

STAPPENPLAN ONDERNEMERSPEILING

*Een handreiking voor het laten
uitvoeren van de Ondernemerspeiling*



Opgesteld door Aisia Okma
Datum 1 juni 2017
Versie v1.0

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Wat is de ondernemerspeiling?	4
3. Fase 0: Voorbereiding.....	5
3.1. Draagvlak creëren.....	5
3.2. Commitment.....	5
3.3. Startdocument.....	6
3.4. Besluit	6
4. Fase 1: starten, uitvoeren van onderzoek	8
4.1. Wie; de doelgroep in kaart.....	8
4.2. Hoe	8
4.3. Hoeveel.....	8
4.4. Onderzoek adviesbureau.....	8
4.5. Resultaten analyseren	9
4.6. Resultaten delen	10
4.7. Resultaten publiceren en vergelijken.....	10
5. Fase 2: afronden en nazorg.....	11
5.1. Verbeteringsmogelijkheden	11
5.2. Verbeterplan	11
5.3. Follow up.....	11
Bijlage A: Startdocument Veldhoven.....	0
Bijlage B: Overzicht stappenplan	0

1. Inleiding

Vindt u de ondernemers in uw gemeente belangrijk? Ondernemers zijn belangrijke partners van gemeenten met oog op de werkgelegenheid, dynamiek en bedrijvigheid binnen een gemeente. Wilt u stimulerend economisch beleid ontwikkelen en uw dienstverlening laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de ondernemers in uw gemeente en uw beleid hierop afstemmen? Dan is het belangrijk dat u weet hoe ondernemers het gemeentebestuur en de dienstverlening ervaren. De Ondernemerspeiling van VNG Realisatie helpt daarbij door het in kaart brengen van de tevredenheid van ondernemers.

Dit stappenplan helpt u bij het laten uitvoeren van een Ondernemerspeiling. Het is een handreiking waarin u een aantal stappen en tips vindt die u kunt (op)volgen tijdens het proces. Op basis van de resultaten van de uitgevoerde Ondernemerspeiling in uw gemeente kunt u gericht aan de slag met het verbeteren van uw ondernemersdienstverlening en het afstemmen van uw gemeentelijk beleid op uw ondernemers.

.

2. Wat is de ondernemerspeiling?

De Ondernemerspeiling is een eenvoudig toe te passen en compacte standaardvragenlijst die gemeenten kunnen uitzetten bij ondernemers binnen hun gemeente. De Ondernemerspeiling focust zich op vijf thema's:

- (digitale) dienstverlening
- lokale regel- en lastendruk
- de relatie tussen ondernemer en gemeente
- economisch beleid
- vestigingsklimaat.

Er zijn verschillende redenen waarom een gemeente de Ondernemerspeiling uitvoert. Hieronder ziet u een aantal van deze argumenten;

- “De resultaten geven een helder beeld van verbetermogelijkheden in het beleid.”
- “De resultaten leveren mij input voor het lokale EZ-beleid.”
- “Door het resultaat van de Ondernemerspeiling ben ik gericht in gesprek gegaan met de ondernemers.”
- “Twee jaar geleden hebben we voor het eerst een meting gedaan. Dit jaar gaan we de Ondernemerspeiling opnieuw uitzetten en bekijken we of de verbeteringen effect hebben gehad.”
- “Ik kan de resultaten vergelijken met buurgemeenten en leren van gemeenten met een vergelijkbare omvang.”

