

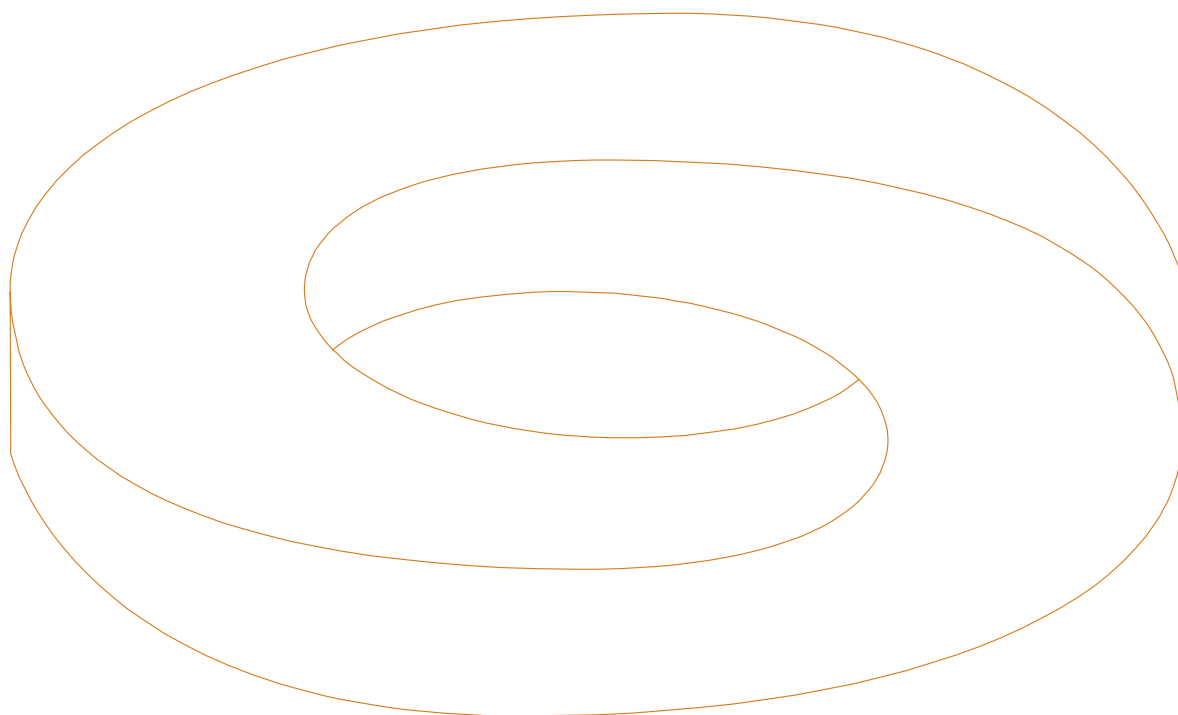
rapportage

Ondernemerspeiling VNG Realisatie Gemeente Halderberge

Gemeente Halderberge
T.a.v. José Besters
Postbus 5
4730 AA Oudenbosch

Maart 2018

Onderzoekers:
Regina van Zanten MSc
Ilse Elslo MSc



MANAGEMENT SUMMARY

Voor u liggen de resultaten van het 1-meting onderzoek dat de gemeente Halderberge heeft laten uitvoeren naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In 2014 heeft een 0-meting onderzoek plaatsgevonden. De resultaten van de 0-meting en de 1-meting worden in dit rapport met elkaar vergeleken. De gemeente heeft hiervoor gebruik gemaakt van de Ondernemerspeiling van VNG Realisatie. De resultaten worden ook op Waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd, zodat de gemeente hun resultaten kan vergelijken met collega-gemeenten. Het belangrijkste doel van de ondernemerspeiling is het in kaart brengen van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Halderberge aan haar ondernemers en het verkrijgen van inzicht of de tevredenheid van de ondernemers over het lokale ondernemersklimaat en de gemeentelijke dienstverlening is veranderd ten opzichte van de meting in 2014. In totaal hebben 249 ondernemers aan het onderzoek deelgenomen.

Aan de hand van onderstaande thema's laat de Ondernemerspeiling zien hoe de ondernemers de dienstverlening van de gemeente Halderberge ervaren. De resultaten bieden concrete aanknopingspunten ter verbetering van de dienstverlening.

Bedrijfsomgeving

Deze onderwerpen hebben betrekking op de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen.

- Ondernemers waarderen de representativiteit van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving gemiddeld met een 6,7. Dit is hoger dan in 2014 (6,2), maar ligt onder het landelijke gemiddelde van een 7,0.
- De veiligheid in de bedrijfsomgeving wordt gemiddeld met een 6,8 beoordeeld. Ook dit ligt iets lager dan het landelijke gemiddelde (7,1). Wel is dit een kleine verbetering ten opzichte van 2014 (6,7). Eén op de tien ondernemers heeft veel met overlast en criminaliteit te maken.
- De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie met de auto wordt gemiddeld met een 8,2 gewaardeerd. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,5 en de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport wordt gemiddeld met een 7,2 gewaardeerd.
- De parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie worden gewaardeerd met een 7,3. Dit is een verbetering ten opzichte van 2014, toen dit werd gewaardeerd met een 6,5. Het landelijke gemiddelde ligt op 6,7 en is dus lager dan het gemiddelde in de gemeente Halderberge.

Gemeentelijke dienstverlening

Deze onderwerpen hebben betrekking op de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen.

- Ondernemers waarderen de dienstverlening van de gemeente in het algemeen gemiddeld met een 6,6. Dit is lager dan het landelijke gemiddelde (6,8), maar een verbetering ten opzichte van 2014 (6,2).
- Meer dan de helft van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt binnen de gemeente en heeft hier ook geen behoefte aan, terwijl één op de tien aangeeft geen vast aanspreekpunt te hebben, maar hier wel behoefte aan te hebben.



Contact met de gemeente

Deze onderwerpen hebben betrekking op het contact van de ondernemer met de gemeente, zoals het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem.

- Van de ondernemers heeft ruim een derde de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Bijna een kwart van de ondernemers heeft contact gehad met de gemeente om een vraag of probleem voor te leggen.
- Van de ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente heeft een kwart vijf keer of vaker contact gehad. In 2014 lag dit percentage hoger. Ongeveer twee derde heeft contact gehad per telefoon, de helft per e-mail en ruim een derde heeft face-to-face contact gehad. Er heeft relatief weinig contact plaatsgevonden via social media.
- De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en de medewerkers wordt door ondernemers gemiddeld met een 6,5 beoordeeld. Ondernemers die aangeven de afgelopen twaalf maanden contact te hebben gehad met de gemeente waarderen de professionaliteit gemiddeld met een 6,1. Dit is iets hoger dan in 2014 (6,0). Het gemiddelde ligt iets lager dan het landelijk gemiddelde (6,7). Het is van belang om dit aspect op dit niveau te houden of iets te verbeteren, gezien de invloed op de algemene waardering van de dienstverlening van de gemeente.
- Bijna twee derde van de ondernemers die aangeven de afgelopen twaalf maanden contact te hebben gehad met de gemeente geeft aan dat het aanvragen of voorleggen van een probleem gemakkelijk is. Bijna de helft vindt de tijd die de behandeling in beslag nam acceptabel. De ondernemers zijn verdeeld over het feit dat zij voldoende op de hoogte gehouden werden van het verdere verloop van de afhandeling. Ook over het feit over de juistheid en volledigheid van de informatie zijn de ondernemers verdeeld. Ruim twee op de vijf vinden dat de ontvangen en/of beschikbare informatie van de gemeente juist en volledig was. Meer dan een derde geeft echter aan het hier niet mee eens te zijn.
- Ten opzichte van 2014 is er een daling te zien in het percentage ondernemers die aangeven dat het voldoende eenvoudig is om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem.
- Ondernemers die op een digitale manier (e-mail, internet en/of social media) contact hebben gehad met de gemeente het afgelopen jaar waarderen de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente gemiddeld met een 5,5. Dit ligt lager dan het landelijke gemiddelde (6,6) en lager dan in 2014 (6,1). Dit aspect heeft een bovengemiddeld effect op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente. Een verbetering van dit aspect kan leiden tot een hogere waardering voor de dienstverlening.
- Van de ondernemers die op een digitale manier contact hebben gehad met de gemeente vindt twee op de vijf dat de afhandeling van de digitale communicatie niet voldoende snel is. Ruim een derde van de ondernemers is van mening dat zij de gewenste zaken niet via de digitale faciliteiten van de gemeente kan afhandelen. Dit is meer dan in 2014.



Dienstverlening met de menselijke maat

Deze onderwerpen hebben betrekking op de 'zachte kant' van de dienstverlening en gaan over de medewerkers waarmee de ondernemers contact hebben gehad.

- Van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente is ruim de helft het ermee eens dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om de betreffende vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen. Dit is minder dan in 2014, toen bijna driekwart van de ondernemers vond dat de medewerkers zich verantwoordelijk toonde om de vraag of het probleem op te lossen.
- Meer dan de helft van de ondernemers vindt dat de medewerker de vraag zelf zo goed mogelijk heeft beantwoord, ook dit is minder dan in 2014, toen vond bijna twee derde dat de medewerker de vraag zo goed mogelijk had beantwoord.
- Ruim de helft van de ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente vindt dat de medewerker van de gemeente voldoende deskundig was en zich goed kon inleven. Bijna de helft van de ondernemers is van mening dat de medewerker van de gemeente ruimte bood om mee te denken.
- Ruim één op de vijf ondernemers vindt dat de medewerker van de gemeente het bedrijf veraste met de service die hij/zij verleende. Dit percentage ligt lager dan in 2014.

Relatie ondernemer – gemeente

Deze onderwerpen hebben betrekking op de inzet van de gemeente voor organisaties en de samenwerkingsrelatie.

- Ondernemers waarderen de wijze waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft bij beleid gemiddeld met een 5,8. Dit is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde (5,9) en is gestegen ten opzichte van 2014 (5,1). Ook dit aspect heeft een bovengemiddeld effect op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente. Een verbetering van dit aspect kan dit leiden tot een hogere waardering voor de dienstverlening.
- Ongeveer drie op de tien ondernemers is het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers, de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is en de gemeente doet wat ze zegt. Bij alle drie de stellingen is dit percentage hoger dan in 2014. Ook het percentage ondernemers dat het (helemaal) oneens is met de stellingen is lager dan in 2014.
- De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt door ondernemers gemiddeld met een 6,2 gewaardeerd, wat gelijk ligt aan het landelijke gemiddelde (6,2). Dit is een verbetering ten opzichte van 2014, toen er een gemiddeld cijfer van 5,5 werd gegeven. Dit aspect blijft echter een belangrijk verbeterpunt voor de gemeente om de algehele waardering voor de dienstverlening van de gemeente te verbeteren.
- Van de ondernemers die de website kunnen beoordelen vindt iets meer dan de helft van de ondernemers de informatie makkelijk vindbaar. Ook vindt meer dan de helft de informatie actueel en correct. Dit is vergelijkbaar met de meting in 2014.
- Ruim een derde van alle ondernemers heeft zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven. Dit zijn met name initiatieven met ondernemers en met de gemeente. De helft van de ondernemers geeft aan zich niet te willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven. De andere helft van de ondernemers geeft aan zich wel te willen (blijven) inzetten.



Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Deze onderwerpen hebben betrekking op de lokale heffingen en de regeldruk.

- Ongeveer de helft van de ondernemers waardeert de lokale heffingen als (heel) hoog. Dit is een verlaging ten opzichte van de meting van 2014, toen drie op de vijf aangaf de lokale heffingen (heel) hoog te vinden.
- Ongeveer vier op de tien ondernemers vindt de regeldruk (heel) hoog. Dit is vergelijkbaar met 2014. Meer dan de helft van de ondernemers is neutraal over de regeldruk in de gemeente. Zij vinden de regeldruk niet te hoog, maar ook niet te laag.
- Ruim twee derde van de ondernemers geeft aan dat de gemeente de gemeentelijke regels als (vrij) goed handhaaft.
- Ondernemers zijn in 2018 iets positiever over de inspanningen van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen dan in 2014. Zij waarderen de inspanningen gemiddeld met een 5,6 en in 2014 werden de inspanningen gemiddeld beoordeeld met een 5,3. Dit aspect heeft een bovengemiddeld effect op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente. Een verdere verbetering van dit aspect wordt dus aangeraden.

Ondernemingsklimaat

Deze onderwerpen hebben betrekking op de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats.

- Ondernemers waarderen het ondernemingsklimaat in de gemeente gemiddeld met een 6,1, wat hoger ligt dan in 2014 (5,9), maar lager ligt dan het landelijke gemiddelde (6,8).
- Leefbaarheid en veiligheid, samenwerking/ inzet voor ondernemers en dienstverlening zijn de aspecten die volgens de ondernemers het zwaarst wegen bij de waardering van het ondernemingsklimaat.
- Van de ondernemers vindt bijna de helft dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat. Dit is een verbetering ten opzichte van 2014, de inspanningen werden toen door een derde van de ondernemers als (vrij) goed gewaardeerd.
- Het vestigingsklimaat (de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen) wordt gemiddeld met een 6,3 gewaardeerd, hoger dan in 2014 (5,7), maar lager dan het landelijke gemiddelde (6,7).
- Het woon- en leefklimaat wordt door ondernemers gemiddeld met een 6,8 beoordeeld, wat ook hoger ligt dan in 2014 (6,3), maar lager ligt dan het landelijke gemiddelde (7,3).
- Iets meer dan een kwart van de ondernemers vindt dat de gemeente niet de juiste prioriteiten stelt in het economische beleid, één op de vijf vindt dat de gemeente dit wel doet.



AANBEVELINGEN

Op veel onderdelen zien we voor de gemeente Halderberge een verbetering ten opzichte van 2014. Ook de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente ligt hoger dan bij de vorige peiling: ondernemers geven in 2018 gemiddeld een rapportcijfer 6,6. Het is uiteraard van belang om als gemeente te blijven investeren in maatregelen die een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente aan haar ondernemers. Onderstaand hebben we op basis van de uitkomsten van de ondernemerspeiling een aantal aanbevelingen geformuleerd.

Samenwerking en de relatie met de ondernemer

De afgelopen jaren heeft de gemeente goede stappen gezet in de samenwerking en de relatie met de ondernemer. Gezien het belang hiervan blijft het echter een aandachtspunt voor de gemeente Halderberge. De volgende acties zouden hieraan een goede bijdrage kunnen leveren:

- Blijf investeren in de relatie tussen ondernemers en de gemeente. Probeer ondernemers te betrekken bij het bepalen van het beleid en geef ze inspraak. Het gevoel dat ondernemers mee mogen denken en samenwerken met de gemeente versterkt de relatie.
- Zorg voor een duidelijke en proactieve communicatie richting ondernemers. Houd ze op de hoogte over actuele veranderingen en processen. Organiseer bijvoorbeeld bijeenkomsten en/of informatieavonden.
- Geef ondernemers inzicht in wat speelt. Houd ze bijvoorbeeld op de hoogte over de uitkomsten van dit onderzoek en geef inzicht in de verbeterpunten. Via verschillende communicatiekanalen kan de gemeente Halderberge voortdurend laten zien wat zij doet voor de ondernemers. Dit creëert binding.
- Probeer nog meer aandacht te schenken aan de behoefte van de ondernemer. Vraag naar de meningen van ondernemers. Voortbordurend op dit kwantitatieve onderzoek kunnen kwalitatieve onderzoeksessies worden opgezet om meer verdieping aan te brengen in de resultaten en meer in te gaan op meningen van ondernemers. Ondernemers vinden het over het algemeen positief om hun mening te geven en tijdens deze sessies kan vanuit de ondernemer worden meegedacht met de gemeente.



Het contact met de ondernemer

Als onderdeel van de samenwerking en de relatie met de ondernemer is het erg belangrijk om te blijven richten op de communicatie richting de ondernemer. Aan de volgende acties kan worden gedacht:

- Het meeste contact tussen de ondernemers en de gemeente is per telefoon, per e-mail of face-to-face. Het contact met de medewerker is dus erg belangrijk in de relatie tussen de ondernemer en de gemeente. Medewerkers dienen verantwoordelijkheid te tonen om de ondernemer van dienst te zijn en moeten de ondernemers verrassen met de service, deskundigheid en professionaliteit die ze leveren. Maak medewerkers bewust van de toegevoegde waarde van een goede relatie tussen de ondernemer en de gemeente, zodat zij van de ondernemers ambassadeurs van de gemeente kunnen maken.
- Stimuleer de pro-activiteit van medewerkers. Stel je als gemeente proactief op door zelf contact met ondernemers te zoeken en invulling te geven aan accountmanagement over een brede linie.
- Minder ondernemers dan in 2014 vinden het eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen. Communiceer wie binnen de gemeente de (vaste) contactpersonen zijn voor de ondernemer, bijvoorbeeld op de gemeentelijke website voor ondernemers.
- Naast het contact met de medewerker is ook de kwaliteit van de digitale dienstverlening voor de gemeente Halderberge een aandachtspunt. Het contact via de digitale faciliteiten wordt relatief laag beoordeeld en gezien het bovengemiddelde belang hiervan op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente is een verbetering van dit aspect van belang. Een snellere afhandeling en duidelijke procedures kunnen hieraan bijdragen.



Inhoud

1	Inleiding	9
1.1	Achtergrond	9
1.2	Doel onderzoek.....	9
1.3	Methode van onderzoek.....	9
1.4	Onderzoekspopulatie en responsgroep.....	9
1.5	Leeswijzer.....	10
2	Achtergrondkenmerken responsgroep	11
2.1	Verdeling naar bedrijfsgrootte	11
2.2	Verdeling naar achtergrondkenmerken	12
2.3	Technische verantwoording.....	13
3	Bedrijfsomgeving	15
3.1	Representativiteit van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving.....	15
3.2	De veiligheid in de bedrijfsomgeving.....	15
3.3	De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie.....	16
4	Gemeentelijke dienstverlening	17
4.1	Algemene waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente	17
4.2	Aanwezigheid van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente	17
5	Contact met de gemeente	18
5.1	Contact met de gemeente	18
5.2	De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en medewerkers	19
5.3	De aanvraag van een product/dienst of het voorleggen van een vraag/probleem	20
5.4	De digitale dienstverlening van de gemeente	21
6	Dienstverlening met de menselijke maat	23
6.1	De verantwoordelijkheid en beantwoording van de vraag	23
6.2	Het inlevingsvermogen, meedenken, deskundigheid en de verleende service	24
7	Vergunningverlening	25
7.1	Soort vergunning.....	25
7.2	Waardering vergunningverlening	25



8	Relatie ondernemer - gemeente	28
8.1	De samenwerking van de gemeente met ondernemers	28
8.2	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente.....	29
8.3	De inzet van de bedrijfsorganisatie voor (beleids)initiatieven	30
9	Gemeentelijke heffingen en regeldruk	31
9.1	De financiële heffingen in de gemeente.....	31
9.2	De regeldruk in de gemeente	31
10	Ondernemingsklimaat	33
10.1	Het ondernemingsklimaat	33
10.2	Het vestigingsklimaat.....	34
10.3	Het woon- en leefklimaat	34
10.4	Mate waarin gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid	35
10.5	Verbeterpunten voor de gemeente.....	35
11	Economische visie Halderberge 2020	36
12	Prioriteitenmatrix gemeente Halderberge	37



1 Inleiding

1.1 Achtergrond

De gemeente Halderberge is continu bezig om haar dienstverlening aan ondernemers te verbeteren. Om in kaart te brengen hoe de ondernemers de huidige dienstverlening ervaren en wat concrete verbeterpunten zijn, doet de gemeente hier periodiek onderzoek naar. In dat kader heeft de gemeente Halderberge in 2014 voor het eerst gebruik gemaakt van de Ondernemerspeiling van VNG. Nu heeft de gemeente een zogenaamde 1-meting laten uitvoeren om te zien of de kwaliteit van de dienstverlening op diverse onderdelen is verbeterd, verslechterd of gelijk is gebleven.

1.2 Doel onderzoek

Het belangrijkste doel van deze 1-meting is het in kaart brengen van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Halderberge aan haar ondernemers. De resultaten laten zien of de kwaliteit van dienstverlening is verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven ten opzichte van de meting in 2014.

1.3 Methode van onderzoek

De Ondernemerspeiling is uitgevoerd door middel van een online enquête onder alle ondernemers in de gemeente Halderberge. Alle ondernemers hebben een uitnodigingsbrief ontvangen met het verzoek om een online enquête in te vullen. In deze brief was de locatie van de enquête (webadres) opgenomen. Het veldwerk (het binnenhalen van de respons) heeft plaatsgevonden in januari en februari 2018. Begin februari is er een gerichte reminder verstuurd aan de ondernemers die de vragenlijst nog niet (volledig) hadden ingevuld.

1.4 Onderzoekspopulatie en responsgroep

De onderzoekspopulatie bestond uit alle 2.236 ondernemers in de gemeente Halderberge. In totaal hebben 249 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt (responsgroep). Dit is een respons van 11,1%. Er heeft een herweging plaatsgevonden op bedrijfsgrootte, waardoor het onderzoek op basis van bedrijfsgrootte representatief is voor de totale populatie. Zie hoofdstuk twee voor de specifieke achtergrondkenmerken van deze responsgroep.

De weergegeven percentages in de hoofdstukken hebben telkens betrekking op n , het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. In totaal hebben 249 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. De steekproefomvang valt in de rapportage op een groot aantal onderdelen lager uit dan het totaal van 249 respondenten. Hieraan liggen twee redenen ten grondslag:

1. Ondernemers hebben niet alle vragen voorgelegd gekregen, omdat deze vragen niet van toepassing waren op hun specifieke situatie (bijvoorbeeld de vragen over een vergunningaanvraag).
2. Ondernemers hebben de vragen wel gezien ($n=249$), maar hebben deze beantwoord met 'weet ik niet / niet van toepassing'. Deze antwoorden zijn derhalve niet opgenomen in de resultaten.

Zie paragraaf 2.3 voor de technische verantwoording van dit onderzoek.



1.5 Leeswijzer

In **hoofdstuk 2** worden de achtergrondkenmerken van de responsgroep vermeld. **Hoofdstuk 3** gaat over de bedrijfsomgeving. In **hoofdstuk 4** komt de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening aan bod. **Hoofdstuk 5** gaat over het contact met de gemeente. In **hoofdstuk 6** wordt de extra module 'hostmanship' behandeld. In **Hoofdstuk 7** wordt de waardering voor de vergunningaanvraag besproken. **Hoofdstuk 8** gaat over de relatie tussen ondernemer en gemeente. In **Hoofdstuk 9** worden de gemeentelijke heffingen en regeldruk besproken. In **hoofdstuk 10** komt het ondernemingsklimaat aan bod. **Hoofdstuk 11** gaat in op de economische visie Halderberge 2020 en in **hoofdstuk 12** wordt de prioriteitenmatrix weergegeven.

Indien een percentage kleiner of gelijk is aan 2%, dan wordt dit percentage niet altijd cijfermatig in de grafiek weergegeven.



2 Achtergrondkenmerken responsgroep

In dit hoofdstuk worden de achtergrondkenmerken van de ondernemers die hebben deelgenomen aan het onderzoek (responsgroep) weergegeven. De responsgroep is verdeeld naar bedrijfsgrootte, sector, typering bedrijfslocatie, typering bedrijfsspan en het aantal jaar dat de bedrijfsvestiging zich in de gemeente bevindt.

2.1 Verdeling naar bedrijfsgrootte

Tabel 1. Verdeling naar bedrijfsgrootte (in FTE), ongewogen steekproef, populatie en gewogen steekproef

Bedrijfsgrootte	Ongewogen steekproef (n=249) 2018	Populatie (n=2.236) 2018	Gewogen steekproef 2018	Gewogen steekproef 2014
1, of minder	45,3%	68,0%	67,9%	65,6%
2-9	39,3%	26,9%	27,0%	27,5%
10-49	13,8%	4,8%	4,8%	6,2%
50-99	1,2%	0,2%	0,2%	0,6%
100-199	0,4%	0,0%	0,0%	0,1%
200 of meer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Ruim twee derde van alle ondernemers in de gemeente Halderberge (68%) is een zelfstandige zonder personeel (zzp'er, bedrijfsgrootte 1 FTE of minder).

2.1.1 Herweging op basis van bedrijfsgrootte

VNG gaat bij de uitvoering van de Ondernemingspeiling uit van een herweging van de resultaten naar bedrijfsgrootte. Bovenstaande tabel 1 laat zien dat de getrokken (ongewogen) steekproef (n=249) op basis van bedrijfsgrootte niet volledig representatief is voor de totale populatie (alle 2.236 ondernemers in de gemeente Halderberge). Zo is van 68% van alle ondernemers in de gemeente Halderberge de bedrijfsgrootte 1 FTE of minder. In de steekproef is deze groep met 45,3% derhalve ondervertegenwoordigd. De groep 2-9 FTE is met 39,3% juist oververtegenwoordigd: in werkelijkheid bedraagt deze groep namelijk 26,9%.

Door gebruik te maken van een herweging wordt er gecorrigeerd voor de onder- of oververtegenwoordiging van groepen respondenten. Hierbij wordt er per groep respondenten gebruik gemaakt van een wegingsfactor. De groepen respondenten die oververtegenwoordigd zijn in de steekproef krijgen op die manier een lager gewicht toegekend bij het berekenen van de resultaten. Groepen respondenten die ondervertegenwoordigd zijn krijgen juist een hoger gewicht toegekend bij de berekening van de resultaten. Na de herweging is het onderzoek op basis van bedrijfsgrootte representatief voor de totale populatie (zie de kolom 'gewogen steekproef').



2.2 Verdeling naar achtergrondkenmerken

In de volgende paragraaf worden de achtergrondkenmerken weergegeven van de steekproef. De resultaten zijn gewogen naar bedrijfsgrootte.

Tabel 2. Verdeling naar sector (2018; n=247)

Sector	2018	2014
Zakelijke dienstverlening (business-to-business)	19,2%	21,9%
Detailhandel	11,6%	9,2%
Land-tuinbouw visserij	8,2%	8,6%
Bouw(nijverheid) (incl. installatie)	6,3%	9,2%
Welzijnszorg en educatie	4,6%	11,0%
Groothandel	4,1%	4,0%
Financiële dienstverlening	4,0%	3,7%
Horeca en toerisme	4,0%	4,3%
(Beheer/bemiddeling van) onroerend goed	2,1%	1,0%
Industrie en nutsvoorziening	2,1%	5,8%
(Tele)communicatie en ict	1,8%	4,1%
Vervoer en opslag	1,2%	3,5%
Overig	30,8%	13,8%
Totaal	100%	100%

Gevraagd is in welke sector het bedrijf hoofdzakelijk actief is. Dit is de belangrijkste activiteit die op of vanuit de vestigingslocatie wordt verricht.

Tabel 3. Verdeling naar locatie bedrijfsactiviteiten (2018; n=249)

Bedrijfslocatie	2018	2014
Aan huis (in een woonwijk)	29,1%	29,8%
Buitengebied	19,3%	23,3%
Niet-locatie gebonden	16,7%	9,6%
Bedrijventerrein	13,3%	12,1%
Binnenstad-/ centrumlocatie	10,7%	17,8%
Aan rand van het centrum	4,7%	
B-locatie	0,3%	
Kantorenwijk		0,3%
Anders	5,9%	3,9%
Weet niet		3,2%
Totaal	100,0%	100,0%

Gevraagd is waar de bedrijfsactiviteiten voornamelijk plaatsvinden. Ruim een kwart (29%) geeft aan dat de activiteiten voornamelijk aan huis plaatsvinden. Vanwege de verandering in vraagstelling zijn de resultaten van 2018 niet geheel zuiver te vergelijken met de resultaten van 2014.



Tabel 4. Verdeling naar bedrijfspand (2018; n=243)

Bedrijfspand	2018	2014
Woonlocatie gebonden (aan huis)	38,5%	37,2%
Bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)	18,6%	16,1%
Winkelruimte	7,4%	6,4%
Kantoorruimte	6,5%	7,1%
Praktijkruimte	5,1%	6,7%
Bedrijfsverzamelgebouw	3,3%	3,5%
Horecapand	1,5%	2,7%
Onderwijsruimte	0,8%	0,7%
N.v.t.	11,6%	11,1%
Anders	6,7%	8,4%
Totaal	100%	100%

Ook is gevraagd hoe het bedrijfspand hoofdzakelijk te typeren valt. Onder anders, namelijk worden reacties gegevens als 'agrarisch', 'camping' en 'atelierruimte'.

Tabel 5. Verdeling naar aantal jaren dat de bedrijfsvestiging zich in de gemeente heeft gevestigd (2018; n=245)

Leeftijd	2018	2014
Korter dan 1 jaar	3,0%	4,3%
1 tot 5 jaar	18,3%	21,9%
5 tot 10 jaar	15,2%	18,9%
10 tot 15 jaar	15,9%	13,7%
15 jaar of langer	46,3%	38,1%
N.v.t.	1,2%	2,5%
Weet niet	-	0,6%
Totaal	100%	100%

2.3 Technische verantwoording

In de gemeente Halderberge zijn 2.236 ondernemers gevestigd. Dit is de onderzoekspopulatie. De steekproefomvang bedraagt 249 ondernemers. Bij dit aantal is het betrouwbaarheidsniveau 90% en de maximale foutenmarge op totaalniveau 4,9%. De foutenmarge geeft de te verwachten afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Als bijvoorbeeld 50% van de ondernemers aangeeft tevreden te zijn over de dienstverlening van de gemeente Halderberge, dan ligt dit percentage in werkelijkheid tussen de 46,1% en 54,9%.



2.3.1 Kleinere steekproefomvang

Zoals gezegd zijn er vragen in het onderzoek die niet aan alle ondernemers zijn voorgelegd of niet door alle ondernemers zijn beantwoord. In die gevallen is de steekproefomvang kleiner dan 249 ondernemers. Een kleinere steekproefomvang heeft in principe geen invloed op de representativiteit van de resultaten, maar beïnvloedt wel de nauwkeurigheid ervan. Hoe kleiner de steekproef, hoe groter de foutenmarge. In onderstaande tabel wordt de foutenmarge per steekproefomvang weergegeven.

Tabel 6. Foutenmarge per steekproefomvang, bij een betrouwbaarheidsniveau van 90%

n=steekproefomvang	Foutenmarge
50 ondernemers	11,5%
100 ondernemers	8,0%
150 ondernemers	6,5%
200 ondernemers	5,6%
249 ondernemers	4,9%



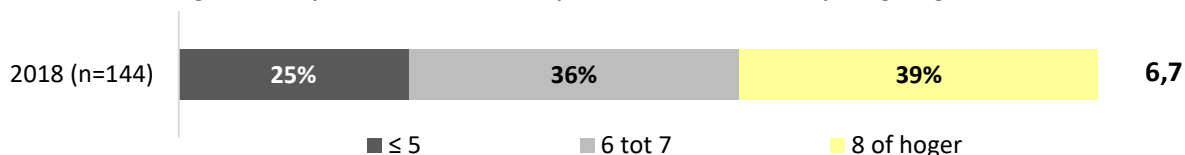
3 Bedrijfsomgeving

In dit hoofdstuk komen onderwerpen aan bod met betrekking tot de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van de bedrijfsvestiging. Deze vragen zijn alleen beantwoord door ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten niet aan huis plaatsvinden (n=177). Dit is anders dan in 2014. De vergelijking is dus niet geheel zuiver.

3.1 Representativiteit van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving

Gem.
cijfer

Grafiek 1. Waardering voor de representativiteit van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving

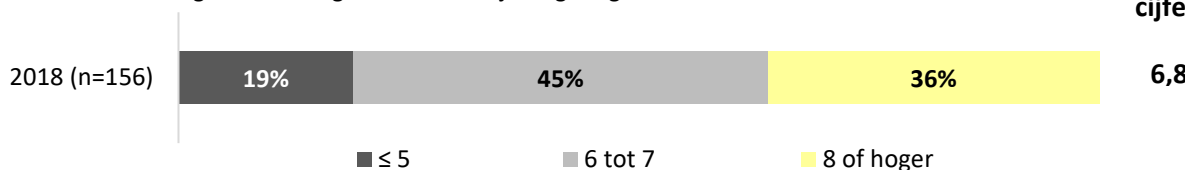


Ondernemers waarderen de representativiteit van de openbare ruimte in hun bedrijfsomgeving gemiddeld met een 6,7. In 2014 werd de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving gewaardeerd met een 6,2. Een kwart van de ondernemers (25%) geeft een onvoldoende, maar vier op de tien ondernemers (39%) waardeert de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving met een 8 of hoger.

3.2 De veiligheid in de bedrijfsomgeving

Grafiek 2. Waardering voor de veiligheid in de bedrijfsomgeving

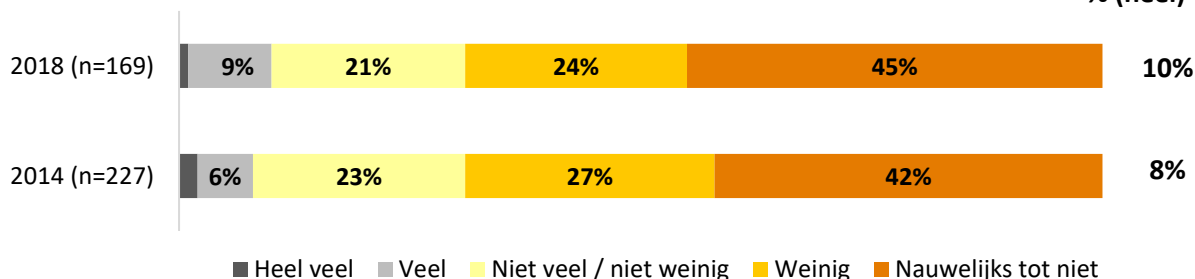
Gem.
cijfer



De veiligheid in de bedrijfsomgeving wordt gemiddeld met een 6,8 gewaardeerd, dit is iets hoger dan in 2014 (6,7). Ongeveer een vijfde deel van de ondernemers (19%) waardeert de veiligheid met een onvoldoende, bijna derde (36%) met een 8 of hoger.

Grafiek 3. Mate waarin de bedrijfslocatie te maken heeft met overlast en criminaliteit

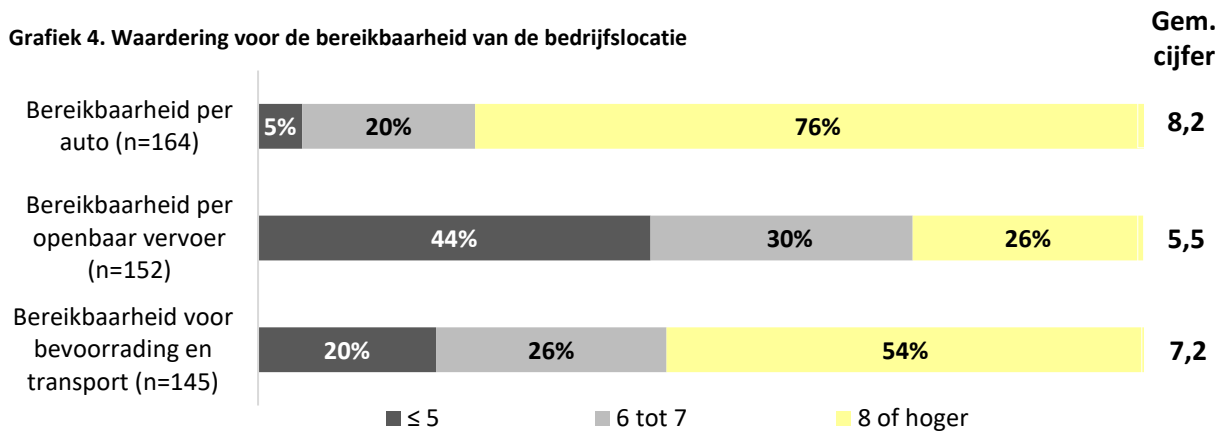
% (heel) veel



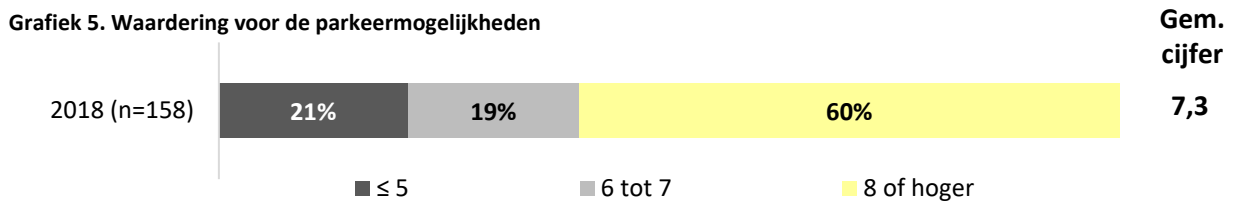
Tien procent van de ondernemers heeft (heel) veel met overlast en criminaliteit te maken, dit is 2% hoger dan in 2014. Zowel in 2014 als in 2018 geeft ruim twee derde van de ondernemers (69%) aan weinig tot geen last van overlast en criminaliteit te hebben bij de bedrijfslocatie.



3.3 De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie



Ondernemers waarderen de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per auto gemiddeld met een 8,2. Drie van de vier ondernemers (76%) geeft een 8 of hoger en slechts 5% van de ondernemers geeft een 5 of lager. Wanneer wordt gekeken naar de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer, dan is te zien dat dit gemiddeld wordt gewaardeerd met een 5,5. Ruim vier op de tien ondernemers (44%) geeft een 5 of lager. Een kwart van de ondernemer (26%) geeft hiervoor een 8 of hoger. De bereikbaarheid voor bevoorrading en transport wordt gemiddeld met een 7,2 gewaardeerd. Een vijfde deel van de ondernemers (20%) scoort een onvoldoende. Ruim de helft van de ondernemers (54%) geeft een 8 of hoger.



De parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie wordt door de ondernemers gemiddeld gewaardeerd met een 7,3. Dit is 0,8 punt hoger dan in 2014, toen waardeerden de ondernemer de parkeermogelijkheden gemiddeld met een 6,5. Een vijfde deel van de ondernemers (21%) geeft een onvoldoende en ruim de helft (60%) een 8 of hoger.

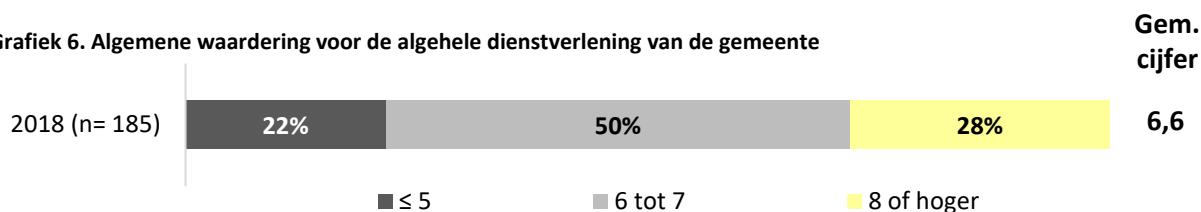


4 Gemeentelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk komen onderwerpen aan bod met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen.

4.1 Algemene waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente

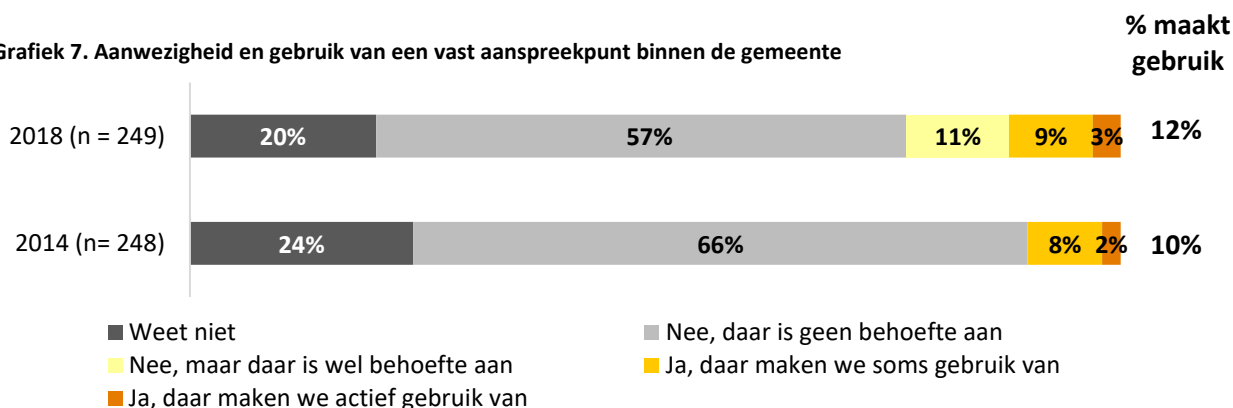
Grafiek 6. Algemene waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente



Ondernemers waarderen de dienstverlening van de gemeente Halderberge gemiddeld met een 6,6, een verbetering ten opzichte van 2014 (6,2). Ongeveer een vijfde deel van de ondernemers (22%) beoordeelt de dienstverlening met een onvoldoende en iets meer dan een kwart van de ondernemers (28%) geeft een 8 of hoger. Wanneer wordt gekeken naar de verschillen op bedrijfsgrootte, dan is te zien dat zzp'ers gemiddeld een significant hoger cijfer geven dan grotere bedrijven, respectievelijk een 6,8 en 6,1.

4.2 Aanwezigheid van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente

Grafiek 7. Aanwezigheid en gebruik van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente



Van de ondernemers heeft 12% een vast aanspreekpunt binnen de gemeente Halderberge en maakt hier (soms) gebruik van. Dit is vergelijkbaar met 2014, toen 10% aangaf een vast aanspreekpunt te hebben. Meer dan de helft van de ondernemers (57%) geeft aan geen vast aanspreekpunt te hebben binnen de gemeente en hier ook geen behoefte aan te hebben, terwijl 11% aangeeft geen vast aanspreekpunt te hebben, maar hier wel behoefte aan te hebben. Zzp'ers (65%) geven, in vergelijking met grotere bedrijven (41%), significant vaker aan dat zij geen gebruik maken van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente en hier ook geen behoefte aan te hebben.



5 Contact met de gemeente

De onderwerpen in dit hoofdstuk hebben betrekking op het contact van de ondernemer met de gemeente, zoals het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem.

5.1 Contact met de gemeente

Van de ondernemers heeft 35% de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente.

Tabel 7. Situaties van het contact dat heeft plaatsgevonden met de gemeente (n=248) 2018

Soort contact	Ja, afgelopen 12 maanden	Ja, langer dan 12 maanden geleden	Nee	Weet niet
Het voorleggen van een vraag of probleem	22%	11%	64%	4%
Samenwerking (beleid en uitvoering)	12%	4%	80%	5%
Melding openbare ruimte	11%	4%	79%	5%
Het indienen van een klacht	11%	4%	82%	3%
Het aanvragen van andere producten of diensten	10%	8%	80%	3%
Het aanvragen van een vergunning	9%	23%	66%	2%
Handhaving of toezicht	9%	4%	83%	4%
Andere reden	6%	1%	84%	9%

Tabel 8. Situaties van het contact dat heeft plaatsgevonden met de gemeente (n=248) 2014

Soort contact	Ja, afgelopen 12 maanden	Ja, langer dan 12 maanden geleden	Nee	Weet niet
Het voorleggen van een vraag of probleem	21%	12%	60%	7%
Het indienen van een klacht	6%	5%	82%	7%
Het aanvragen van andere producten of diensten	10%	9%	73%	8%
Het aanvragen vergunning	12%	14%	66%	8%
Handhaving of toezicht	8%	5%	79%	8%
Overleg met de wethouder	7%	3%	82%	8%
Andere reden	6%	3%	82%	9%

De meeste ondernemers hebben de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente om een vraag of probleem voor te leggen: 22% heeft hierover contact gehad. Ook over samenwerking (beleid en uitvoering) (12%), melding openbare ruimte (11%) en het indienen van een klacht (11%) hebben ondernemers relatief vaak contact opgenomen met de gemeente. In 2014 werd net als in 2018 het meeste contact opgenomen met de gemeente over een vraag of een probleem, namelijk 21%.

