

Ondernemerspeiling gemeente Druten

Waarstaatjegemeente.nl

augustus 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting	Pagina 3
Inleiding	Pagina 7
Bedrijfsomgeving	Pagina 11
Gemeentelijke dienstverlening	Pagina 20
Relatie ondernemer-gemeente	Pagina 31
Gemeentelijke heffingen en regeldruk	Pagina 39
Ondernemingsklimaat	Pagina 43
Algemeen	Pagina 51

Samenvatting

Samenvatting (1/3)

De gemeente Druten staat voor de uitdaging om haar beleid en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van ondernemers. Daarvoor is het van belang dat de gemeente weet wat er speelt bij deze ondernemers. Om hier inzicht in te krijgen is in samenwerking met onderzoeksbureau Enneüs een ondernemerspeiling uitgevoerd. De resultaten geven allereerst inzicht in de ervaringen van ondernemers met de eigen bedrijfsomgeving. Vervolgens komen de volgende vier thema's aan bod: 'gemeentelijke dienstverlening', 'relatie ondernemer-gemeente', 'gemeentelijke heffingen en regeldruk' en het 'ondernemingsklimaat'.

Bedrijfsomgeving

De voornaamste locaties waar bedrijfsactiviteiten plaatsvinden zijn aan huis (ruim 30%) en op een bedrijventerrein (kleine 20%). 80% van de ondernemers geeft aan 'weinig tot niet' te maken te hebben met overlast en criminaliteit. De representativiteit van de bedrijfsomgeving krijgt een gemiddeld rapportcijfer van een 7,4. De veiligheid van de bedrijfsomgeving krijgt een 7,4. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie krijgt wisselende beoordelingen: een 8,2 voor de bereikbaarheid met de auto, een 5,8 voor de bereikbaarheid per openbaar vervoer, een 6,4 voor de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport en tot slot een 7,6 voor de parkeermogelijkheden.

Gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers beoordelen de algehele dienstverlening van de gemeente met een 6,9. Van de respondenten zegt ruim 20% een aanspreekpunt bij de gemeente te hebben en hier soms tot actief gebruik van te maken. Daarnaast heeft 15% geen aanspreekpunt maar heeft er wel behoefte aan.

Contact met de gemeente

De voornaamste redenen voor ondernemers om contact met gemeente de gemeente op te nemen zijn het aanvragen van een vergunning (kleine 40%) en het voorleggen van een vraag of probleem (ruim 30%). De belangrijkste kanalen die hiervoor worden gebruikt zijn de telefoon (kleine 40%) en e-mail (ruim 20%).

Samenvatting (2/3)

Digitale dienstverlening

Ondernemers beoordelen de dienstverlening via digitale faciliteiten met een 6,6. Van de respondenten zegt een kleine 50% de gewenste zaken digitaal te kunnen afhandelen en 50% geeft aan dat de afhandeling van digitale communicatie voldoende snel is.

Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

Ondernemers beoordelen de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers met een 6,8. Van de ondernemers geeft 60% aan dat het aanvragen of het voorleggen van een vraag of probleem bij de gemeente gemakkelijk gaat. Daarnaast geeft een kleine 60% aan dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was.

Vergunningverlening

Ondernemers beoordelen de afhandeling van de vergunningsaanvraag met een 6,5.

Relatie ondernemer-gemeente

Ondernemers beoordelen de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en samenwerking met hen zoekt met een 6,1. Van de respondenten heeft 75% zich de afgelopen 12 maanden niet ingezet voor (beleids)initiatieven. Daarnaast zegt 15% van de respondenten zich zeker in te willen (blijven) zetten voor (beleids)initiatieven en 35% zegt dit misschien te willen doen. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt door ondernemers met een 6,4 beoordeeld.

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Van de ondernemers vindt 55% de lokale heffingen (heel) hoog en ruim 30% ervaart de regeldruk als (heel) hoog. De inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen wordt met een 6,2 beoordeeld.

Samenvatting (3/3)

Ondernemingsklimaat

Ondernemers beoordelen het ondernemingsklimaat in de gemeente Druten met een 6,7. Voor het ondernemingsklimaat zijn vergunningverlening (25%), dienstverlening (ruim 20%) en samenwerking of inzet voor ondernemers (20%) de belangrijkste aspecten. Van de ondernemers is ruim 60% van mening dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat. Het vestigingsklimaat krijgt van ondernemers een 6,5; het woon- en leefklimaat wordt met een 7,3 beoordeeld.

Inleiding

The slide features a white background with a decorative graphic on the right side. This graphic consists of several overlapping, curved shapes in various shades of blue, creating a modern, abstract design that tapers towards the top right corner.

Aanleiding

De gemeente Druten staat voor de uitdaging om haar beleid en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van ondernemers. Daarvoor is het van belang dat de gemeente weet wat er speelt bij deze ondernemers. Om hier inzicht in te krijgen wordt gebruik gemaakt van de Ondernemerspeiling.

De Ondernemerspeiling is een initiatief van VNG Realisatie en bestaat uit een gevalideerde modelvragenlijst en onderzoeksmethodiek voor onderzoek onder ondernemers. De vragen in de ondernemerspeiling hebben betrekking op vier thema's: gemeentelijke dienstverlening, relatie ondernemer-gemeente, gemeentelijke heffingen en regeldruk en het ondernemingsklimaat. Daarnaast worden vragen gesteld over de bedrijfsomgeving. (bron: <https://www.vngrealisatie.nl/>).

Aanpak van het onderzoek

Voor het uitvoeren van deze Ondernemerspeiling, heeft de gemeente met ons – onderzoeksbureau Enneüs – samengewerkt. In mei 2018 hebben 1.447 organisaties in de gemeente Druten een brief ontvangen met het verzoek tot deelname aan de Ondernemerspeiling. Na drie weken is er een herinneringsbrief verzonden naar de organisaties die op dat moment nog niet hadden gerespondeerd. De steekproef bestond uit alle organisaties die bij de gemeente bekend zijn.

Er is gebruik gemaakt van een zogeheten ‘mixed-mode’ dataverzameling. Hierbij krijgen organisaties de mogelijkheid om een schriftelijke vragenlijst in te vullen óf om (met een unieke inlogcode) een online vragenlijst in te vullen. De vragenlijst is opgedeeld in de vier hierboven aangehaalde thema’s: gemeentelijke dienstverlening, relatie ondernemer-gemeente, gemeentelijke heffingen en regeldruk en het ondernemingsklimaat.

Gedurende het onderzoek was de helpdesk van Enneüs per telefoon en e-mail beschikbaar. Hier konden organisaties terecht om zich af te melden, voor het stellen van inhoudelijke vragen over het onderzoek en voor eventuele technische problemen.

Respons

De gemeente Druten kent 1.447 organisaties. Zoals vermeld, zijn deze allemaal benaderd voor deelname aan de Ondernemerspeiling. Dit heeft geresulteerd in een respons van 202 ingevulde vragenlijsten.

	Aantal	%
Schriftelijke vragenlijst	143	70,8
Online vragenlijst	59	29,2
Totaal	202	100

Betrouwbaarheid

Het protocol van de ondernemerspeiling schrijft voor dat er een betrouwbaarheidsniveau van 90% wordt gehaald. Dit betekent dat bij herhaling van dit onderzoek, in 9 van de 10 keer dezelfde resultaten naar voren komen. Verder schrijft het protocol een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5% voor. Dit houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de respondenten antwoordt dat het ondernemingsklimaat naar wens is, het daadwerkelijke percentage tussen de 45% en 55% ligt.

Volgens de richtlijn van het protocol heeft de gemeente Druten minimaal 229 respondenten nodig. Met de 202 respondenten van deze ondernemerspeiling komt het betrouwbaarheidsniveau uit op 90% en is er sprake van een foutenmarge van 5,4%. Ondanks dat de foutenmarge van deze ondernemerspeiling hoger uitvalt dan het protocol voorschrijft, heeft de VNG aangegeven dat de resultaten kunnen worden gepresenteerd op www.waarstaatjegemeente.nl.

Analyse

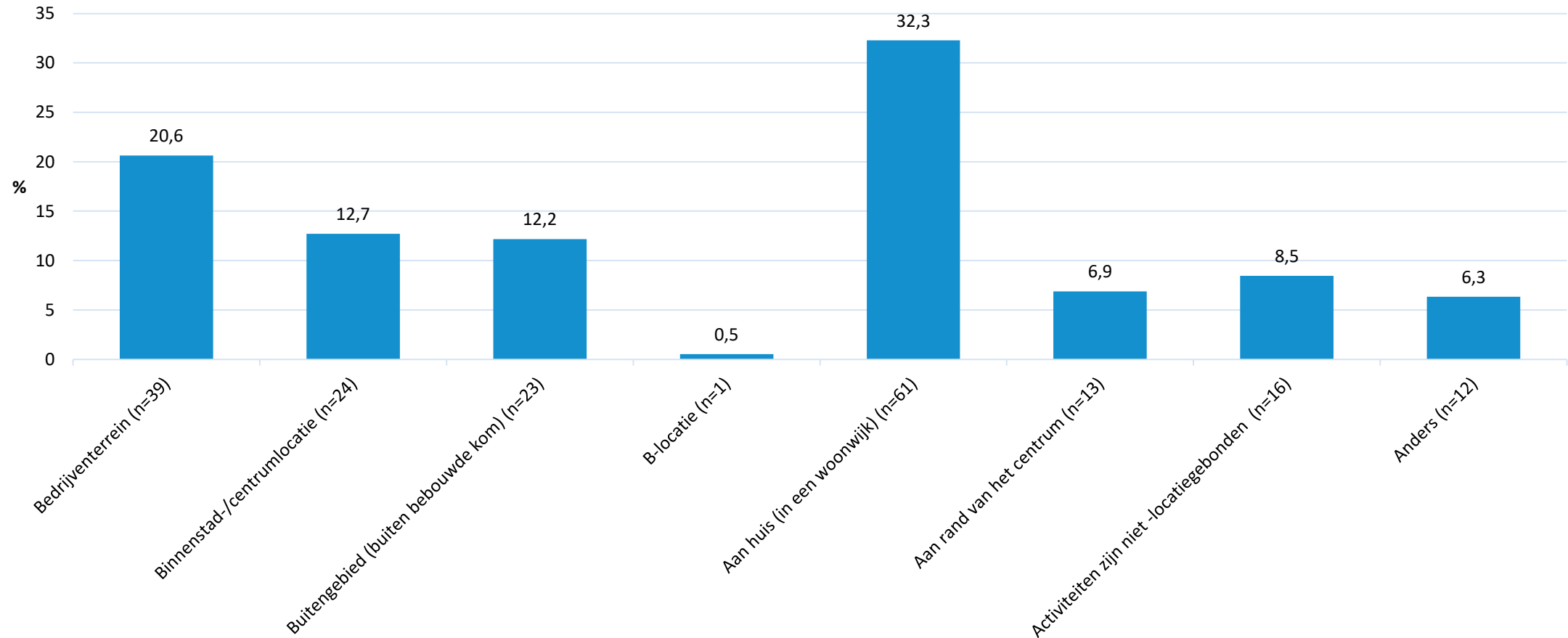
Voor het presenteren van de resultaten wordt gebruik gemaakt van zowel frequentietabellen als grafieken. In de grafieken wordt altijd vermeld hoe vaak een antwoordoptie is gekozen (bijvoorbeeld n=193). De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t' zijn – tenzij anders aangegeven – buiten de analyse gehouden.

Bedrijfsomgeving

The slide features a white background with a large, abstract graphic on the right side. This graphic consists of several overlapping, curved shapes in various shades of blue, ranging from a light sky blue to a deep, vibrant blue. The shapes create a sense of depth and movement, framing the right edge of the slide.

Bedrijfsactiviteiten vinden voornamelijk plaats aan huis, gevolgd door bedrijventerrein

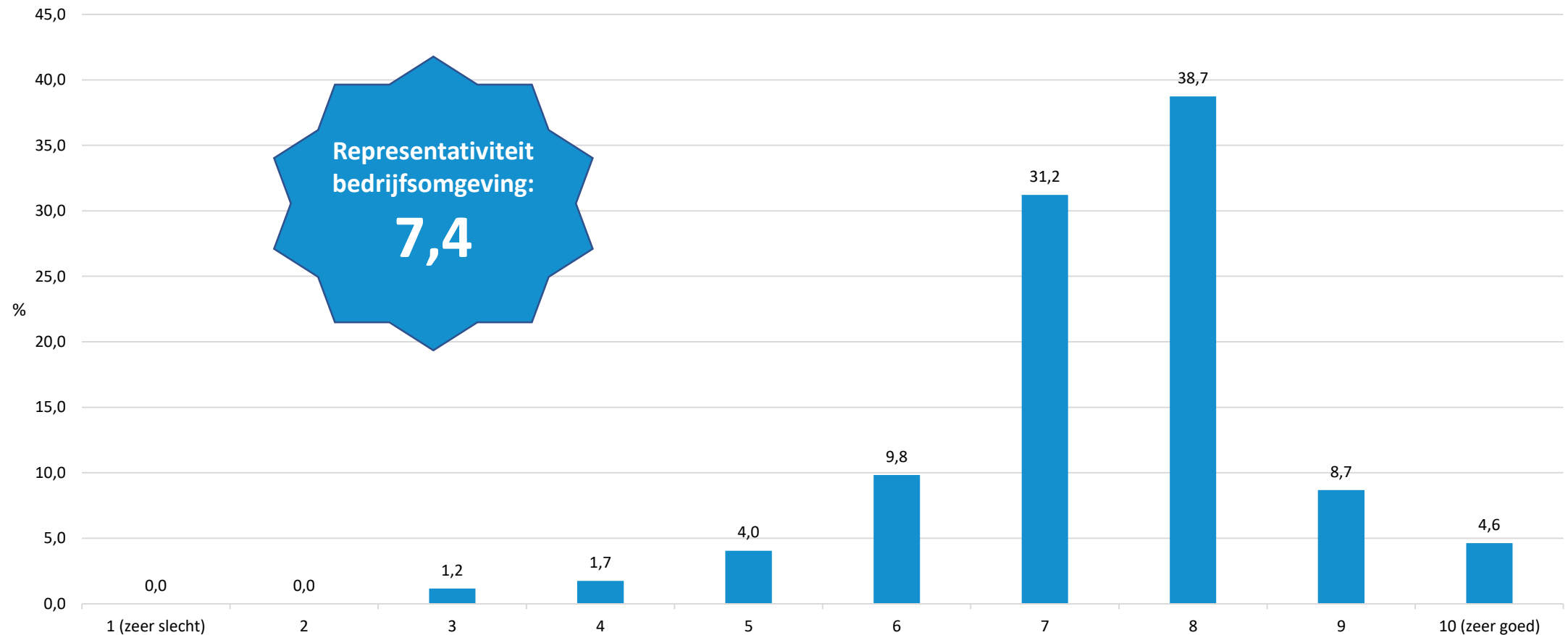
Waar vinden uw bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats? (n=189)



Bij 'anders' worden 'door heel Nederland', 'op locatie' en 'bouwplaats' genoemd.

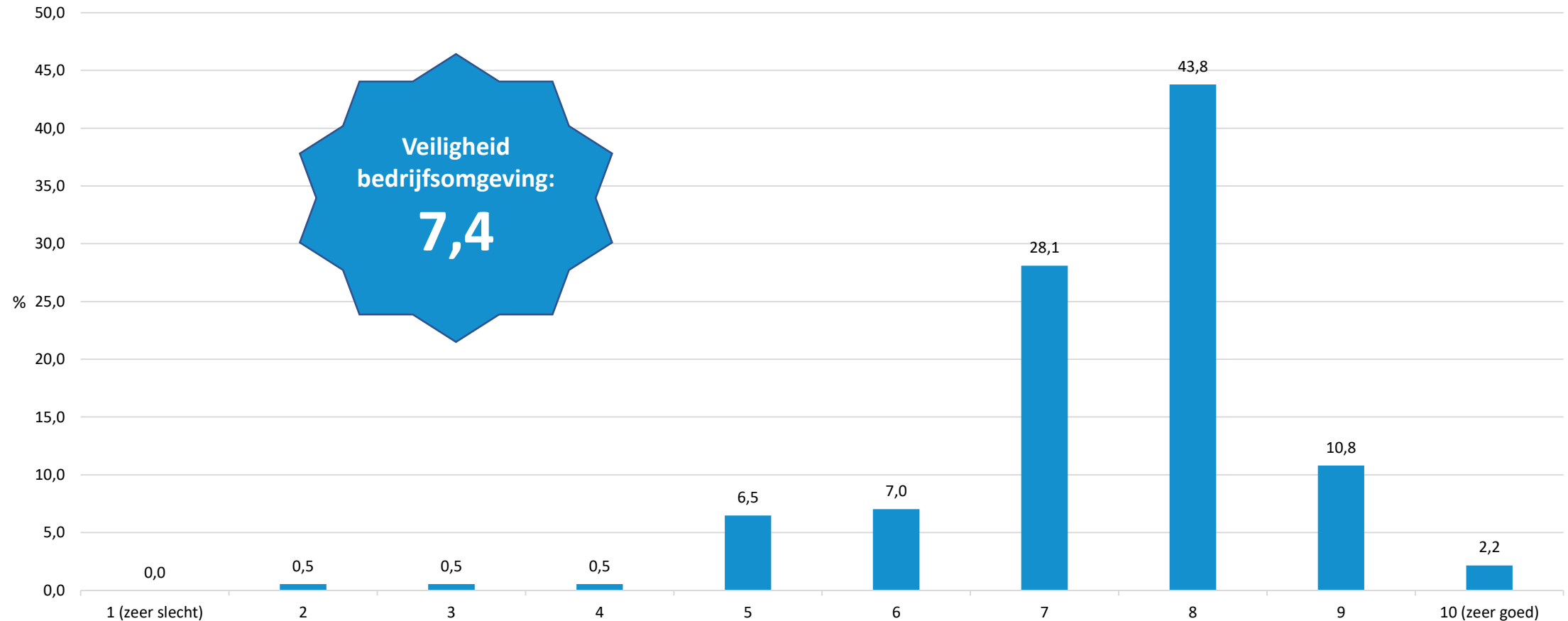
Deelnemers beoordelen de representativiteit van de bedrijfsomgeving met gemiddeld een 7,4

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de representativiteit van de bedrijfsomgeving? (n=173)



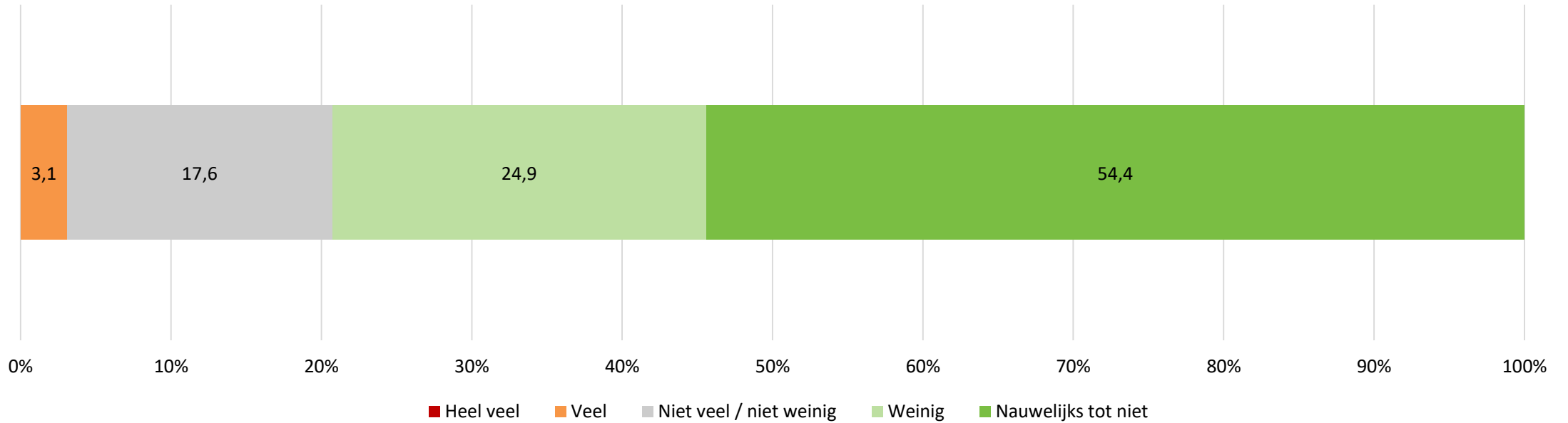
Deelnemers beoordelen veiligheid van de bedrijfsomgeving met gemiddeld een 7,4

Welk cijfer geeft u aan de veiligheid van de bedrijfsomgeving? (n=185)



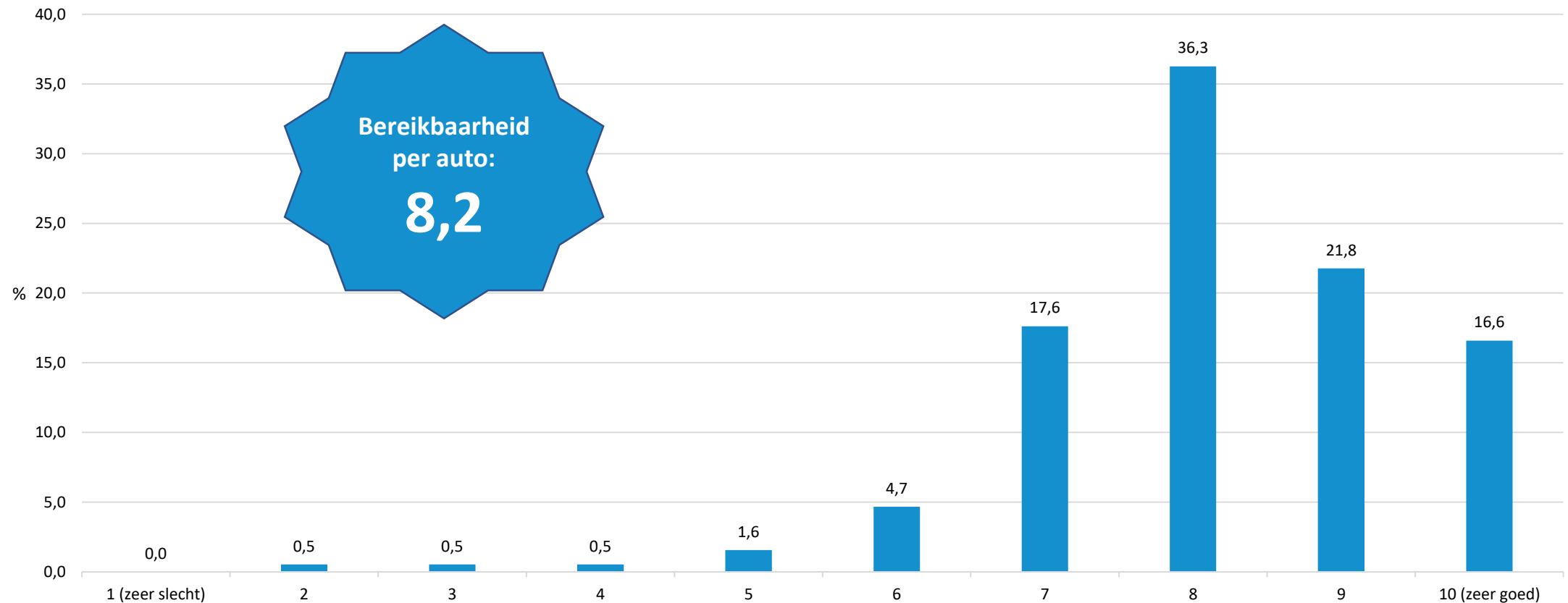
Ruim 50% heeft nauwelijks tot niet te maken met overlast en criminaliteit

In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit? (n=193)



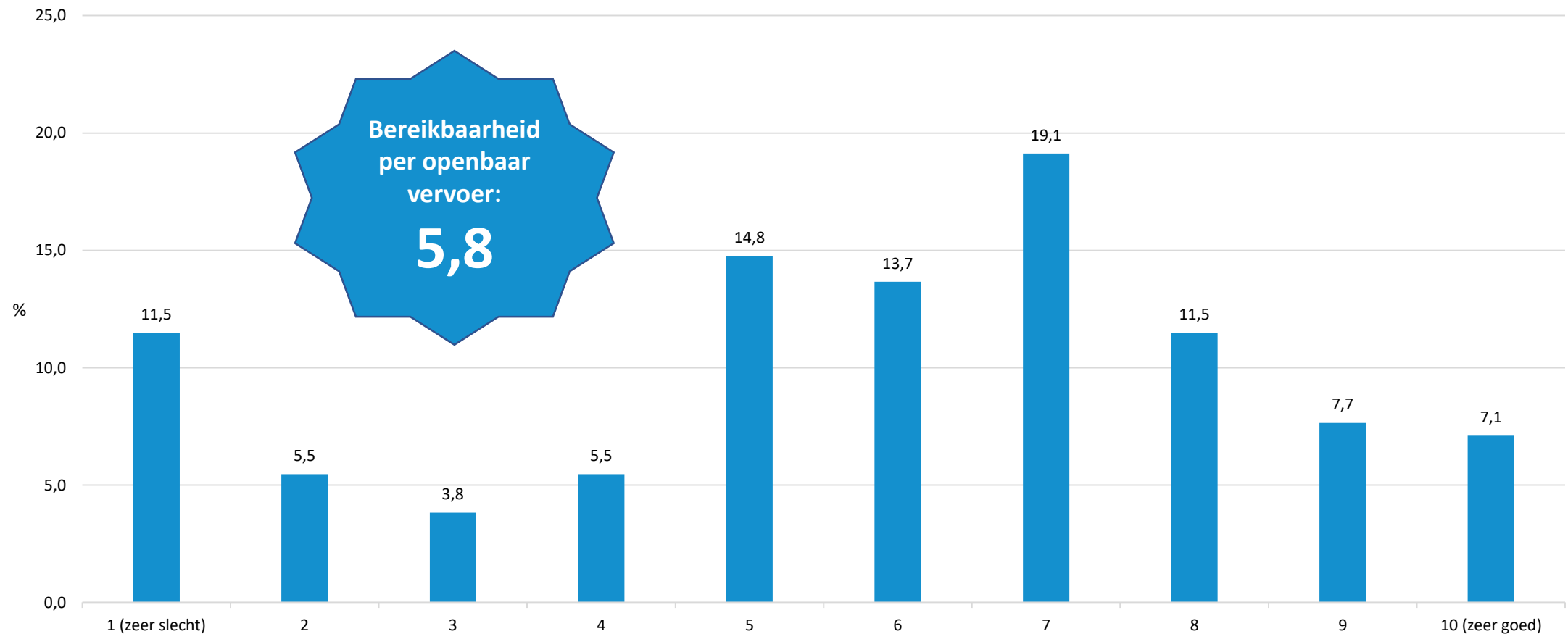
Deelnemers beoordelen de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per auto gemiddeld met gemiddeld een 8,2

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per auto? (n=193)



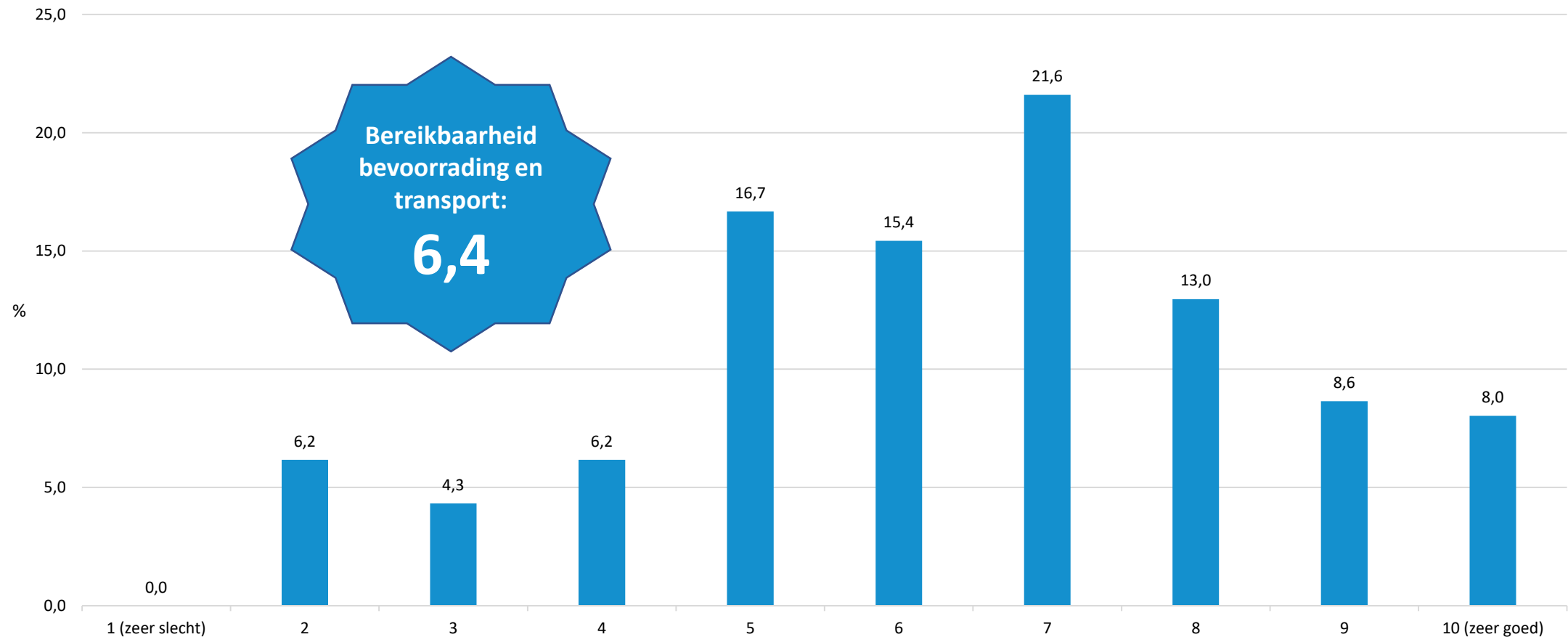
Deelnemers beoordelen de bereikbaarheid per openbaar vervoer met gemiddeld een 5,8

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer? (n=183)



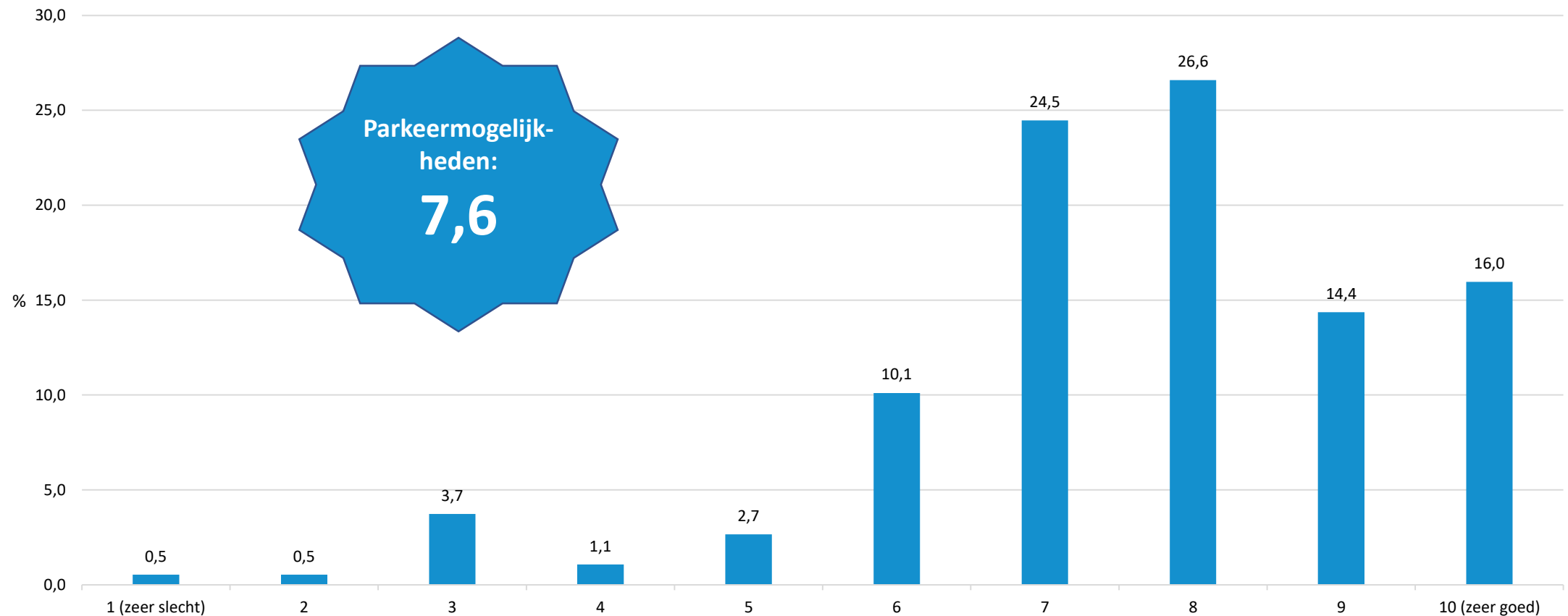
Deelnemers beoordelen de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport met gemiddeld een 6,4

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport? (n=162)



Deelnemers beoordelen de parkeermogelijkheden bij de bedrijfslocatie met gemiddeld een 7,6

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer? (n=188)

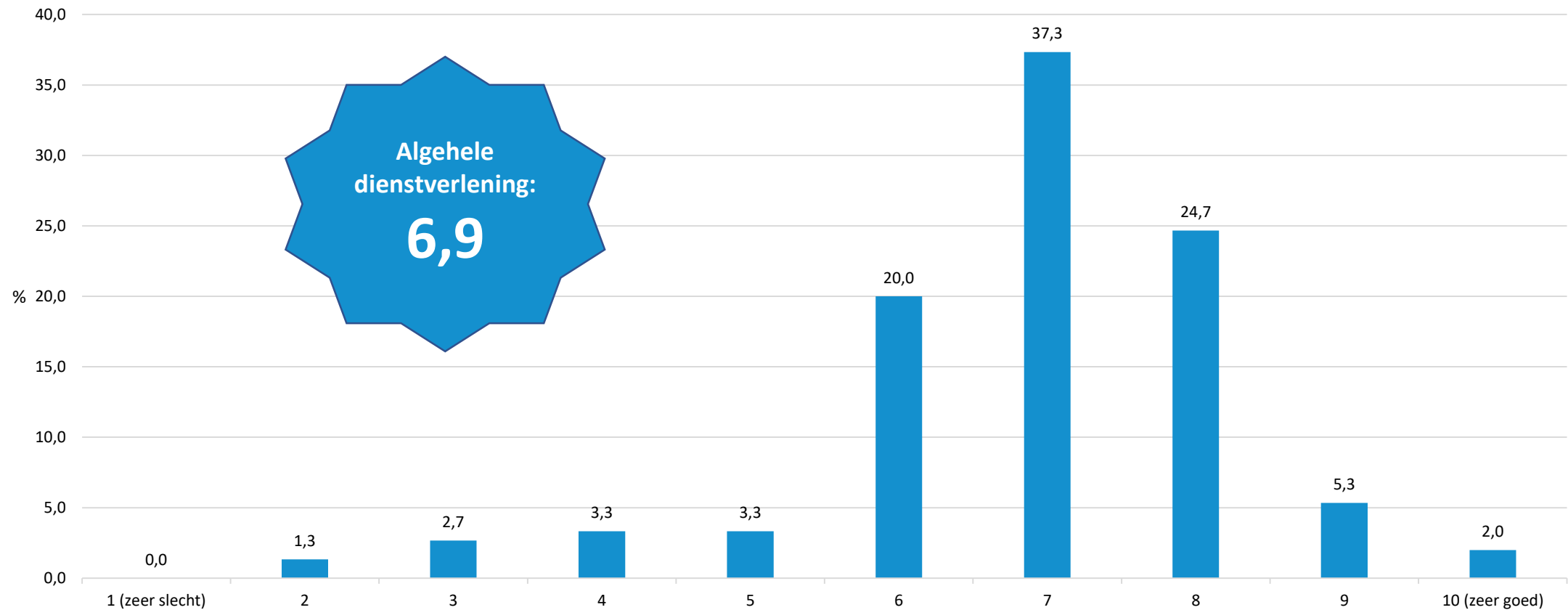


Gemeentelijke dienstverlening



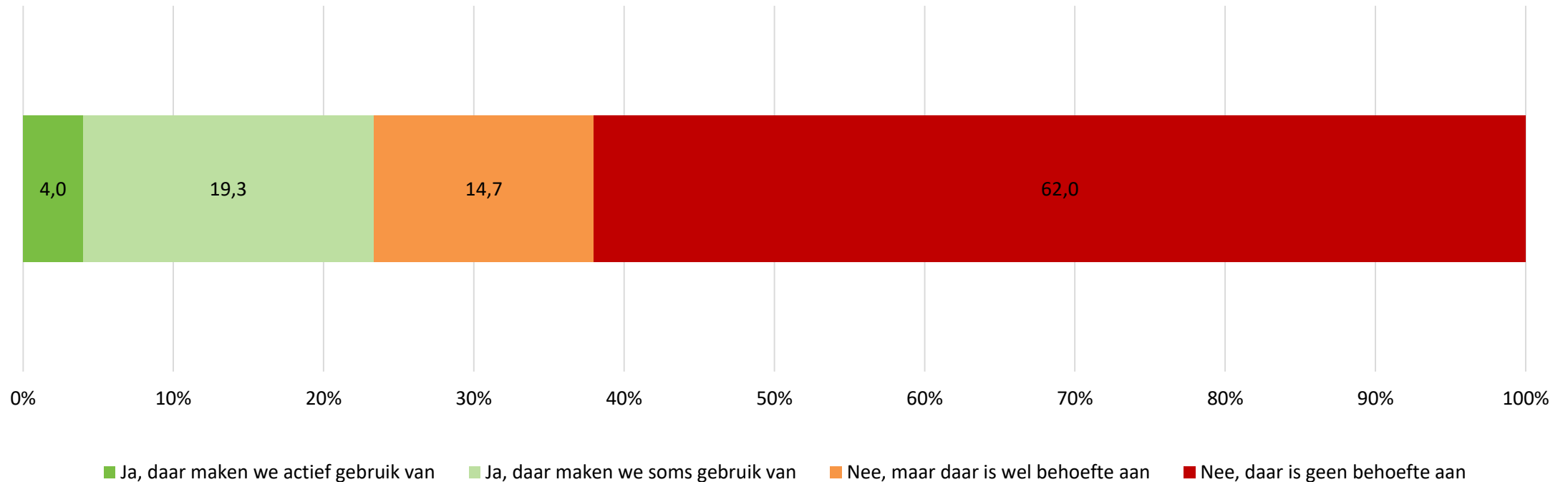
Deelnemers beoordelen de algehele gemeentelijke dienstverlening met gemiddeld een 6,9

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de algehele dienstverlening van uw gemeente? (n=150)



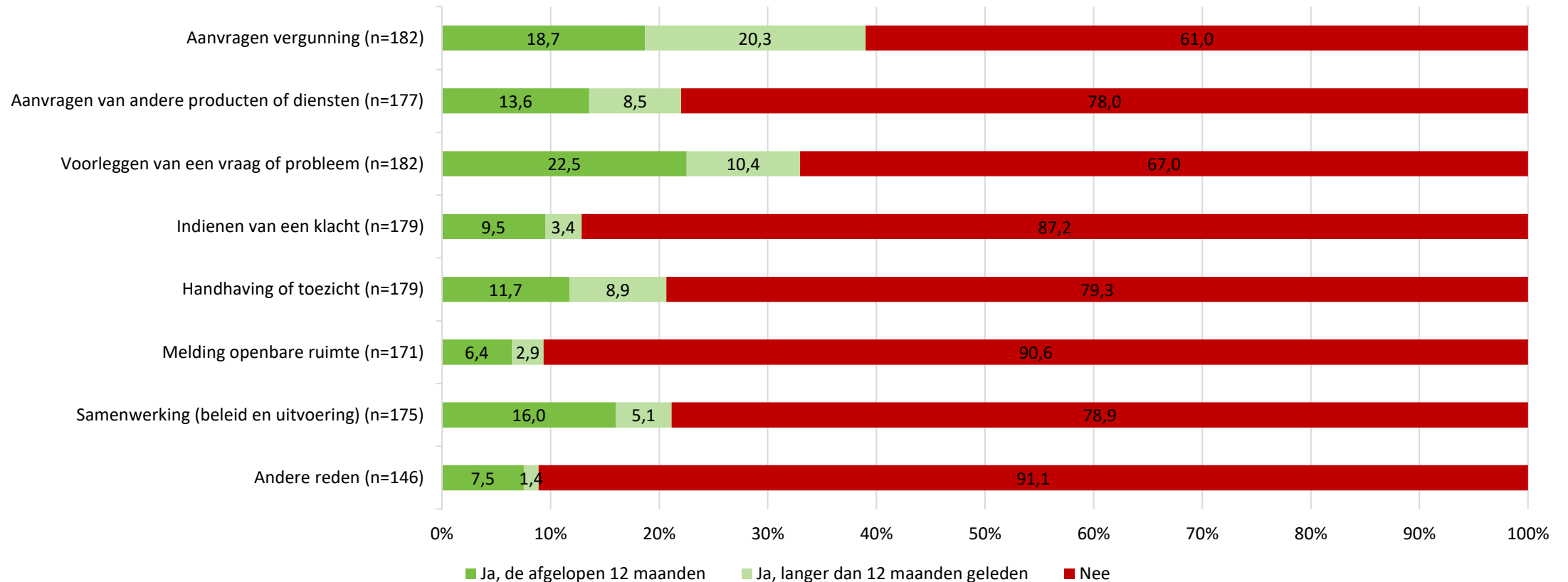
Ruim 60% heeft geen behoefte aan een vast aanspreekpunt binnen de gemeente

Heeft uw bedrijf(svestiging) een vast aanspreekpunt binnen de gemeente? (n=150)



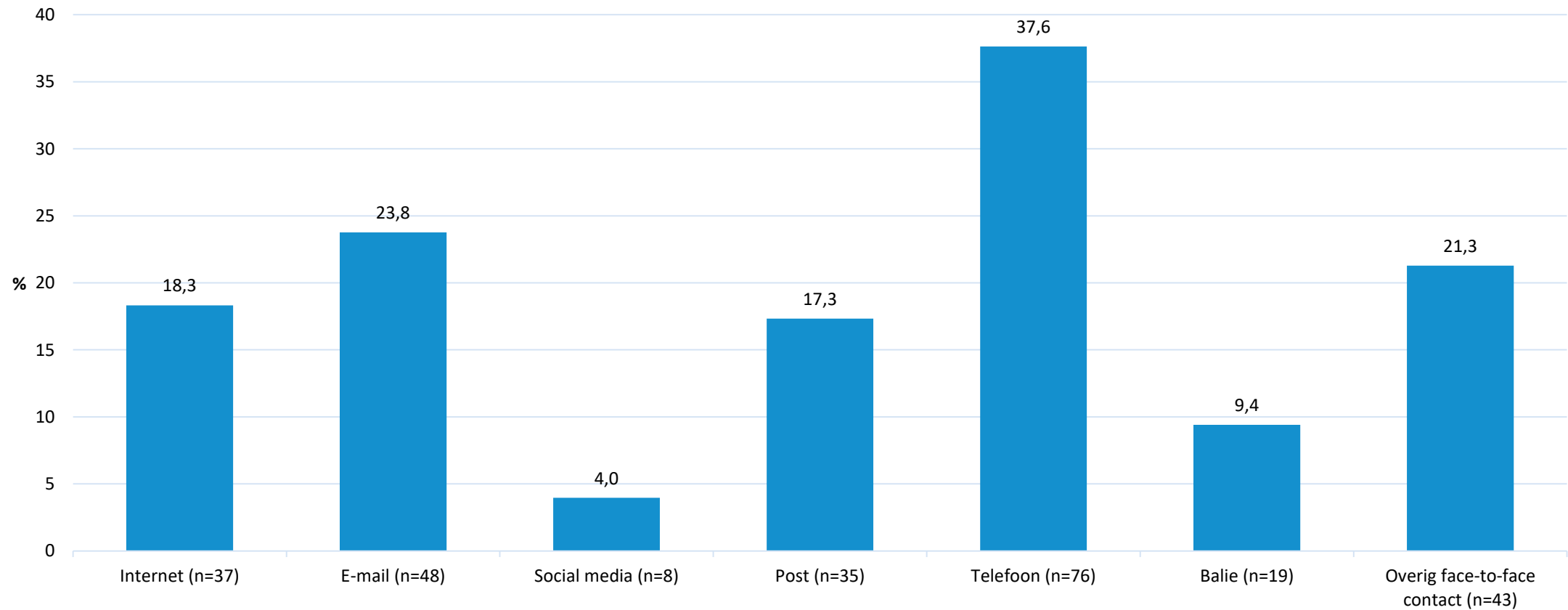
Deelnemers hebben het meeste contact met de gemeente over vergunningsaanvragen en het voorleggen van een vraag of probleem

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



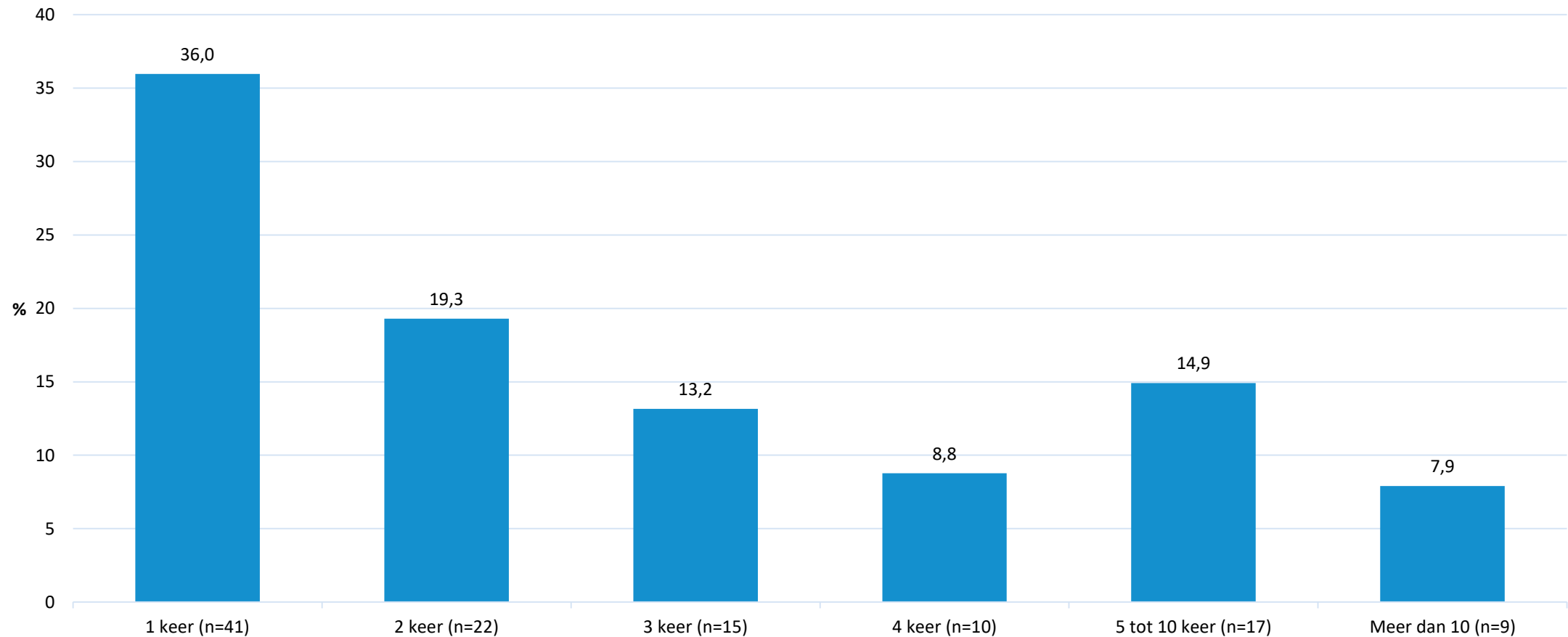
Deelnemers hebben met name contact met de gemeente via de telefoon

Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (meerkeuze)



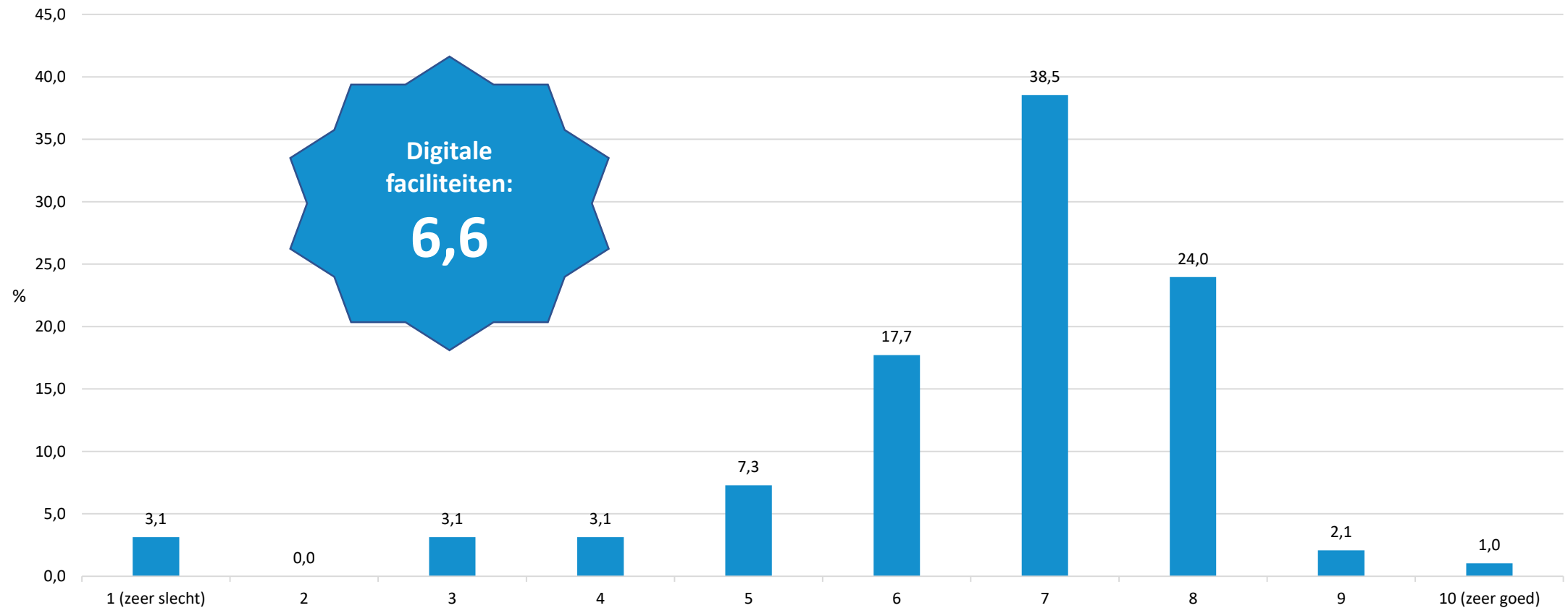
35% van de deelnemers heeft in de afgelopen 12 maanden één keer contact gehad met de gemeente

Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente? (n=114)



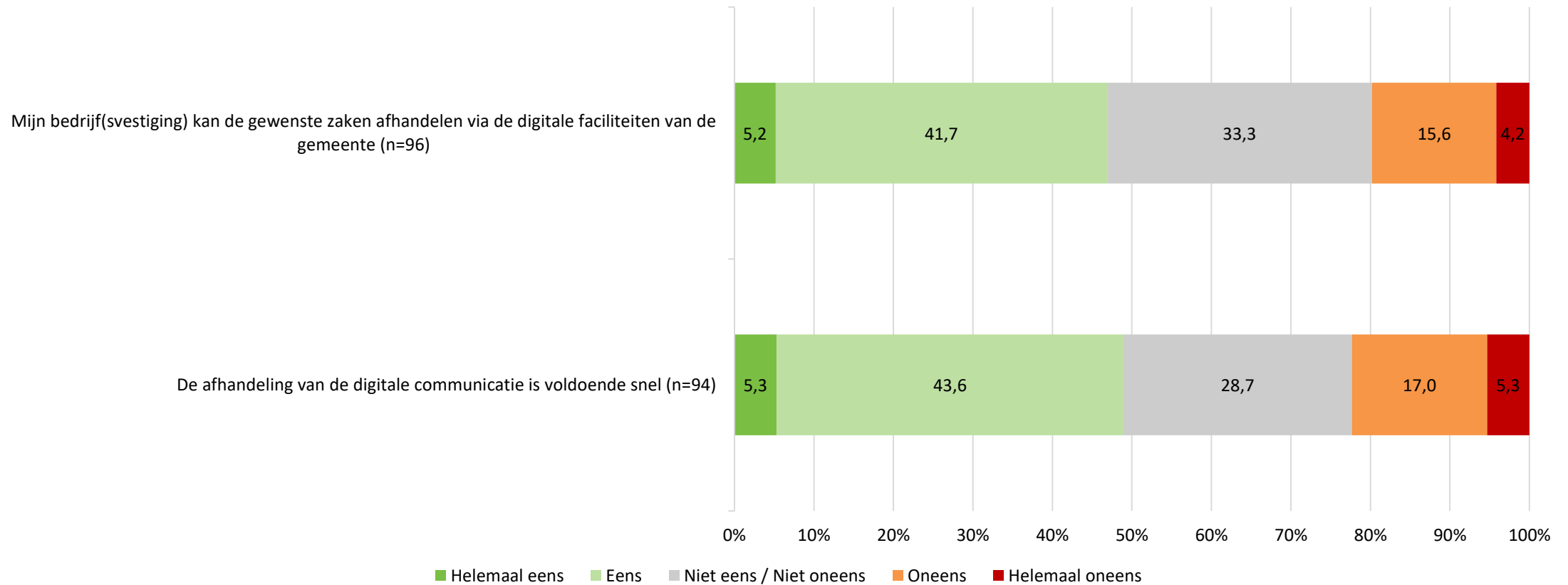
Deelnemers beoordelen de digitale faciliteiten van de gemeente met gemiddeld een 6,6

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (n=96)



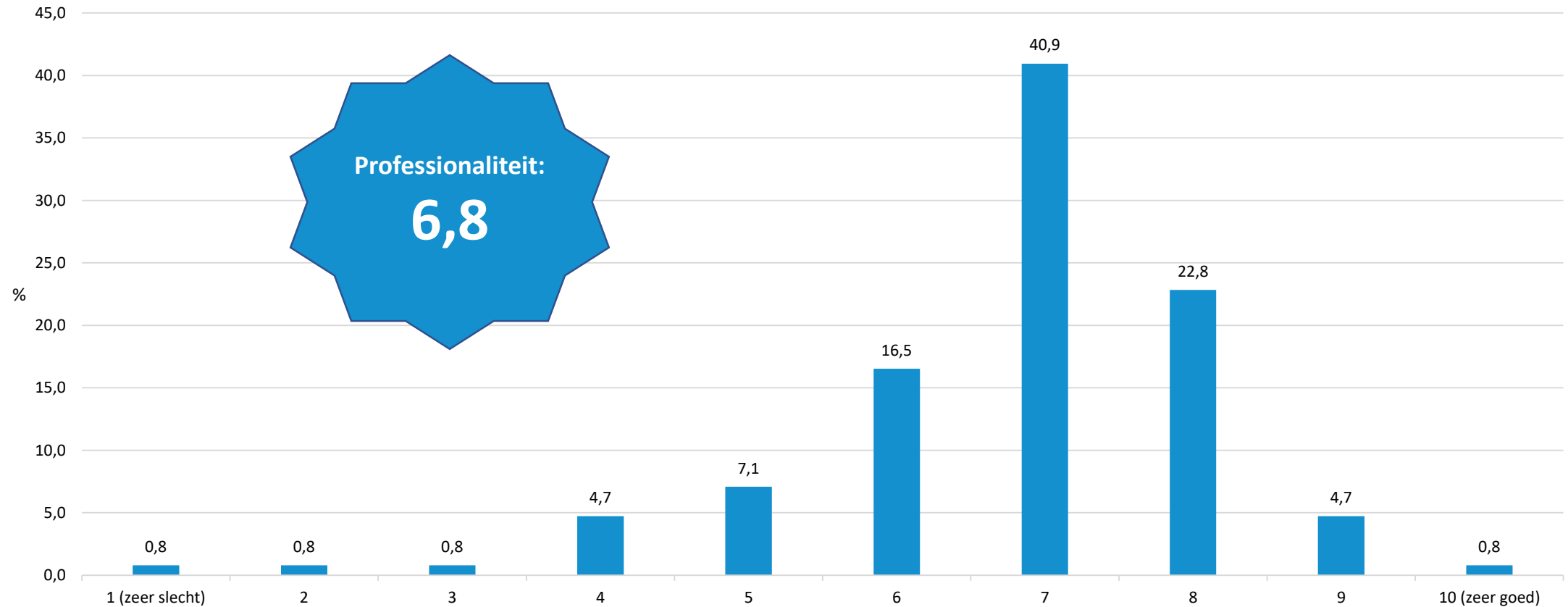
Een kleine 50% kan de gewenste zaken via digitale faciliteiten afhandelen

In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen?



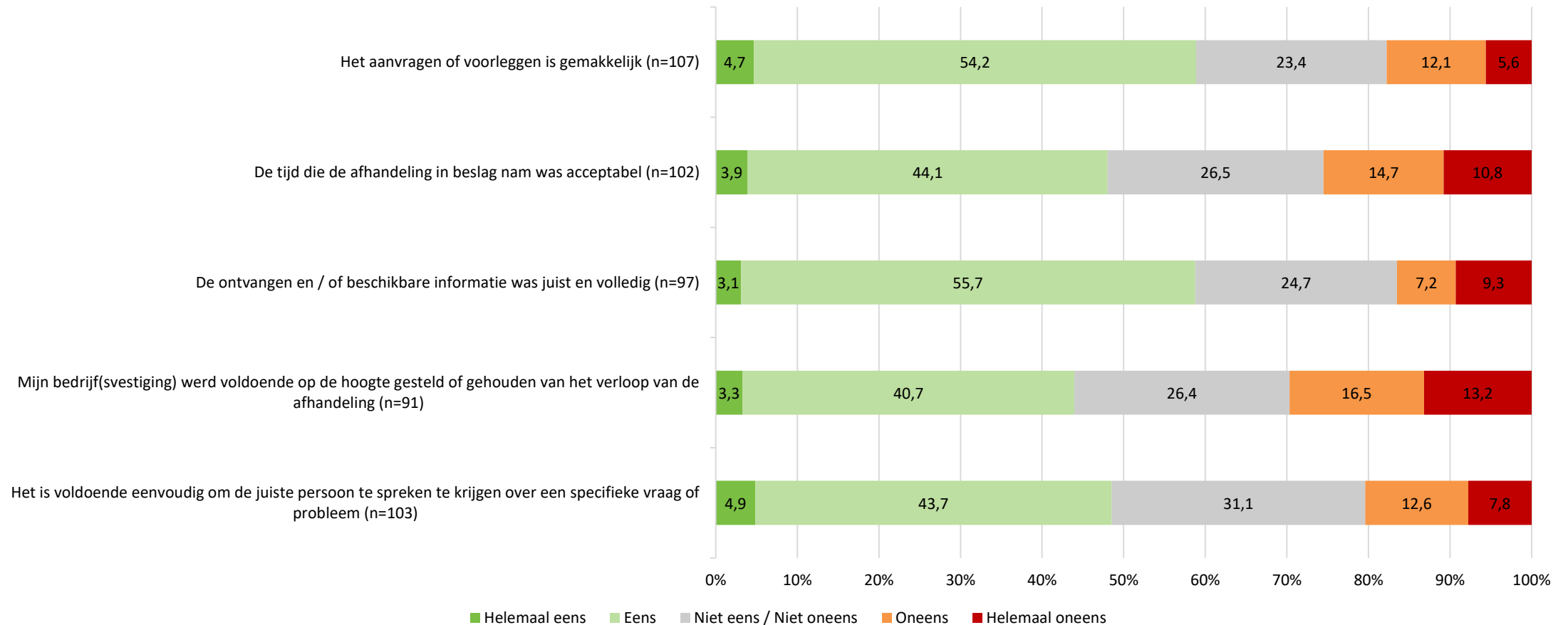
Deelnemers beoordelen de professionaliteit van de gemeente en haar medewerkers met gemiddeld een 6,8

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers? (n=127)



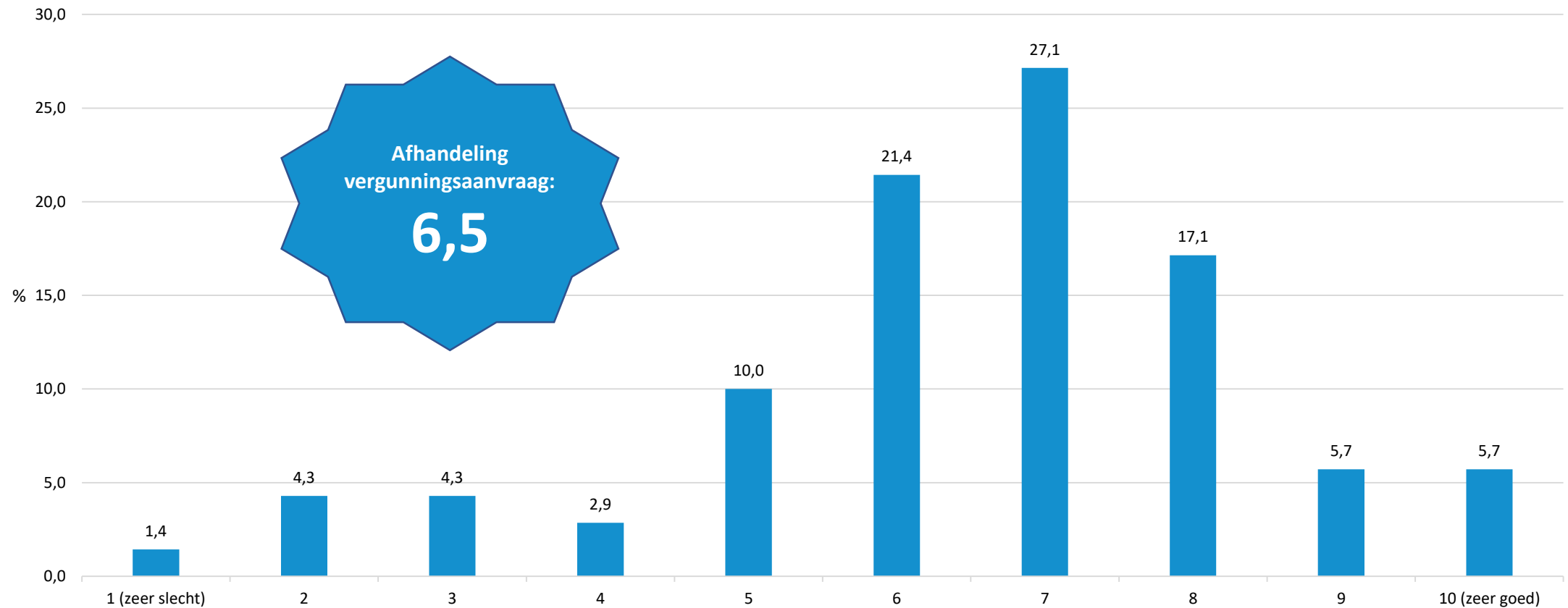
60% vindt het aanvragen of het voorleggen van een vraag of probleem gemakkelijk

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?



Deelnemers geven de afhandeling van een vergunningsaanvraag gemiddeld een 6,5

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag? (n=70)

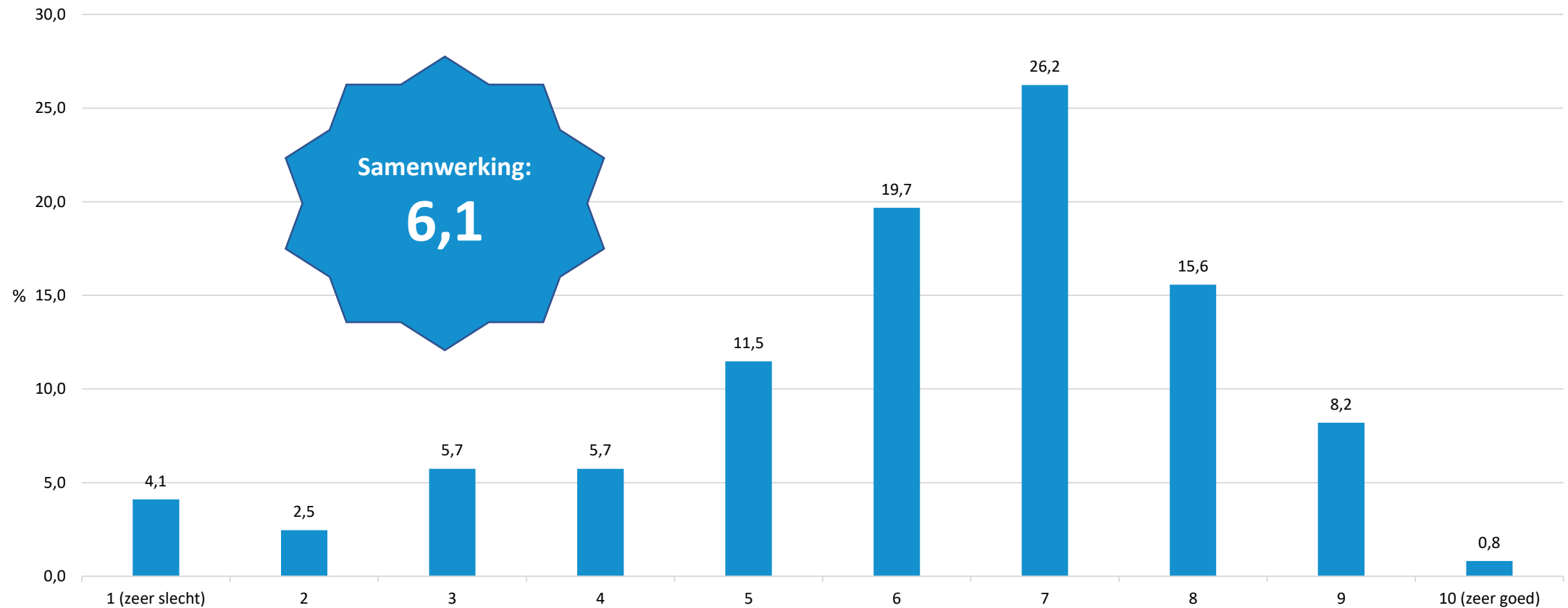


Relatie ondernemer-gemeente



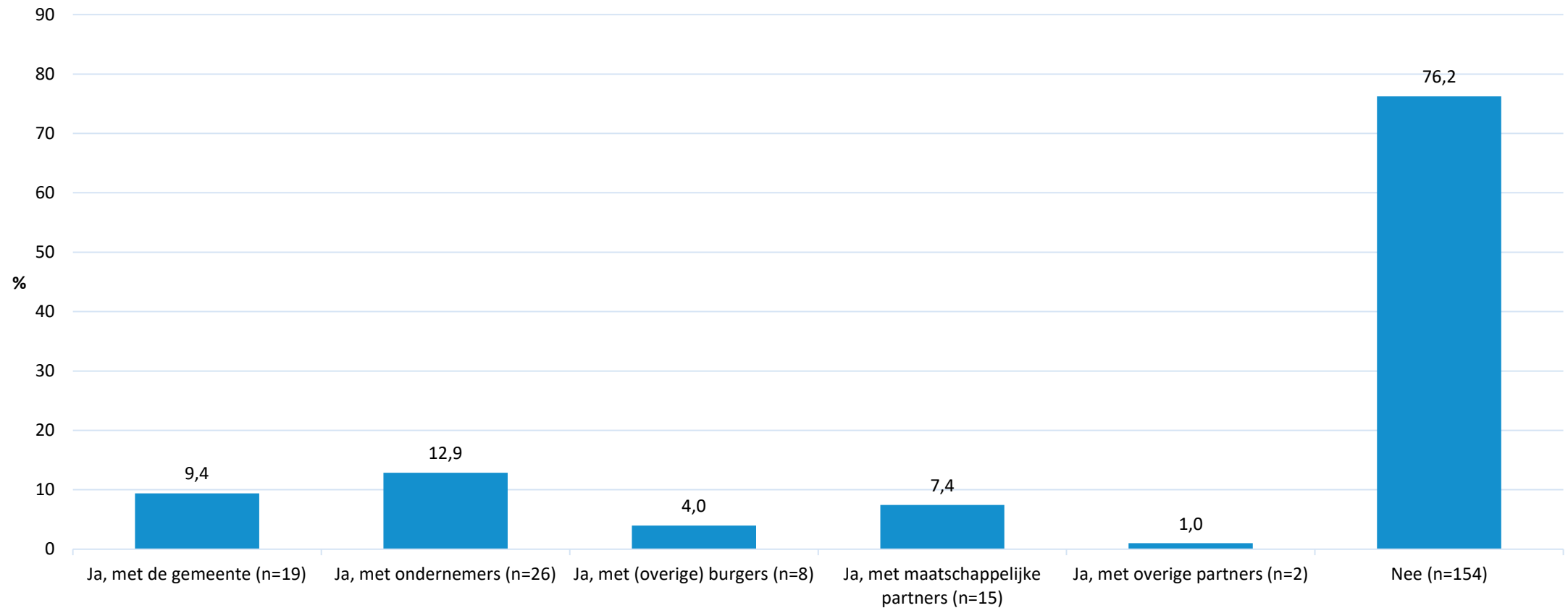
Deelnemers beoordelen de relatie met en samenwerking van de gemeente met gemiddeld een 6,1

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt? (n=122)



75% van de deelnemers heeft zich de afgelopen 12 maanden niet ingezet voor (beleids)initiatieven

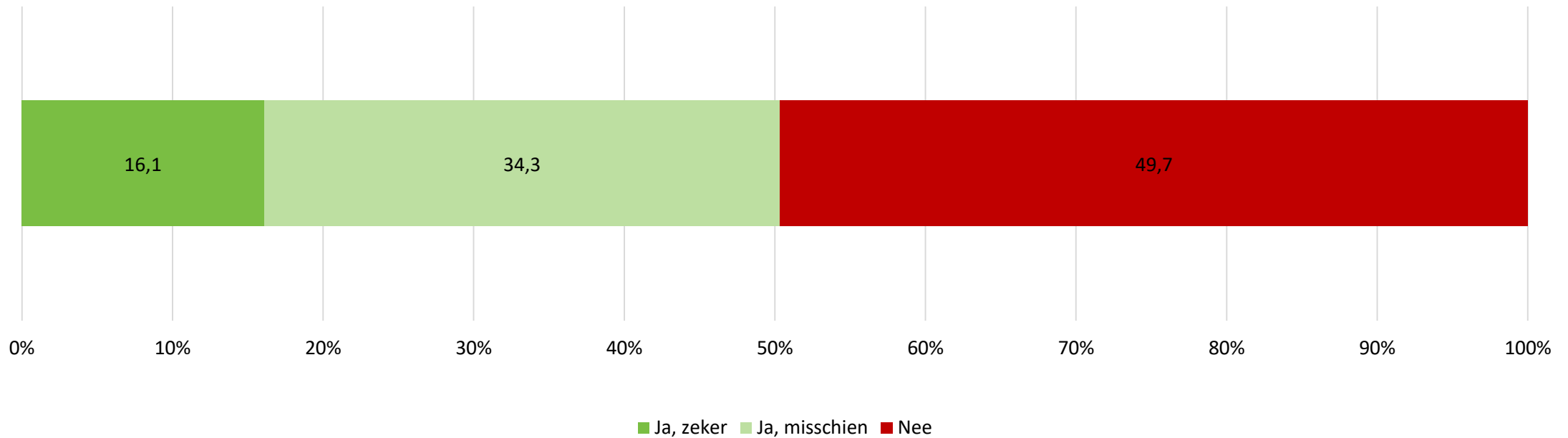
Heeft uw bedrijf(svestiging) zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven?(meerkeuze)



Bij overige partners worden 'activiteiten' en 'welzijn' genoemd

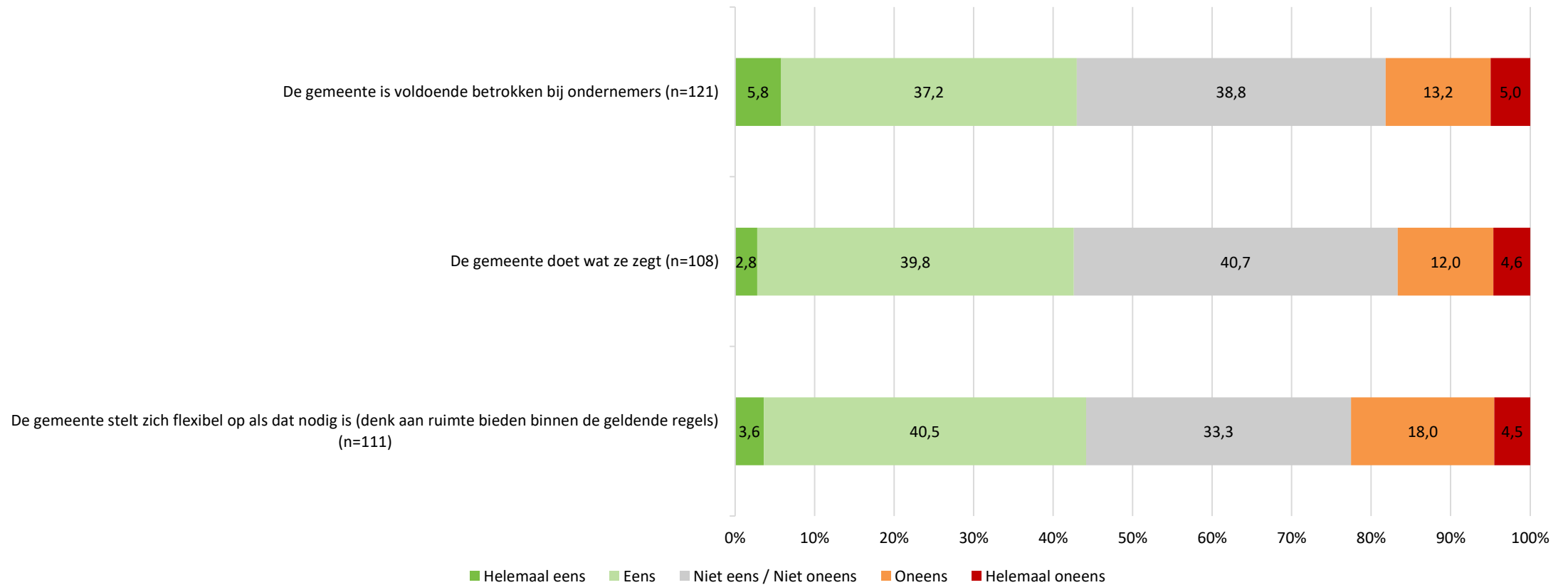
Ruim 50% wil zich in de nabije toekomst actief (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven

Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven? (n=143)



Ruim 40% van de deelnemers geeft aan dat de gemeente Druten zich flexibel opstelt als dat nodig is

In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(s)vestiging de volgende stellingen?



Toelichtingen op de stellingen over samenwerking

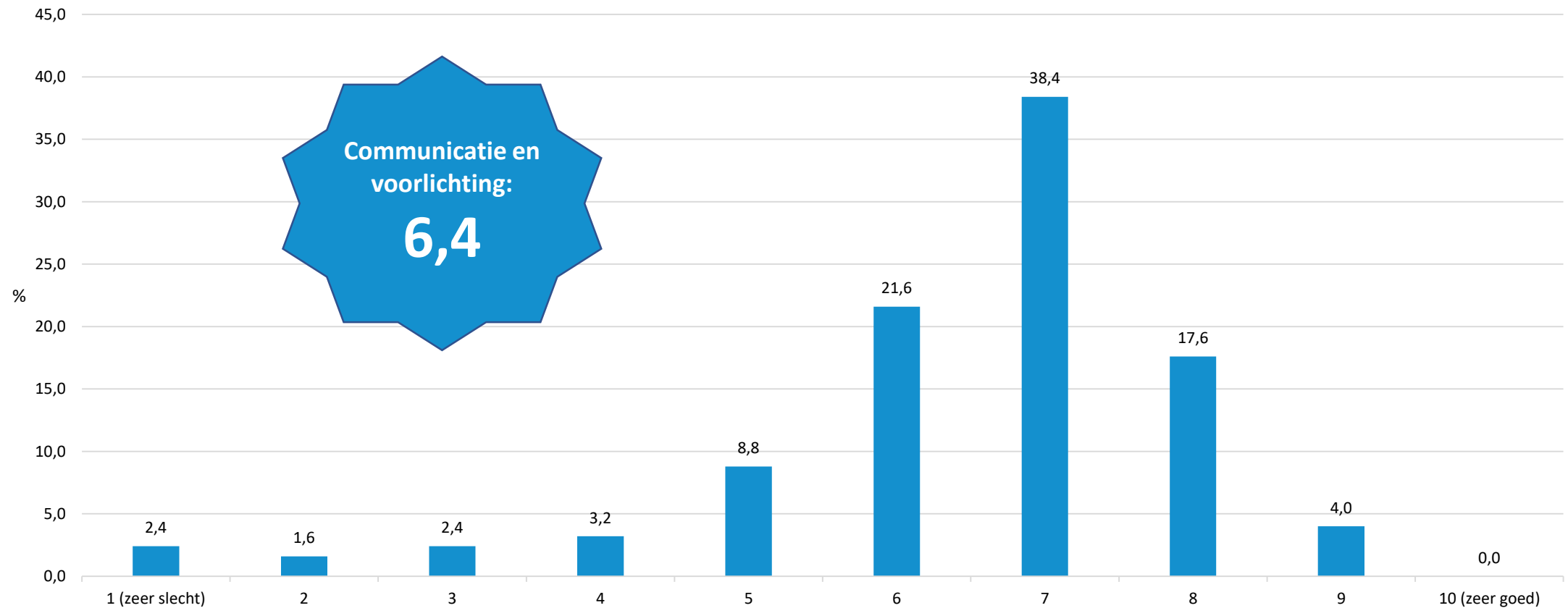
Wilt u nog een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen? (n=48)

Deelnemers geven aan, dat:

- Zij weinig tot geen contact hebben gehad en daarom 'geen mening' antwoorden;
- De gemeente te weinig betrokken is bij kleine ondernemers.

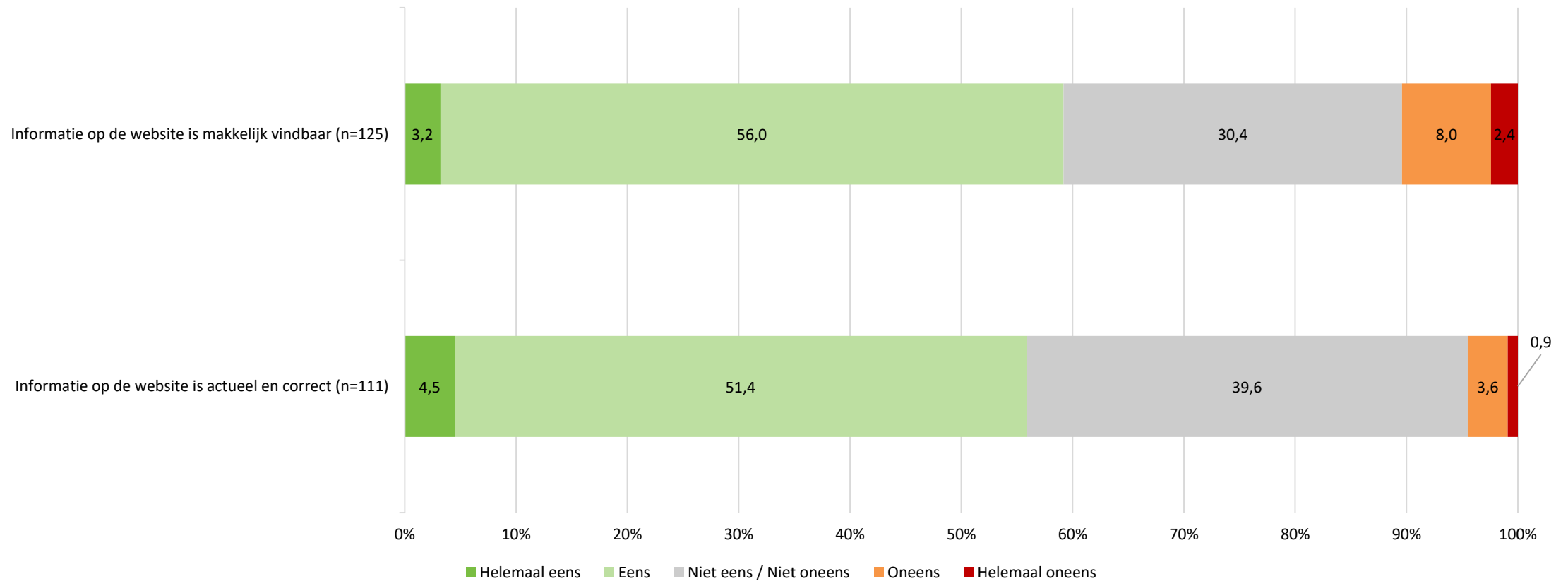
Deelnemers beoordelen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met gemiddeld een 6,4

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n=125)



Een kleine 60% vindt de informatie op de gemeentelijke website makkelijk vindbaar

In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen?

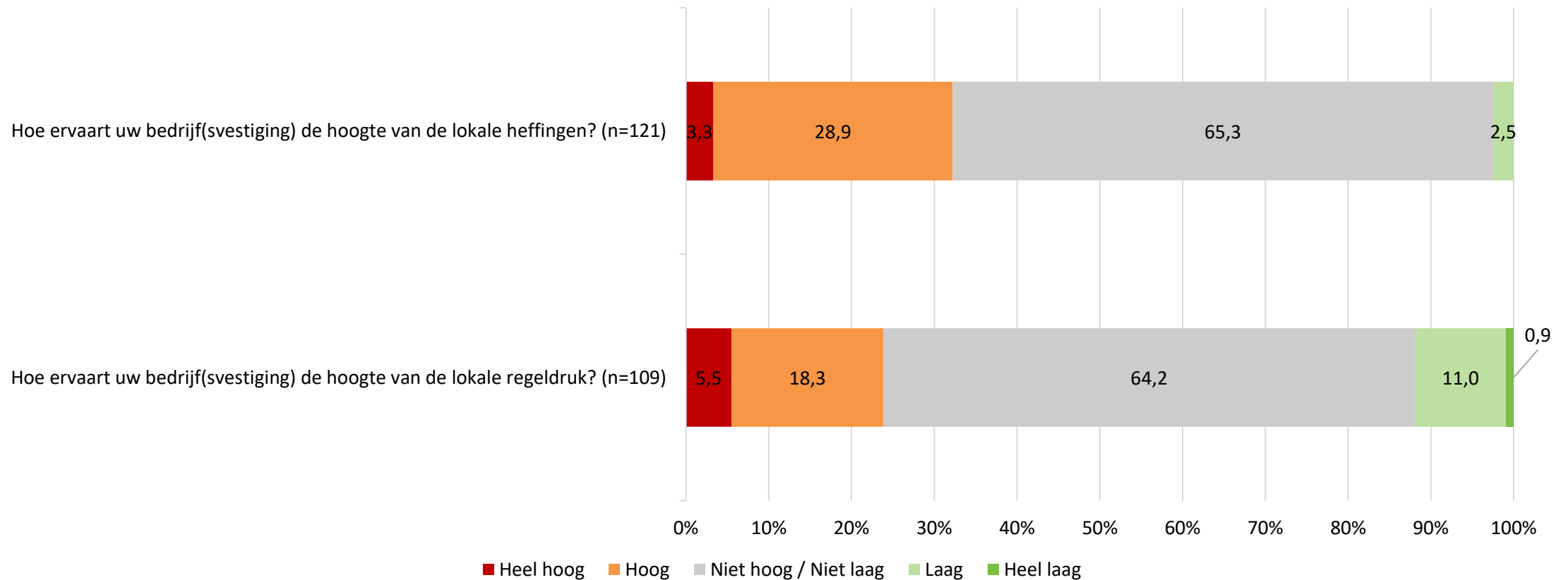


Gemeentelijke heffingen en regeldruk



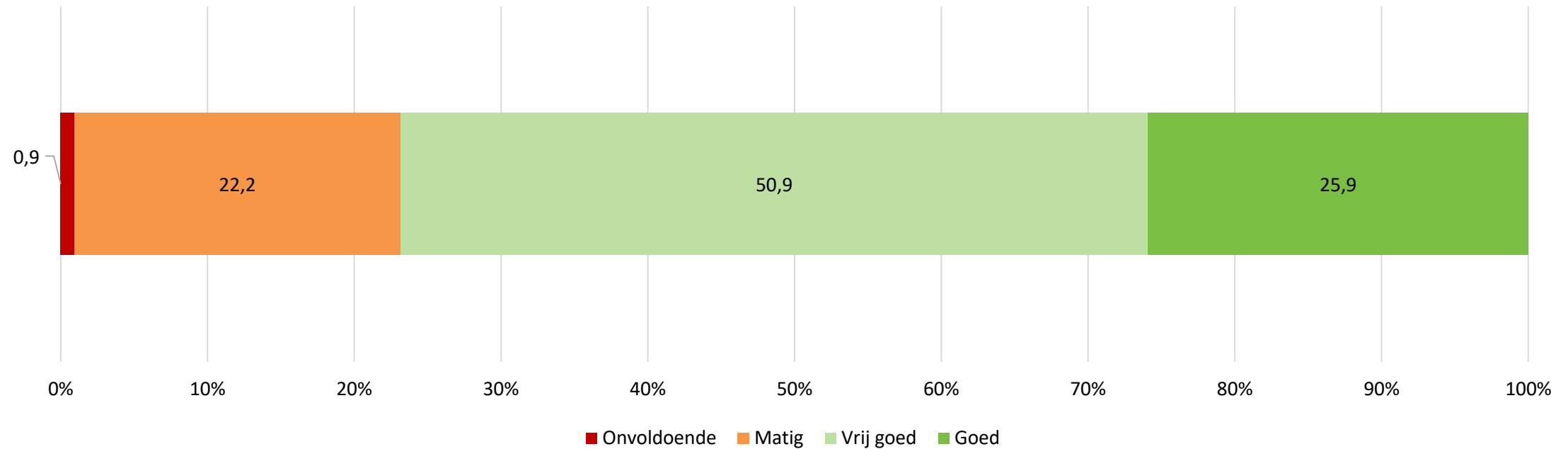
De hoogte van lokale heffingen wordt door ruim 30% als (heel) hoog ervaren

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



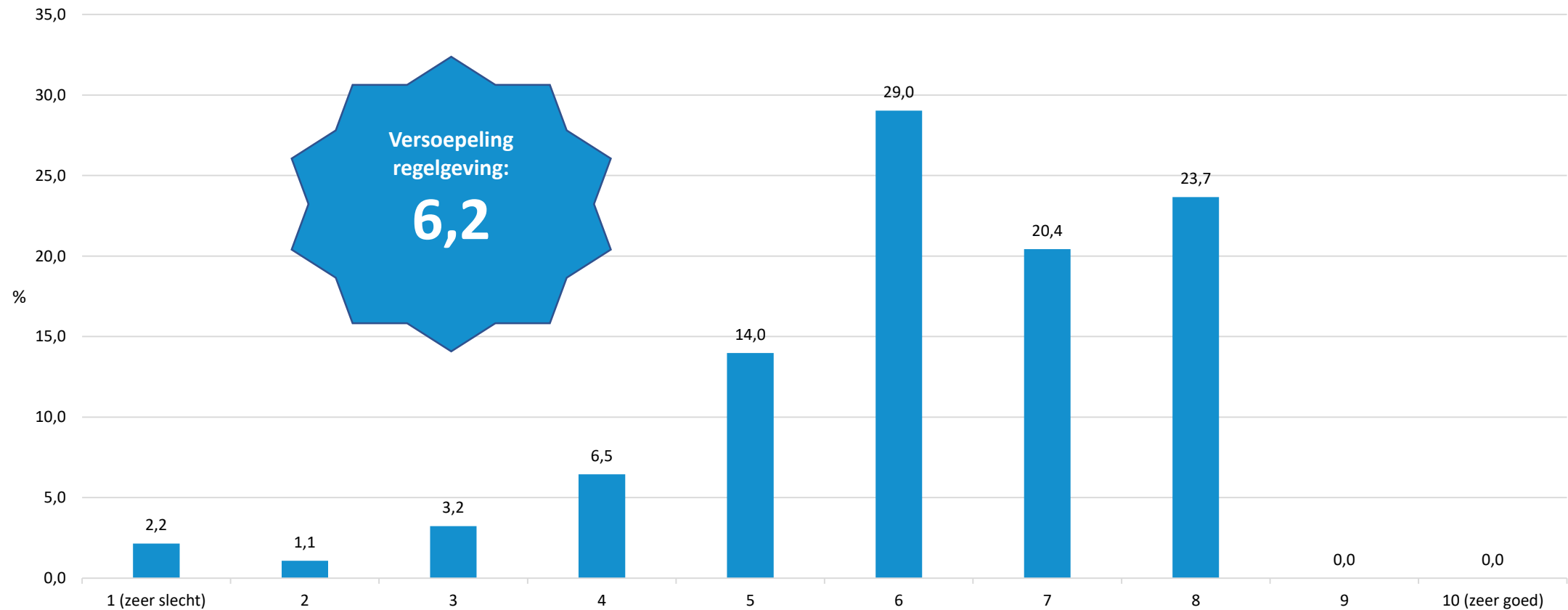
Een kleine 80% ervaart de handhaving van de gemeentelijke regels als (vrij) goed

In hoeverre handhaaft de gemeente -in het algemeen- gemeentelijke regels? (n=108)



Deelnemers beoordelen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en versoepelen met gemiddeld een 6,2

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen? (n=96)

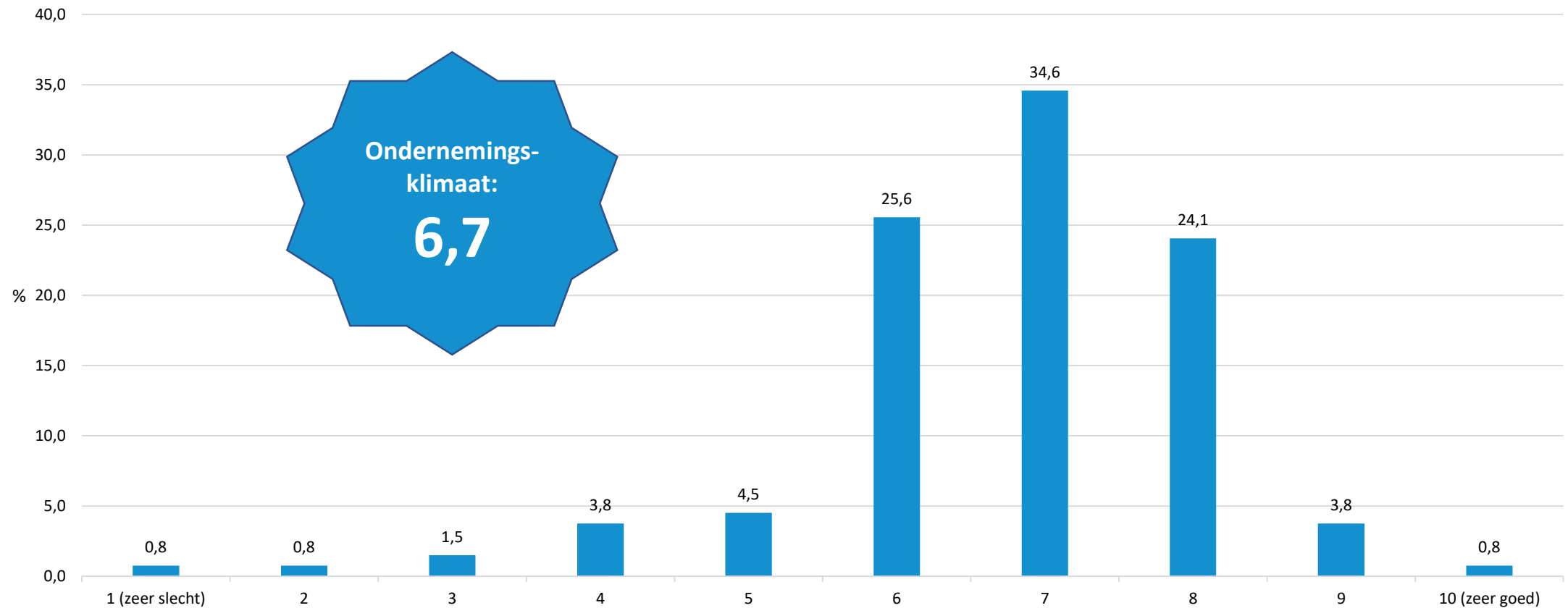


Ondernemingsklimaat

The slide features a white background with a large, abstract graphic on the right side. This graphic consists of several overlapping, curved shapes in various shades of blue, ranging from a light sky blue to a deep, vibrant blue. The shapes create a sense of movement and depth, framing the text on the left.

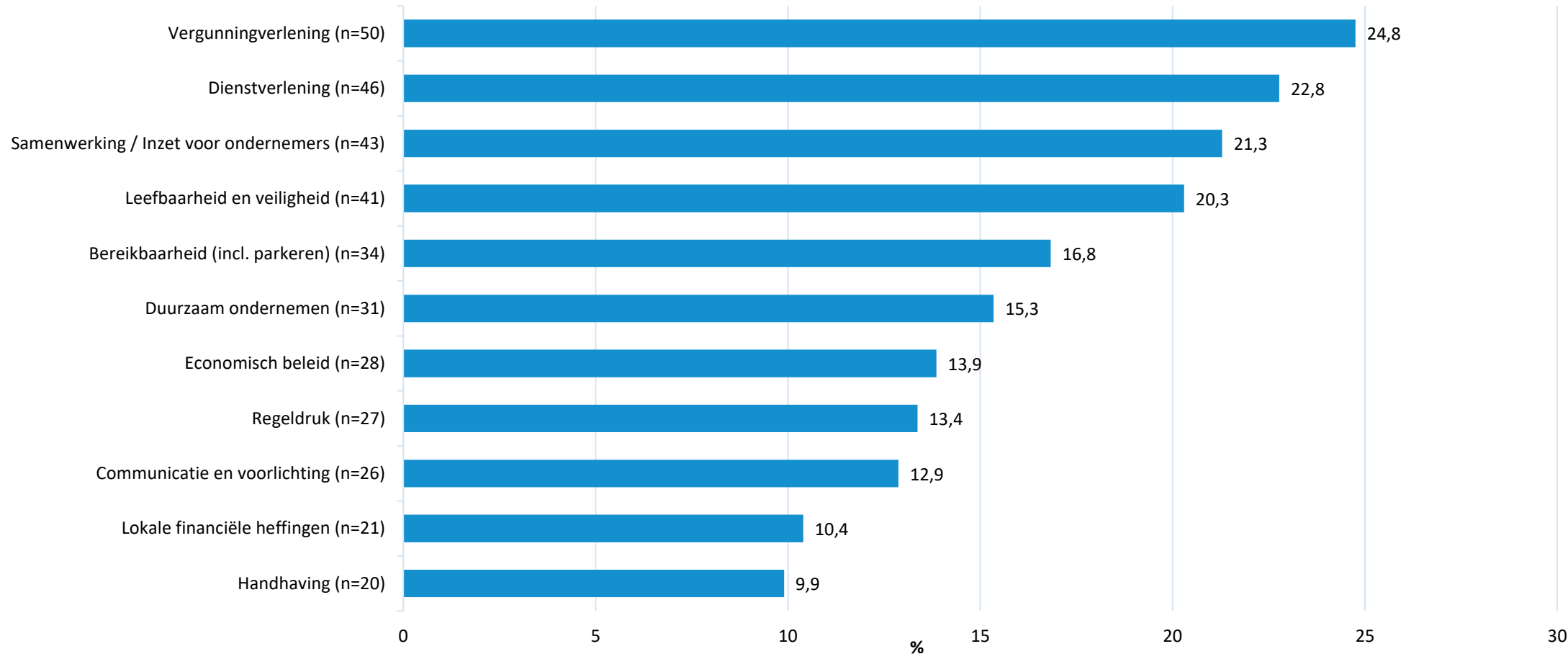
Deelnemers beoordelen het ondernemersklimaat in de gemeente met gemiddeld een 6,7

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemingsklimaat in de gemeente? (n=133)



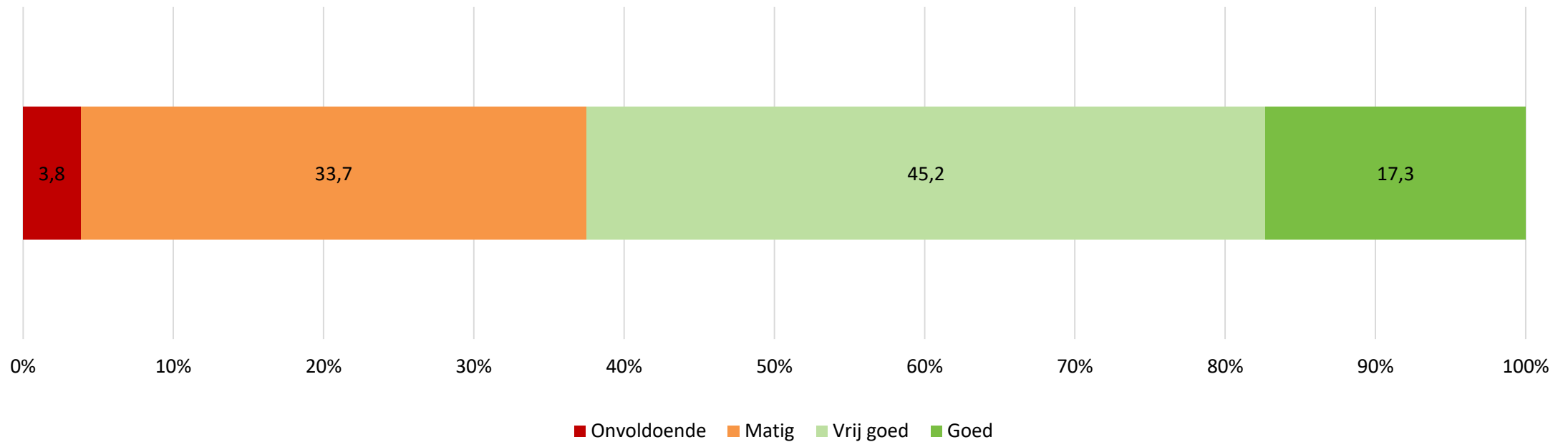
Vergunningverlening weegt het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat

Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat (meerdere antwoorden mogelijk, maximaal 3)



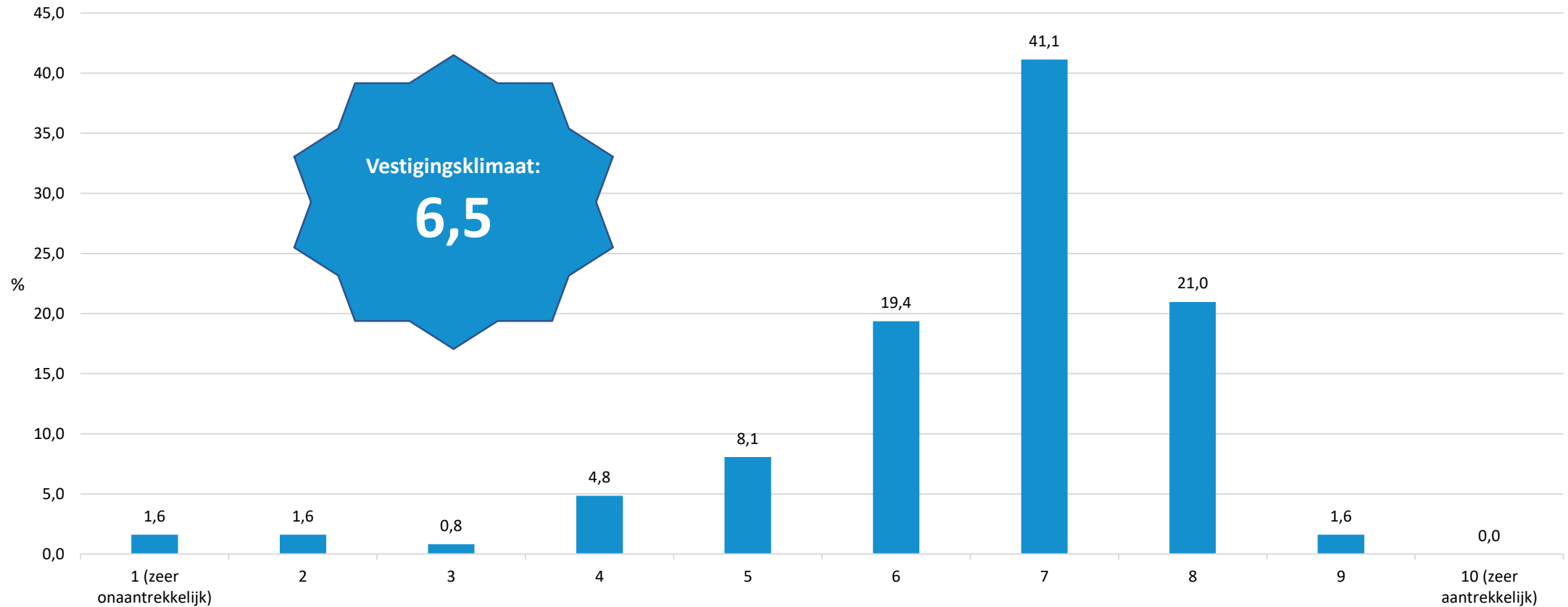
Ruim 60% van de deelnemers vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat

In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemingsklimaat? (n=104)



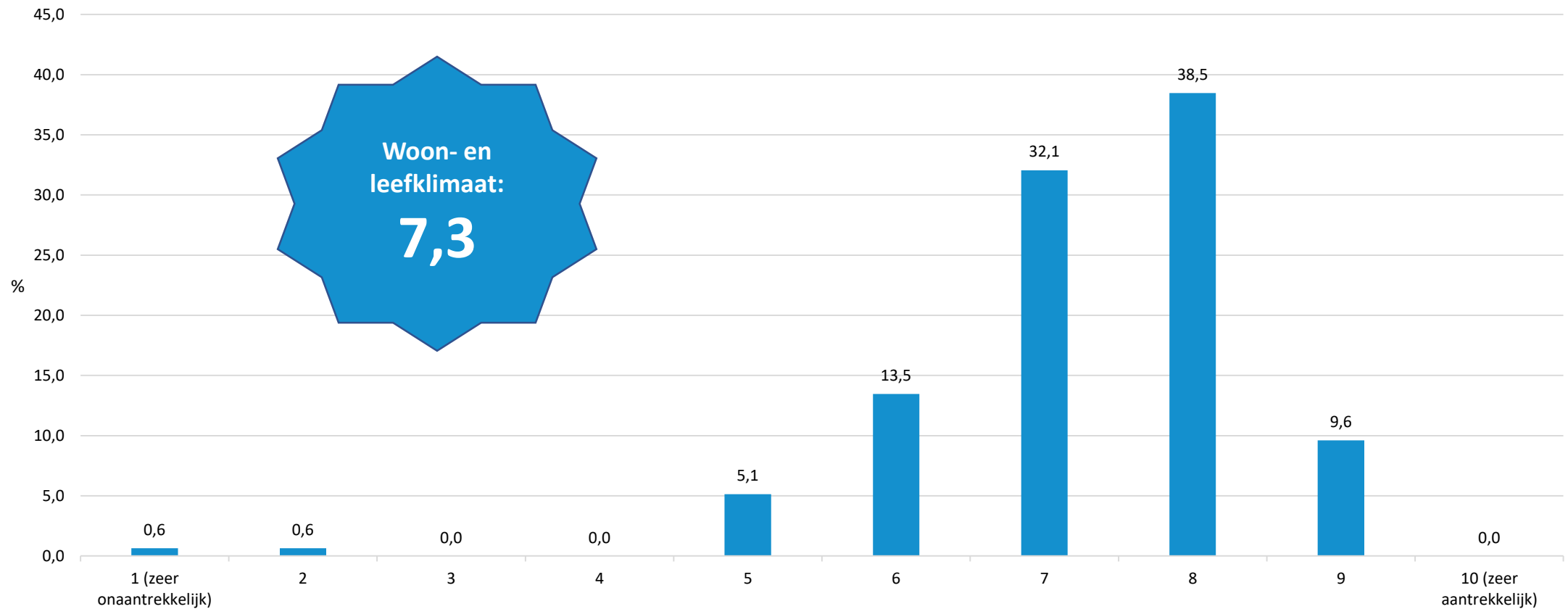
Deelnemers beoordelen vestigingsklimaat met gemiddeld een 6,5

Hoe aantrekkelijk is uw gemeente voor bedrijven om zich er te vestigen (vestigingsklimaat)? (n=124)



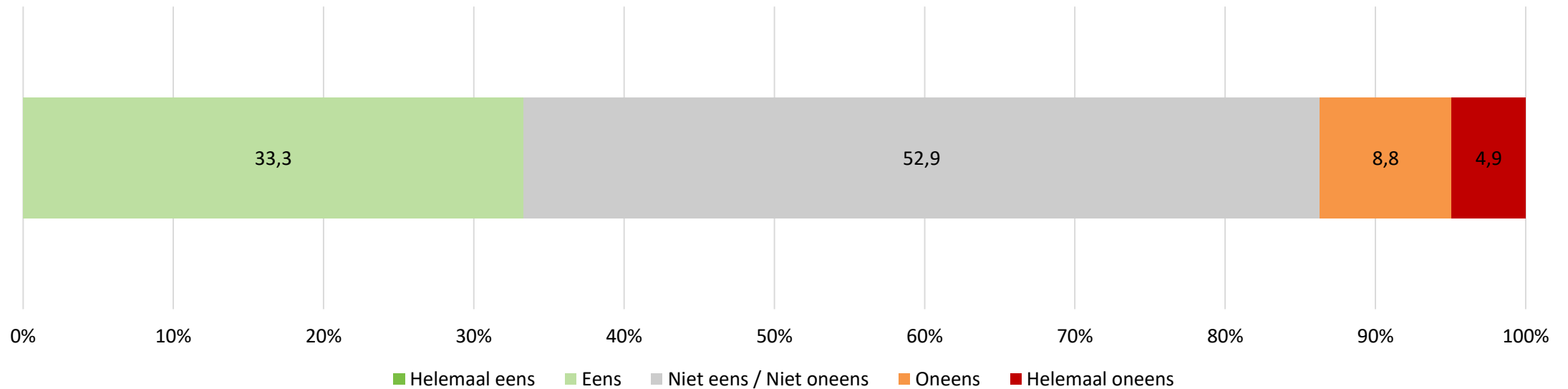
Deelnemers beoordelen het woon- en leefklimaat met gemiddeld een 7,3

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het woon- en leefklimaat in de gemeente? (N=156)



Ruim 30% vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid

In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stelling: 'De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid.' (n=249)



Suggesties voor de gemeente Druten

Waar moet de gemeente zich aankomende periode met name op focussen? (n=42)

Volgens deelnemers moet de gemeente zich focussen op:

- Veiligheid en verkeer;
- Aansluiting glasvezelnetwerk;
- Ondersteuning en stimulering kleine bedrijven en startende ondernemers;
- Onderhoud van wegen en bermen;
- Leefbaarheid en milieu.

Algemeen

The image features a white background with abstract blue shapes on the right side. A large, solid blue shape starts from the bottom left and curves upwards towards the right. Overlapping this is a lighter blue, semi-transparent shape that also curves upwards but is more vertical. The word "Algemeen" is positioned on the left side of the page.

Verdeling deelnemers naar sector

In welke sector is uw bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief?	Aantal	%
Financiële dienstverlening	12	6,6
Zakelijke dienstverlening (business-to-business)	18	9,9
(Beheer/Bemiddeling van) onroerend goed	6	3,3
Vervoer en opslag	9	5,0
(Tele)communicatie en ICT	7	3,9
Groothandel	8	4,4
Detailhandel	22	12,2
Welzijnzorg en educatie	13	7,2
Horeca en toerisme	5	2,8
Bouw(nijverheid) (incl. installatie)	19	10,5
Industrie en nutsvoorziening	5	2,8
Land, tuinbouw, visserij	14	7,7
Overig	43	23,8
Totaal	181	100

Verdeling deelnemers naar aantal arbeidsplaatsen

Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijf op dit moment (in FTE)?	Aantal	%
1 of minder	90	45,2
2 t/m 9	77	38,7
10 t/m 49	18	9,0
50 t/m 99	11	5,5
100 t/m 199	2	1,0
200 of meer	1	0,5
Totaal	199	100

Verdeling deelnemers naar soort bedrijfspand

Uw bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:	Aantal	%
Winkelruimte	19	9,9
Bedrijfsverzamelgebouw	5	2,6
Kantoorruimte	24	12,6
Bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)	35	18,3
Onderwijsruimte	4	2,1
Praktijkruimte	9	4,7
Horecapand	4	2,1
Woonlocatie gebonden (aan huis)	64	33,5
N.v.t.	20	10,5
Anders, namelijk	7	3,7
Totaal	191	100



Voor meer informatie, neem contact op met:

W.B.P.M. Snelting MSc.

050 711 52 55 / 06 40 81 26 70

www.enneus.nl

w.snelting@enneus.nl