

Rapport

WAAR STAAT HEEMSKERK? ONDERNEMERSPEILING

Gemeente Heemskerk
November 2019

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2019/170

Datum

November 2019

Opdrachtgever

Gemeente Heemskerk

Auteur(s)

Melle Conradie
Ester Hilhorst

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Managementsamenvatting	6
2. Inleiding	11
2.1 Aanleiding	11
2.2 Doel van het onderzoek	11
2.3 Methode en respons	11
2.4 Analyse en rapportage	13
2.5 Rapportopbouw	13
3. Bedrijfsomgeving	15
3.1 Inleiding	15
3.2 Waardering in het algemeen	15
3.3 Criminaliteit en overlast	16
3.4 Bereikbaarheid	16
3.5 Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving	18
4. Gemeentelijke dienstverlening	21
4.1 Inleiding	21
4.2 Waardering in het algemeen	21
4.3 Digitale dienstverlening	24
4.4 Hostmanship	26
4.5 Vergunningen	27
5. Relatie gemeente-ondernemer	30
5.1 Samenwerking ondernemer-gemeente	30
5.2 Financiële heffingen	33
5.3 Regeldruk	33



6. Ondernemingsklimaat	37
6.1 Inleiding.....	37
6.2 Ondernemingsklimaat.....	37
6.3 Vestigingsklimaat	39
6.4 Economisch beleid en toekomstige focus	40
6.5 Toekomstperspectief.....	42
6.6 Rollen van de gemeente.....	43
7. Welke aspecten bepalen het ondernemingsklimaat?	45
7.1 Inleiding.....	45
7.2 Prioriteitenmatrix	45
Bijlage 1. Vragenlijst.....	48



1

HOOFDSTUK

Managementsamenvatting



1. Managementsamenvatting

Achtergrond

De gemeente Heemskerk wil graag inzicht in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en inzicht in de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In dat kader heeft de gemeente Heemskerk een ondernemerspeiling volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. In de maand september ontvingen 2.182 ondernemers een uitnodiging om aan de ondernemerspeiling deel te nemen. Uiteindelijk hebben 294 ondernemers hieraan meegedaan, een respons van 13,5 procent. Deze respons voldoet aan de vereisten van VNG Realisatie. De groep deelnemers is representatief voor alle ondernemers die te maken kunnen hebben met gemeentelijke dienstverlening in de gemeente Heemskerk. De uitkomsten van Heemskerk worden vergeleken met het landelijke gemiddelde, bestaande uit 36 gemeenten die tussen begin 2017 en oktober 2019 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

Bedrijfsomgeving

Ondernemers in Heemskerk zijn goed te spreken over de bedrijfsomgeving. Alle aspecten, met uitzondering van de bereikbaarheid per ov, krijgen ruime voldoendes. De bereikbaarheid van de gemeente per auto wordt met een 8,1 het beste gewaardeerd, ook hoger dan landelijk gemiddeld. De bereikbaarheid per ov (5,8) scoort in lijn met het landelijke beeld het laagst. Voor de overige aspecten (staat van de openbare ruimte, veiligheid, bereikbaarheid voor bevoorrading en de parkeermogelijkheden) liggen de gemiddelden tussen de 6,9 en 7,3. Een kleine groep ondernemers (9 procent) heeft (veel) last van overlast en criminaliteit. Dit is vaker dan landelijk (7 procent).

Tabel 1.1

Rapportcijfers bedrijfsomgeving

RAPPORTCIJFER	HEEMSKERK	NEDERLAND
Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving	7,2	7,0
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	7,2	7,1
Bereikbaarheid van de gemeente per auto	8,1	7,8
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per ov	5,8	5,9
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport	7,3	7,2
Parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie	6,9	6,8

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 in Heemskerk een 6,5, hetzelfde als het landelijk gemiddelde.

In Heemskerk heeft 15 procent van de ondernemers een vast aanspreekpunt bij de gemeente, wat overeenkomt met het landelijk gemiddelde. Een net zo groot deel van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt, maar heeft hier wel behoefte aan. Een minderheid van de ondernemers (14 procent) heeft de afgelopen twaalf maanden contact met de gemeente gehad, in de meeste gevallen voor het voorleggen van een vraag of probleem, het aanvragen van een vergunning of voor samenwerking. Het merendeel van het contact verliep telefonisch of per mail. Ruim de helft van de ondernemers die contact hadden, had dit drie keer of minder.



De ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de digitale faciliteiten van de gemeente zijn hier vaker ontevreden dan tevreden over. De groep ondernemers die ontevreden is over de digitale communicatie en de mate waarin zaken digitaal afgehandeld kunnen worden is kleiner dan de groep die hier ontevreden over is. Iets meer ondernemers konden de gewenste zaken niet dan wel digitaal afhandelen. De dienstverlening via de digitale faciliteiten krijgt in Heemskerk met een 6,1 lager dan het landelijk gemiddelde (6,4). De ondernemers beoordelen de website gemiddeld met een 5,9. Hoewel de helft van de ondernemers de informatie op de website actueel, correct en makkelijk vindbaar is, zien andere ondernemers ruimte voor verbetering op dit vlak. De duidelijkheid van de website kan volgens hen verbeterd worden. Ook kan een deel de antwoorden op hun vragen niet vinden.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie krijgt een 6,7. Dit is hoger dan het cijfer (6,4) dat Nederlandse ondernemers gemiddeld geven. Over het aanvragen van producten of diensten zijn de ondernemers verdeeld. Meestal vinden de ondernemers de aanvraagprocedure gemakkelijk genoeg en zijn ze tevreden over de verkregen informatie. Over de eenvoud om de juiste persoon te pakken te krijgen en de mate waarin men op de hoogte werd gehouden zijn de ondernemers redelijk verdeeld. De afhandelingstijd is volgens bijna de helft (45 procent) van de ondernemers niet acceptabel.

De persoonlijke dienstverlening wordt goed gewaardeerd. Men is vaker tevreden dan ontevreden over de meeste aspecten. Het meest tevreden zijn de ondernemers over het feit dat de dienstdoende medewerker zo goed mogelijk zelf de vraag probeerde te beantwoorden (65 procent). Ondernemers worden net zo vaak niet (29 procent) als wel (31 procent) verrast door de dienstverlening. Dit is vergelijkbaar met de meeste gemeenten.

De 35 deelnemende ondernemers die een vergunning hebben aangevraagd, beoordelen dit met een 5,9. Dit is iets lager dan het Nederlands gemiddelde (6,3). Het vaakst is men tevreden over de afhandelingstijd van de vergunningsaanvraag (48 procent). Ook de informatie over verschillende regels en procedures is meestal afdoende voor de ondernemers. Over de mate waarin rekening is gehouden met de bedrijfsspecifieke situatie, de benodigde kosten en inspanning en de eenvoud van de aanvraagprocedure zijn de meningen verdeeld.

Tabel 1.2

Rapportcijfers gemeentelijke dienstverlening

RAPPORTCIJFER	HEEMSKERK	NEDERLAND
Algehele dienstverlening	6,5	6,5
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,1	6,4
Gemeentelijke website	5,9	-
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,7	6,4
Afhandeling van de vergunningsaanvraag	5,9	6,3

Relatie ondernemers en gemeente

In de relatie tussen ondernemers en de gemeente is ruimte voor verbetering, aldus de ondernemers. Landelijk is eenzelfde beeld te zien. De ondernemers uit Heemskerk waarderen de manier waarop de gemeente de samenwerking zoekt met ondernemers (5,6) lager dan de communicatie (5,9) vanuit de gemeente. Drie kwart van de ondernemers zette zich niet in voor (beleids)initiatieven in het afgelopen jaar. Een meerderheid (56 procent) wil dit in de toekomst (misschien) wel doen.

Tabel 1.3

Rapportcijfers relatie-aspecten

RAPPORTCIJFER	HEEMSKERK	NEDERLAND
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt	5,6	5,7
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	5,9	6,1

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Ruim een op de drie ondernemers (36 procent) ervaart de financiële heffingen als (heel) hoog, minder dan het landelijk gemiddelde (51 procent). Drie procent van de ondernemers ervaart de heffingen als (heel) laag. De regeldruk ervaren ondernemers in de gemeente Heemskerk (32 procent) ongeveer net zo vaak als (heel) hoog als ondernemers in Nederland gemiddeld (35 procent). De ondernemers zijn verdeeld over de mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft: 60 procent vindt dit (vrij) goed en 40 procent vindt het matig of onvoldoende.

De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen krijgt een 5,5 van de ondernemers, vergelijkbaar met landelijk. Ondernemers zien hierbij voornamelijk ruimte voor verbetering op het gebied van bestemmingsplannen, correct en consistent toepassen van regels en regelgeving voor parkeren.

Tabel 1.4

Rapportcijfer

RAPPORTCIJFER	HEEMSKERK	NEDERLAND
Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,5	5,7

Ondernemings- en vestigingsklimaat

Het ondernemers-, vestigings- en woonklimaat worden redelijk beoordeeld met respectievelijk een 6,6, een 6,7 en een 7,3. Het vestigingsklimaat wordt beter beoordeeld dan landelijk gemiddeld. Ondernemers geven aan met name de bereikbaarheid erg belangrijk te vinden voor het ondernemingsklimaat: dit wordt genoemd door 30 procent van de ondernemers. Ook de leefbaarheid en veiligheid (28 procent) en samenwerking/inzet voor ondernemers (27 procent) zijn veelgenoemde punten. Ongeveer de helft van de ondernemers is tevreden over de inspanningen van de gemeente om het ondernemingsklimaat te verbeteren, de andere helft vindt dit onvoldoende of matig. Meer ondernemers vinden dat de gemeente niet de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid (35 procent) dan ondernemers die vinden dat de gemeente dit wel doet (21 procent).

Ruim een kwart van de ondernemers verwacht het bedrijf in de komende vijf jaar uit te breiden, 11 procent voorziet krimp. Twee derde van de ondernemers kan uitbreiden op de huidige locatie. Een kwart zoekt hiervoor een locatie binnen de gemeente Heemskerk en 9 procent kijkt hiervoor over de gemeentegrenzen. De ondernemers zien de gemeente het liefst in een ondersteunende rol (44 procent) of als partner (41 procent). Dit terwijl de helft van de ondernemers vindt dat de gemeente momenteel een normerende rol uitoefent, waarbij slechts 3 procent van de ondernemers dit ook graag zo zou zien. Voor een kwart van de ondernemers sluit de ervaren rol van de gemeente aan bij de gewenste rol.

Tabel 1.5

Rapportcijfers ondernemings- en vestigingsklimaat

RAPPORTCIJFER	HEEMSKERK	NEDERLAND
Ondernemingsklimaat	6,6	6,5
Vestigingsklimaat	6,7	6,4
Woon- en leefklimaat	7,3	7,2

Aanbevelingen

Voor de meeste aspecten van dienstverlening krijgt de gemeente Heemskerk gemiddeld een voldoende van de ondernemers. De aspecten waar de meeste winst te behalen valt, liggen met name in de relatiesfeer en daarna op het gebied van dienstverlening. Het gaat bij de relatie om samenwerking, communicatie en inspanning voor verbetering en versoepeling van de gemeentelijke regelgeving. De ondernemers in Heemskerk vinden deze punten relatief belangrijk voor het ondernemingsklimaat en deze aspecten worden relatief laag beoordeeld. Op het gebied van dienstverlening is met name vergunningverlening een aandachtspunt. Men vindt dit iets minder belangrijk dan de relatieaspecten, maar er is ruimte voor verbetering in de waardering.

Wij adviseren daarom de gemeente Heemskerk om bij de invoering van de nieuwe Omgevingswet en bij vaststelling van (ruimtelijk en economisch) beleid de wensen en behoeften van de ondernemers te betrekken. Daarnaast kan het proces van vergunningverlening onder de loep genomen worden door bijvoorbeeld een *customer journey onderzoek* te doen onder ondernemers. Dit verduidelijkt hoe ondernemers de verschillende facetten van de vergunningverlening van de gemeente ervaren. Een andere mogelijkheid is om met een aantal ondernemers dieper in te gaan op de gemeentelijke dienstverlening. Bijvoorbeeld in een focusgroep. Tegen welke problemen en drempels lopen ondernemers aan en waarom? Waar zitten de mogelijke verbeterpunten in de communicatie en samenwerking? Waar hebben de ondernemers behoefte aan en hoe kan de gemeente hier op inspelen?

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

2.1 Aanleiding

De gemeente Heemskerk wil graag inzicht in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers in de gemeente. In dat kader heeft de gemeente Heemskerk een ondernemerspeiling volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. Dit rapport gaat in op de uitkomsten van de ondernemerspeiling.

2.2 Doel van het onderzoek

Het doel van de ondernemerspeiling is om inzicht te krijgen in de bevindingen van de ondernemers over het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers, met het oog op mogelijke verbeterpunten. De uitkomsten worden vergeleken met het landelijk gemiddelde. Dit landelijk gemiddelde is berekend op basis van uitkomsten van 36 gemeenten die sinds 2017 de ondernemerspeiling van VNG Realisatie (voorheen KING) hebben laten doen¹. De uitkomsten van dit onderzoek worden ook gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl.

In de lijst met indicatoren voor de gemeentelijke Programmabegroting, opgesteld door de commissie Depla, zijn het rapportcijfer voor het vestigingsklimaat en het rapportcijfer voor het ondernemingsklimaat opgenomen. Door deel te nemen aan deze Ondernemerspeiling kan de gemeente die indicatoren ook daadwerkelijk opnemen in de Programmabegroting. In hoofdstuk 7 van deze rapportage vindt u deze rapportcijfers.

2.3 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 gemeente 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 17 september 2019 een brief van de gemeente met het verzoek om de digitale vragenlijst in te vullen. Na drie weken is er een rappel verstuurd aan alle bedrijven en instellingen met uitzondering van de zzp'ers. De vragenlijst kon tot en met 20 oktober 2019 ingevuld worden.

Respons

In de gemeente Heemskerk zijn 2.182 ondernemers aangeschreven. Het gaat hierbij om bedrijven en instellingen met minimaal één werkzame persoon. Hiervan zijn twee ondernemingen niet meer actief of verhuisd. In totaal hebben 294 van de aangeschreven ondernemers deelgenomen, een respons van 13,5 procent. Landelijk is de respons aan de ondernemerspeiling ongeveer 10 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. De ervaring leert dat deze ondernemers minder vaak meedoen aan dergelijke onderzoeken. Onder ondernemers in het centrum en ondernemers die een eigen bedrijfspand hebben is de respons duidelijk hoger dan 10 procent. Zij maken namelijk vaker gebruik van de gemeentelijke diensten.

¹ Peildatum: 22 oktober 2019.

In Heemskerk is meer industrie en bouw dan in Nederland. De commerciële en niet-commerciële dienstverlening zijn minder goed vertegenwoordigd (tabel 2.1). De deelnemers aan het onderzoek vormen een redelijk afspiegeling van de verschillende sectoren. De industrie en bouw is minder vertegenwoordigd in de populatie van de gemeente Heemskerk, de landbouw en de commerciële dienstverlening zijn meer vertegenwoordigd in de respons. In dit onderzoek bestaat de respons voor ruim de helft uit zzp'ers. Dit is minder dan het daadwerkelijke aandeel zzp'ers in Heemskerk (67 procent). De middelgrote bedrijven, met name bedrijven met tussen de 2 en 9 werknemers, zijn beter vertegenwoordigd dan in de populatie. Er hebben geen ondernemingen met meer dan 50 werknemers meegedaan.

Tabel 2.1

Verdeling ondernemingen naar sector, grootte en locatie

	NEDERLAND	HEEMSKERK	RESPONDENTEN
SECTOR			
Landbouw	5%	3%	6%
Industrie en bouw	14%	20%	12%
Handel, horeca en distributie	23%	25%	24%
Commerciële dienstverlening	32%	28%	34%
Niet-commerciële dienstverlening	27%	24%	24%
TOTAAL	100%	100%	100%
AANTAL WERKNEMERS			
1 of minder	69%	67%	55%
2-9	25%	28%	39%
10-49	5%	5%	6%
50-99	1%	0,4%	0%
100 of meer	1%	0,2%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%
LOCATIE			
In/aan huis	-	-	32%
Winkelcentrum/dorpscentrum	-	-	12%
Bedrijventerrein/kantorenlocatie	-	-	20%
Elders binnen de bebouwde kom	-	-	8%
Buitengebied/buiten bebouwde kom	-	-	11%
Ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever	-	-	16%
TOTAAL	-%	-%	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. Resultaten op basis van minder dan 30 waarnemingen worden als indicatief beschouwd, dit staat in de rapportage bij de uitkomsten aangegeven. De resultaten zijn bruikbaar en betrouwbaar door de hoeveelheid respondenten en doordat alle ondernemers zijn aangeschreven. Met de behaalde respons is voldaan aan de eisen van VNG Realisatie voor een ondernemerspeiling. De resultaten zijn representatief voor alle ondernemers in Heemskerk die, als ondernemer, te maken (kunnen) hebben met de gemeentelijke dienstverlening.

2.4 Analyse en rapportage

De waardering van meerdere aspecten wordt weergegeven in de vorm van rapportcijfers. Deze kunnen als volgt worden geïnterpreteerd: een score van een 5 of lager is 'onvoldoende' of 'matig', een 6 is als 'voldoende' te beschouwen, een 7 is 'ruim voldoende' en vanaf een 7,5 kan er worden gesproken van een 'goed' resultaat. cijfers boven de 8 zijn zeer goed en bijna niet te verbeteren. Er wordt gesproken van een verschil in rapportcijfers met het landelijk gemiddelde bij een afwijking van minimaal 0,3. De percentages in de rapportage worden afgerond op hele cijfers. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit (tenzij anders aangegeven) het gevolg van afrondingsverschillen.

De bedrijven van de ondernemers worden in dit rapport uitgesplitst naar locatie op basis van wat ondernemers in de vragenlijst als locatie hebben opgegeven. Waar in deze rapportage ondernemers worden genoemd, worden zowel bedrijven als instellingen bedoeld. Antwoordcategorie 'weet niet' wordt 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 36 gemeenten die tussen begin 2017 en oktober 2019 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

2.5 Rapportopbouw

In het rapport komen de verschillende thema's uit de vragenlijst aan bod:

- hoofdstuk 3 start met de bedrijfsomgeving;
- hoofdstuk 4 gaat over de gemeentelijke dienstverlening;
- hoofdstuk 5 gaat over de relatie tussen ondernemers en de gemeente en over gemeentelijke heffingen en regeldruk;
- hoofdstuk 6 omvat het ondernemers- en vestigingsklimaat, met de onderwerpen waarop de gemeente zich volgens ondernemers met name zou moeten focussen. Ook gaat het over de toekomstverwachtingen van de ondernemers en de gewenst- en ervaren rol van de gemeente;
- hoofdstuk 7 is een afsluitend hoofdstuk waarin de samenhang tussen de verschillende aspecten uit de eerdere hoofdstukken bekeken wordt. Dit hoofdstuk maakt inzichtelijk welke onderwerpen het meeste invloed hebben op de waardering van ondernemers voor het ondernemingsklimaat. Deze zaken zouden met voorrang opgepakt moeten worden;
- het rapport is gestart met een managementsamenvatting.



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

3

HOOFDSTUK

Bedrijfsomgeving



3. Bedrijfsomgeving

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende onderwerpen: waardering in het algemeen, criminaliteit en overlast, bereikbaarheid en verbeterpunten in de bedrijfsomgeving². Ondernemers die hun onderneming in of aan huis hebben, hebben geen vragen gekregen over het thema bedrijfsomgeving.

3.2 Waardering in het algemeen

Tabel 3.1 geeft weer hoe de ondernemers de staat van de openbare ruimte en de veiligheid van de bedrijfsomgeving waarderen. Bij openbare ruimte kan worden gedacht aan het onderhoud van wegen, fietspaden, stoepen en het openbare groen. De ondernemers in de gemeente Heemskerk geven de staat van de openbare ruimte (7,2) en de veiligheid in de bedrijfsomgeving (7,2) een ruime voldoende. De beoordelingen zijn in lijn met het landelijke beeld.

Tabel 3.1

Rapportcijfers bedrijfsomgeving

	Heemskerk	<i>Nederland</i>
<i>Staat van de openbare ruimte</i>	7,2	7,0
<i>Veiligheid van de bedrijfsomgeving</i>	7,2	7,1

Aspecten bedrijfsomgeving hoogst gewaardeerd in het buitengebied

In tabel 3.2 is de waardering voor de staat van de openbare ruimte en veiligheid van de bedrijfsomgeving uitgesplitst naar type bedrijfslocatie. Alle locaties krijgen een 7,0 of hoger voor de staat van de openbare ruimte en de veiligheid in de bedrijfsomgeving. Ondernemers in het buitengebied waarderen zowel de staat van de openbare ruimte (7,8) als de veiligheid (7,4) in de bedrijfsomgeving het meest.

Tabel 3.2

Rapportcijfers bedrijfsomgeving uitgesplitst naar locatie

	WINKELCENTRUM /STADSCENTRUM EN OVERIG BEBOUWDE KOM		BEDRIJVEN- TERREIN/ KANTOREN- LOCATIE		BUITENGEBIED		AMBULANT/ OP LOCATIE	
	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer
Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving	57	7,2	56	7,0	30	7,8	30	7,2
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	58	7,1	56	7,2	30	7,4	30	7,0

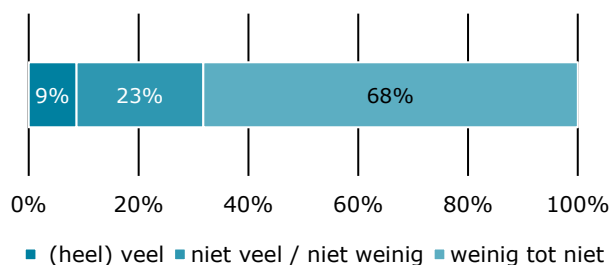
² Bedrijven die aan huis zijn gevestigd of niet locatiegebonden zijn, zijn niet bevraagd over de bedrijfsomgeving.

3.3 Criminaliteit en overlast

De meeste ondernemers (68 procent) in de gemeente Heemskerk hebben weinig of niet te maken met criminaliteit en overlast (figuur 3.1). Een minderheid (9 procent) heeft hier wel veel last van, dit is een vergelijkbaar percentage met het landelijke percentage (7 procent). In winkel- en stadscentra heeft een op de vijf ondernemers veel last van criminaliteit en overlast. Op bedrijventerreinen/kantorenlocaties hebben ondernemers vrijwel geen last van criminaliteit.

Figuur 3.1

Mate van criminaliteit en overlast



3.4 Bereikbaarheid

De ondernemers hebben voor vier aspecten van de bereikbaarheid een rapportcijfer gegeven (zie tabel 3.3). De ondernemers zijn met name te spreken over de bereikbaarheid per auto (8,1). Ook de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (7,3) krijgt een ruime voldoende. De bereikbaarheid per openbaar vervoer krijgt een 5,8 en de parkeermogelijkheden een 6,9. De cijfers zijn redelijk vergelijkbaar met het landelijke beeld, alleen de bereikbaarheid van de gemeente per auto wordt in Heemskerk relatief beter gewaardeerd.

Tabel 3.3

Rapportcijfers bereikbaarheid

	Heemskerk	<i>Nederland</i>
<i>Bereikbaar van de gemeente, per auto</i>	8,1	7,8
<i>Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, per ov</i>	5,8	5,9
<i>Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, voor bevoorrading en transport</i>	7,3	7,2
<i>Parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving</i>	6,9	6,8

Bereikbaarheid ov goed gewaardeerd onder ambulante of op locatie werkende ondernemers

In tabel 3.4 is de waardering van de bereikbaarheid per type locatie weergegeven. De bereikbaarheid per auto is overal het hoogst gewaardeerde bereikbaarheidsaspect, ondernemers op bedrijventerreinen/kantorenlocaties geven hier gemiddeld een 8,4 voor. De bereikbaarheid per ov krijgt een onvoldoende van ondernemers in het buitengebied (4,9) en bedrijventerreinen/kantorenlocaties (5,1). Ambulante ondernemers vinden dat het ov redelijk in orde is (7,0). De waardering bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading kent grote verschillen per locatietype: ambulante ondernemers waarderen dit het minst (6,9) en ondernemers op bedrijventerreinen/kantorenlocaties het meest (7,8). Ook de waardering voor de parkeermogelijkheden is wisselend: ambulante ondernemers geven hier een 6,3 voor en ondernemers in het buitengebied een 8,0.

Tabel 3.4

Rapportcijfers bereikbaarheid, uitgesplitst naar locatie

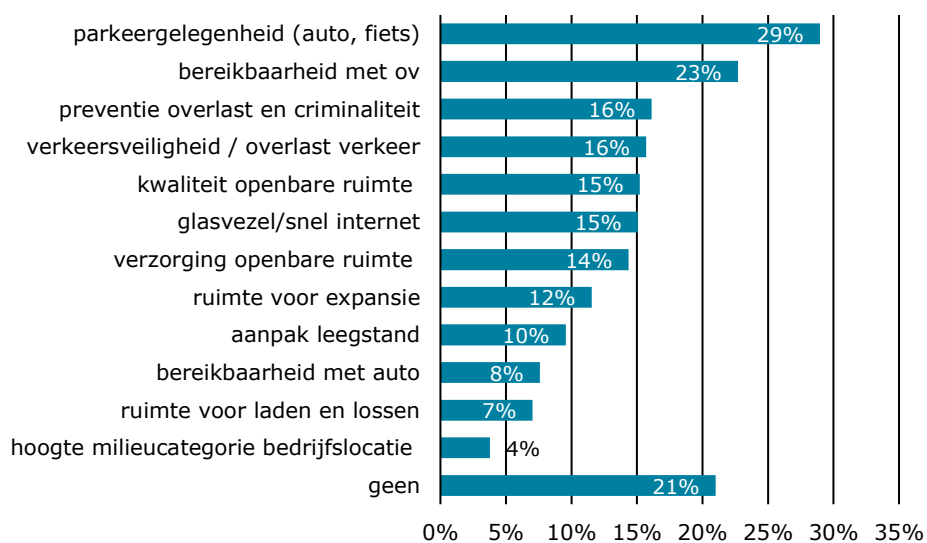
	WINKELCENTRUM /STADSCENTRUM EN OVERIG BEBOUWDE KOM		BEDRIJVEN- TERREIN/ KANTOREN- LOCATIE		BUITENGEBIED		AMBULANT/ OP LOCATIE	
	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer
Bereikbaarheid gemeente, auto	60	7,9	58	8,4	31	8,0	38	8,0
Bereikbaarheid bedrijfslocatie, ov	59	5,9	54	5,1	29	4,9	36	7,0
Bereikbaarheid bedrijfslocatie, bevoorrading en transport	58	7,2	56	7,8	30	7,4	32	6,9
Parkeermogelijkheden bedrijfslocatie	59	7,4	58	6,4	30	8,0	40	6,3

3.5 Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving

De ondernemers in Heemskerk zijn gevraagd welke drie punten zij het liefst verbeterd zien in de directe bedrijfsomgeving (figuur 3.2). Bijna een op de drie noemt parkeergelegenheid als een van de belangrijkste verbeterpunten. Daarna ziet 23 procent van de ondernemers ruimte voor verbetering van de bereikbaarheid per ov. Dit zijn ook de twee bereikbaarheidsaspecten met de laagste gemiddelde rapportcijfers (tabel 3.3). Ruim een op de vijf ondernemers heeft geen verbeterpunten voor de bedrijfsomgeving.

Figuur 3.2

Verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving (maximaal 3)



21%

van de ondernemers ziet geen verbeterpunten in de directe bedrijfsomgeving.

Ervaringen van ondernemers

Na afloop van de vragen over de bedrijfsomgeving, konden ondernemers een toelichting geven. In totaal hebben 45 ondernemers een toelichting gegeven op hun ervaringen met de bedrijfsomgeving. Een aantal reacties is positief, maar in de meeste reacties worden verbeterpunten genoemd. Met name problemen met parkeren worden veel genoemd. Andere punten die naar voren komen zijn het onderhoud van de openbare ruimte, bereikbaarheid, starheid op het gebied van regelgeving, glasvezel en (verkeers)overlast. 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.

Parkeren

- "Er is nu zeer beperkt parkeerruimte. Alle parkeerruimte is op "eigen grond". Extra parkeerruimte langs de openbare weg zou een uitkomst zijn."
- "Hoewel wij parkeervakken voor ons pand hebben, is er toch nauwelijks parkeerruimte voor onze klanten omdat de plekken continue bezet worden door de twee autobedrijven naast ons."
- "Op de trompet zijn te weinig parkeerplaatsen. De parkeernorm voor kantoor en autoshowroom hebben te weinig parkeerplaats per m2 vloeroppervlak. Dit veroorzaakt parkeeroverlast. Wij (trompet2700) hebben juist erg veel parkeerplaats. Daardoor staan er standaard 25 auto's van de burens op onze plekken geparkeerd en in de bermen. Dit is echt een verloedering van het terrein."

Onderhoud openbare ruimte

- "Bestrating is zeer verouderd, veel kuilen in de weg."
- "Het zou geen overbodige luxe wezen om de bestrating op industrieterrein de Houtwegen te vervangen/herstraten."
- "Onderhoud openbaar groen kan beter."

Bereikbaarheid

- "Bij de autobedrijven wordt veelvuldig op de doorgaande weg geladen en gelost wat opstoppingen veroorzaakt, zijn via de achterzijde en zijwegen ook goed bereikbaar en het vaak langdurig parkeren in de bermen en midden op het voetpad."
- "Dichtstbijzijnde bushalte is veel te ver weg."
- "Voor een van de duurzaamste bedrijventerreinen (De Trompet) blijft het heel vreemd dat openbaar vervoer voorzieningen (bijvoorbeeld verbinding met station Heemskerk en/of Uitgeest/Castricum) nog steeds niet goed geregeld zijn."

4

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening



4. Gemeentelijke dienstverlening

4.1 Inleiding

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

4.2 Waardering in het algemeen

De ondernemers in de gemeente Heemskerk geven een ruime voldoende (6,5) voor de algehele dienstverlening van de gemeente (tabel 4.1). Landelijk wordt de gemeentelijke dienstverlening door ondernemers ook met een 6,5 beoordeeld.

Tabel 4.1

Rapportcijfer algehele dienstverlening van gemeente

	Heemskerk	<i>Nederland</i>
<i>Algehele dienstverlening van de gemeente</i>	6,5	6,5

Er zit enig verschil in de waardering voor de algehele dienstverlening tussen de verschillende locaties (tabel 4.2). Ambulante ondernemers geven gemiddeld een 5,9 maar dit is gebaseerd op relatief weinig waarnemingen. Onder de overige ondernemers liggen de cijfers rond het gemeentelijk gemiddelde (6,5).

Tabel 4.2

Rapportcijfers algehele dienstverlening, uitgesplitst naar locatie

	IN/AAN HUIS		WINKEL CENTRUM/ STADSCENT- RUM EN OVERIG BEBOUWDE KOM		BEDRIJVEN- TERREIN/ KANTOREN- LOCATIE		BUITENGEBIED		AMBULANT/ OP LOCATIE	
	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer
Algehele dienstverlening	51	6,6	50	6,4	44	6,5	27	6,9*	27	5,9*

*indicatieve uitkomsten.

Meerderheid heeft geen vast aanspreekpunt en ook geen behoefte hieraan

In de gemeente Heemskerk heeft 6 procent van de ondernemers een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Dit is minder dan landelijk (15 procent). Een deel van de ondernemers (15 procent) heeft geen vast aanspreekpunt, maar heeft hier wél behoefte aan. De meerderheid van de ondernemers (79 procent) heeft geen vast aanspreekpunt en heeft hier ook geen behoefte aan. Overigens weet 25 procent van de ondernemers niet zeker of ze een vast aanspreekpunt bij de gemeente hebben of niet.



15%

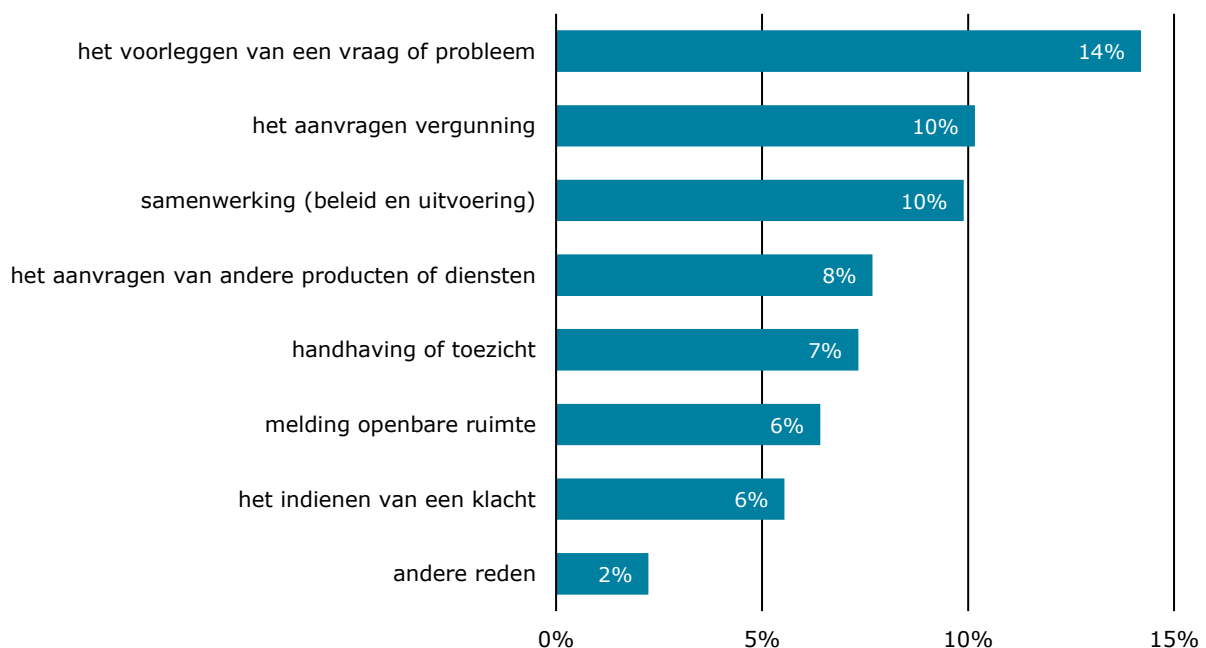
van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt bij de gemeente, maar heeft hier wel behoefte aan.

Meeste contact met de gemeente bij vragen en problemen

Een kwart van de ondernemers heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact gehad met de gemeente. Van alle ondernemers heeft 14 procent in de afgelopen twaalf maanden een vraag of probleem voorgelegd (figuur 4.1). Daarna was het meeste contact dat men had voor het aanvragen van een vergunning (10 procent) of voor samenwerking (10 procent).

