

MKB-vriendelijkste gemeente
van Nederland 2010/2011



Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie



Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van het in 2010 en 2011 gehouden onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

Op basis van dit onderzoek is een ranglijst gevormd en is op 14 juni dé MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland bekend gemaakt.

De prijsuitreiking is een initiatief van MKB-Nederland, samen met het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie. De prijs dient als stimulans voor de gemeenten om zich meer in te spannen voor het midden- en kleinbedrijf. Door de prijs moet een positief ondernemersklimaat in gemeenten dichterbij worden gebracht.

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

Groningen, juni 2011

HanzeConnect

Drs. K.C. Boer

M.B. Brummer

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
2.	Inleiding ranglijsten	2
	2.1 Tevredenheid van de ondernemers	2
	2.2 Het imago van de gemeente	2
	2.3 Communicatie en beleid	2
	2.4 Beoordeling prijs /kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten.	3
	2.5 Totaalscore	3
3.	Ranglijsten.....	5
	3.1 Top-10 ranglijst G36.....	5
	3.2 Ranglijst Nederland exclusief G36, top-100	5

1. Inleiding

Doel van het onderzoek

In 2004 is op initiatief van MKB Noord voor de eerste keer het onderzoek en de daaraan gekoppelde prijsuitreiking “MKB-vriendelijkste gemeente van Noord-Nederland” gehouden. De onderzoeksopzet is in een nauwe samenwerking tussen MKB Noord en HanzeConnect ontwikkeld. Vanaf 2008 is het jaarlijks onderzoek met MKB Nederland uitgebreid tot een landelijk onderzoek naar de “MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland”.

Het oorspronkelijke doel, dat MKB Noord met dit onderzoek had, is al die jaren niet gewijzigd: het “prikkelen” van gemeenten zodat die worden gestimuleerd om het lokale ondernemersklimaat te verbeteren. In 2008 is de gemeente **Koggenland** uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Ook in 2010/2011 is het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente uitgevoerd.

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

Deze rangorde is gebaseerd op vier onderdelen:

- Tevredenheid van de ondernemers over de eigen gemeente
- Het imago van de gemeente bij ondernemers buiten de gemeente
- Communicatie en beleid met betrekking tot het MKB
- Beleving van de gemeentelijke lasten (prijs/kwaliteitsverhouding)

Deze vier aspecten zijn bepaald door middel van een kwantitatief digitaal en telefonisch onderzoek.

Zoveel mogelijk is de onderzoeksopzet uit 2008 ongewijzigd gebleven. De grootste wijzigingen die zijn doorgevoerd, zijn de metingen van het imago van gemeenten en de gemeentelijke lasten. In 2008 is het imago bepaald door te vragen naar de gemeenten waar men zich absoluut wel en absoluut niet zou willen vestigen. In 2010/2011 is rechtstreeks gevraagd naar de meest ondernemersvriendelijke gemeente. Met betrekking tot de gemeentelijke lasten is in 2008 een ranglijst gemaakt op basis van deskresearch in combinatie met de prijs/kwaliteitsbeleving bij de ondernemers. In 2010/2011 heeft de lastenbepaling plaatsgevonden door uitsluitend de beleving ervan te meten bij de ondernemers. Feitelijk is de prijs/kwaliteitsverhouding in de ogen van de ondernemers gemeten.

Populatie, steekproef en respons

Het onderzoek is voor iedere gemeente in Nederland gehouden. Hiervoor hebben in het totaal 15.852 ondernemers (die voldoen aan de MKB-criteria) hun medewerking verleend aan een telefonisch of digitaal onderzoek. Qua respons is gestreefd naar een gemiddelde respons van 45 voor grote gemeenten, 35 voor middelgrote gemeenten en 25 voor kleine gemeenten.

Op basis van branche, bedrijfsomvang en geografische ligging is het onderzoek representatief te noemen.

2. Inleiding ranglijsten

Om de vier pijlers bij elkaar op te kunnen tellen is per pijler een zogenaamd genormaliseerd getal (standaardscore) berekend. Met deze procedure is het mogelijk om “appels” met “peren” te kunnen vergelijken en dus de vier pijlers onderling.

2.1 Tevredenheid van de ondernemers

Aan alle ondernemers is gevraagd welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) men het ondernemersklimaat van de eigen gemeente zou geven. Het moest hierbij gaan om door de gemeente beïnvloedbare factoren, zoals regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen en ondernemersvriendelijkheid. Op basis van het gemiddelde cijfer van de ondernemers zijn de gemeenten op dit onderdeel gerangschikt.

De hoogste tevredenheidsscore was voor de gemeente **Bergambacht**. Deze gemeente kreeg van de eigen ondernemers een **8,6** als rapportcijfer. In het algemeen werden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,6.

2.2 Het imago van de gemeente

Alle aan het onderzoek deelnemende ondernemers is gevraagd welke gemeente buiten de eigen gemeente, men het meest ondernemersvriendelijk vindt. De gemeenten zijn op basis van het percentage van het aantal keren dat een gemeente genoemd is door ondernemers uit andere gemeenten gerangschikt. De gemeente met het hoogste percentage staat op plaats 1, die met de laagste percentage op de laatste plaats. In Nederland heeft de gemeente **Rotterdam** de hoogste imagoscore behaald.

Vaak blijkt, dat gemeenten met een hoge naamsbekendheid veelvuldig genoemd worden en met een lage naamsbekendheid (bijna) niet. Hierdoor ontstaat een scheve verdeling. In marktonderzoek gaan we uit van een normale verdeling. Doordat de scores van een aantal gemeenten buiten deze normale verdeling vallen 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.

2.3 Communicatie & Beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een aanspreekpunt heeft voor ondernemers (weging 0,2203)
- op haar website informatie heeft voor ondernemers (weging 0,2016)
- structureel overleg voert met ondernemers (weging 0,1928)
- specifiek beleid heeft voor het midden- en kleinbedrijf (weging 0,1519)
- regelmatig investeert in voorzieningen ten behoeve van het bedrijfsleven (weging 0,1085)
- beleid heeft voor startende ondernemingen (weging 0,0697)
- bedrijven ondersteunt met subsidies of stimuleringsregelingen (weging 0,0549)

De antwoordcategorie “ja” kreeg 4 punten, “nee” 0 en “weet niet/misschien” 1 punt. Aldus is primair gemeten wat de eigen gemeente volgens de ondernemers te bieden heeft. Dit is de resultante van feitelijk aanwezig beleid en de communicatie erover door de gemeente. Wat dus vooral telt is in hoeverre ondernemers weten/merken of iets geboden wordt. Dit achten wij belangrijker dan het feitelijke “officiële” aanbod: “be good and tell it”. En als bepaalde voorzieningen ook feitelijk ontbreken zal dit niet gecommuniceerd worden en de ondernemer er niets van merken; een lage score is het onvermijdelijke gevolg. Met de genoemde puntenverdeling krijgt de gemeente nog wel een beetje het voordeel van de twijfel als men “weet niet” of “misschien” antwoordde: mogelijk heeft de gemeente het aspect wel “in huis”, maar communiceert men het onvoldoende.

Weging

Tevens hebben we een a-selecte steekproef van 1.000 ondernemers gevraagd welke aspecten men het meest belangrijk vindt. Op basis hiervan zijn de aspecten gewogen. In de inleiding staat tussen haakjes de wegingsfactor. Als belangrijkste aspect wordt een aanspreekpunt voor ondernemers gezien (wegingsfactor 0,2203) en als minst belangrijk wordt het ondersteunen van bedrijven met subsidie of stimuleringsregelingen gezien (wegingsfactor 0,0549).

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,4 punten. In Nederland is de hoogste score behaald door **Bergambacht** met gemiddeld **3,43** punten. Gemiddeld krijgen de gemeenten in Nederland 2,05 punten.

