

# Productblad

## De MKB-Vriendelijkste gemeente van Nederland

**MKB-Nederland heeft in 2018 weer de verkiezing van de MKB-Vriendelijkste gemeente van Nederland georganiseerd. In de periode maart, april, mei 2019 vinden de bekendmakingen en uitreikingen plaats.**

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 transities op het gebied van onder meer energie en digitalisering. 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 wat de gemeente daarvoor terugdoet in bijvoorbeeld het onderhoud en aanleg van wegen en bedrijventerreinen?

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. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het invoeren van een lokale MKB-Toets op (nieuwe) regelgeving of het Keurmerk Veilig Ondernemen.

### Doel van het onderzoek

Stimuleren van lokaal ondernemerschap is essentieel voor de Nederlandse economie en komt primair in samenspraak tussen gemeenten en ondernemingen tot stand. 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 ondernemersklimaat. 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 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. Ook in de (lokale) media heeft de verkiezing de afgelopen jaren steeds meer bekendheid en aandacht gekregen. Trotse winnaars van afgelopen jaren plaatsten borden langs de weg of hingen een billboard op.

### **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. 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 waar verbeteringen mogelijk zijn. Deze editie hebben 71 gemeenten ingetekend voor een unieke MKB-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. Kijk voor meer informatie en om in te tekenen op <https://www.mkb.nl/mkbvriendelijkste-bestellen>.

### **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.

### **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. Gevoelswaarde lokale lasten.

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.

#### Populatie, steekproef en respons

In totaal hebben ruim 20.000 ondernemers verdeeld over 344 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. Alle gemeenten in Nederland zijn onderzocht, met uitzondering van gemeenten die in 2018 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.

Bij kleine gemeenten zijn gemiddeld 26 enquêtes afgenomen, bij middelgrote gemeenten gemiddeld 54 en bij grote gemeenten gemiddeld 96 enquêtes. Op basis van branche, bedrijfsomvang en geografische ligging is het onderzoek op totaalniveau representatief te noemen. Het onderzoek is met name in de tweede helft van 2018 uitgevoerd.

#### Totaalscore

Van elk van de vier bovengenoemde pijlers wordt een genormaliseerd getal ('standaardscore') berekend om ze op één noemer te kunnen brengen. Omdat niet iedere score op de verschillende pijlers een even groot gewicht zou moeten hebben in de totaalscore, zijn vier wegingsfactoren bepaald. Deze zijn afhankelijk van wat ondernemers zelf aangeven.

- Tevredenheid van de ondernemers in de gemeente
- Het imago van de gemeente bij ondernemers buiten de gemeente
- Communicatie en beleid met betrekking tot het mkb
- Gevoelswaarde lokale lasten.

De combinatie van standaardscores per pijler en bijbehorende wegingsfactoren leidt tot een eindscore en een rangorde. 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.

#### 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 accountmanager als aanspreekpunt heeft voor ondernemers
- structureel overleg voert met ondernemersorganisaties
- specifiek beleid heeft voor het midden- en kleinbedrijf
- beleid heeft voor startende bedrijven en doorgroeiers
- actief arbeidsmarktbeleid voert
- zich inzet voor (fysieke) veiligheid (KVO, tegengaan cybercrime, enz).
- zich inzet om de regedruk te verminderen
- ondersteuning biedt bij het overgaan op duurzame vormen van energie

Persoonlijk contact en goede informatieverstrekking worden gewaardeerd, te weinig initiatief voor overleg of bijvoorbeeld het ontbreken van promotie voor toerisme niet. Zijn de lijnen snel en kort, of malen de ambtelijke molens juist traag (denk aan vergunningverlening en betalen van facturen). Hoe staat het met de deskundigheid en betrouwbaarheid van ambtenaren? Hoe is het met de veiligheid gesteld in de gemeente?

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. *Gevoelswaarde lokale lasten*

Bij de verkiezing wordt niet gekeken naar de feitelijke hoogte van de lokale lasten. Dit zegt namelijk niet zoveel. Veel belangrijker is het of de ondernemer het gevoel heeft waar voor zijn geld te krijgen. Is de hoogte van de lokale lasten in overeenstemming met dat wat er voor geboden wordt aan voorzieningen? Hoge lasten en voortreffelijke voorzieningen (bijvoorbeeld snelle internetverbindingen op een bedrijventerrein) kunnen te prefereren zijn boven de omgekeerde situatie van lage lasten maar ook nauwelijks onderhoud aan wegen om maar iets te noemen.

### **Uitreiking**

- De gemeente die de beste is op een van de vier pijlers ontvangt een oorkonde
- De provincie waar (gemiddeld) het beste wordt gescoord 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.

## Veel gestelde vragen

### 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

- Hoogte én vooral ook de gevoelswaarde van de gemeentelijke lasten voor het mkb (“krijg ik waar voor mijn geld”).

### 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 op een lagere plaats zijn overigens niet per se slechte gemeenten. Relatief gezien zijn er nu eenmaal altijd betere. Gemeenten kunnen er trouwens wel zelf voor kiezen om hun rapport openbaar te maken. Wie een rapport heeft besteld, vindt daarin de ranglijst per provincie.

### Kan ik het rapport ontvangen?

Nee, niet iedereen kan het rapport ontvangen. MKB-Nederland maakt alleen een landelijke samenvatting openbaar.

Gemeenten die vooraf hebben ingetekend op de MKB-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.

### 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.

### Bij wie kan ik terecht als ik nog aanvullende vragen heb?

Staat uw vraag hier niet bij? Neem dan voor de technische kant van het onderzoek contact op met Ilse Elslo bureau Lexnova, e-mail [mkb@lexnova.nl](mailto:mkb@lexnova.nl) of telefonisch (050) 313 11 33.

Voor alle overige vragen kunt u terecht bij MKB-Nederland, Katja Lamers, e-mail [lamers@vnoncw-mkb.nl](mailto:lamers@vnoncw-mkb.nl) of telefonisch (070) 3490174.

#### Colofon

Dit productblad is een uitgave van de Koninklijke Vereniging MKB-Nederland, Postbus 93002, 2509 AA Den Haag  
070 3490 133  
[www.mkb.nl](http://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  
Maart 2018