



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

Dronten



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

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	9
3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid	10
3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding	12
3.6 Totale ranglijst provincie Flevoland	13
3.7 Totale ranglijst landelijk	13
3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Dronten	14
3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Dronten	15
3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Dronten	17
3.11 Dienstverlening gedurende de coronacrisis	17
3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis	18

4. Resultaten extrapeiling 20

4.1 Dienstverlening	20
4.2 Informatievoorziening	23
4.3 Ondernemersvereniging	23
4.4 Regionale samenwerking	24

5. Aanbevelingen 25

1. Samenvatting resultaten

Ondernemersklimaat			Imago		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
6,9	6,7	↓	0,17	0,39	↑

Communicatie & beleid			Prijs-kwaliteit		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
2,0	2,0	-	6,5	5,9	↓

Sterke punten		Verbeterpunten	
+ Deskundigheid + Betrouwbaarheid + Telefonische bereikbaarheid + Digitale bereikbaarheid + Snelheid van betalen		– Snelheid van dienstverlening – Afstemming en overleg met ondernemers – Klantgerichtheid – Begrip voor ondernemers – Het nemen van initiatieven	

2. Algemeen

2.1 Inleiding

Elke twee jaar voeren Lexnova en MKB-Nederland het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland uit. Met een enquête onder ondernemers worden per gemeente de scores op vier pijlers bepaald. Aan de hand hiervan is de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Voor gemeenten die dat willen heeft Lexnova dit onderzoek uitgebreid. In het uitgebreide onderzoek is er ruimte om ondernemers vragen te stellen die specifiek betrekking hebben op zaken die voor de gemeente relevant zijn.

2.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om gemeenten inzicht te geven in de mening van 'hun' ondernemers en de gemeenten te stimuleren om het lokale ondernemersklimaat te verbeteren. Het stimuleren van het lokale ondernemersklimaat is in deze tijd belangrijker dan ooit: juist door de coronacrisis hebben ondernemers baat bij een goede dienstverlening.

Op basis van dit onderzoek is de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Deze ranglijst geeft een beeld van de relatieve positie van iedere gemeente in Nederland als het gaat om de waardering van de dienstverlening. De ranglijst zegt niet zozeer iets over de absolute prestaties van de afzonderlijke gemeenten, als wel over de prestaties in vergelijking met andere gemeenten.

De plaats op de ranglijst is gebaseerd op vier pijlers:

1. De tevredenheid van de ondernemers over de dienstverlening van de gemeente
2. Het imago van de gemeente bij ondernemers buiten de gemeente
3. De gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid met betrekking tot het midden- en kleinbedrijf
4. De prijs-kwaliteitsverhouding

Naast deze pijlers is in het onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente gedurende de coronacrisis.

De gemeente Rijssen-Holten is in 2021/2021 uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

2.3 Onderzoeksopzet gemeente Dronten

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

extra vragenlijst van de gemeente bestaat uit 8 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente, Regio Zwolle en MKB-Nederland een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Daarnaast is aandacht gevraagd voor het onderzoek via onder andere social media, ondernemersverenigingen en brancheorganisaties. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 12 oktober t/m 31 december 2020.

2.4 Populatie, steekproef en respons

Het onderzoek is voor iedere gemeente in Nederland uitgevoerd. Hiervoor hebben in totaal bijna 20.000 ondernemers verdeeld over 351 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. In de provincie Flevoland hebben 545 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 Dronten

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Dronten. 256 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen, ingevuld via de link van de gemeente en 7 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 263 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt.

De weergegeven percentages in de rapportage hebben telkens betrekking op n, het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. De steekproefomvang valt in de rapportage op een aantal onderdelen lager uit. Dat kan drie oorzaken hebben.

1. Ondernemers hebben niet alle vragen voorgelegd gekregen, omdat sommige vragen niet van toepassing waren op hun specifieke situatie.
2. Ondernemers hebben de vragen wel gezien, maar hebben de vraag overgeslagen of beantwoord met 'weet ik niet / niet van toepassing'. Deze antwoorden zijn derhalve niet altijd opgenomen in de resultaten.
3. Ondernemers hebben alleen de basisvragenlijst via de algemene link van MKB-Nederland ingevuld en niet de vragenlijst inclusief de extra vragen.

Bij de interpretatie van de resultaten dient rekening te worden gehouden met de onnauwkeurigheid. Hoe groter de steekproef (netto respons), hoe nauwkeuriger de resultaten.

2.5 Samenstelling van de steekproef

In de tabel hieronder wordt de samenstelling van de steekproef van de gemeente Dronten weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Zakelijke dienstverlening	46	26%
Detailhandel	19	11%
Horeca, recreatie en toerisme	16	9%
Gezondheidszorg	12	7%
Land- en tuinbouw	12	7%
Bouw	11	6%
Groot- en tussenhandel	7	4%
Industrie	6	3%
Financiële dienstverlening	4	2%
Transport & logistiek	4	2%
ICT	3	2%
Onderwijs	1	1%
Overheid	0	0%
Overige	33	19%
Totaal	174	100%

2.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Dronten is ervoor gekozen om de resultaten van de peiling in de gemeente te wegen op basis van het aantal werknemers binnen een onderneming (bron: KvK). Met een herweging wordt er gecorrigeerd voor de onder- of oververtegenwoordiging van groepen respondenten. Elke groep respondenten krijgt een wegingsfactor.

Oververtegenwoordigde groepen in de steekproef krijgen op die manier een lager gewicht toegekend bij de berekening van de resultaten. Groepen respondenten die ondervertegenwoordigd zijn krijgen juist een hoger gewicht toegekend. Na de herweging is het onderzoek op basis van aantal werknemers binnen een bedrijf representatief voor de totale populatie in de gemeente.

Tabel 2 - Verdeling steekproef naar aantal werknemers (gewogen, n=174)

	Percentage
1 werknemer	60%
2 t/m 9 werknemers	35%
10 t/m 49 werknemers	5%
50 t/m 99 werknemers	<1%
100 t/m 199 werknemers	<1%
200 of meer werknemers	0%
Totaal	100%

2.6 Rapportage

Deze rapportage geeft de resultaten van het onderzoek weer aan de hand van de basisvragenlijst en de extra vragenlijst van de gemeente. De resultaten van het standaardonderzoek zijn 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 aan het onderzoek toegevoegd heeft. De resultaten zijn ingedeeld naar de volgorde van de vragen die aan de respondenten zijn voorgelegd. De volgende onderwerpen komen hierin aan bod:

1. Dienstverlening
2. Informatievoorziening
3. Ondernemersvereniging
4. Regionale samenwerking

Hoofdstuk 5 bevat de aanbevelingen, op basis van de resultaten van het onderzoek.

In het bijlagenrapport is de vragenlijst en zijn de ruwe antwoorden op de open vragen opgenomen.

Door afronding kan het voorkomen dat percentages in de rapportage optellen tot meer of minder dan 100%.

3. Resultaten standaardpeiling

3.1 Inleiding

Het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland richt zich als gezegd op vier pijlers: de tevredenheid van ondernemers over het ondernemersklimaat in de eigen gemeente, het imago van de gemeente, de gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid en ten slotte de beoordeling van ondernemers van de prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten. Voor de totaalranglijst worden de scores op de vier pijlers bij elkaar opgeteld.¹

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers berekend zijn en hoe de gemeente Dronten scoort op de verschillende onderdelen. Naast de vier pijlers is in dit onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente tijdens de coronacrisis. Deze resultaten worden weergegeven in paragraaf 3.8.

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 ondernemers². Hieronder vindt u de ranglijst van alle gemeenten in de provincie Flevoland voor de pijler tevredenheid.

Tabel 3 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Noordoostpolder	7,8
2	Almere	7,7
3	Zeewolde	7,4
4	Dronten	6,7
5	Lelystad	6,7
6	Urk	6,2

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.

