



Rapport

Waar staat Haarlem? Ondernemerspeiling

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/035

Datum

januari 2021

Opdrachtgever

Gemeente Haarlem

Auteurs

Melle Conradie
Jan Folkerts

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Managementsamenvatting | 4 |
| 2 | Inleiding | 8 |
| 2.1 | Aanleiding | 8 |
| 2.2 | Doel van het onderzoek | 8 |
| 2.3 | Methode en respons | 8 |
| 2.4 | Analyse en rapportage | 10 |
| 2.5 | Rapportopbouw | 10 |
| 3 | Bedrijfsomgeving | 11 |
| 3.1 | Inleiding | 11 |
| 3.2 | Waardering in het algemeen | 11 |
| 3.3 | Criminaliteit en overlast | 12 |
| 3.4 | Bereikbaarheid | 12 |
| 3.5 | Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving | 14 |
| 4 | Gemeentelijke dienstverlening | 16 |
| 4.1 | Inleiding | 16 |
| 4.2 | Waardering in het algemeen | 16 |
| 4.3 | Digitale dienstverlening | 18 |
| 4.4 | Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie | 20 |
| 4.5 | Hostmanship | 21 |
| 4.6 | Vergunningen | 21 |
| 5 | Relatie gemeente-ondernemer | 23 |
| 5.1 | Samenwerking ondernemer - gemeente | 23 |
| 5.2 | Financiële heffingen | 25 |
| 5.3 | Regeldruk | 25 |
| 6 | Ondernemingsklimaat | 28 |
| 6.1 | Inleiding | 28 |
| 6.2 | Ondernemingsklimaat | 28 |
| 6.3 | Vestigingsklimaat | 31 |
| 6.4 | Economisch beleid en toekomstige focus | 31 |
| 7 | Invloed aspecten op ondernemingsklimaat | 33 |
| 7.1 | Inleiding | 33 |
| 7.2 | Prioriteitenmatrix | 33 |
| | Bijlage: Vragenlijst | 35 |



1 Managementsamenvatting

Achtergrond

De gemeente Haarlem wil graag inzicht krijgen in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en in de waardering van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In dat kader heeft de gemeente Haarlem door I&O Research een ondernemerspeiling volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) uit laten voeren. In november 2020 ontvingen 4.846 ondernemers een uitnodiging om aan de ondernemerspeiling deel te nemen. Uiteindelijk hebben 418 ondernemers hieraan meegedaan, een respons van negen procent en voldoende volgens de standaard van VNG Realisatie. Deze groep deelnemers is representatief voor alle ondernemers die te maken kunnen hebben met gemeentelijke dienstverlening in de gemeente Haarlem. De uitkomsten van Haarlem worden vergeleken met het landelijke gemiddelde, bestaande uit 35 gemeenten die tussen begin 2018 en december 2020 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

Bedrijfsomgeving

De ondernemers in Haarlem geven alle aspecten van de bedrijfsomgeving een voldoende (Tabel 1.1). De staat van de openbare ruimte en de veiligheid krijgen beide gemiddeld een 7,2, dit ligt in lijn met de landelijke gemiddelden. De bereikbaarheid per openbaar vervoer (6,9) krijgt een hoger cijfer dan het Nederlandse gemiddelde (6,1). De bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (6,9) en de parkeermogelijkheden (6,3) scoren in Haarlem lager dan in Nederland gemiddeld. Elf procent van de ondernemers in Haarlem heeft veel last van criminaliteit en overlast, landelijk is dit zeven procent. Parkeergelegenheid en de verzorging van de openbare ruimte worden door de Haarlemse ondernemers het meest genoemd als verbeterpunten van de bedrijfsomgeving.

Tabel 1.1 – Rapportcijfers bedrijfsomgeving.

| Rapportcijfer | Haarlem | Nederland |
|--|---------|-----------|
| Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving | 7,2 | 7,1 |
| Veiligheid in de bedrijfsomgeving | 7,2 | 7,2 |
| Bereikbaarheid van de gemeente per auto | 7,0 | 7,8 |
| Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per ov | 6,9 | 6,1 |
| Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport | 6,9 | 7,3 |
| Parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie | 6,3 | 7,0 |

Gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers verwachten dat de dienstverlening op orde is. Dat betekent dat de processen en de informatievoorziening op maat moeten zijn en dat de gemeente meedenkt en flexibel omgaat met regels en procedures. De algehele dienstverlening scoort een 6,6, dat is vergelijkbaar met het Nederlandse gemiddelde (6,5) (Tabel 1.2).

In Haarlem heeft negen procent van de ondernemers een vast aanspreekpunt bij de gemeente, dat is weinig in vergelijking met Nederland (15%). Een op de vijf ondernemers (19%) heeft nog geen vast aanspreekpunt, maar zou dat wel willen.



De ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de digitale faciliteiten van de gemeente zijn daar over het algemeen tevreden over. Met een 6,7 gemiddeld scoort Haarlem hoger dan het Nederlandse gemiddelde (6,3). De helft van de ondernemers kan de gewenste zaken digitaal afhandelen en vindt de afhandeling voldoende snel. De meerderheid kan informatie op de website makkelijk vinden en ervaart dat deze actueel en correct is.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie krijgt een 6,6. Dit is hoger dan de 6,3 die Nederlandse ondernemers gemiddeld geven. Over het aanvragen van producten of diensten zijn de ondernemers iets vaker positief dan negatief, vooral over het gemak van de aanvraagprocedure. Men is minder te spreken over het gemak waarmee men de juiste persoon te pakken kan krijgen voor een specifieke vraag of probleem en ervaart eerder dat dit lastig is dan makkelijk.

De persoonlijke dienstverlening wordt goed gewaardeerd. Men is vaker tevreden dan ontevreden over de aspecten van persoonlijke dienstverlening. Vooral het inlevingsvermogen en de getoonde verantwoordelijkheid om het probleem op te lossen worden gewaardeerd. De ondernemers zijn minder vaak verrast door de dienstverlening. Dit is ook zo in de meeste andere gemeenten.

De 61 ondernemers die een vergunning hebben aangevraagd, beoordelen dit met een 5,9. Dit is in lijn met het Nederlandse gemiddelde. Ondernemers zijn iets vaker tevreden dan ontevreden over het aanvraagproces. Vooral over de eenvoud van de aanvraag is men te spreken. Net zoveel ondernemers zijn tevreden als ontevreden over de mate waarin rekening werd gehouden met de bedrijfsspecifieke situatie.

Tabel 1.2 – Rapportcijfers gemeentelijke dienstverlening.

| Rapportcijfer | Haarlem | Nederland |
|--|---------|-----------|
| Algehele dienstverlening | 6,6 | 6,5 |
| Dienstverlening via digitale faciliteiten | 6,7 | 6,3 |
| Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers | 6,6 | 6,3 |
| Afhandeling van de vergunningsaanvraag | 5,9 | 6,0 |

Relatie ondernemers en gemeente

De relatie tussen ondernemers en de gemeente krijgt een krappe voldoende (5,6) (Tabel 1.3). Op nationaal niveau is hetzelfde beeld te zien. Een derde (33%) van de ondernemers ervaart dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers. Een kwart (27%) is het daar niet mee eens. Drie op de tien ondernemers (31%) zette zich in voor (beleids)initiatieven in het afgelopen jaar. Een meerderheid (69%) wil dit in de toekomst (misschien) wel doen. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt een 6,2 van de ondernemers in Haarlem.

Tabel 1.3 – Rapportcijfers relatie-aspecten.

| Rapportcijfer | Haarlem | Nederland |
|---|---------|-----------|
| Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt | 5,6 | 5,6 |
| Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente | 6,2 | 6,0 |



Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Ruim de helft van de ondernemers in Haarlem (55%) ervaart de financiële heffingen als (heel) hoog. Dat is vergelijkbaar met het Nederlandse gemiddelde (53%). Drie procent van de ondernemers ervaart de heffingen als (heel) laag. De regeldruk in de gemeente is volgens ruim een derde (38%) van de ondernemers (heel) hoog (Nederland: 35%). De ondernemers zijn overwegend positief over de mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft: 67 procent vindt dit (vrij) goed en 33 procent matig of onvoldoende.

De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen krijgt een 5,6 van de ondernemers, dat ligt in lijn met het Nederlandse gemiddelde (Tabel 1.4). Ondernemers zien hierbij voornamelijk ruimte voor verbetering bij de regelgeving voor parkeren, de hoogte van lokale financiële heffingen en bestemmingsplannen.

Tabel 1.4 – Rapportcijfer regelgeving.

| Rapportcijfer | Haarlem | Nederland |
|---|---------|-----------|
| Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen | 5,5 | 5,5 |

Ondernemings- en vestigingsklimaat

Het ondernemers-, vestigings- en woonklimaat worden beoordeeld met respectievelijk een 6,4, een 6,5 en een 7,3 (Tabel 1.5). Deze cijfers liggen in lijn met de landelijke gemiddelden. De onderwerpen die ondernemers het meest belangrijk vinden voor de beoordeling van het ondernemingsklimaat zijn bereikbaarheid, leefbaarheid & veiligheid en samenwerking. De helft van de ondernemers (51%) waardeert de inspanning van de gemeente om het ondernemingsklimaat te verbeteren. Minder ondernemers (22%) vinden dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid.

Tabel 1.5 - Rapportcijfers ondernemingsklimaat, vestigingsklimaat en woon- en leefklimaat.

| Rapportcijfer | Haarlem | Nederland |
|----------------------|---------|-----------|
| Ondernemingsklimaat | 6,4 | 6,4 |
| Vestigingsklimaat | 6,5 | 6,4 |
| Woon- en leefklimaat | 7,3 | 7,2 |

Aanbevelingen

De ondernemers in de gemeente Haarlem waarderen de meeste uitgevraagde aspecten gemiddeld met een (ruime) voldoende. De aspecten waar de meeste winst te behalen valt, liggen in de relatiesfeer. Alleen enkele bereikbaarheidsaspecten worden lager gewaardeerd dan het landelijke gemiddelde.

Belangrijke verbeterpunten zijn de samenwerking tussen ondernemers en de gemeente en de inspanning van de gemeente voor de verbetering en versoepeling van de gemeentelijke regelgeving. Deze aspecten scoren het laagst maar hebben een bovengemiddelde invloed op de waardering voor het ondernemingsklimaat. Bij de samenwerking tussen de gemeente en de ondernemers valt op dat een op de vijf ondernemers behoefte heeft aan een vast aanspreekpunt, maar dat nog niet heeft. Ook ervoer een derde van de ondernemers dat ze onvoldoende op de hoogte werden gehouden toen ze een product of dienst aanvroegen of een vraag hadden. Een deel van de ondernemers vindt de gemeente te weinig zichtbaar.

Ook bij de communicatie vanuit de gemeente valt winst te behalen, al wordt dit aspect al wel iets hoger gewaardeerd dan samenwerking en de inspanningen om regelgeving te versoepelen. Hoewel op al deze drie thema's verbetering mogelijk is, zijn de scores in lijn met het landelijke gemiddelde.

Wij adviseren daarom de gemeente Haarlem om bij de invoering van de Omgevingswet en bij vaststelling en uitvoering van (ruimtelijk en economisch) beleid de wensen en behoeften van de ondernemers (nog) meer te betrekken in de vorm van accountmanagement. Dit vergroot het gevoel van samenwerking en het vergroot het begrip voor de gemeentelijke regelgeving. Een andere mogelijkheid is het organiseren van ondernemersavonden waarbij de gemeente in gesprek gaat met ondernemers over het gemeentelijke beleid. Ook dit kan het wederzijdse begrip vergroten en het geeft tegelijkertijd meer inzicht in hoe ondernemers de gemeentelijke dienstverlening ervaren.



2 Inleiding

2.1 Aanleiding

De gemeente Haarlem wil inzicht krijgen in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en in de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers in de gemeente. In dat kader heeft de gemeente door I&O Research een ondernemerspeiling volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) uit laten voeren. Dit rapport gaat in op de uitkomsten van de ondernemerspeiling voor de gemeente Haarlem.

2.2 Doel van het onderzoek

Het doel van de ondernemerspeiling is om – met het oog op mogelijke verbeterpunten – inzicht te krijgen in de bevindingen van de ondernemers over het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers. De uitkomsten worden vergeleken met het landelijke gemiddelde. Dit landelijke gemiddelde is berekend op basis van uitkomsten van 35 gemeenten die sinds 2018 de ondernemerspeiling van VNG Realisatie hebben laten doen¹ en waarvan de uitkomsten op waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd staan. De uitkomsten van de ondernemerspeiling Haarlem worden ook gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl.

