



Ondernemerspeiling 2020 gemeente Hoeksche Waard

Waarstaatjegemeente.nl

HETPON

Ondernemerspeiling 2020 gemeente Hoeksche Waard

Waarstaatjegemeente.nl

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van gemeente Hoeksche Waard.



Auteur(s)

L. Verhoeven MSc
B. van Dalen MSc

PON publicatienummer

20-36

Datum

mei 2020



© 2020 Het PON

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon.nl

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	2
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Waarstaatjegemeente.nl	6
1.3 Ondernemerspeiling: inhoud	7
1.4 Leeswijzer	8
2 Bedrijfsomgeving	9
3 Gemeentelijke dienstverlening	11
4 Vergunningverlening	18
5 Relatie ondernemer-gemeente	21
6 Gemeentelijke heffingen en regeldruk	25
7 Ondernemersklimaat	27
8 Agrarisch- en ondernemersloket	31
Bijlage A. Onderzoeksverantwoording Ondernemerspeiling	35
Bijlage B. Achtergrondgegevens	37
Bijlage C. Vragenlijst	39
Bijlage D. Over het PON	53

Managementsamenvatting

WSJG Ondernemerspeiling 2020

In de maanden februari en maart van 2020 is het veldwerk voor de Ondernemerspeiling in gemeente Hoeksche Waard uitgevoerd. Dit rapport presenteert de uitkomsten van de peiling. De rapportage bevat informatie over hoe ondernemers de gemeentelijke dienstverlening, vergunningverlening, regel- en lastendruk, de relatie met de gemeente, het economisch beleid en het vestigingsklimaat ervaren op het moment van de peiling. Ook heeft de gemeente maatwerkvragen toegevoegd om te peilen wat (agrarische) ondernemers verwachten bij een agrarisch- en ondernemersloket en welke aspecten zij van belang achten bij de inrichting van een loket.

Respons en betrouwbaarheid

648 ondernemers uit Hoeksche Waard hebben de moeite genomen om de vragenlijst in te vullen. Het responspercentage ligt op 9%, dit is vergelijkbaar met andere gemeenten. Omdat gemeente Hoeksche Waard ervoor gekozen heeft om alle ondernemers de kans te bieden de vragenlijst in te vullen, is de totale respons (648) op het onderzoek relatief hoog.

Vergelijking met referentiegemeenten

De resultaten van gemeente Hoeksche Waard worden vergeleken met het gemiddelde van 4 referentiegemeenten. Dit zijn gemeenten die qua mate van stedelijkheid (weinig stedelijk) vergelijkbaar zijn met gemeente Hoeksche Waard en ten tijde van verschijnen van dit rapport opgenomen zijn in de database van VNG Realisatie op www.waarstaatjegemeente.nl. Deze gemeenten hebben de ondernemerspeiling uitgevoerd in 2019. Op verzoek van de gemeente hebben we separaat de resultaten van de gemeente Goeree-Overflakkee toegevoegd. Op de meeste thema's scoort gemeente Hoeksche Waard vergelijkbaar met het gemiddelde van de vier referentiegemeenten. Indien de resultaten afwijken van dit gemiddelde, benoemen we dat in deze managementsamenvatting. Ondernemers uit gemeente Goeree-Overflakkee waarderen de thema's in de ondernemerspeiling over het algemeen iets hoger.

Bedrijfsomgeving

De staat van de openbare ruimte (7,0) en de veiligheid in de bedrijfsomgeving (7,2) worden met een ruime voldoende beoordeeld. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading (7,3) en de parkeergelegenheden in de buurt (7,4) worden ook met een ruime voldoende beoordeeld. De bereikbaarheid met het openbaar vervoer wordt daarentegen lager beoordeeld, namelijk met een 6,0.

Goede bereikbaarheid door middel van vervoer is een van de genoemde aspecten in de aanpak om te komen tot een gezond economisch vestigingsklimaat van gemeente Hoeksche Waard (Programma Plan Economie). Ook de ondernemers die de vragenlijst hebben ingevuld, benoemen het belang van goede bereikbaarheid. Een aantal ondernemers geeft aan dat de bereikbaarheid van Hoeksche Waard op dit moment nog niet optimaal is en verbeterd kan worden. Dit geldt met name rond de spitsuren.

Gemeentelijke dienstverlening

De algehele dienstverlening van gemeente Hoeksche Waard wordt met een 6,5 beoordeeld. 8% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt binnen de gemeente, 24% heeft dit niet maar heeft hier wel behoefte aan. Kijken we naar de mate van contact dan zien we dat 42% van de respondenten aangeeft in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te hebben gehad.

De digitale dienstverlening wordt met een 6,2 beoordeeld. Over het afhandelen van zaken via de digitale faciliteiten van de gemeente zijn ondernemers verdeeld: 37% kan de gewenste zaken (goed) afhandelen, 38% kan dit niet. Ook over de snelheid van de afhandeling van de digitale communicatie is men verdeeld; 41% vindt dit voldoende snel, 39% vindt dit onvoldoende. De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers wordt met een 6,3 beoordeeld. Over de verschillende aspecten met betrekking tot het aanvragen van een product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem is de meerderheid van de ondernemers positief, met uitzondering van de beoordeling over de snelheid van de afhandeling. Over dit laatste aspect zijn de meningen verdeeld; 42% vindt de snelheid van de afhandeling voldoende, 38% vindt dit onvoldoende.

Kijken we naar het gemiddelde van de vier referentiegemeenten, dan zien we dat ondernemers uit gemeente Hoeksche Waard de stelling 'mijn onderneming werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop op de afhandeling' hoger waarderen (48% t.o.v. 38%). Over de diverse aspecten met betrekking tot de 'menselijke maat' van de medewerkers in relatie tot de dienstverlening is de meerderheid van de ondernemers tevreden. Deze aspecten worden iets hoger gewaardeerd dan in de referentiegemeenten. Ondernemers vinden het echter niet altijd even gemakkelijk om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem. 36% is van mening dat dit voldoende eenvoudig is, 34% vindt van niet. Dit aandeel ligt ook lager dan bij het gemiddelde van de referentiegemeenten (43% vindt dit voldoende eenvoudig).

Circa de helft van de ondernemers vindt de informatie op de website makkelijk vindbaar (51%) en actueel en correct (54%).

Vergunningsverlening

96 respondenten hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad over het aanvragen van een vergunning. De meesten van hen hebben een omgevingsvergunning aangevraagd (46%), gevolgd door een evenementenvergunning (17%). Respondenten zijn gematigd tevreden over de verschillende voorgelegde aspecten met betrekking tot het aanvragen van een vergunning. Op alle stellingen is de groep ondernemers die de stelling negatief beoordeeld groter dan de groep die deze positief beoordeeld. Dit is ook terug te zien in het gemiddelde cijfer dat deze respondenten geven voor het afhandelen van de vergunningsaanvraag, namelijk een 5,4. Dit is 0,7 punt lager dan het gemiddelde van de vier referentiegemeenten.

Relatie ondernemer-gemeente

De wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en uitvoering van beleid wordt gemiddeld met een 5,4 beoordeeld. Meer dan een derde (39%) van de ondernemers heeft zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor (beleids)initiatieven, zoals initiatieven voor de buurt of lokale economie. Meestal deden zij dit samen met andere ondernemers. 7% deed dit (ook) in samenwerking met de gemeente. 68% wil zich in de toekomst (misschien) hiervoor (blijven) inzetten.

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt gemiddeld met een 5,9 beoordeeld. Over de diverse stellingen die ondernemers zijn voorgelegd met betrekking tot dit thema (over 'de betrokkenheid van de gemeente bij ondernemers', 'de gemeente doet wat ze zegt' en 'de gemeente stelt zich flexibel op') zijn ondernemers gematigd tevreden. De groep respondenten die de stellingen negatief beoordeelt is (iets) groter dan de groep respondenten die de stellingen positief beoordeelt. Een grote groep antwoordt ook neutraal. Dit duidt er op dat ondernemers het lastig vinden om de gemeente op dit thema te beoordelen. Het thema relatie-inwoner is vergelijkbaar met de gemiddelden van de vier referentiegemeenten.

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De hoogte van de financiële heffingen wordt in gemeente Hoeksche Waard door 16% als heel hoog ervaren. Dit aandeel ligt hoger dan het gemiddelde van de vier referentiegemeenten (9%). De regeldruk wordt door 6% als heel hoog ervaren en door 31% als hoog. Inspanning van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en versoepelen wordt met een 5,4 beoordeeld.

Ondernemersklimaat

Ondernemers waarderen het ondernemersklimaat van de gemeente (de inzet van de gemeente voor ondernemers) en het vestigingsklimaat (de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen) beiden met een 6,2.