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 7,0. In de provincie Flevoland wordt gemiddeld een rapportcijfer 7,1 gegeven. In de provincie Flevoland is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente Noordoostpolder. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,8 als rapportcijfer.

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

Gemeente Dronten scoort in 2020/2021 gemiddeld een 6,7, onder het gemiddelde in de provincie Flevoland en onder het landelijke gemiddelde. In 2018/2019 scoorde de gemeente Dronten gemiddeld een 6,9.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Dronten weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Dronten het beste scoort op de digitale bereikbaarheid. Dit aspect wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 6,9. De gemeente scoort het minst goed op de vergunningverlening en de afstemming en overleg met ondernemers. Deze aspecten worden beiden met een gemiddeld rapportcijfer van 5,7 beoordeeld.

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

	Dronten (n=69-156)	Provincie Flevoland	Nederland
Digitale bereikbaarheid	6,9	7,2	7,1
Snelheid van betalen	6,5	7,0	6,7
Telefonische bereikbaarheid	6,5	6,9	6,8
Deskundigheid	6,1	6,8	6,5
Betrouwbaarheid	6,1	6,8	6,6
Snelheid van dienstverlening	5,9	6,5	6,3
Begrip voor ondernemers	5,8	6,7	6,3
Het nemen van initiatieven	5,8	6,5	6,1
Klantgerichtheid	5,8	6,6	6,3
Vergunningverlening	5,7	6,6	6,1
Afstemming en overleg met ondernemers	5,7	6,5	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 Flevoland de gemeente Almere 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.

Tabel 5 – Provinciale ranglijst voor de pijler imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Almere	1,27
2	Noordoostpolder	0,76
3	Lelystad	0,71
4	Zeewolde	0,46
5	Dronten	0,39
6	Urk	0,34

Op de provinciale ranglijst staat gemeente Dronten op de 5^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

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.

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 Flevoland weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 6 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Noordoostpolder	3,0
2	Almere	2,9
3	Zeewolde	2,4
4	Lelystad	2,3
5	Urk	2,1
6	Dronten	2,0

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 2,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Flevoland is 2,5 punten. In de provincie Flevoland is de hoogste score behaald door de gemeente Noordoostpolder met gemiddeld 3,0 punten.

Het landelijke gemiddelde voor middelgrote gemeenten is 2,0 punten.

Gemeente Dronten scoort 2,0 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Dronten gemiddeld 2,0 punten.

In de tabel hieronder worden de losse resultaten van de gemeente Dronten op deze stellingen weergegeven.

Tabel 7 - Stellingen (n=221-225)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	46%	4%	50%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	49%	8%	43%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	50%	7%	43%
heeft specifiek beleid voor het mkb	27%	14%	60%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	16%	20%	64%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	17%	27%	56%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	27%	11%	61%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	37%	25%	38%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	22%	6%	72%

3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding

Alle ondernemers is gevraagd om met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) aan te geven of de gemeente voldoende investeert in voorzieningen voor ondernemers, oftewel, krijgen zij waar voor het geld. Het gaat hierbij om investeringen in bijvoorbeeld bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, parkeervoorzieningen etc. Op basis van het gemiddelde cijfer zijn de gemeenten op dit onderdeel gerangschikt.

Tabel 8 – Provinciale ranglijst voor de pijler prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Almere	7,6
2	Noordoostpolder	7,4
3	Zeewolde	7,1
4	Lelystad	6,7
5	Dronten	5,9
6	Urk	5,7

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 Flevoland gewaardeerd met een 6,7. In de provincie Flevoland is de hoogste score voor de gemeente Almere. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,6.

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

Gemeente Dronten scoort in 2020/2021 een gemiddeld rapportcijfer van 5,9. In 2018/2019 scoorde de gemeente Dronten gemiddeld een 6,5. 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 Flevoland

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Flevoland op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Flevoland 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	3	Almere	2 (7,7)	1	2	1
2	1	Noordoostpolder	1 (7,8)	2	1	2
3	2	Zeewolde	3 (7,4)	4	3	3
4	5	Lelystad	5 (6,7)	3	4	4
5	4	Dronten	4 (6,7)	5	6	5
6	6	Urk	6 (6,2)	6	5	6

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

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

ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden. De pijlers wegen in dit onderzoek, net als in eerdere jaren, dan ook even zwaar.

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

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

Tabel 10 – Totaalscores landelijke top drie

	Tevredenheid			Imago			Communicatie & Beleid			Lasten			Totaal (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 Dronten is: 242 (van de 351 gemeenten).

3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Dronten

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

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021: 242 (van de 351 gemeenten)

Plaats landelijke ranglijst 2018/2019: 102

Plaats landelijke ranglijst 2015/2016: 207

Aantal ondervraagde ondernemers 2020/2021: 263

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021 middelgrote gemeenten: 161 (van de 233 gemeenten)

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Dronten is een 6,7. Uit analyse blijkt dat begrip voor ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabele voor het ondernemersklimaat is.

3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Dronten

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

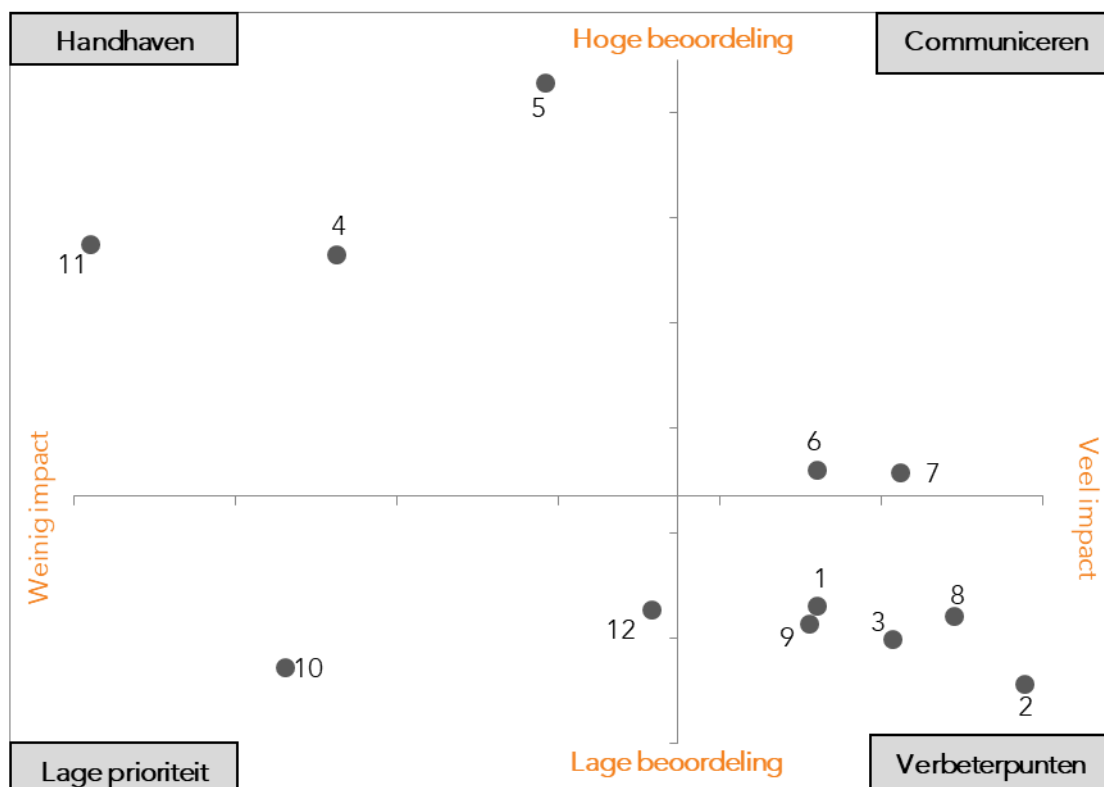
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee 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 Dronten in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de snelheid van dienstverlening, afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, begrip voor ondernemers en het nemen van initiatieven. 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. Twee aspecten vallen in het kwadrant communiceren, het gaat om de deskundigheid en betrouwbaarheid. 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 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 Dronten

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

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Dronten dat de gemeente proactief, hulpvaardig, bereikbaar en ondernemend is. De gemeente is voor de ondernemers goed zichtbaar.

Een verbeterpunt is dat de gemeente zich volgens de ondernemers meer in hen zou kunnen inleven. Ook wordt genoemd dat de gemeente opdrachten meer lokaal zou kunnen uitbesteden. Daarnaast wordt de snelheid van handelen genoemd als verbeterpunt.

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

3.11 Dienstverlening gedurende de coronacrisis

Deze editie staat logischerwijs in het teken van de coronacrisis. Om inzicht te krijgen in de dienstverlening van de gemeente Dronten 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 Dronten geeft 48% aan dat de coronacrisis een (zeer) negatieve invloed heeft (gehad). Landelijk gaat het om 45%.

Figuur 1 – Invloed van de coronacrisis op de onderneming (n=142)



Ook is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers rondom de coronacrisis. Gemeente Dronten scoort gemiddeld een 6,3. In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,1.

Ondernemers is gevraagd wat de gemeente (nog meer) kan doen om te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis. De meeste ondernemers noemen dat de gemeente (nog meer) kan ondersteunen door meer financiële ondersteuning te bieden of door het verlagen van belastingen en heffingen. Ook wordt genoemd dat de gemeente meer persoonlijk contact zou kunnen zoeken met de ondernemers.

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 basispijlars 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 basispijlars 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.

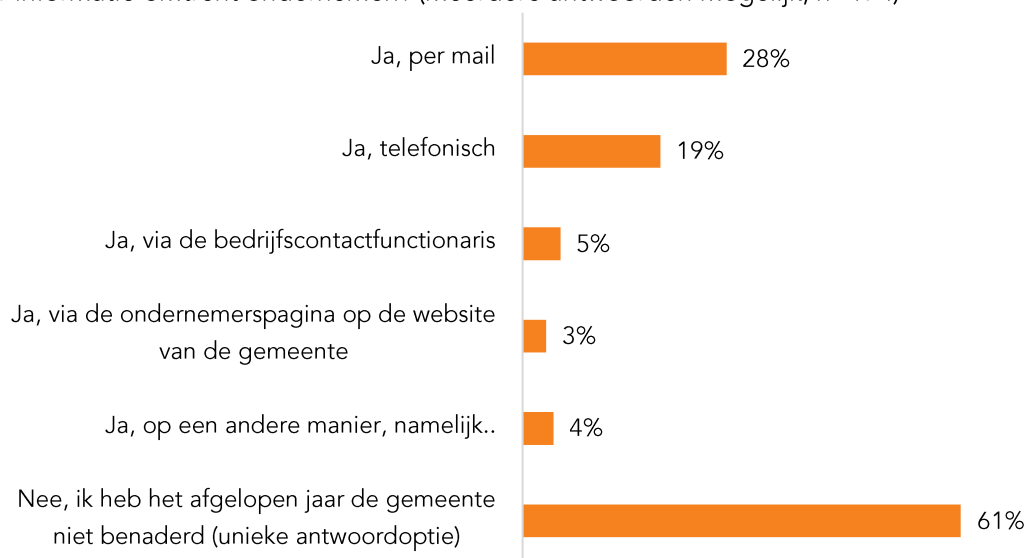
4. Resultaten extrapeiling

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

4.1 Dienstverlening

Aan de ondernemers is gevraagd of zij de gemeente het afgelopen jaar hebben benaderd voor ondernemersvragen of voor informatie omtrent ondernemen. In figuur 2 is te zien dat de meerderheid van de ondernemers (61%) aangeeft de gemeente het afgelopen jaar niet te hebben benaderd. De ondernemers die de gemeente wel hebben benaderd, hebben dit veelal per mail (28%) en/of telefonisch (19%) gedaan.

Figuur 2 - Heeft u de gemeente het afgelopen jaar benaderd voor ondernemersvragen of voor informatie omtrent ondernemen? (meerdere antwoorden mogelijk, n=174)



4% van de ondernemers geeft aan de gemeente op een andere manier te hebben benaderd. Deze ondernemers hebben de gemeente onder andere persoonlijk, via LinkedIn of via de wethouder benaderd.

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

De ondernemers die aangeven de gemeente wel te hebben benaderd kregen vervolgens de vraag waarvoor zij de gemeente hebben benaderd. De resultaten staan weergegeven in figuur 3. Er is te zien dat de meeste ondernemers (42%) aangeven dat zij de gemeente hebben benaderd voor vergunningverlening. Daarna hebben de meeste ondernemers (24%) de gemeente benaderd voor algemene informatie over ondernemen in de gemeente.

Figuur 3 – Waarvoor heeft u de gemeente benaderd? (meerdere antwoorden mogelijk, n=68)

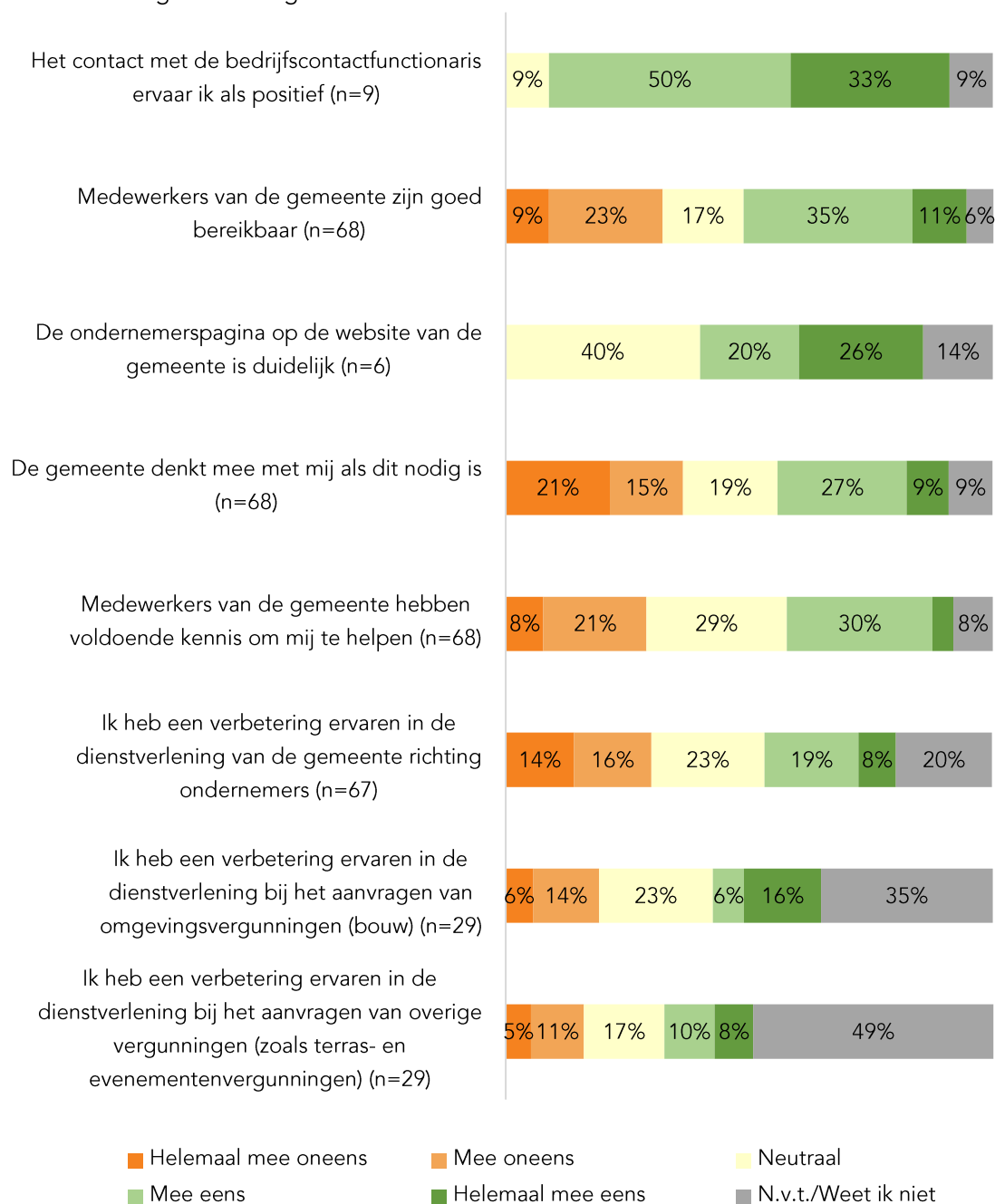


21% van de ondernemers geeft aan de gemeente voor iets anders te hebben benaderd. Deze ondernemers noemen onder andere de onderwerpen klachten, corona en woningbouw als redenen waarvoor zij de gemeente hebben benaderd.

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

De ondernemers die aangaven de gemeente wel te hebben benaderd kregen een aantal stellingen over de dienstverlening voorgelegd, deels afhankelijk van de beantwoording van voorgaande vragen. De resultaten zijn te lezen in figuur 4. Er is te zien dat de ruime meerderheid