



Reageren  
o.en.s@haarlem.nl

Adres:  
Grote markt 2  
2011 RD Haarlem

jan -15

Gemeente Haarlem, afdeling Onderzoek en Statistiek

*OndernemersPanel Haarlem*

# *Informatiebehoefte ondernemers*



Wat is de informatiebehoefte van Haarlemse ondernemers en welke rol speelt de gemeente Haarlem daarbij?

- De belangrijkste informatiebronnen van ondernemers zijn – afgezien van *eigen medewerkers/interne adviseurs* - de *branche-organisaties*. De *gemeente Haarlem* en de *rijksoverheid* zijn als bron echter ongeveer net zo belangrijk als de *branche-organisaties*.
- Lokaal is de rol van de *gemeente Haarlem* het belangrijkste, belangrijker dan bijvoorbeeld de *Kamer van Koophandel*. Naast deze grote rol voor de gemeente noemt men – op afstand – echter vele lokale bronnen waar men, naast de Kamer van Koophandel, informatie zoekt/vindt: het *Haarlems dagblad*, de *Centrum Management Groep*, *MKB Haarlem* en *Stichting Parkmanagement*.
- De belangrijkste succesfactor voor goede online bronnen is volgens de ondernemers dat informatie *snel/direct/makkelijk toegankelijk* is. De *relevantie* van de informatie en de *actualiteit* zijn ook vaker genoemde redenen. Het feit dat de bron *veel informatie* bevat en de *heldere/overzichtelijke/duidelijke presentatie* van de informatie, oefenen op zichzelf ook aantrekkingskracht uit.
- Ondernemers hechten vooral belang aan Haarlemse informatie over: *vergunningen*, *feiten en cijfers*, *agenda zakelijke evenementen*, *ondernemersnieuws* en *subsidies, kredieten en leningen* .
- Driekwart heeft een voorkeur om (vooral) *online informatie* te verwerven bij de gemeente Haarlem. Men heeft een grote voorkeur om informatie via een *laptop* of *desktop* op een *website* te kunnen vinden.



## Top-5-informatie die ondernemersloket van de gemeente Haarlem moet bieden

Vergunningen

Alles wat ondernemers aangaat

Wet- en regelgeving

Subsidiemogelijkheden

Netwerkmogelijkheden

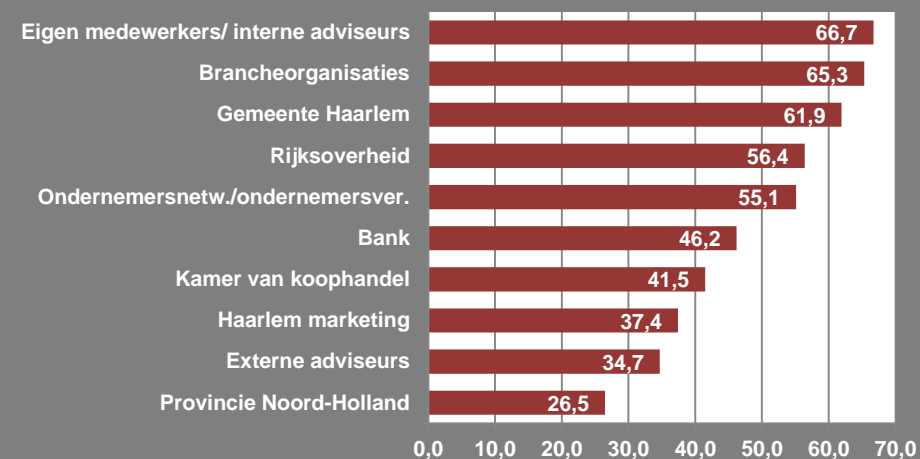
- Men denkt bij het ondernemersloket van de gemeente vooral aan het aanbod van informatie over *vergunningen*, *alles wat ondernemers aangaat*, *wet- en regelgeving*, *subsidiemogelijkheden* en *netwerkmogelijkheden*.
- 50% van de ondernemers kent het *ondernemersloket van de gemeente Haarlem*. Circa 40% van hen die het ondernemersloket kennen, heeft er wel eens *contact* mee gehad. Slechts enkele ondernemers hadden een *negatieve ervaring*.
- Bij informatiebehoefte in de vorm van een face-to-face gesprek bij de gemeente Haarlem heeft 70% de voorkeur om daar een afspraak voor te maken.
- De resultaten van deze peiling gaat de gemeente Haarlem gebruiken voor het verbeteren en aanpassen van haar dienstverlening aan ondernemers en haar beleid. Dat gebeurt onder andere op de per 1 november 2014 nieuw gelanceerde website [www.ondernemeninhaarlem.nl](http://www.ondernemeninhaarlem.nl)
- Lid worden van het ondernemerspanel kan bij: [www.haarlem.nl/ondernemerspanel](http://www.haarlem.nl/ondernemerspanel)
- Op de volgende bladzijden staan de details bij de conclusies en op de laatste pagina is achtergrondinformatie bij dit onderzoek te vinden (respons, inzet gemeente Haarlem).

