



JANUARI 2023

# LANDSCHAP VAN ONDERNEMERSDIENSTVERLENING

## DE 10 BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

De VNG heeft de dienstverlening van gemeenten aan ondernemers onderzocht. 50% van de gemeenten en bijna 120 ondernemersvertegenwoordigers deden hieraan mee. Een aantal zaken kwam nadrukkelijk naar voren uit dit onderzoek naar het 'landschap van ondernemersdienstverlening':

- Gemeenten doen veel op het gebied van ondernemersdienstverlening en doen dat op veel verschillende manieren.
- Gemeenten zijn gemotiveerd om ondernemers zo goed mogelijk van dienst te zijn en weten zelf wat ze nog kunnen verbeteren.
- Ondernemers zijn van veel gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers niet op de hoogte. Wat een ondernemer niet weet, bestaat in de beleving van ondernemers niet. Met name op het gebied van communicatie ligt er daarom een grote opdracht voor gemeenten.

Deze infographic laat de belangrijkste conclusies van verschillende aspecten van ondernemersdienstverlening zien.

In het onderzoeksrapport vindt u meer achtergrond, verdieping, inzichten en inspiratie.

Links van de visualisatie ziet u door middel van paragraaftitels, waar u in het rapport alle achtergrondinformatie terugvindt. Alle gegevens over gemeenten zijn in **blauw** en alle gegevens over ondernemers zijn in **oranje** weergegeven.

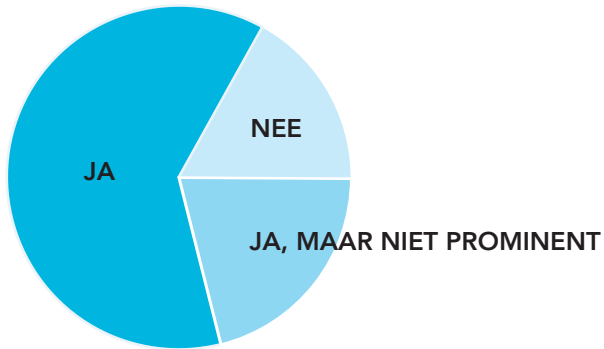
# 1

## 2.2.1

## 2.2.3

### resultaten turfstudie \*

Staat ondernemersinformatie op de homepage?



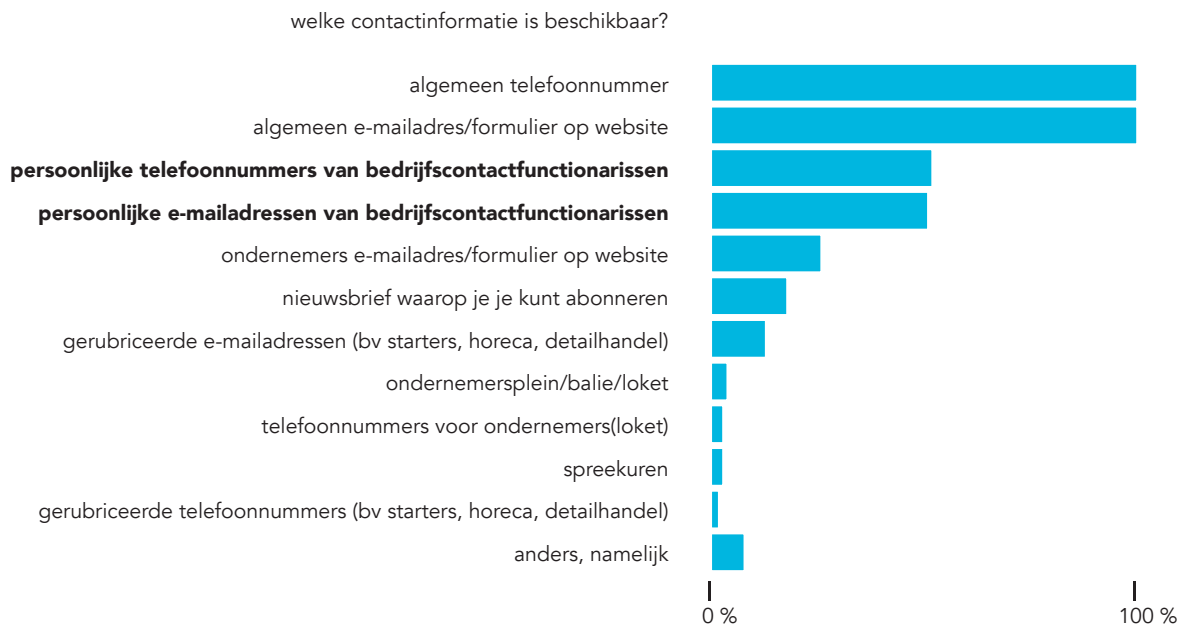
Wordt verwezen naar sociale mediakanalen voor ondernemers?