2.4 Beoordeling prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Alle ondernemers is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven over het krijgen van “waar voor uw geld”. Het gaat hierbij over de betaling van allerlei lasten zoals Onroerende Zaak Belasting, rioolheffing en leges voor vergunningen. En de investeringen die daartegen over staan zoals openbare voorzieningen, bedrijfsterreinen, citymarketing e.d. Op basis van het gemiddelde cijfer van de ondernemers zijn de gemeenten op dit onderdeel gerangschikt.

De hoogste tevredenheidsscore was voor de gemeente **Skasterlân**. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente kreeg van de eigen ondernemers een **7,7** als rapportcijfer. Gemiddeld wordt de prijs/kwaliteitsverhouding in Nederland gewaardeerd met een 6,1.

2.5 Totaalscore

Omdat niet iedere score op de verschillende indicatoren een even groot gewicht hoeft hebben in de totaalscore, zijn in 2008 door dertien deskundigen van MKB-Nederland en de Kamer van Koophandel vier wegingsfactoren bepaald. Dit jaar is gekozen voor het bevragen van een a-selecte steekproef van 1.000 ondernemers naar welke pijlers zij het meest belangrijk vinden. Resultaat is dat deze ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden (gemiddeld scoorden alle pijlers 25%). De pijlers wegen dan ook even zwaar.

Van de vier pijlers is zoals gezegd een genormaliseerd getal (“standaardscore”) berekend om ze op één noemer te kunnen brengen. Met deze eindscore is de rangorde bepaald. Net als bij bijvoorbeeld een allround-kampioenschap schaatsen kan in theorie de totaalwinnaar aldus 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:

	Tevredenheid (25%)			Imago (25%)			Communicatie & Beleid (25%)			Lasten (25%)			Totaal
Gemeente	stand. score (a)	a * 0,25 (b)	rang	stand. score (c)	c * 0,25 (d)	rang	stand. score (e)	e * 0,27 (f)	rang	stand. score (g)	g * 0,25 (h)	rang	b+d+ f+h
1. Bergambacht	4,15	1,13	1	1,0	0,25	34	3,68	0,92	1	3,86	0,96	2	3,26
2. Skårsterlan	3,68	0,92	2	0,73	0,18	65	3,49	0,87	2	3,98	0,99	1	2,97
3. Roermond	2,76	0,69	4	1,67	0,42	4	2,65	0,66	4	2,47	0,62	6	2,39

3. Ranglijsten

3.1 Top-10 ranglijst G36 (= G4 + G32)

Rang 2010- 2011	Rang 2008	G36	Provincie	Rang tevredenheid [25%] (rapportcijfer)	Rang Imago [25%]	Rang Communicatie & Beleid [25%]	Rang Lasten [25%]
1	9	Helmond	Noord-Brabant	1 (7,5)	18	2	5
2	4	Eindhoven	Noord-Brabant	6 (7)	3	6	2
3	5	Zwolle	Overijssel	4 (7,1)	6	13	1
4	10	Zoetermeer	Zuid-Holland	2 (7,3)	34	3	4
5	6	Deventer	Overijssel	3 (7,2)	28	4	3
6	2	Enschede	Overijssel	5 (7,1)	20	1	9
7	12	Ede	Gelderland	10 (7)	24	12	6
8	11	Rotterdam	Zuid-Holland	11 (6,9)	1	11	24
9	22	Lelystad	Flevoland	9 (7)	21	10	11
10	18	Almere	Flevoland	12 (6,9)	5	14	15

