

► Themabrief: **Economie**  
DSO/Strategie en Externe Betrekkingen, Portfoliomanagement en Onderzoek

SEPO verbindt en adviseert met portefeuille overstijgende blik over de beleidsthema's van DSO. Het team Onderzoek verzamelt en ontsluit de benodigde informatie en kennis, monitort relevante ontwikkelingen, evalueert beleidsmaatregelen en adviseert hierover voor de DSO-vakgebieden.

**Mei 2021**

## **MKB-vriendelijkste gemeente**

### **Inleiding**

Elke twee jaar voeren Lexnova en MKB-Nederland het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland uit. In de jaren dat dit landelijke onderzoek niet wordt uitgevoerd, voert Lexnova een aanvullend onderzoek voor de gemeente Den Haag uit. Over dit aanvullende onderzoek rapporteert deze kenniswijzer. Inmiddels is een aantal jaren beschikbaar. Echter, door wijzigingen in de vraagstelling zijn niet alle jaren met elkaar vergelijkbaar. Deze jaren en vraagstellingen zijn in deze kenniswijzer weggelaten. Specifieke vragen over corona komen binnenkort in een aparte kenniswijzer aan de orde.

### **Methode**

Het landelijke onderzoek stelt een rangorde vast met de relatieve positie van de deelnemende gemeenten als het gaat om de kwaliteit van het ondernemersklimaat. Deze rangorde is gebaseerd op vier onderdelen:

- De tevredenheid van de ondernemers over de eigen gemeente
- Het imago van de gemeente bij ondernemers buiten de gemeente
- De gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid met betrekking tot het midden- en kleinbedrijf

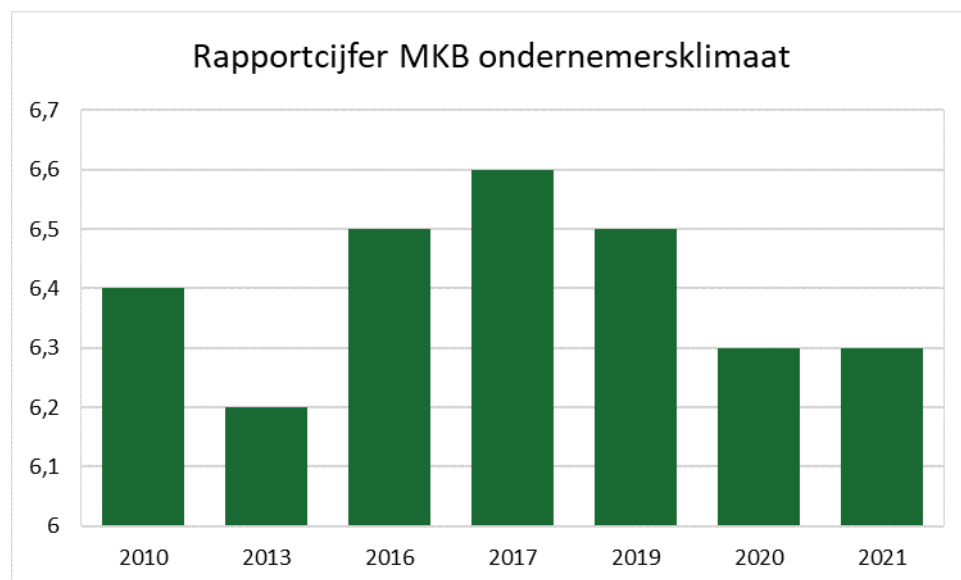
- De beleving van gemeentelijke lasten (prijs/kwaliteitsverhouding)

Omdat de landelijke data nog niet beschikbaar is, is over pijler 2 'het imago' nog niet te rapporteren<sup>1</sup>. Daarnaast heeft zoals eerder aangegeven deze kenniswijzer alleen betrekking op Den Haag en is er (nog) geen vergelijking met andere gemeenten mogelijk.

## Resultaten

Het overall rapportcijfer voor het Haagse ondernemersklimaat is begin 2021 gemiddeld een 6,3. Dat is hetzelfde als vorig jaar en lager dan de meeste eerdere jaren. Hierbij moet wel bedacht worden dat het veldwerk in 2020 heeft plaatsgevonden in maart. Daardoor heeft een deel van de respondenten de enquête ingevuld in Corona-tijd wat wellicht de uitkomsten in negatieve zin heeft beïnvloed. Ook het veldwerk voor het onderzoek van 2021 vonden plaats in Corona-tijd waarin veel ondernemingen het zwaar hebben en/of gesloten zijn.

De in de gemeente gehanteerde streefwaarde (vanaf Programmabegroting 2017-2020 benoemd) is gesteld op 6,9 in 2021.



Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente diverse jaren, Den Haag

Tegelijkertijd mag dit onderzoek in de bredere context van het Integrale Dienstverleningsprogramma worden gezien, dat is vormgegeven vanuit de Haagse Ondernemersagenda (RIS302187). Hierbij gaat het om een gemeentebreed programma, gericht op de integrale verbetering

<sup>1</sup> Deze informatie komt medio 2021 beschikbaar.

van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. Het dienstverleningsprogramma is sinds 2020 volop in uitvoering op onderwerpen die ook dit onderzoek aan de orde worden gesteld. Reeds behaalde resultaten die een direct effect kunnen hebben op de score, zoals bijvoorbeeld de realisatie van één fysiek loket voor ondernemers in het Atrium van het Haagse stadhuis, hebben zich (door corona) nog niet kunnen doorvertalen naar de resultaten van dit onderzoek.

### Pijler 1. Tevredenheid over eigen gemeente

Den Haag scoort gemiddeld een 6,3 op de tevredenheid over het ondernemersklimaat in de eigen gemeente. In het onderzoek is de ondernemers naar de waardering (rapportcijfer) voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening (door de gemeente) gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor verschillende jaren weergegeven.

Aspecten van dienstverlening	2013	2016	2017	2019	2020	2021
Snelheid van betalen	5,8	6,0	6,1	6,1	5,3	6,3
Betrouwbaarheid	6,0	6,4	6,1	6,5	6,3	6,2
Deskundigheid	5,9	6,3	6,0	6,3	6,0	5,9
Snelheid van werken/dienstverlening	5,3	5,8	5,6	6,3	5,8	5,5
Begrip voor ondernemers	5,4	5,9	5,6	6,1	5,9	5,4
Vergunningverlening	5,1	5,7	5,8	6,0	5,4	5,3

Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente diverse jaren, Den Haag

Uit de resultaten blijkt dat gemeente Den Haag in 2021 gemiddeld het hoogst scoort op de aspecten snelheid van betalen (6,3), betrouwbaarheid (6,2) en deskundigheid (5,9). Daarentegen geven respondenten gemiddeld minder hoge cijfers voor de aspecten snelheid van werken (5,5), begrip voor de ondernemers (5,4) en vergunningverlening (5,3).

In vergelijking met eerdere jaren is de meeste verbetering in de scores te vinden bij de snelheid van betalen. Dit is met een half rapportcijfer omhoog gegaan sinds 2013. Hoewel er grote variatie is tussen de verschillende jaren is de trend voor alle aspecten opwaarts met uitzondering van het aspect 'deskundigheid'.

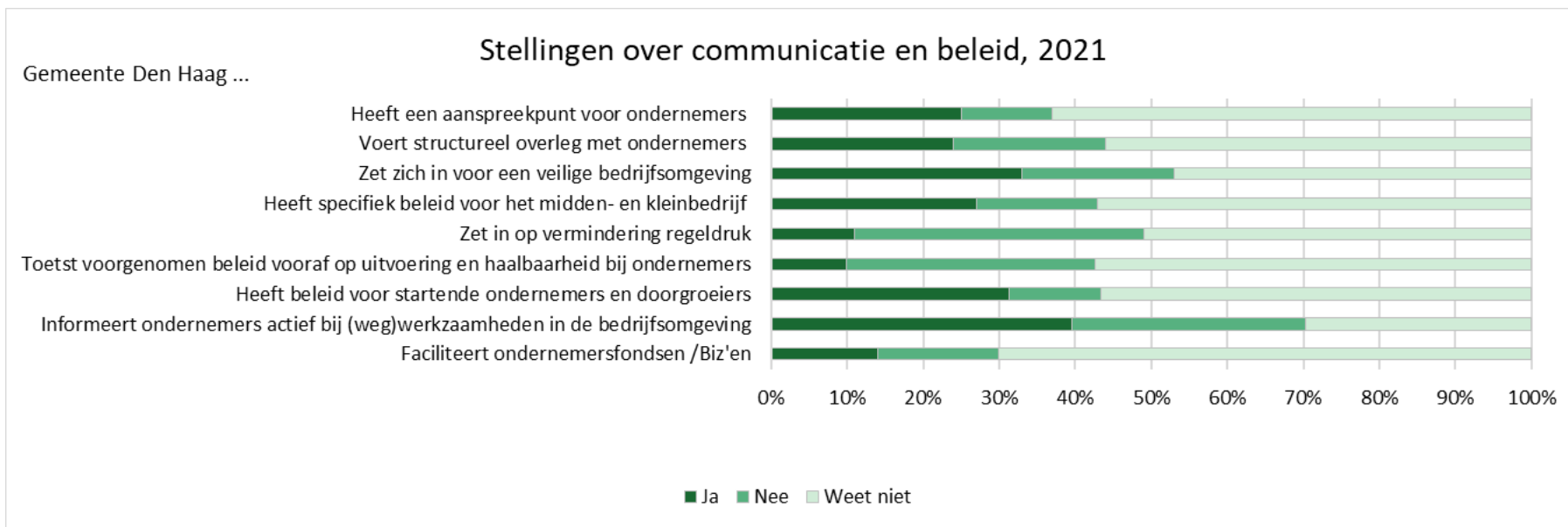
In latere jaren is ook naar een aantal andere aspecten gevraagd. De waardering voor al deze aspecten van dienstverlening (door de gemeente) neemt per jaar af.

Aspecten van dienstverlening	2019	2020	2021
Digitale bereikbaarheid	6,8	6,8	6,5
Telefonische bereikbaarheid.	6,6	6,0	5,6
Klantgerichtheid	6,3	5,8	5,3
Nemen van initiatieven	6,2	5,3	5,1
Afstemming en overleg met ondernemers	5,9	5,5	4,9

Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente diverse jaren, Den Haag

### Pijler 3. Communicatie en beleid

Aan de ondernemers is van een aantal aspecten m.b.t. communicatie en beleid voor het MKB gevraagd of dit in hun gemeente beschikbaar was. 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; de betreffende respondenten geven dus aan het niet te weten. De uitkomsten voor 2021 worden hieronder weergegeven.



Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2021, Den Haag

Ondernemers zijn het vaakst op de hoogte van (weg)werkzaamheden in hun bedrijfsomgeving. Ook is een groot deel van de ondernemers er van op de hoogte dat de gemeente zich inzet voor een veilige bedrijfsomgeving en dat zij beleid heeft voor starters en doorgroeiers. Wat opvalt in de bovenstaande figuur is het grote aandeel ondernemers dat niet op de hoogte is van het beleid (weet niet). Vooral het faciliteren van ondernemersfondsen en BIZ'en (Bedrijfs Investerings Zone) is niet bekend bij de meeste ondernemers.

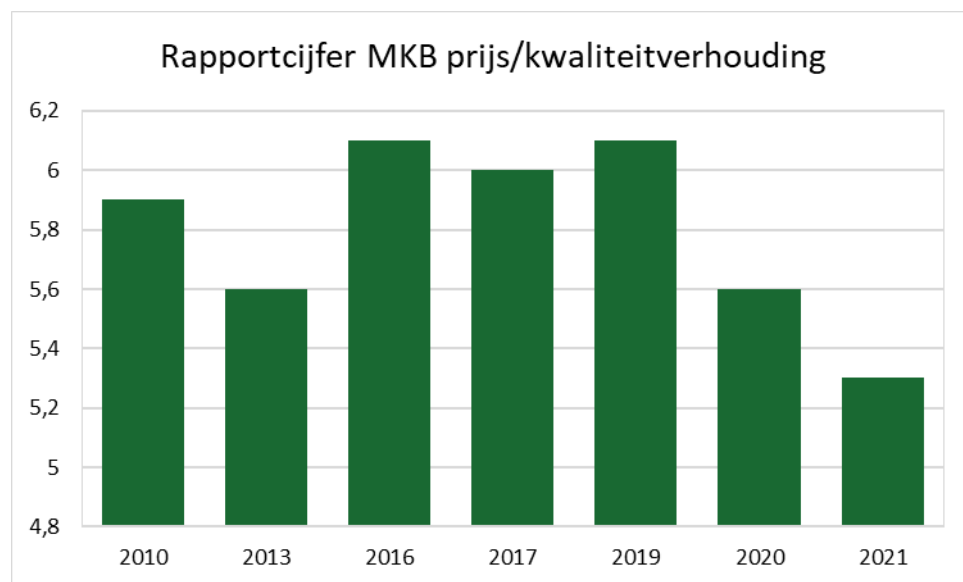
De stellingen staan op volgorde van het belang dat daaraan wordt gehecht. Op basis van de punten per antwoord en het belang dat daaraan wordt gehecht vindt een weging plaats. De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. Gemeente Den Haag scoort 1,5 punten. In 2020 scoorde Den Haag 1,3 punten.

#### Pijler 4. Prijs kwaliteit

Het laatste aspect is 'waar voor uw geld'. Alle ondernemers is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de prijskwaliteitsverhouding van gemeentelijke producten en belastingen. Investeert de gemeente voldoende in voorzieningen voor ondernemers?

U kunt hierbij denken aan investeringen in bijvoorbeeld bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, parkeervoorzieningen etc.

Gemeente Den Haag scoort in 2021 een gemiddeld rapportcijfer van 5,3. In 2020 scoorde de gemeente Den Haag een 5,6.



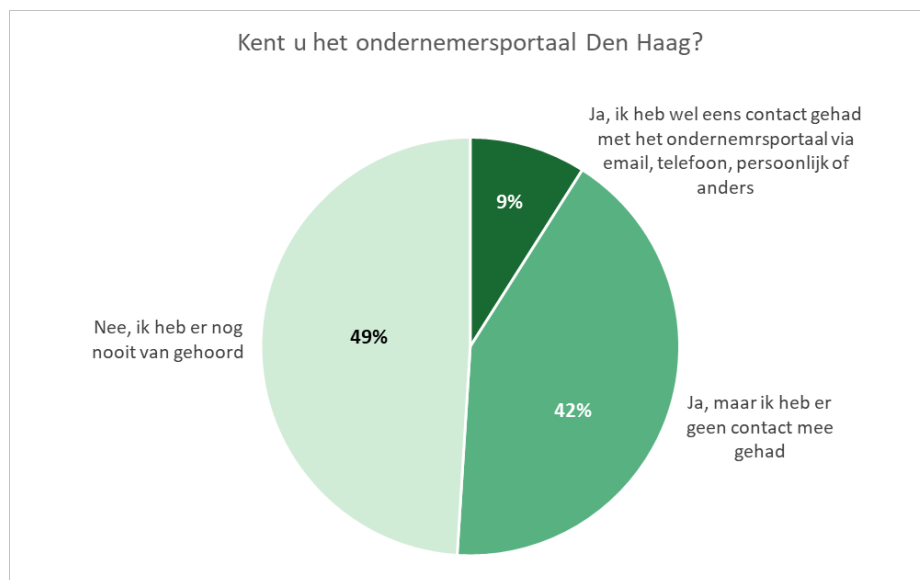
Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente diverse jaren, Den Haag

#### Haagse vragen

Den Haag heeft een aantal extra vragen gesteld aan de ondernemers waarvan hier de belangrijkste uitkomsten zijn samengevat. Deze vragen zijn onder meer gericht op welke punten de gemeente kan verbeteren om de dienstverlening aan ondernemers te verhogen. In deze kenniswijzer wordt alleen ingegaan op de vragen die voldoende en daarmee betrouwbare respons hebben gekregen.

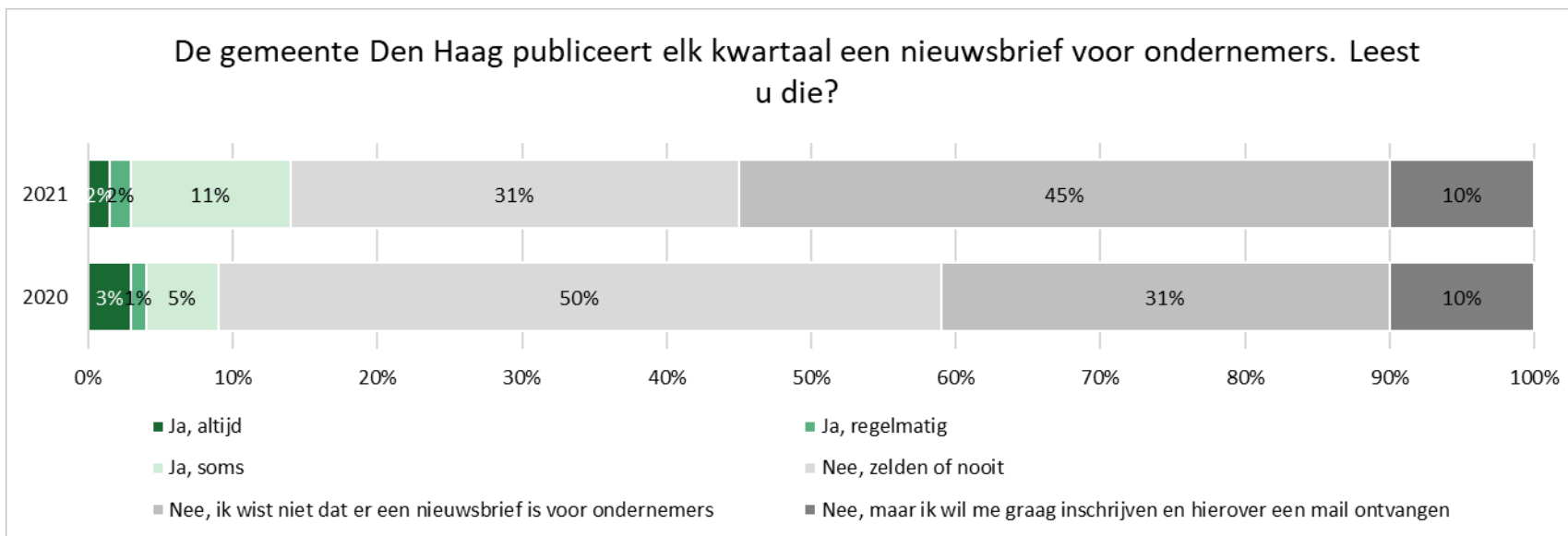
Aan de ondernemers is gevraagd of zij het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente. In 2021 geeft 39% aan contact te hebben gehad met de gemeente. In 2020 was dat 28%. Het contact met de gemeente gaat vaak over een vergunning of over corona gerelateerde zaken.

Ondernemers is ook gevraagd of zij het ondernemersportaal van de gemeenten Den Haag kennen en er wel eens contact mee hebben gehad. Van het geeft 49% aan nog nooit te hebben gehoord van het ondernemersportaal Den Haag. 51% is op de hoogte van het bestaan van het ondernemersportaal of heeft er contact mee gehad.



Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2021, Den Haag

De gemeentelijke nieuwsbrief is bij 55% van de ondernemers niet bekend. Zo'n 14% leest de brief met enige regelmaat. Ondernemers worden het liefst geïnformeerd door de gemeente via e-mail (47%).



Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2021, Den Haag

### Vertaling naar beleid

De afdeling Economie van DSO initieert en coördineert het beleid om het ondernemersklimaat in Den Haag verder te verbeteren. In dit kader is de Haagse Ondernemersagenda opgesteld, die volop in uitvoering is. Parallel aan de uitvoering van de Haagse Ondernemersagenda wordt de dienstverlening aan ondernemers verder versterkt door de bestaande aanpak op te schalen en uit te breiden. Dit gebeurt middels het Sociaal Economisch Herstelplan, dat gericht is op de nieuwe uitdagingen die de coronacrisis stelt aan ondernemers. Meer informatie over het de Haagse Ondernemersagenda en het Sociaal Economisch Herstelplan vindt u bij Lieke Vollenbroek en Ramon Jaikaran (afdeling Economie).

Bron:

'Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente Den Haag', 2021, Lexnova Advies en Onderzoek in opdracht van gemeente Den Haag/DSO. En eerdere edities. ([MKB-vriendelijkste gemeente Den Haag, 2021 \(concept\)](#))



## **COLOFON**

### **Uitgave**

Gemeente Den Haag

DSO / Strategie en Externe Betrekkingen, Portfoliomanagement en Onderzoek  
april 2021

### **Inlichtingen**

DSO / Strategie en Externe Betrekkingen, Portfoliomanagement en Onderzoek  
Carla Rothuizen (070 - 35 34874 / [carla.rothuizen@denhaag.nl](mailto:carla.rothuizen@denhaag.nl))

De Dienst Stedelijke Ontwikkeling aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid inzake het gebruik en toepassing van de gepresenteerde gegevens. Afwijkingen in absolute aantallen en % kunnen veroorzaakt worden door afrondingen. Bij gebruik van cijfers is bronvermelding verplicht.