

De Ondernemerspeiling

Advies over de toekomst van de Ondernemerspeiling

Franka de Vilder
VNG Realisatie
20 juli 2021

Inhoud

De Ondernemerspeiling	1
Inhoud	2
Introductie	3
De Ondernemerspeiling: het instrument.....	4
De huidige situatie.....	5
Alternatieven	10
Analyse	12
Advies	12
Concluderend.....	15

Introductie

Aanleiding voor advies

Tien jaar geleden is, in navolging van het succes van de burgerpeiling en het 'bewijs van goede dienst' van EZK, een start gemaakt met een verkenning naar eenzelfde instrument voor ondernemers. Dit heeft geresulteerd in de lancering van de Ondernemerspeiling in 2014 door VNG Realisatie, toen nog KING.

Sinds deze lancering zijn er geen grote revisierondes meer geweest. Met op de achtergrond de veranderende omstandigheden van de economie door corona, maar ook de transitie naar datagedreven werken, de enorme toename in beschikbaarheid van data en de toename in mogelijkheden om te meten is het steeds belangrijker om met een peiling aan te sluiten bij de behoeften en wensen van gemeenten. We zien daarnaast dat verschillende gemeenten hun eigen panels en dashboards hebben ingericht en dat maar een beperkt aantal gemeenten gebruikmaakt van de standaardpeiling van VNG Realisatie.

In onderstaand document verkennen we de vraag of de peiling in de huidige vorm relevant is voor gemeenten en of het publiceren van de resultaten op waarstaatjegemeente.nl (wsjg) de wensen van gemeenten volgt. Het advies moet opleveren dat we 352 gemeenten faciliteren in het peilen en publiceren van de behoeften van hun ondernemers, op een manier die past bij hun behoeften, de huidige trends en ontwikkelingen.

Hoe is dit advies tot stand gekomen?

In het subsidieprogramma 'Betere Regelgeving en Dienstverlening 2020-2023' staat het onderhoud en de doorontwikkeling van deze peiling opgenomen. Zodoende is in 2020 met subsidieverstrekker ministerie van EZK en opdrachtgever VNG Beleid afgesproken om een advies op te stellen na consultering middels bureauonderzoek, focusgroepen en interviews met gemeenten en stakeholders.

Om een gewogen advies te kunnen aanbieden, hebben we informatie verzameld op verschillende vlakken. Allereerst de achtergrond van de Ondernemerspeiling: wat was het doel van de peiling en hoe is het tot stand gekomen? Daarvoor hebben we interviews gehouden met de grondleggers: Aisia Okma, Mark Banning en SIRA-consulting. Verder hebben we drie meedenksessies georganiseerd met gemeenten gegroepeerd in regio's noord, midden en zuid. Ook hebben we onderzocht welke alternatieven er op dit moment beschikbaar zijn en waar mogelijk gesprekken gevoerd over de uitvoering daarvan.

De Ondernemerspeiling: het instrument

Waarom een Ondernemerspeiling?

De Ondernemerspeiling in zijn huidige vorm is een doorontwikkeling van het instrument het Bewijs van Goede Dienst. Het Bewijs van Goede Dienst was een cyclisch meetinstrument in beheer van toenmalig ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie. Aan de hand van door ondernemers opgestelde normen werden tien door de gemeente zelf geselecteerde producten geaudit.

Het instrument maakte eerder deel uit van het programma “minder regels, meer service” en is in december 2011 overgenomen door de VNG. Op het moment van overname bestond het Bewijs van Goede Dienst 4 jaar en maakten 163 gemeenten gebruik van het instrument.

Het doel waarmee het instrument is ontwikkeld, was om de ervaren- en feitelijke administratieve lasten voor afnemers van overheidsdienstverlening te verlagen en de efficiency en kwaliteit te verhogen. De resultaten van de meting moesten verbetermogelijkheden bieden voor onder meer werkprocessen, ICT-ondersteuning en klantgerichtheid van de gemeente. De behoefte aan een dergelijk instrument was om grotere tevredenheid van ondernemers over gemeentelijke transactionele dienstverlening te bereiken.

Hoe is de Ondernemerspeiling tot stand gekomen?

Voorafgaand aan de overname van destijds KING in december 2011 was de Regiegroep Regedruk van het ministerie en een aantal individuele gemeenten verantwoordelijk voor de borging van het instrument. In verschillende overleggen van de werkgroep in de aanloop naar de overdracht is het belang besproken van een duurzame verankering van het instrument en de integratie met de benchmark van wsjg.

Onderdeel van de opdracht tot overname door KING was om het instrument te evalueren en door te ontwikkelen tot een Ondernemerspeiling op wsjg. In 2012 zijn daarom de eerste wijzigingen doorgevoerd en is het evaluatieonderzoek uitgezet bij onderzoeksbureau Lexnova. Uit dit onderzoek in 2013 bleek dat gemeenten die deelnamen aan Bewijs van Goede Dienst hun ondernemersdienstverlening sterker hadden verbeterd dan andere gemeenten. Ook waren ondernemers in deze gemeenten enthousiaster over de gemeentelijke prestaties. Uit de evaluatie bleek echter ook dat het instrument voor een substantiële groep van gemeenten niet passend werd ervaren vanwege de omvangrijkheid en dat de resultaten niet waren te vergelijken met andere gemeenten.

Daarop is het besluit genomen door KING om in samenwerking met betrokken gemeenten, stakeholders en ondernemers het instrument door te ontwikkelen tot een Ondernemerspeiling op wsjg waar gemeenten hun prestaties onderling konden vergelijken.

