



Informatienota raad

Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2021

Voor vragen

Telefoonnummer: 14 040
E-mail: gemeente@veldhoven.nl
Datum B en W: 27 september 2021
Registratienummer: 21bs00130

Kennisnemen van

Het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente 2021. MKB Nederland doet dit onderzoek elke twee jaar in samenwerking met het onderzoeksbureau Lexnova. Hieruit wordt een ranglijst samengesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente.

Inleiding

Op initiatief van MKB-Nederland heeft onderzoeksbureau Lexnova een enquête gehouden in deelnemende gemeenten onder ondernemers. De eindrapportage geeft de positie van Veldhoven op de ranglijst aan in Brabant en in Nederland. Het rapport geeft aan hoe ondernemers denken over:

1. Veldhoven als een aantrekkelijke vestigingsplaats voor bedrijven.
2. Het imago van de gemeente bij ondernemers.
3. De waardering van het ondernemersklimaat in Veldhoven
4. Tevredenheid met de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente.

Naast de standaardpeiling zijn er ook vragen gesteld die betrekking hebben op de effecten van Corona.

Kernboodschap

De conclusies van het rapport:
De waardering van het ondernemersklimaat vertoont een stijging.
Zowel het imago van de gemeente Veldhoven bij ondernemers is gelijk gebleven als ook de waardering van de communicatie en het beleid.
De waardering van de prijs-kwaliteit verhouding is eveneens toegenomen.

De sterke punten van de gemeente Veldhoven:

Bereikbaarheid
Snelheid van betalen
Deskundigheid
Betrouwbaarheid

Verbeterpunten van de gemeente Veldhoven:

Afstemming/ contact en overleg met ondernemers
Klantgerichtheid
Begrip voor ondernemers
Vergunningverlening



Aanbevelingen om de verbeterpunten aan te pakken:

1. Beleid maken en invoeren specifiek gericht op MKB zodat alle bedrijfsgroottes de aandacht krijgen die ze verdienen.
2. Parkmanagement De Run opzetten/ faciliteren om proactief het contact met ondernemers te verbeteren en de waardering voor communicatie en beleid een positieve trend te geven.
3. Kioskfunctie opzetten bij de afdeling Vergunningen zodat eenvoudige producten versneld kunnen worden afgehandeld.

Om de bedrijven, de ondernemers en de bedrijventerreinen de ondersteuning te kunnen bieden is het nodig om keuzes te maken binnen de beschikbare capaciteit op EZ. De economische visie dateert van 2016 en is op hoofdlijnen actueel. Het uitvoeren van de visie staat in de huidige economische dynamiek sterk onder druk. Onder andere de lange termijn visie op het MKB krijgt momenteel niet de aandacht die het verdient.

De relatie met het bedrijfsleven is een van de lange adem en vraagt voortdurend en intensieve aandacht. Ook is het van groot belang voor de gemeente tijdig voorgenomen beleid te kunnen spiegelen bij het bedrijfsleven. Ook hierin wordt momenteel de keuze gemaakt dat het belangrijker is om concrete verzoeken van bedrijven te faciliteren ten koste van het actief onderhouden van het netwerk met ondernemers. Terwijl een actief contact met de ondernemers op termijn het juist mogelijk maakt om proactief te schakelen op de behoefte van ondernemers. Dat is zeker bij de transformatie van de Run, maar ook op Habraken, essentieel voor het toekomstbestendig maken van onze bedrijventerreinen.

De kioskfunctie bij de afdeling Vergunningen wordt meegenomen bij de ontwikkeling van het werkproces bij de implementatie van de omgevingswet.

Uit de vragen die gesteld zijn met betrekking tot Corona blijkt dat de ondernemers in de meeste gevallen positief oordelen over de informatievoorziening en ondersteuning vanuit de gemeente.

Vervolg

De positie van Veldhoven in de ranglijst geeft aan dat we gemiddeld (voldoende) MKB-vriendelijk zijn. De ondernemerstevredenheid is een doelstelling in programma 3, Economie, van de begroting. We blijven de ondernemerstevredenheid monitoren door in de toekomst deel te nemen aan het onderzoek MKB-Vriendelijkste gemeente.

Communicatie en samenspraak

nvt

Bijlagen

1. Rapportage MKB vriendelijkste gemeente 2020-2021





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

Veldhoven



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 Veldhoven	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 Noord-Brabant	19
3.7 Totale ranglijst landelijk	21
3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Veldhoven	21
3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Veldhoven	22
3.10 Sterke en zwakke punten gemeente Veldhoven	24
3.11 Dienstverlening gedurende de coronacrisis	24
3.12 Landelijke analyses naar de invloed van de coronacrisis	25
4. Resultaten extrapeiling	27
4.1 Coronacrisis	27
4.2 Primaire verbeterpunten in de dienstverlening	30
4.3 Website	30
4.4 Ondernemersvereniging	31
4.5 Omgevingswet	31
5. Aanbevelingen	33

1. Samenvatting resultaten

Ondernemersklimaat			Imago		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
6,7	7,3	↑	0,27	0,27	-

Communicatie & beleid			Prijs-kwaliteit		
2018/2019	2020/2021	Trend	2018/2019	2020/2021	Trend
1,7	1,7	-	6,1	6,5	↑

Sterke punten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">+ Bereikbaarheid+ Snelheid van betalen+ Deskundigheid+ Betrouwbaarheid	<ul style="list-style-type: none">- Afstemming en overleg met ondernemers- Klantgerichtheid- Begrip voor ondernemers- Vergunningverlening- Het contact met ondernemers

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 dit jaar in het onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente gedurende de coronacrisis.

De gemeente Rijssen-Holtten is in 2020/2021 uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

2.3 Onderzoekopzet gemeente Veldhoven

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 Noord-Brabant hebben 2.788 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.

2.3.1 Populatie, steekproef en respons – Gemeente Veldhoven

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve digitale enquête. De basisvragenlijst omvat in totaal 11 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Veldhoven en de extra vragenlijst van de gemeente bestaat uit 10 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente en MKB-Nederland per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 30 september t/m 9 november 2020.