Figuur 4.1

Reden voor contact met de gemeente (in de afgelopen 12 maanden) (meerdere antwoorden mogelijk)

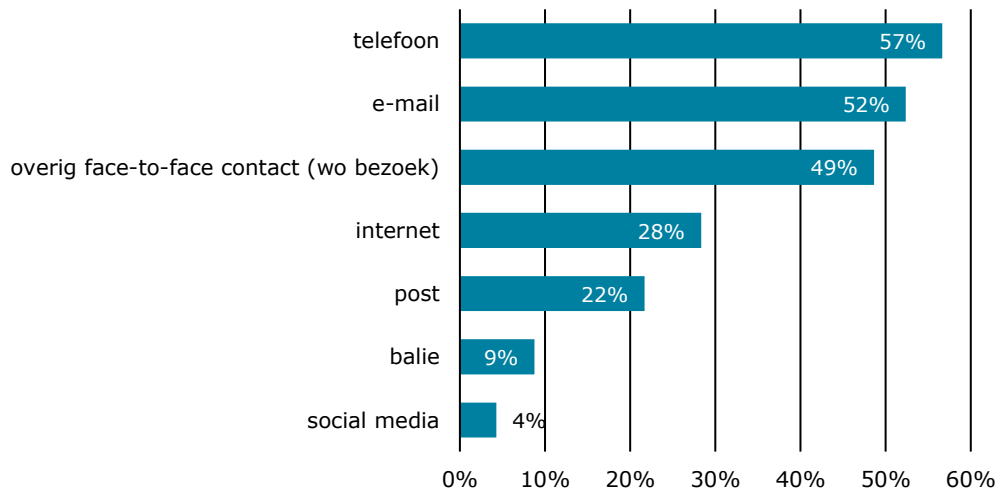


Meeste contact met gemeente telefonisch of per mail

De groep ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact had met de gemeente, had dit in 57 procent van de gevallen telefonisch (figuur 4.2). Een vergelijkbare groep had contact per e-mail (52 procent) of face-to-face contact (49 procent). Een kleine groep (4 procent) heeft contact met de gemeente gehad via social media.

Figuur 4.2

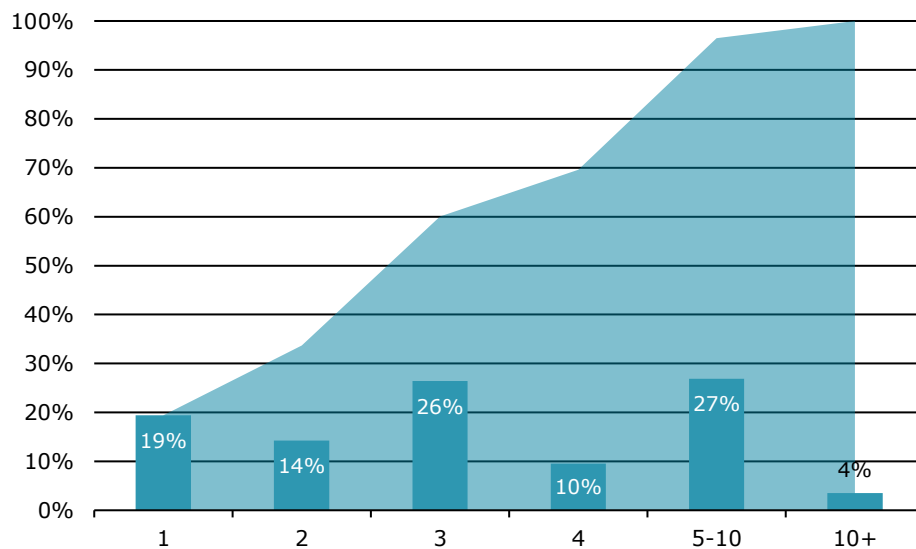
Wijze van contact (in de afgelopen 12 maanden) (meerdere antwoorden mogelijk)



Ruim de helft (59 procent) van de ondernemers heeft drie keer of minder contact met de gemeente nodig, de overige 41 procent heeft meer contact (figuur 4.3). Drie op de tien ondernemers hadden vijf keer of vaker contact met de gemeente.

Figuur 4.3

Aantal keer dat men in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente



4.3 Digitale dienstverlening

De ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de digitale dienstverlening van de gemeente Heemskerk beoordelen dit gemiddeld met een 6,1 (tabel 4.3). Dit is relatief laag ten opzichte van het landelijk gemiddelde (6,4). De gemeentelijke website krijgt gemiddeld een 5,9 van de ondernemers in Heemskerk. Omdat dit aspect niet in de benchmark zit, is deze niet te vergelijken met het landelijk gemiddelde.

Tabel 4.3

Rapportcijfers digitale dienstverlening

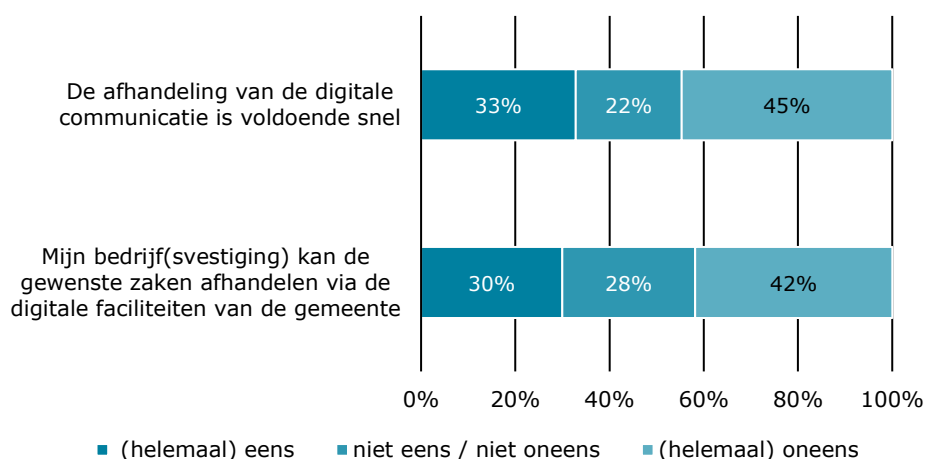
	Heemskerk	Nederland
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,1	6,4
Gemeentelijke website	5,9	-

Een derde van de ondernemers vindt digitale communicatie voldoende snel

Aan de hand van twee stellingen is onderzocht wat ondernemers vinden van de digitale faciliteiten van de gemeente (figuur 4.4). De ondernemers zijn vaker ontevreden dan tevreden over de digitale faciliteiten. De afhandeling van digitale communicatie is voldoende snel volgens 33 procent van de ondernemers, maar 45 procent vindt het niet snel genoeg. De resterende 22 procent is het niet eens of oneens met de stelling. Drie op de tien ondernemers hebben de gewenste zaken af kunnen handelen via de digitale faciliteiten van de gemeente. Een grotere groep (42 procent) is dit niet gelukt. De overige 31 procent is het niet per se eens of oneens met deze stelling.

Figuur 4.4

Stellingen digitale faciliteiten



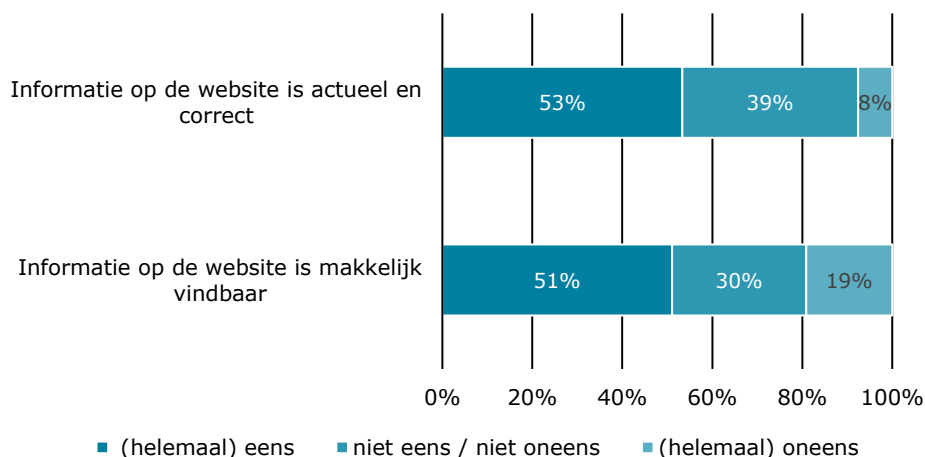
Helft van de ondernemers is positief over gemeentelijke website

Ruim de helft van de ondernemers (53 procent) vindt de informatie op de website actueel en correct, 8 procent is het hier niet mee eens (figuur 4.5). Ook over de vindbaarheid van informatie op de website is men per saldo positief: 51 procent vindt de informatie makkelijk te vinden, 19 procent niet. Overigens heeft 36 procent geen mening over de vindbaarheid van informatie. Over de correctheid van de informatie heeft 43 procent geen duidelijke mening. Deze groepen zijn in figuur 4.5 buiten beschouwing gelaten.

Ongeveer de helft van de ondernemers (48 procent) vindt de informatie op de website actueel en correct, 11 procent is het hier niet mee eens (figuur 4.5). Ook is de helft van de ondernemers (47 procent) tevreden over de vindbaarheid van informatie op de website. Een kleinere groep (16 procent) vindt informatie niet makkelijk vindbaar. Overigens heeft 40 procent geen mening over de vindbaarheid van informatie. Over de correctheid van de informatie heeft 51 procent geen duidelijke mening. Deze groepen zijn in figuur 4.5 buiten beschouwing gelaten.

Figuur 4.5

Stellingen over de gemeentelijke website



De ondernemers in Heemskerk die te maken hebben gehad met digitale dienstverlening, is gevraagd of ze nog zaken missen op de website. De meerderheid (71 procent) heeft geen zaken aangegeven die zij missen. De andere 29 procent noemt met name duidelijkheid en vindbaarheid van informatie als iets dat men mist. Hieronder staan enkele quotes ter illustratie:

- "Antwoord op mijn vraag is niet te vinden, evenmin bij welke afdeling ik moet zijn."
- "Een zoekfunctie op de gemeentelijke website die werkt en niet een die standaard aangeeft dat de pagina niet gevonden kan worden. Wanneer via Google gezocht wordt, is de benodigde info wel vindbaar op de gemeentelijke website."
- "Voor particuliere zaken staan er duidelijke kopjes. Ik mis een kopje met ondernemerszaken, waaronder de verschillende voorkomende zaken voor ondernemers ondergebracht zouden kunnen worden."
- "Duidelijkheid, vaak zijn er bepaalde onderwerpen (vergunning verlenen of gedane aanvragen) slecht te vinden."

Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

Ondernemers beoordelen de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers met een 6,7 (tabel 4.4). Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde (6,4).

Tabel 4.4

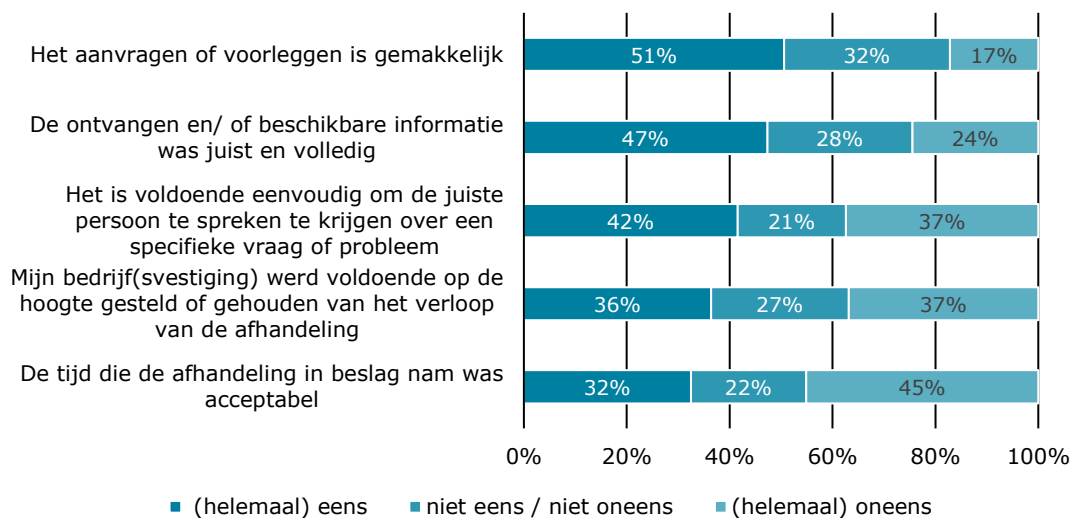
Rapportcijfer professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers

	Heemskerk	Nederland
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,7	6,4

Figuur 4.6 geeft de resultaten weer van een vijftal stellingen over de professionaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. De helft van de ondernemers (51 procent) is tevreden over het gemak waarmee men een aanvraag in kan dienen. Ook over de juistheid en volledigheid van de verkregen informatie is ongeveer de helft van de ondernemers tevreden (47 procent). Over de eenvoud om de juiste persoon te spreken te krijgen en de mate waarin men op de hoogte werd gehouden zijn de meningen verdeeld: ongeveer net zoveel ondernemers zijn hier tevreden over als ontevreden. Men is het minst vaak tevreden over de afhandelingstijd: 32 procent is hier tevreden over terwijl 45 procent hier niet tevreden over is.

Figuur 4.6

Stellingen: aanvragen van product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem

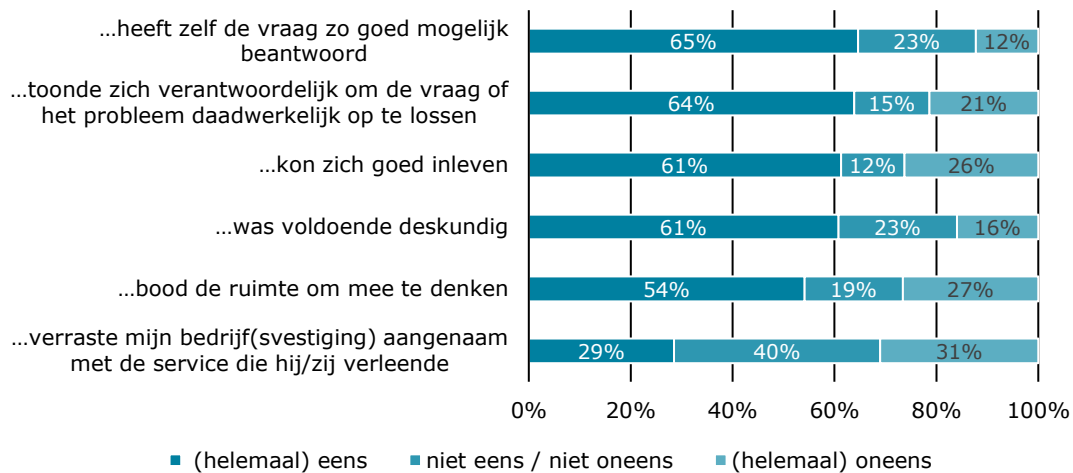


4.4 Hostmanship

De ondernemers zijn positief over de persoonlijke dienstverlening (zie figuur 4.7). Een meerderheid (65 procent) vindt dat de vraag zo goed mogelijk beantwoord is door de medewerker zelf. Ruim 60 procent van de ondernemers is tevreden over de verantwoordelijkheid die men nam om de vraag te beantwoorden of het probleem op te lossen, het inlevingsvermogen en de deskundigheid. Ruim de helft van de ondernemers (54 procent) ervoer voldoende geboden ruimte om mee te denken. Een groep van 12 tot 26 procent is het oneens met deze stellingen. De ondernemers in de gemeente Heemskerk zijn minder vaak verrast door de verleende service (29 procent), net zoveel ondernemers (31 procent) geven aan niet verrast te zijn.

Figuur 4.7

Stellingen over hostmanship. De medewerker...



4.5 Vergunningen

Tabel 4.5 toont de waardering van ondernemers voor de afhandeling van de vergunningsaanvraag. De 35 ondernemers in Heemskerk die te maken hebben gehad met vergunningverlening, geven hier gemiddeld een 5,9 voor. Landelijk geeft men gemiddeld een hoger cijfer voor de afhandeling van een vergunningsaanvraag (6,3).

Tabel 4.5

Rapportcijfer afhandeling vergunningsvraag

	Heemskerk	Nederland
Afhandeling van de vergunningsaanvraag	5,9	6,3

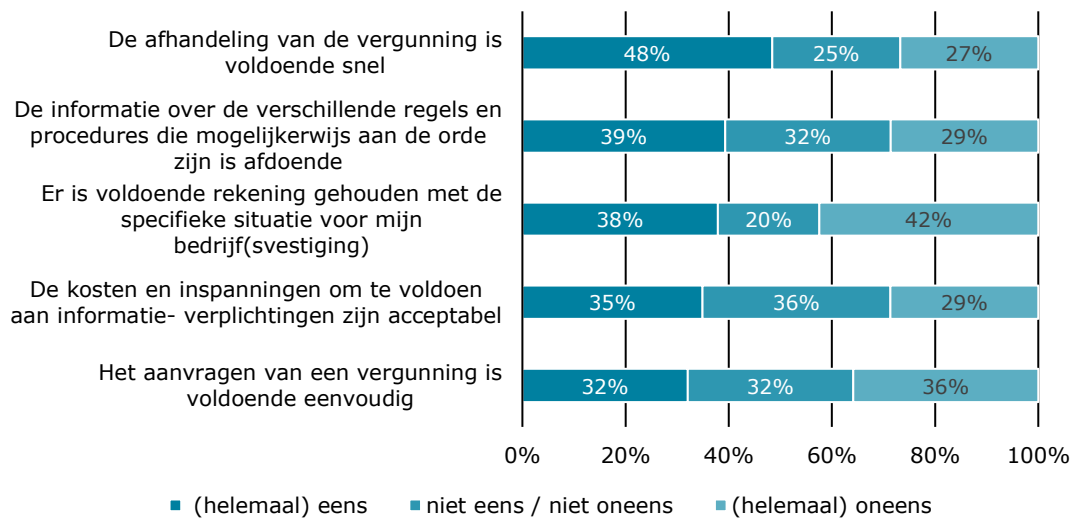
De meest aangevraagde vergunning in het afgelopen jaar is de omgevingsvergunning (58 procent). Omdat er weinig beoordelingen zijn, zijn er geen uitspraken mogelijk over de mate waarin de waardering van de afhandeling verschilt per type vergunning.

Het aanvragen van een vergunning

De helft (48 procent) van de ondernemers vindt de afhandeling van de vergunningsaanvraag snel genoeg (figuur 4.8). Een kleinere groep (39 procent) is tevreden over de ontvangen informatie. Over de mate waarin rekening gehouden wordt met de bedrijfsspecifieke situatie is men verdeeld: 38 procent vond dit voldoende en 42 procent vond dit onvoldoende. Voor 35 procent waren de kosten en inspanningen acceptabel, maar 29 procent is het hiermee oneens. Volgens een derde van de ondernemers (32 procent) is het aanvragen van een vergunning voldoende eenvoudig, maar een vergelijkbare groep (36 procent) is het hier niet mee eens.

Figuur 4.8

Stellingen: aanvragen van een vergunning



5

HOOFDSTUK

Relatie gemeente-ondernemer



5. Relatie gemeente-ondernemer

5.1 Samenwerking ondernemer-gemeente

Ondernemers in Heemskerk geven de samenwerking en de wijze waarop de gemeente de ondernemers betreft gemiddeld een 5,6 (tabel 5.1). Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde.

Tabel 5.1

Rapportcijfer wijze van betrekken van- en samenwerking met ondernemers

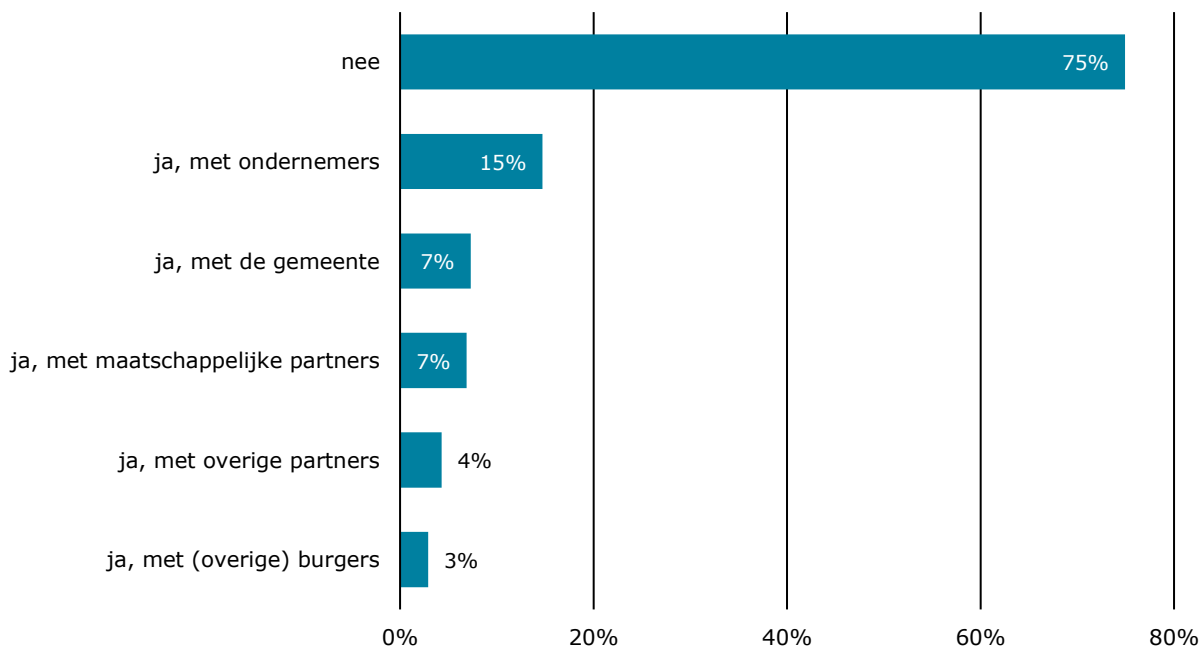
	Heemskerk	Nederland
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt	5,6	5,7

Kwart ondernemers zet zich actief in voor (beleids)initiatieven

Een op de vier ondernemers heeft zich in het afgelopen jaar actief ingezet voor (beleids)initiatieven (figuur 5.1). Vijftien procent doet dit met andere ondernemers en 7 procent doet dit met de gemeente of maatschappelijke partners. Minder werkt men samen met overige burgers (3 procent).

Figuur 5.1

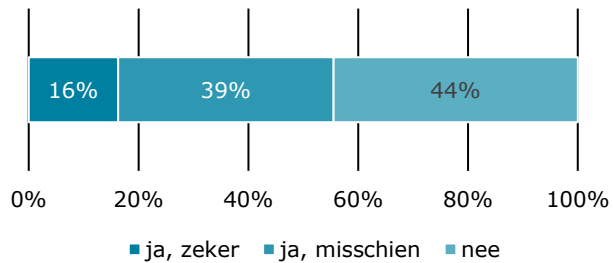
Actieve inzet voor (beleids)initiatieven (afgelopen jaar)



Een meerderheid van de ondernemers (56 procent) willen zich in de nabije toekomst (misschien) wel inzetten voor (beleids)initiatieven (figuur 5.2), 44 procent wil dit niet. Overigens heeft 27 procent van de ondernemers hier geen duidelijke mening over, zij zijn buiten beschouwing gelaten.

Figuur 5.2

Bereidheid inzet voor (beleids)initiatieven



Opstelling van de gemeente

Ondernemers in Heemskerk beoordelen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een 5,9 (tabel 5.2). Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde.

Tabel 5.2

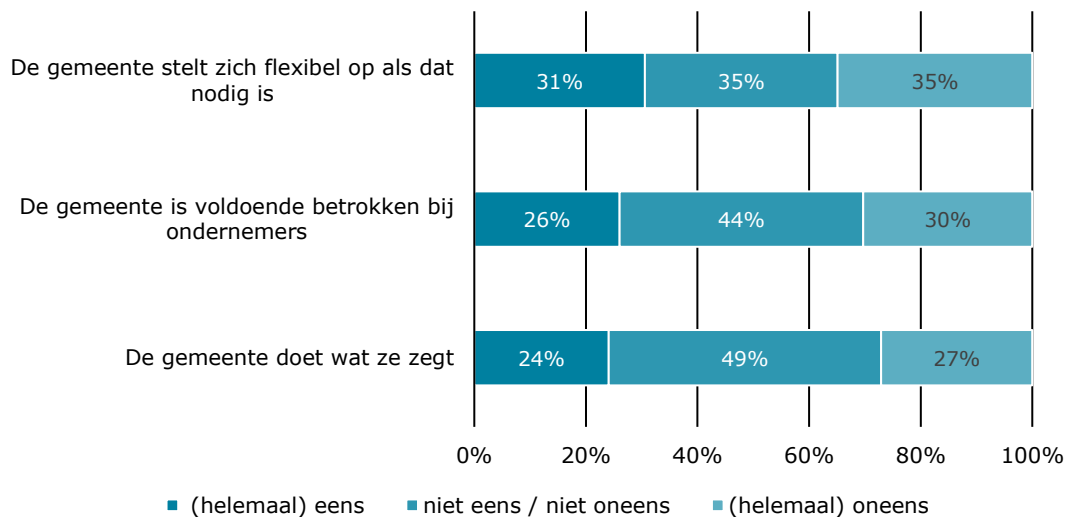
Rapportcijfer communicatie en voorlichting

	Heemskerk	<i>Nederland</i>
<i>Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente</i>	5,9	6,1

De ondernemers is een drietal stellingen voorgelegd over de opstelling van de gemeente (figuur 5.3). Drie op de tien ondernemers vinden dat de gemeente zich flexibel opstelt. Een kwart is tevreden over de betrokkenheid van de gemeente bij ondernemers en een net zo grote groep vindt dat de gemeente doet wat ze zegt. Men is het met alle drie de stellingen vaker oneens dan eens. Wel is bij elke stelling de grootste groep neutraal (35 tot 49 procent).

Figuur 5.3

Stellingen over de opstelling van de gemeente



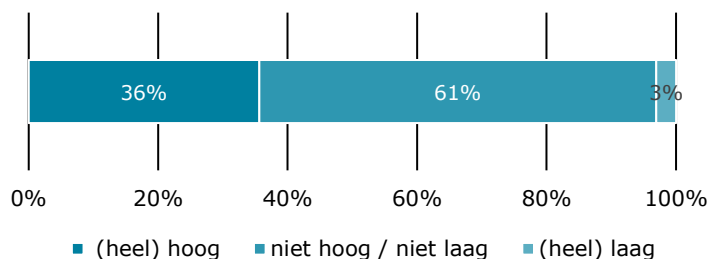
Ruim 50 ondernemers hebben een opmerking gegeven over de relatie met de gemeente. Een aantal ondernemers geeft aan bijna geen contact met de gemeente te hebben. Dit zijn veelal zzp'ers of bedrijven die wel in Heemskerk gevestigd zijn, maar op een andere plaats hun werkgebied hebben. Van de andere ondernemers is een aantal positief over de dienstverlening, maar hebben de meesten negatieve ervaringen. De situaties en problemen die geschetst worden, zijn divers van aard, maar een aantal aspecten wordt vaker genoemd. De ondernemers vinden dat de gemeente te weinig de samenwerking zoekt met ondernemers en niet altijd goed luistert. Ook vinden sommige ondernemers dat de gemeente zich flexibeler op zou kunnen stellen. Een aantal ondernemers heeft het gevoel dat niet elk bedrijf dezelfde behandeling krijgt.

5.2 Financiële heffingen

Aan de ondernemers is gevraagd hoe ze de hoogte van de financiële heffingen (gemeentelijke heffingen) ervaren (figuur 5.4). Ruim een derde (36 procent) ervaart de heffingen als (heel) hoog. Ruim de helft (61 procent) van de ondernemers vindt de financiële heffingen niet hoog en niet laag. Het aandeel ondernemers dat de heffingen (heel) hoog vindt, is duidelijk lager dan het landelijk gemiddelde (53 procent).

Figuur 5.4

Ervaren hoogte van de financiële heffingen

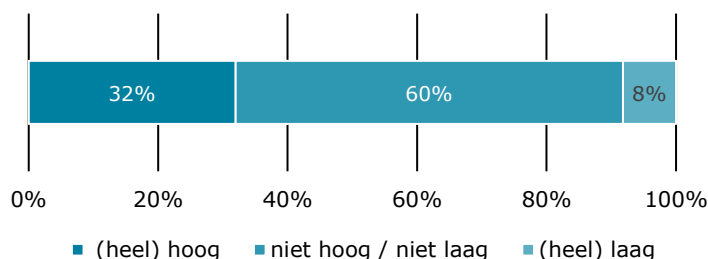


5.3 Regeldruk

Figuur 5.5 geeft weer hoe de ondernemers de regeldruk in de gemeente ervaren. Regeldruk bestaat uit alle vormen van regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden. Een op de drie ondernemers (32 procent) ervaart de regeldruk als (heel) hoog. Dit is vergelijkbaar met het Nederlandse gemiddelde (35 procent). De meerderheid (60 procent) ervaart de regeldruk als niet hoog en niet laag en 8 procent van de ondernemers vindt de regeldruk in de gemeente (heel) laag.

Figuur 5.5

Ervaren regeldruk in de gemeente

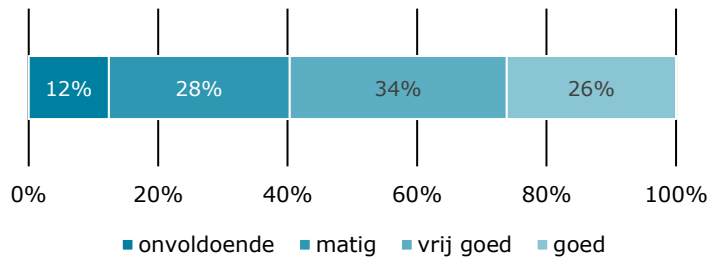


Gemeentelijke regels

Figuur 5.6 geeft weer in hoeverre de gemeente – in het algemeen – gemeentelijke regels handhaaft volgens de ondernemers. De meningen zijn hier verdeeld over: 40 procent vindt dit onvoldoende of matig en 60 procent vindt dit (vrij) goed. De ondernemers in de gemeente Heemskerk zijn relatief minder goed te spreken over de handhaving van gemeentelijke regels dan in Nederland gemiddeld. Landelijk vindt 69 procent van de ondernemers dat de handhaving van gemeentelijke regels (vrij) goed gebeurt.

Figuur 5.6

Mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft



Eenvoudige en soepele regelgeving

De ondernemers hebben met een rapportcijfer hun waardering gegeven over de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen (tabel 5.3). Deze inspanning wordt in Heemskerk gemiddeld met een 5,5 beoordeeld. Ook landelijk geven ondernemers hier gemiddeld een krappe voldoende (5,7) voor.

Tabel 5.3

Rapportcijfer inspanning van de gemeente om regelgeving te versoepelen

	Heemskerk	Nederland
<i>Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen</i>	5,5	5,7

De ondernemers is gevraagd op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ze ruimte voor verbetering zien (figuur 5.7). Bestemmingsplannen worden het vaakst genoemd (26 procent). Daarna ziet men bij het correct en consistent toepassen van regels (15 procent) en regelgeving voor parkeren (14 procent) het vaakst ruimte voor verbetering.

Figuur 5.7

Aspecten met ruimte voor verbetering (maximaal drie) (procent genoemd)



6

HOOFDSTUK

Ondernemingsklimaat



6. Ondernemingsklimaat

6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats. Dit hoofdstuk is een samenvattend hoofdstuk waarin een algemeen oordeel over het ondernemingsklimaat wordt gegeven en wordt onderbouwd aan de hand van opmerkingen van ondernemers in Heemskerk. Ook is er in dit hoofdstuk aandacht voor de toekomstverwachtingen van de ondernemers en wordt de relatie tussen gemeente en ondernemers behandeld.

6.2 Ondernemingsklimaat

De ondernemers beoordelen het ondernemingsklimaat met een 6,6 (tabel 6.1). Hiermee wordt het ondernemingsklimaat in de gemeente Heemskerk vergelijkbaar beoordeeld als landelijk gemiddeld (6,5).

Tabel 6.1

Rapportcijfer ondernemingsklimaat

	Heemskerk	Nederland
Ondernemingsklimaat	6,6	6,5

De waardering van het ondernemingsklimaat verschilt licht per locatie waar men gevestigd is (tabel 6.2). Ondernemers in de winkel- en stadscentra en overig bebouwde kom beoordelen dit met een 6,8. De ondernemers die aan huis werken geven hier een 6,4 voor.

Tabel 6.2

Rapportcijfers ondernemingsklimaat, uitgesplitst naar locatie

	IN/AAN HUIS		WINKEL CENTRUM/ STADSCENT- RUM EN OVERIG BEBOUWDE KOM		BEDRIJVEN- TERREIN/ KANTOREN- LOCATIE		BUITENGEBIED		AMBULANT/ OP LOCATIE	
	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer
Algehele dienstverlening	51	6,4	49	6,8	50	6,7	25*	7,0	26*	6,1

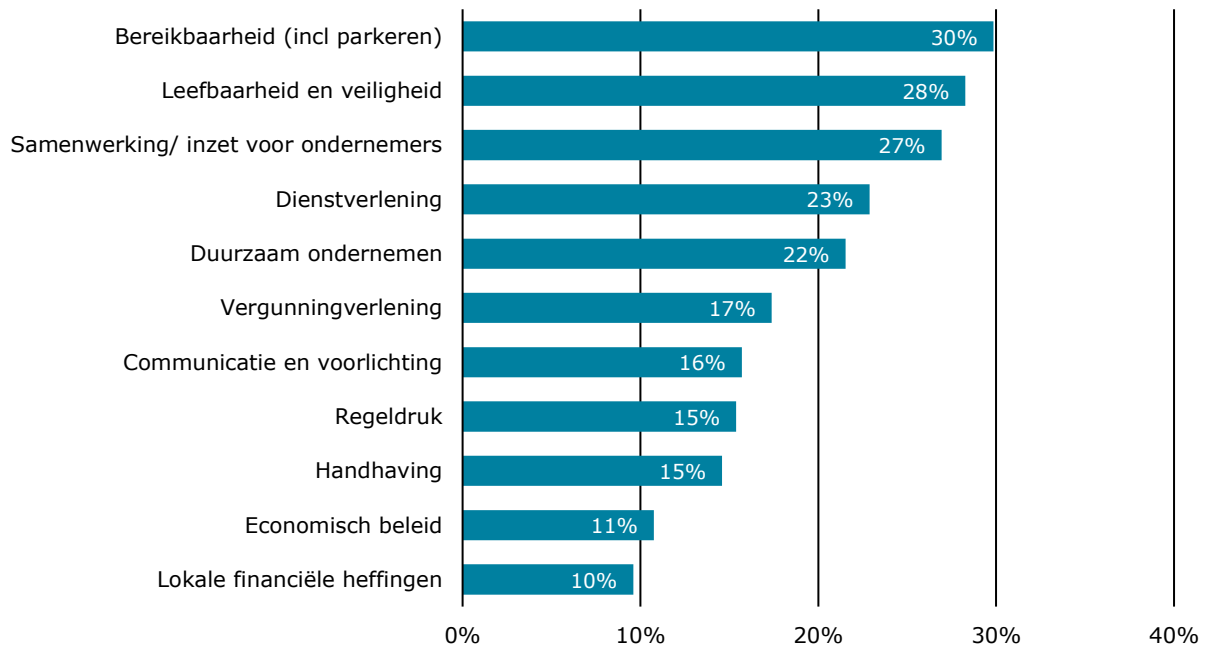
*indicatieve uitkomsten.

Bereikbaarheid weegt zwaar mee in waardering ondernemingsklimaat

Figuur 6.1 gaat in op de aspecten die voor ondernemers het zwaarst meewegen in de beoordeling van het ondernemingsklimaat. Het belangrijkste vinden de ondernemers de bereikbaarheid (inclusief parkeren): 30 procent noemt dit. Ook leefbaarheid en veiligheid (28 procent) en samenwerking (27 procent) wegen zwaar mee voor bijna drie op de tien ondernemers.

Figuur 6.1

Aspecten van het ondernemersklimaat die het zwaarst meetellen (maximaal 3) (% genoemd)



Tabel 6.3 laat zien dat de zwaarst meetellende aspecten bij de waardering voor het ondernemingsklimaat erg verschillen per locatie. Samenwerking komt behalve bij het buitengebied op alle locaties voor bij de drie meest genoemde aspecten. Bereikbaarheid wordt in het bijzonder vaak genoemd door ondernemers op bedrijventerreinen/kantorenlocaties (59 procent).

Tabel 6.3

Aspecten van het ondernemersklimaat die het zwaarst meetellen, uitgesplitst naar locatie (maximaal 3)

	IN/AAN HUIS	WINKEL CENTRUM/ STADSCENTRUM EN OVERIG BEBOUWDE KOM	BEDRIJVEN- TERREIN/ KANTOREN- LOCATIE	BUITENGEBIED*	AMBULANT/ OP LOCATIE
Meest belangrijke aspect	Dienstverlening (31%)	Bereikbaarheid (incl. parkeren) (38%)	Bereikbaarheid (incl. parkeren) (59%)	Vergunningverlening (36%)	Leefbaarheid en veiligheid (34%)
Tweede aspect	Samenwerking/ inzet voor ondernemers (26%)	Samenwerking/ inzet voor ondernemers (35%)	Samenwerking/ inzet voor ondernemers (40%)	Regeldruk (30%)	Samenwerking/ inzet voor ondernemers (34%)
Derde aspect	Leefbaarheid en veiligheid (25%)	Leefbaarheid en veiligheid (27%)	Duurzaam ondernemen (30%)	Handhaving (28%)	Bereikbaarheid (incl. parkeren) (31%)

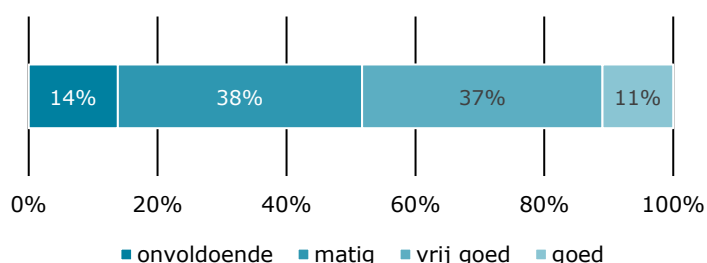
*indicatieve uitkomsten.

Ondernemers verdeeld over de inspanning van de gemeente voor ondernemingsklimaat

De helft van de ondernemers (48 procent) in Heemskerk vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat (figuur 6.2). Een vergelijkbare groep beoordeelt dit juist als matig (38 procent) of onvoldoende (14 procent). Overigens heeft 58 procent van de ondernemers hier geen mening over. Deze groep is hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6.2

De mate waarin de gemeente zich inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren



6.3 Vestigingsklimaat

Het vestigingsklimaat gaat over hoe aantrekkelijk de gemeente is om er een vestiging te openen. De ondernemers geven hun waardering hiervoor en voor het woon- en leefklimaat in de vorm van een rapportcijfer (tabel 6.4). De waardering voor het woon- en leefklimaat (7,3) is in lijn met het landelijk gemiddelde. Het vestigingsklimaat (vraagstelling: *Hoe aantrekkelijk is uw gemeente voor bedrijven om zich er te vestigen (vestigingsklimaat)? Denk daarbij aan de infrastructuur, de beschikbaarheid van personeel, de aanwezigheid van andere bedrijven en de vestigingsmogelijkheden*) krijgt een 6,7 van de ondernemers in de gemeente Heemskerk. Dit is lager dan het gemiddelde rapportcijfer van ondernemers in Nederland (6,7).

Tabel 6.4

Rapportcijfercijfers vestigingsklimaat en woon- en leefklimaat

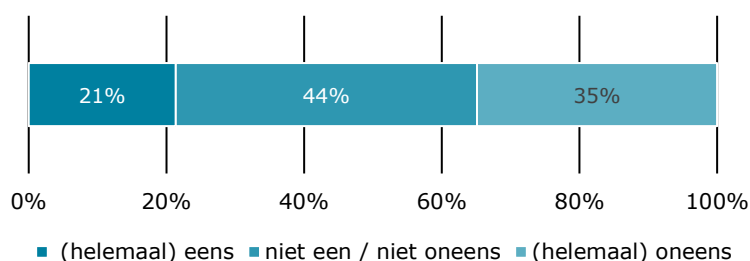
	Heemskerk	<i>Nederland</i>
<i>Vestigingsklimaat</i>	6,7	6,4
<i>Woon- en leefklimaat</i>	7,3	7,2

6.4 Economisch beleid en toekomstige focus

Een op de vijf ondernemers (21 procent) vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid (figuur 6.3), dit is hetzelfde percentage als landelijk. De grootste groep (44 procent) is het niet eens en niet oneens met de stelling en de resterende 35 procent geeft aan dat de gemeente níet de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Overigens heeft 56 procent van de ondernemers hier geen mening over. Deze groep is hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6.3

Stelling: de gemeente stelt de juist prioriteiten in het economisch beleid



De ondernemers konden in een open vraag onderwerpen noemen waar de gemeente zich de komende tijd op zou moeten focussen. In de 85 reacties komt een aantal zaken vaker naar voren, deze staan op de volgende pagina Deze zijn hieronder aan de hand van meerdere citaten weergegeven.

Beleid

- "Vestigingsbeleid met name aan het aantal winkels aan en in huis dit groeit de pan uit en de gemeente blijft maar vergunningen verstrekken."
- "Vestigingsbeleid gezond en eerlijk ondernemingsklimaat gelijke speelvelden voor ondernemingen."
- "Langere termijnvisie."
- "Beleid/visie zodat we weten waar we de komende 10 jaar rekening mee moeten houden."

Bereikbaarheid

- "Bereikbaarheid via de diverse in- en uitvalswegen."
- "Ov naar het centrum."
- "Bereikbaarheid De Trompet met openbaar vervoer."

Leefbaarheid en veiligheid

- "Veiligheid van bewoners i.v.m. jeugdbendes."
- "Leefbaarheid woonomgeving."
- "Juiste handhaving."

(sociaal) Wonen

- "Eerlijke huisvesting voor iedereen."
- "Huisvesting voor starters."
- "Sociale woningbouw."

Duurzaamheid

- "Duurzaamheid en handhaving energieverbruik gemeentelijke gebouwen."
- "Duurzaamheid binnen en rondom de gemeente. Meer groen."
- "Milieu, duurzaamheid."

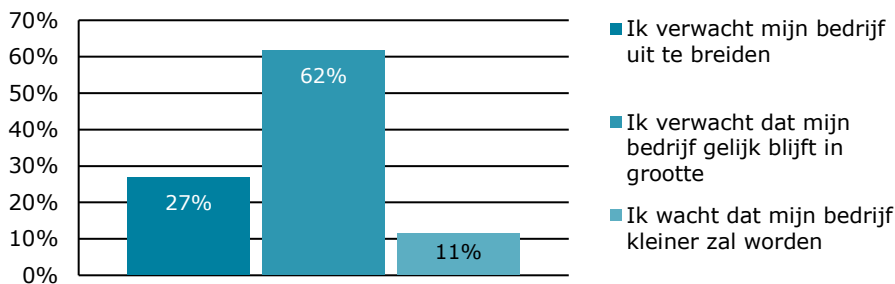


6.5 Toekomstperspectief

De ondernemers in Heemskerk zien de toekomst van hun bedrijf rooskleurig in: ruim een kwart verwacht het bedrijf in de toekomst uit te breiden (figuur 6.4). Een meerderheid (62 procent) denkt dat het bedrijf dezelfde grootte zal blijven. Elf procent voorziet krimp in de toekomst.

Figuur 6.4

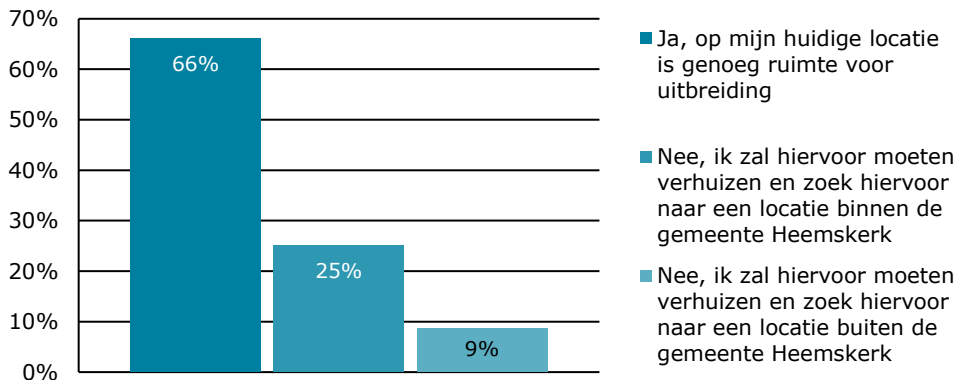
Verwachte ontwikkeling voor onderneming in de komende vijf jaar



De ondernemers die verwachten uit te breiden, denken dit in twee derde van de gevallen op de huidige locatie te kunnen doen (figuur 6.5). De rest verwacht te moeten verhuizen. Een kwart van de groeiende ondernemingen zal naar verwachting van de ondernemers binnen Heemskerk een nieuwe plek zoeken, 9 procent zal dit buiten de gemeentegrenzen doen.

Figuur 6.5

Mogelijkheden voor uitbreiding op huidige locatie (onder ondernemers die uitbreiding verwachten)

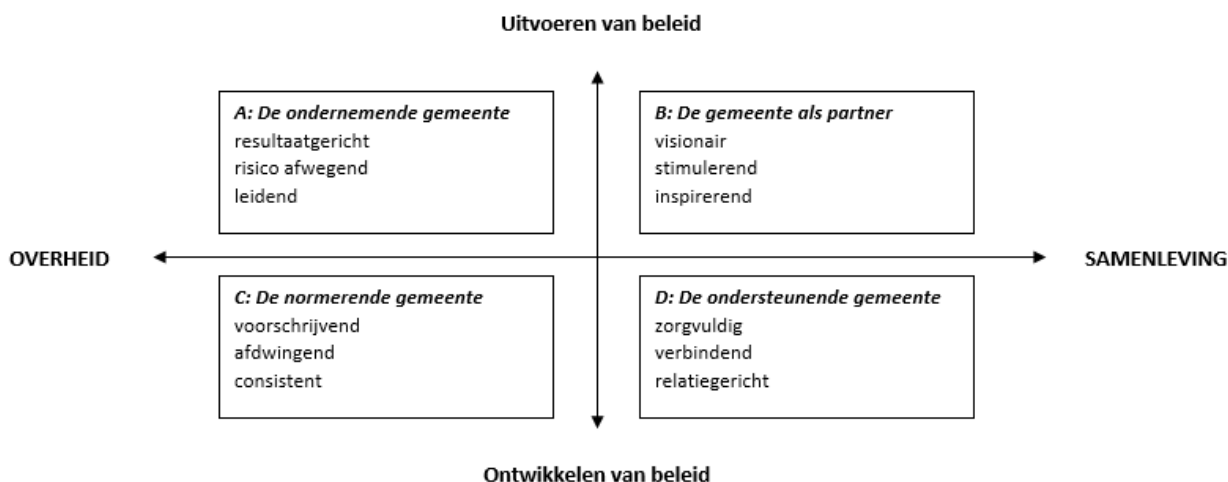


6.6 Rollen van de gemeente

Tot slot is aan de ondernemers gevraagd welke rol van de gemeente zij het meest wenselijk vinden bij hun contact met de gemeente (figuur 6.6). Moet de gemeente bijvoorbeeld het voortouw nemen en initiatiefrijk zijn? Of juist meer handhavend en regisserend te werk gaan?

Figuur 6.6

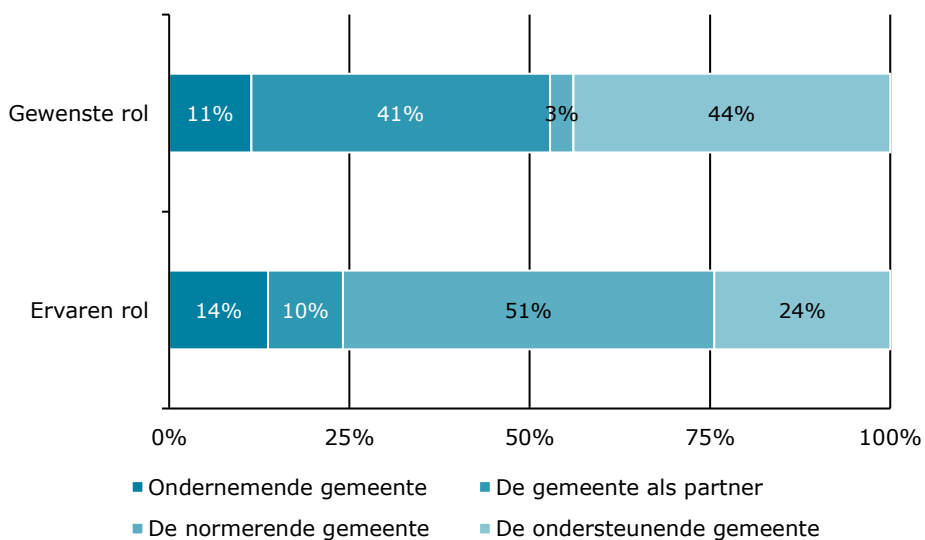
Mogelijke rollen van de gemeente



Het merendeel van de ondernemers ziet de gemeente het liefst in een ondersteunende rol (44 procent) of als partner (41 procent) (figuur 6.7). Een klein gedeelte (3 procent) ziet graag een normerende rol van de gemeente, dit terwijl de helft van de ondernemers de rol van de gemeente wel zo ervaart. Ongeveer een kwart van de ondernemers ervaart de gemeente zoals gewenst. Overigens heeft 35 procent van de ondernemers geen mening over de wenselijke rol van de gemeente en 66 procent geen mening over de ervaren rol van de gemeente, zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6.7

Gewenste- en ervaren rol van gemeente



HOOFDSTUK

Welke aspecten bepalen het ondernemingsklimaat?

7. Welke aspecten bepalen het ondernemingsklimaat?

7.1 Inleiding

Deze paragraaf biedt met behulp van een prioriteitenmatrix inzicht op welke zaken de gemeente zich kan focussen zodat ondernemers het ondernemingsklimaat meer gaan waarderen. Niet ieder aspect blijkt even belangrijk. Met behulp van berekende correlaties, weergegeven in een prioriteitenmatrix is dit inzichtelijk gemaakt.

7.2 Prioriteitenmatrix

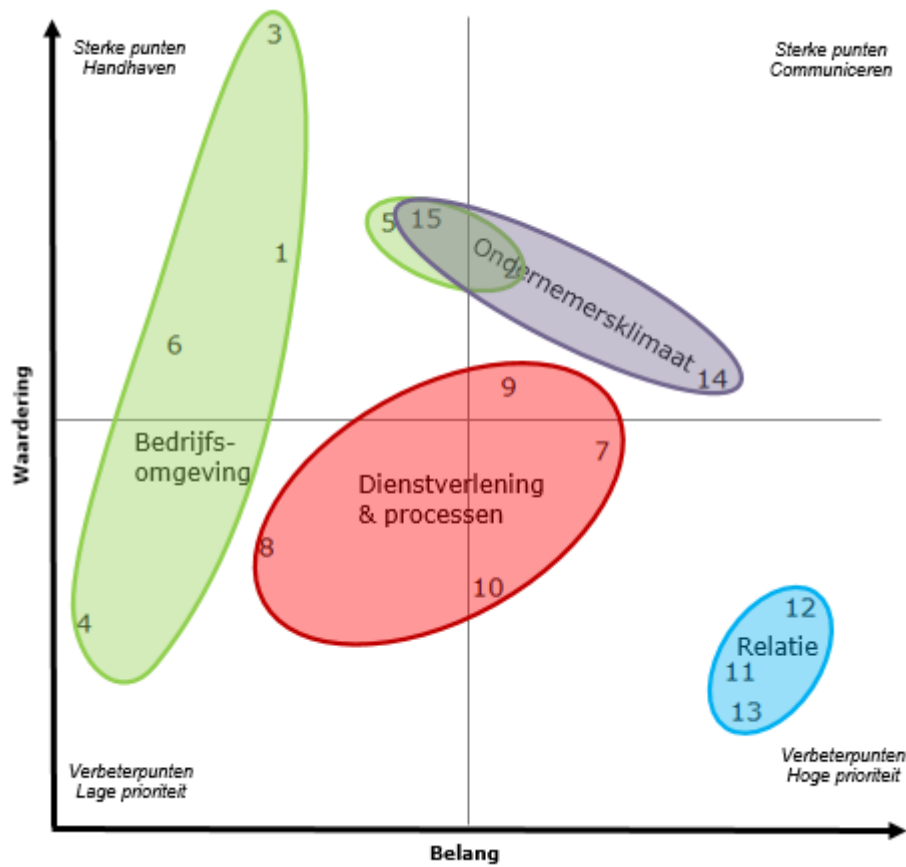
De prioriteitenmatrix in deze paragraaf is geconstrueerd door de samenhang van de rapportcijfers van verschillende aspecten met het ondernemingsklimaat te berekenen. Hoe groter de samenhang, hoe hoger het belang op de horizontale as. De verticale as toont de absolute waardering van het aspect, hogere rapportcijfers staan dus ook hoger in de grafiek.

De verbeterpunten met de hoogste prioriteit liggen met name in de relatiesfeer en in mindere mate op het gebied van dienstverlening. Bij de relatieaspecten gaat het voornamelijk om de samenwerking tussen ondernemers en gemeente, communicatie en voorlichting en de inspanningen om de regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen. Bij dienstverlening is er verbetering mogelijk bij de afhandeling van vergunningsaanvragen en de waardering voor de dienstverlening in het algemeen. Deze aspecten zijn relatief belangrijk voor de waardering van het ondernemingsklimaat voor de ondernemers in Heemskerk, maar krijgen ten opzichte van andere aspecten relatief lage waarderingen. Een verbetering op deze punten kan leiden tot een verbetering in het totaalcijfer van het ondernemingsklimaat. Aspecten van de bedrijfsomgeving worden veelal al goed gewaardeerd, verdere verbetering hiervan heeft relatief weinig invloed op de verbetering van de totale 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 er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, 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 relatief 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 segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor ondernemers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

Figuur 7.1
Prioriteitenmatrix



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. bereikbaar auto	9. professionaliteit	13. regelgeving	
4. bereikbaar ov	10. vergunningen		
5. bevoorrading			

1

BIJLAGE

Vragenlijst



Ondernemerspeiling Waarstaatjegemeente.nl

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

Het invullen duurt ongeveer 15 minuten.

Uw antwoorden worden niet-herleidbaar verwerkt.

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

Aanwijzingen voor het invullen

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

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

- 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"/>

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"/>

[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"/>

12a. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de website 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								

12b. Wat mist u op dit gebied?

Geen antwoord

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"/>



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"/>

Vergunningverlening

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

[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								



17. Welke vergunningen heeft uw bedrijf(svestiging) (de afgelopen 12 maanden) aangevraagd voor uw bedrijfs(vestiging)?

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"/>

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 geregeld 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								

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?

Maximaal 3 antwoorden mogelijk

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

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

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

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

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

1 = zeer onaantrekkelijk, 10 = zeer aantrekkelijk

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



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

Denk aan aanbod woningen, voorzieningen en sfeer.

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

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

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

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

Toekomstperspectief

De volgende vragen gaan over uw verwachting voor uw bedrijf voor de toekomst.

36. Hoe verwacht u dat uw bedrijf zich de komende vijf jaar zal ontwikkelen?

- Ik verwacht dat mijn bedrijf uit te breiden
- Ik verwacht dat mijn bedrijf gelijk blijf in grootte
- Ik wacht dat mijn bedrijf kleiner zal worden
- Ik vind dit te moeilijk om in te schatten

vraag 37 alleen stellen indien er uitbreidingsplannen zijn

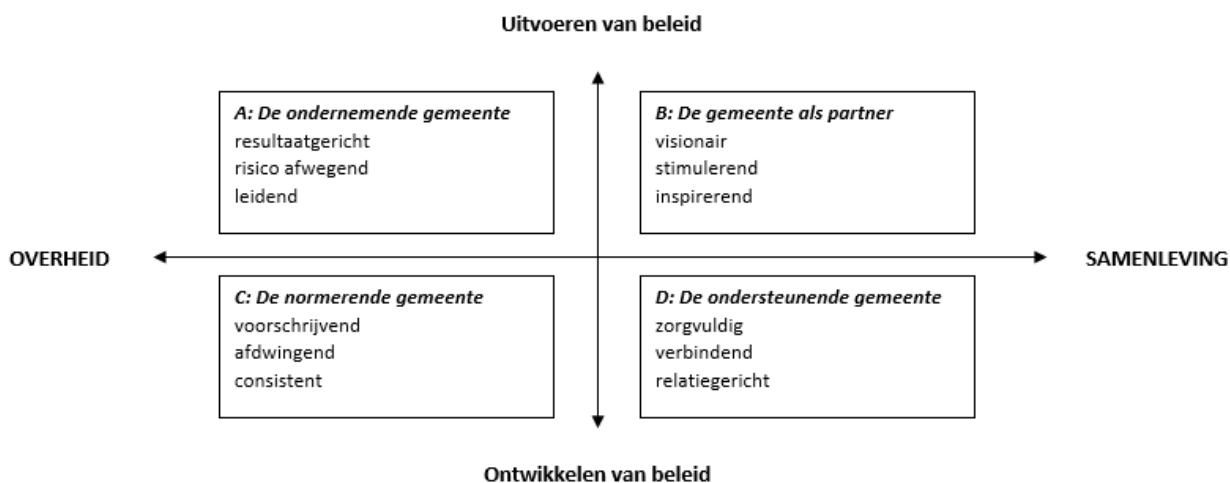
37. Denkt u deze verwachte uitbreiding op uw huidige locatie te realiseren?

- Ja, op mijn huidige locatie is genoeg ruimte voor uitbreiding
- Nee, ik zal hiervoor moeten verhuizen en zoek hiervoor naar een locatie binnen de gemeente Heemskerk
- Nee, ik zal hiervoor moeten verhuizen en zoek hiervoor naar een locatie buiten de gemeente Heemskerk



Rollen van de gemeente

Hieronder ziet u vier mogelijke manieren waarop de gemeente contact met u kan hebben.



Kunt u aangeven welke omschrijving bij het contact tussen u en de gemeente...

U mag maximaal twee antwoorden kiezen.

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

	A	B	C	D	Weet ik niet	Niet van toepassing
... u het meest wenselijk zou vinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van toepassing was, in de afgelopen 2 jaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