De ondernemerspeiling bevat ook rapportcijfers over het vestigingsklimaat en het ondernemingsklimaat in de gemeente. Deze staan ook in de basisset beleidsindicatoren van VNG Realisatie (2015). Door deel te nemen aan deze Ondernemerspeiling kan de gemeente Haarlem die indicatoren ook daadwerkelijk opnemen in de Programmabegroting. In hoofdstuk 6 van deze rapportage vindt u deze rapportcijfers.

2.3 Methode en respons

De gemeente Haarlem kent – inclusief zzp'ers – ruim 16.000 ondernemers. Voor het onderzoek is een aselechte steekproef van 4.000 ondernemers aangeschreven. Conform het protocol van VNG Realisatie bestond een derde van de steekproef uit zzp'ers en twee derde uit bedrijven met meer werknemers. De vestigingen zijn geselecteerd uit het provinciaal werkgelegenheidsregister. Dit register bevat ondernemingen in alle economische sectoren, dus ook onderwijs, gezondheidszorg en overheid. Wijzigingen in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel worden verwerkt in het provinciaal werkgelegenheidsregister. Naast deze steekproef zijn ook de 846 ondernemers uit het ondernemerspanel van de gemeente Haarlem aangeschreven. Waar in dit rapport gesproken wordt over 'ondernemers' betreft het feitelijk 'vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen'.

De ondernemers kregen 12 november 2020 een brief van de gemeente met het verzoek om de digitale vragenlijst in te vullen. Na twee weken is een rappel verstuurd aan alle bedrijven en instellingen in de steekproef met uitzondering van de zzp'ers. Het ondernemerspanel is 19 november per mail uitgenodigd. Men kon de vragenlijst tot 7 december invullen.

¹ Peildatum 10 december 2020.



Respons

In de gemeente Haarlem zijn in totaal 4.846 ondernemers aangeschreven. In totaal hebben 418 van de aangeschreven ondernemers deelgenomen. Hiervan zijn 92 ondernemers (22%) afkomstig uit het ondernemerspanel van de gemeente Haarlem, 326 ondernemers (78%) namen via de uitnodigingsbrief deel. In totaal was de respons negen procent. Landelijk is de respons bij de ondernemerspeiling ongeveer tien procent. Er zijn veel ondernemers die weinig ervaring hebben met gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. Zij hebben bijvoorbeeld een bedrijf aan huis, nog nooit een vergunning aangevraagd en/of geen contact gehad met de gemeente. Over het algemeen doen deze ondernemers minder vaak mee aan dergelijke onderzoeken. De bedrijvenpopulatie in Haarlem kent in vergelijking met de landelijke bedrijvenpopulatie minder landbouw en meer commerciële dienstverlening (Tabel 2.1). Ook zijn er in Haarlem iets meer zzp'ers dan in Nederland gemiddeld. Aan het onderzoek deden naar verhouding minder ondernemers uit de industrie & bouw en de niet commerciële dienstverlening mee. Ondernemers uit handel, horeca & distributie en de commerciële dienstverlening zijn juist oververtegenwoordigd. Zzp'ers vormen een kwart van de respons, terwijl ze driekwart van de bedrijvenpopulatie in Haarlem vertegenwoordigen. Deels heeft dit te maken met de steekproefopzet waarbij voor elke zzp'er twee grotere bedrijven zijn uitgenodigd. In vergelijking met de bedrijvenpopulatie deden veel bedrijven met 2 tot 50 werknemers mee aan de peiling.

Tabel 2.1 – Verdeling bedrijfsvestigingen naar sector, grootte en locatie.

| | Nederland | Haarlem | Respondenten |
|---|-------------|-------------|--------------|
| SECTOR | | | |
| Landbouw | 4% | 0,1% | 0,3% |
| Industrie en bouw | 14% | 14% | 9% |
| Handel, horeca en distributie | 22% | 20% | 29% |
| Commerciële dienstverlening | 32% | 40% | 44% |
| Niet-commerciële dienstverlening | 27% | 27% | 17% |
| Onbekend | - | - | 1%* |
| AANTAL WERKNEMERS | | | |
| 1 of minder | 66% | 75% | 25% |
| 2-9 | 26% | 20% | 57% |
| 10-49 | 6% | 8% | 14% |
| 50-99 | 1% | 0,5% | 2% |
| 100 of meer | 1% | 0,4% | 1% |
| Onbekend | - | - | 1%* |
| LOCATIE | | | |
| In/aan huis | - | - | 24% |
| Winkelcentrum/stadscentrum | - | - | 22% |
| Bedrijventerrein/kantorenlocatie | - | - | 26% |
| Elders binnen de bebouwde kom | - | - | 18% |
| Buitengebied/buiten bebouwde kom | - | - | 2% |
| Ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever | - | - | 9% |
| HERKOMST | | | |
| Ondernemerspanel Haarlem | | | 22% |
| Uitnodigingsbrief | | | 78% |
| TOTAAL | 100% | 100% | 100% |

* Van 4 panelleden zijn de achtergrondkenmerken niet bekend.



Weging en betrouwbaarheid

Op de resultaten is een weging toegepast naar bedrijfsgrootte, conform de richtlijnen van VNG Realisatie. Wanneer absolute responsaantallen worden weergegeven, zijn deze ongewogen. De uitkomsten zijn bruikbaar en betrouwbaar door de hoeveelheid respondenten die deelnamen en zijn aangeschreven. De behaalde respons voldoet aan de minimale eisen van VNG Realisatie, namelijk een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een foutenmarge van 5%. De resultaten zijn hiermee volgens het protocol representatief voor alle ondernemers in Haarlem die, als ondernemer, te maken (kunnen) hebben met de gemeentelijke dienstverlening. Hoewel de sectorale verdeling van respondenten licht afwijkt van de populatie, blijkt uit een aanvullende analyse dat dit weinig invloed heeft op de uitkomsten.

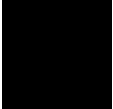
2.4 Analyse en rapportage

De waardering van meerdere aspecten wordt weergegeven in de vorm van rapportcijfers. Deze kunnen als volgt worden geïnterpreteerd: een score van een 5 of lager is 'onvoldoende' of 'matig', een 6 is als 'voldoende' te beschouwen, een 7 is 'ruim voldoende' en vanaf een 7,5 kan er worden gesproken van een 'goed' resultaat. Cijfers boven de 8 zijn zeer goed en bijna niet te verbeteren. Er wordt gesproken van een verschil in rapportcijfers met het landelijke gemiddelde bij een afwijking van minimaal 0,3.

De bedrijven van de ondernemers worden in dit rapport uitgesplitst naar locatie op basis van wat ondernemers in de vragenlijst als locatie hebben opgegeven. Vanwege de lage deelname op sommige locaties zijn in de rapportage locaties samengevoegd. Uitsplitsingen met minder dan 50 antwoorden zijn indicatief. Indien aanwezig worden de significante verschillen tussen de bedrijfslocaties in de uitkomsten benoemd.

Waar in deze rapportage ondernemers worden genoemd, worden zowel bedrijven als instellingen bedoeld. De antwoordcategorie 'weet niet' wordt – in lijn met de weergave op waarstaatjegemeente.nl – niet gepresenteerd in deze rapportage. Indien een groot deel deze antwoordcategorie invult, wordt dit in de tekst genoemd. In deze rapportage wordt een vergelijking gemaakt met de landelijke benchmark, bestaande uit 35 gemeenten die tussen begin 2018 en december 2020 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

2.5 Rapportopbouw

 In hoofdstuk 3 komt de bedrijfsomgeving aan bod, in hoofdstuk 4 de gemeentelijke dienstverlening. Hoofdstuk 5 gaat over de relatie tussen ondernemers en de gemeente en over gemeentelijke heffingen & regeldruk. Hoofdstuk 6 beschrijft het ondernemers- en vestigingsklimaat, met de onderwerpen waarop de gemeente zich volgens ondernemers met name zou moeten focussen. Hoofdstuk 7 gaat over de samenhang tussen de verschillende aspecten en maakt inzichtelijk welke onderwerpen het meeste invloed hebben op de waardering van ondernemers voor het ondernemingsklimaat. Deze zaken zouden met voorrang opgepakt moeten worden. Het rapport is gestart met een managementsamenvatting.

De visuele presentatie in de vorm van een losse factsheet maakt onderdeel uit van deze gemeentelijke rapportage. In deze factsheet zijn de belangrijkste resultaten overzichtelijk bij elkaar gezet.



3 Bedrijfsomgeving

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende onderwerpen: waardering in het algemeen, criminaliteit en overlast, bereikbaarheid en verbeterpunten in de bedrijfsomgeving. Ondernemers die hun onderneming in of aan huis hebben, hebben geen vragen gekregen over het thema bedrijfsomgeving.

3.2 Waardering in het algemeen

De staat van de openbare ruimte (bijv. onderhoud van wegen, fietspaden, stoepen en het openbare groen) en de veiligheid van de bedrijfsomgeving krijgen van de ondernemers in Haarlem beide een 7,2 (Tabel 3.1). Deze cijfers liggen in lijn met de waardering van Nederlandse ondernemers gemiddeld.

Tabel 3.1 – Rapportcijfers bedrijfsomgeving.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|------------------------------------|---------|-----------|----------|
| Staat van de openbare ruimte | 7,2 | 7,1 | 6,4-7,7 |
| Veiligheid van de bedrijfsomgeving | 7,2 | 7,2 | 6,4-7,6 |

Waardering bedrijfsomgeving naar bedrijfslocatie

De staat van de openbare ruimte wordt door ondernemers per bedrijfslocatie met een gemiddeld cijfer tussen 7,0 en 7,3 beoordeeld (Tabel 3.2). Voor de veiligheid in de bedrijfsomgeving variëren de cijfers tussen de 7,1 en 7,4. Er is geen sprake van significante verschillen.

Tabel 3.2 – Rapportcijfers (en absolute respons) bedrijfsomgeving uitgesplitst naar locatie.**

| | Winkelcentrum /stads-centrum | Bedrijventerrein/ kantorenlocatie | Elders bebouwde kom | Buitengebied of ambulantly/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever |
|------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|---------------------|--|
| Staat van de openbare ruimte | 7,3 (89) | 7,0 (107) | 7,3 (69) | 7,1* (34) |
| Veiligheid van de bedrijfsomgeving | 7,2 (89) | 7,1 (107) | 7,2 (70) | 7,4* (35) |

* Indicatieve uitkomsten.

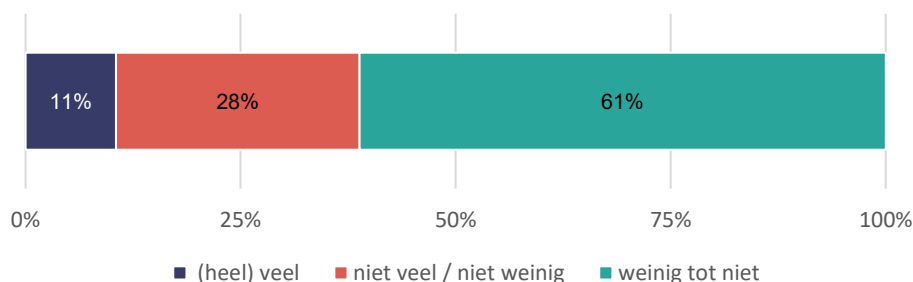
** Voorbeeld: 107 ondernemers op bedrijventerreinen en kantorenlocaties hebben een cijfer gegeven voor de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving. Gemiddeld geven zij een 7,0.



3.3 Criminaliteit en overlast

Ruim een op de tien ondernemers (11%) in Haarlem heeft veel last van criminaliteit en overlast in de bedrijfsomgeving (Figuur 3.1). In Nederland gemiddeld is dit zeven procent. Zes op de tien Haarlemse ondernemers (61%) ervaren vrijwel geen overlast. De resterende 28 procent vindt de overlast niet veel en niet weinig.

Figuur 3.1 – Mate van criminaliteit en overlast.



3.4 Bereikbaarheid

De ondernemers hebben vier aspecten van de bereikbaarheid in Haarlem een rapportcijfer gegeven (Tabel 3.3). De bereikbaarheid per auto (rapportcijfer 7,0), per ov (6,9) en voor bevoorrading en transport worden alle drie vergelijkbaar gewaardeerd. De waardering voor de bereikbaarheid per auto en de bereikbaarheid voor bevoorrading zijn lager dan de landelijke gemiddelden (respectievelijk 7,8 en 7,3). De bereikbaarheid per ov scoort in Haarlem juist beter dan in Nederland gemiddeld (6,1). De Haarlemse ondernemers waarderen de parkeermogelijkheden met een 6,3, dit is lager dan het landelijke gemiddelde (7,0).

Tabel 3.3 – Rapportcijfers bereikbaarheid.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|---|---------|-----------|----------|
| Bereikbaar van de gemeente, per auto | 7,0 | 7,8 | 5,1-8,5 |
| Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, per ov | 6,9 | 6,1 | 4,6-7,5 |
| Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, voor bevoorrading en transport | 6,9 | 7,3 | 6,5-7,9 |
| Parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving | 6,3 | 7,0 | 5,9-7,8 |

Waardering bereikbaarheid per bedrijfslocatie

De bereikbaarheid wordt over het algemeen lager gewaardeerd door ondernemers gevestigd in winkelcentra en het stadscentrum (Tabel 3.4). Zij beoordelen de bereikbaarheid per auto, de bereikbaarheid voor transport en de parkeermogelijkheden significant lager dan andere ondernemers. De bereikbaarheid per auto (5,4) en de parkeermogelijkheden (5,3) krijgen een onvoldoende van ondernemers in winkelcentra en het stadscentrum. Ondernemers gevestigd op bedrijventerreinen en kantorenlocaties geven gemiddeld significant lagere cijfers voor de bereikbaarheid per ov (5,9).

Tabel 3.4 – Rapportcijfers (en absolute respons) bedrijfsomgeving uitgesplitst naar locatie.**

| | Winkelcentrum /stads- centrum | Bedrijventerrein/ kantorenlocatie | Elders bebouwde kom | Buitengebied of ambulant/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|---|
| Bereikbaar van de gemeente, per auto | 5,4 (88) | 7,8 (109) | 7,8 (72) | 7,3 (39)* |
| Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, per ov | 7,4 (90) | 5,9 (101) | 7,5 (72) | 7,1 (36)* |
| Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, voor bevoorrading en transport | 6,1 (88) | 7,5 (103) | 7,0 (68) | 6,9 (32)* |
| Parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving | 5,3 (90) | 6,9 (107) | 6,7 (73) | 6,6 (40)* |

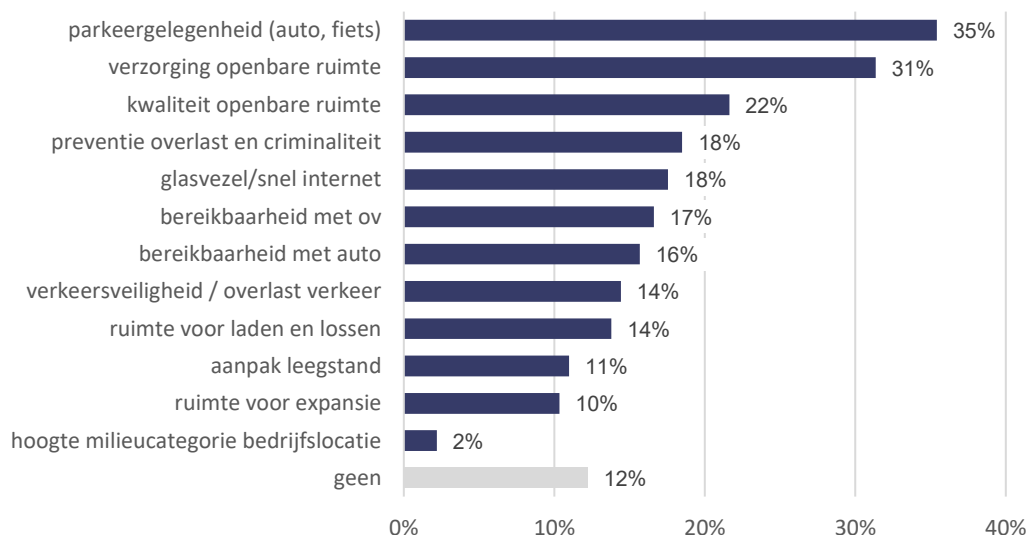
* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 39 ondernemers die ambulant of in het buitengebied werken hebben een cijfer gegeven voor de bereikbaarheid per auto. Gemiddeld geven zij een 7,3.

3.5 Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving

De ondernemers in Haarlem konden drie verbeterpunten voor de bedrijfsomgeving aandragen. Ruim een derde (35%) ziet verbetermogelijkheden voor de parkeergelegenheid (Figuur 3.2). Drie op de tien (31%) noemen de verzorging van de openbare ruimte en ruim een op de vijf (22%) ziet ruimte voor verbetering in de kwaliteit van de openbare ruimte. Twaalf procent ziet geen enkel verbeterpunt in de directe bedrijfsomgeving.

Figuur 3.2 – Verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving (maximaal 3).



12%

van de ondernemers ziet geen verbeterpunten in de directe bedrijfsomgeving.

Ervaringen van ondernemers

Na afloop van de vragen over de bedrijfsomgeving, gaven 76 ondernemers een toelichting op hun ervaringen met de bedrijfsomgeving. Een aantal reacties is positief, maar in de meeste reacties worden verbeterpunten genoemd. Deze komen vooral overeen met de meest genoemde verbeterpunten uit Figuur 3.2. De meest genoemde verbeterpunten en enkele interessante toelichtingen zijn op de volgende pagina weergegeven. In tegenstelling tot de kwantitatieve uitkomsten in de tabellen en figuren, zijn dit meningen van individuele ondernemers.

Parkeergelegenheid

“Gratis parkeergelegenheid voor de medewerkers. Medewerkers met de auto kunnen de auto nergens in de buurt gratis parkeren. Kosten zijn vrij hoog voor een abonnement als je geen inwoner van Haarlem bent..”

“Overall staan fietsen en dat ziet er armoedig uit. Parkeergarage is te duur.”

“Onvoldoende ruimte voor fietsparkeren en voor laden/lossen. Een smalle straat met aan 2 kanten parkeren waardoor busjes of grotere auto's snel schade rijden aan geparkeerde auto's. 1 zijde parkeren zou veel oplossen. Ook moeten parkeervakken worden opgelost om meer ruimte te bieden aan fietsparkeren, en rekken of nietjes voor het vastzetten van fietsen zodat deze ook s nachts veilig staan.”

Verzorging en kwaliteit openbare ruimte

“Losse tegels, onkruid en zwerfvuil kan echt niet voor een representatief bedrijventerrein als de Waarderpolder.”

“Bomen in de straat zouden onze straat een vriendelijker aanzien geven met meer samenhang tussen de diverse bedrijfspanden. Nu heeft onze straat geen enkele boom.”

“Inrichting stationsplein wordt gelukkig aan gewerkt, bewegwijzering parkeergarage niet afdoende, overdreven regelgeving voor reclame uiting gevel en stoepbord mogelijkheden. Verder vaak last van graffiti.”

“Aanpak leegstand en verzorging openbare ruimte aanpak zwerfvuil.”

Overlast en criminaliteit

“Mijn grootste opdrachtgever zit in een pand waar regelmatig wordt ingebroken/vandalisme wordt gepleegd. Daar staan geen eigendommen van mij, ik heb geen schade maar het voelt niet veilig.”

“Er zijn overduidelijk criminele activiteiten waarneembaar in de straat. Ongeloof dat hier niet (zichtbaar) opgetreden wordt door de overheid.”

“Wij hebben veel last van hangjongeren en dealers vanwege de afgelegen plek zonder bewoning na kantoortijd.”



4 Gemeentelijke dienstverlening

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt verschillende waarderingsaspecten van de gemeentelijke dienstverlening. Er wordt ingegaan op de wijze van dienstverlening, de reden en de beoordeling van ondernemers over het contact met de gemeente, de digitale dienstverlening en de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie.

4.2 Waardering in het algemeen

Gemiddeld geven ondernemers in Haarlem een 6,6 voor de algehele dienstverlening van de gemeente (Tabel 4.1). Dat is ligt in lijn met de 6,5 die Nederlandse ondernemers gemiddeld voor de gemeentelijke dienstverlening geven.

Tabel 4.1 – Rapportcijfer algehele dienstverlening van de gemeente.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|--|---------|-----------|----------|
| Algehele dienstverlening van de gemeente | 6,6 | 6,5 | 5,7-7,1 |

Per bedrijfslocatie varieert de gemiddelde waardering voor de algehele dienstverlening tussen de 6,3 en 6,8 (Tabel 4.2). Er is echter geen sprake van significante verschillen.

Tabel 4.2 – Rapportcijfers (en absolute respons) algehele dienstverlening uitgesplitst naar locatie.**

| | In/aan huis | Winkelcentrum /stads-centrum | Bedrijventerrein/ kantorenlocatie | Elders bebouwde kom | Buitengebied of ambulantly/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever |
|--|-------------|------------------------------|-----------------------------------|---------------------|--|
| Algehele dienstverlening van de gemeente | 6,3 (52) | 6,5 (81) | 6,6 (88) | 6,8 (58) | 6,7* (30) |

* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 52 ondernemers die vanuit huis werken hebben een cijfer gegeven voor de algehele dienstverlening. Gemiddeld geven zij een 6,3.

Zes op tien ondernemers hebben geen vast aanspreekpunt en ook geen behoefte daaraan

In Haarlem heeft negen procent van de ondernemers een vast aanspreekpunt bij de gemeente (Nederland: 15%). Een op de vijf ondernemers (19%) heeft nog geen vast aanspreekpunt maar zou dit wel graag willen. De helft (48%) heeft geen aanspreekpunt en heeft daar ook geen behoefte aan. Overigens weet 24 procent van de ondernemers niet zeker of ze een vast aanspreekpunt bij de gemeente hebben.



19%

van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt bij de gemeente, maar heeft hier wel behoefte aan.

Vragen of problemen meest voorkomende contactredenen

Vier op de tien ondernemers (38%) hadden in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met gemeente. Een op de vijf ondernemers (21%) legde een vraag of probleem voor aan de gemeente (Figuur 4.1). Bijna net zoveel ondernemers (19%) deden een melding over de openbare ruimte.

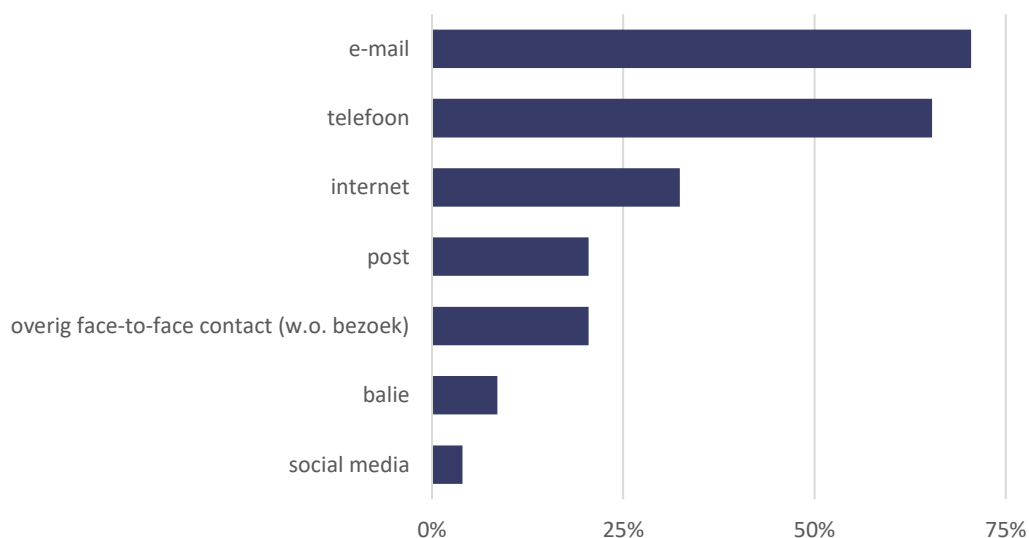
Figuur 4.1 – Aandeel van ondernemers dat met een bepaalde reden contact met de gemeente had in de afgelopen 12 maanden (meerdere antwoorden mogelijk).



Vooraf contact via mail en telefoon

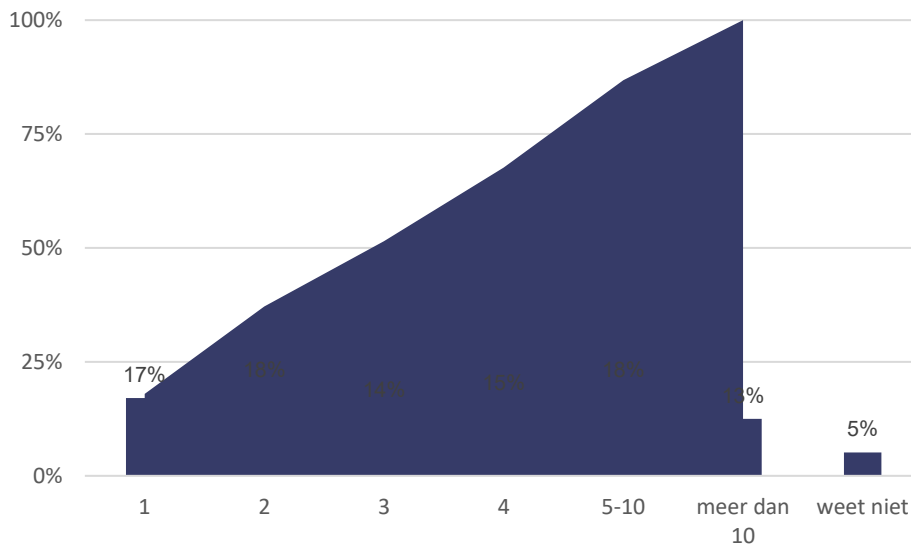
Het contact tussen ondernemers en gemeente verliep voor 70 procent van de ondernemers (onder meer) via e-mail (Figuur 4.2). Twee derde van de ondernemers (65%) had (daarnaast) ook telefonisch contact. Voor een derde (32%) verliep de communicatie via internet. Ondernemers maken niet vaak gebruik van social media bij het contact met gemeente (4%).

Figuur 4.2 – Wijze van contact in de afgelopen 12 maanden (meerdere antwoorden mogelijk).



De helft van de ondernemers die contact hadden met de gemeente (51%), had drie of minder contactmomenten (Figuur 4.3). Een derde (34%) had vijf keer of vaker contact.

Figuur 4.3 – Aantal keer dat men in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente.



4.3 Digitale dienstverlening

De 176 ondernemers die gebruikmaakten van de digitale dienstverlening van de gemeente Haarlem geven hier een 6,7 voor (Tabel 4.3). Dat is hoger dan het landelijke gemiddelde rapportcijfer (6,3).

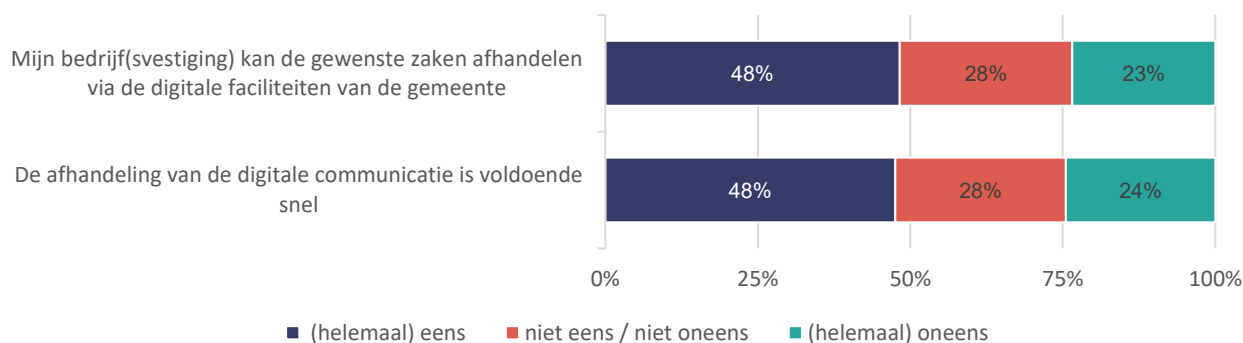
Tabel 4.3 – Rapportcijfer digitale dienstverlening.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|---|---------|-----------|----------|
| Dienstverlening via digitale faciliteiten | 6,7 | 6,3 | 5,5-7,5 |

Helpt ondernemers kan zaken online afhandelen

De helft van de ondernemers die gebruikmaakten van de digitale faciliteiten van de gemeente Haarlem (48%) kon de gewenste zaken digitaal afhandelen (Figuur 4.4). Een kwart (23%) lukte dat juist niet. Ook de helft (48%) is te spreken over de snelheid van de digitale communicatie. Aan de andere kant ervaarde 24 procent de afhandeling van digitale communicatie als onvoldoende snel.

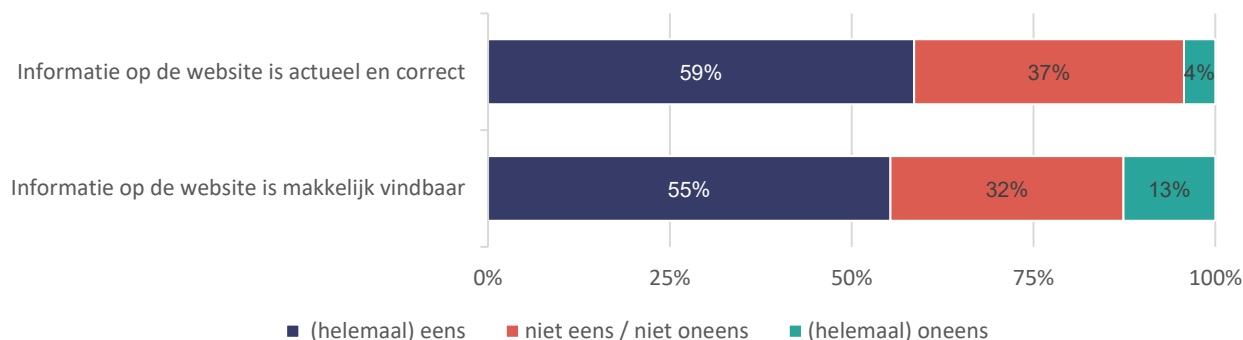
Figuur 4.4 – Stellingen digitale faciliteiten.



Meerderheid ondernemers positief over gemeentelijke website

Zes op de tien (59%) ondernemers ervoert dat de informatie op de website actueel en correct is (Figuur 4.5). Ruim de helft (55%) vindt de informatie op de website van de gemeente Haarlem makkelijk te vinden. Een minderheid (13%) vindt het lastig om informatie op de website te vinden. Ook is vier procent van de ondernemers niet te spreken over de actualiteit en betrouwbaarheid van informatie op de website. Overigens heeft 26 procent geen mening over de vindbaarheid van informatie. Over de juistheid van de informatie heeft 35 procent geen duidelijke mening. Deze groepen zijn in Figuur 4.5 buiten beschouwing gelaten.

Figuur 4.5 – Stellingen over gemeentelijke website.



4.4 Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

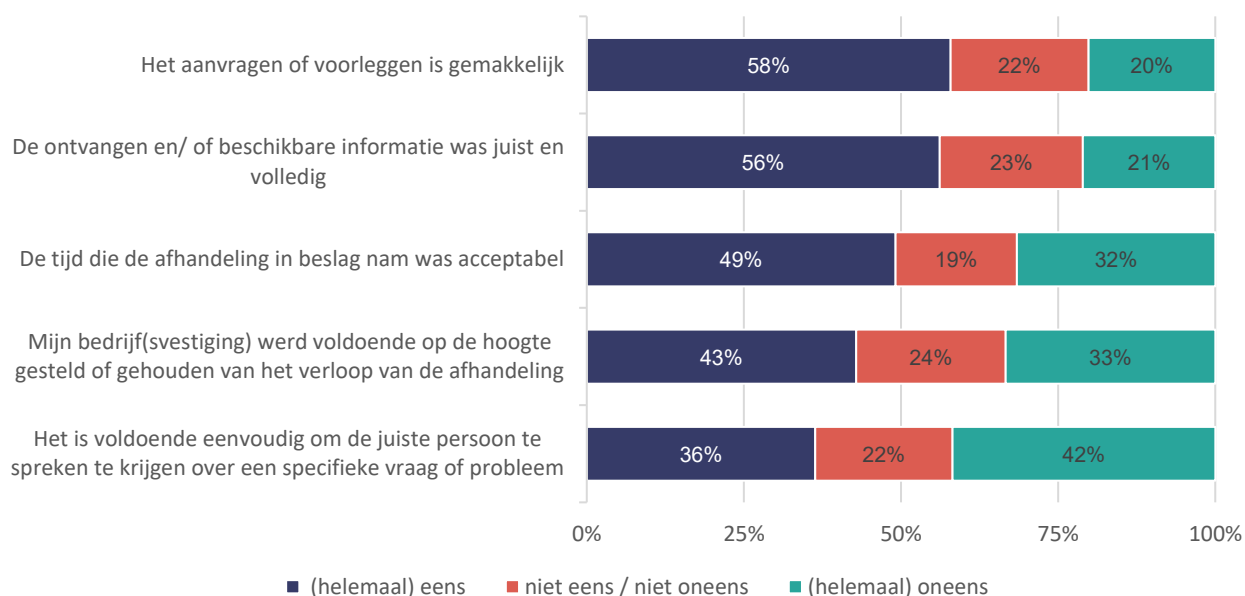
De Haarlemse ondernemers geven gemiddeld een 6,6 voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers (Tabel 4.4). Dit is hoger dan het Nederlands gemiddelde (6,3).

Tabel 4.4 – Rapportcijfer professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|--|---------|-----------|----------|
| Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers | 6,6 | 6,3 | 5,6-7,1 |

Figuur 4.6 toont de mening van ondernemers over een vijftal stellingen over de professionaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Ruim de helft van de ondernemers (58%) vindt het aanvragen van producten of diensten bij de gemeente gemakkelijk. Ook is de helft tevreden over de juistheid en volledigheid van de ontvangen informatie (56%) en de tijd die de afhandeling in beslag nam (49%). Men is minder tevreden over de mate waarin men op de hoogte gehouden werd: 43 procent vindt dit voldoende, maar 33 procent vindt dit niet. Ook over het gemak waarmee de juiste persoon te pakken te krijgen was, is men per saldo ontevreden. Een derde (36%) vond dit voldoende eenvoudig, terwijl 42 procent dit niet als eenvoudig ervoer.

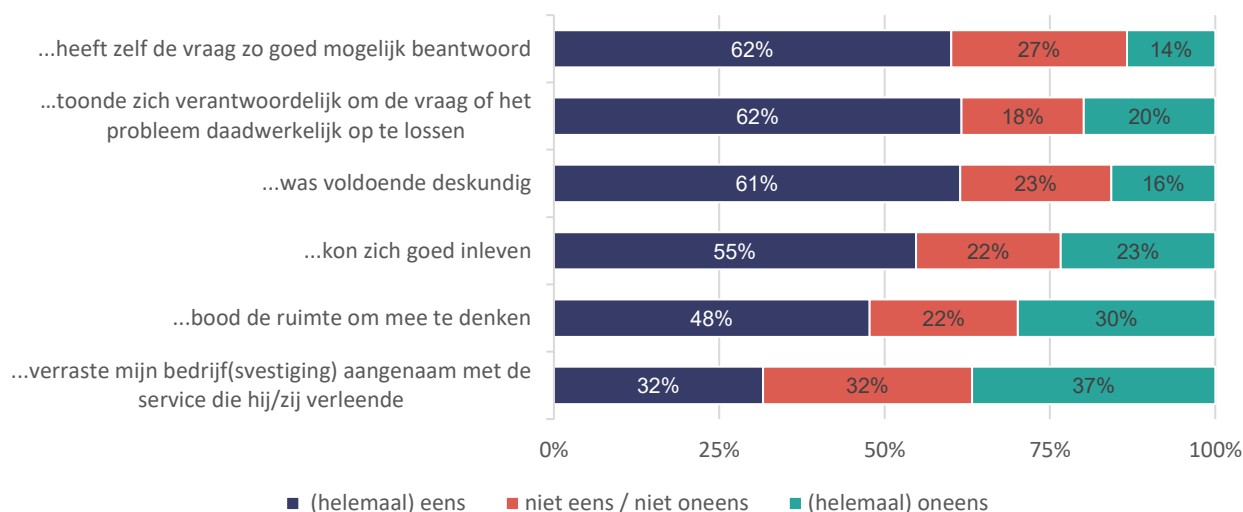
Figuur 4.6 – Stellingen: aanvragen van product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem.



4.5 Hostmanship

De ondernemers in Haarlem die contact hadden met de gemeente zijn over het algemeen goed te spreken over de persoonlijke dienstverlening. Zes op de tien ondernemers ervoeren dat de medewerker de vraag zelf zo goed mogelijk probeerde te beantwoorden (62%), zich verantwoordelijk toonde om de vraag te beantwoorden of het probleem op te lossen (62%) en deskundig was (61%) (Figuur 4.7). Daarnaast is de helft tevreden over het getoonde inlevingsvermogen (55%) en de geboden ruimte om mee te denken (48%). Met al deze stellingen is 14 procent tot 30 procent van de ondernemers het oneens. De mate waarin ondernemers verrast zijn door de dienstverlening verschilt: 37 procent was niet aangenaam verrast door de service van de medewerker en 32 procent was dit wel.

Figuur 4.7 – Stellingen over hostmanship. De medewerker...



4.6 Vergunningen

In totaal hebben 61 ondernemers in de gemeente Haarlem die aan het onderzoek meededen een vergunning aangevraagd. Het gaat hierbij vooral om omgevingsvergunningen en parkeervergunningen. Gemiddeld geven ondernemers die een vergunning aanvroegen een 5,9 voor de afhandeling (Tabel 4.5). Dit is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde (6,0).

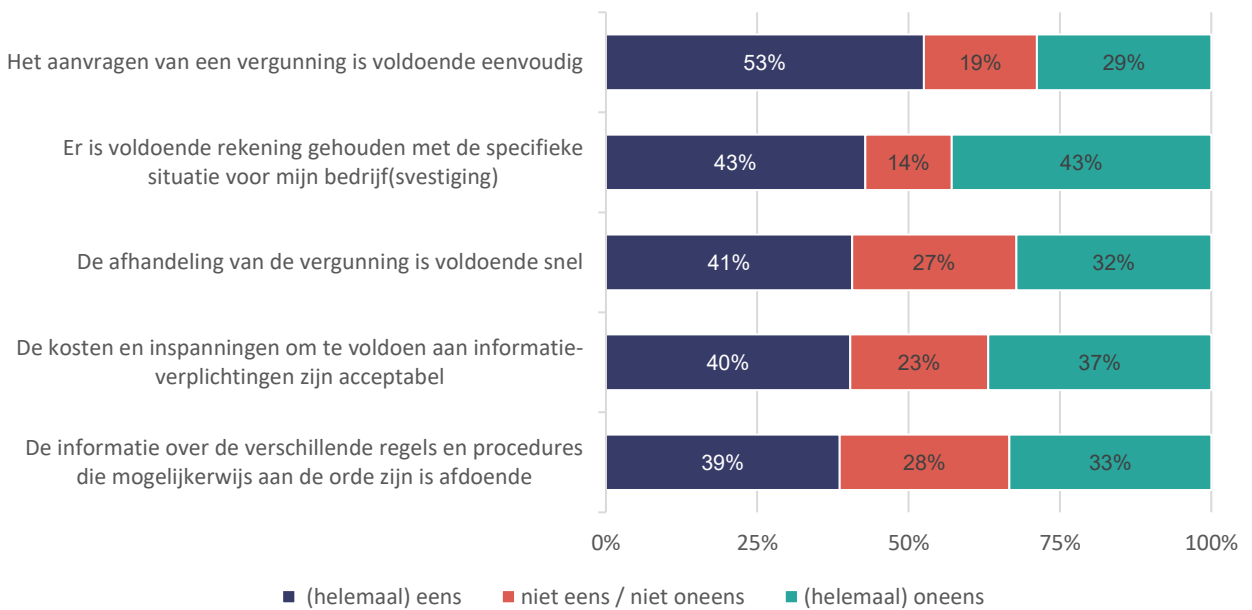
Tabel 4.5 – Rapportcijfer* vergunningaanvraag.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|--|---------|-----------|----------|
| Afhandeling van de vergunningsaanvraag | 5,9 | 6,0 | 4,4-7,3 |

Verdeeldheid over proces van vergunningaanvraag

De ondernemers die een vergunning aanvroegen kregen een vijftal stellingen voorgelegd. Over de eenvoud van de aanvraag is de meerderheid (58%) tevreden (Figuur 4.8). Vier op de tien (43%) van de ondernemers vinden dat er voldoende rekening is gehouden met de bedrijfsspecifieke situatie, maar even veel ondernemers (43%) vonden dit onvoldoende. Vier op de tien ondernemers waren tevreden over de afhandelingssnelheid (41%), de vereiste kosten en inspanningen (40%) en de beschikbare informatie over de regels en procedures (39%). Daarentegen zijn bijna net zoveel ondernemers (32% tot 37% per aspect) ontevreden over deze onderdelen van de vergunningaanvraag.

Figuur 4.8 – Stellingen: aanvragen van een vergunning.



5 Relatie gemeente-ondernemer

5.1 Samenwerking ondernemer-gemeente

Ondernemers in Haarlem waarderen de samenwerking en de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft met een 5,6 (Tabel 5.1). Dit is hetzelfde als het landelijke gemiddelde.

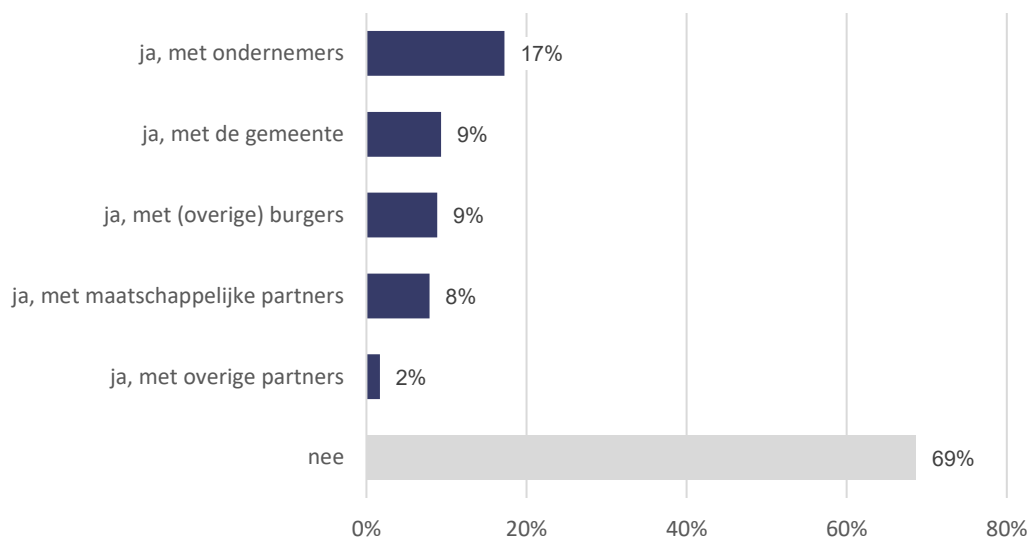
Tabel 5.1 – Rapportcijfer wijze van betrekken van- en samenwerking met ondernemers.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|---|---------|-----------|----------|
| Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt | 5,6 | 5,6 | 4,6-6,5 |

Meeste inzet (beleids)initiatieven samen met andere ondernemers

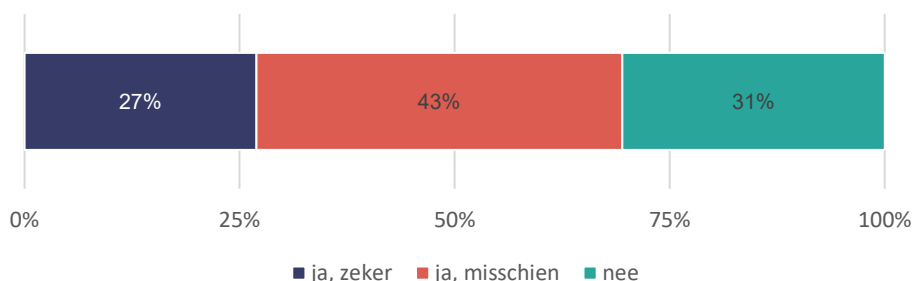
Drie op de tien ondernemers (31%) heeft zich in het afgelopen jaar actief ingezet voor (beleids)initiatieven (Figuur 5.1). Zeventien procent doet dit met andere ondernemers en negen procent doet dit met gemeente of burgers.

Figuur 5.1 – Actieve inzet voor (beleids)initiatieven (afgelopen jaar) (meerdere antwoorden mogelijk).



Zeven op de tien ondernemers (69%) zijn (misschien) bereid om zich in de toekomst in te zetten voor (beleids)initiatieven (Figuur 5.2). De overige 31 procent wil dit niet. Overigens heeft 28 procent van de ondernemers hier geen duidelijke mening over; zij zijn buiten beschouwing gelaten.

Figuur 5.2 – Bereidheid inzet voor (beleids)initiatieven.



Opstelling van de gemeente

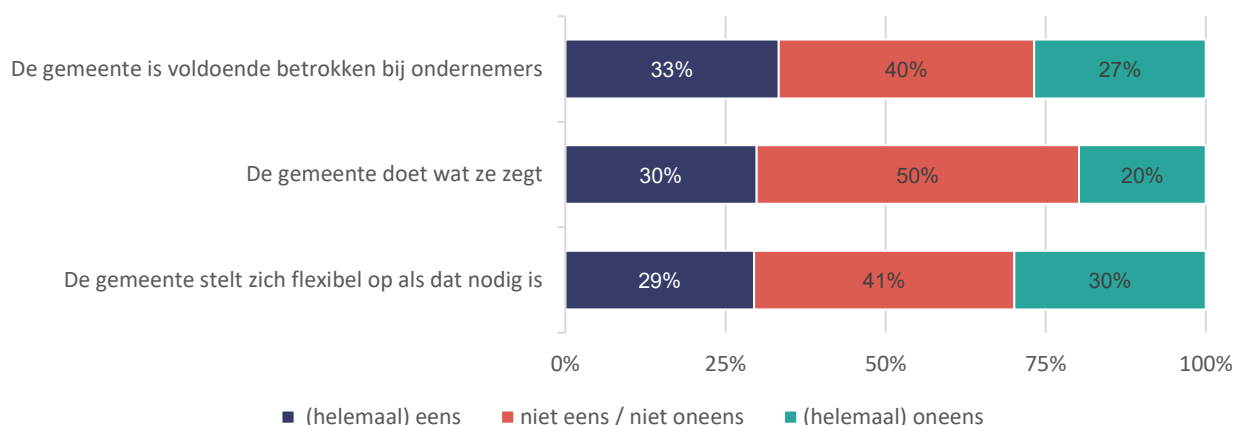
De ondernemers in Haarlem beoordelen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een 6,2 (Tabel 5.2). Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde.

Tabel 5.2 – Rapportcijfer communicatie en voorlichting.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|---|---------|-----------|----------|
| Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente | 6,2 | 6,0 | 5,2-6,5 |

De meningen over de opstelling van de gemeente zijn verdeeld. Een derde (33%) vindt dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers, maar een kwart (27%) is het daar niet mee eens (Figuur 5.3). Drie op de tien ondernemers (30%) vinden dat de gemeente doet wat ze zegt. Een op de vijf ondernemers (20%) ervaart dit niet. Drie op de tien ondernemers (29%) vindt dat de gemeente zich flexibel genoeg opstelt als dat nodig is, maar net zoveel ondernemers (30%) ervaren dit niet.

Figuur 5.3 – Stellingen over de opstelling van de gemeente.

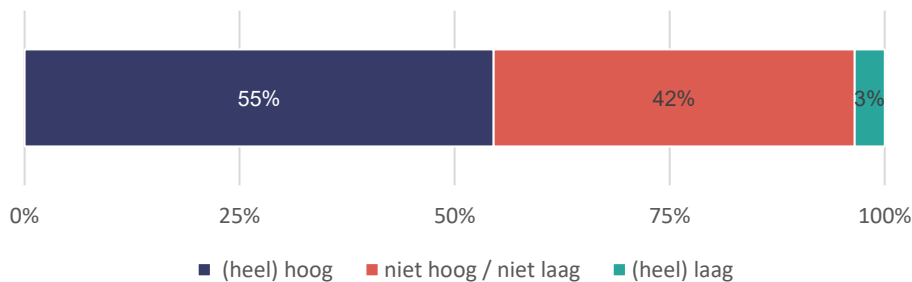


Ruim 60 ondernemers hebben een toelichting gegeven bij hun antwoorden over de opstelling van de gemeente. Een aantal ondernemers geeft aan bijna geen contact met de gemeente te hebben. Dit zijn veelal zzp'ers of bedrijven die wel in Haarlem gevestigd zijn, maar op een andere plaats hun werkgebied hebben. Van de andere ondernemers is een aantal positief over de dienstverlening, maar een aantal anderen hebben negatieve ervaringen. De situaties en problemen die geschetst worden zijn divers van aard, maar een aantal aspecten wordt vaker genoemd. Men heeft onder meer de ervaring dat de gemeente weinig initiatief neemt in het contact met ondernemers. Een aantal ondernemers vindt de gemeente daardoor te weinig zichtbaar. Verder noemt men dat er meer aandacht moet zijn voor lokale ondernemers en dat men niet altijd ziet hoe speerpunten uit visies vertaald worden in beleid.

5.2 Financiële heffingen

Ruim de helft van de ondernemers (55%) ervaart de financiële heffingen (gemeentelijke heffingen) als hoog (Figuur 5.4). Vier op de tien (42%) Haarlemse ondernemers vinden de heffingen niet hoog en ook niet laag. Drie procent vindt de financiële heffingen laag.

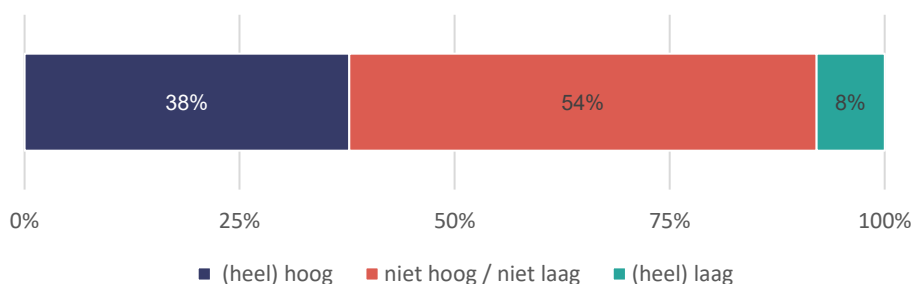
Figuur 5.4 – Ervaren hoogte van financiële heffingen.



5.3 Regeldruk

Regeldruk bestaat uit alle vormen van geregel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden. Ruim een derde (38%) van de ondernemers vindt de regeldruk in Haarlem hoog (Figuur 5.5) De meerderheid (54%) staat hier neutraal tegenover en acht procent vindt de regeldruk laag.

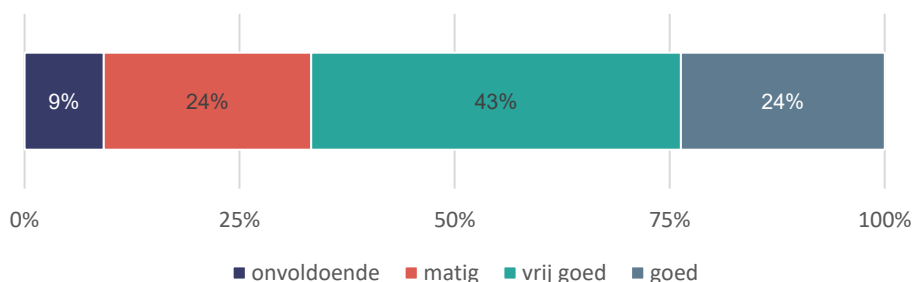
Figuur 5.5 – Ervaren regeldruk in de gemeente.



Handhaving van gemeentelijke regels

Figuur 5.6 geeft weer in hoeverre de gemeente – in het algemeen – gemeentelijke regels handhaaft volgens de ondernemers. De helft (53%) van de ondernemers heeft hierover een mening. De meningen hierover zijn overwegend positief: 67 procent vindt dat de gemeente de regels (vrij) goed handhaaft. In Nederland gemiddeld is dit 63 procent. Een derde van de ondernemers in Haarlem (33%) vindt de handhaving van regels onvoldoende of matig.

Figuur 5.6 – Oordeel over de mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft.



Eenvoudige en soepele regelgeving

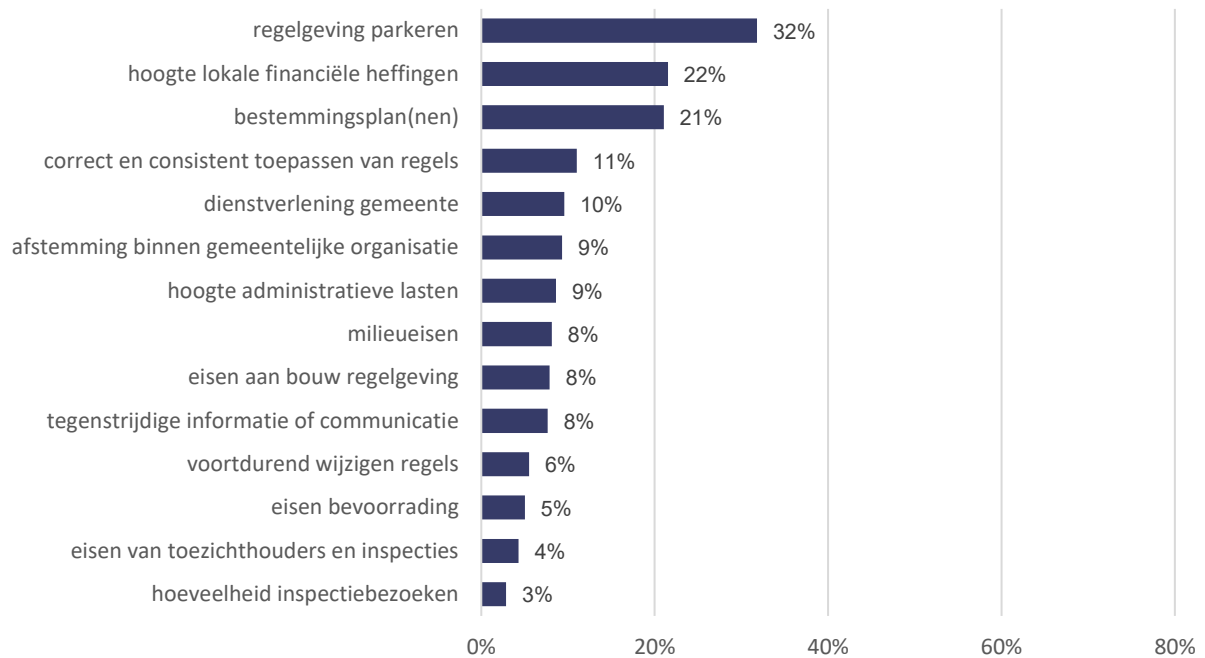
De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen krijgt van de ondernemers in Haarlem een 5,5 (Tabel 5.3). Dit is hetzelfde cijfer als het Nederlandse gemiddelde.

Tabel 5.3 – Rapportcijfer inspanning van de gemeente om regelgeving te versoepelen.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|---|---------|-----------|----------|
| Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen | 5,5 | 5,5 | 5,0-6,3 |

De ondernemers is gevraagd op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ze ruimte voor verbetering zien (Figuur 5.7). De regelgeving voor parkeren wordt het vaakst genoemd (32%). Verder vindt 22 procent dat de hoogte van lokale financiële heffingen verbeterd kan worden en noemt 21 procent bestemmingsplannen als verbeterpunt.

Figuur 5.7 - Aspecten met ruimte voor verbetering (maximaal drie).



6 Ondernemingsklimaat

6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats. Dit hoofdstuk is een samenvattend hoofdstuk waarin een algemeen oordeel over het ondernemingsklimaat wordt gegeven en wordt onderbouwd aan de hand van opmerkingen van ondernemers in Haarlem.

6.2 Ondernemingsklimaat

Het ondernemingsklimaat wordt in de aan ondernemers voorgelegde vraagstelling omschreven als 'de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat u als ondernemer heeft ten aanzien van uw gemeente'. Ondernemers in Haarlem geven gemiddeld een 6,4 voor het ondernemingsklimaat (Tabel 6.1). Het Nederlands gemiddelde is ook een 6,4.

Tabel 6.1 – Rapportcijfer inspanning van de gemeente om regelgeving te versoepelen.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|---------------------|---------|-----------|----------|
| Ondernemingsklimaat | 6,4 | 6,4 | 5,6-6,9 |

De gemiddelde waardering voor het ondernemingsklimaat varieert tussen de 6,0 en 6,7 per bedrijfslocatie (Tabel 6.2). Ondernemers die op een bedrijventerrein of kantorenlocatie werken, waarderen het ondernemingsklimaat significant hoger dan ondernemers die aan huis gevestigd zijn.

Tabel 6.2 – Rapportcijfers (en absolute respons) algehele dienstverlening uitgesplitst naar locatie.**

| | In/aan huis | Winkelcentrum /stads-centrum | Bedrijventerrein/ kantorenlocatie | Elders bebouwde kom | Buitengebied of ambulante/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever |
|---------------------|-------------|------------------------------|-----------------------------------|---------------------|---|
| Ondernemingsklimaat | 6,0 (58) | 6,4 (78) | 6,7 (88) | 6,5 (55) | 6,3* (27) |

* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 78 die in een winkelcentrum of het stadscentrum gevestigd zijn hebben een cijfer gegeven voor ondernemingsklimaat. Gemiddeld geven zij een 6,4.



Bereikbaarheid weegt zwaar mee in waardering ondernemingsklimaat

Ondernemers konden drie aspecten aangeven die het zwaarst meewegen in hun waardering voor het ondernemingsklimaat. Bereikbaarheid inclusief parkeren wordt het vaakst genoemd (43%) (Figuur 6.1). Een op de drie ondernemers (35%) vindt leefbaarheid & veiligheid belangrijk bij de waardering voor het ondernemingsklimaat en 30 procent noemt samenwerking en inzet voor ondernemers. In de eerdere paragrafen bleek dat ondernemers in Haarlem gemiddeld goed te spreken zijn over de bereikbaarheid, maar dat dit voornamelijk in winkelcentra en het stadscentrum minder gewaardeerd wordt. (paragraaf 3.4). De waardering voor de parkeermogelijkheden scoort in Haarlem onder het landelijke gemiddelde. De waardering voor de veiligheid komt overeen met het Nederlandse gemiddelde, maar ondernemers in Haarlem hebben wel vaker dan gemiddeld te maken met criminaliteit en overlast (paragraaf 3.2). De samenwerking tussen ondernemers en de gemeente is een van de lager gewaardeerde aspecten (paragraaf 5.1). Overigens ligt dit wel in lijn met het Nederlandse gemiddelde.

Figuur 6.1 – Aspecten van het ondernemingsklimaat die het zwaarst meetellen (maximaal 3).



In Tabel 6.3 zijn de drie belangrijkste aspecten uitgesplitst naar bedrijfslocatie. Bereikbaarheid, leefbaarheid & veiligheid en samenwerking staan op de meeste bedrijfslocaties in de top drie. Voor ondernemers die vanuit huis werken en is dienstverlening een belangrijk onderwerp. Ook bij ondernemers die in het buitengebied gevestigd zijn of ambulante werken staat dienstverlening in de top drie.

Tabel 6.3 – Aspecten van het ondernemersklimaat die het zwaarst meetellen, uitgesplitst naar locatie (maximaal 3).

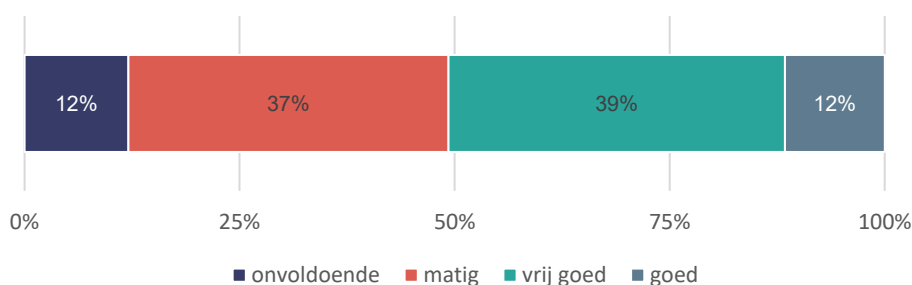
| | In/aan huis | Winkelcentrum /stads-centrum | Bedrijventerrein/ kantorenlocatie | Elders bebouwde kom* | Buitengebied of ambulante/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|--|---------------------------------------|---|
| Meest belangrijke aspect | leefbaarheid en veiligheid (35%) | bereikbaarheid (incl. parkeren) (49%) | bereikbaarheid (incl. parkeren) (49%) | bereikbaarheid (incl. parkeren) (50%) | samenwerking/ inzet voor ondernemers (33%) |
| Tweede aspect | bereikbaarheid (incl. parkeren) (30%) | leefbaarheid en veiligheid (38%) | leefbaarheid en veiligheid (43%) | leefbaarheid en veiligheid (28%) | dienstverlening (30%) |
| Derde aspect | dienstverlening (29%) | samenwerking/ inzet voor ondernemers (34%) | samenwerking/ inzet voor ondernemers (32%) | dienstverlening (26%) | bereikbaarheid (incl. parkeren) (30%) |

* Indicatieve uitkomsten.

Ondernemers verdeeld over inspanning gemeente voor ondernemingsklimaat

De helft van de ondernemers in Haarlem (51%) vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat (Figuur 6.2). Een op de drie (37%) vindt de inspanning van de gemeente juist matig en twaalf procent geeft hier een onvoldoende voor. Overigens heeft 53 procent van de ondernemers geen mening over de mate waarin de gemeente zich inspant voor het ondernemingsklimaat. Deze groep is hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6.2 – Oordeel over de mate waarin de gemeente zich inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren.



6.3 Vestigingsklimaat

Het vestigingsklimaat gaat over hoe aantrekkelijk een gemeente is om er een bedrijfsvestiging te openen. Het vestigingsklimaat (vraagstelling: *Hoe aantrekkelijk is uw gemeente voor bedrijven om zich er te vestigen (vestigingsklimaat)? Denk daarbij aan de infrastructuur, de beschikbaarheid van personeel, de aanwezigheid van andere bedrijven en de vestigingsmogelijkheden*) krijgt een 6,5 van de Haarlemse ondernemers (Tabel 6.4). Gemiddeld in Nederland geven ondernemers hiervoor een 6,4. Het woon- en leefklimaat krijgt een 7,3 van de ondernemers in Haarlem. Ook dit is vergelijkbaar met de Nederlandse gemiddelde (7,2).

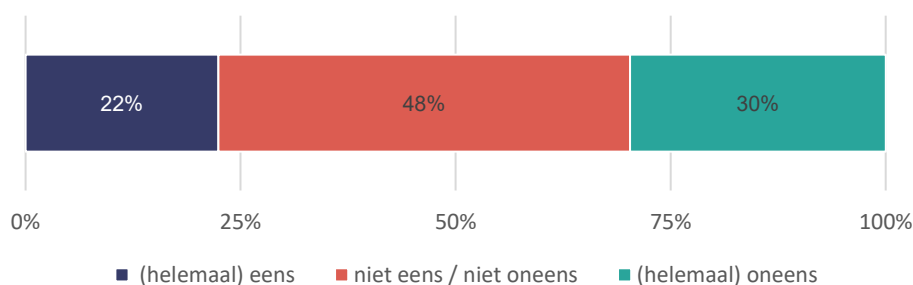
Tabel 6.4 – Rapportcijfer inspanning van de gemeente om regelgeving te versoepelen.

| | Haarlem | Nederland | Range NL |
|----------------------|---------|-----------|----------|
| Vestigingsklimaat | 6,5 | 6,4 | 5,3-7,2 |
| Woon- en leefklimaat | 7,3 | 7,2 | 6,5-7,8 |

6.4 Economisch beleid en toekomstige focus

Een vijfde van de ondernemers in Haarlem (22%) is te spreken over de gestelde prioriteiten in het economisch beleid van de gemeente (Figuur 6.3). Daartegenover staat dat drie op de tien ondernemers (30%) vinden dat de gemeente niet de juiste prioriteiten stelt. Overigens heeft 46 procent van de ondernemers geen mening over deze stelling. Deze groep is hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6.3 – Stelling: de gemeente stelt de juist prioriteiten in het economisch beleid.



Aan het eind van het vragenblok konden ondernemers aangeven waar de gemeente zich de komende periode op moet focussen. In totaal hebben 177 ondernemers een toelichting gegeven. De toelichtingen zijn divers, maar de onderwerpen bereikbaarheid, woningbouw, economie, duurzaamheid en parkeren komen vaker voor. Op de volgende pagina zijn de meest genoemde verbeterpunten aan de hand van enkele antwoorden weergegeven. In tegenstelling tot de kwantitatieve uitkomsten in de tabellen en figuren, zijn dit meningen van individuele ondernemers.

Bereikbaarheid

“Bereikbaarheid inzake de doorstroming over de Schoterbrug en de Waarderweg in spijtstijden. Dit is ook een handicap voor de eventuele snelle passage van noodhulpdiensten.”

“Betere verkeersinfrastructuur. Er worden nu veel verplichte km gemaakt door noodzakelijk door stad rijden door slechte infrastructuur.”

Woningbouw

“Niet onbeperkt blijven bouwen voor voornamelijk Amsterdammers. Bouw voor eigen inwoners en kijk eens goed naar wat nu en later gevraagd wordt of nodig is. Communiceer dat ook. Stop met vetmesten projectmelkers.”

“Woningbouw lijkt me een goed plan. gezien de leegstand van veel kantoren etc. geeft dat een raar contrast als half Haarlem opzoek is naar een woning. aanvragen en wensen van ondernemers persoonlijker behandelen. Nu gaat dat veel te bureaucratisch.”

Economie

“Opbouw economie. En dan niet de winkels in de binnenstad. Iedereen in Haarlem moet meetellen.”

“Spreiding van economische activiteiten over de stad.”

Duurzaamheid

“Duurzaamheid. Bedrijven daarover adviseren en duurzame initiatieven stimuleren en eventueel subsidiëren. Zoals bijvoorbeeld voor de kinderopvang (mijn bedrijfstak) luierrecycling maar ook het gratis ophalen van groen- en tuinafval, papier, plastic.”

“Ik zou graag zien dat Haarlem zich (nog meer) ontwikkelt tot een groene gemeente, ook voor ondernemers. De initiatieven tot duurzame bedrijven komen al van de grond. Nu veel van ons kantoren minder nodig blijken te hebben, is dit een kans om nogmaals kritisch te kijken naar de bouwplannen voor kantoren en in plaats daarvan meer hybride vormen te faciliteren.”

Parkeren

“Parkeervergunning per pand in centrum Haarlem. Niet op is op. Mijn burens zitten er al heel lang en hebben wel een vergunning. Ik betaal wel WOZ en belasting maar geen parkeervergunning en Afvalkosten zelfde als bij woonsituatie.”

“Meer en betere parkeergelegenheid. Lage parkeertarieven.”



7 Invloed aspecten op ondernemingsklimaat

7.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft met behulp van een prioriteitenmatrix weer op welke zaken de gemeente zich kan focussen, zodat ondernemers het ondernemingsklimaat meer gaan waarderen. Niet ieder aspect blijkt even veel invloed te hebben op de waardering van het ondernemingsklimaat. Met behulp van berekende correlaties, weergegeven in een prioriteitenmatrix is dit inzichtelijk gemaakt.

7.2 Prioriteitenmatrix

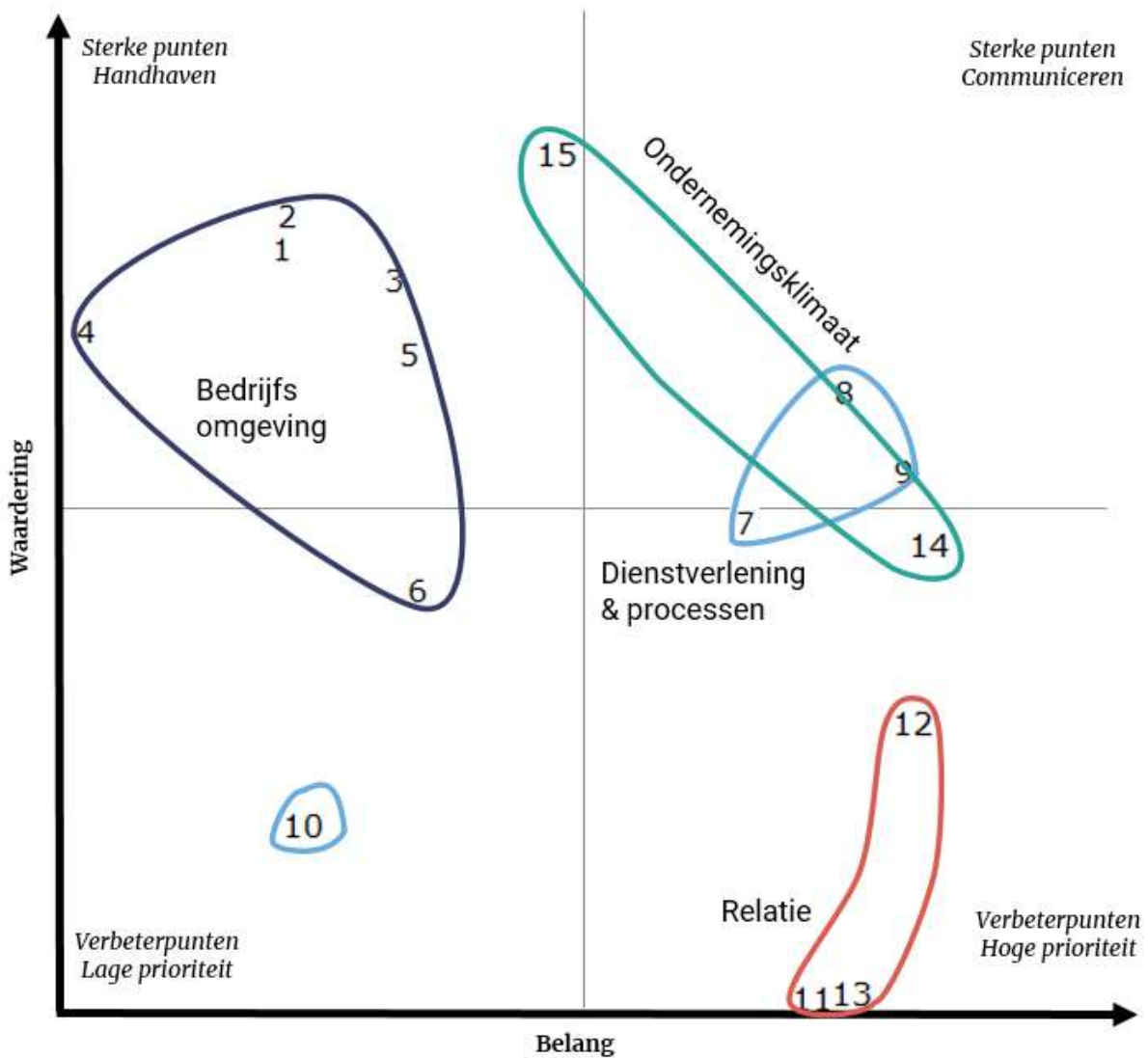
De prioriteitenmatrix op de volgende bladzijde (Figuur 7.1) is samengesteld door de samenhang van de rapportcijfers van verschillende aspecten op het ondernemingsklimaat te berekenen. De verbeterpunten met de hoogste prioriteit liggen met name in de relatiesfeer. De samenwerking tussen ondernemers en gemeente, de communicatie vanuit de gemeente en de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen worden alle drie relatief laag gewaardeerd, maar hebben wel een bovengemiddelde invloed op de totaalwaardering van het ondernemingsklimaat. Ditzelfde geldt in mindere mate voor het vestigingsklimaat. Overigens scoort Haarlem vergelijkbaar met de landelijke cijfers voor al deze aspecten. Evengoed kan een verbetering op deze punten leiden tot een hogere totaalwaardering van het ondernemingsklimaat. De bedrijfsomgeving krijgt hoge cijfers en het proces van de vergunningaanvraag scoort lager. Maar deze aspecten hebben minder invloed op de waardering van het ondernemingsklimaat.