2.4 Populatie, steekproef en respons

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Veldhoven. Het ondernemersbestand van de gemeente (verkregen uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel) is gebruikt om de ondernemers aan te schrijven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

281 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen, ingevuld via de link van de gemeente en 52 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 333 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 Veldhoven weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Zakelijke dienstverlening	51	20%
Detailhandel	25	10%
Bouw	24	10%
Gezondheidszorg	21	8%
Horeca, recreatie en toerisme	19	8%
ICT	12	5%
Transport & logistiek	10	4%
Financiële dienstverlening	8	3%
Industrie	8	3%
Groot- en tussenhandel	6	2%
Onderwijs	5	2%
Land- en tuinbouw	4	2%
Overheid	0	0%
Overige	57	23%
Totaal	250	100%

2.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Veldhoven 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, in %

	Ongewogen steekproef (n=249)	Gewogen steekproef (n=249)
1 werknemer	55%	64%
2 t/m 9 werknemers	27%	29%
10 t/m 49 werknemers	12%	5%
50 t/m 99 werknemers	4%	1%
100 t/m 199 werknemers	<1%	<1%
200 of meer werknemers	2%	<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. 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. Coronacrisis
2. Primaire verbeterpunten in de dienstverlening
3. Website
4. Ondernemersvereniging
5. Omgevingswet

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 Veldhoven scoort op de verschillende onderdelen. Naast de vier pijlers wordt dit jaar 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 Noord-Brabant voor de pijler tevredenheid.

Tabel 3 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Eindhoven	8,0
2	Uden	7,7
3	Waalre	7,7
4	Landerd	7,6
5	Bergeijk	7,6
6	Boekel	7,6

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.

6	Mill en Sint Hubert	7,6
8	Tilburg	7,6
9	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	7,5
10	Bladel	7,5
10	Hilvarenbeek	7,5
12	Breda	7,5
13	Laarbeek	7,5
14	Altena	7,4
15	Vught	7,4
16	Geldrop-Mierlo	7,4
17	Heusden	7,3
18	Oss	7,3
19	Eersel	7,3
20	Etten-Leur	7,3
21	Moerdijk	7,3
22	Son en Breugel	7,3
23	Veldhoven	7,3
24	Meierijstad	7,2
25	Rucphen	7,2
26	Oosterhout	7,2
27	Best	7,2
28	Woensdrecht	7,2
29	Boxmeer	7,2
30	Baarle-Nassau	7,1
31	Drimmelen	7,1
32	Alphen-Chaam	7,1
33	Grave	7,1
34	Gemert-Bakel	7,1
35	Roosendaal	7,1
36	s-Hertogenbosch	7,1
37	Asten	7,0
38	Someren	6,9
39	Cranendonck	6,9
40	Oisterwijk	6,9
40	Halderberge	6,9
42	Geertruidenberg	6,9
43	Gilze en Rijen	6,9
44	Steenbergen	6,8
45	Helmond	6,8
46	Cuijk	6,8

47	Goirle	6,8
48	Zundert	6,8
49	Heeze-Leende	6,8
50	Sint Anthonis	6,7
51	Sint-Michielsgestel	6,7
52	Reusel-De Mierden	6,7
53	Deurne	6,7
54	Dongen	6,7
55	Loon op Zand	6,6
56	Boxtel	6,6
57	Waalwijk	6,5
58	Bergen op Zoom	6,4
59	Bernheze	6,3
60	Oirschot	6,1
61	Valkenswaard	5,6

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

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

Gemeente Veldhoven scoort in 2020/2021 gemiddeld een 7,3, boven het gemiddelde in de provincie Noord-Brabant en boven het landelijke gemiddelde. In 2018/2019 scoorde de gemeente Veldhoven gemiddeld een 6,6.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel op de volgende pagina worden deze voor de gemeente Veldhoven weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Veldhoven relatief hoog scoort op de aspecten snelheid van betalen (7,6), digitale bereikbaarheid (7,5) en telefonische bereikbaarheid (7,2). Daarentegen is de score relatief laag voor de aspecten vergunningverlening (6,1) en het nemen van initiatieven (6,1).

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

	Veldhoven (n=113-203)	Provincie Noord- Brabant	Nederland
Digitale bereikbaarheid	7,5	7,3	7,1
Telefonische bereikbaarheid	7,2	6,9	6,8
Betrouwbaarheid	6,8	6,6	6,6
Deskundigheid	6,8	6,5	6,5
Snelheid van betalen	7,6	6,7	6,7
Klantgerichtheid	6,6	6,3	6,3
Snelheid van dienstverlening	6,6	6,2	6,3
Afstemming en overleg met ondernemers	6,4	6,1	6,1
Begrip voor ondernemers	6,6	6,3	6,3
Het nemen van initiatieven	6,1	6,0	6,1
Vergunningverlening	6,1	6,2	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 Noord-Brabant de gemeente Eindhoven 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.

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.

Tabel 5 – Provinciale ranglijst voor de pijler imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Eindhoven	3,23
2	Breda	1,66
3	's-Hertogenbosch	1,10
4	Tilburg	0,86
5	Oss	0,66
6	Boxmeer	0,51
7	Meierijstad	0,49
8	Uden	0,46
9	Bladel	0,44
9	Best	0,44
11	Helmond	0,42
12	Bergeijk	0,39
12	Bergen op Zoom	0,39
14	Boekel	0,34
15	Oisterwijk	0,32
16	Cuijk	0,29
17	Veldhoven	0,27
18	Eersel	0,24
18	Etten-Leur	0,24
18	Gemert-Bakel	0,24
18	Deurne	0,24
22	Geldrop-Mierlo	0,22
22	Roosendaal	0,22
24	Waalre	0,20
24	Dongen	0,20
26	Oosterhout	0,17
26	Gilze en Rijen	0,17
28	Altena	0,15
28	Heusden	0,15
28	Valkenswaard	0,15
31	Alphen-Chaam	0,12
31	Bernheze	0,12
31	Oirschot	0,12
34	Hilvarenbeek	0,10
34	Someren	0,10
34	Loon op Zand	0,10
34	Boxtel	0,10
38	Grave	0,07

