

**Definitieve rapportage
Ondernemerspeiling VNG
Realisatie**

Gemeente Hollands Kroon





Groningen, 10-3-2020

Gemeente Hollands Kroon
Postbus 8
1760 AA Anna Paulowna

Lexnova Marktonderzoek

Ossenmarkt 5
9712 NZ Groningen
www.lexnova.nl

Managementsamenvatting

Voor u liggen de resultaten van het onderzoek dat de gemeente Hollands Kroon heeft laten uitvoeren naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. De gemeente heeft hiervoor gebruik gemaakt van de Ondernemerspeiling van VNG Realisatie. De resultaten worden ook op waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd, zodat de gemeente haar 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 Hollands Kroon aan haar ondernemers en het verkrijgen van inzicht in de tevredenheid van de ondernemers over het lokale ondernemersklimaat. In totaal hebben 370 ondernemers aan het onderzoek deelgenomen.

Belangrijkste resultaten

In de tabel op de volgende pagina staan de waarderingen die ondernemers geven op de diverse gemeten aspecten van gemeentelijke dienstverlening. **Rood** betekent dat er minder is gepresteerd t.o.v. de vorige meting (van 2018), bij **groen** is er beter gescoord en bij **oranje** is de waardering gelijk gebleven. Een verdieping van de resultaten is per hoofdstuk te vinden.

De gemeente Hollands Kroon scoort over het algemeen iets minder goed dan twee jaar geleden:

- Op 5 van de 15 onderdelen presteert de gemeente beter.
- Op 3 onderdelen is de score gelijk gebleven.
- Op 7 onderdelen is de waardering nu lager.

Onderdeel	Hollands Kroon 2020	Hollands Kroon 2018 ¹	Landelijk 2020 ²
H3: Bedrijfsomgeving			
- Kwaliteit openbare ruimte	6,6	6,7	7,1
- Veiligheid	6,9	6,7	7,1
- Bereikbaarheid per ov	4,8	4,6	-
- Bereikbaarheid voor bevoorrading	7,3	7,8	7,2
- Parkeermogelijkheden	7,4	7,6	6,8
H4: Gemeentelijke dienstverlening	2020	2018	L2020
- Algemene waardering dienstverlening	6,1	5,7	6,5
H5: Contact met de gemeente	2020	2018	L2020
- Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,1	6,2	6,2
- Professionaliteit gemeentelijke organisatie en medewerkers	5,7	5,7	6,3
H7: Afhandeling vergunningaanvraag	2020	2018	L2020
- Afhandeling vergunning	5,4	4,3	6,2
H8: Relatie ondernemer – gemeente	2020	2018	L2020
- Samenwerking gemeente - ondernemer	5,2	4,9	5,7
- Communicatie en voorlichting vanuit gemeente	5,4	5,4	6,0
H9: Gemeentelijke heffingen en regeldruk	2020	2018	L2020
- Inspanningen om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,3	5,5	5,5
H10: Ondernemingsklimaat	2020	2018	L2020
- Ondernemingsklimaat	6,0	6,0	6,4
- Vestigingsklimaat	6,0	6,1	6,3
- Woon- en leefklimaat	6,2	6,8	7,2

¹ In de bijlage (hoofdstuk 13) wordt per gemiddeld rapportcijfer van 2018 ook de standaarddeviatie getoond.

² Dashboard Ondernemerspeiling, meest recente cijfers, gebaseerd op 12 gemeenten. Via: https://www.waarstaatje-gemeente.nl/Jive?sel_guid=21a51450-dd53-4270-b503-c1bd5e09f4b6 Geraadpleegd op 14-02-2020.

Aanbevelingen

Ondernemers in de gemeente Hollands Kroon zijn vooral positief over parkeermogelijkheden, bereikbaarheid voor bevoorrading en de veiligheid in de bedrijfsomgeving. Ze zijn minder positief over de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer, de samenwerkingsrelatie tussen gemeente en de ondernemer, de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen, de afhandeling van de vergunningaanvraag en de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente. We hebben op basis van de uitkomsten van de Ondernemerspeiling een aantal aanbevelingen geformuleerd.

Verbeter de samenwerking en de relatie met de ondernemer

Uit het onderzoek komt naar voren dat, net als in 2018, meer dan de helft van de ondernemers ontevreden is over de samenwerking met hun gemeente en de wijze waarop de gemeente haar ondernemers betreft en de gemeente zelf betrokken is bij de ondernemers. In de prioriteitenmatrix is te zien dat de samenwerking tussen ondernemers en gemeente een grote invloed heeft op de algehele tevredenheid. Vooral in gebied oost van de gemeente is men ontevreden over de samenwerking met de gemeente. De volgende acties zouden een goede bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de samenwerking:

- **Blijf (nog meer) investeren in de relatie tussen ondernemers en de gemeente.**
Ondernemers in de gemeente Hollands Kroon geven aan dat ze vinden dat de gemeente onzichtbaar is en dat ze weinig meekrijgen van wat er precies speelt. Probeer daarom ondernemers proactief te betrekken bij het bepalen van het beleid en geef ze inspraak. Maak inzichtelijk waar de gemeente mee bezig is en geef ondernemers het gevoel dat ze mee mogen denken. Dit kan door bijvoorbeeld beleid, missie en visie openbaar te maken en ernaar te handelen. Dit zorgt ervoor dat ondernemers de gemeente als een betrouwbare samenwerkingspartner gaan zien en creëert binding.
- **Kom op basis van de uitkomsten van dit onderzoek (nog) meer in contact met de ondernemers om te spreken over hun wensen en behoeften.**
Geef ondernemers het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd, dat ze inspraak hebben binnen de gemeente en dat de gemeente zich inspant om het ondernemersklimaat te verbeteren. Meerdere ondernemers missen de persoonlijke betrokkenheid en ondersteuning van de gemeente, en spreken bovendien negatief over de houding van de gemeente tegenover de ondernemers. De gemeente doet er dan ook goed aan nog actiever mee te denken, actiever te luisteren en zich in te leven in de specifieke situatie van de ondernemer. Het regelmatig bezoeken van lokale ondernemers kan hieraan bijdragen. De gemeente zou zich in het bijzonder kunnen richten op ondernemers in het buitengebied die vaker een onvoldoende geven aan de algehele dienstverlening en de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente. Enkele ondernemers geven bovendien aan dat ze het lastig vinden contact te krijgen met de gemeente en dat zij geen reactie krijgen op hun vragen. Houd ondernemers zoveel mogelijk op de hoogte van de stand van zaken, zorg ervoor dat zij altijd een terugkoppeling krijgen en kom gemaakte afspraken na. Maak het de ondernemers gemakkelijker om contact te krijgen met (de juiste persoon binnen) de gemeente.

- **Blijf aandacht houden voor de communicatie richting de ondernemer.**
De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt door de ondernemers beoordeeld met een onvoldoende, net als in de peiling van 2018, terwijl het een groot effect heeft op de algehele tevredenheid van de ondernemer. Onderhoud daarom het (persoonlijke) contact met alle lokale ondernemers en versnel het communicatieproces. De medewerkers met wie de ondernemers in contact komen kunnen een positief effect hebben op de mening van de ondernemers op de algehele communicatie vanuit de gemeente. Het meeste contact tussen de ondernemers en de gemeente Hollands Kroon vindt plaats per telefoon en per e-mail en voor het voorleggen van een vraag of probleem. Laat daarom de medewerkers van de gemeente verantwoordelijkheid tonen om de ondernemer van dienst te zijn ze te verrassen met de service, deskundigheid en professionaliteit die ze leveren. Maak deze 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 en net dat stapje extra zetten.

Vereenvoudig de regelgeving en vergunningaanvraagprocedure

- **Houd de bestaande gang van zaken omtrent (flexibilisering van) regelgeving tegen het licht om knelpunten in kaart te brengen en verbeterpunten te formuleren.**
Ondernemers geven aan dat ze vinden dat de gemeente Hollands Kroon zich teveel aan de regels vasthoudt en te weinig meedenkt met de ondernemers. Bijna de helft van de ondernemers waardeert de inspanningen van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een onvoldoende, en vereenvoudiging van regels is één van de punten in de prioriteitenmatrix die veel invloed heeft op de algehele tevredenheid. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan flexibeler en globaler bestemmen. Voer daarnaast een digitaal meldingsformulier in voor het melden van onduidelijke of overbodige gemeentelijke regelgeving. Ook kunnen regelmatige updates richting de ondernemers over de stand van zaken de onderlinge verwachtingen ten goede komen.
- **Onderzoek of de vergunningaanvraagprocedure (nog meer) vereenvoudigd kan worden en of vergunningen (nog) sneller kunnen worden afgehandeld.**
Het gemiddelde rapportcijfer voor de afhandeling van een vergunningaanvraag is weliswaar gestegen sinds 2018 (van een 4,3 naar een 5,4), maar de afhandeling van de vergunningaanvraag wordt nog steeds het merendeel van de ondernemers gewaardeerd met een onvoldoende en heeft een groot effect op de algehele tevredenheid (zie prioriteitenmatrix). Maak daarnaast optimaal gebruik van vooroverleg bij een vergunningaanvraag. Dit is een goed middel om duidelijk te maken wat een ondernemer moet indienen voor een volledige aanvraag.

Inhoud

Managementsamenvatting	2
Belangrijkste resultaten	2
Aanbevelingen	4
1. Inleiding	7
1.1. Achtergrond	7
1.2. Doel en methode van onderzoek	7
1.3. Onderzoekspopulatie en responsgroep	7
1.4. Leeswijzer	8
2. Achtergrondkenmerken responsgroep	9
3. Bedrijfsomgeving	14
4. Gemeentelijke dienstverlening	17
5. Contact met de gemeente	19
6. Dienstverlening met de menselijke maat	27
7. Vergunningverlening	29
8. Relatie ondernemer - gemeente	32
9. Gemeentelijke heffingen en regeldruk	37
10. Ondernemingsklimaat	40
11. Extra vragen gemeente Hollands Kroon	45
12. Prioriteitenmatrix gemeente Hollands Kroon	49
13. Bijlage: rapportcijfers Hollands Kroon 2018	51

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

De gemeente Hollands Kroon 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. De gemeente heeft daarbij gebruik gemaakt van de Ondernemerspeiling van VNG. In 2018 heeft de gemeente dit onderzoek voor het eerst uitgevoerd.

1.2. Doel en methode van onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon aan haar ondernemers.

De Ondernemerspeiling is uitgevoerd door middel van een online enquête onder alle 3.875 ondernemers in de gemeente Hollands Kroon. Alle ondernemers met de status 'economisch actief' hebben een persoonlijke uitnodigingsbrief en reminder ontvangen met het verzoek om een online enquête in te vullen. In deze brief was de locatie van de enquête (webadres) opgenomen. Daarnaast is het onderzoek onder de aandacht gebracht via ondernemersverenigingen en op social media (Twitter en LinkedIn). Het veldwerk (het binnenhalen van de respons) heeft plaatsgevonden in januari en begin februari 2020.

1.3. Onderzoekspopulatie en responsgroep

De onderzoekspopulatie bestond uit alle 4.589 ondernemers in de gemeente Hollands Kroon.³ Na ontdebellen op vestigingsadres zijn 3.875 ondernemers aangeschreven. In totaal hebben 370 ondernemers aan het onderzoek deelgenomen (responsgroep). Dit is een respons van 9,5%.

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 en een toelichting op de herweging.

De weergegeven percentages in de hoofdstukken hebben telkens betrekking op n , het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. In totaal hebben 370 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. De steekproefomvang valt in de rapportage op een groot aantal onderdelen lager uit dan het totaal van 370 respondenten. Hieraan liggen twee redenen ten grondslag:

³ Bron: adressenbestand Kamer van Koophandel, opgevraagd december 2019

-
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, maar hebben de vraag overgeslagen of beantwoord met 'weet ik niet / niet van toepassing'. Deze antwoorden zijn derhalve niet opgenomen in de resultaten.

Zie hoofdstuk 2 voor de technische verantwoording van dit onderzoek.

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

Voor alle resultaten van de gemiddelde rapportcijfers wordt telkens de standaarddeviatie (SD) weergegeven in een voetnoot. Deze standaarddeviatie, ook wel standaardafwijking genoemd, is een rekenkundige maat voor de spreiding van de getallen rondom het gemiddelde. Een kleine standaarddeviatie geeft aan dat de gegeven rapportcijfers weinig van elkaar verschillen. Een grote standaarddeviatie geeft aan dat de verschillen tussen de gegeven rapportcijfers groot zijn.

1.4. Leeswijzer

Deze rapportage bestaat uit 12 hoofdstukken. In hoofdstuk 2 worden allereerst de achtergrondkenmerken van de responsgroep vermeld, hoofdstuk 3 gaat daarna over de bedrijfsomgeving. In hoofdstuk 4 komt vervolgens de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening aan bod. Daarna gaat hoofdstuk 5 over het contact met de gemeente. In hoofdstuk 6 wordt de module dienstverlening met de menselijke maat behandeld en in hoofdstuk 7 wordt de waardering voor de vergunningaanvraag besproken. Vervolgens gaat hoofdstuk 8 over de relatie tussen ondernemer en de gemeente. In hoofdstuk 9 komen daarna de gemeentelijke heffingen en regeldruk aan bod, gevolgd door hoofdstuk 10 waarin de resultaten met betrekking tot het ondernemingsklimaat worden weergegeven. Hoofdstuk 11 gaat vervolgens in op de extra vragen van de gemeente. Afsluitend wordt in hoofdstuk 12 de prioriteitenmatrix weergegeven.

In het bijlagenrapport zijn alle opmerkingen en toelichtingen van de respondenten op de open vragen 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 en typering bedrijfspand.

Verdeling naar bedrijfsgrootte

Tabel 1. Verdeling naar bedrijfsgrootte, ongewogen steekproef, populatie en gewogen steekproef

Bedrijfsgrootte	Ongewogen netto steekproef (n=370)	Populatie (N=4.589)	Gewogen netto steekproef
1, of minder	42,7%	67,3%	67,3%
2-9	46,5%	29,6%	29,6%
10-49	9,4%	2,9%	2,9%
50-99	0,8%	0,2%	0,2%
100-199	0%	0%	0%
200 of meer	0,5%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%

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) netto steekproef (n=370) op basis van bedrijfsgrootte niet volledig representatief is voor de totale populatie (alle 4.589 ondernemers in de gemeente Hollands Kroon). De bedrijven met 1 of minder arbeidsplaatsen zijn ondervertegenwoordigd en de bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen of meer zijn oververtegenwoordigd.

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. In tabel 1 wordt de gewogen, dus representatieve, verdeling weergegeven.

Verdeling naar sector

Tabel 2. Verdeling naar sector, gewogen naar bedrijfsgrootte

Sector	2020 (n=370)	2018 (n=263)
Landbouw	19%	11%
Zakelijke dienstverlening (business-to-business)	12%	11%
Bouw(nijverheid) (incl. installatie)	11%	15%
Detailhandel	9%	10%
Vervoer en opslag	4%	2%
Welzijnszorg en educatie	4%	4%
Tuinbouw	3%	5%
Financiële dienstverlening	3%	6%
Horeca	3%	4%
Toerisme	3%	3%
Groothandel	3%	3%
(Tele)communicatie en ict	2%	3%
Industrie	2%	4%
(Beheer/bemiddeling van) onroerend goed	1%	1%
Visserij	1%	2%
Nutsvoorziening	0%	<1%
Overig	21%	16%
Totaal	100%	100%

Bijna een vijfde van de ondernemers werkt in de landbouw (19%), 12% werkt in de zakelijke dienstverlening en 11% in de bouw(nijverheid).

Verdeling naar locatie bedrijfsactiviteiten

Tabel 3. Verdeling naar bedrijfspand, gewogen naar bedrijfsgrootte

Bedrijfslocatie	2020 (n=370)	2018 (n=263)
Buitengebied (buiten bebouwde kom)	34%	28%
Aan huis (in een woonwijk)	20%	23%
Activiteiten zijn niet -locatiegebonden (b.v. ambulante)	14%	12%
Bedrijventerrein	9%	13%
Binnenstad-/ centrumlocatie	7%	11%
Aan rand van het centrum	4%	3%
B-locatie	2%	2%
Anders, namelijk	11%	9%
Totaal	100%	100%

Een derde van de ondernemers (34%) geeft aan dat de activiteiten in het buitengebied (buiten de bebouwde kom) plaatsvinden. Daarnaast geeft 20% aan dat de activiteiten aan huis plaatsvinden.

Typering bedrijfspand

Tabel 4. Verdeling naar typering bedrijfspand, gewogen naar bedrijfsgrootte

Bedrijfslocatie	2020 (n=370)	2018 (n=263)
Woonlocatie gebonden (aan huis)	36%	26%
Bedrijfsruimte (evt i.c.m. kantoor)	24%	29%
Kantoorruimte	5%	9%
Winkelruimte	5%	9%
Bedrijfsverzamelgebouw	5%	4%
Praktijkruimte	4%	6%
Horecapand	2%	2%
N.v.t.	8%	7%
Overig	11%	9%
Totaal	100%	100%

De meeste ondernemers typeren hun bedrijfspand als gebonden aan de woonlocatie (36%) of als bedrijfsruimte (24%). Ook een relatief groot gedeelte van de ondernemers

(11%) geeft aan tot de overige groep te behoren. Ondernemers geven hier als antwoord: autobedrijven, huur loods-woonadres, kantoor aan huis rest gebeurt bij mensen thuis, kinderopvang, loods parkeerterrein, Sociaal Cultureel Centrum, werkplaats/ opslag en zorglocatie.

Verdeling naar gebied

Alle ondernemers zijn uitgevraagd en deze konden aangeven waar hun bedrijfslocatie gevestigd is, zie figuur 1. Van de ondernemers komt 29% uit gebied oost, 27% uit gebied noord, 24% uit gebied west en 21% komt uit gebied zuid. Van de ondernemers die gevestigd zijn in gebied oost (n=108) is 9% gevestigd bij de haven (n=10). Een aantal van de resultaten zijn uitgesplitst naar gebied en/of vestiging bij de haven.

Figuur 1: Indeling gebieden gemeente Hollands Kroon



Technische verantwoording

In de gemeente Hollands Kroon zijn 4.589 ondernemers gevestigd. Dit is de onderzoekspopulatie. Om tot generaliseerbare onderzoeksresultaten te komen met een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een foutmarge van 5% is met deze populatie een minimale benodigde respons benodigd van 256.

De netto steekproefomvang bedraagt 370 ondernemers. Bij dit aantal is het betrouwbaarheidsniveau 90% en de maximale foutenmarge op totaalniveau 4,1%. 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 Hollands Kroon, dan ligt dit percentage in werkelijkheid tussen de 45,9% en 54,1%.

Zoals aangegeven 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 370 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 tabel 5 wordt de foutenmarge per steekproefomvang weergegeven.

Tabel 5. Foutenmarge per steekproefomvang, bij een betrouwbaarheidsniveau van 90%

n=steekproefomvang	Foutenmarge
50 ondernemers	11,6%
100 ondernemers	8,1%
200 ondernemers	5,7%
256 ondernemers	5,0%
300 ondernemers	4,6%
370 ondernemers	4,1%

Kruisverbanden

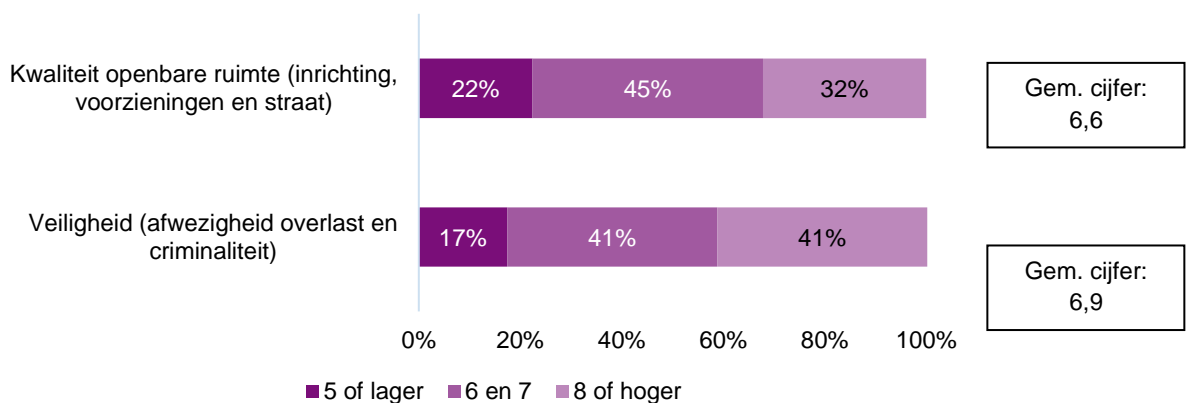
In de resultaten zijn waar zinvol en mogelijk kruisverbanden gelegd. We toetsen in dit onderzoek op verschillen tussen groepen op basis van diverse achtergrondkenmerken zoals besproken in dit hoofdstuk, namelijk 1) bedrijfsgrootte, 2) locatie bedrijfsactiviteiten, en 3) typering bedrijfspand. Om verschillen tussen groepen te kunnen onderzoeken is gebruik gemaakt van een aantal statistische toetsen. In het geval van nominale variabelen is de Chi-kwadraat toets gebruikt. Voor ordinale variabelen (vragen op schaalniveau) is de Mann-Whitney toets of de Kruskal-Wallis toets gebruikt. Als er is aangegeven dat een resultaat significant is, betekent dit dat het resultaat statistisch significant is op het 95% betrouwbaarheidsniveau. Wanneer de resultaten statistisch significant zijn ($p < 0,05$), dan heeft het gevonden verschil betekenis. De uitkomsten van de analyses zijn in beknopte weergave in de resultaten opgenomen. Er wordt per significante statistische toets weergegeven wat het significantieniveau (p) is. Deze uitkomsten zijn ter controle van de toets, maar hoeven niet gelezen te worden om de tekst te begrijpen.

3. Bedrijfsomgeving

In dit hoofdstuk komen onderwerpen aan bod met betrekking tot de bedrijfslocatie en de gemeenteschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van de bedrijfsvestiging. Deze vragen zijn alleen beantwoord door ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten niet aan huis plaatsvinden.

De kwaliteit van de openbare ruimte en de veiligheid in de bedrijfsomgeving

Figuur 2. Waardering voor de kwaliteit openbare ruimte (n=267) en de veiligheid in de bedrijfsomgeving (n=269)



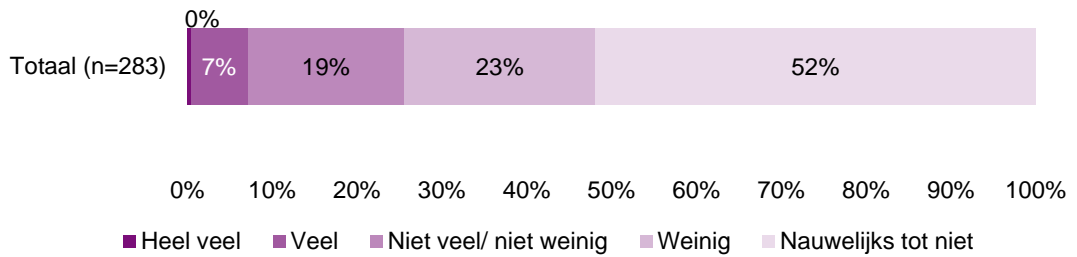
Ondernemers waarderen de kwaliteit van de openbare ruimte in hun bedrijfsomgeving gemiddeld met een 6,6⁴. Eén op de vijf ondernemers (22%) geeft een onvoldoende, maar bijna een derde van de ondernemers (32%) waardeert de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving met een 8 of hoger. Ondernemers waardeerden de representativiteit van de openbare ruimte in hun bedrijfsomgeving in 2018 gemiddeld met een 6,7. Van de ondernemers in de binnenstad/ op centrumlocatie geeft 28% een onvoldoende, in het buitengebied is dat 25% en op bedrijventerreinen 24%. Uit gebied noord geeft 23% een onvoldoende, uit gebied oost 29%, uit gebied west 19% en gebied zuid 11%.

De veiligheid in de bedrijfsomgeving wordt gemiddeld met een 6,9⁵ gewaardeerd. Minder dan een vijfde (17%) waardeert de veiligheid met een onvoldoende. Vier op de tien ondernemers (41%) waarderen de veiligheid van de bedrijfsomgeving echter met een 8 of hoger. De veiligheid in de bedrijfsomgeving werd in 2018 gemiddeld met een 6,7 gewaardeerd.

⁴ SD=1,9

⁵ SD=1,7

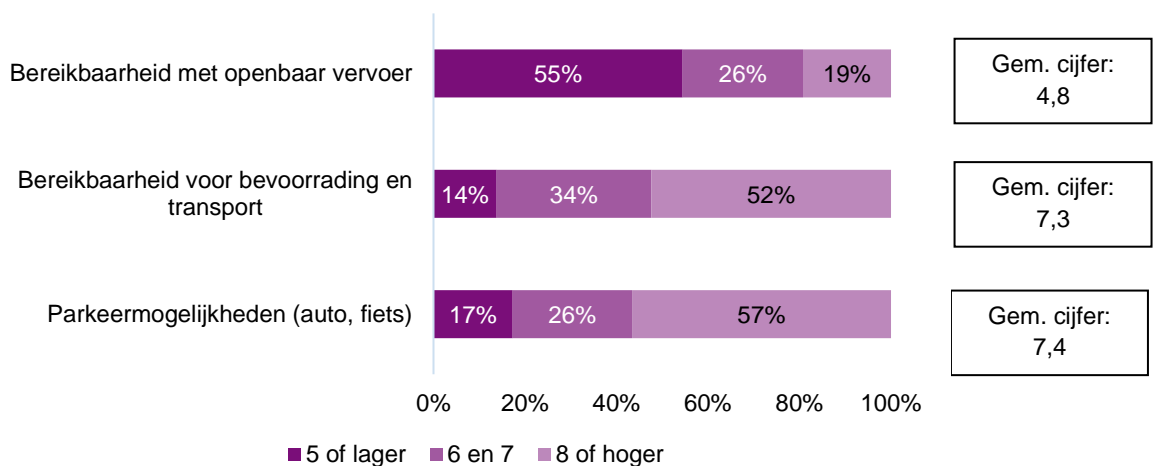
Figuur 3. Mate waarin de bedrijfslocatie te maken heeft met overlast en criminaliteit



Driekwart van de ondernemers (75%) geeft aan weinig of nauwelijks tot geen last te hebben van overlast of criminaliteit bij de bedrijfslocatie. Minder dan één op de tien (7%) geeft aan hier (heel) veel last van te hebben. In de Ondernemerspeiling van 2018 gaf 6% aan hier (heel) veel last van te hebben. Ondernemers met een bedrijfspand die hoofdzakelijk valt te typeren als woonruimte⁶ en ondernemers met niet-locatiegebonden bedrijfsactiviteiten⁷ geven significant vaker aan geen last te hebben van overlast of criminaliteit. Ondernemers met een bedrijfslocatie getypeerd als gebonden aan huis die in het buitengebied wonen geven significant vaker aan last te hebben van overlast en criminaliteit⁸.

De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie

Figuur 4. Waardering voor de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie (n=259-265)



Ondernemers waarden de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie met het openbaar vervoer gemiddeld met een 4,8⁹. Meer dan de helft van de ondernemers (55%) geeft een 5 of lager en een vijfde (19%) van de ondernemers geeft een 8 of hoger. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer werd in 2018 gemiddeld met een 4,6 gewaardeerd.

⁶ p=0.010

⁷ p=0.006

⁸ p=0.000

⁹ SD=2,9

De bereikbaarheid voor bevoorrading en transport wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7,3¹⁰. Van de ondernemers geeft 14% een 5 of lager. De bereikbaarheid voor bevoorrading en transport werd in 2018 gemiddeld gewaardeerd met een 7,8. Ondernemers in de binnenstad of op een centrumlocatie geven significant vaker een voldoende, ondernemers in het buitengebied vaker een onvoldoende¹¹.

De parkeermogelijkheid in de directe omgeving van de bedrijfslocatie wordt door de ondernemers gemiddeld gewaardeerd met een 7,4¹². Bijna drie op de vijf ondernemers (57%) waardeert de parkeermogelijkheden met een 8 of hoger. De parkeermogelijkheid in de directe omgeving van de bedrijfslocatie werd in 2018 door de ondernemers gemiddeld gewaardeerd met een 7,6.

Tabel 6. Waardering bereikbaarheid bedrijfslocatie voor ondernemers op het bedrijventerrein en in de agrarische sector

Onderdeel	Gem. cijfer van ondernemers op het bedrijventerrein	Gem. cijfer van ondernemers agrarische sector
Bereikbaarheid met o.v.	5,8	3,9
Bereikbaarheid bevoorrading en transport	7,0	6,8
Parkeermogelijkheden	6,5	6,9

De gemeente Hollands Kroon heeft verschillende kpi's geformuleerd. Hier valt onder andere een goede fysieke bereikbaarheid van de bedrijventerreinen en het agrarisch buitengebied onder. Bovenstaande variabelen zijn daarom uitgesplitst voor ondernemers die gevestigd zijn op bedrijventerreinen en bedrijven die werkzaam zijn binnen de agrarische sector (landbouw, tuinbouw en/of visserij). Ondernemers die gevestigd zijn op een bedrijventerrein waarderen de bereikbaarheid per openbaar vervoer gemiddeld met een 5,8¹³ (n=32), de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport met een 7,0¹⁴ (n=35) en de parkeermogelijkheden gemiddeld met een 6,5¹⁵ (n=35). In 2018 werd de bereikbaarheid per openbaar vervoer door deze ondernemers gemiddeld gewaardeerd met een 5,6 en de bereikbaarheid voor bevoorrading met een 7,6.

Ondernemers die werkzaam zijn binnen de agrarische sector waarderen de bereikbaarheid per openbaar vervoer gemiddeld met een 3,9¹⁶ (n=81) en de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport met een 6,8¹⁷ (n=84). De parkeermogelijkheden worden gemiddeld gewaardeerd met een 6,9¹⁸ (n=78). In 2018 werd de bereikbaarheid per openbaar vervoer door deze ondernemers met een 3,3 gewaardeerd en de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport met een 7,9.

¹⁰ SD=2,0

¹¹ p=0.000

¹² SD=2,3

¹³ SD=2,7

¹⁴ SD=2,4

¹⁵ SD=2,5

¹⁶ SD=2,9

¹⁷ SD=2,0

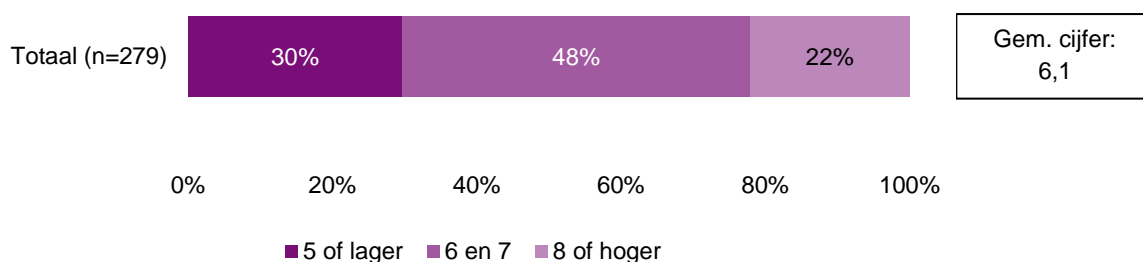
¹⁸ SD=2,8

4. Gemeentelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk komen onderwerpen aan bod met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers.

Algemene waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente

Figuur 5. Algemene waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente



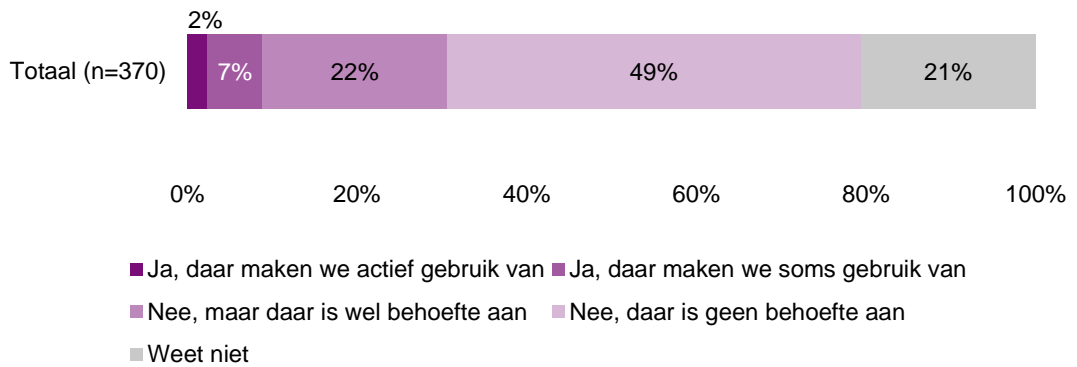
Ondernemers waarden de algehele dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon aan ondernemers gemiddeld met een 6,1¹⁹. Bijna een derde van de ondernemers (30%) waardeert de dienstverlening van de gemeente met een 5 of lager. Ongeveer een vijfde van de ondernemers (22%) waardeert de dienstverlening met een 8 of hoger. In 2018 waardeerden de ondernemers de algehele dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon gemiddeld nog met een 5,7. Ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk aan huis plaatsvinden geven vaker een voldoende en ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten in het buitengebied plaatsvinden vaker een onvoldoende.²⁰

¹⁹ SD=1,9

²⁰ p=0.001

Aanwezigheid van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente

Figuur 6. Aanwezigheid en gebruik van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente



Van de ondernemers heeft 9% een vast aanspreekpunt binnen de gemeente en maakt hier (soms) gebruik van. Ruim een vijfde deel van de ondernemers (22%) geeft aan geen vast aanspreekpunt te hebben binnen de gemeente, maar hier wel behoefte aan te hebben. Ongeveer de helft (49%) geeft aan geen vast aanspreekpunt te hebben en hier ook geen behoefte aan te hebben. In 2018 gaf 13% van de ondernemers aan een vast aanspreekpunt te hebben binnen de gemeente waarvan ze (soms) gebruik van maakten en 18% gaf aan geen vast aanspreekpunt te hebben, maar hier wel behoefte aan te hebben.

Ondernemers met een bedrijf met 1 of minder arbeidsplaatsen geven vaker aan geen vast aanspreekpunt te hebben en daar ook geen behoefte aan te hebben.²¹ Ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk in het buitengebied plaatsvinden geven vaker aan geen vast aanspreekpunt te hebben, maar daar wel behoefte aan te hebben.²²

²¹ p=0.000

²² p=0.004

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.

Contact met de gemeente

Tabel 7. Situaties van het contact dat heeft plaatsgevonden met de gemeente (n=370)

Soort contact	Ja, afgelopen 12 maanden	Ja, langer dan 12 maanden geleden	Nee	Weet niet
Voorleggen van een vraag of probleem	29%	9%	59%	3%
Aanvragen vergunning	17%	17%	62%	4%
Aanvragen van andere producten of diensten	14%	9%	72%	5%
Samenwerking (beleid en uitvoering)	14%	5%	75%	6%
Melding openbare ruimte	14%	6%	76%	4%
Indienen van een klacht	10%	5%	82%	4%
Handhaving of toezicht	9%	6%	81%	4%
Andere reden	5%	1%	83%	11%

Van de ondernemers heeft 44% (n=163) contact gehad met de gemeente in de afgelopen 12 maanden. De meeste ondernemers hebben de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente voor het voorleggen van een vraag of probleem (29%). Ook voor het aanvragen van een vergunning hebben relatief veel ondernemers (17%) het afgelopen jaar contact opgenomen met de gemeente Hollands Kroon.

In 2018 hadden ook de meeste ondernemers in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente om een vraag of probleem voor te leggen (26%), gevolgd door het aanvragen van andere producten of diensten (16%).

In tabel 8 wordt het gemiddelde algehele rapportcijfer voor de dienstverlening weergegeven, naar contactvorm²³. De groep die contact heeft gehad met de gemeente over het indienen van een klacht geeft gemiddeld de laagste cijfers (gemiddeld een cijfer lager dan 5).

Tabel 8. Gemiddeld cijfer van de waardering voor de algehele dienstverlening gekoppeld aan soort contact in het afgelopen jaar

Soort contact	Ja, afgelopen 12 maanden, n	Gem. rapportcijfer algehele dienstverlening	Standaarddeviatie
Voorleggen van een vraag of probleem	102	5,6	2,0
Aanvragen vergunning	61	5,6	2,2
Aanvragen van andere producten of diensten	50	5,4	2,1
Samenwerking (beleid en uitvoering)	51	5,9	2,1
Melding openbare ruimte	51	5,8	2,0
Indienen van een klacht	37	4,8	2,2
Handhaving of toezicht	32	5,1	2,3
Andere reden	19	5,2	2,7

De volgende resultaten hebben betrekking op de ondernemers die afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente Hollands Kroon (44%, n=163).

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

Aantal keer contact	2020 (n=163)	2018 (n=115)
1 keer	12%	12%
2 keer	23%	24%
3 keer	14%	16%
4 keer	9%	8%
5-10 keer	28%	20%
Meer dan 10 keer	8%	13%
Weet niet	6%	8%
Totaal	100%	100%

²³ De n valt in deze tabel per soort contact in enkele gevallen iets lager uit, omdat een aantal respondenten die wel aangeven in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad voor een bepaald soort contact de vraag over het rapportcijfer van de algehele dienstverlening hebben overgeslagen

Van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente, heeft 28% 5 tot 10 keer contact gehad met de gemeente. Meer dan een derde (36%) heeft 5 keer of vaker contact gehad met de gemeente.

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

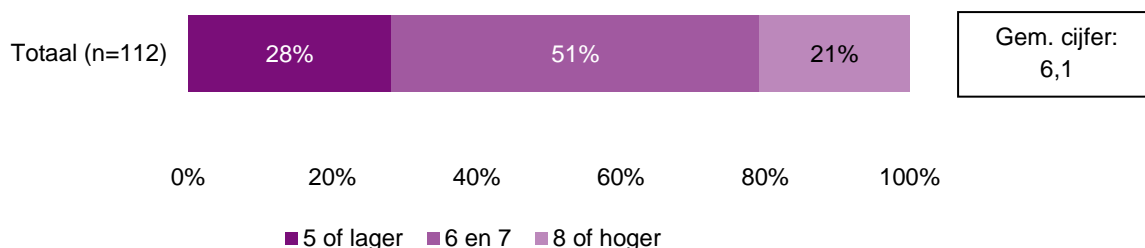
Wijze van contact	2020 (n=163)	2018 (n=115)
Telefoon	65%	62%
E-mail	60%	58%
Internet	36%	38%
Overig face-to-face contact (w.o. bezoek)	35%	30%
Post	16%	23%
Social media	8%	6%
Balie	4%	11%

Van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente heeft 65% contact opgenomen via de telefoon en 60% via de e-mail. Relatief weinig ondernemers (8%) hebben contact opgenomen via social media.

De digitale dienstverlening van de gemeente

Van alle ondervraagde ondernemers (n=370) heeft 44% het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente (n=163). Hiervan heeft 77% op digitale wijze (e-mail, internet of social media) contact gehad. De volgende resultaten hebben betrekking op de ondernemers die afgelopen twaalf maanden op digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente Hollands Kroon (n=125).

Figuur 7. Algemene waardering voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente



De ondernemers die op digitale wijze (e-mail, internet of social media) contact hebben gehad met de gemeente waarderen de dienstverlening via deze digitale faciliteiten

gemiddeld met een 6,1²⁴. Meer dan een kwart van de ondernemers (28%) waardeert de digitale dienstverlening met een onvoldoende. Een vijfde van de ondernemers (21%) die op digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente waardeert dit met een 8 of hoger. In 2018 werd de dienstverlening via de digitale faciliteiten gemiddeld gewaardeerd met een 6,2.

Er is geen toelichting gevraagd op de waardering voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten. Om een indicatie te krijgen van hoe dit cijfer tot stand is gekomen, kijken we naar de antwoorden die de ondernemers die op digitale wijze contact hebben gehad geven op de open vragen²⁵. Hierin geven deze ondernemers aan dat ze vaak geen reactie krijgen van de gemeente, dat ze veel worden doorgestuurd en dat zich niet gehoord voelen. Ook geeft één ondernemer aan dat de gemeente slecht bereikbaar is.

In tabel 11 worden de gemiddelde cijfers voor de waardering van de dienstverlening via digitale faciliteiten van de gemeente Hollands Kroon weergegeven per groep respondenten die aangeven de afgelopen 12 maanden contact te hebben gehad via e-mail, internet of social media²⁶. De groep die contact heeft gehad via de e-mail geeft gemiddeld de laagste cijfers.

Tabel 11. Gemiddeld cijfer van de waardering voor de dienstverlening via digitale faciliteiten gekoppeld aan wijze van contact in het afgelopen jaar

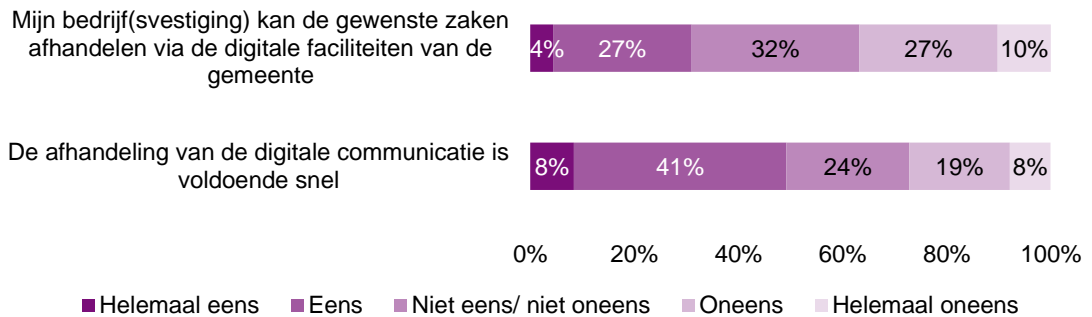
Wijze van contact	n	Gem. rapportcijfer digitale dienstverlening	Standaarddeviatie
E-mail	88	5,9	1,9
Internet	56	6,4	1,9
Social media	12	6,4	2,4

²⁴ SD=1,9

²⁵ Zowel de toelichtingsvraag naar de relatie ondernemer en gemeente en de vraag waar de gemeente zich de komende periode op moet focussen

²⁶ De n valt in deze tabel per soort contact in enkele gevallen iets lager uit, omdat een aantal respondenten die wel aangeven in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad via digitale faciliteiten de vraag over het rapportcijfer hebben overgeslagen

Figuur 8. Algemene waardering voor specifieke aspecten van de digitale faciliteiten van de gemeente (n=101-108)

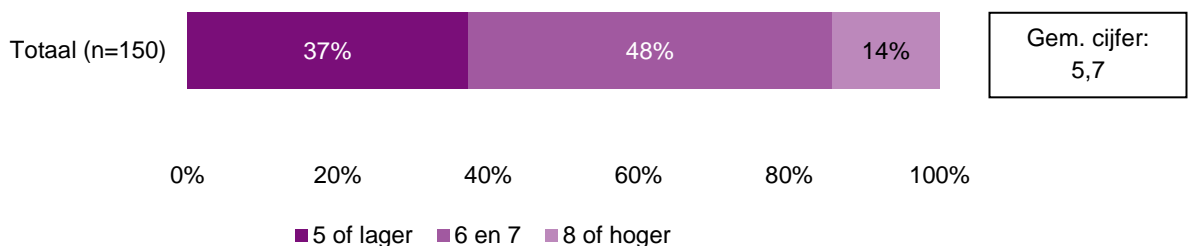


Bijna een derde van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden op digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente (31%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel is. Van de ondernemers is 37% het (helemaal) oneens met de stelling. In 2018 was 40% het (helemaal) eens met de stelling. Ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten aan huis plaatsvinden zijn het vaker eens met de stelling.²⁷

Bijna de helft van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente op digitale wijze (49%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de gewenste zaken afgehandeld kunnen worden via de digitale faciliteiten van de gemeente. Ongeveer een kwart van de ondernemers (27%) is het (helemaal) oneens met deze stelling. In 2018 was 34% het (helemaal) eens met de stelling.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en medewerkers

Figuur 9. Waardering voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers



Ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente waarderen de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers gemiddeld met een 5,7²⁸. Ruim een derde van de ondernemers (37%) waardeert de professionaliteit met een onvoldoende en 14% van de ondernemers waardeert de

²⁷ p=0.003

²⁸ SD=2,0

professionaliteit met een 8 of hoger. In 2018 werd de professionaliteit van de gemeente ook met een 5,7 gewaardeerd.

In tabel 12 worden de gemiddelde cijfers voor de waardering van de professionaliteit van de gemeente Hollands Kroon weergegeven per groep respondenten die aangeven voor een bepaald soort contact de afgelopen 12 maanden contact te hebben gehad met de gemeente²⁹. Zowel de groep die contact heeft gehad met de gemeente over het indienen van een klacht als de groep die contact heeft opgenomen voor handhaving of toezicht geven gemiddeld de laagste cijfers (gemiddeld een cijfer lager dan 5).

De groep ondernemers die contact heeft gehad voor het aanvragen van een vergunning geeft gemiddeld een 5,3. Er is niet gevraagd naar een toelichting op dit cijfer. Voor een indicatie is gekeken naar de antwoorden die deze groep heeft gegeven op de open vragen³⁰. Er komt naar voren dat de communicatie rondom vergunningverlening beter mag en de procedure sneller. Eén ondernemer geeft aan dat er meer begeleiding moet komen bij het gehele traject rondom de vergunningaanvraag.

Tabel 12. Gemiddeld cijfer van de waardering voor de professionaliteit gekoppeld aan soort contact in het afgelopen jaar

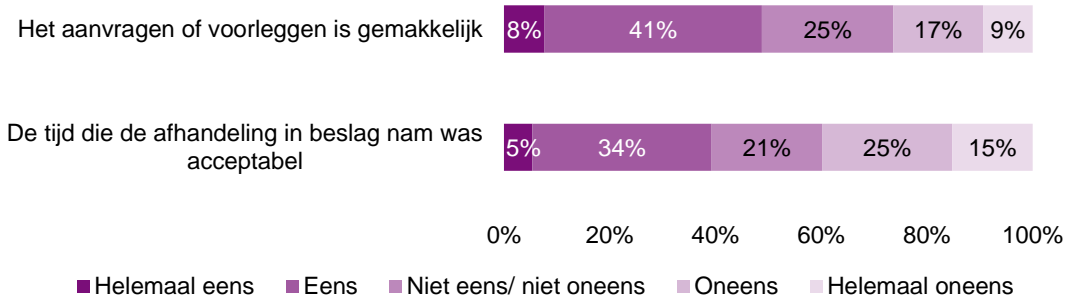
Soort contact	Ja, afgelopen 12 maanden, n	Gem. rapportcijfer professionaliteit	Standaard-deviatie
Voorleggen van een vraag of probleem	100	5,3	2,1
Aanvragen vergunning	59	5,3	2,3
Aanvragen van andere producten of diensten	47	5,1	2,3
Samenwerking (beleid en uitvoering)	51	5,7	2,2
Melding openbare ruimte	51	5,9	2,0
Indienen van een klacht	34	4,5	2,2
Handhaving of toezicht	32	4,8	2,2
Andere reden	18	5,2	2,3

²⁹ De n valt in deze tabel per soort contact in enkele gevallen iets lager uit, omdat een aantal respondenten die wel aangeven in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad voor een bepaald soort contact de vraag over het rapportcijfer van de professionaliteit hebben overgeslagen

³⁰ Zowel de toelichtingsvraag naar de relatie ondernemer en gemeente en de vraag waar de gemeente zich de komende periode op moet focussen

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

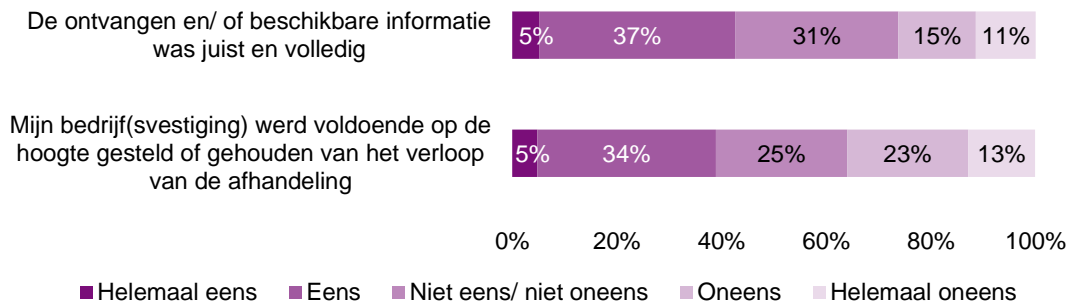
Figuur 10. Waardering voor de eenvoud van aanvragen en de duur van de afhandeling (n=145-148)



Ongeveer de helft van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact heeft gehad met de gemeente (49%) geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat het aanvragen of voorleggen voldoende gemakkelijk is. Ongeveer een kwart van de ondernemers (26%) geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met deze stelling. In 2018 was 42% het (helemaal) eens met de stelling.

De stelling dat de tijd die de afhandeling in beslag nam voldoende acceptabel was wordt door ongeveer vier op de tien ondernemers (39%) bevestigd. Ook vier op de tien ondernemers (40%) vindt de tijd die de afhandeling in beslag nam niet acceptabel. In 2018 was 36% het (helemaal) eens met de stelling.

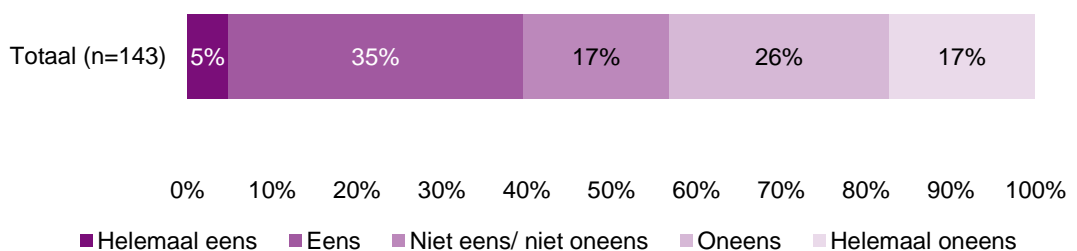
Figuur 11. Waardering voor de verkregen informatie en het verloop van de verdere afhandeling (n=138-141)



Ongeveer vier op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (42%) geven aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was. Ook geeft een kwart ondernemers (26%) aan het (helemaal) oneens te zijn met de stelling. In de Ondernemerspeiling van 2018 gaf 42% aan het (helemaal) eens te zijn met deze stelling.

De stelling 'mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling' wordt door vier op de tien ondernemers (39%) bevestigend geantwoord. Meer dan een derde van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (36%) geeft aan het hier (helemaal) mee oneens te zijn. In 2018 was 36% het (helemaal) eens met de stelling.

Figuur 12. Waardering voor het voldoende eenvoudig te pakken krijgen van de juiste contactpersoon



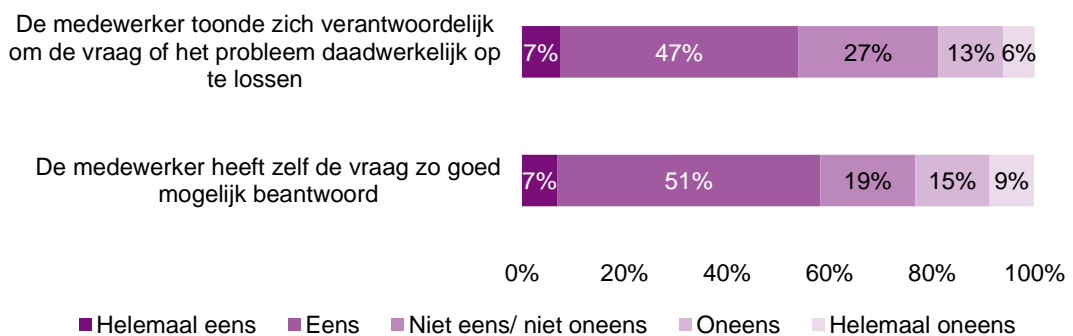
Vier op de tien ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (39%) geven aan dat zij het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat het voldoende eenvoudig is om de juiste contactpersoon te pakken te krijgen. Van de ondernemers geeft 43% aan het (helemaal) oneens te zijn met deze stelling. In 2018 gaf 32% aan het (helemaal) eens te zijn met deze stelling.

6. Dienstverlening met de menselijke maat

In dit hoofdstuk komt de extra module 'Dienstverlening met de menselijke maat' 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.

De verantwoordelijkheid en beantwoording van de vraag

Figuur 13. Waardering voor de medewerker waarmee contact is geweest (n=140-141)

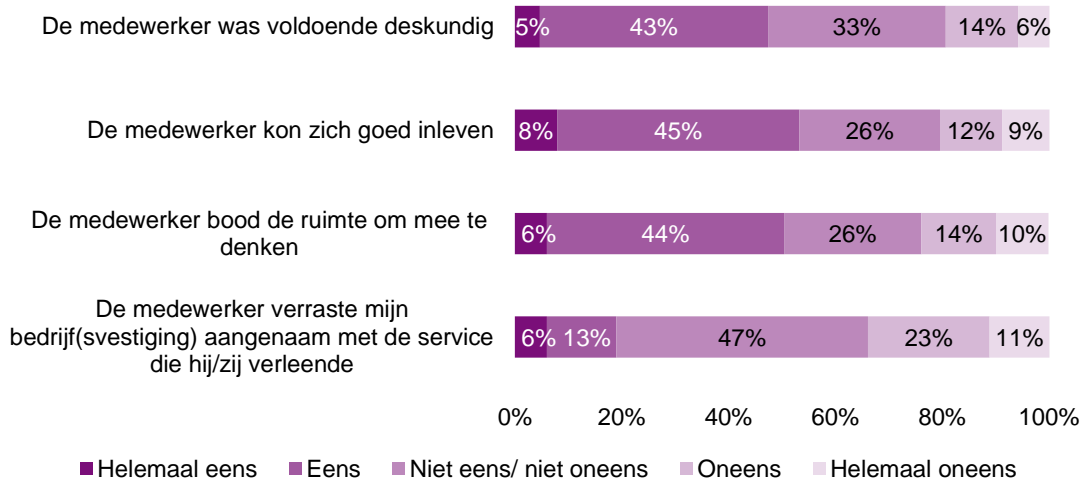


Van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente is 54% het er (helemaal) mee eens dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om de betreffende vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen. Ongeveer een vijfde ondernemers (19%) is het hier (helemaal) mee oneens. In 2018 was 53% het (helemaal) eens met de stelling.

Meer dan de helft van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (58%) geeft aan dat de medewerker zelf zo goed mogelijk de vraag beantwoorde. Een kwart (24%) is het hier (helemaal) mee oneens. In 2018 gaf 51% van de ondernemers aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling.

Het inlevingsvermogen, meedenken, deskundigheid en de verleende service

Figuur 14. Waardering voor de medewerker waarmee contact is geweest (n=134-139)



Ongeveer de helft van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente is het (helemaal) eens met de stelling dat de medewerker voldoende deskundig was (49%), dat de medewerker zich goed kon inleven (52%) en dat de medewerker ruimte bood om mee te denken (50%). Ongeveer een vijfde van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (19%) geeft aan dat de medewerker het bedrijf verraste met de service die hij/ zij verleende.

In 2018 was 46% het (helemaal) eens met de stelling dat de medewerker voldoende deskundig was, 49% was van mening dat de medewerker zich goed kon inleven en 42% van de ondernemers vond dat de medewerker ruimte bood om mee te denken. Ongeveer een kwart (26%) gaf in 2018 aan dat de medewerker het bedrijf verraste met de service die hij/zij verleende.

Ondernemers met een bedrijfspand die valt te typeren als bedrijfsruimte en als woonlocatie-gebonden zijn het vaker oneens met de stelling dat de medewerker ruimte bood om mee te denken³¹.

³¹ p=0.006

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 17% van alle ondervraagde ondernemers (n=64). De resultaten in dit hoofdstuk zijn vanwege de lagere respons indicatief van aard.

Soort vergunning

Tabel 13. Vergunning die is aangevraagd bij de gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)

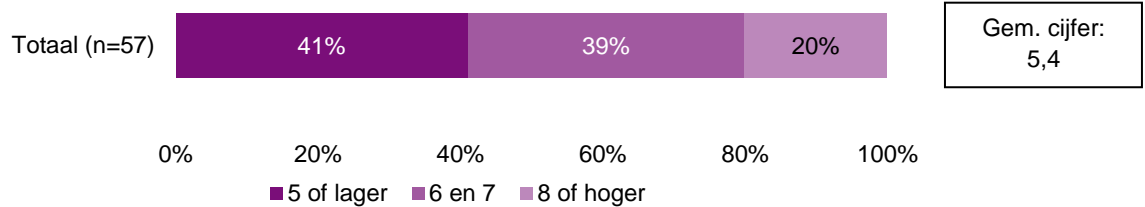
Vergunning	2020 (n=57-64)	2018 (n=38)
Omgevingsvergunning (bouwvergunning/ milieuvergunning/ kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning reclamevergunning)	64%	67%
Evenementenvergunning	18%	18%
Drank- en horecavergunning	10%	5%
Horeca-exploitatievergunning	7%	8%
Terrasvergunning	3%	1%
Parkeervergunning	-	-
Vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal	-	-
Andere vergunning	9%	13%
Geen	10%	1%

Van de ondernemers die aangeven de afgelopen twaalf maanden een vergunning te hebben aangevraagd bij de gemeente heeft de meerderheid (64%) een omgevingsvergunning aangevraagd.

Bij de antwoordoptie “een andere vergunning” wordt genoemd: bestemmingsplan wijzigen, bestemming wonen, bouw veestal, carbidverkoop, huis bouwen in achtertuin, huisvesting arbeidsmigranten, LKR inschrijving, ruimteregeling, vestigingsvergunning, visvergunning, waterschap vergunning.

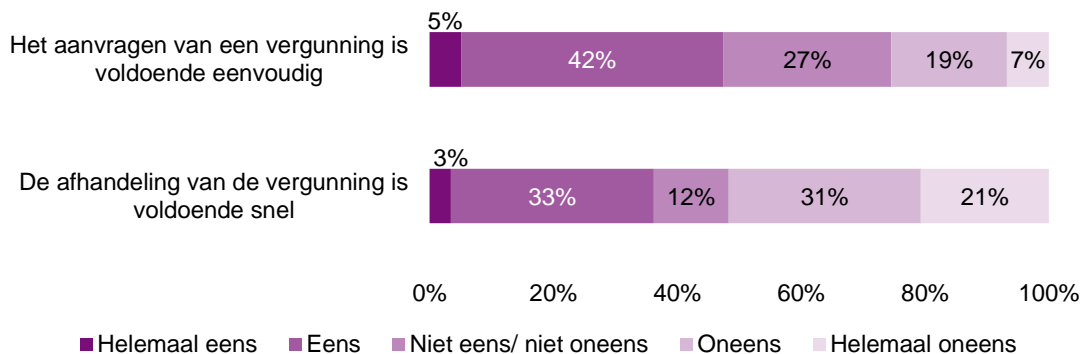
Waardering vergunningverlening

Figuur 15. Waardering voor de afhandeling van de vergunningaanvraag



De afhandeling van de vergunningaanvraag wordt gemiddeld met een 5,4³² beoordeeld. Vier op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (41%) geven de afhandeling van de vergunningaanvraag een onvoldoende. In 2018 werd de afhandeling van de vergunningaanvraag gemiddeld met een 4,3 beoordeeld.

Figuur 16. Waardering voor de eenvoud van de aanvraag en de snelheid van de afhandeling (n=58-59)

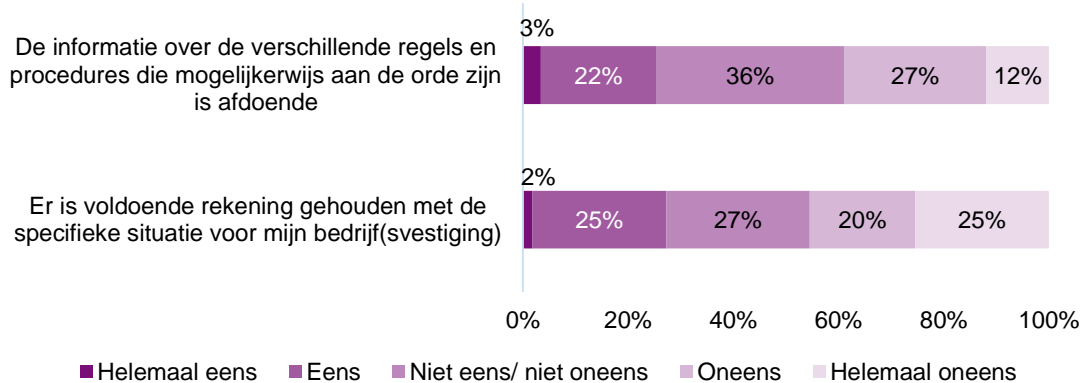


Bijna de helft van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (47%) is het (helemaal) eens met de stelling dat het aanvragen van de vergunning voldoende eenvoudig is. Meer dan een kwart (26%) is het (helemaal) oneens met deze stelling. In 2018 was 27% het (helemaal) eens met de stelling.

Meer dan een derde van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (36%) geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de afhandeling van de vergunning voldoende snel is. Meer dan de helft van de ondernemers (52%) is het (helemaal) oneens met deze stelling. In 2018 gaf 30% aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling.

³² SD=2,5

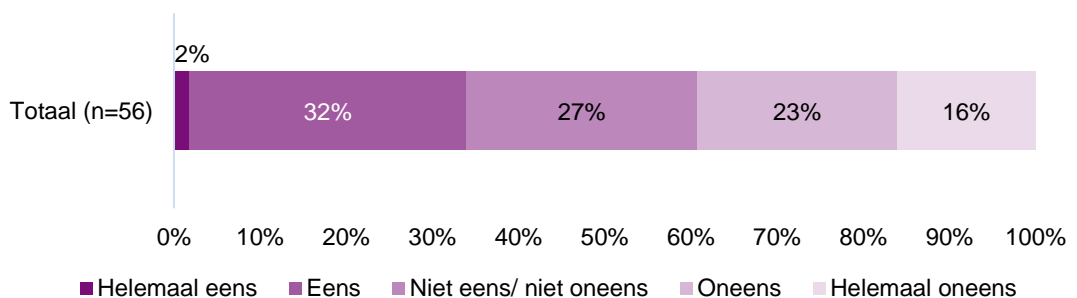
Figuur 17. Mate waarin er rekening wordt gehouden met de bedrijfssituatie en informatie afdoende is (n=55-59)



Een kwart van de ondernemers vindt dat de informatie over de verschillende regels en procedures afdoende is (25%). Daarnaast geeft vier op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (39%) aan de informatie over de verschillende regels en procedures niet afdoende te vinden. In 2018 gaf 27% aan dat ze het (helemaal) eens waren met de stelling.

Meer dan een kwart van de ondernemers is het (helemaal) eens met de stelling dat er voldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie voor hun bedrijf(svestiging) (27%). Bijna de helft van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (45%) geeft aan te vinden dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie van hun bedrijf(svestiging). In 2018 was 24% van de ondernemers het (helemaal) eens met deze stelling.

Figuur 18. De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatie-verplichtingen zijn acceptabel



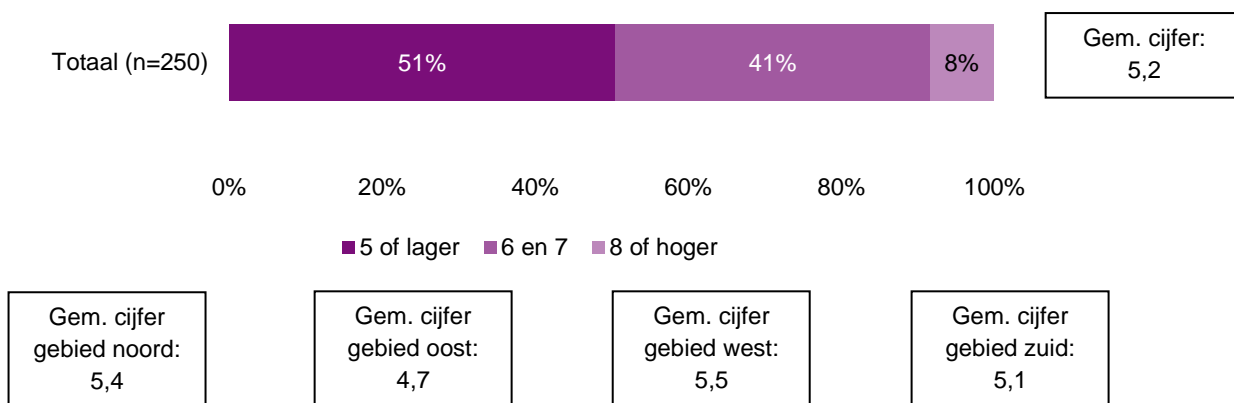
Van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd geeft een derde (34%) aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de kosten en inspanningen om te voldoen aan informatie-verplichtingen acceptabel zijn. Bijna vier op de tien ondernemers (39%) geven aan het hier (helemaal) mee oneens te zijn. In 2018 was 22% het (helemaal) eens met de stelling.

8. Relatie ondernemer - gemeente

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

De samenwerking van de gemeente met ondernemers

Figuur 19. Waardering voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt



De wijze waarop de gemeente haar ondernemers betreft en de samenwerking zoekt wordt gemiddeld gewaardeerd met een 5,2³³. Bijna een tiende van de ondernemers (8%) waardeert dit met een 8 of hoger en ruim de helft van de ondernemers (51%) geeft een onvoldoende. De wijze waarop de gemeente haar ondernemers betreft en de samenwerking zoekt werd in 2018 gemiddeld gewaardeerd met een 4,9.

Ondernemers in gebied noord (n=79) van de gemeente geven gemiddeld een 5,4³⁴ voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt. Ondernemers in gebied oost (n=82) een 4,7³⁵, ondernemers in gebied west (n=60) een 5,5³⁶ en in gebied zuid (n=42) een 5,1³⁷.

³³ SD=1,9

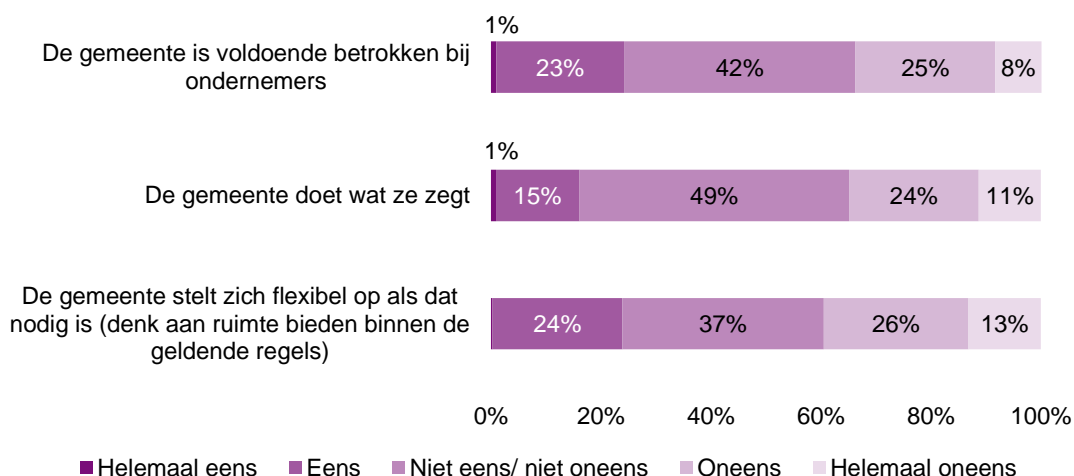
³⁴ SD=1,9

³⁵ SD=2,0

³⁶ SD=1,6

³⁷ SD=1,8

Figuur 20. Waardering voor specifieke aspecten van de relatie tussen gemeente en ondernemer (n=233-261)



Ongeveer een kwart van de ondernemers is het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente voldoende betrokken is bij haar ondernemers (24%), en dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is (24%). Van de ondernemers vindt 16% dat de gemeente doet wat ze zegt. Ondernemers met een bedrijfspand getypeerd als bedrijfsruimte³⁸ en ondernemers in het buitengebied³⁹ zijn het vaker oneens met de stelling dat de gemeente doet wat ze zegt.

In 2018 was ongeveer een vijfde van de ondernemers het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente voldoende betrokken is bij haar ondernemers (21%), dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is (23%) en dat de gemeente doet wat ze zegt (15%).

Toelichting relatie ondernemer – gemeente

Ondernemers hebben de mogelijkheid een toelichting te geven bij de vorige vragen en stellingen. Hieruit komen de volgende punten naar voren:

- Ondernemers geven aan dat ze vinden dat de gemeente onzichtbaar is. Zij hebben geen idee wat er speelt binnen de gemeente, geven aan geen vast aanspreekpunt te hebben, krijgen geen contact met een ondernemersloket en krijgen geen reactie op hun vragen aan ambtenaren.
- Ondernemers noemen dat zij voornamelijk betrokkenheid vanuit de gemeente zien bij grote ondernemers en dat ze vinden dat kleinere ondernemers niet aan bod komen. Kleine ondernemers hebben daardoor het gevoel dat ze weinig inspraak hebben.
- Ondernemers vragen om meer flexibiliteit vanuit de gemeente omtrent regels en wetten, bijvoorbeeld bij vergunningaanvragen en als het gaat over bestemmingsplannen. Zij vinden dat de gemeente Hollands Kroon zich teveel aan regels vasthoudt. Zij zouden graag zien dat de gemeente meer meedenkt met ondernemers en zich hierbij niet teveel laat leiden door bestaande regelgeving.

³⁸ p=0.001

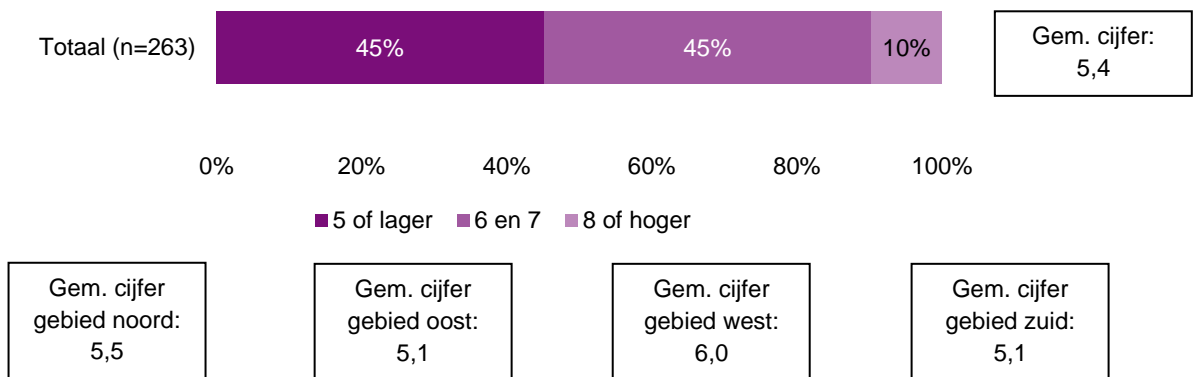
³⁹ p=0.001

- Ondernemers noemen ook dat de gemeente Hollands Kroon niet goed de gemeentelijke regels handhaaft in hun bedrijfsomgeving. Ze spreken hierbij vooral over handhaving wat betreft bewoners die zich niet aan regels houden.
- Vanuit ondernemers is onduidelijkheid over de regels omtrent de huisvesting van buitenlandse seizoenarbeiders en de betaling van toeristenbelasting door arbeidsmigranten.
- Ondernemers noemen slecht wegonderhoud, te weinig onderhoud van de gemeentelijke bermen en de slechte gesteldheid van de veiligheid van wegen (voornamelijk in het buitengebied).
- Enkele ondernemers noemen dat zij een positieve indruk hebben van de gemeente Hollands Kroon, zij vinden bijvoorbeeld dat die een pro-ondernemers instelling heeft.

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

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente

Figuur 21. Waardering voor de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente



De communicatie en voorlichting van de gemeente worden gemiddeld gewaardeerd met een 5,4⁴⁰. Bijna de helft van de ondernemers (45%) waardeert de communicatie en voorlichting met een onvoldoende. Een tiende van de ondernemers (10%) geeft een 8 of hoger. De communicatie en voorlichting van de gemeente werden in de peiling van 2018 ook gemiddeld gewaardeerd met een 5,4. Ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaatsvinden in het buitengebied geven vaker een onvoldoende.⁴¹

Ondernemers in gebied noord (n=81) van de gemeente Hollands Kroon waarden de communicatie en voorlichting gemiddeld met een 5,5⁴². Ondernemers in gebied oost (n=90) geven gemiddeld een 5,1⁴³, ondernemers in gebied west (n=62) een 6,0⁴⁴ en in gebied zuid (n=44) een 5,1⁴⁵.

⁴⁰ SD=1,8

⁴¹ p=0.000

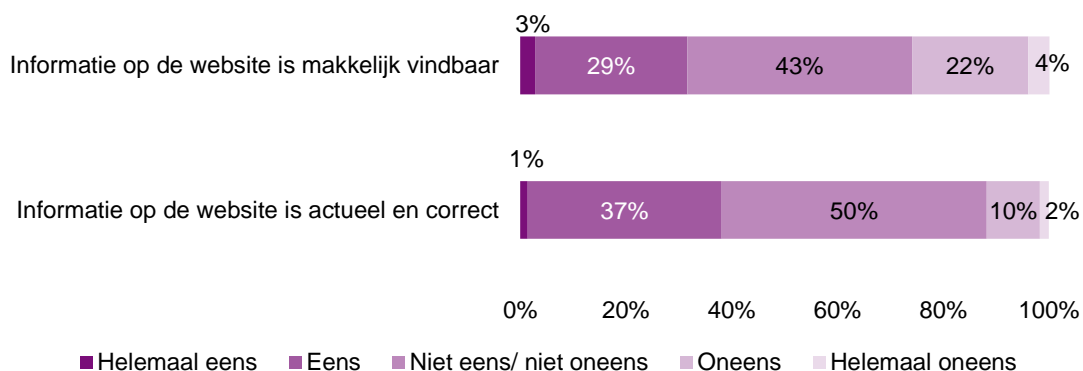
⁴² SD=1,8

⁴³ SD=1,9

⁴⁴ SD=1,4

⁴⁵ SD=1,9

Figuur 22. Waardering voor de gemeentelijke website (n=204-248)



Ongeveer een derde van de ondernemers vindt de informatie op de gemeentelijke website makkelijk vindbaar (32%) en vier op de tien vindt de informatie actueel en correct (40%). In 2018 vonden ongeveer vier op de tien ondernemers de informatie makkelijk vindbaar (39%) en de informatie actueel en correct (41%).

De inzet van de bedrijfsorganisatie voor (beleids)initiatieven

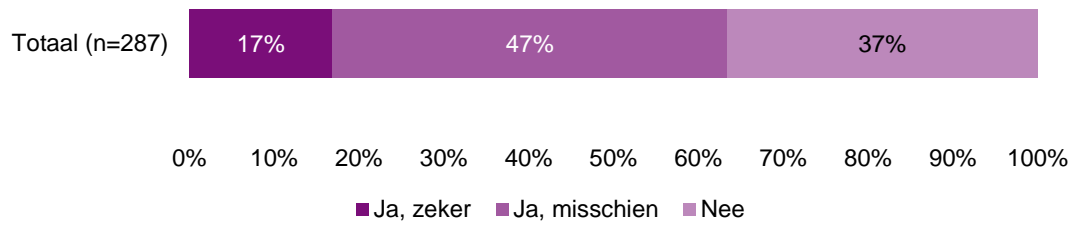
Tabel 14. Inzet (beleids)initiatieven (meerdere antwoorden mogelijk)

Beleidsinitiatieven	2020 (n=370)	2018 (n=263)
Ja, met ondernemers	16%	15%
Ja, met (overige) burgers	12%	10%
Ja, met maatschappelijke partners	8%	7%
Ja, met de gemeente	7%	6%
Ja, met overige partners	-	4%
Nee	70%	69%

Aan de ondernemers is gevraagd of zij zich hebben ingezet voor (beleids)adviezen en zo ja, met wie zij zich hebben ingezet. Er is beschreven dat ondernemers konden denken aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. Van de ondernemers heeft 30% zich ingezet voor (beleids)initiatieven (n=110). De meeste ondernemers geven aan zich te hebben ingezet voor (beleids)initiatieven met andere ondernemers (16%).

Bij de antwoordoptie 'overige partners' wordt genoemd: burens, buurt gemeente en wet- houder.

Figuur 23. Mate waarin bedrijven zich actief in willen (blijven) zetten voor (beleids)initiatieven



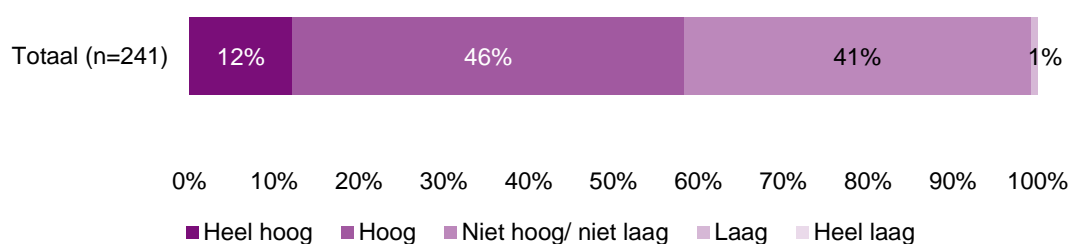
Van de ondernemers geeft 37% aan zich niet te willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven. Bijna twee derde van de ondernemers (17% ja, zeker en 47% ja, misschien) geeft aan zich wel te willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven. In 2018 gaf ook 17% aan zich zeker te willen (blijven) inzetten en 46% misschien.

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 regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

De financiële heffingen in de gemeente

Figuur 24. Waardering voor de hoogte van de lokale heffingen in de gemeente



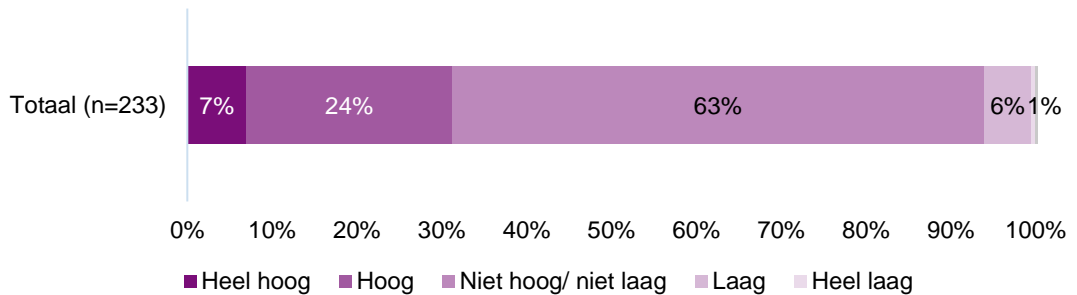
Bijna zes op de tien ondernemers (58%) waarderen de lokale heffingen als (heel) hoog. In 2018 waardeerde 48% van de ondernemers de lokale heffingen als (heel) hoog. Ondernemers met een winkelruimte⁴⁶ als bedrijfspand en in het buitengebied⁴⁷ waarderen de lokale heffingen vaker als hoog.

⁴⁶ p=0.000

⁴⁷ p=0.000

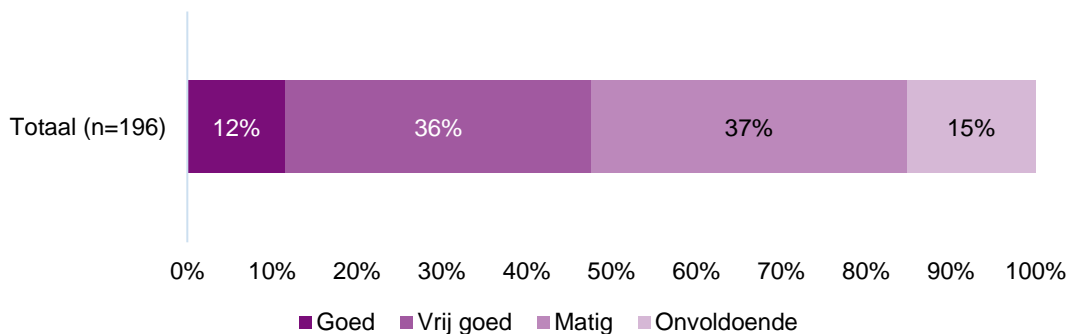
De regeldruk in de gemeente

Figuur 25. Waardering voor de hoogte van de regeldruk in de gemeente



Bijna een derde van de ondernemers (63%) is neutraal over de regeldruk in de gemeente. Zij vinden de regeldruk niet te hoog, maar ook niet te laag. Ongeveer een derde ondernemers (31%) vindt de regeldruk (heel) hoog. In 2018 waardeerde 28% van de ondernemers de regeldruk als (heel) hoog. Ondernemers in het buitengebied waarden de regeldruk vaker als hoog.⁴⁸

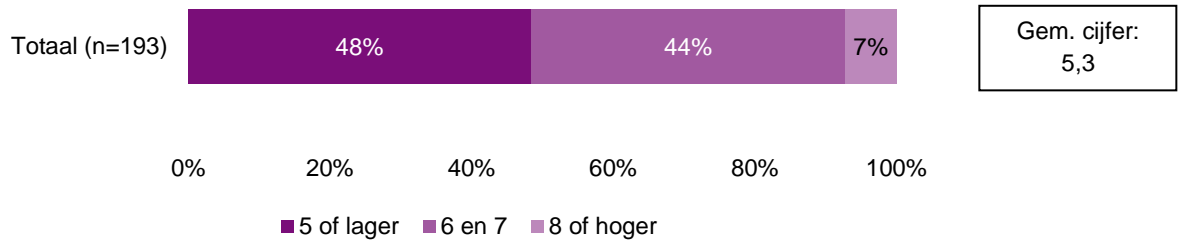
Figuur 26. Mate waarop de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft



Bijna de helft van de ondernemers (48%) geeft aan dat de gemeente de gemeentelijke regels (vrij) goed handhaaft. In 2018 was dit 61%.

⁴⁸ p=0.018

Figuur 27. Waardering voor de inspanningen om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen



De inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen wordt gemiddeld gewaardeerd met een 5,3⁴⁹. Ongeveer de helft van de ondernemers (48%) waardeert de inspanningen van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een onvoldoende. Van de ondernemers geeft 7% een 8 of hoger. De inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen werd in 2018 gemiddeld gewaardeerd met een 5,5.

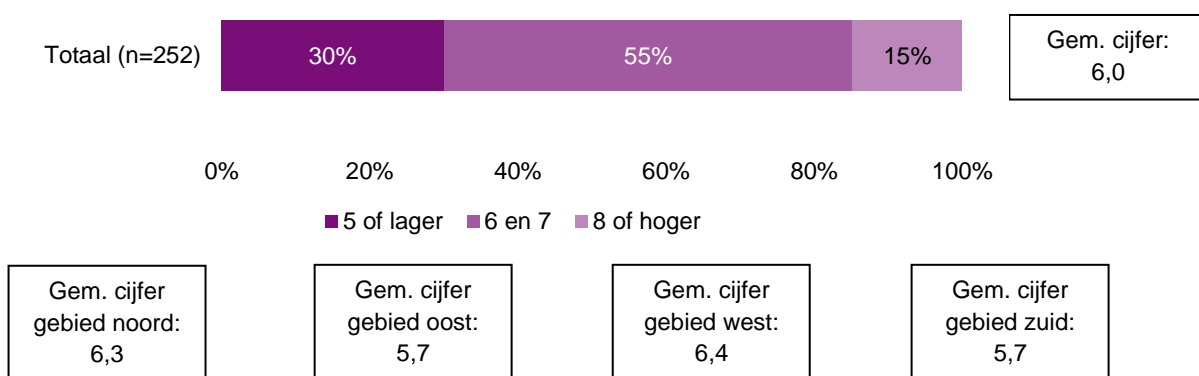
⁴⁹ SD=1,7

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.

Het ondernemingsklimaat

Figuur 28. Waardering voor het ondernemingsklimaat in de gemeente



Het ondernemersklimaat van de gemeente Hollands Kroon wordt door haar ondernemers gemiddeld gewaardeerd met een 6,0.⁵⁰ Bijna een derde van de ondernemers (30%) waardeert het ondernemersklimaat met een onvoldoende en 15% geeft hiervoor een 8 of hoger. In 2018 werd het ondernemersklimaat ook gemiddeld gewaardeerd met een 6,0. Ondernemers in het buitengebied geven vaker een onvoldoende.⁵¹

Ondernemers in gebied noord (n=73) waarden het ondernemersklimaat gemiddeld met een 6,3.⁵² In gebied oost (n=90) met een 5,7⁵³, in gebied west (n=57) met een 6,4⁵⁴ en in gebied zuid (n=46) met een 5,7⁵⁵.

⁵⁰ SD=1,6

⁵¹ p=0.025

⁵² SD= 1,4

⁵³ SD= 1,7

⁵⁴ SD= 1,5

⁵⁵ SD= 1,6

Tabel 15. Gemiddeld rapportcijfer ondernemersklimaat voor vestiging in de haven en agrarische sector

Onderdeel	Ondernemers gevestigd in de haven	Ondernemers in de agrarische sector
Ondernemersklimaat	6,6	5,5

Ondernemers die gevestigd zijn in of rondom de haven en deze vraag hebben beantwoord (n=8) waarden het ondernemersklimaat gemiddeld met een 6,6.⁵⁶ Ondernemers werkzaam in de agrarische sector (n=79) waarden het ondernemersklimaat gemiddeld met een 5,5.⁵⁷

Tabel 16. Aspecten die zwaar wegen bij de waardering van het ondernemingsklimaat (maximaal drie antwoorden mogelijk)

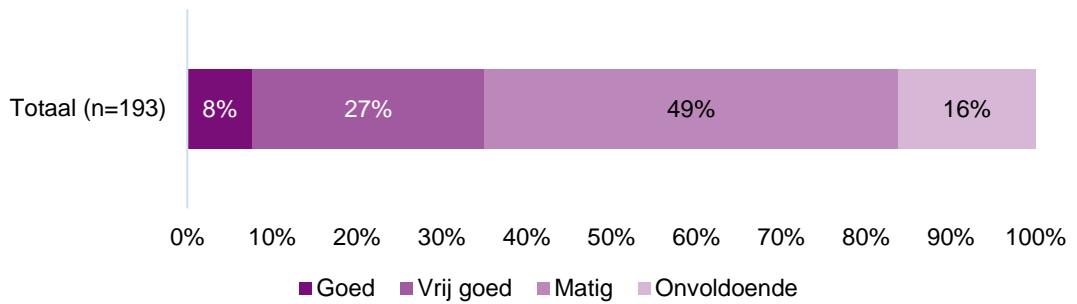
Belangrijke aspecten ondernemingsklimaat	2020 (n=370)	2018 (n=261)
Vergunningverlening	35%	36%
Leefbaarheid en veiligheid	33%	30%
Samenwerking/ inzet voor ondernemers	28%	29%
Dienstverlening	27%	36%
Regeldruk	21%	19%
Bereikbaarheid (incl. parkeren)	21%	27%
Economisch beleid	18%	18%
Duurzaam ondernemen	18%	17%
Lokale financiële heffingen	16%	16%
Communicatie en voorlichting	16%	20%
Handhaving	11%	14%

De ondernemers waarden de aspecten vergunningverlening (35%), leefbaarheid en veiligheid (33%) en samenwerking/ inzet voor ondernemers (28%) als aspecten die het zwaarst wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat. De aspecten handhaving (11%), lokale financiële heffingen (16%) en communicatie en voorlichting (16%) tellen voor minder ondernemers zwaar bij de waardering van het ondernemingsklimaat.

⁵⁶ SD= 1,1

⁵⁷ SD= 1,8

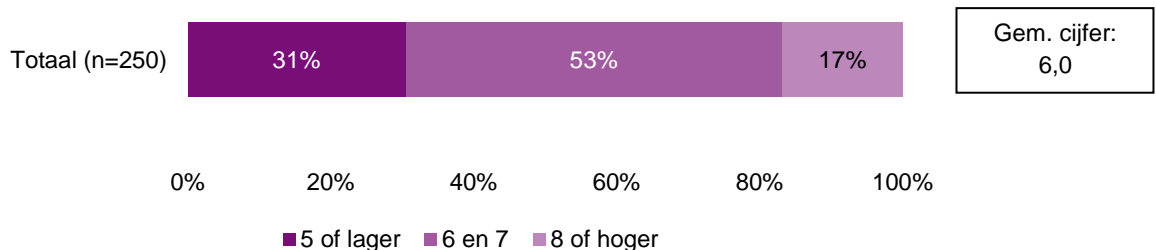
Figuur 29. Mate waarin de gemeente zich inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat



Aan de ondernemers is gevraagd hoe zij vinden dat de gemeente zich inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat. Meer dan een derde van de ondernemers (35%) geeft aan dit (vrij) goed te vinden. De overige 65% geeft aan dat de gemeente zich onvoldoende tot matig inspant voor de verbetering van het ondernemersklimaat. In 2018 vond 39% van de ondernemers dat de gemeente zich (vrij) goed inspande voor verbetering van het ondernemingsklimaat. Ondernemers in het buitengebied vinden vaker dat de gemeente zich onvoldoende inspant en ondernemers die werken aan huis vaker dat de gemeente zich vrij goed inspant voor verbetering van het ondernemingsklimaat.⁵⁸

Het vestigingsklimaat

Figuur 30. Waardering voor het vestigingsklimaat



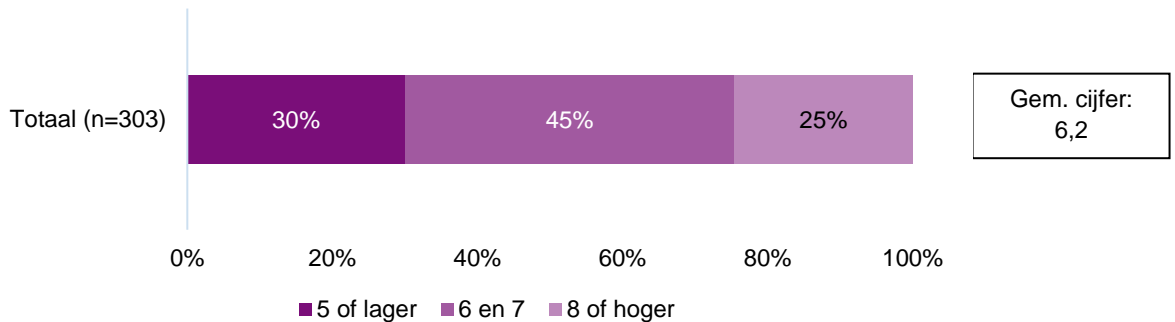
Ondernemers waarderen de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat) gemiddeld met een 6,0⁵⁹. Ongeveer één op de drie ondernemers (31%) waardeert het vestigingsklimaat met een onvoldoende, 17% van de ondernemers geeft hiervoor een 8 of hoger. Het vestigingsklimaat werd in 2018 gemiddeld gewaardeerd met een 6,1.

⁵⁸ $p=0.033$

⁵⁹ $SD=1,7$

Het woon- en leefklimaat

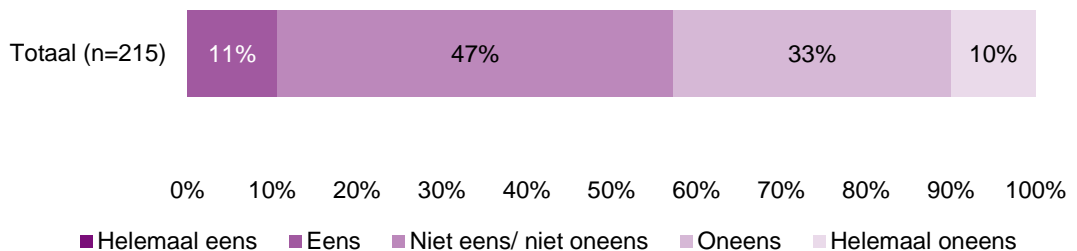
Figuur 31. Waardering voor het woon- en leefklimaat



De ondernemers in de gemeente Hollands Kroon waarderen het woon- en leefklimaat gemiddeld met een 6,2⁶⁰. Een kwart van de ondernemers (25%) geeft hiervoor een 8 of hoger, maar bijna een derde (30%) waardeert het woon- en leefklimaat met een onvoldoende. De ondernemers waardeerden het woon- en leefklimaat in 2018 gemiddeld met een 6,8. Ondernemers in het buitengebied en op het bedrijventerrein geven vaker een onvoldoende.⁶¹

Mate waarin gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid

Figuur 32. Mate waarin de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid



Ongeveer vier op de tien de ondernemers (43%) vinden dat de gemeente niet de juiste prioriteiten stelt in het economische beleid. Ongeveer een tiende, 11%, vindt dat de gemeente dit wel doet. In 2018 was 14% het (helemaal) eens met de stelling.

Verbeterpunten voor de gemeente

Aan de ondernemers is gevraagd waar de gemeente zich de aankomende periode met name op moet focussen. De vier thema's die het meest voorkwamen in de toelichtingen van ondernemers van de gemeente Hollands Kroon zijn als volgt:

⁶⁰ SD=1,9

⁶¹ p=0.002

-
1. **Leefbaarheid en veiligheid:** de organisatie van de arbeidsmigratie, ook wat betreft de toeristentoeslag. Het aanvullen van het (betaalbare) woningaanbod, vooral wat betreft starterwoningen en sociale huurwoningen. Het onderhouden van wegen en bermen. Veel ondernemers uiten hun ongenoegen over de komst van datacenters naar Wieringermeer en vinden dat het gebied vol is.
 2. **Communicatie en informatievoorziening:** luisteren naar belang van ondernemers en burgers, afspraken nakomen en de communicatie versnellen. Vooral wat betreft vergunningaanvragen mag de communicatie helderder en mag de procedure sneller. De houding van de gemeente mag bovendien meer open zijn richting ondernemers.
 3. **(Structurele) samenwerking bedrijfsleven:** samenwerking met ondernemers verbeteren en meer gebruik van regionale ondernemers voor werkzaamheden binnen de gemeente. Probeer vooral de ondernemers in het buitengebied en kleinere ondernemers meer te betrekken en met hen samen te werken.
 4. **Duurzame ontwikkeling:** duurzame visie opstellen, voorlichting over duurzaamheid aanbieden aan ondernemers en informatievoorziening bieden over subsidies omtrent duurzaamheid.

In 2018 kwamen (ook) leefbaarheid en veiligheid, de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties, communicatie en informatievoorziening en de (structurele) samenwerking van het bedrijfsleven als thema's naar voren waar de gemeente zich met name op moest focussen.

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

11. Extra vragen gemeente Hollands Kroon

In dit hoofdstuk zijn de resultaten op de extra vragen van de gemeente Hollands Kroon weergegeven.

Vestiging

Tabel 17. Gebied waarin de bedrijf(svestiging) is gevestigd

	2020 (n=370)	2018 (n=261)
Gebied oost: Middenmeer, Wieringerwerf, Kreileroord, Den Oever, Oosterland	29%	30%
Gebied noord: Breezand, Westerland, Hippolytushoef, Slootdorp, van Ewijcksluis	27%	26%
Gebied west: Anna Paulowna, Wieringerwaard, Kolhorn, Barsingerhorn, Nieuwesluis	24%	27%
Gebied zuid: Zijdewind, 't Veld, Haringhuizen, Oude Niedorp, Winkel, Nieuwe Niedorp, Lutjewinkel	21%	17%
Anders	<1%	<1%
Totaal	100%	100%

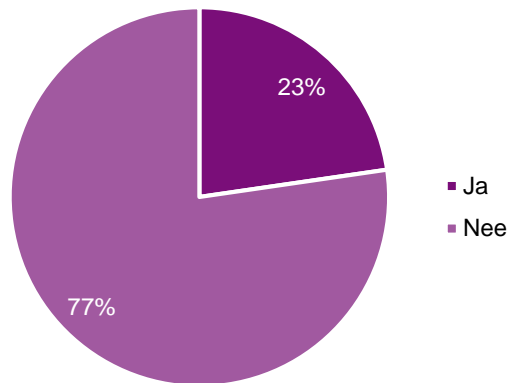
Aan de ondernemers is gevraagd in welk gebied de bedrijf(svestiging) is gevestigd. Van de ondernemers komt 29% uit gebied oost, 27% uit gebied noord, uit gebied west komt 24% van de ondernemers en 21% komt uit gebied zuid.

Bij 'anders' wordt onder andere genoemd: agriport, ambulant, door heel Nederland inzetbaar, geen vestiging, op de grens van noord en west, Noord-Holland en Wieringerwaard.

Aan de ondernemers die gevestigd zijn in gebied oost (n=108) is gevraagd of zij gevestigd zijn in of rondom de haven. Het grootste deel van deze ondernemers heeft aangegeven niet te zijn gevestigd bij de haven (91%). De resterende 9% geeft aan wel gevestigd te zijn bij de haven (n=10).

Ondernemersvereniging

Figuur 33. Bent u lid van een ondernemersvereniging? (n=370)



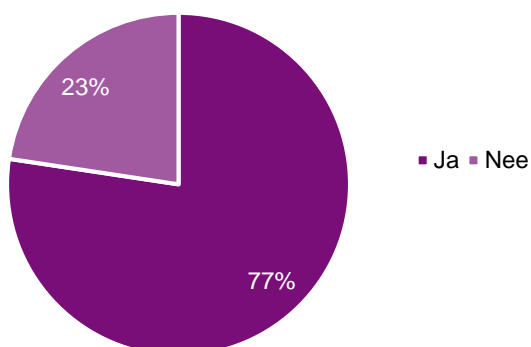
Van de ondernemers in de gemeente Hollands Kroon is ongeveer een kwart (23%) lid van een ondernemersvereniging (figuur 32). Van de ondernemers die momenteel geen lid zijn (77%) is gevraagd wanneer zij wel lid zouden worden. Er worden uiteenlopende antwoorden genoemd, onder andere:

- Als het toegevoegde waarde oplevert voor het bedrijf.
- Als deze meer actief zou worden.
- Als (ondernemers op de hoogte zijn van het feit dat) er een ondernemersvereniging is.
- Als er meer eenheid binnen de vereniging zou zijn.
- Als het niet (te) veel geld kost.
- Als ondernemers persoonlijk gevraagd zouden worden.
- Enkele ondernemers geven aan sowieso geen lid te willen worden van een ondernemersvereniging.

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

Aan de ondernemers die aan hebben gegeven lid te zijn is gevraagd of zij zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd voelen in het contact met de gemeente. Het merendeel geeft aan van wel (77%).

Figuur 34. Voelt u zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd in het contact met de gemeente? (n=84)



Manier van op de hoogte houden van ontwikkelingen

Tabel 18. Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers? (meerdere antwoorden mogelijk)

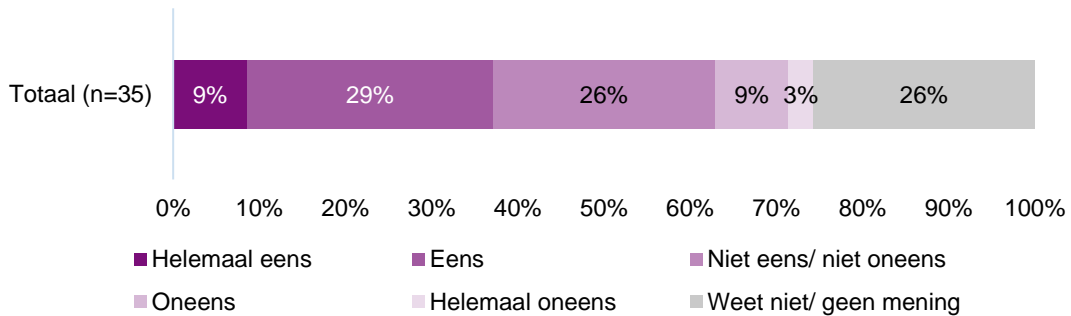
Manier van informeren	2020 (n=370)
Via een digitale nieuwsbrief	61%
Via de website van gemeente Hollands Kroon	12%
Via een ondernemersvereniging	11%
Via Ondernemers Federatie Hollands Kroon	3%
Geen voorkeur	16%
Weet niet	4%
Anders, namelijk...	12%
Totaal	100%

Aan de ondernemers is gevraagd op welke manier ze het liefst door de gemeente worden geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers. Het merendeel, 61%, heeft het liefst dat de gemeente Hollands Kroon dit doet via een digitale nieuwsbrief.

Via de antwoordoptie 'anders, namelijk' wordt aangegeven: via WhatsApp, via een brief, via de (lokale) krant of (regionale) weekbladen, door middel van direct contact, via de e-mail over concrete onderwerpen, per post of persoonlijk.

Parkmanagement op bedrijfsterreinen

Figuur 35. Stelling: bij gezamenlijk beheer van bedrijfsterreinen is parkmanagement van toegevoegde waarde voor de ondernemers in de gemeente



Aan de ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaatsvinden op bedrijventerreinen (n=35) is afsluitend de volgende stelling voorgelegd: 'bij gezamenlijk beheer van bedrijfsterreinen is parkmanagement van toegevoegde waarde voor de ondernemers in de gemeente'. Bijna vier op de tien van deze ondernemers (38%) geeft aan het (helemaal) eens te zijn met deze stelling. Ruim een tiende van de ondernemers (12%) is het (helemaal) oneens.

12. Prioriteitenmatrix gemeente Hollands Kroon

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.

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 Hollands Kroon wordt de dienstverlening gemiddeld met een 6,1 gewaardeerd (zie ook hoofdstuk 4).

De horizontale as

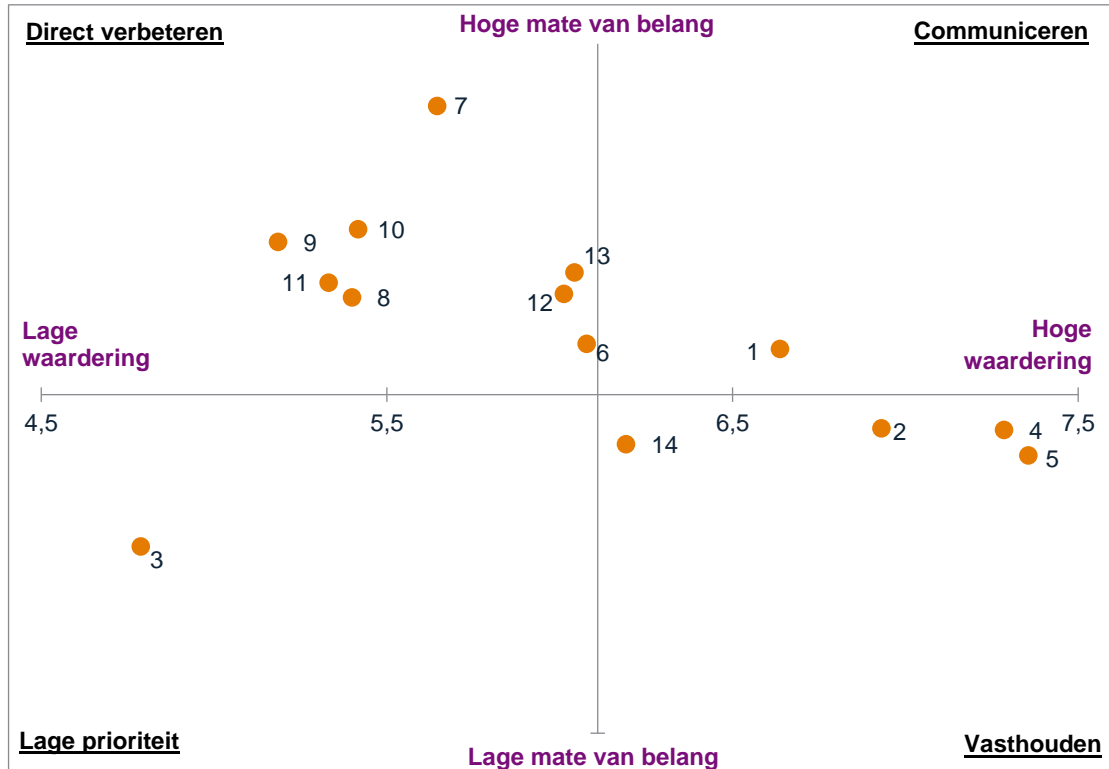
De score op het gebied van tevredenheid is te vinden op de horizontale as. Dit is het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers gegeven hebben voor een bepaald aspect van de dienstverlening van de gemeente. Omdat het gemiddelde cijfer van alle aspecten bij elkaar (een 6,0) in het midden van de horizontale 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. Samenwerking met ondernemers |
| 2. Veiligheid | 10. Communicatie en voorlichting |
| 3. Bereikbaarheid van bedrijfslocatie per o.v. | 11. Vereenvoudiging van regels |
| 4. Bereikbaarheid voor bevoorrading | 12. Ondernemingsklimaat |
| 5. Parkeermogelijkheden bij bedrijfslocatie | 13. Vestigingsklimaat |
| 6. Dienstverlening via digitale faciliteiten | 14. Woon- en leefklimaat |
| 7. Professionaliteit gemeentelijke organisatie | |
| 8. Afhandeling van de vergunningaanvraag | |

Conclusies

- Er vallen 8 aspecten in het kwadrant **direct verbeteren** (6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13). Deze aspecten vallen op of onder het gemiddelde van alle aspecten (een 6,0), maar hebben een bovengemiddeld effect 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 1 aspect (1). Op deze aspecten wordt bovengemiddeld gescoord. Ze hebben bovendien een bovengemiddeld effect op het totaaloordeel. Het is daarom van belang om deze aspecten op dit niveau te houden. Maak ondernemers bewust van deze sterke aspecten van dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon.
- In het kwadrant **lage prioriteit** valt 1 aspect (3). Deze aspecten vallen op of onder het gemiddelde van alle aspecten, maar hebben een benedengemiddeld effect op het totaaloordeel. Deze aspecten dienen verbeterd te worden, maar leiden niet direct tot een hogere waardering voor de dienstverlening.
- Het kwadrant **vasthouden** bevat 4 aspecten (2, 4, 5, 14). Op al deze aspecten wordt bovengemiddeld gescoord, maar ze hebben ieder een benedengemiddeld effect op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente.

13. Bijlage: rapportcijfers Hollands Kroon 2018

Onderstaande tabel toont de gemiddelde rapportcijfers van de Ondernemerspeiling voor de gemeente Hollands Kroon in 2018, inclusief de standaarddeviatie.

Onderdeel	Gemiddeld rapportcijfer	Standaarddeviatie
Kwaliteit openbare ruimte	6,7	2,0
Veiligheid	6,7	1,9
Bereikbaarheid per o.v.	4,6	2,8
Bereikbaarheid voor bevoorrading	7,8	1,8
Parkeermogelijkheden	7,6	2,3
Algehele waardering dienstverlening	5,7	2,0
Afhandeling vergunning	4,3	2,6
Professionaliteit gemeentelijke organisatie en medewerkers	5,7	2,1
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,2	2,4
Samenwerking gemeente - ondernemer	4,9	2,2
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	5,4	1,9
Inspanningen om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,5	1,9
Ondernemersklimaat	6,0	1,6
Vestigingsklimaat	6,1	1,8
Woon- en leefklimaat	6,8	1,6

Lexnova Marktonderzoek

Ossenmarkt 5
9712 NZ Groningen
www.lexnova.nl