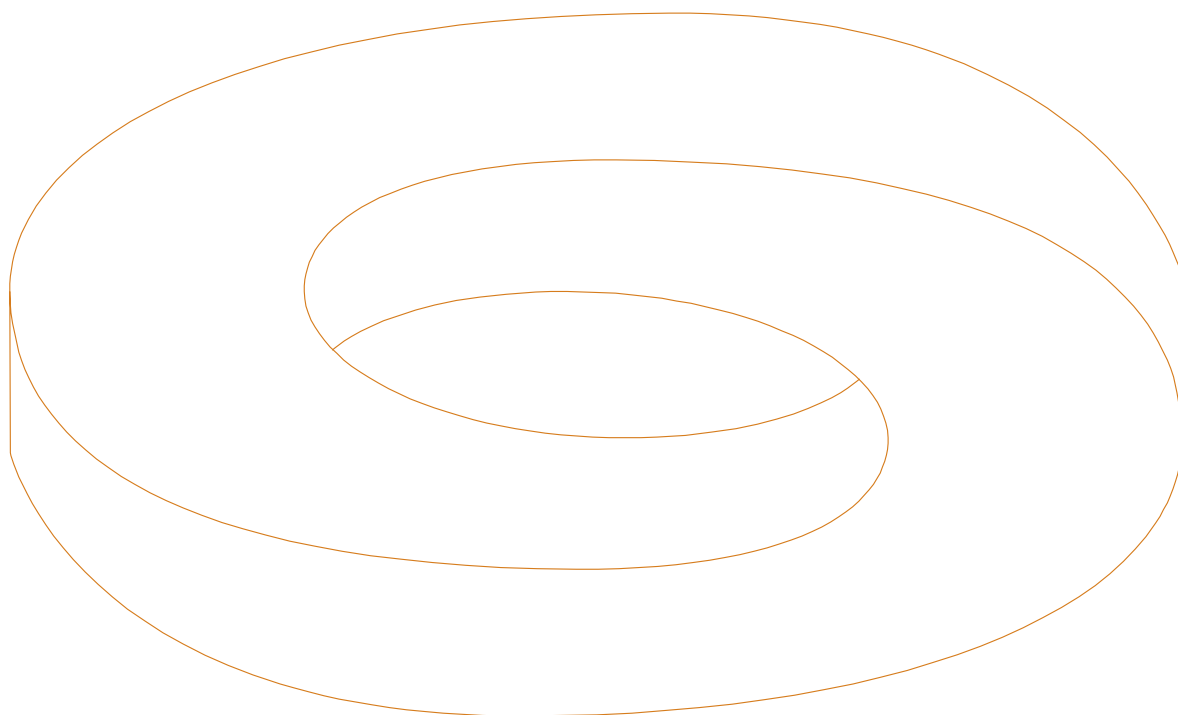


**MKB-vriendelijkste gemeente van
Nederland 2015/2016**
Conceptrapportage

Gemeente Twenterand



Inhoud

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Algemeen | 1 |
| 1.1 | Inleiding | 1 |
| 1.2 | Doel van het onderzoek | 1 |
| 1.3 | Vernieuwde onderzoeksopzet | 1 |
| 1.4 | Populatie, steekproef en respons | 2 |
| 1.4.1 | Onnauwkeurigheid | 2 |
| 1.5 | Samenstelling van de steekproef | 3 |
| 1.5.1 | Verdeling naar branche | 3 |
| 1.5.2 | Verdeling naar FTE's | 3 |
| 1.6 | Rapportage | 3 |
| | | |
| 2 | Resultaten standaardvragenlijst | 4 |
| 2.1 | Inleiding | 4 |
| 2.2 | Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers | 4 |
| 2.3 | Pijler 2: Het imago van de gemeente | 5 |
| 2.4 | Pijler 3: Communicatie en beleid | 5 |
| 2.5 | Pijler 4: Beoordeling prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten | 6 |
| 2.6 | Matrix Ondernemersklimaat | 7 |
| 2.6.1 | Aspecten | 8 |
| 2.6.2 | Verbeterpunten | 9 |
| 2.6.3 | Communiceren | 9 |
| 2.6.4 | Lage prioriteit | 9 |
| 2.6.5 | Handhaven | 9 |
| | | |
| 3 | Verbeterpunten | 10 |



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 'prikkelen', zodat deze worden gestimuleerd om het lokale ondernemersklimaat te verbeteren. Ook in 2015/2016 wordt het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente uitgevoerd. Bij de vorige editie in 2012/2013 is de gemeente **Bergambacht** uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

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. 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

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Twenterand. Alle 2093 ondernemers in de gemeente zijn aangeschreven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast zijn er maatregelen genomen ter verhoging van de respons: het onderzoek is door de gemeente meerdere malen onder de aandacht gebracht bij ondernemersverenigingen. In de maanden februari en maart 2016 heeft het onderzoek plaatsgevonden. In totaal hebben 61 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. Op basis hiervan ligt het responspercentage op 2,9%.

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.

1.4.1 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. De onnauwkeurigheid bedraagt in dit onderzoek 10,4%. Als bijvoorbeeld 50% van de ondernemers aangeeft tevreden te zijn over de dienstverlening van de gemeente, dan ligt dit percentage in werkelijkheid tussen de 39,6% en 60,4%.



1.5 Samenstelling van de steekproef

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

1.5.1 Verdeling naar branche

Tabel - Verdeling steekproef naar branche

| | Aantal | Percentage |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Bouw | 12 | 20 |
| Groot- en tussenhandel | 10 | 16 |
| Detailhandel | 9 | 15 |
| Overige | 7 | 12 |
| Industrie | 6 | 10 |
| Horeca, Recreatie en Toerisme | 3 | 5 |
| ICT | 3 | 5 |
| Transport & Logistiek | 3 | 5 |
| Zakelijke Dienstverlening | 3 | 5 |
| Gezondheidszorg | 2 | 3 |
| Land- en Tuinbouw | 1 | 2 |
| Overheid | 1 | 2 |
| Totaal | 60 | 100 |

1.5.2 Verdeling naar FTE's

Tabel - Verdeling steekproef naar aantal FTE's

| | Aantal | Percentage |
|-----------------|-----------|------------|
| 1 fte of minder | 9 | 15 |
| 2-4 fte | 16 | 28 |
| 5-9 fte | 14 | 23 |
| 10-19 fte | 9 | 15 |
| 20-49 fte | 5 | 8 |
| 50-99 fte | 5 | 8 |
| 100-199 fte | 2 | 3 |
| Totaal | 60 | 100 |

1.6 Rapportage

Deze rapportage behandelt de resultaten van het basisonderzoek aan de hand van de landelijke standaardvragenlijst en de extra vragenlijst van de gemeente Twenterand. 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** worden de belangrijkste verbeterpunten weergegeven.

In het bijlagenrapport zijn de vragenlijsten en de antwoorden op de open vragen opgenomen. De weergegeven percentages hebben telkens betrekking op n , het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord.



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. De ranglijsten zelf worden door MKB-Nederland in het voorjaar van 2016 bekendgemaakt en zijn daarvoor nog niet beschikbaar in deze rapportage.

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers zelf berekend zijn en hoe de gemeente Twenterand 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 gerangschikt. **Twenterand** scoort in 2015 gemiddeld een **6,3**, in 2012/2013 was dat een 6,1. In 2012/2013 was de gemiddelde score op deze pijler van alle gemeenten in Nederland een 6,4.

Ook is er naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Twenterand weergegeven.

