



Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2020

Arnhem



Voorwoord

Den Haag/Groningen, november 2020

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het resultaat van het in 2020 gehouden onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland, met een verbijzondering naar uw gemeente.

Op basis van dit onderzoek wordt een ranglijst gevormd en wordt later de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland bekend gemaakt.

De MKB-vriendelijkste gemeenteprijs is een initiatief van MKB-Nederland en dient als stimulator 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 Marktonderzoek



Inhoud

1. Samenvatting resultaten	3
2. Algemeen	4
2.1 Inleiding	4
2.2 Doel van het onderzoek	4
2.3 Onderzoeksopzet	5
2.4 Populatie, steekproef en respons	5
2.5 Samenstelling van de steekproef	6
2.5.1 Herweging	6
2.6 Rapportage	6
3. Resultaten standaardpeiling	8
3.1 Inleiding	8
3.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers	8
3.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente	9
3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid	9
3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding	10
3.6 Matrix ondernemersklimaat	11
3.7 Sterke en zwakke punten	13
3.8 Dienstverlening gedurende de coronacrisis	13
4. Resultaten extrapeiling	15
4.1 Dienstverlening gedurende de coronacrisis (vervolg)	15
4.2 Contact	16
4.3 Ondernemersverenigingen	16
4.4 Duurzaamheid en energie	17
4.5 Werkgelegenheid	19

1. Samenvatting resultaten

Ondernemersklimaat			Imago		
2018	2020	Trend	2018	2020	Trend
7,0	6,6	↓	n.t.b.	n.t.b.	

Communicatie & beleid			Prijs-kwaliteit		
2018	2020	Trend	2018	2020	Trend
2,2	1,7	↓	6,7	6,2	↓

Sterke punten	Verbeterpunten
+ Aanspreekbaarheid + Bereikbaarheid + Deskundigheid + Betrouwbaarheid	– Snelheid van dienstverlening – Afstemming en overleg met ondernemers – Begrip voor ondernemers – Het nemen van initiatieven – Vergunningverlening – Krijgen van waar voor het geld – Informatievoorziening – Zichtbaarheid dienstverlening

2. Algemeen

2.1 Inleiding

Elke twee jaar voeren Lexnova en MKB-Nederland het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland uit. Met een online enquête onder ondernemers worden per gemeente de scores op vier pijlers bepaald. Aan de hand hiervan wordt de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Voor gemeenten die dat willen heeft Lexnova dit onderzoek uitgebreid. In het uitgebreide onderzoek is er ruimte om ondernemers vragen te stellen die specifiek betrekking hebben op zaken die voor de gemeente relevant zijn.

2.2 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. Het stimuleren van het lokale ondernemersklimaat is dit jaar belangrijker dan ooit: juist door de coronacrisis hebben ondernemers baat bij een goede dienstverlening.

Op basis van dit onderzoek wordt 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 prijs-kwaliteitsverhouding

Naast deze pijlers wordt dit jaar in het onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente gedurende de coronacrisis.

De gemeente Rijssen-Holten is in 2018/2019 uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

2.3 Onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve digitale enquête. De basisvragenlijst omvat in totaal 11 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Arnhem en de extra vragenlijst voor de gemeente Arnhem bestaat uit 10 vragen. Ondernemers hebben namens de gemeente en MKB-Nederland per post een uitnodiging ontvangen om een online enquête in te vullen. Daarnaast is gebruik gemaakt van social media en is er een bericht via ondernemersverenigingen verspreid. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 8 september t/m 12 oktober 2020.

2.4 Populatie, steekproef en respons

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente Arnhem. Het ondernemersbestand van de gemeente (verkregen door middel van een aselechte steekproef uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel), met adressen van 3.600 ondernemers is gebruikt om de ondernemers aan te schrijven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

163 ondernemers hebben de vragenlijst, inclusief de extra vragen van de gemeente Arnhem, ingevuld via de link van de gemeente en 16 ondernemers hebben de basisvragenlijst ingevuld via de algemene link van MKB-Nederland. In totaal hebben hiermee 179 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. Het responspercentage ligt hiermee op 5%.

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. Dit kan drie oorzaken hebben.