3.2 Ranglijst Nederland exclusief G36, top-100

Rang 2010- 2011	Rang 2008	Gemeente	Provincie	Rang tevredenheid [25%] (rapportcijfer)	Rang Imago [25%]	Rang Communicatie & Beleid [25%]	Rang Lasten [25%]
1	10	Bergambacht	Zuid-Holland	1 (8,6)	10	1	2
2	3	Skarsterlân	Fryslân	2 (8,2)	35	2	1
3	6	Roermond	Limburg	4 (7,8)	1	4	6
4	4	Bunschoten	Utrecht	3 (7,9)	179	3	3
5	15	Leek	Groningen	5 (7,7)	15	5	7
6	31	Etten-Leur	Noord-Brabant	10 (7,4)	35	11	5
7	20	Rijssen-Holten	Overijssel	6 (7,7)	9	13	22
8	45	Overbetuwe	Gelderland	11 (7,4)	61	7	10
9	84	Goes	Zeeland	16 (7,3)	4	8	18
10	7	Horst aan de Maas	Limburg	15 (7,3)	54	43	13
11	9	Wijchen	Gelderland	37 (7,1)	17	14	19
12	152	Boekel	Noord-Brabant	8 (7,5)	90	18	38
13	300	Cuijk	Noord-Brabant	32 (7,1)	106	9	17
14	159	Barneveld	Gelderland	25 (7,1)	68	17	16
15	39	Veldhoven	Noord-Brabant	22 (7,2)	63	15	23
16	205	Tholen	Zeeland	24 (7,1)	164	6	47
17	-	Sudwest Fryslân	Fryslân	34 (7,1)	8	33	24

Rang 2010- 2011	Rang 2008	Gemeente	Provincie	Rang tevredenheid [25%] (rapportcijfer)	Rang Imago [25%]	Rang Communicatie & Beleid [25%]	Rang Lasten [25%]
18	115	Heerenveen	Fryslân	63 (6,9)	2	29	39
19	44	Noord-Beveland	Zeeland	7 (7,6)	305	21	20
20	8	Ferwerderadiel	Fryslân	13 (7,4)	360	19	4
21	5	Renswoude	Utrecht	14 (7,4)	80	27	40
22	28	Hoogeveen	Drenthe	53 (7)	18	10	60
23	350	Vlieland	Fryslân	9 (7,5)	276	85	12
24	33	Veenendaal	Utrecht	52 (7)	6	26	63
25	25	Stede Broec	Noord-Holland	30 (7,1)	164	88	8
26	73	Vlagtwedde	Groningen	29 (7,1)	141	24	32
27	180	Son en Breugel	Noord-Brabant	12 (7,4)	164	40	56
28	1	Koggenland	Noord-Holland	17 (7,3)	141	79	21
29	273	West Maas en Waal	Gelderland	56 (6,9)	158	38	11
30	26	Tytsjerksteradiel	Fryslân	27 (7,1)	80	37	44
31	37	Hardenberg	Overijssel	87 (6,8)	13	22	78
32	72	Smallingerland	Fryslân	48 (7)	3	77	86
33	38	Someren	Noord-Brabant	19 (7,2)	276	83	14
34	174	Noordoostpolder	Flevoland	157 (6,7)	46	25	42
35	23	Uden	Noord-Brabant	33 (7,1)	6	57	182
36	120	Marum	Groningen	78 (6,9)	179	60	15
37	60	Oosterhout	Noord-Brabant	31 (7,1)	51	133	35
38	178	Harderwijk	Gelderland	77 (6,9)	30	34	81
39	86	Heerhugowaard	Noord-Holland	89 (6,8)	5	104	43
40	168	Putten	Gelderland	84 (6,8)	99	30	45
41	18	Rijswijk	Zuid-Holland	40 (7,1)	238	75	25
42	119	Barendrecht	Zuid-Holland	45 (7)	25	91	84
43	22	Oldenzaal	Overijssel	39 (7,1)	29	82	115
44	79	Edam-Volendam	Noord-Holland	20 (7,2)	90	204	30
45	14	Werkendam	Noord-Brabant	38 (7,1)	141	109	37
46	85	Lochem	Gelderland	43 (7)	78	70	100
47	76	Duiven	Gelderland	106 (6,8)	78	28	88
48	276	Leusden	Utrecht	26 (7,1)	195	139	27
49	170	Noordenveld	Drenthe	118 (6,7)	63	86	35
50	-	Peel en Maas	Limburg	143 (6,7)	39	44	80
51	34	Houten	Utrecht	73 (6,9)	22	54	148
52	130	Deurne	Noord-Brabant	50 (7)	69	63	102

