



Ondernemerspeiling

Wassenaar

Colofon:

Opdrachtgever:

Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Uitvoering:

Onderzoeksuitvoerperiode:

Gemeente Wassenaar

mevrouw H. van Leeuwen

SCC Consultancy uit Breda

mei, juni, juli 2018

SCC Consultancy bv, Postbus 1007, 4801 BA Breda

T (076) 521 02 22 **F** (076) 521 03 33 **E** info@sccconsultancy.nl **I** www.sccconsultancy.nl

Rabobank Breda IBAN NL03RABO 0104 6573 75 K.v.K. Breda nr. 20085034 BTW nr. NL8102.99.100B.01



Strategic Customer Care
SCC Consultancy



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Situatieschets	5
1.1	Ondernemerspeiling.....	5
1.2	Gemeente Wassenaar	5
1.3	Leeswijzer	5
Hoofdstuk 2	Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's.....	6
2.1	Opbouw onderzoek en respons	6
2.2	Bedrijfsomgeving.....	9
2.3	Gemeentelijke dienstverlening.....	9
2.4	Relatie ondernemer-gemeente	9
2.5	Gemeentelijke heffingen en regeldruk	10
2.6	Ondernemersklimaat.....	10
2.7	Eigen vragen gemeente Wassenaar	10
Hoofdstuk 3	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving	11
3.1	De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,22 gemiddeld gewaardeerd	11
3.2	De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,26 gemiddeld gewaardeerd.....	11
3.3	40% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben, nog eens 24% weinig.....	11
3.4	De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 6,56 gewaardeerd	11
Hoofdstuk 4	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening...	13
4.1	De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 5,71 gemiddeld.....	13
4.2	14% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van, 27% zou graag een vast aanspreekpunt hebben	13
4.3	Belangrijkste reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem.....	14
4.4	Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per telefoon en per post..	14
4.5	82% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de..... gemeente heeft meer dan een maal contact gehad	15
4.6	De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 5,58 gemiddeld.....	15
4.7	De digitale afwikkeling kan beter en sneller.....	15
4.8	De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met een 5,58 gemiddeld gewaardeerd	16
4.9	23% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te..... spreken.....	16
4.10	De dienstverlening van de medewerkers wordt als redelijk ervaren	16
4.11	De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 5,98 gemiddeld gewaardeerd.....	17
Hoofdstuk 5	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente	18
5.1	De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en de samenwerking zoekt wordt met een 4,98 gemiddeld gewaardeerd.....	18
5.2	Ondernemers zijn beperkt betrokken bij gemeente Wassenaar en zetten zich beperkt..... actief in voor (beleids)initiatieven.....	18
5.3	26% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en nog eens 32% misschien.....	18



5.4	De betrokkenheid, flexibiliteit en betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) van de gemeente wordt mager gewaardeerd.....	19
5.5	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,34 gemiddeld gewaardeerd	19
5.6	27% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 25% vindt deze informatie actueel en correct.....	20
Hoofdstuk 6	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk.....	21
6.1	41,2% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als (heel) hoog	21
6.2	51% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed.....	21
6.3	De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,06 gemiddeld.....	22
Hoofdstuk 7	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat.....	23
7.1	Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 5,77 gemiddeld gewaardeerd	23
7.2	Samenwerking/inzet voor ondernemers, fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren) en dienstverlening zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat.....	23
7.3	6% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 11% waardeert dit als vrij goed.....	23
7.4	De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen wordt met een 5,28 gemiddeld gewaardeerd.....	23
7.5	Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,14 gemiddeld gewaardeerd	24
7.6	8% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt.....	24
Hoofdstuk 8	Kwantitatieve resultaten eigen vragen	25
8.1	Verwachtingen economische ontwikkeling	25
8.1.1	24% van de ondernemers is bekend met het begrip 'bedrijfscontactfunctionaris'.....	25
8.1.2	Ondernemers die bekend zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris verwachten vooral dat deze op tijd reageert, afspraken nakomt en dienstverlenend is.....	25
8.1.3	Ondernemers die niet bekend zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris verwachten vooral dat deze goed bereikbaar is per mail en telefoon en dat deze dienstverlenend is.....	26
8.1.4	De ervaring van respondenten die bekend zijn met een bedrijfscontactfunctionaris zijn dat deze afspraken nakomen en met de ondernemer kunnen meedenken.....	26
8.2	Verschillende contactverzoeken naar aanleiding van de Ondernemerspeiling	26
Hoofdstuk 9	Kwalitatieve resultaten.....	27
9.1	ZZP-ers voelen weinig verbinding met de gemeente en voelen zich onvoldoende gezien door gemeente	27
9.2	Ondernemers die langer in Wassenaar zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken	27
9.3	Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd	27
9.4	De ondernemers gevestigd in gemeente Wassenaar tonen met dit onderzoek betrokkenheid.....	27
Hoofdstuk 10	Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken.....	28

Hoofdstuk 1 **Situatieschets**

1.1 **Ondernemerspeiling**

Ondernemers zorgen binnen een gemeente voor bedrijvigheid en werkgelegenheid. Op die manier wordt de lokale economie gestimuleerd. Daarnaast dragen ondernemers bij aan de leefbaarheid van een gemeenschap door bijvoorbeeld het sponsoren van lokale initiatieven. Het is voor een gemeente onder andere om deze redenen van belang om te investeren in de relatie met ondernemers, zodat het een aantrekkelijke vestigingsplaats is en blijft voor bedrijven. Voor het aangaan en behouden van een goede relatie met ondernemers is een kwalitatief hoogwaardige en klantvriendelijke dienstverlening van groot belang. Dit draagt eveneens bij aan het imago van een gemeente en verhoogt daarmee de aantrekkingskracht op bedrijven.

