

► 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

Dienstverlening gedurende de coronacrisis



Inleiding

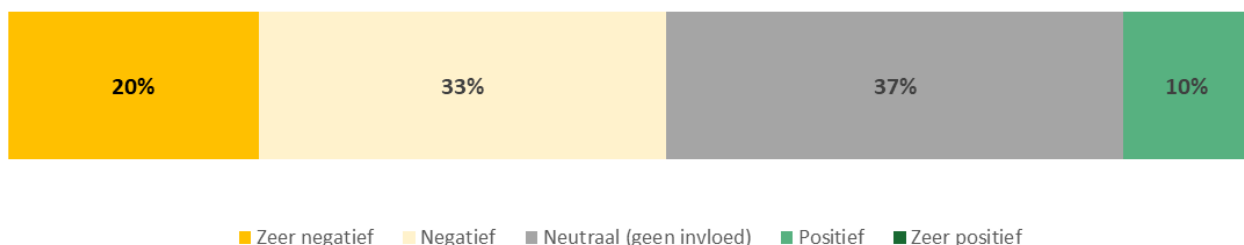
In februari 2021 hebben Lexnova en MKB-Nederland een onderzoek uitgevoerd naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. In de Kenniswijzer MKB 2021 ([Kenniswijzer MKB 2021](#)) wordt een aantal resultaten hiervan beschreven. Naast de gebruikelijke vragen zijn ook vragen gesteld om inzicht te krijgen in de dienstverlening van de gemeente gedurende de coronacrisis. In deze kenniswijzer komen de specifieke vragen over corona aan de orde.

Dienstverlening gedurende de coronacrisis

Aan alle ondernemers is gevraagd wat de invloed van de coronacrisis is op de onderneming¹. Van hen geeft 53% aan dat de coronacrisis een (zeer) negatieve invloed heeft (gehad). Zo'n 10% heeft baat bij de coronacrisis en voor 37% is de coronacrisis niet van invloed.

¹ Het onderzoek werd uitgevoerd in februari 2021

Invloed van corona op de onderneming



Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2021, Den Haag

Alle ondernemers is gevraagd een rapportcijfer te geven aan de dienstverlening van de gemeente aan de ondernemers rondom de coronacrisis. Gemeente Den Haag scoort gemiddeld een 5,4. Daarmee geven de ondernemers de dienstverlening rond corona een lager cijfer dan de 6,3 voor de totale dienstverlening van de Gemeente Den Haag.

Ondernemers is gevraagd wat de gemeente (nog meer) kan doen om te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis. De meeste ondernemers geven aan dat zij gebaat zijn bij meer financiële ondersteuning of verlaging van lasten. Ook geven zij aan dat de gemeente vaker contact op zou mogen nemen en willen zij dat de winkels/horeca weer open gaan. Een deel van deze wensen heeft te maken met landelijk beleid in plaats van gemeentelijk beleid. Toch bestaat het vermoeden dat dit het lage cijfer voor de corona dienstverlening heeft beïnvloed.

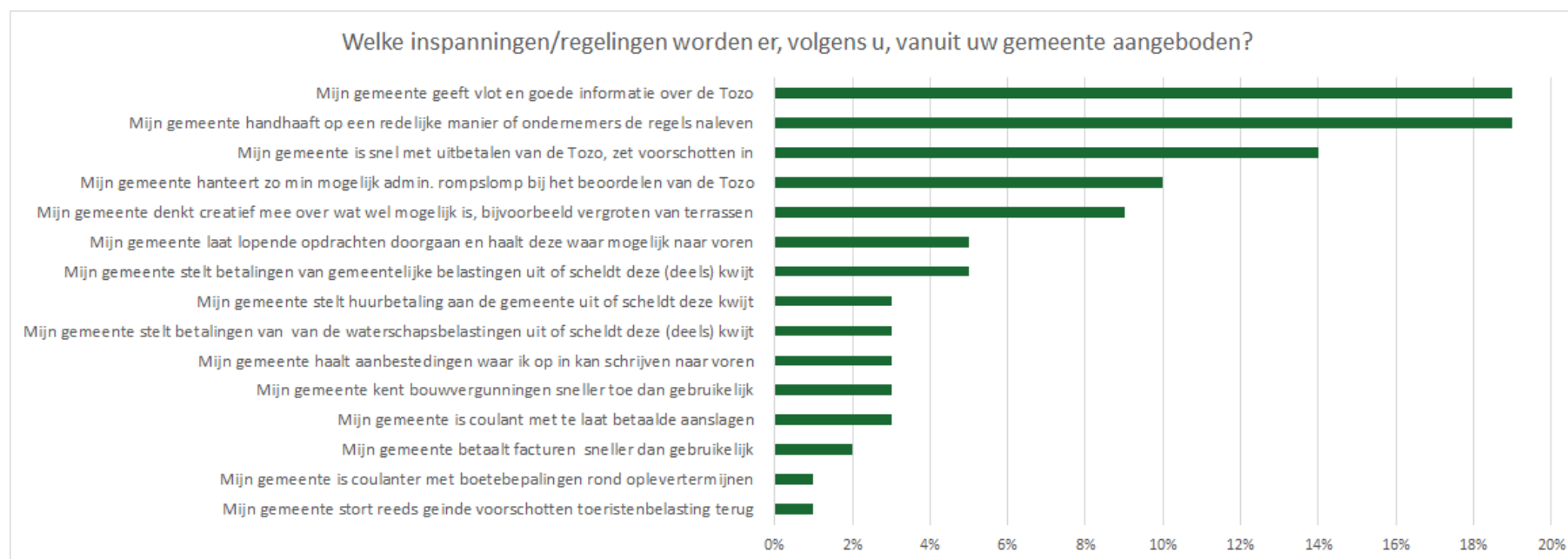
Antwoorden van ondernemers op de vraag 'Wat kan de gemeente (nog meer) doen om u te ondersteunen tijdens/na de coronacrisis?'



Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2021, Den Haag

Op de vraag wat de ondernemers zelf aan acties hebben ondernomen ten gevolge van de coronacrisis geven zij het volgende aan. De ondernemers hebben maatregelen getroffen conform de richtlijnen van het RIVM, zoals thuiswerken, het bewaken van de anderhalve meter afstand en het voeren van een mondkapjesbeleid. Daarnaast hebben sommige ondernemers hun dienstverlening of bedrijfsvoering aangepast (bezorging en afhalen van maaltijden en goederen). Sommige ondernemers hebben hun bedrijf moeten sluiten en soms hebben ondernemers financiële steun aangevraagd.

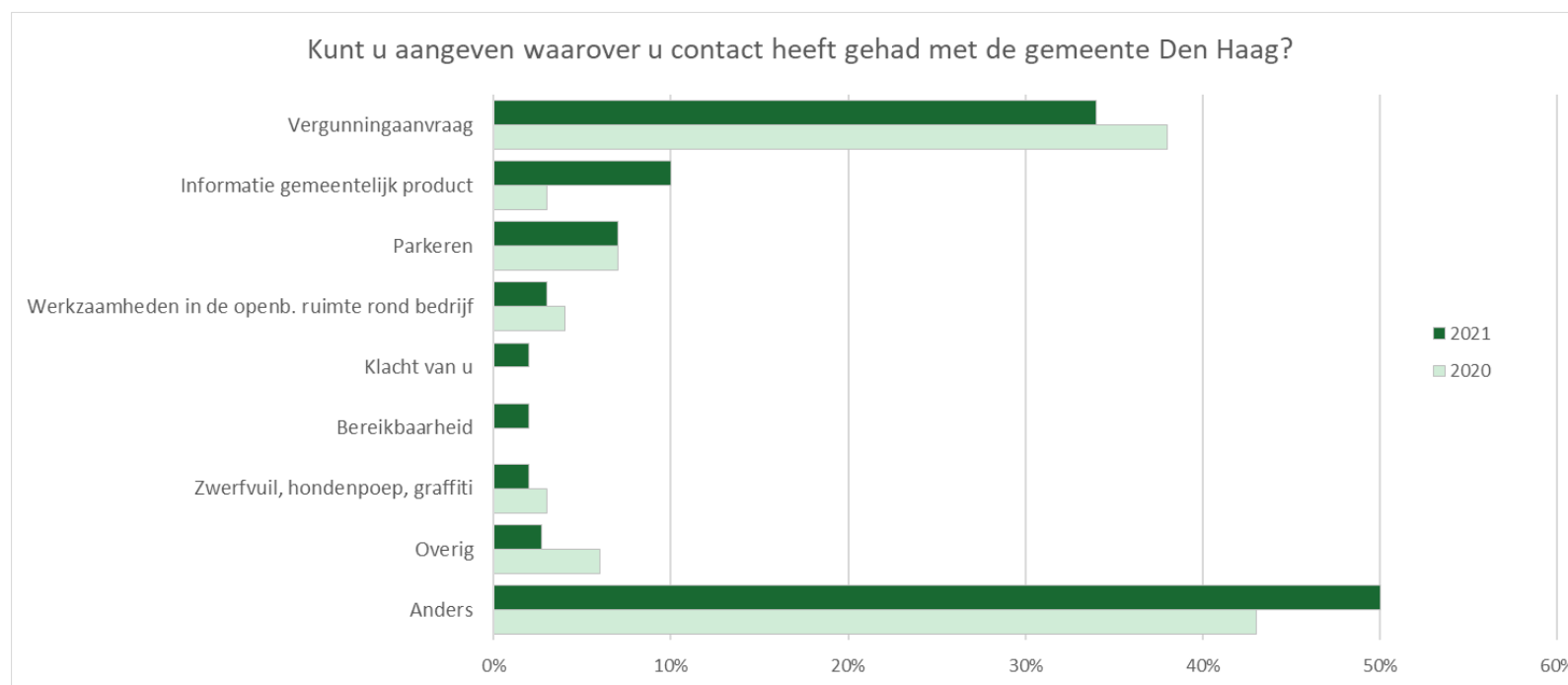
Nederlandse gemeenten bieden een wisselend palet aan regelingen aan en/of spannen zich in om corona gerelateerde problemen op te vangen. Aan de ondernemers is gevraagd welke volgens hen door de gemeente Den Haag worden aangeboden. De ondernemers konden meerdere antwoorden geven. 65% van de ondernemers heeft aangegeven 'geen van deze / weet ik niet'. De overige 35% heeft de volgende antwoorden gegeven. Niet alle hier genoemde inspanningen worden ook door Den Haag uitgevoerd maar dit geldt in elk geval wel voor de bovenste vijf.



Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2021, Den Haag

Contact met de gemeente

In 2021 heeft 39% van de ondernemers contact gehad met de gemeente. Dat is meer dan in 2020 (28%). Grotendeels ging het om een vergunningaanvraag. De redenen om contact te hebben met de gemeente waren in 2021 globaal niet heel anders dan in 2020. Twee verschillen vallen op. In de eerste plaats ging in 2021 10% van de contacten over informatie over een gemeentelijke dienst of product die zij in medebewind aanbiedt, zoals de Tozo-regelingen. Daarnaast ging een groter deel over andere onderwerpen (50% van de contacten tegen 43% in 2020) waarbij de ondernemer een open antwoord kon geven.

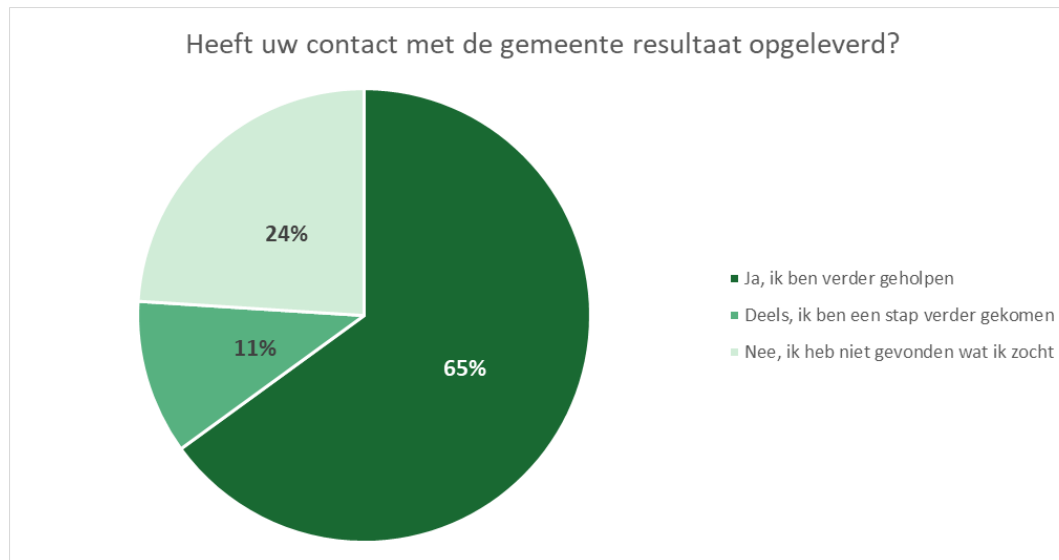


Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2021, Den Haag

Deze open antwoorden zijn divers, maar gaan voor ongeveer een kwart over de aanvraag van een Tozo-regeling of andere corona-gerelateerde zaken.

De ondernemers namen het meest contact op met de gemeente via de website (37%), gevolgd door contactpersonen/accountmanagers van de gemeente Den Haag (23%). Het Ondernemersportaal in het Stadhuis werd door 6% genoemd, het Ondernemershuis (Prinsengracht) door 1%.

Aan de groep ondernemers die contact hebben gehad met de gemeente is gevraagd of dit contact resultaat heeft opgeleverd. Bijna twee derde geeft aan dat zij inderdaad verder zijn geholpen. Dit is een toename ten opzichte van 2020 (51%).



Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2021, Den Haag

De ondernemers konden een toelichting geven bij hun antwoord. Een deel van de ondernemers geeft aan goed geholpen te zijn, bijvoorbeeld doordat hun aanvraag voor een Tozo-regeling is toegekend. Een ander deel geeft aan dat het een traag proces is (geweest) of dat het probleem/de vraag nog steeds bestaat.

Bron:

'Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente Den Haag', 2021, Lexnova Advies en Onderzoek in opdracht van gemeente Den Haag/DSO.

[MKB-vriendelijkste gemeente Den Haag, 2021 \(concept\)](#)

Zie ook: [Kennismijzer MKB 2021](#) en [MKB Corona 2021](#)

COLOFON

Uitgave

Gemeente Den Haag

DSO / Strategie en Externe Betrekkingen, Portfoliomanagement en Onderzoek

mei 2021

Inlichtingen

DSO / Strategie en Externe Betrekkingen, Portfoliomanagement en Onderzoek

Carla Rothuizen (070 - 35 34874 / 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.