38	Geertruidenberg	0,07
38	Heeze-Leende	0,07
41	Laarbeek	0,05
41	Son en Breugel	0,05
41	Rucphen	0,05
41	Baarle-Nassau	0,05
41	Asten	0,05
41	Cranendonck	0,05
41	Goirle	0,05
41	Zundert	0,05
41	Sint Anthonis	0,05
41	Reusel-De Mierden	0,05
41	Waalwijk	0,05
52	Landerd	0,02
52	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	0,02
52	Vught	0,02
52	Moerdijk	0,02
52	Woensdrecht	0,02
52	Drimmelen	0,02
52	Halderberge	0,02
52	Steenbergen	0,02
60	Mill en Sint Hubert	0,00
60	Sint-Michielsgestel	0,00

Op de provinciale ranglijst staat gemeente Veldhoven op de 17^e plaats.

De gemeente Rijssen-Holtten 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 doorgroeiërs
- 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 Noord-Brabant weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 6 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Eindhoven	2,7
2	Tilburg	2,7
3	Meierijstad	2,5
4	Breda	2,5
5	Moerdijk	2,4
6	Bladel	2,4
7	Oss	2,4
8	Etten-Leur	2,3
9	Oosterhout	2,3
10	Geldrop-Mierlo	2,3
11	Laarbeek	2,3
12	Mill en Sint Hubert	2,2
13	Oisterwijk	2,2
14	Best	2,2

15	Uden	2,2
16	Woensdrecht	2,2
17	s-Hertogenbosch	2,1
18	Son en Breugel	2,1
19	Bergeijk	2,1
20	Vught	2,1
21	Halderberge	2,1
22	Hilvarenbeek	2,1
23	Someren	2,1
24	Geertruidenberg	2,0
25	Boxmeer	2,0
26	Roosendaal	2,0
27	Alphen-Chaam	2,0
28	Zundert	2,0
29	Baarle-Nassau	2,0
30	Landerd	2,0
31	Altena	2,0
32	Dongen	2,0
33	Heusden	2,0
34	Asten	2,0
35	Cranendonck	1,9
36	Steenbergen	1,9
37	Loon op Zand	1,9
38	Bergen op Zoom	1,9
39	Boekel	1,9
40	Deurne	1,9
41	Heeze-Leende	1,8
42	Waalre	1,8
43	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	1,8
44	Cuijk	1,8
45	Reusel-De Mierden	1,8
46	Goirle	1,8
47	Eersel	1,7
48	Drimmelen	1,7
49	Rucphen	1,7
50	Boxtel	1,7
51	Sint Anthonis	1,7
52	Bernheze	1,7
53	Gemert-Bakel	1,7
54	Helmond	1,7

55	Veldhoven	1,7
56	Valkenswaard	1,6
57	Waalwijk	1,6
58	Gilze en Rijen	1,6
59	Grave	1,5
60	Sint-Michielsgestel	1,5
61	Oirschot	1,3

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 2,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Noord-Brabant is 2,0 punten. In de provincie Noord-Brabant is de hoogste score behaald door de gemeente Eindhoven met gemiddeld 2,7 punten.

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

Gemeente Veldhoven scoort 1,7 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Veldhoven gemiddeld 1,7 punten.

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

Tabel 7 - Stellingen (n=301-302)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	24%	4%	72%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	31%	6%	63%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	41%	7%	52%
heeft specifiek beleid voor het mkb	19%	7%	74%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	14%	14%	72%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	13%	18%	69%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiërs	18%	8%	74%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	34%	18%	48%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	16%	6%	79%

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	Eindhoven	7,6
2	Breda	7,4
3	Tilburg	7,3
4	Oss	7,2
5	Vught	7,2
6	Baarle-Nassau	7,2
7	Uden	7,1
8	Boekel	7,1
9	Geldrop-Mierlo	7,1
9	Laarbeek	7,1
11	Landerd	7,1
12	Meierijstad	7,0
13	Heusden	7,0
14	Bladel	6,9
15	Etten-Leur	6,9
16	Moerdijk	6,9
17	Altena	6,9
18	Oosterhout	6,9
19	Woensdrecht	6,8
20	Mill en Sint Hubert	6,8
21	Rucphen	6,8
22	Boxmeer	6,8
23	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	6,8
24	Son en Breugel	6,8
25	Drimmelen	6,7
26	Oisterwijk	6,7
27	Asten	6,7
28	Roosendaal	6,7
29	Hilvarenbeek	6,6
29	Waalre	6,6
31	Bergeijk	6,6
32	Someren	6,6
33	Veldhoven	6,5

34	Zundert	6,5
35	Deurne	6,5
36	s-Hertogenbosch	6,4
37	Geertruidenberg	6,3
38	Cuijk	6,3
39	Gemert-Bakel	6,3
40	Dongen	6,3
41	Gilze en Rijen	6,3
42	Cranendonck	6,3
43	Helmond	6,3
44	Goirle	6,3
45	Best	6,2
46	Sint Anthonis	6,2
47	Boxtel	6,2
48	Loon op Zand	6,1
49	Heeze-Leende	6,1
50	Eersel	6,1
51	Alphen-Chaam	6,1
52	Waalwijk	6,0
53	Grave	6,0
54	Halderberge	5,9
55	Bernheze	5,9
56	Bergen op Zoom	5,8
57	Reusel-De Mierden	5,8
58	Steenbergen	5,6
59	Sint-Michielsgestel	5,6
60	Oirschot	5,4
61	Valkenswaard	5,0

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 Noord-Brabant gewaardeerd met een 6,5. In de provincie Noord-Brabant is de hoogste score voor de gemeente Eindhoven. 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 Veldhoven scoort in 2020/2021 een gemiddeld rapportcijfer van 6,5. In 2018/2019 scoorde de gemeente Veldhoven gemiddeld een 6,1. 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 Noord-Brabant

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Noord-Brabant op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Noord-Brabant 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	Eindhoven	1 (8)	1	1	1
2	9	Tilburg	8 (7,6)	4	2	3
3	16	Breda	12 (7,5)	2	4	2
4	2	Oss	18 (7,3)	5	7	4
5	22	Meierijstad	24 (7,2)	7	3	12
6	6	Uden	2 (7,7)	8	15	7
7	23	Bladel	10 (7,5)	9	6	14
8	20	Geldrop-Mierlo	16 (7,4)	22	10	9
9	8	Etten-Leur	20 (7,3)	18	8	15
10	29	Laarbeek	13 (7,5)	41	11	9
11	5	Bergeijk	5 (7,6)	12	19	31
12	10	Boekel	6 (7,6)	14	39	8
13	32	Oosterhout	26 (7,2)	26	9	18
14	12	Moerdijk	21 (7,3)	52	5	16
15	27	Boxmeer	29 (7,2)	6	25	22
16	41	Vught	15 (7,4)	52	20	5
17		Altena	14 (7,4)	28	31	17
18	18	's-Hertogenbosch	36 (7,1)	3	17	36
19	25	Hilvarenbeek	10 (7,5)	34	22	29
20	30	Oisterwijk	40 (6,9)	15	13	26
21	7	Heusden	17 (7,3)	28	33	13
22	54	Landerd	4 (7,6)	52	30	11
23	14	Waalre	3 (7,7)	24	42	29
24	3	Best	27 (7,2)	9	14	45
25	31	Son en Breugel	22 (7,3)	41	18	24
26	21	Baarle-Nassau	30 (7,1)	41	29	6
27	38	Roosendaal	35 (7,1)	22	26	28

28	59	Woensdrecht	28 (7,2)	52	16	19
		Nuenen, Gerwen				
29	34	en Nederwetten	9 (7,5)	52	43	23
30	17	Someren	38 (6,9)	34	23	32
31	40	Veldhoven	23 (7,3)	17	55	33
32	24	Asten	37 (7)	41	34	27
33	56	Rucphen	25 (7,2)	41	49	21
34	43	Alphen-Chaam	32 (7,1)	31	27	51
35	35	Geertruidenberg	42 (6,9)	38	24	37
36	36	Eersel	19 (7,3)	18	47	50
37	42	Deurne	53 (6,7)	18	40	35
38	48	Gemert-Bakel	34 (7,1)	18	53	39
39	26	Dongen	54 (6,7)	24	32	40
40	57	Cuijk	46 (6,8)	16	44	38
41	60	Zundert	48 (6,8)	41	28	34
42	61	Drimmelen	31 (7,1)	52	48	25
43	52	Cranendonck	39 (6,9)	41	35	42
44	11	Helmond	45 (6,8)	11	54	43
45	37	Gilze en Rijen	43 (6,9)	26	58	41
46	28	Loon op Zand	55 (6,6)	34	37	48
47	50	Halderberge	40 (6,9)	52	21	54
48	58	Heeze-Leende	49 (6,8)	38	41	49
49	44	Bergen op Zoom	58 (6,4)	12	38	56
50	46	Goirle	47 (6,8)	41	46	44
51	51	Grave	33 (7,1)	38	59	53
52	55	Sint Anthonis	50 (6,7)	41	51	46
53	4	Boxtel	56 (6,6)	34	50	47
54	39	Steenbergen	44 (6,8)	52	36	58
		Reusel-De				
55	33	Mierden	52 (6,7)	41	45	57
		Mill en Sint				
56	47	Hubert	6 (7,6)	60	12	20
57	53	Bernheze	59 (6,3)	31	52	55
58	45	Waalwijk	57 (6,5)	41	57	52
59	13	Oirschot	60 (6,1)	31	61	60
60	15	Valkenswaard	61 (5,6)	28	56	61
		Sint-				
61	49	Michielsgestel	51 (6,7)	60	60	59

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 bevroegd naar welke pijlers zij het meest belangrijk vinden. Hieruit bleek dat ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden. De pijlers wegen in dit onderzoek, net als in eerdere jaren, dan ook even zwaar.

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

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

Tabel 10 – Totaalscores landelijke top drie

	Tevredenheid			Imago			Communicatie & Beleid			Lasten			Totaal (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 Veldhoven is: 188 (van de 351 gemeenten).

3.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Veldhoven

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

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021: 188 (van de 351 gemeenten)

Plaats landelijke ranglijst 2018/2019: 207

Plaats landelijke ranglijst 2015/2016: 232

Aantal ondervraagde ondernemers 2020/2021: 333

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

Plaats landelijke ranglijst 2020/2021 middelgrote gemeenten: 120 (van de 233 gemeenten)

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Veldhoven is een 7,3. Uit analyse blijkt dat begrip voor ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabele voor het ondernemersklimaat is.

3.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Veldhoven

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.