Vervolgens heeft KING de Ondernemerspeiling samen met gemeenten en stakeholders opgesteld. Er waren diverse partijen betrokken zoals VNG, VGS, VSO, VNO-NCW/MKB NL, min EZ, KIZO, een kleine gemeente, G32 en G4. Daarnaast is een aantal adviesbureaus betrokken dat actief is op het terrein van gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In samenspraak en voortbouwend op het Bewijs van Goede dienst is een vragenlijst en handleiding opgesteld die de mogelijkheid gaf om de resultaten onderling te vergelijken. De peiling is vervolgens getoetst in een proeftuinconstructie waarna de vragenlijst nog verder is aangepast naar bevindingen.

Keuze voor wsjg.nl

Al in de eerste gesprekken nog voor de overdracht van het Bewijs van Goede Dienst naar KING werd door de werkgroep ‘toekomst Bewijs van Goede Dienst’ een eventuele koppeling met wsjg genoemd. Toen ook uit de evaluatie van Lexnova in 2013 bleek dat gemeenten het instrument waarden maar de vergelijking van data met andere gemeenten missen, is een start gemaakt met een doorontwikkeling naar een Ondernemerspeiling.

Gezien het succes van de burgerpeiling en de mogelijkheden van de benchmark is toen gekozen voor wsjg als vehikel voor het presenteren van de data.

De huidige situatie

Deelname Ondernemerspeiling

Vanaf 2014 tot en met 2020 zijn er 102 peilingen gepubliceerd door 74 gemeenten (sommige gemeenten hebben herhaald). In onderstaand overzicht is zichtbaar hoeveel publicaties dat zijn per jaar. Daarbij moet worden vermeld dat niet iedere gemeente zijn data aanbiedt aan de VNG ter publicatie.

Jaartal	Deelname Ondernemerspeiling (publicatie)
2014	13
2015	7
2016	23
2017	15
2018	20
2019	12
2020	12

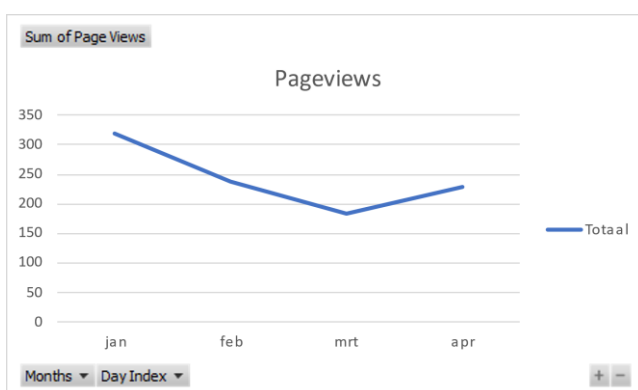
Dashboard en data op waarstaatjegemeente.nl

Op waarstaatjegemeente.nl is een apart dashboard ingericht voor de [Ondernemerspeiling](#). Gemeente die hun data met de VNG delen kunnen zichzelf daar vergelijken (benchmarken) met andere gemeenten op grond van verschillende indicatoren als inwonersaantallen, regioniveau of het gemiddelde van de overige ingevoerde gemeenten. De data over het ondernemersklimaat, vestigingsklimaat, juiste prioriteiten economisch beleid en de hoogte regeldruk zijn ook op het dashboard bedrijvigheid en economie te vinden.

Gezien bovenstaande deelnamecijfers en het beperkte aantal gemeenten dat de peiling herhaalt, is het gevolg dat de data van veel gemeenten op dit dashboard of ontbreken of gedateerd zijn.

Hieronder is te zien wat de traffic is geweest voor het dashboard Ondernemerspeiling van januari t/m april 2021:

- Paginaweergaven : Hoe vaak is het dashboard bezocht/aangeklikt? 560
- Binnenkomsten : Aantal bezoekers dat rechtsreeks op het dashboard kwam (niet via homepagina)? 127
- Delen/Downloads : Hoe vaak is het dashboard gedownload/gedeeld? 11
- Vergelijkingen : Hoe vaak is het dashboard vergeleken met andere gemeenten/regio? 13



Operationeel

De Ondernemerspeiling wordt door de VNG aangeboden in de vorm van een aantal gratis te downloaden documenten vanaf de [website](#) van VNG Realisatie. Gemeenten kunnen de peiling aan de hand van deze documenten zelf uitvoeren of laten uitvoeren door een van de onderzoeksbureaus die door VNG worden aanbevolen. De data kunnen vervolgens worden aangeleverd bij wsjg om op het dashboard te kunnen vergelijken met andere gemeenten. Bij de aanlevering van de data vindt ook de check plaats op de onderzoeksmethodologie en kwaliteit van de data.

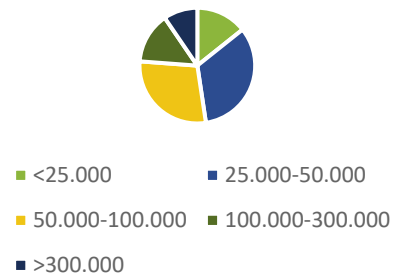
Gemeenten kunnen bij de VNG terecht voor vragen over de uitvoering en methodiek van de peiling en data-aanlevering. In de praktijk worden de peilingen vaak door onderzoeksbureaus uitgevoerd. De begeleiding en het beheer van de peiling gaat daarom met name over de kwaliteit van de data die worden aangeleverd. Over het algemeen vinden de onderzoeken op twee momenten van het jaar plaats. Dat levert tussen de vijf a vijftien vragen van gemeenten op over de Ondernemerspeiling en ongeveer hetzelfde aantal vragen van onderzoeksbureaus. De meeste tijd zit in de behandeling van vragen over datasets. Die worden afgehandeld door wsjg, en kosten zo'n twee uur per week.

Wat vinden gemeenten van de huidige peiling?

In gesprek met gemeenten wilden we te weten komen welke instrumenten er op dit moment bij hen gebruikt worden om de behoeften van ondernemers te peilen, wat men van de huidige Ondernemerspeiling van VNG Realisatie vindt en de wensen in kaart brengen voor het presenteren en onderling vergelijkbaar maken van de uitkomsten van de peilingen.

Dit is in drie meedenksessies opgehaald. De eerste was op locatie bij de gemeente Sittard-Geleen, de andere twee zijn wegens de gevolgen van de coronamaatregelen online georganiseerd. In totaal waren 21 EZ-medewerkers van 19 gemeenten aanwezig tijdens deze sessies, de gemeenten hadden een goede spreiding over het land en in grootte. Zoals in de circeldiagrammen te zien is.

Inwonersaantal



Functie



■ EZ ■ accountmanagers ■ onderzoek

Regio



■ Zuid ■ Midden ■ Noord

OP op wsjg



■ Ja ■ Nee

Manieren van meten

Op de open vraag op welke manier gemeenten de behoeften van hun ondernemers in kaart brengen werd naast de Ondernemerspeiling van VNG, MKB-vriendelijkste gemeente, NPS-metingen, een bedrijvenmonitor en contact via accountmanagers genoemd. De Ondernemerspeiling van de VNG of MKB-vriendelijkste gemeente worden beiden één keer per twee jaar uitgevoerd en vaak in combinatie met de andere vormen van meten zoals de NPS-metingen.

De overweging om voor een van de twee 'grote' peilingen te kiezen is dat bestuurlijk behoefte is aan een overkoepelend beeld hoe het beleid is gewaardeerd in de bestuursperiode. Gemeenten geven aan dat er behoefte is aan een 'standaard' peiling om de gemiddelde tevredenheid van ondernemers te achterhalen nog steeds geldt. Zij geven aan het belangrijk te vinden om te vergelijken tussen gemeenten, maar vooral ook in tijd. Die standaard kan een gemeente zelf niet creëren. Een Ondernemerspeiling wordt echt gezien als een 0-meting.

Daarbij lijkt de keuze voor welke peiling (MKB-vriendelijkste of VNG Ondernemerspeiling) af te hangen van de keuze van gemeenten uit de regio en of er behoefte is aan een benchmark. In het laatste geval heeft de peiling van VNG de voorkeur vanwege de vergelijkingsmogelijkheid op wsjg. Ook wordt genoemd dat sommige gemeenten ervoor kiezen niet mee te doen met MKB-vriendelijkste gemeente, omdat de bedrijven uit hun regio niet zijn aangesloten bij MKB NL, zich niet identificeren als MKB'er en MKB-vriendelijkste gemeente meer het karakter heeft van een award prijs.

NPS-metingen

Verschillende gemeenten geven aan daarnaast de behoeften van ondernemers te meten via zogenaamde NPS-metingen. Net Promoter Score, of NPS, is een methode om de loyaliteit van een klant te meten door na de dienstverlening een vraag te stellen over de waardering. Deze worden gebruikt naast de tweejaarlijkse peilingen en ingezet om dieper in te gaan op een specifiek thema. De gemeenten die hier gebruik van maken zijn erg enthousiast. Zij hebben doorgaans een respons van tenminste 25%, dat een stuk hoger ligt dan de gemiddelde Ondernemerspeiling. Succesfactoren hierbij zijn: het selecteren van een specifiek groep, vragen die inzicht geven in een handelingsperspectief, korte vragenlijsten en maximaal één meting per twee maanden.

Overige meetinstrumenten

In het afgelopen jaar is door corona de frequentie van contact tussen ondernemers en gemeenten verhoogd. Via Whatsappgroepen, online sessies, nieuwsbrieven, belafspraken, bedrijfsbezoeken en enquêtes is geprobeerd de behoeften van ondernemers zo goed mogelijk in kaart te brengen. Daarnaast zijn ook provincies, regio's en andere overheidsorganisaties meer data gaan publiceren. Gezien deze toename in databronnen, maar ook de hoeveelheid enquêtes die er op ondernemers afkomt, zijn er gemeenten die kiezen zelf geen peiling te doen maar af te gaan op data van anderen. Men vraagt zich af of er niet te veel wordt gevraagd van ondernemers. Een aantal gemeenten zegt daarom de voorkeur te hebben voor korte themagerichte vragenlijsten naar een specifieke doelgroep. Een andere optie die wordt genoemd is om één keer per jaar namens alle stakeholders (KvK, MKB NL, VNG, VNO-NCW) een uitvraag te doen om de hoeveelheid enquêtes te beperken.

Het belangrijkste is het gesprek

Gemeenten geven aan dat de peiling vooral een basis geeft om met ondernemers in gesprek te gaan over onderliggende thema's. De cijfers zelf zeggen niet zo veel en men is vooral op zoek naar het 'waarom'. Het succes van de peiling is daarom volgens gemeenten wat je doet met de resultaten. Hoe koppel je deze terug aan ondernemers? En welke ruimte is er om samen te werken aan de oplossingen? Zoals een gemeente aangeeft: 'Dienstverlening is aandacht; goede dienstverlening gaat vooral over het contact houden'.

Publicatie op waarstaatjegemeente

Gemeenten hebben verschillende standpunten betreffende de publicatie van de Ondernemerspeiling op waarstaatjegemeente. Enerzijds zeggen sommige gemeenten de data niet voor publicatie op te geven. Ze noemen als argument dat de cijfers niet altijd de werkelijkheid reflecteren met het bijbehorende risico dat de cijfers daarom niet te vergelijken zijn en de politieke risico's die hieraan verbonden zijn.

Anderzijds geven gemeenten aan dat er behoefte is aan een benchmark. Ambtelijk om te zien of het ook echt wel beter kan. Bestuurlijk omdat er behoefte is aan relativering en nuancering. Aan beide kanten wordt er toch wel naar die vergelijking gekeken.

De vraag wordt ook opgeworpen of het publiceren van tevredenheid in twee decimalen wel de juiste verwachting wekt wat betreft de representatie van deze cijfers en de mate waarop daar te sturen valt. En de mate waarin vergelijking nu mogelijk is, aangezien maar een beperkt aantal gemeenten hun data publiceert, en dat die Ondernemerspeiling in tweejaarlijkse cycli wordt uitgevoerd.

Respons

Alle gemeenten geven aan dat het grootste obstakel van een grootschalige peiling onder ondernemers het behalen van voldoende respons is. Dat begint vaak al bij het adressenbestand dat onvolledig is. Gemeenten zijn hierbij afhankelijk van de databestanden van de KvK, die zij via hen kunnen inkopen. Die bestanden zijn echter vaak 'vervuild' en bevatten ondernemers die niet meer ondernemen. Gemeenten geven aan daar zelf meer grip op te willen hebben. De afgelopen tijd is dat enigszins verbeterd door de toestroom van informatie door TOZO-aanvragen, maar ook daar worden niet altijd contactgegevens geleverd waardoor bestanden onvolledig blijven.

Daarnaast blijkt het vanwege de lengte van de vragenlijst lastig om voldoende respons te behalen. Met name van het 'stille midden'. Gemeenten noemen dat er een selectieve respons is, met name de 'klagende ondernemer' en de 'proactieve ondernemer' reageren veel op de Ondernemerspeiling. Een andere gemeente geeft aan dat voor hen ook geldt dat de meeste ondernemers als alles goed gaat geen contact hebben met gemeenten en een vragenlijst dus ook niet invullen.

Verder zien gemeenten veel verschil in MKB'ers en zzp'ers aan de ene kant en winkelgebieden en bedrijventerreinen aan de andere kant. Het vooral bij de eerste groep lijkt de klantbeleving enorm te verschillen. Al is het maar omdat het bij een MKB verschilt wie de vragenlijst invult; de secretaresse, de directeur of degene die de vergunning heeft aangevraagd.

Wat vinden stakeholders van de huidige peiling?

Voor de uitvoering van de Ondernemerspeiling kunnen gemeenten kiezen om dit zelf te doen aan de hand van het aangeboden stappenplan of om dit door een onderzoeksbureau te laten uitvoeren. Er is gekozen om te werken met een lijst van 'preferred suppliers' die hebben meegewerkt aan de opzet van de peiling of deze vaker uitvoeren. Dit is een lijst van 11 onderzoeksbureaus met geografische spreiding, te vinden op de webpagina over de Ondernemerspeiling.

Gezien deze onderzoeksbureaus vaker met de Ondernemerspeiling werken is hen ook gevraagd om mee te denken over het instrument en de toekomst daarvan. Bij de meedenksessie op 10 december 2020 waren 5 van de 11 onderzoeksbureaus vertegenwoordigd.

Ná de peiling begint het pas

Voor het succes van de Ondernemerspeiling is het allereerst volgens de onderzoekers van belang welk motief een gemeente heeft om deze uit te voeren. Voor de gemeenten die intrinstiek gemotiveerd zijn en de uitkomsten gebruiken als aanleiding om met ondernemers in gesprek te gaan levert de peiling het meeste op. De mate waarin onderzoekers betrokken zijn bij het vervolg varieert van de presentatie aan het college tot het uitvoeren van het vervolgtraject. Onderzoeksbureaus vragen zich af of ze meer zouden moeten begeleiden bij het traject erna.

Korte peilingen en brede peilingen

Wat ook bij de onderzoekers naar voren komt is de trend van korte thema peilingen en panels. Ook zij zien dat de behoefte en de mate waarin deze worden ingezet groter is geworden met name de afgelopen tijd door corona. Ze zien de behoefte bij gemeenten om actuele thema's bij ondernemers te toetsen, iets dat minder goed past bij het huidige format van de Ondernemerspeiling gezien de standaardisatie van vragen.

Parallel daaraan blijft echter ook de behoefte bestaan aan een bredere peiling om het ondernemersklimaat te toetsen.

Kwalitatief vs kwantitatief

Een andere ontwikkeling die de onderzoeksbureaus noemen is de behoefte aan verdieping van de vragen in de vorm van kwalitatief onderzoek. Sommige onderzoeksbureaus vragen zich af in hoeverre de uitkomsten van de huidige peiling overeenkomen met de werkelijkheid en zien dat in gesprek gaan met ondernemers daar een uitkomst voor zou bieden. Deze verdiepingsslag wordt nu achteraf gedaan, wanneer er over de cijfers in gesprek wordt gegaan met ondernemers. Dit zou echter wel de vergelijkbaarheid tussen gemeenten in de weg staan.

Behoefte aan benchmark

De onderzoeksbureaus zien allen dat de behoefte aan benchmarken bij gemeenten onverminderd blijft bestaan. Zonder de vergelijkbaarheid zou de Ondernemerspeiling niet verschillen van ieder andere peiling. Ze nemen die vergelijking met andere gemeenten daarom ook mee in hun rapportages naar gemeenten. Daarbij wordt gezegd dat de mate van competitie groter is bij MKB-vriendelijkste gemeente dan de VNG Ondernemerspeiling. Bij de VNG-peiling worden de gegevens van andere gemeenten met name gebruikt om context te bieden.

Publiceren op waarstaatjegemeente

Dat gemeenten hun cijfers niet wilden publiceren op waarstaatjegemeente.nl hebben de onderzoeksbureaus een enkele keer meegemaakt. Hun standpunt is dat gemeenten beter transparant kunnen zijn over hun verbeteringen en dat wanneer je gebruikmaakt van een gratis tool van VNG hier wel datapublicatie tegenover zou moeten staan.

Respons

Een van de grootste uitdagingen van de Ondernemerspeiling is om voldoende respons te krijgen van ondernemers. Dat komt enerzijds doordat de adressenlijst niet helemaal op orde is. De adressen worden nu ingekocht via de KvK (Lisa) maar in die bestanden zit veel vervuiling waardoor het lastig is de doelgroep te bereiken. Daarnaast is er een groot verschil in het soort bedrijven dat de peiling invult. Volgens de onderzoekers is er een groot verschil tussen zzp'ers en BV's, in wie deze invult maar ook de issues waar zij tegenaanlopen. Voor zzp'ers is de huidige peiling minder geschikt.

Gemeenten die peilen

Er wordt opgemerkt dat niet alle gemeenten een brede peiling inzetten. De groep die dat niet doet wordt ingeschat op ongeveer 40% van de gemeenten. Daarvan denkt men dat ongeveer 20% op een andere manier contact onderhoudt met ondernemers. Bijvoorbeeld door vaste contactpersonen of door een eigen onderzoeksafdeling. Een brede peiling is voor hen daarom minder geschikt. Daarbij geven zij aan dat ook voor kleine gemeenten de peiling minder geschikt is, omdat er dan te weinig uit komt. Verder geven de onderzoeksbureaus aan dat er veel competitie is op de markt voor peilingen. Dus dat niet elke gemeente bij de VNG Ondernemerspeiling of MKB-vriendelijkste gemeente aankomt.

Alternatieven

MKB-vriendelijkste gemeente

De MKB-vriendelijkste gemeenteprijs is een initiatief van MKB-Nederland, uitgevoerd door onderzoeksbureau Lexnova. Het is een onderzoek dat tweejaarlijks wordt uitgezet onder alle gemeenten in Nederland met als doel gemeente te stimuleren zich meer in te spannen voor het midden- en kleinbedrijf en zo tot een beter ondernemersklimaat te komen. MKB-Nederland organiseert deze verkiezing landelijk sinds 2008.

In de vragenlijst onderzoekt MKB NL het lokale vestigingsbeleid door vragen te stellen over klantvriendelijkheid en kansen voor het MKB. Het doel is om aandacht te vragen voor het belang van het bevorderen van het lokale ondernemersklimaat. Om dit op een positieve manier te doen, publiceren zij uitsluitend de landelijke top-100 en per provincie de top-3. Onderzoeksbureau Lexnova houdt op verzoek workshops bij gemeenten die op grond van het onderzoek aanknopingspunten willen ter verbetering.

Hoeveel gemeenten doen er mee?

Als onderdeel van de gemeenteprijs worden alle gemeenten in Nederland bevestigd. De ranglijsten beslaan zodoende alle gemeenten in Nederland.

MKB NL biedt gemeenten daarnaast de extra mogelijkheid om actief mee te doen tegen een betaling tussen 2.750 – 3.000 euro. Dat geeft toegang tot een gemeentespecifieke rapportage met de resultaten, de exacte plek op de ranglijst en aanbevelingen waar verbeteringen mogelijk zijn. Daarnaast hebben deze gemeenten dan de mogelijkheid bovenop de basisvragenlijst eigen vragen toe te voegen aan het onderzoek. De resultaten zijn ook achteraf op te vragen in een light versie. Over het algemeen nemen jaarlijks rond de 85 gemeenten actief deel aan de MKB-vriendelijkste gemeente. In totaal, over de afgelopen jaren verspreid, hebben zo'n 220 verschillende gemeenten actief deelgenomen.

Elk jaar worden minstens 20.000 ondernemers gevraagd om mee te werken aan het onderzoek. Er worden drie categorieën gemeenten gehanteerd: 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 worden gemiddeld 26 enquêtes afgenomen, bij middelgrote gemeenten gemiddeld 54 en bij grote gemeenten gemiddeld 96 enquêtes.

Vergelijkbaarheid met de Ondernemerspeiling

Het onderzoek van de MKB-vriendelijkste gemeente is op een aantal punten vergelijkbaar met de Ondernemerspeiling. Allereerst worden beiden ingezet om een breed beeld te schetsen van het ondernemersklimaat. De MKB-peiling wordt standaard tweejaarlijks gehouden en voor de peiling van VNG wordt dit geadviseerd, maar is het aan gemeenten zelf wanneer zij dit uitvoeren.

De responsratio verschilt. Bij VNG wordt gevraagd om een netto steekproef van tussen de 213 - 229 enquêtes bij een kleine gemeente, 238-255 bij een middelgrote gemeente en bij grote gemeenten wordt een gestratificeerde steekproef geadviseerd om algemeen geldende uitspraken te kunnen doen. Bij MKB NL zijn dat achtereenvolgens 26, 54 en 96 enquêtes.

Qua vragenlijsten zijn de onderwerpen vergelijkbaar maar is vooral de lengte verschillend. De vragenlijst van VNG gaat dieper in de op de verschillende onderwerpen terwijl MKB-vriendelijkste volstaat met één cijfer over bijvoorbeeld het ondernemersklimaat.

Peiling OndernemingsKlimaat (POK)

Peiling OndernemingsKlimaat (POK) is een peiling naar kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en het ondernemingsklimaat opgezet door Totta Research en Ecorys, samen met Stichting CLOK. Het aanbod van

deze partijen is tweeledig: de Peiling OndernemingsKlimaat (POK) en Monitor Lokaal Economische Kracht (MLEK). Beiden worden aangeboden op een online platform waarop gemonitord wordt, de resultaten te bekijken zijn en anoniem is te benchmarken met andere gemeenten.

Beide onderzoeksbureaus hebben veel ervaring met benchmarken. Deze peiling is gestoeld op die ervaringen, waarbij ook de beleidsindicatoren van de Ondernemerspeiling van VNG zijn gebruikt.

Hoeveel gemeenten doen er mee?

Uit de online stukken blijkt dat meer dan 50 gemeenten in de afgelopen jaren hebben deelgenomen, en ongeveer 4.000 ondernemers hebben hieraan meegewerkt.

Voor €4.800,- wordt de peiling uitgevoerd en krijgt men twee jaar toegang tot het platform. Vanuit het platform wordt een online enquête uitgezet naar een representatieve steekproef. Vanuit deze online omgeving is het ook mogelijk om extra vragen op te nemen. Gemeenten kunnen ook kiezen voor een abonnement voor 4 jaar met toegang tot het platform en een tweejaarlijkse peiling.

Vergelijkbaarheid met de Ondernemerspeiling

Het onderzoek is op een groot aantal punten vergelijkbaar met de Ondernemerspeiling. Allereerst worden in de vragenlijst dezelfde thema's gehanteerd, met als aanvulling vragen over achtergrondkenmerken van de bedrijven en de arbeidsmarkt.

Verder is ook de beoogde netto respons bij het POK lager. Bij VNG wordt gevraagd om een netto steekproef van tussen de 213 - 229 enquêtes bij een kleine gemeente, 238-255 bij een middelgrote gemeente en bij grote gemeenten wordt een gestratificeerde steekproef geadviseerd om algemeen geldende uitspraken te kunnen doen. Bij de POK wordt voor gemeenten met <3.000 ondernemingen een netto respons van 100 gevraagd, voor <15.000 een van 150 en voor >15.000 een netto respons van 200.

(Provinciale) monitors

Een andere vorm van monitoren zijn de economische data die door provincies beschikbaar worden gesteld. Verschillende gemeenten gaven in de meedenksessies aan hiervan gebruik te maken. Uit onze analyse blijkt dat provincies op veel verschillende manieren een monitor beschikbaar stellen, waar er maar drie provincies deze data ook uitsplitsen per gemeente.

Wel zien we dat er sinds de coronacrisis verschillende provinciale monitors zijn opgericht die data beschikbaar stellen met betrekking tot de economische ontwikkelingen per gemeente of regio. Ook zien we dat aangezien het belang van regionale samenwerking steeds belangrijker wordt, ook op regionaal niveau data wordt verzameld en monitors worden ontwikkeld. Daarbij moet gezegd worden dat deze data beperkter zijn dan de peilingen hierboven beschreven. Zij monitoren niet de beleving van ondernemers maar feitelijke informatie. Voorbeelden zijn: het aantal bedrijventerreinen, faillissementen, arbeidsmarkt en vestigingsklimaat.

Mogelijkheden tot samenwerking

De cijfers in de verschillende monitors zijn niet altijd op gemeentelijk niveau beschikbaar en peilen geen ondernemersbeleving van de dienstverlening. Er is een aantal provincies dat bezig is met de vertaling van de CBS-data met betrekking tot brede welvaart naar een regionale monitor. Dat zou interessant kunnen zijn voor een koppeling met wsjg. Daarbij zou het een idee kunnen zijn om met wsjg aan te sluiten bij de provinciale monitors van coronagerelateerde economische ontwikkelingen op regioniveau.

Analyse

Het oorspronkelijke doel was om de ervaren en feitelijke administratieve lasten voor afnemers van overheidsdienstverlening te verlagen en de efficiency en kwaliteit te verhogen. Om zo grotere tevredenheid van ondernemers over gemeentelijke transactionele dienstverlening te bereiken. Met de doorontwikkeling naar de Ondernemerspeiling kwam de wens van vergelijkbaarheid van de resultaten daarbij.

Uit de analyse van de cijfers blijkt echter: een beperkt aantal gemeenten (74 over 7 jaar) gebruikt de benchmark. Verder blijkt uit de focusgroepen met gemeenten en uit het aantal kliks dat er wel behoefte is aan de benchmark. De vergelijkingsmogelijkheden zijn nu echter te beperkt, vanwege het lage aantal gemeenten dat hun data uploadt.

De behoefte aan overkoepelend beeld hoe het beleid er voor staat, en dus een tweejaarlijkse peiling blijft geldend bij bestuurders en ambtenaren. Daarnaast wordt door meerdere gemeenten de enorme meerwaarde van nps-metingen genoemd en is het volgens gemeenten het belangrijkste om contact te houden met ondernemers door communicatie-inzet, een panel of accountmanagers. De peiling draagt zodoende ook alleen bij wanneer er iets gedaan wordt met de resultaten. Een ideaalbeeld dat door gemeenten genoemd wordt is om één grote enquête te hebben (in samenwerking met KvK, MKB NL, VNO-NCW, Provincies en Rijk) zodat ondernemers niet overvraagd worden, de responskans verhoogt en gemeenten daarbij aanvullend lokaal nps-metingen kunnen houden.

De alternatieve peilingen MKB Vriendelijkste gemeente en POK zijn beide in grote mate vergelijkbaar met de Ondernemerspeiling. Het grootste verschil is de drempel van het aantal respondenten, iets dat het grootste obstakel wordt genoemd voor deelname aan de VNG benchmark omdat deze zo hoog ligt. Respons is bij de grote metingen een obstakel, daarbij is nu onduidelijk wie de vragenlijst invult; een zzp'er, secretaresse of CEO. Gemeenten lijken niet een enorme voorkeur te hebben voor één van de tweejaarlijkse peilingen. Hoewel genoemd wordt dat niet alle ondernemers zich MKB'er voelen en dat nu meer behoefte is aan het toevoegen van extra vragen, waar men bij de MKB Vriendelijkste gemeente en POK in begeleid wordt.

Advies

Op grond van bovenstaand onderzoek en de analyse zijn er twee verschillende afwegingen met vijf verschillende scenario's aan te wijzen. Hieronder worden de scenario's verder uitgewerkt.

Afweging 1: doorzetten huidige Ondernemerspeiling

Een eerste afweging is om de Ondernemerspeiling te laten bestaan in de huidige vorm. Uit de cijfers blijkt dat ongeveer 10-25 gemeenten hier actief gebruik van maken. Deze gemeenten blijven in die situatie bediend.

Daarbij is een volgende keuze of de opbrengsten van de Ondernemerspeiling op wsjg gepubliceerd moeten worden.

Scenario 1 - Ondernemerspeiling blijft mét publicatie op wsjg

Wanneer er gekozen wordt de Ondernemerspeiling in de huidige vorm te behouden, is een update van de vragenlijst en methodiek noodzakelijk. Dit is al geruime tijd niet gebeurd, met als gevolg dat niet alle vragen maar ook obstakels uit de vragenlijst zijn. Daarbij zou het een aanbeveling zijn om de mogelijkheid van aanvullende vragen, een digitaal format en effectief gebruik van de data toe te voegen.

Voordeel van dit scenario is dat met de publicatie van data op wsjg er ook controle is op de mate waarin het onderzoek volgens de beschreven standaarden wordt uitgevoerd. De data zijn hierdoor onderling vergelijkbaar. Daarbij worden gemeenten in dit scenario voorzien in de behoefte aan een benchmark.

Een nadeel is dat er op dit moment te weinig gemeenten deelnemen aan de benchmark om goed te kunnen vergelijken. De voorwaarden om te kunnen publiceren op wsjg zijn te hoog voor gemeenten om aan te voldoen.

Operationeel: onderhoud en updates wordt gedaan door één persoon bij wsjg. Deze situatie is kwetsbaar en niet houdbaar voor de lange termijn. Vraagafhandeling is nu belegd bij het VNG-team Ondernemersdienstverlening (ODV), dat verlicht de data verwerking echter niet. Een optie zou zijn om een externe partij aan te trekken voor de dataverwerking.

Financieel: situatie blijft hetzelfde. Het grootste gedeelte van de kosten ligt nu bij wsjg voor de operationele werkzaamheden. Wanneer er een partij voor dataverwerking wordt aangetrokken dan brengt dit extra kosten met zich mee. Dat betekent ongeveer een toename in budget van 5.000 euro per jaar.

Bestuurlijk: situatie blijft hetzelfde. Gemeenten die de peiling nu doen, kunnen die continueren.

Scenario 2 - Ondernemerspeiling blijft zonder publicatie op wsjg

Een andere optie is om de Ondernemerspeiling te blijven aanbieden op de website, maar de publicatie van de data op wsjg stop te zetten.

Het voordeel is dat er zodoende een vermindering is in de operationele kosten voor wsjg. De activiteiten voor de vraagafhandeling en updates blijven dan bij ODV, gezien de vragenlijst en plan van aanpak dan nog steeds online worden aangeboden.

Een nadeel is dat er hierdoor geen controlemechanisme is op de wijze waarop de peiling wordt uitgevoerd. De Ondernemerspeiling dient op die manier dan eerder als een richtlijn voor een mogelijke peiling onder ondernemers. De data zijn dan onderling niet meer vergelijkbaar omdat er geen controle is op de onderzoeksmethodiek en verwerking van de data.

Operationeel: de vraagafhandeling wordt gedaan door ODV en zal minder arbeidsintensief zijn doordat een groot gedeelte van de vragen nu gaat over het volgen van de richtlijn om de data te kunnen publiceren op wsjg.

Financieel: er is een kostenvermindering bij wsjg en een kleine vermindering in kosten bij ODV.

Bestuurlijk: de data kunnen niet meer onderling vergeleken worden, behalve als gemeenten onderling data uitwisselen. Daardoor wordt het uitvoeren van de Ondernemerspeiling minder aantrekkelijk.

Afweging 2: stoppen huidige peiling en afbouw scenario's

Een tweede afweging is om te stoppen met de Ondernemerspeiling door deze niet meer aan te bieden op de website en de mogelijkheid van publicatie op wsjg niet meer aan te bieden. Dat vraagt om een besluit per wanneer dit niet meer wordt aangeboden. Een aantal gemeenten hebben het doen van de Ondernemerspeiling opgenomen in hun bestuursplannen.

Met de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2022 worden ook de collegeprogramma's met daarin de economische ambities en plannen herschreven. Eind eind 2022 lijkt daarom een natuurlijk moment om te stoppen met de Ondernemerspeiling. Tot het einde van 2022 blijft het dan mogelijk om de data te uploaden en eventuele vergelijkingsrapportages te downloaden.

Daarop volgend is er een aantal keuzes te maken met betrekking tot de afbouwscenario's of het alternatief dat wordt aangeboden.

Scenario 3 - Vervangen door nieuwe overkoepelende peiling

De ideaalsituatie die door gemeenten genoemd wordt is dat de enquêtes, peilingen en vragenlijsten van alle partijen die zich bezighouden met de hulpverlening aan ondernemers worden gebundeld in één vragenlijst. Zo worden ondernemers niet overvraagd en kunnen gemeenten zich focussen op de evaluatie van hun dienstverlening door middel van NPS-metingen.

De afgelopen periode is er al een aantal stappen gemaakt in het opereren als één overheid, bijvoorbeeld binnen het kennisnetwerk regionale economie en de herstelgesprekken tussen Rijk, Provincies en MKB-NL. Het idee van een gezamenlijk data verzamelingssysteem voor de brede economie zou onderdeel kunnen zijn van de gesprekken die daar plaatsvinden. Het voordeel van een dergelijke keuze is dat de behoefte van de ondernemer centraal staat. De informatie wordt één keer uitgevraagd en zo kunnen verschillende organisaties sturen op dezelfde data.

Een nadeel is dat dit een grote tijdsinvestering vraagt om de verschillende organisaties op één lijn te krijgen met betrekking tot het uitvragen van deze data. Daarbij zal ook een privacyvraagstuk spelen gezien de onderlinge uitwisseling van data.

Operationeel: na de keuze tot stoppen zal de vraagafhandeling tot die tijd bij wsgj en ODV belegd zijn. Daarna is het afhankelijk wie eigenaarschap neemt over een dergelijke peiling. In de communicatie zal dat vragen om transparantie over opvolging van een peiling voor ondernemers.

Financieel: dezelfde kosten voor de Ondernemerspeiling t/m 2022, het voorgenomen budget voor 2023 zou dan ingezet kunnen worden voor de ontwikkeling van een overkoepelende peiling.

Bestuurlijk: gemeenten moeten de Ondernemerspeiling uit hun tweejaarlijkse cyclus halen en van belang is om na te gaan hoe breed gedragen de behoefte is aan een overkoepelende peiling.

Scenario 4 - Alternatief aanwijzen: MKB-vriendelijkste gemeente

Een andere optie is om bij het beëindigen van de Ondernemerspeiling een alternatief aan te wijzen. Gezien de vergelijkbaarheid van de MKB-vriendelijkste gemeente, maar ook het feit dat sowieso alle gemeenten worden bevraagd lijkt de MKB-vriendelijkste gemeente een goed alternatief. De mogelijkheden hiervoor zijn al besproken met MKB NL. Daarblijkt uit dat zij, tegen betaling, open staan voor de uitwisseling van hun data op wsgj. Hierdoor worden gemeenten toch nog bediend met een benchmark.

Een voordeel is dat hierdoor één peiling beschikbaar komt voor alle gemeenten. Dit komt de onderlinge vergelijkbaarheid ten goede. Daarnaast blijft de benchmark beschikbaar maar nu met data van alle gemeenten.

Een nadeel is dat de responswaarden van MKB NL lager zijn. Statistisch gezien betekent dit dat de data niet representatief is voor de hele gemeente. Een specifieke vermelding zou dit kunnen oplossen.

Operationeel: na de keuze tot stoppen zal de vraagafhandeling tot die tijd bij wsgj en ODV belegd zijn. Daarna verwijzen we door naar MKB-vriendelijkste gemeente en zal een medewerker van wsgj één keer per twee jaar beschikbaar moeten zijn voor het inladen van data.

Financieel: dezelfde kosten voor de Ondernemerspeiling t/m 2022. MKB-vriendelijkste gemeente denkt aan een bedrag van 75.000 euro per jaar voor het uitwisselen van data. Zij staan echter open voor een gesprek over een andere invulling van de waarde van onze samenwerking door bijvoorbeeld communicatieinzet. Over het daadwerkelijke geldelijke bedrag zal dan nog gesproken moeten worden.

Bestuurlijk: gemeenten moeten de Ondernemerspeiling uit hun tweejaarlijkse cyclus halen, en zouden de MKB-vriendelijkste gemeente als alternatief kunnen benoemen.

Scenario 5 - Vernieuwen – handreikingen kwalitatieve peiling/NPS-meting

Een laatste mogelijkheid is om na het stoppen met de Ondernemerspeiling een nieuw op te zetten meting aan te bieden aan gemeenten. In de gesprekken horen we bijvoorbeeld vaker de NPS-metingen en behoefte aan de verzameling van kwalitatieve data terugkomen. Een optie is om gemeenten als VNG formats of handreikingen aan te bieden om hierop over te gaan.

Een voordeel is dat de VNG gemeenten blijft ondersteunen bij het verbeteren en meten van hun dienstverlening. En op grond van de ervaringen van anderen kan samenbrengen met het opstellen hiervan.

Een nadeel is dat niet te controleren is wat gemeenten daadwerkelijk doen met de handreikingen. Daarbij zijn er meerdere marktpartijen die hun hulp om dit goed op te zetten aanbieden. De vraag is of er een standaard van VNG nodig is bij deze vorm van meten.

Operationeel: na de keuze tot stoppen zal de vraagafhandeling tot die tijd bij wsgj en ODV belegd zijn. Daarna verwijzen we door naar handreikingen op de website.

Financieel: dezelfde kosten voor de Ondernemerspeiling t/m 2022. Daarna kosten voor het opstellen van twee handreikingen/formats; de kosten daarvan liggen rond de € 30.000.

Bestuurlijk: gemeenten moeten de Ondernemerspeiling uit hun tweejaarlijkse cyclus halen, en kunnen kiezen voor NPS of kwalitatieve metingen als alternatief.

Concluderend

Bovenstaande vijf scenario's zijn mogelijkheden om naar de toekomst van de Ondernemerspeiling te kijken. Op grond van de gesprekken met gemeenten en de ontwikkelingen rond datagedreven werken en interbestuurlijk samenwerken, is er vanuit VNG een voorkeursscenario aan te wijzen voor het stoppen met de Ondernemerspeiling en het aanwijzen van verschillende alternatieven.

Redenen hiervoor zijn dat de economie in toenemende mate vanuit de regio wordt gezien. Het meten van het ondernemersklimaat vanuit de regio zou dan data opleveren waar die samenwerking vorm krijgt. Verder past de Ondernemerspeiling zoals die is opgesteld niet meer bij de huidige realiteit en de economie van nu. Ondernemers zien een veelheid van verschillende monitors en enquêtes op zich af komen, waardoor de respons bij dergelijke brede metingen laag is. Daarnaast wordt het ondernemersklimaat steeds meer gezien in het geheel van een regionaal economisch ecosysteem. Een lokale meting zegt zodoende minder over het lokale ondernemersklimaat, ondernemers ondernemen tenslotte vaak over gemeentegrenzen heen. Daarbij lijkt het publiceren van een cijfer te veronderstellen dat het lokale klimaat kan worden verbeterd in twee decimalen achter de komma. Uit de verschillende gesprekken die wij hebben gevoerd blijkt echter: het gesprek met de ondernemer naar aanleiding van de cijfers is het belangrijkste.

Als alternatieven zouden we een combinatie van scenario 3, 4 en 5 willen aanwijzen. We willen inzetten op een gemeenschappelijke monitor die past bij de herstelplannen die nu worden geschreven. Tegelijkertijd kunnen we voor gemeenten die nog steeds een peiling willen doen verwijzen naar de MKB-vriendelijkste gemeente. Of verwijzen naar NPS-metingen of kwalitatieve metingen.

Het kan zijn dat op grond van dit document nog aanvullend onderzoek nodig is naar de uitwerking van verschillende scenario's om het besluit te kunnen nemen. Op grond van dat besluit worden verdere stappen ondernomen voor de daadwerkelijke af- of opbouw van de scenario's.