

Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2018

Oss



Voorwoord

Den Haag/Groningen, maart 2019

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het resultaat van het in 2018 gehouden onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland, met een verbijzondering naar uw gemeente.

Op basis van dit onderzoek is een ranglijst opgesteld en is in het voorjaar van 2019 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 Advies en Onderzoek



Inhoud

1. Algemeen	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Doel van het onderzoek	3
1.3 Onderzoeksopzet gemeente Oss.....	3
1.4 Populatie, steekproef en respons.....	4
1.5 Samenstelling van de steekproef	5
1.6 Rapportage.....	6
2. Resultaten	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers	7
2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente	9
2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid	11
2.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten	14
2.6 Totale ranglijst provincie Noord-Brabant.....	16
2.7 Totale ranglijst landelijk.....	18
2.8 Matrix ondernemersklimaat gemeente Oss	19
3. Aanbevelingen	22

1. Algemeen

1.1 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.

1.2 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.

Op basis van dit onderzoek wordt daarnaast de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Deze ranglijst geeft aan wat de relatieve positie van iedere gemeente in Nederland is als het gaat om de kwaliteit van het ondernemersklimaat. 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 eigen 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 beleving van gemeentelijke lasten (prijs-kwaliteitsverhouding)

In 2018 is de gemeente Rijssen-Holten uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

1.3 Onderzoeksopzet gemeente Oss

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve digitale enquête. De vragenlijst omvat in totaal 9 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Oss. Ondernemers hebben namens de gemeente per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Daarnaast is er uitgebreid aandacht aan de enquête besteed via verschillende kanalen. De gemeente heeft een vooraankondiging gestuurd aan de ondernemersverenigingen, er zijn presentaties gegeven bij lokale ondernemersverenigingen, er is een oproep geplaatst in de plaatselijke krant en er is aandacht besteed aan het onderzoek via sociale media en de gemeentelijke website. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 21 mei t/m 1 juli 2018.

1.4 Populatie, steekproef en respons

Het onderzoek is voor iedere gemeente in Nederland uitgevoerd. Hiervoor hebben in totaal meer dan 20.000 ondernemers verdeeld over 344 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. In de provincie Noord-Brabant hebben 2.682 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.

Bij kleine gemeenten zijn gemiddeld 26 enquêtes afgenomen, bij middelgrote gemeenten gemiddeld 54 en bij grote gemeenten gemiddeld 96 enquêtes

1.4.1 Populatie, steekproef en respons – Gemeente Oss

De gemeente Oss heeft zelf de beschikking over een adressenbestand. De gemeente heeft een selectie gemaakt uit dit adressenbestand en 865 ondernemers een directe uitnodiging gestuurd met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast zijn ondernemers via andere kanalen gevraagd deel te nemen aan het onderzoek.

119 ondernemers hebben de vragenlijst ingevuld via de link van de gemeente en 5 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 124 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. Het responspercentage ligt hiermee op 14%.

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 twee 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.

Bij de interpretatie van de resultaten dient rekening te worden gehouden met de onnauwkeurigheid. Hoe groter de steekproef (netto respons), hoe nauwkeuriger de resultaten.

1.5 Samenstelling van de steekproef

In de tabel hieronder wordt de samenstelling van de steekproef van de gemeente Oss weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Industrie	23	26%
Detailhandel	12	14%
Horeca, recreatie en toerisme	12	14%
Zakelijke dienstverlening	8	9%
Transport en logistiek	7	8%
Bouw	6	7%
Groot- en tussenhandel	6	7%
ICT	3	3%
Land- en tuinbouw	3	3%
Financiële dienstverlening	1	1%
Gezondheidszorg	1	1%
Overige	7	8%
Totaal	89	100%

1.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Oss is ervoor gekozen om de resultaten van de peiling in de gemeente te wegen op basis van het aantal werknemers binnen een onderneming (bron: eigen bestand van de gemeente). 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

	Ongewogen steekproef (n=89)	Gewogen steekproef (n=89)
1 of minder werknemer(s)	8%	8%
2 t/m 9 werknemers	33%	41%
10 t/m 49 werknemers	38%	41%
50 t/m 99 werknemers	9%	6%
100 t/m 199 werknemers	9%	3%
200 of meer werknemers	3%	1%
Totaal	100%	100%

1.6 Rapportage

Deze rapportage geeft de resultaten van het onderzoek weer aan de hand van de vragenlijst. De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in hoofdstuk 2. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerder genoemde pijlers. Hoofdstuk 3 bevat de aanbevelingen, op basis van de resultaten van het onderzoek.