VNG Realisatie (voorheen KING, Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) heeft, samen met enkele partners de Ondernemerspeiling ontwikkeld. Dit is een instrument dat helpt het niveau van gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Deze peiling is officieel gelanceerd op 16 januari 2014 en biedt inzicht in de tevredenheid van ondernemers over het functioneren van gemeenten op vijf thema's. De uitkomsten van de Ondernemerspeiling geven een gemeente concrete aanknopingspunten om beleid zo te ontwikkelen dat de kwaliteit van dienstverlening en de tevredenheid van ondernemers kan worden verbeterd.

De resultaten worden, per gemeente, op de website Waarstaatjegemeente.nl geplaatst. Hier kunnen gemeenten hun prestaties op een aantal maatschappelijke thema's bekijken en vergelijken met andere gemeenten.

1.2 **Gemeente Wassenaar**

Gemeente Wassenaar wil graag weten hoe zij en haar beleid door ondernemers wordt ervaren en waar verbetermogelijkheden liggen. De resultaten van de Ondernemerspeiling zullen worden gebruikt als input voor verbeterplannen.

Aan de bestaande Ondernemerspeiling heeft gemeente Wassenaar extra vragen toegevoegd.

1.3 **Leeswijzer**

In voorliggende rapportage zijn de resultaten van de Ondernemerspeiling ten behoeve van gemeente Wassenaar opgenomen. Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoeksthema's en de demografische gegevens van de respons. Hoofdstuk 3 tot en met hoofdstuk 7 beschrijft de resultaten van de verschillende onderzoeksthema's. Hoofdstuk 8 beschrijft de resultaten van de door gemeente Wassenaar toegevoegde vragen. Hoofdstuk 9 beschrijft de kwalitatieve resultaten van dit onderzoek. Hoofdstuk 10 tenslotte, beschrijft de belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

Voor de gehele rapportage geldt dat de titel van een paragraaf de conclusie ten aanzien van dat onderdeel beschrijft. De uitwerking dan wel toelichting van die conclusie staat in de betreffende paragraaf beschreven. In een aantal gevallen is de optelling van de percentages ongelijk aan 100%, dit is het gevolg van afronding.

Hoofdstuk 2 Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's

Gemeenten kunnen niet zonder lokale ondernemers en omgekeerd. Ondernemers zorgen voor werkgelegenheid en bedrijvigheid in gemeenten, sponsoren lokale initiatieven en dragen zo bij aan de leefbaarheid binnen de gemeente.

Om stimulerend economisch beleid te ontwikkelen dat aansluit op de behoeften van lokale ondernemers is het belangrijk te weten hoe het beleid en de dienstverlening aansluit op de wensen en behoeften van de lokale ondernemers.

Om dat te onderzoeken heeft VNG Realisatie de Ondernemerspeiling ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van die thema's. De demografische gegevens worden beschreven in paragraaf 2.1; vanaf paragraaf 2.2 wordt een korte omschrijving van de verschillende thema's, zoals ze door KING zijn bedoeld, gegeven. Vervolgens wordt elk thema in een apart hoofdstuk behandeld. In hoofdstuk 8 worden de vragen die gemeente Wassenaar zelf heeft toegevoegd beschreven.

2.1 Opbouw onderzoek en respons

Het onderzoek is zo opgezet dat vragen alleen worden voorgelegd aan die ondernemers die ervaring hebben met het onderwerp, dan wel daar een mening over zouden kunnen hebben. Daarnaast is het mogelijk geweest om een vraag met niet van toepassing c.q. weet niet te beantwoorden.

Het bronbestand bestaat uit 2.160 organisaties. Dit impliceert een doelrespons van 241 respondenten, in een verhouding van 1 medewerker ten opzichte van organisaties met meer dan 1 medewerker als 61% versus 39%.

Een deel van de respons is online verkregen. Ondernemers waarvan e-mailadressen bekend waren, zijn gemaild met het verzoek om het onderzoek online in te vullen. Eveneens hebben verschillende (bedrijven)verenigingen medewerking verleend door hun ledenbestand te informeren en uit te nodigen de Ondernemerspeiling online in te vullen.

De spontane respons is aangevuld met telemarketingactiviteiten om op die manier de benodigde respons te verkrijgen. Daarnaast kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de respons hoog is, de onderzoeken zijn relatief volledig ingevuld. Nadere analyses laten zien dat de onderzoeken consistent en serieus zijn ingevuld; de respondenten hebben de moeite genomen antwoord te geven, zowel bij de middels telemarketing afgenomen onderzoeken, als bij de online ingevulde onderzoeken.

2.1.1 Samenstellingrespons

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de respons beschreven aan de hand van een aantal kenmerken, zoals die zijn onderzocht.

De verdeling van de respondenten over de verschillende branches ziet er als volgt uit:

branche	%
zakelijke dienstverlening (business-to-business)	25%
detailhandel	18%
overig	15%
welzijnszorg en educatie	12%
horeca en toerisme	7%
financiële dienstverlening	6%
(beheer/bemiddeling van) onroerend goed	6%
bouw(nijverheid) (incl. installatie)	4%
(tele)communicatie en ict	3%
groothandel	2%
vervoer en opslag	1%
industrie en nutsvoorziening	1%
land tuinbouw visserij	1%

De branches 'zakelijke dienstverlening' en 'detailhandel' komen het meest voor, vervolgens de branches, 'overig' en 'welzijn en educatie'.

