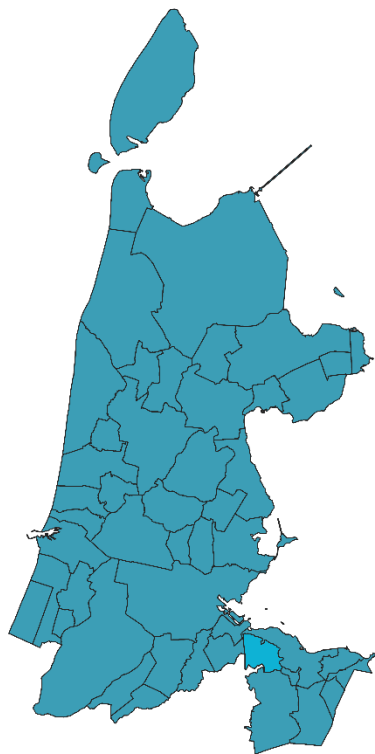


Rapport

ONDERNEMERSPEILING

Gemeente Weesp
November 2019



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
7500 AN Enschede

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2019/124

Datum

November 2019

Opdrachtgever

Gemeente Weesp

Auteurs

Melle Conradie
Hendrik Nijenhuis

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Managementsamenvatting	5
2. Inleiding	10
2.1 Aanleiding	10
2.2 Doel van het onderzoek	10
2.3 Methode en respons	10
2.4 Analyse en rapportage	12
2.5 Rapportopbouw	12
3. Bedrijfsomgeving	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Waardering in het algemeen	14
3.3 Criminaliteit en overlast	15
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 Vergunningen	27
5. Relatie gemeente – ondernemer	30
5.1 Samenwerking ondernemer – gemeente	30
5.2 Financiële heffingen	34
5.3 Regeldruk	34
6. Ondernemingsklimaat	38
6.1 Inleiding	38
6.2 Ondernemingsklimaat	38
6.3 Vestigingsklimaat	41
6.4 Economisch beleid en toekomstige focus	41
7. Welke aspecten bepalen het ondernemingsklimaat	44
7.1 Inleiding	44
7.2 Prioriteitenmatrix	44
Bijlage 1. Vragenlijst	47



1

HOOFDSTUK

Managementsamenvatting

1. Managementsamenvatting

Achtergrond

De gemeente Weesp wil graag inzicht in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en inzicht in de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In dat kader heeft de gemeente Weesp een ondernemerspeiling volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. Deze meting dient als nulmeting om de situatie van voor de gemeentelijke fusie met Amsterdam in kaart te brengen. In de maand mei ontvingen 1.728 ondernemers een uitnodiging om aan de ondernemerspeiling deel te nemen. Uiteindelijk hebben 208 ondernemers hieraan meegedaan, een respons van 12 procent en voldoende volgens de standaard van VNG Realisatie. Deze groep deelnemers is representatief voor alle ondernemers die te maken kunnen hebben met gemeentelijke dienstverlening in de gemeente Weesp. De uitkomsten van Weesp kunnen vergeleken worden met het landelijke gemiddelde, bestaande uit 53 gemeenten die tussen begin 2016 en mei 2019 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

Bedrijfsomgeving

Alle aspecten van de bedrijfsomgeving krijgen een gemiddeld rapportcijfer van 6,1 of hoger. De openbare ruimte en de veiligheid in de bedrijfsomgeving worden voldoende of goed beoordeeld. De staat van de openbare ruimte wordt hoger beoordeeld dan landelijk gemiddeld. Men is het meest te spreken over de bereikbaarheid van de gemeente per auto, dit krijgt een 7,7. Over de bereikbaarheid per openbaar vervoer is men het minst tevreden (6,1). Dit ligt in lijn met het landelijke beeld. In vergelijking met 2016 worden alle aspecten, behalve de bereikbaarheid per ov, meer gewaardeerd.

Vijf procent van de ondernemers ervaart (veel) overlast en criminaliteit in de bedrijfsomgeving. Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde en een daling ten opzichte van 2016 (9 procent). Een groot deel van de ondernemers noemt verbeterpunten voor de bedrijfsomgeving (87 procent), vaker dan in 2016 (80 procent). Met name de parkeergelegenheid, de verzorging van de openbare ruimte en glasvezel zijn zaken waarbij volgens veel ondernemers ruimte is voor verbetering. In 2016 noemde men vaker de kwaliteit van de openbare ruimte en de aanpak van leegstand als verbeterpunten.

Tabel 1.1

Rapportcijfers bedrijfsomgeving

RAPPORTCIJFER	WEESP 2019	WEESP 2016	NEDERLAND
Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving	7,2	6,7	6,9
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	7,2	6,8	7,1
Bereikbaarheid van de gemeente per auto	7,7	7,4	7,8
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per ov	6,1	6,2	5,9
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport	7,1	6,8	7,2
Parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie	6,7	6,3	6,8

Groen=hoger dan landelijk

Rood=lager dan landelijk

Gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers verwachten dat de dienstverlening op orde is. Dat betekent dat de processen en de informatievoorziening op maat moeten zijn en dat de gemeente meedenkt en flexibel omgaat met regels en procedures. De algehele dienstverlening scoort een 6,6, wat vergelijkbaar is met het landelijk gemiddelde. In 2016 waardeerden de ondernemers in Weesp dit gemiddeld met een 6,6.

Acht procent van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente, minder dan landelijk (15 procent). Elf procent heeft geen vast aanspreekpunt, maar heeft hier wel behoefte aan. Ruim een kwart van de ondernemers had de afgelopen twaalf maanden contact met de gemeente, in de meeste gevallen voor het voorleggen van een vraag of probleem. In 2016 hadden meer ondernemers vaker contact met de gemeente. Het merendeel van het contact verliep telefonisch of per mail. Het contact via internet is toegenomen in vergelijking met 2016, het postcontact is afgenomen. Ongeveer 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 meestal tevreden over.

Men is van mening dat de gemeente de gewenste zaken meestal kan afhandelen en dat de afhandeling snel genoeg is. De waardering hiervan is duidelijk toegenomen in vergelijking met 2016. De dienstverlening via digitale faciliteiten krijgt in Weesp een 6,2, vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. In 2016 gaven ondernemers in Weesp hier een 5,9 voor.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie krijgt een 5,9. Dit is lager dan de 6,4 die Nederlandse ondernemers gemiddeld geven. Over de aspecten van het aanvragen van producten of diensten zijn de meningen verdeeld. Men is positief over het gemak waarmee producten en diensten kunnen worden aangevraagd. Over de mate waarin men op de hoogte werd gesteld van de afhandeling is men echter in meerderheid ontevreden.

De 9 procent ondernemers die een vergunning hebben aangevraagd, beoordelen dit met een 6,4. Dit is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde, maar is gebaseerd op zeer weinig waarnemingen. In 2016 gaven de Weesper ondernemers hier een 5,9 voor.

Tabel 1.2

Rapportcijfers gemeentelijke dienstverlening

RAPPORTCIJFER	WEESP 2019	WEESP 2016	NEDERLAND
Algehele dienstverlening	6,6	6,2	6,5
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,2	6,1	6,4
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	5,9	5,9	6,4
Afhandeling van de vergunningsaanvraag	6,4*	5,9	6,3

*indicatieve uitkomsten

Groen=hoger landelijk

Rood=lager dan landelijk

Relatie ondernemers en gemeente

De relatie tussen ondernemers en de gemeente krijgt een krappe voldoende. Landelijk is hetzelfde beeld te zien. De ondernemers uit Weesp waarderen samenwerking tussen ondernemers en de gemeente (5,7) iets minder dan de communicatie (6,1). Men is over beide aspecten meer te spreken dan in 2016: toen kreeg de samenwerking een 5,3 en de communicatie een 5,8. Bijna drie kwart van de ondernemers (73 procent) heeft zich niet ingezet voor (beleids)initiatieven in het afgelopen jaar, dit is vergelijkbaar met 2016. Een meerderheid geeft aan dit (misschien) in de toekomst wel te willen doen (58 procent).

Tabel 1.3

Rapportcijfers relatie-aspecten

RAPPORTCIJFER	WEESP 2019	WEESP 2016	NEDERLAND
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt	5,7	5,3	5,7
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	6,1	5,8	6,1

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Meer dan de helft van de ondernemers (52 procent) ervaart de financiële heffingen als (heel) hoog, vergelijkbaar met Nederland en met 2016. Twee procent van de ondernemers ervaart de heffingen als (heel) laag. De regeldruk wordt in Weesp (29 procent) minder vaak als (heel) hoog ervaren dan in Nederland gemiddeld (35 procent). In 2016 vond 37 procent van de ondernemers de regeldruk (heel) hoog. De ondernemers zijn verdeeld over de mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft: 52 procent vindt dit (vrij) goed en 48 procent ervaart dit als matig of onvoldoende. In 2016 was men positiever hierover: 65 procent van de ondernemers vond de handhaving van gemeentelijke regels (vrij) goed.

De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen wordt met een 5,7 vergelijkbaar gewaardeerd als landelijk. Dit is een stijging ten opzichte van 2016 (5,3). Ondernemers zien hierbij met name ruimte voor verbetering op het gebied van regelgeving met betrekking tot parkeren.

Tabel 1.4

Rapportcijfer

RAPPORTCIJFER	WEESP 2019	WEESP 2016	NEDERLAND
Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,7	5,3	5,6

Ondernemings- en vestigingsklimaat

Het ondernemers-, vestigings- en woonklimaat worden redelijk uitlopend beoordeeld met respectievelijk een 6,7, een 6,7 en een 7,4. Het ondernemingsklimaat en het vestigingsklimaat worden hiermee beter beoordeeld dan landelijk. Het ondernemingsklimaat (6,3) en het vestigingsklimaat (6,4) worden nu ook meer gewaardeerd worden dan in 2016.

De onderwerpen die ondernemers het meest belangrijk vinden voor de beoordeling van het ondernemingsklimaat zijn bereikbaarheid en parkeren (genoemd door 43 procent), samenwerking (32 procent) en leefbaarheid en veiligheid (30 procent). Ruim de helft (54 procent) van de ondernemers vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren. In 2016 was dit 46 procent. Minder ondernemers (24 procent) vinden dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Dit is een stijging ten opzichte van 2016 (14 procent).

Tabel 1.5

Rapportcijfers ondernemings- en vestigingsklimaat

RAPPORTCIJFER	WEESP 2019	WEESP 2016	NEDERLAND
Ondernemingsklimaat	6,7	6,3	6,4
Vestigingsklimaat	6,7	6,4	6,3
Woon- en leefklimaat	7,4	7,3	7,3

Groen=hoger dan landelijk

Aanbevelingen

Voor de meeste aspecten van dienstverlening krijgt de gemeente Weesp gemiddeld een voldoende van de ondernemers. De ontwikkeling ten opzichte van 2016 is positief: Veel aspecten worden beter gewaardeerd dan bij de vorige meting. De aspecten waar de meeste winst te behalen valt, liggen in de relatiesfeer en op het gebied van dienstverlening.

Belangrijke verbeterpunten zijn de inspanning voor verbetering en versoepeling van de gemeentelijke regelgeving, de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en de communicatie vanuit de gemeente. De ondernemers in Weesp vinden deze punten relatief belangrijk voor het ondernemingsklimaat en deze aspecten worden relatief laag beoordeeld.

Een specifiek verbeterpunt dat de ondernemers noemen, is de parkeerproblematiek en de bereikbaarheid. Ook maakt een aantal ondernemers zich zorgen over het behoud van het eigen karakter van Weesp en de mogelijke invloed van Amsterdam. Daarnaast noemen ondernemers ook samenwerking als een belangrijk verbeterpunt. Dit punt weegt zwaar mee in de beoordeling van het ondernemingsklimaat, maar wordt relatief laag beoordeeld.