van de ondernemers (83%) het (helemaal) eens is met de stelling dat het contact met de bedrijfscontactfunctionaris als positief wordt ervaren. Vervolgens is te zien dat iets minder dan de helft van de ondernemers (46%) het (helemaal) eens is met de stelling dat de medewerkers van de gemeente goed bereikbaar zijn.

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



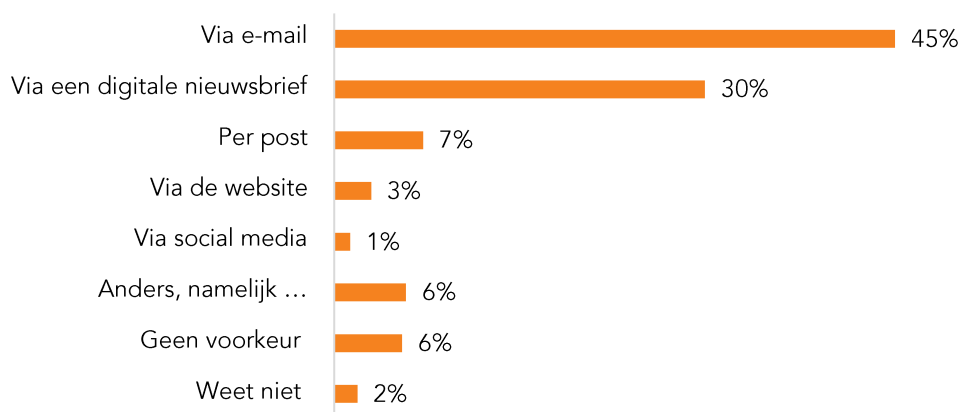
Aan de ondernemers die aangeven het (helemaal) oneens te zijn met één of meerdere stellingen is gevraagd hun antwoord toe te lichten. Een aantal ondernemers vinden dat de communicatie van de gemeente onvoldoende is, bijvoorbeeld doordat de reactie per mail traag is of doordat ze niet worden teruggebeld.

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

4.2 Informatievoorziening

Aan de ondernemers is een aantal manieren van informatievoorziening voorgelegd en gevraagd welke hiervan de voorkeur heeft. In figuur 5 is te zien dat iets minder dan de helft van de ondernemers (45%) het liefst geïnformeerd wordt via e-mail. Daarna worden de meeste ondernemers (30%) het liefst via een digitale nieuwsbrief geïnformeerd.

Figuur 5 – Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers? (n=175)

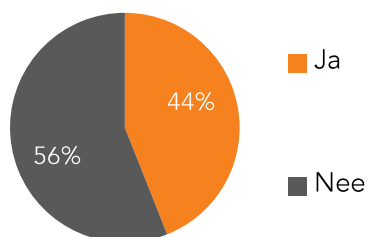


De 6% ondernemers die hebben aangegeven het liefst via een andere manier te worden geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers geven onder andere aan dat zij graag persoonlijk of telefonisch worden geïnformeerd.

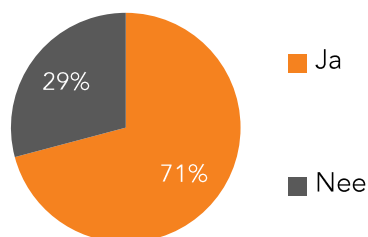
4.3 Ondernemersvereniging

Aan de ondernemers is gevraagd of zij lid zijn van een ondernemersvereniging. In figuur 6 is te zien dat iets minder dan de helft van de ondernemers (44%) wel lid is van een ondernemersvereniging. Aan deze ondernemers is gevraagd of zij zich door de vereniging voldoende vertegenwoordigd voelen in het contact met de gemeente. In figuur 7 is te zien dat de ruime meerderheid (71%) van de ondernemers zich wel voldoende vertegenwoordigd voelt.

Figuur 6 – Bent u lid van een ondernemersvereniging? (n=175)



Figuur 7 – Voelt u zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd in het contact met de gemeente? (n=77)



Basis: ondernemers die lid zijn van een ondernemersvereniging

De ondernemers die aangeven geen lid te zijn van een ondernemersvereniging zijn gevraagd wanneer zij wel lid zouden willen worden van een ondernemersvereniging. De meeste ondernemers geven aan dat zij lid zouden worden wanneer dit van meer toegevoegde waarde zou zijn voor hun bedrijf. Ook geeft een groot deel van de ondernemers aan geen behoefte te hebben aan een lidmaatschap bij een ondernemersvereniging.

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

4.4 Regionale samenwerking

De gemeente Dronten is onderdeel van de Regio Zwolle, een regionale samenwerking van 22 gemeenten en 4 provincies. De ondernemers zijn gevraagd wat zij van deze samenwerking merken en of het hen als ondernemer iets oplevert.

Het grootste deel van de ondernemers geeft aan dat zij weinig of niets van de samenwerking merken en dat het hen niets oplevert. De ondernemers die aangeven wel iets van de samenwerking te merken, noemen dat het hen bijvoorbeeld meer contacten en informatie oplevert.

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 Dronten op een aantal onderdelen verbetering mogelijk is. Lexnova heeft in het kader van het tweejaarlijkse onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente geruime ervaring met ondernemersdienstverlening en heeft zodoende zicht op 'best practices'. Hieronder worden enkele aanbevelingen gedaan die aansluiten op de verbeterpunten uit dit onderzoek. De gemeente Dronten kan hier, voor zover deze nog niet worden toegepast, haar voordeel mee doen.

In de resultaten van dit onderzoek komt naar voren dat de gemeente Dronten de afstemming en overleg met ondernemers en het begrip voor ondernemers zou kunnen verbeteren volgens de ondernemers. De gemeente zou eraan kunnen denken om een ondernemersagenda op te stellen op basis van de gemeentelijke doelstellingen en de resultaten van deze MKB-peiling. 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. De uitvoering van de ondernemersagenda levert een belangrijke bijdrage aan Dronten 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.

Daarnaast komt in de resultaten van dit onderzoek naar voren dat de gemeente volgens de ondernemers opdrachten vaker lokaal zou kunnen uitbesteden. Naast dienstverlener is de gemeente namelijk ook een belangrijke opdrachtgever voor ondernemers. Om meer ondernemers uit de eigen gemeente de mogelijkheid te bieden om in aanmerking te komen voor opdrachten vanuit de gemeente kan een digitale portal ontwikkeld worden. Via dit portal kan de gemeente informatie geven over aanbestedingen en nagaan welke aanbieders er van bepaalde werkzaamheden in de gemeente zijn. Naast aanbesteden faciliteert dit platform de samenwerking van lokale bedrijven onderling. Ook zij kunnen elkaar beter vinden als ze op zoek zijn naar een leverancier van bepaalde producten of diensten.

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