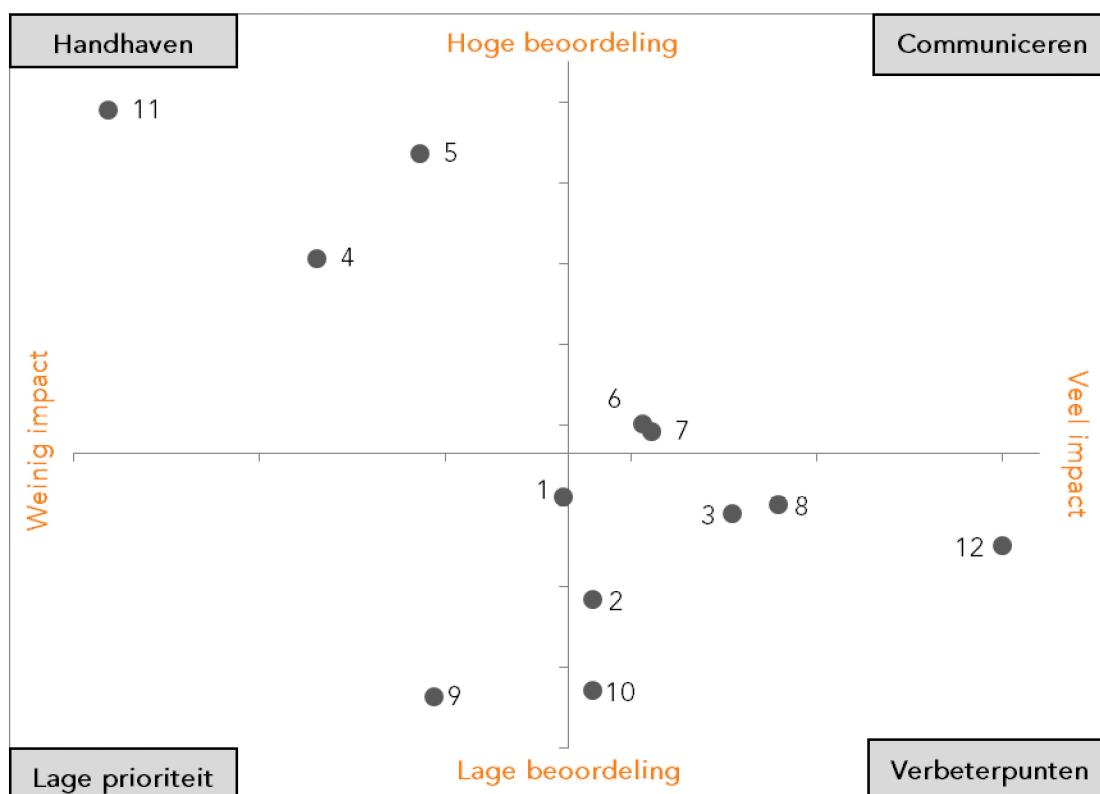
De verticale as

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 Veldhoven in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de afstemming en overleg met ondernemers, klantgerichtheid, begrip voor

ondernemers, vergunningverlening en het krijgen van waar voor het geld. Deze aspecten worden relatief laag beoordeeld en vertonen relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat. Wanneer de gemeente deze aspecten zou verbeteren komt dit de waardering voor het ondernemersklimaat ten goede. Twee aspecten vallen in het kwadrant communiceren. Het gaat om 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 Veldhoven

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

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Veldhoven dat zij goed bereikbaar en benaderbaar is, bijvoorbeeld via het accountmanagement.

Als verbeterpunt wordt de snelheid van dienstverlening en (hiermee samenhangend) het proces van vergunningverlening veelal genoemd. Verder geven meerdere ondernemers aan dat men niets hoort vanuit de gemeente en dat zij niet actief door de gemeente worden benaderd, gevraagd of geïnformeerd.

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 Veldhoven 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 Veldhoven geeft 54% 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=165)



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

Ondernemers is gevraagd wat de gemeente (nog meer) kan doen om te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis. De antwoorden van de ondernemers lopen tamelijk uiteen. Toch wijst een groot deel van hen op het grote belang van informatievoorziening en communicatie vanuit de gemeente.

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 waarden 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.

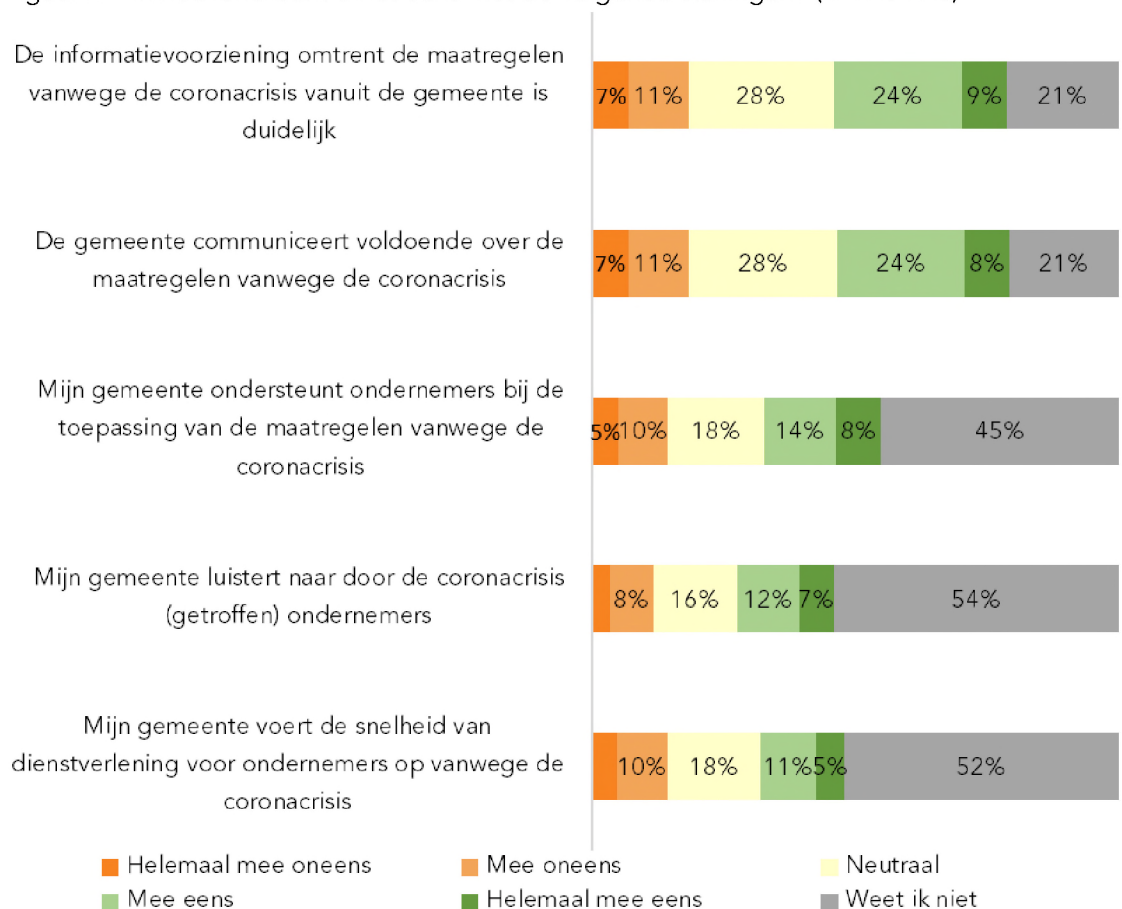
4. Resultaten extrapeiling

Dit hoofdstuk bevat de resultaten op de extra vragen van de gemeente Veldhoven.