Wij adviseren daarom de gemeente Weesp 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. Dit zou kunnen door bijvoorbeeld een *customer journey onderzoek* te doen onder ondernemers. Zo kan de gemeente in kaart brengen hoe ondernemers de verschillende facetten van de vergunningverlening van de gemeente ervaren. Een andere mogelijkheid is het organiseren van ondernemersavonden waarbij de gemeente in gesprek gaat met ondernemers over het gemeentelijke beleid.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

2.1 Aanleiding

De gemeente Weesp 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 Weesp 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 uitgevoerde ondernemingspeiling zal dienen als nulmeting en is uitgevoerd in de oude situatie waarin Weesp nog niet gefuseerd is met Amsterdam. In de toekomst kan met een nieuwe meting gekeken worden of ondernemers de gemeentelijke dienstverlening na de fusie anders ervaren dan vóór de fusie. De uitkomsten worden vergeleken met het landelijk gemiddelde en de resultaten van de Ondernemerspeiling die in 2016 is uitgevoerd. Het landelijk gemiddelde is berekend op basis van uitkomsten van 53 gemeenten die sinds 2016 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 vestigingsklimaat en het rapportcijfer ondernemingsklimaat opgenomen. 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.

2.3 Methode en respons

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen en om alle ondernemers de kans te geven om zijn of haar 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 mei 2019 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. Voorafgaand aan het rappel is 16 uur gebeld naar ondernemers om hen te motiveren om mee te doen aan het onderzoek. De vragenlijst kon tot en met 16 juni ingevuld worden.

¹ Peildatum: 15 mei 2019

Respons

In de gemeente Weesp zijn 1.752 ondernemers aangeschreven. Hiervan bleken 24 ondernemingen niet meer te bestaan of te zijn verhuisd buiten de gemeente. In totaal hebben 208 van de aangeschreven ondernemers deelgenomen, een respons van 12 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. Zij doen in de regel minder vaak mee aan dergelijke onderzoeken. In het algemeen is onder ondernemers in het centrum en ondernemers die een bedrijfspand in eigendom hebben de respons duidelijk hoger dan 10 procent. Zij maken vaker gebruik van de gemeentelijke diensten.

In Weesp is minder landbouw dan in Nederland, maar is de commerciële dienstverlening goed vertegenwoordigd (tabel 2.1). Aan het onderzoek hebben relatief weinig ondernemers uit de niet-commerciële dienstverlening meegedaan, maar relatief veel ondernemers uit de handel en horeca. In dit onderzoek bestaat de respons voor de helft uit zzp'ers. Dit is minder dan het aandeel zzp'ers in het totaal aantal ondernemers in Weesp (66 procent). De grotere bedrijven, met name bedrijven met tussen de 10 en 100 werknemers, zijn beter vertegenwoordigd dan in de populatie.

Tabel 2.1

Verdeling ondernemingen naar sector, grootte en locatie

	NEDERLAND	WEESP	RESPONDENTEN
SECTOR			
Landbouw	5%	1,8%	1,0%
Industrie en bouw	14%	15%	14%
Handel, horeca en distributie	23%	24%	30%
Commerciële dienstverlening	32%	39%	42%
Niet-commerciële dienstverlening	27%	21%	13%
AANTAL WERKNEMERS			
1 of minder	69%	66%	54%
2-9	25%	27%	33%
10-49	5%	6%	12%
50-99	1%	0,9%	1,0%
100 of meer	1%	0,4%	0%
LOCATIE			
In/aan huis	-	-	30%
Winkelcentrum/stadscentrum	-	-	13%
Bedrijventerrein/kantorenlocatie	-	-	30%
Elders binnen de bebouwde kom	-	-	5%
Buitengebied/buiten bebouwde kom	-	-	6%
Ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever	-	-	16%

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 doordat alle ondernemers zijn aangeschreven en door de hoeveelheid respondenten. Met de behaalde respons is voldaan aan de eisen van VNG Realisatie voor een ondernemerspeiling. De resultaten zijn representatief voor alle ondernemers in Weesp die, als ondernemer, te maken (kunnen) hebben met de gemeentelijke dienstverlening.

Bij een klein aantal waarnemingen is de invloed van individuele gevallen groter dan wanneer er veel waarnemingen zijn. In deze rapportage zijn resultaten met minder dan 30 waarnemingen als indicatief aangemerkt. Ze hebben een dermate grote onzekerheidsmarge dat ze niet bruikbaar zijn voor het trekken van conclusies. In deze rapportage is daarom zoveel mogelijk gebruik gemaakt van groepen van minimaal 30 waarnemingen. In enkele gevallen waarbij is uitgesplitst naar locatie of bij zaken waar weinig ondernemers mee te maken hadden (zoals vergunningverlening), zijn resultaten op basis van minder dan 30 waarnemingen te zien. Bij deze resultaten is vermeld dat dit indicatieve uitkomsten zijn.

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 bij een afwijking van minimaal 0,3.



De bedrijven van de ondernemers worden in dit rapport uitgesplitst naar locatie op basis van wat ondernemers in de vragenlijst als locatie hebben aangegeven. Vanwege de lage deelname op sommige locaties zijn in de rapportage locaties samengevoegd: het gebied 'overig' bestaat uit de locaties 'elders binnen de bebouwde kom' en 'buitengebied/buiten bebouwde kom'.

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 53 gemeenten die tussen begin 2016 en mei 2019 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

2.5 Rapportopbouw

In hoofdstuk 3 komt de bedrijfsomgeving aan bod, in hoofdstuk 4 de gemeentelijke dienstverlening. Hoofdstuk 5 gaat over de relatie tussen ondernemers en de gemeente en over gemeentelijke heffingen & regeldruk. Hoofdstuk 6 beschrijft het ondernemers- en vestigingsklimaat, met de onderwerpen waarop de gemeente zich volgens ondernemers met name zou moeten focussen. Hoofdstuk 7 gaat over de samenhang tussen de verschillende aspecten en maakt inzichtelijk welke onderwerpen de 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

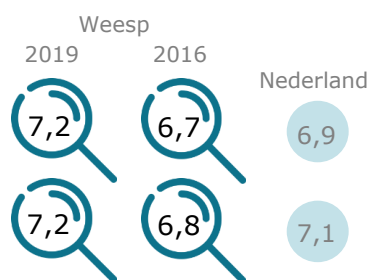
Figuur 3.1 geeft weer hoe de ondernemers de staat van de openbare ruimte en de veiligheid van de bedrijfsomgeving waarderen. Bij openbare ruimte kan worden gedacht aan het onderhoud van wegen, fietspaden, stoepen en het openbare groen. De ondernemers in Weesp geven voor zowel de staat van de openbare ruimte als de veiligheid van de bedrijfsomgeving een 7,2. De staat van de openbare ruimte wordt hiermee beter gewaardeerd dan landelijk gemiddeld (6,9). Ten opzichte van 2016 is zowel de waardering voor de staat van de openbare ruimte (van 6,7 naar 7,2) als voor de veiligheid (van 6,8 naar 7,2) gestegen. De veiligheidsbeleving is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde.

Figuur 3.1

Rapportcijfers

Staat van openbare ruimte

Veiligheid van de bedrijfsomgeving



Bedrijfsomgeving winkelgebied/stadscentrum beter en veiliger dan bij overige ondernemers

In tabel 3.1 is de waardering voor de staat van de openbare ruimte en veiligheid van de bedrijfsomgeving uitgesplitst naar type bedrijfslocatie. De locatie van de onderneming lijkt enig effect te hebben op de beoordeling van de openbare ruimte en veiligheid. Tussen de locaties verschilt het cijfer voor de staat van de openbare ruimte tussen de 7,0 en 7,8. Voor de veiligheid van de bedrijfsomgeving liggen de cijfers tussen de 6,9 en 7,6. De ondernemers in winkelcentra en het stadscentrum geven gemiddeld de hoogste cijfers. Door ondernemers op bedrijventerreinen en kantorenlocaties worden de laagste cijfers gegeven. Maar met respectievelijk een 7,0 en een 6,9 krijgen de staat van de openbare ruimte en de veiligheid een ruime voldoende.

Tabel 3.1

Rapportcijfers uitgesplitst naar locatie

	WINKEL-/ STADSCENTRUM		BEDRIJVEN TERREIN/ KANTOREN LOCATIE		AMBULANT/ OP LOCATIE		OVERIG	
	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	Aantal	cijfer
Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving	26*	7,8	61	7,0	22*	7,2	21*	7,2
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	25*	7,6	61	6,9	22*	7,5	23*	7,0

*indicatieve uitkomsten

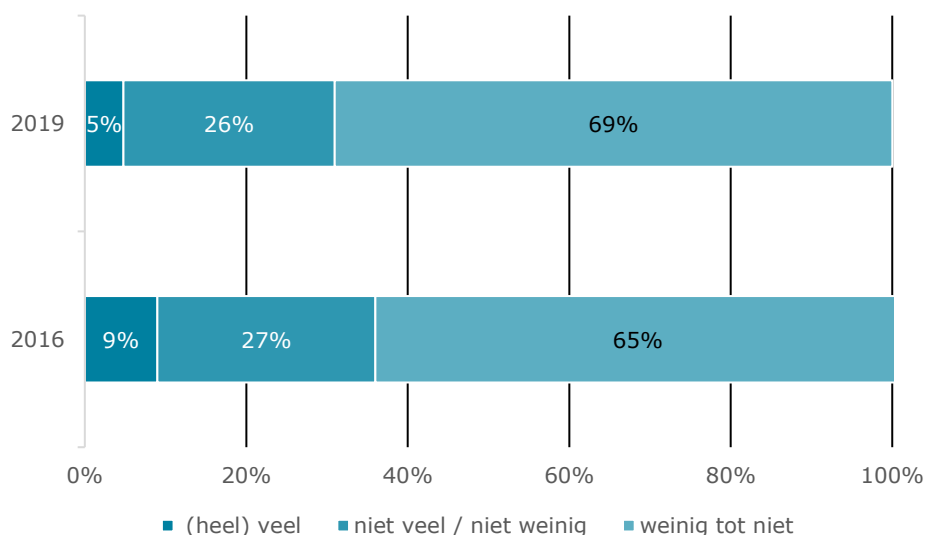
² Bedrijven die aan huis zijn gevestigd of niet locatiegebonden zijn, zijn niet bevraagd over de bedrijfsomgeving.

3.3 Criminaliteit en overlast

Figuur 3.2 laat de mate van criminaliteit en overlast zien zoals ondernemers die ervaren. Van de Weesper ondernemers heeft 69 procent weinig of niet te maken met criminaliteit en overlast. Vijf procent heeft (veel) te maken met criminaliteit en overlast. In 2016 hadden meer ondernemers (9 procent) te maken met criminaliteit en overlast. De met het landelijk gemiddelde (6 procent). In winkelgebieden geeft men iets vaker aan wel eens te maken te hebben met criminaliteit.

Figuur 3.2

Mate van criminaliteit en overlast



3.4 Bereikbaarheid

De ondernemers hebben voor vier aspecten van de bereikbaarheid een rapportcijfer gegeven (zie figuur 3.3). De ondernemers zijn met name te spreken over de bereikbaarheid per auto (7,7) en de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (7,1). De bereikbaarheid met het openbaar vervoer (6,1) en de parkeermogelijkheden (6,7) krijgen lagere cijfers. In vergelijking met 2016 waarden de ondernemers de bereikbaarheid per auto (2016: 7,4), de bereikbaarheid voor bevoorrading (2016: 6,8) en de parkeermogelijkheden (2016: 6,3) meer. Deze huidige beoordelingen komen overeen met het landelijke beeld.

Figuur 3.3

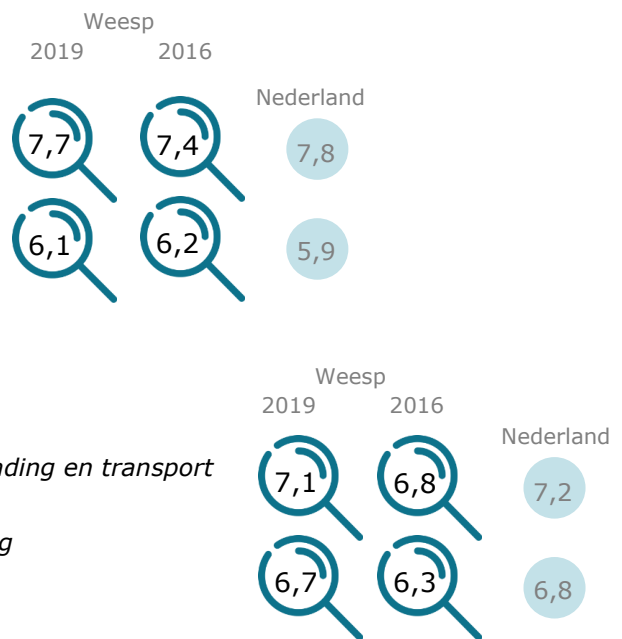
Rapportcijfers over de bereikbaarheid

Bereikbaar van de gemeente, per auto

Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, per ov

Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, voor bevoorrading en transport

Parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving



Goede bereikbaarheid bedrijventerreinen per auto

In tabel 3.2 is de waardering van de bereikbaarheid per type locatie weergegeven (kanttekening: voor sommige locaties zijn weinig waarnemingen en zijn de resultaten indicatief). De bereikbaarheid per auto wordt op alle locaties als ruim voldoende tot goed gewaardeerd. Met name ondernemers op bedrijventerreinen en kantorenlocaties zijn hier tevreden over: zij geven gemiddeld een 8,3. Hier beoordelen de ondernemers de bereikbaarheid met het openbaar vervoer lager (5,6). Op overige locaties en in het winkelcentra beoordelen ondernemers de bereikbaarheid met het openbaar vervoer met respectievelijk een 5,3 en een 7,6. De bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (8,0) en de parkeermogelijkheden (7,1) worden het beste gewaardeerd op de bedrijventerreinen/kantorenlocaties. Op andere locaties scoren deze aspecten minder goed, maar krijgen ze wel een voldoende. De parkeermogelijkheden worden het laagst gewaardeerd in het winkelcentrum/stadscentrum (5,8). Dit beeld is ook te zien in veel andere gemeenten.

Tabel 3.2

Rapportcijfers over de bereikbaarheid, uitgesplitst naar locatie

	WINKEL-/ STADSCENTRUM		BEDRIJVEN TERREIN/ KANTOREN LOCATIE		AMBULANT/ OP LOCATIE		OVERIG	
	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer
Bereikbaarheid gemeente, auto	26*	7,1	62	8,3	32	7,5	23*	7,4
Bereikbaarheid bedrijfslocatie, ov	26*	7,6	62	5,6	29*	6,4	22*	5,4
Bereikbaarheid bedrijfslocatie, bevoorrading en transport	25*	6,3	56	8,0	18*	6,3	20*	6,7
Parkeermogelijkheden bedrijfslocatie	26*	5,8	62	7,1	30	6,6	23*	7,1

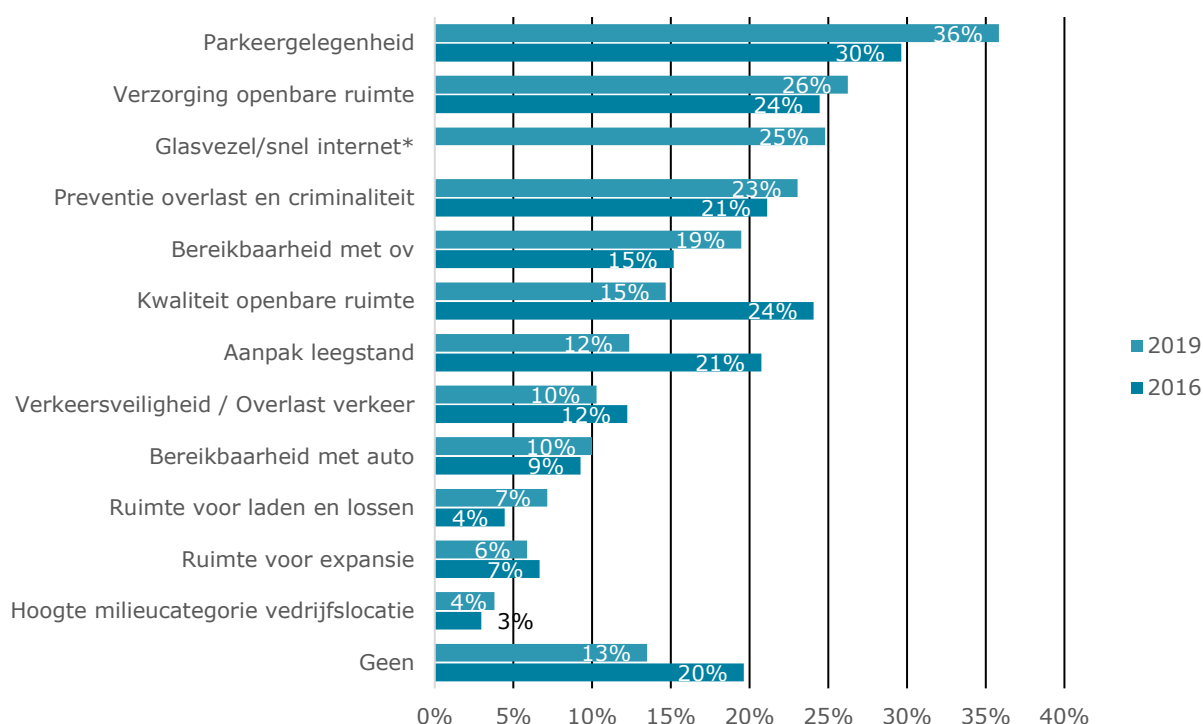
*indicatieve uitkomsten

3.5 Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving


De ondernemers in Weesp zijn gevraagd welke drie punten zij het liefst verbeterd zien in de directe bedrijfsomgeving. Ruim een op de drie ondernemers noemt parkeergelegenheid als het belangrijkste verbeterpunt (figuur 3.4). Daarna worden verzorging van de openbare ruimte en glasvezel door ongeveer een kwart van de ondernemers genoemd. Dertien procent van de ondernemers ziet geen enkel verbeterpunt ten aanzien van de bedrijfsomgeving, in 2016 was dit 20 procent. Ook in 2016 was parkeergelegenheid het belangrijkste verbeterpunt (30 procent), maar werd dit minder vaak genoemd dan nu. Destijds zagen ondernemers vaker in de kwaliteit van de openbare ruimte (24 procent) en de aanpak van leegstand (21 procent) belangrijke verbeterpunten. Glasvezel/snel internet is nu een veelgenoemd verbeterpunt, maar was destijds geen antwoordmogelijkheid.

Figuur 3.4

Verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving (maximaal 3)



*geen antwoordoptie in 2016

 | **13%** van de ondernemers ziet geen verbeterpunten in de directe bedrijfsomgeving.

Na afloop van de vragen over de bedrijfsomgeving, konden ondernemers een toelichting geven. In totaal hebben 31 ondernemers een toelichting gegeven op hun ervaringen met de bedrijfsomgeving. Een aantal reacties is positief, maar in de meeste reacties worden verbeterpunten genoemd. De meest genoemde verbeterpunten en interessante toelichtingen zijn hieronder weergegeven. In tegenstelling tot de kwantitatieve uitkomsten in de tabellen en figuren, zijn dit meningen van individuele ondernemers.



Parkeren

- "De parkeergelegenheden op de openbare weg worden nagenoeg compleet in beslag genomen door een taxiverhuur bedrijf, overal staan witte Volkswagen busjes met blauwe kentekens."
- "Parkeren is een drama mensen die met trein reizen gaan op de betaalde plekken staan voor de kantoren... Verder zien we veel hanggedrag op het parkeerterrein... Bij het station jonge gasten in dure auto's."
- "Zou graag zien dat er een blauwe zone (Buitenveer) werd ingevoerd zodat het ook voor klanten mogelijk wordt om te parkeren en niet dat er de hele dag door bewoners en winkeliers uit het centrum wordt geparkeerd."

Internet

- "Bedrijven moeten voorzien worden van betaalbaar glasvezelnetwerk."
- "In het buitengebied, op deze locatie, hebben wij überhaupt geen kabelaansluiting, laat staan snel internet of glasvezel. Dit beperkt wel de snelheid van werken op deze verder mooie locatie."
- "Internet is hart van ons/ieder bedrijf dus dat is hard nodig!"

Bereikbaarheid

- "Bereikbaarheid met grotere vrachtwagens is door een klein antiek bruggetje zeer slecht. Dit is zeer eenvoudig op te lossen door de bochten naar de brug toe ruimer te maken (brug bij Uitermeerse sluis)."
- "De Slijkstraat is een voetgangersgebied, maar er wordt voor de winkeliers geen mogelijkheid geboden om te laden/lossen bijvoorbeeld tussen 09:00-11:00 uur."
- "Voor klanten is Weesp een ramp voor parkeren en bereikbaarheid. Daardoor verlies ik veel klanten en is het nog de vraag of ik het nog wel vol hou."

4

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening



4. Gemeentelijke dienstverlening

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt de waardering van verschillende aspecten 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

Figuur 4.1 geeft de waardering voor de algehele dienstverlening weer in de vorm van een rapportcijfer. De dienstverlening wordt redelijk beoordeeld met gemiddeld een 6,6. Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (6,5). De waardering voor de algehele dienstverlening is gestegen ten opzichte van 2016 (toen 6,2).

Figuur 4.1
Rapportcijfer

Algehele dienstverlening van de gemeente



De tevredenheid over de algehele dienstverlening van de gemeente Weesp wordt door de ondernemers op de verschillende locaties verschillend gewaardeerd, van een 5,9 in winkelcentra/stadscentrum tot een 7,1 bij ondernemers die vanuit huis werken (tabel 4.1).

Tabel 4.1

Rapportcijfers over de algehele dienstverlening, uitgesplitst naar locatie

	IN/AAN HUIS		WINKEL-/ STADSCENTRUM		BEDRIJVEN TERREIN/ KANTOREN LOCATIE		AMBULANT/ OP LOCATIE		OVERIG	
	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer
Algehele dienstverlening	*28	7,1	*23	5,9	49	6,7	*22	6,2	*18	6,5

*indicatieve uitkomsten

Meerderheid heeft geen vast aanspreekpunt en ook geen behoefte hieraan

In Weesp heeft 8 procent van de ondernemers een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Dit is minder dan landelijk (15 procent). Bijna twee op de drie ondernemers hebben geen vast aanspreekpunt en hebben hier ook geen behoefte aan. Elf procent heeft geen vast aanspreekpunt, maar heeft hier wél behoefte aan. Het percentage ondernemers dat een vast aanspreekpunt heeft, is gedaald ten opzichte van 2016 van 13 naar 8 procent. Daarnaast had men destijds vaker (15 procent) behoefte aan een vast aanspreekpunt terwijl men die niet had.