In het bijlagenrapport is de vragenlijst en zijn de antwoorden op de open vragen opgenomen.

Door afronding kan het voorkomen dat percentages in de rapportage optellen tot meer of minder dan 100%.

2. Resultaten

2.1 Inleiding

Het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland richt zich als gezegd op vier pijlers: de tevredenheid van ondernemers over 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 Oss scoort op de verschillende onderdelen.

2.2 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 begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid. Dit zijn door de gemeente beïnvloedbare factoren. 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	Boekel	7,6
2	Moerdijk	7,3
3	Baarle-Nassau	7,3
4	Best	7,3
5	Reusel-De Mierden	7,3
6	Etten-Leur	7,3
7	Eindhoven	7,3
8	Heusden	7,3
9	Helmond	7,2
10	Mill en Sint Hubert	7,2
11	Uden	7,2
12	Oss	7,2
13	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	7,1

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.

14	Valkenswaard	7,1
14	Geldrop-Mierlo	7,1
16	Tilburg	7,1
17	Waalre	7,1
18	Boxtel	7,1
19	's-Hertogenbosch	7,1
20	Oirschot	7,0
21	Gilze en Rijen	7,0
22	Dongen	7,0
23	Loon op Zand	7,0
24	Bladel	7,0
25	Meierijstad	7,0
26	Oosterhout	6,9
27	Son en Breugel	6,9
28	Breda	6,9
29	Bergeijk	6,9
30	Oisterwijk	6,9
31	Steenbergen	6,8
32	Laarbeek	6,8
33	Someren	6,8
34	Roosendaal	6,8
35	Geertruidenberg	6,7
36	Waalwijk	6,7
37	Eersel	6,7
38	Veldhoven	6,7
39	Boxmeer	6,6
40	Hilvarenbeek	6,6
41	Haaren	6,6
42	Sint-Michielsgestel	6,6
43	Grave	6,5
44	Bergen op Zoom	6,5
45	Vught	6,5
46	Deurne	6,5
47	Goirle	6,5
48	Zundert	6,4
49	Gemert-Bakel	6,4
50	Rucphen	6,3
51	Woensdrecht	6,3
52	Asten	6,3
53	Cranendonck	6,3
54	Halderberge	6,2
55	Alphen-Chaam	6,1
56	Bernheze	6,1

57	Sint Anthonis	6,0
58	Landerd	6,0
59	Heeze-Leende	5,9
60	Cuijk	5,7
61	Drimmelen	5,4

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,7. In de provincie Noord-Brabant wordt gemiddeld een rapportcijfer 6,8 gegeven. In de provincie Noord-Brabant is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente Boekel. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,6 als rapportcijfer.

Gemeente Oss scoort in 2018 gemiddeld een 7,2, boven het gemiddelde in de provincie Noord-Brabant en boven het landelijke gemiddelde. In 2015/2016 scoorde de gemeente Oss gemiddeld een 6,5.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Oss weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Oss het hoogst scoort op de digitale bereikbaarheid (7,9), de telefonische bereikbaarheid (7,5) en de deskundigheid (7,3). De vergunningsverlening wordt het laagst beoordeeld, namelijk met een 6,6.

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

	Gemeente Oss (n=46-87)
Digitale bereikbaarheid	7,9
Telefonische bereikbaarheid	7,5
Deskundigheid	7,3
Het nemen van initiatieven	7,2
Betrouwbaarheid	7,1
Klantgerichtheid	7,1
Begrip voor ondernemers	7,1
Snelheid van betalen	7,0
Afstemming en overleg met ondernemers	7,0
Snelheid van dienstverlening	6,9
Kans op aanbesteden voor het regionale mkb	6,9
Vergunningverlening	6,6

2.3 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 op de volgende pagina 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.

Tabel 5 – Provinciale ranglijst voor de pijler imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Eindhoven	3,22
2	Breda	1,61
3	Tilburg	1,00
4	's-Hertogenbosch	0,79
5	Meierijstad	0,56
6	Uden	0,54
6	Bergen op Zoom	0,54
8	Oss	0,48
9	Helmond	0,46
10	Oisterwijk	0,44
11	Asten	0,42
12	Boxmeer	0,33
13	Veldhoven	0,27
13	Deurne	0,27
13	Cuijk	0,27
16	Alphen-Chaam	0,23
17	Heeze-Leende	0,21
18	Best	0,19
18	Etten-Leur	0,19
18	Boxtel	0,19
18	Roosendaal	0,19
22	Boekel	0,17
22	Landerd	0,17
24	Moerdijk	0,15
24	Baarle-Nassau	0,15
24	Heusden	0,15
27	Dongen	0,13
27	Bladel	0,13
27	Someren	0,13
27	Goirle	0,13

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.

27	Gemert-Bakel	0,13
27	Bernheze	0,13
33	Oosterhout	0,10
33	Bergeijk	0,10
33	Hilvarenbeek	0,10
33	Haaren	0,10
37	Valkenswaard	0,08
37	Vught	0,08
39	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	0,06
39	Laarbeek	0,06
39	Geertruidenberg	0,06
39	Eersel	0,06
43	Waalre	0,04
43	Oirschot	0,04
43	Loon op Zand	0,04
43	Son en Breugel	0,04
43	Waalwijk	0,04
43	Rucphen	0,04
43	Halderberge	0,04
43	Sint Anthonis	0,04
43	Drimmelen	0,04
52	Reusel-De Mierden	0,02
52	Geldrop-Mierlo	0,02
52	Gilze en Rijen	0,02
52	Steenbergen	0,02
52	Sint-Michielsgestel	0,02
52	Grave	0,02
52	Cranendonck	0,02
59	Mill en Sint Hubert	0,00
59	Zundert	0,00
59	Woensdrecht	0,00

Op de provinciale ranglijst staat gemeente Oss op de 8^e plaats.

2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

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

Op deze stellingen konden de ondernemers 'ja', 'nee', of 'weet niet' 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 acht 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 de ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie. 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	Oss	2,5
2	Boxtel	2,3
3	Eindhoven	2,3
4	Bergeijk	2,3
5	Someren	2,3
6	Best	2,2
7	Mill en Sint Hubert	2,2
8	Waalre	2,2
9	Tilburg	2,2
10	Haaren	2,2
11	Oirschot	2,2
12	Hilvarenbeek	2,2
13	Geldrop-Mierlo	2,2
14	Helmond	2,1
15	Uden	2,1
16	Gilze en Rijen	2,1
17	Heusden	2,1
18	Asten	2,1
19	Etten-Leur	2,1

20	Moerdijk	2,1
21	Valkenswaard	2,1
22	Boekel	2,0
23	Meierijstad	2,0
24	Woensdrecht	2,0
25	Baarle-Nassau	1,9
26	Laarbeek	1,9
27	Bladel	1,9
28	Boxmeer	1,9
29	Eersel	1,9
30	Geertruidenberg	1,9
31	Breda	1,9
32	Son en Breugel	1,9
33	Oosterhout	1,9
34	Halderberge	1,8
35	Grave	1,8
36	's-Hertogenbosch	1,8
37	Sint Anthonis	1,8
38	Vught	1,8
39	Oisterwijk	1,8
40	Loon op Zand	1,8
41	Deurne	1,8
42	Dongen	1,7
43	Cranendonck	1,7
44	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	1,7
45	Bergen op Zoom	1,7
46	Veldhoven	1,7
47	Cuijk	1,7
48	Reusel-De Mierden	1,7
49	Gemert-Bakel	1,6
50	Roosendaal	1,6
51	Steenbergen	1,6
52	Bernheze	1,6
53	Goirle	1,6
54	Sint-Michielsgestel	1,6
55	Landerd	1,6
56	Zundert	1,5
57	Alphen-Chaam	1,5
58	Rucphen	1,5
59	Waalwijk	1,4
60	Heeze-Leende	1,4
61	Drimmelen	1,4

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 1,9 punten. Het gemiddelde in de provincie Noord-Brabant is 1,9 punten. Gemeente Oss scoort 2,5 punten.

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

Tabel 7 - Stellingen (n=105-107)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	60%	3%	37%
heeft specifiek beleid voor het mkb	56%	12%	32%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	67%	10%	23%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	40%	24%	36%
voert actief arbeidsmarktbeleid	57%	11%	32%
zet zich in voor veiligheid	51%	11%	38%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	55%	16%	29%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	46%	13%	42%

2.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Alle ondernemers is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven voor de prijs-kwaliteitsverhouding van gemeentelijke producten en belastingen, oftewel op het aspect 'waar voor uw geld'. Het gaat hierbij om lasten als onroerendezaakbelasting, rioolheffing en leges voor vergunningen, tegenover investeringen in zaken als bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen en dergelijke. Op basis van het gemiddelde cijfer worden de gemeenten op dit onderdeel gerangschikt.

Tabel 8 – Provinciale ranglijst voor de pijler prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Bergeijk	6,9
2	Best	6,9
3	Oss	6,8
4	Heusden	6,8
5	Alphen-Chaam	6,7
6	Etten-Leur	6,7
7	Eindhoven	6,7
8	Boxtel	6,7
9	Oirschot	6,7
10	Loon op Zand	6,7
11	Steenbergen	6,6

12	Uden	6,6
13	Asten	6,6
14	Dongen	6,6
15	Haaren	6,5
16	Waalre	6,5
17	Reusel-De Mierden	6,5
18	Moerdijk	6,5
19	Son en Breugel	6,5
20	Valkenswaard	6,4
20	Laarbeek	6,4
22	Boxmeer	6,4
23	Helmond	6,4
24	Eersel	6,4
25	's-Hertogenbosch	6,4
26	Breda	6,4
27	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	6,3
28	Bladel	6,3
29	Boekel	6,3
29	Geertruidenberg	6,3
31	Hilvarenbeek	6,3
32	Geldrop-Mierlo	6,3
33	Woensdrecht	6,3
34	Vught	6,3
35	Oosterhout	6,3
36	Someren	6,3
37	Tilburg	6,2
38	Roosendaal	6,2
38	Waalwijk	6,2
40	Oisterwijk	6,2
41	Zundert	6,2
42	Mill en Sint Hubert	6,2
43	Veldhoven	6,1
44	Baarle-Nassau	6,0
45	Meierijstad	6,0
46	Deurne	6,0
47	Sint-Michielsgestel	5,9
48	Gilze en Rijen	5,9
49	Goirle	5,9
50	Gemert-Bakel	5,8
51	Halderberge	5,7
52	Landerd	5,6
53	Bergen op Zoom	5,5
54	Bernheze	5,5

55	Cranendonck	5,5
56	Grave	5,4
57	Heeze-Leende	5,4
58	Rucphen	5,4
59	Cuijk	5,3
60	Sint Anthonis	5,2
61	Drimmelen	5,0

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,2. Gemiddeld wordt de prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in de provincie Noord-Brabant gewaardeerd met een 6,2. In de provincie Noord-Brabant is de hoogste score voor de gemeente Bergeijk. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 6,9.

Gemeente Oss scoort in 2018 een gemiddeld rapportcijfer van 6,8. In 2015/2016 scoorde de gemeente Oss gemiddeld een 6,2.

2.6 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 2015/2016 behaalden.