De branche 'zakelijke dienstverlening' vertoont een relatief hoge vertegenwoordiging in deze respons. Dit gebeurt vaker in onderzoeken. Mogelijke oorzaak daarvan is dat deze doelgroep gemiddeld meer achter de computer werkzaam is, waardoor het invullen van dergelijk onderzoek als minder verstrend wordt ervaren.

De verdeling van het aantal medewerkers (in FTE) van de organisaties ziet er als volgt uit:

aantal medewerkers	%
1, of minder	61,41%
2 tot 9	25,31%
10 tot 49	10,79%
50 - 99	0,41%
100 - 199	0,41%
200 of meer	1,66%

In gemeente Wassenaar vormt de groep 'bedrijven met 1, of minder medewerkers' de grootste groep respondenten. Deze verdeling is in verhouding met het bronbestand.

De bedrijfslocatie wordt door de respondenten getypeerd als:

type locatie	%
aan huis (in een woonwijk)	32%
binnenstad-/centrumlocatie	24%
activiteiten zijn niet-locatiegebonden (bv ambulante)	12%
aan de rand van het centrum	10%
anders	10%
buitengebied	7%
bedrijventerrein	5%
B-locatie	1%

In geval van 'anders' zijn onder andere de volgende locatietypen genoemd:

- bij de klant(en)/opdrachtgever
- bij iemand anders in huis
- kantoorpand aan de A44
- klantlocatie
- meerdere locaties en aan huis
- overal en nergens
- Rond om Wassenaar

Het bedrijfspand wordt door de respondenten getypeerd als:

bedrijfspand	%
woonlocatie gebonden	29%
winkelruimte	18%
kantoorruimte	15%
bedrijfsruimte (evt. in combinatie met kantoor)	10%
anders	8%
n.v.t.	7%
praktijkruimte	5%
horecapand	3%
bedrijfsverzamelgebouw	2%
onderwijsruimte	2%

Anders betreft, in willekeurige volgorde:

- Duinrell
- zorggebouwen
- veehouderij
- Voorziening voor camping
- vereniging
- Draf- en renbaan recreatie
- Woonhuis

- Jeugdgebouw
- Bij de klant

De bedrijven zijn reeds in de volgende verdeling van jaren, in gemeente Wassenaar gevestigd:

vestigingsduur	%
korter dan 1 jaar	5%
1 tot 5 jaar	21%
5 tot 10 jaar	17%
10 tot 15 jaar	15%
15 jaar of langer	40%
n.v.t.	2%
weet niet	1%

Wat opvalt is dat 55% van de respondenten al 10 jaar of langer in de gemeente is gevestigd.

2.2 *Bedrijfsomgeving*

Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

2.3 *Gemeentelijke dienstverlening*

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Wassenaar aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

Gemeente Wassenaar heeft de module 'Dienstverlening met de menselijke maat' toegevoegd aan de Ondernemerspeiling. Deze module gaat met name in op de persoonlijke ervaring met een individuele medewerker.

2.4 *Relatie ondernemer-gemeente*

Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Wassenaar en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening. Daarnaast is er aandacht voor het ervaren van betrokkenheid bij en flexibiliteit van gemeente Wassenaar richting de organisaties.

2.5 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

2.6 Ondernemersklimaat

Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Wassenaar voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

2.7 Eigen vragen gemeente Wassenaar

Gemeente Wassenaar heeft een aantal eigen vragen toegevoegd. Dit betreft vragen over de bekendheid met, de verwachtingen ten aanzien van en ervaringen met de bedrijfscontactfunctionaris.



Hoofdstuk 3 **Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving**

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de bedrijfsomgeving beschreven. Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

3.1 De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,22 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door 100% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, beantwoord. De respondenten die een kantoor aan huis hebben, hebben deze vragen niet voorgelegd gekregen. 8% van de respondenten heeft aangegeven geen mening te hebben, de overige 92% heeft dit gemiddeld met een 7,22 gewaardeerd.

3.2 De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,26 gemiddeld gewaardeerd

Hier heeft 8% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, aangegeven geen mening te hebben. De overige 82% heeft dit gemiddeld met een 7,26 gewaardeerd.

3.3 40% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben, nog eens 24% weinig

Het oordeel over de beleving van overlast en criminaliteit, voor de ondernemers die een mening daarover heeft, ziet er als volgt uit:

Onderdeel	%
Nauwelijks tot niet	40%
Weinig	24%
Niet veel/niet weinig	22%
Veel	7%
Heel veel	1%
Weet niet	5%

Een relatief hoog percentage ervaart niet tot nauwelijks overlast en criminaliteit.

3.4 De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 6,56 gewaardeerd

De bereikbaarheid is getoetst op vier verschillende onderdelen. De waardering per onderdeel ziet er als volgt uit:

Onderdeel	Gemiddelde waardering
Per auto	7,16
Per openbaar vervoer	6,00
Om te bevoorraden	6,49
Parkeergelegenheid	6,59



Gemiddeld 7% van de respondenten (dit verschilt per onderdeel), heeft aangegeven geen mening te hebben.

De bereikbaarheid per auto is goed te noemen. Het openbaar vervoer kan een verbetering gebruiken. De bevoorrading van de bedrijven die dat nodig hebben is redelijk goed, maar kan beter, evenals de parkeergelegenheid in de gemeente.



Hoofdstuk 4 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening beschreven.

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Wassenaar aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

Er is in kaart gebracht met welke reden een ondernemer contact met de gemeente heeft gehad. Alleen wanneer er de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met de gemeente is geweest, is de waardering over dit contact gevraagd. Wanneer ondernemers verschillende ervaringen hebben, is gevraagd de laatste ervaring te gebruiken om de waardering over te geven.

4.1 *De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 5,71 gemiddeld*

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord, 73% daarvan heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 5,71. Bij de telefonische afname van het onderzoek bleek dat ondernemers het lastig vinden om hier een cijfer voor te geven, omdat er onderdelen zijn waar ondernemers meer en minder positief over zijn, met andere woorden, het ene onderdeel waarderen ze als positief, het andere als negatief, waardoor een 'gemiddelde waardering' lastig is te geven.

Wanneer de resultaten van dit gehele hoofdstuk (paragrafen 4.6 tot en met 4.10) in ogenschouw worden genomen, is deze waardering relatief consistent. Worden deze waarderungen vertaald naar cijfers, dan zou het gemiddelde van die verschillende onderdelen, lager dan een 5,7 zijn geweest. Dat impliceert dat gemeente Wassenaar bij ondernemers toch nog goodwill heeft, hoewel dit niet vele is. Het is een klein verschil, mogelijk is het winnen van de goodwill pas kort geleden begonnen. Door de antwoorden, met name aan de telefoon wordt deze indruk gewekt.

4.2 *14% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van, 27% zou graag een vast aanspreekpunt hebben*

Voor alle respondenten hebben op deze vraag geantwoord en de verdeling ziet er als volgt uit:

Vast aanspreekpunt binnen gemeente	
ja, daar maken we actief gebruik van	2%
ja, daar maken we soms gebruik van	12%
nee, maar daar is wel behoefte aan	27%
nee, daar is geen behoefte aan	41%
weet niet	19%
geen antwoord	2%



4.3 Belangrijkste reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem

De verdeling van redenen om contact met gemeente Wassenaar te zoeken, gekoppeld aan de periode waarin dat is gebeurd, ziet er als volgt uit:

redenen contact met de gemeente	afgelopen 12 maanden	> 12 maanden geleden	nee	weet niet	niet ingevuld
aanvragen van een vergunning	18%	11%	64%	7%	2%
aanvragen van producten of diensten	20%	8%	65%	7%	1%
voorleggen vraag of probleem	32%	10%	55%	3%	1%
indienen klacht	16%	10%	68%	6%	1%
handhaving of toezicht	19%	8%	65%	7%	2%
melding openbare ruimte	19%	5%	68%	8%	1%
samenwerking (beleid en uitvoering)	19%	6%	68%	7%	3%
andere redenen	9%	4%	72%	15%	2%

Let op:

De vragen met betrekking tot de waardering van het contact met de gemeente, is alleen aan die respondenten voorgelegd die daadwerkelijk contact hebben gehad. De percentages, zoals hieronder opgenomen, hebben alleen betrekking op ondernemers die daadwerkelijk contact hebben gehad. Er is gevraagd het belangrijkste contact te waarderen.

4.4 Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per telefoon en per post

De verdeling over de verschillende kanalen ziet, in volgorde van veelheid, er als volgt uit:

contact medium	%
post	32%
telefoon	29%
e-mail	17%
social media	17%
balie	15%
internet	9%
overig face-to-face contact (wo bezoek)	4%

De reden van het contact is van invloed op het kanaal dat wordt gekozen. De in de ogen van de ondernemer relatief eenvoudige vragen worden eerder per e-mail gesteld, vragen die wat meer toelichting of overleg behoeven zullen eerder per telefoon, dan wel in een persoonlijk gesprek worden gesteld. Evenals het al dan niet hebben van een contactpersoon binnen gemeente Wassenaar. Wanneer een organisatie een vast aanspreekpunt heeft wordt eerder voor e-mail of telefoon gekozen, ongeacht de reden van het contact.

De vestigingslocatie van een onderneming is niet van invloed op de keuze voor een medium.



4.5 82% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad

Het aantal keren dat contact is gezocht over hetzelfde onderwerp ziet er als volgt uit:

Aantal keren contact met gemeente	
1	10%
2	17%
3	14%
4	14%
5-10	13%
meer dan 10	24%
weet niet	8%

Er is niet bekend of het meerdere contact altijd om dezelfde reden is geweest, maar het is niet uit te sluiten dat er vaker contact is geweest over hetzelfde onderwerp.

4.6 De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 5,58 gemiddeld

Alleen die respondenten die digitaal contact met de gemeente hebben gehad, zijn de vragen met betrekking tot de digitale dienstverlening voorgelegd. 6% van die ondernemers heeft geen mening over de digitale dienstverlening van gemeente Wassenaar. De overige 94% waardeert dit met een 5,58 gemiddeld.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat uit de gesprekken van de telefonische aanvulling is gebleken dat respondenten e-mailafwikkeling soms wel en soms niet als digitale faciliteit zien.

4.7 De digitale afwikkeling kan beter en sneller

22% van de respondenten die een contact digitaal heeft geïnitieerd, heeft ervaren dat het contact digitaal afgewikkeld kon worden. Nog eens 21% is het hier mee eens noch oneens. De snelheid van afwikkelen is door 13,42% van de respondenten als 'voldoende snel' ervaren.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	kan digitaal afhandelen	digitale afhandeling is voldoende snel
helemaal eens	2,33%	1,22%
eens	19,77%	12,20%
niet eens / niet oneens	20,93%	26,83%
oneens	18,60%	13,41%
helemaal oneens	18,60%	23,17%
n.v.t. / weet niet	19,77%	23,17%



4.8 De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met een 5,58 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is alleen beantwoord door die ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Deze waardering is vanaf het voorleggen of aanvragen al relatief laag. 41% van de respondenten vindt het eenvoudig om een aanvraag te doen of een vraag voor te leggen. Vervolgens vindt 23% van die respondenten de duur van de afhandeling acceptabel. De informatie die vervolgens wordt verkregen vindt 30% juist en volledig en de transparantie van het proces om tot dit antwoord te komen wordt door 22% als goed gewaardeerd.

Het overzicht ziet er als volgt uit:

waardering	aanvragen/ voorleggen is gemakkelijk	duur afhandeling acceptabel	juistheid/ volledigheid informatie	Status- informatie
helemaal eens	7%	2%	2%	1%
eens	34%	21%	28%	21%
niet eens / niet oneens	23%	26%	30%	13%
oneens	15%	16%	16%	22%
helemaal oneens	14%	28%	18%	33%
geen mening	7%	7%	7%	10%

Hoe eerder in het proces een ondernemer minder tevreden is hoe groter de kans is dat het latere deel van het proces ook lager wordt gewaardeerd; een medewerker zal bij een 'slechte start' gedurende het vervolg een en ander moeten goed maken. Andersom is het zo dat wanneer het voorleggen al eenvoudig kan, zal de ondernemer meer geduld hebben bij de duur van de afwikkeling.

4.9 23% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te spreken

23% van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente heeft gehad, heeft aangegeven een medewerker over een specifiek onderwerp te spreken te krijgen.

4.10 De dienstverlening van de medewerkers wordt als redelijk ervaren

Aan de respondenten die daadwerkelijk contact hebben gehad in de afgelopen 12 maanden is gevraagd of zij de medewerker met wie zijn contact hebben gehad willen waarderen. De percentages in onderstaande tabel hebben alleen betrekking op die respondenten die op die vraag positief hebben geantwoord.



De medewerker						
waardering	Toonde zich verantwoordelijk	Heeft zelf de vraag beantwoord	Was voldoende deskundig	Kon zich goed inleven	Bood ruimte om mee te denken	Verraste met de service
helemaal eens	4%	7%	6%	7%	9%	4%
eens	40%	34%	30%	25%	31%	10%
niet eens / niet oneens	21%	23%	28%	31%	23%	30%
oneens	14%	18%	14%	14%	13%	27%
helemaal oneens	12%	8%	12%	11%	13%	13%
geen mening	9%	10%	10%	11%	12%	15%

Van deze respondenten vond 44% dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde. Bij 41% heeft de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord. 36% van deze respondenten ervaaarde de medewerker als voldoende deskundig en 32% vond dat de medewerker zich goed inleefde. 40% had het gevoel mee te kunnen denken en 14% van deze respondenten was verrast met de geboden service.

4.11 De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 5,98 gemiddeld gewaardeerd

Die respondenten die in de afgelopen 12 maanden een vergunning hebben aangevraagd, hebben deze procedure met een 5,98 gemiddeld gewaardeerd; dat is een hoge waardering.

Hoofdstuk 5 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de relatie van de ondernemer met de gemeente beschreven. Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Wassenaar en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening.

5.1 *De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en de samenwerking zoekt wordt met een 4,98 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord, waarbij 32% heeft aangegeven geen mening hierover te hebben.

Deze relatief lage waardering wil niet zeggen dat gemeente Wassenaar de ondernemers niet betreft bij het beleid, het is ook mogelijk dat ondernemers dit zo ervaren.

Uit de gesprekken in de telefonische interviews wordt dit bevestigd; als er inspanningen zijn, dan zijn die niet altijd even zichtbaar of expliciet. Dit komt enerzijds voort uit het gevoel minder of onvoldoende betrokken te zijn, anderzijds uit het uitblijven van vervolggcommunicatie, zodat onduidelijk is wat er met de inspanningen van de ondernemers is gedaan.

5.2 *Ondernemers zijn beperkt betrokken bij gemeente Wassenaar en zetten zich beperkt actief in voor (beleids)initiatieven*

Gezien de resultaten bestaat het vermoeden dat de vraag of ondernemers betrokken worden bij beleidsinitiatieven, misschien niet goed is geïnterpreteerd. Het is mogelijk niet altijd bekend geweest of het initiatief waar de ondernemer zich voor heeft ingezet, een initiatief van de gemeente is geweest. De resultaten zien er als volgt uit:

De resultaten van hoe ondernemers zich actief hebben ingezet zien er als volgt uit:

initiatief	%
met gemeente	20%
met andere ondernemers	29%
met (overige) burgers	18%
met maatschappelijke partners	11%
met overige partners	15%

5.3 *26% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en nog eens 32% misschien*

De beperkte betrokkenheid van de ondernemers bij gemeente Wassenaar blijkt ook uit de intentie om in de (nabije) toekomst zich in te zetten.

De verdeling ziet er als volgt uit:

intentie	%
ja, zeker	26%
ja, misschien	32%
weet niet	21%
nee	21%
niet ingevuld	4%

5.4 De betrokkenheid, flexibiliteit en betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) van de gemeente wordt mager gewaardeerd

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat de ondernemers in beperkte mate het gevoel hebben dat gemeente Wassenaar haar eigen plan trekt en daar ondernemers maar beperkt of niet bij betreft. Dat wil niet zeggen dat dit ook daadwerkelijk gebeurt, echter, door beperkte communicatie en onzichtbaarheid op dit gebied, wordt die indruk achtergelaten.

Dat wordt eveneens onderschreven voor het relatief hoge percentage ondernemers dat zegt 'het niet te weten'. De waardering ziet er als volgt uit:

waardering	voldoende betrokken	doet wat ze zegt	flexibele opstelling
helemaal eens	1,3%	0,4%	0,4%
eens	10,5%	6,4%	9,3%
niet eens / niet oneens	22,7%	23,4%	22,4%
oneens	19,7%	20,9%	18,1%
helemaal oneens	13,4%	13,2%	13,1%
geen mening/weet niet	32,4%	35,7%	36,7%

Bij de toelichtingen hebben de respondenten uitgebreid gereageerd. Deze reacties zijn, in willekeurige volgorde en (zo letterlijk mogelijk), overgenomen en opgenomen in bijlage 1. Veel opmerkingen zijn persoonlijke ergernissen van ondernemers. De veelheid aan reacties duidt enerzijds op betrokkenheid, anderzijds, gezien de soort reactie, op frustratie. Het feit dat deze op een zo uitgebreide manier wordt geventileerd, geeft aan dat er vertrouwen is dat hier naar wordt geluisterd en dat dit wordt aangepakt en opgelost.

5.5 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,34 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door bijna 70% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de voorgaande resultaten in deze paragraaf en de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat de ondernemers dit cijfer vooral geven omdat ze communicatie en voorlichting missen en niet omdat ze de communicatie en voorlichting slecht of onjuist vinden.



5.6 27% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 25% vindt deze informatie actueel en correct

Ongeveer 70% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De overige 30% heeft de website niet bezocht of wil zich niet uitlaten over de vindbaarheid, actualiteit en correctheid van de informatie.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	gemakkelijk vindbaar	actueel en correct
helemaal eens	1%	1%
eens	26%	24%
niet eens / niet oneens	24%	26%
oneens	15%	11%
helemaal oneens	6%	2%
geen mening	28%	36%



Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke heffingen en de regeldruk beschreven. Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

6.1 **41,2% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als (heel) hoog**

Regeldruk bestaat uit alle vormen van geregel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met gemeente Wassenaar en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

Zoals in de volgende tabel zichtbaar is, heeft een klein deel van de respondenten geen uitgesproken mening. 41,2% ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en regeldruk als hoog of heel hoog. Nog eens 19,2% ervaart deze al niet hoog, niet laag.

De waardering ziet er als volgt uit:

waardering	%
heel hoog	10,8%
hoog	30,4%
niet hoog / niet laag	19,2%
laag	0,4%
heel laag	0,8%
geen mening	38,3%

6.2 **51% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed**

Deze vraag is door 92% van de respondenten ingevuld, echter 31,5% heeft aangegeven geen mening over dit onderwerp te hebben.

In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat het idee heerst dat de handhaving redelijk tot goed gebeurt, maar dat het eigenlijk onduidelijk is, of dit zo is en hoe dat in de praktijk wordt gedaan.



De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
goed	12,4%
vrij goed	38,6%
matig	33,1%
onvoldoende	15,9%
geen mening	31,5%

6.3 De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,06 gemiddeld

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld. 52% heeft hierover echter geen mening gegeven, in combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen weinig zichtbaar zijn.

Deze vraag vertoont een sterk verband met de vraag over de waardering van het betrekken van ondernemers bij beleidsvraagstukken. De ondernemers die vinden dat ze minder worden betrokken bij beleidsvraagstukken, waarderen dit onderdeel ook lager.

Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot het ondernemersklimaat beschreven. Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Wassenaar voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

7.1 *Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 5,77 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld, 31,5% heeft hierover geen mening gegeven. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen hieromtrent onvoldoende zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als matig tot goed ervaren en ondernemers nemen beperkt aan dat gemeente Wassenaar daar hard voor werkt.

Ondernemers vinden het moeilijk om daar concrete voorbeelden van te noemen. Ook is het voorgekomen dat ze wel concrete voorbeelden kenden, maar in die gevallen hadden ze graag andere voorbeelden gezien.

7.2 *Samenwerking/inzet voor ondernemers, fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren) en dienstverlening zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat*

Andere punten die zijn genoemd zijn, in volgorde van frequentie van noemen:

- Leefbaarheid en veiligheid
- Communicatie en voorlichting en lokale financiële heffingen
- Economisch beleid en vergunningverlening
- Handhaving en duurzaam ondernemen
- Regeldruk

7.3 *6% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 11% waardeert dit als vrij goed*

Dit betreft alleen die groep ondernemers die hierover een mening heeft gegeven. In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen onvoldoende of niet zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als matig ervaren en ondernemers weten niet of gemeente Wassenaar haar best doet om dat te verbeteren.

7.4 *De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen wordt met een 5,28 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld. Ook hier is een verband zichtbaar met het als ondernemer betrokken worden bij beleidszaken; hoe meer een ondernemer zich betrokken voelt bij beleidszaken, hoe hoger de aantrekkelijkheid van de gemeente wordt gewaardeerd. Er is eveneens een verband tussen de waardering van de kwaliteit van de communicatie en de informatie; hoe hoger deze wordt gewaardeerd, hoe hoger de aantrekkelijkheid van de gemeente wordt gewaardeerd.



7.5 Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,14 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord. Dit betreft zaken als aanbod woningen, voorzieningen en sfeer. Dit wordt hoger gewaardeerd dan de aantrekkelijkheid voor ondernemers. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat zaken als woningen, voorzieningen en sfeer voor de respondenten concreter zijn.

7.6 8% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt

Deze vraag is door 99% van de respondenten beantwoord, echter 39% gaf aan hierover geen mening te hebben. Ook hiervoor geldt dat de inzet van de gemeente bij ondernemers relatief onzichtbaar is.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
helemaal eens	0%
eens	8%
niet eens / niet oneens	28%
oneens	17%
helemaal oneens	8%
n.v.t. / weet niet	39%

Hoofdstuk 8 Kwantitatieve resultaten eigen vragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de vragen die gemeente Wassenaar heeft toegevoegd aan de Ondernemerspeiling.

De eigen vragen zijn geplaatst achter alle vragen van de Ondernemerspeiling, maar voor de demografische vragen.

8.1 Verwachtingen economische ontwikkeling

De ondernemers is vervolgens gevraagd of zij bekend zijn met het begrip 'bedrijfscontactfunctionaris'.

8.1.1 24% van de ondernemers is bekend met het begrip 'bedrijfscontactfunctionaris'

Alle respondenten hebben deze vraag beantwoord. 24% zegt bekend te zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris.

Aan die respondenten die aangeven wel bekend te zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris is direct gevraagd wat de verwachtingen zijn ten aanzien van een bedrijfscontactfunctionaris.

8.1.2 Ondernemers die bekend zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris verwachten vooral dat deze op tijd reageert, afspraken nakomt en dienstverlenend is

De reacties zien er als volgt uit, respondenten mochten meerdere antwoorden geven.

Verwachting	%
goede bereikbaarheid per mail	37%
goede bereikbaarheid per telefoon	37%
reageert op tijd	68%
beschikt over een relevant netwerk	21%
komt afspraken na	58%
kan met ondernemer meedenken	37%
is dienstverlenend	42%
anders	11%

In geval van anders is genoemd:

- Heeft speelruimte om te handelen
- Is creatief met oplossingen

Vervolgens is aan hen die het begrip niet kenden, uitgelegd wat een bedrijfscontactfunctionaris is en doet. Vervolgens is hen de vraag voorgelegd wat de verwachtingen zijn ten aanzien van een bedrijfscontactfunctionaris.



8.1.3 Ondernemers die niet bekend zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris verwachten vooral dat deze goed bereikbaar is per mail en telefoon en dat deze dienstverlenend is

De reacties zien er als volgt uit, respondenten mochten meerdere antwoorden geven.

Verwachting	%
goede bereikbaarheid per mail	26%
goede bereikbaarheid per telefoon	21%
reageert op tijd	11%
beschikt over een relevant netwerk	11%
komt afspraken na	11%
kan met ondernemer meedenken	11%
is dienstverlenend	26%
anders	26%

In geval van anders is genoemd:

- Heeft een eigen agenda die ten dienste staat van de ondernemer
- Is er voor de ondernemer
- Doet zijn best voor de ondernemer
- Kent binnen de gemeente goed de weg

8.1.4 De ervaring van respondenten die bekend zijn met een bedrijfscontactfunctionaris zijn dat deze afspraken nakomen en met de ondernemer kunnen meedenken

De reacties zien er als volgt uit, respondenten mochten meerdere antwoorden geven.

Ervaringen	%
goede bereikbaarheid per mail	68%
goede bereikbaarheid per telefoon	53%
reageert op tijd	68%
beschikt over een relevant netwerk	37%
komt afspraken na	84%
kan met ondernemer meedenken	74%
is dienstverlenend	58%

Ten aanzien van deze eigenschappen is op verschillende manieren opgemerkt dat dit basisprincipes zijn in ondernemen.

8.2 Verschillende contactverzoeken naar aanleiding van de Ondernemerspeiling

De respondenten is gevraagd of zij in contact wilde komen met een bedrijfscontactfunctionaris en zo ja, over welk onderwerp. Vervolgens is hun contactverzoek naar de betreffende bedrijfscontactfunctionaris doorgezonden. Er zijn verzoeken doorgezonden met de volgende onderwerpen:

- Detailhandel
- Bedrijventerreinen
- Werkgeversservicepunt
- Horeca, recreatie en toerisme
- Energiezuinig maken van een pand

Hoofdstuk 9 Kwalitatieve resultaten

In dit hoofdstuk worden die resultaten beschreven die niet kwantitatief te onderbouwen zijn vanuit het onderzoek, maar wel naar aanleiding van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Enerzijds betreft dit ervaringen rondom het onderzoek; anderzijds betreft dit resultaten als gevolg van het telefonisch onderzoek of e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden.

9.1 *ZZP-ers voelen weinig verbinding met de gemeente en voelen zich onvoldoende gezien door gemeente*

De bedrijven met één medewerker vormen de grootste groep ondernemers in gemeente Wassenaar. Juist deze groep heeft het idee weinig verbinding te hebben met de gemeente. Daarnaast voelen ze zich vaak niet gezien of achtergesteld op grotere organisaties.