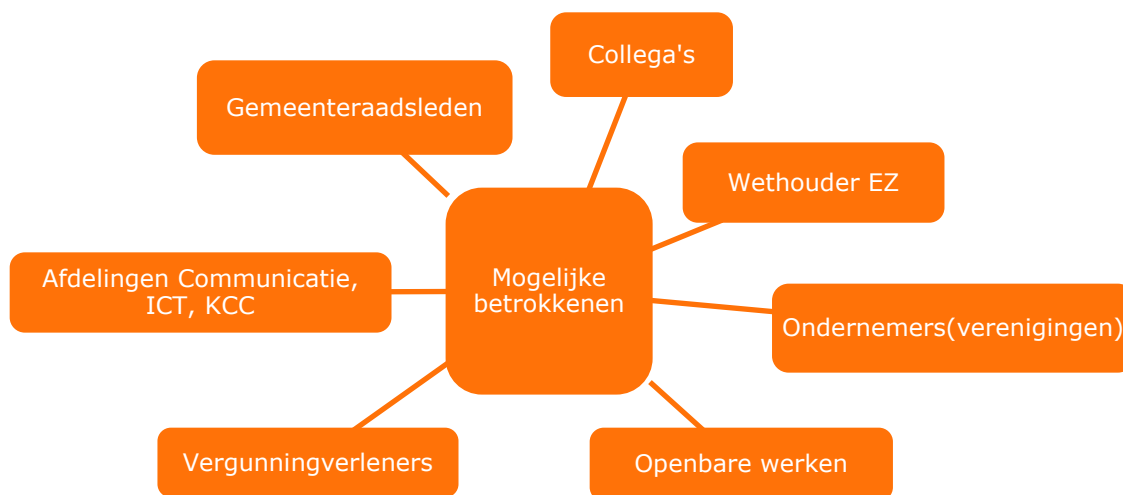
3. Fase 0: Voorbereiding

3.1. Draagvlak creëren

Het is belangrijk om tijdig draagvlak te creëren voor het uitvoeren van de Ondernemerspeiling en te focussen op:

- het verkrijgen van toestemming om de Ondernemerspeiling te laten uitvoeren
- het overtuigen van ondernemers om deel te nemen aan de Ondernemerspeiling en mee te denken over mogelijke verbeteringen
- het succesvol omzetten van concrete verbeteringen in de dienstverlening.

Draagvlak creëert u door betrokkenen te informeren over het nut en de noodzaak van de Ondernemerspeiling. Wat levert het uitvoeren van de Ondernemerspeiling op? Je kan aan de hand van de resultaten van een Ondernemerspeiling een verbeterplan maken en concrete stappen zetten om tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van ondernemers. Een goede doorvertaling van een verbeterplan in concrete actie zorgt voor een hogere tevredenheid van ondernemers bij de herhaling van de ondernemerspeiling na twee jaar.



3.2. Commitment

De uitslag van de Ondernemerspeiling heeft een hoge attentiewaarde, ook voor de media. Uw bestuurder kan met de uitslag scoren, maar ook kritische vragen verwachten. Het is belangrijk bestuurlijk commitment te verkrijgen, voordat u start met de peiling. Niet alleen bij de wethouder maar ook bij de gemeenteraad. Wat de uitslag ook is, bestuurders willen graag op de hoogte zijn van hoe lokale ondernemers denken over de gemeente. Mogelijk willen bestuurders ook in gesprek met de lokale ondernemers over de resultaten en prioriteiten voor het beleid.

Daarnaast is het noodzakelijk een duidelijk aanspreekpunt te hebben binnen de gemeente zodat alle betrokkenen weten waar ze terecht kunnen met vragen. Voordat u met de Ondernemerspeiling begint is het handig om afdelingen die producten en diensten leveren voor ondernemers te informeren over het feit dat de gemeente deze peiling gaat doen. Wellicht beschikken deze afdelingen over contactgegevens van lokale ondernemers en kunnen zij op die manier helpen met het verkrijgen van een hogere respons. Bovendien is het belangrijk om hen, als de resultaten eenmaal binnen zijn, te betrekken bij het opstellen en uitvoeren van een verbeterplan.



[Bekijk](#) hoe wethouder Mark Rosier van gemeente Zoetermeer denkt over de Ondernemerspeiling.

3.3. Startdocument

Voordat u start met het uitvoeren van een Ondernemerspeiling is het van belang om goed na te denken over de randvoorwaarden. De randvoorwaarden bepaalt u aan de hand van 8 w's en voegt u samen in een startdocument. De 8 w's zijn;

Waarom	Welk doel wilt u met de Ondernemerspeiling bereiken?
Wat	Welke resultaten levert u dit op? Sluit dit aan bij uw doelen?
Welke wijze	Op welke wijze voert u het project uit? Welke aanpak kiest u en waarom?
Wie	Wie heeft u nodig om de resultaten op te leveren? Wat zijn de rollen, wie praat met wie?
Wanneer	Hoe ziet de planning eruit? Wat zijn de tijdslijnen en deadlines?
Waarmee	Wat heeft u nodig (hulpmiddelen, budget, mankracht, etc.) om de resultaten op te leveren?
Waar	Waar voert u het project uit? Op welke locatie?
Wat als?	Wat kan er allemaal misgaan? Welke risico's kleven er aan het project en welke maatregelen kunt u nemen?