Tabel 9 – Totale provinciale ranglijst

Rang 2018	Rang 2015/ 2016	Gemeente	Rang Tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	31	Eindhoven	7 (7,3)	1	3	7
2	8	Oss	12 (7,2)	8	1	3
3	15	Best	4 (7,3)	18	6	2
4	58	Boxtel	18 (7,1)	18	2	8
5	12	Bergeijk	29 (6,9)	33	4	1
6	26	Uden	11 (7,2)	6	15	12
7	22	Heusden	8 (7,3)	24	17	4
8	19	Etten-Leur	6 (7,3)	18	19	6
9	44	Tilburg	16 (7,1)	3	9	37
10	7	Boekel	1 (7,6)	22	22	29
11	4	Helmond	9 (7,2)	9	14	23
12	17	Moerdijk	2 (7,3)	24	20	18
13	48	Oirschot	20 (7,0)	43	11	9
14	14	Waalre	17 (7,1)	43	8	16
15	39	Valkenswaard	14 (7,1)	37	21	20
16	46	Breda	28 (6,9)	2	31	26
17	38	Someren	33 (6,8)	27	5	36
18		's-Hertogenbosch	19 (7,1)	4	36	25

19	66	Haaren	41 (6,6)	33	10	15
20	9	Geldrop-Mierlo	14 (7,1)	52	13	32
21	27	Baarle-Nassau	3 (7,3)	24	25	44
22		Meierijstad	25 (7,0)	5	23	45
23	2	Bladel	24 (7,0)	27	27	28
24	21	Asten	52 (6,3)	11	18	13
25	33	Hilvarenbeek	40 (6,6)	33	12	31
26	35	Dongen	22 (7,0)	27	42	14
27	23	Boxmeer	39 (6,6)	12	28	22
28	62	Loon op Zand	23 (7,0)	43	40	10
29	20	Laarbeek	32 (6,8)	39	26	20
30	13	Oisterwijk	30 (6,9)	10	39	40
31	18	Son en Breugel	27 (6,9)	43	32	19
32	57	Oosterhout	26 (6,9)	33	33	35
33	60	Reusel-De Mierden	5 (7,3)	52	48	17
34	42	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	13 (7,1)	39	44	27
35	36	Geertruidenberg	35 (6,7)	39	30	29
36	10	Eersel	37 (6,7)	39	29	24
37	3	Gilze en Rijen	21 (7,0)	52	16	48
38	51	Roosendaal	34 (6,8)	18	50	38
39	45	Steenbergen	31 (6,8)	52	51	11
40	37	Veldhoven	38 (6,7)	13	46	43
41	55	Vught	45 (6,5)	37	38	34
42	54	Deurne	46 (6,5)	13	41	46
43	52	Alphen-Chaam	55 (6,1)	16	57	5
44	28	Bergen op Zoom	44 (6,5)	6	45	53
45	41	Waalwijk	36 (6,7)	43	59	38
46	24	Goirle	47 (6,5)	27	53	49
47	25	Mill en Sint Hubert	10 (7,2)	59	7	42
48	40	Gemert-Bakel	49 (6,4)	27	49	50
49	49	Sint-Michielsgestel	42 (6,6)	52	54	47
50	56	Halderberge	54 (6,2)	43	34	51
51	65	Grave	43 (6,5)	52	35	56
52	59	Cranendonck	53 (6,3)	52	43	55
53	32	Bernheze	56 (6,1)	27	52	54
54	61	Landerd	58 (6,0)	22	55	52
55	64	Sint Anthonis	57 (6,0)	43	37	60
56	43	Rucphen	50 (6,3)	43	58	58
57	11	Cuijk	60 (5,7)	13	47	59
58	63	Heeze-Leende	59 (5,9)	17	60	57
59	30	Woensdrecht	51 (6,3)	59	24	33

60	50	Zundert	48 (6,4)	59	56	41
61	47	Drimmelen	61 (5,4)	43	61	61

2.7 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 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.

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.

In de tabel op de volgende pagina 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
	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 Noordoostpolde	2,95	0,74	1	1,27	0,32	5	3,07	0,77	2	2,78	0,70	2	2,52
2 r	2,38	0,60	3	0,67	0,17	45	3,31	0,83	1	2,11	0,53	7	2,12
3 Soest	1,43	0,36	18	0,40	0,10	91	2,81	0,70	3	3,00	0,75	1	1,91

De plaats op de totale landelijke ranglijst van de gemeente Oss is: 15 (van de 344 gemeenten).

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

2.8 Matrix ondernemersklimaat gemeente Oss

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. Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb
13. Krijgen van 'waar voor uw 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

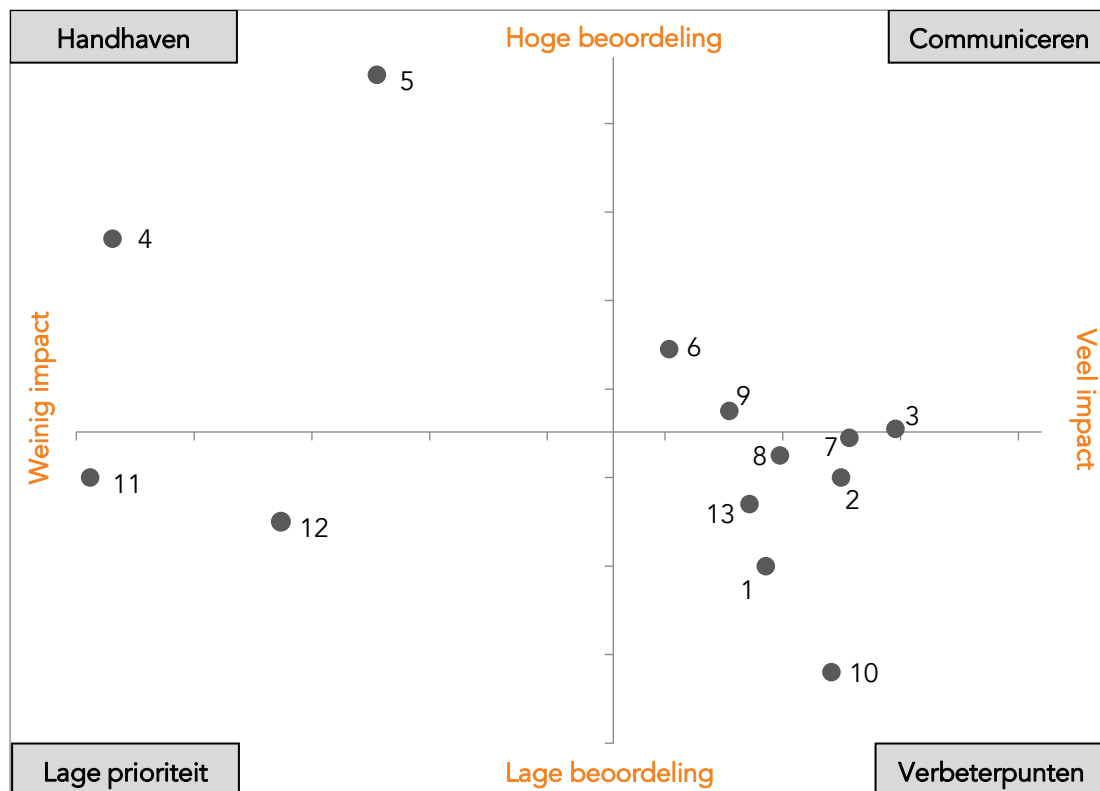
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee 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 | 8. Begrip voor ondernemers |
| 2. Afstemming en overleg met ondernemers | 9. Het nemen van initiatieven |
| 3. Klantgerichtheid | 10. Vergunningverlening |
| 4. Telefonische bereikbaarheid | 11. Snelheid van betalen |
| 5. Digitale bereikbaarheid | 12. Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb |
| 6. Deskundigheid | 13. Krijgen van 'waar voor uw geld' |
| 7. Betrouwbaarheid | |

