

► Themabrief: **Economie**
DSO/Programmamanagement, Strategie en Onderzoek

PSO is het strategisch advies- en onderzoeksbureau van DSO; PSO onderzoekt, verzamelt en ontsluit informatie en adviseert over strategie, innovatie en de programmering van DSO-projecten.

mei 2019

Ondernemersklimaat Den Haag 2018/2019

De MKB-ondernemers in Den Haag geven begin 2019 als overall rapportcijfer voor het Haagse ondernemersklimaat gemiddeld een 6,5; in 2017 was dat een 6,6. Dit is ook als realisatiewaarde voor de Topindicator “Waardering van het ondernemersklimaat” opgenomen in de Jaarrekening 2018.

Inleiding

De waardering van het gemeentelijke ondernemersklimaat door het MKB is een topindicator in de Programmabegroting van Den Haag. Ondernemersklimaat wordt hierbij beperkt tot de door de gemeente beïnvloedbare factoren, zoals omgaan met regelgeving, communicatie, lokale belastingen, openbare voorzieningen, vriendelijkheid, toegankelijkheid en begrip voor ondernemers. In opdracht van DSO/PSO wordt dit jaarlijks gemeten door bureau Lexnova. In opdracht van MKB-Nederland meet dit bureau om het jaar in heel Nederland welke gemeente het meest ondernemersvriendelijk is. Daardoor kunnen de resultaten voor Den Haag om het jaar ook gebenchmarkt worden met landelijke resultaten. In de huidige versie van de monitor is deze landelijke benchmark beschikbaar.

Methode

De ondernemers in Den Haag zijn, net als eerdere jaren, telefonisch geënquêteerd. Hierbij hebben de ondernemers een aantal vragen voorgelegd gekregen die landelijk worden gebruikt. Deze onderwerpen kunnen landelijk worden vergeleken. Daarnaast zijn er vragen gesteld specifiek voor de Haagse ondernemers die niet kunnen worden gebenchmarkt met landelijke uitkomsten.

Uit gegevens van de Kamer van Koophandel is een aselechte steekproef getrokken van ca. 8000 ondernemers in de gemeente Den Haag. In totaal hebben 415 ondernemers de vragenlijst beantwoord. Landelijk hebben meer dan 20.000 ondernemers de vragenlijst ingevuld.

Resultaten

Het overall rapportcijfer voor het Haagse ondernemersklimaat is begin 2019 gemiddeld een 6,5; begin 2017 was dat een 6,6. Het rapportcijfer voor begin 2019 is opgenomen als realisatiewaarde 2018 voor de Topindicator “Waardering van het ondernemersklimaat” in de

Programmarekening 2018. De streefwaarde in de Programmabegroting 2017-2020 is gesteld op 6,9 in 2021.

Pijler 1 Tevredenheid over eigen gemeente

De scores van gemeenten in de provincie Zuid-Holland variëren van een 4,4 (Nissewaard) tot een 7,4 (Capelle a/d IJssel). Den Haag staat met een 6,5 op de 33^{ste} plaats (van de 49). Gemiddeld wordt het ondernemersklimaat in de eigen gemeente door gemeenten in Zuid-Holland gewaardeerd met een 6,6, in Nederland is dat een 6,7. Gemeenten met meer dan 5000 ondernemers, waar Den Haag ook toe behoort, waarderen het ondernemersklimaat gemiddeld met een 6,8. Hiermee scoort Den Haag onder het landelijk gemiddelde en onder het provinciaal gemiddelde.

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.

In het onderzoek 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.

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

Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2018, Den Haag

Uit de resultaten blijkt dat over de gehele breedte de dienstverlening van de gemeente Den Haag iets lager wordt gewaardeerd dan van de provincie en Nederland.

Binnen de G5 scoren Amsterdam en Rotterdam op vrijwel alle aspecten minder dan Den Haag, Utrecht komt ongeveer overeen en Eindhoven scoort op alle aspecten beter.

Pijler 2 Imago andere gemeenten

De ondernemers in de provincie Zuid-Holland vinden naast Den Haag (op de 2^e plaats) vooral Rotterdam (1^e plaats) een ondernemersvriendelijke gemeente.

Van de overige G5-gemeenten staat gemeente Amsterdam op de 1^e plaats van de provincie Noord-Holland, gemeente Rotterdam op de 1^e plaats van de provincie Zuid-Holland, gemeente Utrecht op de 2^e plaats van de provincie Utrecht en gemeente Eindhoven op de 1^e plaats van de provincie Noord-Brabant. Amsterdam staat landelijk ook op de eerste plaats.

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. Hierbij werd zowel gemeten of dit onderdeel er was als of de ondernemer daar kennis van had.

In zijn algemeenheid scoorde Den Haag hier laag op. Dat betekent dat het onderdeel er óf niet is, óf dat de ondernemer dat niet wist.

Stellingen over communicatie en beleid, Gemeente Den Haag

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%

Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2018, Den Haag

Opvallend is het grote aandeel ondernemers dat niet op de hoogte is of Den Haag zich voor deze aspecten inzet. Alleen de inzet voor veiligheid is bij veel ondernemers bekend.

Bijna tweederde van de ondervraagde ondernemers (63%) is niet op de hoogte van het feit dat de gemeente een aanspreekpunt heeft voor ondernemers.

Daarnaast is te zien dat de ondervraagde ondernemers minder goed op de hoogte zijn van het feit dat de gemeente Den Haag specifiek beleid heeft voor midden- en kleinbedrijf (51% in 2018/2019).

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten (op basis van punten per antwoord en het belang dat daaraan wordt gehecht). 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. 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.

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. Het gaat hierbij om lasten als Onroerende Zaak Belasting, rioolheffing en leges voor vergunningen, tegenover investeringen in openbare voorzieningen, bedrijfsterreinen, citymarketing en dergelijke. Den Haag scoort voor dit onderdeel een gemiddeld rapportcijfer van 6,1 en staat daarmee op de 31^{ste} plaats in de provincie (van de 49 gemeenten). In 2017 scoorde Den Haag een 6,0.

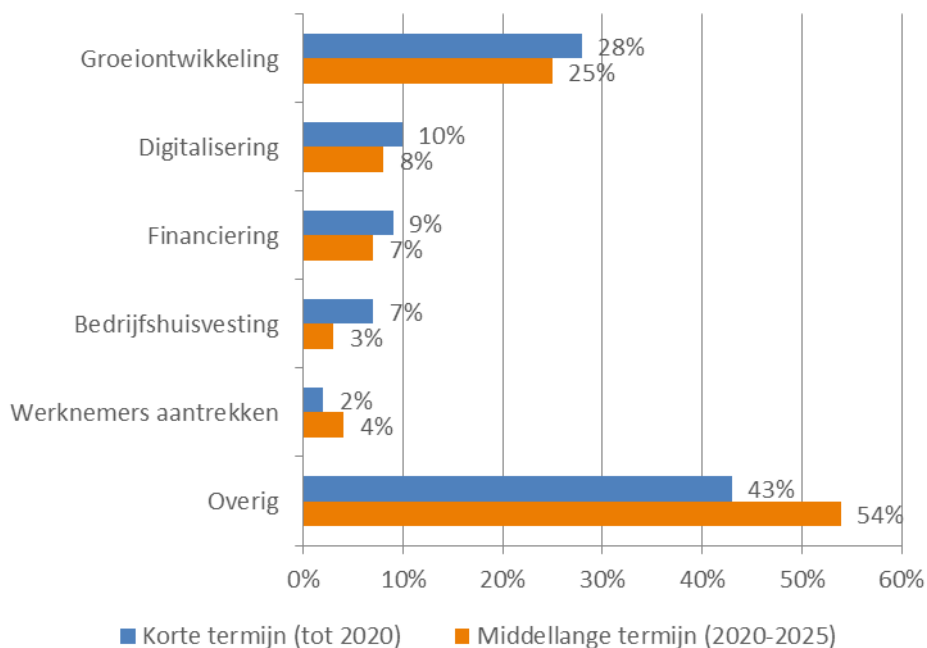
De gemiddelde waardering van zowel de provincie Zuid-Holland als Nederland is een 6,2. Van de overige G5-gemeenten scoorde gemeente Amsterdam een 5,8, gemeente Rotterdam een 6,4, gemeente Utrecht een 6,3 en gemeente Eindhoven een 6,7.

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.

- Gevraagd is of de ondernemers het afgelopen jaar contact heeft 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%. Dit ging vooral over vergunningaanvraag, parkeren of informatie over een gemeentelijk product. Ook in 2017 waren dit de drie belangrijkste onderwerpen.
- Aan de ondernemers is gevraagd via welke kanalen zij contact hebben opgenomen met de gemeente. De website van Den Haag wordt het meest genoemd (26%). Daarnaast nemen ondernemers (20%) contact op met de gemeente via Contactpersonen/accountmanagers van de gemeente.
- De nieuwsbrief voor ondernemers is bij 43% van de ondernemers bekend (dat was 42% in 2017). Ongeveer 20% leest hem met enige regelmaat.
- Betere communicatie, luisteren en overleg met ondernemers zijn de belangrijkste verbeterpunten volgens de ondervraagde ondernemers. Ook snelheid van werken en vergunningsverlening wordt vaak genoemd als verbeterpunten en het parkeerbeleid. Dit is niet veranderd ten opzichte van 2017.
- Vooral regels omtrent vergunningen zouden 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.
- Het aantal ondernemers dat zich eventueel wil vestigen in een andere gemeente is afgenomen tot 8%. In 2017 was dit 9%.
- Ondernemers zien de groeiontwikkeling als de grootste uitdaging op de korte en middellange termijn, dit wordt door 28% en 25% genoemd.

Grootste uitdagingen op de korte termijn en de middellange termijn



Bron: Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2018, Den Haag

Op basis van de enquêteresultaten en ervaringen in andere gemeenten komt Lexnova tot de volgende conclusie:

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.

Als verbeterpunten worden door de ondervraagde ondernemers een aantal punten meerdere keren genoemd, waaronder begrip voor de ondernemers, communicatie met de ondernemers en communicatie over de activiteiten van de gemeente en (meer) contact met de ondernemers.

Vertaling naar beleid

De afdeling Economie van DSO initieert en coördineert het beleid om het ondernemersklimaat in Den Haag verder te verbeteren. Zij doen dit onder andere door het opstellen van een Haagse Ondernemersagenda met als eerste stap het starten van een Service Design-traject waarbij klantreizen worden gemaakt om de dienstverlening klantgerichter te maken. Daarnaast zijn in de Haagse Ondernemersagenda tal van andere verbeteracties aangekondigd.

Meer informatie over het Service Design-traject, de Haagse Ondernemersagenda en het MKB vindt u bij Lieke Vollenbroek en Ramon Jaikaran (afdeling Economie).

Bron:

'Rapportage MKB-vriendelijkste gemeente 2018, Den Haag', Lexnova Advies en Onderzoek in opdracht van gemeente Den Haag/DSO.

COLOFON

Uitgave

Gemeente Den Haag

DSO / Programmamanagement, Strategie en Onderzoek

mei 2019

Inlichtingen

DSO / Programmamanagement, Strategie 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.