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten. Als een aspect boven de verticale as staat, betekent dit dat de ondernemers over dit aspect relatief tevreden zijn ten opzichte van de andere aspecten.
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten. Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een bovengemiddeld grote invloed op het totaaloordeel ten opzichte van andere aspecten.
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier kwadranten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor ondernemers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.



Figuur 7.1 – Prioriteitenmatrix ondernemerspeiling gemeente Haarlem.



| BEDRIJFSOMGEVING | DIENSTVERLENING | RELATIE OND. -GEM. | ONDERNEMINGSKLIMAAT |
|--|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| 1. openbare ruimte | 7. algemeen | 11. samenwerking | 14. vestigingsklimaat |
| 2. veiligheid | 8. digitaal | 12. communicatie | 15. wonen - en leven |
| 3. bereikbaarheid auto | 9. professionaliteit | 13. regelgeving | |
| 4. bereikbaarheid ov | 10. vergunningsaanvraag | | |
| 5. bereikbaarheid bevoorrading en transport | | | |
| 6. parkeermogelijkheden | | | |



Bijlage: Vragenlijst



Ondernemerspeiling Waarstaatjegemeente.nl

De vragen gaan over uw bedrijf. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw mening over de bedrijfsomgeving, de contacten met de gemeente, heffingen, regeldruk en het ondernemersklimaat. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit het perspectief van uw bedrijfsvestiging te beantwoorden.

Het invullen duurt ongeveer 15 minuten.

Uw antwoorden worden niet-herleidbaar verwerkt.

De gemeente gebruikt de resultaten om verbeteringen door te voeren in de dienstverlening en beleid.

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een **hokje** aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Een enkele keer wordt u gevraagd een antwoord op te schrijven. Probeer deze vragen zo kort mogelijk te beantwoorden. Wilt u zo vriendelijk zijn **blokletters** te gebruiken?
- Soms kunt u één of meer vragen overslaan. In dat geval staat achter een antwoord bijvoorbeeld het volgende vermeld: → Ga naar vraag 5
- U kunt deze vragenlijst ook **via internet** invullen op de website: **www.startvragenlijst.nl/ondernemerspeiling**
- Gebruik de inlogcode zoals die in de bijgaande brief staat vermeld. Let op: u kunt de enquête slechts eenmaal invullen: of via internet of op papier.

1. Waar vinden uw bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats? (Kies degene die het meest van toepassing is)

[Aanpassen aan lokale situatie]

- in/aan huis → Als bedrijfsactiviteiten vooral in/aan huis plaatsvinden kunt u verder naar vraag 6
- winkelcentrum/stadscentrum
- bedrijventerrein/kantorenlocatie
- elders binnen de bebouwde kom
- buitengebied/buiten bebouwde kom
- ambulantly/op locatie/bij de klant of opdrachtgever



I. Bedrijfsomgeving

De volgende vragen gaan over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van uw vestiging (bedrijfsomgeving).

2. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de representativiteit en de veiligheid van de bedrijfsomgeving? 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | weet niet / geen mening |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| representativiteit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| openbare ruimte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| veiligheid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit?

Onder overlast (w.o. criminaliteit) verstaan we alle omstandigheden in de directe bedrijfsomgeving die de bedrijfsvoering in de weg kunnen zitten.

- heel veel
- veel
- niet veel / niet weinig
- weinig
- nauwelijks tot niet
- n.v.t. / weet niet

4. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | weet niet/ geen mening |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| bereikbaarheid per auto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| bereikbaarheid per openbaar vervoer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| bereikbaarheid voor bevoorrading en transport | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| parkeermogelijkheden (auto, fiets) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



[Vraag 5a en 5b zijn optioneel. Staan niet in standaardvragenlijst]

5a. Welke (eventuele) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving wilt u de gemeente meegeven? *Maximaal 3 antwoorden mogelijk*

- ruimte voor uitbreiding
- kwaliteit openbare ruimte (inrichting, voorzieningen)
- preventie overlast en criminaliteit
- hoogte milieucategorie bedrijfslocatie (eisen aan geluid, geur, stof en gevaar)
- aanpak leegstand
- bereikbaarheid met auto
- bereikbaarheid met ov
- parkeergelegenheid (auto, fiets)
- verkeersveiligheid / overlast verkeer
- ruimte voor laden en lossen
- verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti, etc.)
- glasvezel/snel internet
- geen

5b. Indien u uw keuze nog wilt toelichten of aanvullen dan kunt u dat hieronder doen:



II. Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente aan bedrijven en instellingen.

6. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de algehele dienstverlening van uw gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | weet niet / geen mening | | | | | | | | |

7. Heeft uw bedrijf(svestiging) een vast aanspreekpunt binnen de gemeente?

- ja, daar maken we actief gebruik van
- ja, daar maken we soms gebruik van
- nee, maar daar is wel behoefte aan
- nee, daar is geen behoefte aan
- weet niet

Contacten met de gemeente

De volgende vragen en stellingen gaan over het contact met uw gemeente. Denk hierbij aan het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem.

8. In welke situatie(s) heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente?

Meerdere antwoorden mogelijk

| | ja, de afgelopen 12 maanden | ja, langer dan 12 maanden geleden | nee | weet niet |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| het aanvragen van een vergunning | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het aanvragen van andere producten of diensten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het voorleggen van een vraag of probleem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het indienen van een klacht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| handhaving of toezicht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| melding openbare ruimte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| samenwerking (beleid en uitvoering) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| andere reden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[PROG: bij geen contact in afgelopen 12 maanden doorgaan naar vraag 19]



9. Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

Meerdere antwoorden mogelijk

- internet
- e-mail
- social media
- post
- telefoon
- balie
- overig face-to-face contact (w.o. bezoek)

10. Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5-10
- meer dan 10
- weet niet

Digitale dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen via de digitale faciliteiten waaronder de website en het elektronisch ondernemers-/ bedrijvenloket en het ondernemersportaal op de website (evt. app).

11. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening | | | | | | | | | |



12. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

| | helemaal eens | eens | niet eens niet oneens | oneens | helemaal oneens | n.v.t./ weet niet |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

13. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening | | | | | | | | | |

De volgende vraag en stellingen gaan over het aanvragen van een product/ dienst of het voorleggen van een vraag of probleem. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meest recente aanleiding.

14. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

| | helemaal eens | eens | niet eens niet oneens | oneens | helemaal oneens | n.v.t./ weet niet |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De ontvangen en/ of beschikbare informatie was juist en volledig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



[Optioneel: MODULE HOSTMANSHIP]

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee uw bedrijf(svestiging) contact had (via balie, bezoek, telefoon, mail-/briefwisseling etc.).

15. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

In het geval van meerdere aanleidingen voor persoonlijk contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meeste recente aanleiding.

| | helemaal eens | eens | niet eens niet oneens | oneens | helemaal oneens | n.v.t./ weet niet |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De medewerker was voldoende deskundig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De medewerker kon zich goed inleven | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De medewerker bood de ruimte om mee te denken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De medewerker verraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[einde module Hostmanship]

Vergunningverlening

De volgende vraag gaat over het aanvragen en verstrekken van een vergunning.

[PROG: als er geen vergunning is aangevraagd doorgaan naar vraag 19]

16. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed 10

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | weet niet / geen mening | | | | | | | | |



[Optioneel: MODULE VERGUNNINGVERLENING]

17. Welke vergunningen heeft uw bedrijf(svestiging) (de afgelopen 12 maanden) aangevraagd voor uw bedrijfs(vestiging)? [alle typen vergunningen van toepassing?]

Meerdere antwoorden mogelijk

- omgevingsvergunning (bouwvergunning / milieuvergunning / kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning reclamevergunning)
- parkeervergunning
- terrasvergunning
- vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal
- horeca-exploitatievergunning
- drank- en horecavergunning
- evenementenvergunning
- anders, namelijk:

18. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

| | helemaal eens | eens | niet eens niet oneens | oneens | helemaal oneens | n.v.t./ weet niet |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De afhandeling van de vergunning is voldoende snel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkwijs aan de orde zijn is afdoende | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatie-verplichtingen zijn acceptabel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[einde module Vergunningverlening]



III. Relatie ondernemer - gemeente

De volgende vragen gaan over samenwerking en de relatie met de gemeente.

19. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt?

Bij de totstandkoming en de uitvoering van het beleid. 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | weet niet / geen mening | | | | | | | | |

20. Heeft uw bedrijf(svestiging) zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven?

Denk aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. *Meerdere antwoorden mogelijk*

- ja, met de gemeente
- ja, met ondernemers
- ja, met (overige) burgers
- ja, met maatschappelijke partners
- ja, met overige partners
- nee

21. Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven?

- ja, zeker
- ja, misschien
- nee
- weet niet

De volgende stellingen gaan over de opstelling van de gemeente.

22a. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

| | helemaal eens | eens | niet eens niet oneens | oneens | helemaal oneens | n.v.t./ weet niet |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De gemeente doet wat ze zegt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



22b. Wilt u nog een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen?

23. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | weet niet / geen mening | | | | | | | | |

De volgende stellingen gaan over de gemeentelijke website.

24. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

| | helemaal eens | eens | niet eens niet oneens | oneens | helemaal oneens | n.v.t./ weet niet |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Informatie op de website is makkelijk vindbaar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Informatie op de website is actueel en correct | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

IV. Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk

25. Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van lokale heffingen en regeldruk?

Lokale heffingen bestaan uit verplichte financiële bijdragen aan de gemeente. Lokale regeldruk betreft alle vormen van geregel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

| | Heel hoog | hoog | Niet hoog/ niet laag | laag | Heel laag | weet niet/ geen mening |
|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Lokale heffingen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lokale regeldruk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



26. In hoeverre handhaaft de gemeente -in het algemeen- gemeentelijke regels?

- onvoldoende
- matig
- vrij goed
- goed
- weet niet / geen mening

27. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening | | | | | | | | | |

[optionele vraag]

28. Op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ziet uw bedrijf(svestiging) met name ruimte voor verbetering?

Maximaal 3 antwoorden mogelijk

- voortdurend wijzigen regels
- correct en consistent toepassen van regels
- afstemming binnen gemeentelijke organisatie
- eisen aan bouw regelgeving
- bestemmingsplan(nen)
- hoogte lokale financiële heffingen
- hoogte administratieve lasten
- regelgeving parkeren
- milieueisen
- eisen bevoorrading
- dienstverlening gemeente
- eisen van toezichthouders en inspecties
- hoeveelheid inspectiebezoeken
- tegenstrijdige informatie of communicatie
- anders, namelijk:



V. Ondernemingsklimaat

De volgende vragen gaan over het ondernemingsklimaat: de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat u als ondernemer heeft ten aanzien van uw gemeente.

29. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemingsklimaat in de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | weet niet / geen mening | | | | | | | | |

30. Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat? [Eventueel weglaten] Maximaal 3 antwoorden mogelijk

- dienstverlening
- vergunningverlening
- lokale financiële heffingen
- samenwerking/ inzet voor ondernemers
- economisch beleid
- regeldruk
- handhaving
- communicatie en voorlichting
- bereikbaarheid (incl. parkeren)
- leefbaarheid en veiligheid
- duurzaam ondernemen

31. In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemingsklimaat?

- onvoldoende
- matig
- vrij goed
- goed
- weet niet / geen mening

32. Hoe aantrekkelijk is uw gemeente voor bedrijven om zich er te vestigen (vestigingsklimaat)?

Denk daarbij aan de infrastructuur, de beschikbaarheid van personeel, de aanwezigheid van andere bedrijven en de vestigingsmogelijkheden.

1 = zeer onaantrekkelijk, 10 = zeer aantrekkelijk

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | weet niet / geen mening | | | | | | | | |



33. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het woon- en leefklimaat in de gemeente?

Denk aan aanbod woningen, voorzieningen en sfeer.

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | weet niet / geen mening | | | | | | | | |

34. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stelling:

| | helemaal eens | eens | niet eens niet oneens | oneens | helemaal oneens | n.v.t./ weet niet |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

35. Waar moet de gemeente zich de aankomende periode met name op focussen?

36. We zijn aan het einde van de vragenlijst. Als u nog iets kwijt wilt over het ondernemersklimaat in uw gemeente, dan kunt u dat hieronder doen.

Namens uw gemeente willen we u hartelijk danken voor uw medewerking.

[eventueel: Mocht u nog vragen hebben voor de gemeente, dan verwijzen we u graag door naar info@/www.....]



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl