

Rapportage
MKB-vriendelijkste
gemeente 2018

Oss



Bijlagenrapport

Inhoud

1. Vragenlijst	4
1.1 Vragenlijst peiling MKB-vriendelijkste gemeente	4
2. Open antwoorden	7
2.1 Sterke punten	7
2.2 Zwakke punten	9

1. Vragenlijst

1.1 Vragenlijst peiling MKB-vriendelijkste gemeente

Vraag 1

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u het ondernemersklimaat van de gemeente waarin u gevestigd bent?

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.

Vraag 2

De volgende stellingen hebben betrekking op de dienstverlening van uw gemeente. We vragen u per stelling uw reactie aan te geven.

	ja	nee	weet niet/ misschien
Mijn gemeente heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	☐	☐	☐
Mijn gemeente voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	☐	☐	☐
Mijn gemeente voert actief arbeidsmarktbeleid	☐	☐	☐
Mijn gemeente zet zich in voor veiligheid (fysieke veiligheid, tegengaan van cybercrime, etc.)	☐	☐	☐
Mijn gemeente heeft specifiek beleid voor het mkb	☐	☐	☐
Mijn gemeente zet zich in om de regeldruk te verminderen	☐	☐	☐
Mijn gemeente heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	☐	☐	☐
Mijn gemeente biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	☐	☐	☐

Vraag 3

Hieronder worden een aantal aspecten van dienstverlening weergegeven. We vragen u met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) per aspect aan te geven hoe tevreden u bent over uw gemeente.

	Rapportcijfer
Snelheid van dienstverlening	
Afstemming en overleg met ondernemers	
Klantgerichtheid	
Telefonische bereikbaarheid	
Digitale bereikbaarheid	
Deskundigheid	
Betrouwbaarheid	
Begrip voor ondernemers	
Het nemen van initiatieven	
Vergunningverlening	
Snelheid van betalen	
Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb	

Vraag 4

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u uw gemeente als het gaat om het krijgen van "waar voor uw geld"?

Als ondernemer betaalt u jaarlijks allerlei lasten aan de gemeente zoals onroerendezaakbelasting, rioolheffing en leges voor vergunningen. Voor dat geld investeert uw gemeente in zaken als bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, etc.

Vraag 5

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een sterk punt en wat is een zwak punt van uw gemeente?

Sterk punt: <open>

Zwak punt: <open>

De volgende twee vragen gaan niet over uw eigen gemeente, maar over het beeld dat u heeft van de dienstverlening aan ondernemers door andere gemeenten.

Vraag 6

Welke gemeente, buiten uw eigen gemeente, vindt u het meest mkb-vriendelijk?

Categoriseren: Lijst met alle Nederlandse gemeenten

Vraag 7

Waarom vindt u deze gemeente het meest mkb-vriendelijk?

<open>

Tot slot stellen we nog een aantal algemene vragen.

Vraag 8

In welke branche is uw onderneming actief?

- Bouw
- Detailhandel
- Financiële Dienstverlening
- Gezondheidszorg
- Groot- en tussenhandel
- Horeca, Recreatie en Toerisme
- ICT
- Industrie
- Land- en Tuinbouw
- Onderwijs
- Overheid
- Transport & Logistiek
- Zakelijke Dienstverlening
- Overige

Vraag 9

Hoeveel medewerkers heeft uw bedrijf op dit moment, inclusief uzelf?

Het betreft hier zowel de fulltime als parttime medewerkers.

- 1 of minder
- 2 t/m 4
- 5 t/m 9
- 10 t/m 19
- 20 t/m 49
- 50 t/m 99
- 100 t/m 199
- 200 t/m 499
- 500 of meer

2. Open antwoorden

2.1 Sterke punten

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een sterk punt van uw gemeente?

- Accountmanagement, de betrokkenheid en de dialoog met bedrijven en onderwijs (triple helix).
- Accountmanager mkb.
- Accountmanagers zijn zichtbaar.
- Actief centrumbeleid, met relevantie naar het gehele mkb, beleid om met de toekomst mee te gaan en daarin goed te participeren.
- Beleid vormen.
- Bereikbaarheid
- Bereikbaarheid, snel de juiste mensen kunnen bereiken.
- Bereikbaarheid en kosten/baten.
- Betrokken willen zijn. Daar start het mee.
- Betrokkenheid (2x)
- Blijven in gesprek (alleen ze doen er weinig tot niets mee).
- Communicatie (2x)
- De constructieve en open wijze van samenwerken met ondernemers en ondernemersverenigingen.
- De gemeente is vernieuwend en trots. Ondanks een ogenschijnlijke achterstand in reputatie maken we dagelijks stappen voorwaarts. Dit is een sterk punt in het algemeen en ik vind dat we dit moeten vasthouden.
- De menselijke benadering.
- De verbindende kracht van de accountmanager die ook daadwerkelijk zeggenschap heeft. Gevolgd door de samenwerking binnen de gemeente, gecoördineerd door diezelfde accountmanager en ondersteund door de afdelingshoofden.
- Dichtbij en vooral betrokken.
- Direct contact met B&W is mogelijk. Makkelijk benaderbaar en ze schakelen snel.
- Directe betrokkenheid van zowel de ambtenaren, accountmanager als van het college van B&W.
- Duurzaam/fairtrade.
- Een schone en groene gemeente.
- Evenementen
- Geen
- Geen idee (2x)
- Goed overleg met ondernemersverenigingen en de Kracht van Oss.
- Goede club mensen op ondernemerszaken.

- Goede overlegstructuur die oog heeft voor een goed ondernemingsklimaat en hiervoor ook actief is.
- Groei van de grote bedrijven op industrieterreinen.
- Het centrum
- Het initiëren van branchegerichte activiteiten.
- Ik heb weinig te maken met de gemeente, dus kan er ook geen oordeel over geven.
- Infrastructuur
- Inspireren, motiveren, bij elkaar brengen van partijen.
- Leefklimaat
- Lokale betrokkenheid.
- Luisteren naar datgene wat de ondernemer wil. Opkomen voor ondernemers.
- Meedenken in oplossingen.
- Meedenken met de ondernemers. (2x)
- Meedenken met ondernemers naar een oplossing voor beide partijen.
- Men zorgt goed voor de horeca en het eigen ego.
- Ondernemend en duidelijk bezig met een switch richting een meer duurzame gemeente (in de breedste zin van het woord).
- Ondernemers worden actief benaderd.
- Ontwikkeling
- Oog voor ondernemers en samenwerking zoeken.
- Oprechte aandacht en steun voor het mkb.
- Overleggen met alle groepen organisaties.
- Samenwerking zoeken met ondernemers.
- Schoon en veilig centrum.
- Snelheid en begrip.
- Staan open voor nieuwe initiatieven.
- Sterk gericht op het bedrijfsleven van Oss.
- Structureel overleg met de ondernemers op het industrieterrein.
- Toegankelijkheid
- Vestigingsklimaat
- Vindt bedrijfsleven belangrijk.
- We hebben recent een verhuizing achter de rug waarbij de gemeente zich constructief heeft opgesteld.
- Weet ik niet.
- Weet ik niet, geen ervaring.
- Welwillend om naar ondernemers te luisteren.
- Werving voor werk.
- Zeker de afdeling ondernemerszakken is een tien.
- Zeuren

2.2 Zwakke punten

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een zwak punt van uw gemeente?

- Aanbesteden voor lokale ondernemers.
- Aantrekkelijkheid m.b.t. scholengemeenschappen kan sneller verbeterd worden. Zo kan een kweekvijver met nieuwe talenten worden gecreëerd voor de bedrijven van Oss. Ik denk dat we daar nog kansen laten liggen.
- Afhandeling van vergunningen. Vriendjespolitiek. Geen naleving van bepaalde regels bij iedereen.
- Ambtelijk
- Ambtenaren die het uit moeten voeren snappen het wat minder.
- Bereikbaarheid in het algemeen. De site kan beter, is niet meer van deze tijd.
- Besluitvorming, politiek en soms te veel (mijns inziens onnodige) onderzoeken. Gelden kunnen beter besteed worden aan daadwerkelijk uitvoerend beleid wat ontwikkeld wordt.
- Blijft een overheidsinstelling en die staat soms nog wat verder van het ondernemingsklimaat. Ze zijn nogal eens bureaucratisch.
- BOA's
- Communicatie
- Communicatie, vergunningen.
- Dat ambtelijke voorbereidingen en adviezen soms te lang op zich laten wachten.
- Dat ik het niet weet.
- De bureaucratie (met vertraging van dien), staat in schril contrast met de snelheid van ondernemen. De gemeente lijkt soms enkel van de wet uit te gaan, terwijl je bij het ondernemen ook je gevoel gebruikt, je gut-feeling.
- De daadwerkelijke ondersteuning van het mkb met mogelijkheden, zoals financiële en materiële ondersteuning (ruimte, opstartondersteuning, etc.).
- De gemeente bijt zich te vast aan hun eigengemaakte beleid. En ze is zeker niet van plan om hier voor wat dan ook afstand van te nemen.
- Er wordt vooral veel gepraat over zaken die men wil doen. Te veel beleidsmatig gepraat.
- Functioneren van het backoffice voor formaliteiten kan beter.
- Gebrek aan hbo/universiteit.
- Geen (3x)
- Geen ervaring mee.
- Geen idee.
- Gemeente zou nog meer oog kunnen hebben voor lokale aanbieders.
- Handeling, opvolging, uitvoering, snelheid en waarmaken van wat beloofd is.
- Handelingssnelheid
- Handhaving van vergunningen.
- Heel bureaucratisch, verslaafd aan regels en gebruiken deze regels om aanvragen te traineren.
- Helaas de bureaucratie, waar ze lastig omheen kunnen.
- Het onderhouden van de bedrijfsterreinen.
- Ik zou het niet weten.

- Jammer dat de SP het niet snapt en zo groot is in Oss.
- Je bent wel een nummer.
- Kan er geen bedenken.
- Kijkt niet naar de ondernemers (winkeliers), maar naar haar eigenbelang om het eigen ego te strelen (zie de altijd maar op de voorgrond tredende citymanager, egotripper).
- Kijkt niet om naar de kleine ondernemingen.
- Klantgerichtheid
- Leegloop van ondernemers uit het centrum.
- Mag sneller doorgepakt worden.
- Mag soms wat doortastender zijn.
- Misschien moet ik het zelf opzoeken, maar zoals gezegd heb ik weinig te maken met de gemeente. Misschien zouden ze zich beter kunnen profileren t.o.v. het mkb.
- Mkb-ondersteuning
- Operationeel zijn er veel initiatieven voor ondernemers. Waar moet een ondernemer zijn voor welk onderwerp?
- Parkeerbeleid
- Rioolbeheer, waterafvoer (bij hevige regenval lopen alle putten en straten vol).
- Snelheid met een oplossing voor het parkeerprobleem.
- Snelheid van reageren.
- Snelheid van terugkoppeling kan hoger (door de vele vakantiedagen en de afwezigheid). Dit is echter algemeen voor ambtenaren. De beleving is anders dan in het bedrijfsleven.
- Snelheid van vergunningen
- Soms is het zoeken naar de juiste expertise.
- Soms is het toch een beetje bureaucratisch in de uitvoering. Gelukkig wordt dit met wat hulp van de accountmanager vaak snel weer opgelost.
- Standplaatsbeleid
- Te weinig invulling voor leegstaande panden.
- (Te) veel aandacht voor bepaalde sectoren, totaal geen aandacht voor andere.
- Teveel gericht op grotere bedrijven, te weinig aandacht voor het mkb.
- Teveel goede initiatieven waardoor het doel niet bereikt wordt. Coördinatie van projecten kan beter.
- Veel geschreeuw, maar weinig wol.
- Verdwijnen van het ziekenhuis uit Oss en de leegstroom van winkels uit het centrum.
- Vergunningen en de begeleiding van nieuwe ondernemingen.
- Vergunningverstrekking. Hondenbeleid. Investeren. Wijzigingen van verkeerssituaties vaak in twee keer doen.
- Verkeersveiligheid (op het industrieterrein) zou meer aandacht mogen krijgen.
- Weet ik niet, niet direct te benoemen.
- Weet ik niet, geen ervaring.

- Weet ik niet. Wij zijn nog maar 4 jaar aangesloten bij deze gemeente. De verschillen voor de herindeling zijn erg groot en in het voordeel van de nieuwe gemeente.
- Weinig handelen naar Europese en globale ontwikkelingen (nationaal beleid).
- Ze doen mee aan allerlei geldverkwistingen, zoals citymarketing, windmolens, zonnepanelen, fairtrade, etc.



MKB
vriendelijkste
gemeente



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

Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl



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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl