



Rapportage
**MKB-vriendelijkste
gemeente 2020/2021**

Houten



Voorwoord

Den Haag/Groningen, augustus 2021

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het resultaat van het in 2020/2021 gehouden onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland, met een verbijzondering naar uw gemeente.

Op basis van dit onderzoek is een ranglijst gevormd en is in 2021 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 Marktonderzoek



Inhoud

1. Algemeen	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Doel van het onderzoek	3
1.3 Populatie, steekproef en respons	3
2. Resultaten	4
2.1 Inleiding	4
2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers	4
2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente	6
2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid	7
2.5 Pijler 4: Beoordeling prijs-kwaliteitsverhouding	9
2.6 Totale ranglijst provincie Utrecht	10
2.7 Totale ranglijst landelijk – top drie	11
2.8 Coronacrisis	12

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. Het stimuleren van het lokale ondernemersklimaat is in deze tijd belangrijker dan ooit: juist door de coronacrisis hebben ondernemers baat bij een goede dienstverlening.

Op basis van dit onderzoek is de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. Deze ranglijst geeft een beeld van de relatieve positie van iedere gemeente in Nederland als het gaat om de waardering van de dienstverlening. 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 dienstverlening van de 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 is in het onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente gedurende de coronacrisis.

1.3 Populatie, steekproef en respons

Het onderzoek is voor iedere gemeente in Nederland uitgevoerd. Hiervoor hebben in totaal bijna 20.000 ondernemers verdeeld over 351 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. In de provincie Utrecht hebben 1.206 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.

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 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 opgeteld.¹

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers berekend zijn en hoe de gemeente Houten en de overige gemeenten in de provincie Utrecht scoren op de verschillende onderdelen. Naast de vier pijlers is in dit onderzoek ingegaan op de dienstverlening van de gemeente tijdens de coronacrisis.

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 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.²

Hieronder vindt u de ranglijst van alle gemeenten in de provincie Utrecht voor de pijler tevredenheid. De gemeenten in de provincie Utrecht worden gemiddeld gewaardeerd met een 6,9.

Tabel 1 – Ranglijst tevredenheid van de ondernemers

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Amersfoort	7,8
2	Houten	7,7
3	Bunschoten	7,6
4	Renswoude	7,5

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.

5	Wijk bij Duurstede	7,5
6	Utrecht	7,5
7	De Bilt	7,5
8	Soest	7,5
9	Zeist	7,4
10	Woudenberg	7,4
11	Baarn	7,3
12	Leusden	7,2
13	Oudewater	7,2
14	Nieuwegein	7,1
15	Lopik	6,9
16	Stichtse Vecht	6,8
17	IJsselstein	6,8
18	Vijfheerenlanden	6,8
19	Utrechtse Heuvelrug	6,6
20	Veenendaal	6,6
21	Woerden	6,6
22	Rhenen	6,5
23	Bunnik	6,4
24	De Ronde Venen	5,5
25	Montfoort	5,5
26	Eemnes	5,4

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In tabel 2 worden deze voor de gemeente Houten weergegeven.

Tabel 2 - Aspecten van dienstverlening, rapportcijfers

	Houten
Digitale bereikbaarheid	7,8
Telefonische bereikbaarheid	7,3
Snelheid van betalen	7,2
Betrouwbaarheid	7,4
Deskundigheid	7,5
Begrip voor ondernemers	7,6
Klantgerichtheid	7,1
Snelheid van dienstverlening	7,5
Afstemming en overleg met ondernemers	7,2
Vergunningverlening	7,5

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 hieronder te zien heeft in de provincie Utrecht de gemeente Utrecht 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 3 – Ranglijst imago van de gemeente

Rang	Gemeente	Percentage
1	Utrecht	1,52
2	Amersfoort	0,73
3	Veenendaal	0,44
4	Houten	0,39
5	Woerden	0,37
6	Soest	0,27
7	Renswoude	0,24
8	Rhenen	0,22
9	Oudewater	0,20
10	Bunschoten	0,17
11	Baarn	0,15
11	Nieuwegein	0,15
11	Stichtse Vecht	0,15
14	Zeist	0,12
15	Wijk bij Duurstede	0,10

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.

15	De Bilt	0,10
15	Leusden	0,10
15	Lopik	0,10
15	IJsselstein	0,10
15	Utrechtse Heuvelrug	0,10
15	Montfoort	0,10
15	Eemnes	0,10
23	Woudenberg	0,07
23	De Ronde Venen	0,07
25	Vijfheerenlanden	0,05
26	Bunnik	0,00

2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een aanspreekpunt heeft voor ondernemers, 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.

Hierna wordt de ranglijst van de provincie Utrecht weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 4 – Ranglijst communicatie en beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Bunschoten	2,6
2	Soest	2,5
3	Houten	2,4
4	Utrecht	2,3
5	Nieuwegein	2,3
6	IJsselstein	2,3
7	Zeist	2,2
8	Renswoude	2,2
9	Oudewater	2,2
10	Woudenberg	2,2
11	Rhenen	2,1
12	Leusden	2,0
13	Amersfoort	1,9
14	Vijfheerenlanden	1,9
15	De Bilt	1,9
16	Veenendaal	1,7
17	Baarn	1,7
18	Lopik	1,7
19	Wijk bij Duurstede	1,7
20	Utrechtse Heuvelrug	1,7
21	Woerden	1,6
22	Bunnik	1,6
23	De Ronde Venen	1,5
24	Montfoort	1,5
25	Stichtse Vecht	1,4

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het gemiddelde in de provincie Utrecht is 1,9.

2.5 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 investeringen in bijvoorbeeld bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, parkeervoorzieningen etc. Op basis van het gemiddelde cijfer zijn de gemeenten op dit onderdeel gerangschikt.

Gemiddeld wordt de prijs-kwaliteitsverhouding in de provincie Utrecht gewaardeerd met een 6,4.

Tabel 5 – Ranglijst prijs-kwaliteitsverhouding

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Oudewater	7,4
2	Houten	7,3
3	Bunschoten	7,2
4	Utrecht	7,2
5	Nieuwegein	7,1
6	Zeist	7,0
7	Renswoude	7,0
8	Baarn	6,9
9	Leusden	6,7
10	Amersfoort	6,7
11	De Bilt	6,6
12	Soest	6,5
13	Rhenen	6,4
14	Woudenberg	6,4
14	Wijk bij Duurstede	6,4
16	Bunnik	6,1
17	Utrechtse Heuvelrug	6,1
18	Woerden	6,0
19	Lopik	6,0
20	Vijfheerenlanden	6,0
21	Veenendaal	6,0

22	IJsselstein	6,0
23	Stichtse Vecht	5,9
24	De Ronde Venen	5,0
25	Montfoort	4,8
26	Eemnes	4,6

2.6 Totale ranglijst provincie Utrecht

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Utrecht op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Utrecht weergegeven in de eerste kolom en de rang die de gemeenten in het onderzoek in 2018/2019 behaalden.

Tabel 6 – Totale provinciale ranglijst

Rang 2020/ 2021	Rang 2018/ 2019	Gemeente	Rang Tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	5	Houten	2 (7,7)	4	3	2
2	3	Bunschoten	3 (7,6)	10	1	3
3	7	Utrecht	6 (7,5)	1	4	4
4	1	Soest	8 (7,5)	6	2	12
5	2	Renswoude	4 (7,5)	7	8	7
6	10	Amersfoort	1 (7,8)	2	13	10
7	4	Oudewater	13 (7,2)	9	9	1
8	15	Zeist	9 (7,4)	14	7	6
9	9	Nieuwegein	14 (7,1)	11	5	5
10	8	Woudenberg	10 (7,4)	23	10	14
11	14	Leusden	12 (7,2)	15	12	9
12	19	De Bilt	7 (7,5)	15	15	11
13	17	Baarn	11 (7,3)	11	17	8
14	11	Wijk bij Duurstede	5 (7,5)	15	19	14
15	23	Rhenen	22 (6,5)	8	11	13
16	18	IJsselstein	17 (6,8)	15	6	22
17	13	Veenendaal	20 (6,6)	3	16	21
18	6	Lopik	15 (6,9)	15	18	19
19		Vijfheerenlanden	18 (6,8)	25	14	20
20	12	Woerden	21 (6,6)	5	21	18
21	24	Utrechtse Heuvelrug	19 (6,6)	15	20	17
22	21	Stichtse Vecht	16 (6,8)	11	25	23

23	22	De Ronde Venen	24 (5,5)	23	23	24
24	25	Montfoort	25 (5,5)	15	24	25
25	20	Eemnes	26 (5,4)	15	26	26
26	16	Bunnik	23 (6,4)	26	22	16

2.7 Totale ranglijst landelijk – top drie

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 bevroegd 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.

Hieronder staan de totaalscores van de Nederlandse top drie en is weergegeven op welke manier de scores op de vier pijlers berekend zijn:

Tabel 7 – Top drie gemeenten in Nederland

		Tevredenheid			Imago			Communicatie & Beleid			Lasten			Totaal (b)+(d)+(f)+(h)
		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	1,67	0,42	3	1,22	0,31	6	3,30	0,82	1	1,99	0,50	3	2,05
2	Eindhoven	1,85	0,46	2	1,51	0,38	3	2,12	0,53	7	1,85	0,46	4	1,83
3	Almere	1,38	0,35	9	1,08	0,27	12	2,89	0,72	3	1,81	0,45	5	1,79

De plaats op de totale landelijke ranglijst van de gemeente Houten is: 12 (van de 351 gemeenten). Aan het onderzoek hebben 25 ondernemers in de gemeente Houten deelgenomen.

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 Coronacrisis

Editie 2020/2021 van het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente betreft een bijzondere editie. De coronacrisis heeft de ondernemersdienstverlening onder uitzonderlijke druk gezet. Er zijn dan ook verdiepende landelijke analyses gedaan naar de ontwikkeling van het ondernemersklimaat en de invloed van de coronacrisis. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen.

Hogere waardering

De ondernemersdienstverlening van gemeenten wordt deze editie gemiddeld hoger gewaardeerd. Op alle basispijlars van het onderzoek is sprake van een stijging ten opzichte van 2018/2019. Zo is de algehele tevredenheid over de dienstverlening gestegen naar bijna een 7. Vergelijkbare stijgingen zien we bij de pijler communicatie & beleid en bij de pijler voor de prijs-kwaliteitverhouding van gemeenten.

Een nadere blik op de resultaten geeft meerdere interessante inzichten. Zo gaven ondernemers gemiddeld vaker aan te weten of de gemeente bepaalde diensten aanbiedt, bijvoorbeeld als het gaat om de aanwezigheid van een aanspreekpunt c.q. accountmanager. Van de ondernemers gaf bijna de helft aan te weten dat een dergelijk aanspreekpunt aanwezig is, ten opzichte van een derde bij de voorgaande editie. Dit wijst op meer bekendheid met de dienstverlening. Kijkend naar specifieke aspecten van dienstverlening valt op dat de betrouwbaarheid van gemeenten en de snelheid van betalen gemiddeld hoger worden gewaardeerd.

Coronacrisis drukt stempel

Landelijk geven ondernemers overwegend aan dat de coronacrisis een negatieve invloed heeft op de eigen onderneming. De gemeentelijke dienstverlening rondom de coronacrisis waarden zij gemiddeld met een 6,1. Gemeente Houten krijgt gemiddeld een 7,1.

Landelijk is er sprake van samenhang: ondernemers die zeggen negatiever te zijn getroffen door de coronacrisis geven gemiddeld een lagere waardering voor de dienstverlening. Deze waardering blijkt niet eenduidig samen te hangen met de regio of het moment van enquêteren (vroeg of laat in de onderzoeksperiode), maar verschilt wel per sector en bedrijfsgrootte.

Onderliggende verschillen

Zowel bij de basispijlars als bij de corona-gerelateerde vragen zijn er wezenlijke onderliggende verschillen te zien op basis van de achtergrondkenmerken sector en bedrijfsgrootte. Om te beginnen met de sector. Ondernemers in de sectoren horeca, toerisme en recreatie geven aan negatiever getroffen te zijn door de coronacrisis dan ondernemers in andere sectoren. De ondernemers in deze sectoren geven dan ook, in lijn met de geconstateerde samenhang tussen getroffenheid en waardering, een lagere

waardering voor de dienstverlening. Een vergelijkbaar beeld is te zien bij de bedrijfsgrootte: kleinere ondernemers (zzp'ers en ondernemers met minder dan tien medewerkers) zeggen negatiever getroffen te zijn door de coronacrisis en geven gemiddeld een lagere waardering voor de dienstverlening dan grotere ondernemers.

De landelijke resultaten wijzen erop dat ondernemers en gemeenten naar elkaar toe zijn gegroeid sinds de voorgaande editie. Ondernemers zien de (extra) inspanningen van de gemeenten en laten dit blijken met een hogere waardering (gemiddeld). Hiervoor verdienen alle gemeenten, ongeacht de behaalde positie, een compliment.



MKB
vriendelijkste
gemeente


MKB
Nederland

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

Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl

lexnova 
marktonderzoek

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

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl