

Rapportage  
MKB-vriendelijkste  
gemeente 2018

**Dinkelland**

**MKB**  
Nederland



# Bijlagenrapport

# Inhoud

1. Vragenlijst	4
1.1 Vragenlijst peiling MKB-vriendelijkste gemeente	4
2. Open antwoorden	7
2.1 Sterke punten	7
2.2 Zwakke punten	9

# 1. Vragenlijst

## 1.1 Vragenlijst peiling MKB-vriendelijkste gemeente

### Vraag 1

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u het ondernemersklimaat van de gemeente waarin u gevestigd bent?

*Het ondernemersklimaat bestaat uit wat de gemeente kan doen om vestiging voor ondernemers aantrekkelijk te maken, zoals begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid.*

### Vraag 2

De volgende stellingen hebben betrekking op de dienstverlening van uw gemeente. We vragen u per stelling uw reactie aan te geven.

	ja	nee	weet niet/ misschien
Mijn gemeente heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn gemeente voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn gemeente voert actief arbeidsmarktbeleid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn gemeente zet zich in voor veiligheid (fysieke veiligheid, tegengaan van cybercrime, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn gemeente heeft specifiek beleid voor het mkb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn gemeente zet zich in om de regeldruk te verminderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn gemeente heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn gemeente biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Vraag 3

Hieronder worden een aantal aspecten van dienstverlening weergegeven. We vragen u met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) per aspect aan te geven hoe tevreden u bent over uw gemeente.

---

	Rapportcijfer
Snelheid van dienstverlening	
Afstemming en overleg met ondernemers	
Klantgerichtheid	
Telefonische bereikbaarheid	
Digitale bereikbaarheid	
Deskundigheid	
Betrouwbaarheid	
Begrip voor ondernemers	
Het nemen van initiatieven	
Vergunningverlening	
Snelheid van betalen	
Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb	

---

### Vraag 4

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u uw gemeente als het gaat om het krijgen van "waar voor uw geld"?

*Als ondernemer betaalt u jaarlijks allerlei lasten aan de gemeente zoals onroerendezaakbelasting, rioolheffing en leges voor vergunningen. Voor dat geld investeert uw gemeente in zaken als bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, etc.*

### Vraag 5

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een sterk punt en wat is een zwak punt van uw gemeente?

Sterk punt: <open>

Zwak punt: <open>

De volgende twee vragen gaan niet over uw eigen gemeente, maar over het beeld dat u heeft van de dienstverlening aan ondernemers door andere gemeenten.

### Vraag 6

Welke gemeente, buiten uw eigen gemeente, vindt u het meest mkb-vriendelijk?  
Categoriseren: Lijst met alle Nederlandse gemeenten

### Vraag 7

Waarom vindt u deze gemeente het meest mkb-vriendelijk?

<open>

Tot slot stellen we nog een aantal algemene vragen.

### Vraag 8

In welke branche is uw onderneming actief?

- Bouw
- Detailhandel
- Financiële Dienstverlening
- Gezondheidszorg
- Groot- en tussenhandel
- Horeca, Recreatie en Toerisme
- ICT
- Industrie
- Land- en Tuinbouw
- Onderwijs
- Overheid
- Transport & Logistiek
- Zakelijke Dienstverlening
- Overige

### Vraag 9

Hoeveel medewerkers heeft uw bedrijf op dit moment, inclusief uzelf?

Het betreft hier zowel de fulltime als parttime medewerkers.

- 1 of minder
- 2 t/m 4
- 5 t/m 9
- 10 t/m 19
- 20 t/m 49
- 50 t/m 99
- 100 t/m 199
- 200 t/m 499
- 500 of meer

## 2. Open antwoorden

### 2.1 Sterke punten

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een sterk punt van uw gemeente?

- Aanspreekpunt bedrijven
- Afspraken niet nakomen.
- Ben pas in de gemeente gekomen
- Bepaalde personen zijn aanspreek punt voor het mkb, duidelijk
- Bereikbaarheid
- Beschikbare ruimte
- Besluiten nemen zonder effecten, voor- en nadelen goed af te wegen van die besluiten.
- Betrokkenheid van college bij lokale situaties en activiteiten. Blijf vooral dichtbij de bevolking.
- Contact onderhouden
- Contacten
- Contactpersoon Ingrid Leferink
- Dat alles in het weekblad wordt vermeld wat er gaat gebeuren
- Dat er een groep is die zich bezighoudt met de vragen van de ondernemers.
- Dat men zich bewust is van het feit dat men een faciliterende rol heeft en die adequaat wil vervullen.
- Dat wij als inwoners wel alle faciliteiten hebben binnen de gemeente.
- De dingen die ze doen, doen ze goed
- De verjonging binnen de gemeente. Daarnaast ook het feit dat er nu één aanspreekpunt is voor ondernemers.
- Dicht bij de grens
- Geen (4x)
- Geen bijzonder sterk punt
- Geen idee, nooit iemand gesproken of gezien in meer dan 15 jaar.
- Geen sterke punten als het o ondernemersbeleid gaat
- Geen voorbeeld
- Gemoedelijkheid
- Helaas geen sterke punten
- Ik doe erg weinig met de gemeente, zoals ook te zien is in de vorige vragen. Ik kan niet opnoemen
- Kennis van de lokaal gevestigde bedrijven
- Kennis van de omgeving
- Klantvriendelijk

- Kleinschaligheid, dorpskracht
- Korte lijnen
- Korte lijnen, direct aanspreekbaar
- Laagdrempelig en snel bereikbaar
- Lokale belang ondersteunen
- Luisteren
- Mooie toeristische kernen zoals Ootmarsum en het stift
- Niet
- Niet bekend want ik heb tot op heden in mijn ondernemerschap geen enkele ervaring met wat de gemeente voor ondernemers doet/ kan doen.
- N.v.t.
- Onderhoud binnenstad Ootmarsum
- Ons kent ons
- Persoonlijk, er is kans om met iedereen in gesprek te gaan.
- Persoonlijke aandacht
- Prettig samenwerken, persoonlijk contact. Leuke mensen.
- Snelheid
- Snelle bereikbaarheid. Goede communicatie en berichtgeving via plaatselijke media
- Snelle dienstverlening en aardige baliemedewerkers
- Snelle reactie op vragen per telefoon en mail.
- Tegenwoordig een wethouder met een ondernemershistorie.
- Toegankelijkheid van de wethouders en bepaalde ambtenaren
- Veel inzet voor ondernemers
- Veel vergaderen, te weinig actie.
- Veiligheid
- Verkeers-issues worden snel bekeken en evt. opgepakt.
- Verlenen van vergunningen gaat redelijke snel
- Weet ik niet (4x)
- Wethouder Benno Brand
- Wethouders staan open voor initiatieven maar ambtenaren hebben niet de kennis en de drive het tot een succes te maken.



## 2.2 Zwakke punten

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een zwak punt van uw gemeente?

- Algemene communicatie en het gebruik van begrijpelijke en NL-taalspelling verdient zeker geen schoonheidsprijs.
- Beleid ligt soms nog weg van de gewenste situatie. Gewenste situatie is beter ondernemersklimaat. Niet alle ambtenaren zitten al zo in de "wedstrijd".
- Beslissen en doorpakken. Afwachtend
- Beslissen, zo voorzichtig. Ik mis daadkracht, als/maar..
- Besluitvorming
- Betrouwbaarheid, steeds weer anders uitleggen van afspraken
- Bouwzaken
- Communicatie, laksheid B&W-college en ambtenaren, slechte bereikbaarheid ambtenaren omdat ze verspreid zitten over diverse gemeentehuizen
- Communicatie, niet terugbellen, afspraken niet nakomen, ondeskundigheid. Part time werken, niet aanwezig zijn, afgeschermd worden door de receptie. Vragen naar een postcode als je naar iemand vraagt. Je kan er een boek over schrijven ps. Dit geldt voor bepaalde personen binnen de organisatie en systeem, we kunnen en mogen niet generaliseren.
- Communicatiedeskundigheid eigen en ingehuurd personeel/ snelheid/ daadkracht/ duidelijkheid
- Dat heel veel dingen lang moeten duren. O.a. aanleg wegen en onderhoud bouwvergunningen enz.
- Dat men er nog niet in geslaagd om alle ondernemers te overtuigen om tijdig contact te zoeken met de gemeente.
- De gemeenschap Weerselo is tegen de rondweg, maar de gemeente gaat daarin niet mee.
- Deskundigheid en luisteren naar inwoners/ondernemers. Inzet van veel te veel niet voldoende deskundige externen.
- Eigen ondernemers voorrang geven op aanbestedingen t.o.v. ondernemers uit andere gemeentes
- Gebrek aan communicatie. Geen duidelijk beleid
- Geen idee
- Geen idee, nooit iemand gesproken of gezien in meer dan 15 jaar.
- Geen slechte ervaringen, dus moeilijk aan te geven
- Gemeente moet er zijn om te faciliteren, niet omdat medewerkers van een gemeente het sommige ondernemers niet gunnen dat ze vooruitgang boeken.
- Gemeentelijke projecten zijn vaak al door ambtenaren bekostuurd en aan het college als fait accompli voorgelegd. Voorbeeld: de inmiddels absurde situatie rond de Ootmarsumse stadsbeek. Ondanks vele bezwaren en waarschuwingen toch gekomen en wordt nooit wat. Daarnaast heeft vooral Ootmarsum meer handhaving nodig. Reclame-uitingen op wegdek en tegen eenrichtingsverkeer in rijden gaan nog

voor serieuze ongevallen met letselschade zorgen die het college in de problemen kunnen brengen.

- Gladheidsbestrijding industrieterrein
- Het gemeentelijke apparaat heeft totaal geen gevoel bij ondernemers, geen beleid en stimulans. Krijg het gevoel dat ze je liever zien vertrekken dan komen.
- Het gunnen van opdrachten aan plaatselijke ondernemers. Ik heb de indruk dat het wel beter gaat.
- Het maaien van de straat bermen en het onderhoud van de bermen
- Het voortrekken van Denekamp ten opzichte van andere dorpen i.v.m. de centen
- Ik doe erg weinig met de gemeente, zoals ook te zien is in de vorige vragen. Ik kan niet opnoemen
- Initiatief nemen
- Initiatieven bundelen om tot meer duurzaamheid te komen
- Inzet op duurzaamheid
- Juiste bedrijven binnen de gemeente houden en slecht onderhandelen waar bedrijven uit de kern van het dorp naar daarvoor bestemd industrieterrein zou moeten verkassen
- Locatie van gemeentehuis in Denekamp veel te ver van het centrum van de gemeente.
- Menige afdeling binnen de gemeente Dinkelland heeft werknemers van buiten de gemeente. Deze werknemers hebben geen idee welk type ondernemer zich in de gemeente bevindt. Hierdoor worden ondernemers van buiten de gemeente Dinkelland aangetrokken om een 'bepaalde opdracht' te vervullen. Bij navraag komt de opmerking: ik wist niet dat we dat in Dinkelland hadden.....
- N.v.t.
- Niet bekend want ik heb tot op heden in mijn ondernemerschap geen enkele ervaring met wat de gemeente voor ondernemers doet/ kan doen.
- Nul inlevingsvermogen, nul initiatieven ontwikkelen, nul structureel contact op bestuurlijk niveau, nul ambitie
- Onderhoud aan bermen en sloten in buitengebied is ver ONDER de maat!!
- Oog voor verkeersveiligheid
- Politieke onrust onderling uit het verleden
- Samenwerking met ondernemers zou beter kunnen
- Slecht onderhoud van bermen de herfst en winter lijkt de straat hier wel soms een zandweg.
- Slechte communicatie en niet naar buiten treden. Niet voor de gemeenschap maar het liefst hun partij
- Snelheid afhandeling taken
- Snelheid en eerlijkheid
- Soms wat onduidelijk
- Specifieke kennis (over afvalinzameling bv) ontbreekt
- Stroperige organisatie
- Te weinig woningbouw in dorpen, waardoor dorpingen elders gaan wonen.
- Totaal geen ondernemersklimaat
- Traagheid en de regelgeving om festiviteiten.

- Uitvoeren
- VEEL
- Véél te weinig vuilnis bakken
- Vergunningen
- We zouden graag een vast aanspreekpunt bij de gemeente hebben, voor zover bij ons bekend is die er niet
- Weet ik niet (5x)
- Weinig ambitie
- Wisselend beleid met verschillende colleges
- Zakelijk denken



**MKB**  
**vriendelijkste**  
**gemeente**

**MKB**  
**Nederland**

Bezuidenhoutseweg 12  
2594 AV Den Haag  
tel: 070 349 09 09

Postbus 93002  
2509 AA Den Haag  
[www.mkb.nl](http://www.mkb.nl)

**lexnova**

advies en onderzoek

Ossenmarkt 5  
9712 NZ Groningen  
tel: 050-313 11 33  
[www.lexnova.nl](http://www.lexnova.nl)

[www.mkbvriendelijkstegemeente.nl](http://www.mkbvriendelijkstegemeente.nl)