Conclusies

Zes aspecten vallen voor de gemeente Oss in het kwadrant verbeterpunten. Het gaat om de snelheid van dienstverlening, de afstemming en het overleg met ondernemers, de betrouwbaarheid, het begrip voor ondernemers, de vergunningsverlening en het krijgen van 'waar voor uw 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. Het kwadrant communiceren bevat drie aspecten, namelijk de klantgerichtheid, de deskundigheid en het nemen van initiatieven. Deze drie aspecten vertonen relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat en worden wel relatief goed beoordeeld. Het kwadrant handhaven bevat twee aspecten. Het gaat om de telefonische bereikbaarheid en de digitale bereikbaarheid. Deze twee aspecten vertonen relatief weinig samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat, maar worden wel relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

3. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen een aantal aanbevelingen op basis van de resultaten die zijn gevonden bij de peiling die de gemeente Oss heeft laten uitvoeren in het kader van het onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente 2018. Positieve punten van de gemeente Oss worden voornamelijk gevonden in de klantgerichtheid, de deskundigheid en het nemen van initiatieven. Ook de accountmanager wordt als positief ervaren. De gemeente is betrokken bij haar ondernemers en goed bereikbaar. Het is uiteraard van belang om als gemeente te blijven investeren in maatregelen die een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente aan haar ondernemers.

Analyseer bestaande werkwijzen en zorg voor goede opvolging

Ondernemers zien graag verbeteringen bij de gemeente op het gebied van de snelheid van dienstverlening, de afstemming en het overleg met ondernemers, de betrouwbaarheid, het begrip voor ondernemers en de vergunningsverlening. Op deze punten scoort de gemeente relatief laag, maar deze punten hebben wel relatief veel invloed op de tevredenheid van ondernemers. Om deze reden is het belangrijk voor de gemeente om deze punten (meer) aandacht te geven. De volgende acties kunnen hier een bijdrage aan leveren:

- Analyseer de doorloop van bestaande processen en herzie deze waar nodig. Ondernemers wijzen erop dat er vertraging wordt opgelopen als gevolg van bureaucratie. De gemeente Oss doet er daarom goed aan om de bestaande gang van zaken, bijvoorbeeld bij een vergunningsaanvraag, tegen het licht te houden om knelpunten in kaart te brengen en verbeterpunten te formuleren. Daarnaast kunnen regelmatige updates richting de ondernemers over de stand van zaken de onderlinge verwachtingen ten goede komen.
- Betrouwbaarheid wordt gezien als een verbeterpunt voor de gemeente Oss. Kom afspraken en beloftes na en maak inzichtelijk wat de gemeente kan doen voor haar ondernemers en hoe procedures worden doorlopen. Daarnaast is het raadzaam om de medewerkers bewust(er) te maken van hun verantwoordelijkheid ten opzichte van de ondernemers op bijvoorbeeld het gebied van afspraken en toezeggingen.
- Probeer op basis van de uitkomsten van deze peiling (nog) meer in contact te komen met de lokale ondernemers en te spreken over de actuele wensen en behoeften. De gemeente kan het initiatief nemen voor een speciale bijeenkomst met ondernemers. Het doel van deze bijeenkomst is om kwalitatieve verdieping aan te brengen in de aandachtspunten die voortvloeien uit de het onderzoek en tot concrete actiepunten te komen waarmee de gemeente en ondernemers zichtbaar aan de slag kunnen. Dit kan leiden tot de opstelling van een 'gemeentelijke ondernemersagenda'. Een dergelijke ondernemersagenda geeft vorm aan de wensen van de ondernemers en de gemeente en bevordert de toekomstige samenwerking. Daarnaast krijgen ondernemers op deze manier het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd en ze inspraak hebben binnen de gemeente. Geef hierbij gehoor aan alle ondernemers. Bij sommige ondernemers heerst het beeld dat grote bedrijven of bedrijven uit bepaalde sectoren een voorkeursbehandeling krijgen.



MKB
vriendelijkste
gemeente



Bezuidenhoutseweg 12
2594 AV Den Haag
tel: 070 349 09 09
Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl



advies en onderzoek

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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl