



Reageren
o.en.s@haarlem.nl

Adres:
Grote markt 2
2011 Haarlem

september 2014

Gemeente Haarlem, afdeling Onderzoek en Statistiek

OndernemersPanel Haarlem

Ondernemers over Haarlem



Start ondernemerspanel

Begin 2014 is de gemeente Haarlem gestart met een ondernemerspanel. Eind juli 2014 hadden 264 ondernemers zich aangemeld.

De aangemelde ondernemers kregen binnen een week een eerste onderzoek toegestuurd met twee open vragen: 1. over wat er goed gaat in Haarlem en 2. over wat er beter kan. Deze rapportage geeft een verslag van de bevindingen. Bij de sluitingsdatum van dit rapport (eind juli 2014) hadden 178 ondernemers de vragenlijst compleet ingevuld (respons: 67%).

Achtergronden

De gemeente Haarlem krijgt al veel informatie van het georganiseerde bedrijfsleven via overleg, maar ze hoort ook graag de mening van de individuele ondernemers. Daarom heeft de afdeling Economie en Cultuur van de gemeente Haarlem opdracht gegeven voor het ontwikkelen van een Haarlems ondernemerspanel. Onderzoek en Statistiek van de gemeente Haarlem beheert het panel en voert de panelonderzoeken uit.

Zo hoort de gemeente Haarlem graag welke ervaringen bedrijven hebben met onder meer het Ondernemersloket, de effecten van het gevoerde beleid, de behoefte aan bedrijfshuisvesting, de bereikbaarheid, de behoefte aan gespecialiseerd personeel en de effecten van de recessie. Het is de bedoeling dat ondernemers – na een uitnodiging - ook zelf onderwerpen gaan aandragen.

De resultaten van de peilingen gaat de gemeente Haarlem onder andere gebruiken voor het verbeteren en aanpassen van haar dienstverlening aan ondernemers en haar beleid.

Ondernemers kunnen vier keer per jaar een onderzoek verwachten en ze krijgen de resultaten geanonimiseerd via e-mail teruggekoppeld, zodat ze er hun voordeel mee kunnen doen.

Resultaten eerste onderzoek

De kwaliteiten van Haarlem in het algemeen en samenwerking vindt men, als ondernemer, de belangrijkste redenen van wat er goed gaat in Haarlem. Citaat : Haarlem is een mooie en prettige stad om te wonen en te werken. De uitstraling is goed.

In de 'top 4' van wat er goed gaat in Haarlem staan ook de *promotie van Haarlem* en de *bereikbaarheid*.

De vaakst genoemde redenen voor verbetering zijn: 1. *bereikbaarheid* 2. *visie/beleid* 3. *samenwerking* en 4. *parkeerproblemen*.

Bij *visie/beleid* gaat het om de behoefte aan een beter/ander beleid. Men steekt hier vaak in op een breder ondernemersperspectief.

Citaat: Lange termijnvisie. Wat en voor wie is Haarlem? Waar Delft techniek is en Leiden innovatie, mis ik een (ondernemers)identiteit van de stad.

Bij *samenwerking* noemt men vaak expliciet de rol van de gemeente, soms dus positief (als punt van wat goed gaat) en soms dus negatief (als verbeterpunt). Bij *bereikbaarheid* heeft men het, hetzij positief, hetzij negatief, vooral over de autobereikbaarheid en men spitst het vaker toe op de binnenstad en de Waarderpolder.

Het valt dus op dat men *bereikbaarheid* en *samenwerking* niet alleen als verbeterpunt noemt maar ook als punt van wat goed gaat. Een belangrijke conclusie is dus, dat de mening van ondernemers, over deze onderwerpen, verdeeld is.

Afgemeten aan de frequentieverdeling van de genoemde verbeterpunten zijn *bereikbaarheid* en *samenwerking* passende thema's om, in komende panelonderzoeken, op in te gaan. Hetzelfde geldt voor *visie/beleid* (de behoefte aan een beter/ander beleid). Samen vormen ze de 'top 3'.

Weging van het bestand naar kenmerken van de populatie van bedrijven heeft niet of nauwelijks invloed op de uitkomsten.

Werving (nieuwe) deelnemers

We zijn met werven intensief begonnen in het Centrum (met hulp van de Centrum Management Groep Haarlem) en de Waarderpolder (met hulp van het Parkmanagement Waarderpolder).

Het OndernemersPanel Haarlem zit nog in een proces om verder te groeien. Om het OndernemersPanel te kunnen verstevigen, is het belangrijk dat meer bedrijven zich opgeven. Dat kan bij:

www.haarlem.nl/ondernemerspanel

Het is (nog) de bedoeling dat we contact gaan leggen met alle relevante ondernemersverenigingen, zodat zij het belang van het ondernemerspanel kunnen (gaan) communiceren. We streven naar berichtgeving in nieuwsbrieven en we proberen, met beschikbaar gestelde e-mailadressen, de individuele leden van de verenigingen direct te benaderen met een verzoek om lid te worden van het panel. Ondernemersverenigingen kunnen daarvoor ook zelf contact opnemen via: o.en.s@haarlem.nl

Mogelijke richting van vervolgonderzoek

Binnenkort willen we een tweede onderzoek lanceren.

Afgemeten aan de frequentieverdeling van de genoemde verbeterpunten zijn *bereikbaarheid* en *samenwerking* passende thema's om, in komende panelonderzoeken, op in te gaan. Hetzelfde geldt voor *visie/beleid* (de behoefte aan een beter/ander beleid). Samen vormen ze de 'top 3'.

Berichtgeving over het thema van het tweede onderzoek volgt later.

Eerste meting

Bij aanmelding kreeg men binnen een week een eerste klein onderzoek toegestuurd. Het gaat om twee open vragen over wat men, als Haarlems ondernemer, goed vindt gaan in Haarlem en wat beter kan. Op de pagina's hierna bespreken we de resultaten op basis van 178 ondernemers die de vragenlijst compleet hebben ingevuld.

Respondenten kregen de mogelijkheid om – zonder beperking - zoveel mogelijk redenen te noemen. De eerste drie genoemde redenen zijn in de rapportage verwerkt.

Respons

178 van de voor deze rapportage benaderde 264 ondernemers hebben gereageerd (respons: 67%).

De vertegenwoordiging van bedrijven in de respons is ten opzichte van de populatie vertekend. Stadsdeel Centrum, de binnenstad, is oververtegenwoordigd. Hetzelfde geldt voor de sector detailhandel en horeca. Een en ander hangt samen met de actieve wervingsmogelijkheden tot nu toe in de binnenstad. Ook de grotere bedrijven (met 5 werknemers of meer) zitten vaker in de respons dan in de populatie.

Het aandeel van stadsdeel Oost (meestal de Waarderpolder) in de respons wijkt niet af van de populatie. Wel is er, naast de genoemde oververtegenwoordiging van de binnenstad, sprake van een ondervertegenwoordiging van de stadsdelen Noord en Zuidwest.

Er is gecontroleerd of de scheefheid invloed heeft op de uitkomsten door het bestand te wegen naar grootteklasse en stadsdeel (na die weging ontstaat overigens ook een bestand met een redelijk goede afspiegeling van de verschillende sectoren, te weten: 1. bouw, groothandel, reparatiebedrijven en vervoer 2. detailhandel en horeca 3. industrie en 4. zakelijke dienstverlening tezamen met de overige bedrijven). Die invloed bleek zeer beperkt. De cijfers in dit rapport zijn gebaseerd op een ongewogen bestand.

4 Wat er, volgens Haarlemse ondernemers, goed gaat in Haarlem: 1

Hier bespreken we de resultaten van het eerste onderzoek van het Ondernemerspanel Haarlem over wat ondernemers goed vinden gaan in Haarlem.

38 van de 178 responderende Haarlemse ondernemers hebben niet aangegeven wat zij goed vinden gaan in Haarlem. Dit omdat men het niet weet, men bewust aangeeft dat ze er niet of heel weinig zijn, of omdat men zich, ondanks de positieve vraagstelling, negatief heeft uitgelaten.

Er zijn 140 ondernemers die één of meerdere redenen hebben genoemd waarom men vindt dat het goed gaat in Haarlem. In totaal zijn er 192 redenen gegeven. Dit aantal vormt de basis voor de analyse.

De *kwaliteit van Haarlem in het algemeen* is, evenals *samenwerking*, de vaakst genoemde reden (13%; 24 keer genoemd).

Men komt wat betreft *kwaliteit van Haarlem in het algemeen* met typering in de trant van *Haarlem is een mooie dynamische stad met veel aantrekkingskracht*.

Citaat : Haarlem is een mooie en prettige stad om te wonen en te werken. De uitstraling is goed.

Bij de samenwerking noemt men vaker expliciet de positieve rol van de gemeente Haarlem (14 van de 23 keer dat deze reden is genoemd).

In de 'top 3' van wat er goed gaat in Haarlem staat ook de *promotie van Haarlem* (12%).

Wat men , als Haarlemse ondernemer , goed vindt gaan in Haarlem

	%	abs.
kwaliteit Haarlem in het algemeen	12,5	24
samenwerking	12,5	24
promotie van Haarlem	12,0	23
bereikbaarheid	10,4	20
evenementen/activiteiten	9,4	18
ondernemersklimaat	8,9	17
winkelaanbod	5,2	10
rol organisatie/vereniging e.d.	4,7	9
steun gemeente/instanties/overheid	3,6	7
nieuwbouw/verbetering	3,1	6
onderhoud	3,1	6
historie	2,1	4
huisvestingsmogelijkheden	2,1	4
toestroom toeristen	2,1	4
bedrijfsaanbod	1,6	3
handhaving	1,6	3
parkeren	1,6	3
veiligheid	1,6	3
duurzaam ondernemen	1,0	2
zondag openstelling	0,5	1
sportaccommodaties	0,5	1
	100,0	192

Vaker genoemde redenen van wat er goed gaat in Haarlem zijn ook: *bereikbaarheid* (10%), *evenementen/activiteiten* (9%) en *goed ondernemersklimaat* (9%).

Wat betreft de bereikbaarheid heeft men het meestal over de autobereikbaarheid in het algemeen. Daarnaast komt een toespitsing op de binnenstad en de Waarderpolder vaker voor.

Citaat: De vele evenementen die worden georganiseerd is zeer goede reclame voor de stad en trekt veel bezoekers van buitenaf.

Citaat: Wat goed gaat in Haarlem is dat er veel partijen zich betrokken voelen bij het creëren van een positief ondernemersklimaat en dat die partijen elkaar weten te vinden in diverse overlegstructuren.

Winkelaanbod (5%) noemt men vaker als specifieke reden van wat er goed gaat in Haarlem.

Citaat: Dat Haarlem nog steeds gezien wordt als een stad met goede winkels, wisselend en divers.

De positieve *rol van een organisatie/vereniging* (5%) noemt men ook als een succesfactor. Genoemde organisaties zijn bijvoorbeeld Parkmanagement Waarderpolder en de Centrum Managementgroep.

Steun van de gemeente/overheid/instantie (4%) komt ook als factor naar voren. In een bepaald mate is deze reden, evenals de positieve *rol van een organisatie/vereniging* en het positieve *ondernemersklimaat*, verwant aan het eerder besproken item *samenwerking*.

Een weging van het bestand naar stadsdeel en kenmerken van de bedrijven zoals in de populatie heeft een beperkte invloed op de uitkomsten (zo komen de hierboven besproken items in de 'top 6' – na weging - weer met een plek in de 'top 6' naar voren).

Hier bespreken we de resultaten van het eerste onderzoek van het Ondernemerspanel Haarlem over wat er beter kan in Haarlem volgens Haarlemse ondernemers.

Van de 178 respondenten zijn er 18 die geen verbeterpunten hebben genoemd. Men zegt het niet te weten of men laat het antwoord open.

Er zijn dus 160 ondernemers die één of meerdere redenen hebben genoemd. Zij gaven gezamenlijk 218 verbeterpunten. Dit aantal vormt de basis voor de analyse.

De *bereikbaarheid* is de vaakst genoemde redenen voor verbetering (21%; 46 keer genoemd). Men heeft het meestal over de autobereikbaarheid in het algemeen en men spitst het vaker toe op de binnenstad en de Waarderpolder.

Bij het tweede verbeterpunt, *visie/beleid* (12%), gaat het om de behoefte aan een beter/ander beleid. Meestal verwoordt men zelf ook de aard/de denkrichting van dit andere/betere beleid. Men refereert daarbij vaak aan een voor de gemeente weggelegde rol om het betere/andere beleid uit te voeren. De visie of het beleid kan betrekking hebben op een gedetailleerde en persoonlijke situatie. Vaker steekt men echter in op een breder ondernemersperspectief voor heel Haarlem. De suggestie om (de economie van) Haarlem beter op de kaart te zetten, komt naar voren.

Citaat: Meer visie over de economie van Haarlem.

Citaat: Lange termijnvisie. Wat en voor wie is Haarlem? Waar Delft techniek is en Leiden innovatie, mis ik een (ondernemers)identiteit van de stad.

Verbeterpunten voor het ondernemen

	%	abs.
bereikbaarheid	21,1	46
visie/beleid	11,9	26
samenwerking	9,2	20
parkeerproblemen	8,3	18
regelgeving en bureaucratie	7,8	17
fiets gerelateerd	5,0	11
steun gemeente	4,6	10
uitstallingsbeleid	4,1	9
onderhoud	3,7	8
leegstand	3,2	7
te betalen belasting	3,2	7
handhaving	2,8	6
promotie	2,3	5
huisvesting	1,8	4
veiligheid	1,8	4
huurniveau	1,4	3
ondernemersklimaat	0,9	2
steun	0,9	2
centrum onaantrekkelijk door verbouwing	0,5	1
gemeentefinanciën	0,5	1
laadpalen	0,5	1
lawaaioverlast	0,5	1
leefbaarheid	0,5	1
meer horeca aan water	0,5	1
minder koopzondagen	0,5	1
ondernemersloket plaatsen bij de bedrijven	0,5	1
openingstijden	0,5	1
openingstijden loketten	0,5	1
openingstijden winkels	0,5	1
ophalen karton	0,5	1
vaarroutes uitbreiden	0,5	1
	100,0	218

Het derde verbeterpunt is *samenwerking* (9%). In de antwoorden kan het gaan om de samenwerking tussen ondernemers (organisaties van ondernemers). De invalshoek is vaker de relatie ondernemer-gemeente.

Citaat: Het is lastig om afspraken te maken met de gemeente.

Citaat: De gemeente kan veel beter luisteren naar haar bewoners / ondernemers.

Citaat: Helaas merk ik dat zelfs vanuit de gemeente er niet wordt gezocht naar de samenwerking met Haarlemse ondernemers maar er wel zaken wordt gedaan met ondernemers van buiten de stad.

8% van de antwoorden heeft betrekking op *parkeerproblemen*.

Citaat: Het parkeerbeleid en het eenrichtingsverkeer maakt Haarlem impopulair.

Citaat: Parkeertarieven naar beneden, mijn klanten blijven weg. Hoofddorp is erg in opkomst en we raken daar veel publiek aan kwijt.

Men heeft de gemeente niet alleen bij *samenwerking* negatief in het vizier, zoals hierboven naar voren is gekomen, maar ook bij aan samenwerking gerelateerde items als *regelgeving en bureaucratie* (8%) en gebrek aan *steun van de gemeente* (5%).

Citaat: Het woud aan regels en ambtenaren waar je doorheen moet om ergens te komen.

Citaat: Ik merk als ondernemer weinig als ondersteuning vanuit de gemeente, of ik weet de weg daarin niet.

Een weging van het bestand naar stadsdeel en kenmerken van de bedrijven zoals in de populatie heeft een beperkte invloed op de uitkomsten (de hierboven besproken items in de 'top 5' krijgen – na weging - weer een plek in de 'top 5'; *bereikbaarheid* blijft ook duidelijk de belangrijkste factor).

Opdrachtgever	Samenstelling Gemeente Haarlem Onderzoek en Statistiek Postbus 511/2003 Haarlem Telefoon: 023-5113018 E-mail: o.e.n.s@haarlem.nl	Internet: www.haarlem.nl/ feiteencijfers	Auteur Jan Kersloot Panel- en databeheer Martijn Canisius	Bronvermelding Alles uit deze uitgave mag vrij worden gebruikt, mits onder duidelijke vermelding van de samensteller en de naam van de rapportage
----------------------	--	---	---	--