Gemeente Veldhoven heeft een startdocument opgesteld voor het uitvoeren van de Ondernemerspeiling. In het startdocument heeft zij antwoord gegeven op elke W en zo de randvoorwaarden in kaart gebracht. Bekijk het document van deze gemeente ter inspiratie in bijlage A.

3.4. Besluit

Het is van belang om een weloverwogen besluit te nemen om de Ondernemerspeiling uit te laten voeren. Het startdocument met alle randvoorwaarden is hierin leidend. U weegt zaken af en beslist op basis van deze informatie of de Ondernemerspeiling voor uw gemeente het middel is om de dienstverlening te verbeteren. Het definitieve besluit kan worden genomen door uzelf, door de wethouder en/of afdelingshoofd.

Er is een aantal zaken van belang om te bepalen of de Ondernemerspeiling het middel is om tot verbetering in de dienstverlening voor ondernemers te komen:

- is er voldoende draagvlak binnen de organisatie
- maak een inschatting van de kansen en risico's bij uitvragen van wensen en behoeften van de lokale ondernemers. Voordelen en kansen enerzijds en nadelen en risico's anderzijds dienen in balans te zijn. Een peiling na een (politieke) lokale crisis die ook ondernemers treft, heeft minder kans van slagen.
- het is goed om te kijken of de vragen in de Ondernemerspeiling voldoende inspelen op de (lokale) kwesties die u uitgezocht wilt hebben, of dienen er bijvoorbeeld vragen te worden toegevoegd?

voorzie ook in het naderhand terugkoppelen van de informatie aan de ondernemers, en bedenk wie u nodig heeft om verbeteringen toe te zeggen.

4. Fase 1: starten, uitvoeren van onderzoek

4.1. Wie; de doelgroep in kaart

In de Ondernemerspeiling wordt de eigenaar, directeur of manager van de bedrijfsvestiging of instelling in de betreffende gemeente aangeschreven. Het is raadzaam om contact op te nemen met de ondernemersverenigingen om hun medewerking te vragen. Als zij hun achterban op de hoogte stellen van het onderzoek, wordt de kans op het behalen van voldoende respons aanzienlijk vergroot. Ook is het nuttig om via hen een reminder te sturen als er nog niet voldoende ondernemers hebben meegedaan. Soms kan de ondernemersvereniging de onderzoekers voorzien van emailadressen van de ondernemers. Maak over de samenwerking met ondernemersverenigingen afspraken met het onderzoeks- en/of adviesbureau.

4.2. Hoe

De Ondernemerspeiling gaat uit van een steekproef die getrokken wordt uit het vestigingsregister van de Stichting Landelijk Informatiesysteem Arbeidsplaatsen en Vestigingen (LISA), het Handelsregister van de Vereniging van Kamers van Koophandel (KvK) of een soortgelijk register. Daarbij gaat het om bedrijven en instellingen met een vestiging binnen de gemeente. Zowel commerciële als niet-commerciële organisaties maken onderdeel uit van het steekproefkader. Zie voor meer informatie hiervoor het protocol van de [Ondernemerspeiling](#).

4.3. Hoeveel

Om te berekenen hoeveel bedrijven en instellingen aangeschreven moeten worden en nodig zijn voor generaliseerbare onderzoeksresultaten kan een online steekproefcalculator gehanteerd worden. Het is van belang om daarbij een betrouwbaarheidsniveau van 90% te hanteren en een foutmarge van 5%.

Zie voor meer informatie hiervoor het protocol van de [Ondernemerspeiling](#).

4.4. Onderzoek | adviesbureau

Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling gebeurt door een onderzoeks- en/of adviesbureau. VNG Realisatie heeft een [lijst](#) opgesteld met onderzoeks- en/of adviesbureaus die ervaring hebben met het uitvoeren van een Ondernemerspeiling. U selecteert een onderzoeks- en/of adviesbureau aan de hand van criteria die u belangrijk vindt. U kunt hierbij denken aan:

- regio
- relatie (gunfactor)
- kwaliteit van de onderzoekers
- optie tot maatwerk, bijvoorbeeld de module 'Dienstverlening met de menselijke maat'
- ervaring

- kosten
- communicatie richting doelgroep
- resultaat: levert het bureau enkel resultaten op of geven zij ook advies?
- extra's, bijvoorbeeld een bijeenkomst achteraf.

De kosten voor het laten uitvoeren van de Ondernemerspeiling door een onderzoeks- en/of adviesbureau kan oplopen tot zo'n €4.000,-. Het is aan te raden om contractueel vast te leggen dat het bureau het onderzoek uitvoert aan de hand van de randvoorwaarden zoals benoemd in het protocol, die te vinden is op www.vngrealisatie.nl/producten/ondernemerspeiling. Alleen dan kunnen de resultaten gepubliceerd worden op www.waarstaatjegemeente.nl. U analyseert en beoordeelt de resultaten.

Tijdens deze fase is het van belang om dit bureau optimaal te managen door vooraf verwachtingen helder te formuleren, zoals:

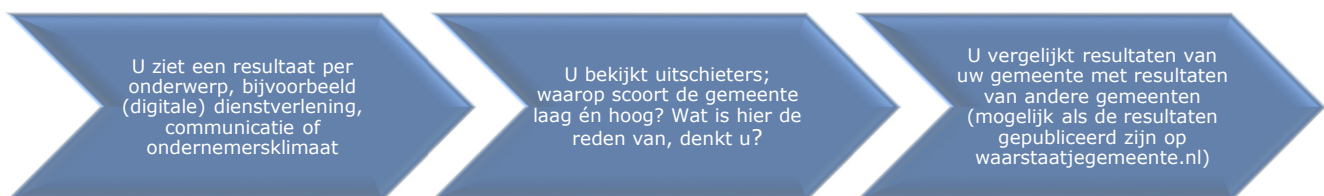
- terugkoppeling over voortgang
- communicatie
- oplevering
- maatwerk.



4.5. Resultaten analyseren

Het resultaat van de Ondernemerspeiling bestaat vaak uit een rapport van het onderzoeks- en/of adviesbureau, een dataset die kan worden verwerkt op Waarstaatjegemeente.nl en een prioriteitenlijst van verbeterpunten.

Hoe leest u het resultaat van de Ondernemerspeiling?



De resultaten van de Ondernemerspeiling worden verzameld op een dashboard waarop u de cijfers in één overzicht ziet. Vergelijk, verbaas, verbeter!

Resultaten beoordelen

U beoordeelt de resultaten van de Ondernemerspeiling door naar de score (hoog, gemiddeld of laag) per onderwerp te kijken. Het is belangrijk om daarbij te letten op:

- uitschieters
- beleid waar geld op is ingezet

- toelichting van ondernemers op vragen.

U bepaalt de prioriteiten aan de hand van scores per onderwerp: wat is wenselijk, volgens de ondernemer?

4.6. Resultaten delen

De volgende stap is het delen van de resultaten met alle betrokkenen. Denk hierbij aan de wethouder en raadsleden, afdeling Communicatie (persbericht), collega's en (deelnemende) ondernemers.

Er zijn verschillende manieren om de resultaten te delen, bijvoorbeeld via:

- media (krant, Twitter, LinkedIn)
- webinar/presentatie aan ondernemers(vereniging)
- vanuit de gemeente (website, nieuwsbrief, e-mail of brief naar ondernemers).

Het is belangrijk om niet enkel de resultaten te delen, maar om betrokkenen ook om input te vragen: welke ideeën hebben zij om de dienstverlening te verbeteren?

4.7. Resultaten publiceren en vergelijken

Op Waarstaatjegemeente.nl worden de resultaten van de Ondernemerspeiling verzameld. Per thema kunt u de resultaten van collega gemeenten inzien, zodat u deze kunt vergelijken met die van uw eigen gemeente. Het doel van het vergelijken is dat gemeenten van elkaar kunnen leren en met elkaar in gesprek kunnen gaan.

Er zijn een aantal redenen waarom het verstandig is om de resultaten te publiceren:

1. u wilt de resultaten van uw eigen gemeente vergelijken met buurgemeenten
2. u wilt zich verantwoorden richting de ondernemers die hebben deelgenomen
3. u grijpt het moment aan om op een positieve manier door te praten over prioriteiten in het gemeentelijke economische beleid
4. u nodigt de deelnemers aan een bijeenkomst uit om na te denken over maatschappelijke initiatieven die tegemoet komen aan de wensen en behoeften van ondernemers
5. al deze bovengenoemde acties maken deel uit van uw relatiemanagement richting bedrijven

5. Fase 2: afronden en nazorg

5.1. Verbeteringsmogelijkheden

Op basis van het analyseren en beoordelen van de resultaten heeft u inzicht gekregen in mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren. Verbeteringen focussen zich op twee aspecten;

- **Quick wins** zijn verbeteringen die u op korte termijn kunt realiseren. U gaat, als projectleider, deze quick wins direct realiseren. U kunt bijvoorbeeld meer doen om de bedrijfscontactfunctionaris bekend te maken via de website en door deze persoon zich te laten voorstellen op een bijeenkomst met bedrijven.
- **Not so quick wins** zijn verbeteringen die meer inspanning vragen als het gaat om tijd of bijvoorbeeld budget. U stelt een verbeterplan op met daarin de not so quick wins. Vervolgens bepaalt u samen met collega's hoe u deze not so quick wins kunt realiseren, bijvoorbeeld door daar aparte projecten voor op te starten. Beleid om duurzaam beleid te maken in samenwerking met ondernemers is iets van langere adem, dat kunt u inbedden in uw meerjarenbeleidsplan.

5.2. Verbeterplan

In het verbeterplan beschrijft u wat de gemeente kan realiseren om dienstverlening voor ondernemers te verbeteren. Hierin benoemt u:

- het doel van de Ondernemerspeiling
- het resultaat van de Ondernemerspeiling (analyse en beoordeling)
- een lijst met verbeteringen: quick wins en not so quick wins.

5.3. Follow up

Het is belangrijk om het verbeterplan te delen met betrokkenen uit uw gemeente. Veelal zijn deze collega's betrokken geweest bij de Ondernemerspeiling of werken zij op de afdelingen waar de verbeteringen betrekking op hebben.



Bespreek met elkaar hoe u de quick wins op korte termijn gaat realiseren. Maak hiervoor concrete afspraken en bewaak de voortgang.

Bespreek vervolgens met elkaar hoe u de not so quick wins gaat realiseren. Wat heeft u nodig aan budget, tijd, mankracht, etc.? Hoe kunt u de Ondernemerspeiling opnemen in de planning en controlcyclus van de gemeente?

Kijk ook alvast naar de toekomst: wat heeft de Ondernemerspeiling uw gemeente opgeleverd? En wilt u de Ondernemerspeiling in de toekomst opnieuw uitzetten om te meten of de verbeteringen effect hebben gehad? Zo ja, wanneer?

Bijlage A: Startdocument Veldhoven

Hierbij volgt een voorbeeld van de aanpak van de gemeente Veldhoven bij het uitvoeren van de Ondernemerspeiling.

Waarom? Welk doel willen we met dit plan bereiken?

Veldhoven wil koploper zijn in dienstverlening aan het bedrijfsleven. In de begroting 2017 is opgenomen dat Veldhoven een goed imago heeft bij ondernemers, dat het ondernemersklimaat gewaardeerd wordt en de ondernemers tevreden zijn met de dienstverlening van de gemeente. Als meetindicator hiervoor is gekozen voor de Ondernemerspeiling van Waarstaatjegemeente.nl.

Wat? Welke resultaten leveren we op? Wat wel / wat niet?

De resultaten geven inzicht in hetgeen ondernemers vinden over:

- (digitale) dienstverlening
- lokale regel- en lastendruk
- de relatie ondernemer - gemeente
- economisch beleid
- vestigingsklimaat

Omdat de resultaten worden opgenomen op Waarstaatjegemeente.nl is er de mogelijkheid om te leren, door vergelijkingsmateriaal, van andere gemeenten

Als de Ondernemerspeiling een geschikt middel blijkt dan kan het ook in de toekomst gebruikt worden om de dienstverlening aan ondernemers te monitoren.

Er worden in 2017 geen extra vragen toegevoegd.

Welke wijze? Op welke wijze gaan we het project uitvoeren?

2017 wordt de eerste keer dat Veldhoven gebruik maakt van de Ondernemerspeiling. Daarom wordt nog gekozen voor de standaardvragenmodule.

Een bureau wordt ingeschakeld om de enquête uit te voeren en een rapportage te maken over de resultaten. Drie offertes zijn opgevraagd, waaruit nog een keuze gemaakt moet worden.

Als adressenbestand wordt gebruik gemaakt van óf het handelsregister (mei 2016) óf het bedrijvenregister (2014). In beide beschikbare bestanden zijn geen e-mail adressen opgenomen. De keuze valt hierdoor waarschijnlijk op de veldwerkmethode 'schriftelijke vragenlijst in combinatie met een survey via internet'.

Eén van de bureaus had het over het combineren van verschillende adressenbestanden om tot een beter bestand te kunnen komen.

Het bureau levert de resultaten/rapportage. Op basis hiervan kunnen we in gesprek over mogelijke verbeterpunten.

Wie? Wie hebben we nodig om de resultaten op te leveren? Wat zijn de rollen, wie praat met wie?

De medewerker Economische Zaken coördineert het project.

Bestuurlijk is commitment al geregeld (begroting 2017, de wethouder is recent nog eens geïnformeerd). Ambtelijk moeten de betrokken collega's/afdelingen, die producten en diensten leveren voor ondernemers, nog geïnformeerd worden. Aandachtspunten hierbij zijn:

*kunnen deze afdelingen helpen om een hogere respons te krijgen?

**meedenken van die collega's/ afdelingen over mogelijke verbeterpunten op basis van de resultaten.*

Resultaten worden opgeleverd door een in te schakelen bureau.

Draagvlak creëren voor deelname door ondernemers aan de enquête: een uitnodigende brief, aandacht via ondernemersverenigingen, winkeliersverenigingen, pers/ social media. Terugkoppeling aankondigen over de resultaten (en ook nakomen).

Over de resultaten wordt de wethouder geïnformeerd, en in overleg met de wethouder hoe de buitenwacht geïnformeerd kan worden bij een vervolg.

Wanneer? Hoe ziet de planning eruit? Wat zijn de tijdslijn en deadlines?

-Offertes van bureaus aangevraagd eerste week februari 2017

-Streven is keuze te maken in februari. Aandachtspunt dat nog bekeken moet worden: leveringsvoorwaarden van de gemeente.

-Februari/begin maart: informeren collega's/afdelingen, ondernemersverenigingen/winkeliersverenigingen

-Tweede helft maart 2017: verzending enquête

-Tweede helft mei 2017: oplevering resultaten /rapport, rekening houdend met eventuele herinnering

-Tweede helft mei 2017: bespreking rapport/aanbevelingen met collega's/afdelingen. Welke verbeterpunten worden gezien?

-Begin juni 2017: terugkoppeling met wethouder over hoe verder met de resultaten (wel/niet naar college, of zijn zaken ambtelijk al direct op te pakken, hoe ondernemers in vervolg te betrekken?)

-streven is voor zomer uitkomsten en mogelijk vervolg te delen met ondernemers(clubs)

Waarmee? Wat hebben we nodig aan hulpmiddelen, methoden, budget, mankracht enz. om de resultaten op te leveren?

-een adviesbureau wordt ingehuurd.

-budget is beschikbaar te krijgen uit de post 'economische zaken'.

-relevante collega's/afdelingen moeten tijdig geïnformeerd worden. Een eerste bijeenkomst om de Ondernemerspeiling aan te kondigen, een tweede bijeenkomsten om de resultaten en mogelijke verbeteracties te bespreken. Van communicatie wordt iets meer inspanning gevraagd. Gelet op beperkte capaciteit wordt, indien mogelijk, gebruikt gemaakt van 'wat elders al met succes is toegepast'.

Waar? Waar voeren we het project uit? Op welke locatie?

Ondernemers uit de gemeente Veldhoven worden bevroegd.

Vraag is hoe tot een goede adresseselectie te komen.

Wat als? Whoops! Wat kan er allemaal misgaan? Welke risico's kleven er aan het project en welke maatregelen kunnen we nemen?

Gebrek aan respons. Om het gevaar hierop dit voorkomen wordt niet gekozen voor de websurvey-only variant. Er zijn namelijk geen e-mail adressen beschikbaar.

Het alleen schriftelijk doen van de enquête is relatief de duurste variant. De combinatie van survey-schriftelijk biedt uitkomst om redelijke resultaten te kunnen bereiken. Tijd om het adressenbestand te controleren op faillissementen ontbreekt. Eigenlijk is een herinneringsbrief ook niet gewenst (meer tijd nodig). Om toch tot een goede steekproef te komen is een goed optie om uit te gaan van een slimme minimale steekproefomvang.

Resultaten kunnen, al dan niet verwacht, negatieve uitkomsten opleveren. Die mogelijkheid moet niet als bedreiging worden gezien, maar juist als kans om van te leren, waardoor de dienstverlening verbeterd kan worden. De Ondernemerspeiling is immers niet bedoeld om te laten vaststellen dat je het goed doet (zou wel fijn zijn natuurlijk), maar juist om te kijken waar dingen beter kunnen.

Op basis van de vragenlijst hoeven geen problemen verwacht te worden. Er wordt immers in 2017 gebruik gemaakt van de standaardlijst die wordt voorgeschreven.

Bijlage B: Overzicht stappenplan

Hier volgt een overzicht van stappen, activiteiten en actiepunten waaraan u kunt denken bij het uitvoeren van de Ondernemerspeiling.

Fase 0: Voorbereiden Start-up project Ondernemerspeiling	Fase 1: Starten Uitvoeren onderzoek	Fase 2: Afronden, nazorg Van rapportage naar verbeterplan: follow-up
1. Kennisneming, introductie Ondernemerspeiling met behulp van: Website van www.vngrealisatie.nl/procucten/ondernemerspeiling factsheet, handleiding/protocol, filmpje wethouder Zoetermeer , rapporten van collega-gemeenten op Waarstaatiegemeente.nl en het downloaden van andere documenten	1. Trekken van steekproef	1. Resultaten en aanbevelingen verbeterplan intern bespreken (met betrokken medewerkers en MT)
2. Introductie en besluit bij afdelingshoofd/verantwoordelijke project (melding of notitie)	2. Beschikbaar stellen van faciliteiten voor dataverzameling (websurvey, schriftelijke vragenlijsten)	2. Resultaten en verbeterplan bespreken met bestuur
3. Introductie en besluit directie, gemeentesecretaris, wethouder, college B&W, gemeenteraad	3. Uitnodigen van beoogde deelnemers, ondernemers (per e-mail, via social media, website, nieuwsbrieven etc.)	3. Publicatie rapportage intern en extern
4. Opstellen van projectgroep (coördinator, uitvoerend team, onderzoeksafdeling of onderzoeksbureau)	4. Versturen van herinneringsbrief	4. Resultaten en verbeterplan bespreken met ondernemers (persoonlijk, per e-mail, via social media, website/nieuwsbrief of webinar). Ook respondenten bedanken voor deelname
5. Opstellen en voordragen van startdocument of projectplan (incl. financiën en planning)	5. Verzamelen en verwerken van resultaten in dataformat	5. Resultaten en verbeterplan bespreken met buurgemeenten (op-de-koffie-bijeenkomst)
6. Commitment en akkoord projectplan	6. Aanleveren van dataformat en bijbehorende documenten bij VNG Realisatie	6. Maken van Plan van Aanpak voor uitvoering van verbeteringen en deze laten goedkeuren door college
7. Stakeholders zowel intern als extern betrekken	7. Opstellen rapportage (resultaten duiden en aanbevelingen verbeterplan opstellen)	7. Uitvoeren van verbeterplan
8. Aanmelden bij VNG Realisatie voor deelname aan Ondernemerspeiling		8. Evaluatie van het project en de uitgevoerde verbeteracties
9. Informeren van betrokken medewerkers en wethouder over start onderzoek en mogelijkheid (meer)jaarlijkse herhaling Ondernemerspeiling		
10. Informeren van ondernemers en ondernemersverenigingen (indien aanwezig in gemeente)		