9.2 *Ondernemers die langer in Wassenaar zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken*

De ondernemers die langer dan 10 jaar in Wassenaar zijn gevestigd zijn explicieter over wat ze van de gemeente verwachten. Daarnaast zijn ze als groep eensgezinder in hun mening, zowel positief als negatief.

9.3 *Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd*

Ondernemers hebben aangegeven dat het uitvoeren van dit onderzoek een goede stap van de gemeente is. De mate van en de manier waarop ondernemers zich hebben geuit, impliceert dat ze zich gehoord voelen. Wanneer daarin geen vertrouwen zou zijn geweest, zouden ze niet zo veel moeite hebben gedaan. Het impliceert eveneens de verwachtingen dat er met de resultaten aan de slag wordt gegaan. Dit onderschrijft de goodwill die de gemeente geniet. In bijlage 4 zijn de opmerkingen die hierover zijn gemaakt opgenomen.

9.4 *De ondernemers gevestigd in gemeente Wassenaar tonen met dit onderzoek betrokkenheid*

Hoewel de waarderingen voor een aantal thema's hoger kunnen en er voldoende ruimte voor verbetering is, hebben de ondernemers een grote betrokkenheid getoond in de medewerking aan dit onderzoek. De onderzoeken zijn zo goed als volledig ingevuld en er is veel moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken en de gemeente van suggesties te voorzien. Ook het veelvuldig beschikbaar stellen van adresgegevens om benaderd te kunnen worden om samen aan de slag te gaan onderschrijft deze betrokkenheid.

Hoofdstuk 10 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

Per thema zijn de belangrijkste zaken met een korte aanbeveling beschreven.

Bedrijfsomgeving

Ondernemers van Voorschoten waarderen de bedrijfsomgeving op het gebied van veiligheid redelijk tot goed.

Op het gebied van bereikbaarheid en dan met name openbaar vervoer, parkeergelegenheid en bevoorradingsmogelijkheden, liggen verbetermogelijkheden. Samen met ondernemers kan worden gekeken naar waar verbeterpunten liggen.

Gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers zijn maar beperkt op de hoogte van een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Een deel heeft aangegeven daar wel behoefte aan te hebben. In dat kader kunnen de bedrijfscontactfunctionarissen zorgen voor een betere zichtbaarheid, maar ook voor een betere profilering van hun functie en rol die ze kunnen hebben voor de ondernemers.

De digitale dienstverlening kan worden verbeterd. Er is nog onvoldoende (bekend) dat digitaal afgewikkeld kan worden. Dat wat digitaal afgewikkeld wordt, kan sneller worden afgewikkeld. De hiervoor geldende SLA's zouden onder de loep genomen kunnen worden. De volgende stap is toetsen of deze passen bij de ondernemersverwachtingen en of ze ook wel daadwerkelijk worden nageleefd.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers zou moeten worden verbeterd. Dat kan door de volgende zaken aan te pakken (in volgorde van waardering, waarbij de het laagst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- Voldoende statusinformatie geven
- Een acceptabele afhandelingstijd hanteren
- Juiste en volledige informatie geven
- Gemakkelijk vragen kunnen voorleggen/zaken kunnen aanvragen

Op medewerker niveau geldt dat voor de volgende onderdelen (in volgorde van waardering, waarbij de het hoogst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- Positief verrassen met service
- Inleven in de vraag en of situatie van de ondernemer
- Deskundigheid
- Ruimte bieden om mee te denken
- Zelf de vraag beantwoorden
- Verantwoordelijk tonen om tot een oplossing te komen

Relatie ondernemer-gemeente

Ondernemers zouden meer betrokken willen worden bij het ontwikkelen van beleid, maar ook bij het ontwikkelen van initiatieven voor de gemeente en haar ondernemersklimaat.

Daarnaast verwachten ondernemers meer op het gebied van (in volgorde van waardering, waarbij de het hoogst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- De gemeente doet wat ze zegt
- De gemeente stelt zich flexibel op
- De gemeente betreft ondernemers voldoende bij plannen en activiteiten

De vindbaarheid en de correctheid van de informatie die online vindbaar is, is voor verbetering vatbaar. Ook dit is met ondernemers samen goed op te pakken.

Regeldruk

Ondernemers zouden de regeldruk graag zien versoepelen. Laat hen hierin meedenken, dan krijgen ze ook meer beeld waarom zaken wellicht niet eenvoudiger of goedkoper kunnen.

Ondernemersklimaat

Ondernemers zouden graag meer investeringen in het ondernemersklimaat zien. Dit zijn de zaken, in volgorde van belangrijkheid, die ze belangrijk vinden:

- Samenwerking/inzet voor ondernemers
- Fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren)
- Dienstverlening
- Leefbaarheid en veiligheid
- Communicatie en voorlichting en lokale financiële heffingen
- Economisch beleid en vergunningverlening
- Handhaving en duurzaam ondernemen
- Regeldruk

Daarnaast zouden ze willen dat de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemers verbetert, dat de gemeente zich daar mee voor inspent en dat ze de juiste prioriteiten stelt op het gebied van economische beleid. Hierin kunnen de ondernemers ook betrokken worden.

ZZP-ers voelen zich minder gezien door de gemeente. Mogelijk kunnen speciale faciliteiten voor deze doelgroep worden ontwikkeld.