## 2 Het belang van informatie van verschillende bronnen/instanties

### Hoe belangrijk is informatie van onderstaande bronnen/instanties voor uw bedrijf om goed te kunnen ondernemen?

Het zijn vooral (67%) de *eigen medewerker/interne adviseurs* die men belangrijk vindt als bron voor het bedrijf om goed te kunnen ondernemen. Hetzelfde geldt voor branche-organisaties (65%). De *gemeente Haarlem* (62%) staat eveneens in de top 3. Ook aan de *rijksoverheid* (56%) en de *ondernemersnetwerken/ondernemersverenigingen* (55%) hecht men vaak belang. Van de overige onderscheiden bronnen/instanties zegt minder dan de helft van de respondenten dat ze belangrijk zijn voor het bedrijf om goed te kunnen ondernemen. Zie verder de afbeelding hiernaast.

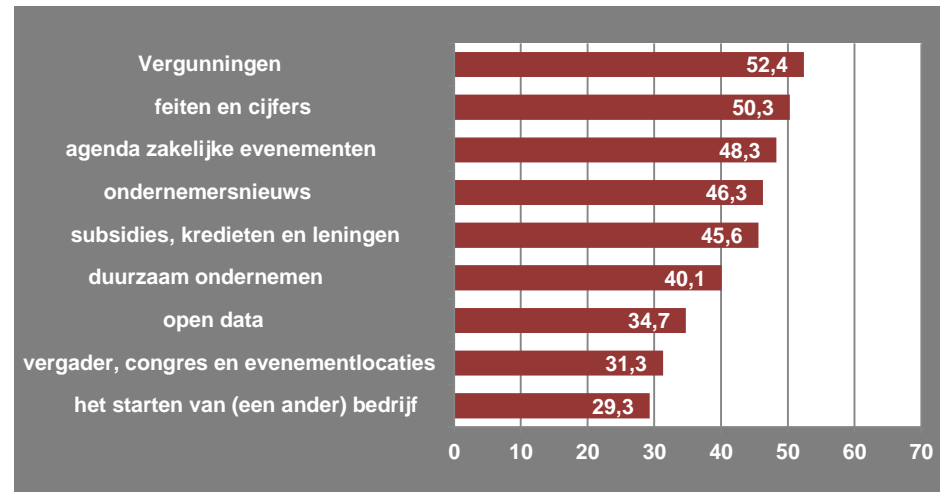
### Belangrijkheid bronnen om goed te kunnen ondernemen (% belangrijk)



Hoe belangrijk is onderstaande informatie voor uw bedrijf om goed te kunnen ondernemen in Haarlem? Haarlemse informatie over:.....

In de top 3 van welke Haarlemse informatie men belangrijk vindt om goed te kunnen ondernemen in Haarlem staan: *vergunningen*, *feiten en cijfers* en *agenda zakelijke evenementen*. Ongeveer de helft van de ondernemers zegt dat deze informatie belangrijk is. Voor circa 40%-45% is ook *ondernemersnieuws*, *informatie over subsidies, kredieten en leningen* en *informatie over duurzaam ondernemen* belangrijk. Zie verder de afbeelding hiernaast.

