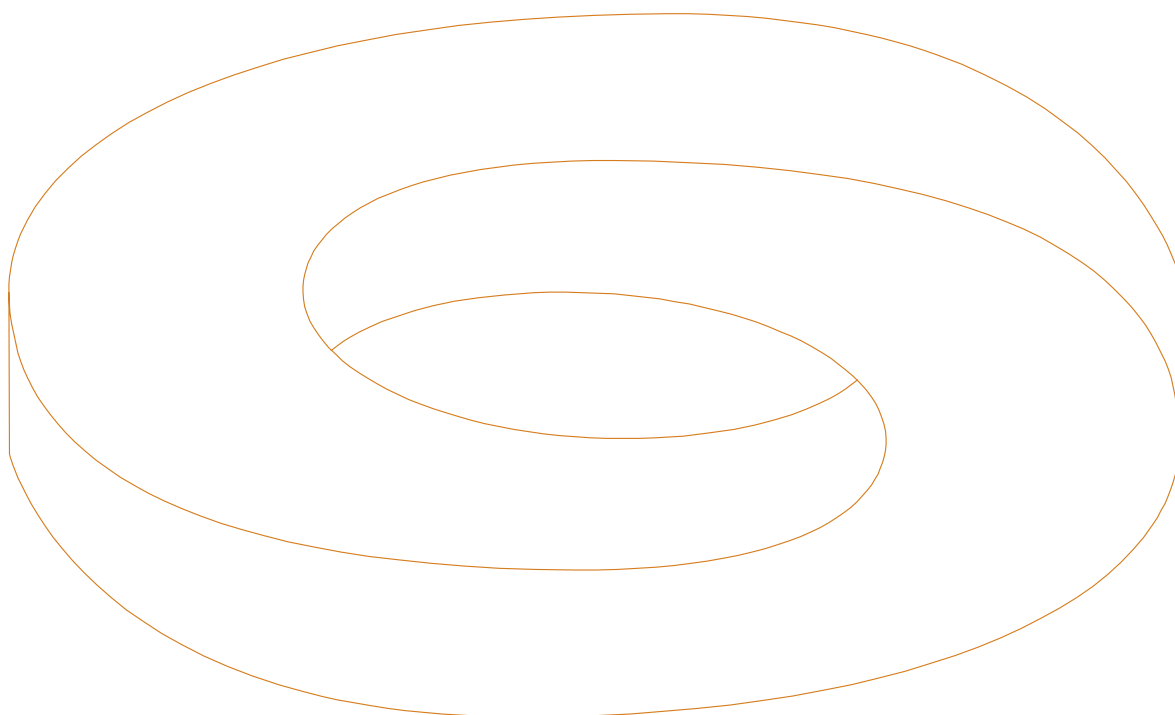


# Evaluatie Bewijs van Goede Dienst

Kwaliteitsinstituut  
Nederlandse Gemeenten  
Postbus 30435  
2500 GK Den Haag

14 juni 2013



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

**lexnova**   
advies en onderzoek



# Management summary

In opdracht van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) heeft Lexnova een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van het Bewijs van Goede Dienst (BvGD), ook wel Normenkader voor Bedrijven genoemd. Met het instrument BvGD wordt een verbetering van de objectieve en beleefde kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers nagestreefd. Het onderzoek is uitgevoerd onder gemeenten en ondernemers. Dit rapport bevat de resultaten van de beide onderzoeken.

## Gemeenten

Dit deelonderzoek is uitgevoerd door middel van een telefonische enquête onder zowel gemeenten die in het bezit zijn van een BvGD als gemeenten die niet over een BvGD beschikken. In totaal zijn 69 gemeenten met een BvGD geïnterviewd en 59 gemeenten zonder een BvGD. Bij beide groepen gemeenten was het doel om zicht te krijgen op wat zij daadwerkelijk hebben ondernomen op het gebied van dienstverlening aan bedrijven. Het ging derhalve om het achterhalen van concrete aspecten van de dienstverlening die tijdens de looptijd van het BvGD zijn verbeterd. Er zijn in totaal 19 aspecten onderzocht die samen de objectieve kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening bepaalden. Hierbij is een peiling gedaan naar de huidige situatie en de situatie van drie jaar geleden. In de analyse is nagegaan of er sprake was van verschillen tussen de twee categorieën gemeenten (met of zonder BvGD), zowel gerelateerd aan de huidige situatie als die van drie jaar geleden. Eveneens is een econometrische analyse uitgevoerd, waarbij is onderzocht of er sprake is van een relatie tussen het hebben van een BvGD en de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers.

Een eerste belangrijke bevinding uit het onderzoek is dat de verschillen tussen beide categorieën gemeenten met betrekking tot de gemeten objectieve kwaliteit van dienstverlening, in de huidige situatie, overwegend klein zijn. Ten aanzien van bijna alle onderzochte aspecten geldt dat voor beide categorieën gemeenten de huidige kwaliteit van dienstverlening verbeterd is ten opzichte van drie jaar geleden. Op drie onderdelen scoren gemeenten met een BvGD licht hoger: 'gemaakte afspraken over de behandeling van klachten', 'actuele informatie op de website' en 'gemaakte afspraken dat vergunningen sneller worden behandeld'.

Een tweede belangrijke bevinding is dat gemeenten met een BvGD in drie jaar tijd ten aanzien van veel aspecten van objectieve dienstverlening een inhaalslag hebben gemaakt ten opzichte van de gemeenten zonder BvGD. De dienstverlening aan ondernemers door gemeenten met een BvGD is relatief sterker verbeterd. Dit beeld wordt bevestigd door de uitkomsten van de econometrische analyse. Uit deze laatste analyse blijkt dat gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD in 2013 geen significante betere objectieve kwaliteit van dienstverlening hebben dan gemeenten die niet hebben deelgenomen aan het BvGD. Gemeenten lijken het BvGD te hebben aangegrepen om een sprong vooruit te maken. *De analyse laat zien dat deelname aan het BvGD gerelateerd is aan een sterkere verbetering van de objectieve kwaliteit van dienstverlening, in vergelijking met de verbetering bij gemeenten die niet hebben deelgenomen.*

Het overgrote deel van de gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD is (zeer) positief over dit traject. Het BvGD maakt op een goede wijze inzichtelijk waar de dienstverlening aan ondernemers kan worden verbeterd. Een kleine meerderheid geeft aan in de toekomst wederom gebruik te willen maken van het BvGD.

## Ondernemers



Bij het onderzoek onder ondernemers is aangesloten bij de tweejaarlijkse nationale ondernemerspeiling in het kader van de 'MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland', die in de eerste helft van 2013 door Lexnova is uitgevoerd. Tijdens dit deelonderzoek zijn in het kader van de evaluatie van het BvGD bijna 1300 ondernemers geënquêteerd, verdeeld over gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst (netto 700 ondernemers) en gemeenten zonder een Bewijs van Goede Dienst (netto 577 ondernemers).

Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen of het toepassen van het Bewijs van Goede Dienst door gemeenten tijdens de looptijd van het Normenkader heeft geleid tot een significante verbetering van de beleefde kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening onder ondernemers. Hiertoe is een aantal aspecten van dienstverlening expliciet voorgelegd aan ondernemers, waarbij zowel gevraagd is naar de huidige situatie als naar de situatie van drie jaar geleden.

Uit het onderzoek blijkt dat de tevredenheid van ondernemers over de dienstverlening door de gemeente *hoger* is in gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD dan in gemeenten die niet hebben deelgenomen. Dit geldt zowel voor de huidige situatie als de situatie van drie jaar geleden. Gemeenten met een BvGD krijgen een hoger rapportcijfer. Ze scoren vooral beter op de volgende onderdelen van de dienstverlening:

- een aanspreekpunt voor ondernemers
- informatie voor ondernemers op de website
- structureel overleg met ondernemers voeren
- investeren in voorzieningen ten behoeve van het bedrijfsleven

Gemiddeld gesproken is de ondernemerstevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening tussen 2010 en 2013 *in alle gemeenten gestegen*. De econometrische analyse laat zien dat de stijging van de ondernemerstevredenheid *significant hoger is in gemeenten die wel hebben deelgenomen aan het BvGD*.

In alle gemeenten is de afgelopen jaren sprake geweest van een verbetering van de informatieverschaffing aan ondernemers. De huidige wijze van informatieverschaffing wordt in gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD als beter beoordeeld dan in gemeenten die niet hebben deelgenomen aan het BvGD. In de gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD is de beleefde kwaliteit van informatieverschaffing ook significant sterker gestegen.

### **Objectieve en subjectieve dienstverlening**

Bij de vergelijking tussen de objectieve en de subjectieve (beleefde) dienstverlening zien we dat gemeenten het ondernemersklimaat in hun gemeente beter beoordelen dan de ondernemers, zowel in de huidige situatie als in de situatie van drie jaar geleden. Zij geven een hoger rapportcijfer voor het ondernemersklimaat en zijn positiever over een aantal specifieke aspecten van dienstverlening (een aanspreekpunt voor ondernemers hebben, structureel overleg voeren met ondernemers, en specifiek beleid voor het midden- en kleinbedrijf hebben). Dit geldt zowel voor gemeenten met als zonder een BvGD.

De beleefde dienstverlening is in gemeenten met een BvGD hoger dan in gemeenten zonder een BvGD, zowel in 2013 als in 2010. De objectieve dienstverlening daarentegen verschilt in 2013 weinig tussen beide groepen gemeenten en is in 2010 zelfs lager in gemeenten met een BvGD. Een verklaring hiervoor kan zijn dat gemeenten met een BvGD een meer ondernemingsgerichte houding hebben (dat leidt tot een hogere waardering door ondernemers) en mede hierdoor kritischer zijn in de beoordeling van hun objectieve kwaliteit van dienstverlening aan ondernemers dan gemeenten zonder een BvGD.



# Inhoud

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1      | Achtergrond .....  | 5         |
| 1.2      | Doel van het onderzoek .....   | 5         |
| 1.3      | Leeswijzer .....   | 6         |
| <br>     |  |           |
| <b>2</b> | <b>Gemeenten</b>   | <b>7</b>  |
| 2.1      | Inleiding .....  | 7         |
| 2.1.1    | Onderzoeksopzet .....  | 7         |
| 2.1.2    | Vraagstelling .....  | 7         |
| 2.1.3    | Populatie en steekproef .....  | 8         |
| 2.2      | Gemeenten zonder Bewijs van Goede Dienst .....                         | 9         |
| 2.3      | Gemeenten met Bewijs van Goede Dienst .....                            | 10        |
| 2.4      | Resultaten vergelijking gemeenten met en zonder BvGD .....             | 12        |
| 2.4.1    | Rapportcijfers .....   | 12        |
| 2.4.2    | Kwaliteit dienstverlening van gemeenten aan ondernemers – deel 1 ..... | 13        |
| 2.4.3    | Kwaliteit dienstverlening van gemeenten aan ondernemers – deel 2 ..... | 18        |
| <br>     |  |           |
| <b>3</b> | <b>Ondernemers</b>   | <b>23</b> |
| 3.1      | Inleiding .....  | 23        |
| 3.1.1    | Onderzoeksopzet .....  | 23        |
| 3.1.2    | Vraagstelling .....  | 23        |
| 3.1.3    | Populatie en steekproef .....  | 23        |
| 3.2      | Resultaten vergelijking gemeenten met en zonder BvGD .....             | 25        |
| 3.2.1    | Rapportcijfers .....   | 25        |
| 3.2.2    | Kwaliteit dienstverlening van gemeenten aan ondernemers – deel 1 ..... | 26        |
| 3.2.3    | Kwaliteit dienstverlening van gemeenten aan ondernemers – deel 2 ..... | 30        |
| <br>     |  |           |
| <b>4</b> | <b>Vergelijking objectieve en subjectieve dienstverlening</b>          | <b>31</b> |
| 4.1      | Inleiding .....  | 31        |
| 4.2      | Gemeenten met bewijs van goede dienst .....                            | 31        |
| 4.2.1    | Rapportcijfers .....   | 31        |
| 4.2.2    | Kwaliteit dienstverlening .....  | 32        |
| 4.3      | Gemeenten zonder bewijs van goede dienst .....                         | 33        |
| 4.3.1    | Rapportcijfers .....   | 33        |
| 4.3.2    | Kwaliteit dienstverlening .....  | 34        |



## 5 Econometrische analyse

36

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5.1   | Inleiding.....                          | 36 |
| 5.2   | Conclusies econometrische analyse ..... | 38 |
| 5.2.1 | Resultaten hypothese 1 .....            | 38 |
| 5.2.2 | Resultaten hypothese 2 .....            | 39 |
| 5.2.3 | Resultaten hypothese 3 .....            | 41 |
| 5.2.4 | Resultaten hypothese 4 .....            | 41 |
| 5.2.5 | Resultaten hypothese 5 .....            | 42 |
| 5.3   | De hypothesetoetsing.....               | 43 |
| 5.3.1 | Toetsing hypothese 1.....               | 43 |
| 5.3.2 | Toetsing hypothese 2.....               | 51 |
| 5.3.3 | Toetsing hypothese 3.....               | 55 |
| 5.3.4 | Toetsing hypothese 4.....               | 60 |
| 5.3.5 | Toetsing hypothese 5.....               | 64 |



---

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Per 15 december 2011 heeft het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (hierna: KING) het Bewijs van Goede Dienst (hierna: BvGD) overgenomen van het ministerie van Economische Zaken. Met het instrument BvGD wordt een verbetering van de objectieve en beleefde kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers nagestreefd. Het BvGD is een meetinstrument dat de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers in kaart brengt en wordt ontvangen na afronding van fase 1 van het zogeheten Normenkader voor Bedrijven. Deze fase 1 bestaat uit een doorlichting aan de hand van 10 normen en de opstelling van een verbeterplan. De normen in het BvGD zijn vastgesteld op basis van wensen van ondernemers. Zodoende werkt het instrument van 'buiten naar binnen'.

Nu het Bewijs van Goede Dienst drie jaar bestaat wil KING de balans opmaken. Ook het Ministerie van Economische Zaken wil het gevoerde beleid evalueren en de lessen uit de evaluatie gebruiken voor een eventueel vervolg op het Bewijs van Goede Dienst. In dit kader laten KING en het Ministerie van Economische Zaken een evaluatieonderzoek uitvoeren, waarin de effectiviteit van het Bewijs van Goede Dienst wordt onderzocht. Relevante vragen in een evaluatie van het Bewijs van Goede Dienst zijn:

- Heeft het toepassen van het BvGD een impuls gegeven aan de dienstverlening aan ondernemers van de betrokken gemeenten?
- Hoe heeft de dienstverlening zich ontwikkeld in gemeenten die niet aan het BvGD hebben deelgenomen?
- Hoe oordelen ondernemers en gemeenten over dit instrument?

Om op deze vragen een antwoord te krijgen heeft KING aan onderzoeks- en adviesbureau Lexnova BV opdracht gegeven om een onderzoek onder gemeenten en ondernemers uit te voeren. Het deelonderzoek naar de verbetering van de beleefde kwaliteit door ondernemers sluit aan bij het MKB-onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland, dat in de eerste helft van 2013 wordt uitgevoerd; de resultaten hiervan zijn medio 2013 bekend. Dit rapport bevat de resultaten van de twee deelonderzoeken onder gemeenten en ondernemers naar de verbetering van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers.

## 1.2 Doel van het onderzoek

De twee deelonderzoeken moeten antwoord geven op de volgende onderzoeksvragen:

### **A. Onderzoek onder gemeenten**

Het belangrijkste doel van dit onderzoek is het bieden van inzicht in de volgende twee onderzoeksvragen:

- Hoe beoordelen gemeenten het instrument BvGD?
- Heeft het instrument tot objectieve kwaliteitsverbetering van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers geleid?



---

## **B. Onderzoek onder ondernemers**

In dit onderzoek staat het bieden van inzicht in de volgende onderzoeksvraag centraal:

- Heeft het toepassen van het BvGD geleid tot een significante verbetering van de beleefde kwaliteit van dienstverlening door gemeenten bij ondernemers?

### **1.3 Leeswijzer**

In het eerstvolgende hoofdstuk 2 wordt de objectieve kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening behandeld, zowel in de huidige situatie als in die van drie jaar geleden. Hierbij wordt een vergelijking gemaakt tussen gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst en gemeenten zonder een Bewijs van Goede Dienst.

Hoofdstuk 3 gaat in op de subjectieve (beleefde) kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening door de ondernemers, zowel in de huidige situatie als in die van drie jaar geleden. Ook hier wordt een vergelijking gemaakt tussen gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst en gemeenten zonder een Bewijs van Goede Dienst.

In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op een mogelijk verband tussen enerzijds de objectieve kwaliteitsverbeteringen volgens de gemeenten en anderzijds de subjectieve (beleefde) kwaliteit van de dienstverlening door de ondernemers.

In hoofdstuk 5 komen de resultaten van de econometrische analyse aan bod.

De in de rapportage weergegeven percentages hebben telkens betrekking op n, het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

In het aparte bijlagenrapport zijn de vragenlijsten, een overzicht van de antwoorden op de open vragen en de statistische output van de regressie analyse opgenomen.





---

## 2 Gemeenten

### 2.1 Inleiding

#### 2.1.1 Onderzoekopzet

Het onderzoek onder gemeenten is uitgevoerd door middel van een telefonische enquête. Voor het onderzoek zijn zowel gemeenten benaderd die in het bezit zijn van het BvGD, als gemeenten die niet aan dit traject hebben deelgenomen. KING heeft hiervoor de populatiegegevens verschaft. Op basis van deze gegevens is een indeling van gemeenten in verschillende categorieën gemaakt en is het tijdstip vastgesteld waarop gemeenten aan het traject hebben deelgenomen. Er is geen steekproef uit de populatie getrokken, de gehele populatie is benaderd.

Bij gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD is de contactpersoon benaderd. Voor gemeenten die niet hebben deelgenomen aan het BvGD is een bedrijvencontactfunctionaris of een beleidsmedewerker Economische Zaken ondervraagd. Per gemeente is aan één contactpersoon de vragenlijst voorgelegd. De betreffende contactpersonen zijn vooraf per brief geïnformeerd over het doel van het onderzoek en het soort vragen dat zij mochten verwachten. Aan de gemeenten die niet aan het BvGD hebben deelgenomen is een enigszins aangepaste vragenlijst voorgelegd. Hierbij is ook gevraagd naar het motief om niet deel te nemen en naar de stappen die eventueel zijn gezet om de dienstverlening aan ondernemers te verbeteren.

#### 2.1.2 Vraagstelling

Zowel bij gemeenten die in het bezit zijn van het BvGD als bij gemeenten die niet aan het traject hebben deelgenomen, was het doel om zicht te krijgen op wat zij daadwerkelijk hebben gedaan. De gemeenten zijn derhalve ondervraagd over de objectieve kwaliteit van de dienstverlening, waarbij het ging het om het achterhalen van concrete aspecten van de dienstverlening die tijdens de looptijd van het Normenkader zijn verbeterd. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen het moment van meting en de situatie drie jaar geleden. De gemeenten hebben dezelfde vragen voor de verschillende aspecten twee keer beantwoord, zowel voor de huidige situatie als betrekking hebbende op de situatie drie jaar geleden. Dit maakte het mogelijk een retrospectief panel te creëren en een panel regressie uit te voeren (econometrische analyse). Hierbij dient opgemerkt te worden dat in een dergelijke opzet de perceptie van de situatie van 3 jaar geleden door de gemeente van invloed is op de beoordeling van de objectieve kwaliteit in deze situatie. Het geniet dan ook de voorkeur om gebruik te maken van een nulmeting in de uitgangssituatie, gevolgd door een vervolgmeting in de veranderde situatie.

De vragenlijst is in nauw overleg met de opdrachtgever tot stand gekomen.

Er is in de vragenlijst onder andere aandacht besteed aan de volgende aspecten:

- Heeft de gemeente een bedrijfsloket gekregen?
- Heeft de gemeente een accountmanager aangesteld?
- Heeft de gemeente structureel overleg met ondernemers ingevoerd?
- Heeft de gemeente e-facturen ingevoerd?
- Heeft de gemeente op haar website een onderdeel ingericht voor ondernemers?



Zowel de huidige dienstverlening aan ondernemers door de gemeenten als de situatie drie jaar geleden is afgemeten aan deze aspecten. Aan de antwoorden zijn punten toegekend die hebben geleid tot een totaalscore.

In de analyse is nagegaan of er sprake was van verschillen tussen de twee categorieën gemeenten, zowel in de huidige situatie als in die van drie jaar geleden. Eveneens is een econometrische analyse uitgevoerd, waarbij is onderzocht of er sprake is van een bepaald causaal verband tussen het hebben van een BvGD en de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers.

### 2.1.3 Populatie en steekproef

Een belangrijk aandachtspunt bij een vergelijking tussen de twee categorieën gemeenten vormt het creëren van een goede controlegroep van niet deelnemende gemeenten, die een vergelijking met de groep deelnemende gemeenten mogelijk maakt.

Hierbij is voor een aantal controlevariabelen nagegaan of de controlegroep gecorrigeerd zou moeten worden. Uit de econometrische analyse bleek met name het aantal bedrijven per gemeente van invloed te zijn op de behaalde resultaten.

Aan de hand van deze controlevariabele is de steekproef van gemeenten zonder Bewijs van Goede Dienst herwogen naar de steekproef van gemeenten met Bewijs van Goede Dienst. Dit maakt een goede vergelijking tussen beide groepen gemeenten mogelijk.

In de hiernavolgende tabellen worden de gemeenten gecategoriseerd op basis van het aantal bedrijven per gemeente. Dit gebeurt zowel voor de populatie van gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst als voor de twee steekproeven (groep gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst en de controlegroep gemeenten zonder Bewijs van Goede Dienst). De indeling van de gemeenten naar categorieën vindt plaats aan de hand van de onderstaande verdeling, die eveneens in het MKB-onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente wordt gehanteerd:

- Kleine gemeenten: < 1.000 bedrijven
- Middelgrote gemeenten: 1.000 - 3.000 bedrijven
- Grote gemeenten: > 3.000 bedrijven

**Tabel 1 – Populatie gemeenten met Bewijs van Goede Dienst**

| Categorie gemeente | Aantal     | Percentage |
|--------------------|------------|------------|
| Klein              | 23         | 15         |
| Middelgroot        | 83         | 53         |
| Groot              | 50         | 32         |
| <b>Totaal</b>      | <b>156</b> | <b>100</b> |

**Tabel 2 – Responsgroep gemeenten met Bewijs van Goede Dienst**

| Categorie gemeente | Aantal    | Percentage |
|--------------------|-----------|------------|
| Klein              | 9         | 13         |
| Middelgroot        | 37        | 54         |
| Groot              | 23        | 33         |
| <b>Totaal</b>      | <b>69</b> | <b>100</b> |

Uit de tabellen blijkt dat de steekproef van gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst een goede afspiegeling vormt van de populatie van gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst.



**Tabel 3 – Responsgroep gemeenten zonder Bewijs van Goede Dienst – Ongewogen**

| Categorie gemeente | Aantal    | Percentage |
|--------------------|-----------|------------|
| Klein              | 9         | 15         |
| Middelgroot        | 41        | 70         |
| Groot              | 9         | 15         |
| <b>Totaal</b>      | <b>59</b> | <b>100</b> |

Tabel 3 laat zien dat de steekproef van gemeenten zonder Bewijs van Goede Dienst duidelijk afwijkt van de steekproef van gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst. De grote gemeenten qua bedrijvigheid zijn duidelijk ondervertegenwoordigd.

De steekproef is daarom voor de controlevariabele aantal bedrijven per gemeente gecorrigeerd en herwogen naar de steekproef van gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst. De aldus verkregen procentuele verdeling over de gemeenten zonder Bewijs van Goede Dienst staat in de volgende tabel.

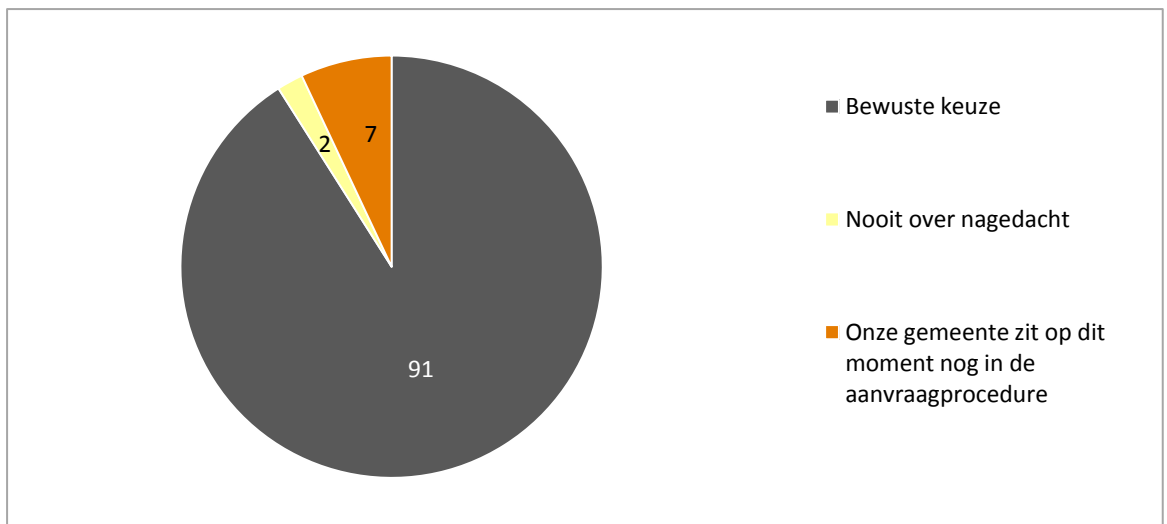
**Tabel 4 – Responsgroep gemeenten zonder Bewijs van Goede Dienst – Herwogen**

| Categorie gemeente | Percentage |
|--------------------|------------|
| Klein              | 13         |
| Middelgroot        | 54         |
| Groot              | 33         |
| <b>Totaal</b>      | <b>100</b> |

In de analyse en rapportage is, als het gaat om een vergelijking tussen beide categorieën gemeenten, gewerkt met de gewogen cijfers.

## 2.2 Gemeenten zonder Bewijs van Goede Dienst

**Grafiek 1 – Waarom neemt uw gemeente niet deel aan het Bewijs van Goede Dienst (n=55) (in percentages, ongewogen)**



### **Bewuste keuze, namelijk...**

De gemeenten die aangeven dat het een bewuste keuze was om niet deel te nemen aan het Bewijs van Goede Dienst hebben hier verschillende redenen voor. De meest voorkomende



redenen zijn: er zijn geen ambtelijke capaciteiten voor, om financiële redenen, het heeft geen prioriteit of de gemeente heeft gebruik gemaakt van een vergelijkbaar onderzoek.

*Een overzicht van de gegeven antwoorden is te vinden in de bijlagen*

### Welke stappen heeft u gezet om de dienstverlening aan ondernemers te verbeteren?

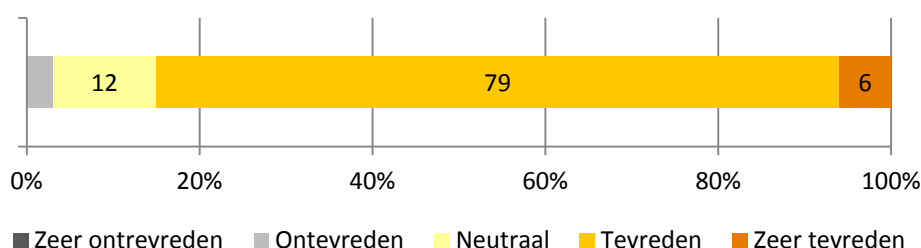
Er zijn diverse stappen gezet. Een relatief groot aantal gemeenten heeft één aanspreekpunt voor de ondernemer in het leven geroepen, voornamelijk in de vorm van een bedrijvencontactfunctionaris of een digitaal/fysiek bedrijvenloket. Tevens probeert men zoveel mogelijk te dereguleren en de regeldruk voor de ondernemer laag te houden. Bovendien proberen de gemeenten zo goed mogelijk te communiceren met de ondernemer, zodat zij snel in de gaten hebben waar behoefte aan is en welke aspecten met betrekking tot de dienstverlening nog verbeterd kunnen worden.

*Een overzicht van de gegeven antwoorden is te vinden in de bijlagen*

Er zijn in de resultaten geen significante verschillen tussen kleine en grote gemeenten.

## 2.3 Gemeenten met Bewijs van Goede Dienst

Grafiek 2 – Hoe tevreden bent u over het instrument Bewijs van Goede Dienst (n=65)



### Kunt u dit toelichten?

Het overgrote deel van de gemeenten is (zeer) positief over het Bewijs van Goede Dienst. Deze gemeenten geven aan dat het Bewijs van Goede Dienst inzichtelijk maakt waar je je op het gebied van dienstverlening naar de ondernemer toe kunt verbeteren. Het instrument helpt gemeenten om meer ondernemersgericht te denken.

*Een overzicht van de gegeven antwoorden is te vinden in de bijlagen*

**Kunt u op een schaal van 1 tot 10 aangeven in welke mate deelname aan het Bewijs van Goede Dienst heeft geleid tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening aan ondernemers? Hierbij staat 1 voor 'geen bijdrage aan de verbetering van de dienstverlening' en 10 voor 'in zeer sterke mate'**

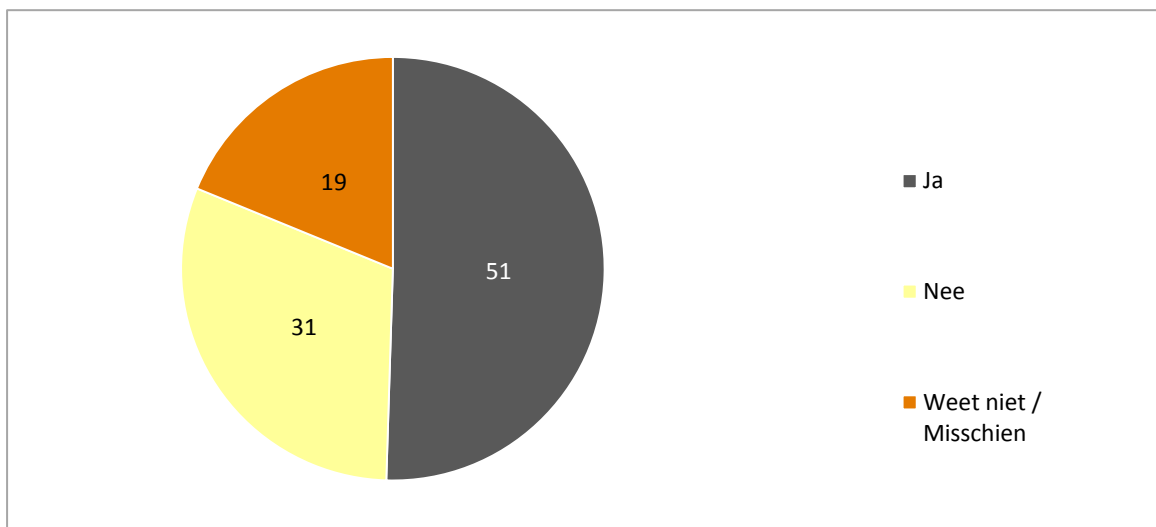
Tabel 5 – Gemiddeld rapportcijfer

|   | Gemiddeld cijfer | Aantal onvoldoendes (lager dan 6,0) | Aantal goed tot zeer goed (8,0 of hoger) | n  |
|---|------------------|-------------------------------------|--|----|
| Gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst | 6,4              | 13 (22%)                            | 10 (17%)                                 | 60 |

De gemeenten geven met een gemiddeld cijfer van 6,4 aan dat deelname aan het BvGD in hun optiek in voldoende mate heeft geleid tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers.



**Grafiek 3 – Overweegt uw gemeente om opnieuw de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers te meten volgens de methodiek van het Bewijs van Goede Dienst? (n=65) (in percentages)**



**Kunt u dit toelichten?**

De gemeenten die aangeven om in de toekomst weer gebruik te gaan maken van het Bewijs van Goede Dienst, laten weten dat het een goed instrument is om te zien hoe het met de dienstverlening gesteld is. Wanneer er maatregelen zijn genomen op basis van een eerste meting kan een vervolgmeting laten zien of deze maatregelen effect hebben gehad. Op deze manier is er te zien of er vooruitgang is geboekt. Gemeenten die niet van plan zijn om het onderzoek te herhalen geven als redenen dat men wellicht een ander meetinstrument wil gaan gebruiken, dat het Bewijs van Goede Dienst niet genoeg heeft opgeleverd (zoals het inzicht krijgen in duidelijke verbeterpunten in de dienstverlening aan ondernemers) of dat het om financiële redenen (nog) niet haalbaar is.

*Een overzicht van de gegeven antwoorden is te vinden in de bijlagen*

Er zijn in de resultaten geen significante verschillen tussen kleine en grote gemeenten.



## 2.4 Resultaten vergelijking gemeenten met en zonder BvGD

### 2.4.1 Rapportcijfers

**Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) zou u het ondernemersklimaat in uw gemeente op dit moment geven? Het gaat hierbij om door de gemeente beïnvloedbare factoren, zoals omgaan met regelgeving, communicatie, lokale belastingen, openbare voorzieningen, vriendelijkheid, toegankelijkheid en begrip voor ondernemers.**

**Tabel 6 – Gemiddeld rapportcijfer (gewogen)**

|  | Gemiddeld cijfer | Aantal onvol- doendes (lager dan 6,0) | Aantal goed tot zeer goed (8,0 of hoger) | n  |
|--|------------------|---------------------------------------|--|----|
| Gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst    | 7,1              | 1 (2%)                                | 13 (21%)                                 | 63 |
| Gemeenten zonder een Bewijs van Goede Dienst | 7,2              | 1 (1%)                                | 12 (21%)                                 | 56 |

**Welk rapportcijfer zou u geven voor het ondernemersklimaat in uw gemeente, 3 jaar geleden?**

**Tabel 7 – Gemiddeld rapportcijfer (gewogen)**

|  | Gemiddeld cijfer | Aantal onvol- doendes (lager dan 6,0) | Aantal goed tot zeer goed (8,0 of hoger) | n  |
|--|------------------|---------------------------------------|--|----|
| Gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst    | 6,4              | 10 (18%)                              | 5 (9%)                                   | 57 |
| Gemeenten zonder een Bewijs van Goede Dienst | 6,6              | 8 (14%)                               | 6 (11%)                                  | 55 |

De gemiddelde rapportcijfers die gemeenten met een BvGD en gemeenten zonder een BvGD geven voor het ondernemersklimaat in hun gemeente op dit moment zijn vrijwel gelijk (7,1 om 7,2).

Ook de gemiddelde rapportcijfers die de beide categorieën gemeenten geven voor het ondernemersklimaat in hun gemeente 3 jaar geleden, liggen dicht bij elkaar. Gemeenten met een BvGD geven gemiddeld een 6,4, gemeenten zonder een BvGD gemiddeld een 6,6.

De gemiddelde rapportcijfers liggen in beide categorieën gemeenten 3 jaar geleden duidelijk lager dan in de huidige situatie. Alle gemeenten zijn derhalve van mening dat het ondernemersklimaat in hun gemeente in de afgelopen 3 jaar is verbeterd.

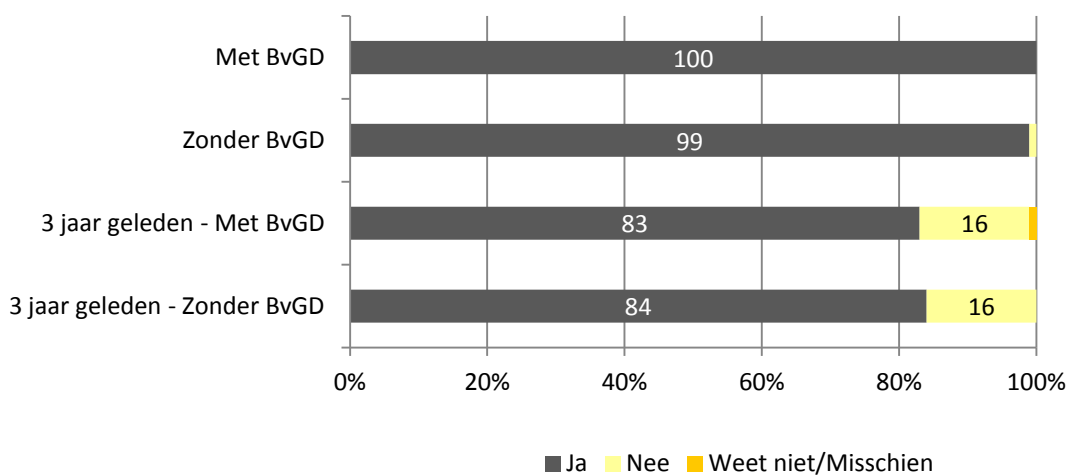


## 2.4.2 Kwaliteit dienstverlening van gemeenten aan ondernemers – deel 1

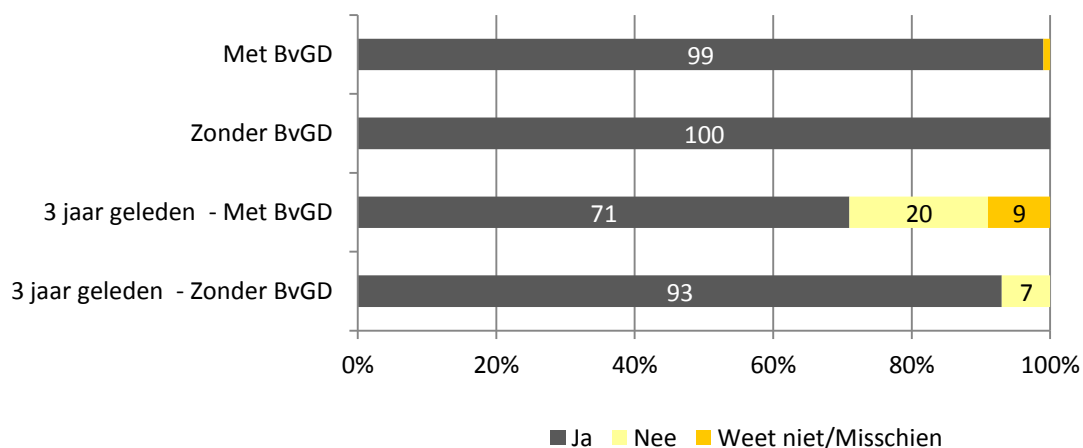
In de interviews ging het met name om het achterhalen van concrete aspecten van de dienstverlening die mogelijk zijn verbeterd in de gemeenten. Hierbij is de gemeenten gevraagd om een vergelijking te maken tussen de situatie zoals die nu is in hun gemeente en de situatie zoals die drie jaar geleden was.

In de volgende grafieken zijn voor de huidige situatie de verschillen te zien in de resultaten van gemeenten met en zonder een Bewijs van Goede Dienst. Tevens is de huidige situatie en de situatie van drie jaar geleden met elkaar te vergelijken. De verschillende aspecten zijn de respondenten voorgelegd in de vorm van stellingen, waarbij zij konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden ja, nee of weet niet/misschien.

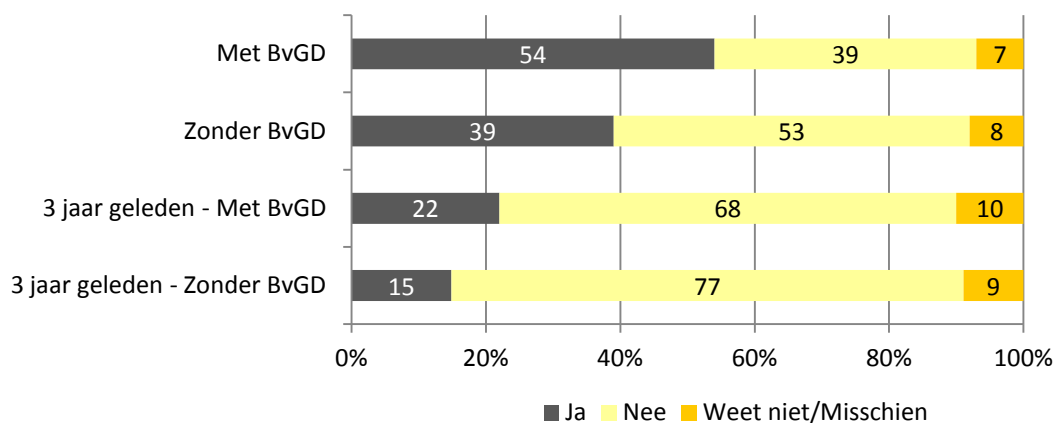
**Grafiek 4 – Onze gemeente heeft een aanspreekpunt voor ondernemers (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**



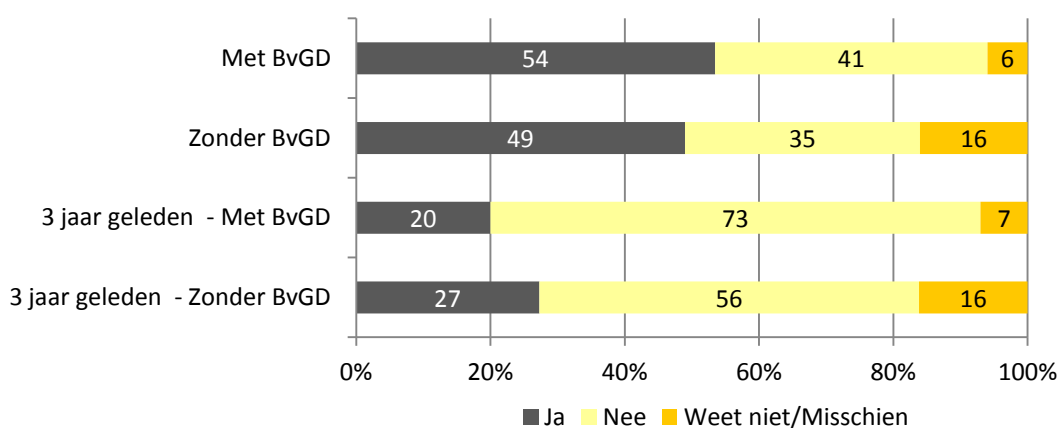
**Grafiek 5 – Onze gemeente voert structureel overleg met ondernemers (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**



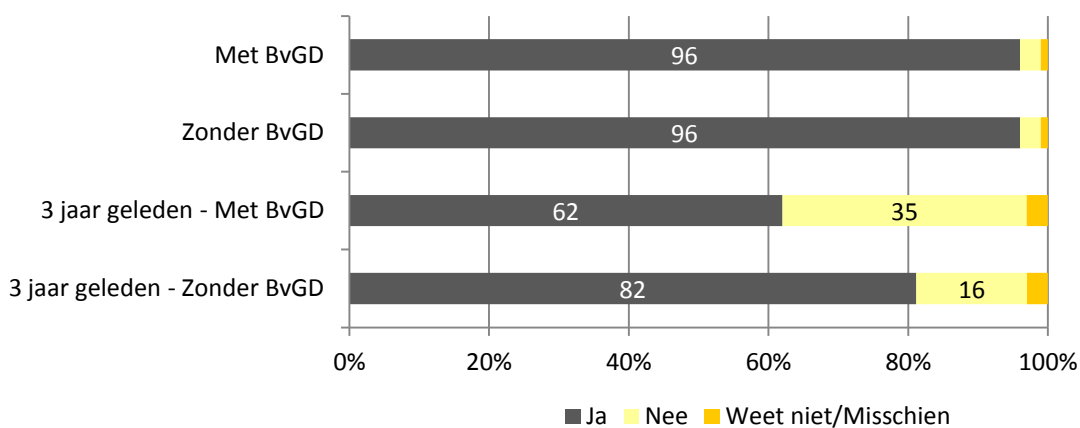
**Grafiek 6 – In onze gemeente zijn er afspraken dat vergunningen sneller worden behandeld dan de wettelijke termijn (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**



**Grafiek 7 – Onze gemeente heeft eigen servicenormen gericht op verbeterde dienstverlening aan ondernemers (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**

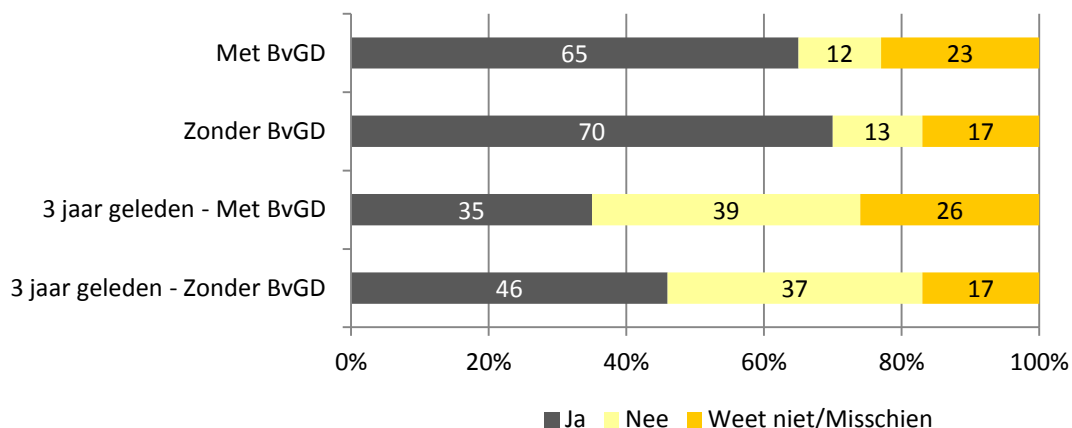


**Grafiek 8 – Onze gemeente biedt ondernemers actief de mogelijkheid aan om vooroverleg te voeren voor het indienen van een vergunningsaanvraag (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**

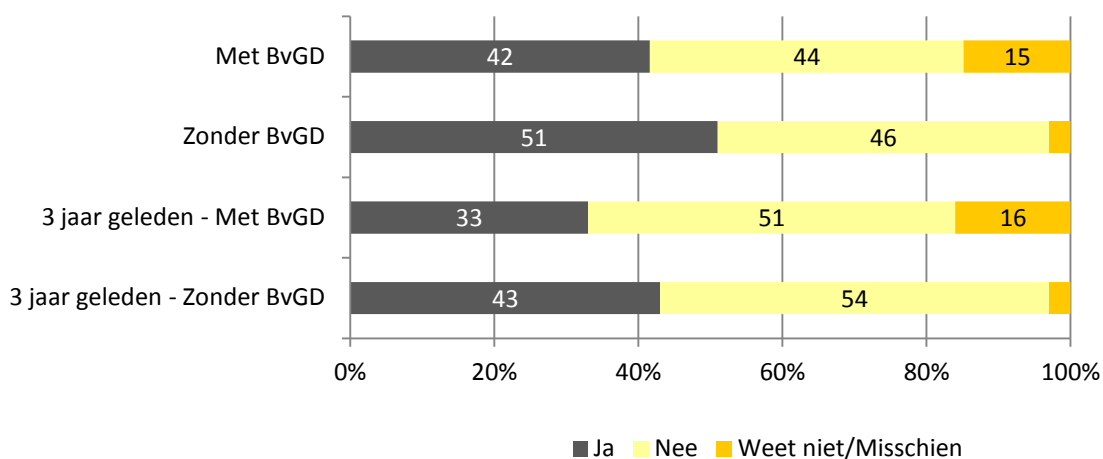




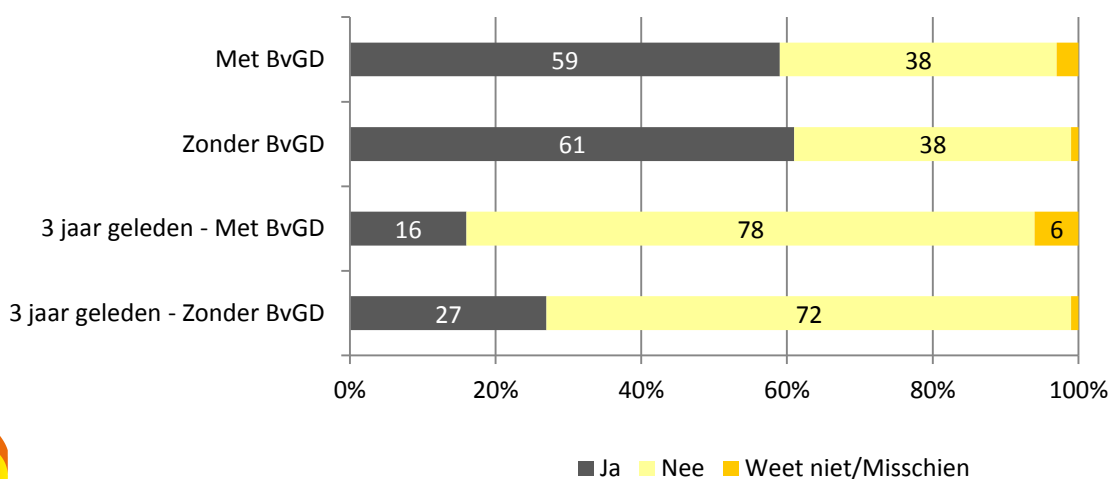
**Grafiek 9 – Onze gemeente voert gezamenlijke (integrale) bedrijfsinspecties uit (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**



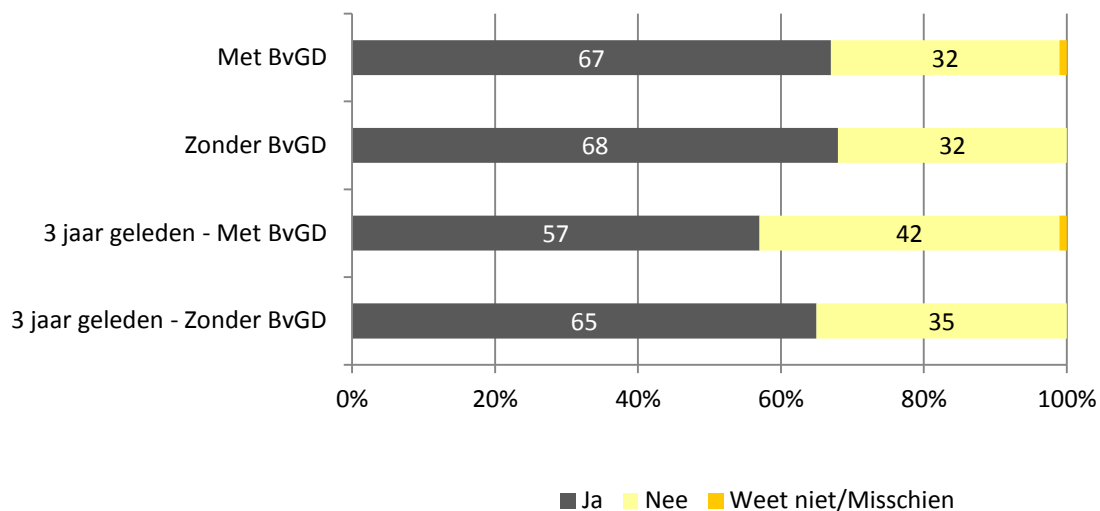
**Grafiek 10 – Onze gemeente heeft specifiek beleid voor het Midden- en Kleinbedrijf (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**



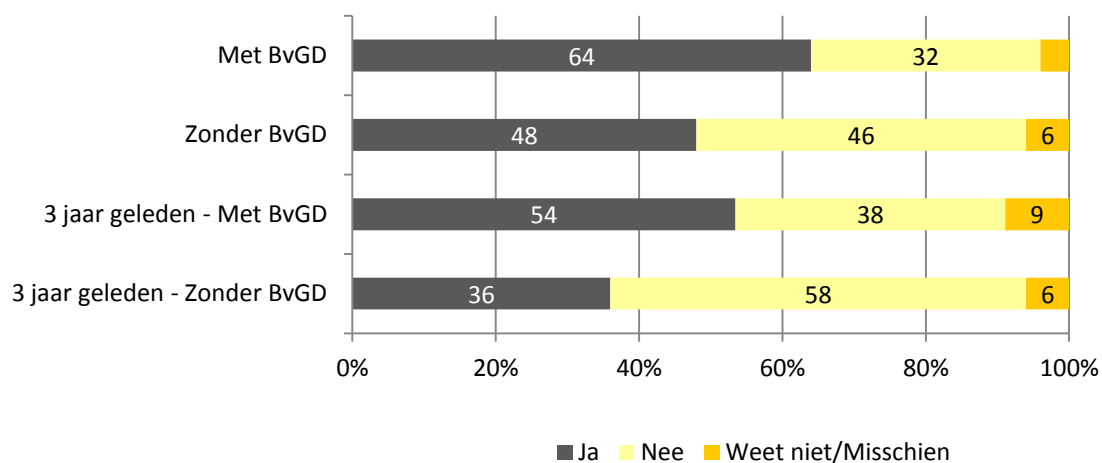
**Grafiek 11 – Onze gemeente heeft een interactief digitaal bedrijvenloket (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**



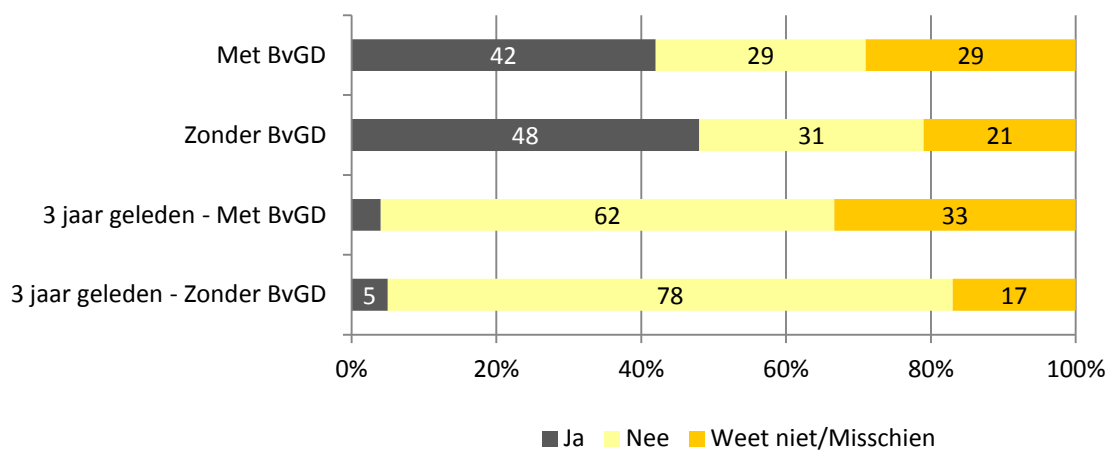
**Grafiek 12 – Onze gemeente heeft een fysiek bedrijvenloket (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**



**Grafiek 13 – Er zijn intern in onze gemeente afspraken over de behandeling van klachten van ondernemers (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**



**Grafiek 14 – Onze gemeente biedt ondernemers de mogelijkheid van elektronisch factureren (in percentages, met BvGD n=69, zonder BvGD n=59)**



---

Uit de grafieken blijkt dat in de huidige situatie (peildatum januari 2013) de verschillen tussen beide groepen gemeenten over het algemeen klein zijn. Gemeenten *met* een BvGD lijken het alleen iets beter te doen als het gaat om afspraken om vergunningen sneller te behandelen dan de wettelijke termijn en om afspraken over de behandeling van klachten van ondernemers.

Voor alle aspecten geldt dat de huidige situatie een verbetering is ten opzichte van drie jaar geleden. Volgens de respondenten zijn *alle* gemeenten beter gaan presteren in hun dienstverlening aan ondernemers. Duidelijke verbeteringen lijken bij beide groepen gemeenten vooral te zijn gerealiseerd als het gaat om afspraken over het sneller verlenen van vergunningen dan de wettelijke termijn, het beschikken over eigen servicenormen voor een betere dienstverlening aan ondernemers, het uitvoeren van gezamenlijke (integrale) bedrijfsinspecties en het hebben van een digitaal bedrijvenloket.

Tevens valt af te leiden dat gemeenten met een BvGD in drie jaar tijd op veel aspecten een inhaalslag hebben gemaakt ten opzichte van de gemeenten zonder BvGD. De dienstverlening van gemeenten met een BvGD is relatief sterker verbeterd.

De twee meest opvallende voorbeelden hiervan betreffen aspecten die te maken hebben met overleg. De gemeenten met een BvGD voerden drie jaar geleden veel minder structureel overleg met ondernemers dan gemeenten zonder een BvGD (71% t.o.v. 93%). Op dit moment voert bijna elke gemeente structureel overleg, zowel gemeenten met als zonder BvGD. Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid om vooroverleg te voeren over het indienen van een vergunningsaanvraag: 62% van de gemeenten met een BvGD bood drie jaar geleden actief de optie tot vooroverleg. Van de gemeenten zonder BvGD was dit 82%. Op dit moment biedt 96% van beide groepen gemeenten actief vooroverleg aan.

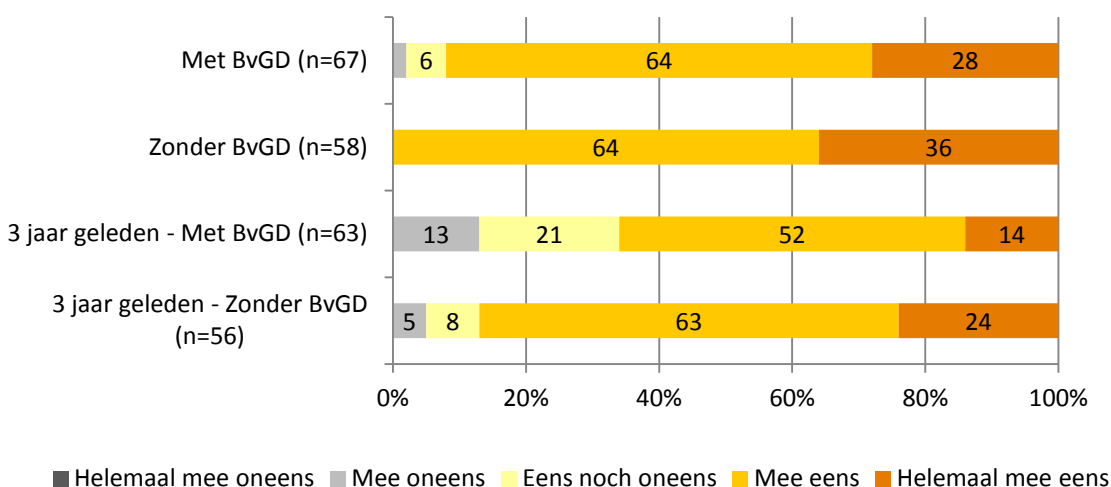
Op het punt van een digitaal bedrijvenloket hebben beide groepen gemeenten een grote sprong gemaakt. Circa 60% van beide groepen beschikt nu over een dergelijk loket. Drie jaar geleden was dit voor de gemeenten met een BvGD nog maar 16% en voor de gemeenten zonder een BvGD 27%.



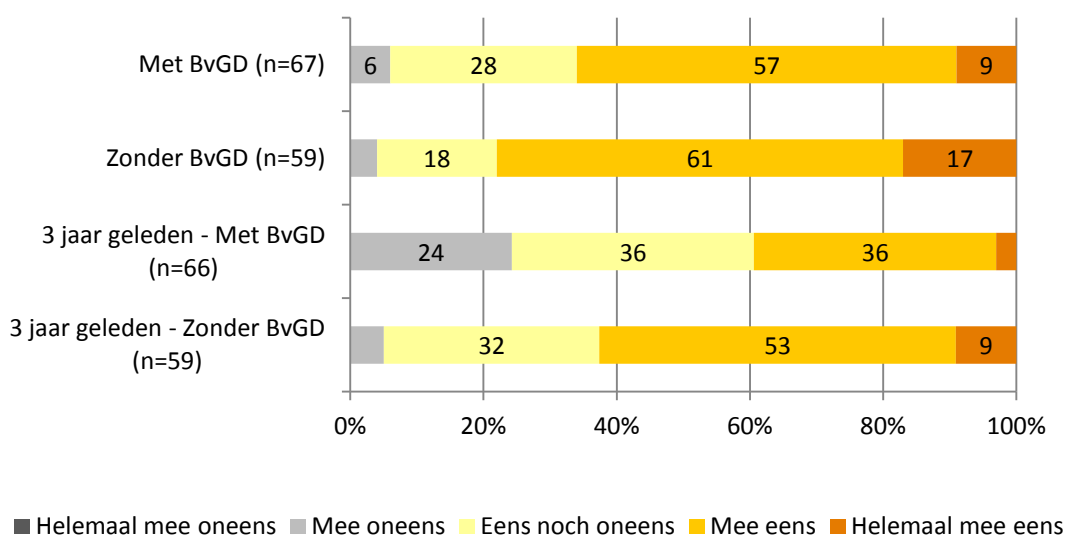
### 2.4.3 Kwaliteit dienstverlening van gemeenten aan ondernemers – deel 2

In de volgende grafieken zijn wederom met betrekking tot een aantal aspecten voor de huidige situatie de verschillen te zien in de resultaten van gemeenten met en zonder een Bewijs van Goede Dienst. Ook ten aanzien van deze aspecten is de huidige situatie en de situatie van drie jaar geleden met elkaar te vergelijken. De verschillende aspecten zijn de respondenten wederom voorgelegd in de vorm van stellingen, waarbij zij konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden helemaal mee oneens, mee oneens, eens noch oneens, mee eens en helemaal mee eens.

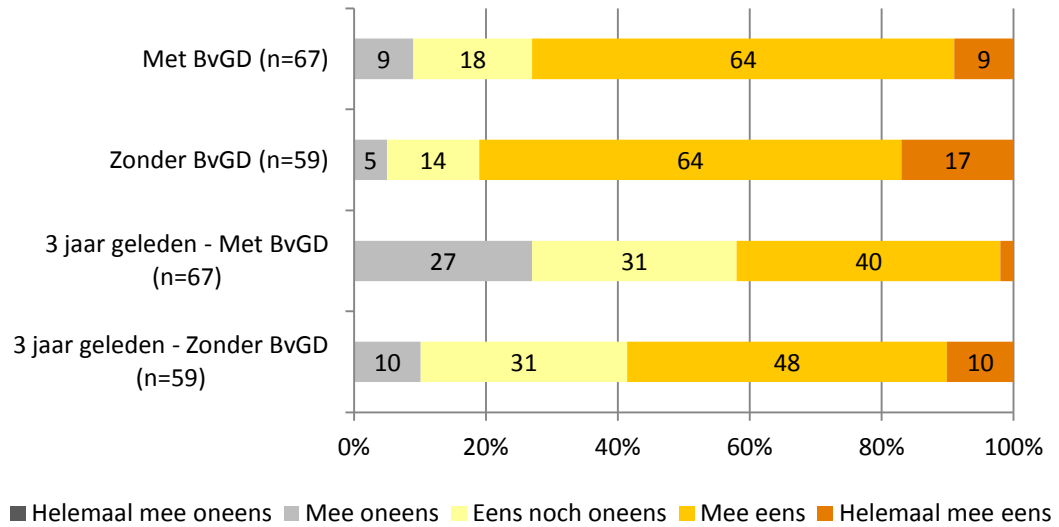
**Grafiek 15 – Vergunningen worden in onze gemeente behandeld binnen de wettelijke termijn (in percentages)**



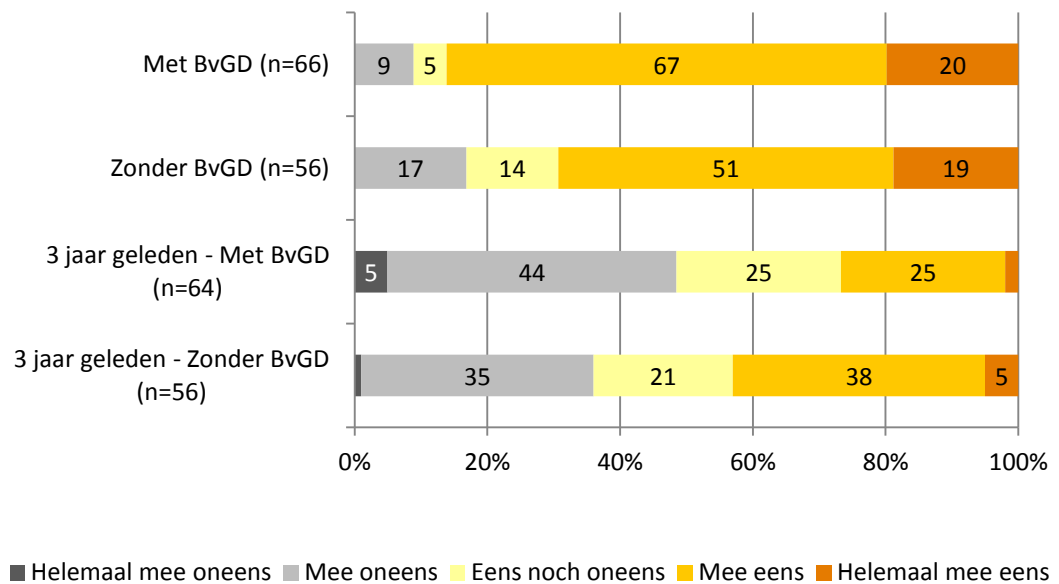
**Grafiek 16 – Medewerkers van de gemeente kunnen zich goed inleven in de doelgroep ondernemers (in percentages)**



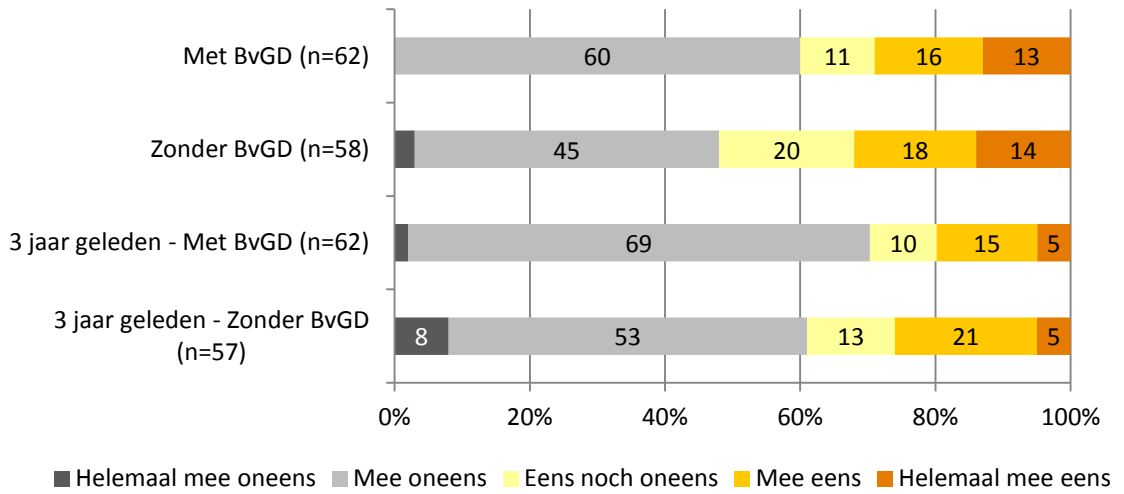
**Grafiek 17 – Onze medewerkers hebben een proactieve houding richting ondernemers (in percentages)**



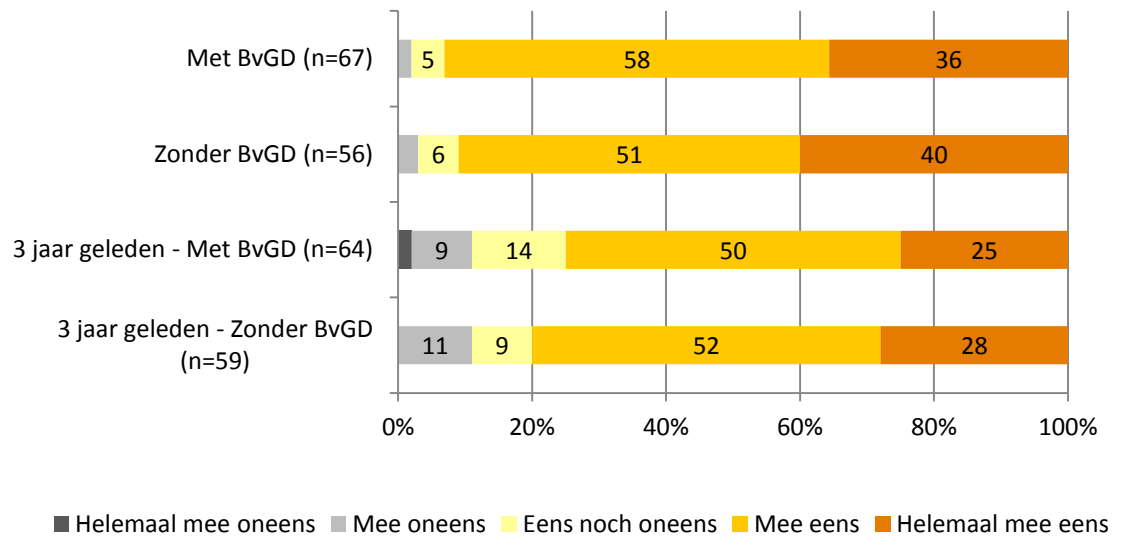
**Grafiek 18 – Onze gemeente heeft op haar website actuele informatie voor ondernemers over de meest aangevraagde producten (in percentages)**



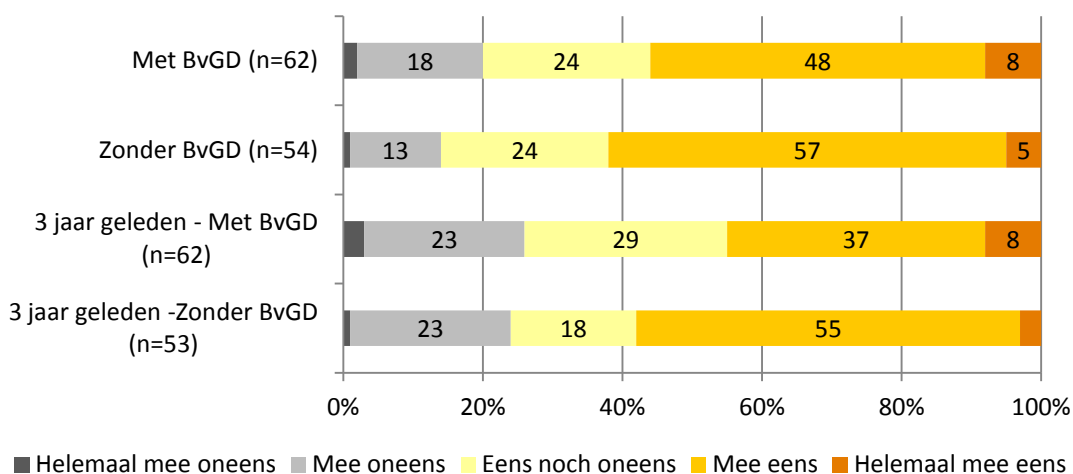
**Grafiek 19 – De medewerkers in onze gemeente maken actief gebruik van een informatiesysteem voor het relatie-onderhoud met ondernemers (in percentages)**



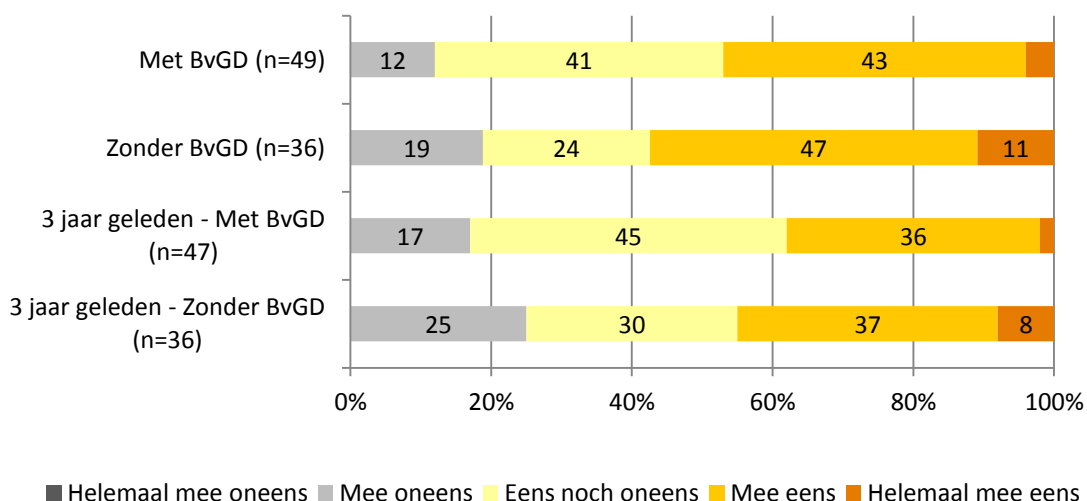
**Grafiek 20 – De bedrijvencontactfunctionaris in onze gemeente heeft voldoende contact met het bedrijfsleven (in percentages)**



**Grafiek 21 – Onze gemeente heeft voldoende budget voor de dienstverlening aan ondernemers (in percentages)**



**Grafiek 22 – Onze gemeente heeft ten opzichte van vergelijkbare gemeenten lage administratieve lasten voor bedrijven (in percentages)**



De grafieken laten zien dat er in de huidige situatie (peildatum januari 2013) geen grote verschillen tussen gemeenten met en zonder een BvGD zijn; de gemeenten zonder BvGD scoren over het algemeen iets beter op de dienstverlening aan ondernemers.

De huidige situatie is voor *alle* gemeenten beter dan de situatie drie jaar geleden. Opnieuw is af te lezen dat de dienstverlening van gemeenten met een BvGD in drie jaar tijd relatief sterker is verbeterd ten aanzien van de genoemde aspecten dan gemeenten zonder BvGD. Gemeenten met een BvGD hadden drie jaar geleden over het algemeen een duidelijke achterstand. Deze groep heeft derhalve een relatief grote vooruitgang geboekt en een inhaal-slag gemaakt.



---

De grootste vooruitgang is te zien in het plaatsen van actuele informatie op de gemeentelijke website over de meest gevraagde producten voor ondernemers. Bij gemeenten zonder een BvGD is dit met 27% toegenomen (nu 70%; drie jaar geleden was dit 43%), bij gemeenten met een BvGD daarentegen is dit met maar liefst 61% toegenomen (nu 87%; drie jaar geleden was dit 26%).

Het aantal gemeenten dat gebruik maakt van een informatiesysteem voor het relatieonderhoud met ondernemers is in de afgelopen drie jaar nauwelijks gestegen. Iets meer gemeenten dan drie jaar geleden maken op het moment gebruik van een dergelijk systeem, maar de progressie is gering. Dit geldt voor zowel de gemeenten met een BvGD (gestegen van 20% naar 29%) als zonder een BvGD (gestegen van 26% naar 32%).





---

## 3 Ondernemers

### 3.1 Inleiding

#### 3.1.1 Onderzoekopzet

Het onderzoek onder ondernemers sluit aan bij de peiling voor de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland, die in de eerste helft van 2013 door Lexnova is uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd onder een gedeelte van de ondernemers die in het kader van dit MKB-onderzoek zijn benaderd. In totaal zijn in de MKB-peiling netto ruim 1.200 ondernemers geënquêteerd, verdeeld over gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst (netto 700 ondernemers) en gemeenten zonder een Bewijs van Goede Dienst (netto 577 ondernemers).

#### 3.1.2 Vraagstelling

Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen of het toepassen van het Bewijs van Goede Dienst door gemeenten tijdens de looptijd van het Normenkader heeft geleid tot een significante verbetering van de beleefde kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening bij ondernemers.

Hiervoor is een aantal aspecten van de dienstverlening expliciet voorgelegd aan de ondervraagde ondernemers, waarbij een onderscheid is gemaakt tussen de huidige situatie en de situatie drie jaar geleden. De ondernemers hebben dezelfde vragen voor deze aspecten twee keer beantwoord, zowel voor de huidige situatie als voor die van drie jaar geleden. Dit maakte het mogelijk een retrospectief panel te creëren en een panelregressie uit te voeren.

De betreffende aspecten zijn in nauw overleg met de opdrachtgevers vastgesteld. Het ging hier om de volgende aspecten:

- Rapportcijfer ondernemingsklimaat in mijn gemeente
- Mijn gemeente heeft een aanspreekpunt voor ondernemers
- Mijn gemeente heeft op haar website informatie voor ondernemers
- Mijn gemeente voert structureel overleg met ondernemers
- Mijn gemeente heeft specifiek beleid voor het midden- en kleinbedrijf
- Mijn gemeente investeert regelmatig in voorzieningen ten behoeve van het bedrijfsleven (zoals infrastructuur, bedrijventerreinen, openbare voorzieningen e.d.)
- Mijn gemeente heeft beleid voor startende ondernemingen
- Mijn gemeente ondersteunt bedrijven met subsidies of stimuleringsregelingen

In de analyse is nagegaan of er sprake was van verschillen tussen de twee categorieën gemeenten, zowel in de huidige situatie als in die van drie jaar geleden. Eveneens is een econometrische analyse uitgevoerd, waarbij is onderzocht of er sprake is van een bepaald causaal verband tussen het hebben van een BvGD en de verbetering van de beleefde gemeentelijke dienstverlening bij ondernemers.

