



Van	Kenmerk
College	33199
Aan	Kopie aan
Gemeenteraad	J. van Rensch H. Aalders J. van der Molen
Datum	Onderwerp
4 juli 2016	Inhoudelijke verdieping MKB enquête

MKB-enquête Renkum

A. Resultaten standaard vragenlijst

Tevredenheid van de ondernemers

De ondernemers is gevraagd naar de tevredenheid over het ondernemersklimaat in Renkum. Het ondernemersklimaat is een optelsom van diverse factoren zoals regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen en ondernemersvriendelijkheid. Renkum scoort in 2015 gemiddeld een 6,4, in 2012/2013 was dat een 6,2. De gemiddelde score van alle gemeenten in Nederland was toen 6,4.

Er is ook gekeken naar enkele afzonderlijke aspecten van de dienstverlening binnen de gemeente. Hierbij is 2013 vergeleken met 2015. Belangrijkste conclusies:

- Aspecten die verbeterd zijn: snelheid van werken, communicatie, deskundigheid en betrouwbaarheid. Vooral snelheid van werken is verbeterd (van 5,2 naar 5,8). Al met al wel nog een hele kleine voldoende. De andere aspecten scoren allen rond de 6.
- Verslechterde dienstverlening zien we in vriendelijkheid en beleefdheid (van 7,3 naar 7,1), toegankelijkheid (van 6,8 naar 6,5), vergunningverlening (van 6,8 naar 6,1), veiligheid (van 7,0 naar 6,7) en snelheid van betalen (van 6,5 naar 6,0). Vergunningverlening is daarmee het hardst achteruit gegaan. Het begrip voor ondernemers is gelijk gebleven (6,1).

Imago van de gemeente

Scores zijn nog niet bekend

Communicatie en beleid

De gemiddelde score van Renkum op dit onderdeel ligt onder het gemiddelde. Wel zijn we gemiddeld genomen iets verbeterd op dit punt. De stellingen gaan specifiek in op aanspreekpunt voor ondernemers, informatie op website voor ondernemers, structureel overleg met ondernemers, specifiek MKB-beleid, investeringen in voorzieningen, startersbeleid en ondersteuning met subsidies of stimuleringsregelingen. Van al deze punten is meer dan de helft van de ondernemers niet op de hoogte!

Beoordeling prijs/kwaliteitsverhouding van gemeentelijke lasten

Renkum scoort hier een rapportcijfer van 5,9, in 2013 was dat een 6,4.

Ondernemersklimaat

Hierbij is gekeken naar verbeterpunten en aspecten die gehandhaafd kunnen blijven.

Belangrijke verbeterpunten voor Renkum zijn:

- Snelheid van werken
- Communicatie
- Begrip voor ondernemers
- Vergunningverlening
- Snelheid van betalen
- Krijgen van waar voor uw geld

Deze aspecten worden laag beoordeeld en hebben relatief veel invloed op de waardering voor het ondernemersklimaat. Wanneer Renkum deze aspecten zou verbeteren komt dit de waardering voor het ondernemersklimaat ten goede.

Op het aspect betrouwbaarheid scoort Renkum nu al goed. Het is een onderdeel dat veel effect heeft op de waardering voor het ondernemersklimaat. Dit aspect kan de gemeente communiceren naar de ondernemers.

Aspecten die de gemeente kan handhaven zijn:

- Vriendelijkheid en beleefdheid
- Toegankelijkheid
- Deskundigheid
- Veiligheid

Deze vier aspecten hebben relatief weinig invloed op de waardering voor het ondernemersklimaat. Daarentegen worden ze goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

Sterke en zwakke punten

Sterk:

- Contact met ondernemers. Het is een kleinschalige gemeente, korte lijntjes, bereidheid mee te denken, vriendelijke medewerkers
- Goed bereikbaar
- Gunstige ligging gemeentehuis

Zwak:

- Snelheid van werken
- Pro-activiteit
- Zichtbaarheid
- Niet altijd daadkrachtig in besluitvorming/duurt lang voordat plannen gerealiseerd worden.
- Weinig beleid voor MKB

A. Resultaten extra vragenlijst

Vanuit de gemeente hebben we een aanvullende vragenlijst gemaakt met gemeente-specifieke vragen. Hieronder de resultaten van deze vragenlijst.

Website

Het grootste gedeelte van de ondernemers (68%) kijkt nooit op de website van de gemeente. Slechts 7% mist informatie op de website.

Informatie

Iets meer dan de helft van de ondernemers wil het liefst via een digitale nieuwsbrief geïnformeerd worden over zaken die belangrijk zijn voor ondernemers (58%).

Vast contactpersoon

Een vast contactpersoon wordt als belangrijk ervaren door meer dan de helft van de ondernemers; 57% vindt een vast contactpersoon (heel) belangrijk.

Gemeentelijk beleid

Alle onderwerpen worden belangrijk gevonden wat betreft gemeentelijk beleid. Het gaat om de onderwerpen: snelheid van werken, communicatie, vriendelijkheid/beleefdheid, toegankelijkheid, deskundigheid, betrouwbaarheid, begrip voor ondernemers, vergunningverlening. Betrouwbaarheid springt hier uit en wordt als zeer belangrijk gezien. De punten die het vaakst genoemd worden door de ondernemers zijn communicatie, deskundigheid en begrip voor ondernemers.

Ondernemersvereniging

Onderwerp

Inhoudelijke verdieping MKB enquête

Datum

4 juli 2016

Kenmerk

33199

Pagina

2 van 3

Van de ondervraagde geeft slechts 16% aan lid te zijn van een ondernemersvereniging. Ondernemers geven onder andere aan dat het voor het beroep wat ze uitoefenen niet van toegevoegde waarde is, of dat ze daar geen behoefte aan hebben. Van deze ondernemers vindt 62% dat de ondernemersvereniging de belangen bij de gemeente voldoende behartigt. Ongeveer 14% geeft aan dat dit onvoldoende is.

Reclamebelasting

Ongeveer een vijfde deel van de ondervraagde winkeliers is voor het invoeren van reclamebelasting (19%). Een twee keer zo groot deel, namelijk 41% is tegen het invoeren van de reclamebelasting. Ongeveer 40% staat hier neutraal tegenover.

Service arbeidsmarkt

Ongeveer een derde van de ondervraagde ondernemers is ervan op de hoogte dat de gemeente en het Werkgeversservicepunt Foodvalley hen van dienst kunnen zijn bij informatie over wet- en subsidieregelingen (36%) en baanafspraken (31%). Een kwart van de ondernemers weet dat dit het geval is bij werving en selectie van toekomstige werknemers (25%) en ongeveer 19% weet dat deze organisaties kunnen helpen op het gebied van leer-werkconstructies voor het eigen bedrijf.

Starters

Van de 23 ondernemers die deze vraag beantwoord hebben, zou het grootste gedeelte in overleg met de gemeente willen over hoe in contact te komen met andere starters respectievelijk ZZP'ers (52%).