11%

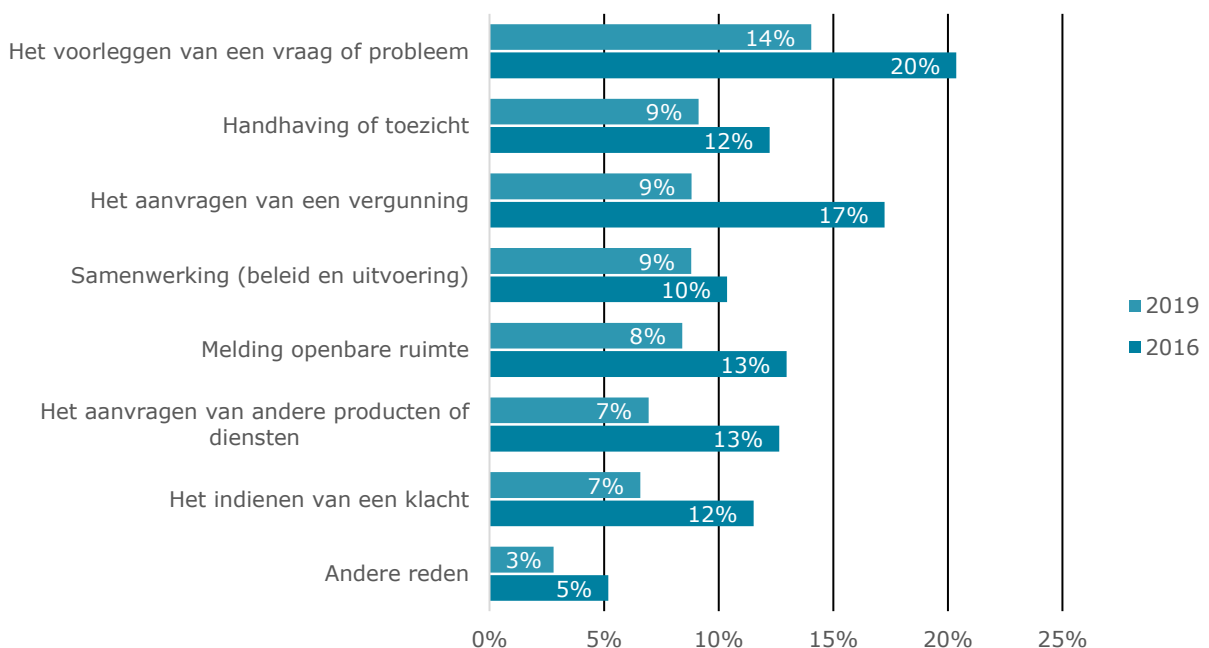
van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt bij de gemeente, maar heeft hier wel behoefte aan.

Contact met de gemeente vooral bij vragen en problemen

Een groep van 28 procent 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 4.2). Voor elk van de overige redenen had minder dan 10 procent contact met de gemeente. In 2016 had 38 procent van de ondernemers met de gemeente te maken. Er was vooral meer contact voor het aanvragen van vergunningen en het voorleggen van vragen of problemen.

Figuur 4.2

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

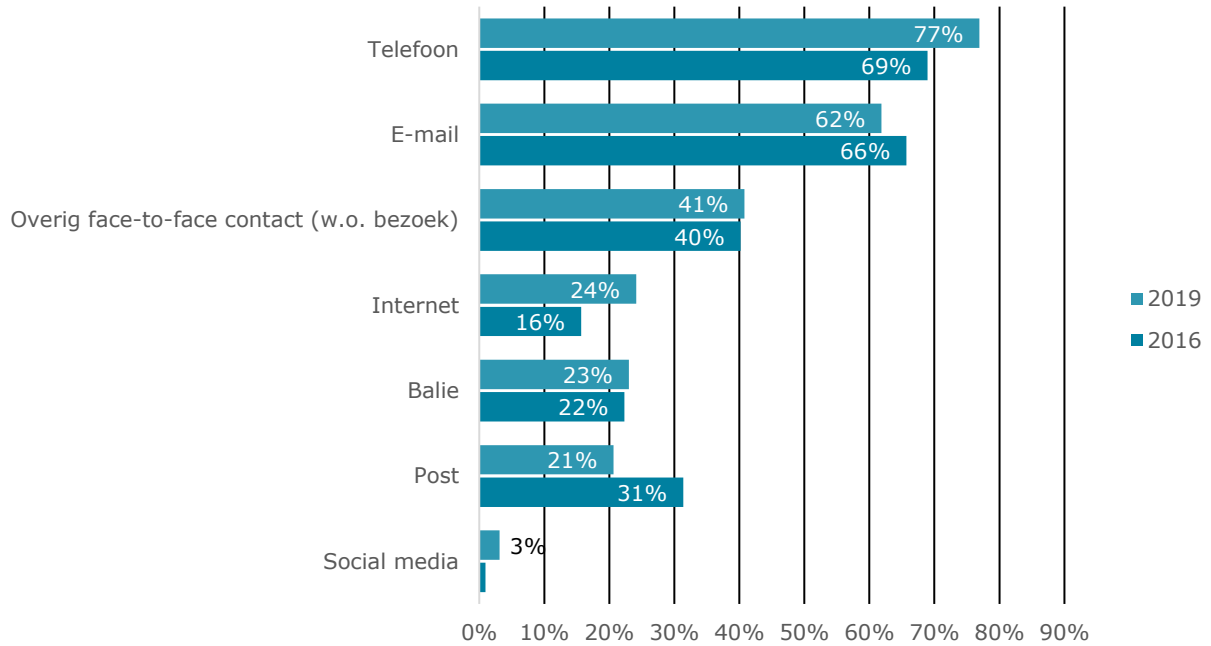


Meeste contact met gemeente telefonisch

De 62 ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hadden met de gemeente, hadden dit in 77 procent van de gevallen telefonisch (figuur 4.3). Ook vond relatief veel contact via e-mail (62 procent) en face-to-face (41 procent) plaats. Een enkeling heeft contact met de gemeente gehad via social media. Ondernemers hebben in 2019 (24 procent) vaker dan in 2016 (16 procent) contact via internet. Het postcontact is sinds 2016 afgenomen van 31 naar 21 procent.

Figuur 4.3

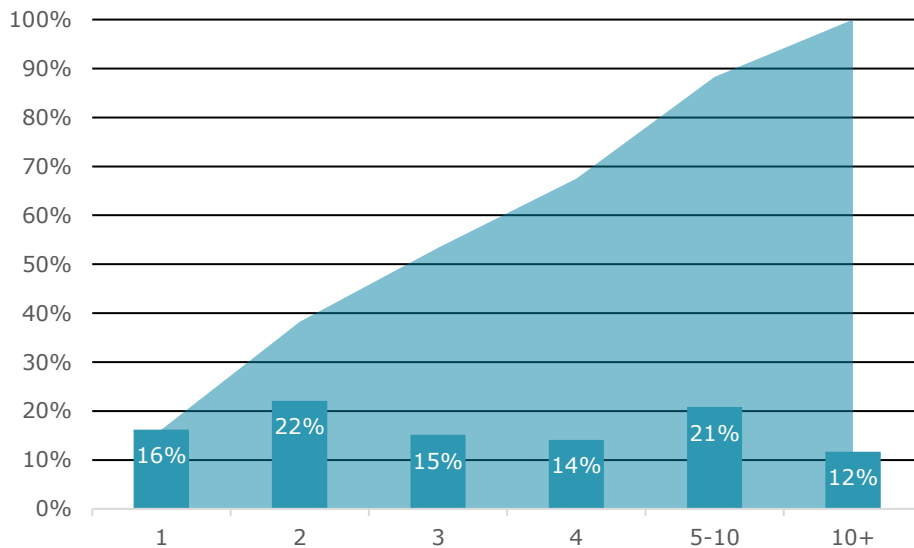
Wijze van contact (in de afgelopen 12 maanden)



In ongeveer de helft van de gevallen dat men contact heeft gehad, was het aantal contactmomenten drie of minder (figuur 4.4). Een op de drie ondernemers had vijf keer of vaker contact met de gemeente, in 2016 was dit 42 procent.

Figuur 4.4

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



4.3 Digitale dienstverlening

De 49 ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de digitale dienstverlening van de gemeente Weesp beoordelen dit gemiddeld met een 6,2, vergelijkbaar met 2016 (6,1) (figuur 4.5). Dit cijfer ligt ook in lijn met het landelijke rapportcijfer (6,4).

Figuur 4.5

Rapportcijfer

Dienstverlening via digitale faciliteiten

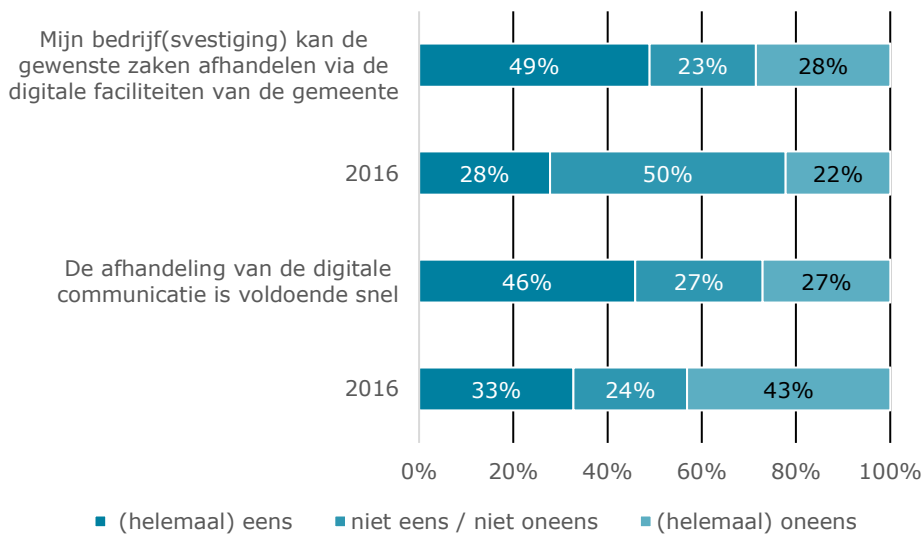


Gemeentelijke website

Aan de hand van twee stellingen is onderzocht wat ondernemers vinden van de digitale faciliteiten (figuur 4.6). Bijna de helft van de ondernemers (49 procent) kan de gewenste zaken digitaal afhandelen. Ruim een kwart geeft aan dit niet te kunnen. De snelheid van de digitale communicatie is voldoende voor 46 procent van de ondernemers. De groep die de digitale communicatie niet voldoende snel genoeg vindt, is net zo groot als de groep die hier neutraal in staat (beiden 27 procent). Zowel de tevredenheid over het af kunnen handelen van gewenste zaken (van 28 naar 49 procent) als de tevredenheid over de snelheid van digitale communicatie (van 33 naar 46 procent) is toegenomen sinds 2016.

Figuur 4.6

Stellingen digitale faciliteiten



Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers wordt door ondernemers beoordeeld met een 5,9 (figuur 4.7). Dit is lager dan het Nederlands gemiddelde (6,4) en stabiel ten opzichte van 2016.

Figuur 4.7

Rapportcijfer

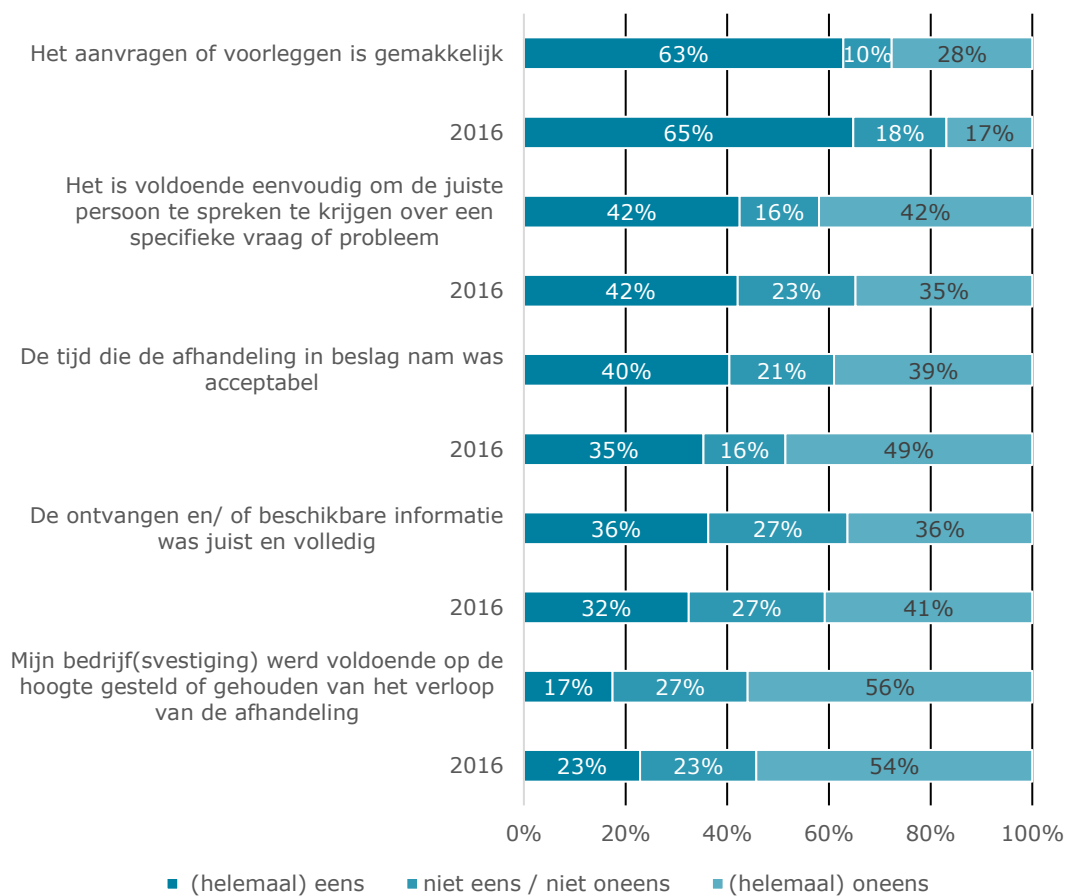
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers



Figuur 4.8 geeft de resultaten weer van een vijftal stellingen over de professionaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. De meerderheid van de ondernemers (63 procent) is tevreden over het gemak waarmee men een aanvraag in kan dienen. Over de mate waarin men op de hoogte gehouden werd tijdens het proces is men het minst tevreden. Zeventien procent was hier tevreden over, terwijl 56 procent ontevreden was. Over de eenvoud waarmee de juiste persoon te spreken is, de afhandelingstijd en de juistheid/volledigheid van de informatie is een net zo grote groep tevreden als ontevreden. Ten opzichte van 2016 is men iets vaker tevreden over de afhandelingstijd (gestegen van 35 naar 40 procent) en de juistheid/volledigheid van de informatie (gestegen van 32 naar 36 procent). De tevredenheid over de mate waarin men op de hoogte werd gehouden is gedaald van 23 naar 17 procent.

Figuur 4.8

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



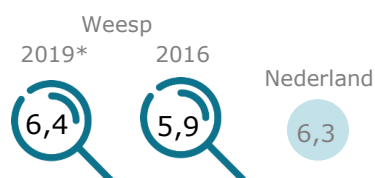
4.4 Vergunningen

Figuur 4.10 toont de waardering van ondernemers voor de afhandeling van de vergunningsaanvraag. De 19 ondernemers (9 procent) in Weesp die te maken hebben gehad met vergunningverlening, geven dit gemiddeld een 6,4. Dit is een stijging ten opzichte van 2016 (5,9), maar gebaseerd op weinig reacties. De huidige waardering is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde (6,3).

Figuur 4.10

Rapportcijfer

Afhandeling van de vergunningsaanvraag



*indicatieve uitkomsten

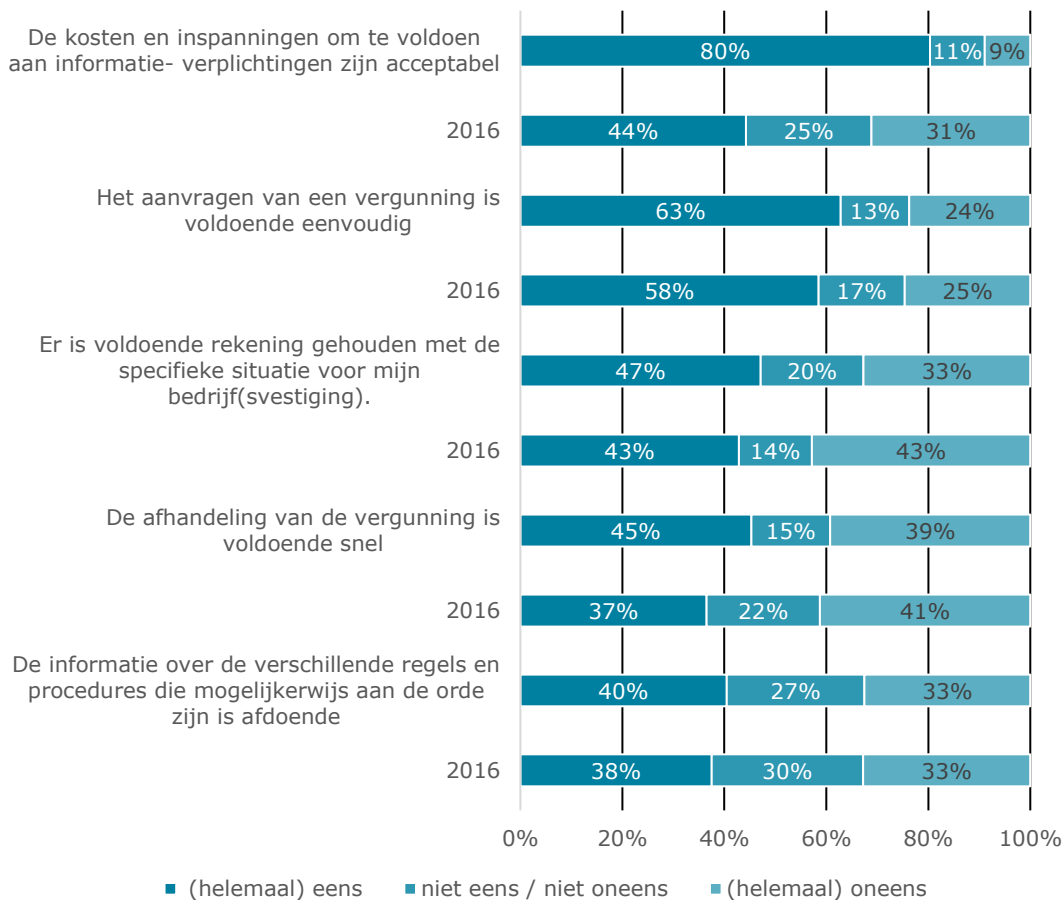
De meest aangevraagde vergunning in het afgelopen jaar is de omgevingsvergunning. Deze is aangevraagd door tien ondernemers. Omdat er weinig beoordelingen zijn, zijn er geen uitspraken te doen over de mate waarin de waardering van de afhandeling verschilt per type vergunning.

Het aanvragen van een vergunning

Figuur 4.11 toont de resultaten van een vijftal stellingen over het verloop van de aanvraag van een vergunning. Men lijkt over het algemeen aardig tevreden te zijn over de benodigde kosten en inspanningen en de eenvoudigheid van het aanvragen. Minder dan de helft van de ondernemers zijn tevreden over de mate waarin rekening werd gehouden met de bedrijfsspecifieke situatie, de afhandelingstijd en de informatie over regels en procedures. Deze resultaten zijn indicatief omdat de uitkomsten zijn gebaseerd op relatief weinig ervaringen. Hoewel de uitkomsten van 2019 zijn gebaseerd op weinig (19) reacties, lijkt men meer tevreden over de vereiste kosten en inspanningen voor een vergunningsvraag: de tevredenheid is gestegen van 44 naar 80 procent.

Figuur 4.11

Stellingen: aanvragen van een vergunning



*indicatieve uitkomsten cijfers 2019

5

HOOFDSTUK

Relatie gemeente - ondernemer



5. Relatie gemeente – ondernemer

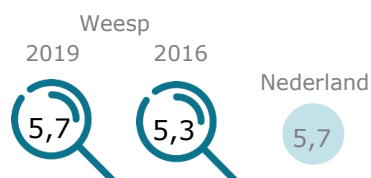
5.1 Samenwerking ondernemer – gemeente

Ondernemers in Weesp waarderen de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking met een 5,7 (figuur 5.1). In 2016 was de gemiddelde waardering hiervoor een 5,3. De huidige waardering is vergelijkbaar met de gemiddelde waardering van Nederlandse ondernemers.

Figuur 5.1

Rapportcijfer

Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt

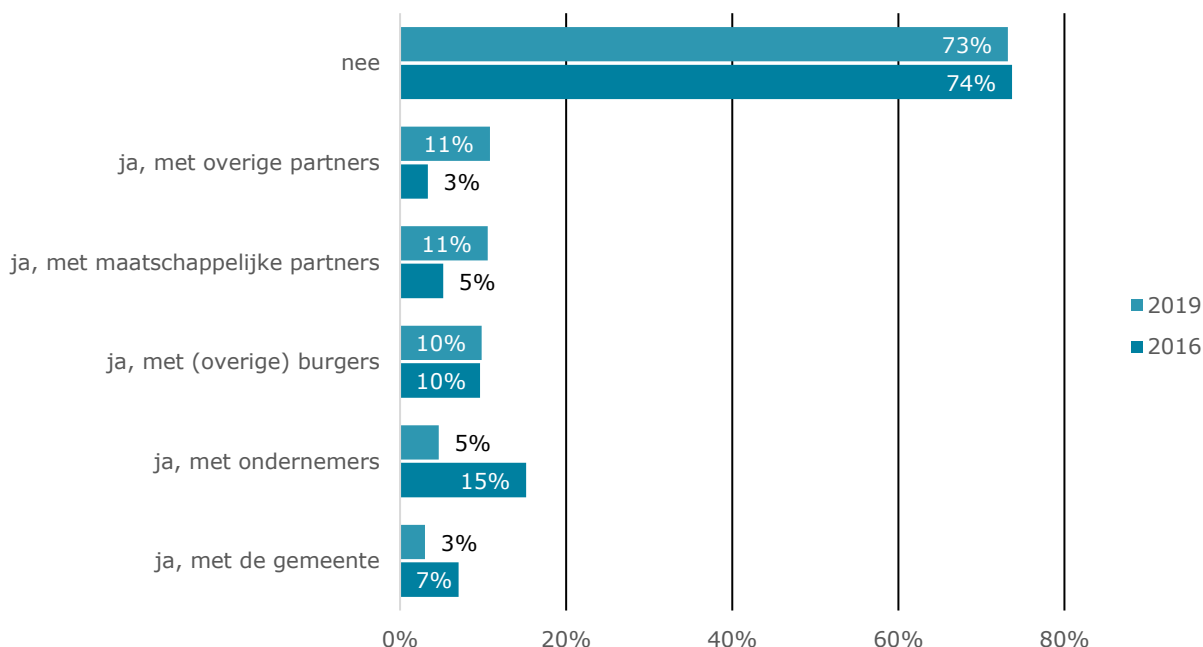


Kwart ondernemers zet zich actief in voor (beleids)initiatieven

Ruim een op de vier ondernemers heeft zich in het afgelopen jaar actief ingezet voor (beleids)initiatieven (figuur 5.2). Elf procent doet dit met maatschappelijke partners en 10 procent doet dit met burgers. Minder is hierbij samengewerkt met andere ondernemers (5 procent) of de gemeente (3 procent). Er zetten zich nu ongeveer net zoveel ondernemers als in 2016 in voor (beleids)initiatieven. Men zet zich nu in met andere partijen: meer met maatschappelijke en overige partners en minder met andere ondernemers en de gemeente.