De volgende resultaten hebben betrekking op de ondernemers die afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente Halderberge (n=87).



Tabel 9. Aantal keer contact gehad met de gemeente (afgelopen twaalf maanden)

Aantal keer contact	2018 (n=87)	2014 (n=81)
1 keer	18%	16%
2 keer	17%	19%
3 keer	22%	16%
4 keer	11%	8%
5-10 keer	14%	24%
Meer dan 10 keer	10%	11%
Weet niet	8%	6%
Totaal	100%	100%

Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente, heeft 24% 5 keer of vaker contact gehad met de gemeente. In 2014 was dit 35%.

Tabel 10. Wijze van contact met de gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)

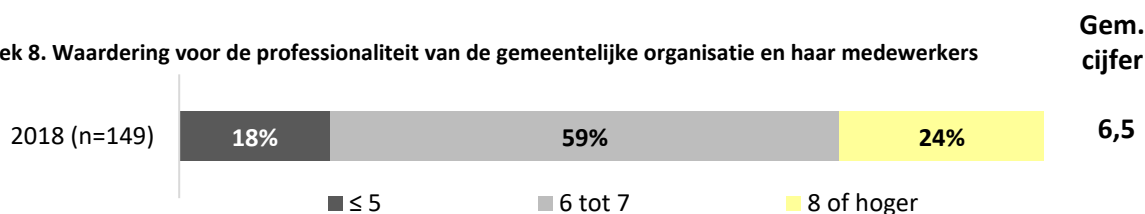
Wijze van contact	2018 (n=87)	2014 (n=81)
Telefoon	68%	63%
E-mail	51%	53%
Overig face-to-face contact (w.o. bezoek)	37%	46%
Balie	22%	32%
Post	21%	29%
Internet	21%	19%
Social media	3%	3%

Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Van de ondernemers die aangeven de afgelopen twaalf maanden contact te hebben gehad met de gemeente, heeft ongeveer twee derde (68%) contact gehad per telefoon. Dit is vergelijkbaar met 2014, toen was dit 63%. De helft (51%) heeft contact gehad per e-mail en 37% heeft face-to-face contact gehad. Er is relatief weinig contact geweest via social media (3%), ook dit is vergelijkbaar met de resultaten van 2014.

5.2 De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en medewerkers

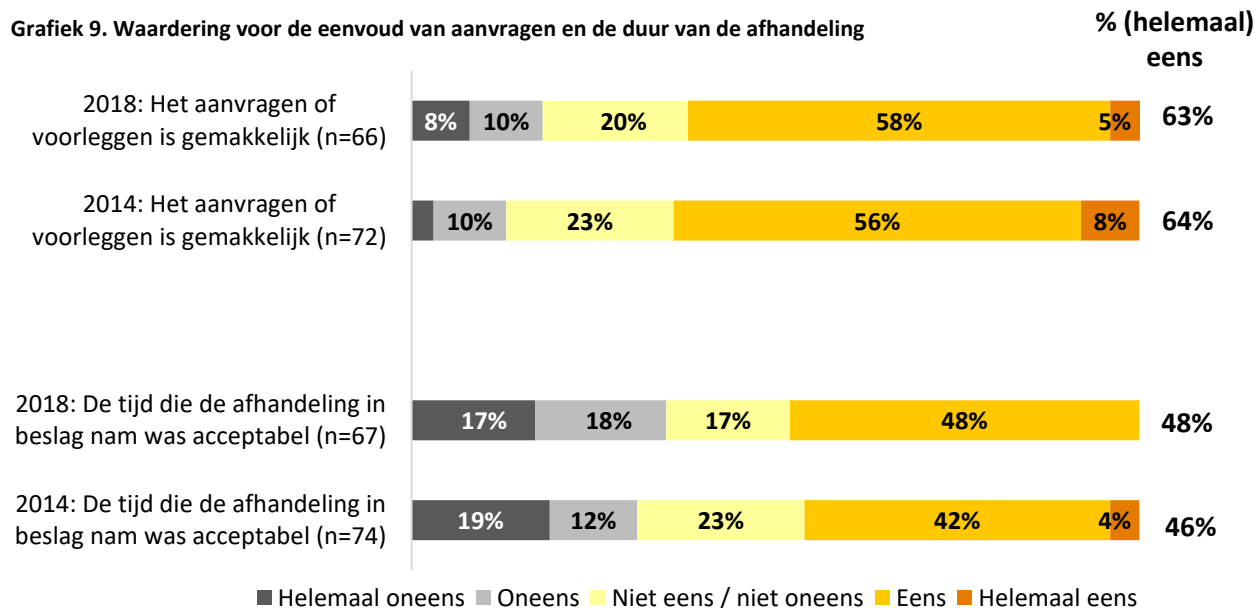
Grafiek 8. Waardering voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers



Ondernemers waarderen de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en medewerkers gemiddeld met een 6,5. Een vijfde deel (18%) waardeert de professionaliteit met een onvoldoende en bijna een vierde deel (24%) waardeert de professionaliteit met een acht of hoger. Ondernemers die aangeven de afgelopen twaalf maanden contact te hebben gehad met de gemeente waarderen de professionaliteit gemiddeld met een 6,1. Dit is iets hoger dan in 2014 (6,0).

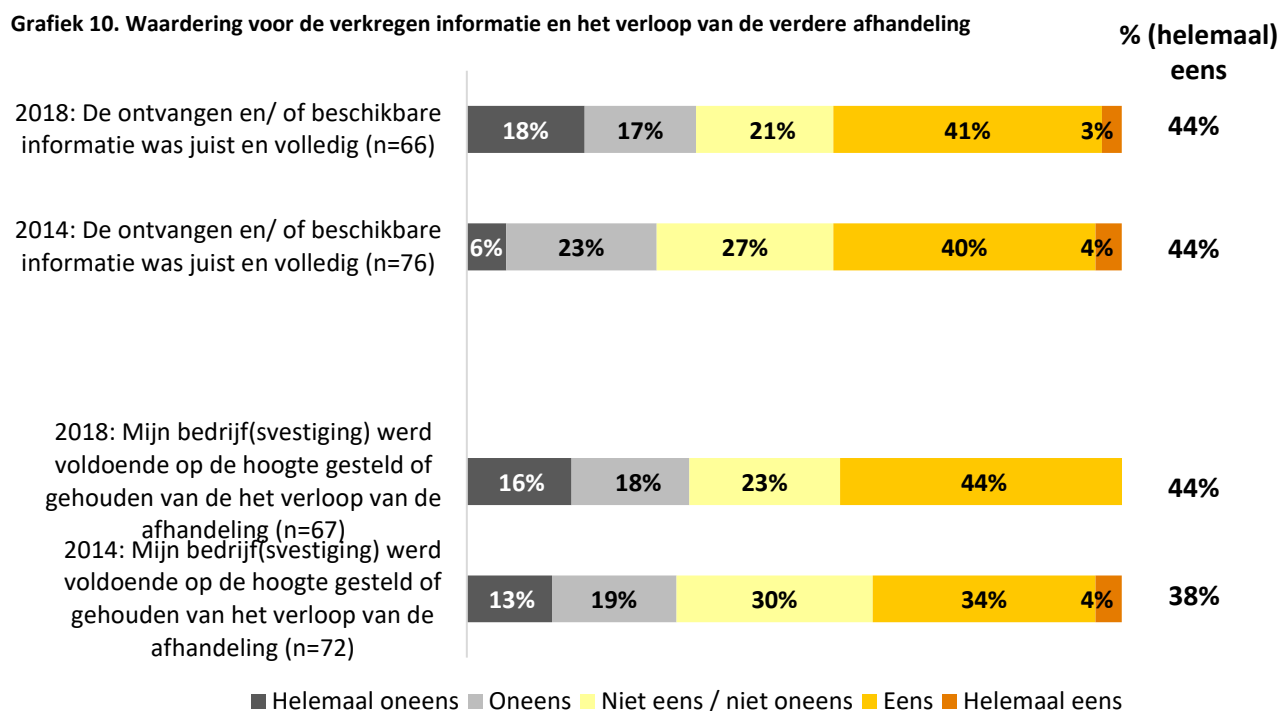


5.3 De aanvraag van een product/dienst of het voorleggen van een vraag/probleem



Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente.

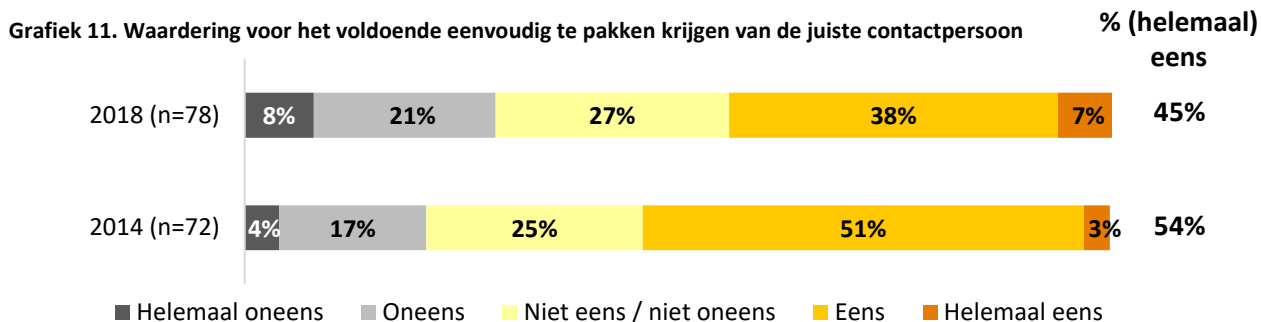
Bijna twee derde van de ondernemers die aangeven de afgelopen twaalf maanden contact te hebben gehad met de gemeente (63%) geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat het aanvragen of voorleggen van een probleem gemakkelijk is. Bijna een vijfde deel (18%) geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met deze stelling. Bijna de helft (48%) vindt de tijd die de behandeling in beslag nam acceptabel en meer dan een derde (33%) vindt het niet acceptabel. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met 2014.



Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Net als in 2014 geven de ondernemers die contact hebben gehad met de gemeente in de afgelopen 12 maanden in 44% van de gevallen aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de ontvangen en/of beschikbare informatie van de gemeente juist en volledig was. Meer dan een derde (35%) geeft aan het hier (helemaal) mee oneens te zijn. Dit is een verschil van 6% ten opzichte van 2014 (29%).

Net als in 2014, zijn de ondernemers in 2018 ook verdeeld over de stelling dat zij voldoende op de hoogte gehouden werden van het verdere verloop van de afhandeling: 44% is het hiermee (helemaal) eens en ruim een derde (34%) (helemaal) oneens.

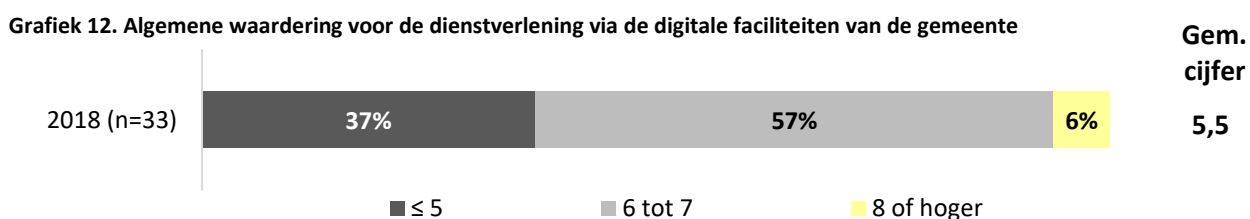


Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Ten opzichte van 2014 is er een daling te zien in het percentage ondernemers dat aangeeft de afgelopen twaalf maanden contact te hebben gehad met de gemeente, die het (helemaal) eens zijn met de stelling dat het voldoende eenvoudig is om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem, namelijk 45% in 2018 en 54% in 2014. Bijna 30% van de ondernemers is het (helemaal) oneens met deze stelling, dit is 9% hoger dan in 2014.

5.4 De digitale dienstverlening van de gemeente

Van alle ondervraagde ondernemers (n=249), heeft 35% het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente (n=87). Hiervan heeft 64% op een digitale wijze contact gehad. De volgende resultaten hebben betrekking op de ondernemers die afgelopen twaalf maanden op digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente Halderberge (n=56).

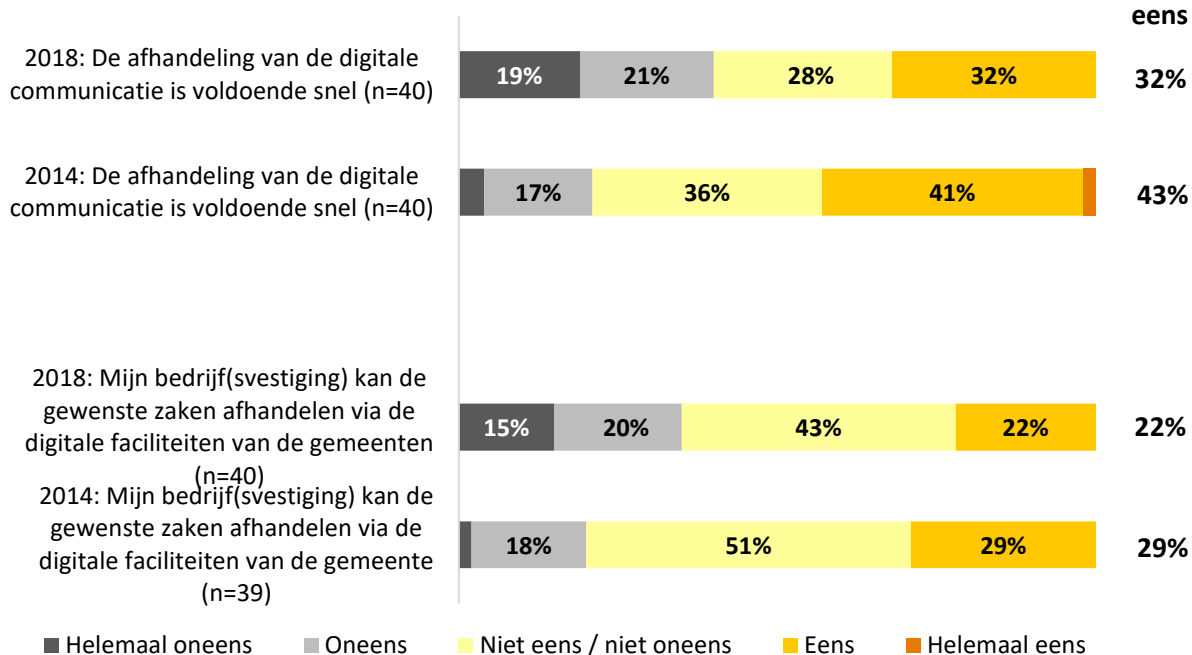


Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden op een digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente.

De ondernemers die op een digitale wijze (e-mail, internet of social media) contact met de gemeente hebben gehad, waarderen de dienstverlening via deze digitale faciliteiten gemiddeld met een 5,5. Dit is 0,6 punt lager dan in 2014 (6,1). In 2014 beoordeelde een kwart (24%) van de ondernemers de digitale faciliteiten met een onvoldoende, in 2018 is dit 37%.



Grafiek 13. Algemene waardering voor specifieke aspecten van de digitale faciliteiten van de gemeente **% (helemaal)**



Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden op een digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente.

Van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden op een digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente, is 32% het (helemaal) eens met de stelling dat de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel is. In 2014 was 43% van de ondernemers het (helemaal) eens met de stelling. Van de ondernemers is 40% het (helemaal) oneens met de stelling.

Meer dan een derde van de ondernemers die de afgelopen 12 maanden op digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente (35%) is het (helemaal) oneens met de stelling dat zij de gewenste zaken via de digitale faciliteiten van de gemeente kan afhandelen. Dit is 16% meer dan in 2014, toen was 20% het (helemaal) oneens. Ongeveer een vijfde van de ondernemers (22%) is het eens met de stelling, in 2014 was dit 29%.

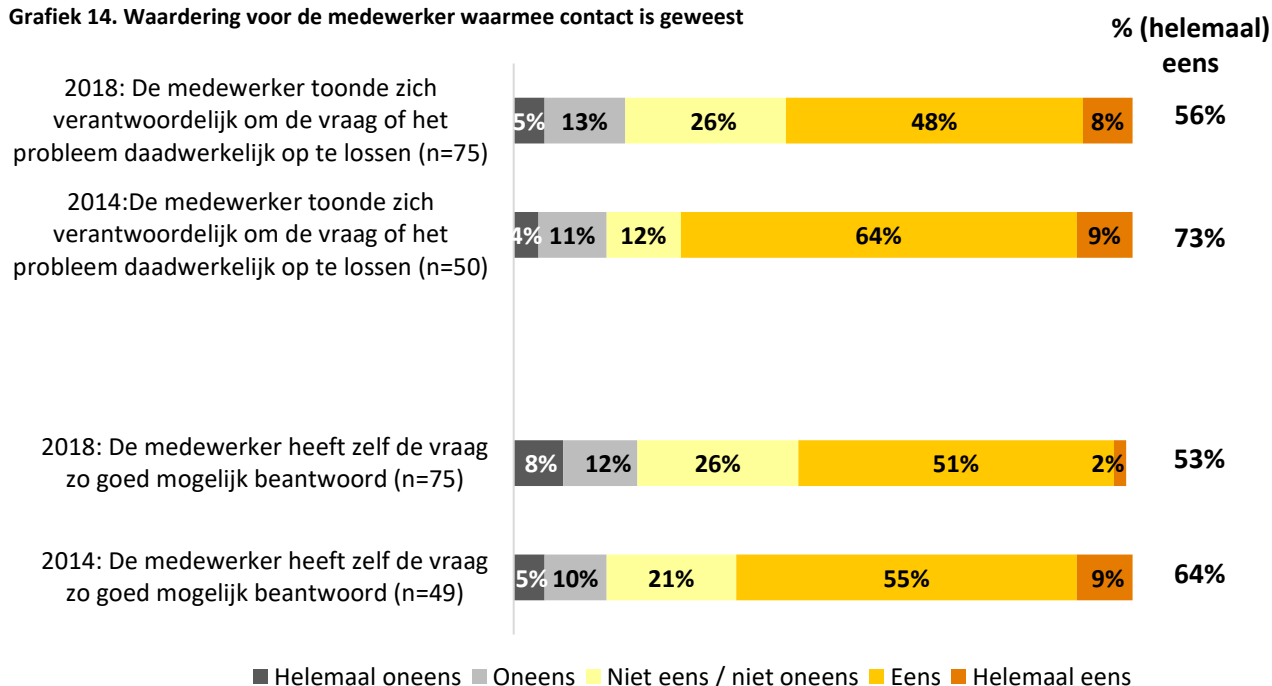


6 Dienstverlening met de menselijke maat

In dit hoofdstuk komt de extra module 'Dienstverlening met de menselijke maat', ook wel 'hostmanship' genoemd, aan bod. De onderwerpen hebben betrekking op de 'zachte' kant van de dienstverlening en gaan over de medewerkers waarmee de ondernemers contact hebben gehad. In het geval van meerdere aanleidingen voor persoonlijk contact, heeft de ondernemer bij de beantwoording van deze vragen de meest recente aanleiding in gedachte gehouden.

6.1 De verantwoordelijkheid en beantwoording van de vraag

Grafiek 14. Waardering voor de medewerker waarmee contact is geweest



Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente.

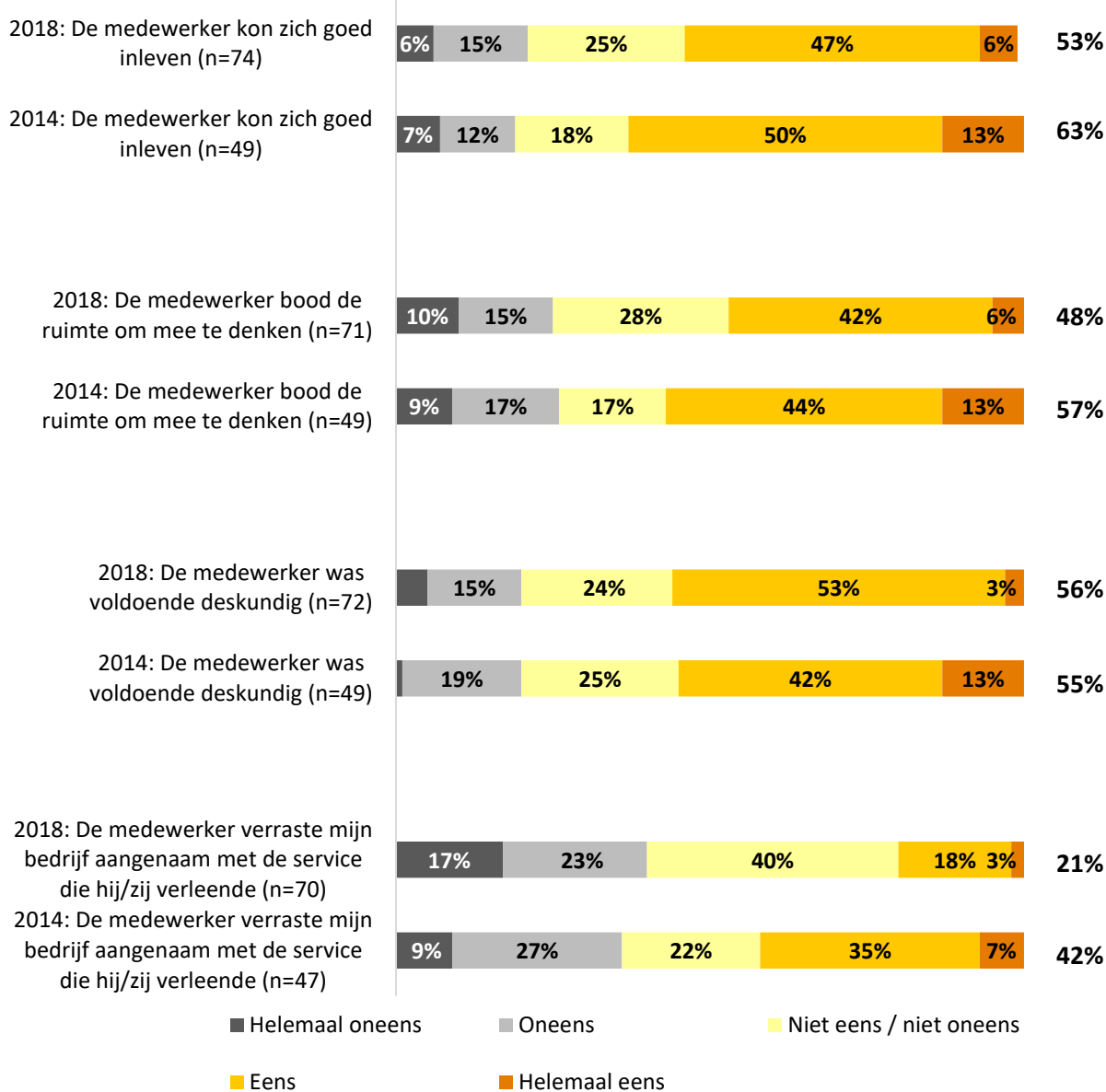
Van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente is 56% het ermee eens dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om de betreffende vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen. Te zien is dat er een verschil bestaat tussen 2014 en 2018, respectievelijk 73% (helemaal) eens en 56% (helemaal) eens.

Meer dan de helft van de ondernemers (53%) vindt dat de medewerker de vraag zelf zo goed mogelijk heeft beantwoord, dit is minder dan in 2014 (64%).



6.2 Het inlevingsvermogen, meedenken, deskundigheid en de verleende service

Grafiek 15. Waardering voor de medewerker waarmee contact is geweest % (helemaal) eens



Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Minstens de helft van de ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente vindt dat de medewerker van de gemeente voldoende deskundig was (56%) en zich goed kon inleven (53%). Bijna de helft van de ondernemers (48%) is van mening dat de medewerker van de gemeente ruimte bood om mee te denken.

Ruim één op de vijf ondernemers (21%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de medewerker het bedrijf verraste met de service die hij/zij verleende. Dit percentage ligt lager dan in 2014 (42%).



7 Vergunningverlening

In dit hoofdstuk komen onderwerpen aan bod met betrekking tot het aanvragen en verstrekken van een vergunning. De resultaten in dit hoofdstuk hebben betrekking op de ondernemers die het afgelopen jaar een vergunning hebben aangevraagd bij de gemeente. Het betreft hier 9% van alle ondervraagde ondernemers (n=23). De resultaten in dit hoofdstuk zijn indicatief van aard.

7.1 Soort vergunning

Tabel 11. Vergunning die is aangevraagd bij de gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)

Vergunning	2018 (n=23)	2014 (n=29)
Omgevingsvergunning (bouwvergunning/ milieuvergunning/ kapvergunning, in-rit- en uitwegvergunning, objectvergunning reclamevergunning)	42%	66%
Vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal	6%	3%
Evenementenvergunning	8%	-
Drank- en horecavergunning	7%	14%
Parkeervergunning	-	3%
Terrasvergunning	-	3%
Horeca-exploatievergunning	-	3%
Andere vergunning	24%	14%
Geen	26%	4%

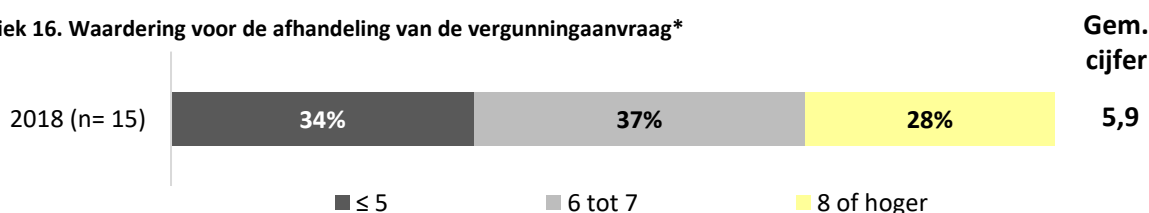
Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd bij de gemeente.

Van de ondernemers die aangeven de afgelopen twaalf maanden een vergunning te hebben aangevraagd bij de gemeente, heeft de meerderheid (42%) een omgevingsvergunning aangevraagd. Ook in 2014 werd de omgevingsvergunning het vaakst genoemd (66%).

Bij andere vergunning wordt genoemd: een vergunning voor vuurwerk, stookvergunning, standplaatsvergunning, milieu en bestemmingsplan.

7.2 Waardering vergunningverlening

Grafiek 16. Waardering voor de afhandeling van de vergunningaanvraag*

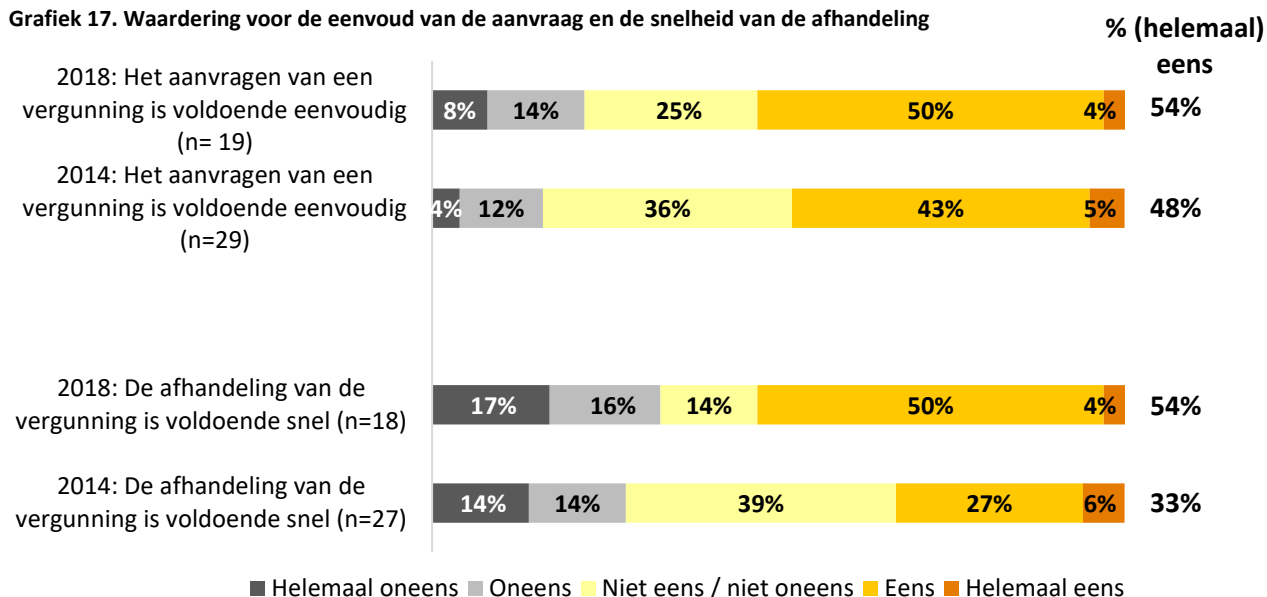


Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd bij de gemeente.

Van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd is een derde (34%) ontevreden over de afhandeling van de vergunningaanvraag en geeft hiervoor een cijfer onder of gelijk aan 5. Iets meer dan een kwart van de ondernemers (28%) geeft een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer ligt in 2018 op een 5,9, dit is 0,5 punt lager dan in 2014 (6,4).



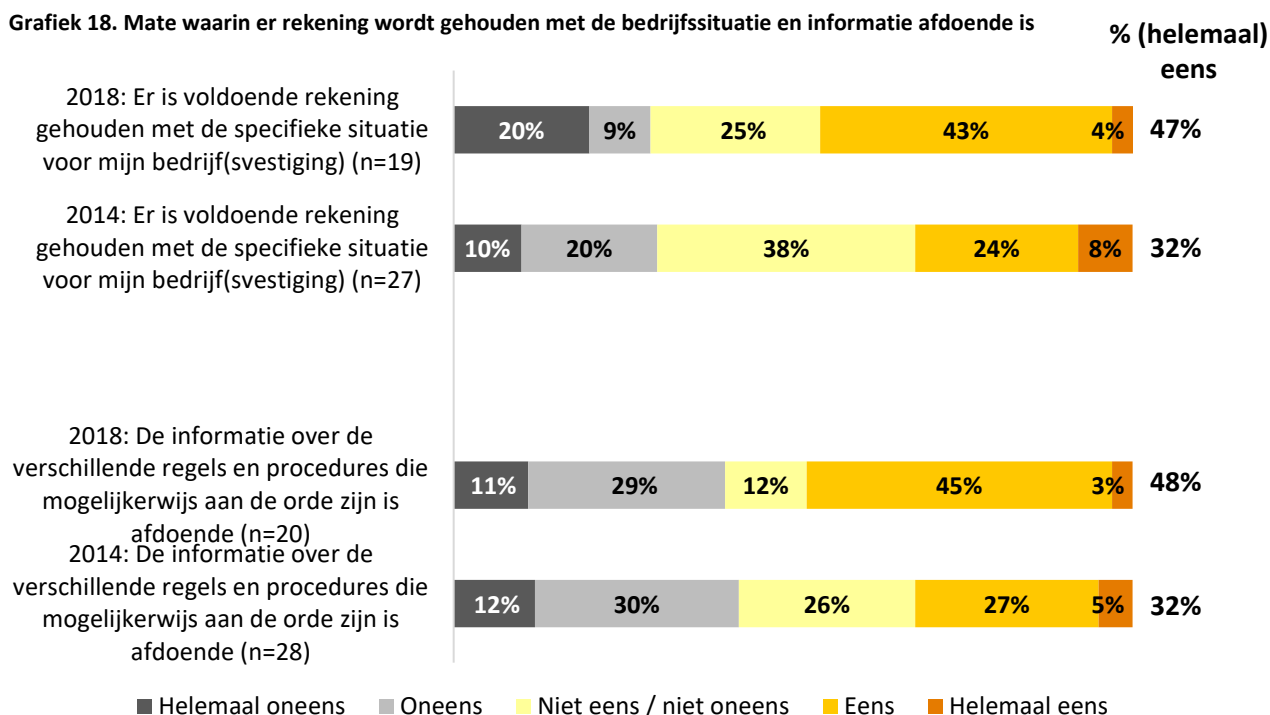
Grafiek 17. Waardering voor de eenvoud van de aanvraag en de snelheid van de afhandeling



Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd bij de gemeente.

Ruim de helft (54%) van de ondernemers die het afgelopen jaar een vergunning hebben aangevraagd, vindt het aanvragen voldoende eenvoudig. Ook geeft 54% van de ondernemers aan dat de afhandeling van de vergunning voldoende snel is. Dit is een stijging ten opzichte van 2014 (33%). Ook is te zien dat het percentage dat het (helemaal) oneens is met de stelling dat de afhandeling van de vergunning voldoende snel is ook is gestegen in 2018, namelijk van 28% naar 33%.

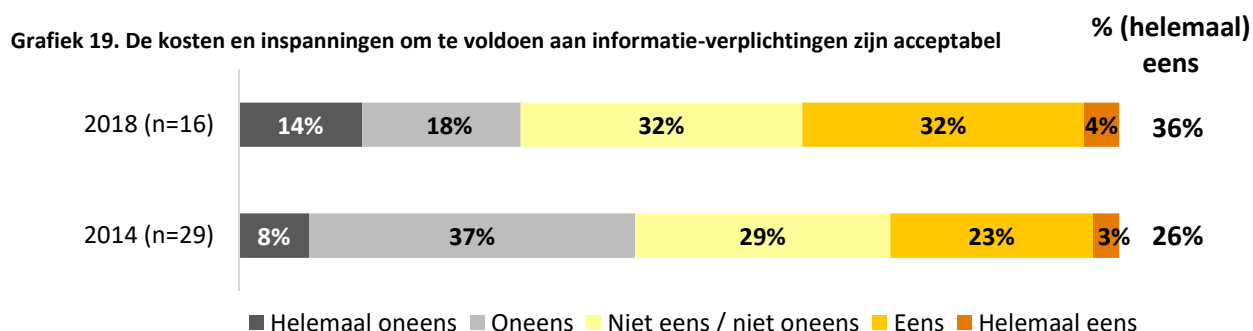
Grafiek 18. Mate waarin er rekening wordt gehouden met de bedrijfssituatie en informatie afdoende is



Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd bij de gemeente.



Bijna de helft van de ondernemers die het afgelopen jaar een aanvraag hebben gedaan voor een vergunning (47%) vindt dat er voldoende rekening is gehouden met hun specifieke situatie, 32% geeft aan het hier (helemaal) mee oneens te zijn. Van de ondernemers vindt 48% dat de informatie over de verschillende regels en procedures afdoende is, 40% geeft aan het hier (helemaal) mee oneens te zijn.



Basis: alle respondenten die de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd bij de gemeente.

Ten opzichte van 2014 is er een stijging te zien in de waardering voor de kosten en inspanningen om aan informatieverplichtingen te voldoen. In 2014 was 26% het hier (helemaal) mee eens en in 2018 is dit percentage gestegen naar 36%.

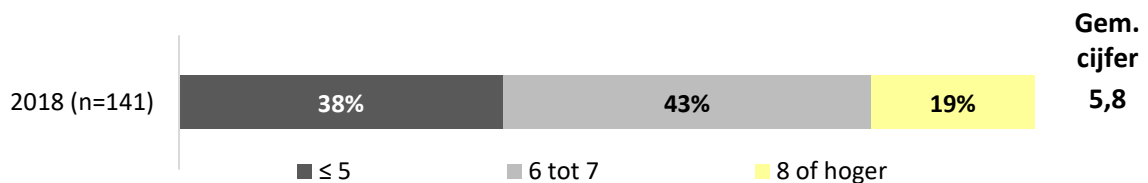


8 Relatie ondernemer - gemeente

Dit hoofdstuk gaat over de inzet van de gemeente voor organisaties en de samenwerkingsrelatie.

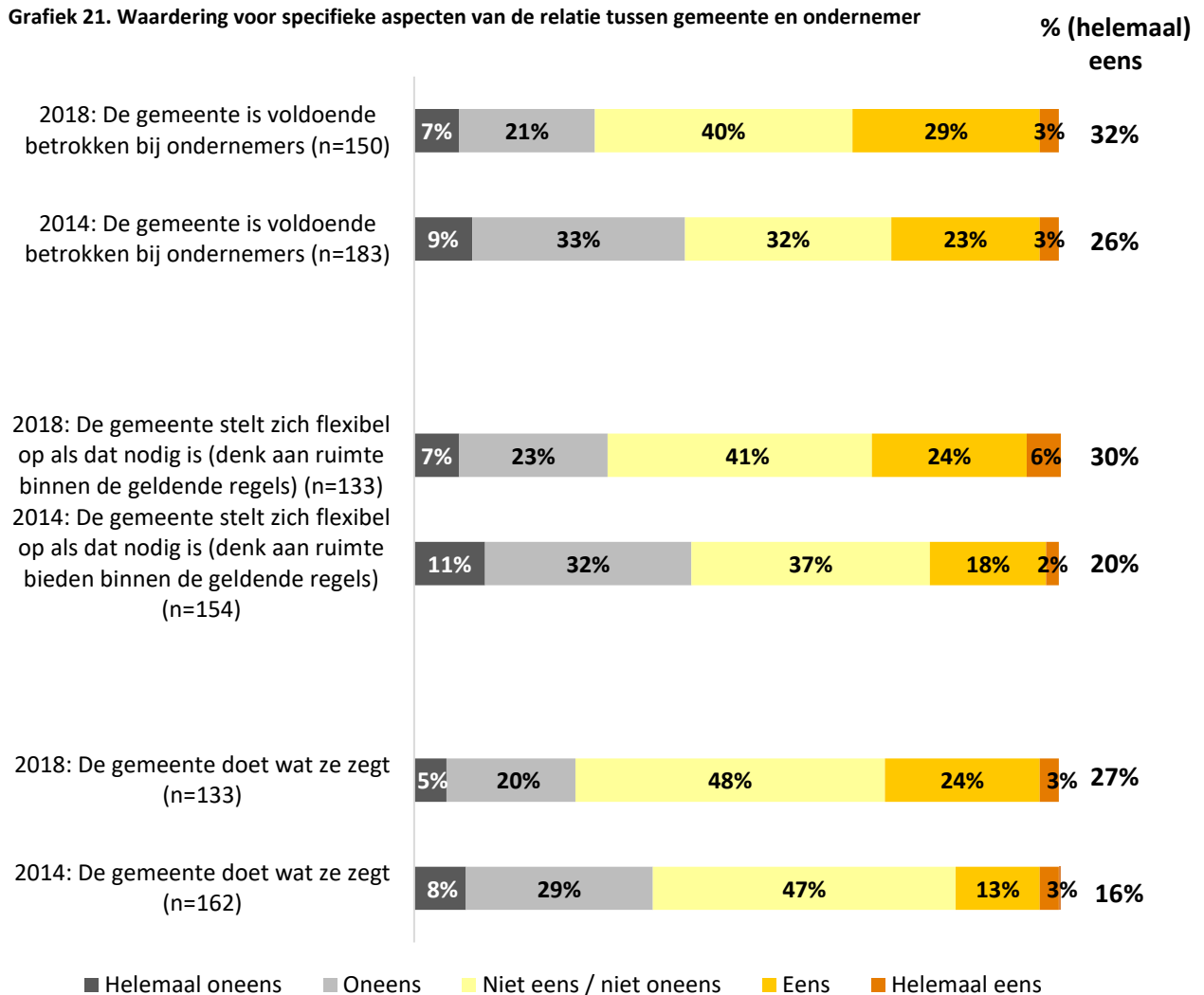
8.1 De samenwerking van de gemeente met ondernemers

Grafiek 20. Waardering voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt



Het gemiddelde cijfer voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van het beleid is ten opzichte van 2014 gestegen met 0,7 punt van een 5,1 naar een 5,8 in 2018. Bijna vier op de tien ondernemers (38%) geeft een onvoldoende voor deze stelling en een vijfde deel (19%) geeft een 8 of hoger.

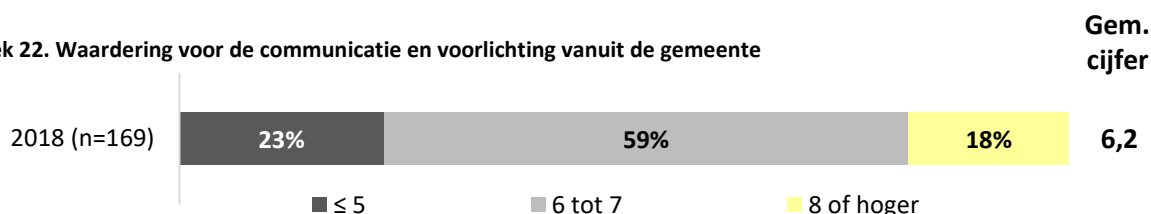
Grafiek 21. Waardering voor specifieke aspecten van de relatie tussen gemeente en ondernemer



Ongeveer drie op de tien ondernemers is het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers (32%), de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is (30%) en de gemeente doet wat ze zegt (27%). Bij alle drie de stellingen is dit percentage hoger dan in 2014. Ook het percentage ondernemers dat het (helemaal) oneens is met de stellingen is lager dan in 2014. Zo geeft in 2018 30% van de ondernemers aan het (helemaal) oneens te zijn met de stelling dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers, in 2014 was dit 43%.

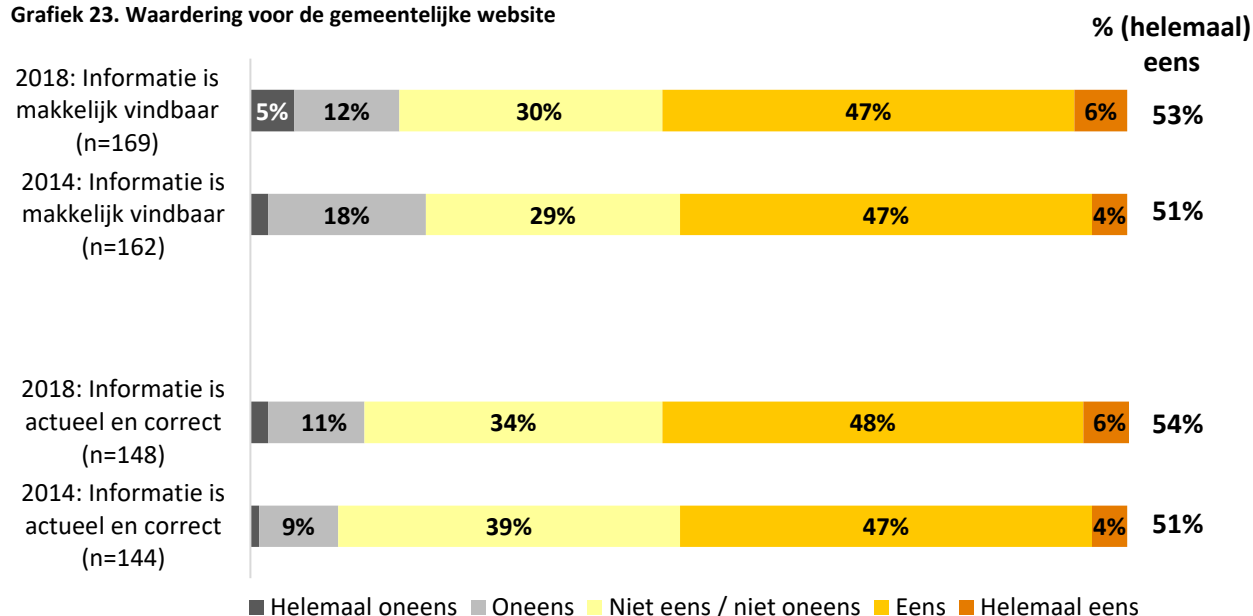
8.2 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente

Grafiek 22. Waardering voor de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente



Ondernemers waarderen de wijze waarop de gemeente communiceert en voorlichting geeft met gemiddeld een 6,2. Dit is een verbetering ten opzichte van 2014, toen er een gemiddeld cijfer van 5,5 werd gegeven.

Grafiek 23. Waardering voor de gemeentelijke website



Van de ondernemers die de website kunnen beoordelen, vindt iets meer dan de helft van de ondernemers (53%) de informatie makkelijk vindbaar en 54% vindt de informatie actueel en correct. Dit is vergelijkbaar met de meting in 2014.



8.3 De inzet van de bedrijfsorganisatie voor (beleids)initiatieven

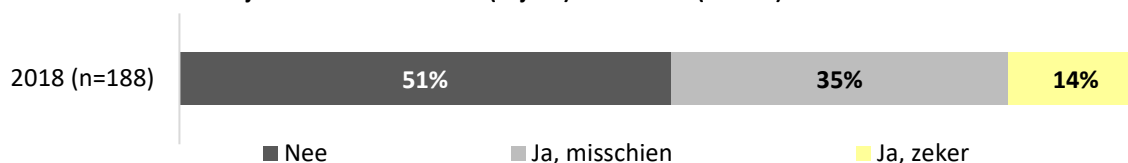
Tabel 12. Inzet (beleids)initiatieven (n=68, meerdere antwoorden mogelijk)

Beleidsinitiatieven	2018
Ja, met ondernemers	58%
Ja, met de gemeente	33%
Ja, met maatschappelijke partners	22%
Ja, met (overige) burgers	16%
Ja, met overige partners	9%

Basis: alle respondenten die zich de afgelopen 12 maanden actief hebben ingezet voor (beleids)initiatieven.

Aan de ondernemers is gevraagd of zij zich hebben ingezet voor (beleids)initiatieven. Ruim een derde van de ondernemers (34%) geeft aan zich in het afgelopen jaar actief te hebben ingezet voor (beleids)initiatieven. Van de ondernemers die zich inzetten voor (beleids)initiatieven geven de meeste ondernemers aan zich in te zetten met anderen ondernemers (58%).

Grafiek 24. Mate waarin bedrijven zich actief in willen (blijven) zetten voor (beleids)initiatieven



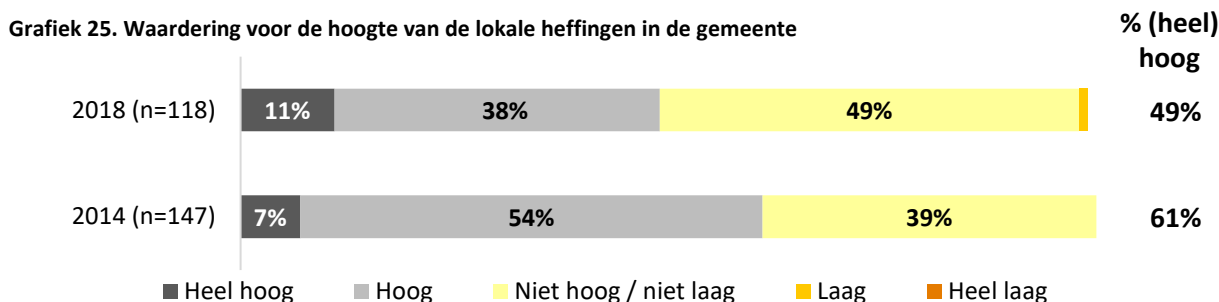
De helft van de ondernemers (51%) geeft aan zich niet te willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven. De andere helft van de ondernemers (14% ja, zeker en 35% ja, misschien) geeft aan zich wel te willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven.



9 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

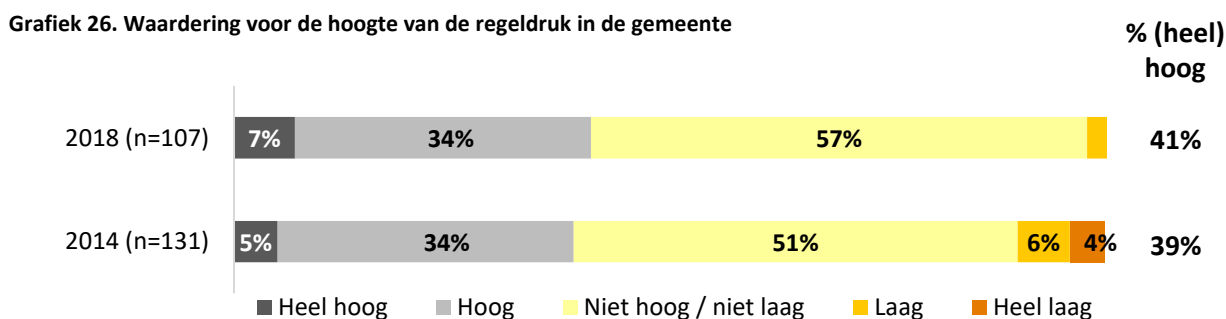
Dit hoofdstuk gaat over de lokale heffingen en de regeldruk. Lokale heffingen bestaan uit verplichte financiële bijdragen aan de gemeente. Lokale regeldruk betreft alle vormen van geregel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

9.1 De financiële heffingen in de gemeente



Ongeveer de helft van de ondernemers (49%) waardeert de lokale heffingen als (heel) hoog. Dit is een verlaging van 12% ten opzichte van de meting van 2014, toen 61% aangaf de lokale heffingen (heel) hoog te vinden. Ook geeft ongeveer de helft van de ondernemers (49%) aan de hoogte van lokale heffingen niet te kunnen beoordelen.

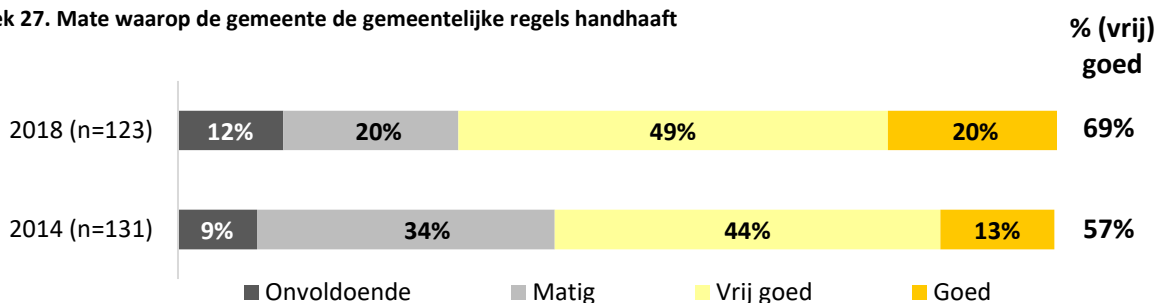
9.2 De regeldruk in de gemeente



Meer dan de helft (57%) van de ondernemers is neutraal over de regeldruk in de gemeente. Zij vinden de regeldruk niet te hoog, maar ook niet te laag. Ongeveer vier op de tien ondernemers (41%) vindt de regeldruk (heel) hoog. Dit is vergelijkbaar met 2014.



Grafiek 27. Mate waarop de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft



Ruim twee derde van de ondernemers (69%) geeft aan dat de gemeente de gemeentelijke regels als (vrij) goed handhaaft. In 2014 werd de handhaving van de gemeentelijke regels door 57% van de ondernemers gezien als (vrij) goed.

Grafiek 28. Waardering voor de inspanningen om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen



Ondernemers zijn 2018 iets positiever over de inspanningen van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen dan in 2014. Zij waarderen de inspanningen gemiddeld met een 5,6 en in 2014 werden de inspanningen gemiddeld beoordeeld met een 5,3. Bijna vier op de tien ondernemers (39%) beoordeelt de inspanningen met een onvoldoende. Ongeveer de helft van de ondernemers (54%) geeft een 6 tot 7.

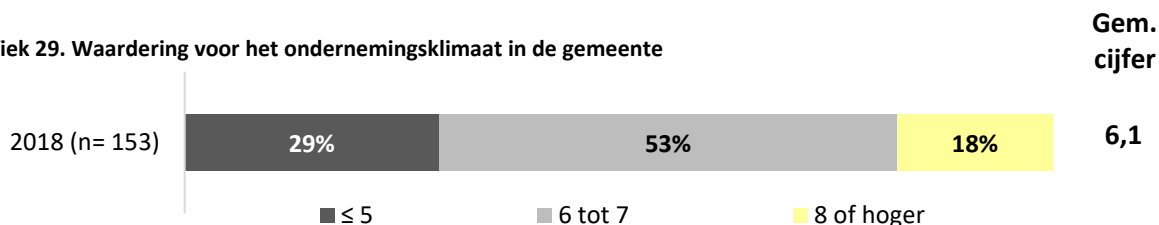


10 Ondernemingsklimaat

Dit hoofdstuk gaat over de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats.

10.1 Het ondernemingsklimaat

Grafiek 29. Waardering voor het ondernemingsklimaat in de gemeente



Aan de ondernemers is gevraagd hoe zij het ondernemersklimaat in de gemeente waarden. Ondernemers geven gemiddeld een 6,1 voor het ondernemersklimaat, dit is hoger dan in 2014 (5,9). Bijna drie op de tien ondernemers (29%) beoordeelt het ondernemersklimaat met een onvoldoende en 18% van de ondernemers geeft hiervoor een 8 of hoger.

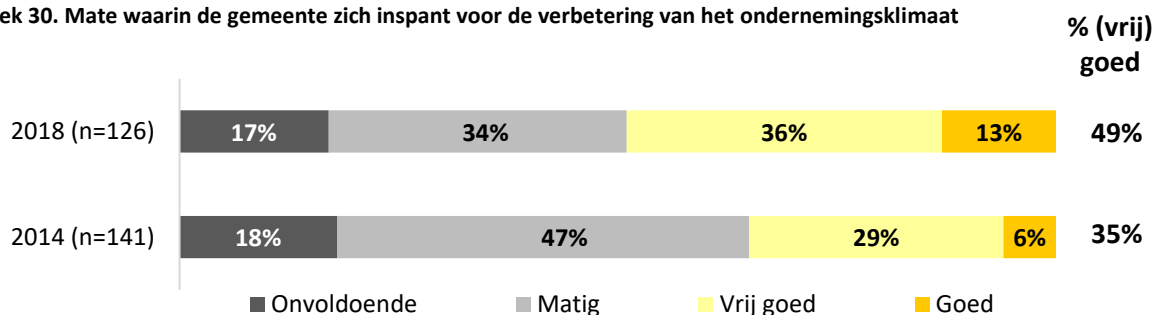
Tabel 13. Aspecten die zwaar wegen bij waardering van het ondernemingsklimaat (n=230, max. drie antwoorden mogelijk)

Belangrijke aspecten ondernemingsklimaat	2018	2014
Leefbaarheid en veiligheid	40%	36%
Samenwerking/ inzet voor ondernemers	32%	38%
Dienstverlening	32%	20%
Bereikbaarheid (incl. parkeren)	29%	32%
Vergunningverlening	24%	24%
Communicatie en voorlichting	20%	20%
Duurzaam ondernemen	20%	-
Economisch beleid	15%	20%
Handhaving	15%	9%
Regeldruk	13%	15%
Lokale financiële heffingen	10%	14%

De ondernemers waarden de aspecten leefbaarheid en veiligheid (40%), dienstverlening (32%) en samenwerking/inzet voor ondernemers (32%) als aspecten die het zwaarst wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat. In 2014 waren dit leefbaarheid en veiligheid, samenwerking/inzet voor ondernemers en bereikbaarheid. Er bestaat een significant verschil tussen zzp'ers en grotere bedrijven, als het gaat om bereikbaarheid (inclusief parkeren). Grotere bedrijven (41%) vinden dit significant belangrijker dan zzp'ers (23%).



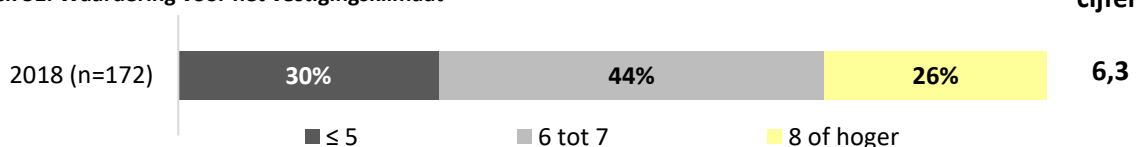
Grafiek 30. Mate waarin de gemeente zich inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat



Bijna de helft van de ondernemers (49%) waardeert de inspanningen van de gemeente voor verbetering van het ondernemersklimaat als (vrij) goed. Dit is een verbetering ten opzichte van 2014, de inspanningen werden toen door 35% van de ondernemers als (vrij) goed gewaardeerd.

10.2 Het vestigingsklimaat

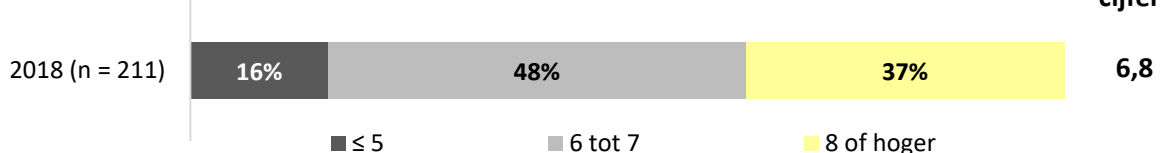
Grafiek 31. Waardering voor het vestigingsklimaat



Ondernemers waarderen de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat) gemiddeld met een 6,3. Drie op de tien ondernemers (30%) waarderen het vestigingsklimaat met een onvoldoende, een kwart (26%) met een 8 of hoger. In 2014 werd de aantrekkelijkheid van de gemeente (vestigingsklimaat) door de ondernemers gewaardeerd met een 5,7.

10.3 Het woon- en leefklimaat

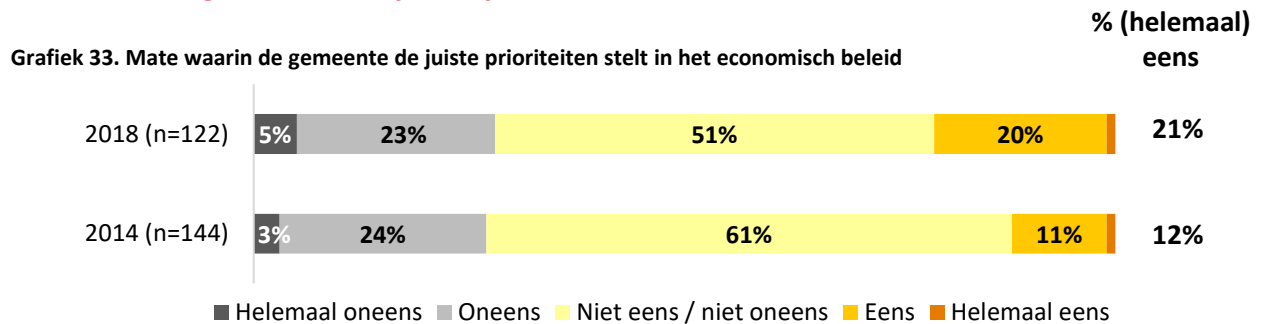
Grafiek 32. Waardering voor het woon- en leefklimaat



Ondernemers geven gemiddeld een 6,8 voor het woon- en leefklimaat in de gemeente, in 2014 was dit een 6,3. Ruim een derde van de ondernemers (37%) geeft een 8 of hoger en 16% van de ondernemers waardeert het woon- en leefklimaat met een onvoldoende.



10.4 Mate waarin gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid



De helft van de ondernemers (51%) kan niet beoordelen of de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economische beleid. Iets meer dan een kwart (28%) vindt dat de gemeente niet de juiste prioriteiten stelt in het economische beleid, 21% vindt dat de gemeente dit wel doet.

10.5 Verbeterpunten voor de gemeente

Aan de ondernemers is gevraagd waar de gemeente zich de aankomende periode met name op moet focussen. Een top drie van de toelichtingen die zijn gegeven door ondernemers van de gemeente Halderberge zijn:

- 1. Contact gemeente - ondernemers:** gebruik maken van ondernemers binnen de eigen gemeente, contact zoeken en persoonlijk in gesprek gaan met ondernemers.
- 2. Leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving:** leegstand tegengaan, veiligheid, onderhoud groen, wegen en openbare ruimten.
- 3. Flexibiliteit en verminderen regelgeving:** Minder strenge regels voor beginnende ondernemingen, versoepelen in vergunningverlening, verminderen regelgeving.

Alle antwoorden van de inwoners op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.



11 Economische visie Halderberge 2020

De gemeente werkt samen met tal van partners om de economie gezond en toekomstbestendig te houden.

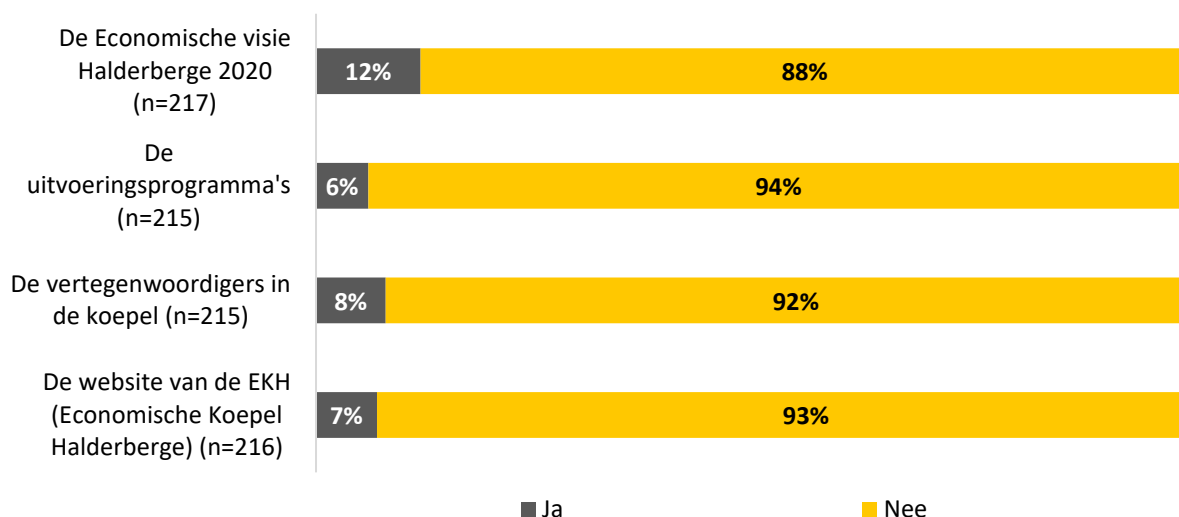
Tabel 14. Organisaties/ instanties die de ondernemer kent (n=247, meerdere antwoorden mogelijk)

	2018
Ondernemingskring Halderberge	42%
Lokale ondernemersvereniging(en)	30%
Regio West-Brabant	22%
Toeristische initiatiefgroep Halderberge	18%
Waterpoort	17%
Economische Koepel Halderberge	15%
Werkplein Hart van West-Brabant	11%
Ondernemers Klankbord Nederland	5%
Geen van deze	38%

Aan de ondernemers is gevraagd naar de bekendheid van deze organisaties/instanties. Ondernemerskring Halderberge (42%) en Lokale ondernemersvereniging(en) (30%) worden het vaakst genoemd. Meer dan een derde van de ondernemers (38%) kent geen van de voorgelegde organisaties/instanties.

De gemeenteraad heeft in 2016 een Economische visie Halderberge 2020 vastgesteld. Met de Stichting Economische Koepel, een vertegenwoordiging uit de lokale sectoren wordt gezamenlijk gewerkt aan de uitvoeringsprogramma's.

Grafiek 34. Bekendheid met Economische visie Halderberge 2020



Het grootste deel van de ondernemers geeft aan niet bekend te zijn met Economische visie Halderberge 2020 (88%). De meesten geven tevens aan niet bekend te zijn met de uitvoeringsprogramma's (94%), de vertegenwoordigers in de koepel (92%) en de website van de EKH (93%).



12 Prioriteitenmatrix gemeente Halderberge

Welke aspecten van dienstverlening worden gewaardeerd door ondernemers en welke juist niet? En hoe belangrijk vinden ondernemers elk aspect eigenlijk? In dit hoofdstuk beantwoorden we deze vragen met behulp van een prioriteitenmatrix. Een prioriteitenmatrix is een spreidingsdiagram waarin te zien is hoe goed elk aspect scoort op het gebied van tevredenheid (waardering) en de mate van belang.

Prioriteitenmatrix: aspecten van dienstverlening en contact met medewerkers

In de prioriteitenmatrix op de volgende pagina wordt de tevredenheid op diverse aspecten van gemeentelijke dienstverlening en aspecten van contact met medewerkers afgezet tegen de invloed dat ieder aspect heeft op het totaaloordeel (de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente). Voor Halderberge wordt de dienstverlening gemiddeld met een 6,6 gewaardeerd (zie ook paragraaf 4.1).

De horizontale as

De score op het gebied van tevredenheid is te vinden op de horizontale as. Dit is het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers gegeven hebben voor een bepaald aspect van de dienstverlening van de gemeente. Omdat het gemiddelde cijfer van alle aspecten bij elkaar (een 6,4) in het midden van de horizontale as staat, zijn aspecten die bovengemiddeld scoren aan de rechterkant van het diagram te vinden en aspecten die beneden gemiddeld scoren aan de linkerkant.

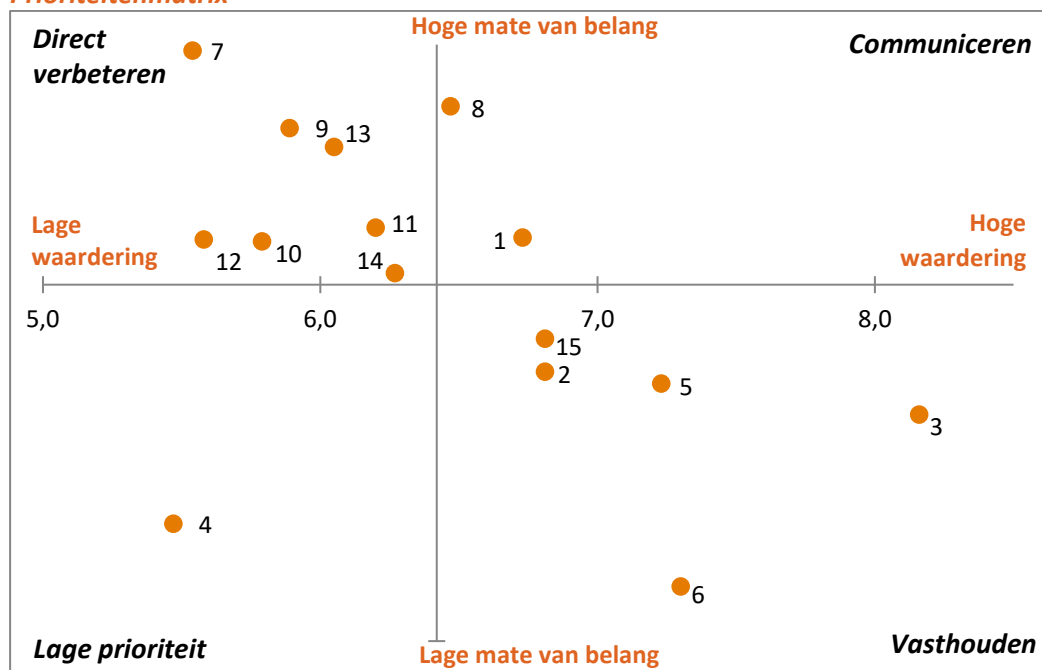
De verticale as

Op de verticale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. De invloed van een aspect op het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. De horizontale as snijdt de verticale as precies op het punt van de gemiddelde correlatiescore. Hierdoor zijn de aspecten die bovengemiddeld van belang zijn te vinden aan de bovenkant van het diagram, en aspecten die beneden gemiddeld van belang zijn aan de onderkant van het diagram.

Aspecten die in het kwadrant **direct verbeteren** (linksboven) staan zijn direct voor verbetering vatbaar: deze aspecten scoren onder het gemiddelde van alle aspecten samen, maar hebben een bovengemiddelde invloed op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente.



Prioriteitenmatrix



Aspecten van dienstverlening

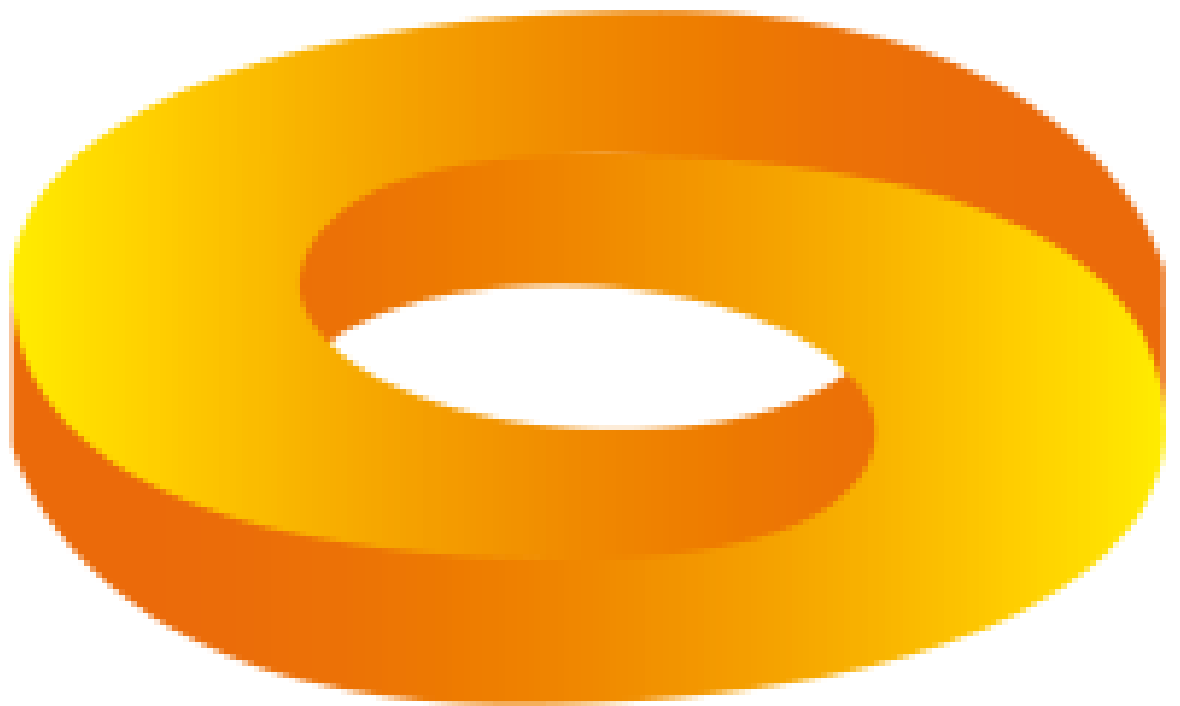
- | | |
|--|--|
| 1. Representativiteit van openbare ruimte | 9. Afhandeling van de vergunningsaanvraag* |
| 2. Veiligheid | 10. Samenwerking met ondernemers |
| 3. Bereikbaarheid van bedrijfslocatie per auto | 11. Communicatie en voorlichting |
| 4. Bereikbaarheid van bedrijfslocatie per o.v. | 12. Vereenvoudiging van regels |
| 5. Bereikbaarheid voor bevoorrading | 13. Ondernemingsklimaat |
| 6. Parkeermogelijkheden bij bedrijfslocatie | 14. Vestigingsklimaat |
| 7. Dienstverlening via digitale faciliteiten | 15. Woon- en leefklimaat |
| 8. Professionaliteit gemeentelijke organisatie | |

* indicatief

Conclusies

- Er vallen 7 aspecten in het kwadrant **Direct verbeteren**. Het gaat om de dienstverlening via digitale faciliteiten, de afhandeling van de vergunningsaanvraag, de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt, de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente, de vereenvoudiging en versoepeling van de regelgeving, het ondernemersklimaat en het vestigingsklimaat van de gemeente. Deze aspecten vallen op of onder het gemiddelde van alle aspecten (6,4), maar hebben een bovengemiddelde invloed op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente (totaaloordeel). Een verbetering van deze aspecten leidt tot een hogere waardering voor de dienstverlening.
- Het kwadrant **Communiceren** bevat twee aspecten. Het gaat om de staat van de openbare ruimte en de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie. Op deze aspecten wordt bovengemiddeld gescoord en deze aspecten hebben bovendien een bovengemiddelde invloed op het totaaloordeel. Het is daarom van belang om deze aspecten op dit niveau te houden. Maak ondernemers bewust van de staat van openbare ruimten en de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie.
- Het kwadrant **Vasthouden** bevat vijf aspecten. Het gaat om veiligheid, bereikbaarheid van bedrijfslocatie per auto, bereikbaarheid voor bevoorrading, parkeermogelijkheden bij bedrijfslocatie en woon- en leefklimaat. Op al deze aspecten wordt bovengemiddeld gescoord, maar ze hebben ieder een beneden gemiddelde invloed op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente.





LEXNOVA BV
Ossenmarkt 5
9712 NZ Groningen
www.lexnova.nl
050 313 11 33

lexnova 
advies en onderzoek