1. 16 ondernemers hebben alleen de basisvragenlijst via de algemene link van MKB-Nederland ingevuld en niet de vragenlijst inclusief de extra vragen.
2. Ondernemers hebben niet alle vragen voorgelegd gekregen, omdat sommige vragen niet van toepassing waren op hun specifieke situatie.
3. 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.

2.5 Samenstelling van de steekproef

In tabel 1 wordt de samenstelling van de steekproef weergegeven naar branche.

Tabel 1 - Verdeling steekproef naar branche (ongewogen)

	Aantal	Percentage
Zakelijke dienstverlening	26	21%
Detailhandel	19	15%
Horeca, recreatie en toerisme	15	12%
Financiële dienstverlening	6	5%
Bouw	5	4%
Gezondheidszorg	4	3%
ICT	4	3%
Industrie	3	2%
Onderwijs	3	2%
Groot- en tussenhandel	2	2%
Transport & logistiek	2	2%
Overheid	1	1%
Overige	34	27%
Totaal	124	100%

2.5.1 Herweging

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

Tabel 2 - Verdeling steekproef naar aantal werknemers

	Ongewogen steekproef (n=122)	Gewogen steekproef (n=122)
1 werknemer	48%	71%
2 t/m 9 werknemers	36%	23%
10 t/m 49 werknemers	10%	5%
50 t/m 99 werknemers	3%	1%
100 t/m 199 werknemers	1%	<1%
200 of meer werknemers	2%	<1%
Totaal	100%	100%

2.6 Rapportage

Deze rapportage geeft de resultaten van het onderzoek weer aan de hand van de basisvragenlijst en de extra vragenlijst van de gemeente Arnhem. De resultaten van het standaardonderzoek zijn weergegeven in hoofdstuk 3. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerder genoemde pijlers. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van de extra vragenlijst, de vragen die de gemeente Arnhem aan het onderzoek toegevoegd heeft. De resultaten

zijn ingedeeld naar de volgorde van de vragen die aan de respondenten zijn voorgelegd.

De volgende onderwerpen komen hierin aan bod:

1. Dienstverlening gedurende de coronacrisis
2. Contact
3. Ondernemersverenigingen
4. Duurzaamheid en energie
5. Werkgelegenheid

In het bijlagenrapport zijn de vragenlijsten en de ruwe antwoorden op de open vragen opgenomen.

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

3. Resultaten standaardpeiling

3.1 Inleiding

Het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland richt zich als gezegd op vier pijlers: de tevredenheid van ondernemers over het ondernemersklimaat in 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 opgeteld¹. De ranglijsten zelf worden door MKB-Nederland bekend gemaakt op een later moment en zijn daardoor nog niet beschikbaar in deze rapportage.

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers berekend zijn en hoe de gemeente Arnhem scoort op de verschillende onderdelen. Naast de vier pijlers wordt dit jaar ingegaan op de dienstverlening van de gemeente tijdens de coronacrisis. Deze resultaten worden weergegeven in paragraaf 3.8.

3.2 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 wat de gemeente doet om vestiging voor ondernemers aantrekkelijk te maken, zoals begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid. Gemeenten worden gerangschikt op basis van het gemiddelde cijfer van de ondervraagde ondernemers. Gemeente Arnhem scoort in 2020 gemiddeld een 6,6. In 2018/2019 scoorde de gemeente Arnhem gemiddeld een 7,0 en was de gemiddelde score van alle gemeenten in Nederland een 6,7.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel op de volgende pagina worden deze voor de gemeente Arnhem weergegeven. Uit de resultaten blijkt dat gemeente Arnhem het hoogst scoort op het aspect digitale bereikbaarheid (7,2). De respondenten geven gemiddeld een minder hoog cijfer voor het aspect vergunningverlening (5,7).

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).

Tabel 3 - Aspecten van dienstverlening (ondernemers in de gemeente), rapportcijfers

	Gemeente Arnhem (n=63-93)
Digitale bereikbaarheid	7,2
Snelheid van betalen	6,7
Betrouwbaarheid	6,7
Deskundigheid	6,6
Klantgerichtheid	6,2
Telefonische bereikbaarheid	6,1
Snelheid van dienstverlening	6,1
Begrip voor ondernemers	6,0
Het nemen van initiatieven	5,9
Afstemming en overleg met ondernemers	5,8
Vergunningverlening	5,7

3.3 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 worden 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. Omdat dit onderdeel alleen een ranglijst behelst, zijn scores op dit onderdeel in deze rapportage niet beschikbaar.

3.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een aanspreekpunt voor ondernemers heeft, 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/misschien' 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 negen 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 het faciliteren van ondernemersfondsen/BIZ'en. In de huidige analyse is deze weging op precies dezelfde manier uitgevoerd.

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Gemeente Arnhem scoort 1,7 punten. In 2018/2019 scoorde de gemeente Arnhem gemiddeld 2,2 punten en was het landelijke gemiddelde 1,9 punten. In de vergelijking met 2018/2019 dient rekening gehouden te worden met aanpassingen in de stellingen.

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

Tabel 4 - Stellingen (n=168-169)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers, zoals een accountmanager, adviseur of een Ondernemershuis	26%	3%	70%
voert structureel overleg met lokale ondernemersorganisaties	35%	10%	55%
zet zich in voor een veilige bedrijfsomgeving	38%	10%	53%
heeft specifiek beleid voor het mkb	27%	3%	69%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	15%	18%	67%
toetst voorgenomen beleid vooraf bij ondernemers op uitvoering en haalbaarheid	8%	19%	73%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	27%	8%	65%
informeert ondernemers actief bij (weg)werkzaamheden in de bedrijfsomgeving	36%	19%	44%
faciliteert ondernemersfondsen/BIZ'en	21%	5%	74%

3.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding

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, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, parkeervoorzieningen etc.

Gemeente Arnhem scoort in 2020 een gemiddeld rapportcijfer van 6,2. In 2018/2019 scoorde de gemeente Arnhem gemiddeld een 6,7. en was de gemiddelde score van alle

gemeenten in Nederland een 6,2. In 2018/2019 is de vraag echter anders gesteld ('welk rapportcijfer geeft u uw gemeente als het gaat om het krijgen van 'waar voor uw geld'?'). In de vergelijking dient hier rekening mee te worden gehouden.

3.6 Matrix ondernemersklimaat

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 onderstaande aspecten. De beoordeling op deze aspecten wordt afgezet tegen de samenhang die ieder aspect vertoont met de totale waardering van het ondernemersklimaat van de gemeente.

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. Krijgen van waar voor het geld

De horizontale as

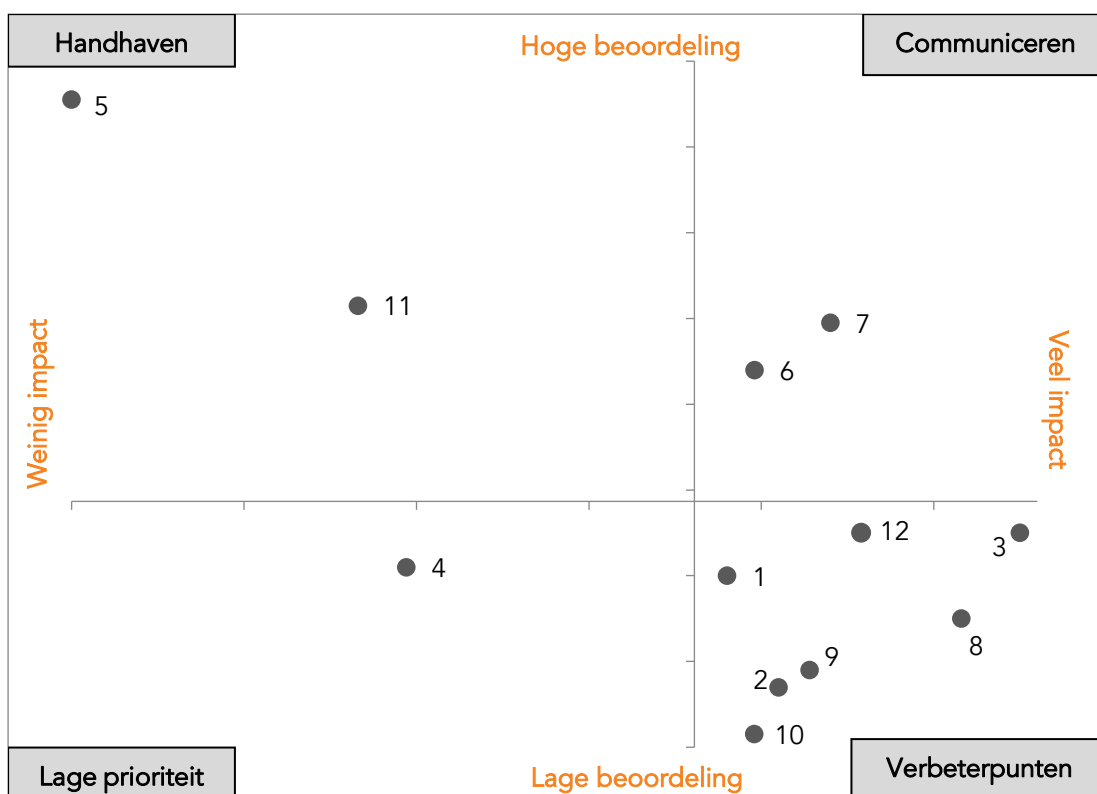
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee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

Conclusies

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

3.7 Sterke en zwakke punten

Aan de ondernemers is gevraagd sterke en zwakke punten van de gemeente te noemen, alle factoren van dienstverlening in aanmerking genomen. De antwoorden worden hieronder behandeld. We benadrukken dat het om de gegeven *mening* van de ondernemers gaat.

Ondernemers zien als sterk punt van de gemeente Arnhem dat zij goed aanspreekbaar en bereikbaar is voor ondernemers. Zo wijzen sommige respondenten erop dat men aanwezig is en dat het contact laagdrempelig is.

Een verbeterpunt lijkt echter de interne communicatie en samenwerking. Volgens sommige ondernemers is het namelijk niet altijd duidelijk wie binnen de gemeente waarover gaat, moeten zij veelal langs meerdere afdelingen alvorens antwoord te krijgen en gaat de afhandeling van zaken over te veel schijven. Daarnaast vinden veel ondernemers de informatievoorziening over bijvoorbeeld de dienstverlening voor verbetering vatbaar. Zo zijn er meerdere ondernemers die aangeven niet of nauwelijks iets van de gemeente te horen en die dan ook geen beeld hebben van wat de gemeente voor ondernemers kan betekenen.

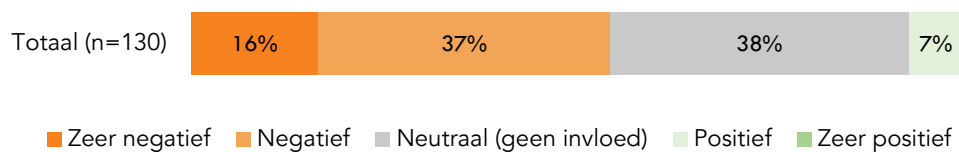
Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

3.8 Dienstverlening gedurende de coronacrisis

Dit jaar staat logischerwijs in het teken van de coronacrisis. Om inzicht te krijgen in de dienstverlening van de gemeente gedurende de coronacrisis hebben ondernemers enkele aanvullende vragen gekregen.

Aan alle ondernemers is gevraagd wat de invloed van de coronacrisis uiteindelijk is op de onderneming. Van de ondernemers geeft 53% aan dat de coronacrisis een (zeer) negatieve invloed heeft.

Figuur 1 – Invloed van de coronacrisis op de onderneming



Ook is gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven aan de dienstverlening van de gemeente richting ondernemers rondom de coronacrisis. Gemeente Arnhem scoort gemiddeld een 5,9.

Op de vraag wat de gemeente (nog meer) kan doen om te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis geven de ondernemers zeer diverse antwoorden. Meerdere ondernemers geven echter aan dat de gemeente beter kan communiceren. Het betreft hierbij niet alleen het eenduidiger informeren, maar ook het contact houden met (alle) ondernemers.

Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

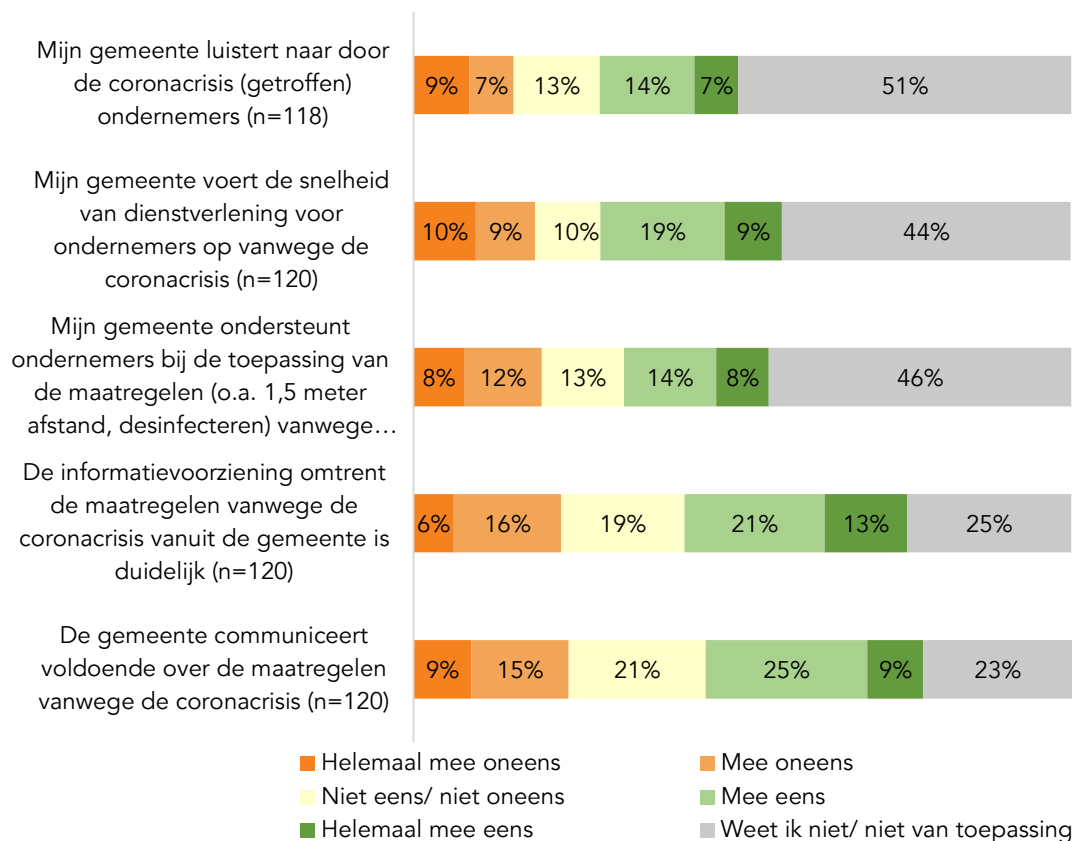
4. Resultaten extrapeiling

In dit hoofdstuk worden de resultaten op de extra vragen van de gemeente Arnhem weergegeven.

4.1 Dienstverlening gedurende de coronacrisis (vervolg)

Aan de ondernemers is een aantal stellingen voorgelegd over de rol van de gemeente gedurende de coronacrisis. Allereerst valt op dat, afgezien van de stellingen over de communicatie en informatievoorziening, relatief veel ondernemers geen mening hebben over deze stellingen (44-51%). De overige ondernemers zijn tamelijk verdeeld in hun beantwoording. Toch antwoordt het merendeel positief. Zo zijn meer ondernemers het er (helemaal) mee eens dan oneens, dat de gemeente luistert naar getroffen ondernemers (21% om 16%), dat de gemeente de snelheid van dienstverlening opvoert (28% om 19%), dat de gemeente de toepassing van maatregelen ondersteunt (22% om 20%), dat de informatievoorziening duidelijk is (34% om 22%) en dat de gemeente voldoende communiceert over de maatregelen (34% om 24%).

Figuur 2 – Stellingen over de dienstverlening gedurende de coronacrisis



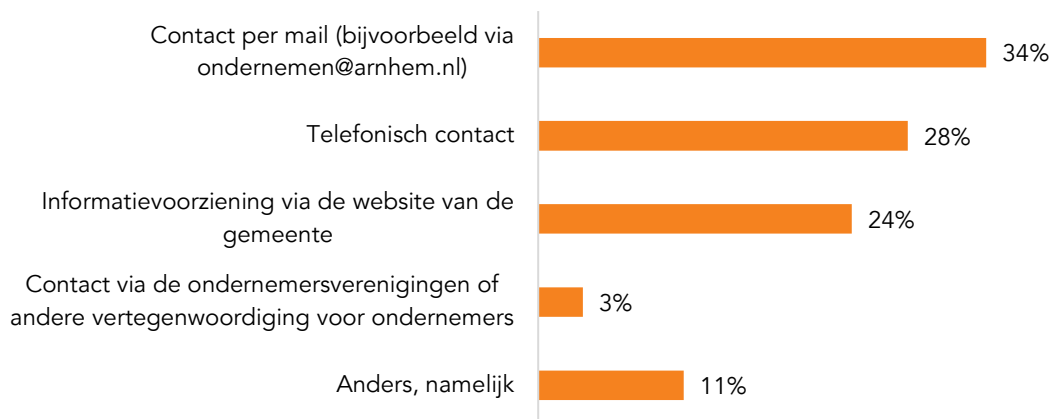
De ondernemers die aangeven het (helemaal) oneens te zijn met één of meerdere stellingen is gevraagd naar verbeterpunten voor de gemeente. De genoemde verbeterpunten betreffen met name de communicatie en informatievoorziening. Zo zou er onder andere onduidelijkheid zijn over de ondersteuning vanuit de gemeente en over handhaving. Daarnaast wordt aangegeven dat de communicatie tussen afdelingen te wensen overlaat of dat men helemaal niks heeft vernomen vanuit de gemeente in het kader van de coronacrisis.

Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

4.2 Contact

Aan de ondernemers is gevraagd langs welke weg zij het liefst contact hebben met de gemeente voor vragen of informatie. De meeste ondernemers (34%) geven aan e-mail te prefereren, gevolgd door telefonisch (28%) en de website (24%). Een relatief klein deel (3%) heeft een voorkeur voor contact via de ondernemersverenigingen of andere vertegenwoordiging voor ondernemers. Tot slot gaf ruim een tiende (11%) aan langs een andere weg contact te willen hebben met de gemeente. Genoemd worden onder andere sociale media, post en de accountmanager.

Figuur 3 – Welke manier van contact heeft uw voorkeur als u een vraag/informatie voor de gemeente heeft? (n=118)



4.3 Ondernemersverenigingen

Ondernemers zijn gevraagd naar hun lidmaatschap van een lokale ondernemersvereniging. Bijna een kwart van de ondervraagde ondernemers (23%) geeft aan aangesloten te zijn bij een lokale ondernemersvereniging. Het gaat hierbij onder andere om CCA, KHN, OKA, VOS en Winkeliersvereniging Spoorhoek. De overige ondernemers zeggen niet aangesloten te zijn bij een lokale ondernemersvereniging. Zo geeft 18% aan niet aangesloten te zijn maar dit wel te overwegen, en geeft 59% niet aangesloten te zijn en dit ook niet te overwegen.

Figuur 4 – Bent u aangesloten bij een lokale ondernemersvereniging? (n=118)



Aan de ondernemers die niet aangesloten zijn bij een lokale ondernemersvereniging is gevraagd om een toelichting te geven. Het deel dat zegt dit wel te overwegen geeft onder andere aan dat men zich nog oriënteert, nog geen passende vereniging is tegengekomen, en dat men niet weet welke verenigingen er zijn.

De ondernemers die aangeven niet aangesloten te zijn bij een lokale ondernemersvereniging en dit ook niet overwegen geven onder andere aan een andere focus te hebben of dat dit niet van toepassing is, waarbij onder meer gewezen wordt op het zzp-schap.

4.4 Duurzaamheid en energie

Aan de ondernemers is een aantal vragen voorgelegd in het kader van duurzaamheid en energie. Te beginnen met de vraag of men bekend is met de middelen en regelingen die de gemeente voor duurzaamheidstoepassingen voor ondernemers beschikbaar heeft. Veruit de meeste ondernemers (73%) geeft aan hier niet bekend mee te zijn. Daarnaast geeft 26% aan hier wel bekend mee te zijn maar geen gebruik van te maken, en geeft 1% aan hier wel gebruik van te maken.

Figuur 5 – Bent u bekend met middelen en regelingen die de gemeente voor duurzaamheidstoepassingen voor ondernemers beschikbaar heeft? (n=117)



Aan de ondernemers die hiermee bekend zijn en gebruik van hebben gemaakt is gevraagd waarvan men gebruikgemaakt heeft. De ondernemer die deze vraag beantwoordt heeft geeft aan diverse middelen en regelingen te hebben gebruikt.

Aan de ondernemers die bekend zijn met de middelen en regelingen maar hier geen gebruik van hebben gemaakt is gevraagd waarom niet. De meeste van hen geven als reden dat de middelen en regelingen niet van toepassing is op de eigen onderneming. Bijvoorbeeld omdat men zzp'er is, of omdat men geen eigen pand heeft, maar huurt.

Aansluitend is gevraagd waar men als ondernemer specifiek behoefte aan heeft op het gebied van verduurzamen. De meeste ondernemers (58%) geven aan behoefte te hebben aan advies over mogelijke toepassingen. Daarnaast geeft 28% aan dat de behoefte ligt bij financiering. Tot slot geeft bijna een derde (32%) aan ergens anders behoefte aan te hebben. Zo geven sommige ondernemers aan dat de behoefte bij beleid, subsidie en informatievoorziening ligt. Daarnaast geven meerdere ondernemers aan geen behoefte te hebben op het gebied van verduurzamen.

Figuur 6 – Als het gaat om verduurzamen, waar heeft u dan specifiek behoefte aan als ondernemer? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=112)

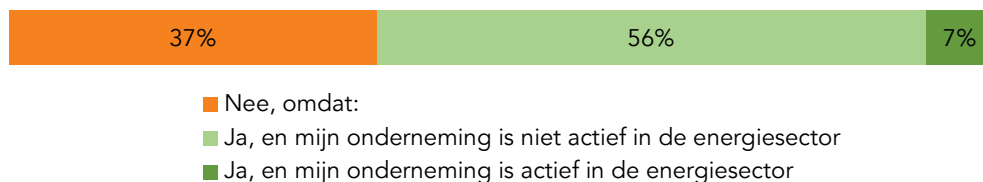


Vervolgens kregen de ondernemers de vraag voorgelegd wat de gemeente (nog meer) kan doen om verduurzaming bij bedrijven te stimuleren, en welke regelingen of instrumenten zij eventueel missen. Hierop geven ondernemers onder andere aan dat de gemeente lokaal initiatief kan nemen en zelf het goede voorbeeld kan geven, bijvoorbeeld door de binnenstad (meer) te vergroenen. Verder noemen ondernemers hulp bij financiering, subsidies, betere voorlichting en (waar mogelijk) lokaal aanbesteden. Tot slot zegt een aantal ondernemers niet te weten wat de gemeente (nog meer) kan doen om verduurzaming bij bedrijven te stimuleren, en wordt ook aangegeven dat de gemeente Arnhem op dit vlak al tot de betere gemeenten van Nederland behoort.

Een overzicht van alle gegeven antwoorden is te vinden in het bijlagenrapport.

In aanvulling op de regelingen op het gebied van verduurzaming is de ondernemers gevraagd of men zich herkent in de ambitie van Arnhem Energiestad. Bij bijna twee derde van de ondervraagde ondernemers (63%) is dit het geval. Zo geeft 7% aan zich te herkennen in deze ambitie en actief te zijn in de energiesector, en geeft 56% aan zich hierin te herkennen maar in een andere sector actief te zijn. Daarentegen herkent 37% van de ondervraagde ondernemers zich niet in de ambitie van Arnhem Energiestad. Deze ondernemers geven onder andere aan dat het niet relevant is voor de sector waarin men actief is, dat men nog geen concrete invulling van deze ambitie ziet, of dat men er simpelweg geen affiniteit mee heeft.

Figuur 7 – Herkent u zich als ondernemer in de ambitie van Arnhem Energiestad? (n=111)

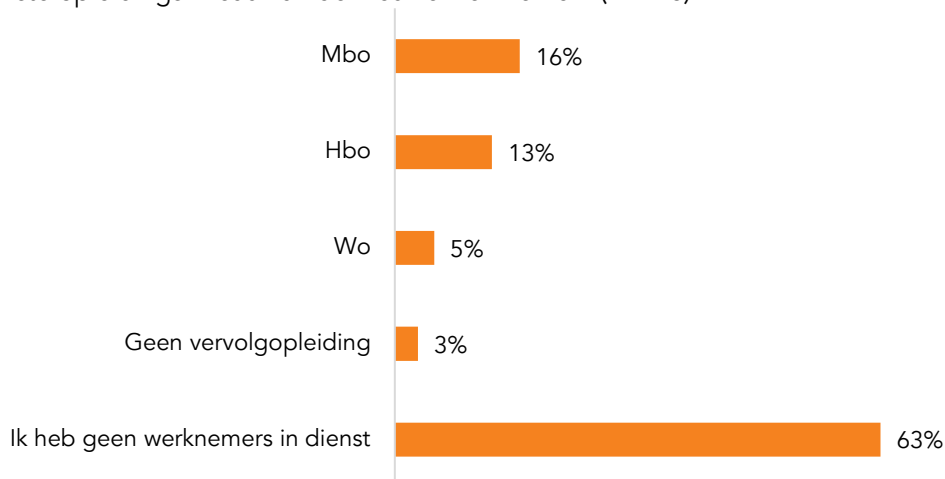


4.5 Werkgelegenheid

De ondernemers kregen een aantal vragen voorgelegd over werkgelegenheid. Te beginnen met de vraag wat de overheid kan bijdragen in het actueel houden van de kennis van personeel (zoals opleiding, training, coaching en omscholing). De meeste ondernemers zien hier inderdaad een rol weggelegd voor de overheid. Met name op het gebied van omscholing. Zo zou men ondernemers financieel tegemoet kunnen komen om personeel om te scholen, bijvoorbeeld door belastingverlaging, door de kosten van een opleiding voor ondernemers te verlagen, of door een opleidingsbudget beschikbaar te stellen. Ook het investeren in laaggeschoold personeel en in mbo's komt ter sprake.

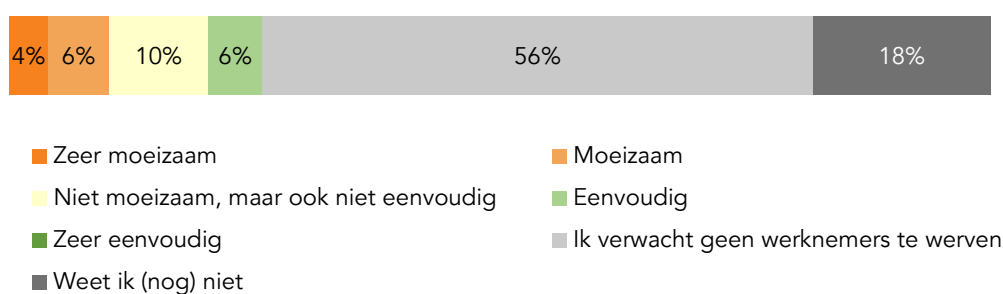
Vervolgens is de vraag voorgelegd wat doorgaans het gewenste opleidingsniveau is wanneer men nieuwe werknemers werft. Het vaakst genoemde opleidingsniveau is mbo (16%), gevolgd door hbo (13%) en wo (5%). Bij 3% van de ondervraagde ondernemers wordt doorgaans geen vervolgopleiding gevraagd bij de werving van nieuwe werknemers. Het merendeel (63%) geeft echter aan geen werknemers in dienst te hebben.

Figuur 8 – Als u nieuwe werknemers werft, wat is dan in de meeste gevallen het gewenste opleidingsniveau van de nieuwe werknemer? (n=118)



Tot slot zijn de ondernemers gevraagd naar het effect van de coronacrisis op het werven en selecteren van nieuwe werknemers. De meeste ondernemers (56%) geven aan naar verwachting geen werknemers te werven in het komende jaar. Een relatief klein deel (6%) geeft aan dat het werven en selecteren van werknemers het komende jaar (zeer) eenvoudig wordt. Daarentegen zegt 10% dat dit (zeer) moeizaam wordt en tevens 10% dat het niet moeizaam, maar ook niet eenvoudig wordt. Tot slot geeft bijna een vijfde van de ondernemers (18%) aan (nog) niet te weten of wat het effect van de coronacrisis op het werven en selecteren van nieuwe werknemers zal zijn.

Figuur 9 – Het werven en selecteren van nieuwe werknemers vanwege de coronacrisis wordt het komende jaar... (n=111)





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