Belangrijkheid informatie om goed te kunnen ondernemen in Haarlem (% belangrijk)



Via welke online bronnen/platforms vindt u (of een medewerker) informatie voor uw bedrijf om goed te kunnen ondernemen in Haarlem?

In de top 3 van de online bronnen/platforms waar men informatie vindt om goed te kunnen ondernemen in Haarlem staan de *gemeente Haarlem* (15%), *Google* (13%) en *LinkedIn* (10%). Daarna volgen: *Facebook* (7%), *Kamer van Koophandel* (5%), *nieuwsbrieven/email* (5%), *dagbladen/krant* (4%), *Twitter* (4%) en *branche-organisatie* (3%). Naast de *gemeente Haarlem* en de *Kamer van Koophandel* noemt men als concrete organisatie – in mindere mate - ook: het *Rijk*, *Waarderpolder*, *MKB*, *Centrum Management Groep* en *Kennemer Business*.

Online bronnen/platforms om goed te kunnen ondernemen in Haarlem (in % en abs. ), meerdere antwoorden mogelijk

	%	abs
Gemeente Haarlem	15	42
Google	13	38
Linked in	10	29
Facebook	7	19
Kamer van Koophandel	5	14
Nieuwsbrief/email	5	14
Dagbladen/krant	4	11
Twitter	4	12
Branche-organisatie	3	9
Rijk	2	7
Waarderpolder	2	5
MKB	1	2
Centrum management groep Haarlem	1	2
Kennemer business	1	2
Websites/website (in het algemeen geduid)	6	18
Overige concrete websites/instanties*	22	63
Totaal	100	287

\*Iedere website/instantie is een maal concreet genoemd

**Wat is er volgens u zo goed aan deze online bronnen/platforms?  
Wat zijn volgens u de succesfactoren?**

Dat informatie *snel/direct/makkelijk toegankelijk* is, is voor de Haarlemse ondernemers de vaakst genoemde succesfactor van de online bronnen/platforms waar men informatie vindt om goed te kunnen ondernemen in Haarlem (31%). De *relevantie* van de informatie (20%) en de *actualiteit* (13%) zijn ook vaker genoemde redenen. Het feit dat de bron *veel informatie* bevat, oefent op zichzelf ook aantrekkingskracht uit (12%). Hetzelfde geldt voor de *heldere/overzichtelijke/duidelijke presentatie* van de informatie (9%). Zie verder de tabel hiernaast.

**Succesfactoren online bronnen/platforms (in % en abs.), meerdere antwoorden mogelijk**

	%	abs
Snel/direct/makkelijk toegankelijk	31	60
Relevant (toegesplitst op behoefte)	20	39
Actueel	13	25
Veel informatie	12	23
Heldere/overzichtelijke/duidelijke presentatie	9	17
Gratis/goedkoop	4	7
Betrouwbaar	3	6
Overig	8	15
	100	192

## Welke Haarlemse organisaties bieden uw bedrijf offline informatie om goed te kunnen ondernemen in Haarlem?

De *gemeente Haarlem* noemen respondenten het vaakst als een organisatie die offline informatie biedt om goed te kunnen ondernemen in Haarlem (22%). Andere concrete organisaties die men vaker noemt zijn *de Kamer van koophandel* (7%) en het *Haarlems dagblad* (6%).

Een groep respondenten heeft ook algemene antwoorden gegeven: *ontmoetingen/netwerk* noemt 11% van de respondenten en *bladen/krant* is door 5% genoemd. Zie verder de tabel hiernaast.

12% geeft aan dat men deze vorm van informatie verwerven niet gebruikt.

### Organisaties die offline informatie bieden (in % en abs.), meerdere antwoorden mogelijk

	%	abs
Gemeente Haarlem	22	29
Kamer van Koophandel	7	9
Haarlems dagblad	6	8
Centrum Management Groep	3	4
MKB Haarlem	3	4
Stichting Parkmanagement	3	4
Haarlem Marketing	2	3
IKH Waarderpolder	2	3
Boekhouder	2	2
NV Haarlem	2	2
Overheidsloket	2	2
Bladen/krant (algemeen aangeduid)	5	6
Ontmoetingen/netwerk (algemeen aangeduid)	11	15
Overig*	20	26
Geen	12	16
	100	133

\*iedere organisatie is één maal concreet genoemd

### Kent u het ondernemersloket van gemeente Haarlem?

De helft van de respondenten kent het ondernemersloket van de gemeente Haarlem.

#### *Contact met het ondernemersloket van de gemeente Haarlem*

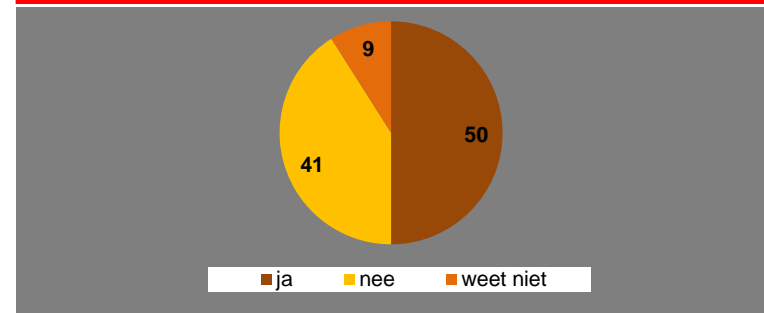
Bijna vier op de tien (39%), van het die het ondernemersloket kennen, heeft wel eens contact gehad met iemand van het ondernemersloket (in totaal hebben 29 respondenten wel eens contact gehad, een vijfde van alle respondenten).

Voor acht op de tien van deze 29 respondenten was dat een positieve of neutrale ervaring (positief: 42%; neutraal: 38%). Een vijfde (17%, 5 respondenten) had een negatieve ervaring (weet niet: 3%, één respondent).

#### *Quotes negatieve ervaringen:*

- *Weet zelf de weg niet en bied geen oplossing daarin. Met name vergunningen. Voor kleine opgravingen in de stad voor controle rioleringen en of aanleg van nutsvoorzieningen doorvoeren.*
- *Ik had zakelijk contact laten komen uit Australië om dan op de dag van de meeting te vernemen van de vrouw van onze contactpersoon dat deze niet aanwezig zou zijn vanwege ziekte. Op de afdeling wist niemand mij te helpen omdat zij niet op de hoogte waren.*
- *Geen direct antwoord en afspraak niet nagekomen.*
- *Het kost veel tijd om een onderneming te starten. Er is zoveel wet- en regelgeving en tegelijkertijd zoveel te doen bij een start.*

### Kent u het ondernemersloket van gem. Haarlem? (in %)



#### *Quotes positieve ervaringen:*

- *Via accountmanager van dit loket bij juiste mensen aan tafel gekomen.*
- *Nemen de tijd.*
- *Goed geholpen.*
- *Over het algemeen krijg ik wel de antwoorden die ik wil.*



## Welke informatie zou het ondernemersloket van de gemeente Haarlem volgens u moeten aanbieden?

Men zegt het vaakst dat het ondernemersloket van de gemeente Haarlem informatie zou moeten aanbieden over *vergunningen* (14%). Men noemt ook vaker: *wet- en regelgeving* (9%), *subsidiemogelijkheden* (8%) en *netwerkmogelijkheden* (7%).

Een deel van de ondernemers (9% van de antwoorden) heeft ook de verwachting dat de gemeente over *alles wat ondernemers aangaat* informatie biedt. Zie verder de tabel hiernaast.

### Quotes:

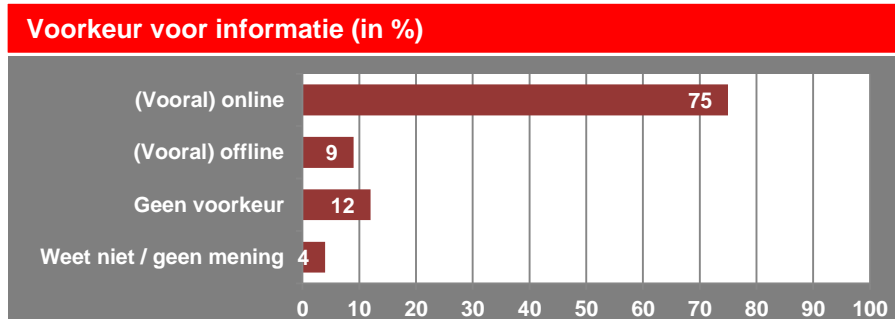
- *Hoe het snelst vergunningen te krijgen.*
- *Vergunningentraject, uitleggen.*
- *Wat de gemeente voor ondernemers te bieden heeft.*
- *Gemeentelijke wetgeving met betrekking tot ondernemers.*
- *Nieuwe regelgeving.*
- *Informatie omtrent subsidie-aanvragen en eventueel hulp bieden.*
- *Informatie over ondernemersnetwerken.*
- *Samenwerkingsmogelijkheden.*

## Informatie die ondernemersloket moet bieden (in % en abs.), meerdere antwoorden mogelijk

	%	abs
Vergunningen	14	20
Alles wat ondernemers aangaat	9	13
Wet- en regelgeving	9	12
Subsidiemogelijkheden	8	11
Netwerkmogelijkheden	7	10
Huisvesting	5	7
Evenementen	4	5
Vestigingsmogelijkheden	4	5
Financiële aspecten	3	4
Gemeentelijk beleid	3	4
Informatie over mijn locatie	3	4
Starten van een bedrijf	2	3
Ondernemersverenigingen	1	2
Toekomstplannen Haarlem	1	2
Overig	17	24
Suggesties voor procesverbetering loket	9	13
	100	139

**Als u informatie om goed te kunnen ondernemen in Haarlem nodig heeft van de gemeente Haarlem, wat heeft dan in het algemeen uw voorkeur: online informatie verwerven of offline?**

Een zeer ruime meerderheid (75%) heeft een voorkeur om (vooral) online informatie te verwerven bij de gemeente Haarlem als men informatie, om goed te kunnen ondernemen in Haarlem, nodig heeft.



**Als u online informatie om goed te kunnen ondernemen in Haarlem wilt zoeken bij de gemeente Haarlem, hoe groot is dan uw voorkeur voor onderstaande hardware, kanalen en werkwijze?**

Qua hardware heeft men vooral een grote voorkeur om de passende informatie bij de gemeente Haarlem op te zoeken met een *laptop* (76%) en een *desktop* (66%). Bijna de helft (48%) heeft daarnaast een grote voorkeur voor een *ipad* (*mobiele telefoon*: 40%).

Men heeft vooral een grote voorkeur om informatie te vinden via een *website*. Alle andere onderscheiden kanalen (*Linkedin*, *Webinair*, *Facebook*, *Twitter*) hebben voor 'slechts' een tiende tot een vijfde een grote voorkeur.

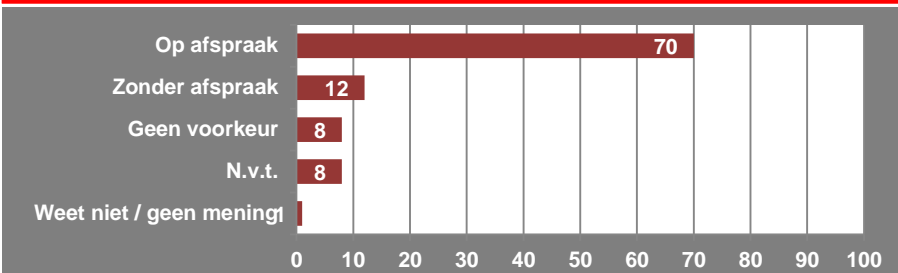
Opvallend is de behoefte aan *geogerichte informatie*: 39% heeft daar een grote voorkeur voor.

