



Rapport

Waar staan de BUCH- gemeenten? Ondernemerspeiling 2021

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/161

Datum

juni 2021

Opdrachtgever

BUCH-werkorganisatie namens de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo

Auteur

Melle Conradie
Gwendolyn van Straaten

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



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doel van het onderzoek	4
1.3	Methode en respons	4
1.4	Analyse en rapportage	6
1.5	Rapportopbouw	6
2	Bedrijfsomgeving	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Waardering in het algemeen	7
2.3	Criminaliteit en overlast	8
2.4	Bereikbaarheid	9
2.5	Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving	11
3	Gemeentelijke dienstverlening	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Waardering in het algemeen	13
3.3	Digitale dienstverlening	17
3.4	Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie	18
3.5	Hostmanship	19
3.6	Vergunningen	21
4	Relatie gemeente-ondernemer	22
4.1	Samenwerking ondernemer - gemeente	23
4.2	Financiële heffingen	25
4.3	Regeldruk	25
5	Ondernemingsklimaat	28
5.1	Inleiding	28
5.2	Ondernemingsklimaat	28
5.3	Vestigingsklimaat	31
5.4	Economisch beleid en toekomstige focus	32
6	Invloed aspecten op ondernemingsklimaat	34
6.1	Inleiding	34
6.2	Prioriteitenmatrix	34
	Bijlage: vragenlijst	36



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo, vertegenwoordigd door de BUCH werkorganisatie, willen graag inzicht in de wijze waarop de gemeenten het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen. Daarnaast willen de gemeenten inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers. In dat kader hebben de gemeenten I&O Research, net als in 2016 en 2019, een Ondernemerspeiling volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. In deze rapportage staan de uitkomsten van de Ondernemerspeiling onder de ondernemers.

1.2 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 landelijk gemiddelde. Dit landelijk gemiddelde is berekend op basis van uitkomsten van 44 gemeenten die sinds 2018 de ondernemerspeiling van VNG Realisatie hebben laten doen¹ en waarvan de uitkomsten op waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd staan. De uitkomsten van dit onderzoek 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 die indicatoren ook daadwerkelijk opnemen in de Programmabegroting. In hoofdstuk 6 van deze rapportage vindt u deze rapportcijfers.

1.3 Methode en respons



Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen en om alle ondernemers de kans te geven om hun ervaringen te delen, zijn alle ondernemers in de BUCH-gemeenten aangeschreven. Het gaat om alle vestigingen 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. Waar in dit rapport gesproken wordt over 'ondernemers' betreft het feitelijk 'vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen'.

De ondernemers kregen 14 april 2021 een brief van de gemeente met het verzoek om de digitale vragenlijst in te vullen. Na drie weken is een rappel verstuurd aan alle bedrijven en instellingen met uitzondering van de zzp'ers. Vanwege een laag aantal deelnames zijn ondernemers tussentijds nagebeld om hen te motiveren alsnog met het onderzoek mee te doen. Men kon de vragenlijst tot 17 mei invullen.

¹ Peildatum 21 mei 2021.



Respons

In de vier gemeenten zijn alle 8.539 ondernemers aangeschreven (Tabel 1.1). Hiervan zijn 23 ondernemingen niet meer actief of verhuisd. In totaal hebben 596 van de aangeschreven ondernemers deelgenomen, een respons van zeven procent.

Tabel 1.1 – Responsoverzicht ondernemerspeiling BUCH.

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	Totaal
Benaderd	2.896	925	2.824	1.871	8.516
Meegedaan	193	69	197	137	596
Respons	7%	7%	7%	7%	7%

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 de BUCH-gemeenten lijkt qua samenstelling op de Nederlandse bedrijvenpopulatie (Tabel 1.2). Naar verhouding zijn er in de BUCH-gemeenten iets meer zzp'ers en iets minder grote bedrijven dan landelijk. Zzp'ers zijn ondervertegenwoordigd in de respons ten opzichte van de populatie. Er deden naar verhouding meer bedrijven met twee tot vijftig werknemers mee aan de peiling. Ruim een derde van de deelnemers aan het onderzoek heeft een bedrijf aan huis. De overige bedrijven zijn redelijk verdeeld over de verschillende typen locaties.

Tabel 1.2 – Verdeling bedrijfsvestigingen naar sector, grootte en locatie.

	Nederland	BUCH	Respondenten
SECTOR			
Landbouw	4%	3%	4%
Industrie en bouw	14%	17%	13%
Handel, horeca en distributie	22%	21%	28%
Commerciële dienstverlening	32%	33%	34%
Niet-commerciële dienstverlening	27%	26%	21%
AANTAL WERKNEMERS			
1 of minder	66%	73%	53%
2-9	26%	23%	38%
10-49	6%	4%	8%
50-99	1%	0,3%	0,2%
100 of meer	1%	0,1%	0,5%
LOCATIE			
In/aan huis	-	-	37%
Winkelcentrum/stadscentrum	-	-	13%
Bedrijventerrein/kantorenlocatie	-	-	12%
Elders binnen de bebouwde kom	-	-	15%
Buitengebied/buiten bebouwde kom	-	-	8%
Ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever	-	-	15%
TOTAAL			
	100%	100%	100%



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 en doordat alle ondernemers zijn aangeschreven. Met de behaalde respons is niet volledig voldaan aan de eisen van VNG Realisatie voor een ondernemerspeiling. Vooral in Uitgeest hebben te weinig ondernemers meegedaan om te voldoen aan de richtlijnen voor de benchmark. De resultaten voor Uitgeest en Heiloo zijn daarom op onderdelen indicatief. De resultaten voor Bergen en Castricum zijn de representatief voor alle ondernemers in de gemeente die, als ondernemer, te maken (kunnen) hebben met de gemeentelijke dienstverlening.

1.4 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 landelijk gemiddelde bij een afwijking van minimaal 0,3. Significante verschillen tussen 2019 en 2021 en tussen de BUCH-gemeenten worden in de tekst benoemd.

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 30 antwoorden zijn indicatief, wanneer er minder dan 15 antwoorden zijn gegeven, wordt dit aangegeven met een streepje. Waar 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 44 gemeenten die tussen begin 2018 en mei 2021 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

1.5 Rapportopbouw



In hoofdstuk 2 komt de bedrijfsomgeving aan bod, in hoofdstuk 3 de gemeentelijke dienstverlening. Hoofdstuk 4 gaat over de relatie tussen ondernemers en de gemeente en over gemeentelijke heffingen & regeldruk. Hoofdstuk 5 beschrijft het ondernemers- en vestigingsklimaat, met de onderwerpen waarop de gemeente zich volgens ondernemers met name zou moeten focussen. Hoofdstuk 6 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.

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. Daarnaast ontvangt elke gemeente een eigen managementsamenvatting.

2 Bedrijfsomgeving

2.1 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.

2.2 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 de BUCH-gemeenten beide gemiddeld een 7,3. In 2019 scoorden deze aspecten gemiddeld significant lager, namelijk tussen de 6,9 en een 7,1. Op gemeenteniveau zijn er geen significante verschillen met de vorige meting. De beoordeling van de staat van de openbare ruimte varieert in 2021 tussen de 6,9 in Bergen en een 7,4 in Heiloo (Tabel 2.1) (de 7,5 voor Uitgeest is indicatief). Ondernemers in Bergen geven gemiddeld het laagste cijfer voor de veiligheid (6,9), ondernemers in Heiloo beoordelen de veiligheid het hoogst (7,6), maar de verschillen tussen de gemeenten zijn niet significant. In Nederland gemiddeld waarderen ondernemers de staat van de openbare ruimte en de veiligheid van de bedrijfsomgeving met respectievelijk een 7,1 en een 7,2.

Tabel 2.1 – Rapportcijfers bedrijfsomgeving.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Staat van de openbare ruimte	6,6	6,7	6,9	6,9	6,4	7,5	7,2	7,0	7,4	7,0	7,3	7,4	7,1 RANGE 6,4-7,7
Veiligheid van de bedrijfsomgeving	7,1	7,1	6,9	7,0	6,9	7,4	7,1	7,0	7,4	7,0	7,2	7,6	7,2 RANGE 6,4-7,8

* Indicatieve uitkomsten.

Waardering bedrijfsomgeving naar bedrijfslocatie

De staat van de openbare ruimte krijgt van de ondernemers die 'elders binnen de bebouwde kom' werken en op locatie werken het hoogste cijfer (beide groepen geven een 7,5) (Tabel 2.2). Ondernemers gevestigd op andere locaties geven gemiddeld cijfers rond de 7,0.

Tabel 2.2 – Rapportcijfers (en absolute respons) bedrijfsomgeving uitgesplitst naar locatie.**

	winkelcentrum/ stads- centrum	bedrijventerrein/ kantorenlocatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/ buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever
Staat van de openbare ruimte	7,0 (78)	7,1 (68)	7,5 (90)	6,8 (40)*	7,5 (57)
Veiligheid van de bedrijfsomgeving	7,0 (79)	6,9 (68)	7,4 (90)	7,0 (41)*	8,0 (63)

* Indicatieve uitkomsten.

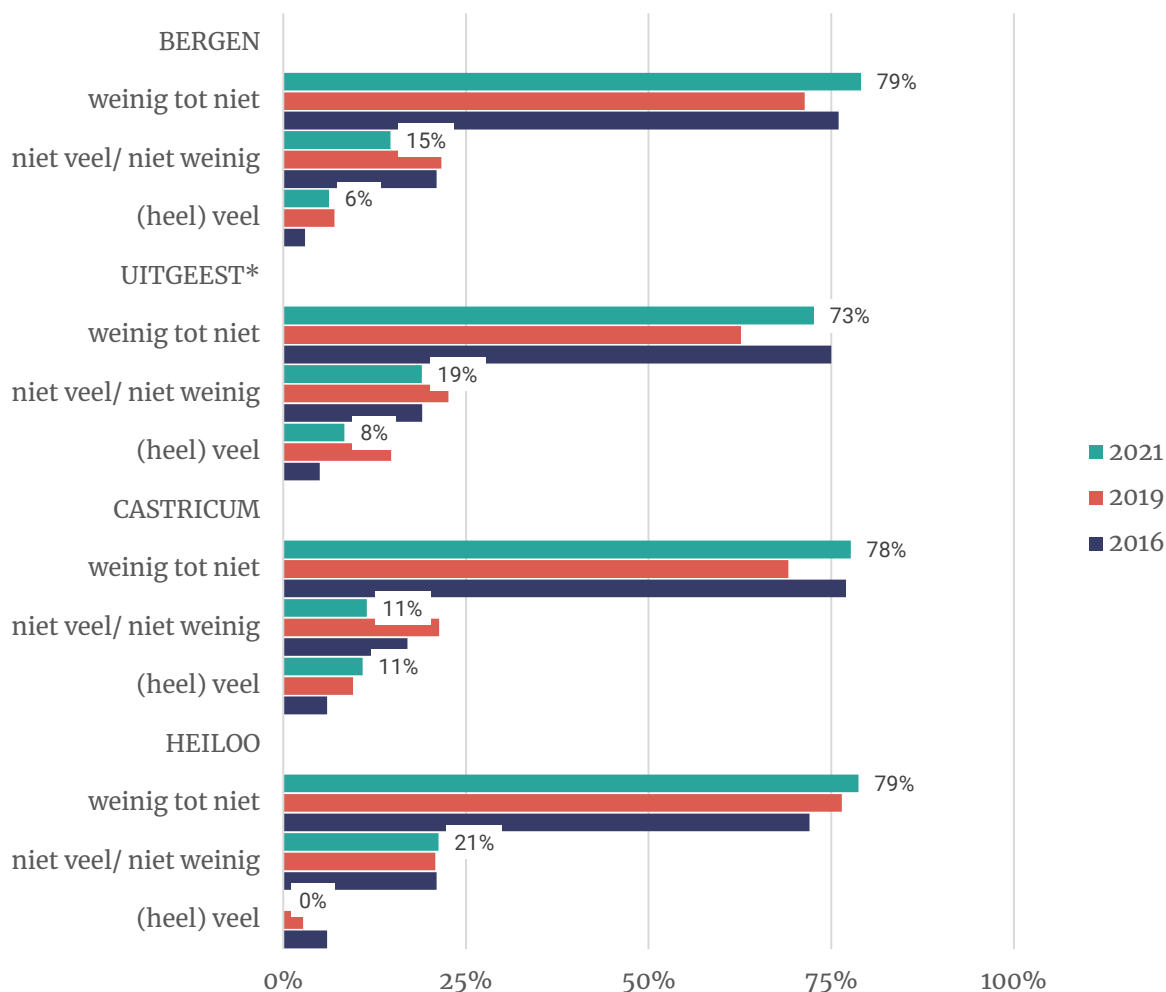
** Voorbeeld: 40 ondernemers in het buitengebied hebben een cijfer gegeven voor de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving. Gemiddeld geven zij een 6,8.



2.3 Criminaliteit en overlast

Zeven procent van de ondernemers in de BUCH-gemeenten heeft veel last van criminaliteit en overlast in de bedrijfsomgeving. In 2019 gaf acht procent aan hier veel last van te hebben. In Castricum ervaart elf procent van de ondernemers veel criminaliteit en overlast, ondernemers in Heiloo ervaren vrijwel geen overlast (Figuur 2.1). Ruim driekwart van de ondernemers in de BUCH (78%) heeft hier weinig tot geen last van. In 2019 gold dit voor 70 procent van de ondernemers, dit is significant minder. Op gemeenteniveau zijn er geen significante verschillen met de vorige meting.

Figuur 2.1 – Mate van criminaliteit en overlast.



* Indicatieve uitkomsten.

2.4 Bereikbaarheid

De ondernemers hebben vier aspecten van de bereikbaarheid in de gemeente een rapportcijfer gegeven (Tabel 2.3). De bereikbaarheid per auto scoort het beste en krijgt gemiddeld een 8,0. Daarna is men het meest tevreden over de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (7,4) en de parkeermogelijkheden in de bedrijfsomgeving (7,0). Deze drie aspecten scoren vergelijkbaar met de Nederlandse gemiddelden. De bereikbaarheid per openbaar vervoer – met een 6,7 gemiddeld het laagste gewaarde aspect door de ondernemers in de BUCH-gemeenten – scoort hoger dan het landelijke gemiddelde (6,1). Alle bereikbaarheidsaspecten worden in 2021 hoger gewaardeerd dan in 2019. Op gemeenteniveau zijn er geen significante verschillen met de vorige meting. Wel zijn ondernemers uit Bergen minder tevreden over de parkeermogelijkheden dan ondernemers uit andere gemeenten. Ook zijn ondernemers uit Bergen minder tevreden over de bereikbaarheid per auto dan ondernemers uit Uitgeest.

Tabel 2.3 – Rapportcijfers bereikbaarheid.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Bereikbaar van de gemeente, per auto	7,3	7,5	7,4	8,1	7,8	8,5	7,7	7,8	8,1	7,6	7,5	8,1	7,8 RANGE 5,1-8,5
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, per ov	6,0	5,4	6,2	6,6	6,4	6,5	6,7	6,4	6,9	6,4	6,1	7,0	6,1 RANGE 4,5-7,7
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, voor bevoorrading en transport	6,7	6,8	6,9	7,4	7,2	7,5	7,2	7,2	7,5	6,8	6,9	7,6	7,3 RANGE 6,5-7,9
Parkeer-mogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving	5,9	5,9	5,8	6,7	7,0	7,6	6,7	7,0	7,7	6,9	6,8	7,2	7,0 RANGE 5,9-7,8

* Indicatieve uitkomsten.



Waardering bereikbaarheid per bedrijfslocatie

Op alle bedrijfslocaties, behalve het buitengebied, wordt de bereikbaarheid per auto het hoogst gewaardeerd (Tabel 2.4). De ondernemers die ambulante of op locatie werken geven een hoger cijfer dan ondernemers gevestigd in het winkelcentrum of stadscentrum. Ondernemers met een onderneming op een bedrijventerrein of kantorenlocatie geven een relatief hoge waardering voor de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport.

Tabel 2.4 – Rapportcijfers (en absolute respons) bedrijfsomgeving uitgesplitst naar locatie.**

	winkelcentrum/ stads- centrum	bedrijventerrein/ kantorenlocatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/ buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever
Bereikbaar van de gemeente, per auto	7,2 (80)	8,3 (69)	8,1 (91)	7,5 (43)*	8,3 (72)
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, per ov	6,8 (79)	6,6 (67)	7,0 (89)	5,8 (42)*	6,7 (63)
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, voor bevoorrading en transport	6,8 (76)	8,1 (67)	7,4 (88)	7,0 (43)*	7,4 (61)
Parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving	6,4 (74)	6,4 (54)	6,5 (80)	5,7 (38)*	6,8 (49)*

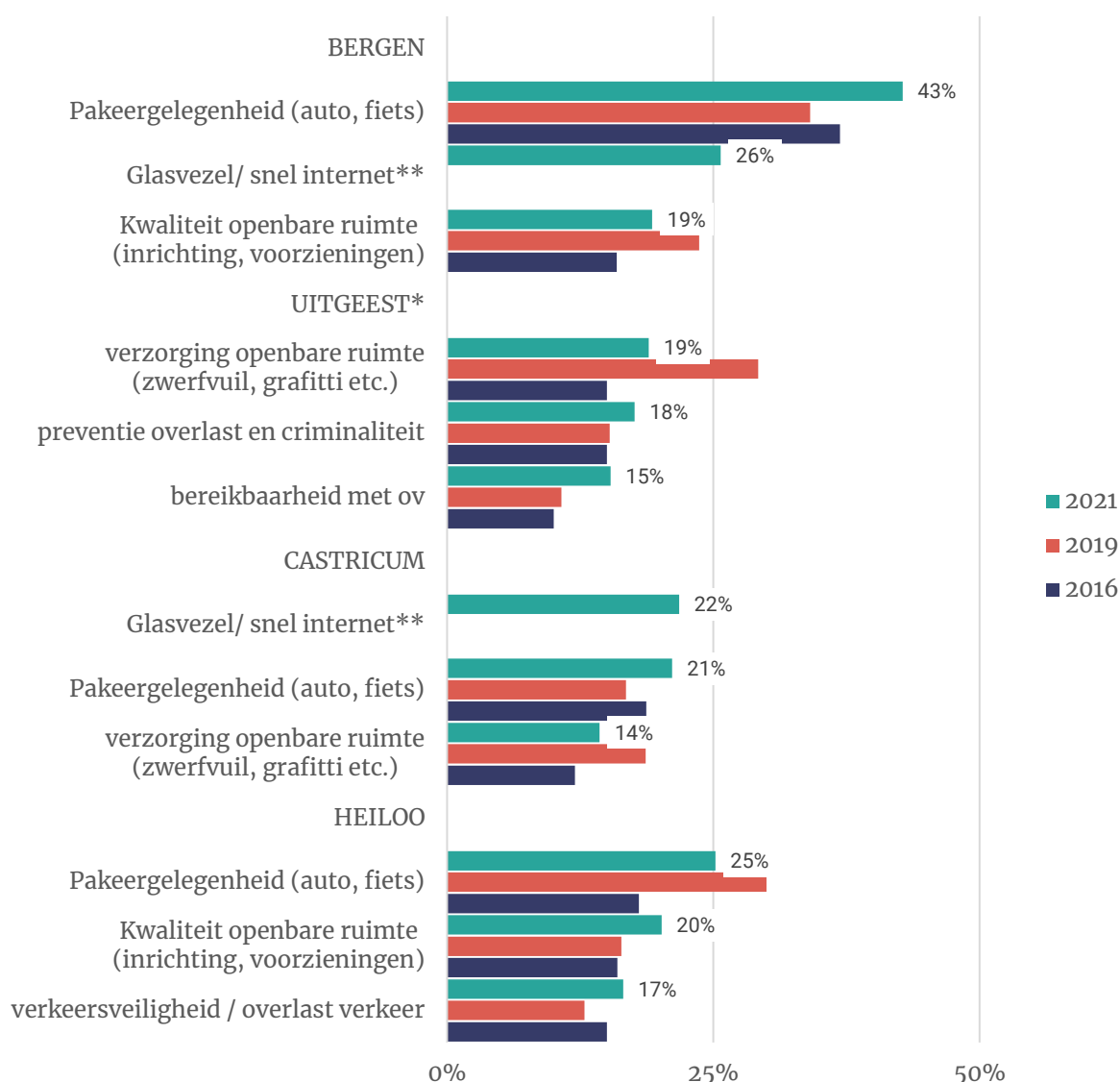
* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 69 ondernemers die gevestigd zijn op een bedrijventerrein of kantorenlocatie hebben een cijfer gegeven voor de bereikbaarheid per auto. Gemiddeld geven zij een 8,3.

2.5 Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving

De ondernemers in BUCH-gemeenten konden drie verbeterpunten voor de bedrijfsomgeving aandragen (Figuur 2.2). Het meest noemt men parkeergelegenheid (28%), verzorging openbare ruimte (15%) en de kwaliteit van de openbare ruimte (15%). Figuur 2.2 toont de drie meest genoemde verbeterpunten per gemeente. Vooral in Bergen geven ondernemers aan dat de parkeergelegenheid een verbeterpunt is (door 43% genoemd). Ook in eerdere jaren was dit het meest genoemde verbeterpunt. In Heiloo noemt een kwart (25%) dit, meer dan andere verbeterpunten. Eén op de vijf ondernemers (18%) in de BUCH-gemeenten noemt glasvezel / snel internet als verbeterpunt. Bij ondernemers in Bergen staat dit in de top 3 en ondernemers uit Castricum noemen dit vaker dan andere verbeterpunten. Een kwart van de ondernemers in de BUCH (25%) ziet geen enkel verbeterpunt in de directe bedrijfsomgeving.

Figuur 2.2 – Verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving (maximaal 3).



* Indicatieve uitkomsten.

** In 2016 en 2019 was de categorie glasvezel/snel internet geen antwoordoptie.



Ervaringen van ondernemers

Na afloop van de vragen over de bedrijfsomgeving, gaven 95 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. Hieronder staan enkele toelichtingen bij deze verbeterpunten. De meest genoemde verbeterpunten en enkele interessante toelichtingen zijn hieronder weergegeven. In tegenstelling tot de kwantitatieve uitkomsten in de tabellen en figuren, zijn dit meningen van individuele ondernemers.

“Vooral tijdens de donkere dagen mis ik (feest)verlichting vanuit gemeente. afvalbakken op parkeerterrein vaak vol en daardoor rommel eromheen.” (ondernemer uit Castricum)

“In geval van calamiteiten, zijn er geen tot nauwelijks voorzieningen. Er hang bijv. geen AED op het terrein, er zou een gezamenlijke verzamelplek kunnen komen. Bedrijven zouden dit centraal kunnen organiseren en niet ieder voor zich.” (Heiloo)

“Er is een tekort aan parkeergelegenheid voor de hoeveelheid en het type bedrijven. Veel last van langs scheurende scooters en vaak ook gestunt op die scooters, zeer onprettig.” (Bergen)

“Internet is verschrikkelijk slecht.” (Uitgeest)

“Autoverkeer maakt winkelklimaat minder goed, parkeren naar de parkeergarage moet beter aangegeven worden, meer fietsrekken.” (Castricum)

“Er zijn de laatste tientallen jaren door herinrichting alleen maar parkeerplaatsen verwijderd, wat de sfeer tussen bewoners, ondernemers, klanten en andere belanghebbende alleen maar heeft verslechterd. een soort verdeel en heers politiek.” (Bergen)

“We hebben een eigen parkeerterrein maar soms raakt die vol. Dan kan er in de omgeving nog wel geparkeerd worden maar dat is soms ook privéterrein.” (Castricum)

“Zoals jullie weten gaan er door corona 45 tot 50% van de winkels verdwijnen zo ook in Castricum dit zou anders over 10 jaar gebeuren maar wordt door corona versneld.” (Castricum)

“Nauwelijks tot géén parkeergelegenheid!” (Heiloo)



3 Gemeentelijke dienstverlening

3.1 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.

3.2 Waardering in het algemeen

Gemiddeld geven ondernemers in de BUCH-gemeenten een 6,4 voor de algehele dienstverlening van de gemeente. Dat is in lijn met de 6,5 die Nederlandse ondernemers gemiddeld voor de gemeentelijke dienstverlening geven (Tabel 3.1). Ondernemers uit Heiloo (6,9) zijn meer tevreden over de dienstverlening dan ondernemers uit Bergen (6,1). In 2019 lagen de cijfers voor de BUCH-gemeenten tussen de 6,3 en 6,6. Op gemeenteniveau zijn er geen significante verschillen met de vorige meting.

Tabel 3.1 – Rapportcijfer algehele dienstverlening van de gemeente.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Algehele dienstverlening	6,2	6,3	6,1	6,7	6,6	6,2	6,5	6,3	6,4	6,7	6,4	6,9	6,5 RANGE 5,7-7,1

* Indicatieve uitkomsten.

Per vestigingslocatie varieert de waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente BUCH-breed tussen een 5,7 in het buitengebied en een 6,8 voor ondernemers die op locatie werken (Tabel 3.2). Vanwege de lage aantallen zijn deze echter hoogstens indicatief.

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

	in/aan huis	winkel-centrum /stads-centrum	bedrijventerrein/kantorenlocatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever
Algehele dienstverlening van de gemeente	6,3 (128)	6,4 (74)	6,4 (54)	6,5 (80)	5,7 (38)*	6,8 (49)*

* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 38 ondernemers in het buitengebied hebben een cijfer gegeven voor de algehele dienstverlening van de gemeente. Gemiddeld geven zij een 5,7.



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

Acht procent van de ondernemers in de BUCH-gemeenten heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente (Nederland: 15%; Tabel 3.3). Zestien procent van de ondernemers heeft nog geen vast aanspreekpunt maar zou dit wel graag willen. De meerderheid (54%) heeft geen aanspreekpunt en heeft daar ook geen behoefte aan. Overigens weet 21 procent van de ondernemers niet zeker of ze een vast aanspreekpunt bij de gemeente hebben. Het aandeel ondernemers dat een vast aanspreekpunt heeft bij de gemeente varieert per gemeente: in Heiloo heeft 4 procent dit en in Bergen 10 procent. In 2019 lag het percentage tussen de 6 procent en 12 procent. Maar op gemeenteniveau zijn er geen significante ontwikkelingen ten opzichte van de vorige meting.

Tabel 3.3 – Vast aanspreekpunt bij gemeente per bedrijf.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Ja, daar maken we actief gebruik van	4%	3%	2%	0%	1%	0%	2%	1%	3%	4%	3%	1%	4% RANGE 1%-8%
Ja, daar maken we soms gebruik van	5%	6%	8%	6%	6%	5%	6%	5%	7%	13%	9%	3%	11% RANGE 4%-28%
Nee, maar daar is wel behoefte aan	19%	16%	20%	10%	10%	7%	14%	15%	19%	10%	9%	13%	Niet in benchmark
Nee, daar is geen behoefte aan	50%	55%	50%	69%	56%	61%	54%	55%	54%	57%	58%	56%	Niet in benchmark
Weet niet	22%	20%	20%	15%	27%	27%	24%	23%	18%	16%	20%	27%	Niet in benchmark

* Indicatieve uitkomsten.



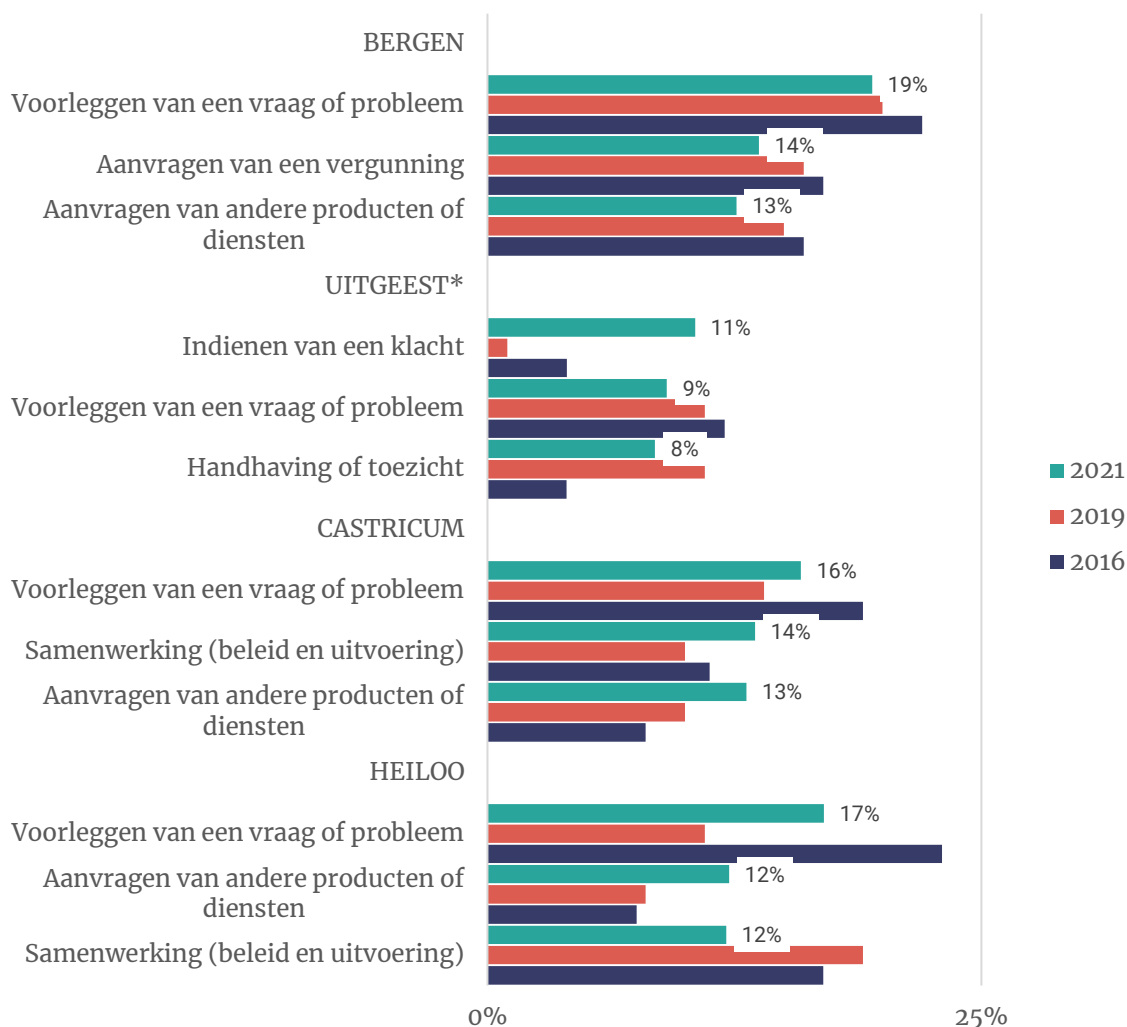
16%

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

Vragen of problemen meest voorkomende contactredenen

Drie op de tien ondernemers (31%) hadden in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met gemeente. Bijna een op de vijf ondernemers (17%) legde een vraag of probleem voor aan de gemeente. Twaalf procent had contact over het aanvragen van producten of diensten anders dan een vergunning en elf procent had contact over samenwerking. Per gemeente zijn dit ook de meest genoemde contactredenen (Figuur 3.1).

Figuur 3.1 – Aandeel van ondernemers dat voor met een bepaalde reden contact met de gemeente had in de afgelopen 12 maanden.



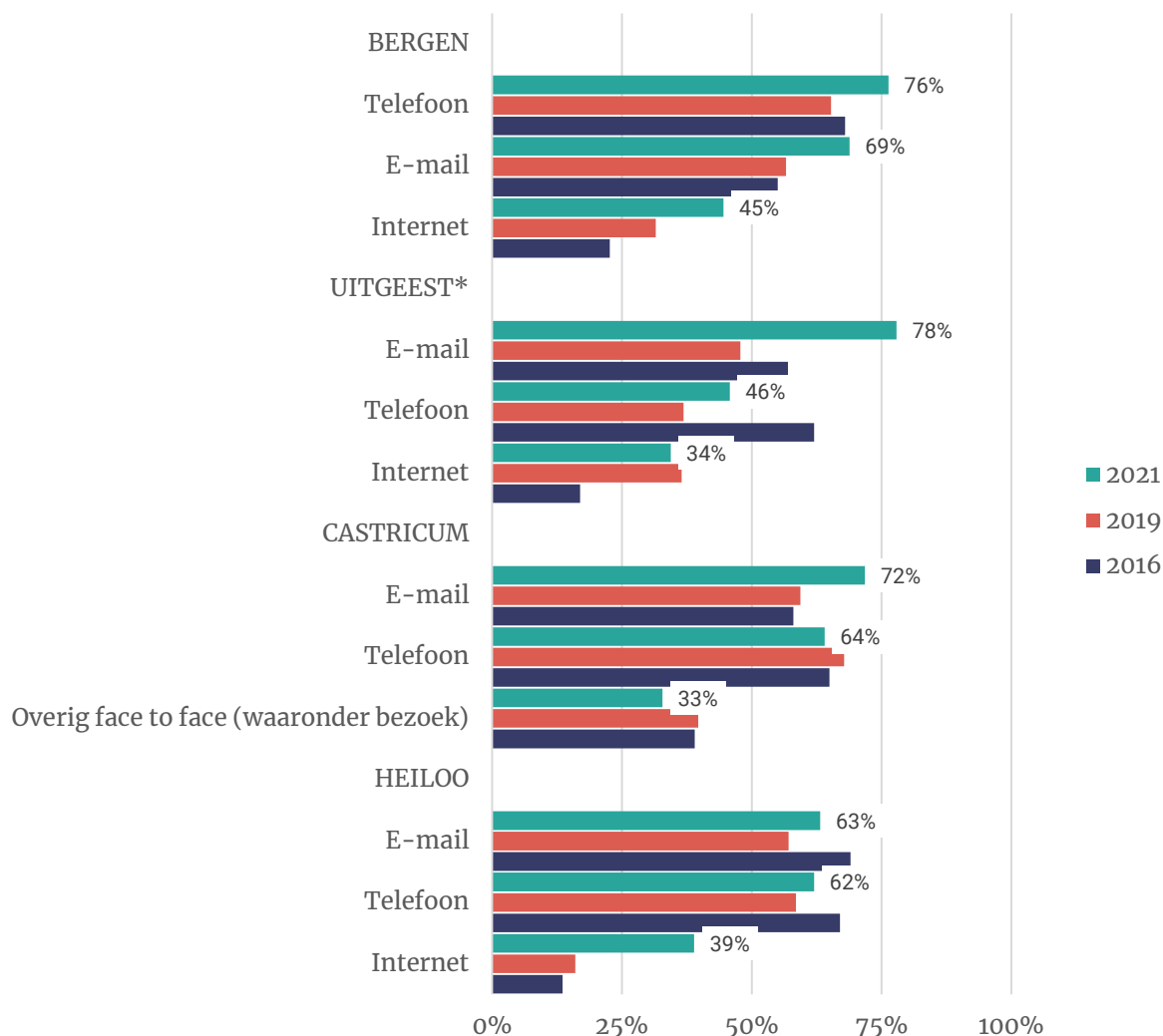
* Indicatieve uitkomsten.



Vooral contact per mail en telefoon

Het contact tussen ondernemers en gemeente verliep voor 69 procent van de ondernemers (onder meer) via de mail (Figuur 3.2). De meerderheid van de ondernemers (66%) had ook telefonisch contact. Voor ruim een kwart (28%) verliep de communicatie in levenden lijve. In 2019 – voor de coronacrisis – had 43 procent van de ondernemers die contact hadden met de gemeente dit ‘in het echt’. Dit lijkt dus te zijn afgenomen, maar er is geen significante daling. Ondernemers maken in 2021 niet vaak gebruik van social media bij het contact met gemeente (5%).

Figuur 3.2 – Wijze van contact in de afgelopen 12 maanden (meerdere antwoorden mogelijk) (n=75).



* Indicatieve uitkomsten.

De helft van de ondernemers die contact had met de gemeente (48%), had drie of minder contactmomenten. Ruim een derde (37%) had vijf keer of vaker contact (NL: 30%).



3.3 Digitale dienstverlening

De 223 ondernemers die gebruik maakten van de digitale dienstverlening van de gemeente geven deze een 6,0. Dit is lager dan het Nederlandse gemiddelde (6,3) (Tabel 3.4). Ondernemers uit Bergen geven gemiddeld een 5,8. Ondernemers uit Heiloo geven gemiddeld een 6,4. De verschillen tussen de gemeenten zijn niet significant.

Tabel 3.4 – Rapportcijfer digitale dienstverlening.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,4	6,3	5,8	6,1	6,3	-	6,0	5,8	6,0	6,0	5,9	6,4	6,3 RANGE 5,5-7,5

* Te weinig waarnemingen in 2021.

Helpt ondernemers tevreden over snelheid digitale communicatie

Drie op de tien (30%) de ondernemers die gebruikmaakten van de digitale faciliteiten van de gemeente kon de gewenste zaken ook digitaal afhandelen. Ruim een derde (37%) vindt dat de digitale afhandeling snel genoeg is. Van de ondernemers in Bergen is ongeveer een kwart tevreden over deze zaken (Tabel 3.5). Dat is minder dan het landelijke gemiddelde. Ruim een derde van de ondernemers uit Castricum en Heiloo is tevreden over de digitale faciliteiten. Dit ligt in lijn met de gemiddelde Nederlandse cijfers. Op gemeenteniveau zijn er geen significante verschillen met de vorige meting en tussen de gemeenten.

Tabel 3.5 – Stellingen digitale faciliteiten.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente	31%	34%	24%	33%	20%	11%	38%	24%	37%	28%	28%	34%	37% RANGE 20%-65%
De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel	47%	42%	26%	29%	27%	43%	43%	30%	46%	33%	36%	36%	41% RANGE 17%-69%



Meerderheid ondernemers positief over gemeentelijke website

Ruim de helft (56%) ervaart dat de informatie op de website van de gemeente actueel en correct is. De meerderheid van de ondernemers (51%) is tevreden over de vindbaarheid van informatie op de website. Ondernemers uit Castricum en Heiloo lijken iets meer moeite te hebben met het vinden van informatie op de gemeentelijke website (Tabel 3.6), maar omdat de responsaantallen relatief laag zijn (alleen degenen die gebruikmaakten van de digitale faciliteiten), is dit niet significant lager dan in de andere gemeenten.

Tabel 3.6 – Stellingen over gemeentelijke website.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Informatie op de website is actueel en correct	47%	53%	56%	46%	54%	45%	53%	47%	57%	52%	51%	60%	52% RANGE 33%-63%
Informatie op de website is makkelijk vindbaar	51%	55%	55%	47%	44%	43%	46%	47%	32%	50%	49%	35%	49% RANGE 31%-62%

3.4 Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

De ondernemers geven gemiddeld een 6,0 voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers. Dat is lager dan het Nederlands gemiddelde (6,3). De cijfers variëren tussen een 5,9 in Bergen en een 6,4 in Heiloo (Tabel 3.7), maar verschillen niet significant van elkaar.

Tabel 3.7 – Rapportcijfer professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,1	5,9	5,9	5,8	6,2	-	6,2	5,7	5,9	6,5	6,0	6,4	6,3 RANGE 5,5-7,1

* Indicatieve uitkomsten.



Tabel 3.8 toont de mening van ondernemers over een vijftal stellingen over de professionaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Twee op de vijf ondernemers (43%) zijn tevreden en vinden het aanvragen van producten of diensten bij de gemeente gemakkelijk. Ook zijn twee op de vijf ondernemers (39%) tevreden over de afhandelingstijd. Een derde vond de ontvangen informatie juist en volledig (35%) en werd voldoende op de hoogte gesteld (35%). Men is het minst tevreden over het gemak om de juiste persoon te pakken te krijgen: een kwart (25%) vond dit gemakkelijk, 52 procent vond dit juist lastig. Over het gemak van de aanvraag, de juistheid van de informatie en het gemak om de juiste persoon te spreken zijn ondernemers in de BUCH-gemeenten minder vaak tevreden dan de gemiddelde Nederlandse ondernemer. De waardering voor deze drie aspecten lijkt ook te zijn gedaald ten opzichte van 2019, maar dit is echter niet significant. Op gemeenteniveau zijn er geen significante verschillen met de vorige meting.

Tabel 3.8 – Stellingen: aanvragen van product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo*			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	47%	52%	43%	69%	46%	42%	60%	51%	44%	45%	52%	41%	55% RANGE 40%-78%
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	50%	43%	35%	49%	31%	16%	49%	43%	43%	40%	47%	26%	46% RANGE 28%-76%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	38%	43%	36%	44%	25%	26%	41%	42%	42%	39%	39%	41%	41% RANGE 23%-72%
Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem	43%	42%	16%	35%	31%	24%	46%	25%	34%	46%	40%	29%	41% RANGE 14%-73%
Mijn bedrijf(vestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	39%	42%	36%	36%	14%	24%	32%	33%	32%	39%	35%	39%	37% RANGE 14%-64%

* Indicatieve uitkomsten.

3.5 Hostmanship

De ondernemers in BUCH-gemeenten die contact hadden met de gemeente zijn wisselend te spreken over de persoonlijke dienstverlening (Tabel 3.9). De meerderheid vond dat de dienstverlenende medewerker zich verantwoordelijk toonde om het probleem op te lossen (54%), de vraag zo goed mogelijk zelf probeerde te beantwoorden (54%) en voldoende deskundig was (51%). Minder dan de helft van de ondernemers vonden dat de medewerker zich goed inleefde (47%) en de ruimte bood om mee te denken (40%). Vooral de ervaren ruimte die geboden werd om mee te denken is iets lager in vergelijking met het Nederlandse gemiddelde. Net als in Nederland werd een kwart (25%) van de ondernemers aangenaam verrast door de verleende service. Op gemeenteniveau zijn er geen significante verschillen met de vorige meting.

Tabel 3.9 – Stellingen over hostmanship. De medewerker...

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
...toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen	45%	53%	58%	64%	46%	52%	63%	55%	48%	55%	55%	59%	55% RANGE 36%-79%
...heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord	50%	51%	61%	59%	49%	46%	61%	53%	48%	52%	50%	55%	53% RANGE 36%-75%
...was voldoende deskundig	47%	48%	51%	69%	42%	46%	59%	52%	51%	54%	46%	54%	51% RANGE 34%-79%
...kon zich goed inleven	49%	43%	48%	56%	38%	32%	58%	44%	46%	44%	53%	55%	51% RANGE 34%-75%
...bood de ruimte om mee te denken	45%	46%	40%	46%	42%	32%	54%	39%	35%	47%	47%	51%	47% RANGE 26%-71%
...verraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service	22%	18%	27%	25%	10%	32%	29%	19%	16%	28%	20%	37%	25% RANGE 3%-51%

3.6 Vergunningen

In totaal hebben 86 ondernemers die aan het onderzoek meededen een vergunning aangevraagd. Het gaat hierbij vooral om omgevingsvergunningen en in mindere mate parkeervergunningen en terrasvergunningen. Gemiddeld geven ondernemers die een vergunning aanvragen de afhandeling daarvan een 5,7. Dit is lager dan het landelijke gemiddelde (6,0). In Castricum geven ondernemers gemiddeld een 5,2 en in Bergen een 5,4 (Tabel 3.10). Voor Heiloo en Uitgeest zijn er te weinig gegeven antwoorden om de waardering op gemeenteniveau te tonen. In Bergen is de waardering met een punt gedaald ten opzichte van 2019, dit is echter geen aantoonbare significante daling. Omdat maar 38 ondernemers uit Bergen het proces van de vergunningverlening hebben beoordeeld zijn de betrouwbaarheidsmarges groot. Pas bij een verschil van circa anderhalf rapportpunt zou de daling significant zijn.

Tabel 3.10 – Rapportcijfer* vergunningsaanvraag.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Afhandeling van de vergunningsaanvraag	5,9	6,4	5,4	-	-	-	5,8	5,5	5,2	5,8	5,6	-	6,0 RANGE 4,4-7,3

* Indicatieve uitkomsten.

Tevredenheid over proces vergunningsaanvraag, maar meer maatwerk gewenst

De ervaringen met het proces van vergunningsaanvraag zijn iets vaker negatief dan positief. De helft van de ondernemers vond de aanvraag eenvoudig (47%). Een derde van de ondernemers is tevreden over de afhandelingsnelheid (33%) en de beschikbare informatie (33%). Drie op de tien ondernemers ervoeren dat er rekening werd gehouden met de bedrijfsspecifieke situatie (30%) en dat de benodigde inspanningen acceptabel waren (31%). Met deze vier stellingen zijn de ondernemers in de BUCH-gemeenten het vaker oneens dan eens. De gemiddelde Nederlandse ondernemer is het vaker eens met deze stellingen (Tabel 3.11). Omdat maar een klein deel van alle ondernemers de vragen over de vergunningsaanvraag heeft beantwoord lopen de percentages per gemeente en meetjaar behoorlijk uiteen. Er zijn echter geen significante verschillen op gemeenteniveau tussen 2021 en 2019.

Tabel 3.11 – Stellingen: aanvragen van een vergunning.*

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig	51%	69%	46%	50%	80%	-	55%	34%	29%	38%	45%	-	55% RANGE 36%-79%
De afhandeling van de vergunning is voldoende snel	35%	47%	26%	37%	58%	-	29%	21%	29%	44%	52%	-	53% RANGE 36%-75%
De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkwijs aan de orde zijn is afdoende	28%	38%	27%	36%	80%	-	37%	32%	31%	37%	27%	-	51% RANGE 34%-79%
Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging)	23%	29%	30%	30%	72%	-	48%	31%	20%	32%	31%	-	51% RANGE 34%-75%
De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatie-verplichtingen zijn acceptabel	31%	32%	31%	38%	63%	-	33%	31%	19%	32%	48%	-	47% RANGE 26%-71%

* Indicatieve uitkomsten.



4 Relatie gemeente-ondernemer

4.1 Samenwerking ondernemer-gemeente

Ondernemers in BUCH-gemeenten geven de samenwerking met de gemeente en de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft een 5,2 (2019: 5,3). Dit is lager dan het landelijke gemiddelde (5,6) (Tabel 4.1). Ondernemers uit Bergen geven een lager cijfer (4,7) dan ondernemers uit Heiloo (5,7).

Tabel 4.1 – Rapportcijfer wijze van betrekken van- en samenwerking met ondernemers.

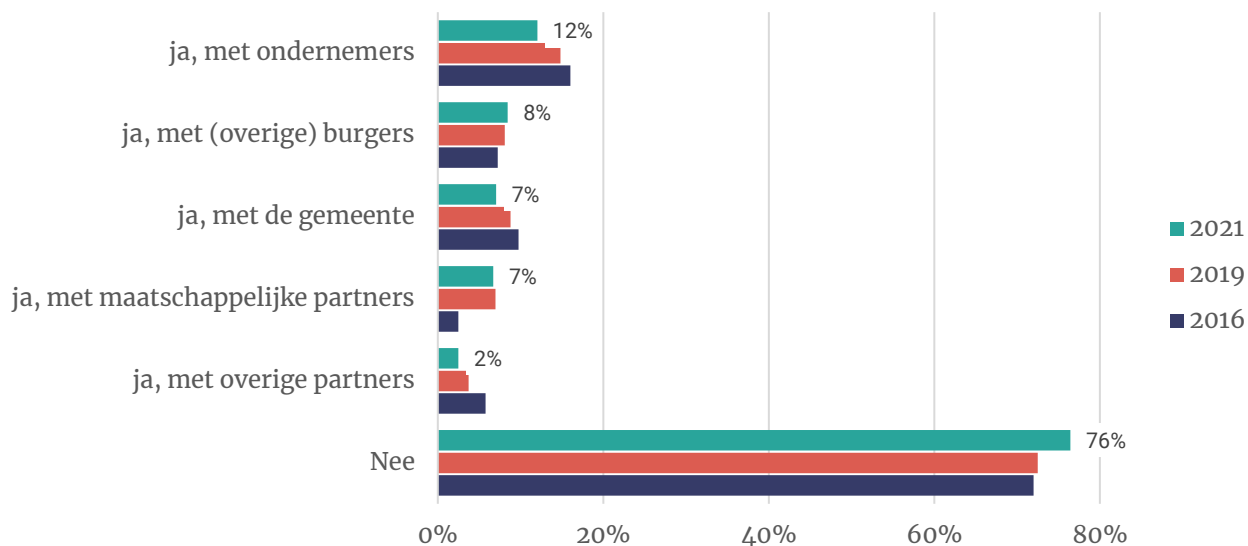
	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt	5,3	5,1	4,7	5,4	5,2	5,8	5,5	5,2	5,1	5,7	6,0	5,7	5,6 RANGE 4,6-6,5

* Indicatieve uitkomsten.

Kwart ondernemers zet zich actief in voor (beleids)initiatieven

Eén op de vier ondernemers (24%) heeft zich in het afgelopen jaar actief ingezet voor (beleids)initiatieven (Figuur 4.1). Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren. Twaalf procent werkt samen met andere ondernemers en acht procent doet dit met burgers. Zeven procent zet zich met de gemeente of met maatschappelijke partners in. Zeven procent zet zich met de gemeente of met maatschappelijke partners in.

Figuur 4.1 – Actieve inzet voor (beleids)initiatieven (afgelopen jaar) (meerdere antwoorden mogelijk).



Ruim de helft van de ondernemers (55%) is (misschien) bereid om zich in de toekomst in te zetten voor (beleids)initiatieven. De overige 45 procent wil dit niet. Overigens heeft 31 procent van de ondernemers hier geen duidelijke mening over, zij zijn buiten beschouwing gelaten.

Opstelling van de gemeente

De ondernemers beoordelen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een 5,7. Dat is een lager cijfer dan het Nederlands gemiddelde (6,0) (Tabel 4.2). Tussen de gemeenten ligt het cijfer tussen de 5,5 en 5,9 (geen significante verschillen). Het cijfer dat de ondernemers geven is vergelijkbaar met het oordeel dat men in 2019 gaf (5,9).

Tabel 4.2 – Rapportcijfer communicatie en voorlichting.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	5,9	5,9	5,5	5,8	5,8	5,7	6,0	5,6	5,7	6,3	6,2	5,9	6,0 RANGE 4,7-6,5

* Indicatieve uitkomsten.

De meningen over de opstelling van de gemeente zijn iets vaker negatief dan positief. In Heiloo is bijna de helft van ondernemers (46%) tevreden over de betrokkenheid van de gemeente bij ondernemers (Tabel 4.3). Dat is meer dan ondernemers in Bergen (20%) en Castricum (25%) die onder het Nederlandse gemiddelde zitten. Ongeveer een kwart van de ondernemers in de BUCH vindt dat de gemeente doet wat ze zegt en zich flexibel opstelt als dat nodig is. Het oordeel daarover is vergelijkbaar voor de verschillende gemeenten en ligt in lijn met het Nederlandse gemiddelde. Het beeld is hetzelfde als in 2019.

Tabel 4.3 – Stellingen over de opstelling van de gemeente.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers	20%	21%	20%	23%	29%	31%	30%	23%	25%	44%	52%	46%	34% RANGE 14%-56%
De gemeente doet wat ze zegt	14%	15%	20%	18%	25%	25%	16%	17%	24%	34%	33%	27%	27% RANGE 10%-43%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels)	14%	13%	23%	25%	40%	26%	20%	21%	22%	29%	32%	24%	28% RANGE 13%-44%

* Indicatieve uitkomsten.



Een kleine 150 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 BUCH gevestigd zijn maar hun werkzaamheden elders uitvoeren. 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. Uit de antwoorden komt vooral naar voren dat men het contact met de gemeente als moeizaam ervaart. In de beleving van sommige ondernemers is de gemeente weinig zichtbaar en moeilijk te bereiken. Er is behoefte aan meer samenwerking en beter contact.

4.2 Financiële heffingen

Ruim twee op vijf ondernemers in de BUCH (43%) ervaren de financiële heffingen (gemeentelijke heffingen) als hoog. Landelijk is dit 49 procent (Tabel 4.4). Ondernemers uit Bergen geven vaker aan de heffingen als hoog te ervaren dan ondernemers uit Castricum. In 2019 gaven ondernemers in de BUCH-gemeenten vaker aan hoge financiële heffingen te ervaren (58%).

Tabel 4.4 – Ervaren hoogte van financiële heffingen.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Hoogte financiële heffingen (heel hoog)	77%	70%	55%	54%	45%	43%	59%	55%	32%	52%	47%	35%	49% RANGE 30%-70%

* Indicatieve uitkomsten.

4.3 Regeldruk

Regeldruk bestaat uit alle vormen van geregeld en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden. Drie op de tien ondernemers (30%) vinden de regeldruk in de gemeente hoog. In Nederland gemiddeld is dat 36 procent (Tabel 4.5). Er zijn geen significante verschillen tussen de gemeenten en het beeld is vergelijkbaar met 2019 (toen vond 31% de regeldruk hoog). De meerderheid van de ondernemers in de BUCH-gemeenten (54%) staat neutraal tegenover de regeldruk.