\* studie waarbij aspecten van ondernemersdienstverlening in kaart zijn gebracht aan de hand van turven op gemeentelijke websites

## 2.2.5

Ruim 50% van de gemeenten stelt rechtstreekse contactinformatie van de accountmanager (of bedrijfscontactfunctionaris) beschikbaar.

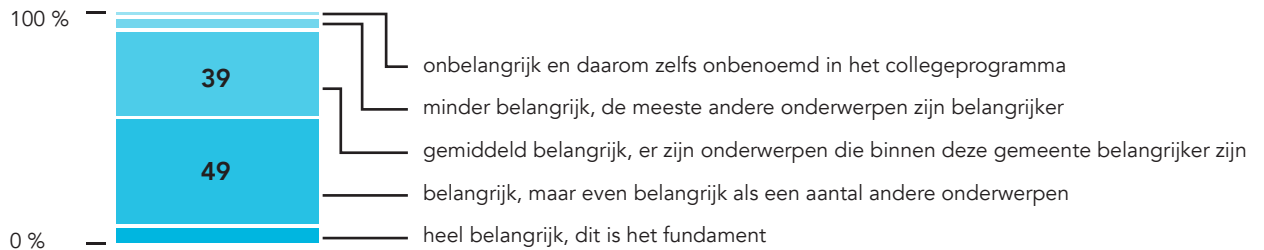


# 2

## 4.1.1

### gemeentespecifieke vragen

Economie is binnen het collegeprogramma



## 4.1.2

Is er door de gemeente een economische visie (voor de komende vier jaar) gemaakt?



## 4.1.3

Zijn ondernemers betrokken (geweest) bij de formulering van de economische visie?

**JA 87%** ↔ **NEE 13%**

## 4.5.1

Is het budget voor 'team economie' voor de komende vier jaar veranderd ten opzichte van de afgelopen vier jaar? 1% van de gemeenten heeft geen budget voor 'team economie'.



36%



48%



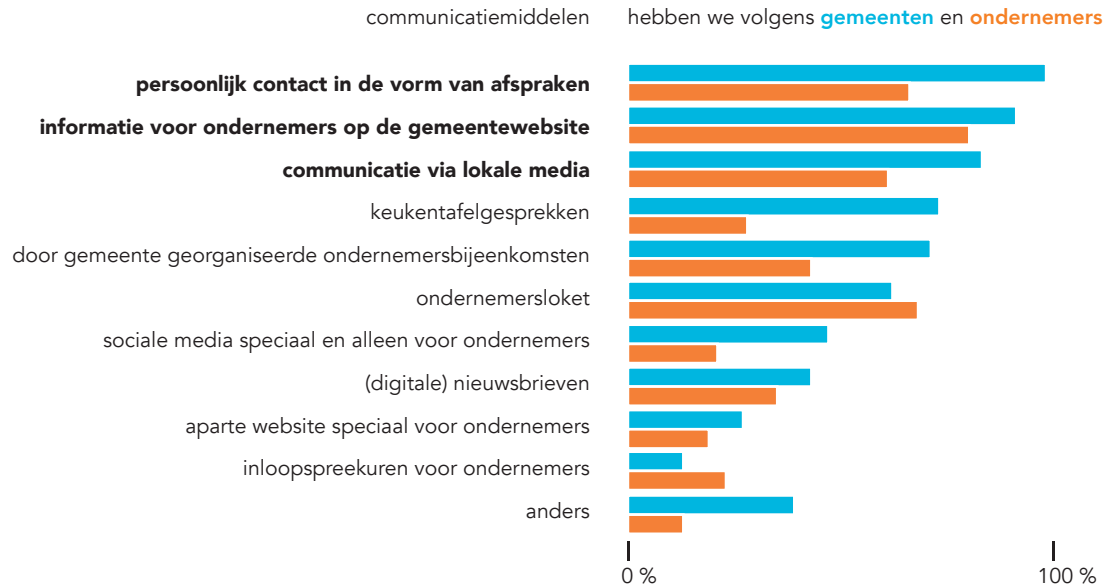
15%

# 3

## 5.1.1

### communicatie met ondernemers

Gemeenten zetten verschillende kanalen in voor ondernemers om in contact te komen met de gemeente. Persoonlijk contact, de website en lokale media worden het meest benut.



# 4

## 6.1.1

### benaderbaarheid van gemeenten

**Team economie** is volgens gemeenten in 77% van de gevallen direct benaderbaar via de website (persoonlijke telefoonnummers en e-mailadressen). Ondernemers herkennen dat in mindere mate.

**77%**  
volgens gemeenten



**32%**  
volgens ondernemers

## 6.1.3

**Team vergunningen** is volgens gemeenten het vaakst direct benaderbaar via een 'vooroverleg of intaketafel' of een vergunningenloket.

**vergunningenloket** regietafel duurzaam bouwen loket  
duurzaamheidsloket **ondernemersloket** vooroverleg  
bouwloket initiatievenloket schuldhelpverleningsloket **intaketafel**

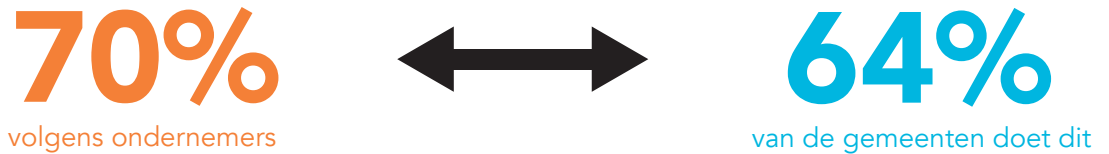
# 5

## 7.2.1

### bestemmingsplannen, vergunningen en omgevingswet

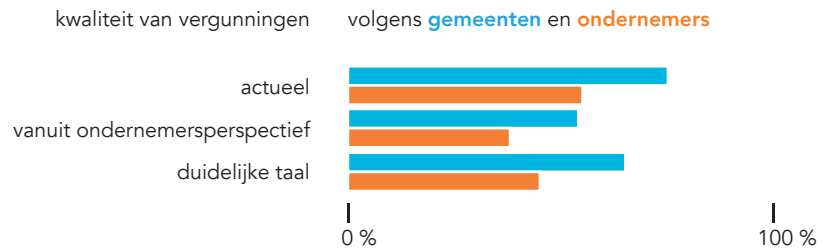
70% van de ondernemers gaat ervan uit dat bestemmingsplannen op de gemeentelijke website staan. 64% van de gemeenten geeft aan dat te doen.

49% van de gemeenten heeft een communicatieoffensief opgezet om ondernemers te informeren over de nieuwe omgevingswet. 35% van de gemeenten zegt ondernemers te hebben uitgenodigd om mee te denken over de consequenties hiervan.



## 7.2.2

De kwaliteit van bestemmingsplannen (aanvraagprocedures) van vergunningen en vooroverleggen kan beter.



49% van de gemeenten heeft inmiddels een communicatieoffensief opgezet om ondernemers te informeren over de nieuwe omgevingswet. 35% van de gemeenten zegt ondernemers te hebben uitgenodigd om te denken over de consequenties hiervan.

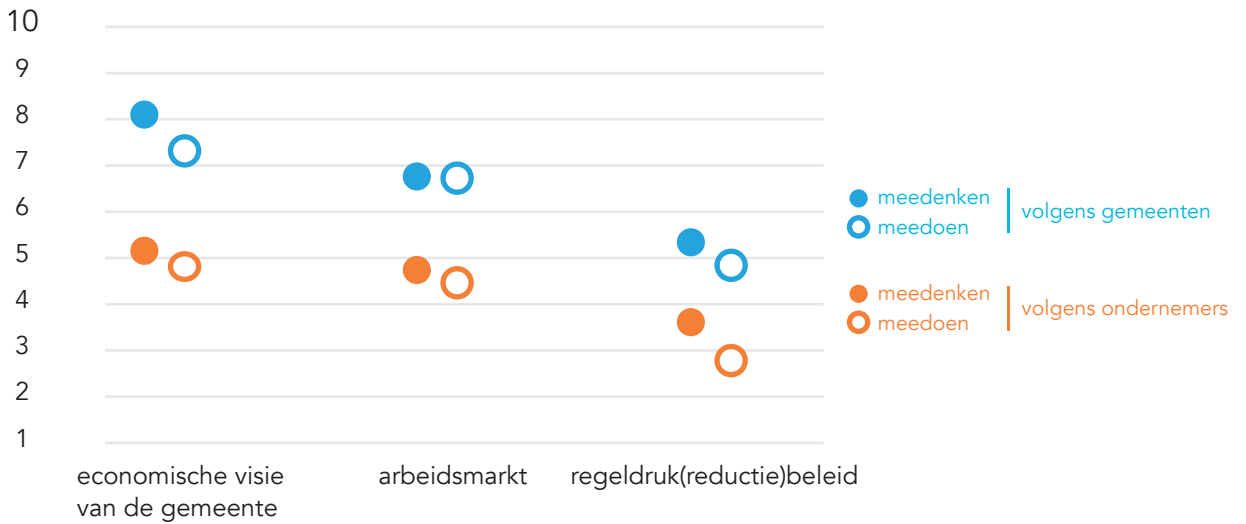


# 6

## 8.1.1

### ondernemersparticipatie

Afhankelijk van het onderwerp bieden gemeenten meer of minder ruimte om ondernemers mee te laten denken en doen. Ondernemers ervaren dat anders.



## 8.2.1

39% van de ondernemers zegt initiatieven ook zelf aan te dragen, 22% van de gemeenten herkent dit.

**39%**  
volgens ondernemers



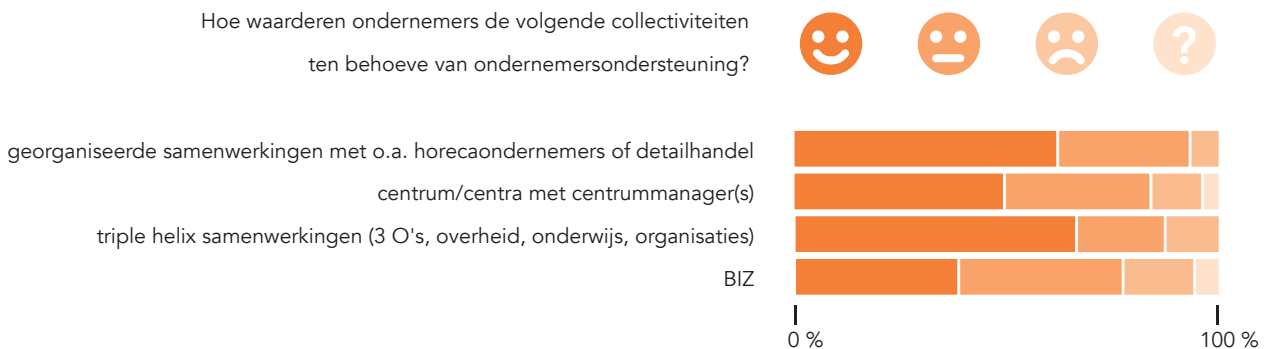
**22%**  
volgens gemeenten

# 7

## 9.1.2

### gemeentelijke ondersteuning

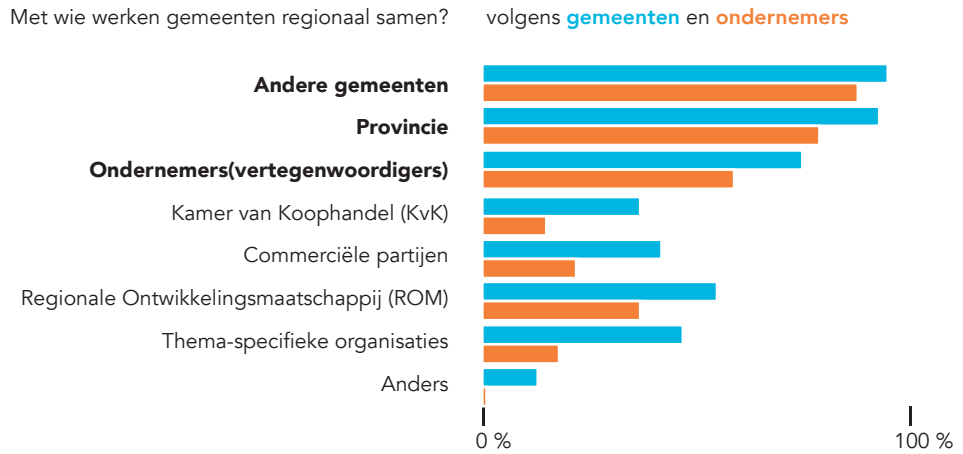
Wanneer collectiviteiten en samenwerkingen bekend zijn, worden ze gemiddeld tot goed gewaardeerd.



# 8

## regionale samenwerkingen

Gemeenten werken met name samen met andere gemeenten en de provincie, daarna volgen de ondernemersvertegenwoordigers.



# 9

## programma's

Er zijn diverse programma's die, afhankelijk van de gemeente, regio en behoefte, worden ingezet. De bekendheid van de individuele programma's kan beter.

Hoe worden programma's ter ondersteuning van ondernemers ingezet volgens **gemeenten** en **ondernemers**?



# 10

## inkoop- en aanbestedingsbeleid

84% van de gemeenten zegt het inkoop- en aanbestedingsbeleid op de website te publiceren.

12.1.1

84%

volgens gemeenten



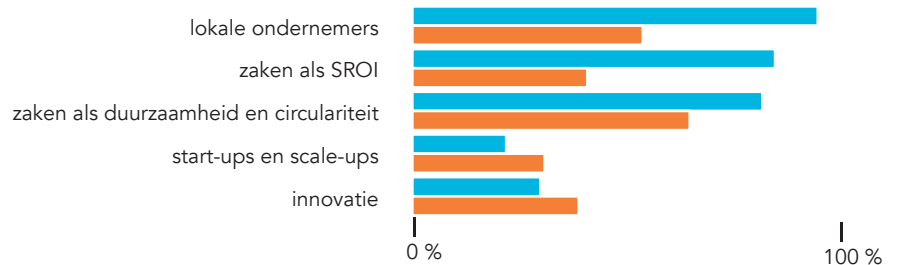
36%

volgens ondernemers

De inhoud van het inkoop- en aanbestedingsbeleid is relatief onbekend.

12.1.2

Er is binnen het inkoop- en aanbestedingsbeleid ruimte voor



<https://vng.nl/publicaties/het-landschap-van-ondernemersdienstverlening>