We hebben de resultaten uit dit hoofdstuk naast de programmalijn 'gezond economisch vestigingsklimaat' van het Programma Plan Economie (2019-2023) van gemeente Hoeksche Waard gelegd, om te kijken hoe de reacties van ondernemers zich verhouden tot het gestelde doel van de gemeente en de bijbehorende aanpak. In de aanpak wordt het belang van samenwerking met ondernemers en kennisinstellingen benoemd. Samen moeten we investeren, verbinden, motiveren en inspireren. Respondenten van de ondernemerspeiling laten in de toelichting op de vragen weten dat zij de samenwerking tussen de gemeente en lokale ondernemers ook van belang achten. Een aantal ondernemers vraagt hier specifiek meer aandacht voor. Ook wordt in de aanpak goede bereikbaarheid op het gebied van vervoer en via de digitale snelweg benoemd. Naast fysieke bereikbaarheid wordt ook het gebrek aan een goede internetvoorziening (o.a. in het buitengebied) door een aantal ondernemers genoemd.

De aantrekkelijkheid van het woon- en leefklimaat wordt hoger beoordeeld dan de hiervoor genoemde aspecten, namelijk met een 7,3.

41% is van mening dat de gemeente zich voldoende inspant voor het ondernemersklimaat. 12% vindt dat de gemeente dit onvoldoende doet. 18% vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in haar economisch beleid, 29% vindt van niet. De helft van de ondernemers (53%) antwoordt neutraal.

Ondernemers benoemen een top vier op volgorde van belangrijkheid van beleidsterreinen waar de gemeente meer inspanningen op zou moeten verrichten: flexibel omspringen met regels en procedures, leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving, economische vitaliteit en duurzame ontwikkeling.

Agrarisch- en ondernemersloket

Gemeente Hoeksche Waard wilde met de ondernemerspeiling specifiek toetsen welke verwachtingen ondernemers hebben rondom een ondernemers- en/of agrarisch loket. 15% van de respondenten is agrarisch ondernemer. Deze ondernemers verwachten bij een agrarisch loket een heldere en toegankelijke informatievoorziening en deskundige medewerkers met kennis over en gevoel voor de agrarische sector. Men verwacht dat er actief wordt meegedacht met ondernemers en dat de gemeente de agrarische ondernemers van advies en hulp voorziet. Ook verwachten zij dat het loket toegankelijk en goed bereikbaar is. De overige (niet-agrarische) ondernemers (85% van de respondenten) hebben van een ondernemersloket soortgelijke verwachtingen. Heldere en toegankelijke informatievoorziening is volgens hen van belang. Men verwacht doeltreffendheid waarmee vragen en lastige procedures sneller, eenvoudiger, directer en duidelijker kunnen worden beantwoord en verholpen. De ondernemers verwachten ook dat er proactief wordt meegedacht in mogelijkheden en oplossingen.

Ondernemers vinden de volgende aspecten van belang bij het oprichten van een ondernemers- en/of agrarisch loket: goed bereikbaar, toegankelijk, doeltreffend, duidelijk, deskundig, een vast aanspreekpunt, een proactieve houding, aandacht, flexibiliteit en snelheid. De gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht ontvangen met alle antwoorden op de open vragen. We raden aan om bij het oprichten van een dergelijk loket de invulling samen met ondernemers verder vorm te geven. Welke snelheid past vraag of verzoek? Voor welke vragen spreekt men liever iemand telefonisch of persoonlijk en wat kan per e-mail worden afgehandeld? Op welke vlakken hebben ondernemers behoefte aan ondersteuning van de gemeente?

Naast de verwachtingen rondom een ondernemers- en agrarisch loket, is gepeild of de ondernemers behoefte hebben aan een online ondernemersplatform. Eén derde (33%) van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan een online platform voor ondernemers, maar weet nog niet of zij hier actief aan deel zullen nemen. 11% geeft aan wel actief deel te willen nemen. De meerderheid (56%) heeft geen behoefte aan een dergelijk online platform.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Hoeksche Waard heeft in 2020 de Ondernemerspeiling van Waarstaatjegemeente.nl laten uitvoeren door het PON. In deze rapportage zijn de resultaten van de Ondernemerspeiling beschreven.

1.2 Waarstaatjegemeente.nl

Wat is Waarstaatjegemeente.nl?

Gemeenten kunnen op Waarstaatjegemeente.nl hun prestaties vergelijken met die van collega-gemeenten. U kunt ontdekken op welke maatschappelijke thema's u zich nog kunt verbeteren en van welke andere gemeenten u kunt leren. Op Waarstaatjegemeente.nl vindt u informatie over uw gemeente vanuit acht thema's en vijf instrumenten. De thema's geven informatie die voor gemeenten, inwoners en ondernemers van belang zijn, zoals veiligheid en leefbaarheid, woon- en leefklimaat en gemeentelijke dienstverlening. De instrumenten geven inzicht vanuit verschillende perspectieven. Dit zijn zowel objectieve gegevens, zoals toezichtinformatie voor horizontale verantwoording en sturingsanalyses als meer subjectieve gegevens, zoals de oordelen van inwoners en ondernemers.

Voor wie is Waarstaatjegemeente.nl?

De website is ontwikkeld voor medewerkers van gemeenten: bestuurders, raadsleden, managers en beleidsambtenaren. De informatie is openbaar toegankelijk en daardoor ook bereikbaar voor andere gebruikers als inwoners, onderzoekers en media. Gebruikers van Waarstaatjegemeente.nl kunnen de resultaten van de onderzoeken gebruiken voor publicatie en onderzoek. VNG Realisatie vindt leren van elkaar belangrijk. Daarom willen zij ook de resultaten van Waarstaatjegemeente.nl delen voor gebruik in publicaties en onderzoeken.

Waar komt de informatie vandaan?

VNG Realisatie verzamelt jaarlijks nieuwe kengetallen voor de database. Hun datapartners leveren deze informatie aan. Voorbeelden hiervan zijn het CBS, adviesoverheid.nl, de Kamer van Koophandel en diverse ministeries. Gemeenten die meedoen aan de burgerpeiling of ondernemerspeiling leveren deze gegevens ook aan VNG Realisatie aan zodat vergelijking met andere hieraan deelnemende gemeenten mogelijk wordt.

Al deze gegevens worden ingevoerd in de database van Waarstaatjegemeente.nl. De database is openbaar. Bij elke grafiek, tabel of indicatoromschrijving is te zien wie de data heeft aangeleverd.

Waar bestaat Waarstaatjegemeente.nl uit?

Waarstaatjegemeente.nl bestaat uit verschillende onderdelen:

- **Beleidsthema's:** wat vindt de burger of de ondernemer van uw gemeente?
- **Verklaringsmodellen:** welke kenmerken beïnvloeden de prestaties van uw gemeente?
- **Cijfers:** hoe presteert uw gemeente ten opzichte van collega-gemeenten?
- **Benchmarks:** is uw gemeente op zoek naar een verdiepende benchmark?
- **Toezichtinformatie:** hoe presteert uw gemeente op de uitvoering van de wettelijke taken?

1.3 Ondernemerspeiling: inhoud

Ondernemers zijn belangrijk voor gemeenten. Ze zorgen voor werkgelegenheid en bedrijvigheid, sponsoren initiatieven en zorgen daarmee voor de leefbaarheid in een gemeente. Voor een gemeente is daarom kennis van de tevredenheid van de ondernemer van groot belang. De Ondernemingspeiling¹ geeft een beeld van hoe de lokale ondernemers de bedrijfsomgeving, de lokale dienstverlening en het ondernemersklimaat ervaren. Hiermee kan de gemeente inzicht krijgen hoe zij haar dienstverlening en het lokale ondernemersklimaat optimaliseert. De resultaten van de Ondernemingspeiling bieden concrete aanknopingspunten voor de mogelijkheid tot verbetering.

De Ondernemingspeiling laat zien wat ondernemers vinden van uw gemeente op diverse thema's:

- (digitale) dienstverlening
- dienstverlening met de menselijke maat
- vergunningverlening
- lokale regel- en lastendruk
- de relatie ondernemer-gemeente
- economisch beleid
- vestigingsklimaat

Een deel van deze thema's wordt door heel Waarstaatjegemeente.nl gebruikt. Zo kunt u zich binnen de verschillende instrumenten gemakkelijker vergelijken met andere gemeenten. De uitkomsten uit de Ondernemerspeiling komen op de website van Waarstaatjegemeente.nl. Hier kunnen gemeenten hun prestaties inzien en direct vergelijken met andere gemeenten op een aantal maatschappelijke thema's.

¹ De Ondernemingspeiling is ontwikkeld samen met een aantal G4-, G32- en kleinere gemeenten, de VNG, MKB Nederland/ VNO-NCW, het Kennisinstituut Zelfstandig Ondernemerschap (KIZO), het ministerie van Economische Zaken, de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS), de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) alsmede enkele betrokken onderzoeks- en adviesbureaus. De Ondernemerspeiling is ook onderdeel van het programma Beter en Concreter - goede regels, gerichte service. Dit is een samenwerkingsverband van BZK, EZ en VNG en is gericht op het verminderen van regeldruk.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage geven we in tabelvorm de resultaten van de ondernemerspeiling van de gemeente Hoeksche Waard weer. In de afzonderlijke hoofdstukken vindt u de tabellen met resultaten naar thema's. In de bijlage vindt u de onderzoeksverantwoording en de gehanteerde vragenlijst.

Vergelijkingsgemeenten

De resultaten van gemeente Hoeksche Waard worden vergeleken met het gemiddelde van 4 referentiegemeenten. Dit zijn gemeenten die qua mate van stedelijkheid (weinig stedelijk) vergelijkbaar zijn met gemeente Hoeksche Waard en ten tijde van verschijnen van dit rapport opgenomen zijn in de database van VNG Realisatie op www.waarstaatjegemeente.nl, te weten: Bergen (NH.), Cranendonck, Goeree-Overflakkee en Rhenen. Deze gemeenten hebben de ondernemerspeiling uitgevoerd in 2019. Daarnaast hebben we op verzoek van de gemeente separaat de resultaten van de gemeente Goeree-Overflakkee opgenomen.

Opmerking bij de tabellen: door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.

2 Bedrijfsomgeving

Bedrijfsomgeving

De volgende vragen gaan over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van uw vestiging (bedrijfsomgeving).

LET OP: Deze vragen zijn alleen ingevuld door de ondernemers die geen onderneming aan huis hebben: 505 ondernemers in totaal. Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 1 Vraag 2: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging)? (rapportcijfer)

	n	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
De staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving? Denk aan wegen, trottoirs, groenvoorziening en straat- verlichting	461	7,0	7,0	7,5
De veiligheid in de bedrijfsomgeving?	467	7,2	7,2	7,4

Tabel 2 Vraag 3: In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit? (n= 487 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
Heel veel	1	1	1
Veel	4	5	3
Niet veel/niet weinig	20	18	16
Weinig	23	24	19
Nauwelijks tot niet	51	52	61

Tabel 3 Vraag 4: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (rapportcijfer)

	n	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer	504	6,0	5,8	5,7
De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading	504	7,3	7,0	7,6
De parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie	504	7,4	7,3	7,4

Bedrijfsomgeving

- De openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (7,0) en de veiligheid (7,2) worden met een ruime voldoende beoordeeld.
- Circa de helft van de ondernemers (51%) heeft nauwelijks tot niet te maken met overlast en criminaliteit, 5% heeft hier (heel) veel mee te maken.
- De bereikbaarheid van de locatie met het openbaar vervoer wordt met een voldoende (6,0) beoordeeld. De bereikbaarheid voor bevoorrading (7,3) en de parkeermogelijkheden in de directe omgeving (7,4) worden met een ruime voldoende beoordeeld.

3 Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente aan bedrijven en instellingen. Deze vragen zijn ingevuld door alle respondenten. Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 4 Vraag 5: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n= 435 / rapportcijfer)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
De algehele dienstverlening van uw gemeente	6,5	6,4	6,7

Tabel 5 Vraag 6: Heeft uw bedrijf(svestiging) een vast aanspreekpunt binnen de gemeente? (n= 547 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
Ja, daar maken we actief gebruik van	2	4	2
Ja, daar maken we soms gebruik van	6	13	13
Nee, maar daar is wel behoefte aan	24	22	23
Nee, daar is geen behoefte aan	67	61	62

Algehele dienstverlening en vast aanspreekpunt

- De algehele dienstverlening wordt gewaardeerd met een 6,5.
- Een kwart van de ondernemers (24%) heeft geen vast aanspreekpunt binnen de gemeente maar heeft hier wel behoefte aan. 8% heeft al een vast aanspreekpunt.

Contacten met de gemeente

De volgende vragen en stellingen gaan over het contact met uw gemeente. Denk hierbij aan het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem.

Tabel 6 Vraag 7: Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor: (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee
Het aanvragen van een vergunning	621	14	18	68
Het aanvragen van andere producten of diensten	611	11	10	80
Het voorleggen van een vraag of probleem	615	19	15	66
Het indienen van een klacht	613	8	7	85
Handhaving of toezicht	613	10	7	83
Melding openbare ruimte	608	11	8	82
Samenwerking (beleid en uitvoering)	608	10	6	84
Andere reden	566	5	2	93

LET OP: In tabellen 7 tot en met 15 staan de resultaten van de respondenten hebben aangegeven in de afgelopen 12 maanden contact gehad te hebben met de gemeente (groene kolom in tabel 6). In totaal waren dit 270 ondernemers.

Tabel 7 Vraag 8: Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Meerdere antwoorden mogelijk (n= 269 / %)*

	Gemeente Hoeksche Waard
Telefoon	28
E-mail	26
Overig face-to-face contact (bezoek)	16
Internet	14
Post	8
Balie	5
Social media	3

* Geen referentiegegevens beschikbaar

Tabel 8 Vraag 9: Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente? (n= 250 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
1	15	18	24
2	21	15	13
3	15	11	6
4	12	7	7
5-10	16	17	12
Meer dan 10	13	12	6
Weet ik niet	7	20	33

Contact met de gemeente

- In totaal hebben 270 van de 648 ondernemers (42%) in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente:
19% heeft een vraag of probleem aan de gemeente voorgelegd;
14% heeft een vergunning aangevraagd;
11% heeft een andere product of dienst aangevraagd;
11% heeft een melding openbare ruimte gemaakt;;
10% heeft contact gehad in verband met handhaving;
10% werkt samen met de gemeente.
- Het contact met de gemeente verliep in de meeste gevallen telefonisch (28%) of per e-mail (26%). Ook heeft 16% face-to-face contact met de gemeente gehad.
- De meeste respondenten hebben 1 tot 3 keer of 5 tot 10 keer contact gehad met de gemeente, 13% van de respondenten heeft meer dan 10 keer contact gehad.

Digitale en telefonische dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen via de digitale faciliteiten waaronder de website en het elektronisch ondernemers-/bedrijvenloket. Ook hebben we ondernemers vragen gesteld over de telefonische dienstverlening en dienstverlening via de e-mail.

Tabel 9 Vraag 10: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n= 150 / rapportcijfer)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
De dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente	6,2	6,3	6,6

Tabel 10 Vraag 11: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen? (%)

	n	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) eens	Gemeente Hoeksche Waard neutraal	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) oneens	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk (helemaal) eens	Gemeente Goeree- Overflakkee (helemaal) eens
Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente	153	37	25	38	39	43
De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel	150	41	20	39	42	45

De volgende stellingen gaan over :

het aanvragen van een product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem.

Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 11 Vraag 12: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n= 236 / rapportcijfer)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,3	6,3	6,5

Tabel 12 Vraag 13: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? (%)

	n	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) eens	Gemeente Hoeksche Waard neutraal	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) oneens	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk (helemaal) eens	Gemeente Goeree- Overflakkee (helemaal) eens
Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	190	51	27	22	53	55
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	193	42	20	38	40	43
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	184	48	27	25	47	46
Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	185	48	27	25	38	38

Tabel 13 Vraag 14: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen? (n= 210 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) eens	Gemeente Hoeksche Waard neutraal	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) oneens	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk (helemaal) eens	Gemeente Goeree- Overflakkee (helemaal) eens
Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem	36	29	34	43	44

Tabel 14 Vraag 15: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? (%)

	n	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) eens	Gemeente Hoeksche Waard neutraal	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) oneens	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk* (helemaal) eens	Gemeente Goeree- Overflakkee (helemaal) eens
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen	196	59	18	23	52	-
De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord	196	58	19	24	53	-

De medewerker was voldoende deskundig	192	55	22	23	49	-
De medewerker kon zich goed inleven	196	53	22	24	46	-
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	191	42	28	29	46	-
De medewerker verraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende	185	29	31	40	26	-

*gemiddelde van de gemeenten: Bergen (NH.), Cranendonck en Rhenen.

Digitale en telefonische dienstverlening

- De dienstverlening via digitale faciliteiten wordt met een voldoende beoordeeld (6,2).
- De professionaliteit van de gemeente en haar medewerkers wordt ook met een voldoende gewaardeerd (6,3).
- De meeste respondenten (51%) vinden het aanvragen of voorleggen van een vraag gemakkelijk, 22% is het daar niet mee eens.
- 42% van de respondenten vindt de tijd van afhandeling acceptabel, ruim één derde (38%) vindt van niet.
- Ongeveer de helft van de respondenten (48%) is van mening dat de beschikbare informatie juist en volledig was, een kwart van de respondenten is het hier niet mee eens.
- 48% vindt dat zij voldoende op de hoogte gehouden zijn van het verloop van de afhandeling, 25% vindt dat dat onvoldoende gebeurde.
- Iets meer dan een derde van de respondenten (36%) vinden het voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen, 34% vindt dit onvoldoende eenvoudig.
- Over de 'menselijke maat' van de medewerkers zijn de meeste respondenten tevreden: het gaat hierbij om de verantwoordelijkheid voelen om een probleem voor de klant op te lossen, de deskundigheid, het inlevingsvermogen et cetera. Over de mate waarin de medewerker de ondernemer verraste met de service die hij of zij verleende, zijn de meningen verdeeld.

Tabel 15 Vraag 25: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen? (%)

	n	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) eens	Gemeente Hoeksche Waard neutraal	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) oneens	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk (helemaal) eens	Gemeente Goeree- Overflakkee (helemaal) eens
Informatie op de website is makkelijk vindbaar	376	51	31	18	52	56
Informatie op de website is actueel en correct	329	54	35	10	53	59

Website van de gemeente

- Circa de helft van de respondenten vindt de informatie op de website actueel en correct (54%) en goed vindbaar (51%). 18% geeft aan de informatie op de website echter niet te kunnen goed vinden en 10% geeft aan de dat de informatie op de website niet actueel en correct is.

4 Vergunningverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen en verstrekken van een vergunning. De vragen zijn alleen voorgelegd aan de ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact gehad hebben met de gemeente over het aanvragen van een vergunning. **Dat waren in totaal 96 ondernemers.**

Bij de vraag over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 16 Vraag 16: Welke vergunningen heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden aangevraagd voor uw bedrijf(svestiging)?
Meerdere antwoorden mogelijk (n= 96 / %)*

	Gemeente Hoeksche Waard
Omgevingsvergunning (bouwvergunning / milieuvergunning / kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning reclamevergunning)	46
Evenementenvergunning	21
Andere vergunning**	17
Drank- en horecavergunning	8
Horeca-exploatievergunning	4
Parkeervergunning	2
Terrasvergunning	2

* Geen referentiegegevens beschikbaar

**Toelichting op antwoord [andere vergunning]: de gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met antwoorden op de open vragen ontvangen.

Tabel 17 Vraag 17: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen? (%)*

	n	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) eens	Gemeente Hoeksche Waard neutraal	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) oneens
Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig	91	38	13	48
De afhandeling van de vergunning is voldoende snel	90	34	15	51
De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkwerijs aan de orde zijn is afdoende	88	32	24	44
Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging)	86	29	26	45
De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel	90	25	31	44

* Geen referentiegegevens beschikbaar

Tabel 18 Vraag 18: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n= 88 / rapportcijfer)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
De afhandeling van de vergunningsaanvraag	5,4	6,1	6,5

Vergunningverlening

- In totaal hebben 96 van de 648 (15%) in de afgelopen 12 maanden een vergunning aan gevraagd.
- In de meeste gevallen werd een omgevingsvergunning aangevraagd (46%), gevolgd door een evenementenvergunning (21%) en 'andere' vergunning (17%). Het ander type vergunning gaat onder andere over standplaatsvergunning, uitbreiding, bestemmingswijziging.
- Respondenten zijn gematigd tevreden over de verschillende voorgelegde aspecten met betrekking tot het aanvragen van een vergunning. Ondernemers zijn het vaker oneens dan eens met de volgende stellingen:
 - Ruim één derde van de respondenten (38%) vindt het aanvragen van een vergunning voldoende eenvoudig, 48% is van mening dat dit juist niet het geval is.
 - Ongeveer één derde vindt de afhandeling voldoende snel (34%), voor ongeveer de helft (51%) van de respondenten is de afhandeling onvoldoende snel.
 - Ongeveer één derde vindt de informatie over over de verschillende regels en procedures die mogelijk anderszins aan de orde zijn is afdoende (32%), 44% is het daar niet mee eens.
 - 29% vindt dat er voldoende rekening gehouden is met de specifieke bedrijfssituatie, 45% is het daar niet mee eens.
 - een kwart van de respondenten vindt de kosten en inspanningen om aan de informatieverplichtingen te voldoen acceptabel, 44% vindt dit niet acceptabel.
- De afhandeling van de vergunningsaanvraag wordt met een 5,4 beoordeeld.

5 Relatie ondernemer-gemeente

Relatie ondernemer-gemeente

De volgende vragen gaan over de inzet van de gemeente voor organisaties en de samenwerkingsrelatie.

Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 19 Vraag 19: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n= 388 / rapportcijfer)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
De wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en samenwerking zoekt bij de totstandkoming en uitvoering van het beleid?	5,4	5,6	5,7

Tabel 20 Vraag 20: Heeft uw bedrijf(svestiging) zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor (beleids)initiatieven? Denk aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. Meerdere antwoorden mogelijk (n= 576 / %)*

	Gemeente Hoeksche Waard
Ja, met de gemeente	7
Ja, met ondernemers	13
Ja, met (overige) burgers	8
Ja, met maatschappelijke partners	7
Ja, met overige partners**	4
Nee	61

* Geen referentiegegevens beschikbaar

**Toelichting op antwoord [Ja, met overige partners]: de gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met antwoorden op de open vragen ontvangen.

Tabel 21 Vraag 21: Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven? (n= 457 / %)*

	Gemeente Hoeksche Waard
Ja, zeker	17
Ja, misschien	51
Nee	32

* Geen referentiegegevens beschikbaar

Tabel 22 Vraag 22: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen?* (%)

	n	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) eens	Gemeente Hoeksche Waard neutraal	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) oneens	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk (helemaal) eens	Gemeente Goeree- Overflakkee (helemaal) eens
De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers	420	28	42	30	34	40
De gemeente doet wat ze zegt	382	21	49	30	22	27
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels)	368	24	37	39	22	27

* Toelichting op de gegeven antwoorden: de gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met antwoorden op de open vragen ontvangen.

Tabel 23 Vraag 24: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n= 413 / rapportcijfer)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	5,9	6,0	6,1

Relatie ondernemer - gemeente

- De wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en samenwerking zoekt bij de totstandkoming en uitvoering van het beleid wordt beoordeeld met een 5,4.
- 39% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor een beleidsinitiatief, bijvoorbeeld een initiatief voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling.
- Zo'n een op zeven bedrijven (17%) geeft aan zich in de nabije toekomst actief in te willen zetten voor zo'n (beleids)initiatief. 51% geeft aan dit misschien willen, 32% geeft aan hier geen interesse in te hebben.
- 28% van de respondenten vindt de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers, 42% is hier neutraal over en 30% vindt dat de gemeente onvoldoende betrokken is.
- Een op de vijf ondernemers (21%) is van mening dat de gemeente doet wat ze zegt, 49% is hier neutraal over en 30% is het daar niet mee eens.
- 24% vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is, 37% is hier neutraal over en 39% vindt de gemeente hierin niet flexibel.
- De communicatie en voorlichting van de gemeente wordt gewaardeerd met een krappe voldoende (5,9).

Toelichting van ondernemers:

Ondernemers konden een toelichting geven op de vragen en stellingen met betrekking tot het thema relatie inwoner-gemeente. In totaal hebben 95 ondernemers (15% van alle respondenten) van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Hieronder vindt u een samenvatting van de reacties van deze ondernemers. De gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met alle antwoorden op de open vragen ontvangen.

Weinig contact/ervaring met de gemeente

Een deel van de ondernemers die de toelichting heeft ingevuld, geeft aan dat men tot op heden weinig contact of ervaring met de gemeente heeft. Vaak is dit er praktisch gezien gewoon niet geweest. Enkele keren wordt benoemd dat het bedrijf zich niet focust op Hoeksche Waard. Deze ondernemers geven ook aan dat het voor hen daarom lastiger is sommige vragen te beantwoorden. Ook het samengaan van de gemeenten speelt hierin een rol.

Meer betrokkenheid gewenst

Ondernemers geven aan samenwerking en meedenken te missen, vaak als blijk van geringe betrokkenheid en interesse of flexibiliteit. Enkele ondernemers dragen aan dat de gemeente

zich proactief zou moeten opstellen in ophalen wat er in de samenleving en onder ondernemers speelt en hiermee aan de slag moeten gaan.

Contact met de gemeente en informatieverstrekking

Ondernemers geven hierbij veelal aan dat het contact met de gemeente stroef loopt. Het duurt lang voordat men een reactie krijgt, men niet wordt teruggebeld en er niet wordt gereageerd op klachten via het portaal. Enkele ondernemers aan moeite te hebben met het vinden van de weg naar de juiste personen. Daarbij mist men soms nodige informatie over wat de gemeente zoal voor hen kan betekenen.

Flexibiliteit

Flexibiliteit duidt veelal op het te vaak binnen de kaders van de opgestelde regels blijven, er is geen ruimte voor alternatieven of ruimer denken. Meer flexibiliteit (binnen de juiste kaders) zou de gemeenschap ten goede komen, merkt een van de ondernemers op.

6 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk.

Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 24 Vraag 26a: Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van de financiële heffingen in de gemeente? (n= 392 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
Heel hoog	16	9	8
Hoog	42	47	44
Niet hoog/niet laag	39	41	47
Laag	2	1	0
Heel laag	1	2	1

Tabel 25 Vraag 26b: Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de regeldruk in de gemeente? (n= 371 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
Heel hoog	6	5	5
Hoog	31	29	28
Niet hoog/niet laag	55	59	61
Laag	7	5	3
Heel laag	2	2	2

Tabel 26 Vraag 27: In hoeverre handhaaft de gemeente - in het algemeen - gemeentelijke regels? (n= 323 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
Onvoldoende	8	15	11
Matig	31	25	22
Vrij goed	46	40	46
Goed	15	20	21

Tabel 27 Vraag 28: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n= 284 / rapportcijfer)*

	Gemeente Hoeksche Waard
De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,4

* Geen referentiegegevens beschikbaar

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

- Meer dan de helft van de ondernemers (58%) ervaart de hoogte van de financiële heffingen als (heel) hoog. De regeldruk wordt door 37% als (heel) hoog ervaren.
- Over het handhavingsbeleid van de gemeente zijn de meeste ondernemers tevreden: 61% vindt dat de gemeente de gemeentelijke regels (vrij) goed handhaaft, 31% vindt de gemeente matig hierin en 8% geeft aan dat de gemeente dit onvoldoende doet.
- Inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en versoepelen worden met een 5,4 beoordeeld.

7 Ondernemersklimaat

Ondernemersklimaat

De volgende vragen gaan over de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn/haar gemeente als economische vestigingsplaats.

Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 28 Vraag 29: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) (n= 424 / rapportcijfer)

	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
Het ondernemersklimaat in de gemeente	6,2	6,2	6,5

Tabel 29 Vraag 30: Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat? Maximaal 3 antwoorden. (n= 534 / %)*

	Gemeente Hoeksche Waard
Samenwerking/ inzet voor ondernemers	15
Leefbaarheid en veiligheid	14
Dienstverlening	12
Bereikbaarheid (incl. Parkeren)	12
Vergunningverlening	12
Regeldruk	8
Lokale financiële heffingen	8
Communicatie en voorlichting	7
Economisch beleid	7
Handhaving	5

* Geen referentiegegevens beschikbaar

Tabel 30 Vraag 31: In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemersklimaat? (n= 307 / %)*

	Gemeente Hoeksche Waard
Onvoldoende	12
Matig	47
Vrij goed	34
Goed	7

* Geen referentiegegevens beschikbaar

Tabel 31 Vraag 32/33: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (rapportcijfer)

	n	Gemeente Hoeksche Waard	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk	Gemeente Goeree- Overflakkee
De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat)	414	6,2	6,0	6,5
Het woon- en leefklimaat in de gemeente	496	7,3	7,1	7,2

Tabel 32 Vraag 34: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stelling? (n= 329 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) eens	Gemeente Hoeksche Waard neutraal	Gemeente Hoeksche Waard (helemaal) oneens	Gemiddelde gemeenten weinig stedelijk (helemaal) eens	Gemeente Goeree- Overflakkee (helemaal) eens
De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid	18	53	29	19	28

Tabel 33 Vraag 35: Op welk beleidsterrein zou de gemeente meer inspanningen moeten verrichten? Maximaal 3 antwoorden. (n= 534 / %)*

	Gemeente Hoeksche Waard
Flexibel omspringen met regels en procedures	12
Leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving	10
Economische vitaliteit (incl. leegstand)	10
Duurzame ontwikkeling	10
Bereikbaarheid gemeente	9
(Structurele) samenwerking bedrijfsleven	8
Ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties	6
Één (vast) aanspreekpunt	6
Communicatie en informatievoorziening	6
Toegankelijke en efficiënte dienstverlening	6
Heffingen en regeldruk	5
Handhaving	4
Dienstverlening op maat	4
Nakomen afspraken, tijdig betalen	2
Anders**	2

* Geen referentiegegevens beschikbaar

** Toelichting op de gegeven antwoorden: de gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met antwoorden op de open vragen ontvangen.

Ondernemersklimaat

- Ondernemers waarderen het ondernemersklimaat van de gemeente (de inzet van de gemeente voor ondernemers) en het vestigingsklimaat (de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen) met een voldoende (beide 6,2).
- Het woon- en leefklimaat in de gemeente wordt gewaardeerd met een ruimte voldoende; 7,3.
- Ondernemers laten met name de samenwerking/inzet voor ondernemers en de leefbaarheid en veiligheid meetellen in de waardering van het ondernemersklimaat.
- 41% van de respondenten is van mening dat de gemeente zich (vrij) goed inspent voor verbetering van het ondernemersklimaat.
- 18% van de ondernemers vindt dat de gemeente in haar economische beleid de juiste prioriteiten stelt. Meer dan de helft (53%) antwoordt hierop neutraal.

- Ondernemers verwachten met name meer inspanningen van de gemeente als het gaat om het flexibel omspringen met regels en procedures (12% van de ondernemers geeft dit aan) en de leefbaarheid en veiligheid van de bedrijfsomgeving (10%). Ook economische vitaliteit (incl. leegstand) en duurzame ontwikkeling vaker genoemd, beide door 10% van de ondernemers.

Toelichtingen van ondernemers:

Ondernemers zijn gevraagd om hun antwoord op de vraag ‘Waar moet de gemeente zich de aankomende periode met name op focussen’ toe te lichten. 70 ondernemers (11% van alle respondenten) hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Hieronder vindt u een samenvatting van onderwerpen die veelal genoemd zijn:

Bereikbaarheid

Er worden relatief veel opmerkingen over de bereikbaarheid gemaakt. Ondernemers geven aan dat Hoeksche Waard niet goed bereikbaar is per auto en openbaar vervoer, voornamelijk tijdens spitsuren. Daarbij wordt tevens aangegeven dat het industrieterrein ontsloten dient te worden zodat men minder hinder van vrachtverkeer ervaart.

Verbinding met ondernemers

De gemeente zou meer waarde moeten hechten aan de lokale ondernemers. Dit door hen bijvoorbeeld gemeentelijke opdrachten uit te laten voeren, mee te laten denken, bij elkaar te brengen, te betrekken bij plannen en kleine/nieuwe/jonge ondernemers te stimuleren in hun werk.

Parkeren

Voornamelijk het parkeeraanbod bij winkels wordt als schaars ervaren. Ook wordt opgemerkt dat door de komst van nieuwbouw in het centrum op meerdere plekken parkeerproblemen ontstaan.

Leefbaarheid

De gemeente zou zich moeten focussen op de leefbaarheid van de gemeente. De leegstand van panden in de dorpscentra wordt als onaantrekkelijk ervaren. De gemeente Hoeksche Waard moet bruisend blijven, maar ook de natuur en het buitengebied moeten bewaard blijven.

Vergemakkelijken vergunningsaanvragen

Voor vergunningen moet men vaak lang wachten op een antwoord waar in sommige gevallen veel gesprekken en papierwerk aan vooraf gaat. Ook zou er flexibeler omgegaan kunnen worden met het aanvragen van vergunningen.

Zondagsopenstelling

Enkele ondernemers merken op dat de keuze tot zondagsopenstelling gewenst is.

8 Agrarisch- en ondernemersloket

Agrarisch- en ondernemersloket

De gemeente Hoeksche Waard is voornemens om een agrarisch- en ondernemersloket op te zetten. De gemeente denkt dat er kansen voor verbetering liggen om te voorkomen dat ondernemers onnodig veel tijd kwijt zijn met het zoeken naar voor hen relevante informatie. De behoeften en verwachtingen rondom zo'n loket wil de gemeente graag verkennen.

De vragen in dit hoofdstuk zijn niet opgenomen in de standaard vragenlijst van VNG Realisatie en alleen in de ondernemerspeiling voor gemeente Hoeksche Waard toegevoegd. Derhalve bevat dit gehele hoofdstuk geen referentiegegevens.

Tabel 34 Vraag 37: Bent u een agrarisch ondernemer? (n= 534 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard
Ja	15
Nee	85

Toelichtingen van ondernemers:

Verwachtingen van een Agrarisch loket

15% van de respondenten is agrarisch ondernemer. Zij zijn specifiek gevraagd naar de verwachtingen die zij hebben bij een agrarisch loket:

Heldere informatievoorziening

Men verwacht dat het loket voorziet in heldere en toegankelijke informatievoorziening, onder andere over subsidies, vergunningsaanvragen, en wet- en regelgeving specifiek gericht op de agrarische sector. Men moet er terecht kunnen met alle vragen en opmerkingen terecht kunnen.

Deskundigheid met gevoel voor de agrarische sector

Agrarische ondernemers verwachten dat het loket wordt bemand door mensen met kennis en kunde over de agrarische sector, het buitengebied van Hoeksche waard en wet- en regelgeving. Daarnaast moeten deze mensen deskundig zijn én de taal van agrarische ondernemers spreken. Ook wordt flexibiliteit van deze medewerkers verwacht.

Actief meedenken, advies geven en hulp aanbieden

Respondenten verwachten dat het loket een luisterend oor biedt aan ondernemers, advies verleent en actief met agrarische ondernemers meedenkt. Het zou een plek moeten zijn waar hulp geboden wordt bij het aanvragen van vergunningen en subsidies en het afhandelen van klachten.

Bereikbaar en toegankelijk

Men verwacht dat het loket toegankelijk is en dat men snel en direct bij de juiste persoon terecht kan komen. Men verwacht dat het loket goed bereikbaar is via telefoon, website en e-mail.

Een klein aantal agrarische ondernemers geeft aan geen verwachtingen te hebben.

Verwachtingen van een ondernemersloket

De ondernemers die aangeven geen agrarisch ondernemer te zijn (85% van de respondenten), zijn gevraagd naar de verwachtingen die zij hebben bij een ondernemersloket:

Heldere informatievoorziening

Men verwacht dat het loket voorziet in heldere en toegankelijke informatievoorziening, onder andere over subsidies, vergunningen, gemeentelijke regelingen en andere benodigde informatie voor lokale ondernemers. Naast het beantwoorden van vragen kan dit ook de vorm van advisering aannemen, dit komt echter minder naar voren.

Doeltreffend: snel, eenvoudig, direct

Ondernemers geven voornamelijk aan te verwachten dat door een ondernemersloket vragen en lastige procedures sneller, eenvoudiger, directer en duidelijker kunnen worden beantwoord en verholpen. Men verwacht duidelijkheid en sneller bij de juiste persoon terecht te kunnen, dat er sneller geschakeld wordt en de lijntjes kort zijn. Ze verwachten hierbij ook één aanspreekpunt.

Deskundigheid

Men verwacht dat het loket wordt bemand door bekwaam en deskundig personeel; mensen met kennis en kunde die de benodigde informatie kunnen verschaffen.

Actief meedenken met ondernemers

Respondenten verwachten dat er proactief wordt meegedacht in mogelijkheden en oplossingen. De medewerkers dienen zich te kunnen inleven.

Bereikbaar en toegankelijk

Men verwacht dat het loket toegankelijk is en dat men snel en direct bij de juiste persoon terecht kan komen. Men verwacht dat het loket goed bereikbaar is via telefoon, website en e-mail.

Een aantal ondernemers geeft aan geen verwachtingen te hebben.

Belangrijke aspecten bij het oprichten van een agrarisch- en ondernemersloket

Vragen we (agrarische) ondernemers wat zij belangrijk vinden bij het inrichten van een agrarisch- en ondernemersloket dan zien we bij beide typen ondernemers (agrarische en overige) vergelijkbare aspecten terugkomen, namelijk:

- Toegankelijk en laagdrempelig
- Goed bereikbaar (o.a. ruime openingstijden en via verschillende kanalen zoals telefonisch, persoonlijk, e-mail, website)
- Doeltreffend
- Duidelijk
- Deskundige medewerkers met voldoende kennis (bij het agrarisch loket, specifiek mensen met kennis over de sector)
- Een vast aanspreekpunt
- (Proactief) meedenkend
- Aandacht en inlevingsvermogen
- Flexibiliteit
- Snelheid

Tabel 35 Vraag 40: Op welke manieren wilt u als ondernemer de gemeente kunnen benaderen? Meerdere antwoorden mogelijk (n= 532 / %)

	Gemeente Hoeksche Waard
Telefonisch	29
Per e-mail	29
Persoonlijk (via de balie)	21
Via de gemeentelijke website	10
Via Whatsapp	6
Via chat	4
Via sociale media	1

Tabel 36 Vraag 41: Kunt u uw voorkeuren van de vorige vraag in volgorde van belangrijkheid zetten in een top 3? (n= 532 / somscore)

	Gemeente Hoeksche Waard
Telefonisch	537
Per e-mail	411
Persoonlijk (via de balie)	286
Via de gemeentelijke website	111
Via WhatsApp	49
Via chat	29
Via sociale media	0

Tabel 37 Vraag 43: Heeft u behoefte aan een online platform dat ondernemers met elkaar verbindt? (n= 531 / %)*

	Gemeente Hoeksche Waard
Ja, daar heb ik behoefte aan, maar ik weet nog niet of ik hierin actief zal deelnemen	33
Ja, daar heb ik behoefte aan en ik verwacht dat ik hierin ook actief zal deelnemen	11
Nee, daar heb ik geen behoefte aan	56

Gewenste manier van contact en behoefte aan online ondernemersplatform

- De meeste ondernemers willen de gemeente kunnen benaderen via telefoon (29%) of per e-mail (29%). 21% wil dit het via persoonlijk contact kunnen doen (via de balie). Slechts 1% van de ondernemers spreekt de voorkeur uit om contact met de gemeente via sociale media te hebben.
- Wanneer ondernemers wordt gevraagd of zij hun voorkeuren in volgorde van belangrijkheid kunnen zetten, wordt telefonisch het vaakst bovenaan gezet. Ook e-mail en persoonlijk worden vaak bovenaan gezet.
- Eén derde (33%) van de ondernemers heeft behoefte aan een online platform voor ondernemers, maar weet nog niet of zij hier actief aan deel zullen nemen. 11% geeft aan wel actief deel te willen nemen. De meerderheid (56%) heeft geen behoefte aan een dergelijk online platform.

Bijlage A. Onderzoeksverantwoording Ondernemerspeiling

Veldwerk ondernemerspeiling

Voor de Ondernemingspeiling zijn alle bedrijven en instellingen uit het vestigingsregister van de Stichting Landelijk Informatiesysteem Arbeidsplaatsen en Vestigingen (LISA) aangeschreven. Daarbij gaat het om zowel commerciële als niet-commerciële bedrijven en instellingen met een vestiging binnen de gemeente Hoeksche Waard.

De gemeente heeft in februari 2020 naar alle 7.215 adressen van organisaties/instellingen/ondernemers een uitnodigingsbrief gestuurd waarin zij werden uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. In de brief is de link naar de online vragenlijst vermeld, het was ook mogelijk een schriftelijke versie van de vragenlijst bij de gemeente op te vragen.

Betrouwbaarheid

De antwoorden die de respondenten uit deze steekproef geven en in dit rapport zijn opgenomen, gebruiken we om uitspraken te doen over de totale populatie. Binnen steekproefonderzoek wordt een bepaalde minimale respons gehanteerd om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over een totale populatie. In de Ondernemerspeiling² wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 90%, dat wil zeggen dat een onderzoeksuitkomst in 9 van de 10 gevallen conform de realiteit is. Verder gaan we uit van een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5%. Dit betekent dat een in de steekproef gevonden percentage van 50% (50% van de ondernemers van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling) in werkelijkheid in de populatie tussen de 45% en 55% ligt (45% tot 55% van de ondernemers van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling). Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de respondenten is het eens met een bepaalde stelling, dan liggen de foutenmarges lager.

Respons ondernemerspeiling

De gewenste minimale respons is afhankelijk van het totaal aantal KvK geregistreerde commerciële en niet commerciële bedrijven en instellingen. In de gemeente Hoeksche Waard zijn er dat 7.215³ op het moment van het onderzoek. Bij dit aantal geldt een gewenste minimale respons van 260 respondenten. De respons van gemeente Hoeksche Waard lag een stuk hoger, namelijk op **648 ingevulde vragenlijsten**.

Bij een betrouwbaarheidsinterval van 90%, ligt bij 648 respondenten de maximale foutenmarge op 3,1%.

² VNG Realisatie, Ondernemerspeiling Waarstaatjegemeente.nl – Richtlijnen voor afname van de modelvragenlijst Ondernemerspeiling.

³ Bron: Lisa, 2020.

In onderstaande tabel is de respons van de gemeente Hoeksche Waard weergegeven.

Tabel 38 Respons ondernemerspeiling Hoeksche Waard 2020

Gemeente	abs
Bruikbare adressen*	7.215
Respons	648
Responspercentage	9,0%

* Bron: LISA Vestigingsregister, 2020.

Weging

De respons bij steekproefonderzoek is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling van de gehele populatie. VNG Realisatie heeft vastgesteld dat de resultaten van de ondernemerspeiling gecorrigeerd (gewogen) moeten worden naar bedrijfsomvang. Na weging kunnen we stellen dat de resultaten representatief zijn naar bedrijfsomvang. Door weging op de variabele bedrijfsomvang wordt over- en ondervetegenwoordiging van bepaalde bedrijfsgrootten in de resultaten gecorrigeerd. Voor de weging hanteren we de volgende klassen: 1 of minder fte, 2-9 fte, 10-49 fte, 50-99 fte, 100-199 fte en 200 of meer fte. Wanneer sommige groepen in de respons weinig voorkomen worden deze samengevoegd met andere (zoals voor Hoeksche Waard gedaan is met de groep 50-99 fte, 100-199 fte en 200 of meer fte). Van 40 bedrijven is de bedrijfsomvang onbekend. VNG Realisatie stelt dat wanneer de achtergrondvariabele bedrijfsomvang van een record ontbreekt, de weegfactor voor het betreffende record gelijk dient te staan aan '1'.

In onderstaande tabel is de verdeling naar bedrijfsgrootte weergegeven voor de populatie en voor de responsgroep. In de laatste kolom zijn de weegfactoren opgenomen zoals deze toegepast zijn op het databestand.

