



Ondernemerspeiling gemeente Hoeksche Waard 2022

Waarstaatjegemeente.nl
Beleids thema's

HET **pon | telos**

Ondernemerspeiling gemeente Hoeksche Waard 2022

Waarstaatjegemeente.nl
Beleidsthema's

Colofon

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



Auteur(s)

Daphne van de Ven en Britte van Dalen

Het PON & Telos publicatienummer

221385-02

Datum

november 2022



© 2022 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. 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 & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon-telos.nl

1 Samenvatting

WSJG Ondernemerspeiling 2020

In de maanden oktober en november van 2022 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 ondernemers vinden van de infrastructurele werkzaamheden die gepland staan in 2023 en 2024, en maatwerkvragen over de huidige situatie van de arbeidsmarkt. In het rapport wordt naast de weergave van de huidige resultaten, ook vergeleken met de resultaten van de ondernemerspeiling in 2020.

Relevante maatschappelijke ontwikkelingen

Ten tijde van de uitvoering van dit onderzoek speelden er verschillende grote maatschappelijke ontwikkelingen, die mogelijk van invloed zijn op het sentiment in onze samenleving. Denk aan de oorlog in Oekraïne, de stijgende prijzen en inflatie, de energiecrisis, de stikstofcrisis, de boerenprotesten en de naweeën van de coronacrisis. Recent onderzoek onder Brabanders laat zien dat in september (bijna) twee derde van de Brabanders veel zorgen heeft over de stijgende energieprijzen en dalende koopkracht en (bijna) de helft zich veel zorgen maakt over de woningmarktcrisis, de toenemende spanningen in de samenleving en grondstoftekort. Deze zorgen zijn ook toegenomen ten opzichte van een eerdere meting van dit onderzoek in juni.¹ Twee jaar geleden vond de ondernemerspeiling plaats ten tijde van de tweede golf van het coronavirus.

Respons en betrouwbaarheid

De gemeente heeft 5.420 ondernemers uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek en 488 ondernemers hebben de moeite genomen om de vragenlijst in te vullen. Het responspercentage ligt daarbij op 9%, dit is vergelijkbaar met de meting in 2020.

Bedrijfsomgeving

De kwaliteit van de openbare ruimte (7,1) en de veiligheid in de bedrijfsomgeving (7,2) worden met een ruime voldoende beoordeeld. Kijkend naar overlast en criminaliteit heeft meer dan de helft nauwelijks tot niet te maken met overlast en criminaliteit. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie met de auto (7,9), voor bevoorrading (7,2) en de parkeergelegenheden in de buurt (7,3) worden ook met een ruime voldoende beoordeeld. De bereikbaarheid met het openbaar vervoer wordt met een onvoldoende beoordeeld (5,4) en is lager beoordeeld dan in 2020 (6,0).

In 2023 en 2024 staan diverse werkzaamheden gepland aan belangrijke infrastructurele verbindingen in de Hoeksche Waard. De meeste ondernemers zijn hier (enigszins) van op de

¹ Long, K, du. Verhoeven L. & Ven, D. van de, Brabantse Monitor maatschappelijke impact corona en andere actuele ontwikkelingen, Resultaten meting 12 - veldwerk 22 t/m 27 september 2022, Het PON & Telos, Tilburg.

hoogte (88%). Een vijfde geeft aan goed voorbereid te zijn op de mogelijke gevolgen van de geplande werkzaamheden, 18% is hier niet op voorbereid.

Een klein deel van de ondernemers (8%) heeft een nieuwe ruimtevraag in de Hoeksche Waard. Hiervan wilt 41% over 1 tot 2 jaar idealiter over deze ruimte beschikken en 22% wil binnen een half jaar idealiter over deze ruimte beschikken.

Gemeentelijke dienstverlening

De algehele dienstverlening van gemeente Hoeksche Waard wordt met een 6,1 beoordeeld, dit is een daling ten opzichte van 2020 toen was dit een 6,5. 15% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt binnen de gemeente, 19% heeft dit niet maar heeft hier wel behoefte aan. Kijken we naar de mate van contact dan zien we dat 36% van de respondenten aangeeft in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te hebben gehad, dit was met name contact via e-mail (64%). We zien een verandering in contactkanalen met de gemeente: in 2022 vond er minder face-to-face contact plaats met gemeente en ook werd minder contact via post gemaakt dan in 2020.

De digitale dienstverlening wordt met een 6,2 beoordeeld. 43% van de respondenten kan de gewenste zaken (goed) afhandelen en 41% vindt de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel. De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers wordt met een 6,0 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 (41%), de volledigheid en juistheid van de verkregen informatie (40%), informatie over het verloop van de afhandeling (40%) en het eenvoudig kunnen spreken van de juiste persoon over een specifieke vraag of probleem (34%). Kijken we naar de 'menselijke maat' van de medewerkers dan zien we dat de respondenten het meest tevreden zijn over het feit dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde (57%), zelf de vraag van de ondernemer zo goed mogelijk beantwoordt heeft (54%) en zich goed kon inleven (51%).

Circa de helft van de ondernemers vindt de informatie op de website makkelijk vindbaar (51%) en actueel en correct (52%).

Vergunningsverlening

67 respondenten hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad over het aanvragen van een vergunning. De meesten van hen hebben een omgevingsvergunning aangevraagd (49%), gevolgd door een evenementenvergunning (28%). Respondenten zijn gematigd tevreden over de verschillende voorgelegde aspecten met betrekking tot het aanvragen van een vergunning. Op de meeste stellingen is de groep ondernemers die de stelling positief beoordeeld groter dan de groep die deze negatief beoordeeld. De eenvoudigheid van het aanvragen van een vergunning is positiever beoordeeld in 2022 (62%), dan in 2020 (38%). Dit is ook terug te zien in het gemiddelde cijfer dat deze respondenten geven voor het afhandelen van de vergunningsaanvraag, namelijk een 6,4. Circa een derde van de ondernemers vindt dat er voldoende rekening is gehouden met de specifieke situatie voor

hen bedrijf (33%) en dat de kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen acceptabel zijn (35%).

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 5,7 hoger beoordeeld, dan in 2020 (5,4). Bijna een vijfde (19%) van de ondernemers heeft zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor (beleids)initiatieven, zoals initiatieven voor de buurt of lokale economie. Dit zijn er minder dan in 2020, toen had 39% zich hiervoor ingezet. De ondernemers zetten zich meestal samen met andere ondernemers in. 5% deed dit (ook) in samenwerking met de gemeente. 48% wil zich in de toekomst (misschien) hiervoor (blijven) inzetten, dit is gedaald ten opzichte van 2020, toen wilde 68% zich in de toekomst inzetten voor (beleids)initiatieven.

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt gemiddeld met een 6,0 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.

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De hoogte van de financiële heffingen wordt in gemeente Hoeksche Waard door 6% als heel hoog ervaren. Dit is minder dan in 2020, toen vond 16% de hoogte van de heffingen heel hoog. De regeldruk wordt door 8% als heel hoog ervaren en door 30% als hoog. De handhaving van de gemeente vindt 12% van de ondernemers onvoldoende, in 2020 was dit 8%. Inspanning van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en versoepelen wordt met een 5,7 hoger beoordeeld, dan in 2020 (5,4).

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 6,5 hoger dan in 2020, toen werd dit beoordeeld met een 6,2. De aspecten leefbaarheid en veiligheid, bereikbaarheid en dienstverlening wegen voor de ondernemers het zwaarst bij de waardering van het ondernemersklimaat.

De aantrekkelijkheid van het woon- en leefklimaat wordt hoger beoordeeld dan de hiervoor genoemde aspecten, namelijk met een 7,2.

De helft van de ondernemers is van mening dat de gemeente zich voldoende inspant voor het ondernemersklimaat. 10% vindt dat de gemeente dit onvoldoende doet. 21% vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in haar economisch beleid, 24% vindt van niet. De helft van de ondernemers (55%) antwoordt neutraal.

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

Kijkend naar de ervaring van ondernemers over de huidige arbeidsmarkt, geeft een kwart aan dat zijn/haar bedrijf(svestiging) vaak problemen heeft om geschikt personeel te vinden en 18% heeft op dit moment een tekort aan geschikt personeel.

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	2
2	Inleiding	2
2.1	Aanleiding	2
2.2	Ondernemerspeiling: inhoud	2
2.3	Leeswijzer	3
3	Bedrijfsomgeving	4
4	Gemeentelijke dienstverlening	7
5	Vergunningverlening	15
6	Relatie ondernemer-gemeente	17
7	Gemeentelijke heffingen en regeldruk	20
8	Ondernemingsklimaat	22
	Bijlage A. Onderzoeksverantwoording Ondernemerspeiling	25
	Bijlage B. Achtergrondgegevens	27
	Bijlage C. Vragenlijst	29

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

De gemeente Hoeksche waard heeft in 2022 een ondernemerspeiling laten uitvoeren door Het PON & Telos. Tot juli 2022 werd de ondernemerspeiling beheerd door de VNG en werden de resultaten van ondernemerspeilingen die voor gemeenten werden uitgevoerd, opgenomen in de database van VNG [waarstaatjegemeente.nl](https://vng.nl/onderzoek/waarstaatjegemeente.nl).

Sinds juli 2022 wordt de Ondernemerspeiling echter niet langer door VNG beheerd. Gegevens van andere gemeenten die een ondernemerspeiling uitvoeren zijn dus niet, zoals eerder het geval was, centraal beschikbaar in de database van VNG op [waarstaatjegemeente.nl](https://vng.nl/onderzoek/waarstaatjegemeente.nl). In dit rapport zijn daarom geen referentiegegevens van andere gemeente opgenomen.

Meer informatie over de overwegingen van VNG om de ondernemerspeiling niet langer te ondersteunen leest u hier: <https://vng.nl/artikelen/ondernemerspeiling>

In deze rapportage zijn de resultaten van de ondernemerspeiling beschreven.

2.2 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 Ondernemingspeiling geeft een beeld van hoe de lokale ondernemers de bedrijfsomgeving, de lokale dienstverlening en het ondernemingsklimaat 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](#)

2.3 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.

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%.

Vergelijking in de tijd

De gemeente Hoeksche Waard heeft de ondernemerspeiling eerder, in 2020, laten uitvoeren. In dit huidige rapport maken we ook een vergelijking in de tijd. Getoetst is of de resultaten van de huidige meting significant afwijken van de vorige meting. Wanneer een resultaat van de meting in 2022 significant hoger of lager is ten opzichte van de vorige meting in 2020, kunnen we veronderstellen dat dit verschil niet op toeval berust. Of een resultaat afwijkt is afhankelijk van de grootte van de groep respondenten (n) en de spreiding van de antwoorden.

We hebben in het rapport significante verschillen tussen de twee metingen aangeduid met blauw (positieve afwijking), dan wel oranje (negatieve afwijking) of grijs (neutrale afwijking).

3 Bedrijfsomgeving

Bedrijfsomgeving

De volgende vragen gaan over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van uw vestiging (bedrijfsomgeving). In dit hoofdstuk vergelijken we de resultaten van het thema bedrijfsvoering met de resultaten van het onderzoek in 2020. Aan het einde van het hoofdstuk vatten we de verschillen kort in tekst samen.

LET OP: Deze vragen zijn alleen ingevuld door de ondernemers die geen onderneming aan huis hebben: 342 ondernemers in totaal. Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 1 Vraag 2: Welke rapportcijfer geeft uw bedrijf(s)vestiging aan de volgende aspecten van de bedrijfsomgeving? (rapportcijfer)

	n	2022	2020
De kwaliteit van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (inrichting, voorzieningen en staat)	304	7,1	7,0
De veiligheid van de bedrijfsomgeving (afwezigheid overlast en criminaliteit)	306	7,2	7,2

Tabel 2 Vraag 3: In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit? (n=320 / %)

	2022	2020
Heel veel	1	1
Veel	6	4
Niet veel/niet weinig	21	20
Weinig	15	23
Nauwelijks tot niet	56	51

Tabel 3 Vraag 4: Welke rapportcijfer geeft uw bedrijf(s)vestiging aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie? (rapportcijfer)

	n	2022	2020
De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie met de auto*	307	7,9	-
De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer	293	5,4	6,0
De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport	284	7,2	7,3
De parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie	301	7,3	7,4

*Nieuw toegevoegde vraag

Maatwerkvragen gemeente over infrastructurele werkzaamheden

In 2023 en 2024 staan diverse werkzaamheden gepland aan belangrijke infrastructurele verbindingen in de Hoeksche Waard. Daardoor zullen bijvoorbeeld de Heinenoordtunnel en de Haringvlietbrug een periode niet toegankelijk zijn. Naar verwachting zullen verschillende bedrijven hier hinder van ondervinden.

Tabel 4 Vraag 5: In hoeverre bent u op de hoogte van de geplande werkzaamheden in de komende jaren? (n= 475)

	%
Ik ben hier volledig vanop de hoogte	33
Ik ben hier enigszins van op de hoogte	55
Ik ben hier niet van op de hoogte	12

Tabel 5 Vraag 6: In hoeverre bent u voorbereid op de mogelijke gevolgen van de geplande werkzaamheden voor uw bedrijf? (n= 409)

	%
Ik ben hier goed op voorbereid	20
Ik ben hier redelijk goed op voorbereid	30
Ik ben hier enigszins op voorbereid	33
Ik ben hier niet op voorbereid	18

De gemeente Hoeksche Waard wil graag bij ondernemers in de gemeente peilen of zij een nieuwe ruimtevraag hebben.

Tabel 6 Vraag 7: Heeft u als ondernemer een nieuwe ruimtevraag in de Hoeksche Waard voor uw bedrijf? (n= 466)

	%
Ja	8
Nee	92

Onderstaande vraag is alleen gesteld aan de **49 ondernemers** die een nieuwe ruimtevraag hebben in Hoeksche Waard, 47 van hen hebben de vraag ingevuld.

Tabel 7 Vraag 9: Op welke termijn zou u idealiter willen beschikken over deze nieuwe bedrijfsruimte? (n= 47)

	%
Binnen 1 maand	7
Over 1 tot 3 maanden	6
Over 3 tot 6 maanden	9
Over 6 tot 12 maanden	23
Over 1 tot 2 jaar	41
Over meer dan 2 jaar	14

Bedrijfsomgeving

- De openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (7,1) en de veiligheid (7,2) worden met een voldoende beoordeeld.
- De meeste ondernemers (56%) hebben nauwelijks of nooit te maken met overlast en criminaliteit, 7% heeft hier (heel) veel mee te maken.
- De bereikbaarheid van het bedrijf met de auto (een stelling die na 2020 aan de vragenlijst is toegevoegd) wordt beoordeeld met een ruime voldoende: 7,9. Ook de bereikbaarheid van de locatie voor bevoorrading en transport krijgt een ruime voldoende (7,2), evenals de parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie (7,3).
- De bereikbaarheid van de locatie met het openbaar vervoer wordt als onvoldoende gewaardeerd met een 5,4.

Significante verschillen met 2020

- Minder ondernemers geven in 2022 aan weinig te maken te hebben met overlast en criminaliteit (15%) dan in 2020 (23%).
- De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer wordt minder beoordeeld in 2022 (5,4) dan in 2020 (6,0).

Maatwerkvragen gemeente Hoeksche Waard

- Een derde van de ondernemers is volledig op de hoogte van de geplande werkzaamheden aan belangrijke infrastructurele verbindingen in Hoeksche Waard. 12% is hier niet van op de hoogte.
- De helft van de ondernemers is (redelijk) goed voorbereid op de mogelijke gevolgen van de geplande werkzaamheden. 18% geeft aan hier niet op voorbereid te zijn.
- 8% van de ondernemers heeft een nieuwe ruimtevraag in de Hoeksche Waard voor hun bedrijf. Hiervan wilt 22% idealiter binnen een half jaar over deze ruimte beschikken, 23% over 6 tot 12 maanden, 41% over 1 tot 2 jaar en 14% over meer dan 2 jaar.

4 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. In dit hoofdstuk vergelijken we de resultaten van het thema gemeentelijke dienstverlening met de resultaten van het onderzoek in 2020. Aan het einde van het hoofdstuk vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Tabel 8 Vraag 10: Welke rapportcijfer geeft uw bedrijf(s)vestiging aan de algehele dienstverlening van uw gemeente?

	n	rapportcijfer
2022	328	6,1
2020	435	6,5

Tabel 9 Vraag 11: Heeft uw bedrijf(s)vestiging een vast aanspreekpunt binnen de gemeente? (n=398 / %)

	2022	2020
Ja, daar maken we actief gebruik van	3	2
Ja, daar maken we soms gebruik van	7	6
Nee, maar daar is wel behoefte aan	19	24
Nee, daar is geen behoefte aan	71	67

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 10 Vraag 12: Heeft uw bedrijf(s)vestiging contact gehad met de gemeente voor:
Het aanvragen van een vergunning (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee
2022	444	11	13	76
2020	621	14	18	68

Tabel 11 Vraag 12: Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor:
Het aanvragen van andere producten of diensten (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee
2022	436	9	6	85
2020	611	11	10	80

Tabel 12 Vraag 12: Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor:
Het voorleggen van een vraag of probleem (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee
2022	443	19	7	74
2020	615	19	15	66

Tabel 13 Vraag 12: Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor:
Het indienen van een klacht (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee
2022	440	13	3	84
2020	613	8	7	85

Tabel 14 Vraag 12: Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor:
Handhaving of toezicht (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee
2022	436	13	5	83
2020	613	10	7	83

Tabel 15 Vraag 12: Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor:
Melding openbare ruimte (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee
2022	437	16	5	79
2020	608	11	8	82

Tabel 16 Vraag 12: Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor:
Samenwerking (beleid en uitvoering) (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee
2022	433	9	3	87
2020	608	10	6	84

Tabel 17 Vraag 12: Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor: Andere reden (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee
2022	406	5	2	93
2020	566	5	2	93

LET OP: In tabellen 18 tot en met 24 staan de resultaten van de 175 ondernemers die aangegeven hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad te hebben met de gemeente.

Tabel 18 Vraag 13: Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Meerdere antwoorden mogelijk (n=175 / %)

	2022	2020
E-mail	64	58
Telefoon	62	63
Internet	36	32
Overig face-to-face contact (bezoek)	21	37
Post	9	16
Balie	6	11
Social media	5	7

Tabel 19 Vraag 14: Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente? (n=159 / %)

	2022	2020
1	15	15
2	28	21
3	15	15
4	13	12
5-10	20	16
Meer dan 10	9	13

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).

Tabel 20 Vraag 15: Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

	n	Rapportcijfer
2022	114	6,2
2020	150	6,2

Tabel 21 Vraag 16a: Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	98	43	31	26
2020	153	37	25	38

Tabel 22 Vraag 16b: De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	97	41	31	27
2020	150	41	20	39

Tabel 23 Vraag 30a: Informatie op de website is makkelijk vindbaar (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	300	51	35	14
2020	376	51	31	18

Tabel 24 Vraag 30b: Informatie op de website is actueel en correct (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	262	52	38	10
2020	329	54	35	10

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 25 Vraag 17: Welke rapportcijfer geeft uw bedrijf(s)vestiging aan de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers?

	n	Rapportcijfer
2022	155	6,0
2020	236	6,3

Tabel 26 Vraag 18a: Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	130	58	25	17
2020	190	51	27	19

Tabel 27 Vraag 18b: De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	127	41	24	35
2020	193	42	20	38

Tabel 28 Vraag 18c: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	130	40	28	32
2020	184	48	27	25

Tabel 29 Vraag 18d: Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	122	40	22	38
2020	185	48	27	25

Tabel 30 Vraag 19: Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	139	34	35	31
2020	210	36	29	34

Tabel 31 Vraag 20a: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	137	57	18	25
2020	196	59	18	23

Tabel 32 Vraag 20b: De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	134	54	22	24
2020	196	58	19	24

Tabel 33 Vraag 20c: De medewerker was voldoende deskundig (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	135	45	29	26
2020	192	55	22	23

Tabel 34 Vraag 20d: De medewerker kon zich goed inleven (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	134	51	17	33
2020	196	53	22	24

Tabel 35 Vraag 20e: De medewerker bood de ruimte om mee te denken (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	132	50	25	25
2020	191	42	28	29

Tabel 36 Vraag 20f: De medewerker verraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	130	27	32	41
2020	185	29	31	40

Gemeentelijke dienstverlening

- De algehele dienstverlening wordt gewaardeerd met een 6,1.
- Ruim twee derde van de respondenten heeft geen behoefte aan een vast aanspreekpunt binnen de gemeente (71%), 19% heeft daar wel behoefte aan. 10% van de respondenten heeft al een vast aanspreekpunt binnen de gemeente Hoeksche Waard.

Contact met de gemeente

- In de afgelopen 12 maanden heeft 26% een vraag of probleem aan de gemeente voorgelegd, 24% heeft een vergunning aangevraagd, 21% heeft een melding openbare ruimte ingediend, 18% heeft contact gehad over een vraag rondom handhaving en toezicht, 15% heeft een product aangevraagd, en 16% heeft een klacht ingediend.
- In totaal hebben 175 van de 488 ondernemers (36%) in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Voor de overige ondernemers was het contact langer geleden. De vervolgvragen zijn alleen gesteld aan ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente gehad hebben.
- Het contact met de gemeente verliep in de meeste gevallen per e-mail (64%) of telefonisch (62%). 36% heeft contact gehad via internet (de website van de gemeente) en 21% heeft face-to-face contact met de gemeente gehad.
- Een vijfde van de ondernemers heeft 5 tot 10 keer contact gehad met de gemeente (20%), 71% had 1 tot 4 keer contact met de gemeente en 9% meer dan 10 keer.

Digitale dienstverlening

- De dienstverlening via digitale faciliteiten wordt met een 6,2 beoordeeld.
- 43% heeft aan de gewenste zaken via de digitale faciliteiten van de gemeente te kunnen afhandelen.
- 41% vindt de afhandeling van de digitale communicatie voldoende.
- De helft van de ondernemers vindt de informatie op de website goed vindbaar (51%) en vindt dat deze informatie actueel en correct is (52%).

Professionaliteit

- De professionaliteit van de gemeente wordt gewaardeerd met een 6,0.
- Ruim de helft van de respondenten vindt het aanvragen of voorleggen van een vraag gemakkelijk (58%), 17% is het daar niet mee eens.
- 41% van de respondenten vindt de tijd van afhandeling acceptabel, een derde (35%) vindt van niet.
- 40% van de respondenten vindt dat de beschikbare informatie juist en volledig was, bijna een derde is het hier niet mee eens (32%).
- 40% vindt dat zij voldoende op de hoogte gehouden zijn van het verloop van de afhandeling, 38% vindt dat dat onvoldoende gebeurde.
- Ook vindt 34% van de respondenten vindt het voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen, 31% vindt dit onvoldoende eenvoudig.
- Kijken we naar de 'menselijke maat' van de medewerkers dan zien we dat de respondenten het meest tevreden zijn over het feit dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde (57%), zelf de vraag van de ondernemer zo goed mogelijk beantwoord heeft (54%) en zich goed kon inleven (51%).

Significante verschillen met 2020

- De algehele dienstverlening in de gemeente Hoeksche Waard word lager beoordeeld in 2022 (6,1), dan in 2020 (6,5).
- In 2022 geven meer ondernemers aan geen vergunning aan te hebben gevraagd, dan in 2020 (68%). Hetzelfde geldt voor het aanvragen van andere producten of diensten (85% in 2022, 80% in 2020) en voor het voorleggen van een vraag of probleem (74% in 2022, 65% in 2020).
- In 2022 geven meer ondernemers aan een klacht te hebben ingediend in de afgelopen 12 maanden (13%), dan in 2020 (8%). Hetzelfde geldt voor een melding omtrent de openbare ruimte, in 2022 hebben 16% van de ondernemers in de afgelopen 12 maanden een melding gemaakt, in 2020 was dit (11%).
- We zien een significante verandering in contactkanalen met de gemeente: in 2022 vond er minder face-to-face contact plaats met gemeente en ook werd minder contact via post gemaakt.
- Verder zien we dat meer mensen het oneens zijn met de stelling dat gewenste zaken digitaal afgehandeld kunnen worden.

5 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 67 ondernemers.**

Bij de vraag over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen. In dit hoofdstuk vergelijken we de resultaten van het thema vergunningverlening met de resultaten van het onderzoek in 2020. Aan het einde van het hoofdstuk vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Tabel 37 Vraag 21: Welke vergunningen heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden aangevraagd voor uw bedrijf(svestiging)? Meerdere antwoorden mogelijk (n=61 / %)

	2022	2020
Omgevingsvergunning (bouwvergunning / milieuvergunning / %kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning reclamevergunning)	49	46
Evenementenvergunning	28	21
Andere vergunning	16	17
Parkeervergunning	8	2
Drank- en horecavergunning	8	8
Vergunning voor het verspreiden van reclame materiaal	3	-
Horeca-exploatievergunning	3	4
Terrasvergunning	0	2

Tabel 38 Vraag 22a: Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	55	62	6	31
2020	91	38	13	48

Tabel 39 Vraag 22b: De afhandeling van de vergunning is voldoende snel (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	56	45	22	33
2020	90	34	15	51

Tabel 40 Vraag 22c: De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkwijs aan de orde zijn is voldoende (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	55	40	32	28
2020	88	32	24	44

Tabel 41 Vraag 22d: Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging) (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	53	33	23	44
2020	86	29	26	45

Tabel 42 Vraag 22e: De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	53	35	23	42
2020	90	25	31	44

Tabel 43 Vraag 23: Welke rapportcijfer geeft uw bedrijf(s)vestiging de afhandeling van de vergunningsaanvraag?

	n	Rapportcijfer
2022	54	6,0
2020	88	5,4

Vergunningverlening

- 67 ondernemers hebben in de afgelopen 12 maanden een vergunning aangevraagd.
- In de meeste gevallen werd een omgevingsvergunning (49%) of een evenementen vergunning (28%) aangevraagd.
- Bijna twee derde vond het aanvragen van een vergunning voldoende eenvoudig (62%). 31% is het hier niet mee eens.
- 45% van de ondernemers vond de afhandeling van de vergunningsaanvraag voldoende snel, een derde is het hier niet mee eens.
- 40% vond de informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkwijs aan de orde zijn voldoende
- Een derde van de respondenten vond dat er voldoende rekening gehouden is met de specifieke bedrijfssituatie en 35% vind de kosten en inspanningen om aan de informatieplicht te voldoen acceptabel.
- De afhandeling van de vergunningsaanvraag wordt beoordeeld met een voldoende: 6,0.

Significante verschillen met 2020

- Er zijn minder terrasvergunningen aangevraagd in 2022 (0%), dan in 2020 (2%).
- Meer respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling: het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig. In 2022 is 62% het (helemaal) eens met deze stelling, in 2020 was dit 38%.

6 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. In dit hoofdstuk vergelijken we de resultaten van het thema relatie ondernemer-gemeente met de resultaten van het onderzoek in 2020. Aan het einde van het hoofdstuk vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Tabel 44 Vraag 24: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en samenwerking zoekt bij de totstandkoming en uitvoering van het beleid?

	n	Rapportcijfer
2022	258	5,7
2020	388	5,4

Tabel 45 Vraag 25: 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=430 / %)*

	2022	2020
Ja, met de gemeente	5	7
Ja, met ondernemers	7	13
Ja, met (overige) burgers	7	8
Ja, met maatschappelijke partners	5	7
Ja, met overige partners*	4	4
Nee	81	61

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

Tabel 46 Vraag 26: Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven? (%)

	n	Ja, zeker	Ja, misschien	Nee
2022	322	10	38	52
2020	457	17	51	32

Tabel 47 Vraag 27a: De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers* (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	280	29	38	33
2020	420	28	42	30

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

Tabel 48 Vraag 27b: De gemeente doet wat ze zegt (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	263	17	55	28
2020	382	21	49	30

Tabel 49 Vraag 27c: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels) (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
2022	259	22	47	31
2020	368	24	37	39

Tabel 50 Vraag 29: Welke rapportcijfer geeft uw bedrijf(s)vestiging aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

	n	rapportcijfer
2022	314	6,0
2020	413	5,9

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 voldoende: 5,7.
- 81% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden niet ingezet voor een beleidsinitiatief bijvoorbeeld een initiatief voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. 7% deed dit met andere ondernemers samen of met (overige) burgers.
- 10% van de bedrijven geeft aan zich in de nabije toekomst zeker actief in te willen zetten voor zo'n (beleids)initiatief, 38% wil dit misschien doen, meer dan de helft heeft hiervoor geen interesse (52%).
- 29% vindt de gemeente voldoende betrokken bij ondernemers, 38% is hier niet eens/niet oneens over en 33% vindt dat de gemeente onvoldoende betrokken is.
- 17% van de ondernemers vindt dat de gemeente doet wat ze zegt, ruim de helft is hier niet eens/niet oneens over en 28% is het daar niet mee eens.
- 22% vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is, 47% is hier niet eens/niet oneens over en 31% vindt de gemeente hierin niet flexibel.
- De communicatie en voorlichting van de gemeente wordt gewaardeerd met een 6,0.

Significante verschillen met 2020

- De samenwerking van gemeente met ondernemers wordt hoger gewaardeerd dan vorige keer: 5,7 tegenover een 5,4 in 2020.
- Meer ondernemers geven in 2022 aan de afgelopen 12 maanden zich niet te hebben ingezet voor initiatieven (81%), dan in 2020 (61%). Ook hebben minder ondernemers initiatieven ingezet met maatschappelijke partners (5% in 2022, 7% in 2020) en met ondernemers (7% in 2022, 13% in 2020).

- Ook geven meer ondernemers dan in 2020 aan niet bereid te zijn om zich voor (beleids)initiatieven in te zetten (52% in 2022, 32 % in 2020).
- Minder ondernemers zijn het (helemaal) oneens met de stelling: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is. In 2022 is 31% het (helemaal) oneens met deze stelling, in 2020 was dit (39%).

7 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. In dit hoofdstuk vergelijken we de resultaten van het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk met de resultaten van het onderzoek in 2020. Aan het einde van het hoofdstuk vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Tabel 51 Vraag 31a: Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van de financiële heffingen in de gemeente? (%)

	n	Heel hoog	Hoog	Niet hoog/ niet laag	Laag	Heel laag
2022	267	6	39	48	5	2
2020	392	16	42	39	2	1

Tabel 52 Vraag 31b: Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de regeldruk in de gemeente? (%)

	n	Heel hoog	Hoog	Niet hoog/ niet laag	Laag	Heel laag
2022	256	8	30	51	6	5
2020	371	6	31	55	7	2

Tabel 53 Vraag 32: In hoeverre handhaaft de gemeente - in het algemeen - gemeentelijke regels? (%)

	n	Goed	Vrij goed	Matig	Onvoldoende
2022	235	17	31	40	12
2020	323	15	46	31	8

Tabel 54 Vraag 33: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen):

	n	Rapportcijfer
2022	208	5,7
2020	284	5,4

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

- 45% van de respondenten ervaart de hoogte van de financiële heffingen (heel) hoog. De regeldruk wordt door 38% als (heel) hoog ervaren.
- Over het handhavingsbeleid van de gemeente is 48% van de ondernemers (vrij) tevreden, 40% vindt de gemeente matig hierin en 12% geeft aan dat de gemeente dit onvoldoende doet.
- Inspanningen van gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en versoepelen worden beoordeeld met een 5,7.

Significante verschillen met 2020

- In 2020 vond 16% van de ondernemers de hoogte van de financiële heffingen heel hoog, nu is dat 6%. 2% vond toen de hoogte laag, nu is dat 5%.
- Ook vinden meer ondernemers dan in 2020 de regeldruk in 2022 laag: in 2020 vond 5% de regeldruk laag, in 2022 is dit gestegen naar 14%.
- Meer ondernemers dan in 2020 vinden dat de gemeente de gemeentelijke regels onvoldoende handhaaft: in 2020 was dit nog 8%,n nu is dit gestegen naar 12%.
- De inspanningen van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen wordt hoger beoordeeld in 2022 (5,7), dan in 2020 (5,4).

8 Ondernemingsklimaat

Ondernemingsklimaat

De volgende vragen gaan over de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats. Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen. In dit hoofdstuk vergelijken we de resultaten van het ondernemingsklimaat met de resultaten van het onderzoek in 2020. Aan het einde van het hoofdstuk vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Tabel 55 Vraag 35: Welke rapportcijfers geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemingsklimaat in de gemeente?

	n	Rapportcijfer
2022	285	6,5
2020	424	6,2

Tabel 56 Vraag 36: Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat? Maximaal 3 antwoorden. (n=402 / %)

	2022	2020
Leefbaarheid en veiligheid	34	34
Bereikbaarheid (incl. parkeren)	34	30
Dienstverlening	32	30
Samenwerking/ inzet voor ondernemers	26	36
Vergunningverlening	22	29
Regeldruk	17	19
Handhaving	17	11
Communicatie en voorlichting	16	17
Lokale financiële heffingen	15	19
Economisch beleid	13	17

Tabel 57 Vraag 37: In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemersklimaat? (%)

	n	Goed	Vrij goed	Matig	Onvoldoende
2022	217	9	41	40	10
2020	307	7	34	47	12

Tabel 58 Vraag 38/39: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (rapportcijfer)

	n	2022	2020
De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat)	273	6,5	6,2
Het woon- en leefklimaat in de gemeente	331	7,2	7,3

Tabel 59 Vraag 40: De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
2022	219	21	55	24
2020	329	18	53	29

Tabel 60 Vraag 41: Waar moet de gemeente zich de aankomende periode met name op focussen? Maximaal 3 antwoorden. (n=405 / %)

	2022	2020 volgens rapport	2020 volgens analyses
Leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving	31	10	27
Bereikbaarheid gemeente	28	9	23
Flexibel omspringen met regels en procedures	27	12	31
Duurzame ontwikkeling	21	10	25
Economische vitaliteit (incl. leegstand)	18	10	26
Communicatie en informatievoorziening	17	6	15
Handhaving	16	4	11
Ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties	14	6	16
Toegankelijke en efficiënte dienstverlening	12	6	16
Dienstverlening op maat	12	4	11
Één (vast) aanspreekpunt	12	6	15
Heffingen en regeldruk	11	5	12
(Structurele) samenwerking bedrijfsleven	10	8	20
Anders*	10	2	5
Nakomen afspraken, tijdig betalen	3	2	4

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

Ondernemingsklimaat

- Ondernemers waarderen het ondernemersklimaat van de gemeente (de inzet van de gemeente voor ondernemers) met een 6,5.
- Ondernemers wegen met name de leefbaarheid en veiligheid, de bereikbaarheid, dienstverlening en samenwerking/ inzet voor ondernemers mee in hun waardering van het ondernemersklimaat.
- De helft van de ondernemers is van mening dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor verbetering van het ondernemersklimaat, 10% vindt dat de gemeente zich hiervoor onvoldoende inspant.
- Het vestigingsklimaat wordt door ondernemers beoordeeld met een 6,5, het woon- en leefklimaat in de gemeente wordt gewaardeerd met een 7,2.
- 21% van de ondernemers vindt dat de gemeente in haar economische beleid de juiste prioriteiten stelt, 24% is het hier niet mee eens.
- Ondernemers verwachten met name meer inspanningen van de gemeente als het gaat om de leefbaarheid en veiligheid van de bedrijfsomgeving (33%), de bereikbaarheid van de gemeente (28%), het flexibel omspringen met regels en procedures (27%) en een duurzame ontwikkeling (21%).

Significante verschillen met 2020

- Het ondernemingsklimaat wordt in 2022 hoger beoordeeld (6,5), dan in 2020 (6,2).
- De aspecten samenwerking, vergunningverlening en handhaving worden minder zwaar gewogen bij de waardering van het ondernemingsklimaat in 2022 dan in 2020. De handhaving wordt juist zwaarder gewogen in 2022 dan in 2020.
- De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen wordt lager beoordeeld in 2022 (6,5), dan in 2020 (7,2).
- In 2022 vinden minder respondenten dat de gemeente zich met name moet focussen op de economische vitaliteit (18%) en de (structurele) samenwerking bedrijfsleven (10%) dan in 2020. Meer respondenten vinden dat de focus moet liggen op handhaving in 2022 (16%), dan in 2020 (11%).

Maatwerkvragen gemeente over de arbeidsmarkt

Tabel 61 Vraag 34: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen: (%) *

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Mijn bedrijf(svestiging) heeft vaak problemen om geschikt personeel te vinden	271	25	23	51
Mijn bedrijf(svestiging) heeft op dit moment een tekort aan geschikt personeel	300	18	16	66

Arbeidsmarkt

- Een kwart van de ondernemers heeft vaak problemen om geschikt personeel te vinden. Voor de helft is dit niet het geval.
- 18% van de respondenten heeft op dit moment een tekort aan geschikt personeel. Twee derde heeft op dit moment geen tekort aan geschikt personeel.

Bijlage A. Onderzoeksverantwoording Ondernemerspeiling

Veldwerk ondernemerspeiling

Voor de Ondernemingspeiling zijn alle bedrijven en instellingen uit het register van de Kamer van Koophandel aangeschreven. Daarbij gaat het om zowel commerciële als niet-commerciële bedrijven en instellingen met een vestiging binnen de gemeente Hoeksche Waard, ook zzp'ers die geregistreerd zijn in het register van de KvK.

De gemeente heeft in september 2022 naar 5.420 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 Ondernemerspeiling 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

In totaal hebben **488** ondernemers de vragenlijst ingevuld. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 90%, ligt bij 488 respondenten de maximale foutenmarge op 4,3%.

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

Tabel 62 Respons ondernemerspeiling Hoeksche Waard 2022

Gemeente Hoeksche Waard	abs
Vestigingen totaal*	7.490
Respons	488
Responspercentage	6,5%

* Bron: gemeente Hoeksche Waard 2022.

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, 2-9, 10-49, 50-99 werkzame personen, 100-199 en 200 of meer werkzame personen. Wanneer sommige groepen in de respons weinig voorkomen worden deze samengevoegd met andere (zoals voor Hoeksche Waard gedaan is met de groep 10-49 werkzame personen, 50-100 werkzame personen, 100-199 werkzame personen en 200 of meer werkzame personen). Van 26 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'.

Tabel 63 Weging naar bedrijfsgrootte ondernemerspeiling Hoeksche Waard 2022

Arbeidsplaatsen (aantal werkzame personen)	Populatie abs	Respons abs	Populatie %	Steekproef %	Weegfactoren
1 of minder	5541	208	74,6%	51,6%	1,4460785964
2-9	1546	134	20,8%	33,3%	0,6262846597
10-49	295	51	4,0%	12,7%	0,3139922456
50-99	26	4	0,4%	1,0%	0,3528421336
100-199	12	4	0,2%	1,0%	0,1628502155
200 of meer	4	2	0,1%	0,5%	0,1085668103
Totaal	7424	403	100	100	

In de tabel 63 zie je bijvoorbeeld dat in de populatie 74,6% van de ondernemers 1 of minder arbeidsplaatsen heeft. Van de ondernemers, die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, heeft 51,6% 1 of minder arbeidsplaatsen. Dit percentage is lager dan het percentage in de populatie en daarom worden deze ondernemers in dit onderzoek zwaarder gewogen en tellen de antwoorden van deze ondernemers 1,446 keer mee.

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 64 Vraag 1: Waar vinden de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats?

	n 2022	% 2022	n 2020	% 2020
Bedrijventerrein	90	18	105	16
Binnenstad-/centrumlocatie	46	9	100	15
Buitengebied (buiten de bebouwde kom)	79	16	118	18
B-locatie	4	1	10	2
Aan huis (in een woonwijk)	146	30	143	22
Aan de rand van het centrum	20	4	36	6
Activiteiten zijn niet locatie gebonden (bv. Ambulant)	49	10	80	12
Anders*	54	11	56	9
Totaal	488	100	648	100

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

Tabel 65 Vraag 40: In welke sector is uw bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief?

	n 2022	% 2022	n 2020	% 2020
Financiële dienstverlening	24	5	17	3
Zakelijke dienstverlening (business-to-business)	63	13	92	14
(Beheer/bemiddeling van) onroerend goed	10	2	8	1
Vervoer en opslag	22	5	16	2
(Tele)communicatie en ICT	19	4	11	2
Groothandel	18	4	21	3
Detailhandel	33	7	69	11
Welzijnszorg en educatie	12	2	25	4
Horeca en toerisme	19	4	30	5
Bouw(nijverheid) (inclusief installatie)	39	8	54	8
Industrie en nutsvoorziening	9	2	15	2
Land- of landbouw, visserij	30	6	80	12
Overig	105	22	93	14
<i>Niet ingevuld</i>	85	17	117	18
Totaal	488	100	648	100

Tabel 66 Vraag 41: Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijfsvestiging op dit moment (in FTE)?

	n 2022	% 2022	n 2020	% 2020
1	208	43	201	31
2-9	134	27	229	35
10-49	51	10	81	13
50-99	4	1	8	1
100-199	4	1	9	1
200 of meer	2	0	3	0
<i>Niet ingevuld</i>	85	17	117	18
Totaal	488	100	648	100

Tabel 67 Vraag 42: Ons bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:

	n 2022	% 2022	n 2020	% 2020
Winkelruimte	19	4	50	8
Bedrijfsverzamelgebouw	13	3	15	2
Kantoorruimte	39	8	37	6
Bedrijfsruimte (eventueel in combinatie met een kantoor)	90	18	119	18
Onderwijsruimte	2	0	3	0
Praktijkruimte	8	2	17	3
Horecapand	13	3	19	3
Woonlocatie gebonden	144	30	173	27
Anders*	50	10	79	12
Niet van toepassing	24	5	18	3
<i>Niet ingevuld</i>	86	18	118	18
Totaal	488	100	648	100

* Genoemd zijn onder andere camping, bed & breakfast en boerderij.

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 10 tot 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 ambulante)
- 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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Veiligheid (afwezigheid overlast en criminaliteit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
- Veel
- Niet veel / niet weinig
- Weinig
- Nauwelijks tot niet
- 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 de auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Bereikbaarheid met het openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Parkeermogelijkheden (auto, fiets)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In 2023 en 2024 staan diverse werkzaamheden gepland aan belangrijke infrastructurele verbindingen in de Hoeksche Waard. Daardoor zullen bijvoorbeeld de Heinenoordtunnel en de Haringvlietbrug een periode niet toegankelijk zijn. Naar verwachting zullen verschillende bedrijven hier hinder van ondervinden.

5 In hoeverre bent u op de hoogte van de geplande werkzaamheden in de komende jaren?

- Ik ben hier volledig van de op de hoogte
 Ik ben hier enigszins van op de hoogte
 Ik ben hier niet van de op de hoogte ▶ ga door met vraag 7

6 In hoeverre bent u voorbereid op de mogelijke gevolgen van de geplande werkzaamheden voor uw bedrijf?

- Ik ben hier goed op voorbereid
 Ik ben hier redelijk goed op voorbereid
 Ik ben hier enigszins op voorbereid
 Ik ben hier niet op voorbereid
 Weet ik niet / niet van toepassing

Bedrijfsruimte

De gemeente Hoeksche Waard wil graag bij ondernemers in de gemeente peilen of zij een nieuwe ruimtevraag hebben.
 N.B. de gemeente geeft geen garanties voor het verkrijgen van een bedrijfsruimte.

7 Heeft u als ondernemer een nieuwe ruimtevraag in de Hoeksche Waard voor uw bedrijf?

- Ja
 Nee ▶ ga door met vraag 10

8 U heeft aangegeven een nieuwe ruimtevraag in de Hoeksche Waard te hebben. Hoeveel vierkante meter betreft deze ruimtevraag?

Vierkante meter

9 Op welke termijn zou u idealiter willen beschikken over deze nieuwe bedrijfsruimte?

- Binnen 1 maand
 Over 1 tot 3 maanden
 Over 3 tot 6 maanden
 Over 6 tot 12 maanden
 Over 1 tot 2 jaar
 Over meer dan 2 jaar

Gemeentelijke dienstverlening

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

10 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ja, daar maken we actief gebruik van | <input type="checkbox"/> Nee, daar is geen behoefte aan |
| <input type="checkbox"/> Ja, daar maken we soms gebruik van | <input type="checkbox"/> Weet niet |
| <input type="checkbox"/> 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.

12 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Aanvragen van andere producten of diensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Voorleggen van een vraag of probleem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Indienen van een klacht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Handhaving of toezicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Melding openbare ruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Samenwerking (beleid en uitvoering)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h Andere reden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LET OP: Indien u bij vraag 12 overal [ja, langer dan 12 maanden geleden], [nee] of [weet niet] hebt geantwoord, kunt u verdergaan met vraag 24.

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

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Telefoon |
| <input type="checkbox"/> E-mail | <input type="checkbox"/> Balie |
| <input type="checkbox"/> Social media | <input type="checkbox"/> Overig face-to-face contact
(waaronder bezoek) |
| <input type="checkbox"/> Post | |

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

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 5-10 |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> Meer dan 10 |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> Weet niet |
| <input type="checkbox"/> 4 | |

LET OP: het blok vragen van [Digitale dienstverlening] alleen invullen als u bij vraag 13 [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 ondernemersloket op de website.

15 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

17 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.

18 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De medewerker was voldoende deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d De medewerker kon zich goed inleven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e De medewerker bood de ruimte om mee te denken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f De medewerker verraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vergunningverlening

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

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Geen vergunning ► ga door met vraag 24 | <input type="checkbox"/> Vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal |
| <input type="checkbox"/> Omgevingsvergunning (bouwvergunning / milieuvergunning / kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning reclamevergunning) | <input type="checkbox"/> Horeca-exploitatievergunning |
| <input type="checkbox"/> Parkeervergunning | <input type="checkbox"/> Drank- en horecavergunning |
| <input type="checkbox"/> Terrasvergunning | <input type="checkbox"/> Evenementenvergunning |
| | <input type="checkbox"/> Andere vergunning, namelijk: |

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 Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De afhandeling van de vergunning is voldoende snel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkterwijs aan de orde zijn is afdoende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Relatie ondernemer – gemeente

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

24 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25 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.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ja, met de gemeente | <input type="checkbox"/> Ja, met (overige) burgers |
| <input type="checkbox"/> Ja, met ondernemers | <input type="checkbox"/> Ja, met maatschappelijke partners |
| <input type="checkbox"/> Ja, met overige partners zoals: <input type="text"/> | |
| <input type="checkbox"/> Nee | |

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

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja, zeker | <input type="checkbox"/> Nee |
| <input type="checkbox"/> Ja, misschien | <input type="checkbox"/> Weet niet |

De volgende stellingen gaan over de opstelling van de gemeente.

27 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente doet wat ze zegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28 Wilt u nog een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen?**29 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende stellingen gaan over de gemeentelijke website.

30 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Informatie op de website is actueel en correct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk

31 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 geregeld 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Regeldruk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Onvoldoende | <input type="checkbox"/> Goed |
| <input type="checkbox"/> Matig | <input type="checkbox"/> Weet niet / geen mening |
| <input type="checkbox"/> Vrij goed | |

33 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Arbeidsmarkt

34 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) heeft vaak problemen om geschikt personeel te vinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Mijn bedrijf(svestiging) heeft op dit moment een tekort aan geschikt personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ondernemingsklimaat

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

35 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Dienstverlening | <input type="checkbox"/> Handhaving |
| <input type="checkbox"/> Vergunningverlening | <input type="checkbox"/> Communicatie en voorlichting |
| <input type="checkbox"/> Lokale financiële heffingen | <input type="checkbox"/> Bereikbaarheid (incl. parkeren) |
| <input type="checkbox"/> Samenwerking/inzet voor ondernemers | <input type="checkbox"/> Leefbaarheid en veiligheid |
| <input type="checkbox"/> Economisch beleid | <input type="checkbox"/> Duurzaam ondernemen |
| <input type="checkbox"/> Regeldruk | |

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

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Onvoldoende | <input type="checkbox"/> Goed |
| <input type="checkbox"/> Matig | <input type="checkbox"/> Weet niet / geen mening |
| <input type="checkbox"/> Vrij goed | |

38 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

U kunt maximaal 3 antwoorden aankruisen.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving | <input type="checkbox"/> Nakomen afspraken, tijdig betalen |
| <input type="checkbox"/> Ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties | <input type="checkbox"/> Éen (vast) aanspreekpunt |
| <input type="checkbox"/> Bereikbaarheid gemeente | <input type="checkbox"/> Communicatie en informatievoorziening |
| <input type="checkbox"/> Toegankelijke en efficiënte dienstverlening | <input type="checkbox"/> Heffingen en regeldruk |
| <input type="checkbox"/> Dienstverlening op maat | <input type="checkbox"/> Handhaving |
| <input type="checkbox"/> Flexibel omspringen met regels en procedures | <input type="checkbox"/> Economische vitaliteit (incl. leegstand) |
| | <input type="checkbox"/> (structurele) Samenwerking bedrijfsleven |
| | <input type="checkbox"/> Duurzame ontwikkeling |
| | <input type="checkbox"/> Anders |

42 Indien u uw keuze nog wilt toelichten of aanvullen dan kunt u dat hieronder doen:

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

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

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

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

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

Inclusief uzelf en inclusief arbeidskrachten.

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 50-99 |
| <input type="checkbox"/> 2 -9 | <input type="checkbox"/> 100-199 |
| <input type="checkbox"/> 10-49 | <input type="checkbox"/> 200 of meer |

45 Uw bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Winkelruimte | <input type="checkbox"/> Onderwijsruimte |
| <input type="checkbox"/> Bedrijfsverzamelgebouw | <input type="checkbox"/> Praktijkruimte |
| <input type="checkbox"/> Kantoorruimte | <input type="checkbox"/> Horecapand |
| <input type="checkbox"/> Bedrijfsruimte (evt. In combinatie met een kantoor) | <input type="checkbox"/> Woonlocatie gebonden (aan huis) |
| <input type="checkbox"/> anders, namelijk: | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> N.v.t. | |

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

Namens uw gemeente willen we u hartelijk danken voor uw medewerking.

HET **pon | telos**



OPGERICHT IN
1947



GEVESTIGD IN
TILBURG

KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

AANTAL MEDEWERKERS

30



INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE
KENNISINSTELLINGEN

SPECIFIEKE THEMA'S

- > VEERKRACHT
- > RUIMTE EN ENERGIE
- > OMGEVING
- > ARBEID
- > CULTUUR
- > ERFGOED
- > MIGRATIE
- > PARTICIPATIE
- > JEUGD
- > STURING

ONZE OPDRACHTGEVERS

- > PROVINCIES
- > GEMEENTEN
- > ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- > FONDSEN

Over Het PON & Telos

Maatschappelijke besluitvorming verbeteren

Wij zijn een sociale kennisonderneming in het hart van de samenleving. We beschouwen het als onze opdracht om maatschappelijke besluitvorming te verbeteren. Dat doen we door wetenschappelijke kennis met kennis van de praktijk te verbinden. We zijn van data, feiten en cijfers, maar geven die altijd een gezicht. Waarbij iedere stem telt. Voorkeuren en meningen halen we op, onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methoden. Daarbij zijn we altijd gericht op duurzaamheid: de harmonieuze verbinding tussen sociale, ecologische en economische doelstellingen. Zo dragen we bij aan de kwaliteit van samenleven, nu en in de toekomst.

Met een multidisciplinair en creatief team van bijna 30 adviseurs en onderzoekers werken we vooral voor lokale en regionale overheden in Nederland (met een sterke kennispositie in Noord-Brabant), maar ook voor corporaties, banken, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen en maatschappelijke organisaties. We werken daarbij intensief samen met universiteiten en andere kennisinstellingen en zijn officieel partner van Tilburg University. Met onze kennis en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.

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