Figuur 5.2

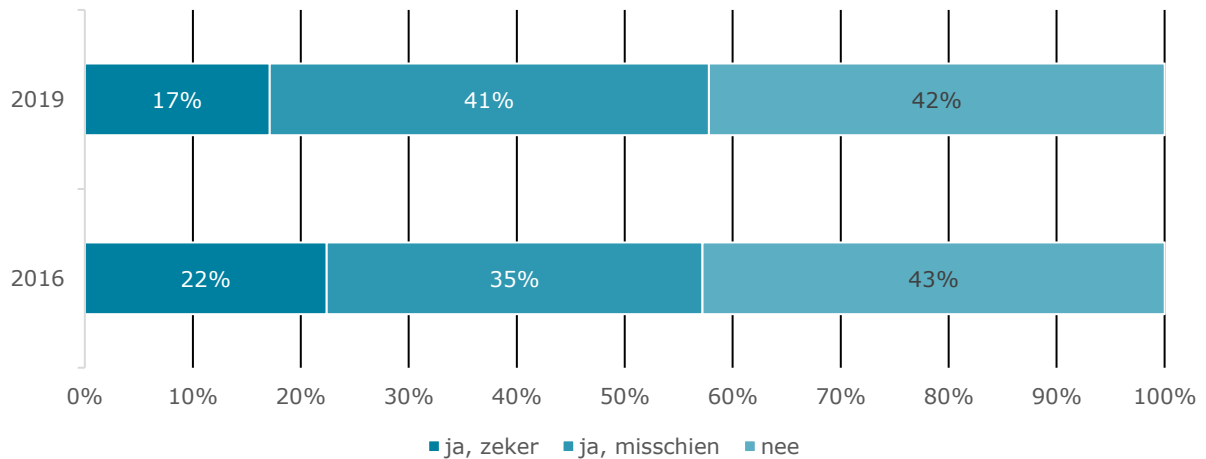
Actieve inzet voor (beleids)initiatieven (afgelopen jaar)



Ruim de helft van de ondernemers zou zich in de nabije toekomst wel willen inzetten voor (beleids)initiatieven (figuur 5.3), 42 procent wil dit niet. Overigens geeft 23 procent van de ondernemers aan hier geen duidelijke mening over te hebben, zij zijn buiten beschouwing gelaten. De bereidheid voor toekomstige inzet voor (beleids)initiatieven is iets minder dan in 2016 (toen 22 procent).

Figuur 5.3

Bereidheid inzet voor (beleids)initiatieven



Opstelling van de gemeente

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt van de ondernemers in Weesp een 6,1 (figuur 5.4). Dit is een stijging ten opzichte van 2016 (6,1) en hetzelfde als het landelijk gemiddelde.

Figuur 5.4

Rapportcijfer

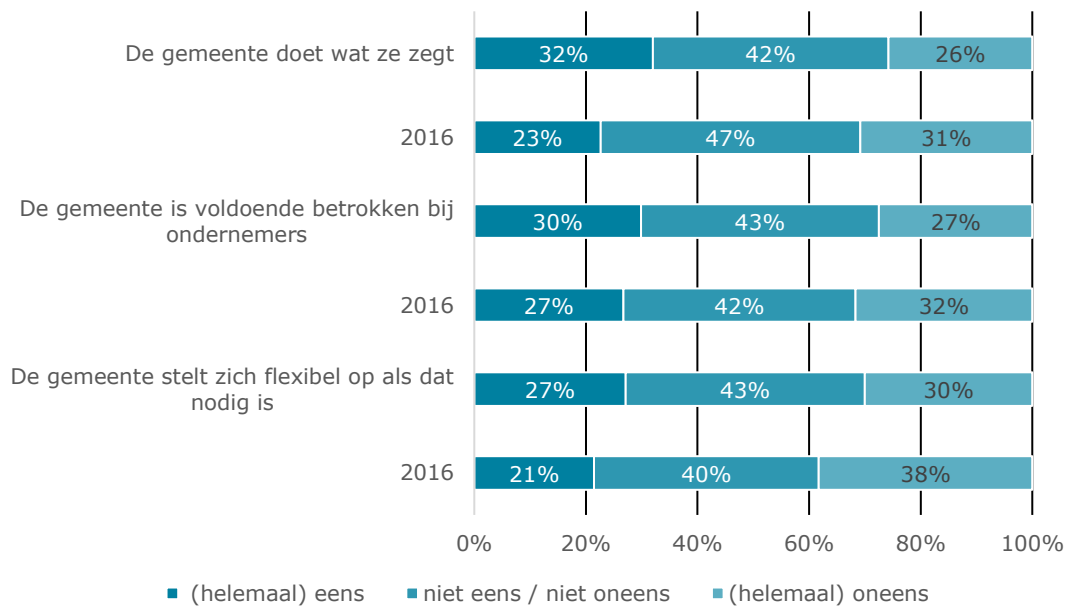
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente



Aan de ondernemers is een drietal stellingen voorgelegd over de opstelling van de gemeente (figuur 5.5). Volgens een op de drie ondernemers doet de gemeente wat ze zegt. Een kwart is het hier niet mee eens. Drie op de tien ondernemers vinden dat de gemeente voldoende betrokken is en ruim een kwart is van mening dat de gemeente zich flexibel opstelt indien dat gewenst is. De grootste groep ondernemers is neutraal tegenover deze drie stellingen. Over de flexibiliteit van de gemeente zijn meer ondernemers ontevreden dan tevreden. Over de betrokkenheid en de mate waarin de gemeente doet wat ze zegt, is men per saldo tevreden. De ondernemers zijn meer tevreden over de opstelling van de gemeente dan in 2016: men is het nu met alle stellingen vaker eens.

Figuur 5.5

Stellingen over de opstelling van de gemeente



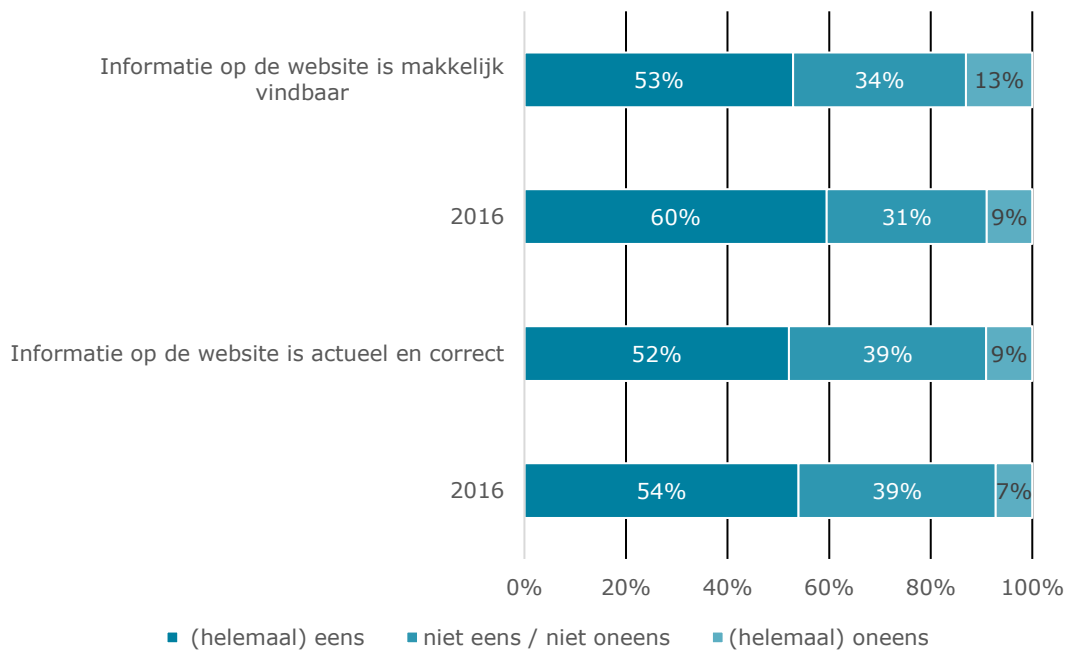
Ruim 30 ondernemers hebben een opmerking gegeven over de relatie met de gemeente. Een aantal ondernemers geeft aan bijna geen contact met de gemeente te hebben. Dit zijn veelal zzp'ers of bedrijven die wel in Weesp gevestigd zijn, maar op een andere plaats hun werkgebied hebben. Van de ondernemers die wel contact hebben, geeft een deel aan dat het lastig is om de juiste persoon te spreken te krijgen en reactie te krijgen op vragen. De overige toelichtingen variëren sterk.

Meerderheid positief over gemeentelijke website

Meer dan de helft van de ondernemers (53 procent) kan de informatie op de gemeentelijke website makkelijk vinden (figuur 5.6). Een kleinere groep (13 procent) vindt informatie niet makkelijk vindbaar. Ook ruim de helft van de ondernemers (52 procent) vindt de informatie op de website actueel en correct, 9 procent is het hier niet mee eens. Overigens heeft 44 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 5.6 buiten beschouwing gelaten. Minder ondernemers dan in 2016 (toen 60 procent) vinden de informatie op de website makkelijk vindbaar.

Figuur 5.6

Stellingen over de gemeentelijke website

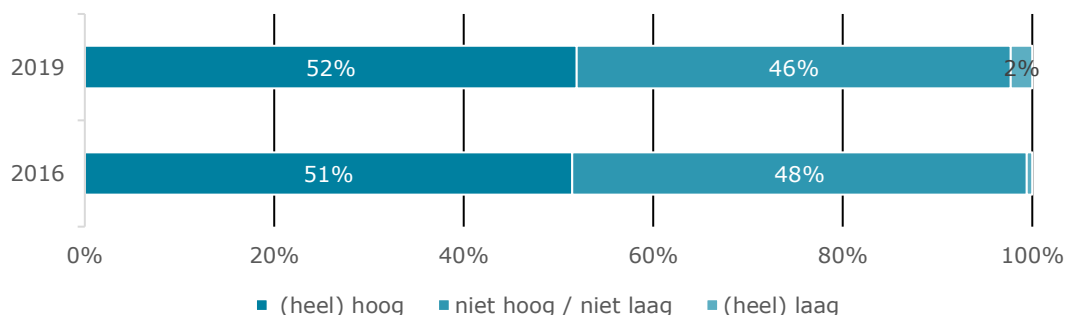


5.2 Financiële heffingen

Aan de ondernemers is gevraagd hoe ze de hoogte van de financiële heffingen (gemeentelijke heffingen) ervaren (figuur 5.7). Van de ondernemers ervaart 52 procent de heffingen als (heel) hoog. Bijna de helft vindt de financiële heffingen niet hoog en niet laag. Het aandeel ondernemers dat de heffingen (heel) hoog vindt, is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (53 procent). De ervaren hoogte van de financiële heffingen is vergelijkbaar met 2016.

Figuur 5.7

Ervaren hoogte van de financiële heffingen

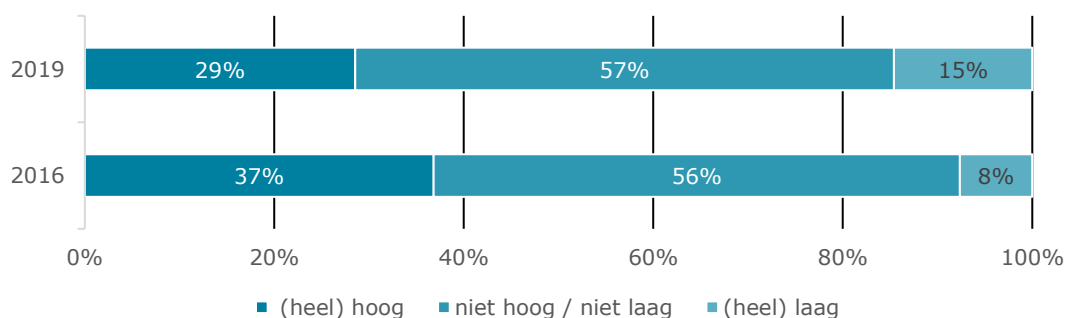


5.3 Regeldruk

Figuur 5.8 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. Bijna drie op de tien ondernemers (29 procent) ervaren de regeldruk als (heel) hoog. Dit is minder dan het Nederlandse gemiddelde (35 procent). De grootste groep (57 procent) ervaart de regeldruk als niet hoog en niet laag en 15 procent van de ondernemers vindt de regeldruk in de gemeente (heel) laag. De ervaren regeldruk is minder dan in 2016, toen vond 37 procent van de ondernemers de regeldruk nog (heel) hoog.

Figuur 5.8

Ervaren regeldruk in de gemeente

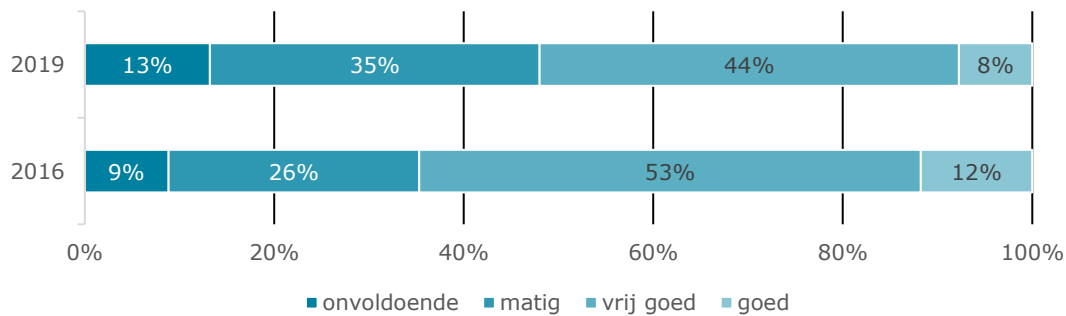


Gemeentelijke regels

Figuur 5.9 geeft weer in hoeverre de gemeente –in het algemeen- gemeentelijke regels handhaaft volgens de ondernemers. Net iets minder dan de helft (48 procent) van de ondernemers heeft hierover een mening. De meningen hierover zijn verdeeld: 52 procent vindt dat de gemeente de regels (vrij) goed handhaaft. Een vergelijkbare groep (48 procent) vindt de handhaving van regels onvoldoende of matig. Gemiddeld zijn ondernemers landelijk meer te spreken over de handhaving van gemeentelijke regels: 69 procent vindt dat dit (vrij) goed gebeurt. De waardering voor de handhaving van de gemeentelijke regels was in 2016 volgens 65 procent van de ondernemers nog heel goed.

Figuur 5.9

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 (figuur 5.10). Deze inspanning wordt in Weesp met een krappe voldoende beoordeeld (5,7). Dit is in lijn met het Nederlandse gemiddelde en een stijging ten opzichte van 2016 (toen 5,3).

Figuur 5.10

Rapportcijfer

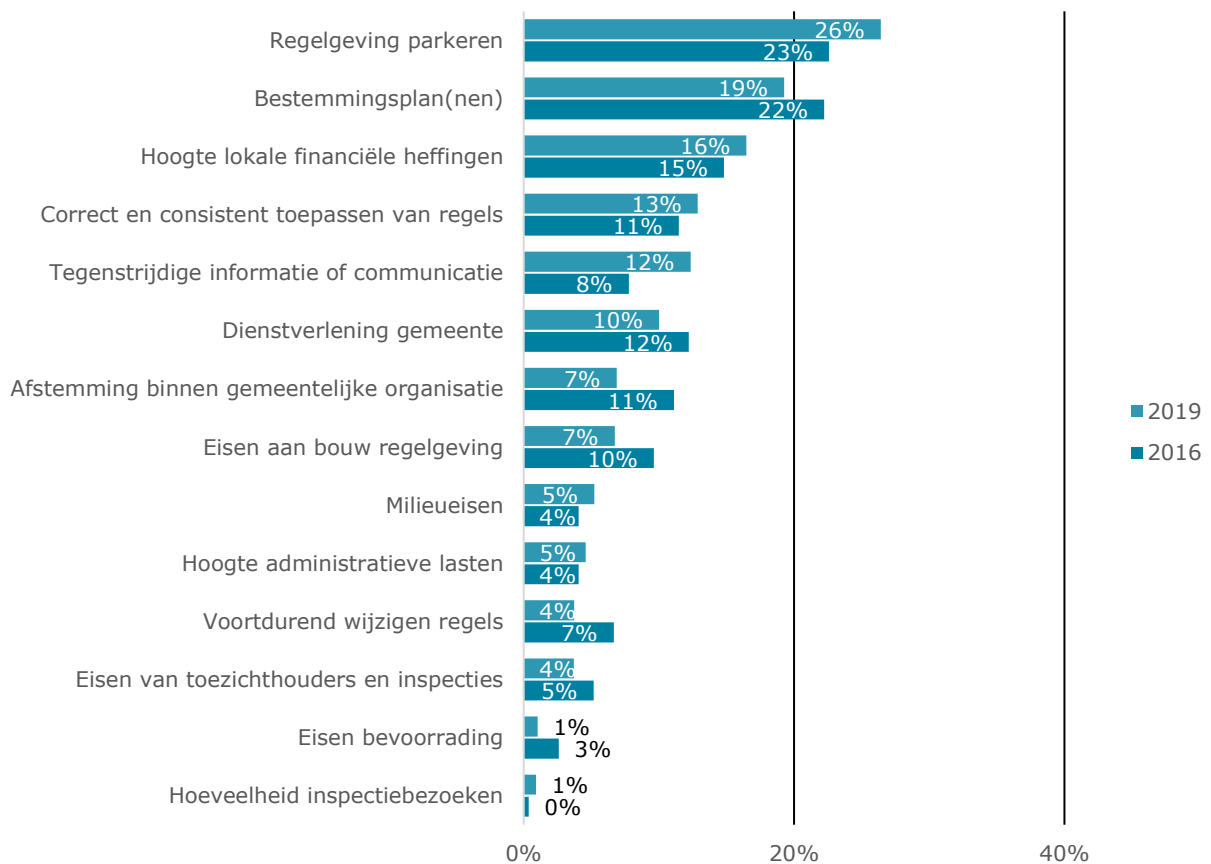
Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen



De Weesper ondernemers is gevraagd op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ze ruimte voor verbetering zien (figuur 5.11). Ruim een kwart vindt dat de regelgeving rondom parkeren verbeterd zou kunnen worden. Daarna worden bestemmingsplannen (19 procent) en de hoogte van lokale financiële heffingen (16 procent) het meest genoemd. In 2016 waren regelgeving voor parkeren en bestemmingsplannen ook de meest genoemde verbeterpunten. Ten opzichte van 2016 tegenstrijdige informatie (van 8 naar 12 procent) gestegen. Voor afstemming binnen de gemeente (van 11 procent naar 7 procent), eisen aan bouwregelgeving (van 10 naar 7 procent) en voortdurende wijzigen regels (van 7 naar 4 procent) ziet men nu minder vaak verbeteringsruimte.

Figuur 5.11

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 de ondernemers in Weesp.

6.2 Ondernemingsklimaat

De ondernemers beoordelen het ondernemingsklimaat met een 6,7 (zie figuur 6.1). Hiermee wordt het ondernemingsklimaat in Weesp iets beter beoordeeld dan landelijk (6,4) en ook beter dan in 2016 (6,3).

Figuur 6.1

Rapportcijfer

Ondernemingsklimaat



De waardering van het ondernemingsklimaat lijkt ook af te hangen van de locatie waar men gevestigd is. In winkelcentra en het stadscentrum beoordeelt men het ondernemingsklimaat met een 6,1. Op bedrijventerreinen en kantorenlocaties krijgt het ondernemingsklimaat gemiddeld een 6,9.

Tabel 6.1

Rapportcijfers ondernemingsklimaat, uitgesplitst naar locatie

	IN/AAN HUIS		WINKEL-/STADSCENTRUM		BEDRIJVEN TERREIN/ KANTOREN LOCATIE		AMBULANT/ OP LOCATIE		OVERIG	
	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer	aantal	cijfer
Algehele dienstverlening	*29	6,9	*24	6,1	51	6,9	*20	6,6	*16	6,5

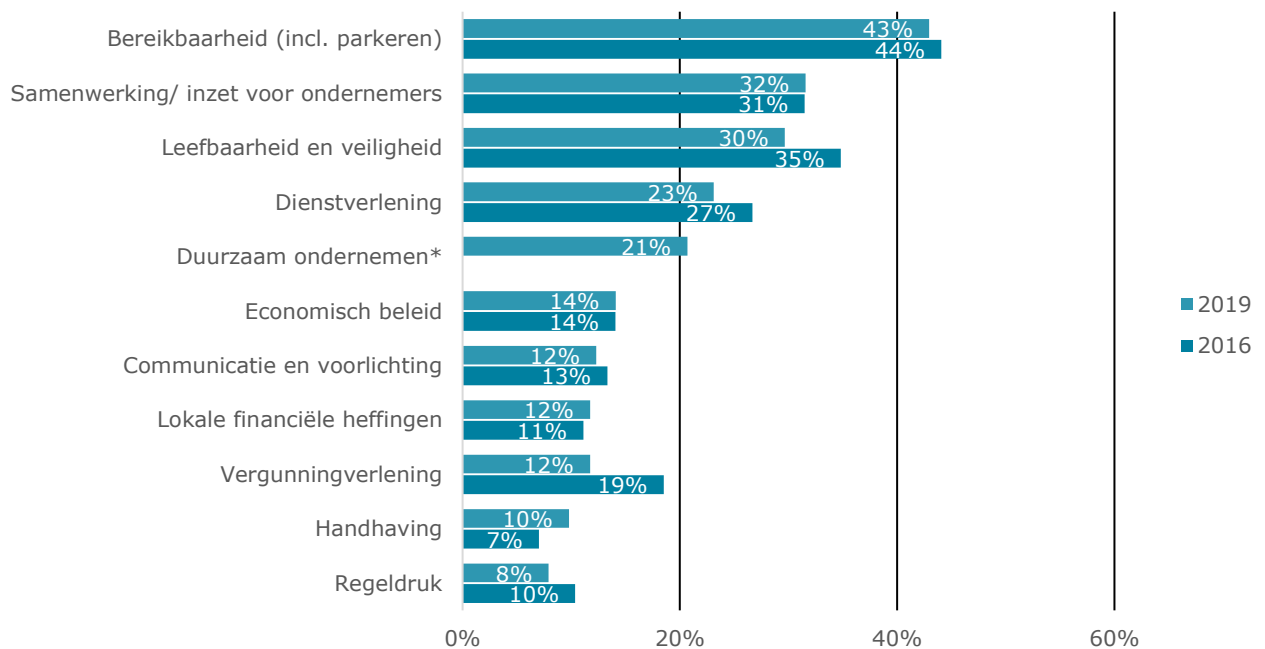
*indicatieve uitkomsten

Bereikbaarheid en parkeren wegen zwaar mee in waardering ondernemingsklimaat

Figuur 6.2 gaat in op de aspecten die voor ondernemers het zwaarst meewegen in de beoordeling van het ondernemingsklimaat. Bereikbaarheid (inclusief parkeren) is het belangrijkste aspect en wordt door 43 procent van de ondernemers genoemd. De regelgeving rondom parkeren werd in paragraaf 5.3 ook al genoemd als een van de belangrijkste verbeterpunten op het gebied van regeldruk. Ongeveer een derde noemt samenwerking en een vergelijkbare groep noemt leefbaarheid en veiligheid bij de drie meest belangrijke aspecten. Ten opzichte van 2016 is de samenstelling van de top 3 niet veranderd. Wel noemde men destijds vaker leefbaarheid en veiligheid (35 procent). Ook dienstverlening (27 procent) en vergunningverlening (19 procent) waren voor de ondernemers destijds vaker belangrijk voor het ondernemingsklimaat. Dit komt deels doordat de categorie *duurzaam ondernemen* deze meting nieuw toegevoegd, 21 procent van de ondernemers vindt dit een van de zwaarstwegende aspecten van het ondernemingsklimaat.

Figuur 6.2

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



Tabel 6.2 laat zien dat bereikbaarheid op alle bedrijfslocaties een belangrijk aspect is voor de waardering van het ondernemingsklimaat. Op meerdere locaties is dit zelfs het belangrijkste aspect. Ook samenwerking/inzet voor ondernemers wordt veelgenoemd op alle locaties en het meest genoemd door ondernemers in winkelcentra en het stadscentrum en ondernemers die op locatie werken. Op een aantal type locaties komt ook leefbaarheid en veiligheid voor in de top drie. Verder noemt een op de drie ondernemers die vanuit huis werken dienstverlening als een van de belangrijkste aspecten.

Tabel 6.2

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

	IN/AAN HUIS	*WINKEL-/ STADSCENTRUM	BEDRIJVEN TERREIN/ KANTOREN LOCATIE	AMBULANT/ OP LOCATIE	*OVERIG
Meest belangrijke aspect	Bereikbaarheid (incl. parkeren) (35%)	Samenwerking/inzet voor ondernemers (54%)	Bereikbaarheid (incl. parkeren) (49%)	Samenwerking/inzet voor ondernemers (37%)	Bereikbaarheid (incl. parkeren) (61%)
Tweede aspect	Dienstverlening (32%)	Bereikbaarheid (incl. parkeren) (51%)	Leefbaarheid en veiligheid (33%)	Bereikbaarheid (incl. parkeren) (35%)	Samenwerking/inzet voor ondernemers (38%)
Derde aspect	Leefbaarheid en veiligheid (28%)	Lokale financiële heffingen (40%)	Economisch beleid (25%)	Leefbaarheid en veiligheid (30%)	Vergunningsverlening (30%)

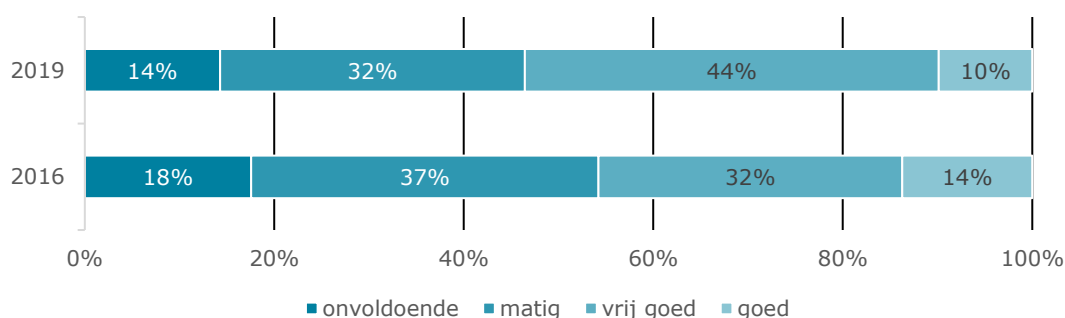
*indicatieve uitkomsten

Ondernemers verdeeld over de inspanning van de gemeente voor ondernemingsklimaat

Ruim de helft (54 procent) van de ondernemers in Weesp vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat (zie figuur 6.3). In 2016 was dit nog 46 procent. Een kleinere groep beoordeelt de inspanningen van de gemeente juist als matig (32 procent) of onvoldoende (14 procent). Overigens heeft 58 procent van de ondernemers hier geen mening over. Deze groep is hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6.3

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



6.3 Vestigingsklimaat

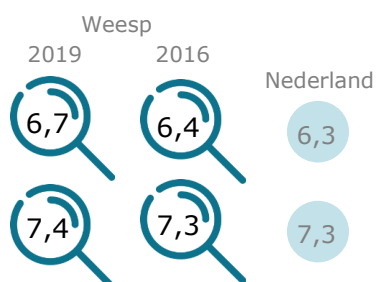
Het vestigingsklimaat gaat over hoe aantrekkelijk de gemeente is om er een vestiging te openen. De ondernemers hebben hun waardering hiervoor en voor het woon- en leefklimaat in de vorm van een rapportcijfer (figuur 6.4). De waardering voor het woon- en leefklimaat (7,4) is redelijk in lijn met het landelijk 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 Weesp. Dit is hoger dan het gemiddelde rapportcijfer van ondernemers in Nederland (6,3). Deze cijfers geven weer dat de ondernemers in Weesp inschatten dat *Weesp op grond van algemene vestigingsplaatsfactoren relatief aantrekkelijk is om je als bedrijf te vestigen*. Dit is een verbetering ten opzichte van 2016 (toen 6,4).

Figuur 6.4

Rapportcijfer

Vestigingsklimaat

Woon- en leefklimaat

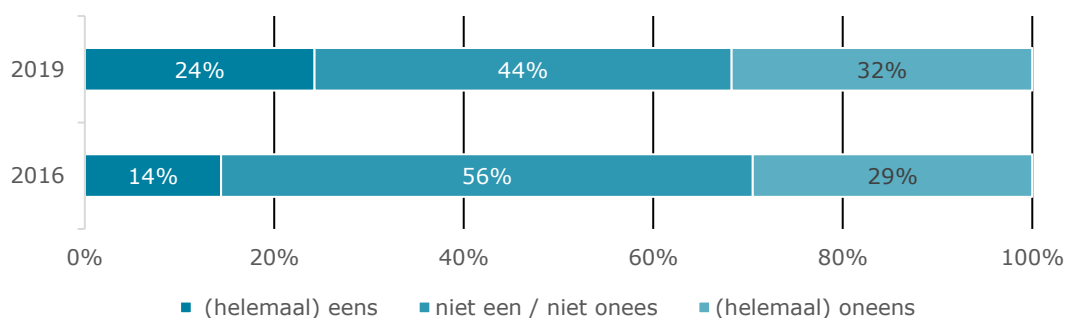


6.4 Economisch beleid en toekomstige focus

Aan de ondernemers is een stelling voorgelegd over de prioritering van de gemeente in het economisch beleid (figuur 6.5). Ongeveer een kwart vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid (gemiddeld in Nederland: 21 procent). Bijna de helft (44 procent) is het niet eens en niet oneens met de stelling en de resterende 32 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. In vergelijking met 2016 is men meer tevreden (gestegen van 14 naar 24 procent) over de prioriteiten die de gemeente stelt in het economisch beleid.

Figuur 6.5

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



Tot slot noemden ondernemers in een open vraag onderwerpen waar de gemeente zich de komende tijd op zou moeten focussen. Hierbij komen een aantal zaken vaker naar voren. Deze zijn hieronder aan de hand van meerdere citaten weergegeven.



Bereikbaarheid

- "Bereikbaarheid industrieterrein verbinding maken met de A1."
- "Bereikbaarheid parkeervoorziening (geen hoge tarieven) aantrekkelijk maken om winkelend publiek naar het centrum te krijgen."
- "Vanuit de horeca, zal ik goed kijken naar de bereikbaarheid, parkeermogelijkheden en de capaciteit van de markt."
- "Weesp toegankelijk houden voor alle mensen, hierbij heb ik het over de infrastructuur (station) en wegen met de auto + voldoende opvang voor kinderen (crèche en nso) omdat anders mensen zich niet kunnen vestigen."

Invloed van Amsterdam

- "Weesp zoveel als mogelijk zelfstandig houden (alleen ambtelijke samenwerking)."
- "Voorkomen dat we 'overlopen' worden door Amsterdamse toeristen..."
- "Op het zeggenschap van Weesp als onderdeel van Amsterdam."
- "Voorkomen dat Weesp het pretpark van Amsterdam wordt en wordt overspoeld door evenementen en toeristen."

Openbare ruimte

- "Dat Weesp niet wordt overwoekerd door woningbouw op industrie gebieden, dat er ook werkgelegenheid blijft en niet de projectontwikkelaars de hele stad overnemen met her en der woningbouw!"
- "Beter onderhoud wegen buitengebied en maaien bermen, veel riet en distels die niet voor de biodiversiteit zorgen. Bijen gaan niet in riet zitten."
- "Schoonhouden bedrijventerrein."

Meedenken met ondernemers/samenwerking

- "Ruimer beleid in meedenken!"
- "Beter luisteren naar de inwoners en de ondernemers en afspraken en beloftes nakomen!"
- "Het ondernemingsklimaat verbeteren en in overleg gaan met ondernemers."
- "Meer betrokkenheid bij de ondernemers. Nu trekken veel bedrijven weg. De gemeente Weesp zou zich meer kunnen inzetten voor het behoud. Ook wij oriënteren ons om verder uit te breiden. We willen graag in Weesp blijven als dat kan, echter de oplossing is het belangrijkste. Als de gemeente kan helpen, dan staan we daar zeker voor open!"



HOOFDSTUK

Welke aspecten bepalen het ondernemingsklimaat

7. Welke aspecten bepalen het ondernemingsklimaat

7.1 Inleiding

Deze paragraaf 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 belangrijk. Met behulp van berekende correlaties, weergegeven in een prioriteitenmatrix is dit inzichtelijk gemaakt.

7.2 Prioriteitenmatrix

Onderstaande prioriteitenmatrix is geconstrueerd door de samenhang van de rapportcijfers van verschillende aspecten op het ondernemingsklimaat te berekenen.

De verbeterpunten met de hoogste prioriteit liggen net als in 2016 met name in de relatiesfeer en op het gebied van dienstverlening. Bij de relatieaspecten gaat het om samenwerking, communicatie en voorlichting en inspanningen om de regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen. Bij de aspecten van dienstverlening kan gedacht worden aan de professionaliteit van de gemeente, afhandeling van vergunningen en samenwerking met andere ondernemers. Hoewel de waardering ten opzichte van 2016 al is gestegen, kan een verbetering van deze aspecten leiden tot een verbetering in het totaalcijfer van het ondernemingsklimaat. Aspecten van de bedrijfsomgeving worden relatief goed gewaardeerd. Echter, 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



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)

- 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
- hoogste 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 18]



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"/>



Vergunningverlening

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

[PROG: als er geen vergunning is aangevraagd doorgaan naar vraag 18]

15. 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								

16. 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)
- terrasvergunning
- vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal
- horeca-exploatievergunning
- drank- en horecavergunning
- evenementenvergunning
- anders, namelijk:

17. 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.



18. 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

 weet niet / geen mening

19. 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

20. 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.

21a. 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"/>

21b. Wilt u nog een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen?



22. 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.

23. 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

24. 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"/>

25. In hoeverre handhaaft de gemeente -in het algemeen- gemeentelijke regels?

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

26. 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								



27. 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.

28. 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								

29. 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

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

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

31. 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								



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

Denk aan aanbod woningen, voorzieningen en sfeer.

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								

33. 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"/>

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

Tot slot

35. 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 de gemeente Weesp willen we u hartelijk danken voor uw medewerking.