Rang 2010- 2011	Rang 2008	Gemeente	Provincie	Rang tevredenheid [25%] (rapportcijfer)	Rang Imago [25%]	Rang Communicatie & Beleid [25%]	Rang Lasten [25%]
53	24	Laarbeek	Noord-Brabant	62 (6,9)	305	16	62
54	36	Brielle	Zuid-Holland	51 (7)	90	117	51
55	234	Veere	Zeeland	82 (6,8)	195	49	48
56	235	Zeewolde	Flevoland	135 (6,7)	15	41	149
57	63	Gemert-Bakel	Noord-Brabant	96 (6,8)	100	55	66
58	48	Terneuzen	Zeeland	80 (6,9)	31	67	121
59	239	Oss	Noord-Brabant	132 (6,7)	19	62	95
60	90	Amstelveen	Noord-Holland	45 (7)	25	148	85
61	70	Veghel	Noord-Brabant	100 (6,8)	10	51	188
62	52	Dongen	Noord-Brabant	35 (7,1)	305	53	54
63	196	Veendam	Groningen	49 (7)	54	105	93
64	54	Heiloo	Noord-Holland	102 (6,8)	122	72	52
65	91	Beek	Limburg	68 (6,9)	90	69	91
66	204	Aalburg	Noord-Brabant	41 (7,1)	80	173	55
67	419	Dantumadeel	Fryslân	146 (6,7)	195	20	79
68	188	Oud-Beijerland	Zuid-Holland	41 (7,1)	41	162	98
69	307	Meppel	Drenthe	167 (6,6)	41	45	120
70	192	Zandvoort	Noord-Holland	108 (6,8)	141	58	64
71	65	Nunspeet	Gelderland	61 (6,9)	128	96	74
72	139	Het Bildt	Fryslân	88 (6,8)	337	39	29
73	116	Rucphen	Noord-Brabant	156 (6,7)	195	71	31
74	68	Staphorst	Overijssel	55 (7)	37	153	119
75	217	Zoeterwoude	Zuid-Holland	76 (6,9)	276	81	46
76	206	Diemen	Noord-Holland	28 (7,1)	360	12	129
77	197	Opsterland	Fryslân	151 (6,7)	122	122	34
78	193	Ooststellingwerf	Fryslân	153 (6,7)	141	42	96
79	232	Schiermonnikoog	Fryslân	68 (6,9)	337	36	59
80	185	Venray	Limburg	144 (6,7)	22	76	161
81	293	Achtkarspelen	Fryslân	140 (6,7)	100	31	162
82	66	Purmerend	Noord-Holland	101 (6,8)	51	94	131
83	320	Doetinchem	Gelderland	115 (6,7)	12	127	137
84	30	Urk	Flevoland	65 (6,9)	195	106	65
85	303	De Bilt	Utrecht	47 (7)	195	126	67
86	264	Steenwijkerland	Overijssel	75 (6,9)	54	32	263
87	146	Eersel	Noord-Brabant	163 (6,6)	60	61	112
88	51	Schagen	Noord-Holland	91 (6,8)	25	160	107

Rang 2010- 2011	Rang 2008	Gemeente	Provincie	Rang tevredenheid [25%] (rapportcijfer)	Rang Imago [25%]	Rang Communicatie & Beleid [25%]	Rang Lasten [25%]
89	179	Beemster	Noord-Holland	105 (6,8)	179	136	40
90	16	Lisse	Zuid-Holland	60 (6,9)	74	167	106
91	142	Raalte	Overijssel	98 (6,8)	106	84	136
92	126	Boxmeer	Noord-Brabant	67 (6,9)	19	131	212
93	83	Middelburg	Zeeland	120 (6,7)	22	132	166
94	245	Zevenaar	Gelderland	95 (6,8)	88	113	125
95	262	Kollumerland en Nieuwkruisland	Fryslân	112 (6,8)	219	90	77
96	374	Castricum	Noord-Holland	126 (6,7)	100	68	177
97	62	Bronckhorst	Gelderland	210 (6,5)	139	23	178
98	153	Alphen aan den Rijn	Zuid-Holland	130 (6,7)	37	129	152
99	329	Teylingen	Zuid-Holland	44 (7)	245	151	90
100	177	Weert	Limburg	113 (6,8)	63	35	276