4.1 Coronacrisis

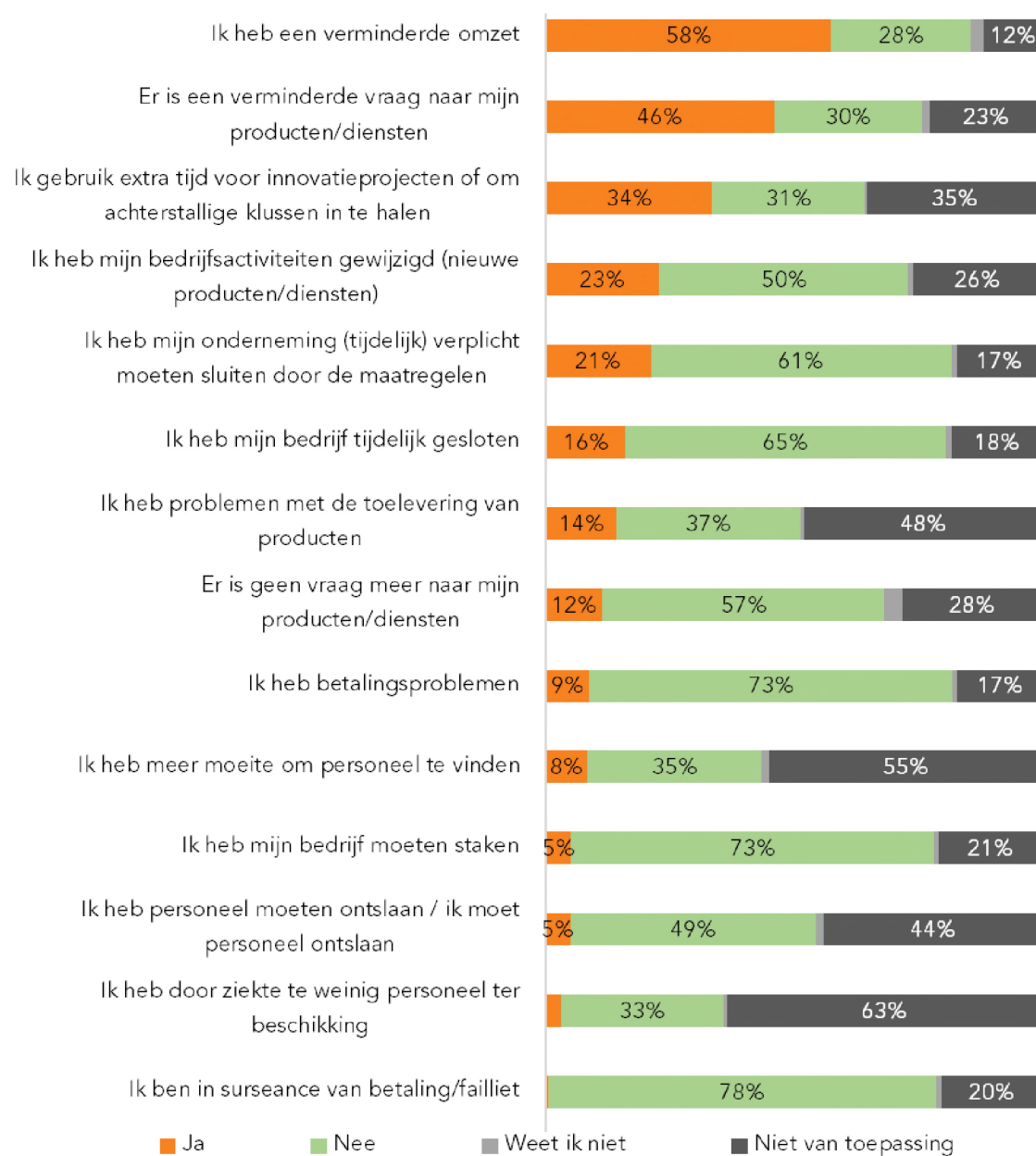
De ondernemers is een aantal stellingen voorgelegd met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente Veldhoven tijdens de coronacrisis. Allereerst valt op dat, afgezien van de stellingen over de communicatie en informatievoorziening, relatief veel ondernemers geen mening hebben over deze stellingen (45-54%). De overige ondernemers zijn tamelijk verdeeld in hun beantwoording. Toch antwoordt het merendeel positief. Zo zijn meer ondernemers het er (helemaal) mee eens dan oneens dat de informatievoorziening vanuit de gemeente duidelijk is (33% om 18%), dat de gemeente voldoende communiceert over de maatregelen (32% om 18%), dat de gemeente ondernemers ondersteunt bij de toepassing van de maatregelen vanwege de coronacrisis (22% om 15%), dat de gemeente luistert naar getroffen ondernemers (19% om 11%) en dat de gemeente de snelheid van dienstverlening opvoert (16% om 15%).

Figuur 2 – In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (n=225-226)



Aansluitend is aan de ondernemers gevraagd naar de gevolgen van de coronacrisis voor de eigen onderneming. Veruit de meeste ondernemers hebben te maken met een verminderde omzet (58%) en/of met een verminderde vraag naar de producten/diensten (46%). Daarentegen hebben relatief weinig ondernemers het bedrijf moeten staken (5%) of personeel moeten ontslaan (5%). Eén ondernemer geeft aan dat de coronacrisis een faillissement tot gevolg had.

Figuur 3 – In hoeverre heeft u door de coronacrisis te maken (gehad) met onderstaande gevolgen? (n=219-221)



Ook is een lijst van inspanningen/regelingen aan de ondernemers voorgelegd en gevraagd welke hiervan volgens hen door de gemeente worden aangeboden. Het snel uitbetalen van de Tozo en de goede informatievoorzieningen hierover worden hierbij het vaakst genoemd (beide 20%).

Tabel 11 - Welke inspanningen/regelingen worden er, volgens u, vanuit uw gemeente aangeboden? (n=210, meerdere antwoorden mogelijk)

	%	Cijfer
Mijn gemeente geeft vlot en goede informatie over de Tozo	20%	8,5
Mijn gemeente is snel met uitbetalen van de Tozo, zet voorschotten in	20%	8,8
Mijn gemeente hanteert zo min mogelijk administratieve rompslomp bij het beoordelen van de aanvraag van de Tozo	13%	8,6
Mijn gemeente handhaaft op een redelijke manier of ondernemers de regels naleven	10%	7,9
Mijn gemeente denkt creatief mee over wat wel mogelijk is, bijvoorbeeld vergroten van terrassen	9%	8,1
Mijn gemeente stelt betalingen van een deel/alle gemeentelijke belastingen uit of scheldt deze (deels) kwijt	8%	8,9
Mijn gemeente vordert geen rente over reeds verstuurde aanslagen en stuurt ook geen boetes of aanmaningen	4%	-
Mijn gemeente laat lopende opdrachten en werkzaamheden doorgaan en haalt deze waar mogelijk naar voren	4%	-
Mijn gemeente stelt huurbetaling voor bedrijven en instellingen die huren van de gemeente uit of scheldt deze kwijt	3%	-
Mijn gemeente kent bouwvergunningen sneller toe dan gebruikelijk	2%	-
Mijn gemeente stelt betalingen van alle of een deel van de waterschapsbelastingen uit of scheldt deze (deels) kwijt	2%	-
Mijn gemeente betaalt facturen van ondernemers aan de gemeente en het waterschap sneller dan gebruikelijk	1%	-
Mijn gemeente stort reeds geïnde voorschotten toeristenbelasting terug	1%	-
Mijn gemeente is coulanter met boetebepalingen rond oplevertermijnen	1%	-
Mijn gemeente haalt aanbestedingen waar ik op in kan schrijven naar voren	1%	-
Mijn gemeente draait de verhoging van de toeristenbelasting van de afgelopen twee jaar terug	0%	-
Geen van deze / weet ik niet	64%	-

Aan de ondernemers die aangaven dat bepaalde inspanningen/regelingen door de gemeente worden aangeboden is gevraagd hier een rapportcijfer voor te geven, indien men hier gebruik van gemaakt heeft. De gemiddelde rapportcijfers worden tussen haakjes weergegeven in figuur 4. Bij deze gemiddelde rapportcijfers dient rekening te worden gehouden met het relatief lage aantal ondernemers die een rapportcijfer hebben gegeven.

4.2 Primaire verbeterpunten in de dienstverlening

Aan de ondernemers is gevraagd wat de gemeente Veldhoven als eerste zou moeten doen om op termijn de meest ondernemersvriendelijke gemeente van de provincie en later van Nederland te worden. Het contact met ondernemers komt nadrukkelijk naar voren als een aspect waar de gemeente als eerste aan zou moeten werken. Zo geven meerdere ondernemers aan dat de gemeente meer in contact zou moeten komen met de ondernemers. Zowel de communicatie richting ondernemers als het luisteren naar ondernemers zou te wensen overlaten. Bovendien wordt meermaals aangegeven dat de gemeente in haar contact met ondernemers oog moet hebben voor alle bedrijfsgroottes. Enkele ondernemers vinden dat er te weinig contact is vanuit de gemeente met kleine ondernemers en zzp'ers bijvoorbeeld.

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

4.3 Website

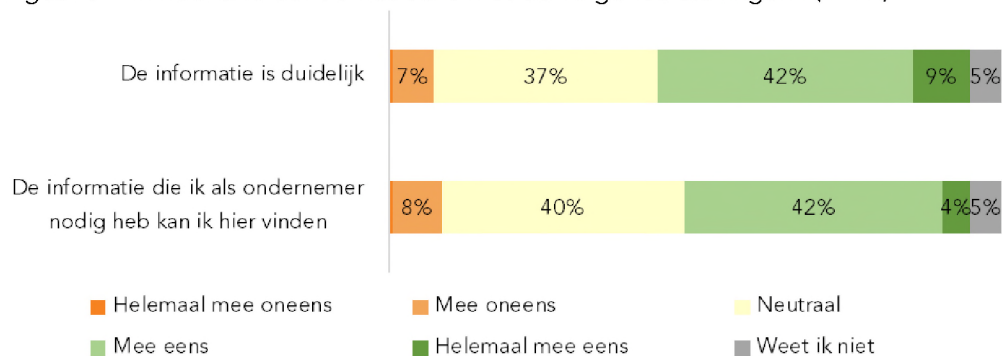
Aan de ondernemers is gevraagd of zij bekend zijn met de pagina 'Ondernemen' op de website. Van de ondernemers is ruim een derde hiermee bekend. Zo geeft 31% aan hier wel eens op te hebben gekeken en geeft 3% aan hier regelmatig op te kijken.

Figuur 4 – Op de website van de gemeente vindt u onder het kopje 'Ondernemen' informatie voor ondernemers. Bent u bekend met deze pagina op de website? (n=213)



De ondernemers die aangeven bekend te zijn met de betreffende pagina op de website van de gemeente kregen twee vervolgvragen. Allereerst of de informatie duidelijk is. Ruim de helft van deze ondernemers (51%) geeft aan dat dit het geval is. Tevens is gevraagd of men op deze pagina de benodigde informatie kan vinden. Hierbij geeft 46% aan dat dit het geval is.