#### 3.1.3 Populatie en steekproef



Om een goede vergelijking te kunnen maken tussen de resultaten van de ondernemers in de beide groepen gemeenten, dienden de beide steekproeven zo goed mogelijk onderling vergelijkbaar te zijn. Daarvoor is het van belang dat de verdeling van de bevraagde ondernemingen min of meer correspondeert in beide groepen. Hieronder wordt de verdeling van de ondernemers in de beide steekproeven over kleine, middelgrote en grote gemeenten (op basis van de omvang van het bedrijvenbestand) weergegeven (tabel 9 en tabel 10) Deze verdeling is ook in het onderzoek onder de gemeenten gehanteerd, zoals tabel 8 laat zien.

**Tabel 8 – Responsgroep gemeenten met Bewijs van Goede Dienst**

| Categorie gemeente | Aantal    | Percentage |
|--------------------|-----------|------------|
| Klein              | 9         | 13         |
| Middelgroot        | 37        | 54         |
| Groot              | 23        | 33         |
| <b>Totaal</b>      | <b>69</b> | <b>100</b> |

**Tabel 9 – Responsgroep ondernemers in gemeenten met Bewijs van Goede Dienst**

| Categorie gemeente | Aantal     | Percentage |
|--------------------|------------|------------|
| Klein              | 64         | 9          |
| Middelgroot        | 333        | 48         |
| Groot              | 303        | 43         |
| <b>Totaal</b>      | <b>700</b> | <b>100</b> |

**Tabel 10 – Responsgroep ondernemers in gemeenten zonder Bewijs van Goede Dienst**

| Categorie gemeente | Aantal     | Percentage |
|--------------------|------------|------------|
| Klein              | 60         | 10         |
| Middelgroot        | 362        | 63         |
| Groot              | 155        | 27         |
| <b>Totaal</b>      | <b>577</b> | <b>100</b> |

De tabellen laten zien dat de verdeling van de ondernemers over de groottecategorieën gemeenten duidelijk verschilt tussen de beide steekproeven. Daarom zijn beide steekproeven herwogen naar de verdeling in de steekproef gemeenten met Bewijs van Goede Dienst, die ook de basis vormde voor de herweging in het onderzoek onder de gemeenten. Voor deze herweging is eveneens gekozen omdat in hoofdstuk 4 in de analyse tevens aandacht wordt besteed aan de vraag of er een mogelijk verband is tussen enerzijds de objectieve kwaliteitsverbeteringen volgens de gemeenten en anderzijds de beleefde kwaliteit van de dienstverlening door de ondernemers. Ook vanuit dat oogpunt dienen de steekproeven zo goed mogelijk met elkaar vergelijkbaar te zijn. Na herweging ontstaat het volgende beeld in de beide steekproeven:

**Tabel 11 – Responsgroep ondernemers in gemeenten met en zonder Bewijs van Goede Dienst – gewogen**

| Categorie gemeente | Percentage |
|--------------------|------------|
| Klein              | 13         |
| Middelgroot        | 54         |
| Groot              | 33         |
| <b>Totaal</b>      | <b>100</b> |



## 3.2 Resultaten vergelijking gemeenten met en zonder BvGD

### 3.2.1 Rapportcijfers

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) zou u het ondernemersklimaat in uw gemeente op dit moment geven? Het gaat hierbij om door de gemeente beïnvloedbare factoren, zoals omgaan met regelgeving, communicatie, lokale belastingen, openbare voorzieningen, vriendelijkheid, toegankelijkheid en begrip voor ondernemers.

Tabel 13 – Gemiddeld rapportcijfer (gewogen)

|  | Gemiddeld cijfer | Aantal onvol- doendes (lager dan 6,0) | Aantal goed tot zeer goed (8,0 of hoger) | n   |
|--|------------------|---------------------------------------|--|-----|
| Gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst    | 6,6              | 120 (17%)                             | 176 (25%)                                | 700 |
| Gemeenten zonder een Bewijs van Goede Dienst | 6,1              | 156 (27%)                             | 87 (15%)                                 | 577 |

Welk rapportcijfer zou u geven voor het ondernemersklimaat in uw gemeente, 3 jaar geleden?

Tabel 14 – Gemiddeld rapportcijfer (gewogen)

|  | Gemiddeld cijfer | Aantal onvol- doendes (lager dan 6,0) | Aantal goed tot zeer goed (8,0 of hoger) | n   |
|--|------------------|---------------------------------------|--|-----|
| Gemeenten met een Bewijs van Goede Dienst    | 6,4              | 130 (19%)                             | 111 (16%)                                | 700 |
| Gemeenten zonder een Bewijs van Goede Dienst | 6,0              | 156 (27%)                             | 62 (11%)                                 | 577 |

Het gemiddelde rapportcijfer van ondernemers uit gemeenten met een BvGD voor het huidige ondernemersklimaat is een halve punt hoger dan dat van ondernemers uit gemeenten zonder een BvGD (respectievelijk een 6,6 en een 6,1).

Het gemiddelde rapportcijfer van ondernemers in beide categorieën gemeenten voor het ondernemersklimaat in hun gemeente van drie jaar geleden ligt ook bijna een halve punt uit elkaar. Ondernemers uit gemeenten met een BvGD geven gemiddeld een 6,4 en ondernemers uit gemeenten zonder een BvGD gemiddeld een 6,0.

De gemiddelde rapportcijfers van de ondernemers in beide categorieën gemeenten liggen voor de situatie van drie jaar geleden net iets onder die voor de huidige situatie. Alle ondernemers zijn van mening dat het ondernemersklimaat in hun gemeente in de afgelopen drie jaar licht is verbeterd.

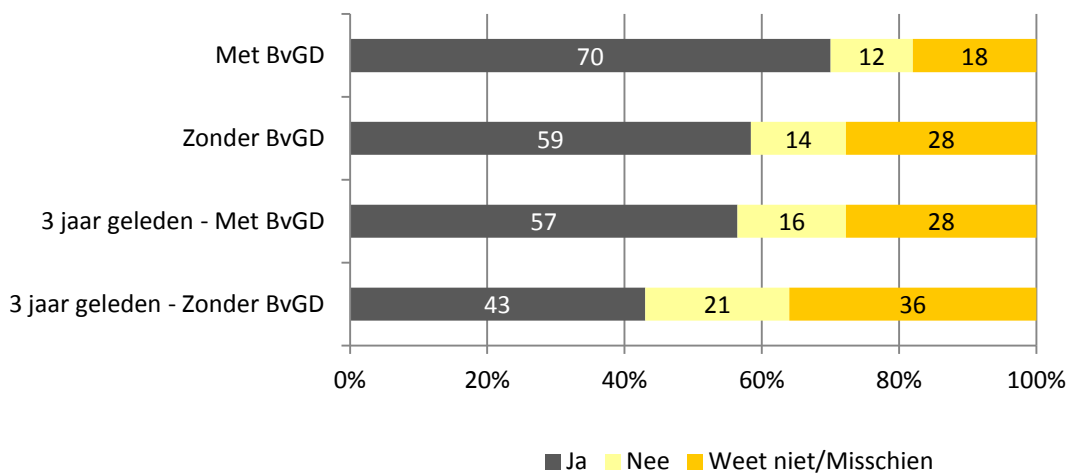


### 3.2.2 Kwaliteit dienstverlening van gemeenten aan ondernemers – deel 1

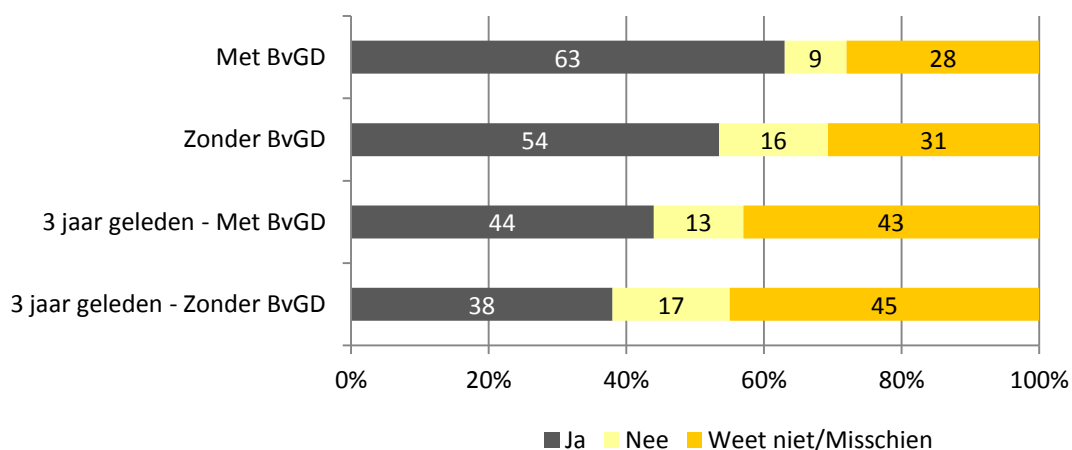
In de interviews met de ondernemers ging het om het inzicht krijgen in de aspecten van de dienstverlening die in de beleving van de ondernemers zijn verbeterd in de gemeenten. Hierbij is de ondernemers gevraagd om een vergelijking te maken tussen de situatie zoals die nu is in hun gemeente en de situatie zoals die drie jaar geleden was.

In de volgende grafieken zijn voor de huidige situatie de verschillen te zien in de resultaten van gemeenten met en zonder een Bewijs van Goede Dienst. Tevens is de huidige situatie en de situatie van drie jaar geleden met elkaar vergeleken. De verschillende aspecten zijn aan de respondenten voorgelegd in de vorm van stellingen, waarbij zij konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden ja, nee of weet niet/misschien.

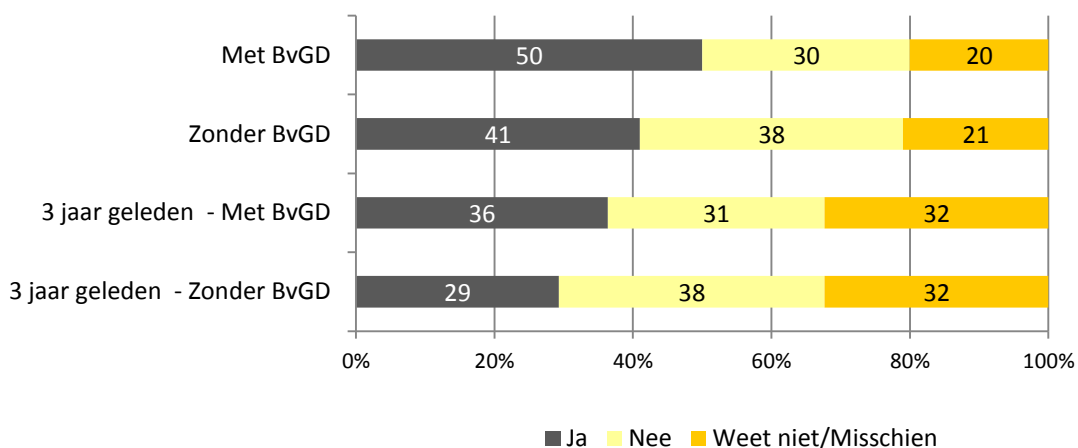
**Grafiek 23 – Mijn gemeente heeft een aanspreekpunt voor ondernemers (in percentages, met BvGD n=700, zonder BvGD n=577)**



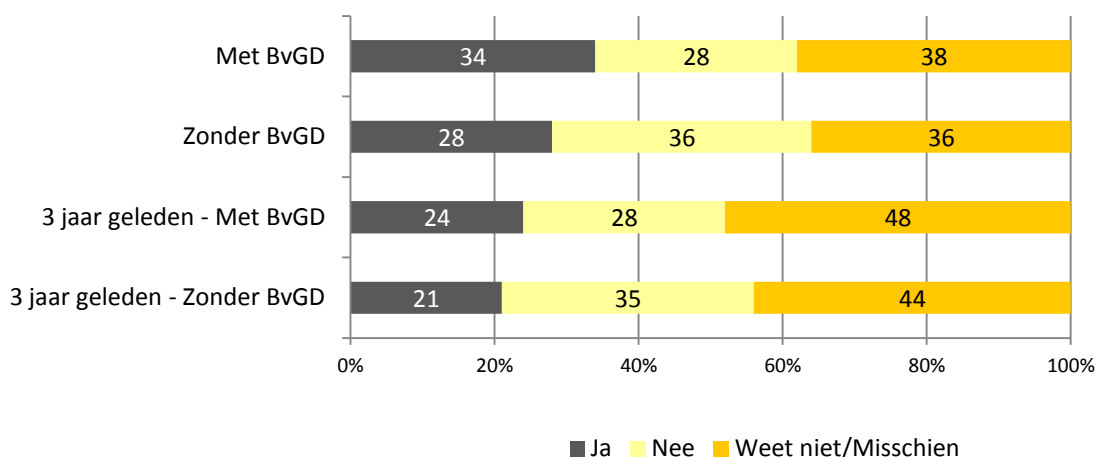
**Grafiek 24 – Mijn gemeente heeft op haar website informatie voor ondernemers (in percentages, met BvGD n=700, zonder BvGD n=577)**



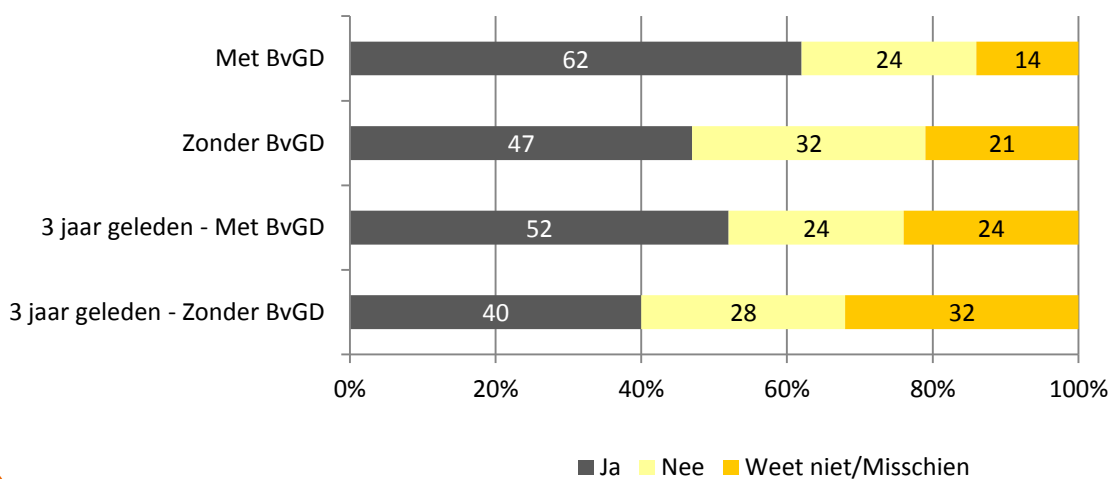
**Grafiek 25 – Mijn gemeente voert structureel overleg met ondernemers (in percentages, met BvGD n=700, zonder BvGD n=577)**



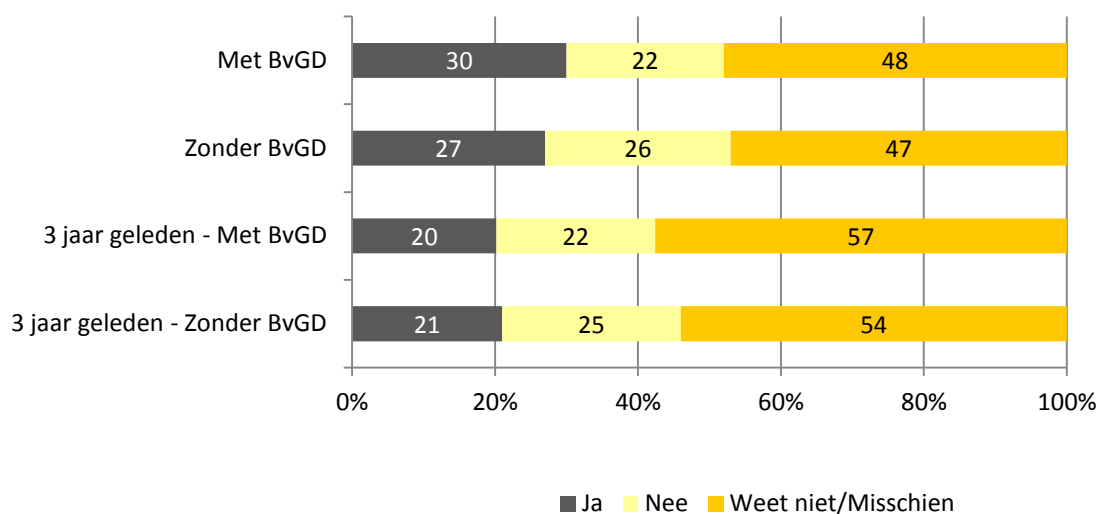
**Grafiek 26 – Mijn gemeente heeft specifiek beleid voor het Midden- en Kleinbedrijf (in percentages, met BvGD n=700, zonder BvGD n=577)**



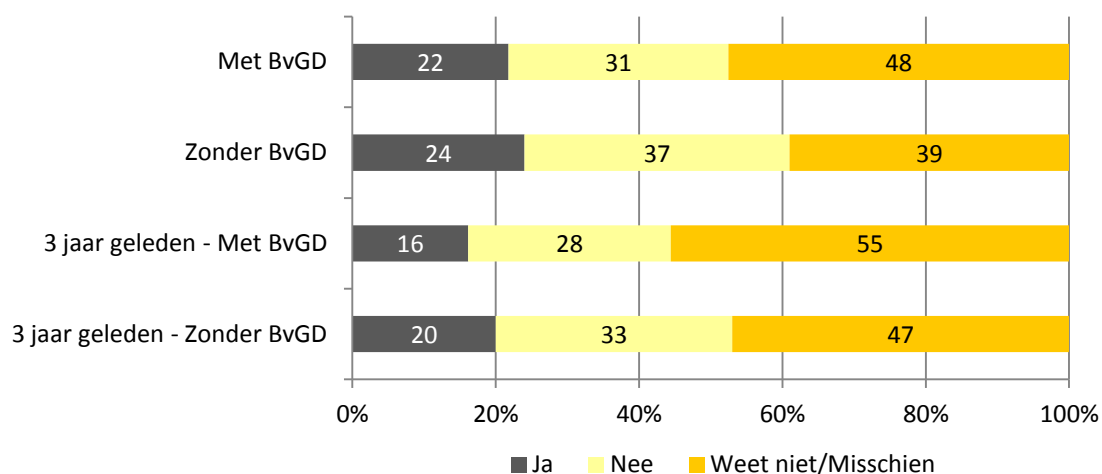
**Grafiek 27 – Mijn gemeente investeert regelmatig in voorzieningen ten behoeve van het bedrijfsleven (in percentages, met BvGD n=700, zonder BvGD n=577)**



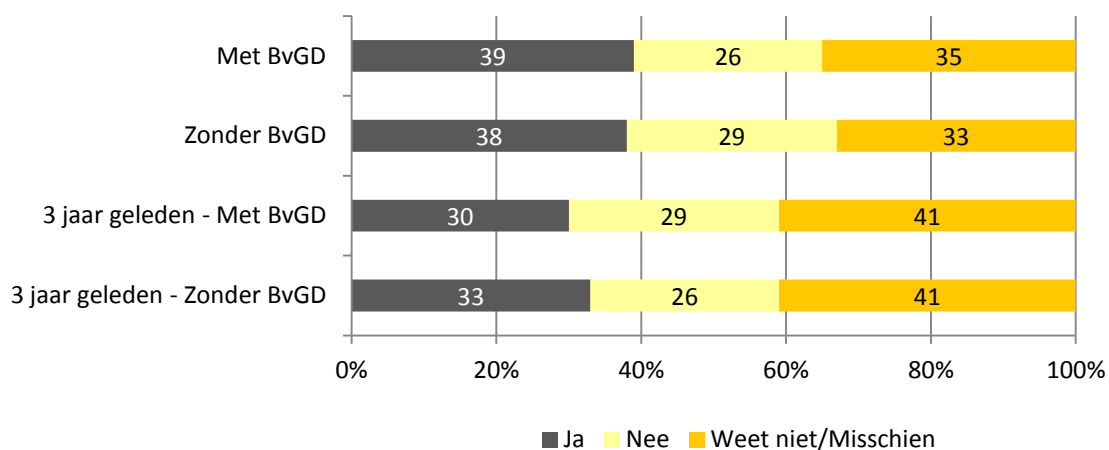
**Grafiek 28 – Mijn gemeente heeft beleid voor startende ondernemingen (in percentages, met BvGD n=700, zonder BvGD n=577)**



**Grafiek 29 – Mijn gemeente ondersteunt bedrijven met subsidies of stimuleringsregelingen (in percentages, met BvGD n=700, zonder BvGD n=577)**



**Grafiek 30 – Mijn gemeente levert vergunningen op tijd (in percentages, met BvGD n=700, zonder BvGD n=577)**



---

Uit de grafieken blijkt dat in de huidige situatie (peildatum begin 2013) gemeenten *met* een BvGD het iets beter doen dan gemeenten zonder een BvGD. Gemeenten met een BvGD scoren relatief vooral beter op de meer 'zichtbare' aspecten: een aanspreekpunt voor ondernemers, informatie voor ondernemers op de website, structureel overleg met ondernemers voeren en investeren in voorzieningen ten behoeve van het bedrijfsleven. Als het gaat om aspecten die met beleid, subsidies of stimuleringsmaatregelen en vergunningen voor ondernemers te maken hebben, zijn de verschillen minder groot. Ook drie jaar geleden scoorden in de ogen van de ondernemers gemeenten met een BvGD al (iets) beter of gelijk aan gemeenten zonder een BvGD.

Voor alle aspecten geldt dat de huidige situatie in meer of mindere mate een verbetering is ten opzichte van drie jaar geleden. Volgens de respondenten is *elke* gemeente beter gaan presteren in hun dienstverlening aan ondernemers. Duidelijke verbeteringen lijken bij beide groepen gemeenten vooral te zijn gerealiseerd als het gaat om een aanspreekpunt voor ondernemers, informatie op de website voor ondernemers en structureel overleg voeren met ondernemers.

Bij de geconstateerde verbeteringen dient aangetekend te worden dat er vooral sprake lijkt te zijn van een verschuiving van de categorie ondernemers die aangeeft niet te weten of een bepaalde voorziening 3 jaar geleden aanwezig was of dat deze misschien aanwezig was, naar de categorie die aangeeft dat deze voorziening in de huidige situatie aanwezig is. Dit roept de vraag op of dit het gevolg is van een feitelijke verbetering of van verbeterde communicatie van de gemeente over de aanwezige voorzieningen.

Ook een verbeterde communicatie is overigens te beschouwen als een onderdeel van een verbetering van de dienstverlening van gemeenten aan ondernemers en valt derhalve positief te waarderen. Dat de informatieverstopping aan ondernemers is verbeterd, wordt bevestigd door de econometrische analyse.



### 3.2.3 Kwaliteit dienstverlening van gemeenten aan ondernemers – deel 2

**Tabel 15 – Gemiddeld rapportcijfer (gewogen)**

|                                | <b>Met BvGD<br/>(n=700)</b> | <b>Zonder BvGD<br/>(n=577)</b> |
|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Snelheid van werken            | 6,1                         | 5,8                            |
| Communicatie                   | 6,4                         | 6,0                            |
| Vriendelijkheid en beleefdheid | 7,1                         | 6,8                            |
| Toegankelijkheid               | 6,7                         | 6,4                            |
| Deskundigheid                  | 6,4                         | 5,9                            |
| Betrouwbaarheid                | 6,4                         | 6,0                            |
| Begrip voor ondernemers        | 6,2                         | 5,7                            |
| Vergunningverlening            | 6,1                         | 5,9                            |
| Veiligheid                     | 6,8                         | 6,6                            |
| Snelheid van betalen           | 6,5                         | 6,2                            |
| Actualiteit op website         | 6,8                         | 6,5                            |
| Toezicht op naleving regels    | 6,6                         | 6,3                            |

Ondernemers uit gemeenten met een BvGD beoordelen ieder aspect hoger dan ondernemers uit gemeenten zonder een BvGD. Er zijn twee aspecten die respondenten uit gemeenten met een BvGD zelfs een halve punt hoger waarderen dan respondenten uit gemeenten zonder een BvGD, namelijk de deskundigheid van de gemeente en het begrip voor ondernemers.

In beide groepen gemeenten worden de vriendelijkheid en de beleefdheid het best beoordeeld (respectievelijk een 7,1 en een 6,8).





## 4 Vergelijking objectieve en subjectieve dienstverlening

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een mogelijk verband tussen enerzijds de objectieve kwaliteitsverbeteringen volgens de gemeenten en anderzijds de subjectieve (beleefde) kwaliteit van de dienstverlening door ondernemers.

### 4.2 Gemeenten met bewijs van goede dienst

#### 4.2.1 Rapportcijfers

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) zou u het **ondernemersklimaat** in uw gemeente op dit moment geven? Het gaat hierbij om *door de gemeente beïnvloedbare factoren, zoals omgaan met regelgeving, communicatie, lokale belastingen, openbare voorzieningen, vriendelijkheid, toegankelijkheid en begrip voor ondernemers.*

Tabel 16 – Gemiddeld rapportcijfer (gewogen)

|             | Gemiddeld cijfer | Aantal onvol- doendes (lager dan 6,0) | Aantal goed tot zeer goed (8,0 of hoger) | N   |
|-------------|------------------|---------------------------------------|--|-----|
| Ondernemers | 6,6              | 120 (17%)                             | 176 (25%)                                | 700 |
| Gemeenten   | 7,1              | 1 (2%)                                | 13 (21%)                                 | 63  |

Welk rapportcijfer zou u geven voor het ondernemersklimaat in uw gemeente, 3 jaar geleden?

Tabel 17 – Gemiddeld rapportcijfer (gewogen)

|             | Gemiddeld cijfer | Aantal onvol- doendes (lager dan 6,0) | Aantal goed tot zeer goed (8,0 of hoger) | N   |
|-------------|------------------|---------------------------------------|--|-----|
| Ondernemers | 6,4              | 130 (19%)                             | 111 (16%)                                | 700 |
| Gemeenten   | 6,4              | 10 (18%)                              | 5 (9%)                                   | 57  |

Het gemiddelde rapportcijfer van ondernemers voor het huidige ondernemersklimaat is een halve punt lager dan dat van gemeenten (respectievelijk een 6,6 en een 7,1).

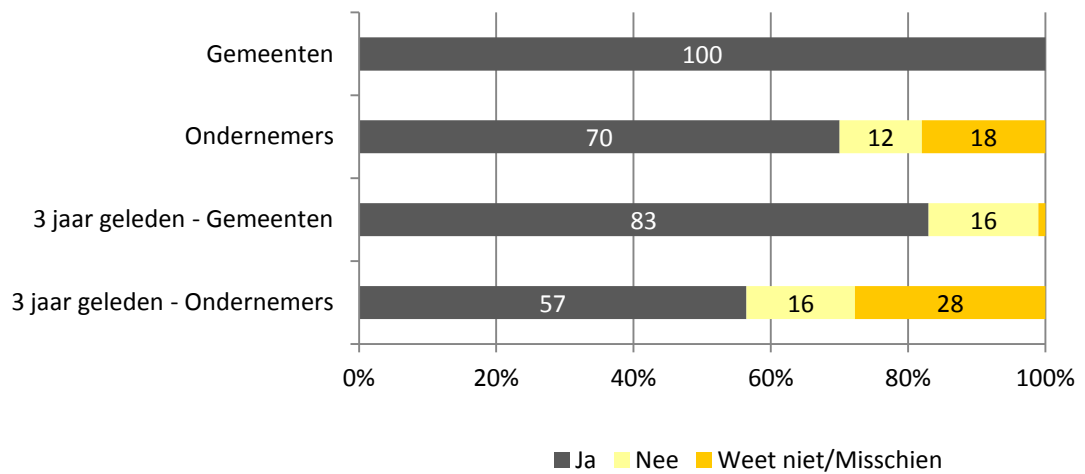
Het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers en gemeenten geven voor het ondernemersklimaat van drie jaar geleden is hetzelfde, namelijk een 6,4.

De gemiddelde rapportcijfers voor de situatie van drie jaar geleden liggen in beide groepen lager dan die voor de huidige situatie. Alle ondervraagden zijn van mening dat het ondernemersklimaat in hun gemeente in de afgelopen 3 jaar is verbeterd, maar volgens de gemeenten is de situatie duidelijk sterker verbeterd.

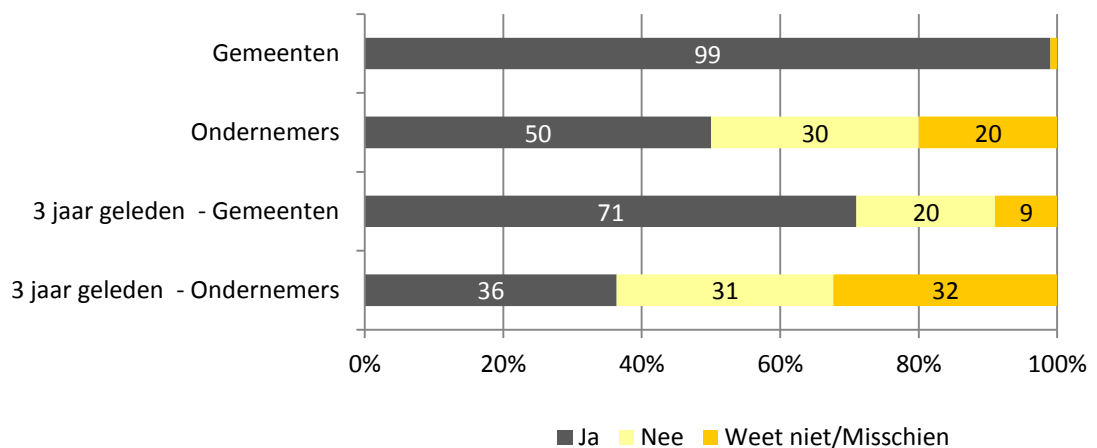


## 4.2.2 Kwaliteit dienstverlening

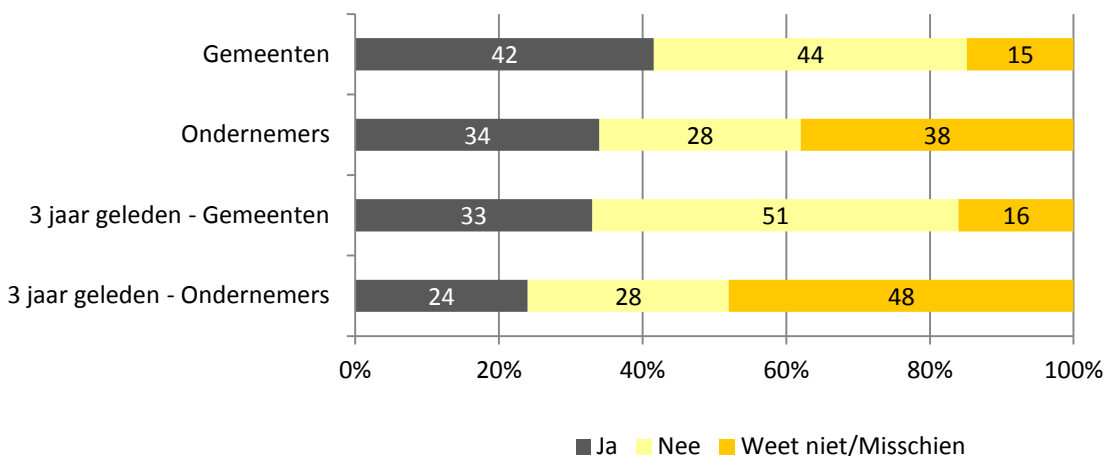
Grafiek 31 – Onze gemeente heeft een aanspreekpunt voor ondernemers (in percentages, ondernemers n =700, gemeenten n=69)



Grafiek 32 – Onze gemeente voert structureel overleg met ondernemers (in percentages, ondernemers n =700, gemeenten n=69)



**Grafiek 33 – Onze gemeente heeft specifiek beleid voor het Midden- en Kleinbedrijf (in percentages, ondernemers n =700, gemeenten n=69)**



Uit de grafieken is af te lezen dat gemeenten veel positiever zijn over een aantal aspecten van dienstverlening dan ondernemers. Dit geldt voor zowel de huidige situatie als die van drie jaar geleden.

Voor elk aspect is af te lezen dat ondernemers en gemeenten beide aangeven dat de situatie ten opzichte van drie jaar geleden verbeterd is. Volgens gemeenten was de situatie al beter en bovendien sterker verbeterd dan volgens de ondernemers.

## 4.3 Gemeenten zonder bewijs van goede dienst

### 4.3.1 Rapportcijfers

**Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) zou u het ondernemersklimaat in uw gemeente op dit moment geven? Het gaat hierbij om door de gemeente beïnvloedbare factoren, zoals omgaan met regelgeving, communicatie, lokale belastingen, openbare voorzieningen, vriendelijkheid, toegankelijkheid en begrip voor ondernemers.**

**Tabel 18 – Gemiddeld rapportcijfer (gewogen)**

|             | Gemiddeld cijfer | Aantal onvoldoendes (lager dan 6,0) | Aantal goed tot zeer goed (8,0 of hoger) | n   |
|-------------|------------------|-------------------------------------|--|-----|
| Ondernemers | 6,1              | 156 (27%)                           | 87 (15%)                                 | 577 |
| Gemeenten   | 7,2              | 1 (1%)                              | 12 (21%)                                 | 56  |



## Welk rapportcijfer zou u geven voor het ondernemersklimaat in uw gemeente, 3 jaar geleden?

Tabel 19 – Gemiddeld rapportcijfer (gewogen)

|             | Gemiddeld cijfer | Aantal onvoldoendes (lager dan 6,0) | Aantal goed tot zeer goed (8,0 of hoger) | n   |
|-------------|------------------|-------------------------------------|--|-----|
| Ondernemers | 6,0              | 156 (27%)                           | 62 (11%)                                 | 577 |
| Gemeenten   | 6,6              | 8 (14%)                             | 6 (11%)                                  | 55  |

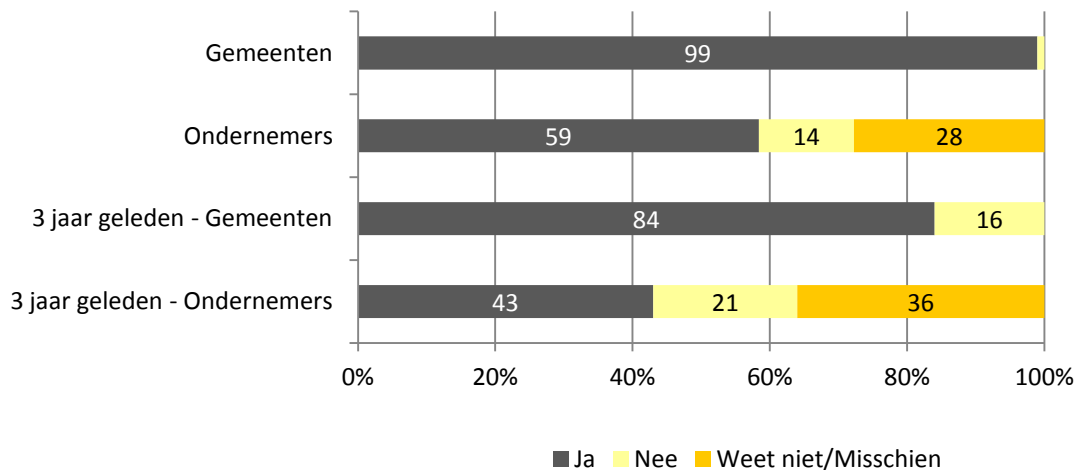
Het gemiddelde rapportcijfer van ondernemers voor het huidige ondernemersklimaat is meer dan een punt lager dan dat van gemeenten (respectievelijk een 6,1 en een 7,2).

Het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers geven voor het ondernemersklimaat van drie jaar geleden is ook aanzienlijk lager (een 6,0) dan dat van gemeenten (een 6,6).

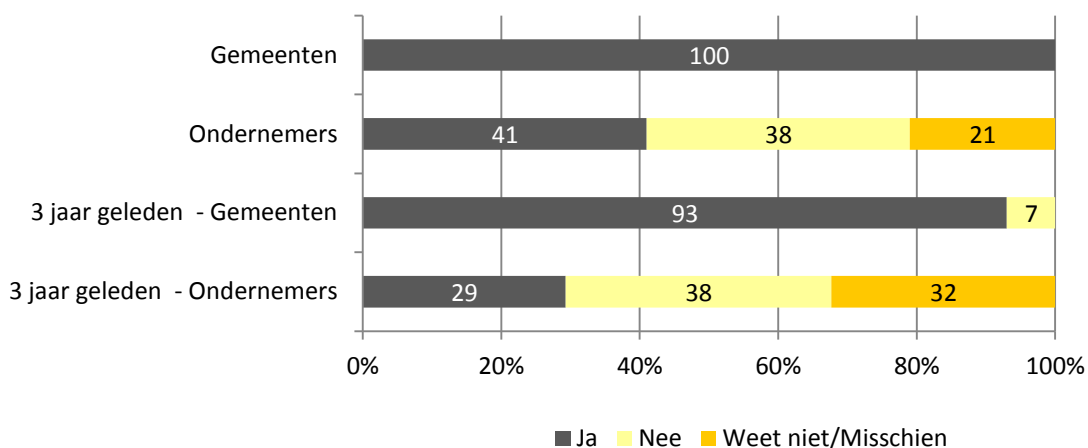
Volgens de ondernemers is het ondernemersklimaat in drie jaar tijd nauwelijks verbeterd (het rapportcijfer gaat van een 6,0 naar een 6,1). Volgens gemeenten heeft er wel een verbetering plaatsgevonden: het rapportcijfer stijgt hier meer dan een halve punt, van een 6,6 naar een 7,2.

### 4.3.2 Kwaliteit dienstverlening

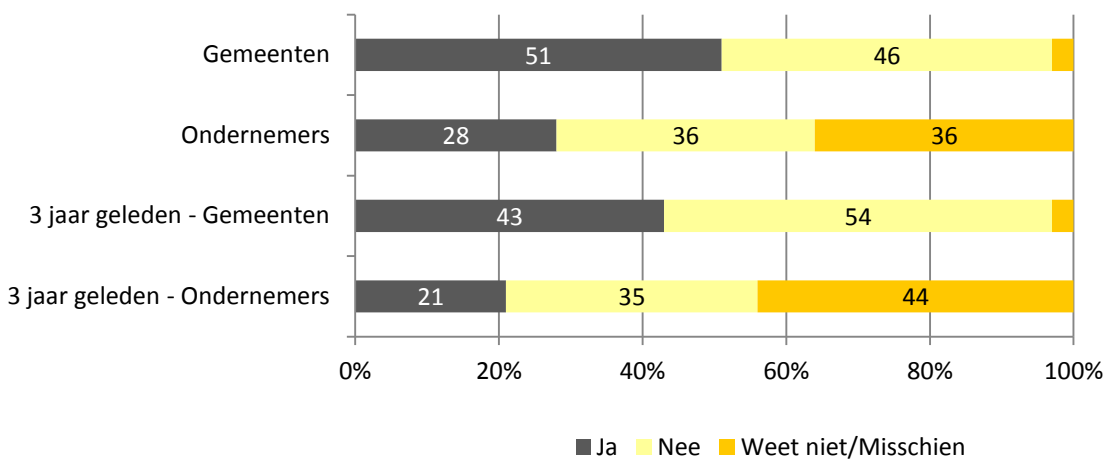
Grafiek 34 – Onze gemeente heeft een aanspreekpunt voor ondernemers (in percentages, ondernemers n=577, gemeenten n=59)



**Grafiek 35 – Onze gemeente voert structureel overleg met ondernemers (in percentages, ondernemers n=577, gemeenten n=59)**



**Grafiek 36 – Onze gemeente heeft specifiek beleid voor het Midden- en Kleinbedrijf (in percentages, ondernemers n=577, gemeenten n=59)**



Evenals bij de gemeenten met een BvGD geldt dat ook gemeenten zonder een BvGD positiever zijn over de situatie nu en drie jaar geleden dan ondernemers in die gemeente.



---

## 5 Econometrische analyse

### 5.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken is ingegaan op de tevredenheid van de ondernemers met de dienstverlening door hun gemeente. Tevens is weergegeven welke objectieve verbeteringen zijn doorgevoerd in de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers en is ingegaan op de verschillen tussen gemeenten met en zonder een BvGD.

In dit hoofdstuk wordt nagegaan of er sprake is van een relatie tussen het hebben van een BvGD en de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. Dit gebeurt met behulp van een econometrische analyse. Deze analyse vindt plaats op basis van de resultaten van het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland en die van een enquête onder gemeenten. Het doel van de analyse is de toetsing van de hypothesen, die vermeld stonden in het zogenaamde 'evaluatieontwerp BvGD'. Hierbij staan twee doelstellingen centraal:

- Vaststelling van de (cor)relatie tussen toepassing van het BvGD en verbetering van de gepercipieerde kwaliteit van dienstverlening door de ondernemer
- Vaststelling van de (cor)relatie tussen toepassing van het BvGD en verbetering van de objectieve kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening

De evaluatie van het BvGD wordt uitgevoerd aan de hand van vijf hypothesen:

**Hypothese 1:**

*Het BvGD leidt tot verhoogde objectieve kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening*

**Hypothese 2:**

*Het BvGD leidt tot grotere tevredenheid bij ondernemers over de gemeentelijke dienstverlening*

**Hypothese 3:**

*Het BvGD leidt tot betere informatieverschaffing aan ondernemers over de gemeentelijke dienstverlening*

**Hypothese 4:**

*Door het BvGD worden ondernemers meer betrokken bij de gemeentelijke dienstverlening*

**Hypothese 5:**

*Van het BvGD gaat een reputatie-effect uit waardoor gemeenten die slecht scoren qua ondernemerstevredenheid overgehaald worden hun prestaties te verbeteren: het BvGD werkt sterker bij slecht scorende gemeenten*

Hypothese 1 betreft de concrete aspecten van dienstverlening van de gemeente aan ondernemers. Deze is gemeten in de enquête onder medewerkers van gemeenten. De hypothesen 2, 3, 4 en 5 hebben (deels) betrekking op de beleefde kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening door de ondernemer. Deze beleefde kwaliteit is gevraagd aan ondernemers in het MKB-onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland 2013, dat in de eerste helft van 2013 door Lexnova werd uitgevoerd.



---

Voor toetsing van de hypothesen is een aantal indicatoren (variabelen) nodig. De twee deelonderzoeken (enquêtes onder gemeenten en het MKB-onderzoek onder ondernemers) leveren data op basis waarvan deze indicatoren kunnen worden vastgesteld. Voor de hypothesen 2 tot en met 5 is de perceptie van de ondernemer een belangrijke indicator. Deze perceptie is verkregen uit het onderzoek naar de MKB-vriendelijkste gemeente van Nederland. In dit onderzoek wordt onder andere aan de ondernemer gevraagd om zijn tevredenheid in een rapportcijfer uit te drukken.

Toetsing van de hypothesen is retrospectief gebeurd. De respondenten is gevraagd naar hun mening over de huidige situatie, en vervolgens naar hun mening over de situatie drie jaar geleden. Dit maakte het mogelijk een retrospectief panel te creëren en een panelregressie uit te voeren. Wegens het ontbreken van een goede nulmeting is voor deze opzet gekozen. Wij adviseren echter wel om voor eventueel verder onderzoek (ook) gebruik te maken van een nulmeting.

De resultaten van de toetsing van de hypothesen worden in de volgende paragrafen besproken. Paragraaf 5.2 bevat de conclusies die getrokken kunnen worden op basis van de econometrische analyse. In paragraaf 5.3 wordt de econometrische analyse in detail beschreven. Deze paragraaf is met name voor de lezer die geïnteresseerd is in de statistische achtergronden van de conclusies.



---

## 5.2 Conclusies econometrische analyse

We bespreken de resultaten van de econometrische analyse aan de hand van de getoetste hypothesen.

### 5.2.1 Resultaten hypothese 1

#### **Hypothese 1:**

*Het BvGD leidt tot verhoogde objectieve kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening*

Gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD hebben in 2013 dezelfde objectieve kwaliteit van dienstverlening als gemeenten die niet hebben deelgenomen aan het BvGD. We constateren wel dat gemeenten met veel bedrijven hun dienstverlening professioneler aanpakken dan gemeenten met minder bedrijven. Verder lijken gemeenten in Oost-Nederland een hogere kwaliteit van dienstverlening te hebben.

Op basis van de resultaten is te zien dat de objectieve kwaliteit van de dienstverlening de afgelopen drie jaar in alle gemeenten, zowel met of zonder een BvGD, duidelijk verbeterd is. De kwaliteit van dienstverlening is echter in gemeenten met een BvGD significant sterker verbeterd dan in gemeenten zonder een BvGD.

De gegevens zijn verkregen uit de opgaven van de gemeenten. De kwaliteitsverbetering van de dienstverlening in gemeenten met een BvGD kan twee oorzaken hebben:

- Deelname aan het BvGD leidt inderdaad tot een feitelijk verbetering van de dienstverlening
- Deelname aan het BvGD benadrukt voor gemeenten het belang om vooruitgang aan te kunnen tonen, waardoor ze mogelijk een minder rooskleurig beeld van het verleden geven.

Om de daadwerkelijke oorzaak van de waargenomen verbetering te achterhalen, is het daarom van belang de objectieve verbetering van de kwaliteit van dienstverlening te toetsen aan de tevredenheid van de ondernemers over de dienstverlening.

Er is ook een analyse uitgevoerd van de invloed van deelname aan het BvGD op afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening. We zien dat het BvGD ten aanzien van een aantal aspecten gerelateerd is aan een significante verbetering van de dienstverlening. Zo geldt dat deelnemende gemeenten in 2013 gemiddeld een actuelere website hebben dan niet-deelnemende gemeenten. Daarnaast wisten gemeenten een achterstand weg te werken op de volgende onderdelen van dienstverlening:

- Structureel overleg met ondernemers
- Mogelijkheid van vooroverleg met ondernemer voor indiening vergunningsaanvraag
- Vergunningen afhandelen binnen de wettelijke termijn
- Inlevingsvermogen in de ondernemer
- Proactieve houding richting ondernemers





### Conclusies ten aanzien van hypothese 1

Deelname aan het BvGD laat een sterkere verbetering zien van de objectieve kwaliteit van dienstverlening, in vergelijking met gemeenten die niet hebben deelgenomen.

Gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD hebben echter *in 2013 geen betere objectieve kwaliteit van dienstverlening*, in vergelijking met gemeenten die niet hebben deelgenomen aan BvGD. Gemeenten lijken het BvGD te hebben aangegrepen om een achterstandspositie weg te werken. Op een aantal aspecten van dienstverlening zien we inderdaad een aantoonbare verbetering wanneer deelgenomen is aan het BvGD.

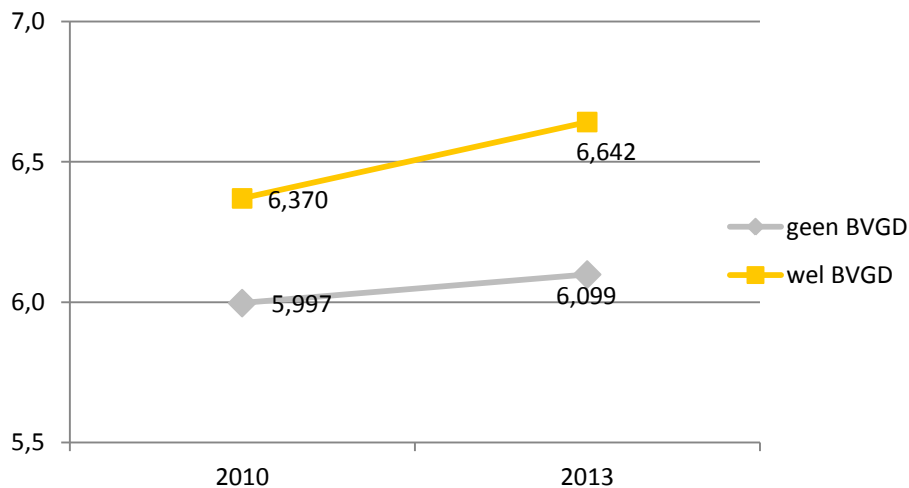
### 5.2.2 Resultaten hypothese 2

#### Hypothese 2:

*Het BvGD leidt tot grotere tevredenheid bij ondernemers over de gemeentelijke dienstverlening*

Er is sprake van een stijging van de tevredenheid van ondernemers, zowel voor gemeenten die wel als voor gemeenten die niet hebben deelgenomen aan het BvGD. Deze stijging is echter significant sterker in gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD. De volgende grafiek laat deze ontwikkeling zien:

**Figuur 1 – Ontwikkeling rapportcijfer ondernemerstevredenheid, uitgesplitst naar gemeenten met en gemeenten zonder BvGD**



We zien in de grafiek dat ondernemers in gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD meer tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente dan ondernemers in gemeenten die niet hebben deelgenomen. Dit geldt zowel voor 2010 als 2013. Het lijkt dat aan het BvGD met name deelgenomen wordt door die gemeenten die al een betere dienstverlening aan de ondernemer leveren.



---

Dit lijkt in tegenspraak met het resultaat bij hypothese 1. We constateerden hier immers dat, volgens de gemeenten zelf, het BvGD werd aangegrepen om een achterstandspositie weg te werken. De tegenspraak is echter schijnbaar. Blijkbaar wordt met name door de meer ondernemersgerichte gemeenten aan het BvGD deelgenomen. Kenmerkend voor deze gemeenten is dat zij tevens een meer kritische reflectie hebben over de kwaliteit van hun diensten. De grotere ondernemersgerichtheid vertaalt zich in een hogere ondernemerstevredenheid. Een hoger niveau van kritische zelfreflectie daarentegen resulteert in een relatief lagere beoordeling van de geleverde objectieve kwaliteit van dienstverlening door de gemeente.

Ondernemersgerichtheid bestaat uit objectieve kwaliteit, maar ook uit een klantgerichte houding. Als dezelfde objectieve vorm van dienstverlening met meer oog en gevoel voor de ondernemer wordt uitgevoerd, vertaalt zich dit ook in tevredenheid. De econometrische analyse laat zien, dat verbetering van de objectieve kwaliteit van dienstverlening op zich *niet* gerelateerd is aan een verhoging van de ondernemerstevredenheid. Dit is een aanwijzing voor het belang van de ondernemersgerichte houding. Deze suggestie is in het onderzoek niet getoetst, gezien de focus op verbetering van de objectieve kwaliteit van dienstverlening.

We constateren ten slotte dat verbetering van de ondernemerstevredenheid niet gerelateerd is aan de achtergrondvariabelen die in het onderzoek gemeten zijn. Zo heeft bijvoorbeeld de omvang van de gemeente geen invloed op de mate waarin de ondernemerstevredenheid is verbeterd.

### **Conclusies ten aanzien van hypothese 2**

De tevredenheid van ondernemers over de dienstverlening door de gemeente is *hoger* in gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD dan in gemeenten die niet hebben deelgenomen.

Gemiddeld gesproken is de ondernemerstevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening tussen 2010 en 2013 echter *wel in alle gemeenten gestegen*, dus zowel in gemeenten die wel aan het BvGD hebben deelgenomen als in gemeenten die niet hebben deelgenomen. De stijging van de ondernemerstevredenheid is *echter significant hoger in gemeenten die wel hebben deelgenomen aan het BvGD*. Hypothese 2 wordt dus door het onderzoek bevestigd.



---

### 5.2.3 Resultaten hypothese 3

#### **Hypothese 3:**

*Het BvGD leidt tot betere informatieverstopping aan ondernemers over de gemeentelijke dienstverlening*

De hypothese wordt in het onderzoek ondersteund. In alle gemeenten is overigens een sterke verbetering van de informatieverstopping zichtbaar. Ongetwijfeld hebben de veranderingen op ICT-gebied (websites, relatiebeheersystemen) hieraan bijgedragen.

Het BvGD laat wel een sterkere toename van de informatieverstopping aan de ondernemer zien. Ondernemers in gemeenten met BvGD voelen zich significant beter geïnformeerd dan de ondernemers in gemeenten zonder BvGD. Ondernemers in gemeenten met BvGD vinden ook dat de informatieverstopping de afgelopen jaren sterker verbeterd is dan ondernemers in gemeenten zonder BvGD, alhoewel dit verschil in stijging beperkt is.

We constateren ook dat grotere gemeenten (gemeenten met meer bedrijvigheid) hun informatievoorziening beter hebben georganiseerd dan kleinere gemeenten. Dit effect was in beide jaren significant, maar in 2013 was dit effect minder sterk dan in 2010. Blijkbaar zijn kleinere gemeenten bezig hun achterstand in te lopen.

#### **Conclusies ten aanzien van hypothese 3**

In alle gemeenten is de afgelopen jaren sprake geweest van een verbetering van de informatieverstopping. De informatieverstopping is beter in gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD. In deze gemeenten is de informatieverstopping ook significant sterker gestegen.

### 5.2.4 Resultaten hypothese 4

#### **Hypothese 4:**

*Door het BvGD worden ondernemers meer betrokken bij de gemeentelijke dienstverlening*

Vanuit het perspectief van de gemeente is de betrokkenheid bij de ondernemer in de afgelopen drie jaar gestegen. Deze stijging doet zich voor bij zowel gemeenten met als gemeenten zonder BvGD. Bij gemeenten met BvGD is de stijging echter sterker dan bij gemeenten zonder BvGD. Ondernemers in gemeenten met BvGD voelen zich ook meer betrokken bij de gemeentelijke dienstverlening, vergeleken met ondernemers uit gemeenten die niet hebben deelgenomen aan het BvGD.

Daarnaast kunnen we constateren dat in grotere gemeenten de betrokkenheid met de ondernemer groter is dan in kleinere gemeenten. Er lijken twee tegengestelde effecten een rol te spelen. Enerzijds lijkt het dat meer bedrijvigheid resulteert in een gerichtere benadering, waardoor de betrokkenheid toeneemt. Anderzijds zou schaalvergroting er juist voor zorgen dat de ondernemer zich minder betrokken voelt.

#### **Conclusies ten aanzien van hypothese 4**

De betrokkenheid van de gemeente bij de ondernemer is de laatste jaren toegenomen, en deze toename is sterker in gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD.



---

## 5.2.5 Resultaten hypothese 5

### **Hypothese 5:**

*Van het BvGD gaat een reputatie-effect uit, waardoor gemeenten die slecht scoren qua ondernemerstevredenheid overgehaald worden hun prestaties te verbeteren: het BvGD werkt sterker bij slecht scorende gemeenten*

De hypothese wordt in het onderzoek verworpen. Het BvGD zorgt niet voor een reputatie-effect bij slecht scorende gemeenten. Er lijkt eerder sprake te zijn van het tegendeel. De objectieve kwaliteit van dienstverlening verbetert door het BvGD sterker in die gemeenten waar ondernemers reeds tevreden waren over de dienstverlening door de gemeente.

Het is dus heel goed mogelijk dat deelname aan het BvGD met name effectief is in die gemeenten die, ook voor deelname, reeds veel belang hechtten aan ondernemersgerichte dienstverlening. Dit resultaat lijkt in overeenstemming met de conclusies ten aanzien van de hypothesen 1 en 2: in vergelijking met de overige gemeenten vinden gemeenten die deelnamen aan het BvGD van zichzelf dat ze in het verleden een slechtere dienstverlening leverden, terwijl de ondernemers in die deelnemende gemeenten toen juist een hogere tevredenheid hadden.

Gemeenten die het belang inzien van een goede dienstverlening aan ondernemers lijken dus een kritische grondhouding te hebben, waardoor ze ook scherper gericht zijn op het verbeteren van deze dienstverlening. Hierdoor valt het BvGD in betere aarde en wordt het dus in sterkere mate aangegrepen om verbeteringen door te voeren.

### **Conclusies ten aanzien van hypothese 5**

Er gaat geen reputatie-effect uit van het BvGD bij slechter scorende gemeenten.

Het BvGD wordt juist door de beter scorende gemeenten aangegrepen om de dienstverlening nog verder te verbeteren. Goed scorende gemeenten zien mogelijk meer het belang in van tevreden ondernemers.



---

## 5.3 De hypothesetoetsing

### 5.3.1 Toetsing hypothese 1

*Het BvGD leidt tot verhoogde objectieve kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening*

#### **Ontwerp**

De objectieve kwaliteit van dienstverlening staat centraal bij hypothese 1. Deze objectieve kwaliteit (QUALSERV) wordt verkregen uit de enquête onder gemeenten. In deze enquête zijn negentien indicatoren opgenomen om deze objectieve kwaliteit in kaart te brengen. Dit betreft de volgende aspecten:

1. Onze gemeente heeft een aanspreekpunt voor ondernemers
2. Onze gemeente voert structureel overleg met ondernemers
3. In onze gemeente zijn er afspraken dat vergunningen sneller worden behandeld dan de wettelijke termijn
4. Onze gemeente heeft eigen servicenormen gericht op verbeterde dienstverlening aan ondernemers
5. Onze gemeente biedt ondernemers actief de mogelijkheid aan om vooroverleg te voeren voor het indienen van een vergunningsaanvraag
6. Onze gemeente voert gezamenlijke (integrale) bedrijfsinspecties uit
7. Onze gemeente heeft specifiek beleid voor het Midden- en Kleinbedrijf
8. Onze gemeente heeft een interactief digitaal bedrijvenloket
9. Onze gemeente heeft een fysiek bedrijvenloket
10. Er zijn intern in onze gemeente afspraken over de behandeling van klachten van ondernemers
11. Onze gemeente biedt ondernemers de mogelijkheid van elektronisch factureren
12. Vergunningen worden in onze gemeente behandeld binnen de wettelijke termijn
13. Medewerkers van de gemeente kunnen zich goed inleven in de doelgroep ondernemers
14. Onze medewerkers hebben een proactieve houding richting ondernemers
15. Onze gemeente heeft op haar website actuele informatie voor ondernemers over de meest aangevraagde producten
16. De medewerkers in onze gemeente maken actief gebruik van een informatiesysteem voor het relatieonderhoud met ondernemers
17. De BCF in onze gemeente heeft voldoende contact met het bedrijfsleven
18. Onze gemeente heeft voldoende budget voor de dienstverlening aan ondernemers
19. Onze gemeente heeft ten opzichte van vergelijkbare gemeenten lage administratieve lasten voor bedrijven

Om een vergelijking met het verleden te kunnen maken (retrospectief karakter), is voor ieder item gevraagd naar de huidige situatie en naar de situatie drie jaar geleden. Voor de antwoorden op ieder item werden punten toegekend. Item 1 tot en met 11 zijn dichotoom: antwoordmogelijkheden zijn ja of nee, met een derde toegevoegde categorie 'weet niet/misschien'. Als de gemeente een bepaald dienstverleningsaspect wel heeft (de 'ja-scores'), dan worden 10 punten toegekend. Voor het niet in huis hebben van een dienstverleningsaspect worden geen punten toegekend. Gemeenten die het aspect misschien hebben, of het niet weten, kregen 5 punten toegekend.

Item 12 tot en met 19 zijn gevraagd met behulp van een vijfpunts-Likertschaal. Hierbij is de volgende puntenverdeling toegepast:

- helemaal mee oneens: 0 punten
- mee oneens: 2,5 punten



- 
- eens noch oneens: 5 punten
  - mee eens: 7,5 punten
  - helemaal mee eens: 10 punten

De objectieve kwaliteit van dienstverlening wordt berekend door de scores van de afzonderlijke items bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal items. Ieder item telt hierdoor even zwaar mee voor de berekening van deze totaalscore. De objectieve kwaliteit van dienstverlening wordt door deze procedure uitgedrukt door een cijfer op een schaal van 0 tot 10. In het vervolg zal objectieve kwaliteit van dienstverlening worden aangeduid met QUALSERV (quality of service).

De totale enquête is zoals aangegeven bij 131 gemeenten afgenomen: 71 gemeenten met BvGD, en 60 gemeenten zonder BvGD. Gezien het retrospectieve karakter is het belangrijk dat er een goede vergelijking met de situatie van drie jaar geleden gemaakt wordt. Daarom hebben we voor de hypothesetoetsing de gemeenten die in de afgelopen drie jaar gefuseerd zijn buiten beschouwing gelaten. Dit betrof drie gemeenten in de steekproef. Hierdoor resteerde een steekproef van 128 gemeenten: 69 gemeenten met BvGD en 59 gemeenten zonder BvGD.

Uit een eerste itemanalyse bleek dat item 19 slechts door 80 gemeenten is beantwoord. Dit item is daarom uit de schaal verwijderd. Voor de berekening van QUALSERV in de hypothesetoetsing wordt dus gebruik gemaakt van 18 items.

De objectieve kwaliteit van dienstverlening wordt derhalve gemeten met behulp van de 18 items van de QUALSERV-schaal. In de analyse worden de volgende variabelen meegenomen:

Afhankelijke variabele:

- Totaalscore QUALSERV

Onafhankelijke variabelen:

- Gemeente is wel/niet in bezit van BvGD (dummy-variabele)

Controlevariabelen:

- Aantal inwoners van de gemeente (ordinaal-geschaalde variabele; kleine, middelgrote en grote gemeenten)
- Aantal in de gemeente gevestigde bedrijven (ordinaal-geschaalde variabele; lage, middelgrote en grote bedrijvigheid in de gemeente)
- Aantal ondernemers per 1000 inwoners (ratio-geschaalde variabele)
- Kalendertijd: aantal maanden dat de gemeente al een BvGD in huis heeft (ratio-geschaalde variabele)
- Geografische ligging (nominaal-geschaalde variabele: Nederland is opgesplitst in Noord-, West-, Oost- en Zuid-Nederland)

### **Steekproef**

Voor deze toetsing is gebruikt het onderzoek onder gemeenten. De respons bestaat uit alle gemeenten die alle vragen met betrekking tot QUALSERV hebben beantwoord. Dit betreft 103 gemeenten. De steekproef valt uiteen in 2 delen: 60 gemeenten die wel hebben deelgenomen aan BvGD, en 43 gemeenten die niet hebben deelgenomen aan BvGD.



---

## Resultaten

Als het BvGD leidt tot een verhoogde objectieve kwaliteit van de dienstverlening, dan is het aannemelijk dat gemeenten met een BvGD een hogere QUALSERV hebben dan gemeenten zonder BvGD. Op basis hiervan zouden we het volgende kunnen stellen:

**Hypothese 1A:** *Gemeenten met een BvGD hebben een hogere QUALSERV dan gemeenten zonder BvGD*

We hebben een meervoudige regressieanalyse uitgevoerd (stepwise estimation) om te bepalen of er verbanden zijn tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele QUALSERV. Dit leverde het volgende model op:

$$\text{QUALSERV2013} = 5.262 + 0.730 * \text{AANTAL BEDRIJVEN} + 0.710 * \text{REGIO OOST}$$

Adjusted R2 = 0.269

F (2,100) = 19.794; p < 0.001

AANTAL IN DE GEMEENTE GEVESTIGDE BEDRIJVEN: t = 4.7680; p = 0.000

REGIO OOST: t = 3.027; p = 0.003

Het aantal bedrijven in de gemeente is gecorreleerd met het aantal inwoners in de gemeente (onderlinge correlatiecoëfficiënt  $r = 0.767$ ). Een enkelvoudige regressie laat zien dat zowel het aantal inwoners als het aantal bedrijven positieve invloed hebben op de objectieve kwaliteit van dienstverlening. Uit de stepwise uitgevoerde meervoudige regressie blijkt echter dat het aantal bedrijven in de gemeente een sterkere invloed heeft op de objectieve kwaliteit van dienstverlening dan het aantal inwoners. Daarom hebben we in de regressie de variabele 'aantal in de gemeente gevestigde bedrijven' opgenomen.

De overige variabelen hebben geen significante of indicatieve invloed op de objectieve kwaliteit van dienstverlening. Met betrekking tot onze 'kernvariabele' bezit BvGD geldt:  $t = -0.310$ ;  $p = 0.757$ . Gemeenten met BvGD hebben in 2013 dus geen hogere objectieve kwaliteit van dienstverlening dan gemeenten zonder BvGD. De gedetailleerde output van het regressiemodel is weergegeven in de bijlagen.

**Hypothese 1A dient dus te worden verworpen.**

De mogelijkheid bestaat dat gemeenten dankzij de deelname aan het bewijs van goede dienst een "inhaalslag" gemaakt hebben. Met andere woorden: met name gemeenten met een slechte QUALSERV zullen hun dienstverlening willen verbeteren, en daarom dus deelnemen aan het BvGD. Dit zou betekenen dat de groep gemeenten die heeft deelgenomen aan het BvGD in het verleden een lagere kwaliteit van dienstverlening had:

**Hypothese 1B:** *Gemeenten met een BvGD hadden drie jaar geleden een lagere SERVQUAL dan gemeenten zonder BvGD*

Een meervoudige regressie (stepwise estimation) geeft het volgende model:

$$\text{QUALSERV2010} = 3.619 + 0.855 * \text{AANTAL BEDRIJVEN} - 0.547 * \text{BVGD}$$

Adjusted R2 = 0.159



F (2,92) = 9.880; p < 0.001

AANTAL IN DE GEMEENTE GEVESTIGDE BEDRIJVEN: t = 4.017; p = 0.000

DEELNAME BvGD: t = -1.898; p = 0.061

Voor de details: zie bijlagen. Ook 3 jaar geleden leidde meer bedrijvigheid tot een hogere objectieve kwaliteit van dienstverlening.

Belangrijk voor de hypothesetoetsing is met name de relatie tussen deelname BvGD en de QUALSERV2010: we zien inderdaad een indicatie dat gemeenten die deelnamen aan het BvGD een slechtere uitgangspositie hadden. **Hypothese 1B wordt dus indicatief geaccepteerd.** Dit indicatieve verband betekent dat de dienstverlening van deze gemeenten is verbeterd dankzij deelname aan het BvGD. Vandaar hypothese 1C:

**Hypothese 1C: Het BvGD leidt tot een significante verbetering in QUALSERV**

We hebben een meervoudige regressie (stepwise estimation) uitgevoerd. Hierin is als afhankelijke variabele gedefinieerd:  $QUALSERVVERSCHIL = QUALSERV_{2013} - QUALSERV_{2010}$ . Deze regressie geeft het volgende model:

$$QUALSERVVERSCHIL = 1.647 + 0.505 * BVGD$$

Adjusted R<sup>2</sup> = 0.034

F (1,89) = 4.188; p = 0.044

DEELNAME BvGD: t = 2.046; p = 0.044

Voor de details: zie het bijlagenrapport. In dit model is heel mooi te zien dat deelname aan het BvGD leidt tot een significante verbetering in de objectieve kwaliteit van de dienstverlening. Hypothese 1C wordt dus geaccepteerd: **Het BvGD leidt tot een significante verbetering in QUALSERV.** Overigens hebben de controlevariabelen (zoals de omvang van de gemeente) geen aantoonbare invloed op de verbetering van de objectieve dienstverlening.

In onderstaande tabel zijn de uitkomsten van de drie deelhypothesen samengevat.

| <b>Hypothese 1A:</b><br><b>Huidige QUALSERV</b> | <b>QUALSERV2013 =</b><br><b>5.262 + 0.730 * AANTAL BEDRIJVEN + 0.710 * REGIO OOST</b> |  |
|---|---|--|
| Verklaringskracht model                         | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.269   | F(2,100) = 19.794; p < 0.001                             |
| Significantie                                   | AANTAL BEDRIJVEN<br>REGIO OOST  | t (101) = 4.768; p < 0.001<br>t (101) = 3.027; p = 0.003 |
| Niet significante variabelen                    | WEL/NIET BvGD, REGIOWEST, REGIONOORD, REGIOZUID                                       |  |
| <b>Model II:</b><br><b>QUALSERV 2010</b>        | <b>QUALSERV2010 =</b><br><b>3.619 + 0.855 * AANTAL BEDRIJVEN – 0.547 * BVGD</b>       |  |
| Verklaringskracht model                         | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.159   | F(2, 92) = 9.880; p < 0.001                              |
| Significantie                                   | AANTAL BEDRIJVEN<br>BvGD  | t (93) = 4.017; p < 0.001<br>t (93) = -1.898; p = 0.061  |



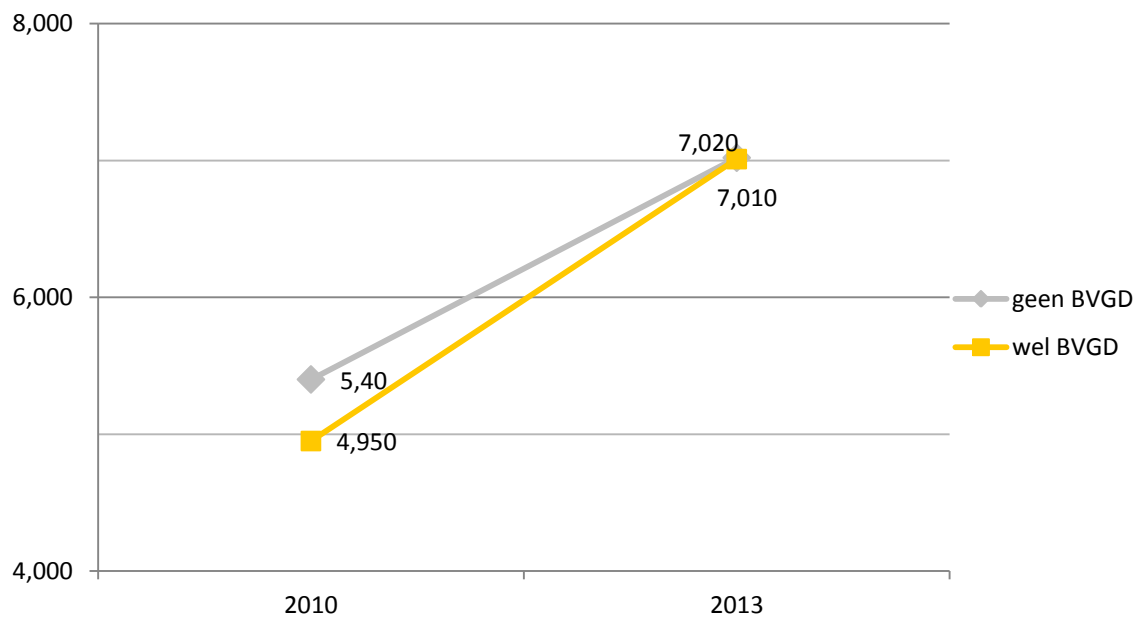


Niet significante variabelen REGIO'S

| <b>Model III:<br/>Verandering <i>QUALSERV</i></b>                       |                          |                               |
|---|--------------------------|-------------------------------|
| <b>QUALSERVVERSCHIL = 1.647 + 0.505 *BVGD</b>                           |                          |                               |
| Verklaringskracht model   | $R^2$ (Adjusted) = 0.034 | $F(2,110) = 4.18; p = 0.044$  |
| Significantie   | BVGD                     | $t(1.111) = 2.046; p = 0.044$ |
| Niet significante variabelen AANTAL BEDRIJVEN, AANTAL INWONERS, REGIO'S |                          |                               |

We dienen bij de analyse wel op te merken dat de gesignaleerde verbetering dankzij het BvGD beperkt van omvang is: de verklaarde variantie is 3,4%. Er zijn blijkbaar veel andere, incidentele, factoren van invloed op een eventuele verandering in de *QUALSERV*. Een belangrijk bijkomend aspect is dat alle gemeenten, zowel met als zonder BvGD, een stijging in de *QUALSERV* laten zien. Om dit zichtbaar te maken, hebben we een two-way ANOVA (repeated measures) uitgevoerd. Hiervoor hebben we de gemeenten in twee groepen verdeeld, gemeenten met en gemeenten zonder BvGD. Vervolgens hebben we in beide groepen voor iedere gemeente de huidige *QUALSERV* vergeleken met de inschatting van de *QUALSERV* drie jaar geleden. De resultaten zijn te zien in figuur 2. Gedetailleerde resultaten van de two-way ANOVA zijn te vinden in de bijlagen.

**Figuur 2 - Ontwikkeling *QUALSERV***



We zien heel duidelijk de significante en zeer duidelijke verbetering van de *QUALSERV* in de afgelopen 3 jaar, gemiddeld over alle gemeenten, of ze nu wel of niet hebben deelgenomen aan het BvGD:

The effect within groups:  $F(1,105) = 242.660; p = 0.000$



---

Figuur 2 laat dit heel mooi zien. De QUALSERV stijgt van een gemiddelde waarde lager dan 5.5 naar een gemiddelde van rond de 7.0. We zien tevens de sterkere stijging bij de gemeenten die hebben deelgenomen aan BvGD. Dit laat zien dat het BvGD leidt tot een verbetering in QUALSERV:

The effect between groups:  $F(1,105) = 3,626$ ;  $p = 0,06$

We hebben ten slotte gekeken of een BvGD een andere invloed heeft gehad op gemeenten met meer bedrijvigheid dan op gemeenten met minder bedrijvigheid. Dit is gedaan met behulp van de volgende regressie:

$$\text{QUALSERVVERSCHIL} = b_0 + b_1 * \text{AANTALBEDRIJVEN} + b_2 * \text{BvGD} + b_3 * \text{AANTALBEDRIJVEN} * \text{BvGD}$$

Adjusted  $R^2 = 0.004$   
 $F(3,94) = 1.140$ ;  $p = 0.337$

significantie interactieterm  $b_3$ :  $t = -0.197$ ;  $p = 0.844$

De niet significante interactieterm geeft aan dat we niet kunnen aantonen dat het effect van het BvGD gerelateerd is aan de omvang van de bedrijvigheid in de gemeente. Een nadere analyse met behulp van two-way ANOVA (repeated measures) laat echter zien dat een dergelijk verband niet volledig uit te sluiten is, maar wellicht wegens de beperkte steekproefomvang niet zichtbaar wordt. We zien namelijk in grote lijnen dat bij gemeenten met kleine bedrijvigheid deelname aan het BvGD niet leidt tot het wegwerken van een achterstandpositie, terwijl dit wel gebeurt bij gemeenten met middelgrote of grote bedrijvigheid. Gezien de relatief kleine  $n$  levert dit echter geen significante of indicatieve resultaten op. In de bijlagen zijn de regressie-output en de grafieken weergegeven.



### Analyse op itemniveau

Bovenstaande toetsing laat zien dat er een indicatie is dat deelname aan het BvGD leidt tot een (extra) verbetering van de QUALSERV. Dit verband zou kunnen variëren per onderdeel van de dienstverlening: wellicht dat sommige aspecten van de dienstverlening sneller worden verbeterd dan andere aspecten. Om dit na te gaan, hebben we op itemniveau getoetst in hoeverre het BvGD tot een verbetering geleid heeft. Dit is getoetst met een two-way ANOVA (repeated measures):

| <i>Item dienstverlening</i>   | <i>Relatie deelname BvGD &amp; verbetering dienstverlening op dit item, 2010-2013</i>           | <i>Resultaat <math>F_{between}</math></i> |
|---|---|---|
| Aanspreekpunt voor ondernemers  | Nee   | F = 0.207;<br>p = 0.650                   |
| Structureel overleg met ondernemers   | Significant: inlopen achterstand  | F = 11.292;<br>p = 0.001                  |
| Afspraken dat vergunningen sneller worden behandeld dan de wettelijke termijn | Niet aantoonbaar  | F = 1.364;<br>p = 0.245                   |
| Eigen servicenormen gericht op verbeterde dienstverlening aan ondernemers     | Niet aantoonbaar  | F = 2.495;<br>p = 0.116                   |
| Mogelijkheid voor vooroverleg voor indiening vergunningaanvraag               | Significant: inlopen achterstand  | F = 7.955;<br>p = 0.005                   |
| Gezamenlijke (integrale) bedrijfsinspecties                                   | Nee   | F = 0.874;<br>p = 0.351                   |
| Specifiek beleid voor het MKB   | Nee   | F = 0.004;<br>p = 0.950                   |
| Interactief digitaal bedrijvenloket   | Niet aantoonbaar  | F = 1.508;<br>p = 0.221                   |
| Fysiek bedrijvenloket   | Niet aantoonbaar  | F = 1.016;<br>p = 0.315                   |
| Interne afspraken over klachtenbehandeling                                    | Nee   | F = 0.961;<br>p = 0.365                   |
| Mogelijkheid van elektronisch factureren                                      | Nee   | F = 0.708;<br>p = 0.402                   |
| Vergunningen afhandelen binnen de wettelijke termijn                          | Indicatief: inlopen achterstand   | F = 3.631;<br>p = 0.059                   |
| Goed inlevingsvermogen van gemeentelijke medewerkers                          | Significant: inlopen achterstand  | F = 10.644;<br>p = 0.001                  |
| Proactieve houding richting ondernemers                                       | Significant: inlopen achterstand  | F = 7.136;<br>p = 0.008                   |
| Actuele informatie op de website  | Significant: inlopen achterstand & daadwerkelijk actuelere informatie dan gemeenten zonder BvGD | F = 16.394;<br>p = 0.000                  |
| Actief gebruik van informatiesysteem voor relatie-onderhoud                   | Nee   | F = 0.032;<br>p = 0.858                   |
| Bedrijvencontactfunctionaris heeft voldoende contact                          | Nee   | F = 0.279;<br>p = 0.598                   |
| Voldoende budget voor dienstverlening aan ondernemers                         | Nee   | F = 0.088;<br>p = 0.767                   |



---

We zien dat het BvGD leidt tot een verbetering van de dienstverlening op een aantal onderdelen. In bijna alle gevallen betreft dit het inlopen van een achterstandspositie:

- Structureel overleg met ondernemers
- Mogelijkheid van vooroverleg met ondernemer voor indiening vergunningsaanvraag
- Vergunningen afhandelen binnen de wettelijke termijn
- Inlevingsvermogen van medewerkers in ondernemers
- Proactieve houding richting ondernemers

Alleen bij het onderdeel 'actuele informatie op de website' zien we dat gemeenten die hebben deelgenomen aan het BvGD in 2013 een actuelere website hebben dan gemeenten die niet hebben deelgenomen.

Dit resultaat laat zien dat deelname aan het BvGD vooral invloed lijkt te hebben op een verbetering van de klantgerichtheid van de gemeente.



---

### 5.3.2 Toetsing hypothese 2

*Het BvGD leidt tot grotere tevredenheid bij ondernemers over de gemeentelijke dienstverlening*

#### Ontwerp

De tevredenheid van de ondernemers met de gemeentelijke dienstverlening wordt gemeten met het rapportcijfer ondernemerstevredenheid uit het MKB-onderzoek (SATISFACTIE). In de analyse worden de volgende variabelen meegenomen:

Afhankelijke variabele:

- Rapportcijfer SATISFACTIE.

Onafhankelijke variabelen:

- Gemeente is wel/niet in bezit van BvGD (dummy-variabele)

Controlevariabelen:

- Aantal inwoners van de gemeente (ordinaal-geschaalde variabele; kleine, middelgrote en grote gemeenten)
- Aantal in de gemeente gevestigde bedrijven (ordinaal-geschaalde variabele; lage, middelgrote en grote bedrijvigheid in de gemeente)
- Aantal ondernemers per 1000 inwoners (ratio-geschaalde variabele)
- Kalendertijd: aantal maanden dat de gemeente al een BvGD in huis heeft (ratio-geschaalde variabele)
- Geografische ligging (nominaal-geschaalde variabele: Nederland is opgesplitst in Noord-, West-, Oost- en Zuid-Nederland)

#### Steekproef

Voor deze toetsing is gebruikt het onderzoek onder ondernemers (MKBVG2013).

#### Resultaten

We hebben een regressieanalyse (stepwise estimation) uitgevoerd op het onderzoek dat in opdracht van KING is uitgevoerd onder ondernemers. In dit onderzoek is de ondernemer niet alleen gevraagd naar de huidige tevredenheid, maar ook om, in retrospect, een rapportcijfer toe te kennen aan de tevredenheid met de dienstverlening 3 jaar geleden. Om de verandering in tevredenheid te meten, en te kunnen relateren aan het BvGD, hebben we als afhankelijke variabele gedefinieerd:  $SATISFACTIEVERSCHIL = SATISFACTIE_{2013} - SATISFACTIE_{2010}$ . Deze regressie geeft het volgende model:

$$SATISFACTIEVERSCHIL = 0.102 + 0.171 * BvGD$$

$$\text{Adjusted } R^2 = 0.007$$

$$F(1,1275) = 9.827; p = 0.044$$

$$\text{DEELNAME BvGD: } t = 3.135; p = 0.002$$

De controlevariabelen (zoals de omvang van de gemeente) blijken niet van invloed op de verandering in ondernemerstevredenheid. Voor de details: zie de bijlagen. Het model laat zien dat deelname aan het BvGD leidt tot een significant hogere verbetering in de ondernemerstevredenheid. Hypothese 2 wordt dus geaccepteerd: **Het BvGD leidt tot een signifi-**



**cante verbetering in ondernemerstevredenheid.** Deze verbetering is echter in omvang beperkt.

In onderstaande tabel hebben we de toetsing weergegeven met betrekking tot de ondernemerstevredenheid in 2013, in 2010, en de geregistreeerde verandering in die periode:

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Model I:</b><br><b>Huidige SATISFACTIE</b>       |  | <b>SATISFACTIE2013 = 5.093 + 0.556 * BVGD – 0.741* AANTAL INWONERS + 0.912 * AANTAL BEDRIJVEN + 0.769 * REGIONOORD + 0.214 * REGIOZUID</b> |
| Verklaringskracht model                             | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.072          | F(5, 1246) = 20.468; p < 0.001   |
| Significantie                                       | BVGD                                       | t (1,1250) = 6.698; p < 0.001  |
|   | AANTAL INWONERS                            | t (1,1250) = -7.502; p < 0.001   |
|   | AANTAL BEDRIJVEN                           | t (1,1250) = 7.352; p < 0.001  |
|   | REGIO NOORD                                | t (1,1250) = 4.316; p < 0.001  |
|   | REGIO ZUID                                 | t (1,1250) = 2.293; p = 0.022  |
| Niet significante variabelen                        | REGIOWEST, REGIOOOST                       |  |
| <b>Model II:</b><br><b>SATISFACTIE 2010</b>         |  | <b>SATISFACTIE2010 = 5.545 + 0.387 * BVGD – 0.604* AANTAL INWONERS + 0.629 * AANTAL BEDRIJVEN + 0.434 * REGIONOORD</b>                     |
| Verklaringskracht model                             | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.053          | F(4,1247) = 18.439; p < 0.001  |
| Significantie                                       | BVGD                                       | t (1,1250) = 5.349; p < 0.001  |
|   | AANTAL INWONERS                            | t (1,1250) = -7.111; p < 0.001   |
|   | AANTAL BEDRIJVEN                           | t (1,1250) = 6.213; p < 0.001  |
|   | REGIO NOORD                                | t (1,1250) = 3.026; p = 0.003  |
| Niet significante variabelen                        | REGIOWEST, REGIOOOST, REGIOZUID            |  |
| <b>Model III:</b><br><b>Verandering SATISFACTIE</b> |  | <b>SATISFACTIEVERSCHIL = 0.102 + 0.171 * BVGD</b>  |
| Verklaringskracht model                             | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.007          | F(1,1275) = 9.827; p = 0.044   |
| Significantie                                       | DEELNAME BVGD                              | t(1.1275) = 3.135; p = 0.002   |
| Niet significante variabelen                        | AANTAL INWONERS, AANTAL BEDRIJVEN, REGIO'S |  |

Uit bovenstaande gegevens wordt duidelijk, dat gemeenten met BvGD zowel in 2010 als in 2013 een hogere ondernemerstevredenheid kenden. Overigens geldt ook dat de tevredenheid hoger is in gemeenten met meer bedrijvigheid, terwijl omvang in aantal inwoners juist een meer negatieve invloed lijkt te hebben. Zoals eerder aangegeven, de *verbetering* in ondernemerstevredenheid is juist onafhankelijk van de gemeentegrootte.

De uitkomst lijkt in strijd met de uitkomst van de toetsing van hypothese 1. Hier bleek immers dat gemeenten met BvGD in 2010 een *lagere* objectieve kwaliteit van dienstverlening hebben. Enerzijds kan een verklaring zijn dat tevredenheid wellicht meer voortkomt uit ondernemersgerichtheid dan uit objectieve elementen van dienstverlening. Gemeenten die

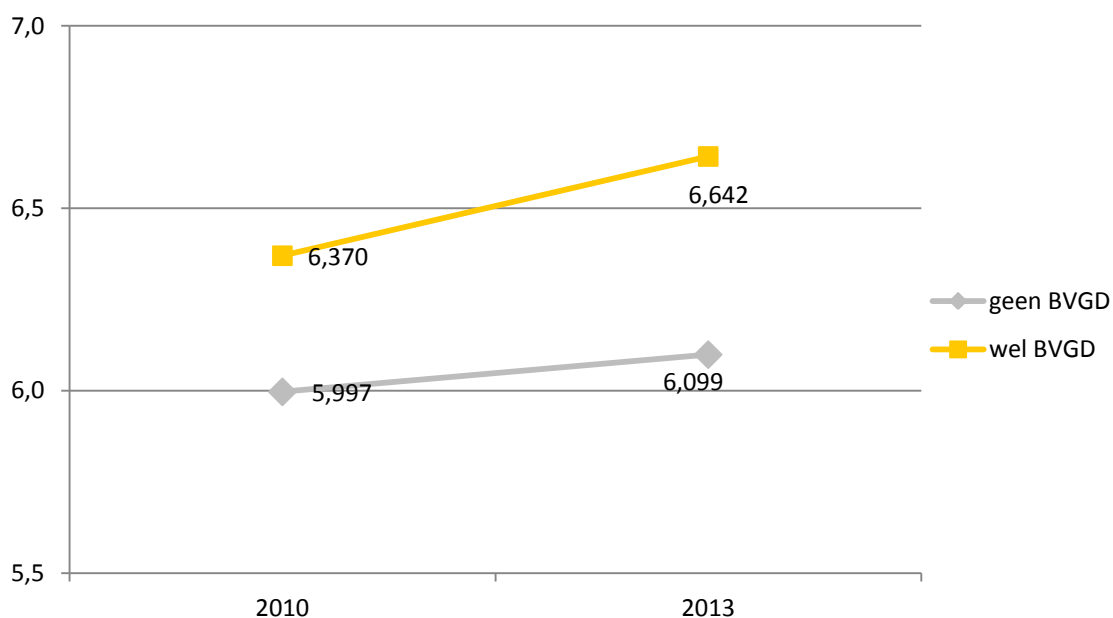


aan het BvGD deelnemen hebben wellicht 'van nature' een meer klantgerichte instelling. Deze gedachte wordt overigens bevestigd door de conclusie bij de itemanalyse (zie toetsing hypothese 1) dat het BvGD vooral invloed lijkt te hebben op de ondernemersgerichtheid van de gemeente.

Anderzijds bestaat er wellicht juist daardoor een meer kritische houding over de eigen dienstverlening bij de gemeenten die deelnamen aan het BvGD, waardoor men de kwaliteit van de eigen dienstverlening minder positief beschouwt dan de gemeenten zonder BvGD.

Om het resultaat inzichtelijk te maken, hebben we een two-way ANOVA (repeated measures) uitgevoerd. Hiervoor hebben we de gemeenten in twee groepen verdeeld, gemeenten met, en gemeenten zonder BvGD. Vervolgens hebben we in beide groepen voor iedere gemeente de huidige ondernemerstevredenheid vergeleken met de inschatting van de tevredenheid drie jaar geleden. De resultaten zijn te zien in figuur 3. Gedetailleerde resultaten van de two-way ANOVA zijn te vinden in de bijlagen.

**Figuur 3 - Ontwikkeling ondernemerstevredenheid**



De grafiek laat zien dat de ondernemerstevredenheid in gemeenten met een BvGD hoger is dan in de gemeenten zonder BvGD. Dit geldt zowel nu als 3 jaar geleden. We zien ook de significante verbetering van de ondernemerstevredenheid in de afgelopen 3 jaar, gemiddeld over alle gemeenten, of ze nu wel of niet hebben deelgenomen aan het BvGD:

The effect within groups:  $F(1,1275) = 47,465$ ;  $p = 0,000$

In de grafiek kunnen we dit zien: de tevredenheid stijgt van 6,0 naar 6,1 in de gemeenten zonder BvGD, en van 6,4 naar 6,6 in de gemeenten met BvGD. Er is dus een sterkere stijging bij de gemeenten die hebben deelgenomen aan BvGD. Dit laat zien dat het BvGD leidt tot een significante, doch beperkte, verbetering in ondernemerstevredenheid:

The effect between groups:  $F(1,1275) = 9,827$ ;  $p = 0,002$



---

We hebben ten slotte gekeken of een BvGD een andere invloed heeft gehad op de tevredenheid in gemeenten met meer bedrijvigheid dan in gemeenten met minder bedrijvigheid. Dit is gedaan met behulp van de volgende regressie:

$$\text{SATISFACTIEVERSCHIL} = b_0 + b_1 * \text{AANTALBEDRIJVEN} + b_2 * \text{BvGD} + b_3 * \text{AANTALBEDRIJVEN} * \text{BvGD}$$

De interactieterm  $b_3$  is echter niet significant ( $t=0.822$ ;  $p=0.411$ ). Dit geeft aan dat het effect van het BvGD op de ondernemerstevredenheid niet beïnvloed wordt door de gemeentegrootte.

### Analyse op itemniveau

Bovenstaande toetsing laat zien dat deelname aan het BvGD leidt tot een (extra) verbetering van de ondernemerstevredenheid. Dit verband zou veroorzaakt kunnen worden door bepaalde onderdelen van de dienstverlening: wellicht dat we kunnen vaststellen dat verbetering van de ondernemerstevredenheid valt te herleiden op specifieke verbeteringen in de objectieve dienstverlening door de gemeente. Om dit na te gaan, hebben we – vergelijkbaar met hypothese 1- een toetsing op itemniveau uitgevoerd. Hierbij hebben we met behulp van regressie-analyse twee relaties onderzocht:

- geaggregeerd niveau:  
 $\text{SATISFACTIEVERSCHIL} = b_0 + b_1 * \text{QUALSERVVERSCHIL}$
  
- analyse op itemniveau:  
 $\text{SATISFACTIEVERSCHIL} = b_0 + b_i * [\text{verbetering dienstverlening per afzonderlijk item}]$

Statistische analyse laat echter zien dat een dergelijke relatie niet valt te leggen. Verbetering in de tevredenheid van ondernemers valt niet te herleiden tot afzonderlijke aspecten van dienstverlening: voor geen enkel item is een significant verband geconstateerd. Evenmin is er een relatie op geaggregeerd niveau tussen verbetering in de objectieve kwaliteit van dienstverlening (QUALSERVVERSCHIL) en verbetering van de ondernemerstevredenheid:  $t=0.926$ ;  $p=0.355$ .

Het lijkt erop dat hogere ondernemerstevredenheid meer gerelateerd kan worden aan een meer ondernemersgerichte houding dan aan de feitelijke verbetering van de objectieve dienstverleningsaspecten.





---

### 5.3.3 Toetsing hypothese 3

*Het BvGD leidt tot betere informatieverschaffing aan ondernemers over de gemeentelijke dienstverlening*

#### **Ontwerp**

Hypothese 3 betreft de communicatie door de gemeente. In een communicatieproces is sprake van zenders en ontvangers. We hebben bij de toetsing beide perspectieven meegenomen. Enerzijds is er het perspectief van de zender, de gemeente zelf. Anderzijds is er de ontvanger, de ondernemer. Beide perspectieven zijn in het onderzoek getoetst.

Het gemeenteperspectief betreft de mate waarin de gemeente in staat is haar ondernemers te informeren en met haar ondernemers te communiceren. Dit is getoetst op basis van de volgende (deel)hypothese:

#### **Hypothese 3A**

*Door het BvGD is de gemeente beter in staat informatie over de gemeentelijke dienstverlening te verschaffen aan ondernemers*

Informatieverschaffing heeft te maken met de beschikbaarheid van informatiekanaalen, maar ook met het verschaffen van correcte, actuele informatie met relevantie voor de ondernemer. In de enquête onder gemeenten wordt hypothese 3A getoetst met behulp van de volgende stellingen:

8. Onze gemeente heeft een interactief digitaal bedrijvenloket
9. Onze gemeente heeft een fysiek bedrijvenloket
15. Onze gemeente heeft op haar website actuele informatie voor ondernemers over de meest aangevraagde producten
16. De medewerkers in onze gemeente maken actief gebruik van een informatiesysteem voor het relatie-onderhoud met ondernemers

Voor ieder van deze stellingen is gevraagd naar de huidige situatie en de situatie drie jaar geleden. De informatieverschaffing aan de ondernemer (INFORMATIE) is vervolgens gemeten als het gemiddelde resultaat op deze vier stellingen, op basis van de puntenverdeling die in de inleiding van de econometrische analyse besproken is.

Anderzijds is ook het perspectief van de ondernemer van belang: Vindt de ondernemer dat de gemeente voldoende bereikbaar is? En correcte, actuele informatie biedt? Dit perspectief wordt getoetst op basis van hypothese 3B:

#### **Hypothese 3B**

*In gemeenten met BvGD ondervinden ondernemers een betere informatieverschaffing, in vergelijking met de ondernemers in gemeenten zonder BvGD*

We hebben het oordeel van de ondernemer over de informatieverschaffing en communicatie getoetst door de ondernemer hiernaar te vragen in de enquête MKBVG. Hierbij zijn de volgende items gehanteerd:

- Rapportcijfer van de ondernemer over de communicatie door de gemeente
- Stelling 'Mijn gemeente heeft een aanspreekpunt voor ondernemers'



- 
- Stelling: 'Mijn gemeente heeft op haar website informatie voor ondernemers'
  - Stelling: 'Mijn gemeente voert structureel overleg met ondernemers'

Voor de drie stellingen is aan de ondernemers in de geselecteerde gemeenten gevraagd naar de huidige situatie, en naar de situatie 3 jaar geleden. Voor iedere stelling is het gemiddelde resultaat (voor 2013 en retrospectief voor 2010) bepaald. Hierbij is dezelfde procedure gehanteerd als in de enquête onder gemeenten. Indien het dienstverlening aspect volgens de ondernemer wel aanwezig is, dan worden 10 punten toegekend. Bij het ontbreken van het aspect worden geen punten toegekend. Als het dienstverlening aspect volgens de ondernemer 'misschien' aanwezig is, dan worden 5 punten toegekend. Het rapportcijfer communicatie is in de enquête niet retrospectief bevroegd. Voor de situatie in 2013 is het gemiddelde cijfer op dit item gehanteerd volgens MKBVG 2013. Voor 2010 hebben we het gemiddelde rapportcijfer per gemeente bepaald op basis van de resultaten van het MKBVG-onderzoek van 2010.

De door de onderneming beleefde informatieverstopping (INFOPERCEPTIE) is vervolgens berekend door de scores van de vier items bij elkaar op te tellen, en te delen door vier. Ieder item telt hierdoor even zwaar mee voor de berekening van de totaalscore.

Voor de toetsing van de twee deelhypothesen zijn, net als bij de andere hypothesen, de volgende onafhankelijke variabelen gebruikt:

Testvariabele:

- Gemeente is wel/niet in bezit van BvGD (dummy-variabele)

Controlevariabelen:

- Aantal inwoners van de gemeente (ordinaal-geschaalde variabele; kleine, middelgrote en grote gemeenten)
- Aantal in de gemeente gevestigde bedrijven (ordinaal-geschaalde variabele; lage, middelgrote en grote bedrijvigheid in de gemeente)
- Aantal ondernemers per 1000 inwoners (ratio-geschaalde variabele)
- Kalendertijd: aantal maanden dat de gemeente al een BvGD in huis heeft (ratio-geschaalde variabele)
- Geografische ligging (nominaal-geschaalde variabele: Nederland is opgesplitst in Noord-, West-, Oost- en Zuid-Nederland)

### **Steekproef**

Voor hypothese 3A is gebruik gemaakt van de resultaten van de enquête onder gemeenten; voor hypothese 3B zijn de resultaten van de enquête onder ondernemers (MKBVG2013 en MKBVG2010).

### **Resultaten**

#### **Hypothese 3A**

We hebben voor hypothese 3A, evenals bij de andere hypothesen, een meervoudige regressie (stepwise estimate) uitgevoerd voor de huidige situatie, de situatie 3 jaar geleden (op basis van de retrospectief gegeven antwoorden), en de verandering die heeft plaatsgevonden. Dit leverde het volgende resultaat:



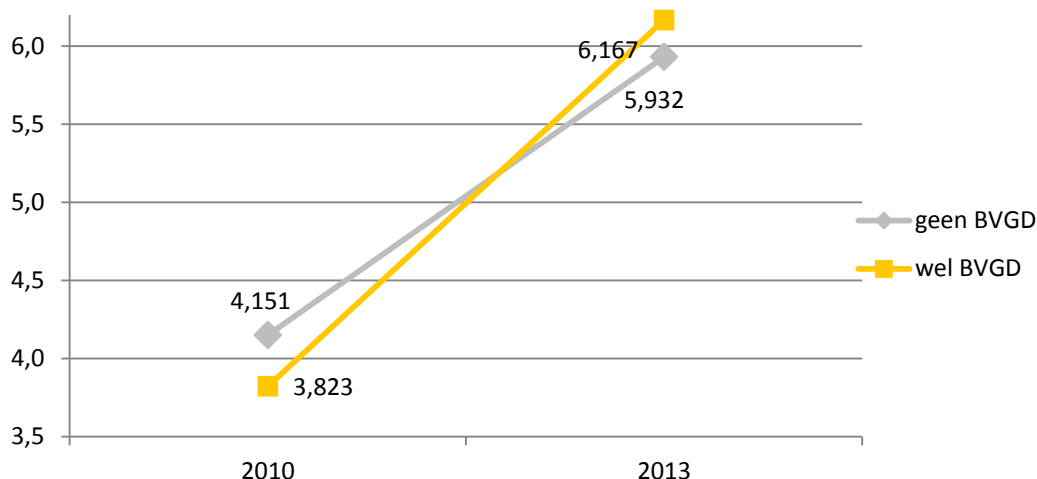
| <b>Model I:<br/>Huidige informatieverschaffing</b>       | <b>INFO2013 = 4.736 + 0.643 * AANTAL BEDRIJVEN</b>                        |   |
|--|---|---|
| Verklaringskracht model                                  | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.026   | F(1,114) = 4.128; p = 0.045                                 |
| Significantie  | AANTAL BEDRIJVEN  | t (1,114) = 2.032; p = 0.045                                |
| Niet significante variabelen                             | WEL/NIET BvGD, REGIO  |   |
| <b>Model II:<br/>Informatieverschaffing 2010</b>         | <b>INFO2010 = 1.238 + 1.295 * AANTAL BEDRIJVEN</b>                        |   |
| Verklaringskracht model                                  | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.136   | F(1,111) = 18.585; p < 0.001                                |
| Significantie  | AANTAL BEDRIJVEN  | t(1.111) = 4.311; p < 0.001                                 |
| Niet significante variabelen                             | WEL/NIET BvGD, REGIO  |   |
| <b>Model III:<br/>Verandering informatieverschaffing</b> | <b>INFOVERSCHIL =<br/>2.701 – 0.762 * AANTAL BEDRIJVEN + 0.837 * BvGD</b> |   |
| Verklaringskracht model                                  | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.060   | F(2,110) = 4.545; p = 0.013                                 |
| Significantie  | AANTAL BEDRIJVEN<br>BvGD  | t(1.111) = -2.620; p = 0.010<br>t(1,111) = 2.136; p = 0.035 |
| Niet significante variabelen                             | REGIO   |   |

We zien een sterk effect van de omvang van de gemeente: grotere gemeenten (gemeenten met meer bedrijvigheid) hebben hun informatievoorziening beter georganiseerd dan kleinere gemeenten. Dit effect was in beide jaren significant, maar in 2010 sterker dan 2013. Blijkbaar zijn kleinere gemeenten bezig hun achterstand in te lopen.

Daarnaast draagt het BvGD bij aan een toename van de informatieverchaffing aan de ondernemer. **Hypothese 3A wordt dus ondersteund** door de data. Dit effect is echter alleen zichtbaar als we kijken naar de verandering van de informatieverchaffing, niet als we kijken naar de afzonderlijke peiljaren. De two-way ANOVA (repeated measures) maakt het effect van BvGD op de informatieverchaffing inzichtelijk:



**Figuur 4 - Ontwikkeling INFORMATIEVERSCHAFFING**



In alle gemeenten is een sterke verbetering van de informatieverschaffing zichtbaar. Ongetwijfeld hebben de veranderingen op ICT-gebied (websites, relatiebeheersystemen) hieraan bijgedragen. Gemeenten die aan het BvGD hebben deelgenomen, hadden in 2010 een kleine achterstandspositie ten opzichte van de overige gemeenten. Deze gemeenten hebben zich echter dusdanig verbeterd, dat ze in 2013 een betere informatieverschaffing leveren dan de overige gemeenten.

Overigens maakte de itemanalyse bij hypothese 1 al duidelijk dat dit effect met name duidelijk is wat betreft de actualiteit van de website.

### Hypothese 3B

We hebben voor hypothese 3B, op dezelfde wijze als voor hypothese 3A, een meervoudige regressie (stepwise estimate) uitgevoerd. Dit leverde het volgende resultaat:

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| <b>Model I:</b><br><i>Huidige informatiesatisfactie</i> | <b>INFOSATISFACTIE2013 = 5.907 + 0.575 * BVGD + 0.184 * AANTAL<br/>BEDRIJVEN – 0.255 * REGIOWEST</b>   |                               |
| Verklaringskracht model                                 | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.047  | F(3,1273) = 21.807; p < 0.001 |
| Significantie   | BVGD   | t(1.1275) = 6.727; p < 0.001  |
|   | AANTAL BEDRIJVEN   | t(1.1275) = 2.584; p = 0.010  |
|   | REGIOWEST  | t(1.1275) = -2.219; p = 0.027 |
| Niet significante variabelen                            | REGIONOORD, REGIOOOST, REGIOZUID   |                               |
| <b>Model II:</b><br><i>Informatiesatisfactie2010</i>    | <b>INFOSATISFACTIE2010 = 5.573 + 0.300 * BVGD – 0.383 * RE-<br/>GIOWEST + 0.168 * AANTAL BEDRIJVEN</b> |                               |
| Verklaringskracht model                                 | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.025  | F(3,1273) = 11.780; p < 0.001 |
| Significantie   | BVGD   | t(1.1275) = 3.704; p < 0.001  |
|   | REGIOWEST  | t(1.1275) = -3.523; p < 0.001 |
|   | AANTAL BEDRIJVEN   | t(1.1275) = 2.494; p = 0.013  |
| Niet significante variabelen                            | REGIONOORD, REGIOOOST, REGIOZUID   |                               |



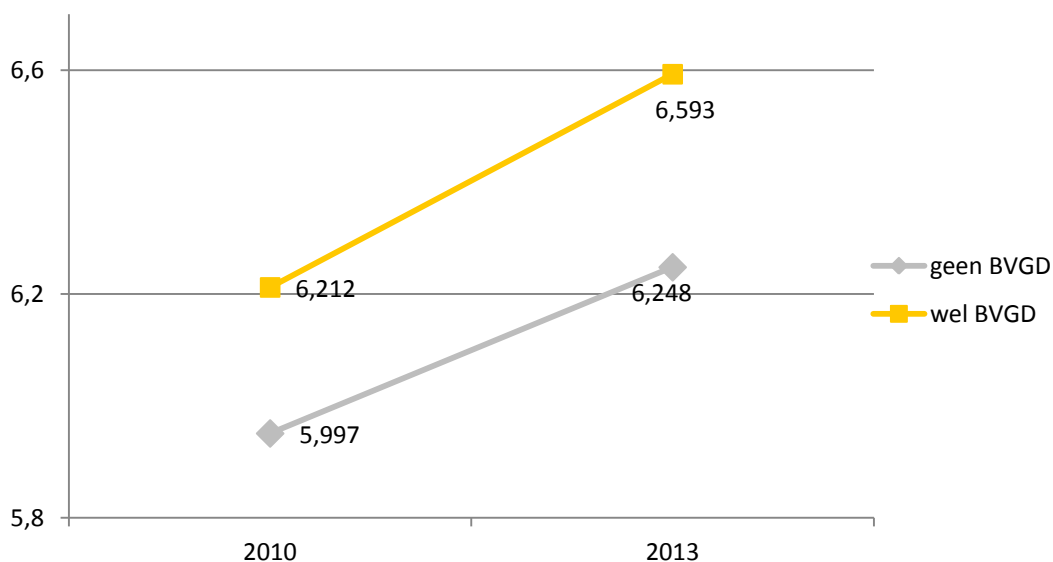
| Model III:<br>Verandering <i>infosatisfactie</i> | INFOSATISFACTIEVERSCHIL =<br>$0.456 + 0.276 * BVGD - 0.165 * REGIOZUID$ |   |
|--|---|---|
| Verklaringskracht model                          | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.016                                       | F(2,1274) = 11.151; p < 0.001                                 |
| Significantie                                    | BVGD<br>REGIOZUID   | t(1,1275) = 4.175; p < 0.001<br>t(1,1275) = -2.426; p = 0.015 |
| Niet significante variabelen                     | AANTAL INWONERS, AANTAL BEDRIJVEN, REGIONOORD, REGIOWEST, REGIONOORD    |   |

We kunnen zien dat ondernemers in gemeenten met BvGD zich significant beter geïnformeerd vinden dan de ondernemers in gemeenten zonder BvGD. Ondernemers in gemeenten met BvGD vinden ook dat de informatieverschaffing sterker verbeterd is dan ondernemers in gemeenten zonder BvGD. **Hypothese 3B wordt dus ondersteund** door de data. We dienen er wel bij te vermelden dat het gaat om in omvang kleine effecten.

Een aantal achtergrondvariabelen blijkt een rol te spelen bij de tevredenheid over de informatieverschaffing. Ondernemers in grotere gemeenten vinden de informatieverschaffing beter dan de ondernemers in de kleine gemeenten. Daarnaast wordt de informatievoorziening in West-Nederland gemiddeld lager beoordeeld, en lijkt de informatieverschaffing in Zuid-Nederland de afgelopen 3 jaar achteruit te zijn gegaan.

De two-way ANOVA (repeated measures) maakt de resultaten inzichtelijk. Hiervoor hebben we de gemeenten in twee groepen verdeeld, gemeenten met, en gemeenten zonder BvGD. Vervolgens hebben we in beide groepen voor iedere gemeente de huidige tevredenheid met de informatievoorziening vergeleken met de inschatting van drie jaar geleden:

**Figuur 5 - Ontwikkeling INFORMATIESATISFACTIE**



In de afgelopen 3 jaar vinden ondernemers dat ze beter geïnformeerd zijn geworden, zowel in gemeenten met BvGD als in gemeenten zonder BvGD. In gemeenten met BvGD is echter volgens de ondernemers sprake van een betere informatievoorziening; in deze gemeenten is de informatievoorziening ook sterker verbeterd dan in de gemeenten zonder BvGD. De statistiek van alle uitgevoerde analyses ten behoeve van hypothese 3 is te vinden in de bijlagen.



---

### 5.3.4 Toetsing hypothese 4

*Door het BvGD worden ondernemers meer betrokken bij de gemeentelijke dienstverlening*

#### **Ontwerp**

Deze hypothese bevat twee aspecten. Enerzijds dient te worden gekeken naar de mate waarin de gemeente, en haar medewerkers, door het BvGD gestimuleerd wordt om ondernemers te betrekken bij de dienstverlening. Dit is met name een houdingsaspect: ondernemers worden meer bij de dienstverlening betrokken als de gemeentemedewerkers actief het contact met de ondernemer aangaan:

#### **Hypothese 4A**

*Door het BvGD wordt de gemeentelijke medewerker gestimuleerd de ondernemer te betrekken bij de dienstverlening*

Deze hypothese wordt getoetst met behulp van de volgende stellingen uit de enquête onder gemeenten:

13. Medewerkers van de gemeente kunnen zich goed inleven in de doelgroep ondernemers
14. Onze medewerkers hebben een proactieve houding richting ondernemers
17. De BCF in onze gemeente heeft voldoende contact met het bedrijfsleven

De betrokkenheid bij de ondernemer wordt gemeten als het gemiddelde resultaat op deze drie stellingen, op basis van de puntenverdeling die in de inleiding van de econometrische analyse besproken is.

Anderzijds dient ook gekeken te worden naar de mate waarin de ondernemer zich betrokken voelt bij de dienstverlening, zich begrepen voelt en dus gezien wordt als een serieuze gesprekspartner. We kijken hier daarom naar de perceptie van de ondernemer:

#### **Hypothese 4B**

*Door het BvGD voelen ondernemers zich meer betrokken bij de gemeentelijke dienstverlening*

De mate waarin ondernemers zich betrokken voelen bij de gemeentelijke dienstverlening wordt gemeten met het rapportcijfer *Begrip voor ondernemers* uit het MKB-onderzoek (BEGRIP). Hierbij is een vergelijking getrokken tussen het rapportcijfer in het MKBVG 2013 met het rapportcijfer volgens het MKBVG-onderzoek van 2010.

Voor de toetsing van de twee deelhypothesen zijn, net als bij de voorgaande hypothesen, de volgende onafhankelijke variabelen gehanteerd:

Testvariabele:

- Gemeente is wel/niet in bezit van BvGD (dummy-variabele)

Controlevariabelen:

- Aantal inwoners van de gemeente (ordinaal-geschaalde variabele; kleine, middelgrote en grote gemeenten)



- Aantal in de gemeente gevestigde bedrijven (ordinaal-geschaalde variabele; lage, middelgrote en grote bedrijvigheid in de gemeente)
- Aantal ondernemers per 1000 inwoners (ratio-geschaalde variabele)
- Kalendertijd: aantal maanden dat de gemeente al een BVGD in huis heeft (ratio-geschaalde variabele)
- Geografische ligging (nominaal-geschaalde variabele: Nederland is opgesplitst in Noord-, West-, Oost- en Zuid-Nederland)

### Steekproef

Voor hypothese 4A is gebruik gemaakt van de resultaten van de enquête onder gemeenten; voor hypothese 4B van de resultaten van de enquête onder ondernemers (MKBVG).

### Resultaten

#### Hypothese 4A

We hebben voor hypothese 4A, evenals bij de andere hypothesen, een meervoudige regressie (stepwise estimate) uitgevoerd voor de huidige situatie, de situatie 3 jaar geleden (op basis van de retrospectief gegeven antwoorden), en de verandering die heeft plaatsgevonden. Dit leverde het volgende resultaat:

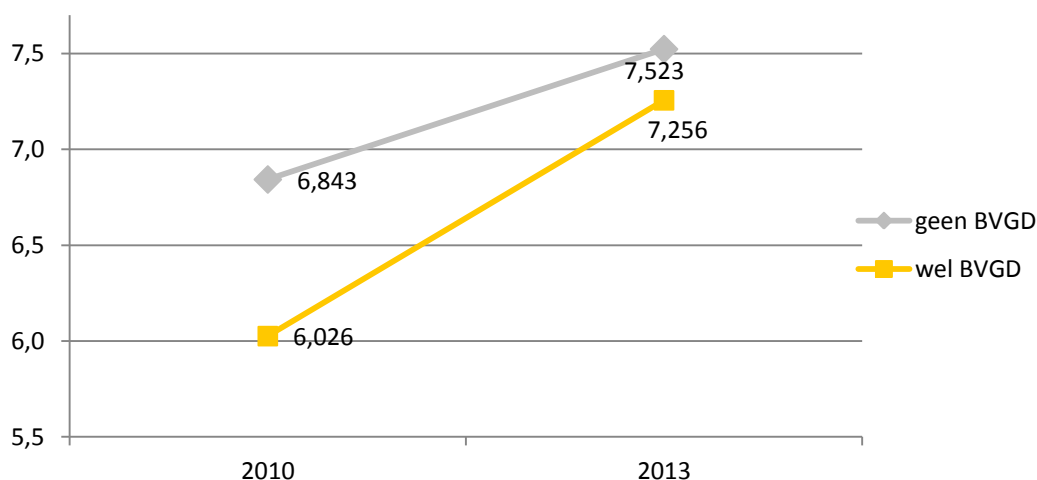
|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
| <b>Model I:</b>  |  |                              |
| <b>Huidige betrokkenheid</b>                                       |  |                              |
| BETROKKENHEID2013 = 6.910 + 0.328 * AANTAL INWONERS                |  |                              |
| Verklaringskracht model  | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.026        | F(1,121) = 4.306; p = 0.040  |
| Significantie  | AANTAL INWONERS                          | t (1,121) = 2.075; p = 0.040 |
| Niet significante variabelen                                       | WEL/NIET BvGD, REGIO                     |                              |
| <b>Model II:</b>   |  |                              |
| <b>Betrokkenheid 2010</b>  |  |                              |
| BETROKKENHEID2010 = 6.184 – 0.995 * BVGD + 0.520 * AANTAL INWONERS |  |                              |
| Verklaringskracht model  | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.124        | F(2,119) = 9.513; p < 0.001  |
| Significantie  | BVGD                                     | t(1.121) = -3.595; p < 0.001 |
|  | AANTAL INWONERS                          | t(1,121) = 2.765; p = 0.007  |
| Niet significante variabelen                                       | REGIO                                    |                              |
| <b>Model III:</b>  |  |                              |
| <b>Verandering betrokkenheid</b>                                   |  |                              |
| BETROKKENHEIDVERSCHIL = 0.673 + 0.554 * BVGD                       |  |                              |
| Verklaringskracht model  | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.044        | F(1,117) = 6.429; p = 0.013  |
| Significantie  | BVGD                                     | t(1.117) = 2.535; p = 0.013  |
| Niet significante variabelen                                       | AANTAL INWONERS, AANTAL BEDRIJVEN, REGIO |                              |

Het BvGD draagt bij aan een toename van de betrokkenheid bij de ondernemer. **Hypothese 4A wordt dus ondersteund** door de data. Er is sprake van het inlopen van een achterstand. Er is in 2013 geen significant verschil in betrokkenheid tussen gemeenten met en zonder BvGD. De gemeenten die aan het BvGD hebben deelgenomen, hadden echter in 2010 een



lagere betrokkenheid dan de gemeenten die niet hebben deelgenomen. De two-way ANOVA (repeated measures) maakt dit inzichtelijk:

**Figuur 6 - Ontwikkeling BETROKKENHEID**



De betrokkenheid bij de ondernemer is dus –vanuit het perspectief van de gemeente- gestegen in de afgelopen 3 jaar. Er is een stijging bij zowel gemeenten met als bij gemeenten zonder BvGD. Bij gemeenten met BvGD is de stijging echter sterker dan bij gemeenten zonder BvGD.

Qua achtergrondvariabelen zien we, dat de betrokkenheid bij de ondernemer groter is bij “grotere” gemeenten: gemeenten met meer inwoners. Gegeven de grote multicollineariteit kunnen we ook zeggen dat in gemeenten met meer bedrijvigheid de betrokkenheid hoger is. De statistiek van alle uitgevoerde analyses is terug te vinden in de bijlagen.

#### Hypothese 4B

We hebben voor hypothese 4B, de mate waarin ondernemers zich betrokken voelen (BEGRIP), een meervoudige regressie (stepwise estimate) uitgevoerd voor de huidige situatie, op basis van de gegevens uit het MKBVG-onderzoek van 2013. Dit item is niet retrospectief bevraagd. Daarom hebben we het door de ondernemers gevoelde begrip voor 3 jaar geleden bepaald op basis van het MKBVG onderzoek 2010. De analyse leverde het volgende resultaat:

|  |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
| <b>Model I:</b><br><b>Huidige begrip</b> | <b>BEGRIP2013 = 4.939 + 0.593 * BVGD – 0.852 * AANTAL INWONERS + 0.908 * AANTAL BEDRIJVEN + 0.805 * REGIONOORD</b> |                                |
| Verklaringskracht model                  | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.081  | F(4, 1218) = 27.996; p < 0.001 |
| Significantie                            | BVGD   | t(1.1221) = 6.073; p < 0.001   |
|  | AANTAL INWONERS  | t(1.1221) = -7.977; p < 0.001  |
|  | AANTAL BEDRIJVEN   | t(1.1221) = 6.716; p < 0.001   |
|  | REGIONOORD   | t(1.1221) = 3.891; p < 0.001   |
| Niet significante variabelen             | REGIOWEST, REGIOOOST, REGIOZUID  |                                |
| <b>Model II:</b><br><b>Begrip2010</b>    | <b>BEGRIP2010 = 6.025 – 1.101 * REGIOWEST + 0.376 * BVGD</b>   |                                |





|  |   |  |
|--|---|--|
| Verklaringskracht model                  | $R^2$ (Adjusted) = 0.034  | $F(2,489) = 9.579; p < 0.001$                                    |
| Significantie                            | BVGD<br>REGIOWEST   | $t(1,490) = 2.309; p = 0.021$<br>$t(1, 490) = -4.198; p < 0.001$ |
| Niet significante variabelen             | AANTAL INWONERS, AANTAL BEDRIJVEN, REGIONOORD, REGIOOOST, REGIOZUID   |  |
| <b>Model III:<br/>Verandering begrip</b> | <b>Niet gemeten. Aangezien het item BEGRIP niet retrospectief is be-<br/>vraagd, en er in 2010 andere ondernemers in de steekproef zaten dan<br/>in 2013, is het niet mogelijk om de verandering van BEGRIP door mid-<br/>del van een regressie op ondernemersniveau te toetsen</b> |  |

Ondernemers voelen zich dus meer betrokken bij de gemeentelijke dienstverlening in gemeenten die aan het BvGD hebben deelgenomen. Dit gold voor 2010 en voor 2013.

**Hypothese 4B wordt dus ondersteund** door de analyse.

Daarnaast zien we dat, naast een aantal regio-effecten die we hier niet verder zullen bespreken, dat betrokkenheid van de ondernemer positief gecorreleerd is met de bedrijvigheid in de gemeente, maar een negatieve relatie heeft met het aantal inwoners in de gemeente. In grote gemeenten zijn ondernemers blijkbaar minder betrokken bij de dienstverlening, maar daar staat tegenover dat meer bedrijvigheid juist wel de betrokkenheid stimuleert. Wellicht stimuleert reed aanwezige bedrijvigheid de gemeente om bedrijven actiever tegemoet te treden.

### Conclusie

Het BvGD draagt eraan bij dat de betrokkenheid van de gemeente met de ondernemer toeneemt. Blijkbaar ontstaat er door het BvGD binnen de gemeente een meer klantgerichte houding. Dit wordt ook door de ondernemer als zodanig onderkend: de betrokkenheid van de ondernemer is hoger in gemeenten die wel hebben deelgenomen aan het BvGD.



---

### 5.3.5 Toetsing hypothese 5

*Van het BvGD gaat een reputatie-effect uit waardoor gemeenten die slecht scoren qua ondernemerstevredenheid overgehaald worden hun prestaties te verbeteren: het BvGD werkt sterker bij slecht scorende gemeenten*

#### Ontwerp

Volgens deze hypothese zijn gemeenten met minder tevreden ondernemers sterker gemotiveerd om met het BvGD hun dienstverlening te verbeteren. In deze slechter scorende gemeenten zouden dus, dankzij het BvGD, meer verbetertrajecten in werking gezet moeten zijn. De analyse zou dan een sterkere verbetering van de objectieve kwaliteit van dienstverlening moeten laten zien in deze slechter scorende gemeenten. Voor de analyse worden de volgende variabelen meegenomen:

Afhankelijke variabele:

- QUALSERVVERSCHIL (verandering in de objectieve kwaliteit van dienstverlening)

Onafhankelijke variabelen:

- Gemeente is wel/niet in bezit van BvGD (dummy-variabele)
- SATISFACTIE2010: de tevredenheid van de ondernemers met de dienstverlening in de gemeente, in 2010

Controlevariabelen:

- Aantal inwoners van de gemeente (ordinaal-geschaalde variabele; kleine, middelgrote en grote gemeenten)
- Aantal in de gemeente gevestigde bedrijven (ordinaal-geschaalde variabele; lage, middelgrote en grote bedrijvigheid in de gemeente)
- Aantal ondernemers per 1000 inwoners (ratio-geschaalde variabele)
- Kalendertijd: aantal maanden dat de gemeente al een BvGD in huis heeft (ratio-geschaalde variabele)
- Geografische ligging (nominaal-geschaalde variabele: Nederland is opgesplitst in Noord-, West-, Oost- en Zuid-Nederland)

In de analyse wordt de invloed van de ondernemerstevredenheid in het verleden op de invloed van het BvGD onderzocht. Technisch gezien is er dan sprake van toetsing van een moderator effect, met SATISFACTIE2010 als moderator. Er is sprake van een moderatoreffect als in het onderstaande stelsel vergelijkingen de coëfficiënt  $b_3$  significant is<sup>1</sup>:

- *Vergelijking zonder moderator:*

$$\begin{aligned} \text{SERVQUALVERSCHIL} &= \\ &= b_0 + b_1 * \text{BVGD} + b_2 * \text{SATISFACTIE}_{2010} + \end{aligned}$$

- *Vergelijking met moderator:*

$$\text{SERVQUALVERSCHIL} = b_0 + b_1 * \text{BVGD} + b_2 * \text{SATISFACTIE}_{2010} + b_3 * \text{BVGD} * \text{SATISFACTIE}_{2010} +$$



<sup>1</sup> Baron, Reuben M, & Kenny, David A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182

## Steekproef & Respons

Voor de bepaling van QUALSERVVERSCHIL is gebruik gemaakt van de resultaten van de enquête onder gemeenten; het rapportcijfer ondernemerstevredenheid in 2010 is afkomstig uit het MKBVG-onderzoek van 2010.

## Resultaten

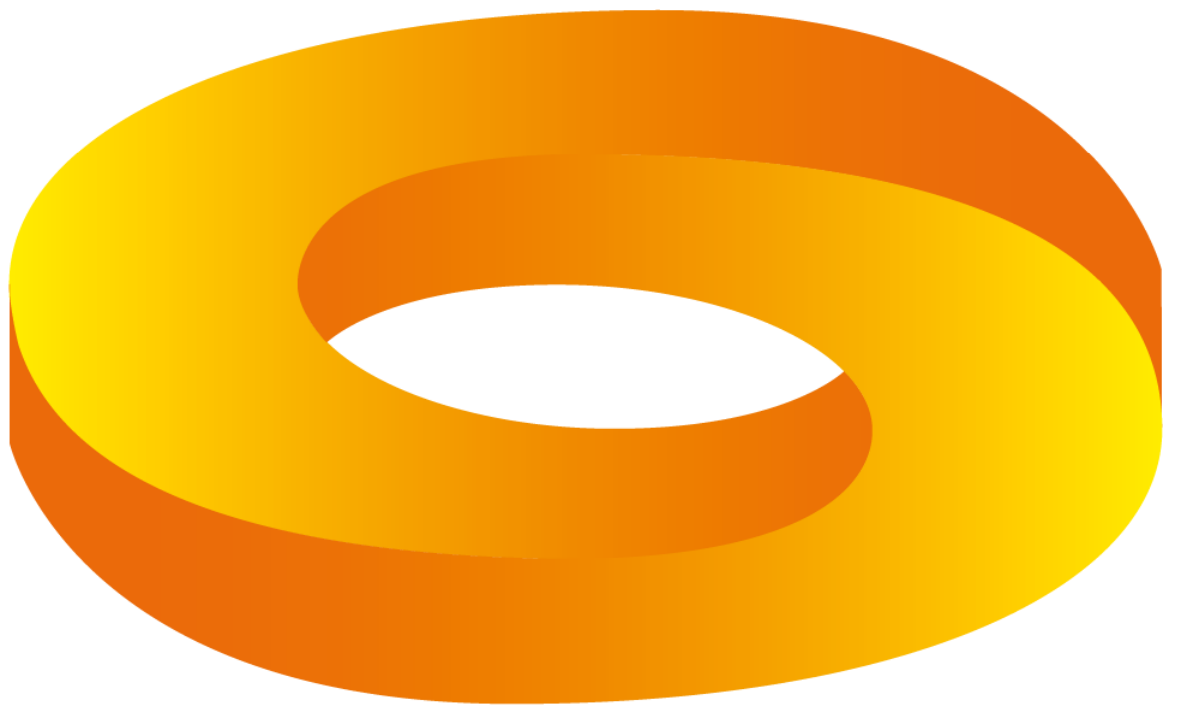
De toetsing van het (moderator) effect van de ondernemerstevredenheid leverde het volgende resultaat:

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Model I:</b><br><b>Geen moderator</b> | QUALSERVVERSCHIL = 0.724 + 0.455 * BVGD + 0.135 * SATISFACTIE <sub>2010</sub>                        |  |
| Verklaringskracht model                  | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.014  | F(2,95) = 1.702; p = 0.188   |
| Toetsing variabelen                      | BVGD<br>SATISFACTIE <sub>2010</sub>  | t(1,96) = 1.817; p = 0.072<br>t(1,96) = 0.470; p = 0.639                                 |
| Niet significante variabelen             | REGIO, AANTAL BEDRIJVEN, AANTAL INWONERS   |  |
| <b>Model II:</b><br><b>Moderator</b>     | QUALSERVVERSCHIL =<br>3.743 – 7.163 * BVGD – 0.320 * SATISFACTIE <sub>2010</sub> + 1.156 * MODERATOR |  |
| Verklaringskracht model                  | R <sup>2</sup> (Adjusted) = 0.044  | F(3,94) = 2.502; p = 0.064   |
| Toetsing variabelen                      | BVGD<br>SATISFACTIE <sub>2010</sub><br>BVGD * SATISFACTIE <sub>2010</sub> (MODERATOR)                | t(1,96) = -1.875; p = 0.064<br>t(1,96) = -0.882; p = 0.380<br>t(1,96) = 1,992; p = 0.049 |
| Niet significante variabelen             | REGIO, AANTAL BEDRIJVEN, AANTAL INWONERS   |  |

Het model met moderator heeft een grotere verklaringskracht dan het model zonder moderator. De moderatorcoëfficiënt  $b_3$  is statistisch significant. Er is inderdaad sprake van een moderator effect, maar dit effect werkt juist in de 'tegengestelde' richting:  $b_3$  is positief, wat aangeeft dat het BvGD een sterker effect heeft bij goed scorende gemeenten.

**Hypothese 5 wordt door de analyse niet ondersteund.** Het BvGD werkt sterker bij goed scorende gemeenten. Het BvGD stimuleert gemeenten die reeds goed scoren qua ondernemerstevredenheid om hun prestaties nog sterker te verbeteren. Deze conclusie sluit aan bij hetgeen reeds bij de toetsing van hypothese 2 werd geconstateerd. Het BvGD lijkt dus met name effect te hebben op die gemeenten die ook voorheen al bewust bezig waren met de dienstverlening aan de ondernemer. De controlevariabelen hebben in beide vergelijkingen overigens geen significante invloed.





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

**lexnova**   
advies en onderzoek