Tabel 4.5 – Ervaren regeldruk in de gemeente.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Lokale regeldruk (heel hoog)	49%	37%	37%	26%	25%	27%	35%	31%	21%	26%	25%	31%	36% RANGE 21%-73%

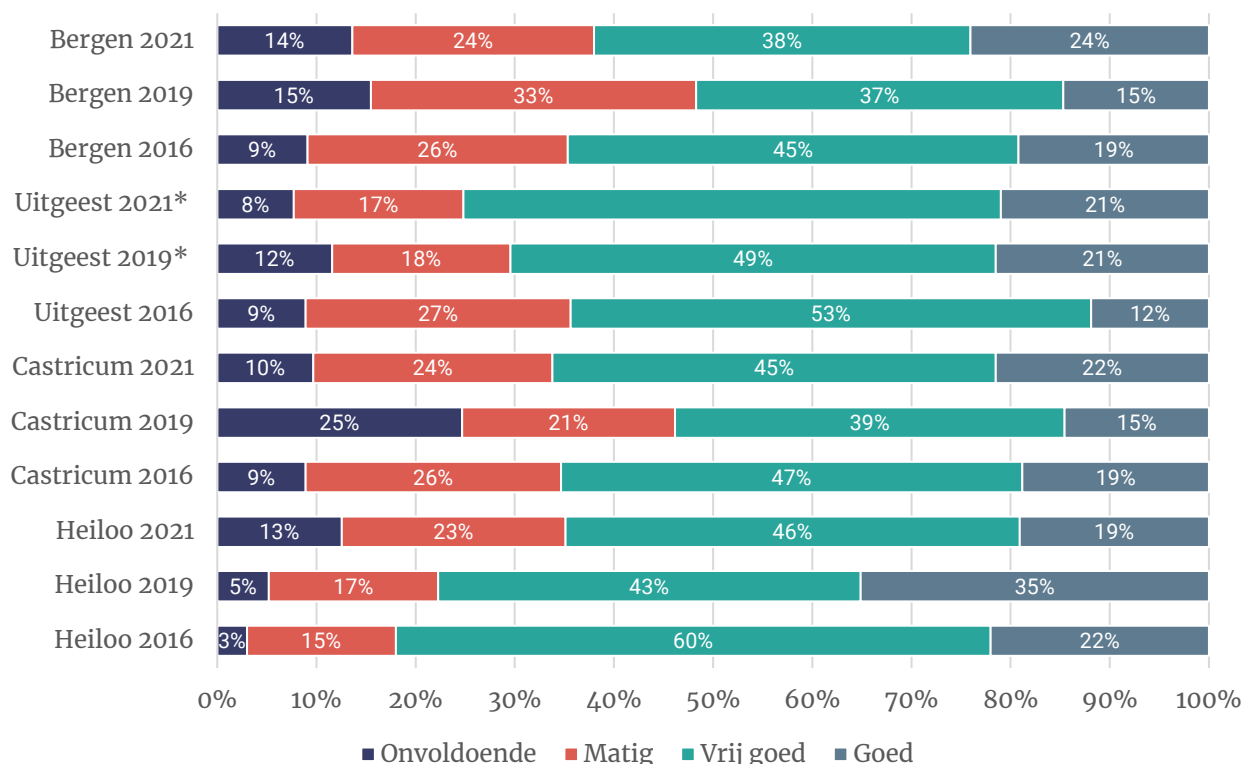
* Indicatieve uitkomsten.



Handhaving van gemeentelijke regels

Figuur 4.2 geeft weer in hoeverre de gemeente – in het algemeen – gemeentelijke regels handhaaft volgens de ondernemers. De meningen hierover zijn overwegend positief: 65 procent vindt dat de gemeente de regels (vrij) goed handhaaft. Dit is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde (63%). Een derde (35%) vindt de handhaving van regels onvoldoende of matig. Dit beeld is vergelijkbaar in alle BUCH-gemeenten. In 2019 was een vergelijkbaar aandeel van BUCH-ondernemers tevreden over de handhaving van gemeentelijke regels (60%).

Figuur 4.2 – Oordeel over de mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft.



* Indicatieve uitkomsten.

Eenvoudige en soepele regelgeving

De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen krijgen van de ondernemers een 5,4. In Nederland gemiddeld geven ondernemers hier een 5,5 voor (Tabel 4.6). Ondernemers uit Castricum (5,7) zijn gemiddeld meer te spreken over de gemeentelijke inspanning dan ondernemers uit Bergen (5,0). Het beeld voor de gemeenten is vergelijkbaar met 2019, toen gemiddeld een 5,3 werd gegeven.

Tabel 4.6 – Rapportcijfer inspanning van de gemeente om regelgeving te versoepelen.

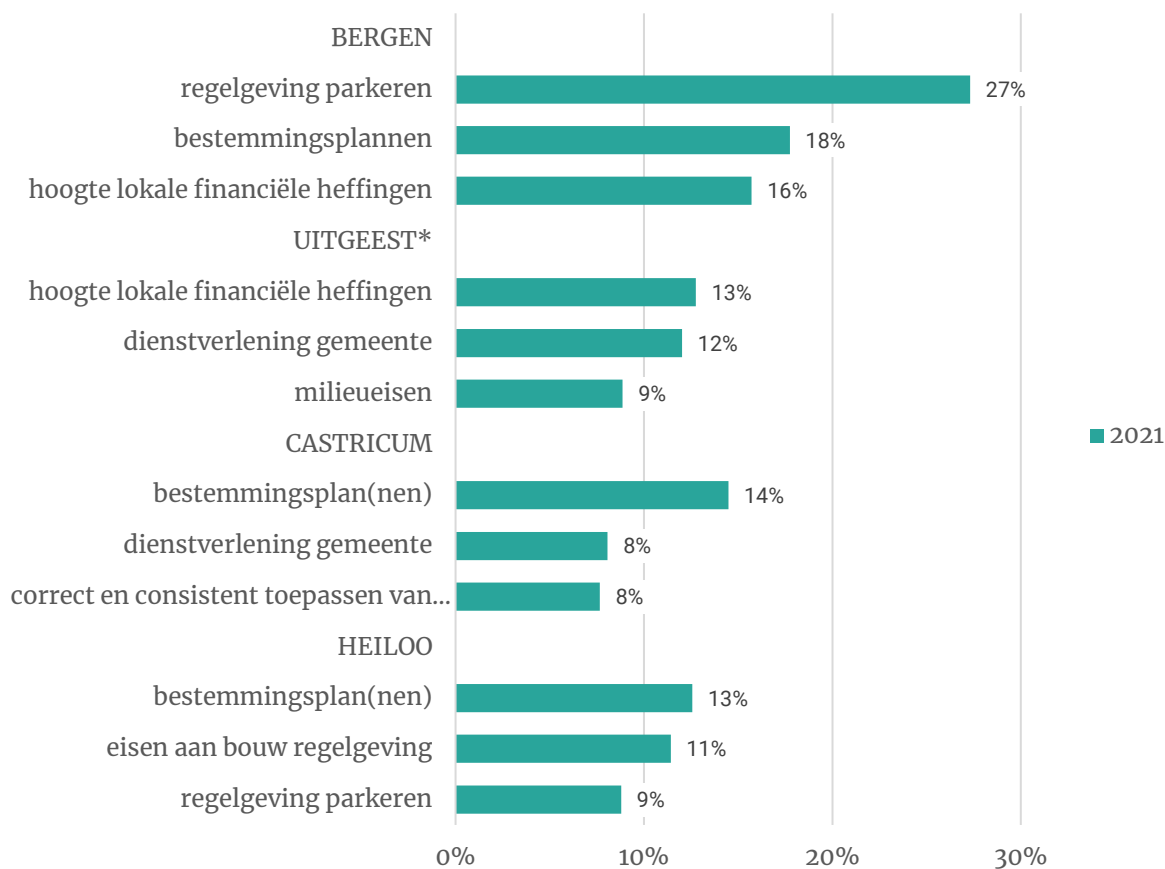
	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	4,9	5,0	5,0	5,8	5,5	5,4	5,4	5,2	5,7	5,6	5,8	5,8	5,5 RANGE 5,0-6,3

* Indicatieve uitkomsten.



De ondernemers is gevraagd op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ze ruimte voor verbetering zien (Figuur 4.3). Bestemmingsplannen worden het vaakst genoemd (15%). Verder vindt 13 procent dat de parkeerregelgeving verbeterd kan worden en ziet 13 procent ruimte voor verbetering bij de hoogte van lokale financiële heffingen. In Bergen noemen ondernemers vaker dan in andere gemeenten dat de regelgeving voor parkeren een verbeterpunt is. De meerderheid van de ondernemers (56%) ziet geen mogelijke verbeterpunten. Voor ondernemers in Castricum en Heiloo geldt dat meer dan voor ondernemers in Bergen.

Figuur 4.3 – Op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ziet uw bedrijf(svestiging) met name ruimte voor verbetering? (top 3 per gemeente)



* Indicatieve uitkomsten.

5 Ondernemingsklimaat

5.1 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 BUCH-gemeenten.

5.2 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'. Gemiddeld geven ondernemers dit een 6,2. Dit ligt in lijn met het Nederlands gemiddelde (6,4) (Tabel 5.1). In 2019 gaven de ondernemers in de BUCH-gemeenten gemiddeld een 6,3. In Heiloo (6,9) waardeert men het ondernemingsklimaat hoger dan in Bergen (5,7).

Tabel 5.1 – Rapportcijfer ondernemingsklimaat.

	Bergen			Uitgeest*			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Ondernemingsklimaat	6,0	5,9	5,7	6,2	6,3	6,3	6,4	6,3	6,3	6,7	6,7	6,9	6,4 RANGE 5,6-6,9

* Indicatieve uitkomsten.

De gemiddelde waardering voor het ondernemingsklimaat varieert tussen de 5,9 en 6,7 per bedrijfslocatie (Tabel 5.2). Ondernemers in het buitengebied lijken het ondernemingsklimaat het laagst te waarderen. Vanwege de lage aantallen zijn de cijfers naar bedrijfslocatie echter hoogstens indicatief.

Tabel 5.2 – Rapportcijfers* (en absolute respons) algehele dienstverlening uitgesplitst naar locatie.**

	in/aan huis	winkel- centrum /stads- centrum	bedrijventerrein/ kantorenlocatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/ buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever
Ondernemings- klimaat	6,2 (125)	6,0 (71)	6,7 (61)	6,1 (77)	5,9 (38)*	6,5 (47)

* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 125 die aan huis gevestigd zijn hebben een cijfer gegeven voor ondernemingsklimaat. Gemiddeld geven zij een 6,2.

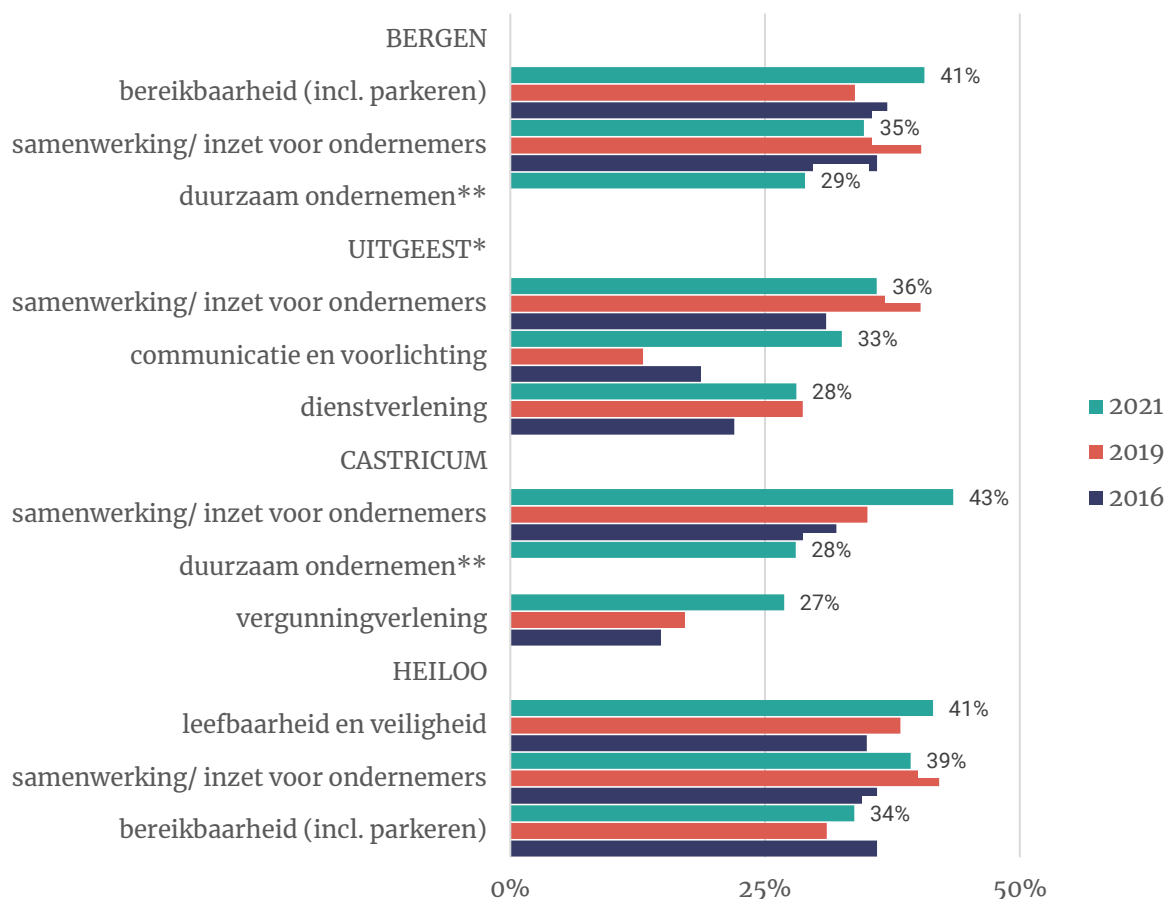


Leefbaarheid en veiligheid belangrijk bij waardering ondernemingsklimaat

Ondernemers konden drie aspecten aangeven die het zwaarst meewegen in hun waardering voor het ondernemingsklimaat (Figuur 5.1). De samenwerking en inzet voor ondernemers wordt het meest genoemd (39%). Daarna volgen de bereikbaarheid (33%) en de gemeentelijke dienstverlening (27%). Ook leefbaarheid en veiligheid, communicatie en voorlichting en duurzaam ondernemen worden elk door ongeveer een kwart van de ondernemers genoemd. In de eerdere paragrafen bleek dat de samenwerking tussen ondernemers en de gemeente ook een van de lager gewaardeerde aspecten is (paragraaf 4.1). De BUCH scoort hierop lager dan het landelijke gemiddelde. De bereikbaarheid van de bedrijfsomgeving krijgt van de ondernemers hogere cijfers dan de meeste andere waarderingaspecten (paragraaf 0). Ten slotte krijgt de communicatie van ondernemers een 5,7 (paragraaf 4.1), dat is hoger het Nederlandse gemiddelde.

Ondernemers uit Bergen noemen vaker dan ondernemers uit Heiloo dat de bereikbaarheid zwaar meeweegt in de beoordeling voor het ondernemingsklimaat. Ondernemers uit Heiloo noemen relatief vaak leefbaarheid en veiligheid als belangrijk aspect.

Figuur 5.1 – Top 3 aspecten van het ondernemingsklimaat die het zwaarst meetellen.



* Indicatieve uitkomsten.

** Geen categorie bij eerdere metingen.



In Tabel 5.3 zijn de drie belangrijkste aspecten uitgesplitst naar bedrijfslocatie. Samenwerking, bereikbaarheid en dienstverlening staan bij de meeste bedrijfslocaties in de top drie. Bij ondernemers die in het buitengebied gevestigd zijn komt duurzaam ondernemen samen met bereikbaarheid op nummer 1. Verder staat bij ondernemers ‘elders in de bebouwde kom’ vergunningverlening bij de belangrijkste aspecten. Bij ondernemers die vanuit huis werken staat communicatie en voorlichting op de derde plek.

Tabel 5.3 – Aspecten van het ondernemingsklimaat die het zwaarst meetellen*, uitgesplitst naar locatie (maximaal 3).

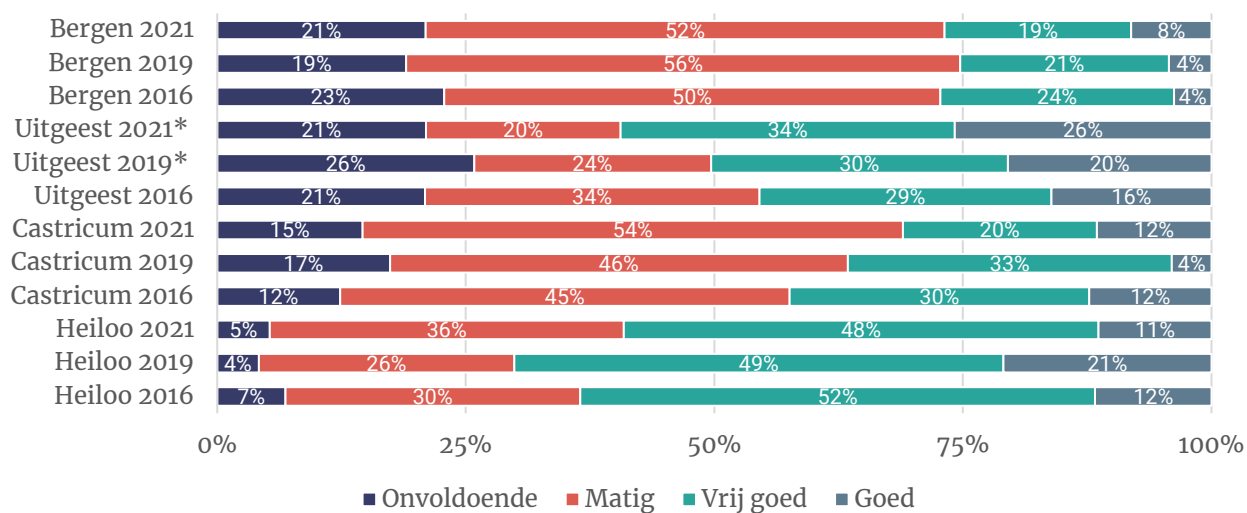
	in/aan huis	winkel-centrum /stads-Centrum	bedrijven terrein/kantoren locatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/ buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever
Meest belangrijke aspect	samenwerking/ inzet voor ondernemers (40%)	bereikbaarheid (incl. parkeren) (46%)	bereikbaarheid (incl. parkeren) (50%)	bereikbaarheid (incl. parkeren) (39%)	duurzaam ondernemen (35%)	bereikbaarheid (incl. parkeren) (32%)
Tweede aspect	duurzaam ondernemen (32%)	samenwerking/ inzet voor ondernemers (44%)	samenwerking/ inzet voor ondernemers (47%)	samenwerking/ inzet voor ondernemers (37%)	bereikbaarheid (incl. parkeren) (35%)	leefbaarheid en veiligheid (30%)
Derde aspect	communicatie en voorlichting (29%)	dienstverlening (30%)	leefbaarheid en veiligheid (42%)	vergunningverlening (35%)	samenwerking/ inzet voor ondernemers (32%)	dienstverlening (30%)

* Indicatieve uitkomsten.

Ondernemers overwegend positief over inspanning gemeente voor ondernemingsklimaat

Twee op de vijf ondernemers (39%) vinden dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat. In 2019 was dit een vergelijkbaar aandeel (42%). Bijna de helft (45%) vindt de inspanning van de gemeente matig en 16 procent geeft hier een onvoldoende voor. Overigens heeft 57 procent van de ondernemers geen mening over de mate waarin de gemeente zich inspant voor het ondernemingsklimaat. Deze groep is hier buiten beschouwing gelaten. Ondernemers uit Bergen zijn het minst te spreken over het ondernemingsklimaat. Ondernemers uit Heiloo zijn dat het meest (Figuur 5.2).

Figuur 5.2 – Oordeel over de mate waarin de gemeente zich inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren.



*Indicatieve uitkomsten.

5.3 Vestigingsklimaat

Het vestigingsklimaat gaat over hoe aantrekkelijk een gemeente is om er een bedrijfsvestiging te openen (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*). Het vestigingsklimaat krijgt een 6,0 van de ondernemers. In Uitgeest (6,6) en Heiloo (6,7) zijn ondernemers hier meer tevreden over dan ondernemers in Bergen (Tabel 5.4). Het gemiddelde voor de BUCH ligt onder het landelijke gemiddelde. Het woon- en leefklimaat krijgt een 7,2 van de ondernemers in de BUCH. Dit is vergelijkbaar met het Nederlandse gemiddelde en verschilt niet per gemeente. In 2019 waren de cijfers voor het vestigingsklimaat (6,1) en het woon- en leefklimaat (7,2) vergelijkbaar.

Tabel 5.4 – Rapportcijfercijfers vestigingsklimaat en woon- en leefklimaat.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'18-'21
Vestigingsklimaat	5,9	5,6	5,5	6,4	6,6	6,6*	6,3	5,9	6,0	6,7	6,8	6,7	6,4 RANGE 5,3-7,2
Woon- en leefklimaat	7,2	7,0	7,1	7,5	7,3	6,8	7,5	7,1	7,3	7,9	7,7	7,4	7,2 RANGE 6,5-7,8

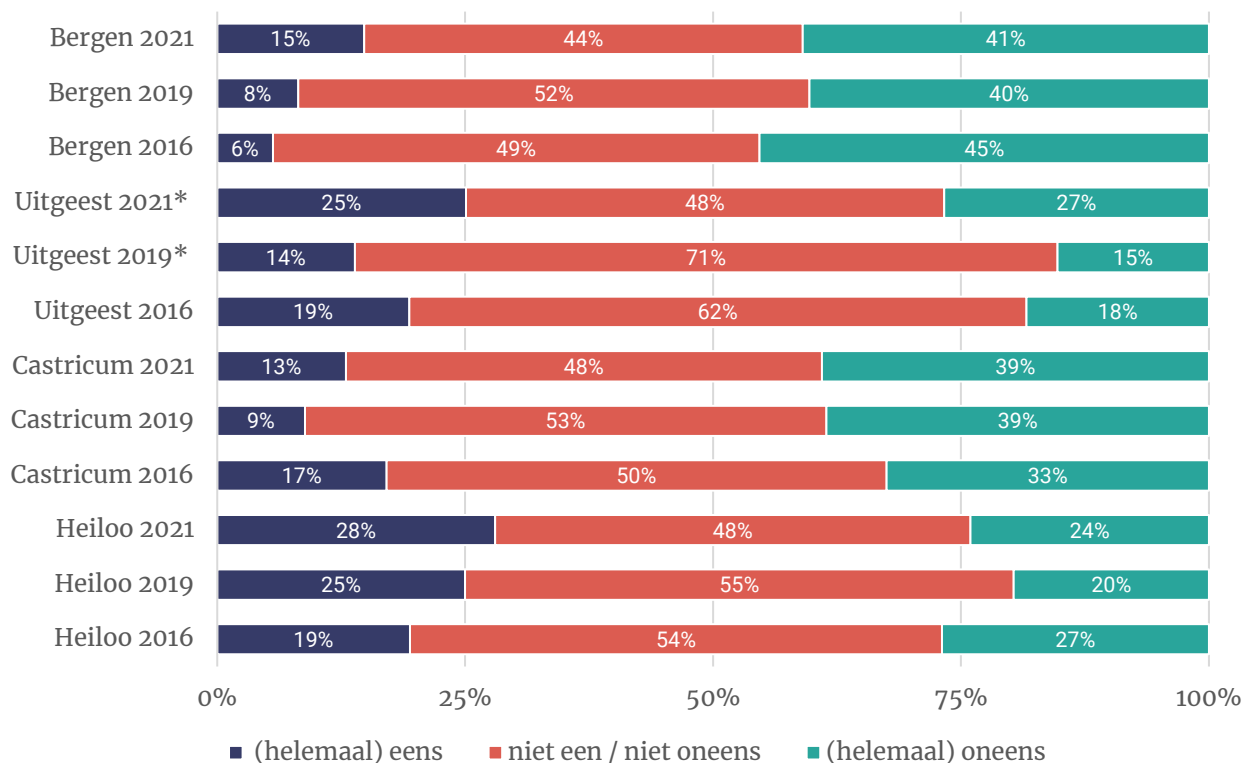
* Indicatieve uitkomsten.



5.4 Economisch beleid en toekomstige focus

Een op de vijf ondernemers in de BUCH-gemeenten (18%) vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid (Figuur 5.3). In 2019 vonden minder ondernemers (13%) dit. Daartegenover vindt een derde (35%) dat de gemeente niet de juiste prioriteiten stelt. Overigens heeft 47 procent van de ondernemers geen mening over deze stelling. Deze groep is hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 5.3 – 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. Bijna 250 ondernemers hebben een toelichting gegeven. De, in de toelichtingen gegeven antwoorden zijn zeer divers van aard. Men noemt onder meer betaalbare woningbouw, meer parkeergelegenheid, het ondersteunen van toeristen na corona, leefbaarheid, de verkeerssituatie en samenwerking en communicatie. Op de volgende pagina zijn deze 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.

“Ambtelijke betrokkenheid. Niet alleen digitaal maar ook in fysieke aanwezigheid. Vooral als het gaat om woningbouw voor de lokale behoefte. Geen verstoppertje spelen, maar verantwoordelijkheid nemen.” (ondernemer uit Bergen)

“Bereikbaarheid en veiligheid op de weg.” (Castricum)

“Betere communicatie, antwoord geven op vragen, luisteren naar problemen.” (Castricum)

“De ondernemers steunen in de corona tijd zodat de ondernemers kunnen blijven bestaan en ons mooie dorp een trekpleister blijft voor binnen- en buitenlandse toeristen.” (Bergen)

“Huizenmarkt, starters woningen of met sociale woningbouw tegen gaan van vergrijzing.” (Bergen)

“Leefbaarheid en geen megalomane projecten (spoor).” (Castricum)

“Klantgericht werken van ambtenaren te verbeteren. Klanten als serieuze meedenkers te beschouwen.” (Uitgeest)

“Ondernemers in staat stellen te ondernemen, niet alles proberen te vangen in regeltjes.” (Castricum)

“Parkeercapaciteit, en gastvrije handhaving, stoepen verbeteren voor mensen die slecht ter been zijn.” (Bergen)

“Woningbouw voor starters / jongeren.” (Heiloo)

“Parkeerplaatsen creëren + extra woningen.” (Uitgeest)

“Ondersteuning ondernemers door niet ineens met allerlei rare heffingen te komen. Met name heffingen die nog nooit eerder zijn toegepast.” (Uitgeest)

“Leefbaarheid van de kernen, men zegt het wel, maar doet men het ook? De regionale detailhandelsvisie is gelukkig is afgewezen door de raad. Leefbaarheid in dorpen, start bij ondernemers, verenigingen enz. enz. De focus zou nog meer op behoud moeten liggen.” (Castricum)

“Maak ondernemen makkelijker. Bijvoorbeeld ‘t Loo. niet alles aan projectontwikkelaars uitbesteden. kosten zijn veel te hoog.” (Heiloo)

“Herstel van de lokale economie, stel in ieder geval vrij parkeren in totdat de zaken weer terug zijn naar normaal.” (Bergen)

“Gemeente moet duidelijk en de juiste informatie en binnen redelijke termijnen communiceren en bestaande rechten ook respecteren.” (Heiloo)



6 Invloed aspecten op ondernemingsklimaat

6.1 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.

6.2 Prioriteitenmatrix

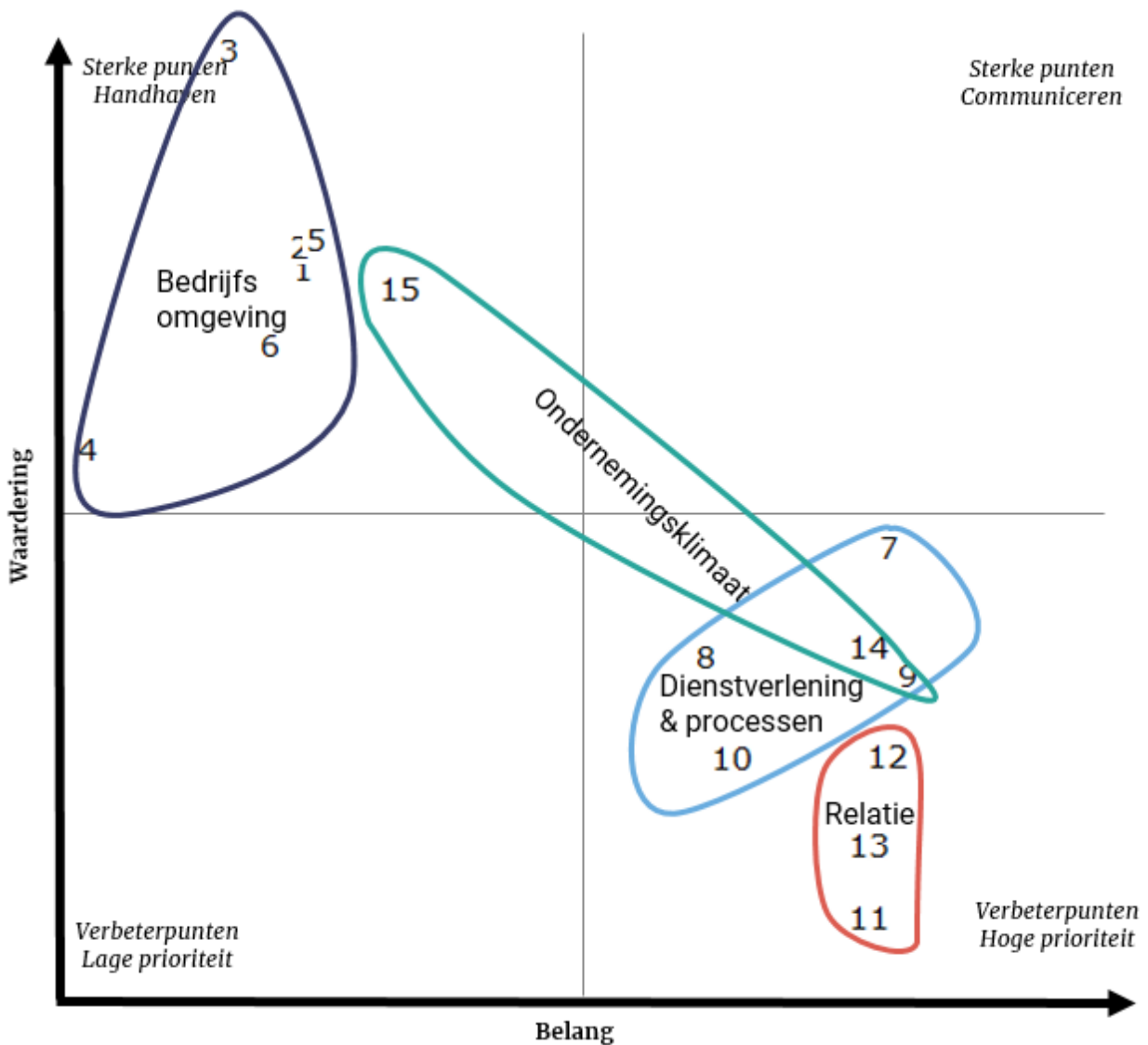
De prioriteitenmatrix op de volgende bladzijde (Figuur 6.1) is samengesteld door de samenhang van de rapportcijfers van verschillende aspecten op het ondernemingsklimaat te berekenen. De verbeterpunten met de hoogste prioriteit liggen met name in de relatiesfeer en bij dienstverlening en processen. Ook het algehele vestigingsklimaat is een van de verbeterpunten met hoge prioriteit. Bij de relatieaspecten gaat het om alle drie de onderliggende aspecten: dat zijn (1) samenwerking tussen ondernemers en de gemeente, (2) communicatie vanuit de gemeente en (3) de inspanningen om de regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen. Dit laatste aspect scoort overigens wel in lijn met het Nederlandse gemiddelde. Bij de dienstverlening en processen gaat het vooral om de professionaliteit. Over deze punten is men minder tevreden, terwijl ze relatief veel invloed hebben op de waardering van het ondernemingsklimaat. Een verbetering van deze aspecten kan dus leiden tot een verbetering in het totaalcijfer van het ondernemingsklimaat. De bedrijfsomgeving en het woon- en leefklimaat krijgen hoge cijfers, maar dat heeft 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 6.1 – Prioriteitenmatrix ondernemerspeiling BUCH-gemeenten.



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			



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 ondernemingsklimaat. 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 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-exploatievergunning
- 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 regel 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"/> |



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

 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. De gemeente {xx} wil graag dienstverlenend zijn richting haar ondernemers.

In hoeverre sluit de ondernemersdienstverlening aan bij uw verwachtingen als ondernemer?

- Zeer goed: mijn verwachtingen worden overtroffen
- Goed: mijn verwachtingen worden meestal waargemaakt
- Voldoende: mijn verwachtingen worden soms wel en soms niet waargemaakt
- Slecht: mijn verwachtingen worden meestal niet waargemaakt
- Zeer slecht: mijn verwachtingen worden zelden tot nooit waargemaakt
- Weet niet / geen mening



Sinds uitbraak van het coronavirus is er veel veranderd.

37. Wat wilt u aan de gemeente meegeven als het gaat om de dienstverlening aan inwoners / ondernemers gedurende deze periode?

38. We zijn aan het einde van de vragenlijst. Als u nog iets kwijt wilt over het ondernemingsklimaat 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