

# Productblad

## De MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland

**MKB-Nederland heeft in 2020-2021 voor de zesde keer landelijk de verkiezing van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland georganiseerd. Op 15 juli 2021 zijn de winnaars bekendgemaakt.**

De MKB-vriendelijkste gemeenteprijs is een initiatief van MKB-Nederland, uitgevoerd door onderzoeksbureau Lexnova. Deze tweejaarlijkse prijs dient als stimulans voor de gemeenten om zich meer in te spannen voor het midden- en kleinbedrijf en zodoende een beter ondernemersklimaat in gemeenten dichterbij te brengen. MKB-Nederland organiseert deze verkiezing landelijk sinds 2008.

Nederland staat aan de vooravond van een aantal grote transitie op het gebied van onder meer energie en digitalisering. We werken aan een inclusieve samenleving waarin iedereen mee kan doen. En tegelijkertijd zal het economische herstel na de coronacrisis veel aandacht vragen. De effecten ervan zullen bij iedereen: ondernemers, consumenten, overheden, merkbaar zijn. In al die veranderingen blijft het mkb echter de constante factor. Ondernemers bieden banen, zorgen voor leefbare binnensteden en dorpskernen en voor bruisende bedrijventerreinen. Gemeenten hebben daarom de dure plicht het lokale bedrijfsleven te koesteren.

Met de verkiezing van de MKB-vriendelijkste gemeente onderzoekt MKB-Nederland het lokale vestigingsklimaat. Hoe klantvriendelijk zijn gemeenten? Wordt er snel betaald? Krijgt het lokale mkb voldoende kansen bij opdrachten van de gemeente? Heel belangrijk ook: krijgt de ondernemer 'waar voor zijn geld'? Wegen de lokale belastingen wel op tegen de voorzieningen? Naast het lokale vestigingsklimaat wordt deze editie ook ingegaan op de dienstverlening van de gemeenten tijdens de coronacrisis. Hoe hebben ondernemers deze gewaardeerd?

MKB-Nederland wil dat van deze verkiezing een prikkel uitgaat naar gemeentebesturen om het mkb-beleid onder de loep te houden. Ga in overleg met het lokale bedrijfsleven en werk samen een ondernemerschapsagenda uit. Daarin moeten onder meer afspraken staan over lokale lasten en regeldruk, bereikbaarheid en veiligheid.

## Doel van het onderzoek

Stimuleren van lokaal ondernemerschap is essentieel voor de Nederlandse economie en komt primair tot stand in samenspraak tussen gemeenten en ondernemingen. MKB-Nederland wil met de verkiezing van de MKB-vriendelijkste gemeente op een zichtbare, maar zeker ook op gefundeerde wijze aandacht te vragen voor het belang van het bevorderen van het lokale ondernemerschapsklimaat. Omdat MKB-Nederland dit op een positieve manier wil doen, publiceren wij uitsluitend [de landelijke top-100 en per provincie de top-3](#).

We zien dat veel gemeenten hun plaats in de ranglijst serieus nemen. Steeds meer gemeentebesturen nemen de verkiezing en de wens om hoger op de ranglijst te eindigen expliciet op in hun beleid. Wethouders, raadsleden of ambtenaren van de dienst economische zaken melden zich spontaan bij MKB-Nederland - en ook bij de winnaar van deze (en de vorige twee edities!) Rijssen-Holten - met de vraag hoe bij een volgende meting een betere score te halen. Bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2018 en de daaropvolgende vorming van nieuwe colleges van B&W lazen we de ambitie een betere plek op de ranglijst te halen veelvuldig terug in verkiezingsprogramma's en collegeakkoorden. We verwachten dat dit in 2022 ook weer het geval zal zijn. Ook in de (lokale) media heeft de verkiezing de afgelopen jaren steeds meer bekendheid en aandacht gekregen. Trotse winnaars plaatsten borden langs de weg of hangen een billboard op. In raadsvergaderingen worden kritische vragen gesteld aan colleges als de uitslag/plek op de ranglijst tegenvalt. In een aantal gemeenten worden zelfs speciale avonden georganiseerd met de raad en ondernemersverenigingen naar aanleiding van de uitslag. Onderzoeksbureau Lexnova houdt op verzoek workshops bij gemeenten die zich willen verbeteren. Deze masterclasses dragen bij aan de verbetering van de dienstverlening en aan een goede score bij de volgende editie.

## MKB-Peiling

MKB-Nederland wil gemeenten bewust maken van hoe ondernemers over hen denken. Om hier inzicht in te krijgen hebben alle gemeenten vooraf het aanbod gekregen om (tegen betaling) een MKB-Peiling te bestellen en eventueel ook bovenop de basisvragenlijst eigen vragen toe te voegen aan het onderzoek (Extra Peiling). Deze gemeentespecifieke rapportage met de resultaten laat zien op welke punten goed en welke slecht is gescoord en geeft de exacte plek weer op de ranglijst. En aanbevelingen waar verbeteringen mogelijk zijn. Deze editie hebben zo'n 80 gemeenten ingetekend voor een unieke Peiling.

In alle andere gemeenten is de basisvragenlijst uitgezet om daarmee tot een landelijke ranglijst te komen. Dat betekent niet dat deze gemeenten niet meer inzicht kunnen krijgen. Ook achteraf is het nog mogelijk om een [vereenvoudigde versie van het rapport te bestellen](#), om zo inzicht te krijgen in bijvoorbeeld de provinciale ranglijst en de scores op de pijlers.

Na ontvangst van de rapporten krijgen we terug van gemeenten dat zij ook daadwerkelijk aan de slag zijn gegaan met de aanbevelingen uit de rapporten.

## Over het onderzoek

### Ondernemers beoordelen!!

De prijs wordt niet bepaald door onderzoek vanachter een bureau, maar door het gevoel, de mening van de ondernemer te peilen. Ondernemers konden daarvoor een vragenlijst invullen. Dit doen ze online of door een telefonisch interview. Gemeenten met een MKB-Peiling benaderen ook zelf ondernemers voor de enquête. Via nieuwsbrieven en social media zetten MKB-Nederland en de aangesloten organisaties de oproep uit. Maar de hoofdmoot gebeurt met inschakeling van een gespecialiseerd bureau dat hiervoor wordt ingehuurd en doorgaat tot in elke gemeente van Nederland er voldoende respons is behaald (zie verderop).

### Ranglijst

Het onderzoek stelt in feite een ranglijst vast van gemeenten. Deze ranglijst geeft aan wat de relatieve positie van iedere gemeente is in de provincie 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 de volgende vier pijlers (zie verderop voor een nadere uitwerking van deze punten):

1. Tevredenheid van de ondernemers over de eigen gemeente
2. Het imago van de gemeente bij ondernemers buiten de gemeente
3. Communicatie en beleid met betrekking tot het midden- en kleinbedrijf
4. Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding.

De 40 grootste gemeenten en de G4 krijgen ook een aparte ranglijst. Zij kampen door hun schaalgrootte immers met andere problemen. Maar hebben tegelijkertijd meer mogelijkheden en middelen om zich te profileren richting ondernemers.

De editie 2020-2021 viel samen met een voor Nederland ongekende situatie. Als gevolg van de oplopende coronabesmettingen vonden er hele of gedeeltelijke lockdowns plaats en moesten bedrijven maatregelen nemen om medewerkers en bezoekers te beschermen. Gemeenten konden veel doen om hun ondernemers te steunen in deze moeilijke tijden. In onze peiling konden ze daarvoor hun waardering uitspreken. De gemeenten die de hoogste waardering kregen krijgen een eervolle vermelding.

### Populatie, steekproef en respons

In totaal hebben bijna 20.000 ondernemers verdeeld over 351 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. Alle gemeenten in Nederland zijn onderzocht, met uitzondering van gemeenten die in de onderzoeksperiode in een herindelingsproces zaten. De respons is hoofdzakelijk digitaal en deels telefonisch binnengekomen. Het aantal afgenomen enquêtes per gemeente is afhankelijk van het aantal ondernemers in die gemeente. Er zijn drie categorieën gemeenten gehanteerd, 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.

### Totaalscore

Van elk van de vier bovengenoemde pijlers wordt een genormaliseerd getal ('standaardscore') berekend om ze op één noemer te kunnen brengen. Omdat de scores op de vier pijlers niet even belangrijk hoeven te zijn voor de ondernemers (en zodoende ook niet een even groot gewicht hoeven te hebben in de totaalscore), zijn er in eerder onderzoek 1.000 ondernemers bevraagd naar welke pijlers zij het meest belangrijk vinden. Hieruit bleek dat ondernemers alle pijlers even belangrijk vinden. De pijlers wegen in dit onderzoek, net als in eerdere jaren, dan ook even zwaar. De standaardscores leiden tot een eindscore en een rangorde. Net als bij bijvoorbeeld een allround-kampioenschap schaatsen kán in theorie de totaalwinnaar aldus een gemeente zijn, die op geen enkel onderdeel eerste is, maar in de breedte kennelijk het beste presteert. Het coronacijfer telde niet mee voor de score op de ranglijst.

### Beoordelingscriteria pijlers ranglijst

#### 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 ondernemersklimaat bestaat uit wat de gemeente kan doen om vestiging voor ondernemers aantrekkelijk te maken, zoals begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid.

In de afgelopen verkiezingen kwam dit getal uit op een gemiddeld ruime 6.

#### 2. *Het imago van de gemeente*

Aan alle deelnemende ondernemers is gevraagd welke gemeente, behalve de eigen gemeente, men het meest ondernemersvriendelijk vindt. De gemeenten zijn op basis van het percentage van het aantal keren dat een gemeente genoemd wordt gerangschikt. De gemeente die het meest genoemd wordt staat op de eerste plaats en de minst genoemde op de laatste plaats.

#### 3. *Communicatie en beleid*

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente

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

Op deze stellingen konden de ondernemers 'ja', 'nee', of 'weet niet/missschien' antwoorden. Wat vooral telt is in hoeverre ondernemers weten c.q. merken of iets geboden wordt. Dit is belangrijker dan het feitelijke 'officiële' aanbod: "be good and tell about it". Als bepaalde voorzieningen

ook feitelijk ontbreken zal dit ten eerste niet gecommuniceerd worden en de ondernemer er ten tweede niets van merken: een lage score is het onvermijdelijke gevolg. Voor 'weet niet' worden ook punten toegekend, daarmee kan een gemeente toch het voordeel van de twijfel krijgen.

#### *4. Beoordeling prijs-kwaliteitverhouding*

Aan 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, citymarketing, evenementen, parkeervoorzieningen, enz.

### **Prijzen**

- De gemeente met de hoogste waardering op een van de vier pijlers ontvangt een oorkonde
- De provincie met (gemiddeld) de hoogste waardering ontvangt een oorkonde
- De winnaar van elke provincie ontvangt een oorkonde en een plaatsnaambord
- De landelijke winnaar en de beste stad (G40 plus G4) ontvangen een schildje, een plaatsnaambord en een oorkonde.

*Op de volgende pagina's nog enkele veel gestelde vragen en antwoorden.*

## Veel gestelde vragen en antwoorden

### Wat zijn praktische onderwerpen waarop gemeenten kunnen scoren?

Een laag OZB-tarief, een goed ondernemersklimaat en een goed stelsel van belastingen. Dat zijn voor ondernemers doorgaans belangrijke factoren of een gemeente vriendelijk is of niet. Ook goed samenwerken, meedenken van de gemeenten, de aanwezigheid van een bedrijvencontactfunctionaris, een goed voorzieningenniveau en bereikbaarheid zijn belangrijk. Daar kunnen nog regionaal gebonden aspecten bij komen. Uiteraard is dat voor alle gemeenten anders.

### Hebben kleine gemeenten niet een grotere kans op hoge scores? Grote gemeenten doen het al gauw niet goed, toch?

De ondernemer spreekt zich uit en dat meten wij. Overigens zijn er genoeg grote gemeenten die hoog scoren, is het niet op de totaalscore, dan toch wel op één van de vier pijlers. Groot en klein staan door elkaar en dat komt ook juist door de gevarieerde vraagstelling in het onderzoeksinstrument: alle aspecten die er enigszins toe doen worden voorgelegd. Grote gemeenten kunnen het vooral goed doen op de pijlers tevredenheid, communicatie & beleid en imago, kleinere gemeenten op tevredenheid en lasten. Een kleinere of een grotere gemeente heeft niet op voorhand meer kans op bovenin de lijst te eindigen.

### Kan het zijn dat grotere gemeenten altijd hoger scoren op imago?

Dat heeft met naamsbekendheid te maken. En grotere gemeenten/steden zijn over het algemeen bekender dan kleine. Een bekende naam kan overigens gunstig in de markt liggen maar evengoed ongunstig. Een hoge naamsbekendheid kan dus leiden tot een hoge of juist lage score. Een gemeente met veel kernen zal wellicht worden afgerekend op het evenredig bedienen van alle kernen of wellicht alleen de grootste. Bij een grote stad zal veiligheid meer meespelen.

De ervaring leert dat gemeenten met een grote algemene naamsbekendheid veelvuldig genoemd worden en gemeenten met een geringe naamsbekendheid (bijna) niet. Hierdoor krijg je een vertekend beeld wanneer we het alleen over het imago qua ondernemersklimaat hebben. Bij het samenstellen van de ranglijst is hiervoor gecorrigeerd.

### *Weging Imago in de ranglijst*

In marktonderzoek wordt uitgegaan van een normale verdeling. In dit onderzoek vallen de scores van een aantal gemeenten echter buiten deze normale verdeling, oftewel een aantal gemeenten worden extreem vaak genoemd, en andere (vaak kleinere) gemeenten worden bijna niet genoemd. Hierdoor ontstaat een scheve verdeling. De scores van bepaalde gemeenten vallen dusdanig hoog of laag uit, dat deze pijler te zwaar meetelt in de totale score. Een manier om van een scheve verdeling een normale verdeling te maken is het toepassen van een logaritmische schaal. De onderlinge ranking van de gemeenten verandert hierdoor niet. Voor de totale ranglijst zijn we uitgegaan van deze aangepaste score.

### Hoe weet je of ondernemers niet meerdere keren de vragenlijst hebben ingevuld?

Om te voorkomen dat één ondernemer de vragenlijst meerdere keren heeft ingevuld, is er een controle gedaan op de data. Dubbele waarden zijn hierbij verwijderd.

### Wat vindt MKB-Nederland een belangrijke eis voor een mkb-vriendelijke gemeente?

In het onderzoek zijn de volgende pijlers meegenomen:

- Tevredenheid van de ondernemers in de gemeente
- Imago van de gemeente
- Communicatie en beleid met betrekking tot het mkb
- Beoordeling prijs-kwaliteitverhouding

### Wie is de onvriendelijkste gemeente?

MKB-Nederland wil gemeenten positief benaderen, met als doel het lokale ondernemersklimaat te verbeteren. We maken daarom niet de totale ranglijst openbaar, maar alleen de top 100. Daarnaast ontvangen de gemeenten hun provinciale ranglijst, mits zij de rapportage van hun eigen resultaten hebben besteld. Gemeenten kunnen er wel zelf voor kiezen om hun rapport openbaar te maken. Wie een rapport heeft besteld, vindt daarin de ranglijst per provincie.

Een lage plaats op de ranglijst betekent overigens nog geen 'slechte' dienstverlening. Het gaat in dit onderzoek om de *waardering* van de dienstverlening door ondernemers. En de waardering van de dienstverlening kan nu eenmaal afwijken van de daadwerkelijke dienstverlening.

### Kan ik het rapport ontvangen?

Nee, niet iedereen kan het rapport ontvangen. Alleen gemeenten kunnen dit – tegen betaling – bestellen. MKB-Nederland maakt alleen [de landelijke top-100](#) openbaar.

Gemeenten die vooraf hebben ingetekend op de MKB-Peiling of Extra Peiling krijgen hun uitgebreide rapport over de prestaties van hun eigen gemeente automatisch toegestuurd. Gemeenten die achteraf alsnog een rapportage willen ontvangen van de scores van hun eigen gemeente kunnen tegen betaling via <https://www.mkb.nl/mkbvriendelijkste-bestellen> een compacte rapportage bestellen.

### Waarom moet ik als gemeente betalen voor dit rapport?

De verkiezing MKB-vriendelijkste gemeente is een initiatief van MKB-Nederland en heeft nadrukkelijk geen winstoogmerk. Het uitvoeren van het onderzoek is echter kostbaar. MKB-Nederland krijgt hiervoor geen subsidie. Vandaar dat wij een bijdrage vragen in de kosten. De gemeente heeft hiermee de beschikking over waardevolle data.

#### Colofon

Dit productblad is een uitgave van de Koninklijke Vereniging MKB-Nederland, Postbus 93002, 2509 AA Den Haag 070 3490909 <https://www.mkb.nl>

Dit productblad is met zorg samengesteld. Er kan echter geen enkele aansprakelijkheid worden aanvaard voor eventuele onjuistheden of onvolkomenheden. Vermenigvuldiging van (delen van) deze uitgave is toegestaan, mits met bronvermelding.

© Copyright Koninklijke Vereniging MKB-Nederland juli 2021