Tabel - Aspecten van dienstverlening, rapportcijfers (n=34-57)

| | Gemeente Twenterand 2015 | Gemeente Twenterand 2013 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Snelheid van werken | 5,5 | 5,7 |
| Communicatie | 5,7 | 6,0 |
| Vriendelijkheid en beleefdheid | 7,0 | 6,8 |
| Toegankelijkheid | 6,7 | 6,9 |
| Deskundigheid | 6,0 | 5,8 |
| Betrouwbaarheid | 6,3 | 5,7 |
| Begrip voor ondernemers | 5,5 | 5,8 |
| Vergunningverlening | 5,4 | 5,5 |
| Veiligheid | 6,8 | 6,7 |
| Snelheid van betalen | 6,3 | 6,4 |



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.

2.3 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. Omdat dit onderdeel alleen een ranglijst behelst, zijn scores op dit onderdeel in deze rapportage niet beschikbaar. Deze scores worden vermeld in de ranglijst die MKB-Nederland in het voorjaar van 2016 presenteert.

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.

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. **Twenterand** scoort in 2015 **2,3 punten**, in 2012/2013 was dit 2,2 punten. In 2012/2013 was de gemiddelde score op deze pijler van alle gemeenten in Nederland 2,0 punten.



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

Tabel - Stellingen (n=60-61), in %

| Mijn gemeente... | Ja | Nee | Weet ik niet/ misschien |
|---|----|-----|----------------------------|
| heeft een aanspreekpunt voor ondernemers | 61 | 5 | 34 |
| heeft op haar website informatie voor ondernemers | 60 | 3 | 37 |
| voert structureel overleg met ondernemers | 47 | 23 | 30 |
| heeft specifiek beleid voor het midden- en kleinbedrijf | 26 | 25 | 49 |
| investeert regelmatig in voorzieningen t.b.v. bedrijfsleven | 61 | 21 | 18 |
| heeft beleid voor startende ondernemers | 26 | 23 | 51 |
| ondersteunt bedrijven met subsidies of stimuleringsregelingen | 26 | 33 | 41 |

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.

Twenterand scoort een gemiddeld rapportcijfer van **6,0**, in 2012/2013 was dat een 5,8. In 2012/2013 was de gemiddelde score op deze pijler van alle gemeenten in Nederland een 6,1.



2.6 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

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 samen is een 6,1. De waardering voor het totale ondernemersklimaat is een 6,3.

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

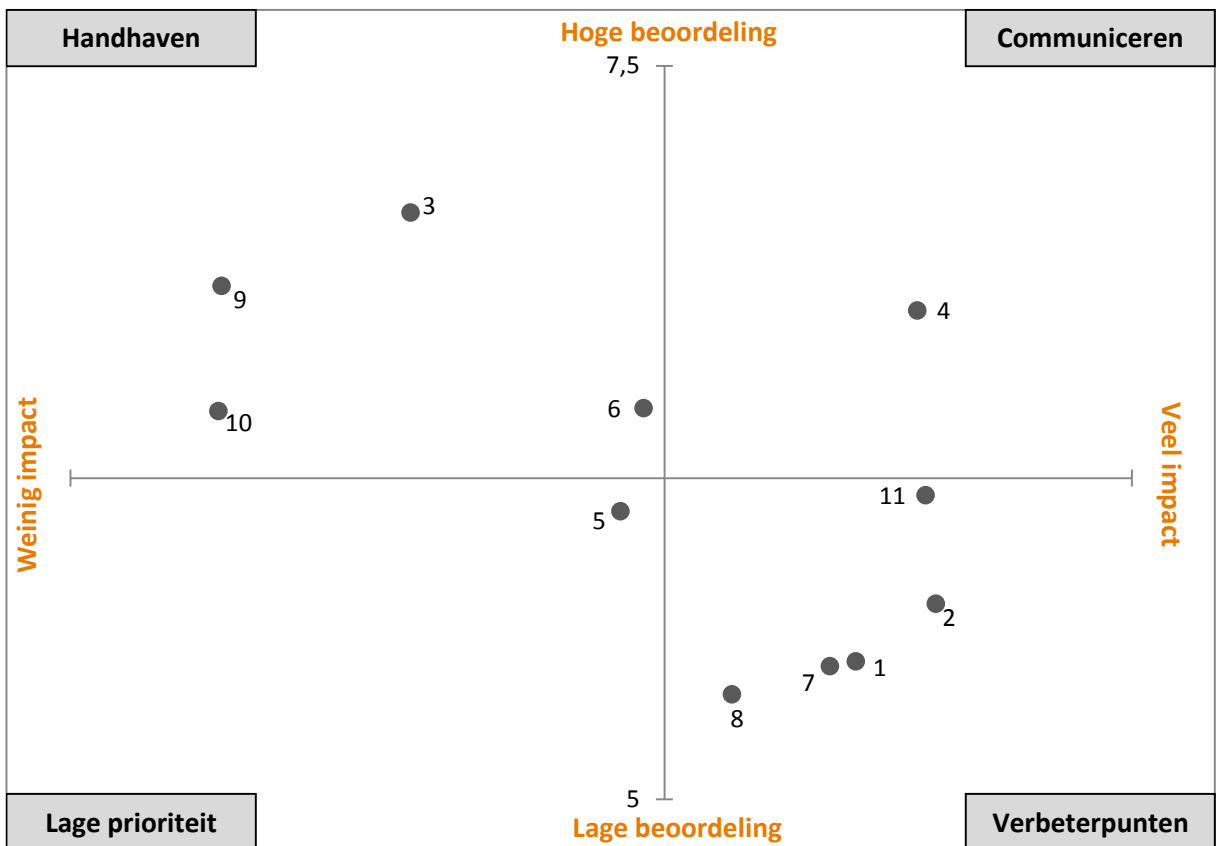
De score op het gebied van tevredenheid is te vinden op de verticale as. Dit is het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers gegeven hebben voor alle bovengenoemde aspecten van dienstverlening (een 6,1). De aspecten die bovengemiddeld scoren zijn aan de bovenkant van de matrix te vinden en aspecten die 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 2.6.1. zijn alle stellingen genummerd weergegeven, zodat deze terug te vinden zijn in de prioriteitenmatrix.

Matrix - Aspecten van dienstverlening



2.6.1 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



2.6.2 Verbeterpunten

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

1. Snelheid van werken
2. Communicatie
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.

2.6.3 Communiceren

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

4. Deskundigheid

Op de aspecten die in dit kwadrant staan 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.

2.6.4 Lage prioriteit

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

5. Deskundigheid

2.6.5 Handhaven

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

3. Toegankelijkheid
6. Betrouwbaarheid
9. Veiligheid
10. Snelheid van betalen

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



3 Verbeterpunten

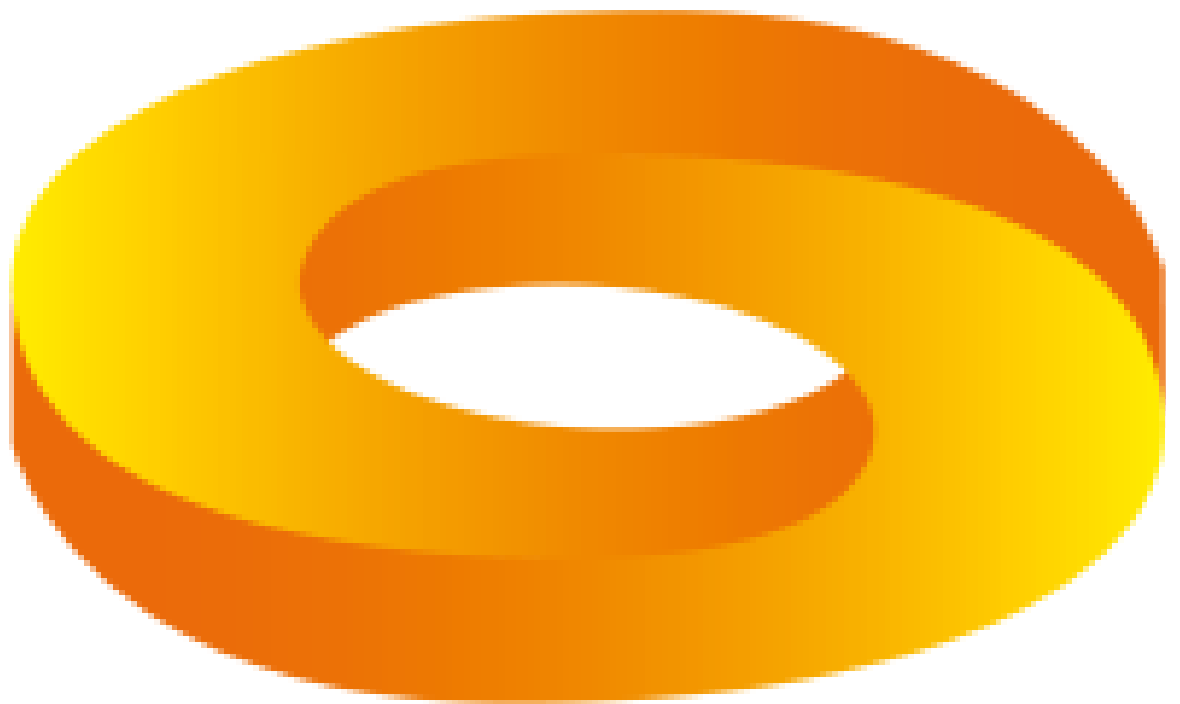
In dit hoofdstuk worden de verbeterpunten voor de gemeente Twenterand weergegeven.

- De waardering voor het proces van **vergunningverlening** en de **snelheid van werken** is relatief laag en ten opzichte van 2013 gedaald. Deze aspecten kunnen volgens ondernemers beter. Verlicht daarom de (administratieve) lasten voor de ondernemer.
 - Bekijk of het proces van vergunningverlening versimpeld kan worden.
 - Onderzoek of vergunningen sneller kunnen worden afgehandeld.
 - Maak optimaal gebruik van vooroverleg bij een vergunningaanvraag. Dit is een goed middel om duidelijk te maken wat een ondernemer moet indienen voor een volledige aanvraag.
 - Voer een digitaal meldingsformulier in voor het melden van onduidelijke of overbodige gemeentelijke regelgeving.

- Blijf werken aan de **communicatie** met ondernemers, hierbij valt onder andere te denken aan:
 - Het stimuleren van de pro-activiteit van gemeentelijke medewerkers: neem, waar wenselijk, zelf contact op met ondernemers. Via accountmanagement kan hieraan een professionele invulling worden gegeven. Zie ook 'Prettig contact met de overheid', een programma van het Ministerie van Binnenlandse Zaken dat een informele aanpak in het contact tussen bestuursorganen en burgers/ondernemers bevordert (www.prettigcontactmetdeoverheid.nl).
 - Het zoeken van de dialoog met ondernemers. Organiseer bijeenkomsten en betrek ondernemers bij het bepalen van het (economische) beleid. Bespreek bijvoorbeeld de uitkomsten van dit onderzoek met ondernemers. Deze bijeenkomsten kunnen bijvoorbeeld per sector of bedrijfsgrootte worden georganiseerd om meer verdieping aan te brengen.
 - Het regelmatig laten zien wat de gemeente doet voor de doelgroep ondernemers via verschillende communicatiekanalen. Hiermee wordt ook het ambassadeurschap onder ondernemers gestimuleerd.
 - Breng proactief relevante voorzieningen/beleid voor ondernemers onder de aandacht. Relatief veel ondernemers hebben geen idee of gemeente Twenterand beleid heeft voor startende ondernemingen en/of specifiek MKB-beleid heeft.

- Blijf werken aan het **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.
 - 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