

Rapportage
MKB-vriendelijkste
gemeente 2018

Den Haag



Voorwoord

Den Haag/Groningen, april 2019

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het resultaat van het in 2018 en 2019 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 Den Haag	4
1.4	Populatie, steekproef en respons	4
1.5	Samenstelling van de steekproef	5
1.6	Rapportage	7

2. Resultaten standaardpeiling 8

2.1	Inleiding	8
2.2	Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers	8
2.3	Pijler 2: Het imago van de gemeente	11
2.4	Pijler 3: Communicatie en beleid	13
2.5	Pijler 4: Beoordeling prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten	15
2.6	Totale ranglijst provincie Zuid-Holland	17
2.7	Totale ranglijst landelijk	19
2.8	Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Den Haag	19
2.9	Matrix ondernemersklimaat gemeente Den Haag	20
2.9.1	Vergelijking prioriteitenmatrixen 2017 en 2018/2019	24
2.10	Sterke en zwakke punten gemeente Den Haag	24

3. Resultaten extrapeiling 25

3.1	Contact met de gemeente	25
3.2	Gemeentelijke nieuwsbrief voor ondernemers	27
3.3	Verbetering dienstverlening	27
3.4	Verbetering regelgeving	27
3.5	Gemeentelijke dienstverlening	28
3.6	Vestiging in de gemeente	28
3.7	Grootste uitdagingen op korte termijn	29
3.8	Grootste uitdagingen op midden-lange termijn	30

4. Aanbevelingen 32

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. 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 de eigen gemeente.

Gemeente Den Haag heeft Lexnova opdracht gegeven om dit onderzoek zodanig uit te breiden dat het jaarlijks een betrouwbaar inzicht biedt in het ondernemersklimaat van de gemeente Den Haag. Om het jaar kunnen de resultaten voor Den Haag tevens gebenchmarkt worden met landelijke resultaten. In deze versie van de rapportage volgen de resultaten van de landelijke editie 2018/2019, waarvan Den Haag mee doet met een grotere steekproef onder alle ondernemers (inclusief zzp'ers). De gemeente Den Haag heeft zelf nog twee individuele peilingen uitgevoerd, in 2017 (onder alle ondernemers, inclusief zzp'ers) en 2018 (alleen onder ondernemers met 2 werknemers of meer).

In deze rapportage worden de resultaten van Den Haag van 2018/2019 vergeleken met de resultaten uit de individuele peiling van 2017, omdat hieraan alle ondernemers (inclusief zzp'ers) hebben deelgenomen. Ook wordt in dit rapport een vergelijking gemaakt met de landelijke resultaten van 2018/2019 en die van de G5.

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 is 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 het landelijke onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeenten van 2018 is de gemeente Rijssen-Holten uitgeroepen tot MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

1.3 Onderzoeksopzet gemeente Den Haag

Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve enquête. De basisvragenlijst omvat in totaal 9 vragen over het ondernemersklimaat in de gemeente Den Haag en de extra vragenlijst voor de gemeente Den Haag bestaat uit 12 vragen. Ondernemers in Den Haag zijn net als bij vorige edities van dit onderzoek telefonisch geënquêteerd. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de maanden januari en februari 2019.

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 Zuid-Holland hebben 3.122 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 Den Haag

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle 54.773 ondernemers in de gemeente Den Haag. Uit de populatie is een aselechte bruto steekproef van 8.001 ondernemers getrokken. Er is gebruik gemaakt van gegevens van de Kamer van Koophandel om ondernemers telefonisch te benaderen met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

In totaal hebben 415 ondernemers de vragenlijst, inclusief de extra vragen van de gemeente Den Haag, beantwoord. Dit is 0,8% van de gehele populatie en 5,2% van de bruto steekproef.

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 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 voorgelegd gekregen, 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. De onnauwkeurigheid bedraagt in dit onderzoek 4,8%¹. Als bijvoorbeeld 50% van de ondernemers aangeeft tevreden te zijn over de dienstverlening van de gemeente, dan ligt dit percentage in werkelijkheid tussen de 45,2% en 54,8%.

¹ Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

1.5 Samenstelling van de steekproef

In de tabellen hieronder en op de volgende pagina wordt de samenstelling van de steekproef van de gemeente Den Haag van 2017 en 2018/2019 weergegeven naar branche en aantal werknemers.

Tabel 1 - Verdeling naar branche (ongewogen) – 2018/2019

	Populatie		Steekproef	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Zakelijke en financiële dienstverlening	16.946	31%	78	19%
Groot- tussen en detailhandel	7.192	13%	75	18%
Horeca, recreatie en toerisme	6.045	11%	48	12%
Bouw/vastgoed	8.493	16%	26	6%
Gezondheidszorg	4.919	9%	20	5%
Overig	11.178	20%	168	41%
Totaal	54.773	100%	415	100%

Tabel 2 - Verdeling naar aantal werknemers (ongewogen) - 2018/2019

	Populatie		Steekproef	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
1 werknemer	40.719	74%	170	41%
2 t/m 9 werknemers	10.937	20%	188	45%
10 of meer werknemers	3.117	6%	56	14%
Totaal	54.773	100%	414	100%

Tabel 3 – Verdeling naar branche (ongewogen) - 2017

	Populatie		Steekproef	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Zakelijke en financiële dienstverlening	15.672	32%	178	44%
Groot- tussen en detailhandel	7.322	15%	119	30%
Horeca, recreatie en toerisme	5.943	11%	16	4%
Bouw/vastgoed	6.795	14%	21	5%
Gezondheidszorg	3.942	8%	12	3%
Overig	9.459	19%	55	14%
Totaal	48.683	100%	401	100%

Tabel 4 - Verdeling naar aantal werknemers (ongewogen) - 2017

	Populatie		Steekproef	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
1 werknemer	34.735	71%	183	46%
2 t/m 9 werknemers	10.859	22%	177	44%
10 of meer werknemers	3.089	6%	41	10%
Totaal	48.683	100%	414	100%

1.5.1 Herweging

Om een representatief beeld te kunnen geven van de ondernemers in de gemeente Den Haag is ervoor gekozen om de resultaten van de peiling in de gemeente te wegen op basis van branche en het aantal werknemers (bron: LISA). 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 branche en aantal werknemers representatief voor de totale populatie in de gemeente.

Tabel 5 – Gewogen verdeling van de steekproef naar branche

	2017		2018/2019	
	Populatie	Steekproef	Populatie	Steekproef
Zakelijke en financiële dienstverlening	32%	32%	31%	31%
Groot- tussen en detailhandel	15%	15%	13%	13%
Horeca, recreatie en toerisme	11%	11%	11%	11%
Bouw/vastgoed	14%	14%	16%	16%
Gezondheidszorg	8%	8%	9%	9%
Overig	19%	19%	20%	20%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 6 – gewogen verdeling van de steekproef naar aantal werknemers

	2017		2018/2019	
	Populatie	Steekproef	Populatie	Steekproef
1 of minder werknemer(s)	71%	71%	74%	74%
2 t/m 9 werknemers	22%	22%	20%	20%
10 of meer werknemers	6%	6%	6%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%

1.6 Rapportage

Deze rapportage geeft de resultaten van het onderzoek weer aan de hand van de basisvragenlijst en de extra vragenlijst van de gemeente Den Haag. De resultaten van het standaardonderzoek zijn weergegeven in hoofdstuk 2. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerdergenoemde pijlers.

Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van de extra vragenlijst, de vragen die de gemeente Den Haag 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. Contact met de gemeente
2. Gemeentelijke nieuwsbrief voor ondernemers
3. Verbetering dienstverlening
4. Verbetering regelgeving
5. Gemeentelijke dienstverlening en vestiging in de gemeente
6. Grootste uitdagingen op korte en midden-lange termijn

Hoofdstuk 4 bevat de aanbevelingen voor de gemeente Den Haag, op basis van de resultaten van dit onderzoek.

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

De resultaten van de gemeente Den Haag worden (waar mogelijk) vergeleken met de resultaten uit het onderzoek in 2017. Rapportcijfers zijn getoetst op significante verschillen, waar dit het geval is wordt een significant verschil ($p < 0,05$) aangeduid met een sterretje (*).

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

2. Resultaten standaardpeiling

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.²

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers berekend zijn en hoe de gemeente Den Haag 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 ondernemers³.

Hieronder vindt u de ranglijst van alle gemeenten in de provincie Zuid-Holland voor de pijler tevredenheid.

Tabel 7 – Provinciale ranglijst voor de pijler tevredenheid

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Capelle aan den IJssel	7,4
2	Zoetermeer	7,3
3	Barendrecht	7,3
4	Leiden	7,3
5	Ridderkerk	7,2
6	Katwijk	7,1
7	Brielle	7,0
8	Hendrik-Ido-Ambacht	7,0
9	Rotterdam	7,0
10	Westland	7,0
11	Lansingerland	6,9
12	Dordrecht	6,9
13	Bodegraven-Reeuwijk	6,9
14	Alblasserdam	6,9

² 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).

³ 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.

15	Maassluis	6,8
16	Alphen aan den Rijn	6,8
17	Leidschendam-Voorburg	6,8
18	Rijswijk	6,8
19	Zwijndrecht	6,8
20	Papendrecht	6,8
21	Westvoorne	6,8
22	Hardinxveld-Giessendam	6,8
23	Oegstgeest	6,8
24	Gorinchem	6,7
25	Lisse	6,7
26	Kaag en Braassem	6,7
27	Sliedrecht	6,6
28	Schiedam	6,6
29	Albrandswaard	6,5
30	Wassenaar	6,5
31	Gouda	6,5
32	Vlaardingen	6,5
33	's-Gravenhage	6,5
34	Teylingen	6,5
35	Krimpen aan den IJssel	6,4
36	Goeree-Overflakkee	6,4
37	Nieuwkoop	6,4
38	Krimpenerwaard	6,4
39	Pijnacker-Nootdorp	6,3
40	Zuidplas	6,3
41	Delft	6,3
42	Hellevoetsluis	6,3
43	Midden-Delfland	6,3
44	Leiderdorp	6,2
45	Voorschoten	6,2
46	Waddinxveen	6,1
47	Hillegom	6,0
48	Zoeterwoude	5,8
49	Nissewaard	4,4

In het algemeen worden de gemeenten in Nederland gemiddeld gewaardeerd met een 6,7. In de provincie Zuid-Holland wordt gemiddeld een rapportcijfer 6,6 gegeven. In de provincie Zuid-Holland is het hoogste tevredenheidscijfer voor de gemeente Capelle aan den IJssel. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,4 als rapportcijfer.

De gemeente Den Haag behoort tot de grote gemeenten, deze gemeenten worden landelijk gemiddeld gewaardeerd met een 6,8.

Gemeente Den Haag scoort in 2018/2019 gemiddeld een 6,5, onder het gemiddelde in de provincie Zuid-Holland en onder het landelijke gemiddelde van grote gemeenten. In 2017 scoorde de gemeente Den Haag gemiddeld een 6,6.

Van de overige G5-gemeenten scoort gemeente Amsterdam ook een 6,5, gemeente Rotterdam een 7,0, gemeente Utrecht een 7,2 en gemeente Eindhoven een 7,3.

Ook is naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente Den Haag weergegeven. De vragenlijsten zijn tussen de peilingen geactualiseerd, waardoor niet alle aspecten van dienstverlening met elkaar vergeleken kunnen worden.

Uit de resultaten blijkt dat gemeente Den Haag gemiddeld het hoogst scoort op de aspecten digitale bereikbaarheid (6,8), telefonische bereikbaarheid (6,6) en betrouwbaarheid (6,5). Daarentegen geven respondenten gemiddeld minder hoge cijfers voor de aspecten kans op aanbesteden voor het regionale mkb (5,7), afstemming en overleg met ondernemers (5,9) en vergunningverlening (6,0).

Tabel 8 - Aspecten van dienstverlening (ondernemers in de gemeente), rapportcijfers

	Den Haag 2017 (n=165-341)	Den Haag 2018/2019 (n=415)	Provincie Zuid- Holland 2018	Nederland 2018
Digitale bereikbaarheid	-	6,8	7,0	7,1
Telefonische bereikbaarheid	-	6,6	6,6	6,8
Betrouwbaarheid	6,1	6,5	6,5	6,5
Deskundigheid	6,0	6,3	6,4	6,5
Snelheid van dienstverlening	-	6,3	6,2	6,3
Klantgerichtheid	-	6,3	6,3	6,3
Het nemen van initiatieven	-	6,2	6,1	6,1
Begrip voor ondernemers	5,6	6,1	6,2	6,3
Snelheid van betalen	6,1	6,1	6,3	6,4
Vergunningverlening*	5,8	6,0	6,1	6,1
Afstemming en overleg met ondernemers	-	5,9	6,1	6,2
Kans op aanbesteden voor het regionale mkb	-	5,7	5,9	6,0

In onderstaande tabel worden ook de rapportcijfers voor de afzonderlijke aspecten van dienstverlening weergegeven voor de G5-gemeenten.

Tabel 9 - Aspecten van dienstverlening (ondernemers in de gemeente), rapportcijfers G5-gemeenten

	Den Haag 2018/2019 (n=415)	Amsterdam 2018 (n=32-50)	Rotterdam 2018 (n=71-124)	Utrecht 2018 (n=34-46)	Eindhoven 2018 (n=38-51)
Digitale bereikbaarheid	6,8	6,6	6,4	6,6	7,4
Telefonische bereikbaarheid	6,6	6,0	5,8	6,6	6,8
Betrouwbaarheid	6,5	6,1	6,2	6,5	6,6

Deskundigheid	6,3	6,2	6,2	6,4	6,9
Snelheid van dienstverlening	6,3	5,7	5,9	6,2	6,6
Klantgerichtheid	6,3	5,7	6,1	5,9	6,5
Het nemen van initiatieven	6,2	5,5	6,1	6,2	6,7
Begrip voor ondernemers	6,1	5,9	6,1	6,1	6,8
Snelheid van betalen	6,1	5,9	5,5	6,1	6,0
Vergunningverlening	6,0	5,5	5,5	6,0	6,5
Afstemming en overleg met ondernemers	5,9	5,7	6,1	6,0	6,6
Kans op aanbesteden voor het regionale mkb	5,7	5,8	5,0	6,1	6,5

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 Zuid-Holland de gemeente Rotterdam 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 gecorrigeerd.⁴

Tabel 10 – Provinciale ranglijst voor de pijler imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Rotterdam	4,35
2	's-Gravenhage	0,84
3	Alphen aan den Rijn	0,71
4	Zoetermeer	0,63
5	Leiden	0,52
6	Barendrecht	0,46
7	Dordrecht	0,42
7	Delft	0,42
9	Alblasserdam	0,36
9	Gouda	0,36

⁴ 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.

11	Rijswijk	0,31
12	Westland	0,29
12	Albrandswaard	0,29
14	Capelle aan den IJssel	0,27
15	Hellevoetsluis	0,23
16	Leidschendam-Voorburg	0,17
16	Lisse	0,17
18	Ridderkerk	0,15
18	Brielle	0,15
18	Pijnacker-Nootdorp	0,15
18	Zuidplas	0,15
22	Katwijk	0,13
22	Lansingerland	0,13
22	Papendrecht	0,13
25	Bodegraven-Reeuwijk	0,10
25	Zwijndrecht	0,10
25	Wassenaar	0,10
25	Midden-Delfland	0,10
25	Waddinxveen	0,10
30	Maassluis	0,08
30	Gorinchem	0,08
30	Schiedam	0,08
30	Krimpen aan den IJssel	0,08
30	Nieuwkoop	0,08
30	Krimpenerwaard	0,08
30	Nissewaard	0,08
37	Hardinxveld-Giessendam	0,06
37	Sliedrecht	0,06
37	Goeree-Overflakkee	0,06
37	Leiderdorp	0,06
37	Voorschoten	0,06
42	Hendrik-Ido-Ambacht	0,04
42	Westvoorne	0,04
42	Vlaardingen	0,04
42	Zoeterwoude	0,04
46	Kaag en Braassem	0,02
46	Teylingen	0,02
46	Hillegom	0,02
49	Oegstgeest	0,00

Op deze provinciale ranglijst staat gemeente Den Haag op de **2^e** plaats.
De gemeente Amsterdam leidt de landelijke ranglijst van de grote gemeenten.

Van de overige G5-gemeenten staat gemeente Amsterdam op de 1^e plaats van de provincie Noord-Holland (met 5,73 punten), gemeente Rotterdam op de 1^e plaats van de provincie Zuid-Holland (met 4,35 punten), gemeente Utrecht op de 2^e plaats van de provincie Utrecht (met 1,38 punten) en gemeente Eindhoven op de 1^e plaats van de provincie Noord-Brabant (met 3,22 punten).

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 Zuid-Holland weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

Tabel 11 – Provinciale ranglijst voor de pijler communicatie & beleid

Rang	Gemeente	Score
1	Brielle	2,6
2	Albrandswaard	2,5

3	Hendrik-Ido-Ambacht	2,4
4	Leiden	2,3
5	Westvoorne	2,3
6	Alblasserdam	2,2
7	Zoetermeer	2,2
8	Barendrecht	2,2
9	Schiedam	2,1
10	Katwijk	2,1
11	Goeree-Overflakkee	2,1
12	Oegstgeest	2,1
13	Ridderkerk	2,1
14	Alphen aan den Rijn	2,1
15	Rotterdam	2,0
16	Pijnacker-Nootdorp	2,0
17	Bodegraven-Reeuwijk	2,0
18	Wassenaar	2,0
19	Rijswijk	2,0
20	Leiderdorp	1,9
21	Capelle aan den IJssel	1,9
22	Gouda	1,9
23	Leidschendam-Voorburg	1,9
24	Sliedrecht	1,8
25	Midden-Delfland	1,8
26	Lansingerland	1,8
27	Nieuwkoop	1,8
28	Lisse	1,8
29	Voorschoten	1,8
30	Papendrecht	1,8
31	Westland	1,7
32	Gorinchem	1,7
33	Zuidplas	1,7
34	Zwijndrecht	1,7
35	Maassluis	1,7
36	Vlaardingen	1,7
37	's-Gravenhage	1,7
38	Hillegom	1,6
39	Dordrecht	1,6
40	Krimpenewaard	1,6
41	Waddinxveen	1,6
42	Krimpen aan den IJssel	1,6
43	Nissewaard	1,6
44	Zoeterwoude	1,6
45	Delft	1,5

46	Hardinxveld-Giessendam	1,5
47	Teylingen	1,5
48	Kaag en Braassem	1,4
49	Hellevoetsluis	1,4

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Het landelijke gemiddelde is 1,9 punten. Het gemiddelde in de provincie Zuid-Holland is 1,9 punten. In de provincie Zuid-Holland is de hoogste score behaald door de gemeente Brielle met gemiddeld 2,6 punten.

Het landelijke gemiddelde voor grote gemeenten is 1,9 punten. Gemeente Den Haag scoort 1,7 punten. Een vergelijking met de score van 2017 is niet mogelijk.

Van de overige G5-gemeenten heeft gemeente Amsterdam 2,2 punten behaald, gemeente Rotterdam 2,0 punten, gemeente Utrecht 2,0 punten en gemeente Eindhoven 2,3 punten.

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

Tabel 12 - Stellingen (n=415)

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	20%	17%	63%
heeft specifiek beleid voor het mkb	29%	20%	51%
voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	24%	29%	47%
zet zich in om de regeldruk te verminderen	22%	34%	44%
voert actief arbeidsmarktbeleid	31%	22%	46%
zet zich in voor veiligheid	65%	15%	19%
heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	38%	18%	43%
biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	34%	22%	44%

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

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Brielle	7,4
2	Westland	7,1
3	Hendrik-Ido-Ambacht	7,0
4	Alblasserdam	6,9
5	Barendrecht	6,8
6	Lisse	6,7
7	Leiden	6,7
8	Midden-Delfland	6,7
9	Albrandswaard	6,7
10	Katwijk	6,6
11	Capelle aan den IJssel	6,6
12	Leidschendam-Voorburg	6,6
13	Pijnacker-Nootdorp	6,6
14	Westvoorne	6,5
15	Teylingen	6,5
16	Papendrecht	6,5
16	Gorinchem	6,5
18	Schiedam	6,5
19	Zoetermeer	6,5
20	Sliedrecht	6,4
21	Rotterdam	6,4
22	Alphen aan den Rijn	6,4
23	Leiderdorp	6,4
24	Zwijndrecht	6,4
25	Hardinxveld-Giessendam	6,3
26	Bodegraven-Reeuwijk	6,3
27	Ridderkerk	6,2
28	Maassluis	6,2
29	Oegstgeest	6,2
30	Rijswijk	6,2
31	's-Gravenhage	6,1
32	Dordrecht	6,1
33	Krimpenewaard	6,1
34	Waddinxveen	6,0
35	Hellevoetsluis	6,0
36	Vlaardingen	5,9
37	Krimpen aan den IJssel	5,9
38	Wassenaar	5,9
39	Nieuwkoop	5,9

40	Gouda	5,9
41	Zuidplas	5,9
42	Voorschoten	5,9
43	Lansingerland	5,8
44	Hillegom	5,8
45	Goeree-Overflakkee	5,8
46	Zoeterwoude	5,7
47	Delft	5,5
48	Kaag en Braassem	5,2
49	Nissewaard	3,6

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 Zuid-Holland ook gewaardeerd met een 6,2. In de provincie Zuid-Holland is de hoogste score voor de gemeente Brielle. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een 7,4.

De prijs/kwaliteitsverhouding in de grote gemeenten wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,2. Gemeente Den Haag scoort in 2018/2019 een gemiddeld rapportcijfer van 6,1. In 2017 scoorde de gemeente Den Haag gemiddeld een 6,0.

Van de overige G5-gemeenten scoorde gemeente Amsterdam een 5,8, gemeente Rotterdam een 6,4, gemeente Utrecht een 6,3 en gemeente Eindhoven een 6,7.

2.6 Totale ranglijst provincie Zuid-Holland

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Zuid-Holland op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Zuid-Holland weergegeven in de eerste kolom en de rang die de gemeenten in het onderzoek in 2015/2016 behaalden.

Tabel 14 – Totale provinciale ranglijst

Rang 2018	Rang 2015/ 2016	Gemeente	Rang Tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	33	Brielle	7 (7,0)	18	1	1
2	14	Leiden	4 (7,3)	5	4	7
3	3	Barendrecht	3 (7,3)	6	8	5
4	9	Zoetermeer	2 (7,3)	4	7	19
5	6	Hendrik-Ido-Ambacht	8 (7,0)	42	3	3
6	27	Alblasserdam	14 (6,9)	9	6	4
7	20	Rotterdam	9 (7,0)	1	15	21
8	49	Albrandswaard	29 (6,5)	12	2	9
9	2	Capelle aan den IJssel	1 (7,4)	14	21	11
10	36	Katwijk	6 (7,1)	22	10	10
11	8	Westland	10 (7,0)	12	31	2

12	42	Alphen aan den Rijn	16 (6,8)	3	14	22
13	26	Ridderkerk	5 (7,2)	18	13	27
14	11	Westvoorne	21 (6,8)	42	5	14
		Leidschendam-				
15	35	Voorburg	17 (6,8)	16	23	12
16	12	Schiedam	28 (6,6)	30	9	18
17	37	Bodegraven-Reeuwijk	13 (6,9)	25	17	26
18	31	Lisse	25 (6,7)	16	28	6
19	28	Rijswijk	18 (6,8)	11	19	30
20	41	Pijnacker-Nootdorp	39 (6,3)	18	16	13
21	43	Papendrecht	20 (6,8)	22	30	16
22	4	Gorinchem	24 (6,7)	30	32	16
23	25	Dordrecht	12 (6,9)	7	39	32
24	39	Zwijndrecht	19 (6,8)	25	34	24
25	48	Sliedrecht	27 (6,6)	37	24	20
26	47	Midden-Delfland	43 (6,3)	25	25	8
27	24	Maassluis	15 (6,8)	30	35	28
28	44	Lansingerland	11 (6,9)	22	26	43
29	18	's-Gravenhage	33 (6,5)	2	37	31
30	29	Gouda	31 (6,5)	9	22	40
31	54	Wassenaar	30 (6,5)	25	18	38
32	60	Leiderdorp	44 (6,2)	37	20	23
33	7	Goeree-Overflakkee	36 (6,4)	37	11	45
		Hardinxveld-				
34	10	Giessendam	22 (6,8)	37	46	25
35	53	Nieuwkoop	37 (6,4)	30	27	39
36	16	Krimpenerwaard	38 (6,4)	30	40	33
37	51	Teylingen	34 (6,5)	46	47	15
38	22	Zuidplas	40 (6,3)	18	33	41
39	38	Vlaardingen	32 (6,5)	42	36	36
40	30	Krimpen aan den IJssel	35 (6,4)	30	42	37
41	15	Voorschoten	45 (6,2)	37	29	42
42	21	Waddinxveen	46 (6,1)	25	41	34
43	1	Hellevoetsluis	42 (6,3)	15	49	35
44	45	Delft	41 (6,3)	7	45	47
45	59	Oegstgeest	23 (6,8)	49	12	29
46	23	Hillegom	47 (6,0)	46	38	44
47	17	Kaag en Braassem	26 (6,7)	46	48	48
48	19	Zoeterwoude	48 (5,8)	42	44	46
49	50	Nissewaard	49 (4,4)	30	43	49

2.7 Totale ranglijst landelijk

De totaalscore is berekend door de scores op de vier verschillende pijlers⁵ 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 15 – 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	2,95	0,74	1	1,27	0,32	5	3,07	0,77	2	2,78	0,70	2	2,52
2 Noordoostpolder	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

2.8 Overzicht belangrijkste resultaten gemeente Den Haag

Hieronder zijn de belangrijkste resultaten uit het onderzoek met betrekking tot de ranglijst voor de gemeente Den Haag weergegeven:

Plaats landelijke ranglijst 2018: **206** (van de 344 gemeenten)
 Plaats landelijke ranglijst 2016: **145**
 Plaats landelijke ranglijst 2013: **277**

Aantal ondervraagde ondernemers 2018: **415**
 Plaats landelijke ranglijst 2018 grote gemeenten: **48** (van de 62 gemeenten)

Ondernemersklimaat

Het totale tevredenheidsrapportcijfer voor het ondernemersklimaat in de gemeente Den Haag is een 6,5. Uit analyse blijkt dat zowel begrip voor ondernemers als de afstemming en het overleg met ondernemers (landelijk gezien) de belangrijkste verklarende variabelen voor het ondernemersklimaat zijn.

⁵ Zoals al eerder genoemd is van de vier pijlers is een genormaliseerd getal ('standaardscore') berekend om ze op één noemer te kunnen brengen.

2.9 Matrix ondernemersklimaat gemeente Den Haag

Prioriteitenmatrix 1 op de volgende pagina geeft alle uitkomsten van de aspecten van dienstverlening van de gemeente (inclusief de beoordeling van de prijs-kwaliteitsverhouding) voor 2018/2019 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

De 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

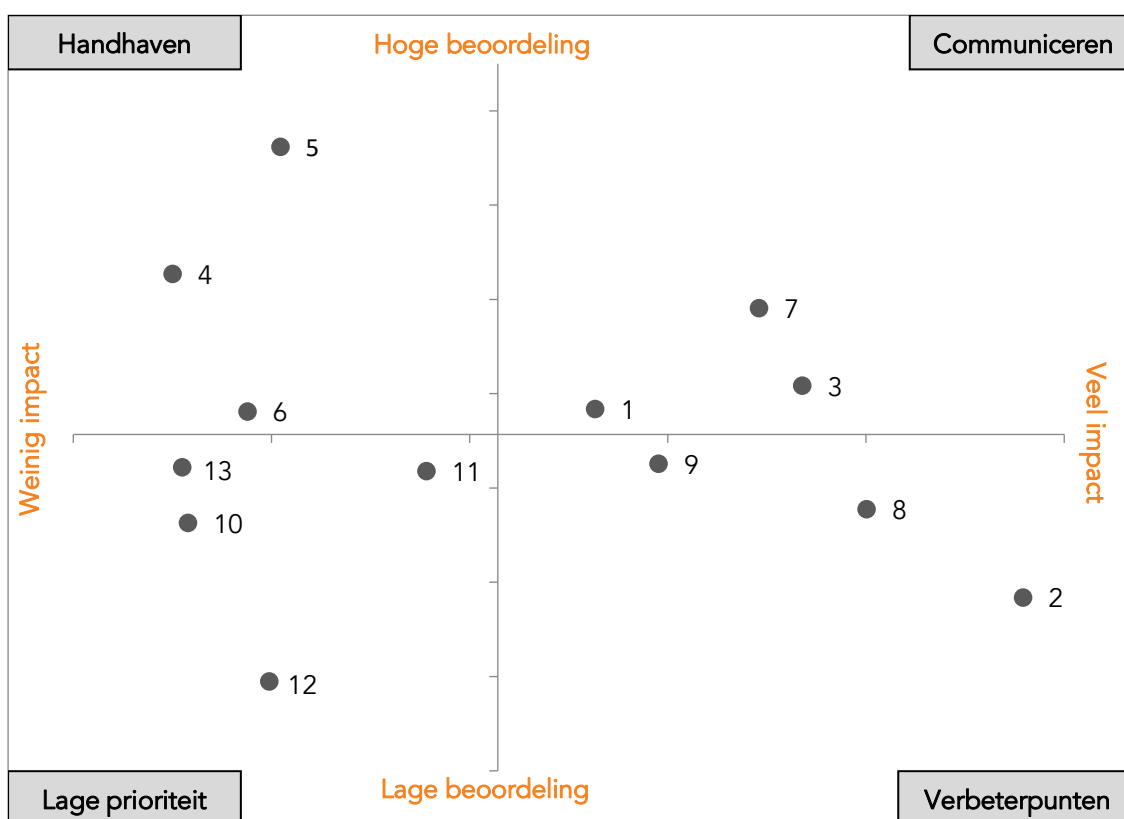
Op de horizontale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. Een aspect heeft een hoge mate van belang als het een grote samenhang vertoont met de waardering van het ondernemersklimaat. De samenhang van een aspect met het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee 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 2018/2019



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 het geld |
| 7. Betrouwbaarheid | |

Conclusies gemeente Den Haag

- Drie aspecten vallen in het kwadrant **verbeterpunten**:

- Afstemming en overleg met ondernemers.
- Begrip voor ondernemers.
- Het nemen van initiatieven.

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:

- De snelheid van dienstverlening.
- De betrouwbaarheid.
- De klantgerichtheid.

Deze drie aspecten vertonen relatief veel samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat en worden relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

- Het kwadrant **handhaven** bevat drie aspecten:

- De telefonische bereikbaarheid.
- De digitale bereikbaarheid.
- De deskundigheid.

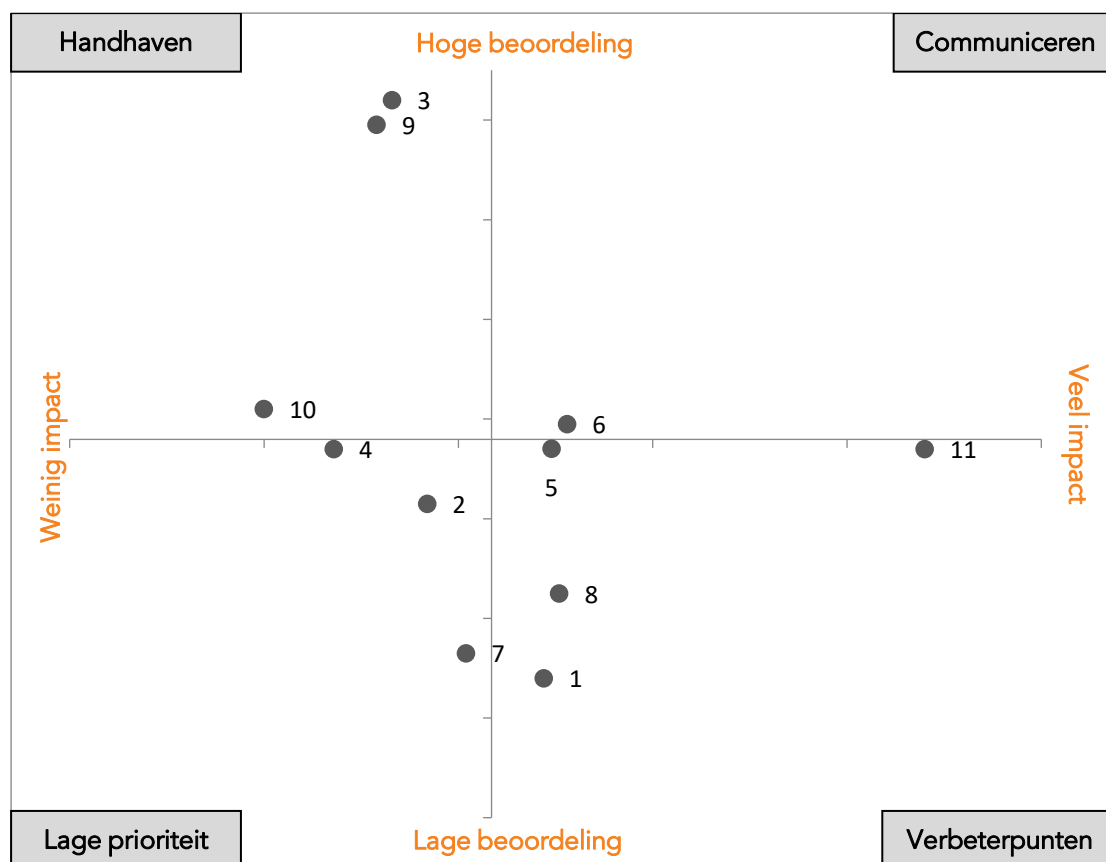
Deze drie aspecten vertonen relatief weinig samenhang met de waardering voor het ondernemersklimaat, maar worden wel relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.

- Er zijn vier aspecten die minder samenhang vertonen op het ondernemersklimaat en die een **lage prioriteit** hebben:

- Snelheid van betalen.
- Kansen op het aanbesteden voor het regionale mkb.
- Krijgen van waar voor het geld.
- De vergunningverlening.

De prioriteitenmatrix op de volgende pagina geeft alle uitkomsten van de aspecten van dienstverlening van de gemeente (inclusief de beoordeling van de prijs-kwaliteitsverhouding) voor het jaar 2017 weer. In de volgende paragraaf worden de twee matrixen met elkaar vergeleken.

Matrix 2 – Prioriteitenmatrix ondernemersklimaat 2017



Hieronder zijn alle onderwerpen genummerd weergegeven, zoals deze terug te vinden zijn in de prioriteitenmatrix.

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Snelheid van werken | 7. Begrip voor ondernemers |
| 2. Communicatie | 8. Vergunningverlening |
| 3. Vriendelijkheid en beleefdheid | 9. Veiligheid |
| 4. Toegankelijkheid | 10. Snelheid van betalen |
| 5. Deskundigheid | 11. Krijgen van waar voor het geld |
| 6. Betrouwbaarheid | |

2.9.1 Vergelijking prioriteitenmatrixen 2017 en 2018/2019

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de aspecten van de prioriteitenmatrixen van 2017 en 2018/2019 ingedeeld naar kwadrant. Echter moet worden opgemerkt dat dit slechts een beperkt beeld geeft, omdat er tussentijds veranderingen in gevraagde aspecten zijn geweest en de matrix is gebaseerd is op de verhoudingen van de aspecten tot elkaar.

Tabel 16 – Vergelijking kwadranten matrix 2017 en 2018/2019

Kwadrant	Aspecten 2017	Aspecten 2018/2019
Verbeterpunten	1. Snelheid van werken 2. Communicatie 4. Toegankelijkheid 7. Begrip voor ondernemers 8. Vergunningverlening 11. Krijgen van waar voor uw geld	2. Afstemming en overleg met ondernemers 8. Begrip voor ondernemers 9. Het nemen van initiatieven
Communiceren	10. Snelheid van betalen	1. Snelheid van dienstverlening 3. Klantgerichtheid 7. Betrouwbaarheid
Lage prioriteit	5. Deskundigheid	10. Vergunningverlening 11. Snelheid van betalen 12. Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb 13. Krijgen van waar voor het geld
Handhaven	3. Vriendelijkheid en beleefdheid 6. Betrouwbaarheid 9. Veiligheid	4. Telefonische bereikbaarheid 5. Digitale bereikbaarheid 6. Deskundigheid

2.10 Sterke en zwakke punten gemeente Den Haag

Aan de ondernemers is gevraagd sterke en zwakke punten van de gemeente Den Haag te noemen, alle factoren van dienstverlening in aanmerking genomen. Het verschil met de vorige uitkomsten is dat dit een open vraag is geweest waarbij ondernemers zelf spontaan sterke en zwakke aspecten konden noemen.

De ondernemers vinden dat sterke punten van de gemeente Den Haag zitten in de fysieke en digitale bereikbaarheid, de betrouwbaarheid en de toegankelijkheid. Bovendien wordt de aandacht voor veiligheid van de gemeente meerdere keren als positief punt genoemd.

Een zwak punt van de gemeente, volgens de ondernemers, is communicatie. Ondernemers stellen dat er weinig communicatie is vanuit de gemeente richting de ondernemers en ze hebben het gevoel dat ze een stukje betrokkenheid te missen, bijvoorbeeld in de vorm van persoonlijke gesprekken. Daarnaast zouden ze meer initiatief vanuit de gemeente willen zien. Verder zou de parkeergelegenheid beter geregeld kunnen worden.

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

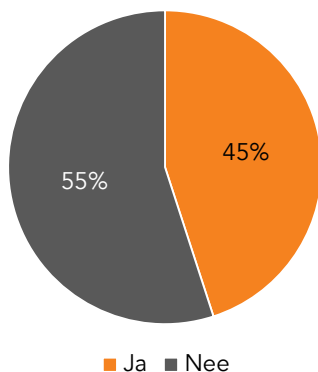
3. Resultaten extrapeiling

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

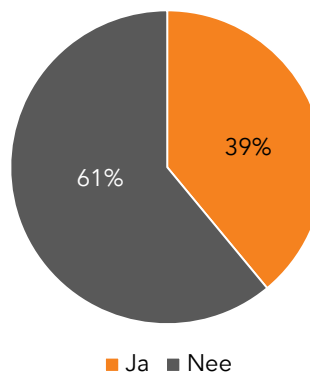
3.1 Contact met de gemeente

Aan de ondernemers is gevraagd of zij het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente. In 2018/2019 geeft 39% aan contact te hebben gehad met de gemeente, in 2017 was dit percentage iets hoger, namelijk 45%.

Grafiek 1 – Heeft u als ondernemer het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente Den Haag - 2017 (n=401)



Grafiek 2 – Heeft u als ondernemer het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente Den Haag – 2018/2019 (n=415)



Aan de ondernemers die aangeven het afgelopen jaar contact te hebben gehad met de gemeente is vervolgens gevraagd waarover zij contact hebben gehad. Bij de meeste ondernemers ging het om een vergunningaanvraag (25%), net zoals in 2017 (30%). Zie tabel 17 op de volgende pagina.

Meer dan twee derde van de ondernemers (39%) beantwoordt de vraag (ook) met het open antwoord 'anders, namelijk...'. Hoewel deze antwoorden tamelijk divers zijn, betreffen meerdere onderwerpen ruimtelijke zaken. Zo worden onder andere het herinrichten van gebieden, nieuwbouwplannen of verkeerssituaties genoemd. De antwoorden op 'een klacht van u, namelijk...' zijn divers, maar betreffen vooral kleine calamiteiten zoals overlast van fietsen of een defecte lamp.

Tabel 17: Kunt u aangeven waarover u contact heeft gehad met de gemeente Den Haag?

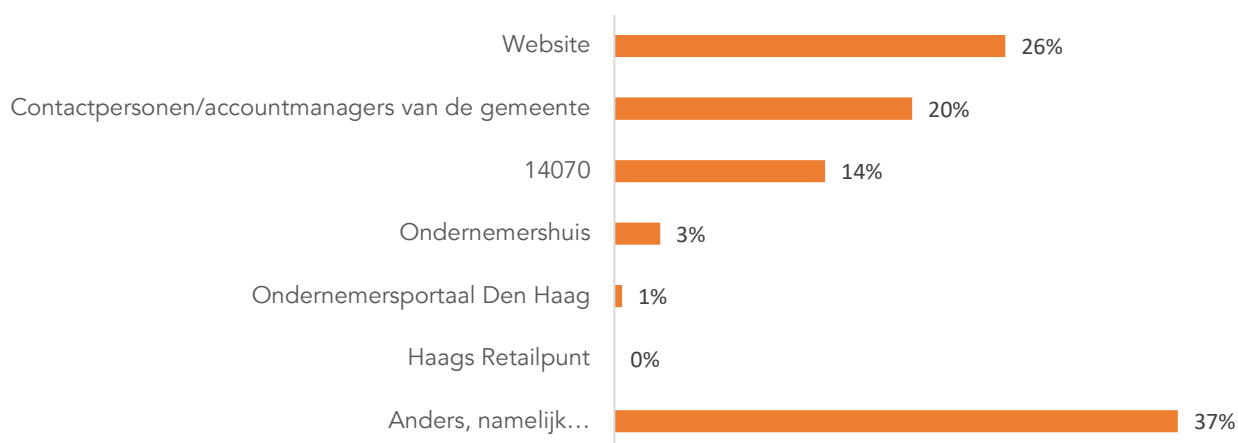
	2017 (n=182)		2018/2019 (n=163)	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Vergunningaanvraag	55	30%	40	25%
Parkeren*	52	29%	20	12%
Informatie over gemeentelijk product	34	19%	18	11%
Een klacht van u, namelijk...	20	11%	9	6%
Werkzaamheden in de openbare ruimte in de omgeving van uw bedrijf	20	11%	9	5%
Bereikbaarheid	6	3%	8	5%
Zwerfvuil/hondenpoep/graffiti	14	8%	8	5%
Vestiging nieuw bedrijf	3	2%	5	3%
Onroerend zaak belasting	9	5%	4	3%
Openstaande factuur	8	4%	4	2%
Leges	6	3%	0	0%
Anders, namelijk...	49	27%	63	39%

Een overzicht van het antwoord "een klacht van u, namelijk..." en "anders, namelijk..." is weergegeven in het bijlagenrapport.

Aan de ondernemers die contact hebben gehad met de gemeente is vervolgens gevraagd via welke kanalen zij contact hebben opgenomen met de gemeente. De website wordt het vaakst genoemd (26%). Zie grafiek 3. In 2017 is deze vraag niet gesteld, waardoor er geen vergelijking gemaakt kan worden.

Ondernemers hadden ook ruimte om andere onderwerpen aan te dragen. Deze antwoorden (36%) gaan voornamelijk over contact via de e-mail of telefonisch contact.

Grafiek 3 – Via welke kanalen heeft u contact opgenomen met de gemeente Den Haag? (n=163)

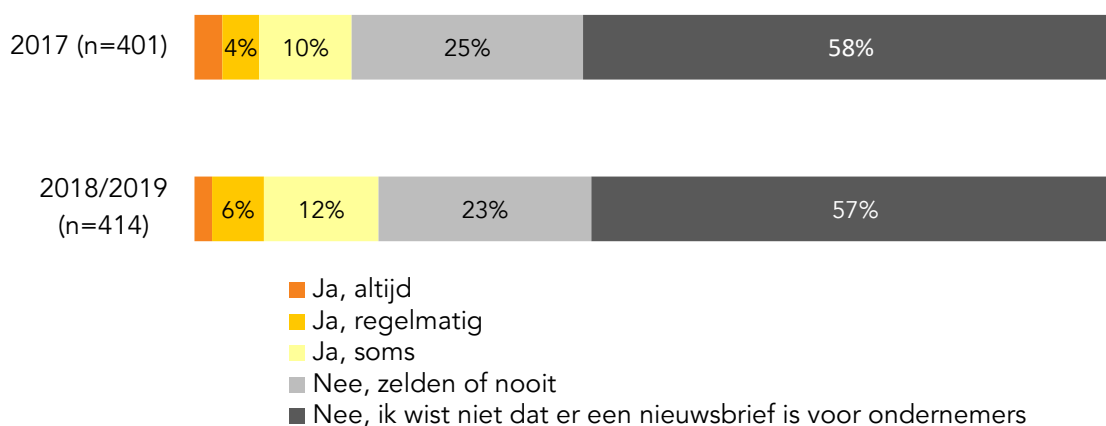


Een overzicht van het antwoord "anders, namelijk..." is weergegeven in het bijlagenrapport.

3.2 Gemeentelijke nieuwsbrief voor ondernemers

De ondernemers werd de vraag voorgelegd of zij de nieuwsbrief voor ondernemers lezen. In 2018/2019 geeft 20% van de ondernemers aan de nieuwsbrief altijd, regelmatig of soms te lezen. In 2017 gaf 17% van de ondervraagde ondernemers aan de nieuwsbrief altijd, regelmatig of soms te lezen. Meer dan de helft van de ondernemers (57%) geeft aan niet te weten dat er een nieuwsbrief is voor ondernemers.

Grafiek 4 - De gemeente Den Haag publiceert elk kwartaal een nieuwsbrief voor ondernemers. Leest u die?



3.3 Verbetering dienstverlening

Aan de ondernemers werd de vraag voorgelegd wanneer zij een hoger cijfer aan de gemeente Den Haag zouden geven voor dienstverlening aan ondernemers. Van de ondernemers heeft 40% (n=167) een antwoord gegeven, 60% heeft aangegeven het niet te weten.

De resultaten laten zien dat zowel in 2018/2019 als in 2017 **communicatie** het meest wordt genoemd als verbeterpunt. **Betere betrokkenheid, een luisterend oor en overleg met ondernemers** zijn de belangrijkste verbeterpunten volgens de ondervraagde ondernemers. Ook worden **de snelheid van werken en de vergunningsverlening** genoemd als punten die de ondervraagde ondernemers graag zien veranderen/verbeteren. Daarnaast zouden de ondervraagde ondernemers het op prijs stellen als **het parkeerbeleid** beter zou worden.

Alle antwoorden van de ondernemers op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

3.4 Verbetering regelgeving

Den Haag wil de regels voor ondernemers verminderen en vereenvoudigen (denk aan regels voor vergunningen, ontheffingen, en toestemmingen). De ondernemers werd verzocht aan te geven welke regels zij denken dat als eerste aangepast moeten worden. Van de ondernemers heeft 29% (n=122) een antwoord gegeven, 71% heeft aangegeven het niet te weten.

De gevraagde ondernemers vinden het belangrijk dat **regels omtrent vergunningen moeten vereenvoudigen**. Dit is vergelijkbaar met de opmerkingen van de ondervraagde

ondernemers in 2017. **Snellere afhandeling** van vergunningen **en het versoepelen van processen** wat betreft parkeervergunningen en procedures van vergunningaanvragen (bijvoorbeeld wat betreft reclamebeleid) worden genoemd als belangrijkste punten.

Alle antwoorden van de ondernemers op de open vragen zijn opgenomen in het bijlaggerapport.

3.5 Gemeentelijke dienstverlening

De ondernemers werden verschillende aspecten van dienstverlening van de gemeente voorgelegd, waarop zij een rapportcijfer (1-10) moesten geven voor elk van deze aspecten. Alle vier voorgelegde onderwerpen worden met een voldoende beoordeeld door de ondervraagde ondernemers. Te zien is dat het gemiddelde cijfer voor de parkeergelegenheid is gedaald. De overige gemiddelde rapportcijfers zijn gestegen ten opzichte van 2017.

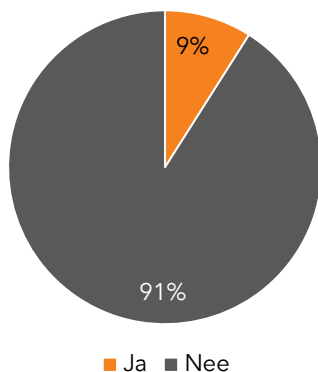
Tabel 18 – Gemiddelde rapportcijfers

	2017 (n=401)	2018/2019 (n=415)
De bereikbaarheid van uw bedrijf	6,9	7,5
De veiligheid in de omgeving van uw bedrijf	6,8	7,2
Onderhoud en beheer in de omgeving van uw bedrijf	6,8	7,0
De parkeergelegenheid bij uw bedrijf	6,4	6,3

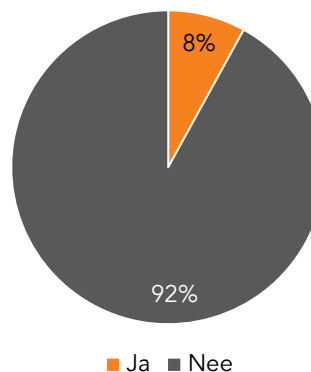
3.6 Vestiging in de gemeente

Aan de ondernemers is gevraagd of zij het afgelopen jaar hebben overwogen of nu overwegen om hun bedrijf in een andere gemeente te vestigen. Zie grafiek 5 voor de antwoorden uit 2017 en grafiek 6 voor 2018/2019.

Grafiek 5 – Heeft u het afgelopen jaar overwogen of overweegt u nu om uw bedrijf in een andere gemeente te vestigen? - 2017 (n=401)



Grafiek 6 – Heeft u het afgelopen jaar overwogen of overweegt u nu om uw bedrijf in een andere gemeente te vestigen? – 2018/2019 (n=415)



Indien de ondernemers aangeven dit te overwegen of dit het afgelopen jaar te hebben overwogen, is gevraagd welke reden zij hiervoor hebben. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld: ondernemers zijn niet tevreden over de bereikbaarheid en parkeergelegenheid, ondernemers denken dat er ergens anders meer klantgelegenheid zal zijn, ondernemers zijn niet tevreden met de gemeente Den Haag of ondernemers hebben een persoonlijke voorkeur voor een andere gemeente, bijvoorbeeld omdat ze meer rust zoeken of omdat ze daar vandaan komen.

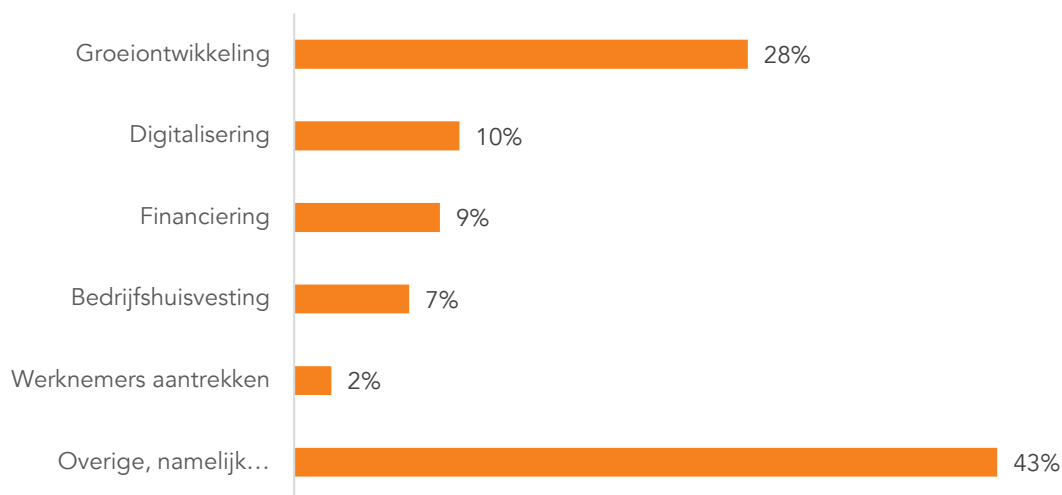
Alle antwoorden van de ondernemers op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

3.7 Grootste uitdagingen op korte termijn

De ondernemers werd voorgelegd welke uitdagingen zij denken te hebben op de korte termijn. Ondernemers zien de groeiontwikkeling als de grootste uitdaging op de korte termijn, namelijk 28%. Het aantrekken van werknemers wordt door de ondernemers het minst vaak genoemd (2%).

Ondernemers hadden ook ruimte om andere onderwerpen aan te dragen. Deze antwoorden betreffen voornamelijk het afbouwen van het bedrijf, overleven en stabiel blijven, of de ondernemers geven aan dat ze geen grote uitdagingen hebben op de korte termijn.

Grafiek 7 - Grootste uitdaging op de korte termijn (2018-2020) (n=415)



Een overzicht van het antwoord "overige, namelijk..." is weergegeven in het bijlagenrapport.

Vervolgens kregen de ondernemers de vraag waarom dit voor hen de grootste uitdaging is. Ondernemers geven aan dat ze mee moeten gaan met de tijd en de concurrentie wat betreft digitalisering, ze ondervinden moeilijkheden wat betreft het vinden van (voldoende) gekwalificeerd personeel, ze willen klanten aantrekken en behouden, ze willen blijven groeien en ze willen genoeg omzetten om te kunnen blijven bestaan.

Ook is geïnformeerd naar hoe de gemeente kan faciliteren in deze uitdagingen. De volgende punten worden meermaals genoemd:

- Oplossen van parkeer- en verkeersproblemen
- Betrokkenheid van de gemeente, actief meedenken met en begeleiden van ondernemers
- Het stimuleren en helpen van de ondernemers en hun omgeving
- Het aanbieden van meer informatie omtrent digitalisering, bijvoorbeeld in de vorm van workshops
- Het aanbieden van meer informatie omtrent financiering

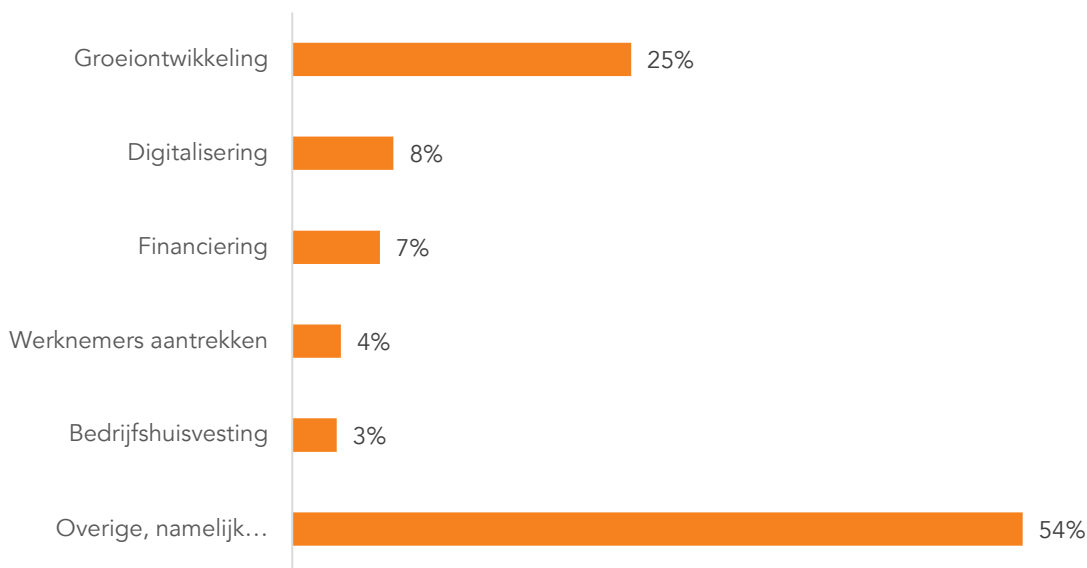
Alle antwoorden van de ondernemers op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagerapport.

3.8 Grootste uitdagingen op midden-lange termijn

Naast uitdagingen op de korte termijn, werd de ondernemers voorgelegd welke grote uitdagingen zij denken te hebben op de midden-lange termijn. Ondernemers zien de groeiontwikkeling als de grootste uitdaging op de midden-lange termijn, namelijk 25%. De bedrijfshuisvesting wordt door de ondernemers het minst vaak genoemd (3%).

Ook hier hadden ondernemers de ruimte om andere onderwerpen aan te dragen. Deze antwoorden betreffen, conform de vraag over de korte termijn, voornamelijk het afbouwen van het bedrijf, overleven, stabiel blijven of de ondernemers geven aan dat ze geen grote uitdagingen hebben of denken binnen de midden-lange termijn al gestopt te zijn.

Grafiek 8: Grootste uitdaging op de midden-lange termijn (2020-2025) (n=415)



Een overzicht van het antwoord "overige, namelijk..." is weergegeven in het bijlagenrapport.

Vervolgens kregen de ondernemers de vraag waarom dit voor hen de grootste uitdaging is. De antwoorden verschillen weinig van de antwoorden op de uitdagingen op de korte termijn en gaan voornamelijk over de wil van ondernemers om te blijven groeien of om door te gaan zoals het gaat, het meegaan in digitalisering, de

moeilijkheden wat betreft het vinden van personeel. Ook geven ondernemers aan problemen te ondervinden wat betreft de regelgeving en vergunningverlening.

Wederom is gevraagd hoe de gemeente kan faciliteren in deze uitdagingen. De volgende punten worden meermaals genoemd:

- Oplossen van parkeer- en verkeersproblemen
- Meer betrokkenheid van de gemeente
- Het ondersteunen en begeleiden van (kleine) ondernemers, bijvoorbeeld in de vorm van netwerken voor zzp'ers
- Voorlichtingen en workshops aanbieden omtrent digitalisering
- Het aanbieden van meer informatie omtrent financiering, bijvoorbeeld in de vorm van het gezamenlijk opstellen van een financieringsplan
- Zorgen voor voldoende gekwalificeerd personeel
- Zorgen voor voldoende locaties voor bedrijven, bijvoorbeeld in de vorm van verzamelgebouwen
- Versoepeling van het reclamebeleid

Alle antwoorden van de ondernemers op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagerapport.

4. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen een aantal aanbevelingen op basis van de resultaten die zijn gevonden bij de extrapeiling die de gemeente Den Haag heeft laten uitvoeren in het kader van het onderzoek MKB-vriendelijkste gemeente 2018/2019. Positieve punten van de gemeente Den Haag worden voornamelijk gevonden in de fysieke en digitale bereikbaarheid van de gemeente en de betrouwbaarheid en deskundigheid van de gemeente. De aandacht voor veiligheid van de gemeente wordt verder als sterk punt genoemd.

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.

Begrip voor ondernemers

Begrip voor ondernemers is een belangrijke verklarende variabele voor het ondernemersklimaat en ook voor de gemeente Den Haag is dit een verbeterpunt. Ondernemers geven aan meer betrokkenheid, steun en/of begeleiding van de gemeente te willen hebben. Als gemeente is het daarom zaak om ondernemers te allen tijde serieus te nemen en (nog meer) begrip te tonen voor hun problemen, vragen en opmerking. Dit kan door ondernemers actiever te betrekken bij het beleid, ze tijdig in te lichten, ze inspraak te geven en hun inbreng zichtbaar mee te nemen in de besluitvorming. Ondernemers geven ook aan dat ze graag willen dat de gemeente actiever met ze mee gaat denken en meer initiatief gaat tonen. Dit kan bijvoorbeeld door op maat gemaakte workshops en voorlichtingen aan te bieden.

Maak de diensten van de gemeente zichtbaar

Een deel van de ondernemers geeft aan niet op de hoogte te zijn van de activiteiten van de gemeente en wat de gemeente kan betekenen voor hen. Meerdere ondernemers weten bijvoorbeeld niet of de gemeente een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers heeft en meer dan de helft van de ondernemers geeft aan niet te weten van de speciale nieuwsbrief voor ondernemers. Informeer daarom via meerdere kanalen (bijvoorbeeld lokale krant, post, website en social media) ondernemers proactief over wat de gemeente voor hen kan betekenen en zoek de samenwerking.

Verbeter het contact met ondernemers

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 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.



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