Tabel 39 Weging naar bedrijfsgrootte ondernemerspeiling Hoeksche Waard 2020

Arbeidsplaatsen (aantal werkzame personen)	Populatie abs	Respons abs	Populatie %	Steekproef %	Weeg- factoren
1 of minder	4.464	201	62	38	1,63
2-9	2.175	229	30	43	0,70
10-49	498	81	7	15	0,45
50-99	42	8	1	2	0,39
100-199	26	9	0	2	0,21
200 of meer	10	3	0	1	0,25
Niet ingevuld	0	117	0	0	1,00
Totaal	7.215	648	100	100	

Bijlage B. Achtergrondgegevens

In deze bijlage zijn de achtergrondgegevens opgenomen. De tabellen bevatten de **ongewogen gegevens** (dit zijn dus de gegevens die niet gecorrigeerd zijn naar bedrijfsomvang).

Tabel 40 Vraag 1: Waar vinden de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats?

	n	%
Bedrijventerrein	105	16
Binnenstad-/centrumlocatie	100	15
Buitengebied (buiten de bebouwde kom)	118	18
B-locatie	10	2
Aan huis (in een woonwijk)	143	22
Aan de rand van het centrum	36	6
Activiteiten zijn niet locatie gebonden (bv. Ambulant)	80	12
Anders*	56	9

* Genoemd zijn onder andere op internet, locatie, de weg.

Tabel 41 Vraag 44: In welke sector is uw bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief?

	n	%
Financiële dienstverlening	17	3
Zakelijke dienstverlening (business-to-business)	92	14
(Beheer/bemiddeling van) onroerend goed	8	1
Vervoer en opslag	16	2
(Tele)communicatie en ICT	11	2
Groothandel	21	3
Detailhandel	69	11
Welzijnszorg en educatie	25	4
Horeca en toerisme	30	5
Bouw(nijverheid) (inclusief installatie)	54	8
Industrie en nutsvoorziening	15	2
Land- of landbouw, visserij	80	12
Overig	93	14
Niet ingevuld	117	18

Tabel 42 Vraag 45: Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijfsvestiging op dit moment (in fte)?

	n	%
1 of minder	201	31
2-9	229	35
10-49	81	13
50-99	8	1
100-199	9	1
200 of meer	3	0
<i>Niet ingevuld</i>	<i>117</i>	<i>18</i>

Tabel 43 Vraag 46: Ons bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:

	n	%
Winkelruimte	50	8
Bedrijfsverzamelgebouw	15	2
Kantoorruimte	37	6
Bedrijfsruimte (eventueel in combinatie met een kantoor)	119	18
Onderwijsruimte	3	0
Praktijkruimte	17	3
Horecapand	19	3
Woonlocatie gebonden	173	27
Anders	79	12
Niet van toepassing	18	3
<i>Niet ingevuld</i>	<i>118</i>	<i>18</i>

Bijlage C. Vragenlijst

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

De vragen gaan over uw bedrijfslocatie in de gemeente Hoeksche Waard.

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

Het invullen duurt ongeveer 15 minuten. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt.

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

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).
- **geen streepjes** zetten als u niets hoeft in te vullen!

1 Waar vinden uw bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats?

- ☐ Bedrijventerrein
- ☐ Binnenstad-/centrumlocatie
- ☐ Buitengebied (buiten de bebouwde kom)
- ☐ B-locatie
- ☐ Aan huis (in een woonwijk) ▶ **ga door met vraag 5**
- ☐ Aan rand van het centrum
- ☐ Activiteiten zijn niet-locatiegebonden (bijvoorbeeld ambulant)
- ☐ Anders

Bedrijfsomgeving

De volgende vragen gaan over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van uw vestiging (bedrijfsomgeving).

2 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de volgende aspecten van de bedrijfsomgeving? 1= zeer slecht, 10= zeer goed

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
a	Kwaliteit openbare ruimte (inrichting, voorzieningen en staat)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Veiligheid (afwezigheid overlast en criminaliteit)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit?

Onder overlast (waaronder criminaliteit) verstaan we alle omstandigheden in de directe bedrijfsomgeving die de bedrijfsvoering in de weg kunnen zitten.

- | | |
|--|--|
| ☐ Heel veel | ☐ Weinig |
| ☐ Veel | ☐ Nauwelijks tot niet |
| ☐ Niet veel / niet weinig | ☐ Weet niet |

4 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie? 1= zeer slecht, 10= zeer goed

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
a Bereikbaarheid met openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Parkeermogelijkheden (auto, fiets)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente aan bedrijven.

5 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de algehele dienstverlening van uw gemeente? 1= zeer slecht, 10= zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6 Heeft uw bedrijf(svestiging) een vast aanspreekpunt binnen de gemeente?

- | | |
|---|---|
| ☐ Ja, daar maken we actief gebruik van | ☐ Nee, daar is geen behoefte aan |
| ☐ Ja, daar maken we soms gebruik van | ☐ Weet niet |
| ☐ Nee, maar daar is wel behoefte aan | |

Contact met de gemeente

De volgende vragen gaan over het contact met uw gemeente. Denk hierbij aan het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem.

7 In welke situatie(s) heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente?

	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee	weet niet
a Aanvragen vergunning	☐	☐	☐	☐
b Aanvragen van andere producten of diensten	☐	☐	☐	☐
c Voorleggen van een vraag of probleem	☐	☐	☐	☐
d Indienen van een klacht	☐	☐	☐	☐
e Handhaving of toezicht	☐	☐	☐	☐
f Melding openbare ruimte	☐	☐	☐	☐
g Samenwerking (beleid en uitvoering)	☐	☐	☐	☐
h Andere reden	☐	☐	☐	☐

LET OP: Indien u bij vraag 7 overal [ja, langer dan 12 maanden geleden], [nee] of [weet niet] hebt geantwoord, kunt u verdergaan met vraag 19.

8 Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ Internet | ☐ Telefoon |
| ☐ E-mail | ☐ Balie |
| ☐ Social media | ☐ Overig face-to-face contact (waaronder bezoek) |
| ☐ Post | |

9 Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente?

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 5-10 |
| ☐ 2 | ☐ Meer dan 10 |
| ☐ 3 | ☐ Weet niet |
| ☐ 4 | |

LET OP: het blok vragen van [Digitale dienstverlening] alleen invullen als u bij vraag 8 [internet], [e-mail] of [social media] heeft ingevuld.

Digitale dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen via de digitale faciliteiten waaronder het elektronisch ondernemers-/bedrijvenloket en het ondernemersportaal op de website (evt. app).

10 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? 1= zeer slecht, 10= zeer goed

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | weet niet/
geen mening |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

11 In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

- | | helemaal
eens | eens | niet eens/
niet oneens | oneens | helemaal
oneens | weet niet /
geen mening |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| a Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| b De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

12 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers? 1= zeer slecht, 10 = zeer goed

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | weet niet/
geen mening |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

De volgende stellingen gaan over het aanvragen van een product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem.

In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meest recente aanleiding.

13 In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?

- | | helemaal
eens | eens | niet eens/
niet oneens | oneens | helemaal
oneens | weet niet /
geen mening |
|---|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| a Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| b De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| c De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| d Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15 In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee uw bedrijf(svestiging) contact had (via balie, bezoek, telefoon, mail-/briefwisseling etc.). In het geval van meerdere aanleidingen voor persoonlijk contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meeste recente aanleiding.

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De medewerker was voldoende deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d De medewerker kon zich goed inleven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e De medewerker bood de ruimte om mee te denken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f De medewerker verraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Vergunningverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen en verstrekken van een vergunning.

16 Welke vergunningen heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden aangevraagd voor uw bedrijfs(vestiging)? Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | |
|--|---|
| ☐ Geen vergunning ▶ ga door met vraag 19 | ☐ Vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal |
| ☐ Omgevingsvergunning (bouwvergunning / milieuvergunning / kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning reclamevergunning) | ☐ Horeca-exploitatievergunning |
| ☐ Parkeervergunning | ☐ Drank- en horecavergunning |
| ☐ Terrasvergunning | ☐ Evenementenvergunning |
| | ☐ Andere vergunning, namelijk: |

17 In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De afhandeling van de vergunning is voldoende snel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkterwijs aan de orde zijn is afdoende	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

(vervolg)	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
e De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel	☐	☐	☐	☐	☐	☐

18 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag? 1= zeer slecht, 10= zeer goed

Als uw bedrijfs(vestiging) meerdere vergunningsaanvragen heeft ingediend dan verzoeken wij u een keuze te maken voor de meest recente vergunningsaanvraag.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Relatie ondernemer – gemeente

De volgende vragen gaan over samenwerking en de samenwerkingsrelatie met de gemeente.

19 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt? 1= zeer slecht, 10 = zeer goed

Bij de totstandkoming en de uitvoering van het beleid.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20 Heeft uw bedrijf(svestiging) zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven?

Denk aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Ja, met de gemeente
 ☐ Ja, met (overige) burgers
☐ Ja, met ondernemers
 ☐ Ja, met maatschappelijke partners
☐ Ja, met overige partners zoals:
☐ Nee

21 Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven?

- ☐ Ja, zeker
 ☐ Nee
☐ Ja, misschien
 ☐ Weet niet

De volgende stellingen gaan over de opstelling van de gemeente.

22 In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

23 Wilt u nog een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen?

24 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? 1= zeer slecht, 10 = zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende stellingen gaan over de gemeentelijke website.

25 In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a Informatie op de website is makkelijk vindbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Informatie op de website is actueel en correct	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk

26 Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van lokale heffingen en regeldruk?

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

	heel hoog	hoog	niet hoog / niet laag	laag	heel laag	weet niet / geen mening
a Lokale heffingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Regeldruk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

☐ Onvoldoende	☐ Goed
☐ Matig	☐ Weet niet / geen mening
☐ Vrij goed	

28 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen? 1= zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ondernemingsklimaat

De volgende vragen gaan over het ondernemersklimaat: de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat u als ondernemer heeft ten aanzien van uw gemeente als vestigingsplaats.

29 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemingsklimaat in de gemeente? 1= zeer slecht, 10= zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

30 Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat? U kunt maximaal 3 antwoorden aankruisen.

- | | |
|--|--|
| ☐ Dienstverlening | ☐ Handhaving |
| ☐ Vergunningverlening | ☐ Communicatie en voorlichting |
| ☐ Lokale financiële heffingen | ☐ Bereikbaarheid (incl. parkeren) |
| ☐ Samenwerking/inzet voor ondernemers | ☐ Leefbaarheid en veiligheid |
| ☐ Economisch beleid | ☐ Duurzaam ondernemen |
| ☐ Regeldruk | |

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

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ Onvoldoende | ☐ Goed |
| ☐ Matig | ☐ Weet niet / geen mening |
| ☐ Vrij goed | |

32 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de aantrekkelijkheid van de gemeente om zich te vestigen (vestigingsklimaat) 1= zeer slecht, 10= zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

33 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het woon- en leefklimaat in de gemeente? Denk aan aanbod woningen, voorzieningen en sfeer. 1= zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

U kunt maximaal 3 antwoorden aankruisen.

- | | |
|--|---|
| ☐ Leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving | ☐ Nakomen afspraken, tijdig betalen |
| ☐ Ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties | ☐ Één (vast) aanspreekpunt |
| ☐ Bereikbaarheid gemeente | ☐ Communicatie en informatievoorziening |
| ☐ Toegankelijke en efficiënte dienstverlening | ☐ Heffingen en regeldruk |
| ☐ Dienstverlening op maat | ☐ Handhaving |
| ☐ Flexibel omspringen met regels en procedures | ☐ Economische vitaliteit (incl. leegstand) |
| | ☐ (structurele) samenwerking bedrijfsleven |
| | ☐ Duurzame ontwikkeling |
| | ☐ Anders |

36 Indien u uw keuze nog wilt toelichten of aanvullen dan kunt u dat hieronder doen:**Agrarisch- en ondernemersloket**

De gemeente Hoeksche Waard is voornemens om een agrarisch- en ondernemersloket op te zetten. De gemeente denkt dat er kansen voor verbetering liggen om te voorkomen dat ondernemers onnodig veel tijd kwijt zijn met het zoeken naar voor hen relevante informatie. (bijv. vergunningaanvragen, energieloket, informatie over subsidies, actuele informatie, etc.). De behoeften en verwachtingen rondom zo'n loket wil de gemeente graag verkennen.

37 Bent u een agrarisch ondernemer?

- ☐ Ja ▶ ga door met vraag 38
☐ Nee ▶ ga door met vraag 39

38 Wat zijn uw verwachtingen bij een agrarisch loket? U kunt vraag 39 overslaan.**39 Wat zijn uw verwachtingen bij een ondernemersloket?****40 Op welke manieren wilt u als ondernemer de gemeente kunnen benaderen? U kunt meerdere antwoorden invullen.**

- ☐ Persoonlijk (via de balie)
☐ Telefonisch
☐ Per e-mail
☐ Via chat
☐ Via de gemeentelijke website
☐ Via sociale media
☐ Via Whatsapp

41 Kunt u uw voorkeuren van de vorige vraag in volgorde van belangrijkheid zetten in een top 3? Indien u minder dan 3 voorkeuren heeft aangegeven, kunt u alleen de 1^e en/of 2^e voorkeur invullen.

1e voorkeur

2e voorkeur

3e voorkeur

42 Wat vindt u belangrijk bij het inrichten van een agrarisch- of ondernemersloket?

De gemeente Hoeksche Waard wil ook graag bij ondernemers in de gemeente peilen of er behoefte is aan een online platform dat ondernemers uit Hoeksche Waard met elkaar verbindt en waar ook het onderwijs en de gemeente te vinden zijn om kennis en opdrachten uit te wisselen en stageplaatsen te regelen.

43 Heeft u behoefte aan een dergelijk online platform voor ondernemers?

- ☐ Ja, daar heb ik behoefte aan, maar ik weet nog niet of ik hierin actief zal deelnemen
- ☐ Ja, daar heb ik behoefte aan en ik verwacht dat ik hierin ook actief zal deelnemen
- ☐ Nee, daar heb ik geen behoefte aan

De volgende vragen gaan over uw bedrijf(svestiging) in deze gemeente.

44 In welke sector is uw bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief?

De belangrijkste activiteit die op of vanuit de vestigingslocatie wordt verricht.

- | | |
|---|---|
| ☐ Financiële dienstverlening | ☐ Welzijnszorg en educatie |
| ☐ Zakelijke dienstverlening (business-to-business) | ☐ Horeca en toerisme |
| ☐ (beheer/bemiddeling van) onroerend goed | ☐ Bouw(nijverheid) (incl. Installatie) |
| ☐ Vervoer en opslag | ☐ Industrie en nutsvoorziening |
| ☐ (tele)Communicatie en ICT | ☐ Land- of tuinbouw, visserij |
| ☐ Groothandel | ☐ Overig |
| ☐ Detailhandel | |

45 Hoeveel personen zijn er op dit moment werkzaam in uw bedrijf?

Inclusief uzelf en inclusief arbeidskrachten.

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 50-99 |
| ☐ 2 -9 | ☐ 100-199 |
| ☐ 10-49 | ☐ 200 of meer |

46 Uw bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:

- | | |
|--|--|
| ☐ Winkelruimte | ☐ Onderwijsruimte |
| ☐ Bedrijfsverzamelgebouw | ☐ Praktijkruimte |
| ☐ Kantoorruimte | ☐ Horecapand |
| ☐ Bedrijfsruimte (evt. In combinatie met een kantoor) | ☐ Woonlocatie gebonden (aan huis) |
| ☐ anders, namelijk: | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 550px;"></div> |
| ☐ N.v.t. | |

47 Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties aan uw gemeente? Dan kunt u ze hieronder kwijt.

48 Wilt u in de toekomst graag vaker met ons meedenken?
Vul dan hieronder uw contactgegevens in:

Bedrijfsnaam:

Contactpersoon:

E-mail:

Telefoonnummer:

49 De gemeente Hoeksche Waard verloot onder de deelnemers van deze vragenlijst twee bedrijfsfotoshoots. Wilt u kans maken op één van de twee bedrijfsfotoshoots?

☐ Ja ► vul hieronder uw gegevens in.

Indien u uw gegevens bij de vorige vraag al heeft ingevuld, hoeft u dat niet nogmaals te doen.

☐ Nee

Bedrijfsnaam:

Contactpersoon:

E-mail:

Telefoonnummer:

**Namens uw gemeente Hoeksche Waard willen we u hartelijk danken
voor uw medewerking!**

Bijlage D. Over het PON

Het PON is een instituut dat toepasbare kennis heeft en geeft op het sociale domein. Centraal staat het burgerperspectief. Wat beweegt de burgers, in al hun gedaanten en hoe vertaalt zich dat in effectief beleid? Beleid dat gericht is op een sociaal duurzame samenleving. Het PON verkent, inspireert, ontwikkelt, valideert, ontplooit ideeën en toetst ook of het werkt. We combineren de kennis die we opdoen in de praktijk met kennis uit wetenschappelijk onderzoek. De kennis van burgers vertalen we in een handelingsperspectief voor bestuurders en beleidsmakers van overheden en maatschappelijke organisaties.

Van oudsher heeft het PON een bijzondere relatie met de provincie Noord-Brabant. Daarnaast bedient het PON vele andere opdrachtgevers, in en buiten Brabant: gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen. We helpen ze door inzicht en oplossingen te bieden bij sturings- en participatievraagstukken, in nieuwe vormen van samenwerking en opgaven rond het leefklimaat. Daarbij werken we als partner samen met anderen, waardoor we actief verschillende werelden en vraagstukken kunnen verbinden. Dit doen we met de nadruk op ontdekken en verbazen, vanuit een specifieke en gevarieerde wijze van kennis vergaren en vanuit het perspectief van de burger.



Stationsstraat 20c
5038 ED Tilburg
+31 (0)13 535 15 35
info@hetpon.nl
www.hetpon.nl