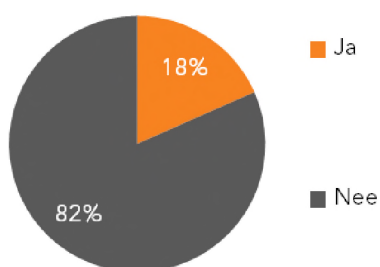
Figuur 5 – In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (n=72)



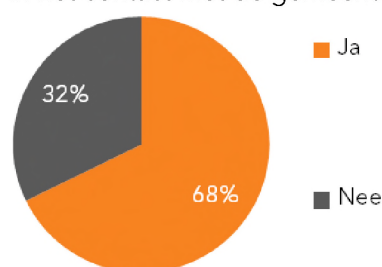
4.4 Ondernemersvereniging

Allereerst is aan de ondernemers gevraagd of zij lid zijn van een ondernemersvereniging. Bijna een vijfde van de ondernemers (18%) is lid van een ondernemersvereniging. Aan deze ondernemers is de vervolgvraag gesteld of zij zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd voelen in het contact met de gemeente. Ruim twee derde van deze ondernemers (68%) geeft aan dat dit het geval is.

Figuur 6 - Bent u lid van een ondernemersvereniging? (n=214)



Figuur 7 - Voelt u zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd in het contact met de gemeente? (n=36)



Basis: ondernemers die lid zijn van een ondernemersvereniging

Aan de ondernemers die geen lid zijn van een ondernemersvereniging is gevraagd wanneer zij wel lid zouden worden. Veruit de meeste ondernemers geven aan lid te willen worden wanneer zij de toegevoegde waarde hiervan inzien. Daarnaast geeft een groot deel aan überhaupt geen lid te willen worden van een ondernemersvereniging.

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

4.5 Omgevingswet

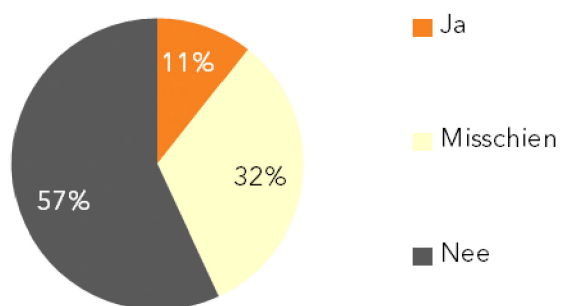
Aan de ondernemers is de vraag gesteld in hoeverre zij door de gemeente worden geïnformeerd over de invoering van de nieuwe Omgevingswet. Ruim een kwart van de ondernemers (28%) geeft aan hierover in bepaalde mate geïnformeerd te worden. Een groter deel (41%) geeft echter aan hier nooit over geïnformeerd te worden.

Figuur 8 – In hoeverre wordt u door de gemeente geïnformeerd over de invoering van de nieuwe Omgevingswet? (n=212)



Tot slot is aan de ondernemers gevraagd of zij actief betrokken willen worden bij de invoering van de Omgevingswet. Eén op de tien ondernemers (11%) geeft aan betrokken te willen worden, 32% misschien en 57% niet.

Figuur 9 – Wilt u als ondernemer actief betrokken worden bij de invoering van de Omgevingswet? (n=211)



5. Aanbevelingen

De resultaten van dit onderzoek wijzen erop dat de gemeente Veldhoven op de goede weg is met haar ondernemersdienstverlening. Het onderzoek brengt echter ook enkele punten aan het licht die de gemeente zou kunnen verbeteren om de goede lijn door te trekken. Lexnova heeft in het kader van het tweejaarlijkse onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente geruime ervaring met ondernemersdienstverlening en heeft zodoende zicht op 'best practices'. Hieronder worden enkele aanbevelingen gedaan die aansluiten op de verbeterpunten uit dit onderzoek. De gemeente Veldhoven kan hier, voor zover deze nog niet worden toegepast, haar voordeel mee doen.

Zoek proactief de dialoog en de samenwerking met ondernemers

In dit onderzoek komt het aspect afstemming en overleg met ondernemers naar voren als zwaarwegend verbeterpunt. Zo geven meerdere ondernemers aan dat de gemeente bovenal beter in contact zou moeten komen met de ondernemers om het ondernemersklimaat naar een hoger plan te tillen. Zowel de communicatie richting ondernemers als het luisteren naar ondernemers zou te wensen overlaten. Bovendien wordt meermaals aangegeven dat de gemeente in haar contact met ondernemers oog moet hebben voor alle bedrijfsgroottes. Blijf daarom proactief de dialoog met alle ondernemers zoeken. Houd ondernemers (nog beter) op de hoogte van de zaken waar de gemeente mee bezig is en probeer ondernemers hierbij te betrekken. Toon interesse in elke ondernemer, luister naar de wensen en behoeften, leef je in de specifieke situatie in en denk actief mee in kansen en niet in regels. Dit vergt een bepaalde attitude en teamwork. Laat hiermee nog meer zien dat ondernemers uit alle sectoren en alle bedrijfsgroottes belangrijk zijn in de gemeente.

Om specifiek de zzp'ers beter te bereiken kan de gemeente zich focussen op een netwerk van de zzp'ers. Zowel de gemeente als de zzp'ers kunnen belang hebben bij zo'n netwerk. Zzp'ers kunnen kennis en informatie delen, opdrachten uitwisselen en bijeenkomsten organiseren. Voor de gemeente ontstaat op deze manier een direct aanspreekpunt en hierdoor krijgt de gemeente meer inzicht in haar zzp'ers en de behoeften. Mocht er geen zzp-netwerk zijn binnen de gemeente dan kan de gemeente zelf een netwerk initiëren en faciliteren. Zzp'ers kunnen in de toekomst vervolgens zelf het netwerk uitbouwen. Hierbij kan de gemeente denken aan een onafhankelijk online platform. Daarnaast is het goed om als gemeente blijvend zichtbaar te zijn op bijeenkomsten van zzp'ers. Denk hierbij ook aan ontmoetingsplekken van zzp'ers, broedplaatsen en bedrijfsverzamelgebouwen.

De KIOSK-functie

Snelheid van dienstverlening wordt door een deel van de ondervraagde ondernemers als zwak punt van de gemeente gezien. Hiermee samenhangend komt ook het aspect vergunningverlening als zwaarwegend verbeterpunt naar voren. Om dit het hoofd te

bieden kan de gemeente denken aan het instellen van een Kiosk-functie 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


MKB
Nederland

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

Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl

lexnova 
marktonderzoek

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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl