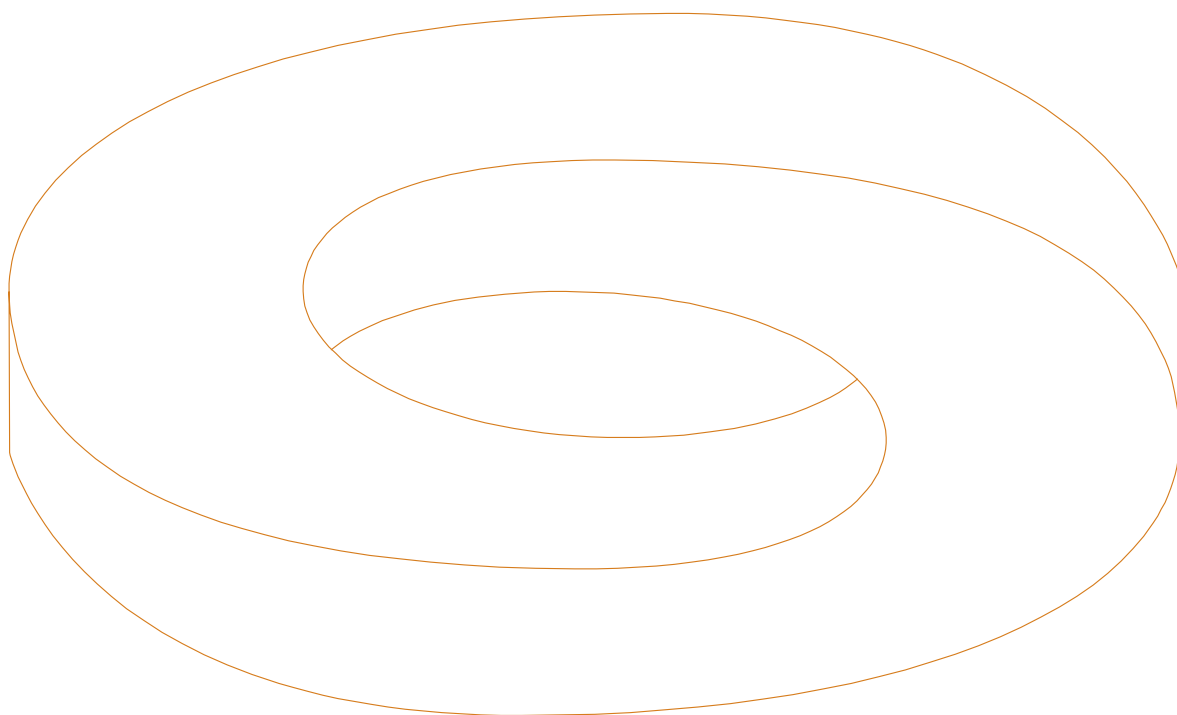


**MKB-vriendelijkste gemeente van  
Nederland 2015/2016**

***Gemeente Heiloo***



# Voorwoord

Groningen, oktober 2016

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt het resultaat van het in 2015 en 2016 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 het najaar van 2016 de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland bekendgemaakt.

De prijsuitreiking is een initiatief van MKB-Nederland en VNO-NCW in samenwerking met kennispartner Flynth. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Lexnova. De prijs dient als stimulans voor gemeenten om zich in te blijven spannen voor het midden- en kleinbedrijf en een optimaal ondernemingsklimaat te creëren.

Wij bedanken op deze plek alle ondernemers en gemeenten die hun medewerking aan dit onderzoek hebben verleend.

J.B.A. Ham, MSc  
Y.F. Abrahams, MSc  
L.A.J. Terwisscha van Scheltinga, MSc

Lexnova Advies en Onderzoek



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>1</b>
1.1	Inleiding	1
1.2	Doel van het onderzoek	1
1.3	Vernieuwde onderzoeksopzet	1
1.4	Populatie, steekproef en respons – Landelijk onderzoek	2
1.5	Populatie, steekproef en respons – gemeente Heiloo	2
1.6	Samenstelling van de steekproef	2
1.7	Rapportage	3
<b>2</b>	<b>Resultaten standaardvragenlijst</b>	<b>4</b>
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	8
2.5	Pijler 4: Beoordeling prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten	10
2.6	Totaalscore – Ranglijst provincie Noord-Holland	12
2.7	Totaalscore – Top drie gemeenten in heel Nederland	14
2.8	Positie op de landelijke ranglijst	14
<b>3</b>	<b>Matrix Ondernemersklimaat</b>	<b>15</b>
3.1	Prioriteitenmatrix	15
3.1.1	Aspecten	16
3.1.2	Verbeterpunten	17
<b>4</b>	<b>Verbeterpunten</b>	<b>18</b>



---

# 1 Algemeen

## 1.1 Inleiding

Elke twee jaar vragen Lexnova en MKB-Nederland aan ondernemers welke gemeente het meest ondernemersvriendelijk is. Op basis hiervan wordt de ranglijst opgesteld van de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland.

## 1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om gemeenten te 'prikkelen', zodat deze worden gestimuleerd om het lokale ondernemersklimaat te verbeteren. Ook in 2015/2016 wordt het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente uitgevoerd.

Het onderzoek behelst in feite het vaststellen van een ranglijst van gemeenten. Deze ranglijst moet aangeven wat de relatieve positie van iedere gemeente in Nederland is als het gaat om de kwaliteit van het ondernemersklimaat. Het zegt feitelijk niet zozeer iets over de absolute prestaties van de afzonderlijke gemeenten, wel over de prestaties in vergelijking met andere gemeenten.

Deze rangorde 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)

Deze vier pijlers zijn onderzocht door middel van een kwantitatieve digitale enquête.

## 1.3 Vernieuwde onderzoeksopzet

**Om per deelnemende gemeente een hogere netto steekproef te genereren is er dit jaar een vernieuwde opzet gehanteerd, u heeft aan deze vernieuwde opzet deelgenomen.** Bij voorgaande edities zijn ondernemers hoofdzakelijk telefonisch geënquêteerd. Dit jaar is het onderzoek digitaal uitgevoerd. Ondernemers hebben namens de gemeente, MKB-Nederland en de regionale werkgeversorganisatie een persoonlijke uitnodigingsbrief ontvangen met het verzoek om een online enquête in te vullen. In de aankondigingsbrief waren de locatie van de enquête (webadres) en persoonlijke inloggegevens opgenomen.



## 1.4 Populatie, steekproef en respons – Landelijk onderzoek

Het onderzoek is voor iedere gemeente in Nederland gehouden. Hiervoor hebben in totaal 21.096 ondernemers verdeeld over 390 gemeenten hun medewerking verleend aan het onderzoek. In de provincie Noord-Holland hebben 2277 ondernemers meegewerkt. Het aantal afgenomen enquêtes per gemeente is 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 33 enquêtes afgenomen, bij middelgrote gemeenten gemiddeld 53 en bij grote gemeenten gemiddeld 81 enquêtes. Op basis van branche, bedrijfsomvang en geografische ligging is het onderzoek op totaalniveau representatief te noemen.

## 1.5 Populatie, steekproef en respons – gemeente Heiloo

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle ondernemers in de gemeente **Heiloo**. Uit het totale ondernemersbestand van de gemeente (verkregen uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel) is een aselechte steekproef getrokken. Er zijn 312 ondernemers aangeschreven met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek.

In de periode oktober t/m november 2015 is er kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder de doelgroep. In deze periode zijn er 36 digitale enquêtes binnengekomen van ondernemers in de gemeente **Heiloo**. Dit is 11,5% van de steekproef.

## 1.6 Samenstelling van de steekproef

In de twee tabellen hieronder wordt de samenstelling van de steekproef weergegeven, naar branche en naar aantal FTE's.

**Tabel - Verdeling steekproef naar branche (n=36)**

	Aantal	Percentage
Detailhandel	14	38
Overige	6	16
Zakelijke Dienstverlening	3	8
ICT	3	8
Bouw	2	6
Industrie	2	6
Groot- en tussenhandel	2	6
Horeca, Recreatie en Toerisme	2	6
Gezondheidszorg	2	6
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100</b>



Tabel - Verdeling steekproef naar aantal FTE's (n=36)

	Aantal	Percentage
1 FTE of minder	8	22
2-4	11	31
5-9	10	28
10-19	1	3
20-49	2	6
50-99	3	8
100-199	-	-
200-499	-	-
500-749	1	3
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

## 1.7 Rapportage

Deze rapportage behandelt de resultaten van het basisonderzoek aan de hand van de landelijke standaardvragenlijst van de gemeente **Heiloo**. De resultaten van het basisonderzoek en de ranglijsten zijn weergegeven in **hoofdstuk 2**. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de vier eerder genoemde pijlers. Een matrix m.b.t. het ondernemersklimaat en de uitkomsten op de diverse aspecten van dienstverlening van de gemeente komen in **hoofdstuk 3** aan bod. **Hoofdstuk 4** bevat de verbeterpunten voor de gemeente **Heiloo**.

In het bijlagenrapport zijn de vragenlijst en de antwoorden op de open vragen opgenomen. De weergegeven percentages hebben telkens betrekking op n, het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord.



## 2 Resultaten standaardvragenlijst

### 2.1 Inleiding

Het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland richt zich, zoals eerder genoemd, op vier pijlers: de tevredenheid van de ondernemers, het imago van de gemeente, de gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid en ten slotte de beoordeling van de ondernemers op de prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten. Om een totale ranglijst te kunnen genereren zijn de scores op de vier pijlers bij elkaar opgeteld<sup>1</sup>.

Hieronder wordt verder uitgelegd hoe de vier pijlers zelf berekend zijn en hoe de gemeente **Heiloo** scoort op deze verschillende onderdelen.

### 2.2 Pijler 1: Tevredenheid van de ondernemers

Aan alle ondernemers is gevraagd naar het rapportcijfer (tussen 1 en 10) voor het ondernemersklimaat van de eigen gemeente. De waardering voor dat klimaat berust op door de gemeente beïnvloedbare factoren, zoals regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen en ondernemersvriendelijkheid. Op basis van het gemiddelde cijfer van de ondervraagde ondernemers worden de gemeenten gerangschikt<sup>2</sup>.

In de tabel hieronder staat de ranglijst van alle gemeenten in de provincie Noord-Holland voor de pijler tevredenheid.

**Ranglijst – Tevredenheid van de ondernemers**

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Drechterland	7,4
2	Beverwijk	7,3
3	<b>Heiloo</b>	6,9
4	Uithoorn	6,8
5	Weesp	6,8
6	Schagen	6,8
7	Haarlemmermeer	6,7
8	Stede Broec	6,7
9	Velsen	6,6
10	Koggenland	6,6
11	Heerhugowaard	6,6
12	Laren	6,6
13	Medemblik	6,5

<sup>1</sup> Om de vier pijlers bij elkaar op te tellen is per pijler een standaardscore berekend. Met deze standaardscore is het mogelijk om scores op verschillende verdelingen te kunnen vergelijken (hier rapportcijfers en punten). Het is zodoende mogelijk 'appels' met 'peren' te vergelijken en hiermee ook de vier pijlers onderling.

<sup>2</sup> 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.



Rang	Gemeente	Cijfer
14	Castricum	6,4
15	Uitgeest	6,4
16	Beemster	6,4
17	Oostzaan	6,3
18	Amstelveen	6,3
19	Diemen	6,3
20	Opmeer	6,3
21	Blaricum	6,3
22	Hilversum	6,2
23	Edam-Volendam	6,2
24	Gooise Meren	6,2
25	Heemskerk	6,2
26	Hollands Kroon	6,2
27	Wijdereen	6,1
28	Bloemendaal	6,1
29	Zandvoort	6,1
30	Wormerland	6,1
31	Heemstede	6,1
32	Alkmaar	6,0
33	Haarlemmerliede en Spaarnwoude	6,0
34	Landsmeer	6,0
35	Texel	6,0
35	Haarlem	6,0
35	Ouder-Amstel	6,0
38	Bergen (NH)	5,9
39	Purmerend	5,8
40	Zaanstad	5,8
41	Den Helder	5,7
42	Langedijk	5,7
43	Waterland	5,6
44	Hoorn	5,6
45	Huizen	5,6
46	Amsterdam	5,5
47	Aalsmeer	5,2
48	Enkhuizen	5,1

**Heiloo** scoort in 2015 gemiddeld een 6,9, in 2012/2013 was dat een 6,5.

In de provincie Noord-Holland is de hoogste tevredenheidsscore voor de gemeente **Drechterland**. Deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een **7,4** als rapportcijfer. In het algemeen worden de gemeenten in provincie Noord-Holland gemiddeld gewaardeerd met een 6,2.





Ook is er naar de waardering voor een aantal afzonderlijke aspecten van dienstverlening gevraagd. In de tabel hieronder worden deze voor de gemeente **Heiloo** weergegeven.

**Tabel - Aspecten van dienstverlening (ondernemers in de gemeente), rapportcijfers (n=36)**

	Gemeente Heiloo 2015/2016 (n=36)	Gemeente Heiloo 2012/2013 (n=40)
Snelheid van werken	6,3	6,2
Communicatie	6,7	6,6
Vriendelijkheid en beleefdheid	7,6	7,1
Toegankelijkheid	7,3	6,6
Deskundigheid	6,5	6,2
Betrouwbaarheid	6,7	6,2
Begrip voor ondernemers	6,3	6,4
Vergunningverlening	6,5	6,1
Veiligheid	7,6	6,8
Snelheid van betalen	8,0	5,9

## 2.3 Pijler 2: Het imago van de gemeente

Aan alle deelnemende ondernemers is gevraagd welke gemeente behalve de eigen gemeente men het meest ondernemersvriendelijk 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 provincie Noord-Holland de gemeente **Amsterdam** 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<sup>3</sup>.

### Ranglijst – Imago

Rang	Gemeente	Percentage
1	Amsterdam	4,25
2	Haarlem	0,73
3	Amstelveen	0,55
4	Alkmaar	0,51
5	Haarlemmermeer	0,47
6	Schagen	0,35
7	Hilversum	0,31

<sup>3</sup> 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 standaard score.



Rang	Gemeente	Percentage
8	Heerhugowaard	0,29
9	Hoorn	0,22
10	Beverwijk	0,20
10	Castricum	0,20
10	Purmerend	0,20
13	Zaanstad	0,18
14	Koggenland	0,16
14	Medemblik	0,16
14	Edam-Volendam	0,16
14	Aalsmeer	0,16
18	Opmeer	0,14
18	Texel	0,14
20	Gooise Meren	0,14
21	Heemskerk	0,12
21	Bloemendaal	0,12
21	Huizen	0,12
24	Stede Broec	0,10
24	Hollands Kroon	0,10
24	Ouder-Amstel	0,10
27	Drechterland	0,08
27	Velsen	0,08
27	Laren	0,08
30	Blaricum	0,06
30	Zandvoort	0,06
30	Haarlemmerliede en Spaarnwoude	0,06
30	Bergen (NH)	0,06
30	Enkhuizen	0,06
35	Beemster	0,04
35	Diemen	0,04
35	Den Helder	0,04
38	<b>Heiloo</b>	0,02
38	Weesp	0,02
38	Oostzaan	0,02
38	Wijdmeren	0,02
38	Wormerland	0,02
38	Landsmeer	0,02
44	Uithoorn	0,00
44	Uitgeest	0,00
44	Heemstede	0,00
44	Langedijk	0,00
44	Waterland	0,00

Op de provinciale ranglijst staat gemeente **Heiloo** op de 38<sup>e</sup> plaats.



## 2.4 Pijler 3: Communicatie en beleid

Aan alle ondernemers is gevraagd of hun gemeente:

- een aanspreekpunt heeft voor ondernemers
- regelmatig investeert in voorzieningen ten behoeve van het bedrijfsleven
- structureel overleg voert met ondernemers
- specifiek beleid heeft voor het midden- en kleinbedrijf
- bedrijven ondersteunt met subsidies of stimuleringsregelingen
- op haar website informatie heeft voor ondernemers
- beleid heeft voor startende ondernemingen.

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 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 mede bepaald door het beeld dat ondernemers hebben van de aanwezigheid van gemeentelijke voorzieningen en niet alleen door het werkelijk aanwezig zijn daarvan.

### *Weging*

In eerder onderzoek is aan een aselechte steekproef van 1.000 ondernemers gevraagd welke van de bovenstaande zeven 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 beleid voor startende ondernemingen. In de huidige analyse is deze weging op precies dezelfde manier uitgevoerd.

Op de volgende pagina wordt de ranglijst van de provincie Noord-Holland weergegeven voor de pijler communicatie & beleid.

### **Ranglijst – Communicatie & Beleid**

<b>Rang</b>	<b>Gemeente</b>	<b>Score</b>
1	Beverwijk	3,2
2	Beemster	2,8
3	<b>Heiloo</b>	2,8
4	Schagen	2,8
5	Weesp	2,7
6	Uithoorn	2,6
7	Zandvoort	2,5



Rang	Gemeente	Score
8	Velsen	2,5
9	Stede Broec	2,5
10	Blaricum	2,5
11	Haarlemmermeer	2,4
12	Heerhugowaard	2,4
13	Texel	2,3
14	Alkmaar	2,3
15	Medemblik	2,3
16	Drechterland	2,3
17	Edam-Volendam	2,2
18	Castricum	2,2
19	Purmerend	2,2
20	Landsmeer	2,2
21	Gooise Meren	2,2
22	Wijdmeren	2,1
23	Oostzaan	2,1
24	Hollands Kroon	2,1
25	Enkhuizen	2,1
26	Diemen	2,0
27	Opmeer	2,0
28	Koggenland	2,0
29	Amstelveen	1,9
30	Zaanstad	1,9
31	Amsterdam	1,9
32	Hilversum	1,9
33	Den Helder	1,9
34	Waterland	1,9
35	Haarlem	1,8
36	Hoorn	1,7
37	Heemskerk	1,7
38	Huizen	1,7
39	Wormerland	1,5
40	Haarlemmerliede en Spaarnwoude	1,5
41	Langedijk	1,5
42	Aalsmeer	1,5
43	Uitgeest	1,4
44	Bloemendaal	1,3
45	Heemstede	1,2
46	Bergen (NH)	1,0
47	Laren	0,9
48	Ouder-Amstel	0,7

De maximumscore op dit onderdeel is theoretisch 4,0 punten. **Heiloo** scoort in 2016 2,8 punten, in 2012/2013 was dit 2,0 punten. In de provincie Noord-Holland is de hoogste score behaald door de gemeenten Beverwijk. Gemiddeld scoren de gemeenten 2,0 punten.



In de tabel hieronder worden de losse resultaten van de gemeente **Heiloo** op deze stellingen weergegeven.

**Tabel - Stellingen (n=36), in %**

Mijn gemeente...	Ja	Nee	Weet ik niet/ misschien
heeft een aanspreekpunt voor ondernemers	78	3	19
heeft op haar website informatie voor ondernemers	75	0	25
voert structureel overleg met ondernemers	67	14	19
heeft specifiek beleid voor het midden- en kleinbedrijf	44	14	42
investeert regelmatig in voorzieningen t.b.v. bedrijfsleven	78	11	11
heeft beleid voor startende ondernemers	25	6	69
ondersteunt bedrijven met subsidies of stimuleringsregelingen	11	17	72

## 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 Onroerende Zaak Belasting, rioolheffing en leges voor vergunningen, tegenover investeringen in openbare voorzieningen, bedrijfsterreinen, citymarketing en dergelijke. Op basis van het gemiddelde cijfer worden de gemeenten op dit onderdeel gerangschikt.

Hieronder vindt u de ranglijst van alle gemeenten in de provincie Noord-Holland voor de pijler gemeentelijke lasten.

### Ranglijst – Lasten

Rang	Gemeente	Cijfer
1	Beverwijk	7,4
2	Drechterland	6,9
3	<b>Heiloo</b>	6,9
4	Stede Broec	6,7
5	Schagen	6,7
6	Weesp	6,7
7	Uithoorn	6,6
8	Velsen	6,5
9	Heerhugowaard	6,5
10	Beemster	6,4
11	Edam-Volendam	6,4
12	Blaricum	6,4
13	Koggenland	6,3
14	Medemblik	6,3
15	Castricum	6,3



Rang	Gemeente	Cijfer
16	Opmeer	6,2
17	Uitgeest	6,2
18	Diemen	6,2
19	Heemstede	6,1
20	Amstelveen	6,0
21	Bloemendaal	6,0
22	Zandvoort	6,0
23	Den Helder	5,9
24	Purmerend	5,9
25	Landsmeer	5,9
26	Bergen (NH)	5,9
27	Heemskerk	5,9
28	Hilversum	5,8
29	Haarlemmermeer	5,8
30	Gooise Meren	5,8
31	Huizen	5,8
32	Wijdereen	5,8
33	Ouder-Amstel	5,8
34	Alkmaar	5,8
35	Texel	5,7
36	Haarlem	5,7
37	Oostzaan	5,7
38	Laren	5,7
39	Haarlemmerliede en Spaarnwoude	5,5
40	Hollands Kroon	5,5
41	Langedijk	5,4
42	Enkhuizen	5,3
43	Hoorn	5,3
44	Zaanstad	5,2
45	Amsterdam	5,2
46	Wormerland	5,2
47	Aalsmeer	4,8
48	Waterland	4,8

Heiloo scoort een gemiddeld rapportcijfer van 6,9, in 2012/2013 was dat een 6,2.

De hoogste score in de provincie Noord-Holland is voor Beverwijk. De prijs/kwaliteitsverhouding van de gemeentelijke lasten in deze gemeente krijgt van de eigen ondernemers een **7,4**. Gemiddeld scoren de gemeenten in Noord-Holland op dit onderdeel een 6,0.



## 2.6 Totaalscore – Ranglijst provincie Noord-Holland

Hieronder zijn in één tabel de scores van alle gemeenten in de provincie Noord-Holland op de vier pijlers opgenomen. Tevens is de totale rang van de gemeenten in de provincie Noord-Holland weergegeven in de eerste kolom en de rang die de gemeenten in het onderzoek in 2012/2013 behaalden.

**Totale ranglijst provincie Noord-Holland – MKB-vriendelijkste gemeente 2015/2016**

Rang 2015/2016	Rang 2012/2013	Gemeente	Rang tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
1	18	Beverwijk	2 (7,3)	10	1	1
2	6	Schagen	6 (6,8)	6	4	5
3	41	Drechterland	1 (7,4)	27	16	2
4	22	<b>Heiloo</b>	<b>3 (6,9)</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
5	10	Stede Broec	8 (6,7)	24	9	4
6	25	Weesp	5 (6,8)	38	5	6
7	17	Velsen	9 (6,6)	27	8	8
8	4	Heerhugowaard	11 (6,6)	8	12	9
9	37	Beemster	16 (6,4)	35	2	10
10	19	Haarlemmermeer	7 (6,7)	5	11	29
11	33	Medemblik	13 (6,5)	14	15	14
12	47	Blaricum	21 (6,3)	30	10	12
13	31	Castricum	14 (6,4)	10	18	15
14	13	Edam-Volendam	23 (6,2)	14	17	11
15	14	Koggenland	10 (6,6)	14	28	13
16	51	Zandvoort	29 (6,1)	30	7	22
17	1	Amstelveen	18 (6,3)	3	29	20
18	15	Opmeer	20 (6,3)	18	27	16
19	3	Alkmaar	32 (6,0)	4	14	34
20	26	Diemen	19 (6,3)	35	26	18
21	-	Gooise Meren	24 (6,2)	20	21	30
22	24	Texel	35 (6,0)	18	13	35
23	35	Hilversum	22 (6,2)	7	32	28
24	39	Purmerend	39 (5,8)	10	19	24
25	9	Uithoorn	4 (6,8)	44	6	7
26	45	Landsmeer	34 (6,0)	38	20	25
27	49	Oostzaan	17 (6,3)	38	23	37
28	23	Hollands Kroon	26 (6,2)	24	24	40
29	34	Haarlem	35 (6,0)	2	35	36
30	46	Wijdereen	27 (6,1)	38	22	32
31	16	Heemskerk	25 (6,2)	21	37	27
32	28	Den Helder	41 (5,7)	35	33	23
33	8	Amsterdam	46 (5,5)	1	31	45



Rang 2015/ 2016	Rang 2012/ 2013	Gemeente	Rang tevredenheid (rapportcijfer)	Rang Imago	Rang Communicatie & Beleid	Rang Lasten
34	7	Bloemendaal	28 (6,1)	21	44	21
35	27	Zaanstad	40 (5,8)	13	30	44
36	32	Huizen	45 (5,6)	21	38	31
37	50	Haarlemmerliede en Spaarnwoude	33 (6,0)	30	40	39
38	12	Laren	11 (6,6)	27	47	38
39	30	Hoorn	44 (5,6)	9	36	43
40	44	Enkhuizen	48 (5,1)	30	25	42
41	40	Bergen (NH)	38 (5,9)	30	46	26
42	42	Wormerland	30 (6,1)	38	39	46
43	43	Ouder-Amstel	35 (6,0)	24	48	33
44	36	Uitgeest	15 (6,4)	44	43	17
45	20	Aalsmeer	47 (5,2)	14	42	47
46	5	Heemstede	31 (6,1)	44	45	19
47	29	Langedijk	42 (5,7)	44	41	41
48	52	Waterland	43 (5,6)	44	34	48





## 2.7 Totaalscore – Top drie gemeenten in heel Nederland

De totaalscore is berekend door de scores op de vier verschillende pijlers<sup>4</sup> 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 2010 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 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:

**Top drie gemeenten in Nederland – MKB-vriendelijkste gemeente 2015/2016**

	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	2,95	0,73	2	1,27	0,31	5	1,78	0,44	10	2,51	0,62	3	2,13
2 Bunschoten	3,15	0,78	1	0,52	0,13	75	1,46	0,36	28	2,80	0,70	1	1,98
3 Beverwijk	1,97	0,49	11	0,34	0,08	120	2,69	0,67	1	2,57	0,64	2	1,89

## 2.8 Positie op de landelijke ranglijst

De plaats op de totale landelijke ranglijst van de gemeente Heiloo is: 32 (van de 390 gemeenten).



<sup>4</sup> Zoals al eerder genoemd is van de vier pijlers is een genormaliseerd getal ('standaardscore') berekend om ze op één noemer te kunnen brengen.

---

## 3 Matrix Ondernemersklimaat

### 3.1 Prioriteitenmatrix

In de matrix op de volgende pagina zijn alle uitkomsten van de diverse aspecten van dienstverlening van de gemeente en de beoordeling van de prijs/kwaliteitsverhouding in een prioriteitenmatrix weergegeven. Deze aspecten worden afgezet tegen het effect dat ieder aspect heeft op het de totale waardering voor 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 invloed heeft op de waardering voor het ondernemersklimaat. De invloed van een aspect op het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. Hiermee vergelijken we voor alle ondernemers in hoeverre hun cijfer voor een bepaald aspect overeenkomt met hun waardering voor het ondernemersklimaat in de gemeente. Hoe verder een aspect rechts wordt weergegeven in de matrix, hoe meer invloed deze stelling heeft op de beoordeling van het ondernemersklimaat.

#### De verticale as

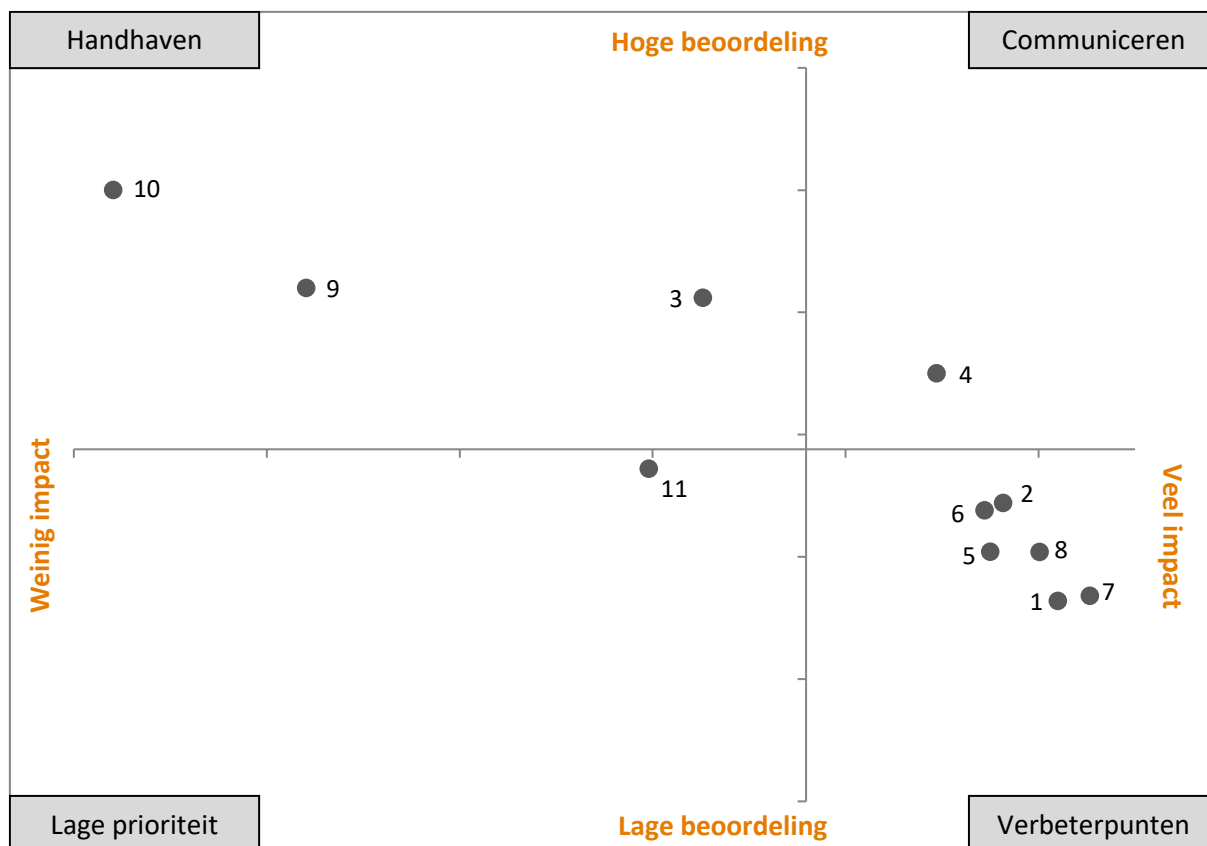
De score op het gebied van tevredenheid is te vinden op de verticale as. Dit is het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers gegeven hebben voor een bepaald aspect van de dienstverlening van de gemeente. De aspecten die bovengemiddeld scoren zijn aan de bovenkant van het matrix te vinden en aspecten die beneden gemiddeld scoren aan de onderkant van de matrix.

Dit betekent dat aspecten die rechtsonder in de matrix verschijnen (die laag worden gewaardeerd en veel impact hebben) verbeterd kunnen worden wanneer de gemeente **Heiloo** de waardering van haar ondernemers voor het ondernemersklimaat wil vergroten.



In de paragraaf 3.1.2. zijn alle stellingen genummerd weergegeven, zodat deze terug te vinden zijn in de prioriteitenmatrix.

**Matrix - Aspecten**



### 3.1.1 Aspecten

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



---

### 3.1.2 Verbeterpunten

De aspecten die rechts onderin de matrix verschijnen en daardoor **verbeterpunten** zijn, zijn de volgende aspecten:

1. Snelheid van werken
2. Communicatie
5. Deskundigheid
6. Betrouwbaarheid
7. Begrip voor ondernemers
8. Vergunningverlening

Deze aspecten worden relatief laag beoordeeld en hebben relatief veel invloed op de waardering van het ondernemersklimaat. Wanneer de gemeente deze aspecten zou verbeteren komt dit de waardering voor het ondernemersklimaat ten goede.

Er bevindt zich één aspect in het vak '**communiceren**', namelijk:

4. Toegankelijkheid

Dit is een aspect waarop de gemeente **Heiloo** nu al relatief goed scoort, en ook veel invloed hebben op de waardering voor het ondernemersklimaat. Dit aspect kan de gemeente communiceren naar haar (potentiële) ondernemers.

Het aspect dat minder van invloed is op het ondernemersklimaat en een **lage prioriteit** heeft is het aspect:

11. Krijgen van waar voor uw geld

Aspecten die de gemeente kan **handhaven** zijn:

3. Vriendelijkheid en beleefdheid
9. Veiligheid
10. Snelheid van betalen

Deze drie aspecten hebben relatief weinig invloed op de waardering voor het ondernemersklimaat. Daarentegen worden ze wel relatief goed beoordeeld door de ondervraagde ondernemers.



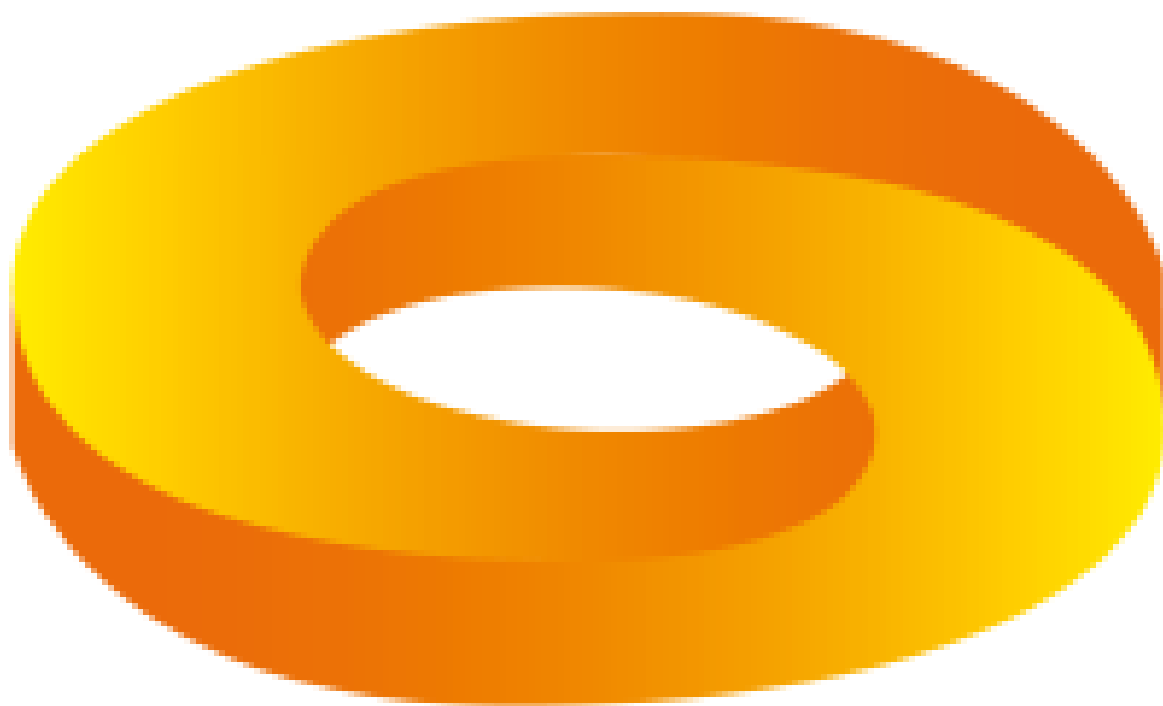
---

## 4 Verbeterpunten

In dit hoofdstuk worden de verbeterpunten voor de gemeente **Heiloo** weergegeven, gebaseerd op de uitkomsten van de basis vragenlijst.

- Verbeter de dienstverlening aan ondernemers op de punten die de ondernemers zelf aangeven. Hieronder valt:
  - Ambtenaren zouden zich meer in kunnen leven in de ondernemer (klantgerichte competenties). Begrip voor ondernemers en meedenken met ondernemers is volgens de ondervraagde ondernemers belangrijk maar wordt laag gewaardeerd.
  - Proactief contact zoeken met ondernemers en inspelen op bepaalde vragen/knelpunten (vooruitkijken en vooraf inzicht geven over wat de ondernemer in een traject te wachten staat).
- Breng proactief het beleid voor ondernemers onder de aandacht. Relatief veel ondernemers hebben geen idee of de gemeente **Heiloo** beleid heeft voor startende ondernemingen en/of ze worden ondersteund met subsidies of stimuleringsregelingen.
- Blijf investeren in de kennis en kunde van de medewerkers (deskundigheid). Ondernemers geven aan dat de deskundigheid van de medewerkers van de gemeente een relatief grote invloed heeft op de waardering van het ondernemersklimaat. Echter wordt dit aspect relatief laag beoordeeld. Bereikbaarheid (vast contactpersoon en korte lijnen) van ambtenaren met expertkennis en volledige en up-to-date informatieverstrekking zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.





LEXNOVA BV  
Ossemarkt 5  
9712 NZ Groningen  
[www.lexnova.nl](http://www.lexnova.nl)  
050 313 11 33

**lexnova**   
advies en onderzoek