



Rapport

Waar staat Bergen? Ondernemerspeiling 2021

Deze managementsamenvatting hoort bij het rapport 'Waar staan de BUCH-gemeenten?' en gaat specifiek over de uitkomsten van de ondernemerspeiling 2021 voor de gemeente Bergen.

1 Managementsamenvatting

Achtergrond

De gemeente Bergen wil net als in 2016 en 2019 graag inzicht krijgen in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en in de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In dat kader heeft de gemeente een ondernemerspeiling volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. In april 2021 ontvingen 2.896 ondernemers een uitnodiging om aan de ondernemerspeiling deel te nemen. Uiteindelijk hebben 193 ondernemers hieraan meegedaan, een respons van 7 procent. Deze groep deelnemers is representatief voor alle ondernemers die te maken kunnen hebben met gemeentelijke dienstverlening in de gemeente Bergen. De uitkomsten van Bergen worden vergeleken met het landelijke gemiddelde, bestaande uit 44 gemeenten die tussen begin 2018 en mei 2021 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling. Daarnaast worden de uitkomsten voor Bergen vergeleken met de uitkomsten van de peilingen van 2016 en 2019.

Bedrijfsomgeving

Over het geheel genomen zijn de ondernemers in Bergen goed te spreken over de bedrijfsomgeving. Alle zes aspecten scoren een voldoende (Tabel 1.1). De bereikbaarheid per auto wordt met een 7,4 het hoogst gewaardeerd, wel is dit lager dan het landelijke gemiddelde (7,8). De staat van de openbare ruimte, de veiligheid in de bedrijfsomgeving en de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport krijgen alle een 6,9. De veiligheid en de mogelijkheden tot transport scoren daarmee lager dan gemiddeld bij Nederlandse ondernemers. De waardering voor de parkeermogelijkheden is wat Bergense ondernemers het laagst waarderen in de bedrijfsomgeving (5,8). Gemiddeld geven ondernemers in Nederland hier een 5,8 voor.

De bereikbaarheid per ov lijkt in 2021 (6,2) beter gewaardeerd te worden dan in 2019 (5,4), maar vanwege de lage absolute aantal deelnames is dit hoogstens indicatief.

Tabel 1.1 – Rapportcijfers bedrijfsomgeving Bergen 2016-2021 en Nederland.

Rapportcijfer	2016	2019	2021	Nederland
Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving	6,6	6,7	6,9	7,1
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	7,1	7,1	6,9	7,2
Bereikbaarheid van de gemeente per auto	7,3	7,5	7,4	7,8
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per ov	6,0	5,4	6,2	6,1
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport	6,7	6,8	6,9	7,3
Parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie	5,9	5,9	5,8	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 6,1, dat is lager dan het Nederlandse gemiddelde (6,5) en vergelijkbaar met 2019 (Tabel 1.2).

Tien procent van de ondernemers in Bergen heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente, dat is relatief weinig in vergelijking met Nederland (15%). Twintig procent van de ondernemers in Bergen zou wel graag een vast aanspreekpunt hebben.

De ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de digitale faciliteiten van de gemeente zijn daar niet altijd tevreden over. Met een 5,8 gemiddeld scoort Bergen lager dan het Nederlandse gemiddelde (6,3). Bij de meting in 2019 gaf men nog een 6,3 gemiddeld, maar er is geen aantoonbare significante daling. Een kwart van de ondernemers is tevreden over de afhandelingssnelheid van de digitale communicatie. Bij de meting in 2019 was dat bijna de helft. Ook kan een kwart de gewenste zaken digitaal afhandelen. Over de website is men vaker tevreden: 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 5,9. Dit is lager dan de 6,3 die Nederlandse ondernemers gemiddeld geven. Ook in 2019 gaf men een 5,9. Over het aanvragen van producten of diensten zijn de ondernemers vaker negatief dan positief, vooral over het gemak om de juiste persoon te pakken te krijgen is men niet vaak tevreden. Dit lijkt te zijn gedaald ten opzichte van 2019. Men is het meest tevreden over het gemak van de aanvraag.

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

De 38 ondernemers die een vergunning hebben aangevraagd, beoordelen dit met een 5,4. Dit is lager dan het Nederlandse gemiddelde (6,0). Over het gemak van de aanvraag is bijna de helft tevreden. Een kwart vond de afhandeling voldoende snel.

Tabel 1.2 – Rapportcijfers gemeentelijke dienstverlening Bergen 2016-2021 en Nederland.

Rapportcijfer	2016	2019	2021	Nederland
Algehele dienstverlening	6,2	6,3	6,1	6,5
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,4	6,3	5,8	6,3
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,1	5,9	5,9	6,3
Afhandeling van de vergunningsaanvraag*	5,9	6,4	5,4	6,0

* Indicatieve uitkomsten.



Relatie ondernemers en gemeente

De relatie tussen ondernemers en de gemeente krijgt een onvoldoende (4,7) (Tabel 1.3). Hiermee scoort Bergen lager dan het landelijke gemiddelde (5,6). Ongeveer een vijfde van de ondernemers ervaart dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers, doet wat ze zegt en flexibel is als dat nodig is. Een op de vier ondernemers (27%) zette zich in voor (beleids)initiatieven in het afgelopen jaar. De helft (46%) willen dit in de toekomst (misschien) wel doen. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt een 5,5 van de ondernemers in Bergen. Ook dat is lager dan het landelijke gemiddelde (6,0). Zowel het rapportcijfer voor samenwerking als voor communicatie is lager dan in 2019, deze daling is echter niet significant.

Tabel 1.3 – Rapportcijfers relatie-aspecten Bergen 2016-2021 en Nederland.

Rapportcijfer	2016	2019	2021	Nederland
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt	5,3	5,1	4,7	5,6
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	5,9	5,9	5,5	6,0

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Ruim de helft (55%) van de ondernemers in Bergen ervaart de financiële heffingen als (heel) hoog. Dat is meer dan het Nederlandse gemiddelde (49%). In 2019 gaf 70 procent van de ondernemers in Bergen aan hoge financiële heffingen te ervaren. De regeldruk in de gemeente is volgens een derde (37%) van de ondernemers (heel) hoog (Nederland: 36%; Bergen 2019: 37%). De ondernemers zijn overwegend positief over de mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft: 62 procent vindt dit (vrij) goed en 38 procent matig of onvoldoende. In 2019 vond 48 procent de handhaving onvoldoende of matig.

De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen krijgt net als in 2019 een 5,0 van de ondernemers, dat is lager dan het Nederlandse gemiddelde (Tabel 1.4). Ondernemers zien hierbij voornamelijk ruimte voor verbetering bij de regelgeving voor parkeren.

Tabel 1.4 – Rapportcijfer regelgeving Bergen 2016-2021 en Nederland.

Rapportcijfer	2016	2019	2021	Nederland
Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	4,9	5,0	5,0	5,5

Ondernemings- en vestigingsklimaat

Het ondernemers-, vestigings- en woonklimaat worden beoordeeld met respectievelijk een 5,7, een 5,5 en een 7,1 (Tabel 1.5). Deze eerste twee aspecten scoren lager dan het Nederlandse gemiddelde. Het oordeel voor het woon- en leefklimaat ligt in lijn met het landelijke gemiddelde. De cijfers die de ondernemers uit Bergen geven zijn vergelijkbaar met 2019. De ondernemers noemen vooral bereikbaarheid inclusief parkeren (41%) als belangrijk voor het ondernemingsklimaat. Ruim een kwart van de ondernemers (27%) waardeert de inspanning van de gemeente om het ondernemingsklimaat te verbeteren. Dat is vergelijkbaar met 2019. Vijftien procent vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid, in 2019 was dat acht procent.

Tabel 1.5 - Rapportcijfers ondernemings- en vestigingsklimaat Bergen 2016-2021 en Nederland.

Rapportcijfer	2016	2019	2021	Nederland
Ondernemingsklimaat	6,0	5,9	5,7	6,4
Vestigingsklimaat	5,9	5,6	5,5	6,4
Woon- en leefklimaat	7,2	7,0	7,1	7,2

Aanbevelingen

De ondernemers in de gemeente Bergen waarderen diverse aspecten gemiddeld met een voldoende. Maar negen van de vijftien aspecten scoren lager dan een 6. Twaalf van de vijftien aspecten krijgen een lagere waardering dan het landelijke gemiddelde.

De aspecten waar de meeste winst te behalen valt, zijn aspecten op het vlak van dienstverlening, aspecten in relatiesfeer en het vestigingsklimaat.

Bij de relatieaspecten gaat het met name om communicatie vanuit de gemeente, de inspanningen om de regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen en samenwerking tussen ondernemers en de gemeente. Net als het vestigingsklimaat krijgen deze aspecten relatief lage waarderingen, maar ze hebben daarnaast ook een bovengemiddelde invloed op het totaaloordeel over het ondernemingsklimaat.

Wij adviseren daarom de gemeente Bergen om bij de invoering van de Omgevingswet en bij vaststelling van (ruimtelijk en economisch) beleid de wensen en behoeften van de ondernemers (nog) meer te betrekken. Dit vergroot het gevoel van samenwerking en het vergroot het begrip voor de gemeentelijke regelgeving. Daarnaast is het belangrijk om helder en transparant over beleidswijzingen en actuele ontwikkelingen te communiceren. Een mogelijkheid hiervoor is het organiseren van ondernemersavonden waarbij de gemeente in gesprek gaat met ondernemers over het gemeentelijke beleid om zo het wederzijdse begrip te vergroten.

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