



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

Neder-Betuwe



Voorwoord

Den Haag/Groningen, juli 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 Neder-Betuwe	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	11
3.4	Pijler 3: Communicatie en beleid	13
3.5	Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding	16
3.6	Totale ranglijst provincie Gelderland	18
3.7	Totale ranglijst landelijk	19
3.8	Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Neder-Betuwe	20
3.9	Matrix ondernemersklimaat gemeente Neder-Betuwe	20
3.10	Sterke en zwakke punten gemeente Neder-Betuwe	23
3.11	Dienstverlening gedurende de coronacrisis	23
3.12	Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis	24

4. Resultaten extrapeiling 26

4.1	Ondernemersverenigingen	26
4.2	Informatievoorziening vanuit de gemeente	26
4.3	Uitstraling bedrijfsomgeving	27
4.4	Thema's (netwerk)bijeenkomsten	27

5. Aanbevelingen 28

1. Samenvatting resultaten

Ondernemersklimaat			Imago		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
6,2	7,1	↑	0,10	0,10	-

Communicatie & beleid			Prijs-kwaliteit		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
1,6	2,3	↑	6,2	6,4	↑

Sterke punten	Verbeterpunten
+ Telefonische bereikbaarheid + Digitale bereikbaarheid + Snelheid van betalen + Betrokkenheid	– Snelheid van dienstverlening en besluitvorming – Afstemming en overleg met ondernemers – Nemen van initiatieven – Informatievoorziening

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 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 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 Neder-Betuwe

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

de extra vragenlijst voor de gemeente Neder-Betuwe bestaat uit 6 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente en MKB-Nederland per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Ook is een reminder uitgestuurd. Daarnaast is gebruik gemaakt van social media. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 9 september t/m 15 oktober 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 Gelderland hebben 2.311 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 Neder-Betuwe

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Neder-Betuwe. De gemeente Neder-Betuwe heeft zelf de beschikking over een adressenbestand met adressen van 1.350 ondernemers. Dit adressenbestand is gebruikt om de ondernemers aan te schrijven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

110 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen van de gemeente Neder-Betuwe, ingevuld via de link van de gemeente en 11 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 121 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. Het responspercentage ligt hiermee op 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. Dit kan drie oorzaken hebben.

1. Elf ondernemers hebben alleen de basisvragenlijst via de algemene link van MKB-Nederland ingevuld en niet de vragenlijst inclusief de extra vragen.
2. Ondernemers hebben niet alle vragen voorgelegd gekregen, omdat sommige vragen niet van toepassing waren op hun specifieke situatie.
3. 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.

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 Neder-Betuwe weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Land- en tuinbouw	20	21%
Zakelijke dienstverlening	14	15%
Bouw	10	10%
Detailhandel	9	9%
Industrie	8	8%
ICT	7	7%
Transport & logistiek	6	6%
Horeca, recreatie en toerisme	5	5%
Financiële dienstverlening	3	3%
Gezondheidszorg	2	2%
Groot- en tussenhandel	1	1%
Overige	11	12%
Totaal	96	100%

2.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Neder-Betuwe 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

	Ongewogen steekproef (n=96)	Gewogen steekproef (n=96)
1 werknemer	20%	58%
2 t/m 9 werknemers	45%	35%
10 t/m 49 werknemers	28%	6%
50 t/m 99 werknemers	3%	1%
100 t/m 199 werknemers	1%	<1%
200 of meer werknemers	3%	<1%
Totaal	100%	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 Neder-Betuwe. De resultaten van het standaardonderzoek zijn weergegeven in hoofdstuk 3. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerder genoemde pijlers. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van de extra vragenlijst, de vragen die de gemeente Neder-Betuwe 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. Ondernemersverenigingen
2. Informatievoorziening vanuit de gemeente
3. Uitstraling bedrijfsomgeving
4. Thema's (netwerk)bijeenkomsten

Hoofdstuk 5 bevat de aanbevelingen voor de gemeente Neder-Betuwe, op basis van de resultaten van dit onderzoek.

In het bijlagenrapport zijn de vragenlijsten en de 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 Neder-Betuwe 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 Gelderland voor de pijler tevredenheid.

Tabel 3 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	West Betuwe	7,7
2	Voorst	7,5
3	Zaltbommel	7,5
4	Wijchen	7,5
5	Apeldoorn	7,4
6	Barneveld	7,4
7	Rheden	7,4

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	Overbetuwe	7,3
9	Renkum	7,3
10	West Maas en Waal	7,3
11	Rozendaal	7,3
12	Ede	7,3
13	Winterswijk	7,3
14	Zutphen	7,2
15	Maasdriel	7,2
16	Bronckhorst	7,2
17	Oude IJsselstreek	7,2
18	Lochem	7,2
19	Harderwijk	7,1
20	Nunspeet	7,1
21	Neder-Betuwe	7,1
22	Ermelo	7,1
22	Duiven	7,1
24	Tiel	7,1
25	Oost Gelre	7,1
26	Aalten	7,1
27	Westervoort	7,1
28	Druten	7,0
29	Elburg	7,0
30	Epe	7,0
31	Wageningen	6,9
32	Lingewaard	6,8
33	Zevenaar	6,8
34	Brummen	6,8
35	Culemborg	6,7
36	Montferland	6,7
37	Berg en Dal	6,6
38	Berkelland	6,6
39	Arnhem	6,6
40	Nijmegen	6,5
41	Heumen	6,5
42	Doetinchem	6,4
43	Hatterij	6,3
44	Buren	6,1
45	Beuningen	6,1

46	Nijkerk	6,1
47	Scherpenzeel	6,1
48	Putten	6,0
49	Heerde	5,8
50	Oldebroek	5,7
51	Doesburg	5,2

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

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

Gemeente Neder-Betuwe scoort in 2020/2021 gemiddeld een 7,1, boven het gemiddelde in de provincie Gelderland en boven het landelijke gemiddelde. In 2018/2019 scoorde de gemeente Neder-Betuwe gemiddeld een 6,2.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Neder-Betuwe weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Neder-Betuwe het hoogst scoort op de snelheid van betalen (7,7). De respondenten geven gemiddeld een minder hoog cijfer op het aspect vergunningverlening (5,9).

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

	Neder-Betuwe (n=34-67)	Gelderland	Nederland
Snelheid van betalen	7,7	6,6	6,7
Digitale bereikbaarheid	7,3	7,1	7,1
Telefonische bereikbaarheid	7,2	6,8	6,8
Begrip voor ondernemers	6,8	6,3	6,3
Betrouwbaarheid	6,8	6,5	6,6
Deskundigheid	6,8	6,5	6,5
Klantgerichtheid	6,6	6,3	6,3
Snelheid van dienstverlening	6,5	6,2	6,3
Afstemming en overleg met ondernemers	6,4	6,1	6,1
Het nemen van initiatieven	6,0	6,1	6,1
Vergunningverlening	5,9	6,0	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 Gelderland de gemeente Arnhem 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	Arnhem	1,22
2	Barneveld	0,91
3	Apeldoorn	0,86
4	Overbetuwe	0,78
5	Ede	0,59
6	Doetinchem	0,49
7	Harderwijk	0,32
7	Nijmegen	0,32
9	Duiven	0,27
10	Wijchen	0,24
10	Winterswijk	0,24
12	Nunspeet	0,22
13	Wageningen	0,20
13	Zevenaar	0,20
13	Berg en Dal	0,20
13	Berkelland	0,20
13	Beuningen	0,20
18	Zutphen	0,17
18	Nijkerk	0,17

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.

20	Bronckhorst	0,15
20	Lingewaard	0,15
20	Culemborg	0,15
20	Buren	0,15
24	Druten	0,12
24	Epe	0,12
24	Putten	0,12
24	Doesburg	0,12
28	West Betuwe	0,10
28	West Maas en Waal	0,10
28	Oude IJsselstreek	0,10
28	Neder-Betuwe	0,10
28	Ermelo	0,10
28	Aalten	0,10
34	Voorst	0,07
34	Zaltbommel	0,07
34	Rheden	0,07
34	Lochem	0,07
34	Oost Gelre	0,07
34	Montferland	0,07
34	Heumen	0,07
34	Hattem	0,07
34	Scherpenzeel	0,07
43	Tiel	0,05
43	Heerde	0,05
43	Oldebroek	0,05
46	Renkum	0,02
46	Rozendaal	0,02
46	Maasdriel	0,02
46	Elburg	0,02
46	Brummen	0,02
51	Westervoort	0,00

Op de provinciale ranglijst staat gemeente Neder-Betuwe op de 28^e plaats. De gemeente Rijssen-Holten leidt de landelijke ranglijst van de middelgrote gemeenten.

3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een aanspreekpunt heeft voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis
- structureel overleg voert met lokale ondernemersorganisaties
- zich inzet voor een veilige bedrijfsomgeving
- specifiek beleid heeft voor het mkb
- zich inzet om de regeldruk te verminderen
- voorgenomen beleid vooraf toetst bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid
- beleid heeft voor startende bedrijven en doorgroeiers
- ondernemers actief informeert bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving
- ondernemersfondsen/BIZ'en faciliteert

Op deze stellingen konden de ondernemers 'ja', 'nee', of 'weet niet/misschien' antwoorden. De antwoordcategorie 'ja' kreeg vier punten, 'nee' kreeg geen punten en 'weet niet/misschien' kreeg één punt.

Ondernemers antwoorden op basis van hun kennis van de aanwezigheid van bepaalde voorzieningen. Die kennis kan gebaseerd zijn op zowel eigen ervaring met de voorziening in kwestie, als op het feit dat ze weten dat de gemeente die voorziening aanbiedt (bijv. door communicatie van de zijde van de gemeente). Het antwoord 'weet niet' hoeft dus niet te betekenen dat de voorziening in kwestie niet aanwezig is. Om die reden krijgt de gemeente in de score voor dit antwoord het voordeel van de twijfel (het antwoord levert 1 punt op). Al met al wordt de score op dit onderdeel dus medebepaald door het beeld dat ondernemers hebben van de aanwezigheid van gemeentelijke voorzieningen en niet alleen door het werkelijk aanwezig zijn daarvan.

Weging

Aan ondernemers is gevraagd welke van de bovenstaande negen aspecten men het meest belangrijk vond. Op basis hiervan zijn de aspecten gewogen. De bovenstaande stellingen zijn in volgorde van weging weergegeven: de zwaarste bovenaan, de lichtste onderaan. Dit betekent dat als belangrijkste aspect het aanspreekpunt voor ondernemers wordt gezien en als minst belangrijke aspect het faciliteren van ondernemersfondsen/ BIZ'en. In de huidige analyse is deze weging op precies dezelfde manier uitgevoerd.

Hierna wordt de ranglijst van de provincie Gelderland weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 6 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Harderwijk	2,7
2	Apeldoorn	2,5

3	Zaltbommel	2,4
4	Barneveld	2,4
5	Ermelo	2,4
6	Elburg	2,3
7	Westervoort	2,3
8	Neder-Betuwe	2,3
9	Overbetuwe	2,2
10	Culemborg	2,2
11	Oude IJsselstreek	2,2
12	Ede	2,2
13	Aalten	2,1
14	Wijchen	2,1
15	Nunspeet	2,1
16	Berkelland	2,1
17	Lochem	2,1
18	Druten	2,1
19	Renkum	2,1
20	Winterswijk	2,0
21	Nijmegen	2,0
22	Zutphen	2,0
23	Oost Gelre	2,0
24	Rheden	2,0
25	Bronckhorst	2,0
26	West Betuwe	2,0
27	Oldebroek	2,0
28	Heerde	2,0
29	Nijkerk	2,0
30	Duiven	2,0
31	Lingewaard	1,9
32	Epe	1,9
33	Hattem	1,8
34	Heumen	1,8
35	Wageningen	1,8
36	Beuningen	1,8
37	Berg en Dal	1,8
38	Scherpenzeel	1,8
39	Montferland	1,8
40	Arnhem	1,7

41	Voorst	1,7
42	Putten	1,7
43	Maasdriel	1,7
44	Brummen	1,6
45	Doesburg	1,6
46	Tiel	1,6
47	Doetinchem	1,5
48	West Maas en Waal	1,5
49	Buren	1,4
50	Zevenaar	1,4
51	Rozendaal	1,2

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 2,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Gelderland is 2,0 punten. In de provincie Gelderland is de hoogste score behaald door de gemeente Harderwijk met gemiddeld 2,7 punten. Gemeente Neder-Betuwe scoort 2,3 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Neder-Betuwe gemiddeld 1,6 punten. Het landelijke gemiddelde voor middelgrote gemeenten is 2,0 punten. In de tabel hieronder worden de losse resultaten van de gemeente Neder-Betuwe op deze stellingen weergegeven.

Tabel 7 - Stellingen (n=58-108)

Mijn gemeente...	Weet ik		
	Ja	Nee	niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	57%	4%	39%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	51%	12%	36%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	85%	15%	0%
heeft specifiek beleid voor het mkb	71%	29%	0%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	32%	22%	46%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	66%	34%	0%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	29%	16%	55%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	68%	32%	0%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	29%	7%	65%

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 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	West Betuwe	7,3
2	Ede	7,3
3	Zaltbommel	7,2
4	Wijchen	7,2
5	Zutphen	7,1
6	Barneveld	7,1
7	Overbetuwe	7,0
8	Westervoort	6,9
9	Ermelo	6,9
10	Rheden	6,9
11	Apeldoorn	6,9
12	Harderwijk	6,9
13	Bronckhorst	6,8
14	Winterswijk	6,8
15	Tiel	6,7
16	Voorst	6,7
17	Duiven	6,6
18	Epe	6,6
19	Aalten	6,6
20	Elburg	6,5
21	Oost Gelre	6,5
22	Druten	6,5
23	Lochem	6,5
24	Rozendaal	6,4
25	Neder-Betuwe	6,4
26	Nunspeet	6,4
27	West Maas en Waal	6,4
28	Brummen	6,3

29	Hattem	6,3
30	Montferland	6,3
31	Berkelland	6,3
32	Berg en Dal	6,3
33	Culemborg	6,3
34	Doetinchem	6,2
35	Oude IJsselstreek	6,2
36	Arnhem	6,2
37	Nijmegen	6,2
38	Wageningen	6,1
39	Lingewaard	6,1
40	Renkum	6,1
41	Heumen	6,1
42	Zevenaar	6,0
43	Beuningen	6,0
44	Maasdriel	5,9
45	Nijkerk	5,8
46	Oldebroek	5,4
47	Putten	5,4
48	Scherpenzeel	5,3
49	Buren	5,2
50	Heerde	5,1
51	Doesburg	4,9

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 Gelderland gewaardeerd met een 6,4. In de provincie Gelderland is de hoogste score voor de gemeente West Betuwe. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,3.

De prijs/kwaliteitsverhouding in de middelgrote gemeenten wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,4.

Gemeente Neder-Betuwe scoort in 2020/2021 een gemiddeld rapportcijfer van 6,4. In 2018/2019 scoorde de gemeente Neder-Betuwe gemiddeld een 6,2. In 2018/2019 is de vraag echter anders gesteld ('welk rapportcijfer geeft u uw gemeente als het gaat om het krijgen van 'waar voor uw geld'?'). In de vergelijking dient hier rekening mee te worden gehouden.

3.6 Totale ranglijst provincie Gelderland

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Gelderland op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Gelderland 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	Barneveld	6 (7,4)	2	4	6
2	2	Apeldoorn	5 (7,4)	3	2	11
3	11	Harderwijk	19 (7,1)	7	1	12
4	9	Zaltbommel	3 (7,5)	34	3	3
5	4	Overbetuwe	8 (7,3)	4	9	7
6	3	Ede	12 (7,3)	5	12	2
7	14	Wijchen	4 (7,5)	10	14	4
8		West Betuwe	1 (7,7)	28	26	1
9	42	Ermelo	22 (7,1)	28	5	9
10	30	Zutphen	14 (7,2)	18	22	5
11	10	Winterswijk	13 (7,3)	10	20	14
12	16	Rheden	7 (7,4)	34	24	10
13	28	Bronckhorst	16 (7,2)	20	25	13
14	36	Neder-Betuwe	21 (7,1)	28	8	25
15	5	Duiven	22 (7,1)	9	30	17
16	8	Nunspeet	20 (7,1)	12	15	26
17	12	Aalten	26 (7,1)	28	13	19
18	18	Oude IJsselstreek	17 (7,2)	28	11	35
19	39	Lochem	18 (7,2)	34	17	23
20	19	Druten	28 (7)	24	18	22
21	49	Elburg	29 (7)	46	6	20
22	48	Voorst	2 (7,5)	34	41	16
23	25	Oost Gelre	25 (7,1)	34	23	21
24	17	Epe	30 (7)	24	32	18
25	21	Culemborg	35 (6,7)	20	10	33
26	40	Berkelland	38 (6,6)	13	16	31
27	45	Renkum	9 (7,3)	46	19	40
28	7	Nijmegen	40 (6,5)	7	21	37
29	6	Arnhem	39 (6,6)	1	40	36

30	31	Wageningen	31 (6,9)	13	35	38
31	43	Lingewaard	32 (6,8)	20	31	39
32	37	Tiel	24 (7,1)	43	46	15
		West Maas en				
33	46	Waal	10 (7,3)	28	48	27
34	41	Berg en Dal	37 (6,6)	13	37	32
35	29	Montferland	36 (6,7)	34	39	30
36	27	Maasdriel	15 (7,2)	46	43	44
37	35	Hattem	43 (6,3)	34	33	29
38	26	Doetinchem	42 (6,4)	6	47	34
39	15	Heumen	41 (6,5)	34	34	41
40	50	Brummen	34 (6,8)	46	44	28
41	38	Nijkerk	46 (6,1)	18	29	45
42	13	Rozendaal	11 (7,3)	46	51	24
43	22	Beuningen	45 (6,1)	13	36	43
44	23	Zevenaar	33 (6,8)	13	50	42
45	32	Westervoort	27 (7,1)	51	7	8
46	34	Putten	48 (6)	24	42	47
47	33	Scherpenzeel	47 (6,1)	34	38	48
48	44	Oldebroek	50 (5,7)	43	27	46
49	47	Heerde	49 (5,8)	43	28	50
50	20	Buren	44 (6,1)	20	49	49
51	24	Doesburg	51 (5,2)	24	45	51

3.7 Totale ranglijst landelijk

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

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

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 (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	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 Neder-Betuwe is: 133 (van de 351 gemeenten).

3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Neder-Betuwe

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

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021: 133 (van de 351 gemeenten)

Plaats landelijke ranglijst 2018/2019: 264

Plaats landelijke ranglijst 2015/2016: 155

Aantal ondervraagde ondernemers 2020/2021: 121

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021 middelgrote gemeenten: 80 (van de 233 gemeenten)

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Neder-Betuwe is een [invoeren cijfer tevredenheid gemeente=pijler1]. Uit analyse blijkt dat begrip voor ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabele voor het ondernemersklimaat is.

3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Neder-Betuwe

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

1. Snelheid van dienstverlening
2. Afstemming en overleg met ondernemers
3. Klantgerichtheid
4. Telefonische bereikbaarheid

5. Digitale bereikbaarheid
6. Deskundigheid
7. Betrouwbaarheid
8. Begrip voor ondernemers
9. Het nemen van initiatieven
10. Vergunningverlening
11. Snelheid van betalen
12. Krijgen van waar voor het geld

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

De horizontale as

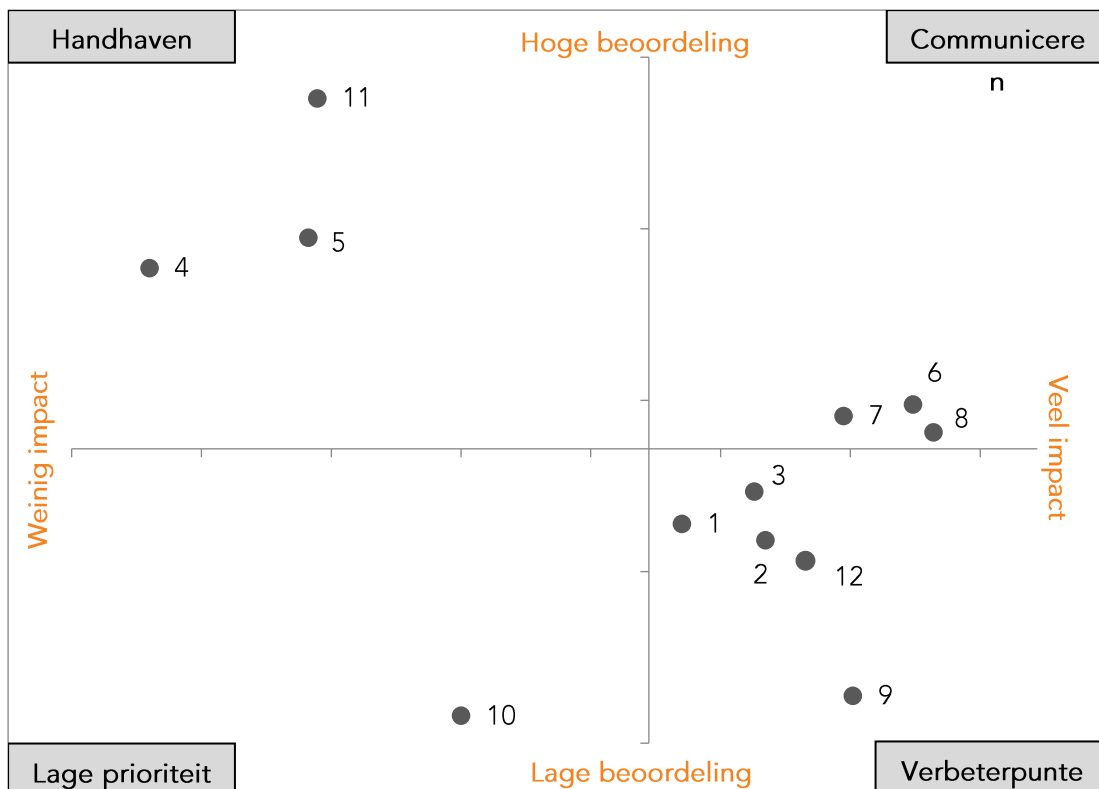
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee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

De verticale as

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

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

Matrix 1 – Prioriteitenmatrix ondernemersklimaat



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

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

Conclusies

Vijf aspecten vallen voor de gemeente Neder-Betuwe in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de snelheid van dienstverlening, afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, het nemen van initiatieven 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 Neder-Betuwe

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

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Neder-Betuwe dat er een eigen aanspreekpunt is voor de ondernemers. Ook worden de directe communicatie, het meedenken en de betrokkenheid genoemd als sterke punten.

Een verbeterpunt is het versnellen van de besluitvorming. Zo noemen ondernemers dat de vergunningverlening en het ambtelijk apparaat traag verlopen.

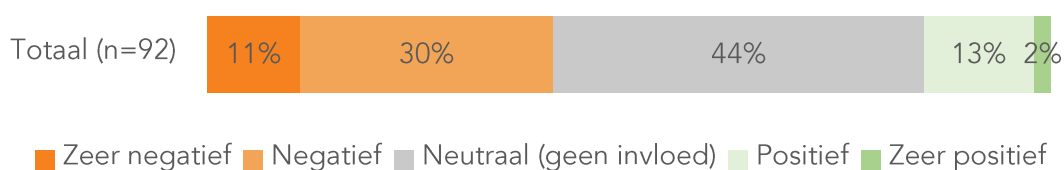
Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

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 Neder-Betuwe 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 Neder-Betuwe geeft 41% aan dat de coronacrisis een (zeer) negatieve invloed heeft gehad. Landelijk gaat het om 45%.

Figuur 1 – Invloed van de coronacrisis op de onderneming



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

Ondernemers geven het volgende aan wanneer gevraagd wordt wat de gemeente (nog meer) kan doen om te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis. De respondenten geven

uiteenlopende antwoorden. Onder andere de informatievoorziening omtrent de coronamaatregelen en mogelijke steunmaatregelen vanuit de gemeente wordt genoemd.

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

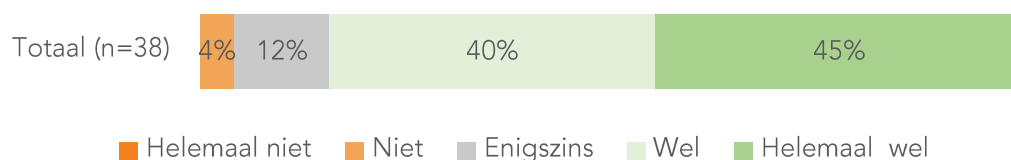
In dit hoofdstuk worden de resultaten op de extra vragen van de gemeente Neder-Betuwe weergegeven.

4.1 Ondernemersverenigingen

De ondernemers is gevraagd naar hun lidmaatschap bij ondernemersverenigingen. Iets meer dan de helft van de ondernemers (52%) geeft aan lid te zijn bij een ondernemersvereniging. Lidmaatschap bij ondernemersvereniging Neder-Betuwe wordt het vaakst genoemd, namelijk in 60% van de gevallen. Daarnaast hebben de ondernemers ook lidmaatschappen bij Pitpartners Kesteren (23%), Ondernemersvereniging Opheusden (16%), Ondernemersvereniging de Heuning (9%), Tree Centre Opheusden (5%), Ondernemersvereniging Dodewaard (5%) en Ondernemersvereniging 't Panhuis Kesteren (4%).

Van de ondernemers die een lidmaatschap hebben bij een ondernemersvereniging geeft 45% aan zich helemaal vertegenwoordigd te voelen door de vereniging in het contact met de gemeente, 40% geeft aan zich wel vertegenwoordigd te voelen, 12% voelt zich enigszins vertegenwoordigd en 4% voelt zich niet vertegenwoordigd.

Figuur 2 – In hoeverre voelt u zich door de ondernemersvereniging vertegenwoordigd in het contact met de gemeente?



De ondernemers is gevraagd om hun antwoord toe te lichten. In de toelichtingen komt voornamelijk naar voren dat de ondernemers de communicatie en het overleg met de gemeente.

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

4.2 Informatievoorziening vanuit de gemeente

Vervolgens zijn de ondernemers twee vragen gesteld omtrent de informatievoorziening vanuit de gemeente. Ten eerste werd aan de ondernemers gevraagd hoe zij het liefst door de gemeente geïnformeerd worden over belangrijke zaken voor ondernemers. De meeste ondernemers geven aan dat zij het liefst rechtstreeks via de mail of post worden geïnformeerd (88%). Daarna worden de website (26%), ondernemers- of bedrijventerreinverenigingen (24%) en het gemeentenieuws (20%) veelal aangegeven.

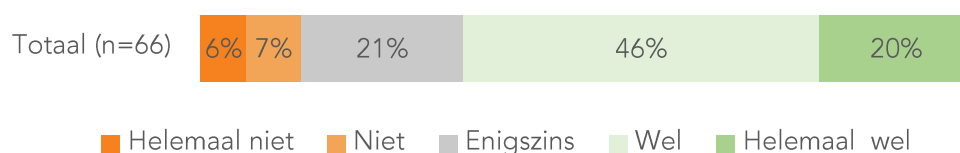
Ten tweede is aan de ondernemers gevraagd waar zij meer informatie over willen krijgen van de gemeente. De ondernemers geven met name aan dat zij meer actuele informatie zouden willen ontvangen over genomen besluiten. Zo wordt informatie over veranderde wet- en regelgeving, vergunningen die relevant zijn voor ondernemers en wijzigingen in het beleid met betrekking tot bedrijven genoemd.

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

4.3 Uitstraling bedrijfsomgeving

Aan de ondernemers is tevens gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de uitstraling van de bedrijfsomgeving rondom de onderneming. 13% geeft aan (helemaal) niet tevreden te zijn over de uitstraling. Daarentegen geeft 66% van de ondernemers aan juist (helemaal) tevreden te zijn met de uitstraling van de bedrijfsomgeving.

Figuur 3 – In hoeverre bent u tevreden over de uitstraling van de bedrijfsomgeving rondom uw onderneming?



De ondernemers is gevraagd hun antwoord toe te lichten. Er wordt voornamelijk aangegeven dat het groenbeheer en het onderhoud van de wegen verbeterd kan worden.

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

4.4 Thema's (netwerk)bijeenkomsten

Als laatste is de ondernemers gevraagd welke thema's hen zouden aanspreken voor (netwerk)bijeenkomsten. Hier zijn uiteenlopende antwoorden op gegeven. Onder andere de thema's toekomstplannen van de gemeente, corona, verkeerszaken, actualiteiten die ondernemers aangaan en groenbeheer en -aanleg worden genoemd.

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

5. Aanbevelingen

Het is van belang om als gemeente te blijven investeren in maatregelen die een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente aan haar ondernemers. Op basis van de resultaten van het onderzoek blijkt dat er voor de gemeente Neder-Betuwe op een aantal onderdelen verbetering mogelijk is. Lexnova heeft kennis van best practices van gemeenten in Nederland in het kader van de MKB-vriendelijkste gemeente. Hieronder worden enkele aanbevelingen gedaan voor de gemeente Neder-Betuwe.

Stel een ondernemersagenda op

Ten eerste kan op basis van de gemeentelijke doelstellingen en de resultaten van deze MKB-peiling een ondernemersagenda worden opgesteld. Deze ondernemersagenda kan bestaan uit diverse thema's en actiepunten, en geeft vorm aan de wensen van ondernemers en de gemeente. Dit bevordert en onderstreept de toekomstige samenwerking. Daarnaast krijgen ondernemers op deze manier het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd en dat ze inspraak hebben binnen de gemeente. De ondernemersagenda kan worden gepubliceerd op de website en via social media. Het is belangrijk dat deze duidelijk en zichtbaar wordt gedeeld met ondernemers. De uitvoering van de ondernemersagenda levert een belangrijke bijdrage aan Neder-Betuwe als MKB-vriendelijkste gemeente. Maak samen met ondernemers afspraken over de uitvoering en monitor periodiek of de uitvoering van de agenda leidt tot het gewenste resultaat. Tevens kan tussentijds een peiling worden uitgevoerd onder ondernemers. En dit alles onder het mom van: 'Doe wat je zegt en zeg wat je doet'.

De KIOSK-functie

Ten tweede kan de gemeente een Kiosk-functie instellen voor bedrijven en particulieren. 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



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

Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl



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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl