgelegd in een kwaliteitshandvest of in een ondernemersakkoord. Een dergelijk akkoord kan een positieve bijdrage leveren aan de samenwerking tussen ondernemers en gemeente en bevordert het ondernemingsklimaat.





LEXNOVA BV
Ossemarkt 5
9712 NZ Groningen
www.lexnova.nl
050 313 11 33

lexnova 
advies en onderzoek