	% grote voorkeur
<i>Voorkeur voor hardware</i>	
Via een laptop	76
Via een desktop	66
Via een i-pad	48
Via een mobiele telefoon	40
<i>Voorkeur voor kanalen</i>	
Via een website	87
Via LinkedIn	22
Via Webinair (evenement op internet met alleen online publiek)	16
Via Facebook	14
Via Twitter	10
<i>Voorkeur voor werkwijze</i>	
Via geogerichte informatie (digitaal geografisch kaartmateriaal)	39

**Stel dat u via een face-to-face gesprek bij de gemeente Haarlem informatie zou willen verwerven om goed te kunnen ondernemen in Haarlem. Heeft u dan een voorkeur om dat op afspraak te doen of zonder afspraak?**

Een zeer ruime meerderheid (70%) heeft de voorkeur om een *afspraak* te maken als men bij de gemeente Haarlem via een face-to-face-gesprek informatie zou willen verwerven om goed te kunnen ondernemen in Haarlem.

Voorkeur voor 'op afspraak' of voor 'zonder afspraak' (in %)



## *Respons*

Dit is het tweede onderzoek dat is uitgevoerd met het Haarlemse ondernemerspanel. In de periode 12 november 2014 – 26 november 2014 is een vragenlijst uitgezet over de informatiebehoefte van ondernemers met vragen als: “Welke informatie hebben ondernemers in Haarlem nodig, welke wijze van communicatie stelt men op prijs en welke rol moet en kan de gemeente daarin vervullen?”. In totaal hebben 147 ondernemers een complete vragenlijst ingevuld (respons: 55%; momenteel zijn 267 ondernemers lid van het panel). Deze rapportage geeft een verslag van de bevindingen.

## *Inzet gemeente Haarlem*

De gemeente Haarlem wil, in het kader van dienstverlening en haar faciliterende rol, bijdragen aan een goed ondernemersklimaat. Communicatie met ondernemers is daarbij van belang. Een belangrijk onderdeel van communicatie is het verstrekken van goede ondernemersinformatie. De gemeente Haarlem wil zo goed mogelijk aansluiten bij de informatiebehoefte en het zoekgedrag van Haarlemse ondernemers. Met als doel dat de gemeente Haarlem de ondernemers sneller en efficiënter kan bedienen als ondernemers op zoek zijn naar informatie om goed te kunnen ondernemen in Haarlem.

De resultaten van deze peiling gaat de gemeente Haarlem gebruiken voor het verbeteren en aanpassen van haar dienstverlening aan ondernemers en haar beleid. Dat gebeurt onder andere op de per 1 november 2014 nieuw gelanceerde website [www.ondernemeninhaarlem.nl](http://www.ondernemeninhaarlem.nl). Deze website is een verzamelplaats van allerlei informatie die ondernemers aangaat. Zo is er onder andere informatie te vinden over vergunningen, netwerken en subsidies, items die in dit onderzoek ook naar voren zijn gekomen als belangrijk (voor een gemeentelijk ondernemersloket).

## *Werving nieuwe deelnemers OndernemersPanel*

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](http://www.haarlem.nl/ondernemerspanel)

<b>Opdrachtgever</b>	<b>Samenstelling</b> Gemeente Haarlem Onderzoek en Statistiek  Postbus 511/2003 Haarlem Telefoon: 023-5113018 E-mail: o.e.n.s@haarlem.nl	<b>Internet:</b> <a href="http://www.haarlem.nl">www.haarlem.nl</a> <a href="http://feite.nen cijfers">feite.nen cijfers</a>	<b>Auteur</b> Jan Kersloot Panel- en databeheer Martijn Canisius	<b>Bronvermelding</b> Alles uit deze uitgave mag vrij worden gebruikt, mits onderduidelijke vermelding van de samensteller en de naam van de rapportage
----------------------	--	--	---	---