

MEMO

Aan : college Oostzaan
Van : Saskia Beumer
Datum : 27 oktober 2021
Onderwerp : Resultaten onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente Oostzaan
Bijlagen : Rapportage Oostzaan MKB-vriendelijkste gemeente 2020-2021

In opdracht van MKB-Nederland onderzoekt Lexnova Marktonderzoek elke twee jaar met een digitale peiling de mening van MKB-ondernemers en ZZP'ers over de dienstverlening van hun gemeente. In het najaar 2020 is wederom een onderzoek gehouden. Het onderzoek betreft een basispeiling voor alle gemeenten en een extra peiling als gemeenten dat wensen.

De basispeiling is gericht op het gebied van 4 pijlers:

1. Tevredenheid van ondernemers
2. Het imago van de gemeente
3. Communicatie en beleid
4. Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten

Daarnaast is in een extra peiling voor gemeenten Oostzaan, Wormerland, Zaanstad, Purmerend, Beemster en Edam-Volendam aanvullende vragen gesteld over de coronacrisis, de informatievoorziening, de vestigingsplaats, ondernemersinformatie en het onderwijs.

Onderzoeksgebied en response

Alle economisch actieve MKB-bedrijven en zzp'ers in Oostzaan (totaal 1.170) zijn per brief benaderd voor deelname aan het digitale onderzoek. Mede dankzij de promotie van CBO en de parkmanagementorganisaties van Ambacht en Skoon hebben in totaal 53 ondernemers de vragenlijst ingevuld.

54% van de respondenten is lid van een ondernemersvereniging.

Relevantste rapportcijfers

In augustus 2021 heeft Lexnova de resultaten bekendgemaakt en een rapport opgesteld voor gemeente Oostzaan.

Ondernemers in Oostzaan beoordelen het ondernemersklimaat in de gemeente met een 6,0 en ligt daarmee onder het landelijk gemiddelde (7,0). In 2018 werd het ondernemersklimaat ook een 6,0 gegeven.

De resultaten van de relevantste beoordelingen zijn hieronder weergegeven, waarbij de cijfers van Oostzaan worden afgezet ten opzichte van het gemiddelde van de regio Zaanstreek-Waterland.

De resultaten van de relevantste beoordelingen zijn hieronder weergegeven.

Rapportcijfers	Oostzaan	Wormerland	Regio
Ondernemersklimaat	6,0	6,6	6,2
Telefonische bereikbaarheid	6,4	6,7	6,2
Digitale bereikbaarheid	6,1	6,7	6,5
Snelheid van dienstverlening	5,9	7,1	5,7
Nemen van initiatieven	4,2	5,4	4,9
Afstemming/overleg met ondernemers	5,4	5,8	5,1
Vergunningverlening	5,3	6,3	5,0
Prijs-kwaliteitsverhouding	4,8	5,7	5,3
Dienstverlening tijdens coronacrisis	4,6	5,7	5,3
Bedrijfslocatie	7,1	8,0	7,9

De uitvraag naar communicatie en beleid van de gemeente is met een andere beoordelingsmethodiek in het rapport weergegeven. De maximumscore is 4,0 punten. Er zijn negen vragen gesteld die met "ja/nee" of "weet niet/misschien" beantwoord konden worden. Vragen gingen bijvoorbeeld over structureel overleg voeren met ondernemersorganisaties, aanspreekpunt hebben, beleid voor starters, actieve communicatie etc. Oostzaan scoort 1,3 punten, net onder het regio-gemiddelde. Het landelijk gemiddelde is 2,0 punten. Ondernemers worden het liefst per e-mail, via digitale nieuwsbrief of per post geïnformeerd.

Conclusie:

Oostzaan scoort op veel punten lager dan de deelnemende regio-gemeenten. De beoordeling ligt op het niveau of iets lager dan 2018. Opvallend is dat de dienstverlening van de ambtelijke organisatie door Oostzaan lager wordt beoordeeld dan Wormerland doet.

Sterke punten gemeente Oostzaan:

- Kleine gemeente met korte lijnen
- Medewerkers zijn goed bereikbaar

Verbeterpunten ondernemersklimaat:

- Deskundigheid
- Begrip voor ondernemers
- Het nemen van initiatieven
- Snelheid van betalen
- Vereenvoudigen van regelgeving en vergunningentraject
- Meer aandacht voor wijk economie

Verbeterpunten communiceren:

- Snelheid van dienstverlening
- Afstemming en overleg met ondernemers
- Betrouwbaarheid
- Pro-actief informeren over coronamaatregelen
- Informeren bij ondernemers hoe het met hen gaat

Aanbevelingen

Gemeente Oostzaan kan haar kracht als kleine gemeente met korte lijnen beter inzetten om het contact met ondernemers te verbeteren. De komende twee jaar zou meer aandacht besteed kunnen worden aan een pro-actievere houding ten aanzien van algehele communicatie, informatievoorziening en contact/dialog met ondernemers. Op die manier zijn we als gemeente (nog meer) uitnodigend en gastvrij. Door een interesse te tonen in elke ondernemer weten we beter en sneller wat er leeft en speelt bij ondernemers, waardoor mogelijke issues adequaat opgepakt kunnen worden.

Voorstel voor de komende twee jaar

1. Meer pro-actief contact tussen gemeente en ondernemers:

- Bedrijfsbezoeken college (desnoods digitaal): 3x per jaar
- Individueel bezoek burgemeester of wethouder(s) met ondernemers: 9x per jaar
(ook interessant voor andere portefeuillehouders sociaal domein en ruimtelijke ordening)
- Ondernemersnetwerkbijeenkomst CBO/Gemeente (nieuwjaar?) 1x per jaar

2. Verbeteren ondernemersklimaat:

- Pagina Economische Zaken met actuele informatie op website Gemeente Oostzaan
- Meer bekendheid geven aan het Startersloket Zaanstreek-Waterland
- Implementatie dienstverleningsvisie met speciale aandacht voor ondernemers

3. Communicatie en informatie:

- Verslag van bedrijfsbezoeken op website, sociale media, Kompas
- Kernpunten uit structureel overleg CBO/gemeente
- Aandacht voor dag van de ondernemer (3^e vrijdag november)
- Actievere communicatie over gemeentelijk (ondernemers)nieuws
- Verrijken adressenbestand met e-mailadressen van ondernemers (AVG-proof)

4. Uitdragen rol/belang van CBO:

- Toegevoegde waarde duiden/communiceren
- Leden zichtbaarder laten zijn voor ondernemers
- Lidmaatschap interessant maken voor ZZP'ers

Financiële consequenties:

Bovenstaande aanpak is binnen de urenbegroting van economische zaken uit te voeren.

Inschatting externe kosten: € 2.000,- per jaar.

Het jaarbudget EZ is € 4.000,-. Dit is toereikend om bovenstaande activiteiten uit te voeren.