



Ministerie van Economische Zaken

Benchmark Gemeentelijk _Ondernemingsklimaat 2010



Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2010

Thematische rapportage eindmeting

Eindrapport

Opdrachtgever: Ministerie van Economische Zaken

ECORYS Nederland BV

Rotterdam, juni 2010

ECORYS Nederland BV
Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
W www.ecorys.nl
K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Regio, Strategie & Ondernemerschap
T 010 453 87 99
F 010 453 86 50

Voorwoord

Metten is weten. Dat geldt ook voor iets wat op het eerste gezicht tamelijk ongrijpbaar lijkt: het stedelijk ondernemingsklimaat. De werkelijkheid is anders, want dag in dag uit hebben ondernemers te maken met gemeentelijke dienstverlening. Het gaat dan bijvoorbeeld om vergunningverlening, bedrijventerreinen en bereikbaarheid. Concrete zaken dus, die bepalend zijn voor de concurrentiekracht van Nederland.

Om inzichtelijk te maken hoe ondernemers denken over het ondernemingsklimaat is de benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat opgezet.

Wat vinden onze ondernemers in de 31 grote steden van de dienstverlening binnen hun gemeente? Kunnen zij uit de voeten met regelgeving, huisvestingsmogelijkheden en bereikbaarheid?

Met deze publicatie heeft u het eindresultaat van de benchmark in handen. Het onderzoek is twee keer eerder uitgevoerd, in 2005 en in 2007. Samen met deze derde meting geven de resultaten een beeld van de ontwikkeling van het ondernemingsklimaat in de periode 2005-2009.

De benchmark geeft de resultaten ook per stad weer. De prestaties van gemeenten worden dus niet alleen door de tijd heen beoordeeld, maar kunnen ook worden afgezet tegen elkaar. Dit geeft allerlei aanknopingspunten om bij elkaar te zien welke beleidsmaatregelen het meest effectief zijn. Welke *best practices* kunnen ons inspireren ons beleid bij te stellen? Zo leren we van elkaar!

Deze derde meting is een eindmeting. Dat biedt gelegenheid te bekijken of de ambities van steden in het kader van het Grotestedenbeleid 2005-2009 op het gebied van dienstverlening zijn gerealiseerd. Op basis van de meetresultaten kunnen we concluderen dat de tevredenheid van ondernemers over het ondernemingsklimaat vrijwel overall is toegenomen. Dat is natuurlijk mooi!

In 2005 werd het ondernemingsklimaat gemiddeld met een 6,5 beoordeeld, in 2009 is die waardering gestegen naar een 6,8. Ook wordt de gemeentelijke dienstverlening door de bank genomen hoger beoordeeld. In 2005 gaven de ondernemers gemeenten nog een cijfer van 5,8, in 2009 is dat een 6,3. Ook deze laatste cijfers zijn gemiddelden. Eerlijk is eerlijk: in enkele steden is de waardering voor het ondernemingsklimaat en de gemeentelijke dienstverlening afgenomen.



In andere steden neemt de score bovengemiddeld toe. Aan de hand van de afzonderlijke stadsrapporten kunnen we deze cijfers beter duiden.

Dit rapport geeft inzicht in succesvolle initiatieven ter versterking van het ondernemingsklimaat in onze gemeenten. Ik wil u allen aanmoedigen deze *best practices* ter hand te nemen, want inderdaad: het kan en moet nóg beter. Dat geldt niet alleen voor die paar steden met een dalende score. Ook in gemeenten waar we een stijgende lijn zien is nog volop ruimte voor verbetering. Laat u inspireren, laat u uitdagen tot nieuwe stappen in de goede richting. Want meten is weten, maar meten is uiteindelijk ook *doen*.

Maria van der Hoeven
Minister van Economische Zaken

Samenvatting

Zichtbare vooruitgang in de ontwikkeling van het ondernemingsklimaat!

In 2010 zijn ondernemers overwegend zeer positief over het ondernemingsklimaat in hun stad, dit ondanks de economische recessie. In de tussenmeting in 2007-2008 werd duidelijk dat gemeenten stevig hadden ingezet op het verbeteren van de fysieke aspecten van het ondernemingsklimaat (zoals bereikbaarheid, veiligheid, beschikbare ruimte, etc.). Op deze aspecten gaven de ondernemers significant hogere waarderingen dan tijdens de nulmeting in 2005. Sinds de tussenmeting hebben gemeenten meer aandacht besteed aan het verbeteren van en het communiceren over het gemeentelijke beleid en de kwaliteit van de dienstverlening. Deze inspanningen zijn beloond, ondernemers hebben een significant hogere waardering gegeven voor het gemeentelijke beleid en dienstverlening, een enkele uitzondering daargelaten. Ondernemers blijven wel kritisch en vinden dan ook dat de gemeentelijke organisatie en dienstverlening (nog) effectiever en efficiënter moet kunnen worden georganiseerd.

Duidelijk zichtbaar blijft dat de fysieke onderdelen (bereikbaarheid, veiligheid, beschikbare ruimte, etc.) beter worden beoordeeld dan het beleid (startersbeleid, arbeidsmarktbeleid en acquisitie- en promotiebeleid) en gemeente gerelateerde thema's (gemeentelijke dienstverlening). De ingezette koers gericht op het versterken van de kwaliteit van de dienstverlening en het verbeteren van de communicatie naar het lokale bedrijfsleven moet zeker voortgezet worden.

Belangrijkste elementen ondernemingsklimaat

Ondernemers hebben aangegeven dat het verkeersbeleid en parkeren, de communicatie door de gemeente, alsmede dienstverlening en vergunningverlening de meest belangrijke elementen van het ondernemingsklimaat zijn. Dit is een fysiek-ruimtelijk element, een beleidselement en een dienstverlenend element. Er wordt door ondernemers dus zowel aan de harde randvoorwaarden (goede infrastructuur) als zachte randvoorwaarden (goede dienstverlening, heldere communicatie over mogelijkheden) veel waarde gehecht. Ondernemers in de G27-gemeenten noemen ook nog de bestuurlijke organisatie van het economisch beleid als belangrijk element voor het ondernemingsklimaat. Voor ondernemers in de G4-gemeenten geldt dit in mindere mate maar zijn wel de elementen veiligheid en ruimtelijk beleid nog aanvullend genoemd.

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening is verbeterd, maar verdient nog steeds aandacht

Met de invoering van het (digitale) bedrijvenloket en het accountmanagement is het voor ondernemers een stuk duidelijker geworden wie hun eerste aanspreekpunt is of waar ze moeten zijn om goed geholpen te kunnen worden. Iedere gemeente organiseert dit anders, dus hier kan zeker van elkaar geleerd worden. Veel gemeenten hebben zich ook meer proactief opgesteld en zijn mee gaan denken met de ondernemer. Deze andere houding wordt door ondernemers gewaardeerd.

De vermindering van de administratieve lasten en de digitalisering van het bedrijvenloket worden als succesvol beschouwd. Het is voor ondernemers eenvoudiger geworden om vergunningen aan te vragen. Dit kan in steeds meer gevallen digitaal. Ook het maken van een afspraak met een medewerker van het bedrijvenloket of van de afdeling Economische Zaken (bijv. een accountmanager) is via internet steeds gemakkelijker.

Door een verbeterde stroomlijning tussen front-office en back-office, de intensivering van contactmomenten tussen de verschillende afdelingen (of mogelijkheid daartoe) hebben ertoe geleid dat ondernemers minder van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Hogere waardering voor startersbeleid, maar kritisch over de communicatie ervan

Dat de aandacht voor het startersbeleid de laatste jaren is toegenomen, is goed zichtbaar in de stijgende waardering van ondernemers voor de inspanningen van de gemeente op dit gebied. Sinds de nulmeting is de gemiddelde waardering voor het startersbeleid in de G31 als geheel en ook in de G4 en G27 afzonderlijk van een voldoende gestegen naar een ruim voldoende. Het aantal mogelijkheden om starters te ondersteunen is de laatste jaren enorm gegroeid. Dit doen gemeenten niet alleen, maar (steeds meer) in samenwerking met andere instanties zoals de Kamer van Koophandel, het CWI, onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven in de vorm van platforms of koepelorganisaties zoals de plaatselijke afdeling van MKB Nederland.

De bekendheid met initiatieven en regelingen voor starters is echter niet groot onder ondernemers. Van alle jonge bedrijven in de steekproef geeft slechts 18% aan bekend te zijn met bestaande initiatieven/regelingen. Hier zouden gemeenten meer aandacht aan kunnen besteden om ervoor te zorgen dat initiatieven en regelingen ook optimaal benut worden.

Bereidheid tot samenwerken groot

Een duidelijk signaal dat de gemeenten de laatste jaren afgeven is de bereidheid tot samenwerking met onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven. Vanuit deze zogeheten Triple 'O'-gedachte werkt de gemeente samen met de onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven aan het verkleinen van de mismatch tussen onderwijs en arbeidsmarkt en wordt geprobeerd de vorming van kennis en innovatie te stimuleren. Deze samenwerking wordt gezien als een belangrijke randvoorwaarde om kennisontwikkeling en innovatie te kunnen bevorderen.

De meeste fysieke en herkenbare vorm van het stimuleren van kennis en innovatie is de creatie van broedplaatsen en incubators, het stimuleren van campusontwikkelingen en het opzetten en faciliteren van kennis- en innovatieclusters.

De waardering van ondernemers voor regionale samenwerking is gestegen. Deze stijging komt mede doordat regionale samenwerking verder geïnstitutionaliseerd is en steeds meer gebruikelijk is in de dagelijks gang van zaken bij gemeenten.

Ondernemers redelijk positief over vergunningverlening

Ondernemers in de G31 oordelen redelijk positief over de tijdsduur en tijdsinzet voor het aanvragen van een vergunning (alle soorten vergunningen). Met een 6,0 voor de tijdsduur en een 5,8 voor de tijdsinzet kan dit als een voldoende beschouwd worden, maar is de benodigde tijdsduur en tijdsinzet zeker nog voor verbetering vatbaar.

In de G4 zijn de ondernemers minder tevreden. Met een 5,5 en een 5,6 wordt de benodigde tijdsduur en tijdsinzet voor ondernemers als een zeer magere voldoende ervaren. In veel gemeenten zijn initiatieven ontwikkeld om (strijdige) regelgeving aan te pakken. Gemeenten hebben in een aantal gevallen vergunningen afgeschaft of omgezet naar een meldingsplicht. Vaak geldt dan alleen voor grotere en complexere aanvragen dat een melding niet volstaat en toch een vergunning aangevraagd moet worden.

De kwaliteit van bedrijfslocaties wordt steeds belangrijker

Het kabinet heeft aangegeven verrommeling van het landschap tegen te willen gaan, het zuinig en slim omgaan met ruimte te stimuleren en voor een betere ruimtelijke kwaliteit te zorgen. Om dit te bewerkstelligen is versterkt ingezet op de herstructurering van bedrijventerreinen (Taskforce Noordanus) en hebben aspecten als duurzaamheid, parkmanagement en veiligheid (Keurmerk Veilig Ondernemen) aan belang gewonnen. Een verhoogde kwaliteit van de bedrijfslocaties is niet alleen een wens vanuit de overheden, maar steeds vaker ook een eis vanuit het bedrijfsleven. Ondernemers (sectorafhankelijk) stellen steeds hogere eisen waaraan een vestigingslocatie moet voldoen. In de eindmeting hebben ondernemers zeer positief geoordeeld over de ontsluiting van hun bedrijfslocatie, de staat van de openbare ruimte, de bewegwijzering, de bereikbaarheid van hun bedrijfspand per auto en met het openbaar vervoer. Zoals gesteld zijn ondernemers over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de fysiek-ruimtelijke omgeving in hun gemeente. Zaak is dit zo te houden!

Aandacht voor een veilige werkomgeving toegenomen

In het gemeentelijk beleid is ook structureel aandacht voor het verhogen van de veiligheid in de bedrijfsomgeving. Zo wordt, een uitzondering daargelaten, in alle steden extra toezicht gehouden door de politie in risicogebieden en op risicotijden. Gemeenten stimuleren publiekprivate samenwerking met ondernemers, door het invoeren van het Keurmerk Veilig Ondernemen of de inzet van straatmanagers. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in schoon, heel en veilig door het plaatsen van camera's in openbare ruimtes en wordt er gezorgd voor goede verlichting op donkere plaatsen zoals bij parken. Op bedrijventerreinen wordt steeds vaker de verantwoordelijkheid voor een veilige werkomgeving geïncorporeerd in de taken van het parkmanagement dat in toenemende mate op bedrijventerreinen aanwezig is. Een andere vorm voor het verbeteren van de veiligheid is het oprichten van Bedrijven Investeringszones (BIZ). De meningen zijn nog verdeeld over de werkbaarheid van de BIZ. Het is gebleken dat het vaak lastig is voor gemeenten om alle partijen op één lijn te krijgen.

Over het geheel zijn ondernemers zeer tevreden over de gemeentelijke aanpak veilig ondernemen. Zowel in de G31 en de onderliggende G4 en G27 wordt een ruime voldoende gescoord. Er is echter een verschil tussen de feitelijke veiligheidsituatie en de perceptie van ondernemers. Al is de werkelijke overlast nog zo klein, als een ondernemer de werkomgeving ervaart als een onveilige omgeving dan heeft dit een negatief effect op het ondernemingsklimaat. Initiatieven vanuit de gemeente, al dan niet in samenwerking met het bedrijfsleven, tonen in ieder geval de bereidheid om de veiligheidsituatie te verbeteren. Zijn de ondernemers tevreden over de veiligheid dan heeft dit een positieve weerslag op het ondernemingsklimaat. Het blijkt dat sinds de nulmeting het oordeel van ondernemers over de veiligheid op bedrijfslocaties toegenomen is. De inzet van de gemeente wordt beloond.

De wijk economie staat niet langer prominent op de beleidsagenda

De kracht en vitaliteit van de wijk economie wordt mede bepaald door de aanwezige bedrijvigheid in de betreffende wijk. Hierbij kan het gaan om een specifieke woonwijk waar ook werken plaatsvindt, maar vaker gaat het om 'mixed zones' waar wonen en werken gecombineerd worden. In 2007 was nog volop aandacht voor de prachtwijken en slogans als 'de wijk aan het werk' (beroepsbevolking) en 'het werk in de wijk' (werkgelegenheid). Uit de gesprekken met de gemeenten is gebleken dat de aandacht hiervoor is afgenomen. Daarmee is overigens niet gezegd dat er niks is gebeurd! Toch is het belangrijk om aandacht te blijven besteden aan het ondernemingsklimaat in wijken, want dit is en blijft een belangrijke broedplaats voor nieuw ondernemerschap.

Meer dan 50% van de bedrijven die hebben meegewerkt aan deze benchmark zijn gevestigd in een woonwijk (aan huis of in een bedrijfspand) of mixed-zone zoals het centrum van de stad. Van deze bedrijven heeft meer dan 97% van de bedrijven minder dan 50 werknemers in dienst. In de meeste gevallen zijn het dus relatief kleine bedrijfjes. Van alle bedrijven gevestigd op de zogenaamde 'woon en woon-werk locaties' is 35% nog geen vijf jaar oud. Ter vergelijking, op een bedrijventerreinlocatie bestaat ongeveer 19% nog geen vijf jaar.

Effecten economische crisis

Gemeenten hebben, naast aansluiting bij landelijke regelingen, ook eigen initiatieven ontwikkeld om de economische crisis in hun stad te bestrijden. Hoewel het moeilijk is een wereldwijde crisis op lokaal/regionale schaal te beïnvloeden is het wel mogelijk een regierol op zich te nemen. Binnen de eigen mogelijkheden hebben gemeenten geprobeerd het bedrijfsleven zo goed mogelijk te assisteren in het doorkomen van deze economische crisis. Dit is tot uiting gekomen in de vorm van verschillende initiatieven zoals financiële ondersteuning, crisisadvies voor ondernemers, het onderling verbinden van ondernemers, grote bouwprojecten eerder laten uitvoeren, etc.

Gemeenten hebben geprobeerd op de korte termijn een pakket van 'quick wins' aan te bieden die de impact van de economische crisis verzachten en helpen de kansen te benutten. Voorbeelden hiervan zijn: de Crisistelefoon, de Crisiswebsite, het Crisisloket en de Kopgroep Economische Crisis.

Daar waar niet zozeer door de gemeenten zelf initiatieven ontplooid zijn hebben koepelorganisaties vaak maatregelen genomen om de gevolgen van de crisis in hun sector zoveel mogelijk te beperken. Ook zijn er maatregelen genomen om de arbeidsmarkt te versterken en jongeren weer aan het werk te helpen of jongeren terug in het onderwijs te krijgen.

Door de economische crisis is er nu tijdelijk een ruimere arbeidsmarkt. Tijdens de economische hoogconjunctuur in de jaren 2005-2007 hadden veel ondernemers problemen met het vervullen van vacatures. Er was een duidelijke mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt.

In het huidige economische klimaat blijkt dat ondernemers door de crisis veel minder problemen ervaren met het vervullen van de vacatures. Het beschikbaar aanbod aan arbeidspotentieel is momenteel groter dan de vraag vanuit de bedrijven, dit zorgt ervoor dat ondernemers die een nieuwe werknemer willen aantrekken relatief veel keuze hebben.

Op het moment dat de economie weer is aangetrokken en het aanbod aan beschikbaar arbeidspotentieel is teruggelopen zullen ondernemers weer opnieuw moeite krijgen met het vinden van geschikt personeel. In bijna alle steden is in vergelijking met de tussenmeting het percentage ondernemers dat problemen ervaart met het vervullen van vacatures sterk verminderd.

Ook de kantorenmarkt is sterk conjunctuurgevoelig en beïnvloed door de economische crisis. De effecten van de recessie zijn echter in de eindmeting nog niet zichtbaar. Op de peildata in 2009 en 2010 is het aanbod in de meeste steden ten opzichte van de tussenmeting afgenomen en is de opname toegenomen. Nieuwsberichten in 2010 verkondigen meer leegstand, oplopend aanbod en een dalende opname. In de gesprekken met de gemeente wordt dit beeld wel herkend, maar de cijfers laten dat in deze enquête nog niet zien. De verwachting is dat op de volgende peildatum het effect pas echt zichtbaar wordt.

In deze eindmeting is de ondernemers gevraagd hun oordeel te geven over het beleid/initiatieven die de gemeente hebben opgezet om de economische crisis tegen te gaan. Het blijkt dat ondernemers hierover zeer kritisch zijn. Dit is opvallend want in veel gevallen hebben gemeenten hun best gedaan om de ondernemers waar mogelijk te assisteren. Naast het beleid omtrent de economische crisis is ondernemers ook gevraagd naar de toegankelijkheid van gemeentelijke aanbestedingen voor MKB-ers. Ondernemers zijn ook hier zeer kritisch over. Verder is het voor het MKB veel moeilijker geworden financiële ondersteuning van banken te krijgen om een bepaald project of product tot uitvoering te kunnen brengen. Het oordeel hangt natuurlijk samen met het verwachtingspatroon van de ondernemer in hoeverre een gemeente werkelijk kan ondersteunen. Feit is dat de waardering lager is dan de waardering voor beleid omtrent de economische crisis en fors lager dan de waardering voor andere aspecten van het ondernemingsklimaat.

Bij ons onderzoek hebben wij overigens weinig gemerkt van de economische crisis. Tegen de verwachtingen vooraf in hebben ondernemers en stakeholders over het algemeen enthousiast meegewerkt aan de enquêtes en interviews. Samen met de gewaardeerde medewerking van de gemeenten is de eindmeting van de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat daarmee naar onze mening zeer geslaagd!

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	3
1 Inleiding	3
1.1 Achtergrond Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat	3
1.2 Doel van de eindmeting	3
1.3 Visie op het onderzoek	3
1.4 Aanpak van het onderzoek	3
1.4.1 Dataverzameling	3
1.4.2 Context en analyse	3
1.4.3 Opstellen rapportages	3
1.5 Leeswijzer	3
2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht	3
2.1 Inleiding	3
2.2 Oordeel ondernemingsklimaat als geheel	3
2.3 Belangrijkste elementen algemeen oordeel	3
2.4 Aandacht voor ondernemingsklimaat	3
2.5 Belangrijkste constatering en aanbevelingen	3
2.6 Aanbevelingen voor de methodiek	3
3 Ondernemerschap	3
3.1 Inleiding	3
3.2 Startersbeleid	3
3.2.1 Wat maakt het startersbeleid succesvol?	3
3.3 Arbeidsmarktbeleid	3
3.4 Kennis en innovatie	3
3.5 Conclusie en gesignaleerde trends	3
4 Economisch beleid	3
4.1 Inleiding	3
4.2 Economische structuur	3
4.2.1 Gemeentelijke organisatie	3
4.2.2 Beleidstaken afdeling Economische Zaken	3
4.2.3 Samenwerking met overheden	3
4.3 Gemeentelijke dienstverlening	3
4.3.1 Kwaliteit dienstverlening	3
4.3.2 Loketorganisatie	3

4.3.3	Communicatie en contacten met het lokale bedrijfsleven	3
4.3.4	Vergunningverlening	3
4.3.5	Aanpak (strijdige) regelgeving	3
4.4	Ruimte en infrastructuur	3
4.4.1	Ruimtelijk beleid	3
4.4.2	Bereikbaarheid en parkeren	3
4.5	Veiligheid	3
4.5.1	Gemeentelijke inzet veilig ondernemen	3
4.5.2	Perceptie veiligheid	3
4.5.3	Aangiftebereidheid ondernemers	3
4.6	Crisisbeleid	3
4.7	Conclusies en gesignaleerde trends	3
4.7.1	Economische structuur	3
4.7.2	Gemeentelijke dienstverlening	3
4.7.3	Ruimte en infrastructuur	3
4.7.4	Veilig ondernemen	3
4.7.5	Crisisbeleid	3
5	Wijkeconomie	3
5.1	Inleiding	3
5.2	Woonwijk belangrijke broedplaats voor ondernemerschap	3
5.3	Conclusies en gesignaleerde trends	3
Bijlage 1	Contactpersonen gemeente	3

1 Inleiding

1.1 Achtergrond Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

De doelstelling van EZ is het verbeteren van het ondernemingsklimaat in Nederland...

In een open wereldeconomie realiseert EZ de condities voor een welvarend, duurzaam en ondernemend Nederland. Nederland moet in een wereld waar grenzen verdwijnen en mensen, kapitaal, informatie en producten zich steeds gemakkelijker verplaatsen, dé plek zijn om te werken, te ondernemen en te leven. Om bedrijven optimaal te kunnen faciliteren en stimuleren is een goed ondernemingsklimaat daarbij van cruciaal belang. Een van de beleidsinstrumenten die EZ hanteert om het ondernemingsklimaat te verbeteren is het Grotestedenbeleid, met name via het economische domein.

... het Grotestedenbeleid is hiervoor één van de beleidsinstrumenten om dit te realiseren

Het Grotestedenbeleid (GSB) is uitgewerkt in een groot aantal beleidsdoelen, waaronder de versterking van de economische structuur van de steden. De steden hebben deze doelen uitgewerkt in meerjarenontwikkelingsprogramma's (MOP's). Met verwijzing naar deze MOP's is begin 2005 overeenstemming bereikt tussen het Rijk en de steden over de concreet in 2009 te behalen output-resultaten in de GSB III-periode van 2005 tot en met begin 2010, bevestigd met het sluiten van convenanten. In deze convenanten is onder meer opgenomen dat de realisatie van de beleidsdoelen in de tijd zal worden gevolgd via een nulmeting in 2005, een tussenmeting in 2007 en een eindmeting in 2010.

De BGO meet de kwaliteit en ontwikkeling van het ondernemingsklimaat.

De Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat levert belangrijke informatie over de niet-fysieke stadseconomie, ter verantwoording van de gemeentelijke prestaties in de periode 2005-2009. Het Ministerie van Economische Zaken verzorgt tweejaarlijks een monitor om de kwaliteit van het ondernemingsklimaat in deze GSB steden te meten: de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat (BGO). In 2005 heeft de nulmeting plaatsgevonden, in 2007 de tussenmeting en in 2010 de eindmeting. Alle drie metingen zijn door ECORYS uitgevoerd.

1.2 Doel van de eindmeting

De Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat heeft meerdere doelen...

Net als de vorige onderzoeken naar het gemeentelijk ondernemingsklimaat, heeft ook deze eindmeting meerdere doelen. Naast monitoren, zoals hierboven genoemd, zijn benchmarken en evalueren belangrijke onderdelen van dit onderzoek.

Monitoren om de ontwikkeling van het ondernemingsklimaat te volgen, benchmarken om de steden met elkaar te kunnen vergelijken en evalueren om de ontwikkelingen in de tijd en de juiste context te plaatsen.

... en is tevens bedoeld om van elkaar te leren

Het hoofddoel van dit onderzoek is daarmee om te komen tot heldere inzichten en duidelijke leereffecten. Hoe staan de steden er voor, welke acties zijn ondernomen om te komen tot een versterking van het ondernemingsklimaat en kan er van elkaar geleerd worden? Hebben bepaalde projecten of ingrepen (best practices) een bijdrage geleverd aan de versterking van het ondernemingsklimaat en kunnen andere steden hiervan leren. De benchmark biedt inzicht in deze best practices en biedt bovendien aanknopingspunten voor een verdere verbetering van het ondernemingsklimaat in de steden.

De Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat fungeert tevens als verantwoordingsinstrument voor het in het kader van GSB gevoerde economische beleid.

1.3 Visie op het onderzoek

De BGO eindmeting voorziet in drie doelen: monitoring, benchmarking en evaluatie

De eindmeting Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2010 vormt het moment om terug te kijken op de GSB III-periode:

- Welke vooruitgang hebben gemeenten geboekt in de ontwikkeling en verbetering van het ondernemingsklimaat sinds 2005 (monitoring)?;
- Hoe presteren de steden ten opzichte van elkaar (benchmarking)?;
- Wat zijn de achterliggende factoren die de ontwikkeling van het stedelijke ondernemingsklimaat in de tijd kunnen verklaren en welke leereffecten kunnen hierbij onderscheiden worden (evaluatie)?

Hoofddoel is daarmee te komen tot heldere inzichten en duidelijke leereffecten. Hoe staan de gemeenten er voor, welke acties en verbeteringen zijn nodig voor het versterken van het ondernemingsklimaat en hoe kan dat goed worden aangepakt? Dit draagt bij aan zowel het streven naar sterke, innovatieve regio's (cf. 'Pieken in de Delta'), het kabinetsstreven naar een betere concurrentiepositie van Nederland én de Lissabon-agenda van de Europese Unie. Een goed ondernemingsklimaat biedt immers een vruchtbare voedingsbodem voor de groei van bestaande bedrijven, het aantrekken van nieuwe vestigingen en het slagen van nieuwe initiatieven.

Lokale overheden kunnen zelf het ondernemingsklimaat sturen

De Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat heeft als primair doel het bieden van inzicht in de actuele kwaliteit van het ondernemingsklimaat. In de vorige metingen is gebleken dat inzet van specifiek beleid gericht op het versterken van de randvoorwaarden voor een goed ondernemingsklimaat geresulteerd heeft in een hogere waardering van ondernemers.

De lokale overheden kunnen het ondernemingsklimaat op verschillende manieren beïnvloeden. Naast ontwikkeling van beleid is het belangrijk initiatieven te ondersteunen, investeringen te plegen, een goede infrastructuur te scheppen en ook bedrijven een scala aan ondersteuningsmogelijkheden te bieden, afhankelijk waaraan zij behoefte hebben. Door in de eindmeting de geleverde inspanningen van de gemeente af te zetten tegen de ontwikkeling van (en waardering over) het ondernemingsklimaat ontstaat een goed beeld van de rol die het beleid heeft gehad op deze ontwikkeling¹.

Hiervoor zijn, naast ondernemers en de gemeente zelf, ook nadrukkelijk de stakeholders in de analyse betrokken. Zodoende ontstaat een helder beeld van de (achterliggende) factoren die een relevante rol hebben gespeeld en zijn alle actoren betrokken bij de analyse. Primair is, zoals ook bij de nul- en tussenmeting, ingezoomd op best practices, zodat gemeenten inspiratie op kunnen doen en succesvolle initiatieven kunnen implementeren in hun eigen beleid.

Het gemeentelijk ondernemingsklimaat is niet hetzelfde als het ondernemersklimaat

Aan ondernemers wordt gevraagd hun oordeel te geven over de kwaliteit van de randvoorwaarden voor een goed ondernemingsklimaat, zoals fysiek-ruimtelijke en dienstverlenende aspecten, die door de gemeente kunnen worden beïnvloed. Het gaat dus om een waardering van externe factoren, de zogenoemde bedrijfsomgeving, en niet van interne bedrijfsfactoren waarop de ondernemer zelf invloed kan uitoefenen.

Aandacht voor de economische recessie

Sinds het uitvoeren van de tussenmeting is het ondernemingsklimaat veranderd. De Nederlandse economie is in een economische recessie beland die haar sporen heeft achtergelaten in alle sectoren van de economie en het economische beleid van gemeenten heeft beïnvloed. In de eindmeting is daarom aandacht besteed aan welke acties gemeenten ondernomen hebben om de impact van de recessie te verminderen en in welke mate dit gevolgen heeft gehad op het ondernemingsklimaat en wat de mening van de ondernemers en de stakeholders hierover is.

1.4 Aanpak van het onderzoek

1.4.1 Dataverzameling

Telefonische enquête onder bedrijven

De basis voor de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat vormen de telefonische enquêtes onder een aselechte steekproef van bedrijven in de 31 GSB-gemeenten. Aan de ondernemers is gevraagd hun oordeel te geven over diverse elementen van het ondernemingsklimaat in hun gemeente. Belangrijke onderwerpen zijn gemeentelijke dienstverlening, gemeentelijke beleidsinitiatieven, ruimte voor economische activiteiten, bereikbaarheid, communicatie, veiligheid en aanpak (strijdige) regelgeving.

¹ De invloed van de macro-economische situatie en het beleid van de landelijke overheid blijven bij deze benchmark grotendeels buiten beschouwing.

Evenals in de voorgaande metingen is per gemeente een steekproef getrokken uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en uit de door gemeenten geleverde bestanden van vergunninghouders. Het betreft vergunningen die in 2009 zijn aangevraagd en verkregen. Het gaat hierbij opnieuw om bouw-, milieu- en parkeervergunningen, maar ditmaal ook om andere type vergunningen (reclamevergunning, uitstalvergunning, ventvergunning, terrasvergunning, verspreiden reclamemateriaal vergunning en de horeca-exploitatievergunning).

In totaal betreft de bruto steekproef circa 17.500 economisch actieve ondernemingen. Belangrijk is om de groei van de bedrijvigheid in de periode 2007-2010 mee te nemen bij het bepalen van de hoogte van de steekproef dit jaar. In de betreffende gemeenten is het aantal vestigingen tussen 2007 en 2010 gegroeid met ongeveer 10 %². Gezien de stijging van het aantal bedrijven is de netto steekproef per stad verhoogd. Dit betekent dat de minimale omvang van de netto steekproef in de G27 is verhoogd van 150 naar 165 en in de G4 van 250 naar 275 bedrijven. In totaal is uiteindelijk een netto respons gerealiseerd van 5.742 ondernemers.

Nieuwe vragen in eindmeting

Op verzoek van het Ministerie van Economische Zaken zijn in deze Benchmark enkele veranderingen doorgevoerd ten opzichte van de tussenmeting. Aan de ondernemersenquête is het onderwerp economische crisis toegevoegd, waarbij gevraagd is naar het oordeel van ondernemers over het beleid van de gemeente omtrent de economische crisis en in hoeverre gemeentelijke aanbestedingen toegankelijk zijn gemaakt voor MKB-ers. Daarnaast is met betrekking tot de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening gevraagd naar de mate van professionaliteit bij handhaving en toezicht door de gemeente (bijv. bij inspecties). In de enquête voor gemeenten is het thema Kennis en Innovatie toegevoegd. Dit thema heeft de afgelopen jaren een prominente rol gekregen in het beleid van gemeenten. Hierbij is aandacht besteed aan het gevoerde beleid ter bevordering of ondersteuning van kennis en innovatie bij bedrijven.

Interviews en enquête onder gemeenten

Onder alle 31 GSB-gemeenten is een schriftelijke enquête gehouden. Deze enquête is gebruikt om de beleidscontext helder te krijgen en vormt daarnaast een belangrijke input voor de interviews met de gemeenten. De enquête is net als bij de tussenmeting vormgegeven rondom een achttal onderwerpen, te weten: loketorganisatie en dienstverlening, vergunningverlening, communicatie en contacten met het lokale bedrijfsleven, startersbeleid, acquisitie, ruimtelijk beleid, wijkconomie en parkeren. Het Ministerie van Economische Zaken heeft hieraan nog twee thema's toegevoegd, namelijk het veiligheidsbeleid en kennis en innovatie. Het thema veiligheid had tijdens de tussenmeting al een plaats in de ondernemersenquête, maar is nu ook bij de gemeente ter sprake gebracht via de schriftelijke enquête en later in het face-to-face interview met de EZ pijler-coördinator GSB, hoofd Economische Zaken van de gemeente of een goed geïnformeerde senior beleidsmedewerker EZ/bedrijvenloket.

² Bron: Kamer van Koophandel

1.4.2 Context en analyse

Analyse van de data

De data uit de ondernemersenquête bestaan grotendeels uit beoordelingen in de vorm van rapportcijfers en frequenties van antwoordcategorieën. Daarnaast zijn de antwoorden op een aantal open vragen geanalyseerd.

Evenals in voorgaande metingen is per gemeente een aselechte steekproef van ondernemingen getrokken uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Er is een afzonderlijke steekproef getrokken uit ondernemers die in 2009 een vergunning hebben aangevraagd en gekregen aan de hand van de bestanden met vergunninghouders van de gemeenten, voorzover beschikbaar en bruikbaar voor een telefonische enquête. Omdat de steekproef daarmee trapsgewijs is uitgevoerd, is er sprake van een gestratificeerde steekproef. Dit heeft geen invloed op de vergelijkbaarheid van de resultaten met de tussenmeting, maar heeft wel responsverhogend gewerkt op het aspect kwaliteit gemeentelijke dienstverlening. Hier viel de respons tijdens de nul- en tussenmeting over vergunningverlening tegen waardoor het niet mogelijk was betrouwbare uitspraken te doen. Bij 29 van de 31 steden is dat ditmaal wel mogelijk, omdat er meer dan 20 vergunninghouders in de netto steekproef vertegenwoordigd waren.

Omdat elke steekproef gevoelig is voor toevallige fluctuaties bestaat het gevaar voor vertekening van de resultaten. Dit geldt met name voor onder- of oververtegenwoordiging van bepaalde branches per gemeente in de steekproef. Deze kan ook optreden als gevolg van selectieve non-respons. Om die reden is besloten om per gemeente, zoals reeds eerder is gebeurd bij de nul- en tussenmeting, de steekproeven te herwegen naar brancheverdeling in de betreffende gemeente

De waardering voor verschillende aspecten van het ondernemingsklimaat is door ondernemers uitgedrukt in rapportcijfers, die kunnen variëren van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (uitmuntend). De waardering van ondernemers voor de verschillende aspecten van het gemeentelijke ondernemingsklimaat wordt verkregen door per gemeente voor ieder aspect het gemiddelde rapportcijfer te berekenen. Dit is het gemiddelde van de door de individuele ondernemers in de betreffende gemeente gegeven rapportcijfers voor het betreffende aspect.

De doelgroep bepaalt het cijfer!

Aan de ondernemers wordt gevraagd een waardering te geven voor de verschillende facetten van het ondernemingsklimaat. De ondernemers bepalen dan ook op een schaal van 1 tot 10 welk rapportcijfer zij van toepassing vinden. Indien een ondernemer geen ervaring heeft met een bepaalde aspect dan wordt voor dat aspect ook geen waardering toegekend.

De uitkomsten van de eindmeting zijn vergeleken met die uit de nulmeting. Om dit te bereiken sluiten we ons aan bij de aanpak zoals gebruikt bij de tussenmeting:

- we hanteren een betrouwbaarheidsinterval van 90%;
- de basis voor de vergelijkingsmethode tussen metingen is dat gemeenten op grond van het gemiddelde rapportcijfer samen met andere gemeenten die vergelijkbare rapportcijfers hebben worden ingedeeld in een categorie. De grens tussen de categorieën die wordt gehanteerd sluit aan bij de reguliere interpretatie van rapportcijfers (zie tabel 1.1);
- de resultaten van de telefonische enquêtes onder ondernemers worden gewogen naar de daadwerkelijke brancheverdeling in de betreffende gemeente.

Tabel 1.1 Interpretatiesystematiek gemiddelde rapportcijfers

Categorie o.b.v. gemiddeld rapportcijfer	Betekenis
<4,5	Ruim onvoldoende
4,5 tot 5,5	Onvoldoende
5,5 tot 6,5	Voldoende
6,5 tot 7,5	Ruim voldoende
7,5 tot 8,5	Goed
>= 8,5	Uitstekend

Net als in de voorgaande metingen is gebruik gemaakt van een matrix cq. assenstelsel om de (veranderingen in) rapportcijfers te presenteren. Zowel bij de rapportcijfers als bij de matrices geeft een opwaartse pijl ↑ een significante stijging weer en een neerwaartse pijl ↓ een significante daling.

Een significante stijging van 0,1 rapportpunt (0,1 ↑) is op het eerste gezicht een beperkte stijging van de waardering. Deze beperkte stijging heet echter al statistisch significant als de gemiddelde score hoger is komen te liggen dan in de voorgaande meting, er sprake is van een voldoende aantal respondenten en de spreiding van de waargenomen scores gering is.

Voor het samengestelde rapportcijfer, een waardering op basis van alle deelcomponenten, geldt dat alleen de waardering is meegenomen van die indicatoren die in zowel nul-, tussen- als eindmeting zijn gehanteerd.

Gesprekken met stakeholders

Naast de enquête onder ondernemers en interviews met beleidsmedewerkers van de gemeenten is er ook nog een ronde langs stakeholders gemaakt. Deze gesprekken zijn vooral bedoeld om een verdiepingsslag te kunnen maken op bepaalde onderwerpen, dan wel verduidelijking te krijgen tussen de verschillen in ondernemersperceptie en bevindingen van de gemeente. In totaal zijn ongeveer 160 telefonische gesprekken met stakeholders gevoerd.

De volgende organisaties zijn na consultatie met de gemeenten als stakeholder benaderd:

- Kamers van Koophandel;
- regionale ontwikkelingsmaatschappijen;
- ondernemersverenigingen;
- grote en kleine bedrijven en
- binnenstadsondernemers.

Best practices

Naast het vergelijken van gemeenten is een van de doelen van deze benchmark dat ze 'good practices' zichtbaar dient te maken. De gemeenten hebben vele good practices aangeleverd. Een good practice is als 'best practice' in deze rapportage opgenomen wanneer aan de onderstaande vier criteria is voldaan:

- ondernemers hebben een belangrijk bovengemiddelde waardering (referentie: gemiddeld rapportcijfer G31 op de betreffende indicator) of laten een substantiële stijging van de waardering zien;
- stakeholders onderschrijven de gemeentelijke actie als 'good practice';
- een gemeente geeft aan een bijzondere inspanning te plegen en
- het succes van het beleid is vast te stellen aan de hand van concrete effecten.

Het laatstgenoemde punt van concrete effecten vinden we essentieel voor de 'best practices' die opgenomen zijn in deze rapportage. Het gaat daarmee om een lopend project of een project dat al is uitgevoerd, op basis waarvan van daadwerkelijke resultaten gesproken kan worden. Dit maakt het ook aannemelijk dat dit bijgedragen kan hebben aan een toename in de gemiddelde waardering op een bepaald onderdeel. In de gesprekken met de gemeenten en stakeholders is hier ook nadrukkelijk naar gevraagd.

Per thema is in de hoofdtekst een of meerdere 'best practice(s)' opgenomen. Dit verhoogt de meerwaarde en de inzichtelijkheid van deze voorbeelden, gericht op beleidsleren.

1.4.3 Opstellen rapportages

Thematische rapportages

De uitkomsten van de analyses komen samen in de thematische rapportage. De uitkomsten die niet een rapportcijfer betreffen zullen worden geanalyseerd en verwerkt in de rapportage bij het betreffende thema, zoals bijvoorbeeld in de paragraaf belangrijkste elementen bij het algemeen oordeel over het ondernemingsklimaat.

Stadsrapporten

Naast de thematische rapportage worden tevens 31 stadsrapporten³ opgesteld. De stadsrapporten zijn volgens een zelfde indeling vormgegeven als de thematische rapportage.

De resultaten van de ondernemersenquête worden in de stadsrapportage vergeleken met de uitkomsten van de gesprekken met de gemeente en de stakeholders. Daarin wordt duidelijk of de meningen van de verschillende gesprekspartners elkaar versterken of ontkrachten.

³ Voor de gemeente Apeldoorn is eveneens een stadsrapport opgesteld.

De stadsrapporten gaan specifiek in op de verhouding tussen uitgangspositie (nulmeting), doelstellingen (afspraken EZ-steden) en de eindpositie (eindmeting) op de scores van het gemeentelijk ondernemingsklimaat per stad. Dit is essentieel voor het verantwoordingstraject in het kader van GSB III. In de tussenrapportage (2008) is de ontwikkeling tussen 2005 en 2007 beschreven. In deze eindmeting richten we ons voornamelijk op de fysiek-ruimtelijke en dienstverlenende ontwikkelingen die de stad sinds de tussenmeting heeft doorgemaakt.

De context staat in de stadsrapportages centraal

De resultaten van de Benchmark worden ook in afzonderlijke rapportages per stad behandeld. In deze stadsrapportages staat de context van het gemeentelijke beleid en de gemeentelijke dienstverlening meer centraal. Welke scores heeft de gemeente op de verschillende facetten van het ondernemingsklimaat behaald, waaraan kan een eventuele stijging of daling van de waardering ten grondslag liggen? Herkennen stakeholders de waardering van de ondernemers en de inzet van de gemeente op de verschillende beleidsvelden?

1.5 Leeswijzer

In deze eindmeting van de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat zijn de thema's geclusterd in de categorieën Ondernemerschap, Economisch beleid en Wijkeconomie. Deze clustering zorgt voor een duidelijk en helder overzicht van de activiteiten gericht op het versterken van het economische beleid. Dit leidt tot de volgende hoofdstukindeling:

- Hoofdstuk 1 Onderzoeksverantwoording
- Hoofdstuk 2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht
- Hoofdstuk 3 Ondernemerschap
 - Startersbeleid
 - Arbeidsmarktbeleid
 - Kennis en innovatie
- Hoofdstuk 4 Economisch beleid
 - Economische structuur
 - Gemeentelijke dienstverlening
 - Ruimte en infrastructuur
 - Veiligheid
 - Crisisbeleid (nieuw t.o.v. de tussenmeting)
- Hoofdstuk 5 Wijkeconomie

Hoofdstuk 2 "Ondernemingsklimaat in vogelvlucht" geeft een verdere algemene verdieping op de samenvatting. De hoofdstukken die daarna volgen geven een thematische verdieping.

Bij lezing van de afzonderlijke hoofdstukken en de interpretatie van de rapportcijfers is het goed te beseffen dat er sprake is van subjectieve waarderingen die in de tijd ook kunnen verschillen, bijvoorbeeld omdat er sprake is van conjuncturele veranderingen. In de ondernemersenquête is sprake van oordelen, zonder dat de 'waarom'-vraag is gesteld. Hiervoor is op gemeentelijk niveau nader onderzoek of bezinning nodig. Wel is aan de stakeholders gevraagd een reactie op de belangrijkste scores te geven. Daarvan wordt in de individuele stadsrapportages verslag gedaan.

Dit onderzoeksrapport geeft derhalve op de volgende vragen een antwoord:

- hoe kijken ondernemers in 2010 aan tegen het ondernemingsklimaat als geheel en specifieke onderdelen daarvan;
- is er sprake van een verbetering, gelijk blijven of achteruitgaan van de subjectieve waarderingen van ondernemers ten opzichte van de nulmeting in 2004/5;
- welke elementen in de beoordeling van het ondernemingsklimaat door ondernemers belangrijk worden gevonden;
- wat de stand van zaken is rond een aantal feitelijke, door de gemeenten zelf aangegeven, eigenschappen, zoals snelheid van vergunningverlening, vereenvoudiging vergunningverlening, alsmede ruimte voor economische activiteiten.

2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht

2.1 Inleiding

Alvorens in te gaan op onderdelen van het gemeentelijk ondernemingsklimaat, presenteren we in dit hoofdstuk het oordeel van ondernemers over het ondernemingsklimaat als geheel. In de hiernavolgende hoofdstukken zal ingegaan worden op de diverse elementen van het ondernemingsklimaat.

2.2 Oordeel ondernemingsklimaat als geheel

Algemene waardering ondernemingsklimaat

Net als tijdens de nul- en tussenmeting is aan ondernemers gevraagd om het algehele ondernemingsklimaat in één waardering uit te drukken. Deze vraag is aan ondernemers gesteld nadat alle elementen van het ondernemingsklimaat aan de orde zijn gesteld. Op deze manier kunnen ondernemers hun algemene oordeel over het ondernemingsklimaat geven.

In bijna alle gemeenten waarderen de ondernemers het ondernemingsklimaat significant hoger dan tijdens de nulmeting. Tijdens de tussenmeting was al in veel gevallen een significant positief verschil zichtbaar ten opzichte van de nulmeting. Dit positief verschil in waardering hebben de meeste gemeenten, ondanks de economische crisis, weten vast te houden of zelfs te vergroten. In de ogen van ondernemers zijn de gemeenten aantrekkelijk gebleven of zelfs nog aantrekkelijker geworden. Het oordeel van de ondernemers verschilt niet tussen de G4- of de G27-gemeenten als subcategorieën van de G31.

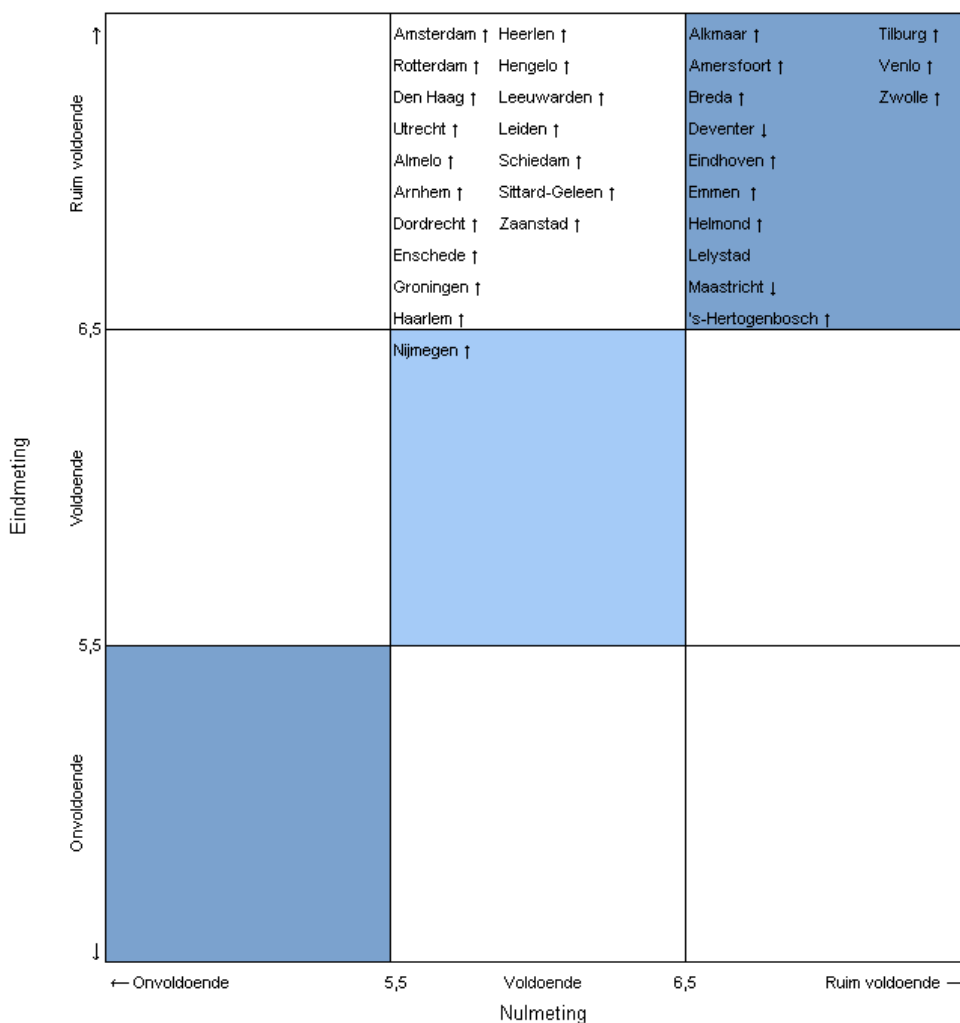
In figuur 2.1 is zichtbaar dat de waardering van het gemeentelijk ondernemingsklimaat vooral in de G4 en in een aantal steden gelegen in het Noorden en Oosten van het land sinds de nulmeting van een voldoende naar een ruim voldoende gestegen zijn.

Vergelijking met de nulmeting

Centraal staat de vergelijking tussen de waardering in de eindmeting met de waardering in de nulmeting. Een statistisch significante⁴ stijging dan wel daling van het rapportcijfer is dus ten opzichte van de waardering in de nulmeting.

⁴ In het bijlagenrapport wordt toegelicht wat onder statistische significantie wordt verstaan

Figuur 2.1 Algemeen oordeel ondernemingsklimaat



Tabel 2.1 Algemeen oordeel ondernemers

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,3	6,7 ↑	6,8 ↑
Rotterdam	6,5	6,8 ↑	6,9 ↑
Den Haag	6,4	6,5 ↑	6,6 ↑
Utrecht	6,4	6,9 ↑	6,9 ↑
Gemiddelde G4	6,4	6,7 ↑	6,8 ↑
Alkmaar	6,6	6,8 ↑	6,9 ↑
Almelo	6,5	6,5 ↑	6,8 ↑
Amersfoort	6,7	6,6 ↓	7,1 ↑
Arnhem	6,4	6,7 ↑	6,8 ↑
Breda	6,7	6,9 ↑	6,9 ↑
Deventer	6,9	6,9 ↑	6,7 ↓
Dordrecht	6,5	6,6 ↑	6,8 ↑
Eindhoven	6,7	6,9 ↑	6,9 ↑
Emmen	6,8	6,8	7,0 ↑
Enschede	6,4	6,9 ↑	6,9 ↑

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Groningen	6,4	6,7 ↑	6,8 ↑
Haarlem	6,3	6,7 ↑	6,6 ↑
Heerlen	6,5	6,6 ↑	6,6 ↑
Helmond	6,8	7,1 ↑	7,2 ↑
Hengelo	6,2	6,7 ↑	6,7 ↑
Leeuwarden	6,4	6,5 ↑	6,8 ↑
Leiden	6,2	6,4 ↑	6,6 ↑
Lelystad	6,8	6,8	6,7
Maastricht	6,8	6,8 ↓	6,6 ↓
Nijmegen	6,2	6,3 ↑	6,4 ↑
Schiedam	6,0	6,1 ↑	6,5 ↑
's-Hertogenbosch	6,7	6,9 ↑	7,0 ↑
Sittard-Geleen	6,0	6,6 ↑	6,5 ↑
Tilburg	6,6	6,9 ↑	6,8 ↑
Venlo	6,7	6,9 ↑	6,8 ↑
Zaanstad	6,4	6,7 ↑	6,8 ↑
Zwolle	6,8	7,0 ↑	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	<i>6,5</i>	<i>6,7 ↑</i>	<i>6,8 ↑</i>
<i>Gemiddelde G31</i>	<i>6,5</i>	<i>6,7 ↑</i>	<i>6,8 ↑</i>

In bijna alle steden is een positieve ontwikkeling zichtbaar die sinds de nulmeting is ingezet en zowel tijdens de tussenmeting als eindmeting zichtbaar is gebleven. De gemeenten Maastricht, Lelystad en Deventer vormen hierop een uitzondering. De waardering van ondernemers voor het ondernemingsklimaat is hier significant afgenomen ten opzichte van de nulmeting. In de gemeente Amersfoort is een opvallende kentering zichtbaar van de waardering voor het ondernemingsklimaat. Bij de tussenmeting waren ondernemers minder tevreden dan tijdens de nulmeting maar nu, tijdens de eindmeting, is deze waardering weer fors gestegen. De gemeenten 's-Hertogenbosch, Helmond, Emmen en Amersfoort hebben een 7 of hoger als waardering voor het ondernemingsklimaat gekregen. Ook tijdens de eindmeting zijn de ondernemers in Helmond het best te spreken over het ondernemingsklimaat. De waardering is ten opzichte van de nulmeting het sterkst toegenomen in Amsterdam, Utrecht, Enschede, Hengelo, Schiedam en Sittard-Geleen.

Samengesteld eindcijfer waardering gemeentelijk ondernemingsklimaat

Het zojuist behandelde rapportcijfer voor het ondernemingsklimaat is een overkoepelend oordeel van de ondernemer en één van de belangrijkste indicatoren voor het monitoren van de GSB-doelstellingen. Het is geen samengestelde score op grond van de beoordeling van de individuele elementen van het ondernemingsklimaat. Het is mogelijk extra inzicht te krijgen in de ontwikkeling van het ondernemingsklimaat door een samengesteld eindcijfer te berekenen op basis van alle door de respondenten gegeven rapportcijfers tijdens de nul-, tussen- en eindmeting, uitgezonderd de algemene waardering voor de gemeentelijke dienstverlening en de algemene waardering voor het gemeentelijke ondernemingsklimaat. Alleen die rapportcijfers zijn vergeleken die in alle drie metingen voorkomen.

Dit betekent dat bij de tussen- en eindmeting de nieuw toegevoegde indicatoren niet zijn meegenomen voor een optimale vergelijking:

- helderheid bouwvoorschriften, milieueisen, eisen brandveiligheid, eisen arbeidsomstandigheden en eisen voedselveiligheid;
- veiligheid bedrijfspand;
- stimulering/ondersteuning allochtone ondernemers;
- kwaliteit woonomgeving, aanbod recreatieve voorzieningen en aanbod publieke diensten;
- beleid omtrent de economische crisis;
- toegankelijkheid gemeentelijke aanbestedingen voor MKB-ers;
- professionaliteit bij handhaving en toezicht;
- mate waarin het vereenvoudigen van verkrijgen van vergunningen wordt gerealiseerd.

Hiermee ontstaat een meer afgewogen waarderingscijfer doordat ondernemers niet meer zelf invulling kunnen geven aan het begrip ondernemingsklimaat. In tabel 2.1 zijn de samengestelde eindcijfers voor het gemeentelijk ondernemingsklimaat per gemeente opgenomen.

Tabel 2.2 Samengesteld eindcijfer gemeentelijk ondernemingsklimaat, per gemeente

Gemeente	Nulmeting	Tussenmeting*	Eindmeting
Amsterdam	6,0	5,9	6,0
Rotterdam	6,1	6,0	6,4 ↑
Den Haag	6,2	5,9	6,1 ↓
Utrecht	6,2	6,1	6,3 ↑
Gemiddelde G4	6,1	6,0	6,2 ↑
Alkmaar	6,3	6,2	6,3
Almelo	6,2	6,1	6,4 ↑
Amersfoort	6,3	6,1	6,5 ↑
Arnhem	6,2	6,3	6,2
Breda	6,3	6,4	6,5 ↑
Deventer	6,4	6,4	6,4
Dordrecht	6,3	6,1	6,5 ↑
Eindhoven	6,3	6,1	6,3
Emmen	6,4	6,3	6,6 ↑
Enschede	6,2	6,5	6,6 ↑
Groningen	6,2	6,3	6,4 ↑
Haarlem	6,1	6,1	6,1
Heerlen	6,2	6,2	6,5 ↑
Helmond	6,4	6,5	6,7 ↑
Hengelo	6,0	6,3	6,4 ↑
Leeuwarden	6,2	6,2	6,6 ↑
Leiden	6,0	5,9	6,2 ↑
Lelystad	6,4	6,3	6,5 ↑
Maastricht	6,4	6,2	6,3 ↓
Nijmegen	6,1	6,1	6,4 ↑
Schiedam	6,0	5,9	6,4 ↑
's-Hertogenbosch	6,2	6,1	6,7 ↑

Gemeente	Nulmeting	Tussenmeting*	Eindmeting
Sittard-Geleen	5,9	5,9	6,3 ↑
Tilburg	6,3	6,2	6,5 ↑
Venlo	6,5	6,2	6,5
Zaanstad	6,1	6,1	6,1
Zwolle	6,3	6,3	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	<i>6,2</i>	<i>6,2</i>	<i>6,4 ↑</i>
<i>Gemiddelde G31</i>	<i>6,2</i>	<i>6,2</i>	<i>6,3 ↑</i>

* De cijfers van de tussenmeting zijn gecorrigeerd, omdat tijdens de eindmeting is gebleken dat in de betreffende module van het toen gebruikte statistisch pakket een fout in de berekeningswijze zat waardoor de scores tijdens de tussenmeting hoger zijn uitgevallen dan in werkelijkheid, bij dezelfde berekening in de huidige versie van het statistische pakket, het geval was.

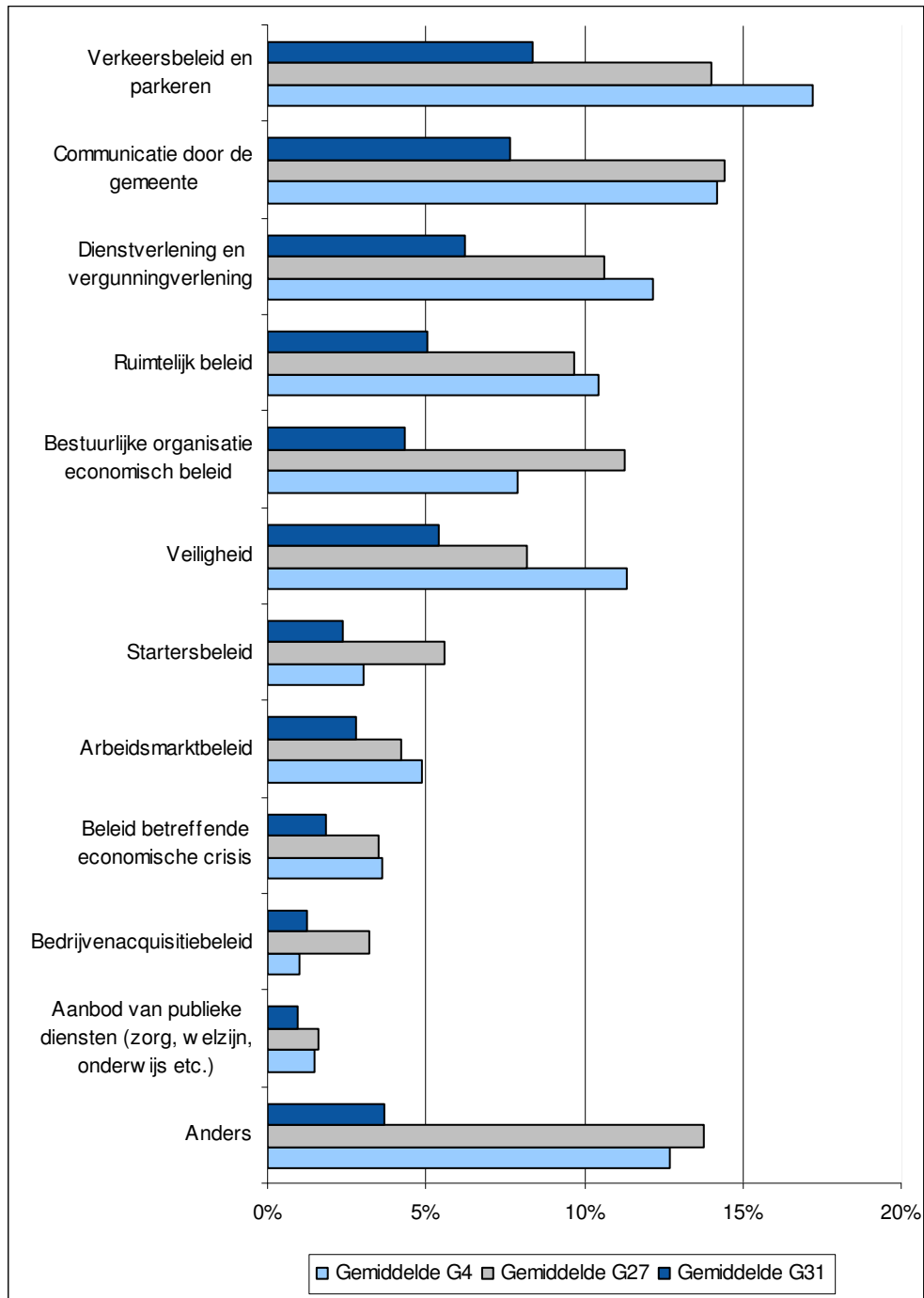
Net als de algemene waardering van het ondernemingsklimaat is ook het samengestelde rapportcijfer significant gestegen. Ten opzicht van de nulmeting is het samengestelde cijfer voor de G31 en G27 gestegen. De waardering in de G4 gemeenten blijft zowel in de nul- als tussenmeting iets achter bij de waardering van de ondernemers in de G31 en G27. Zichtbaar is dat het samengestelde eindcijfer nog altijd lager ligt dan de algemene waardering voor het ondernemingsklimaat. Dit betekent dat ondernemers over het algemeen zeer positief zijn over het ondernemingsklimaat in hun stad, maar dat de waardering op de individuele aspecten gemiddeld genomen lager ligt dan de algemene waardering.

Ten tijde van de nulmeting scoorden alle steden tenminste een 5,9 en tijdens de eindmeting is dit rapportcijfer gestegen naar een 6,1. Het hoogste cijfer was een 6,5 bij de nulmeting, bij de eindmeting is dit een 6,7 en scoren meerdere gemeenten ook een 6,6. Duidelijk een stijgende waardering van de ondernemers over de hele breedte van het ondernemingsklimaat sinds de nulmeting! Bij het samengestelde cijfer voor het ondernemingsklimaat is de stijging het sterkst geweest in 's-Hertogenbosch (0,5), daarna in Enschede, Hengelo, Leeuwarden, Schiedam en Sittard-Geleen (0,4). Gemeente Den Haag en gemeente Maastricht zijn de enige twee steden die een lager samengesteld eindcijfer hebben dan bij de nulmeting. Voor Den Haag is dit opvallend aangezien de algemene waardering voor het ondernemingsklimaat is toegenomen.

2.3 Belangrijkste elementen algemeen oordeel

Ondernemers verschillen van elkaar en hechten daardoor niet allemaal hetzelfde belang aan de verschillende onderdelen van het ondernemingsklimaat. Daarom is in de enquête aan ondernemers gevraagd welke twee elementen van het ondernemingsklimaat voor hen het zwaarst meewegen. Gebaseerd op de frequentie van de genoemde elementen ontstaat onderstaand beeld.

Figuur 2.2 Belangrijkste elementen bij het beoordelen van het ondernemingsklimaat



Het is duidelijk dat de ondernemers een drietal elementen het belangrijkst vinden. Dat zijn verkeersbeleid en parkeren, communicatie door de gemeente en dienstverlening en vergunningverlening. Voor de G27 geldt dat bestuurlijke organisatie en economisch beleid ook als belangrijk ervaren wordt. Voor de G4 geldt dit in mindere mate en worden met name de elementen veiligheid en ruimtelijk beleid genoemd.

Aan de elementen bedrijfsacquisitie, startersbeleid, arbeidsmarktbeleid en aanbod van publieke diensten wordt, net als tijdens de tussenmeting, door de ondernemers relatief minder waarde gehecht. Tijdens de eindmeting wordt ook minder belang gehecht aan het beleid van de gemeente betreffende de economische crisis. Onder de categorie ‘anders’ wordt onder andere het algemene beleid van de gemeente genoemd, de ondernemers hebben geen specifieke voorkeur voor twee elementen, maar vinden alle elementen belangrijk.

Ondernemers hechten per gemeente verschillend belang aan de diverse elementen van het ondernemingsklimaat. In tabel 2.2 is per gemeente weergegeven welke elementen in de optiek van de ondernemers het meest meetellen bij het beoordelen van het lokale ondernemingsklimaat. Hierbij zijn alleen de elementen meegenomen die in tenminste 10% van de gevallen in de betreffende gemeente genoemd zijn.

Tabel 2.3 Overzicht belangrijkste elementen ondernemingsklimaat*

Gemeente	Verkeer en parkeren	Ruimtelijk beleid	Organisatie	Veiligheid	Communicatie	Dienstverlening
Amsterdam	X	X	X	X	X	X
Den Haag	X	X	X	X		X
Rotterdam	X	X	X	X		X
Utrecht	X	X	X	X		X
<i>Gemiddelde G4</i>	X	X	X		X	X
Alkmaar	X	X		X	X	
Almelo	X	X	X		X	X
Amersfoort	X		X	X	X	X
Arnhem	X	X	X		X	X
Breda	X		X	X	X	
Deventer	X		X		X	X
Dordrecht	X	X	X		X	X
Eindhoven	X	X	X		X	X
Emmen		X	X		X	X
Enschede	X	X	X		X	
Groningen		X	X	X	X	X
Haarlem	X	X	X	X	X	X
Heerlen	X	X	X		X	X
Helmond			X	X	X	X
Hengelo (O.)		X		X	X	X
Leeuwarden		X	X		X	X
Leiden	X	X	X	X	X	X
Lelystad		X	X		X	X
Maastricht		X	X		X	X
Nijmegen		X	X		X	X
Schiedam	X	X	X	X	X	
's-Hertogenbosch	X	X	X	X	X	X
Sittard-Geleen	X	X	X	X	X	X
Tilburg		X	X		X	X
Venlo	X	X	X	X		X
Zaanstad	X	X	X	X	X	

Gemeente	Verkeer en parkeren	Ruimtelijk beleid	Organisatie	Veiligheid	Communicatie	Dienstverlening
Zwolle		X	X		X	
Gemiddelde G27	X	X	X	X	X	X
Gemiddelde G31	X	X	X	X	X	X

* De ondernemers zijn gevraagd de voor hen twee belangrijkste elementen te noemen. Alleen die aspecten zijn vermeld die in *tenminste* 10% van de gevallen zijn genoemd.

2.4 Aandacht voor ondernemingsklimaat

Gemeenten zijn de laatste jaren heel bewust bezig het ondernemingsklimaat in hun stad te stimuleren en optimaliseren. Dit gebeurt door inzet van doelgericht beleid, maar ook door samenwerking met andere partijen uit de stad of regio. Ervaren ondernemers dit ook zo? Aan ondernemers is daarom gevraagd of ze vinden dat de aandacht voor het ondernemingsklimaat de afgelopen twee jaar is toegenomen, gelijk gebleven of is afgenomen (zie tabel 2.3).

De grootste groep vindt dat de aandacht voor het ondernemingsklimaat gelijk is gebleven (41%). Ten opzichte van de nulmeting is dit aanzienlijk lager (52%). Van de ondervraagden is 22% van mening dat de aandacht is toegenomen (21% ten tijde van de nulmeting) en 8% vindt dat de aandacht is afgenomen (dit was 10% in de nulmeting). Bij de eindmeting heeft 28% van de ondernemers aangegeven geen zicht hierop te hebben (weet niet / geen antwoord), bij de nulmeting betrof dit 16% van de ondernemers, een stuk minder dus. Ondernemers in Enschede, Sittard-Geleen, Zwolle en Helmond vonden de aandacht voor het ondernemingsklimaat het meest verbeterd terwijl ondernemers in Zaanstad, Lelystad, Groningen en Almelo relatief het meest antwoorden dat de aandacht de afgelopen jaren is afgenomen.

Tabel 2.4 Toe- of afname aandacht ondernemingsklimaat gedurende afgelopen twee jaar

	Toegenomen	Niet veranderd	Afgenomen	Weet niet / geen antwoord
Amsterdam	20%	44%	9%	28%
Rotterdam	25%	43%	8%	24%
Den Haag	18%	40%	10%	36%
Utrecht	20%	38%	6%	36%
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>21%</i>	<i>42%</i>	<i>9%</i>	<i>29%</i>
Alkmaar	21%	39%	8%	32%
Almelo	25%	37%	11%	28%
Amersfoort	27%	39%	6%	29%
Arnhem	18%	37%	9%	37%
Breda	22%	38%	6%	34%
Deventer	23%	41%	6%	30%
Dordrecht	25%	44%	6%	25%
Eindhoven	22%	41%	6%	31%
Emmen	23%	48%	7%	23%
Enschede	34%	39%	9%	19%
Groningen	21%	42%	11%	26%
Haarlem	23%	37%	10%	31%
Heerlen	22%	50%	9%	19%
Helmond	30%	36%	6%	29%
Hengelo	19%	50%	9%	22%
Leeuwarden	21%	47%	8%	24%
Leiden	21%	40%	7%	32%
Lelystad	23%	37%	12%	29%
Maastricht	21%	43%	8%	27%
Nijmegen	20%	42%	8%	30%
Schiedam	26%	44%	6%	24%
's-Hertogenbosch	15%	40%	8%	37%
Sittard-Geleen	32%	43%	5%	20%
Tilburg	20%	40%	10%	30%
Venlo	28%	41%	5%	27%
Zaanstad	19%	40%	13%	29%
Zwolle	31%	41%	6%	22%
<i>Gemiddelde G27</i>	<i>23%</i>	<i>41%</i>	<i>8%</i>	<i>28%</i>
<i>Gemiddelde G31</i>	<i>22%</i>	<i>41%</i>	<i>8%</i>	<i>28%</i>

2.5 Belangrijkste constatering en aanbevelingen

Waardering voor het ondernemingsklimaat gestegen, statistisch significante verschillen!

Sinds de nulmeting is de waardering van ondernemers voor het ondernemingsklimaat in hun stad gestegen van een voldoende naar (in de meeste gevallen) een ruim voldoende. Waar eerst het algemene oordeel voor het ondernemingsklimaat duidelijk hoger was dan de som der delen (het samengestelde oordeel) is bij deze eindmeting zichtbaar geworden dat het verschil nu kleiner is.

Dit betekent dat niet alleen het algemene oordeel over het ondernemingsklimaat ruim voldoende is, maar dat over de hele breedte van het ondernemingsklimaat ondernemers meer tevreden zijn met de inspanningen die door de gemeente gepleegd zijn dan tijdens de nulmeting.

Minder ondernemers dan tijdens de tussenmeting geven aan dat de mate van aandacht voor het ondernemingsklimaat is toegenomen. Het percentage van de eindmeting is vergelijkbaar met het percentage van de nulmeting (respectievelijk 22% en 21%). De elementen van het ondernemingsklimaat die voor ondernemers het meest van belang geacht worden zijn verkeersbeleid en parkeren, communicatie door de gemeente en dienstverlening en vergunningverlening. Voor de G27 geldt dat bestuurlijke organisatie en economisch beleid ook als belangrijk ervaren wordt. Voor de G4 geldt dit in mindere mate en worden vooral de elementen veiligheid en ruimtelijk beleid genoemd.

Met name de waardering voor dienstverlenende aspecten is toegenomen

Bij de tussenmeting werd zichtbaar dat de gemeente fors had ingezet op het verbeteren van de fysiek-ruimtelijke aspecten van het ondernemingsklimaat. Hierop scoorden de gemeenten ten opzichte van de nulmeting duidelijk beter. De waardering voor de gemeentelijke organisatie en de kwaliteit van dienstverlening bleef hier verhoudingsgewijs bij achter. Als aanbeveling werd in de thematische rapportage bij de tussenmeting aangegeven dat gemeenten meer aandacht moesten besteden aan de niet-fysiek-ruimtelijke randvoorwaarden voor een goed ondernemingsklimaat. Deze boodschap hebben de gemeenten, zo blijkt uit de eindmeting, zich duidelijk ter harte genomen. In deze eindmeting is over het algemeen de waardering voor de fysiek-ruimtelijke aspecten gelijk gebleven of iets toegenomen en juist de waardering voor de dienstverlenende aspecten fors toegenomen. Ondernemers herkennen en waarderen de inspanningen die door de gemeenten op dit vlak gepleegd zijn. Ondernemers blijven wel kritisch en vinden dan ook dat de gemeentelijke organisatie en dienstverlening (nog) effectiever en efficiënter moet kunnen worden georganiseerd.

Waardering voor het gemeentelijke beleid: ruim voldoende

Ondernemers waarderen vooral de inspanningen die door gemeenten gepleegd zijn op het gebied van bedrijfslocaties (beschikbaarheid geschikte locaties, veiligheid), het toeristisch beleid en het arbeidsmarktbeleid met een ruime voldoende. Via de 'Triple O'-gedachte, samenwerking tussen ondernemers, onderwijs en overheid, wordt geprobeerd de mismatch op de arbeidsmarkt aan te pakken. Op het toeristisch vlak zijn gemeenten actief bezig met citymarketing en het aantrekken van evenementen. Tot slot wordt in veel gemeenten in samenwerking met ontwikkelaars gewerkt aan het ontwikkelen van geschikte bedrijfslocaties (in de vorm van bedrijventerreinen, kantoren, bedrijfsverzamelgebouwen) voor bedrijven. Veiligheid rondom het bedrijfspand vormt hierbij een belangrijk aspect. Vooral op bedrijventerreinen wordt, in samenwerking met het parkmanagement, geprobeerd het certificaat Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) te behalen. Ook in de binnensteden zijn KVO-projecten opgezet.

Het vestigingsmilieu wordt als positief ervaren

Ondernemers zijn over het algemeen zeer positief over hun huidige vestigingslocatie in relatie tot de beschikbare ruimte, bereikbaarheid (openbaar vervoer en auto), parkeerruimte, veiligheid en de staat van de openbare ruimte.

Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening is verbeterd, maar verdient nog steeds aandacht

Met de invoering van het (digitale) bedrijvenloket en accountmanagement is het voor ondernemers een stuk duidelijker geworden wie hun eerste aanspreekpunt is of waar ze moeten zijn om goed geholpen te kunnen worden. Iedere gemeente organiseert dit anders, dus hier kan zeker van elkaar geleerd worden (zie good practices). Belangrijk om op te merken is dat de juiste kennis en expertise aanwezig is bij het eerste aanspreekpunt voor bedrijven (front-office). Bovendien is het belangrijk dat, vanaf het moment dat de ondernemer geholpen wordt, altijd iemand van de gemeente op de hoogte is en blijft van de voortgang zodat de vraag ook kundig, snel en efficiënt beantwoord wordt. Daarnaast wordt een apart loket voor bedrijven door de ondernemers zeer gewaardeerd. Het geeft de ondernemer direct het gevoel aan het juiste adres te zijn, de ondernemer wordt als ondernemer behandeld en niet als willekeurige inwoner en de ondernemer kan in zekere anonimiteit zijn vragen stellen. Hierbij dient men zich te realiseren dat een loket voor sociale zaken, waar een burger een uitkering aanvraagt, naast het loket voor ondernemers niet als prettig ervaren wordt.

De vermindering van de administratieve lasten en de digitalisering van het bedrijvenloket worden als succesvol beschouwd. Het is voor ondernemers eenvoudiger geworden om vergunningen aan te vragen. Dit kan in steeds meer gevallen digitaal. Ook het maken van een afspraak met iemand van het bedrijvenloket of Economische Zaken (bv. accountmanager) is via internet steeds gemakkelijker.

Kennis en innovatie zijn belangrijke speerpunten in het beleid

In veel steden heeft het stimuleren van de ontwikkeling van kennis en innovatie een prominente rol gekregen in het gemeentelijke beleid. Gericht op specifieke thema's wordt geprobeerd de ontwikkeling van clusters te stimuleren. Dit gebeurt vaak in samenwerking met onderzoeks- en onderwijsinstellingen. De term 'duurzame ontwikkeling' is binnen deze context meerdere malen door de gemeenten genoemd. Gemeenten zijn zich ervan bewust dat de economie steeds groener wordt. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, Cradle-to-Cradle, ecological footprint etc. zijn concepten die er steeds meer toe doen. Gemeenten en bedrijven stellen dan ook steeds hogere kwaliteitseisen en vooral gemeenten stimuleren en ondersteunen initiatieven op dit vlak.

Administratie en monitoring vergunningverlening nog steeds voor verbetering vatbaar

Om de respons op het onderdeel vergunningverlening te verhogen, is vooraf door ECORYS aan de gemeenten gevraagd om bestanden aan te leveren van ondernemers die in het afgelopen jaar een vergunningaanvraag ingediend hebben. Tijdens de tussenmeting is al gebleken dat diverse gemeenten hiermee problemen hebben. Ook bij de eindmeting blijkt dat de systemen die gebruikt worden niet in staat zijn om hier tijdig inzicht in te bieden. Minder dan de helft van alle steden is het gelukt om alle gewenste contactgegevens van vergunninghouders tijdig te leveren. Sommige steden is het wel gelukt, maar deze hebben daar veel tijd in moeten steken. In veel gevallen is er bijvoorbeeld geen scheiding tussen bedrijven en burgers te maken. Opnieuw willen we erop attenderen dat ook voor intern gebruik en monitoring van het vergunningproces een goede registratie noodzakelijk is.

Communicatie verbeteren, acties voor het voetlicht brengen

Veel ondernemers zijn niet voldoende op de hoogte van de acties die gemeenten ondernemen. Dit komt mede doordat een deel van de acties achter de schermen plaatsvindt en deels doordat gemeenten onvoldoende over deze acties met de doelgroep communiceren. Door het verbeteren van de communicatie en het toelichten van de acties die een gemeente onderneemt op het gebied van dienstverlening, beleid, etc. ontstaat meer duidelijkheid en begrip bij ondernemers.

2.6 Aanbevelingen voor de methodiek

Gedurende de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat (nul-, tussen- en eindmeting) zijn verschillende opmerkingen over het onderzoek naar voren gekomen die bij een volgend onderzoek meegenomen zouden kunnen worden. Voor de vergelijkbaarheid en continuïteit is ervoor gekozen dit niet eerder door te voeren. Met deze eindmeting komt het moment om de volgende keer onderstaande aanbevelingen zeker in overweging te nemen.

Contactgegevens vergunninghouders eerder opvragen

Gebleken is dat diverse gemeenten moeite hebben met het beschikbaar stellen van contactgegevens van vergunninghouders (bedrijven!) die in een bepaald jaar een vergunningaanvraag hebben gedaan en deze vervolgens in hetzelfde jaar hebben gekregen. De doorlooptijd van het project is te kort voor gemeenten om op tijd deze gegevens te kunnen leveren. Vraag als opdrachtgever deze gegevens al op voordat het onderzoek uitgezet wordt bij een bureau of verleng de looptijd van het project. Het alternatief is specifiek een onderzoek op te zetten gericht op de kwaliteit, snelheid en kundigheid bij vergunningverlening.

Samengesteld eindcijfer wegen naar belang thema's

Het samengestelde eindcijfer is als overkoepelend oordeel van de ondernemer nu bepaald op basis van alle relevante indicatoren (het ondernemersoordeel over vergunningverlening is hierin niet meegenomen vanwege de beperkte respons in de nul- en tussenmeting). Hierbij wordt echter geen weging aangebracht naar het belang van onderdelen. Alle onderdelen van de Benchmark wegen gelijkwaardig, terwijl voor ondernemers niet alle onderdelen even belangrijk zijn. Aan ondernemers wordt gevraagd welke onderdelen van het ondernemingsklimaat zij het belangrijkste vinden. Door de uitkomsten hiervan te gebruiken als weging wordt het samengestelde eindcijfer aangescherpt en wordt tevens de beoordeling van de ondernemers in het juiste perspectief geplaatst.

Stratificatie steekproef vooraf

Wij stellen voor de stratificatie van de steekproef aan te passen. Nu wordt de steekproef achteraf gecorrigeerd voor sectorsamenstelling. Ons idee is om vooraf twee andere stratificaties toe te passen, namelijk werkgelegenheidsomvang (grootteklasse) en spreiding over type locaties (bedrijventerreinen, winkelgebieden, kantoorlocaties, woonwijken). De resultaten kunnen daarmee aan kracht winnen en gemakkelijker in specifieke beleidsacties op stedelijk niveau worden omgezet.

3 Ondernemerschap

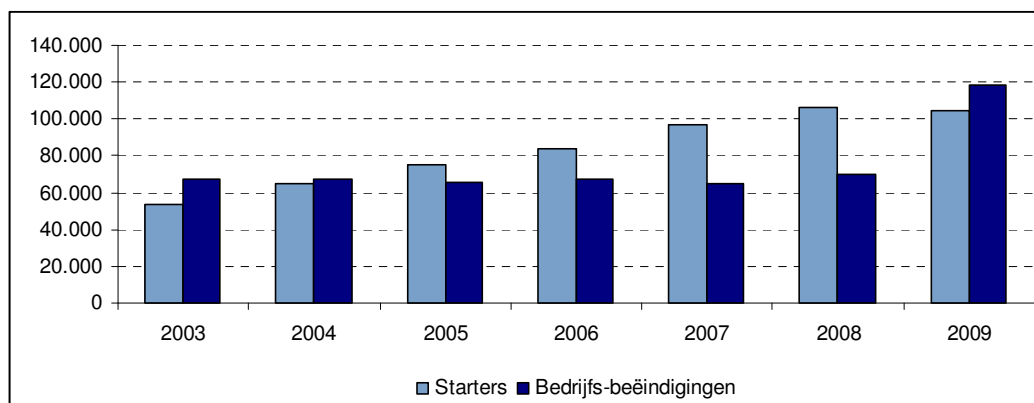
3.1 Inleiding

Gemeenten kunnen op verschillende beleidsvelden inzetten om de gestelde doelen ter verbetering van het ondernemingsklimaat in hun stad te bereiken. In de volgende paragrafen wordt ingegaan op het startersbeleid, arbeidsmarktbeleid en beleid gericht op kennis en innovatie. Naast de rapportcijfers worden succesvolle voorbeelden genoemd van acties die hebben geleid tot een verbetering van het ondernemingsklimaat op het betreffende beleidsveld.

3.2 Startersbeleid

In de afgelopen jaren is de aandacht voor startende ondernemers in veel gemeenten toegenomen. Starters versterken de economische ontwikkeling van de stad en de regio en worden gezien als een belangrijke banenmotor in de Nederlandse economie. Starters staan vaak aan de basis van de ontwikkeling van een creatieve en innovatieve economie. Het zijn vaak de kleine en jonge bedrijven die flexibel zijn, gemakkelijk vernieuwingen kunnen doorvoeren en zich weten aan te passen aan de veranderende marktomstandigheden. Het stimuleren en ondersteunen van starters wordt daarom vaak gezien als een belangrijk onderdeel van het economische beleid van gemeenten. Het aantal starters in Nederland heeft tot en met 2008 een sterke stijging doorgemaakt en laat voor het eerst in zeven jaar nu een daling zien in 2009.

Figuur 3.1 Aantal starters en faillissementen in Nederland

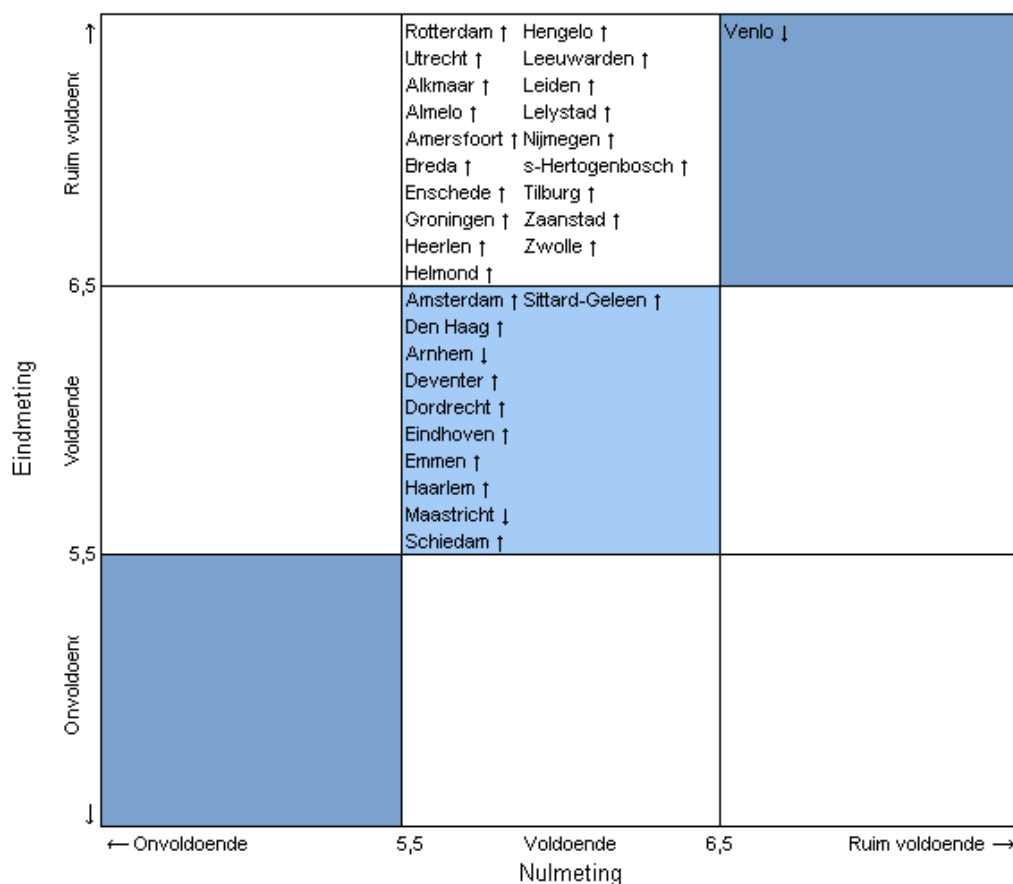


Bron: Kamer van Koophandel

Het aantal bedrijfsbeëindigingen was tussen 2005 en 2008 fors lager dan het aantal starters, maar dit is in 2009 niet meer het geval. Het ligt voor de hand dat de economische crisis hieraan heeft bijgedragen.

Dat de aandacht voor het startersbeleid de laatste jaren is toegenomen, is goed zichtbaar in de stijgende waardering van ondernemers voor de inspanningen van de gemeente. Sinds de nulmeting is de gemiddelde waardering voor het startersbeleid in de G31, G4 en G27 als gehele groep van een voldoende gestegen naar een ruim voldoende.

Tabel 3.1 Oordeel startersbeleid



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,0	6,2	6,5
Gemiddelde G4	5,9	6,1	6,5
Gemiddelde G27	6,2	6,3	6,5
Minimumscore	5,5	5,7	5,8
Maximumscore	6,6	6,8	7,1

De steden Enschede, Lelystad en Tilburg scoorden ten tijde van de tussenmeting al een ruime voldoende voor het startersbeleid en hebben dat weten te consolideren. Inmiddels scoren meer gemeenten een ruime voldoende. Met uitzondering van de gemeenten Arnhem, Maastricht en Venlo hebben alle gemeenten ten opzichte van de nulmeting een hogere waardering van hun ondernemers voor dit onderdeel.

3.2.1 Wat maakt het startersbeleid succesvol?

Startende ondernemers kunnen op veel verschillende manieren ondersteund worden. Gemeenten doen dit onder andere op het gebied van huisvesting, advisering en coaching, het verbinden van ondernemers, netwerkvorming, oprichten van startersloketten, aanbieden van startersinformatiepakketten (routeplanners) of Startwijzers, financiële ondersteuning en het vereenvoudigen van de vergunningaanvragen. Dit doen gemeenten niet alleen, maar (steeds meer) in samenwerking met andere instanties zoals de Kamer van Koophandel, het CWI, onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven (in de vorm van platforms of koepelorganisaties zoals de plaatselijke afdeling van MKB Nederland).

In de meeste gemeenten is het startersbeleid gericht op alle startende ondernemers, maar vaak ook specifiek gericht op clusters/thema's. Zo is het stimuleren van starters in de creatieve industrie en de zogeheten innovatieve technostarters een steeds meer voorkomend speerpunt van beleid. Gemeenten willen graag een creatieve, innovatie of technologische hotspot worden of blijven. Het stimuleren en faciliteren van (potentiële) starters die aan deze wens voldoen is dan ook erg belangrijk.

In de gesprekken met de gemeenten zijn opnieuw succesvolle voorbeelden van beleid gericht op starters benoemd. Wanneer is het beleid succesvol te noemen? In de thematische rapportage van de BGO 2007 zijn succesvolle voorbeelden genoemd van acties door gemeenten die ook als zodanig herkend worden door de stakeholders en een hoge waardering krijgen van ondernemers (vertaald in een goed cijfer voor het startersbeleid). In deze rapportage geven we een aantal voorbeelden van acties ondernomen door gemeenten die zowel door de gemeente zelf als door stakeholders en ondernemers gezien worden als een goed project/initiatief.

De gemeente Amersfoort krijgt van haar ondernemers de hoogste waardering voor het startersbeleid van alle gemeenten. De gemeente is ook zeer actief op dit vlak. Zo heeft de gemeente Amersfoort een uitgebreide regeling beroep/bedrijf aan huis, begeleidt de gemeente bij microfinanciering, biedt het begeleiding vanuit een uitkering naar ondernemerschap, wijst het mogelijke starters op het nut van de Starterspas van de Kamer van Koophandel en heeft het project ZZP BV opgericht waarbij ZZP-ers gefaciliteerd worden. Het project ZZP BV heeft aan de hoge waardering voor het startersbeleid zeker bijgedragen. De gemeente heeft gezocht naar een manier om startende ondernemers te ondersteunen bij hun bedrijfsvoering en de verdere ontwikkeling van hun onderneming. ZZP BV is in september 2009 pas van start gegaan, maar geldt inmiddels al als landelijk voorbeeldproject.

ZZP BV (Gemeente Amersfoort)

De primaire doelstelling van het project is de marktpositie van ZZP-ers te versterken. Hiervoor wordt aandacht besteed aan het creëren van de juiste randvoorwaarden als bedrijfshuisvestingsmogelijkheden en voorzieningen, maar ook professionalisering, kennisborging en het verbinden van 'eenpitters' met het grotere bedrijfsleven speelt hierbij een cruciale rol. Doormiddel van het organiseren van een ZZP BV Roadshow en de lancering van de ZZP BV website is het project vooral lokaal, maar ook landelijk bekend geworden. Tijdens de roadshow is er een behoeftescan gehouden om de wensen van de (startende) ondernemers scherp in beeld te krijgen.

Hier kwamen duidelijke wensen uit naar voren rondom bedrijfshuisvesting, kennisontwikkeling / kennisborging, netwerkvorming en collectiviteiten. Binnen ZZZP BV wordt doormiddel van accountmanagement extra focus gelegd op het activeren van moeilijk bereikbare doelgroepen zoals ZZZP-ers in de Zorg en de Bouw en allochtone ondernemers. Ook wordt specifiek gekeken naar het identificeren en ondersteunen van ZZZP-ers met groeipotentieel en -ambitie. ZZZP BV geniet grote bekendheid onder de doelgroep en is naast het bijhouden van de website ook zeer actief op het gebied van social media (LinkedIn, Twitter, Youtube en Flickr) en bezig met het opbouwen van een relatiedatabase (onderdeel van het CRM systeem EZconnection) en ondernemersprofielen. Het ZZZP BV programma wordt sinds de start steeds verder uitgebreid met nieuwe deelprogramma's en werkt steeds meer samen met partners uit de regio.

Het voorbeeldproject in de gemeente Amersfoort laat zien dat intensieve communicatie en promotie zeer belangrijk is, wil een project slagen. Ondernemers (of startende ondernemers) moeten het project wel kennen om er ook enthousiast over te kunnen worden en er gebruik van te kunnen maken. Creëer betrokkenheid vanuit de doelgroep, dit zorgt voor meer draagvlak en daadkracht en bevordert het aanpakken van de juiste pijnpunten en obstakels voor starters in een gemeente.

In Enschede wordt beleid gevoerd om functiemenging en het ontstaan van kleine enclaves aan bedrijven in de stad mogelijk te maken. Het ondernemersloket stroomlijnt de gemeentelijke dienstverlening, ook aan startende ondernemers, en vanuit het Regionaal Orgaan Zelfstandigen (voor heel regio Twente en de Achterhoek) worden ondernemers en starters begeleid. Het ROZ biedt specifieke begeleiding en coaching aan startende en doorstartende innovatieve bedrijven. Daarnaast heeft de gemeente zich gericht op het verminderen van de regels en kortere doorlooptijden van vergunningen gerealiseerd. De gemeente monitort deze vereenvoudigingsslag via een ondernemerspanel, benchmarking en een jaarlijkse monitor. De ontplooiende activiteiten door de gemeente worden gezien de hoge waardering van ondernemers tijdens de tussen- en eindmeting erkend.

Een succesvoorbeeld van financiële ondersteuning voor starters is de Borgstellingsregeling in de gemeente Tilburg. De gemeente Tilburg is één van de pilotgemeenten voor de Borgstellingsregeling (samen met Hengelo, Rotterdam, Lelystad en Leeuwarden). Hiermee worden starters en bestaande bedrijven in de gelegenheid gesteld kleine kredieten tot 35.000 euro af te sluiten onder begeleiding van adviseurs van de gemeente. In Tilburg zijn 37 van de 100 borgstellingen die nationaal zijn gegeven gerealiseerd. Dit succes valt mede te verklaren door de combinatie met het project "Duurzaam van start". Ondernemers worden op hun kredietwaardigheid getoetst door de gemeente en in samenwerking met de Rabobank wordt dan het krediet verleend. 80% van het krediet wordt door de overheid verleend en de overige 20% wordt aangevuld door de Rabobank. Van de 100 kredietaanvragen die zijn binnen gekomen zijn er 10 afgewezen de rest is toegewezen of nog in behandeling.

Naast de Borgstellingsregeling kent Tilburg ook nog het ondernemerscentrum, de Starterslift en biedt de gemeente gratis advies aan starters aan. De gemeente Tilburg heeft een eigen team van startersadviseurs die jaarlijks honderden starters gratis coachen en adviseren bij de opzet van het eigen bedrijf en indien nodig wegwijs maken met de gemeentelijke regelgeving. Het ondernemerscentrum is gevestigd op de Universiteit van Tilburg.

De Universiteit van Tilburg heeft mede door financiële ondersteuning van de provincie Noord-Brabant, gemeente Tilburg en ABN-AMRO een laagdrempelige broedplaats voor student-ondernemers opgezet. Inmiddels komt ook de uitstroom op gang van student-bedrijven die doorgroeien en te groot worden voor het ondernemerscentrum. Starterlift, gevestigd in het Ondernemerscentrum UvT, is een regionaal project meer gericht op specifieke starters.

Starterslift (voor regio West- en Midden Brabant)

Starterslift is een initiatief van de NHTV Internationale Hogeschool Breda, Avans Hogeschool en de Universiteit van Tilburg ter ondersteuning van drie typen kennisintensieve startende ondernemers:

- Startende ondernemers met een technologisch innovatief idee
- Startende ondernemers die actief zijn in de creatieve industrie
- Startende ondernemers die verbonden zijn aan een kennisinstelling

Starterslift biedt deze startende ondernemers ondersteuning zoals coaching, toegang tot netwerken, huisvesting, facility-sharing en financiering (o.a. een eigen preseed-fund). Sinds de oprichting van Starterslift in 2003 (toen nog specifiek gericht op technostarters) zijn 682 startende ondernemers gescout en 220 startende ondernemers ondersteund.

Daar waar de gemeente Tilburg zich richt op kennisintensieve, creatieve en innovatieve starters, heeft de gemeente Zaanstad een succesvol project gericht op vrouwelijke en allochtone ondernemers.

Kleurrijk ondernemen in Zaanstad

Startende ondernemers binnen de gemeente worden gestimuleerd vanuit het project Kleurrijk ondernemen 4. Dit project richt zich vooral op vrouwen en allochtonen en wordt nu voor de vierde keer uitgevoerd. Zij worden gecoacht en krijgen persoonlijk budget voor inkoop van producten/diensten die de bedrijfsvoering ten goede komen (speciale pc voor maken van ontwerp, marketingonderzoek, extra coaching op bepaalde aspecten). Het resultaat is een verhoogde overlevingskans van startende bedrijven, groei van de werkgelegenheid en een verminderd beroep op uitkeringen (aantal deelnemers genoot uitkering). Het project Kleurrijk Ondernemen is uitgeroepen tot één van de beste 10 projecten in Europa op het gebied van het stimuleren van etnisch ondernemerschap.

Hoewel er na Kleurrijk Ondernemen 3 geen geld meer beschikbaar werd gesteld door het Rijk, wilde de gemeenteraad het project toch doorzetten en is dit in samenspraak met het UWV en met geld vanuit het stedelijke vernieuwingsprogramma toch doorgegaan.

Starters kiezen bij hun huisvesting veelal voor opereren vanuit huis of vanuit een bedrijfsverzamelgebouw. Daar waar het detailhandel betreft gaat het voornamelijk om winkelpanden. Slechts enkele gemeenten hebben nog bedrijfsverzamelgebouwen in eigen beheer. Daar waar de gemeente in eerste instantie initieerde heeft de markt dit nu overgenomen. Gemeenten stimuleren / monitoren wel de beschikbaarheid van geschikte huisvesting voor starters.

Als voorbeeld kan het initiatief in de gemeente Zaanstad genoemd worden, waar in eerste instantie door Aanzet NV bedrijfsverzamelgebouwen zijn ontwikkeld. Dit was een semi-gemeentelijke organisatie die startende ondernemers faciliteerde. De markt heeft dit nu overgenomen. Projectontwikkelaar Klop zet karakteristieke panden om in bedrijfsverzamelgebouwen. De Koekfabriek in de oude Verkadefabriek en de Drieling zijn hiervan voorbeelden.

De gemeente Zaanstad ziet er nu voornamelijk op toe dat zulke karakteristieke panden beschikbaar blijven voor de ontwikkeling van verzamelgebouwen en dat deze niet omgezet worden naar woningen. Zo haalt de gemeente de druk van de woningcorporaties weg.

Tot slot maakt een aantal gemeenten gebruik van startersinformatiepakketten zoals 'Ik wil een onderneming starten' in Rotterdam of 'Starten in Almelo in 6 stappen' in de gemeente Almelo. De folder moet zorgen voor een efficiënte afhandeling van gemeentelijke zaken rond het starten van een onderneming.

Bekendheid regelingen bij starters/ondernemers niet heel groot

Zojuist zijn meerdere vormen van regelingen en initiatieven besproken die door gemeenten ingezet worden ter bevordering van het startersklimaat in hun stad. Aan de ondernemers is gevraagd of ze bekend zijn met specifieke gemeentelijke regelingen voor starters/ondernemers en zo ja welke? Hieruit blijkt dat 13% van de ondernemers in de steekproef bekend is met initiatieven / regelingen ingezet door de gemeente, het Rijk of andere instanties zoals de Kamer van Koophandel (KvK). Van alle jonge bedrijven in de steekproef (opgericht in 2005 of later, zo'n 30%), de belangrijkste doelgroep voor bovenstaande regelingen, geeft slechts 18% aan ermee bekend te zijn. Hieraan zouden gemeenten meer aandacht moeten besteden om ervoor te zorgen dat initiatieven en regelingen ook optimaal benut worden. Initiatieven en regelingen die door ondernemers genoemd worden zijn onder andere het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (Bbz) vanuit het Rijk, huisvesting voor starters of specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld kunstenaars) door de gemeente, belasting- en financieringsmaatregelen (aftrekposten belasting, subsidies, microkredieten) door de gemeente en het Rijk, coachingstrajecten en informatiedagen gegeven door de gemeente en de KvK, startersplatforms en andere initiatieven vanuit bijvoorbeeld ROZ Twente of ZZP BV in Amersfoort.

3.3 Arbeidsmarktbeleid

Het arbeidsmarktbeleid wordt doorgaans niet gevormd en/of uitgevoerd door de afdeling Economische Zaken. Dit beleid wordt in veel gevallen door de dienst Sociale Zaken of een andere dienst uitgevoerd. Wel vindt er regelmatig overleg plaats tussen de verschillende diensten en worden werkgelegenheidsinitiatieven in samenwerking met EZ opgepakt. Bij enkele gemeenten is wel een verschuiving zichtbaar van het arbeidsmarktbeleid richting Economische Zaken of vindt er duidelijk afstemming plaats tussen de afdeling Economische Zaken en dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Gemeenten zijn over het algemeen op een sturend niveau bezig met arbeidsmarktbeleid en minder uitvoerend.

Bovenstaande constatering deden wij al bij de tussenmeting, maar zij is nog steeds actueel. Gemeenten sturen op meerdere fronten het arbeidsmarktbeleid aan. Een duidelijk signaal dat de gemeenten de laatste jaren afgeven is de bereidheid tot samenwerking met onderwijs en bedrijfsleven. Vanuit deze zogeheten Triple 'O'-gedachte werkt de gemeente samen met de onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven aan het verkleinen van de mismatch tussen onderwijs en arbeidsmarkt.

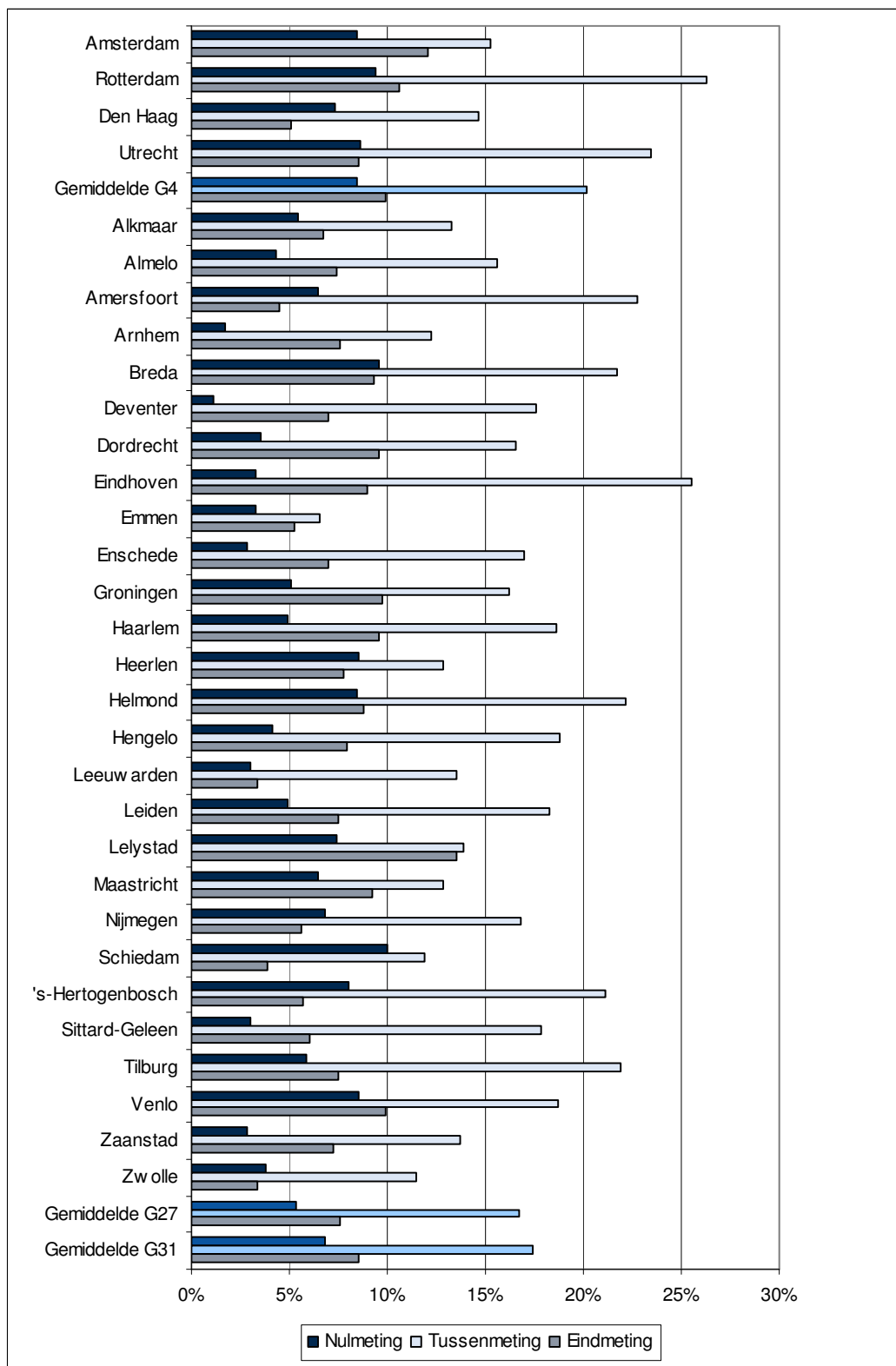
Het stimuleren van starters en het creëren van broedplaatsen in samenwerking met onderwijsinstellingen in speerpuntsectoren zijn indirecte middelen om ervoor te zorgen dat er voldoende arbeidspotentieel beschikbaar komt en / of geschikt arbeidspotentieel aantrekt.

Door economische crisis nu tijdelijk een ruimere arbeidsmarkt

Tijdens de economische hoogconjunctuur in de jaren 2005-2006-2007 hadden veel ondernemers problemen met het vervullen van vacatures. Er was een duidelijke mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Hoogopgeleide kenniswerkers en technici waren er te weinig en er was een overschot aan laagopgeleide beroepsgroepen (zoals administratieve medewerkers op MBO-niveau). In het huidige economische klimaat blijkt dat ondernemers door de crisis veel minder problemen ervaren met het vervullen van de vacatures. Het beschikbare aanbod aan arbeidspotentieel is momenteel groter dan de vraag vanuit de bedrijven. Dit zorgt ervoor dat ondernemers die een nieuwe werknemer willen aantrekken relatief veel keuze hebben. Op het moment dat de economie weer is aangetrokken en het aanbod aan beschikbaar arbeidspotentieel is teruggelopen zullen ondernemers weer opnieuw moeite krijgen met het vinden van geschikt personeel.

In Noord- en Midden-Limburg is een initiatief ontwikkeld specifiek gericht op het beter aan laten sluiten van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Zo stimuleert de gemeente Venlo vraaggestuurd onderwijs vanuit het bedrijfsleven door middel van samenwerking met de Kamer van Koophandel, onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven in de vorm van het Platform Bèta Techniek. Dit platform streeft ernaar een hogere uitstroom te realiseren vanuit het bètatechnisch hoger onderwijs en betere benutting van bestaand talent in bedrijven en onderzoeksinstellingen.

Figuur 3.2 Percentage ondernemers dat problemen ervaart met vervullen van vacatures



In alle steden, met uitzondering van Lelystad, is in vergelijking met de tussenmeting het percentage ondernemers dat problemen ervaart met het vervullen van vacatures sterk verminderd. In Den Haag, Amersfoort, Heerlen, Nijmegen, Schiedam en Zwolle is dit percentage zelfs lager dan tijdens de nulmeting. Vooral in de gemeente Schiedam is het aantal ondernemers dat problemen ervaart ten opzichte van de nulmeting fors verminderd. Dit betekent dat in alle andere steden het niveau van 2004 nog niet bereikt is en dat het percentage ondernemers dat problemen ervaart met het vervullen van vacatures nog altijd lager kan. Het arbeidsmarktbeleid is door de afdeling EZ van de gemeenten niet vaak genoemd als belangrijk aandachtspunt, in tegenstelling tot de vorige Benchmark. Ten opzichte van de tussenmeting is dit begrijpelijk, maar de mismatch op de arbeidsmarkt moet een belangrijk aandachtspunt blijven met het oog op de toenemende vergrijzing en afnemende potentiële beroepsbevolking de komende jaren.

Wanneer gekeken wordt naar het functieniveau (laag, midden of hoog) waarop problemen worden ervaren met het vervullen van de vacatures, dan valt op dat dit vooral geldt voor de functieniveaus midden en hoog. Met het vervullen van vacatures voor de hogere functieniveaus hebben de G4-gemeenten gemiddeld genomen minder problemen dan de G27 gemiddeld. Het aanbod aan hoogopgeleide kenniswerkers is in de Randstad dan ook een stuk groter dan in bijvoorbeeld het Noorden en Oosten van het land. Hier ligt het percentage ondernemers dat problemen ervaart met het invullen van vacatures voor de hogere functieniveaus vaak boven de 60%. Opvallend is dat in de gemeente Amersfoort en Emmen het percentage dat problemen ervaart met het vervullen van vacatures voor zowel het midden en hogere functieniveau erg hoog is. Een andere opvallende uitschieter is de gemeente Schiedam waar 78% van de ondernemers heeft aangegeven problemen te ervaren met het vervullen van vacatures voor de lagere functies en slechts 13% aangeeft problemen te ervaren op de hogere functieniveaus. Hiermee heeft Schiedam van alle steden het hoogste percentage ondernemers dat problemen ervaart met het vervullen van vacatures op het lagere functieniveau en het laagste percentage op het hoge functieniveau. Tot slot valt op dat in de gemeente Zaanstad relatief veel ondernemers problemen ervaren met het vervullen van vacatures op het middenniveau (maar liefst 81%).

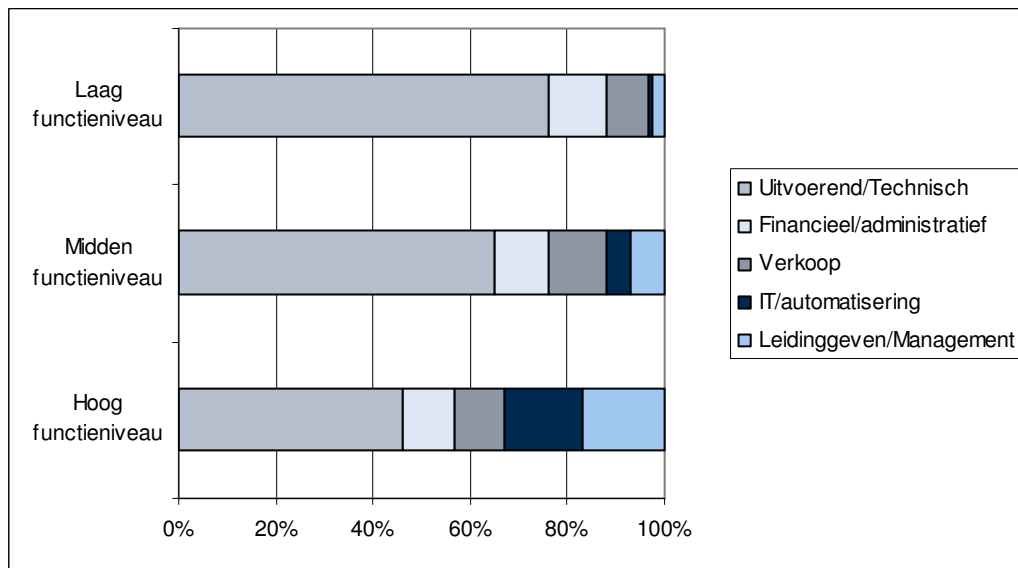
Gesteld kan worden dat gemiddeld genomen het aantal ondernemers dat problemen ervaart met het vervullen van vacatures in vergelijking met de nulmeting voor de lagere functieniveaus gelijk is gebleven en voor de midden en hogere functieniveaus fors is gestegen. Sinds de tussenmeting is het aantal ondernemers dat problemen ervaart met het vervullen van vacatures voor de hogere functieniveaus verder toegenomen.

Tabel 3.2 Niveau waarop problemen worden ervaren bij het invullen van vacatures

	Laag	Midden	Hoog
Amsterdam	23%	61%	41%
Rotterdam	44%	50%	32%
Den Haag	39%	58%	35%
Utrecht	34%	68%	52%
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>31%</i>	<i>59%</i>	<i>39%</i>
Alkmaar	27%	69%	43%
Almelo	27%	63%	55%
Amersfoort	17%	67%	71%
Arnhem	22%	40%	75%
Breda	20%	60%	36%
Deventer	30%	45%	45%
Dordrecht	5%	49%	62%
Eindhoven	36%	57%	51%
Emmen	43%	68%	72%
Enschede	34%	36%	75%
Groningen	27%	70%	43%
Haarlem	11%	61%	57%
Heerlen	36%	57%	52%
Helmond	33%	52%	49%
Hengelo	21%	30%	62%
Leeuwarden	21%	50%	63%
Leiden	38%	41%	50%
Lelystad	21%	57%	53%
Maastricht	35%	61%	34%
Nijmegen	19%	62%	49%
Schiedam	78%	53%	13%
's-Hertogenbosch	28%	57%	66%
Sittard-Geleen	65%	37%	51%
Tilburg	33%	56%	45%
Venlo	28%	69%	53%
Zaanstad	48%	81%	35%
Zwolle	34%	17%	67%
<i>Gemiddelde G27</i>	<i>27%</i>	<i>55%</i>	<i>53%</i>
<i>Gemiddelde G31</i>	<i>29%</i>	<i>57%</i>	<i>46%</i>

Het aantal ondernemers, bestuurders en seniormedewerkers in de hogere functieniveaus dat in de komende jaren met pensioen gaat is groter dan de aanwas van nieuwe, getalenteerde en ervaren medewerkers die deze vervangingsvraag moeten en kunnen opvangen. Vooral voor kleinere bedrijven en zelfstandigen vormt dit een probleem. Opvolging door zoon of dochter is steeds minder vanzelfsprekend, waardoor het bedrijf in zijn voortbestaan wordt bedreigd.

Figuur 3.3 Niveau en functiegroep waarin ondernemers problemen ervaren (in %)



Bij het lage functieniveau blijken ondernemers vooral problemen te ervaren met de werving van uitvoerend/technisch personeel. In vergelijking met de tussenmeting wordt nu ook vaker financieel/administratief personeel genoemd. Op het midden functieniveau is het percentage dat problemen ervaart met de werving van personeel in de functiegroepen uitvoerend/technisch, verkoop en IT/automatisering toegenomen ten nadele van financieel/administratief en leidinggeven/management personeel. In het hoge functieniveau ten slotte neemt het aandeel ondernemers dat problemen ervaart met de werving van het personeel in de functiegroep uitvoerend/technisch (in tegenstelling tot de vorige Benchmark) toe en neemt ook het aandeel in de functiegroep IT/automatisering toe. In verhouding tot eerdere functieniveaus blijken ondernemers relatief veel moeite te hebben met het vinden van mensen IT/automatiseringsfuncties en leidinggevendenden/managers.

Waardering arbeidsmarktbeleid

De waardering van Nederlandse ondernemers voor het arbeidsmarktbeleid is over het gemiddelde van de G4, G27 en G31 toegenomen. Enschede, 's-Hertogenbosch en Tilburg scoren het hoogste voor het arbeidsmarktbeleid. De waardering voor dit beleid is in Schiedam het laagste van alle steden. De meeste gemeenten scoren echter rond de 6,5.

Tabel 3.3 Oordeel over arbeidsmarktbeleid

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,1	6,4	6,5
Gemiddelde G4	5,9	6,3	6,5
Gemiddelde G27	6,2	6,5	6,6
Minimumscore	5,8	6,1	6,0
Maximumscore	6,5	6,7	6,8

3.4 Kennis en innovatie

Kennis en innovatie speelt een steeds grotere rol in het Rijksbeleid en het beleid van gemeenten. Nederland moet haar positie als kenniseconomie versterken en toewerken naar een duurzame en innovatieve economie. Het Kabinet Balkenende IV verwoordde het belang van kennis en innovatie in haar Pijler (II) “een innovatieve, concurrerende en ondernemende economie” als volgt:

Een vitale en innovatieve economie is de basis voor duurzame ontwikkeling van onze welvaart. Nederland zal aan behoud en versterking van zijn concurrerend vermogen moeten blijven werken. Concurrentiekracht is steeds meer afhankelijk van innovatief vermogen en van de mate waarin Nederland in staat is toegevoegde waarde en kwaliteit te leveren. Essentieel daarvoor zijn: een goed opgeleide en toegeruste beroepsbevolking, hoogwaardige kennis en kunde, ondernemingszin, een gunstig investeringsklimaat en een verantwoorde ontwikkeling van de loonkosten. Creativiteit is de bron van innovatie.

Via verschillende nota's waarin regio's aangewezen zijn als specifieke hotspots/sleutelgebieden voor innovatie, via innovatieplatforms, het programma Nederland Ondernemend Innovatieland (NOI) en verschillende financieringsvormen wordt geprobeerd de ontwikkeling en spreiding van kennis en innovatie te bevorderen.

Gevraagd is aan gemeenten aan te geven op welke vlakken er zoal actie ondernomen wordt ter bevordering van kennis en innovatie. De volgende aspecten kwamen bijna bij iedere gemeente naar voren:

- Aanleg van breedbandnetwerken;
- Faciliteren van broedplaatsen/wetenschapsparken;
- Stimuleren van innovatieve jonge bedrijven;
- Aandacht voor clusters van kennisintensieve bedrijvigheid;
- Bijeenbrengen van partijen (bedrijven en instellingen) middels netwerken/netwerkactiviteiten;
- Organiseren van innovatie-evenementen, themabijeenkomsten, symposia, workshops e.d.;
- Aansluiting van onderwijs op de behoeften van bedrijfsleven;
- Kennisoverdracht van onderwijsinstellingen naar bedrijven.

De gemeente Schiedam was in het verleden minder actief op het gebied van kennis en innovatie dan andere gemeenten in de Benchmark. De gemeente is nu echter bezig met de oprichting van een Cradle-to-cradle platform, met als doelstelling het duurzaam ondernemen voor bedrijven te bevorderen. De gemeente Schiedam is zich er van bewust dat de gemeente innovatieve bedrijven binnen haar gemeentegrenzen heeft, zowel in het maritieme cluster, in de sector zakelijke dienstverlening als in het creatieve cluster. Dat schept kansen die de gemeente graag wil benutten.

De aanleg van breedbandnetwerken was voor verschillende gemeenten een BDU-doelstelling. Zo heeft de gemeente Amersfoort het project Breednet Amersfoort opgericht met als doel een betere en betaalbare glasvezelverbinding aan te bieden aan bedrijven. In Hengelo worden de scholen zoveel mogelijk aangesloten op glasvezel en is de Creatieve Fabriek (creatieve broedplaats) aangesloten op het glasvezelnetwerk.

De verdere mogelijkheden tot uitrol van het glasvezelnetwerk worden verkend (zoals het project Fiber-to-the-home in samenwerking met Welbions en het uitrollen van Fiber-to-the-business). De aansluiting van bedrijventerreinen op het glasvezelnetwerk is tot op heden nog niet gelukt in Hengelo. In Deventer is bijna de gehele binnenstad en zijn alle bedrijventerreinen aangesloten op het breedbandnetwerk. De verwachting is dat binnen enkele maanden ook de overige locaties in de binnenstad ontsloten worden en inmiddels zijn ook voor het buitengebied toezeggingen gedaan. In Heerlen is met name geprobeerd bedrijven op het gebied van ICT en zakelijke dienstverlening te voorzien van een snelle internetverbinding. Hiervoor is in het centrum een glasvezelnetwerk aangelegd bij publieke en semi-publieke instellingen.

In veel steden wordt kennis en innovatie gestimuleerd door de creatie van broedplaatsen en incubators, het stimuleren van campusontwikkelingen, het opzetten van kennis- en innovatieclusters en het faciliteren van goede voorzieningen voor kleinere bedrijven middels bedrijfsverzamelgebouwen. De gemene deler van deze verschillende vormen van het stimuleren van kennis en innovatie is dat fysieke nabijheid van gerelateerde bedrijvigheid als zeer belangrijk ervaren wordt. Zo stimuleert de gemeente Hengelo de oprichting van het Campus Business Centre en de Creatieve Fabriek. De gemeente deelt hier getrap in mee door geld te investeren in het Innovatie Platform Twente van waaruit bovengenoemde en andere innovatieve projecten worden gestimuleerd. Den Haag kent het project Bink 36, een programma gericht op het stimuleren van de creatieve stad. Bink 36 is een bedrijfsverzamelgebouw waar startende creatieve en innovatieve ondernemers en studenten en scholieren elkaar ontmoeten. De gemeente Breda heeft een logistiek topinstituut aangetrokken en stimuleert daaromheen de vorming van een kenniscluster. Daarnaast is in deze gemeente succesvol een creatieve campus opgericht. Deze Triple O Campus is een open en groene creatieve campus met een voormalige brandweerkazerne als middelpunt van het terrein.

Triple O Campus Breda

De Triple O Campus richt zich op vier doelgroepen, te weten creatieve- en technologische bedrijven, starters, onderwijs, en facilitaire dienstverleners. De aanwezigheid van de centrale faciliteiten draagt bij aan de synergie tussen bedrijven onderling en tussen bedrijven en het onderwijs. Op het snijpunt van de creatieve en technologische industrie is de Game Academy van de NHTV een geslaagde invulling van het onderwijs op de Campus. Inmiddels bestaat de campus uit vier gebouwen en wordt er momenteel gezamenlijk een audiovisueel huis opgericht.

Triple O Campus komt mede tot stand door financiële bijdragen van de gemeente Breda, Provincie Noord-Brabant en het REAP West-Brabant en in samenwerking met de regionale ontwikkelingsmaatschappij NV REWIN West-Brabant.

In de gemeente Leiden is de aandacht voor kennis en innovatie voornamelijk gericht op het Bio Science park. Kennisinstellingen en ondernemers zijn hier verenigd in de Bio Science foundation. Binnen het park kunnen starters schuiven van incubators (kleine werkplekken) naar grotere werkplekken in de accelerator die gebouwd wordt. Het Bio Science park zet in op kennisintensieve samenwerking binnen het park, maar daarnaast is er ook samenwerking met universiteiten en andere steden.

Het stimuleren van campusontwikkelingen is vooral zichtbaar in de steden met een universiteit waar onderwijs en het bedrijfsleven elkaar opzoeken. De High-Tech Campus in Eindhoven is hiervan wellicht het bekendste voorbeeld, maar ook in Maastricht, Utrecht, Leiden, Groningen, Amsterdam, Rotterdam, Wageningen en Delft zijn verschillende voorbeelden van campusontwikkelingen te noemen. Echter ook in andere steden wordt geprobeerd campussen op te zetten. Zo wordt op de Chemelotcampus (DSM-terrein) in Sittard-Geleen geprobeerd innovatieve bedrijven, chemie-gerelateerd, te clusteren en daardoor kruisbestuiving te laten plaatsvinden. Een belangrijke voorwaarde voor vestiging is dat dit toegevoegde waarde oplevert voor het cluster, anders ben je als bedrijf niet welkom. Inmiddels is ook een intentieverklaring getekend om (vooral) life science en hoogwaardige industrie aan te trekken. Samen met Heerlen en Maastricht wordt geprobeerd op regionaal niveau de verschillende sterktes uit te buiten. Zo richt Sittard-Geleen zich vooral op Chemie (en de campus), Heerlen op Nieuwe Energie en Maastricht op de Life Sciences.

In de gemeente Venlo wordt nadrukkelijk geprobeerd de bundeling en ontwikkeling van kennis en innovatie in de vorm van het creapoint en de glas- en energiecampus op het Greenpark Venlo te stimuleren.

Naast thema's als 'health', 'food', 'technology' en de creatieve stad is ook Nieuwe Energie een opkomend thema dat vooral in de gemeente Heerlen een belangrijke pijler is op het gebied van kennis en innovatie. Zo heeft de gemeente veel vooruitgang geboekt met het Mijwaterproject (revitaliseren van de oude mijnen) en de vestiging van de solarcelfabriek op het Avantisterrein (een tweede fabriek is in aantocht).

In 's-Hertogenbosch is een succesvol innovatief project ontwikkeld dat zich richt op 'health', 'food' en innovatie, het zogeheten Fhealinc.

Fhealinc ('s-Hertogenbosch)

Fhealinc staat voor Food & Health Innovation Challenge en is een innovatieproject van vijf organisaties: het Jeroen Bosch Ziekenhuis, Hogeschool HAS Den Bosch, de Avans Hogeschool, ZLTO en de gemeente 's-Hertogenbosch. Fhealinc biedt voor innovatie op het grensvlak van voeding en gezondheid een unieke infrastructuur: een campus in wording, een netwerk van instellingen en bedrijven en gespecialiseerde onderzoeksfaciliteiten. De effecten zijn onder meer:

1. De uitvoering van een aantal projecten:
 - Obesitas Lifestyle Intervention Centre (testcentrum voor relatie tussen voeding en overgewicht)
 - Expertisecentrum voor Voeding, Afweer en Allergie (testcentrum voor relatie voeding – allergie)
 - Conceptontwikkeling Oncologie en Voeding (ontw. nieuwe diëten voor tijdens chemo-behandeling)
 - Eureka Innovatielab
 - Zoönose Innovatie Cluster
2. Heeft een bijdrage geleverd aan het feit dat 's-Hertogenbosch Hoofdstad van de Smaak is geworden
3. Vestiging van hoofdkantoor ZLTO en Anton Jurgens Instituut
4. Uitbreiding van het aantal opleidingen op HBO en MBO niveau.

Naast het stimuleren van o.a. clusterontwikkelingen, het opzetten van projecten en broedplaatsen wordt er door gemeenten ook ingezet op het verbeteren van de financieringsmogelijkheden voor kennisintensieve en innovatieve bedrijven. Zo heeft de gemeente Nijmegen een kennisclusterregeling.

Door middel van deze regeling kunnen startende bedrijven in aanmerking komen voor een bijdrage tot 80.000 euro voor het opzetten van een product. De gemeente wil door middel van deze regeling de ontwikkeling van kennis naar product stimuleren. Kennisuitwisseling wordt gestimuleerd vanuit een overkoepelende organisatie per cluster. Gemeente Nijmegen faciliteert en maakt ook gebruik van de gelden uit Pieken in de Delta. Het topsportinnovatiepark als onderdeel van Health Valley is een voorbeeld van deze inzet.

In Almelo is een speciaal innovatieprogramma opgezet met behulp van EFRO subsidie ter bevordering van innovatie bij onderwijs en bedrijfsleven.

Op verschillende manieren proberen gemeenten de vorming van kennis en innovatie te stimuleren. Het verbinden van en samenwerking tussen het bedrijfsleven, de overheid en het onderwijs is belangrijk als randvoorwaarde om kennisontwikkeling en innovaties te stimuleren. Het in de vorige paragrafen behandelde startersbeleid en arbeidsmarktbeleid kan hier niet los van worden gezien. Starters zijn veelal zeer innovatief en flexibel, maar hebben ondersteuning nodig om werkelijk tot productontwikkeling over te kunnen gaan. Daarnaast blijft afstemming tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt naar goed geschoold personeel in de juiste sectoren een belangrijk aandachtspunt dat gemeenten in samenwerking met het bedrijfsleven en het onderwijs moeten aanpakken.

3.5 Conclusie en gesignaleerde trends

Startersbeleid

Dat de aandacht voor het startersbeleid de laatste jaren is toegenomen, is goed zichtbaar in de stijgende waardering van ondernemers voor de inspanningen van de gemeente. Sinds de nulmeting is de gemiddelde waardering voor het startersbeleid in de G31, en in de G4 en G27 onderdelen van een voldoende gestegen naar een ruime voldoende. De verschillende manieren waarop starters ondersteund worden is de laatste jaren enorm gegroeid. Gemeenten doen dit onder andere op het gebied van huisvesting, advisering en coaching, het verbinden van ondernemers, netwerkvorming, oprichten van startersloketten, aanbieden van startersinformatiepakketten (routeplanners) of Startwijzers, financiële ondersteuning en het vereenvoudigen van de vergunningaanvragen. Dit doen gemeenten niet alleen, maar (steeds meer) in samenwerking met andere instanties zoals de Kamer van Koophandel, het CWI, onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven (in de vorm van platforms of koepelorganisaties zoals de plaatselijke afdeling van MKB Nederland).

De bekendheid van initiatieven en regelingen voor starters is echter niet groot onder ondernemers. Van alle jonge bedrijven in de steekproef (opgericht in 2005 of later, zo'n 30%) geeft slechts 18% aan bekend te zijn met een van de bovengenoemde initiatieven/regelingen. Hier zouden gemeenten meer aandacht aan kunnen besteden om ervoor te zorgen dat initiatieven en regelingen ook optimaal benut worden.

In de meeste gemeenten is het startersbeleid gericht op alle startende ondernemers, maar vaak ook specifiek gericht op clusters/thema's. Zo is het stimuleren van starters in de creatieve industrie en de zogeheten innovatieve technostarters een steeds meer voorkomend speerpunt van beleid.

Slechts enkele gemeenten hebben nog bedrijfsverzamelgebouwen in eigen beheer. Daar waar de gemeente in eerste instantie initieerde heeft de markt dit nu overgenomen. Gemeenten stimuleren / monitoren wel de beschikbaarheid van geschikte huisvesting voor starters.

Arbeidsmarktbeleid

De waardering van Nederlandse ondernemers voor het arbeidsmarktbeleid is sinds de nulmeting over het gemiddelde van de G4, G27 en G31 toegenomen van een voldoende naar een ruime voldoende. In bijna alle steden is in vergelijking met de tussenmeting het percentage ondernemers dat problemen ervaart met het vervullen van vacatures sterk verminderd.

Door de economische crisis is er nu tijdelijk een ruimere arbeidsmarkt. Tijdens de economische hoogconjunctuur in de jaren 2005-2006-2007 hadden veel ondernemers problemen met het vervullen van vacatures. Er was een duidelijke mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt.

In het huidige economische klimaat blijkt dat ondernemers door de crisis veel minder problemen ervaren met het vervullen van de vacatures. Het beschikbare aanbod aan arbeidspotentieel is momenteel groter dan de vraag vanuit de bedrijven, dit zorgt ervoor dat ondernemers die een nieuwe werknemer willen aantrekken relatief veel keuze hebben. Op het moment dat de economie weer is aangetrokken en het aanbod aan beschikbaar arbeidspotentieel is teruggelopen zullen ondernemers weer opnieuw moeite krijgen met het vinden van geschikt personeel.

Gemeenten sturen op meerdere fronten het arbeidsmarktbeleid aan. Een duidelijk signaal dat de gemeenten de laatste jaren afgeven is de bereidheid tot samenwerking met onderwijs en bedrijfsleven. Vanuit deze zogeheten Triple 'O'-gedachte werkt de gemeente samen met de onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven aan het verkleinen van de mismatch tussen onderwijs en arbeidsmarkt. Het stimuleren van starters en het creëren van broedplaatsen in samenwerking met onderwijsinstellingen in speerpuntsectoren zijn indirecte middelen om ervoor te zorgen dat er voldoende arbeidspotentieel beschikbaar komt en / of geschikt arbeidspotentieel aantrekt.

Wanneer gekeken wordt naar het functieniveau (laag, midden of hoog) waarop problemen worden ervaren met het vervullen van de vacatures, dan valt op dat dit vooral geldt voor de functieniveaus midden en hoog. Met het vervullen van vacatures voor de hogere functieniveaus hebben de Randstadgemeenten gemiddeld genomen minder problemen dan de overige steden. Het aanbod aan hoogopgeleide kenniswerkers is in de Randstad dan ook een stuk groter dan in bijvoorbeeld het Noorden en Oosten van het land.

Kennis en innovatie

Kennis en innovatie spelen een steeds grotere rol in het Rijksbeleid en het beleid van gemeenten. Nederland moet haar positie als kenniseconomie versterken en toewerken naar een duurzame en innovatieve economie.

Gemeenten proberen via verschillende wegen de kenniseconomie in hun stad te bevorderen/ondersteunen. Dit beleid heeft onder andere betrekking op de aanleg van breedbandnetwerken, het bijeenbrengen van partijen middels netwerken/netwerkactiviteiten, het organiseren van innovatie-evenementen, het aansluiten van onderwijs op de behoeften van het bedrijfsleven en het stimuleren van kennisoverdracht tussen onderwijs en bedrijfsleven.

De meeste fysieke en herkenbare vorm van het stimuleren van kennis en innovatie is de creatie van broedplaatsen en incubators, het stimuleren van campusontwikkelingen en het opzetten en faciliteren van kennis- en innovatieclusters. Daarnaast richten gemeenten zich op het faciliteren van goede voorzieningen voor kleinere bedrijven middels bedrijfsverzamelgebouwen. De gemene deler van deze verschillende vormen van het stimuleren van kennis en innovatie is dat fysieke nabijheid van gerelateerde bedrijvigheid als zeer belangrijk ervaren wordt.

Op verschillende manieren proberen gemeenten de vorming van kennis en innovatie te stimuleren. Het verbinden van en samenwerking tussen het bedrijfsleven, de overheid en het onderwijs is belangrijk als randvoorwaarde om kennisontwikkeling en innovaties te stimuleren. Het in de vorige paragrafen behandelde startersbeleid en arbeidsmarktbeleid kan hiervan niet los worden gezien. Starters zijn veelal zeer innovatief en flexibel, maar hebben ondersteuning nodig om werkelijk tot productontwikkeling over te kunnen gaan. Daarnaast blijft afstemming tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt naar goed geschoold personeel in de juiste sectoren een belangrijk aandachtspunt dat gemeenten in samenwerking met het bedrijfsleven en het onderwijs moeten aanpakken.

4 Economisch beleid

4.1 Inleiding

De elementen van het ondernemingsklimaat die samenhangen met het economische beleid komen in dit hoofdstuk aan de orde. Het gaat hierbij om zowel beleidsmatige als inhoudelijke elementen. In paragraaf 4.2 staat de economische structuur centraal, gevolgd door de gemeentelijke dienstverlening (paragraaf 4.3) en ruimte en infrastructuur (paragraaf 4.4) en veiligheid (paragraaf 4.5). In paragraaf 4.6 behandelen we het crisisbeleid van de gemeenten en slotte komen de conclusies en gesignaleerde trends in paragraaf 4.7 aan de orde.

4.2 Economische structuur

4.2.1 Gemeentelijke organisatie

Waardering duidelijkheid gemeentelijke organisatie

Een helder gestructureerde gemeentelijke organisatie is belangrijk voor een ondernemer. Een ondernemer moet weten met welke vraag hij op welke plaats in de gemeentelijke organisatie moet zijn. Onduidelijkheid zorgt ervoor dat de ondernemer niet weet of hij/zij goed geholpen zal worden en kan het gevoel bezorgen dat de gemeente niet voor haar ondernemers klaar staat.

De waardering voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie was in de nul- en tussenmeting niet erg hoog. In deze periode hebben veel gemeenten gereorganiseerd, afdelingen samengevoegd, een bedrijvenloket geopend en accountmanagers aangesteld. Bij de tussenmeting waren enkele steden overgestapt op een indeling waarbij de economische beleidsmedewerkers verspreid werden over de onderdelen beleid/strategie, uitvoering en handhaving door alle beleidsvelden heen, waardoor de afdeling economische zaken is komen te vervallen. Hier zijn een aantal steden op terug gekomen. Zo is in Maastricht beleid en uitvoering weer bij elkaar gebracht in het Team Ondernemen dat zich specifiek met het ondernemingsklimaat bezig houdt. In de meeste steden houden medewerkers van economische zaken zich zowel bezig met beleid als uitvoering/accountmanagement. Ook de medewerkers van het bedrijvenloket zijn vaak onderdeel van de afdeling Economische Zaken. Gemeenten proberen steeds meer te werken met 1 centrale ingang voor bedrijven (al dan niet in de vorm van een fysieke balie) van waaruit de ondernemer wordt geholpen.

Sinds de nul- en tussenmeting is de waardering voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie toegenomen. Waarschijnlijk wordt de verdere professionalisering van het bedrijvenloket als front-office en de aanstelling van accountmanagers in toenemende mate door ondernemers gewaardeerd. Gemeenten zijn ook beter geworden in het communiceren naar buiten toe wat de gemeente kan betekenen voor een ondernemer en bij wie die ondernemer dan moet zijn. Dit geeft de ondernemer beter inzicht in de manier waarop de gemeente is georganiseerd.

Tabel 4.1 Oordeel duidelijkheid gemeentelijke organisatie

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,8	5,9	6,1
Gemiddelde G4	5,7	5,6	5,9
Gemiddelde G27	5,9	5,9	6,2
Minimumscore	5,1	5,3	5,8
Maximumscore	6,4	6,4	6,7

Binnen de G31 zijn het de steden Amsterdam, Den Haag, Zaanstad en Arnhem die net onder de 6,0 scoren. Nijmegen, Helmond en Enschede scoren het hoogste met een 6,7. Amersfoort en 's-Hertogenbosch scoren met een 6,6 ook ruim voldoende, alle andere steden scoren tussen de 6,0 en 6,4.

Over het geheel kan gesteld worden dat de ondernemers een stuk positiever oordelen over de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie wanneer gekeken wordt naar de minimum en maximumscores. Bij slechts drie steden is het oordeel niet significant verbeterd. Bij de tussenmeting scoorden Eindhoven, Leiden en Sittard-Geleen nog relatief matig op dit punt, dat is bij de eindmeting niet meer het geval.

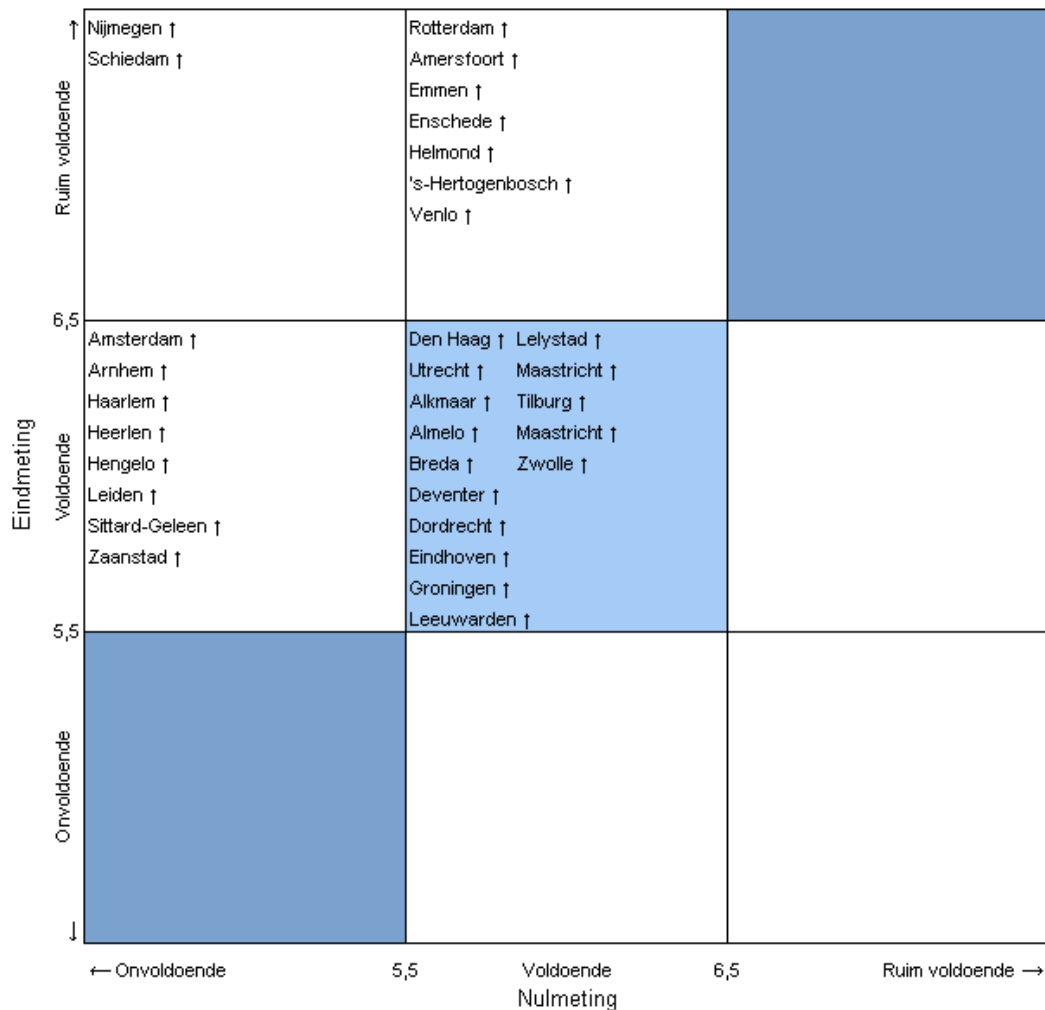
4.2.2 Beleidstaken afdeling Economische Zaken

Waardering aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat

In de volgende tabel is het oordeel weergegeven die ondernemers hebben gegeven voor de mate van aandacht die gemeenten besteden aan het ondernemingsklimaat in hun stad. De waardering van de ondernemers is het sterkst gestegen in Nijmegen en Schiedam. Deze zijn beide van een onvoldoende naar een ruime voldoende gestegen. Nijmegen heeft er veel aan gedaan om de bekendheid van het bedrijvenloket te vergroten, probeert zoveel mogelijk klanten te bereiken (6.000 klantcontacten per jaar), maakt gebruik van een klantvolgsysteem en heeft extra middelen vrijgemaakt voor acquisitie. De genoemde aspecten en andere initiatieven zullen zeker hebben bijgedragen aan het beeld dat ondernemers hebben van de gemeentelijke inzet om het ondernemingsklimaat te verbeteren.

Ook de gemeenten Rotterdam, Amersfoort, Emmen, Enschede, Helmond, 's-Hertogenbosch en Venlo scoren een ruime voldoende. Acht gemeenten zijn van een onvoldoende naar een voldoende gestegen en vijftien gemeenten scoren nog steeds een voldoende, maar zijn wel allemaal significant gestegen.

Tabel 4.2 Oordeel aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,6	5,8	6,2
Gemiddelde G4	5,4	5,4	6,1
Gemiddelde G27	5,7	5,8	6,3
Minimumscore	4,9	4,9	5,7
Maximumscore	6,1	6,7	6,6

Ten opzichte van de nul- en tussenmeting is een duidelijke verbetering zichtbaar in het gemiddelde van de G31, G4 en G27. De minimumscore ligt 0,8 hoger dan bij de nul- en tussenmeting. De maximumscore is ten opzichte van de tussenmeting iets gedaald, de spreiding van de waarderingen is dan ook minder groot in de eindmeting dan bij de andere twee metingen.

Waardering kennisniveau ambtenaren

Over het geheel genomen is de waardering voor het kennisniveau van de ambtenaren gestegen. De minimumscore is gestegen naar een voldoende en de maximumscore naar een ruime voldoende.

De onderlinge verschillen tussen de steden zijn kleiner geworden. Amsterdam en Hengelo scoren relatief het laagste met een 5,9. Emmen, Enschede, Helmond en 's-Hertogenbosch het hoogst met een 6,8. Een verklaring van de stijging van de waardering van ondernemers kan liggen in de verbeterde dienstverlening door de gemeente. In veel gemeenten is de dienstverlening beter gestroomlijnd waardoor de vragen van ondernemers sneller bij de juiste persoon terecht komen die ook daadwerkelijk de vraag kan beantwoorden.

Tabel 4.3 Oordeel kennisniveau ambtenaren

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,9	6,0	6,3
Gemiddelde G4	5,8	5,8	6,2
Gemiddelde G27	5,9	6,1	6,4
Minimumscore	5,3	5,5	5,9
Maximumscore	6,3	6,7	6,8

Ten opzichte van de tussenmeting wordt bijna over de hele linie het kennisniveau van ambtenaren beter gewaardeerd.

Waardering inlevingsvermogen gemeentebestuurders

Ondernemers vinden dat het inlevingsvermogen van bestuurders zoals burgemeester en wethouders in de problematiek van bedrijven/ instellingen is toegenomen. Het oordeel hierover was in de nul- en tussenmeting nog vooral negatief, nu is het oordeel overwegend positief. De verschillen tussen de steden onderling zijn wel groot, het verschil tussen de minimumscore en de maximumscore is toegenomen.

Tabel 4.4 Oordeel inlevingsvermogen gemeentebestuurders

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,3	5,3	6,0
Gemiddelde G4	5,2	5,0	5,9
Gemiddelde G27	5,3	5,3	6,0
Minimumscore	4,8	4,6	5,3
Maximumscore	5,8	6,0	6,8

Scoorden bij de tussenmeting slechts 11 van de 31 steden nog een voldoende, nu zijn dat er 29 geworden. Van deze 29 steden scoorden 17 steden een 6,0 of hoger. De bestuurders in de gemeente 's-Hertogenbosch (6,8) en Dordrecht (6,6) krijgen de hoogste waardering van haar ondernemers. In de gemeenten Den Haag en Haarlem zijn de ondernemers relatief ontevreden (respectievelijk een 5,3 en een 5,4).

In veel steden zijn bestuurders actiever betrokken bij het contact tussen het bedrijfsleven en de gemeente dan voorheen. Ze leggen bedrijfsbezoeken af, houden spreekuur of sluiten aan bij overleggen van koepelorganisaties. Deze meer proactieve rol wordt gewaardeerd door de ondernemers, al zullen het vooral de grotere bedrijven zijn die bilaterale contacten met bestuurders onderhouden.

Het is voor een bestuurder ook lastig zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor alle ondernemers. De mate van betrokkenheid en het inlevingsvermogen van bestuurders is vooral persoonsgebonden.

4.2.3 Samenwerking met overheden

Overheden werken steeds vaker samen op de verschillende beleidsvelden om de slagkracht, het effect en de reikwijdte van de gestelde doelen te vergroten. Zo werken, met uitzondering van een enkele gemeente, bijna alle gemeenten in regionaal verband samen op het gebied van *promotie en acquisitie gericht op bedrijven en instellingen*. Dit vindt meestal plaats in de vorm van een geïnstitutionaliseerde samenwerkingsvorm zoals een ontwikkelingsbedrijf of een regionale samenwerkingsvorm als een stedelijk netwerk (bv. Netwerkstad Twente).

Voor de ontwikkeling van *beleid voor het bestaande bedrijfsleven* wordt ook de samenwerking opgezocht. De meest voorkomende vorm is geïnstitutionaliseerd zoals bij de Stedendriehoek, het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) en de Stadsregio Arnhem-Nijmegen. Ook wordt er samengewerkt op projectbasis, zoals in Alkmaar. Een aantal steden werkt op incidentele basis samen met andere gemeenten.

Beleid voor de ontwikkeling van bedrijfslocaties gebeurt veelal in samenwerking met andere gemeenten. Het afstemmen van vraag naar en aanbod van bedrijfslocaties gebeurt steeds vaker op regionaal niveau. Het Rijk en de provincies proberen ongebreidelde uitleg van nieuwe terreinen tegen te gaan en zien graag dat gemeenten goed geïnformeerd en in goed overleg inspelen op de vraag vanuit de markt. Via een geïnstitutionaliseerde samenwerkingsvorm zoals Plabeka (Platform bedrijventerreinen en kantoren), Holland-Rijnland, SRE en Stadsregio Arnhem-Nijmegen wordt de bedrijventerreinenopgave gecoördineerd.

Binnen de G31 verschillen de samenwerkingsvormen op het vlak van het *startersbeleid* nogal. Er zijn gemeenten die aangeven samen te werken in een geïnstitutionaliseerde vorm zoals gemeente Venlo die in Noord-Limburg met 34 andere gemeenten het startersbeleid vorm geeft. Hetzelfde geldt voor Helmond met 21 andere gemeenten. Andere gemeenten werken meer samen op projectbasis zoals de gemeenten in de regio Arnhem (36 gemeenten), Groningen (25 gemeenten), Tilburg en Zwolle (10 gemeenten). Gemeente Hengelo werkt zowel geïnstitutionaliseerd als op projectbasis met 19 andere gemeenten samen aan het startersbeleid. Een aantal gemeenten werkt met 1 tot 5 gemeenten samen via een geïnstitutionaliseerde samenwerkingsvorm, op projectbasis of incidentele basis. Tot slot geven meerdere gemeenten aan niet op het startersbeleid met andere gemeenten samen te werken.

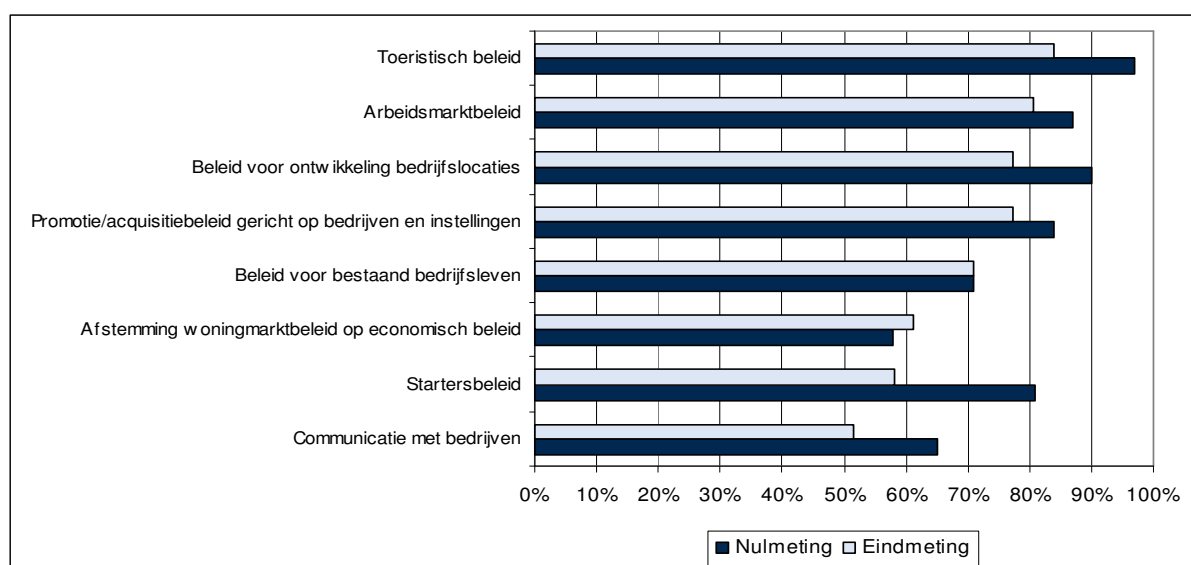
Het *toeristisch beleid en het arbeidsmarktbeleid* zijn bij uitstek geschikt voor samenwerking. Dit wordt dan ook door bijna alle gemeenten gedaan op basis van een geïnstitutionaliseerde vorm. Dit kan een samenwerking van 2 gemeenten betreffen, maar het kunnen er ook 29 zijn.

Afstemming van het woningmarktbeleid op het economische beleid gebeurt voornamelijk via een geïnstitutionaliseerde samenwerkingsvorm tussen gemeenten. Een enkele gemeente werkt op projectbasis samen en een aantal werkt niet op dit vlak samen.

Communicatie met bedrijven is een thema dat door sommige gemeenten samen opgepakt wordt. Dit gebeurt in dat geval voornamelijk op geïnstitutionaliseerde basis.

In onderstaande figuur worden de thema's waarop wordt samengewerkt weergegeven. Zichtbaar is dat ten opzichte van de nulmeting minder wordt samengewerkt, geheel tegen de verwachting in op basis van de gevoerde gesprekken met de gemeente.

Figuur 4.1 Thema's samenwerking gemeenten met overheden (% van de steden dat thema heeft genoemd)



Waardering regionale samenwerking

De onderstaande tabel geeft het oordeel van ondernemers over regionale samenwerking weer. De waardering van de ondernemers is sinds de nulmeting aanzienlijk toegenomen en ook ten opzichte van de tussenmeting nog iets verder toegenomen. In geen enkele stad wordt de regionale samenwerking als onvoldoende beoordeeld. Slechts twee steden (Amsterdam en Rotterdam) scoren net onder de 6 (5,8). Zowel de G31, G4 en G27 laten een significante stijging ten opzichte van de nulmeting zien.

Tabel 4.5 Oordeel regionale samenwerking

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,9	6,3	6,5
Gemiddelde G4	5,7	6,0	6,2
Gemiddelde G27	6,1	6,3	6,6
Minimumscore	5,5	5,6	5,8
Maximumscore	6,6	7,0	7,2

Deze stijging komt mede doordat de regionale samenwerking verder geïnstitutionaliseerd is en steeds meer gebruikelijk is in de dagelijkse gang van zaken bij gemeenten. De steden waar de regionale samenwerking het hoogst wordt gewaardeerd zijn Emmen (7,2), Dordrecht en Zwolle (6,9), Utrecht en Arnhem (6,8).

4.3 Gemeentelijke dienstverlening

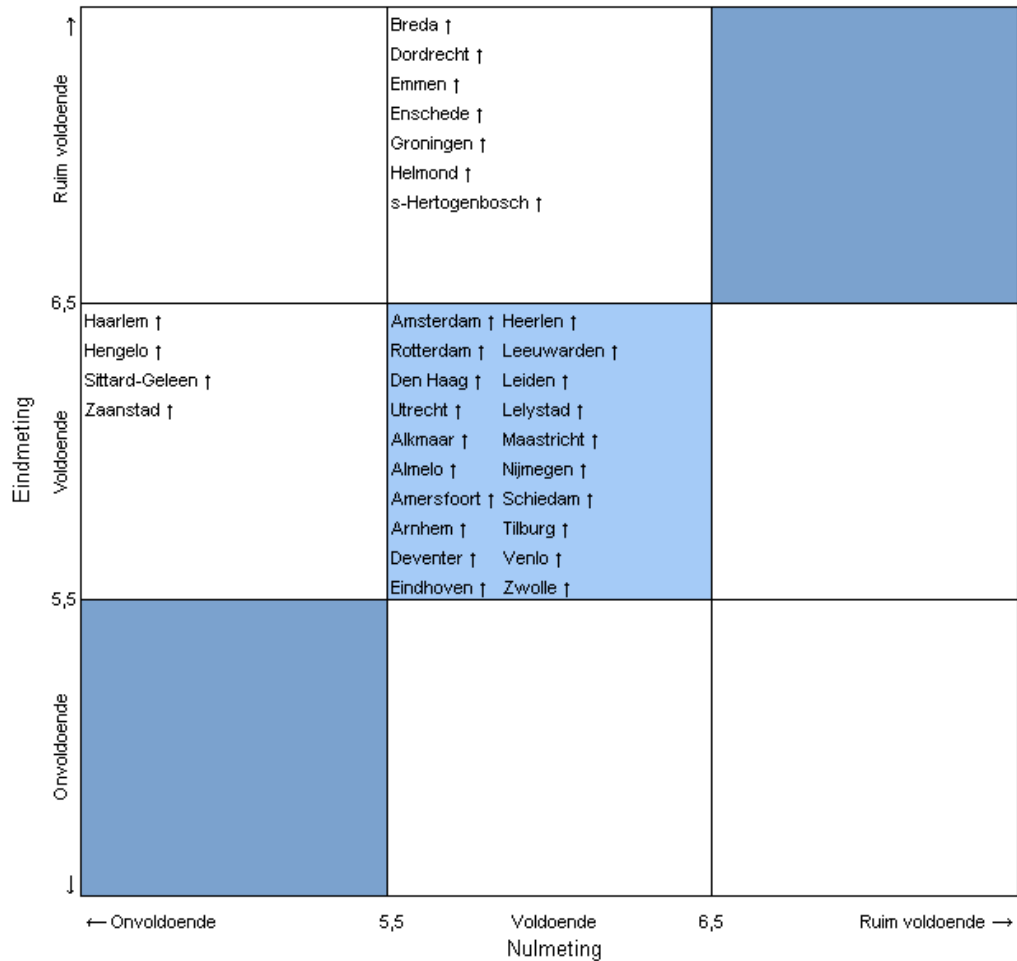
4.3.1 Kwaliteit dienstverlening

Gemeenten streven naar een kwalitatief zo goed mogelijke dienstverlening voor haar bewoners en bedrijven. Hiervoor maken de meeste gemeenten gebruik van een (elektronisch) bedrijvenloket en zijn er accountmanagers aangesteld. Accountmanagers, medewerkers van het bedrijvenloket en van de afdeling Economische Zaken, alsmede bestuurders zijn zich meer proactief op gaan stellen. Er vindt meer gestructureerde overleg plaats met koepelorganisaties en belangrijke partijen voor de gemeente. Er is ook meer aandacht gekomen voor starters en de rol en mogelijke betekenis van de gemeente voor de ondernemer wordt beter gecommuniceerd. Gemeenten hebben geprobeerd de regeldruk te verminderen en vergunningaanvragen te vergemakkelijken. Bij de tussenmeting werd geconstateerd dat de gemeenten de fysiek-ruimtelijke aspecten sinds de nulmeting hadden verbeterd, maar de dienstverlenende aspecten bleven hierbij achter. Veel gemeenten hebben dan ook extra energie gestoken in het verbeteren van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Waardering kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen

De ondernemers is gevraagd hun oordeel te geven over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverdeling in het algemeen. Dit oordeel is sinds de nulmeting sterk verbeterd. Ook in vergelijking met de tussenmeting is dit oordeel positiever geworden. Vooral in de G4 is het algemene oordeel sterk verbeterd. Bij de tussenmeting bleef de G4 nog wat achter bij ten opzichte van de G27. Dat verschil is iets ingelopen. De spreiding van de stedelijke scores (minimum en maximum scores) is groter geworden, maar wel op een positieve manier. De minimum score is iets hoger geworden en de maximumscore fors hoger ten opzichte van de nulmeting.

Tabel 4.6 Oordeel kwaliteit dienstverlening algemeen



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,8	6,0	6,3
Gemiddelde G4	5,7	5,8	6,2
Gemiddelde G27	5,8	6,1	6,4
Minimumscore	5,2	5,7	5,8
Maximumscore	6,2	6,5	6,9

Bijna alle steden laten een significante stijging zien van de waardering van ondernemers voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. De gemeente Haarlem en Zaanstad scoren bij de eindmeting relatief het slechtste van alle steden met respectievelijk een 5,8 en een 5,9, maar zijn wel van een onvoldoende naar een (net) voldoende gestegen. De gemeente Breda, Dordrecht, Emmen, Enschede, Groningen, Helmond en 's-Hertogenbosch zijn van een voldoende naar een ruime voldoende gestegen. Gemeente Helmond scoort met een 6,9 het hoogste van alle gemeenten voor de kwaliteit van haar gemeentelijke dienstverlening. Op de afzonderlijke aspecten, die hieronder verder behandeld worden, kan dit oordeel verschillen.

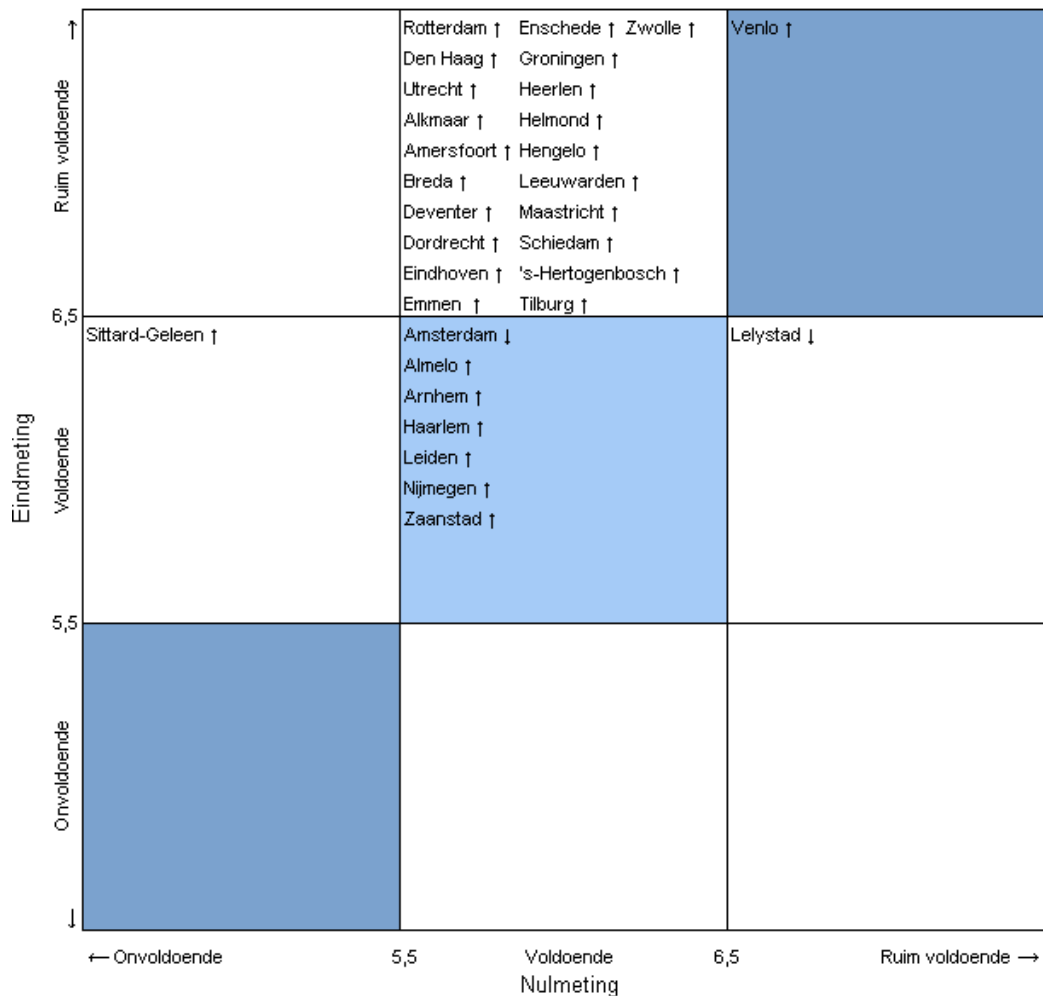
Waardering nakomen afspraken

Het nakomen van afspraken is een goede graadmeter voor de dienstverlening.

Ondernemers hechten er veel waarde aan dat ze kunnen bouwen op de gemeente. In de volgende tabel zijn de oordelen per stad weergegeven en de gemiddeldes voor de G31, G4 en G27. Opvallend is dat gemiddeld genomen in de G31, G4 en G27 de perceptie van ondernemers over het nakomen van afspraken door de gemeenten sterk is verbeterd.

Alle steden scoren een voldoende of een ruime voldoende. Sittard-Geleen is van een onvoldoende in de nulmeting gestegen naar een voldoende in de eindmeting. In vergelijking met de nulmeting is het oordeel over het nakomen van afspraken in negenentwintig steden significant verbeterd. Hiermee scoren deze gemeenten nog steeds een voldoende of hoger. Eenentwintig steden zijn sinds de nulmeting succesvol gestegen van een voldoende naar een ruim voldoende (dit waren slechts vier steden in de tussenmeting). Amsterdam (6,0) en Leeuwarden (6,4) zijn als enige twee steden significant gedaald, maar scoren nog altijd een voldoende. Helmond en Leeuwarden scoren het beste (respectievelijk een 7,0 en een 6,9). Zaanstad (5,9), Amsterdam (6,0), Arnhem en Leiden (6,1) scoren het minst goed, maar nog altijd een voldoende. Bij de meeste steden ligt het oordeel tussen de 6,4 en 6,6. Wanneer puur naar de minimum en maximum scores gekeken wordt blijkt al dat de verschillen tussen de steden minder groot geworden zijn.

Tabel 4.7 Oordeel nakomen afspraken

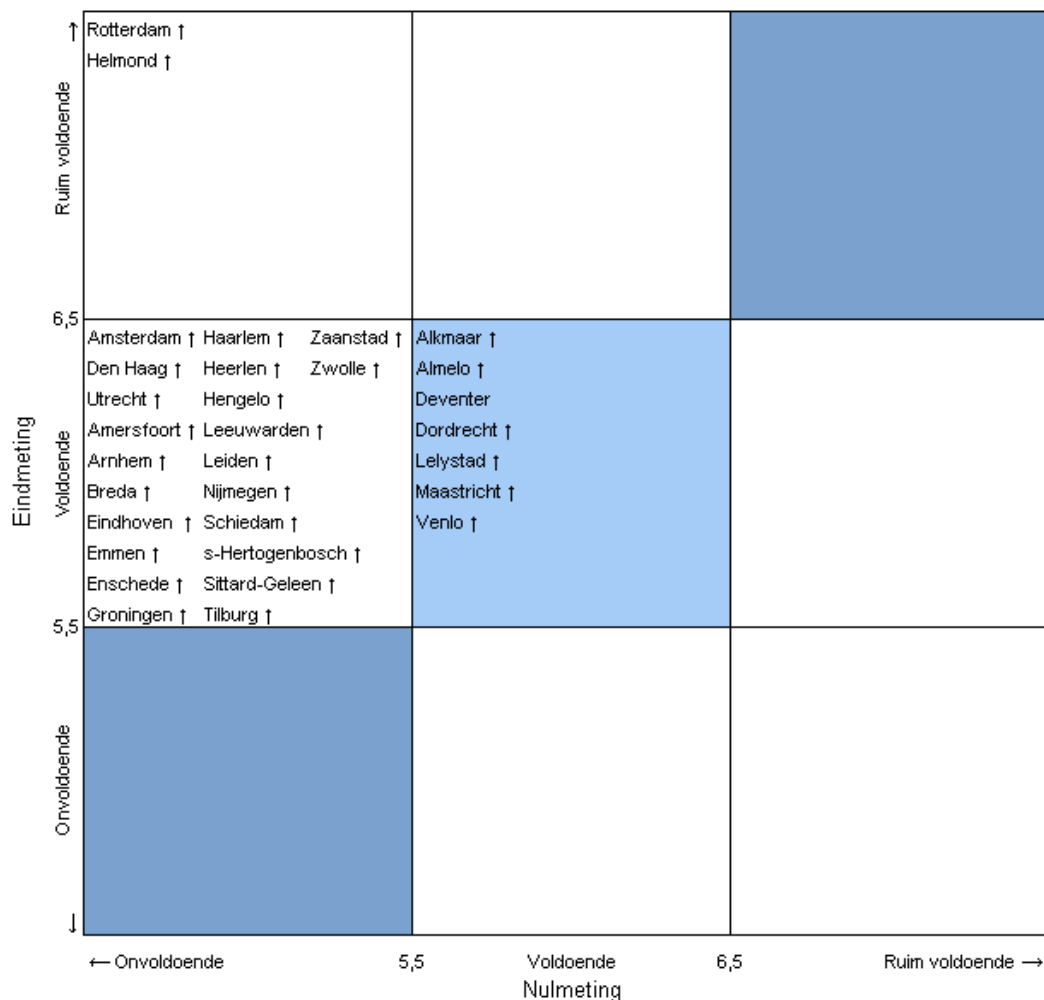


	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,1	6,2	6,4
Gemiddelde G4	6,1	6,0	6,3
Gemiddelde G27	6,1	6,2	6,5
Minimumscore	5,3	5,3	5,9
Maximumscore	6,6	6,8	7,0

Waardering snelheid beantwoording verzoeken

Ondernemers willen graag zo snel mogelijk antwoord hebben op vragen of verzoeken die zij bij de gemeente ingediend hebben. Daarom is opnieuw aan ondernemers gevraagd wat hun oordeel is over de snelheid van beantwoording van verzoeken door de gemeente. Dit oordeel is ten opzichte van de nul- en tussenmeting sterk verbeterd. In de G31 en de G27 is het gemiddelde oordeel gestegen van een 5,3 naar een 6,0. In de G4 is dit oordeel zelfs gestegen van een 5,2 naar een 6,0.

Tabel 4.8 Oordeel snelheid beantwoording verzoeken



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,3	5,4	6,0
Gemiddelde G4	5,2	5,1	6,0
Gemiddelde G27	5,3	5,5	6,0
Minimumscore	4,8	5,0	5,5
Maximumscore	5,8	5,8	6,6

Waar in de nul- en tussenmeting nog veel steden een onvoldoende scoren, scoren alle steden nu een voldoende. Helmond en Rotterdam vormen hierop een uitzondering, in deze gemeente is het oordeel zelfs van een onvoldoende naar een ruime voldoende gestegen. Met een 5,5 voor de gemeente Haarlem en een 5,6 voor de gemeente Deventer zijn de ondernemers hier het minst positief over de snelheid waarmee de gemeenten vragen/verzoeken beantwoordt. De gemeente Helmond scoort met een 6,6 ook hier ten opzichte van de andere steden het beste. Met een 6,5 scoort Rotterdam als één van de G4 steden heel goed.

Waardering omgang met klachten

Om het ondernemingsklimaat te verbeteren is het van belang om te weten waar ondernemers tegen aan lopen of problemen mee hebben bij hun contacten met de gemeente dan wel ten aanzien van het gemeentelijke beleid. Door ondernemers de mogelijkheid te geven hun klachten te uiten bij de gemeente, kan de gemeenten hierop inspelen. Het hebben van een klachtenprocedure en klachtenregistratie draagt bij aan een kwalitatief goede dienstverlening.

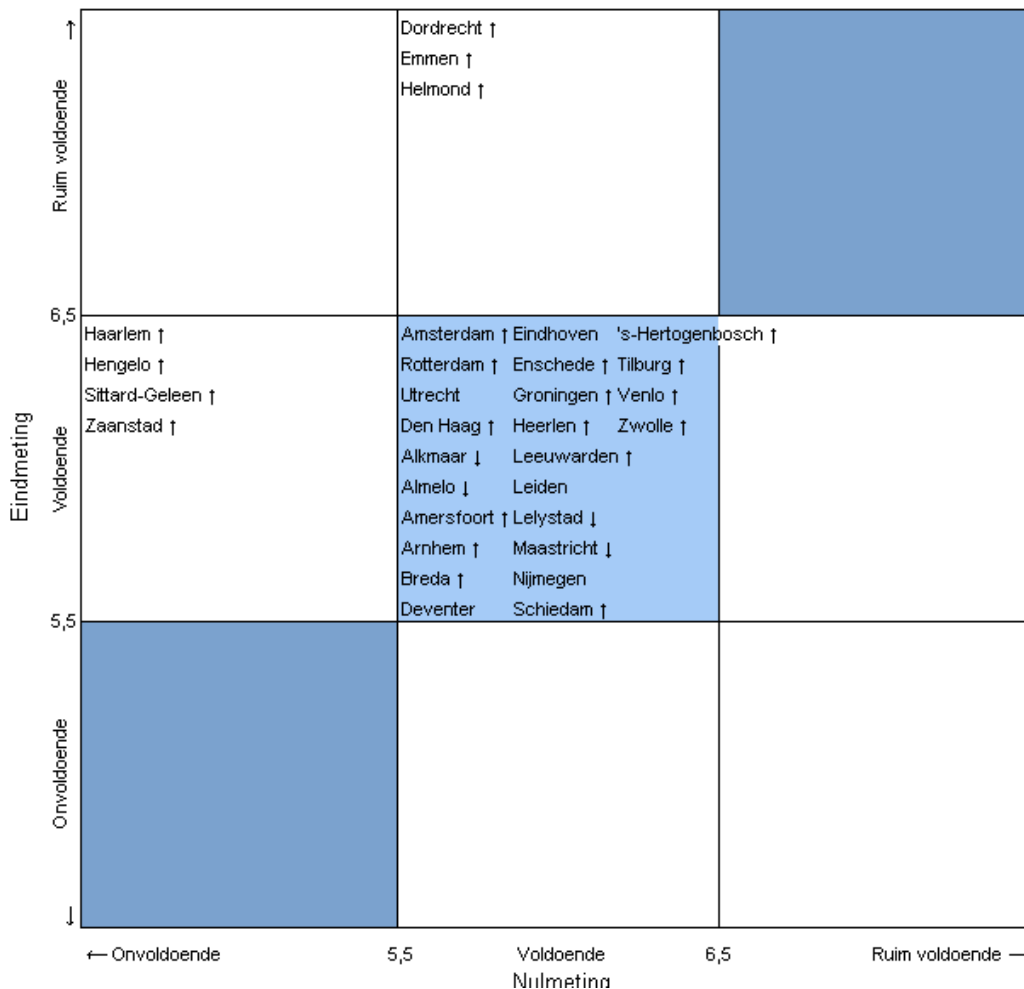
In totaal beschikken 26 gemeenten over een klachtenregistratie. De meest voorkomende klachten hebben betrekking op gebrekkige informatieverstrekking, onvoldoende zorgvuldigheid/nauwkeurigheid, onvriendelijke behandeling, trage beantwoording van brieven en klachten, en ten slotte, het niet nakomen van afspraken. Deze onderwerpen wijken nauwelijks af van de uitkomsten van de nul- en tussenmeting. Het aantal klachten is ook zeer beperkt. Ook varieert per gemeente wat als klacht beschouwd wordt.

In 12 gemeenten is een ombudsman aanwezig, één voor burgers en bedrijven gezamenlijk. In 1 gemeente is er wel een ombudsman maar alleen voor burgers. In 1 gemeente is er een ombudsman voor bedrijven én een ombudsman voor burgers. In 17 gemeenten is geen ombudsman aanwezig en wordt doorverwezen naar de nationale ombudsman en in sommige gevallen de provinciale ombudsman.

Slechts zes gemeenten hebben aangegeven dat ze beschikken over een meldpunt strijdige regelgeving. Ondernemers maken nauwelijks nog gebruik van dit meldpunt. Daarom is in veel steden het meldpunt opgeheven. Indien nog strijdige regelgeving opgemerkt wordt kan dit bij het landelijke meldpunt gemeld worden of er zijn afspraken gemaakt met de Kamer van Koophandel en/of koepelorganisaties die dit registreren.

Aan ondernemers is gevraagd hun oordeel te geven over de mogelijkheid tot het uiten van klachten. Onderstaand figuur geeft de ontwikkeling van het oordeel van ondernemers weer. Ten opzichte van de nulmeting vinden ondernemers in de G31, G4 en G27 dat de mogelijkheid om klachten te uiten is gestegen. Binnen de G4 geven ondernemers in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag een significant hogere waardering. In Utrecht is het oordeel niet veranderd ten opzichte van de nulmeting. In het totaal zijn 3 steden van een voldoende naar een ruime voldoende gestegen. Bij 15 steden die een voldoende scoren is een significante verbetering zichtbaar, bij 5 steden is het oordeel niet significant veranderd en voor 4 steden geldt dat het oordeel significant verslechterd is. Ten opzichte van de nulmeting is in 4 steden de waardering voor de mogelijkheid om klachten te uiten gestegen van een onvoldoende naar een voldoende in de eindmeting.

Tabel 4.9 Waardering mogelijkheid om klachten te uiten



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,7	5,7	6,0
Gemiddelde G4	5,6	5,4	5,8
Gemiddelde G27	5,8	5,7	6,1
Minimumscore	5,4	5,0	5,6
Maximumscore	6,3	6,3	6,9

De steden Haarlem, Hengelo, Sittard-Geleen en Zaanstad hebben van een onvoldoende bij de nulmeting een voldoende weten te maken bij de eindmeting. De mogelijkheid om klachten te uiten wordt door de ondernemers in Helmond (6,9) als beste beoordeeld met daarna Emmen en Dordrecht die met een 6,6 ook goed scoren. Het minst te spreken over de mogelijkheid om klachten te uiten zijn de ondernemers in Zaanstad, Alkmaar en Almelo en Utrecht.

Professionaliteit bij handhaving en toezicht

Op verzoek van de Regiegroep Regeldruk, onderdeel van de ministeries van Economische Zaken en Financiën, is aan ondernemers gevraagd wat hun oordeel is over de mate van professionaliteit bij handhaving en toezicht door de gemeente (zoals inspecties). Ondernemers zijn iets kritischer hierover dan over de andere aspecten van de gemeentelijke dienstverlening. Dat geldt vooral voor de G4. Het is niet zo vreemd dat handhaving en toezicht in de vorm van inspecties geen hoge waardering oogsten. Over het algemeen zitten ondernemers hierop niet te wachten en wordt het vooral als lastig ervaren.

Tabel 4.10 Waardering professionaliteit bij handhaving en toezicht

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	-	-	5,7
Gemiddelde G4	-	-	5,5
Gemiddelde G27	-	-	5,8
Minimumscore	-	-	5,3
Maximumscore	-	-	6,3

In Amsterdam en Leiden zijn ondernemers het minst te spreken over de mate van professionaliteit van handhaving en toezicht door de gemeente. In 's-Hertogenbosch en Helmond zijn de ondernemers het meest te spreken over de mate van professionaliteit.

4.3.2 Loketorganisatie

De loketorganisatie speelt voor alle gemeenten een belangrijke rol in de dienstverlening richting ondernemers. In 26 gemeenten is sprake van een fysiek bedrijvenloket, welke ook via Internet en email bereikbaar is. Dit zijn er vijf meer dan tijdens de tussenmeting. Vier gemeenten geven aan geen gebruik te maken van een fysiek bedrijvenloket. Alle gemeenten beschikken over een digitaal bedrijvenloket en/of specifieke bedrijfscontactfunctionarissen of accountmanagers.

In vergelijking met de nulmeting maken gemeenten veel meer gebruik van accountmanagers. Zo goed als alle gemeenten hebben specifieke accountmanagers of casemanagers aangesteld die als aanspreekpunt gelden voor de ondernemers. De manier waarop hieraan invulling gegeven wordt verschilt. Grofweg kan gezegd worden dat

- of een sectorale verdeling gehanteerd wordt (dus een accountmanager voor de horeca, een voor detailhandel, een voor de industrie, etc.)
- of dat een indeling naar locaties (bedrijventerreinen, kantoorlocaties, binnenstad) gebruikt wordt waarbij een accountmanager verantwoordelijk is voor een of meerdere locaties
- of een accountmanager fungeert als eerste aanspreekpunt voor een aantal belangrijke (grote) bedrijven voor de stad.

Het aantal accountmanagers (of bedrijfscontactfunctionarissen) verschilt tussen de gemeenten in de G4 en de overige gemeenten. De G4 beschikt gemiddeld over 10 accountmanagers en in de overige gemeenten zijn gemiddeld 3 accountmanagers actief.

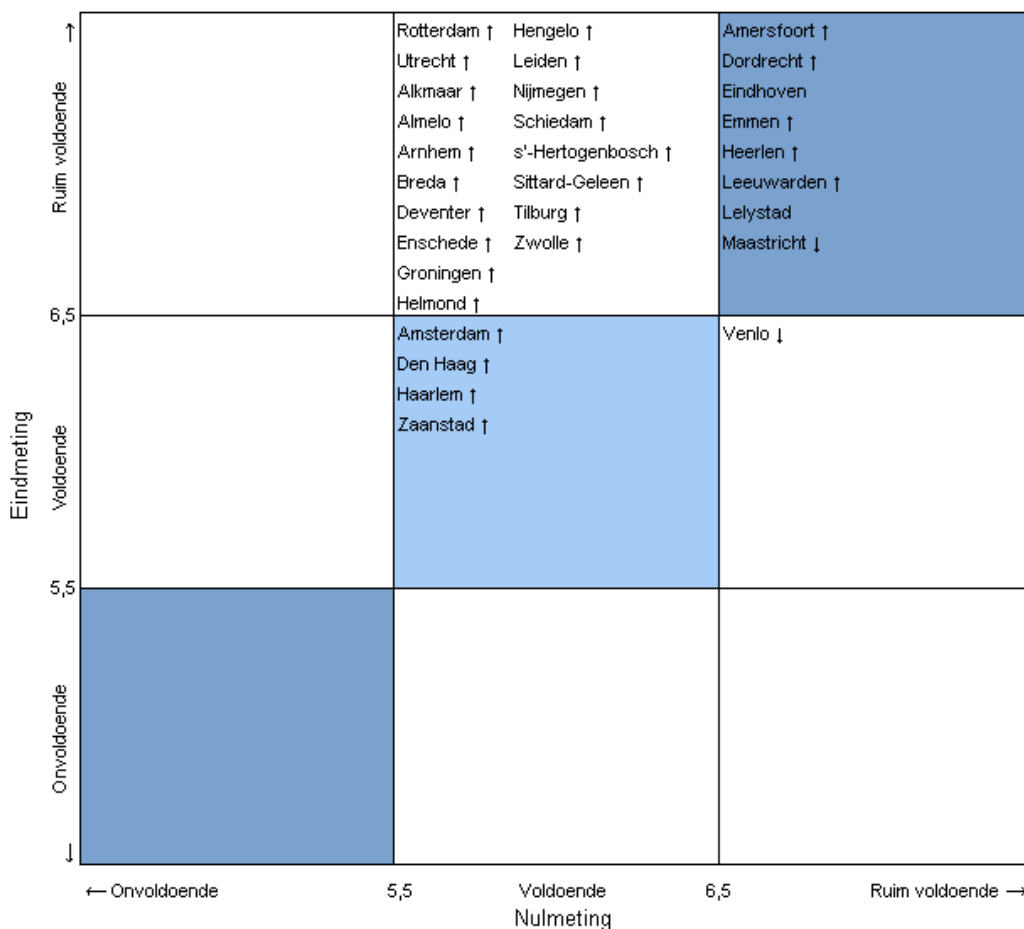
Verder is het onderscheid tussen het front- en backoffice duidelijk aanwezig, maar nauwelijks veranderd ten opzichte van de nulmeting. Wel zijn steeds meer gemeenten gebruik gaan maken van volgsystemen, zodat elke gemeentefunctionaris die contacten heeft met het bedrijfsleven op de hoogte is van de laatste contacten met ondernemers en welke afspraken er met hen gemaakt zijn. Op deze manier wordt voorkomen dat ondernemers onnodig worden benaderd en de gemeente tegenstrijdige berichten naar buiten brengt.

De gemeente Haarlem gebruikt een HOST (Haarlem Ondernemers Service Team). Dit is een intern communicatiemiddel dat wordt gebruikt om de meningen van de verschillende afdelingen op bepaalde vraagstukken te polsen. Het is een digitaal sturingsproces. De accountmanagers van de afdeling vergunningen coördineren het HOST.

Waardering vindbaarheid loket

In bijna alle steden is het oordeel over de vindbaarheid van het bedrijvenloket dan wel de juiste persoon significant verbeterd. In 14 steden is het oordeel van een voldoende naar een ruime voldoende gestegen. Hoewel het oordeel in de gemeente Lelystad is gedaald van een ruim voldoende naar een voldoende, is er geen sprake van een significante daling. Voor de gemeenten Maastricht en Venlo is dit wel het geval. Wanneer naar het gemiddelde oordeel gekeken wordt in de G31, G4 en G27 dan is duidelijk een stijgende lijn zichtbaar in de waardering voor de vindbaarheid van het bedrijvenloket dan wel het bereiken van de juiste persoon. Geen enkele stad scoort een onvoldoende. In Maastricht en Venlo zou de gemeentelijke reorganisatie en de verhuizing van het stadskantoor een rol kunnen spelen. Toch moet hier wel aandacht aan besteed worden.

Tabel 4.11 Oordeel vindbaarheid juiste loket/persoon



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,2	6,4	6,5
Gemiddelde G4	6,1	6,2	6,3
Gemiddelde G27	6,4	6,5	6,7
Minimumscore	5,7	5,9	6,1
Maximumscore	6,7	7,1	7,1

Het is zeer positief dat geen enkele gemeente onder de 6 scoort. De steden Amersfoort, Dordrecht, Eindhoven, Emmen, Heerlen, Leeuwarden, Lelystad en Maastricht hebben hun ruime voldoende weten te handhaven. Dordrecht, Eindhoven, Lelystad en Maastricht scoorden tijdens de tussenmeting nog een voldoende, maar hebben dit weer weten te verbeteren tot een ruime voldoende.

De waardering voor de vindbaarheid van het juiste loket dan wel de juiste persoon is het hoogst in Emmen, Enschede, Helmond en 's-Hertogenbosch (7,1). Een aantal gemeenten twijfelt wel eens aan het nut van een fysiek loket speciaal voor bedrijven, aangezien de meeste contacten telefonisch dan wel op afspraak plaatsvinden. Slechts in beperkte mate komen ondernemers werkelijk naar het loket.

Elektronisch bedrijvenloket

Sinds de tussenmeting is aan de ondernemers gevraagd wat hun oordeel is over het elektronische bedrijvenloket van de gemeente. Bij de tussenmeting waren ondernemers hierover al positief, maar dit oordeel is bij de eindmeting nog verder verbeterd. Het gemiddelde van de G4 is fors gestegen en is op gelijke hoogte gekomen met de andere steden.

Tabel 4.12 Elektronisch bedrijvenloket

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	-	6,6	6,8
Gemiddelde G4	-	6,2	6,8
Gemiddelde G27	-	6,6	6,7
Minimumscore	-	5,5	5,6
Maximumscore	-	7,6	7,7

Ondernemers in Venlo en Zaanstad waarderen met respectievelijk een 7,7 en een 7,6 het elektronische bedrijvenloket het hoogst van alle steden. Op gepaste afstand volgen 's-Hertogenbosch (7,4), Breda en Schiedam (7,3). Haarlem en Maastricht scoren met een 5,6 het minst goed.

Waardering telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid wordt door ondernemers positiever beoordeeld dan bij de nulmeting, maar minder positief dan de vindbaarheid van het juiste loket dan wel van de juiste persoon. In de G31 is de gemiddelde waardering gestegen van een 5,8 naar een 6,1. Voor de G4 steden is ook een stijging zichtbaar van een 5,7 naar een 5,9. In de meeste steden is de waardering voor de telefonische bereikbaarheid van gemeenten significant toegenomen. In de gemeenten Amersfoort, Enschede en Helmond wordt de telefonische bereikbaarheid het hoogste gewaardeerd (6,7). In Amsterdam (5,7) en Haarlem (5,8) zijn de ondernemers het minst tevreden.

Tabel 4.13 Oordeel telefonische bereikbaarheid

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,8	6,0	6,1
Gemiddelde G4	5,7	5,7	5,9
Gemiddelde G27	5,9	6,1	6,3
Minimumscore	5,6	5,5	5,7
Maximumscore	6,3	6,6	6,7

Waardering openingstijden loket

De waardering van ondernemers voor de openingstijden van het bedrijvenloket is sinds de nulmeting gestegen van een voldoende naar een ruime voldoende. Met uitzondering van de gemeente Lelystad en Venlo is in alle steden een significante verbetering van de waardering zichtbaar.

In de gemeente Lelystad is het oordeel in vergelijking met de nulmeting hetzelfde gebleven (namelijk een 6,6), in Venlo is de waardering gezakt van een 6,5 naar een 6,4. Geen van de gemeenten scoort op dit punt een onvoldoende en in 30 gemeenten is de waardering voor de openingstijden van het bedrijvenloket zelfs ruim voldoende.

Tabel 4.14 Oordeel openingstijden loket

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,4	6,6	6,8
Gemiddelde G4	6,4	6,5	6,7
Gemiddelde G27	6,4	6,6	6,8
Minimumscore	5,9	6,2	6,4
Maximumscore	6,7	6,9	7,1

Dat de waardering van ondernemers voor de openingstijden van het bedrijvenloket is toegenomen, wordt duidelijk gemaakt doordat zowel de minimumscore als de maximumscore omhoog gegaan is. De best scorende gemeenten zijn Alkmaar, Den Haag, Enschede, Helmond en Leeuwarden met een 7,1 als waardering. Met de minimumscore van een 6,4 is er geen sprake van een slecht scorende gemeente op dit aspect.

4.3.3 Communicatie en contacten met het lokale bedrijfsleven

Naast het aanstellen van accountmanagers en het oprichten van een bedrijvenloket zijn gemeenten actief op andere vlakken om met het lokale bedrijfsleven in contact te komen en te communiceren.

Alle gemeenten maken gebruik van publicaties in de lokale en regionale pers om het lokale bedrijfsleven te bereiken met voor hen relevante informatie. Sommige steden maken gebruik van een eigen stadsmagazine (zoals Tilburg Magazine). Daarnaast maken gemeenten gebruik van algemene mailings en gerichte mailings aan speciale groepen. Deze mailings worden vaak in de vorm van een digitale nieuwsbrief verzonden.

In veel gemeenten vindt ook geïnstitutionaliseerd overleg plaats met bedrijfsvertegenwoordigers. Dit kunnen verschillende organisaties zijn zoals koepelorganisaties van ondernemerverenigingen, Kamer van koophandel, Syntens, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, gebiedsmanagers, onderwijs- en kennisinstellingen, bedrijsnetwerken/brancheorganisaties, platforms, taskforces, bedrijfsmakelaars, gebiedsgerichte klankbordgroepen, Captains of Industry (grotere bedrijven), MKB, VNO-NCW, parkmanagement en clusteroverleg met specifieke sectoren.

In veel gemeenten zijn naast de komst van accountmanagers ook bestuurders meer proactief betrokken bij de verbetering van het ondernemingsklimaat. Hierbij hoort ook het onderhouden van de contacten met het lokale bedrijfsleven. In meerdere gemeenten houdt de wethouder EZ een spreekuur en gaan de wethouders en burgemeester van de stad actief langs evenementen en leggen ze bedrijfsbezoeken af (net als de accountmanagers en de ambtelijke top). Gemeenten organiseren zelf ondernemersavonden waar ook de wethouder regelmatig bij aansluit.

Het belang van een actief relatiebeheer wordt steeds meer door gemeenten op waarde geschat. De gemeente is dan ook steeds vaker aanwezig op beurzen en evenementen. Ook worden nieuwe bedrijven op een speciale dag welkom geheten (het zogeheten Rode Loper-beleid) en wegwijs gemaakt in de gemeentelijke organisatie en de economie van de stad.

In Sittard-Geleen is recent een Ondernemershuis opgericht dat fungeert als centraal aanspreekpunt voor het bedrijfsleven.

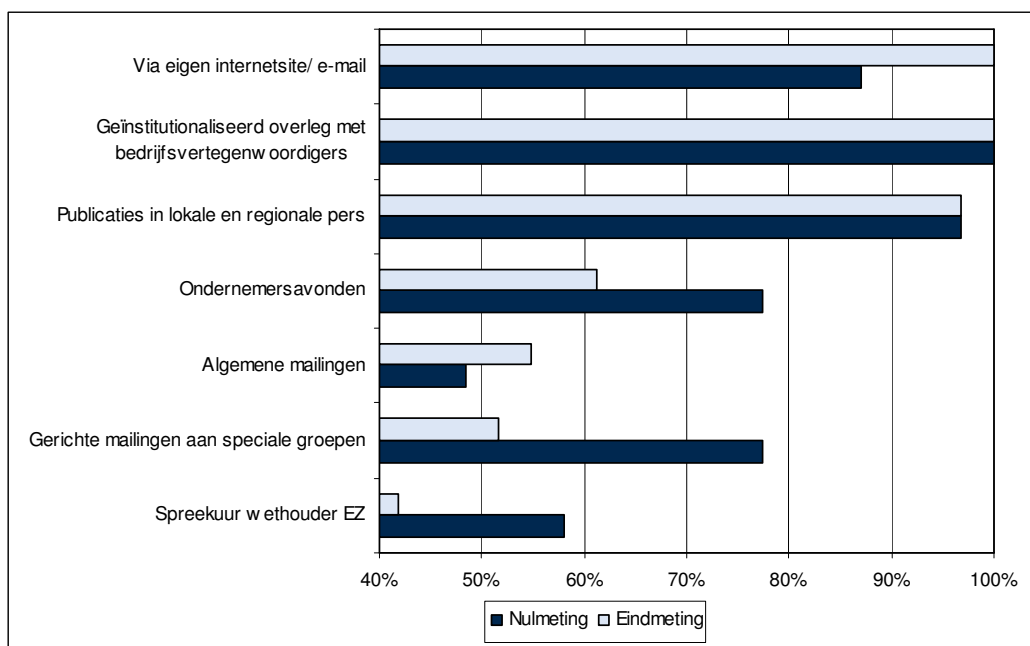
Ondernemershuis Sittard-Geleen

In Sittard is een apart Ondernemershuis gevestigd gericht op de Westelijke Mijnstreek wat fungeert als het aanspreekpunt voor ondernemers. In Geleen komen de private dienstverlenende zaken aan bod (burgers). De wethouder komt ook langs op het Ondernemershuis voor afspraken en/of bijeenkomsten. Het Ondernemershuis probeert haar bekendheid te vergroten onder ondernemers, organiseert bijeenkomsten gericht op het verbinden van ondernemers. Themagerichte netwerkborrels zijn dan ook belangrijk. Ook worden er cursussen aangeboden zoals de cursus veilig ondernemen voor de detailhandel. Met de komst van het Ondernemershuis en de proactieve inzet van de accountmanagers en de wethouder heeft de gemeente geprobeerd zich beter naar buiten toe te profileren. De zichtbaarheid en het nut van de gemeente voor ondernemers wordt hierbij beter gecommuniceerd.

Tot slot maken alle gemeenten gebruik van hun eigen internetsite en lanceren ze specifieke projectenwebsites wanneer het grote projecten betreft die het lokale bedrijfsleven kunnen beïnvloeden.

In het onderstaande figuur is het percentage weergegeven van steden dat aangegeven heeft gebruik te maken van een bepaald communicatiemiddel.

Figuur 4.2 Wijze van communiceren met het bedrijfsleven (% van steden dat communicatiemiddel heeft genoemd)

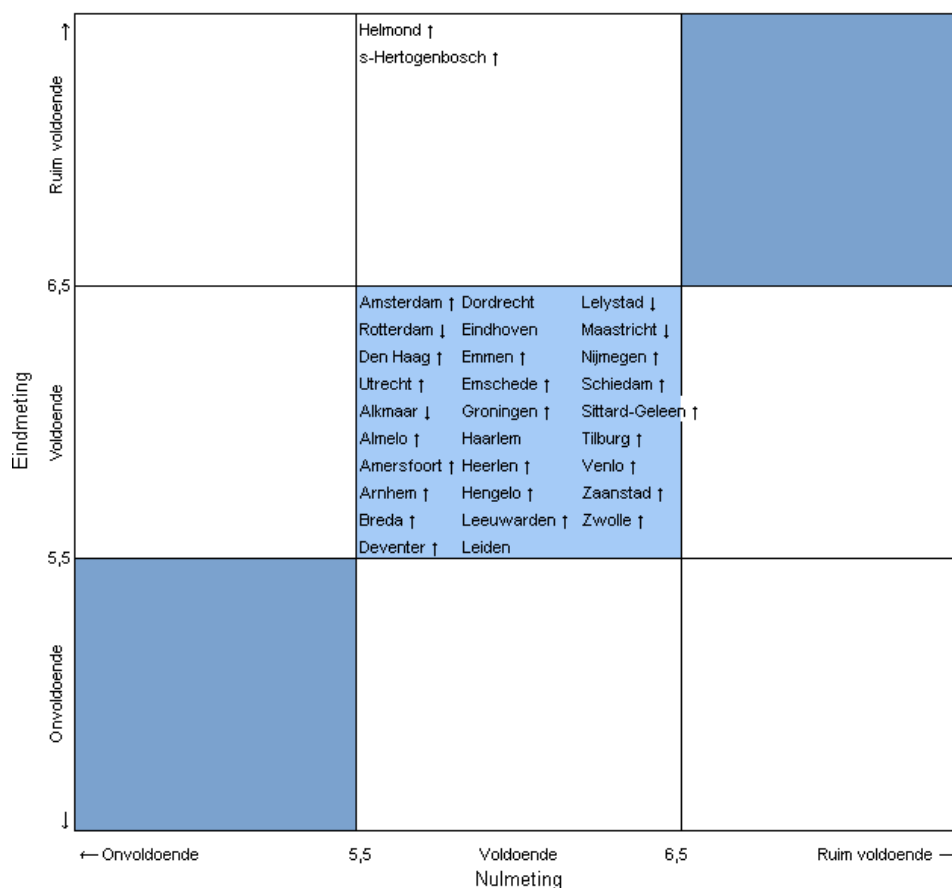


Waardering informatie gemeentelijk beleid/regelgeving

Het oordeel over de informatie gemeentelijk beleid/regelgeving is in de eindmeting iets positiever dan bij de nul- en tussenmeting. Vooral de maximumscore is ten opzichte van de nulmeting omhoog gegaan.

Bijna alle gemeenten scoren nog steeds een voldoende, maar bij de meeste gemeenten is het oordeel wel significant verbeterd. Bij drie steden is het oordeel significant verslechterd. 's-Hertogenbosch en Helmond zijn als enige gemeenten gestegen van een voldoende naar een ruime voldoende.

Tabel 4.15 Oordeel informatie gemeentelijk beleid/regelgeving



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,8	5,9	6,0
Gemiddelde G4	5,6	5,7	5,9
Gemiddelde G27	5,9	5,9	6,1
Minimumscore	5,5	5,4	5,7
Maximumscore	6,1	6,4	6,6

Met een waardering van 6,6 wordt de informatie over het gemeentelijke beleid/regelgeving in gemeente 's-Hertogenbosch het beste beoordeeld, Helmond volgt met een 6,5. De meeste steden scoren tussen de 5,9 en 6,1. Gemeente Alkmaar krijgt de minste waardering van haar ondernemers met een 5,7.

Waardering duidelijkheid gemeentelijk beleid

De waardering voor de duidelijkheid van het gemeentelijke beleid is vergelijkbaar met het oordeel over de informatie over gemeentelijk beleid/regelgeving. Het oordeel is in alle categorieën met 0,4 rapportpunt verbeterd. Het merendeel van de gemeenten heeft een significante groei doorgemaakt.

Tabel 4.16 Oordeel duidelijkheid gemeentelijk beleid

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,6	5,7	6,0
Gemiddelde G4	5,5	5,6	5,9
Gemiddelde G27	5,7	5,8	6,0
Minimumscore	5,4	5,3	5,6
Maximumscore	6,1	6,2	6,6

Met opnieuw een waardering van 6,6 wordt de informatie over het gemeentelijke beleid/regelgeving in gemeente 's-Hertogenbosch het beste beoordeeld. Opnieuw volgt Helmond met een 6,4. De meeste steden scoren tussen de 5,9 en 6,1. De gemeenten Zaanstad en gemeente Haarlem krijgen de minste waardering van hun ondernemers met respectievelijk een 5,6 en een 5,7.

Waardering contactmogelijkheden ambtenaren

De gemiddelde waardering van ondernemers voor de contactmogelijkheden met ambtenaren is van een nipte naar een duidelijke voldoende gestegen. Ondernemers zijn een stuk positiever geworden, de minimumscore is zeker ten opzichte van de tussenmeting verbeterd en geen enkele stad scoort een onvoldoende.

Tabel 4.17 Oordeel contactmogelijkheden ambtenaren

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,9	6,0	6,2
Gemiddelde G4	5,8	5,7	6,0
Gemiddelde G27	6,0	6,1	6,4
Minimumscore	5,6	5,3	5,7
Maximumscore	6,3	6,7	6,8

Met uitzondering van de gemeente Deventer (6,4), Almelo (6,2), Alkmaar (6,1) en Zaanstad (5,7) laten alle steden een significante groei zien ten opzichte van de nulmeting. Voor Zaanstad is de waardering significant gedaald, voor de andere steden is het oordeel gelijk gebleven. Ondernemers in de gemeente Amsterdam en Zaanstad zijn het minst tevreden over de contactmogelijkheden met ambtenaren (ze geven gemiddeld een 5,7). Opnieuw is 's-Hertogenbosch de best scorende gemeente met een 6,8 en volgen Helmond en Lelystad met een 6,7.

Waardering contactmogelijkheden bestuurders

Ondernemers zijn ondanks de open opstelling van veel bestuurders nog altijd zeer kritisch over de mogelijkheden om met een bestuurder in contact te komen. De verschillen tussen de steden (minimum en maximumscore) zijn groot. De G4 scoort net geen voldoende, maar is wel sinds de tussenmeting beter gaan scoren; dit is met name te danken aan Rotterdam en Utrecht. De gemeente Amsterdam en Den Haag scoren slecht op dit aspect. De gemiddelde waardering van de G31 is met 0,3 rapportpunt gestegen.

Tabel 4.18 Oordeel contactmogelijkheden bestuurders

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	5,5	5,5	5,8
Gemiddelde G4	5,3	5,0	5,4
Gemiddelde G27	5,6	5,6	6,0
Minimumscore	5,0	4,6	5,0
Maximumscore	6,2	6,4	6,7

Amsterdam en Haarlem scoren met een 5,0 duidelijk onvoldoende. Helmond scoort het hoogste met een 6,7, gevolgd door gemeente Zwolle en 's-Hertogenbosch met een 6,5.

4.3.4 Vergunningverlening

Bij de nul- en tussenmeting is gebleken dat ondanks de omvangrijke steekproef de respons op de vragen over vergunningen beperkt waren. Bij de eindmeting is deze respons hoger. De hogere respons is gerealiseerd doordat er extra aandacht besteed is aan het benaderen van ondernemers die in het jaar 2009 een vergunning hebben aangevraagd en hebben gekregen. Hiervoor hebben gemeenten contactgegevens aangeleverd. Bij de tussenmeting was dit ook al aan gemeenten gevraagd, maar hadden de meeste gemeenten nog moeite om deze gegevens aan te kunnen leveren. Door verdere digitalisering en verbeterde administratie is het bij de eindmeting meer gemeenten gelukt om deze contactgegevens aan te leveren wat responsverhogend heeft gewerkt op de vragen rondom de vergunningverlening. Daarnaast lag in de vorige metingen de nadruk op de bouw-, milieu- en parkeervergunningen. Omdat dit slechts een deel van de beschikbare vergunningen betreft is ervoor gekozen dit aantal uit te breiden met de volgende vergunningen:

- Uitstalvergunning
- Reclamevergunning
- Ventvergunning
- Terrasvergunning
- Verspreiden reclamemateriaal vergunning
- Horeca-exploitatievergunning

Deze uitbreiding heeft tot gevolg dat er meer ondernemers in aanmerking zijn gekomen om hun oordeel te geven over vragen rondom vergunningen. Het aantal ondernemers in de netto steekproef dat recente ervaring heeft met het aanvragen van een vergunning ligt hierdoor hoger dan bij de vorige metingen. In slechts twee steden is het bereikte aantal ondernemers dat recent een vergunning heeft aangevraagd onder de 20 gebleven. In 17 steden ligt het aantal bereikte ondernemers over de vergunningverlening op 30 of hoger.

Bijna 20% van de netto steekproef (1.068 ondernemers) zijn ondernemers die recent een vergunning hebben aangevraagd. Hiermee is de respons voldoende groot om op het niveau van de G31, maar ook G4, het rapportcijfer als betrouwbaar en representatief te beschouwen.

De mate waarin vereenvoudigen van verkrijgen vergunningen wordt gerealiseerd

Aan ondernemers is gevraagd om hun oordeel te geven over de mate waarin het eenvoudiger is geworden om vergunningen aan te vragen. Gemeenten zijn druk bezig om het aanvragen van vergunningen te digitaliseren en ook de behandelprocedure van een aanvraag beter en effectiever te organiseren. In de paragraaf over de aanpak van (strijdige) regelgeving, paragraaf 4.3.5, wordt dit uitgebreid behandeld. Uit de waardering van ondernemers wordt wel duidelijk dat de inspanningen van de gemeente beloond worden met een hogere waardering dan bij de tussenmeting.

Tabel 4.19 De mate waarin vereenvoudigen van verkrijgen vergunningen wordt gerealiseerd

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	-	5,4	5,6
Gemiddelde G4	-	5,0	5,3
Gemiddelde G27	-	5,5	5,8
Minimumscore	-	4,8	5,2
Maximumscore	-	5,8	6,2

Afhandeldingsduur en eigen tijdsbesteding bij indiening vergunningaanvraag

Gevraagd is aan de ondernemers die recent een vergunning hebben aangevraagd om in de vorm van een rapportcijfer hun oordeel te geven over de afhandeldingsduur en de eigen tijdsbesteding bij de indiening van de vergunningaanvraag. In de onderstaande tabel is een onderscheid gemaakt tussen het rapportcijfer voor alle vergunningen gezamenlijk en specifiek de bouw- en parkeervergunningen. Voor de bouw- en parkeervergunningen geldt dat de respons voldoende groot is om het rapportcijfer weer te geven. Het cijfer voor de milieuvergunningen geven we niet apart weer omdat de respons hierop te klein was. Dit komt voornamelijk doordat voor veel milieuvergunningen nu alleen nog een meldplicht geldt en niet daadwerkelijk een vergunning hoeft aangevraagd te worden.

Ondernemers in de G31 oordelen redelijk positief over de tijdsduur en tijdsinzet voor het aanvragen van een vergunning (alle soorten vergunningen). Met een 6,0 voor de tijdsduur en een 5,8 voor de tijdsinzet kan dit als een voldoende beschouwd worden, maar is de benodigde tijdsduur en tijdsinzet zeker nog voor verbetering vatbaar. In de G4 zijn de ondernemers minder tevreden. Met een 5,5 en een 5,6 wordt de benodigde tijdsduur en tijdsinzet voor ondernemers als een zeer magere voldoende ervaren.

Tabel 4.20 Waardering tijdsduur en tijdsinzet vergunningsaanvragen

	Tijdsduur aanvraag alle vergunningen	Tijdsinzet aanvragen alle vergunningen	Tijdsduur bouw- vergunning	Tijdsinzet Bouw- vergunning	Tijdsduur parkeer- vergunning	Tijdsinzet parkeer- vergunning
Gemiddelde G31	6,0	5,8	5,4	5,1	6,8	6,7
Gemiddelde G4	5,5	5,6	4,8	4,9	6,8	6,6
Gemiddelde G27	6,1	5,9	5,5	5,1	6,8	6,7

Interessant is het verschil in waardering tussen de bouwvergunning en parkeervergunning. Het aanvragen van een bouwvergunning is in verhouding tot het aanvragen van een parkeervergunning vaak complexer en kost veel meer tijd. Dit is terug te zien in de waardering van de ondernemers. De benodigde tijdsduur en tijdsinzet voor het aanvragen van een bouwvergunning krijgt een onvoldoende van de ondernemers, maar de waardering voor het aanvragen van een parkeervergunning ontvangt een ruime voldoende.

De meeste gemeenten hebben zelf ook informatie aangeleverd over het aantal aanvragen en de afhandelingsduur van deze aanvragen. Deze informatie is hieronder opgenomen.

Afhandelingsduur loopt uiteen van 3 tot 17 weken

De gemiddelde afhandelingsduur voor bouwvergunningen is ongeveer 10 tot 12 weken. Dat is vergelijkbaar met de afhandelingsduur in de nul- en tussenmeting. De variatie tussen de gemeenten is echter groot. De oorzaak hiervan zou kunnen liggen in de omvang van het team dat de vergunningen behandelt. Een andere mogelijke oorzaak is het inzicht in de afhandelingsduur van vergunningen voor bedrijven. Niet bij alle gemeenten is het onderscheid tussen de aanvragen van bedrijven en burgers goed te maken. Ook kan er een interpretatieverschil ontstaan zijn tussen de mensen bij de gemeenten die nu deze vraag hebben behandeld ten opzichte van de vorige keer. Zo geeft de gemeente Alkmaar aan dat de afhandeling van een bouwvergunning bij hun gemiddeld tussen de 3 en 8 weken kan duren en voor Haarlem geldt bijvoorbeeld 9 tot 17 weken.

Van alle aanvragen is in 2009 ongeveer 85% verleend. Hiermee zijn evenveel vergunningen verleend als in het jaar van de nulmeting. In de gemeente Schiedam zijn alle bouwvergunningaanvragen gehonoreerd (hier zijn overigens veel minder bouwvergunningen aangevraagd dan in andere gemeenten). Ook in Alkmaar en Hengelo is dit percentage bijna honderd procent. De minste aanvragen werden verleend in Almelo en Deventer waar zo'n 60% van de aanvragen gehonoreerd werd.

Tabel 4.21 Kerncijfers bouwvergunningen

Gemeente	Aanvragen in 2009	Verleend in 2009 (%)	Afhandelingsduur eindmeting (weken)	Afhandelingsduur tussenmeting (weken)
Amsterdam	711	73%	n.b.	n.b.
Rotterdam	n.b.	n.b.	n.b.	8,5
Den Haag	3384	88%	n.b.	n.b.
Utrecht	n.b.	n.b.	n.b.	9
Alkmaar	681	97%	3-8	7,8

Gemeente	Aanvragen in 2009	Verleend in 2009 (%)	Afhandeldingsduur eindmeting (weken)	Afhandeldingsduur tussenmeting (weken)
Almelo	621	61%	9	10
Amersfoort	804	90%	8	n.b.
Arnhem	160	n.b.	17	6,8
Breda	320	85%	8	8,5
Deventer	580	62%	n.b.	8
Dordrecht	581	n.b.	6-12	14
Eindhoven	1.109	86%	9	16,1
Emmen	n.b.	n.b.	n.b.	12
Enschede	940	89%	5,5 - 9	15
Groningen	862	83%	8	n.b.
Haarlem	1.049	88%	9-17	13,2
Heerlen	299	87%	12	6-12
Helmond	194	86%	12	n.b.
Hengelo (O.)	218	97%	17	13
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Leiden	1.059	48%	11	7
Lelystad	558	85%	7	n.b.
Maastricht	133	n.b.	n.b.	3-18
Nijmegen	1.180	81%	11	8
Schiedam	90	100%	13	10
's-Hertogenbosch	845	95%	6	8
Sittard-Geleen	128	90-100%	17	n.b.
Tilburg	289	89%	10	5,5-11
Venlo	460	93%	9	11
Zaanstad	963	90%	n.b.	n.b.
Zwolle	888	n.b.	10	15

n.b. = niet bekend

Milieuvergunningprocedure duurt vaak lang

Zoals eerder toegelicht is het aantal milieuvergunningen dat aangevraagd wordt drastisch verlaagd door de meldplicht. De milieuvergunningen die nog aangevraagd worden betreffen vaak complexere vraagstukken die meer tijd in beslag nemen. De meeste aanvragen zijn gehonoreerd, alleen in de gemeente Breda ligt dit percentage iets lager.

Tabel 4.22 Kerncijfers milieuvergunningen

Gemeente	Aanvragen in 2009	Verleend in 2009 (%)	Afhandeldingsduur eindmeting (weken)	Afhandeldingsduur tussenmeting (weken)
Amsterdam	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Rotterdam	n.b.	n.b.	n.b.	30
Den Haag	n.b.	n.b.	n.b.	22
Utrecht	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Alkmaar	10	100%	17,5	12
Almelo	24	100%	19	18
Amersfoort	8	100%	20	23
Arnhem	5	100%	22	26

Gemeente	Aanvragen in 2009	Verleend in 2009 (%)	Afhandeldingsduur eindmeting (weken)	Afhandeldingsduur tussenmeting (weken)
Breda	15	73%	12	13
Deventer	25	90%	26	22
Dordrecht	n.b.	n.b.	26	26
Eindhoven	13	100%	17	24
Emmen	n.b.	n.b.	n.b.	42
Enschede	36	100%	26	22
Groningen	8	100%	25	n.b.
Haarlem	88	95%	n.b.	36
Heerlen	4	100%	42	tot 26
Helmond	10	100%	18,7	25
Hengelo (O.)	10	100%	20	n.b.
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Leiden	10	84%	19,2	20
Lelystad	170	99%	3-4 maanden	n.b.
Maastricht	20	n.b.	n.b.	4
Nijmegen	5	100%	8-24	30
Schiedam	9	100%	35	26
's-Hertogenbosch	9	100%	25	20
Sittard-Geleen	1	100%	35	n.b.
Tilburg	10	100%	21	25
Venlo	16	100%	n.b.	22
Zaanstad	5	100%	26	n.b.
Zwolle	8	100%	10	20

n.b. = niet bekend

In de periode na de tussenmeting is het vooral gemeente Nijmegen gelukt de afhandeldingsduur te verkorten. In de gemeente Heerlen is de afhandeldingsduur bijna verdubbeld. Zoals gesteld is de mate van complexiteit van de aanvraag voor een groot deel bepalend in hoeverre een aanvraag snel behandeld kan worden.

Behandelingsprocedure bouw- en milieuvergunning meestal gelijktijdig

Naast een bouwvergunning is het mogelijk dat ook een milieuvergunning benodigd voor het realiseren van een voorgenomen bouwwerk. In vrijwel alle gemeenten lopen de behandelingsprocedures gelijktijdig en niet volgtijdig.

Uitzonderingen hierop vormen Almelo, Amersfoort, Haarlem, Leiden, Lelystad en Alkmaar. Laatstgenoemde geeft aan dat de wet voorschrijft dat de aanvraag van een bouwvergunning moet worden aangehouden tot 6 weken voordat op de milieuvergunning is besloten.

Het aanvragen van beide vergunningen kan in 27 gemeenten bij hetzelfde loket (dit waren er nog 13 bij de tussenmeting). Een geïntegreerd formulier voor het aanvragen van een bouw- en milieuvergunning komt alleen in Breda, Groningen en Tilburg voor. Dit kon voorheen ook bij de gemeente Dordrecht, maar deze mogelijkheid is afgeschaft.

Parkeervergunning steeds sneller verleend

De afhandelingsduur van parkeervergunningen verschilt nog steeds erg per gemeente; van het ophalen van de vergunning aan de balie tot een maand wachten op de parkeervergunning. In de meeste gemeenten is de afhandeling van de aanvragen voor parkeervergunningen sneller geworden.

Tabel 4.23 Kerncijfers parkeervergunningen

Gemeente	Aanvragen in 2009	Verleend in 2009 (%)	Afhandelingsduur eindmeting	Afhandelingsduur tussenmeting
Amsterdam	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Rotterdam	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Den Haag	n.b.	n.b.	n.b.	4 minuten
Utrecht	n.b.	n.b.	n.b.	19 dagen
Alkmaar	273	95,6%	5 dagen	4 dagen
Almelo	n.b.	n.b.	n.b.	18 dagen
Amersfoort	n.b.	n.b.	n.b.	30 dagen
Arnhem	60	n.b.	14 dagen	14 dagen
Breda	337	90%	3 dagen	10 dagen
Deventer	2.848	98%	10 dagen	10 dagen
Dordrecht	815	n.b.	6 weken	n.b.
Eindhoven	2.535	90%	5 dagen	7 dagen
Emmen	n.b.	n.b.	n.b.	1 dag
Enschede	1.057	100%	10 minuten	n.b.
Groningen	101	80-90%	3-5 weken	n.b.
Haarlem	n.b.	n.b.	n.b.	18 dagen
Heerlen	255	5%	7 dagen	20 minuten
Helmond	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Hengelo (O.)	305	99%	2 dagen	5 dagen
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Leiden	1.300	99%	4 dagen	3 dagen
Lelystad	1.674	85%	3 dagen	n.b.
Maastricht	8.000	n.b.	n.b.	3 dagen - 4 weken
Nijmegen	839	89%	8 weken	45 dagen
Schiedam	283	96%	0 weken	7 dagen
's-Hertogenbosch	278	96%	3 dagen	15 dagen
Sittard-Geleen	259	100%	2 dagen	n.b.
Tilburg	162	80%	1 dag	n.b.
Venlo	77	n.b.	n.b.	n.b.
Zaanstad	8.901	n.b.	1 dag	n.b.
Zwolle	9.000	n.b.	20 dagen	20 dagen

n.b. = niet bekend

1. In Den Haag zijn bij de tussenmeting de gegevens inclusief tijdelijke dagvergunningen die automatisch worden beëindigd.

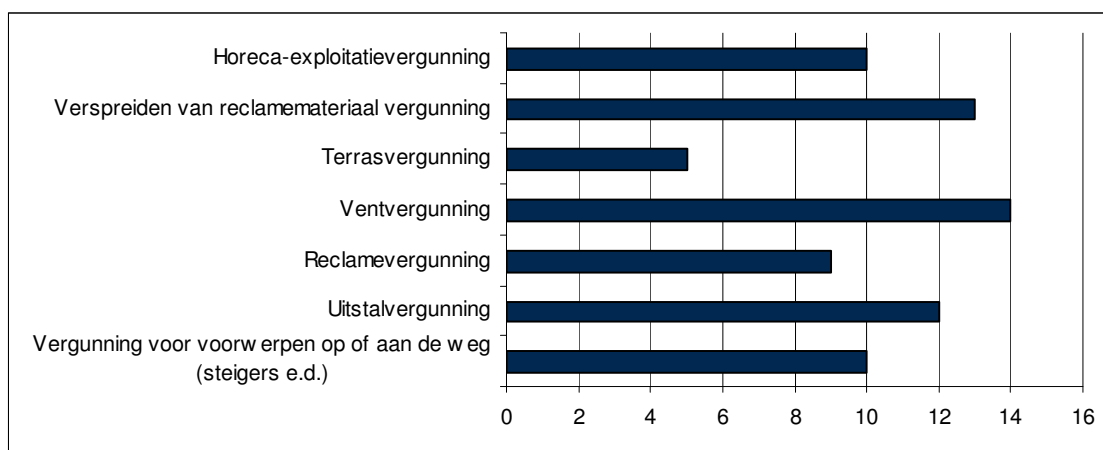
4.3.5 Aanpak (strijdige) regelgeving

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het kabinet hebben afgesproken dat de gemeentelijke lastendruk in 2012 met 20 procent moet zijn gekrompen

Vanuit het Rijk en de VNG is de Regiegroep Regeldruk opgericht met als doel het faciliteren van gemeenten om de regeldruk fors te verlagen. Hiervoor is het Normenkader ontwikkeld en het **Bewijs van Goede Dienst** waarin de resultaten van de meting en verbeterpunten van de gemeenten zichtbaar gemaakt kunnen worden aan het lokale bedrijfsleven. Veel gemeenten zijn hiermee bezig of hebben dit afgerond. Daarnaast zijn er sector pilots **Vereenvoudiging Regelgeving** opgezet en zijn ook veel gemeenten bezig met het voorbereiden van de **Wabo** (omgevingsvergunning).

Rekeninghoudend met bovenstaande doelstelling zijn er in veel gemeenten initiatieven ontwikkeld om (strijdige) regelgeving aan te pakken. In onderstaand overzicht is weergegeven hoeveel gemeenten hebben aangegeven vergunningen te hebben afgeschaft of dat die vergunning zelfs niet eens aanwezig is. Zichtbaar is dat vooral de ventvergunning, de vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal en de uitstalvergunning in veel gemeenten zijn afgeschaft of niet aanwezig zijn (geweest). Van onderstaande vergunningen is er geen één in alle steden afgeschaft.

Tabel 4.24 Aantal gemeenten dat bepaalde vergunningen heeft afgeschaft of niet aanwezig zijn



Hieronder geven we een aantal voorbeelden van projecten die de gemeenten ingezet hebben ter vermindering van de administratieve lasten.

De gemeente Den Haag is gestart met het project Red Tape. In 2 fasen zijn in totaal 113 gemeentelijke producten doorgelicht op mogelijkheden van vermindering van administratieve lasten. In totaal zijn voor deze 113 producten 478 verbetervoorstellen opgesteld waarmee de administratieve lasten voor bedrijven zullen dalen met 40% voor bedrijven en met 20% voor burgers. De verbetervoorstellen variëren van het afschaffen van producten, het omzetten naar algemene regels en het versimpelen van procedures. Het omzetten naar algemene regels gebeurt (of is gebeurd) in meerdere gemeenten zoals in Enschede, Sittard-Geleen en Zaanstad. Ook worden er vergunningen afgeschaft en omgezet naar een meldingsplicht. Vaak geldt dan alleen voor grotere en complexere aanvragen dat een melding niet volstaat en toch een vergunning aangevraagd moet worden.

Een andere veel toegepaste maatregel is het digitaliseren van de vergunningaanvragen. Zo heeft gemeente Amsterdam een digitale en integrale vergunningaanvraag gerealiseerd voor horeca, evenementen en werken in de openbare ruimte. In Alkmaar, Groningen, Arnhem, Schiedam en Nijmegen zijn diverse vergunningen digitaal aan te vragen.

Horecaloket Amsterdam

Ter vermindering van administratieve lasten voor de horeca is in 2008 het digitale Horecaloket opgezet door de gemeente Amsterdam. Horecaondernemers kunnen bij het Horecaloket terecht met aanvragen voor een bouwvergunning, gebruiksvergunning of voor bestemmingsplaninformatie. Het loket heeft de Europese E-Government Award gewonnen en is der mate succesvol dat het concept meerdere malen is overgenomen door andere gemeenten.

Digitale Dakkapel

Nijmegenaren kunnen voortaan op eenvoudige wijze een vergunning aanvragen voor een dakkapel. Met de zogeheten Digitale Dakkapel kan de gebruiker online een dakkapel op een woning ontwerpen. Tijdens de aanvraag worden aanvragers automatisch gewezen op bouwvoorschriften en andere vereisten. De applicatie levert de informatie die nodig is om een bouwaanvraag in te dienen, zoals kant en klare tekeningen en een al deels ingevuld aanvraagformulier. De Digitale Dakkapel is één van de meest succesvolle innovaties van publieke dienstverlening die in 2009 door de staatssecretaris van BZK zijn geselecteerd. Bron: Nijmegen Online, 16 november 2009

In het kader van de Wabo zijn gemeenten ook bezig met de aansluiting bij het Omgevingsloket online (OLO). Dit is een landelijke opgezette voorziening voor het digitaal aanvragen en behandelen van vergunningen en meldingen op het gebied van bouwen, reclame, inrit, kap, sloop en het Gebruiksbesluit. Deze voorziening bevond zich nog in de testfase, maar wordt nu definitief verder ontwikkeld.

Verschillende gemeenten hebben een specifiek loket voor vergunningen opgericht. Zo heeft in de gemeente Amersfoort het invoeren van het vergunningenloket, waarbij in principe de afhandeling van alle producten die betrekking hebben op de fysieke leefomgeving bij elkaar zijn gebracht en waarvoor de organisatie is aangepast (betrokkenen bij elkaar in dezelfde afdeling/team ondergebracht), geleidt tot meer duidelijkheid voor de klant en is het integraal samenwerken door de medewerkers sterk bevorderd. Dit is enerzijds gedaan vanuit het oogpunt van de gemeentelijke ambitie en anderzijds als voorloper op de invoering van de Wabo.

Daarnaast zijn meerdere gemeenten bezig geweest met het aanpassen en opschonen van de APV (Algemene Plaatselijke Verordeningen). Arnhem, Enschede en Haarlem zijn hier voorbeelden van.

In Deventer is een vergunningenplatform opgericht om vergunningen op die manier sneller en efficiënter te kunnen behandelen en verwerken. In alle gemeenten is geprobeerd de snelheid van aanvraag tot vergunningverlening te verhogen. In vele gemeenten heeft goed vooroverleg hieraan bijgedragen en is snelheid van behandeling hoger geworden. Zo is in Enschede de doorlooptijd van de vergunningaanvraag met 25% gereduceerd. In Tilburg is de flitsvergunning ingesteld (waar mogelijk, het opleveren van een vergunning in 1 dag) waarbij vooroverleg plaats vindt bij afhandeling van de aanvraag.

Goud voor Enschede en Zilver voor Tilburg

In een groot aantal gemeenten is men begonnen met het terugbrengen van de regeldruk. Forum is op zoek gegaan naar de (grotere) gemeenten die dit het beste doen. Deskundigen van MKB-Nederland, Koninklijk Horeca Nederland, Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de regionale organisaties van VNO-NCW hebben daarvoor hun persoonlijke top-5 ingestuurd. Bij de drie gemeenten die in de hele breedte het beste scoren is Forum vervolgens zelf gaan kijken, dit waren Enschede, Tilburg en Zoetermeer.

Tilburg haalt een zilveren medaille omdat ze al in een vroeg stadium de stofkam door haar overbodige regelingen had gehaald. Begin vorig jaar werd de Brabantse stad een voorbeeld voor andere door de invoering van een dwangsomregeling. Die moet ervoor zorgen dat ondernemers niet te lang op hun vergunningen hoeven te wachten.

Het goud gaat naar Enschede. In Enschede is het opschonen van hun regelgeving al afgerond.

Tegelijkertijd heeft Enschede haar dienstverlening op een voorbeeldniveau gebracht waar andere gemeenten van kunnen leren. Bron: VNO-NCW, Opinieblad Forum van 27 maart 2010.

Waardering ondernemers over mate waarin vooraf helderheid bestond voor regelgeving

Aan ondernemers is gevraagd wat hun oordeel is over de mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieueisen, brandveiligheid, arbeidsomstandigheden (ARBO) en voedselveiligheid.

Uit onderstaande tabel blijkt dat de gemiddelde waarderingen in de G31 en de G4 elkaar niet veel ontlopen. Op alle aspecten is sinds de nulmeting het oordeel van de ondernemers over de mate waarin vooraf helderheid bestond gestegen. Op het gebied van bouwvoorschriften, milieueisen en brandveiligheid scoren de G31 en G4 gelijk. Op het gebied van voedselveiligheid scoort de G4 iets beter en voor de ARBO scoort de G31 iets beter. Een oorzaak voor deze geringe verschillen komt doordat het hier veelal landelijk vastgestelde regelgeving betreft en de gemeentelijke invloed hierop beperkt is.

Tabel 4.25 Oordeel ondernemers over de mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieueisen, brandveiligheid, ARBO en voedselveiligheid

Nulmeting	Bouwvoorschriften	Milieueisen	Brandveiligheid	ARBO	Voedselveiligheid
Gemiddelde G31	5,7	5,8	6,1	6,1	6,2
Gemiddelde G4	5,7	5,7	6,1	6,0	6,1
Gemiddelde G27	5,7	5,8	6,1	6,1	6,2
Tussenmeting	Bouwvoorschriften	Milieueisen	Brandveiligheid	ARBO	Voedselveiligheid
Gemiddelde G31	6,2	6,3	6,5	6,6	6,9
Gemiddelde G4	6,2	6,2	6,4	6,5	7,0
Gemiddelde G27	6,3	6,3	6,5	6,6	6,9
Eindmeting	Bouwvoorschriften	Milieueisen	Brandveiligheid	ARBO	Voedselveiligheid
Gemiddelde G31	6,3	6,4	6,6	6,8	7,1
Gemiddelde G4	6,3	6,4	6,6	6,7	7,2
Gemiddelde G27	6,3	6,4	6,7	6,8	7,1

Op de aspecten brandveiligheid, ARBO en voedselveiligheid wordt zowel in de G31 als de G4 het beste gescoord.

4.4 Ruimte en infrastructuur

4.4.1 Ruimtelijk beleid

Voor het ondernemingsklimaat zijn de fysieke componenten ruimte en infrastructuur van belang. De beschikbaarheid van geschikte huisvesting en voldoende ruimte voor bedrijven is een belangrijk aspect van het ondernemingsklimaat. Veroudering van terreinen en vastgoed en ruimtegebrek op bedrijventerreinen en kantoorlocaties kunnen een negatief effect hebben op het aantrekken van bedrijvigheid en de groei van het zittende bedrijfsleven. Een goede bereikbaarheid en voldoende parkeermogelijkheden zijn hierbij eveneens belangrijke randvoorwaarden. Door middel van herstructurering en revitalisering van terreinen wordt geprobeerd de kwaliteit van bestaande bedrijventerreinen te verbeteren en wordt vanuit het Rijk en provincies gestimuleerd om ruimtewinst op bestaande terreinen te boeken. Door parkmanagement te stimuleren wordt tegelijkertijd voorkomen dat bestaande terreinen te snel verouderen.

Nationaal is het thema herstructurering van bedrijventerreinen steeds nadrukkelijker op de beleidsagenda's komen staan. Dit heeft o.a. in september 2008 geresulteerd in de adviezen van de Taskforce (Her)ontwikkeling Bedrijventerreinen (Commissie Noordanus) en in oktober 2008 in een bestuurlijk afsprakenkader bedrijventerreinen 2010 – 2020, dat het Rijk met het IPO en de VNG heeft vastgelegd. Als nadere uitwerking van het bestuurlijke afsprakenkader hebben Rijk, IPO en VNG het Convenant Bedrijventerreinen 2010 – 2020 opgesteld. Dit convenant is eind november 2009 door betrokken partijen ondertekend. Een belangrijke opgave die uit het convenant naar voren komt is het versneld oppakken van 6.500 ha herstructurering. Van provincies wordt verwacht dat zij in samenwerking met de gemeenten programma's opstellen voor de uitvoering van deze indicatieve landelijke opgave in de vorm van provinciale herstructureringsplannen. Daarmee geven de provincies invulling aan hun rol van systeemverantwoordelijken voor herstructurering van bedrijventerreinen.

Beschikbaarheid van bedrijfslocaties

De beschikbaarheid van bedrijfslocaties laat een divers beeld zien. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de totale netto oppervlakte bedrijventerrein dat in een in een gemeente in gebruik is, het direct (terstond) uitgeefbare bedrijventerrein en het aanbod dat op langere termijn vrij gaat komen. Verhoudingsgewijs hebben Heerlen, Venlo en Hengelo veel bedrijventerrein direct uitgeefbaar, vergeleken met hun totale netto oppervlakte aan in gebruik zijnde terreinen. De gemeenten Breda, Deventer, Leiden en Tilburg beschikken nauwelijks nog over direct uitgeefbaar bedrijventerrein. Dit was voor de gemeente Deventer en Leiden bij de tussenmeting ook al het geval. Absoluut gezien is de omvang van het direct uitgeefbaar bedrijventerrein in Venlo het grootst, gevolgd door Amsterdam en Heerlen.

Als alle plannen worden gerealiseerd, komen op de langere termijn in Groningen, Venlo en Zaanstad in absolute zin het meeste terrein beschikbaar (meer dan 100 hectare). Relatief gezien is dat in Alkmaar, Den Haag, Zaanstad en Deventer het geval (meer dan 20% van het bestaande areaal wordt toegevoegd).

In Breda, Enschede, Heerlen, Hengelo, Maastricht en Leiden komt relatief gezien het minste terrein beschikbaar op de lange termijn. De totale oppervlakte van het niet-terstond beschikbaar terrein is ten opzichte van de tussenmeting 9% kleiner geworden. Hierbij moet wel worden bekeken hoeveel van de plannen op de lange termijn ook daadwerkelijk worden gerealiseerd. De ervaring leert dat een relatief groot deel van de plannen niet of later wordt uitgevoerd.

In 18 gemeenten heeft men de beschikking over een databank voor bedrijfslocaties. Veelal worden deze databanken beheerd met andere partijen, onder andere makelaars, ontwikkelingsmaatschappijen en provincie of stadsregio.

Tabel 4.26 Oppervlakte bedrijventerreinen

Gemeente	Peildatum	Netto oppervlakte (ha)	Totaal terstond uitgeefbaar (ha)	Totaal niet-terstond uitgeefbaar (ha)
Amsterdam	1-1-2009	n.b.	144	73
Rotterdam	1-1-2010	440	28,6	25,3
Den Haag	1-1-2010	360	15	91
Utrecht	1-1-2010	n.b.	n.b.	n.b.
Alkmaar	1-1-2010	340	18	95
Almelo	1-1-2010	n.b.	3,1	10
Amersfoort	1-1-2010	289	14	40
Arnhem	1-1-2010	281	24	12
Breda	1-1-2010	781	20	0
Deventer	1-1-2010	289	8	60
Dordrecht	1-1-2010	517	38	13
Eindhoven	1-1-2010	790	61	20
Emmen	1-1-2010	822	104	n.b.
Enschede	1-1-2010	600	36	4
Groningen	1-1-2010	1.057	58	162
Haarlem	1-1-2010	180	8	n.b.
Heerlen	1-1-2010	405	110	2
Helmond	1-1-2010	560	32	8
Hengelo (O.)	1-1-2010	456	67	4
Leeuwarden	1-1-2010	414	40	14
Leiden	1-1-2010	102	1	0
Lelystad	1-1-2010	340	n.b.	20
Maastricht	1-1-2010	592	42	11
Nijmegen	1-1-2010	n.b.	13	55
Schiedam	1-1-2009	211	11	15
's-Hertogenbosch	25-1-2010	552	49	n.b.
Sittard-Geleen	1-1-2010	633	55	47
Tilburg	1-1-2010	939	20	14
Venlo	1-1-2010	957	185	135
Zaanstad	1-1-2009	519	30	129
Zwolle	1-1-2010	568	60	106

Kantoorruimte

Opname op de kantorenmarkt varieert per stad

De kantorenmarkt is sterk conjunctuurafhankelijk. In onderstaande tabel is het effect van de recessie nog niet echt zichtbaar. Op de peildatums in 2009 en 2010 is het aanbod in de meeste steden ten opzichte van de tussenmeting afgenomen en is de opname toegenomen. Nieuwsberichten in 2010 verkondigen meer leegstand, oplopend aanbod en een dalende opname. In de gesprekken met de gemeente wordt dit beeld wel herkend, maar de cijfers laten dat op dit moment dus nog niet zien. De verwachting is dat op de volgende peildatum het effect pas echt zichtbaar wordt.

Tabel 4.27 Voorraad, aanbod en opname kantoorruimte

Gemeente	Peildatum	Voorraad m ² bvo	Aanbod m ² bvo	Opname kantoorruimte in m ² bvo		
				huur	koop	Huur+koop
Amsterdam	1-1-2009	7.345.000	1.104.000	n.b.	n.b.	565.000
Rotterdam	1-1-2009	3.404.764	321.560	101.884	73	101.957
Utrecht	1-1-2009	2.492.150	262.000	n.b.	n.b.	n.b.
Den Haag	1-1-2009	4.684.825	284.500	n.b.	n.b.	151.200
Alkmaar	1-1-2010	460.402	45.111	12.051	39.392	51.443
Almelo	1-1-2009	180.300	25.500	2.475*	870*	3.345*
Amersfoort	1-1-2010	493.900	18.000	n.b.	n.b.	n.b.
Arnhem	1-1-2009	1.064.000	111.600	n.b.	n.b.	84.500
Breda	n.b.	669.650**	102.000**	n.b.	n.b.	32.000
Deventer	n.b.	322.000	80.000	12.600	n.b.	n.b.
Dordrecht	n.b.	300.000	55.000	n.b.	n.b.	12.000
Eindhoven	1-1-2010	1.400.000	200.000	n.b.	n.b.	25.000
Emmen	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	
Enschede	1-1-2010	396.000	66.000	6.056	1.100	6.156
Groningen	1-1-2009	918.000	123.000	n.b.	n.b.	62.700
Haarlem	1-1-2009	589.000	52.500	n.b.	n.b.	42.600
Heerlen	1-1-2010	450.000	40.000	20.000	1000	21.000
Helmond	1-1-2010	185.000	28.000	n.b.	n.b.	5.000
Hengelo (O.)	1-7-2009	332.091**	81.400**	22.036**	1.264**	23.300**
Leeuwarden	1-1-2010	748.713	67.675	n.b.	n.b.	n.b.
Leiden	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Lelystad	1-1-2010	250.000	24.000	4.900	3.500	8.400
Maastricht	1-1-2010	575.000	75.000	n.b.	n.b.	10.000
Nijmegen	1-1-2010	430.300	62.300	16.700	n.b.	n.b.
Schiedam	1-1-2008	185.000	39.430	n.b.	n.b.	39.430
's-Hertogenbosch	1-1-2010	950.000	134.700	38.100	3.500	41.600
Sittard-Geleen	1-1-2010	60.000	15.000	n.b.	n.b.	6.000
Tilburg	1-1-2010	467.000	43.500	n.b.	n.b.	19.000
Venlo	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Zaanstad	1-4-2009	334.000	48.790	10.700	7.700	18.400
Zwolle	1-1-2010	800.000	120.000	n.b.	n.b.	15.000

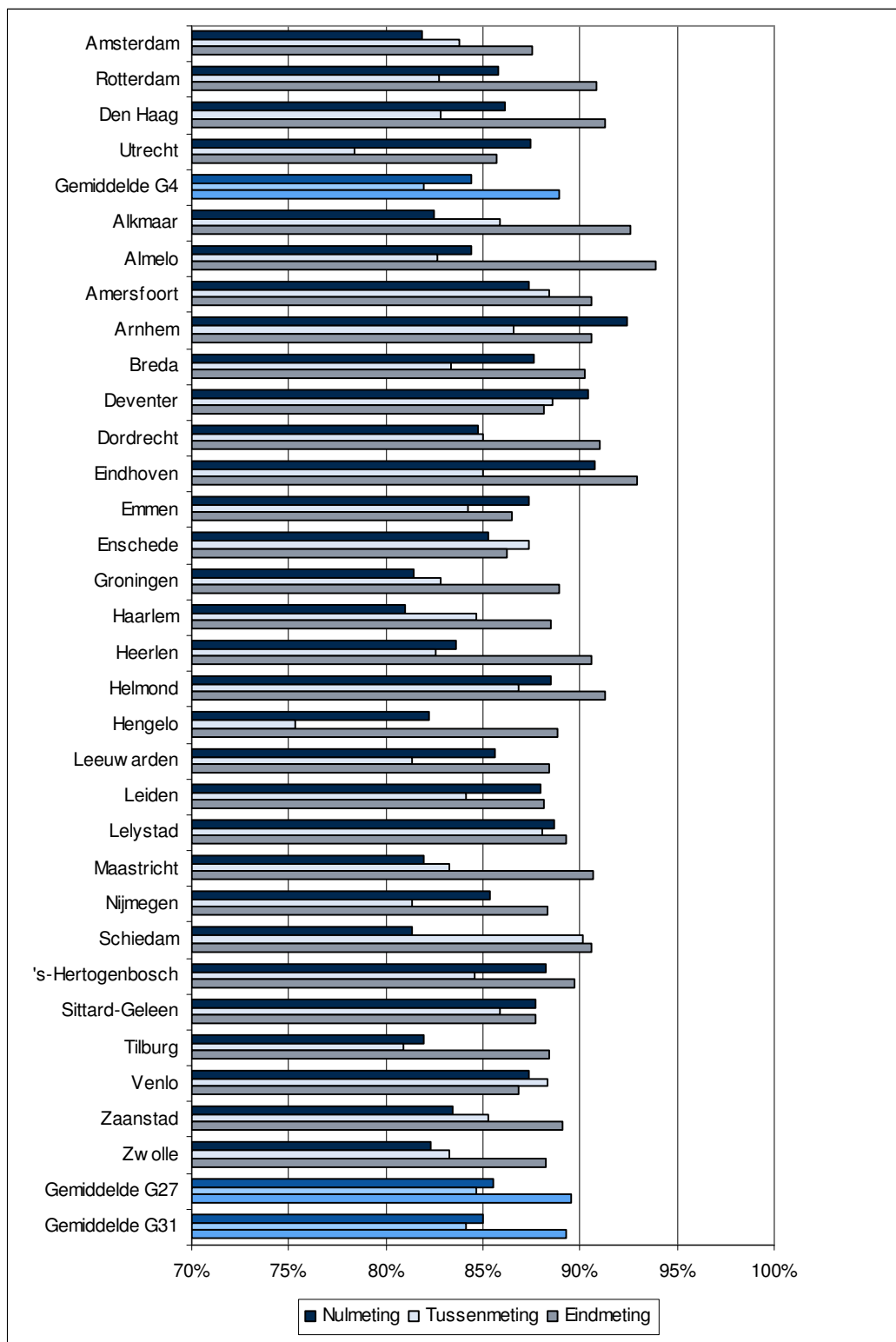
*over een half jaar

** VVO

Ondernemers tevreden over de beschikbare ruimte

Ten opzichte van de nulmeting, is het aantal ondernemers dat vindt dat hij/zij beschikt over voldoende bedrijfsruimte toegenomen. Het gemiddelde percentage ondernemers dat aangeeft over voldoende ruimte te beschikken in de G4 is gelijk aan het gemiddelde van de G31. In de gemeente Enschede en Utrecht zijn de ondernemers bij de eindmeting het minst tevreden. In Almelo, Eindhoven en Alkmaar zijn de ondernemers het meest tevreden met de beschikbare ruimte voor het bedrijf. Alleen in Arnhem, Deventer en Emmen is de tevredenheid over de beschikbaarheid van ruimte ten opzichte van de nulmeting afgenomen.

Tabel 4.28 Percentage ondernemers dat voldoende ruimte heeft voor bedrijf

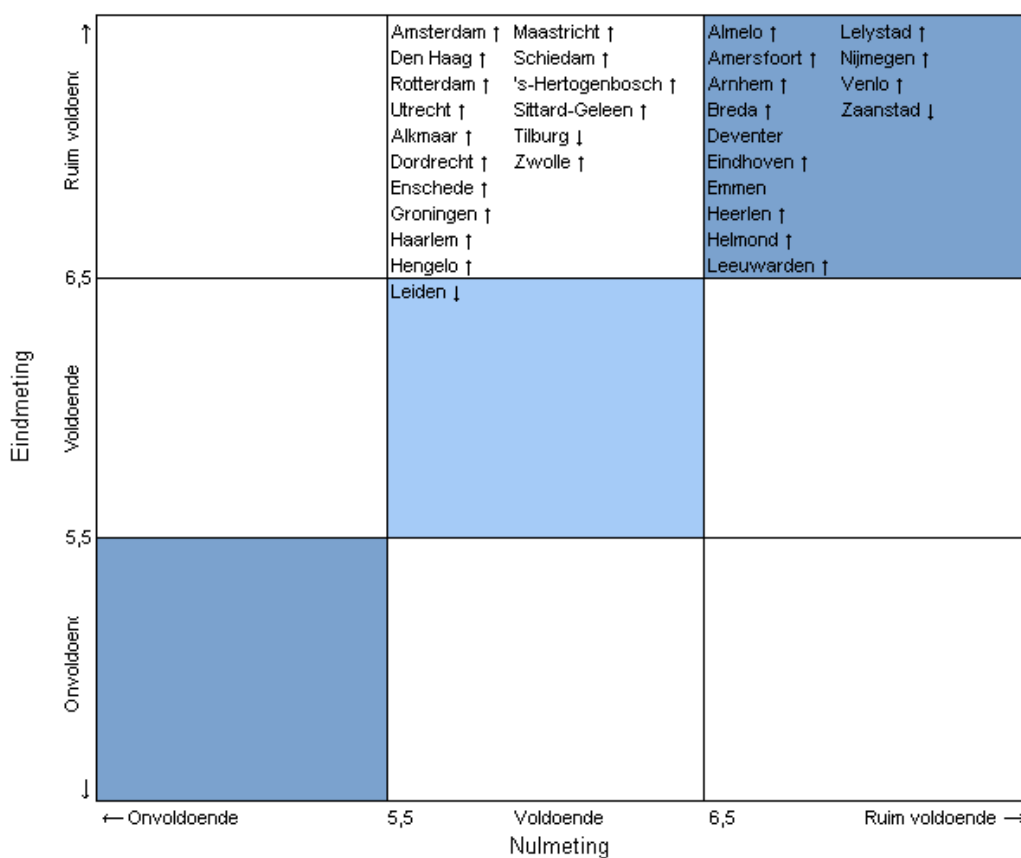


Waardering beschikbare ruimte

Aan ondernemers is gevraagd hun oordeel te geven over de beschikbaarheid van geschikte ruimte in hun gemeente. Uit de vorige tabel bleek al dat meer dan in de nulmeting ondernemers vinden dat ze voldoende ruimte hebben.

Met betrekking tot het beschikbare aanbod aan bedrijventerreinen en kantoorruimte laten de steden een wisselend beeld zien. Wanneer gekeken wordt naar het oordeel over de beschikbare ruimte dan blijkt dat ondernemers over het algemeen zeer tevreden zijn. Geen enkele stad scoort een onvoldoende en bijna alle steden scoren een ruime voldoende. Zestien steden zijn gestegen van een voldoende in de nulmeting naar een ruim voldoende in de eindmeting. Veertien steden hebben een ruime voldoende als waardering vast weten te houden. Leiden is de enige gemeente die geen ruime voldoende scoort, deze gemeente heeft ook relatief weinig beschikbaar aanbod op dit moment.

Tabel 4.29 Oordeel ondernemers over beschikbare ruimte



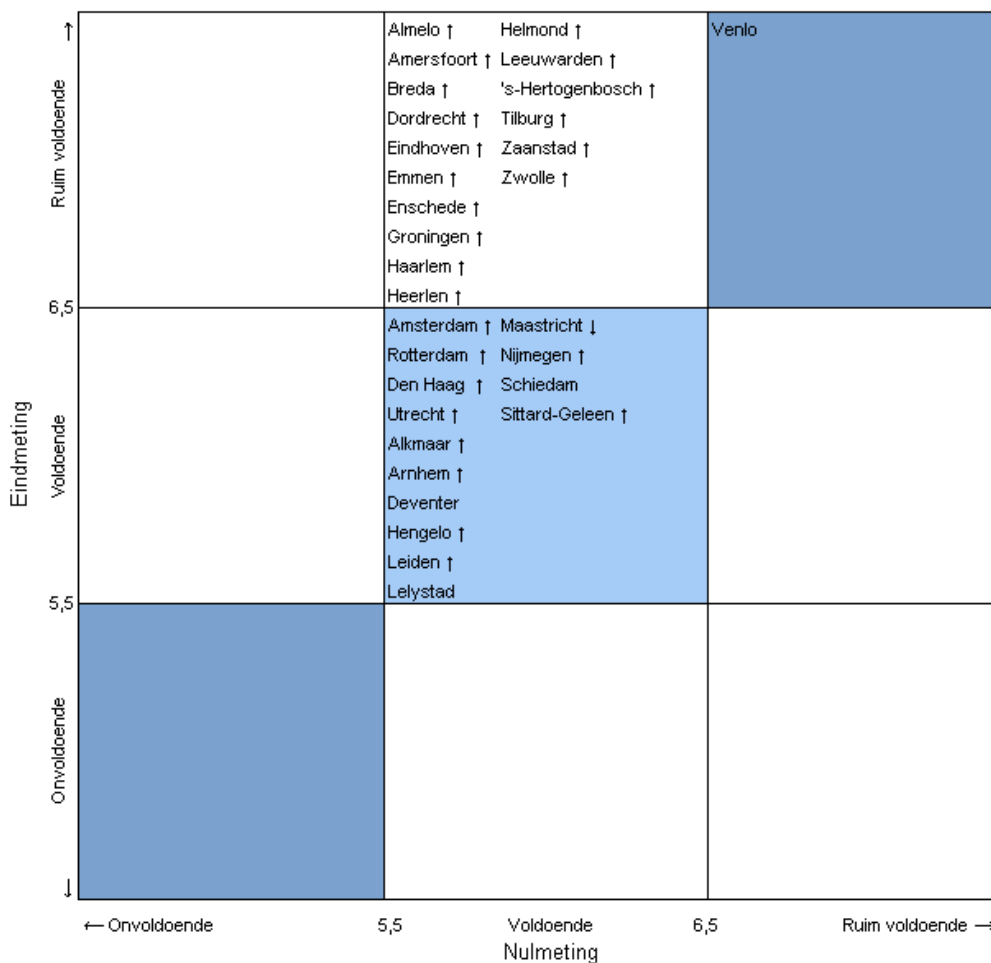
	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,5	6,5	6,7
Gemiddelde G4	6,3	6,4	6,6
Gemiddelde G27	6,5	6,5	6,8
Minimumscore	6,2	6,1	6,2
Maximumscore	7,0	7,1	7,2

Het gemiddelde oordeel in de G31 en G4 is duidelijk gestegen sinds de nul- en tussenmeting. Met uitzondering van Leiden scoren verder alle gemeenten een 6,5 of hoger. De hoogste waardering, een 7,2, wordt gegeven in Almelo, Enschede en Lelystad.

Waardering herstructurering en ontwikkeling van bedrijfslocaties

In de meeste steden zijn ondernemers zeer te spreken over de inspanningen die de gemeente heeft gedaan. In bijna alle steden is het oordeel hierover significant gestegen en in 17 steden wordt het beleid gericht op de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties zelfs als ruim voldoende beschouwd. Zowel in de G31 als de G4 is het oordeel ten opzichte van de nulmeting met drietiende punt gestegen.

Tabel 4.30 Oordeel ondernemers over ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,0	6,3	6,3
Gemiddelde G4	5,8	6,0	6,1
Gemiddelde G27	6,1	6,4	6,5
Minimumscore	5,6	5,8	5,8
Maximumscore	6,8	6,8	6,9

Gemeente Venlo scoorde als enige gemeente in de nulmeting al een ruime voldoende en heeft dit ook vast weten te houden. Ondernemers in de gemeente Zwolle (6,9) en Venlo (6,8) zijn het meest tevreden over de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties in hun gemeente. Ondernemers in de gemeente Leiden zijn met een 5,8 het minst tevreden.

Kwaliteit bedrijfslocaties

Nederland is mooi. Dankzij open landschappen en typisch Hollandse vergezichten. En ook dankzij onze traditie op het gebied van ruimtelijke ordening en milieuzorg. Dat mooie Nederland staat onder druk. Wonen, werken, natuur, recreatie en mobiliteit concurreren met elkaar om de schaarse ruimte. Het landschap verrommelt. Bedrijventerreinen spelen hier ook belangrijke rol in. Daarom zet het kabinet in op een realistische planning, herstructurering van bedrijventerreinen en het verbeteren van de kwaliteit van bedrijventerreinen. (VROM, april 2008)

Bovenstaande introductie komt uit 'Mooi Nederland: werken aan kwaliteit' van VROM. Het kabinet heeft aangegeven verrommeling van het landschap tegen te willen gaan, het zuinig en slim omgaan met ruimte stimuleren en voor een betere ruimtelijke kwaliteit zorgen. Om dit te bewerkstelligen is versterkt ingezet op de herstructurering van bedrijventerreinen (Taskforce Noordanus) en hebben aspecten als duurzaamheid, parkmanagement en veiligheid (Keurmerk Veilig Ondernemen) aan belang gewonnen. Een verhoogde kwaliteit van de bedrijfslocaties is niet alleen een wens vanuit de overheden, maar steeds vaker ook een eis vanuit het bedrijfsleven. Ondernemers (sectorafhankelijk) stellen steeds hogere eisen waaraan een vestigingslocatie moet voldoen. De beschikbaarheid over voldoende ruimte is en blijft belangrijk, maar de kwaliteit van de vestigingslocatie wordt steeds belangrijker. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, kwalitatief hoogwaardige werkomgeving, groen, kwaliteit onderhoud, bereikbaarheid, veiligheid etc. zijn aspecten die ondernemers belangrijk vinden en ook van invloed zijn op hun imago als bedrijf.

Aspecten van kwaliteit bedrijfslocaties

De waardering van ondernemers over de kwaliteit van de bedrijfslocaties komt in deze eindmeting tot uiting in hun oordeel over de ontsluiting, de staat van de openbare ruimte, de veiligheid en de bewegwijzering in de omgeving van het bedrijfspand.

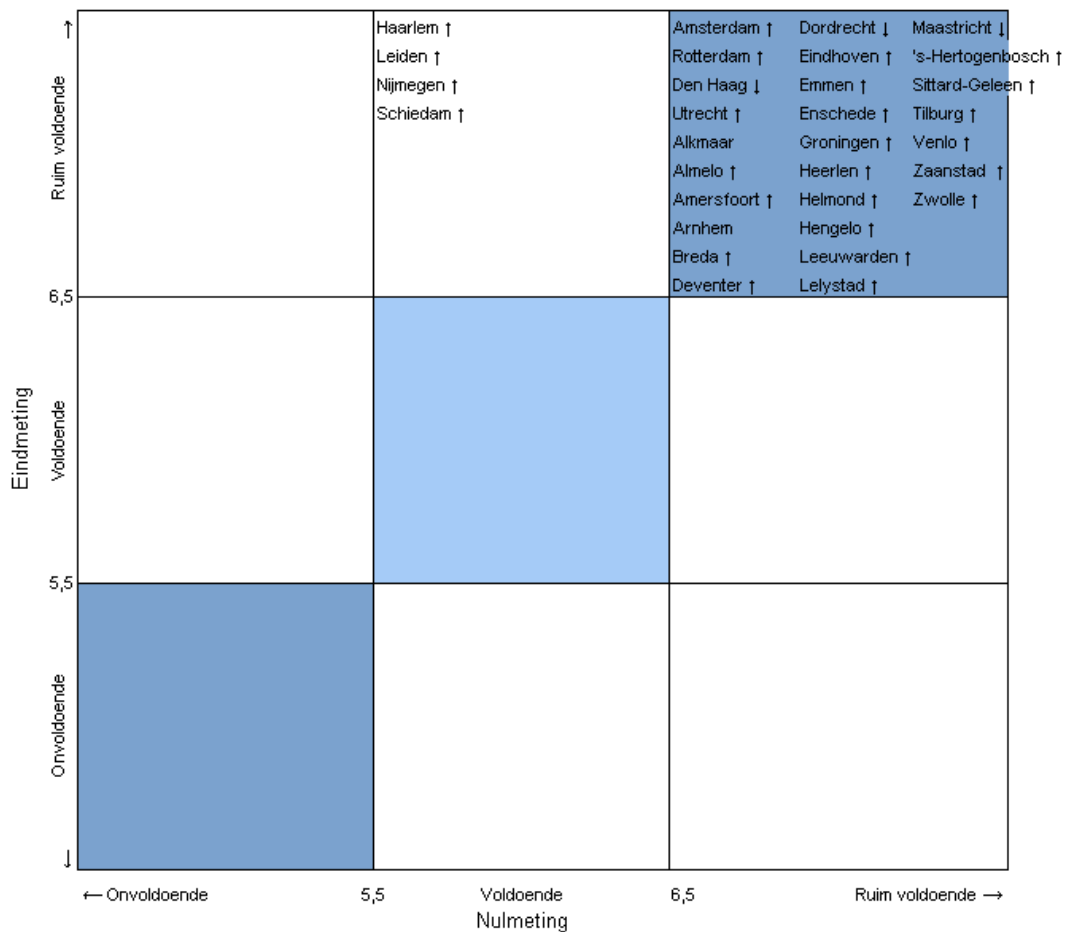
Waardering ontsluiting van bedrijfspand

De gemeenten zijn druk bezig met het verbeteren van de ontsluiting van de stad. De aanleg en verbetering van de ring- en ontsluitingswegen hebben veelal prioriteit. Het stimuleren van parkeren buiten de stad op een transferium en van daaruit met het openbaar vervoer de stad in. Een goede bereikbaarheid is voor bedrijven vaak erg belangrijk. Aan de andere kant, zorgen ingrepen in de infrastructuur tijdelijk vaak voor overlast. In de tussenmeting werd duidelijk dat gemeenten fors ingezet hebben op de verbetering van de fysieke ruimte en infrastructuur en dit werd ook door de ondernemers gewaardeerd.

Ook bij de eindmeting zijn ondernemers positief over de ontsluiting van hun bedrijfspand. Met uitzondering van de gemeenten Dordrecht en Alkmaar scoren alle gemeenten een ruime voldoende op dit aspect. De waardering van de ondernemers in Dordrecht en Alkmaar is gezakt van een ruime voldoende naar een voldoende. Met een 6,5 scoren beide gemeenten niet slecht, maar ten opzichte van de andere steden wel het laagst.

In twee steden is het oordeel in de eindmeting significant lager dan in de nulmeting. In zevenentwintig steden is het oordeel significant hoger geworden dan in de nulmeting en in twee steden is het oordeel niet significant veranderd.

Tabel 4.30 Oordeel ondernemers over ontsluiting van het bedrijfspand



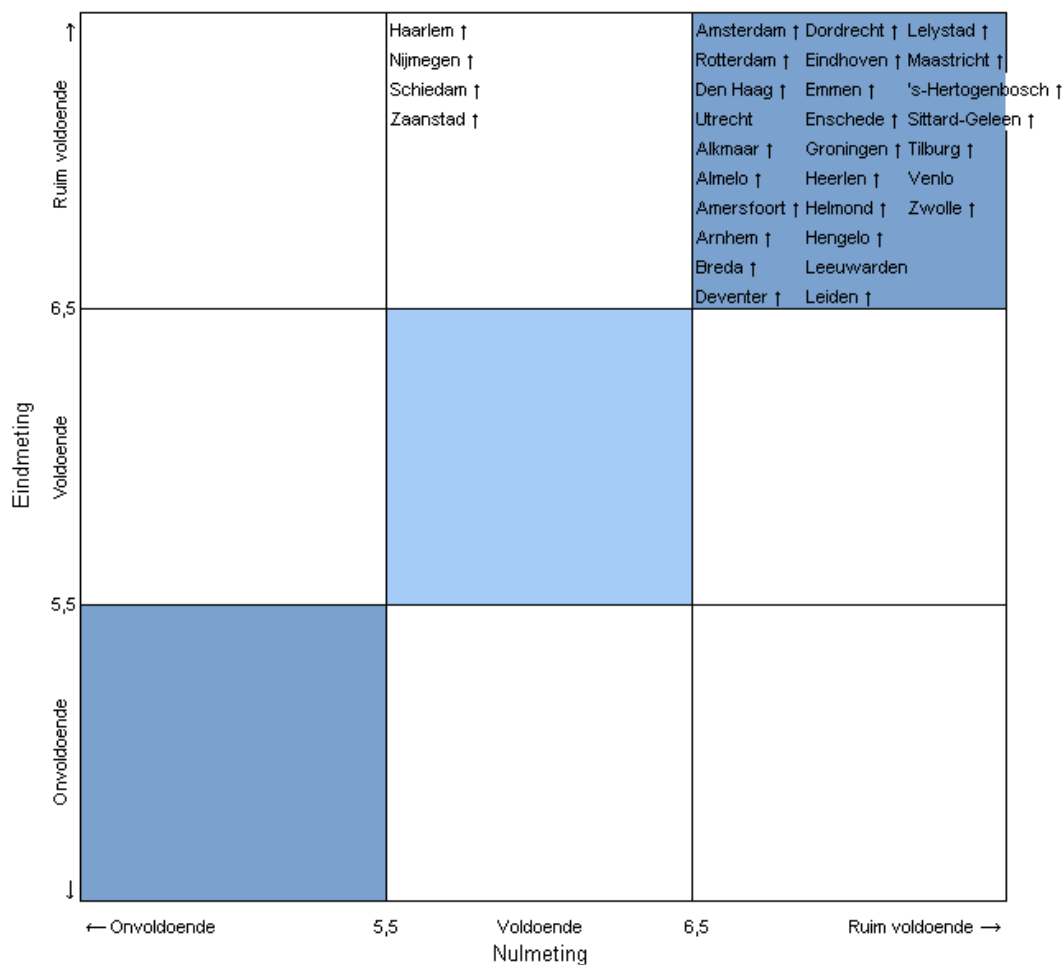
	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,8	6,9	7,0
Gemiddelde G4	6,7	6,7	7,0
Gemiddelde G27	6,8	6,9	7,0
Minimumscore	6,4	6,3	6,5
Maximumscore	7,1	7,4	7,6

Het gemiddelde oordeel van de ondernemers in de G31 en G4 is gestegen in de eindmeting. De best scorende gemeenten in de G31 zijn Emmen en Heerlen met een 7,6 als rapportcijfer.

Waardering staat van de openbare ruimte

De waardering van ondernemers over de staat van de openbare ruimte ligt net als de waardering over de ontsluiting van de bedrijfslocatie op een hoog niveau. Zowel de G4 als de G31 scoren een ruime voldoende. Van de 31 steden scoren alle steden een ruime voldoende. De Gemeente Zaanstad heeft de laagste waardering met een 6,5. Gemeente Haarlem, Nijmegen, Zaanstad en Schiedam zijn van een voldoende in de nulmeting gestegen naar een ruime voldoende in eindmeting.

Tabel 4.31 Oordeel ondernemers over de staat van de openbare ruimte



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,7	6,9	6,9
Gemiddelde G4	6,7	6,7	6,8
Gemiddelde G27	6,7	6,9	6,9
Minimumscore	6,2	6,4	6,5
Maximumscore	7,0	7,2	7,2

Waardering voor bewegwijzering

In de onderstaande tabel is de waardering van ondernemers over de bewegwijzering in de directe omgeving van hun bedrijfslocatie opgenomen. De waardering in de G4 en G31 is ook in de eindmeting even hoog, maar hoger dan in de nul- en tussenmeting. In bijna alle steden is het oordeel significant gestegen ten opzichte van de nulmeting. Het verschil in waardering tussen de steden (minimum en maximum rapportcijfer) is groter geworden, in positieve zin. De hoogst scorende gemeenten zijn Heerlen (7,4), Helmond (7,2), Rotterdam en Zwolle (7,1). Met een 6,5 wordt de bewegwijzering in Arnhem van alle steden het laagste gewaardeerd.

Tabel 4.32 Oordeel ondernemers over bewegwijzering in directe omgeving van de bedrijfslocatie

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,5	6,8	6,9
Gemiddelde G4	6,5	6,8	6,9
Gemiddelde G27	6,5	6,8	6,9
Minimumscore	6,3	6,4	6,5
Maximumscore	7,0	7,0	7,4

4.4.2 Bereikbaarheid en parkeren

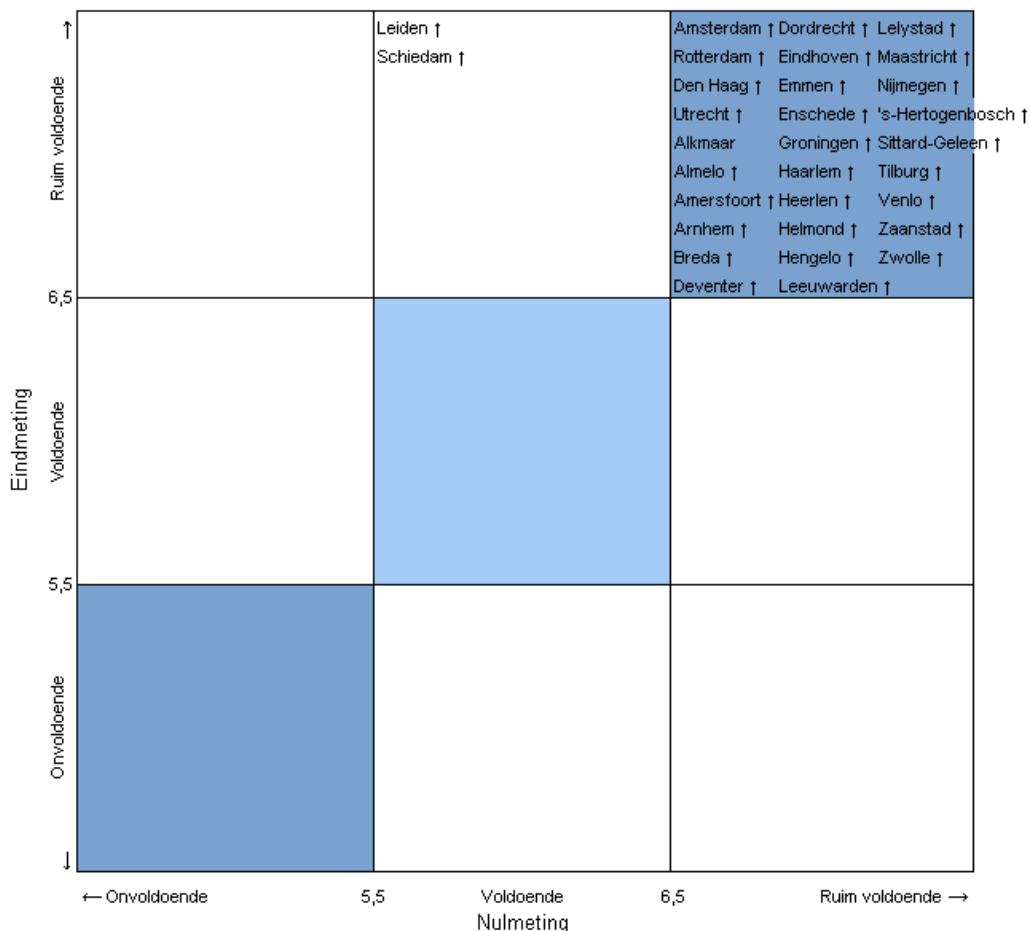
Bereikbaarheid is en blijft een van de belangrijkste thema's op de beleidsagenda's van het Rijk, de provincies en gemeenten. Het is een vraagstuk dat vaak gemeentelijke en / of regionale grenzen overschrijdt. Hierdoor moet er samengewerkt worden met andere gemeenten en is vaak subsidie nodig van het Rijk om het financieel haalbaar te maken. Infrastructurele opgaven die van invloed zijn op meerdere gemeenten worden dan ook vaak opgepakt vanuit regionale organen zoals de Stadsregio's of de provincies.

Door de toegenomen mobiliteit en de drukte op de wegen wordt bereikbaarheid en parkeren als onderdeel van het ondernemingsklimaat steeds belangrijker. Het wordt door ondernemers als één van de belangrijkste aspecten beschouwd waar gemeenten aandacht aan moeten besteden. Door het gebruik van parkeergarages aan de rand van de stad te stimuleren en burgers, bedrijven en bezoekers aan te sporen het openbaar vervoer te gebruiken wordt getracht een goede bereikbaarheid (van de binnenstad) te garanderen.

Waardering autobereikbaarheid

In de eindmeting zijn ondernemers nog altijd zeer tevreden over de bereikbaarheid van hun bedrijfspand. In alle steden is de waardering voor de bereikbaarheid significant gestegen. Leiden en Schiedam hebben een voldoende om weten te zetten in een ruime voldoende. Ondanks het toenemende aantal files en de filezwaarte blijven ondernemers positief over de bereikbaarheid van hun bedrijfspand per auto. Een verklaring hiervoor kan zijn dat ondernemers wel waardering voor de directe bereikbaarheid van hun eigen werklocatie of bedrijfspand (interne bereikbaarheid), wat iets anders dan de bereikbaarheid via het autowegennet (externe bereikbaarheid).

Tabel 4.35 Oordeel ondernemers over bereikbaarheid per auto



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,9	7,2	7,3
Gemiddelde G4	6,7	6,9	7,1
Gemiddelde G27	7,0	7,3	7,4
Minimumscore	6,3	6,5	6,9
Maximumscore	7,6	7,9	7,9

In de G4 en G31 is de stijgende lijn in de waardering van de ondernemers over de bereikbaarheid van hun bedrijfspand bij de eindmeting voortgezet. In de G4 blijven de ondernemers iets kritischer dan in de G27, maar gezien de hogere verkeersdruk in de Randstad is dit niet vreemd. Breda, Hengelo, Lelystad en Almelo krijgen de hoogste waardering van haar ondernemers. Met een 6,9 scoren Arnhem, Haarlem en Leiden het laagste.

Waardering bereikbaarheid bedrijfspand per OV

De waardering van de bereikbaarheid van het bedrijfspand per openbaar vervoer is in de eindmeting iets toegenomen. De waardering ligt in de G4 hoger als gevolg van het dichte openbaar vervoer netwerk met treinen, bussen, metro's en trams.

Figuur 4.5 Oordeel ondernemers over bereikbaarheid bedrijfspand met openbaar vervoer

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,7	6,7	7,0
Gemiddelde G4	7,0	7,0	7,2
Gemiddelde G27	6,5	6,6	6,8
Minimumscore	5,7	5,9	5,9
Maximumscore	7,2	7,3	7,5

De gemeenten Utrecht, Den Haag en Amsterdam scoren boven de 7, gemeente Rotterdam scoort relatief slecht met een 6,8. Dit kan mede te wijten zijn aan de tijdelijk slechte bereikbaarheid van het Centraal Station en het busstation waar momenteel werkzaamheden plaatsvinden. Over de bereikbaarheid van het bedrijfspand met het openbaar vervoer zijn de ondernemers het minst tevreden in Emmen. Niet verrassend scoort Utrecht als het openbaarvervoersknooppunt van Nederland het beste van alle steden.

Waardering voor parkeren

Het aantal betaalde parkeerplaatsen op de weg is in bijna alle steden toegenomen. Veel steden hebben hun betaald parkergebied uitgebreid of hebben in dit gebied extra parkeerplaatsen gecreëerd. Ook het uurtarief op de duurste plekken is toegenomen. In veel gevallen proberen gemeenten nieuw gebouwde parkeergarages aan de rand van de stad te plaatsen om zo de autodrukke in de stad te verminderen. Deze nieuwgebouwde parkeergarages zijn vaak onderdeel van stads circulatie plan. Bijna alle steden hebben aan de buitenkant van hun stad één of meerdere transferia gebouwd .

Tabel 4.33 Aantal betaalde parkeerplaatsen, aandeel betaalde parkeerplaatsen op totaal en uurtarief duurste plek (op straat)

Gemeente	Aantal betaalde parkeerplaatsen	Aandeel betaalde parkeerplaatsen op totaal	Uurtarief duurste plek (op straat)
Amsterdam	130.000	34%	€ 5,00
Rotterdam	n.b.	n.b.	€ 2,50
Utrecht	n.b.	n.b.	n.b.
Den Haag	59.000	n.b.	€2,60
Alkmaar	4.911	7,5%	€ 2,30
Almelo	1.823	n.b.	€ 1,30
Amersfoort	1.300	34%	€ 2,30
Arnhem	250	n.b.	n.b.
Breda	5.986	100%	€ 1,90
Deventer	1.744	n.b.	€ 1,94
Dordrecht	n.b.	n.b.	€ 2,20
Eindhoven	n.b.	n.b.	€ 2,50
Emmen	n.b.	n.b.	n.b.
Enschede	4.000	n.b.	€ 2,10

Gemeente	Aantal betaalde parkeerplaatsen	Aandeel betaalde parkeerplaatsen op totaal	Uurtarief duurste plek (op straat)
Groningen	17.000	n.b.	€ 2,00
Haarlem	n.b.	n.b.	
Heerlen	2.000	n.b.	€ 1,20
Helmond	1.300	69%	€ 1,71
Hengelo (O.)	2.559	89%	€ 1,50
Leeuwarden	1.800	62%	€ 2,40
Leiden	6.067	13%	€ 2,40
Lelystad	6.000	n.b.	€ 1,30
Maastricht	6.500	n.b.	€ 2,60
Nijmegen	6.500	n.b.	€ 2,30
Schiedam	3.000	43%	€ 1,50
's-Hertogenbosch	4.775	5,3%	€ 2,20
Sittard-Geleen	2.460	85%	€ 2,60
Tilburg	4.257	52%	€ 2,10
Venlo	3.000	40%	€ 1,47
Zaanstad	n.b.	n.b.	€ 1,75
Zwolle	4.500	n.b.	€ 2,40

De parkeertarieven zijn in de meeste steden gestegen. Dit is deels te verklaren door de inflatie, maar in een aantal gemeenten zijn ook nieuwe parkeerplaatsen gecreëerd op hotspots in het centrum. Hiervoor moet dan ook extra betaald worden om te mogen parkeren.

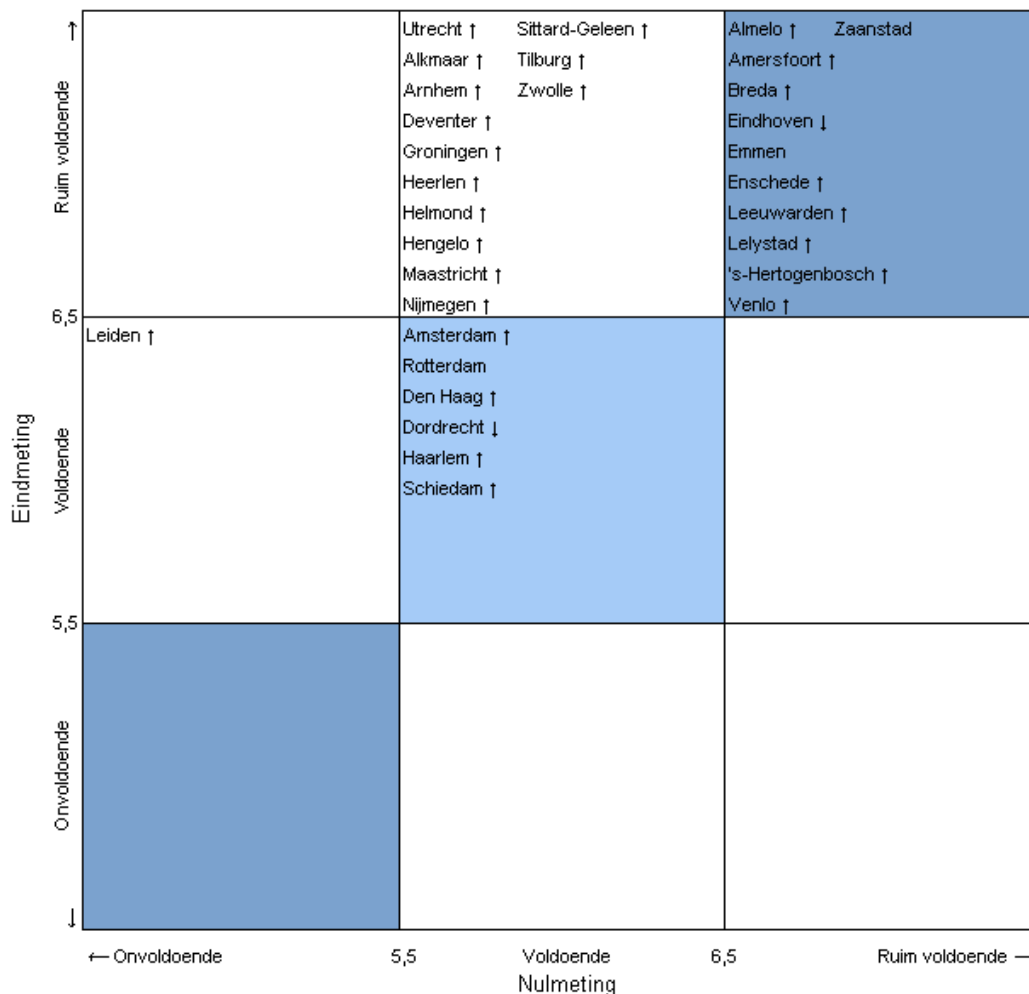
Tabel 4.34 Aantal parkeergarages en transferia en totale capaciteit

Gemeente	Aantal parkeergarages	Aantal transferia	Totale capaciteit
Amsterdam	n.b.	5	29.250
Rotterdam	11	1	5.447
Utrecht	n.b.	n.b.	n.b.
Den Haag	n.b.	n.b.	n.b.
Alkmaar	10	3	3.146
Almelo	4	0	1.312
Amersfoort	9	1	3.981
Arnhem	7	1	3.675
Breda	5	0	2.787
Deventer	5	0	2.261
Dordrecht	4	2	1.896
Eindhoven	11	1	5.447
Emmen	n.b.	n.b.	
Enschede	4	2	3.475
Groningen	16	7	11.271
Haarlem	n.b.	n.b.	n.b.
Heerlen	8	0	3.100
Helmond	3	0	930

Gemeente	Aantal parkeergarages	Aantal transferia	Totale capaciteit
Hengelo (O.)	3	0	1.114
Leeuwarden	4	2	2.850
Leiden	4	1	1.550
Lelystad	6	2	1.850
Maastricht	16	1	5.684
Nijmegen	5	1	2.370
Schiedam	5	1	1.190
's-Hertogenbosch	6	3	4.253
Sittard-Geleen	5	1	2.179
Tilburg	6	1	4.440
Venlo	3	0	1.600
Zaanstad	3	2	1.259
Zwolle	7	3	3.005

Ondernemers zijn over het algemeen tevreden over de parkeermogelijkheden nabij het bedrijfspand. Ten opzichte van de nulmeting is in 13 steden de waardering gestegen van een voldoende naar een ruime voldoende. In 11 steden is de waardering een ruime voldoende gebleven en één stad (Leiden) heeft van een onvoldoende een voldoende weten te maken. Met uitzondering van Eindhoven, Emmen, Rotterdam en Zaanstad, is in alle steden de waardering voor de parkeermogelijkheden significant gestegen.

Tabel 4.38 Oordeel over parkeermogelijkheden



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,2	6,5	6,5
Gemiddelde G4	5,9	6,2	6,1
Gemiddelde G27	6,4	6,6	6,8
Minimumscore	5,4	5,8	5,9
Maximumscore	7,0	7,7	7,4

Over de parkeermogelijkheden nabij het bedrijfspand zijn de ondernemers in de G4 minder tevreden dan in de G31. In de gemeente Den Haag zijn de ondernemers het minst tevreden en in de gemeente Lelystad het meeste.

4.5 Veiligheid

4.5.1 Gemeentelijke inzet veilig ondernemen

De kwaliteit van bedrijfslocaties is een aspect waar ondernemers steeds meer waarde aan hechten. De mate van veiligheid maakt hiervan een belangrijk deel uit. In het gemeentelijke beleid is dan ook structureel aandacht voor het verhogen van de veiligheid in de bedrijfsomgeving. Dit gebeurde in 2007 al aan de hand van het Keurmerk Veilig Ondernemen, maar ook andere initiatieven zijn inmiddels ontplooid of voortgezet. Zo wordt, een uitzondering daargelaten, in alle steden extra toezicht gehouden door de politie in risicogebieden en op risicotijden. Gemeenten stimuleren publiekprivate samenwerking met ondernemers, door het invoeren van het Keurmerk Veilig Ondernemen of de inzet van straatmanagers. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in schoon, heel en veilig door het plaatsen van camera's in openbare ruimtes en wordt er gezorgd voor goede verlichting op donkere plaatsen zoals bij parken. Op bedrijventerreinen wordt vaak de verantwoordelijkheid voor een veilige werkomgeving geïncorporeerd in de taken van het parkmanagement dat steeds meer op bedrijventerreinen aanwezig is. Een andere vorm voor het verbeteren van de veiligheid is het oprichten van Bedrijven Investeringszones (BIZ). Gemeenten ondersteunen de opzet van een ondernemersfonds door ondernemers gericht op investeringen in schoon, heel en veilig. De meningen zijn nog verdeeld over de werkzaamheid van de BIZ, het is gebleken dat het vaak lastig is voor gemeenten om alle partijen op één lijn te krijgen. Op het bedrijventerrein Vijfsluizen in Schiedam is het BIZ-concept succesvol uitgevoerd.

BIZ Vijfsluizen, Schiedam

Op het gebied van veiligheid is Schiedam de eerste gemeente geweest die een Bedrijven Investeringszone heeft gerealiseerd. Het initiatief om te komen tot een BIZ is genomen door de ondernemersvereniging Vijfsluizen. De ondernemers op Vijfsluizen hebben zeer enthousiast gereageerd op het initiatief. Dit komt mede doordat er een grote betrokkenheid is van de ondernemers met de ontwikkelingen op het bedrijventerrein. In de afgelopen jaren zijn hierdoor goede resultaten geboekt op het bedrijventerrein Vijfsluizen. Het belangrijkste thema in de BIZ Vijfsluizen is de verbetering van de bereikbaarheid van het terrein.

Een andere vorm is het heffen van reclamebelasting door de gemeente. De inkomsten hieruit worden teruggegeven aan de ondernemers om in te zetten ter verbetering van de werkomgeving. Dit gebeurt onder andere in Maastricht en Sittard-Geleen. Tot slot worden er ook subsidies verstrekt aan ondernemers die preventie maatregelen nemen.

Bij de volgende deelaspecten van het thema veiligheid noemen we nog enkele andere initiatieven die genomen zijn om de veiligheid van de werkomgeving te verbeteren.

Over het geheel zijn ondernemers zeer tevreden over de gemeentelijke aanpak veilig ondernemen. Zowel in de G31, G4 en G27 wordt een ruime voldoende gescoord. Het laagste cijfer dat gegeven wordt is een 6,3 en het hoogste een 7,0.

Tabel 4.35 Oordeel ondernemers over gemeentelijk aanpak veilig ondernemen

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	-	6,5	6,6
Gemiddelde G4	-	6,4	6,6
Gemiddelde G27	-	6,5	6,6
Minimumscore	-	6,1	6,3
Maximumscore	-	6,9	7,0

De steden Eindhoven, Haarlem en 's-Hertogenbosch scoren relatief gezien het laagste met een 6,3. Zwolle (7,0), Deventer en Lelystad (6,9) scoren het hoogst voor de gemeentelijke aanpak veilig ondernemen.

4.5.2 Perceptie veiligheid

Waardering veiligheid van bedrijfslocaties

Er is een verschil tussen de werkelijke veiligheid en de perceptie van ondernemers op veiligheid. Al is de werkelijke overlast nog zo klein, als een ondernemer de werkomgeving ervaart als een onveilige omgeving, dan heeft dit een negatief effect op het ondernemingsklimaat. Initiatieven vanuit de gemeente, al dan niet in samenwerking met het bedrijfsleven, tonen in ieder geval de bereidheid tot het aanpakken van de veiligheid. Zijn de ondernemers tevreden over de veiligheid dan heeft dit een positieve weerslag op het ondernemingsklimaat.

Sinds de nulmeting is het oordeel van ondernemers over de veiligheid op bedrijfslocaties toegenomen. De scores zijn significant hoger geworden en over alle steden bekeken is de spreiding in scores ook kleiner geworden. Alle gemeenten scoren nu een ruime voldoende. Hengelo (7,2), Zwolle en Lelystad (7,1) krijgen de hoogste waardering van haar ondernemers voor de veiligheid op de bedrijfslocaties. Gemeente Hengelo is actief bezig met het verhogen van de veiligheid. Dit doen zij onder andere via het traject Aanpak Urgente Bedrijventerreinen. Onder dit traject valt specifiek de brandveiligheidscheck, de aanpak van fietsendiefstal, zakkenrollers en veelplegers door bijvoorbeeld een collectief winkelverbod en er wordt overval training gegeven. Specifiek voor de horeca ondernemingen is het Keurmerk Veilig Uitgaan ingevoerd. Dit valt onder het collectieve Horecaverbod. Daarnaast worden trainingen gegeven aan personeel en portiers én wordt de SUS-ploeg (lopende portiersploeg) ingezet.

Tabel 4.36 Oordeel ondernemers over de veiligheid op bedrijfslocaties

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	6,4	6,7	6,8
Gemiddelde G4	6,2	6,6	6,7
Gemiddelde G27	6,5	6,7	6,8
Minimumscore	6,1	6,1	6,6
Maximumscore	7,0	7,1	7,2

Naast het voorbeeld van Hengelo zijn er nog veel meer initiatieven die nog niet genoemd zijn. Zo is in Amsterdam de pilot Spray DNA en de pilot Tassenhaak horecagelegenheden gestart. Wordt er gezorgd voor nazorg bij overvallen en zijn er gebiedgerichte veiligheidsscans. In gemeente Den Haag worden trainingen georganiseerd op het gebied van onder andere brandpreventie, hoe je moet omgaan met agressie in de winkel en is het burenuwarschuwingssysteem geïntroduceerd. Ook in de gemeente Enschede worden trainingen gegeven en worden door de politie en brandweer inbraak- en brandveiligheidschecks uitgevoerd bij ondernemers in de binnenstad.

Collectieve winkelontzeggingen worden toegepast in verschillende steden zoals Enschede en Leeuwarden. In Groningen worden regelmatig publicaties met betrekking tot veiligheid gepubliceerd in een nieuwsbrief en in 's-Hertogenbosch is er een speciale veiligheidskrant.

Een andere maatregel is het periodiek schouwen waarbij gekeken wordt naar de staat van de openbare ruimte (vernielingen, graffiti etc.). Dit gebeurt onder andere in Groningen en Enschede.

4.5.3 Aangiftebereidheid ondernemers

De aangiftebereidheid van ondernemers heeft betrekking op het al dan niet daadwerkelijk aangifte (willen) doen in geval van criminaliteit. In de vraagstelling wordt geen onderscheid gemaakt naar aangiften en meldingen of het soort criminaliteit. Het gaat hier vooral om de bereidheid van ondernemers om aangifte te doen.

Tabel 4.37 Aangiftebereidheid ondernemers

	Ja, altijd	Ja, soms	Nee
Amsterdam	88,4%	6,0%	5,6%
Rotterdam	83,7%	11,6%	4,6%
Den Haag	90,0%	6,8%	3,3%
Utrecht	91,6%	4,9%	3,5%
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>87,9%</i>	<i>7,4%</i>	<i>4,7%</i>
Alkmaar	91,2%	4,0%	4,7%
Almelo	90,7%	4,2%	5,1%
Amersfoort	88,4%	8,4%	3,3%
Apeldoorn	94,9%	1,7%	3,5%
Arnhem	93,1%	3,7%	3,2%
Breda	89,3%	10,1%	0,6%
Deventer	89,3%	8,3%	2,5%
Dordrecht	93,7%	4,8%	1,5%
Eindhoven	93,4%	3,7%	2,8%
Emmen	84,6%	9,7%	5,7%
Enschede	93,3%	4,9%	1,8%
Groningen	91,6%	5,4%	2,9%
Haarlem	86,8%	5,6%	7,6%
Heerlen	89,1%	6,9%	4,0%
Helmond	93,1%	3,7%	3,1%
Hengelo	90,0%	4,4%	5,6%

	Ja, altijd	Ja, soms	Nee
Leeuwarden	92,1%	6,0%	1,9%
Leiden	91,7%	4,4%	3,9%
Lelystad	94,0%	3,5%	2,5%
Maastricht	89,2%	5,7%	5,1%
Nijmegen	89,4%	5,1%	5,5%
Schiedam	91,2%	4,6%	4,3%
's-Hertogenbosch	87,5%	8,4%	4,1%
Sittard-Geleen	89,8%	7,8%	2,4%
Tilburg	88,6%	6,4%	5,0%
Venlo	88,9%	6,4%	4,7%
Zaanstad	92,3%	4,0%	3,7%
Zwolle	90,4%	6,4%	3,2%
<i>Gemiddelde G27</i>	90,6%	5,8%	3,5%
<i>Gemiddelde G31</i>	89,5%	6,5%	4,0%

Iets minder dan 90% van de ondernemers doet aangifte als sprake is van criminaliteit. In de G4 doen ondernemers dit verhoudingsgewijs iets minder vaak of laten ze het afhangen van de oorzaak. Hoewel het een kleine groep betreft zijn er nog steeds ondernemers die geen aangifte doen van criminaliteit.

Daarom is naast het feitelijke aangiftegedrag aan ondernemers gevraagd naar de redenen waarom geen aangifte gedaan wordt. Een van de belangrijkste redenen waarom ondernemers geen aangifte doen, is omdat ze vinden dat het niets oplevert. In Zaanstad en Leiden is dit percentage het hoogste. Binnen de G4 is het vooral in Utrecht waar ondernemers dit aangeven. De bereidheid tot aangifte was in Utrecht wel het grootste, maar binnen de groep die geen aangifte doet geven de meeste ondernemers aan dat ze vinden dat het niets oplevert.

Een ander belangrijke reden voor het niet doen van aangifte is dat ze vinden dat het teveel tijd kost. Dit argument is het meest aangegeven in Venlo en Nijmegen. Tot slot worden ook nog vaak andere argumenten gegeven (categorie 'anders'). Zo geven ondernemers aan dat het afhangt van de ernst van het delict. En ook zijn er ondernemers die aangeven dat zelf wel te kunnen oplossen en daar geen politie voor nodig te hebben.

Tabel 4.40 Redenen waarom ondernemers geen aangifte doen

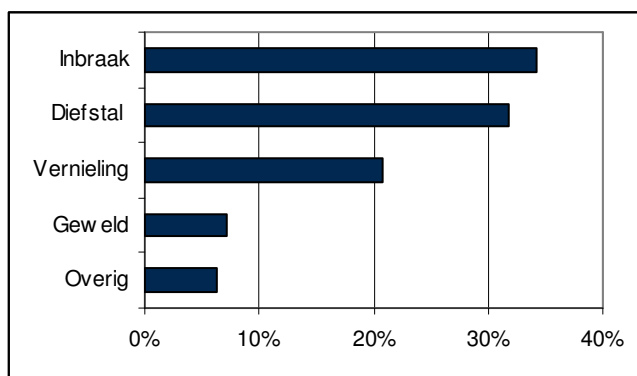
	Het kost me teveel tijd	Het levert niets op	Ik kan geen moment weg uit mijn bedrijf	Anders
Amsterdam	14%	45%	0%	42%
Rotterdam	34%	37%	0%	29%
Den Haag	19%	47%	0%	3%
Utrecht	9%	59%	5%	27%
<i>Gemiddelde G4</i>	21%	44%	0%	35%
Alkmaar	25%	50%	6%	18%
Almelo	17%	40%	0%	43%
Amersfoort	29%	53%	0%	18%

	Het kost me teveel tijd	Het levert niets op	Ik kan geen moment weg uit mijn bedrijf	Anders
Arnhem	6%	57%	0%	37%
Breda	12%	66%	0%	22%
Deventer	0%	69%	0%	31%
Dordrecht	25%	36%	2%	38%
Eindhoven	28%	64%	0%	9%
Emmen	13%	62%	0%	25%
Enschede	19%	57%	0%	24%
Groningen	32%	22%	0%	46%
Haarlem	28%	58%	0%	14%
Heerlen	14%	43%	0%	43%
Helmond	28%	28%	0%	44%
Hengelo	13%	56%	0%	31%
Leeuwarden	33%	52%	0%	15%
Leiden	13%	71%	0%	16%
Lelystad	24%	31%	0%	45%
Maastricht	16%	46%	0%	37%
Nijmegen	41%	39%	0%	19%
Schiedam	37%	57%	0%	6%
's-Hertogenbosch	25%	67%	0%	8%
Sittard-Geleen	10%	46%	0%	45%
Tilburg	21%	66%	0%	13%
Venlo	47%	43%	0%	10%
Zaanstad	28%	72%	0%	0%
Zwolle	23%	46%	0%	31%
<i>Gemiddelde G27</i>	23%	53%	0%	24%
<i>Gemiddelde G31</i>	22%	49%	0%	29%

Type delicten

De meest voorkomende criminaliteitsdelicten bij bedrijven zijn inbraak en diefstal. Vernieling is ook vaak als criminaliteitsdelict genoemd.

Figuur 4.3 Soort criminaliteitsdelicten die ondernemers ervaren



4.6 Crisisbeleid

De economische crisis is een veelbesproken onderwerp de afgelopen twee jaar en het herstel is op het moment van schrijven nog niet volledig ingezet. Bestedingen zijn teruggelopen, er is een overschot aan arbeidskrachten op de arbeidsmarkt ontstaan, bedrijven hebben hun productie teruggeschroefd, stoten werknemers met flexibele contracten af en zijn zeer voorzichtig in het aannemen van nieuwe mensen.

In het blad 'Praktijkinfo' van het MKB Nederland in maart 2009 werden de gevolgen van de economische crisis voor het MKB in beeld gebracht. Deze gevolgen zijn anno 2010 nog steeds actueel:

1. Kredietverlening wordt moeilijker. Hierdoor komt druk te staan op de liquiditeit en zijn investeringen lastig te financieren;
2. Betalingsproblemen bij klanten en leveranciers door aangescherpte kredietverlening;
3. Door daling van het consumentenvertrouwen komen bestedingen onder druk te staan;
4. Vertraging van de internationale handel heeft een negatief effect op het internationaal actieve MKB;
5. Orderportefeuilles dalen, investeringen worden uitgesteld.

Om de economische crisis te bestrijden heeft het kabinet een stimuleringspakket van zes miljard euro opgezet voor gerichte bestrijding van de crisis in 2009 en 2010. Provincies en gemeenten dragen hier ook nog aan bij. De belangrijkste maatregelen voor ondernemers kunnen onderverdeeld worden in drie categorieën:

1. Herstel werkgelegenheid en arbeidsmarkt
 2. Maatregelen om de kredietverlening en liquiditeit van bedrijven op gang te houden
 3. Investeren in een duurzame en innovatieve economie
- (Praktijkinfo 26 maart 2009, MKB Nederland)

Ook verschillende gemeenten hebben eigen initiatieven ontwikkeld om de economische crisis in hun stad te bestrijden. Hoewel het moeilijk is een wereldwijde crisis op lokaal/regionale schaal te beïnvloeden is het wel mogelijk een regierol op te nemen. Binnen de mogelijkheden die de gemeente heeft hebben gemeenten geprobeerd het bedrijfsleven zo goed mogelijk te assisteren in het doorkomen van deze economische crisis. Dit is tot uiting gekomen in de vorm van verschillende initiatieven zoals financiële ondersteuning, crisisadvies voor ondernemers, het verbinden van ondernemers, grote bouwprojecten eerder laten uitvoeren, etc.

Van vertrouwensteam en crisiswijzer naar borgstellingsregeling in Helmond

De gemeente Helmond heeft een folder ontwikkeld met daarin een crisiswijzer. In deze folder kunnen ondernemers precies zien welke regelingen er zijn. Daarnaast is er in Helmond een vertrouwensteam van oud ondernemers voor bedrijven in de Brainportregio. Deze ondernemers kunnen benaderd worden voor hulp en advies.

Na de opzet van dit vertrouwensteam bleek een gat te bestaan in de bestaande regelgeving. Het was namelijk voor de kleine bedrijven (minder dan 10 werknemers) lastig om in aanmerking te komen voor leningen bij de bank. Specifiek voor deze doelgroep is er een borgstellingsregeling opgezet. De gemeente Helmond heeft in dit project samengewerkt met de banken in de gemeente. De Rabobank is de trekker geweest. De gemeente staat tot € 50.000 garant voor de bedrijven. De ondernemers worden getoetst op hun ondernemersvaardigheden door het vertrouwensteam en daarnaast worden de ondernemingen getest op haalbaarheid.

Gemeenten hebben geprobeerd op de korte termijn een pakket van ‘quick wins’ aan te bieden die de impact van de economische crisis verzachten en helpen de kansen te benutten. We noemen hieronder enkele voorbeelden van initiatieven die ontplooid zijn door gemeenten of in samenwerking met derden:

De Crisistelefoon

In Almelo is een zogeheten Crisistelefoon ingesteld speciaal voor ondernemers. Hiervan is vooral in het begin gebruik gemaakt, inmiddels is het nummer weer opgeheven. In Rotterdam is Mobiliteit 010 opgezet. Dit is een telefonisch meldpunt ingesteld voor ondernemers die hun personeelsbestand (tijdelijk) moeten inkrimpen of die overwegen werktijdverkorting aan te vragen.

De Crisiswebsite

Met betrekking tot de crisis heeft de gemeente Den Bosch de volgende zaken gedaan: (1) plan van aanpak crisis publiceren op de website en (2) ontbijt tafels per sector organiseren. De bezoekersaantallen van de specifieke pagina op de website waren in eerste instantie 20 per dag, inmiddels is dat gestabiliseerd tot 7 bezoekers per dag.

Het Crisisloket

De Kamer van Koophandel heeft bijvoorbeeld in Zwolle het Crisisloket Regio Zwolle opgericht. In het Crisisloket Regio Zwolle bundelen een aantal organisaties en zakelijke partijen hun krachten. Partners van de Kamer van Koophandel zijn accountants, advocaten, gemeentelijke loketten en ervaren ondernemers van MKB, VNO-NCW en de Stichting Ondernemersklankbord.

De Kopgroep Economische crisis

In Deventer is de Economische Kopgroep ingesteld. Dit is een tijdelijk platform voor ondernemers ten tijde van de economische crisis. In deze kopgroep bedenken en beoordelen gemeente, vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, woningcorporaties, financiële instellingen, zorginstellingen en onderwijs nieuwe plannen om de economie te stimuleren. De Economische Kopgroep heeft stevig bijgedragen aan het stimuleren en organiseren van het ondernemingsklimaat in Deventer. Inmiddels is deze kopgroep gestopt, maar de projecten worden doorgezet.

Daar waar niet zozeer door de gemeenten initiatieven ontplooid zijn hebben koepelorganisaties vaak maatregelen genomen om de gevolgen van de crisis in hun sector zoveel mogelijk te beperken. Ook zijn er maatregelen genomen om de arbeidsmarkt te versterken en jongeren weer aan het werk te helpen of jongeren terug in het onderwijs te krijgen. Een voorbeeld hiervan kunnen we vinden in het programma Koersvast van de provincie Limburg.

Koersvast provincie Limburg

Het project Koersvast heeft als doel de gevolgen van de economische crisis voor de provincie Limburg te beperken. Het project is een initiatief van de provincie Limburg in samenwerking met de gemeente Venlo, de gemeente Sittard-Geleen, de Limburgse werkgeversvereniging, de Universiteit Maastricht en verschillende grote spelers als DSM en TSS Cross Media Group. Het beleid dat wordt gevoerd is gebaseerd op zes speerpunten, namelijk (1) investeren in de economie, (2) ondersteuning voor het bedrijfsleven, (3) opvang van werklozen en activering van werkzoekenden (4) nieuwe ideeën voor de economie, (5) het opzet van een kennisknooppunt en (6) een sterke en eenduidige lobby.

Oordeel beleid omtrent de economische crisis

In deze eindmeting is de ondernemers gevraagd hun oordeel te geven over het beleid/initiatieven die de gemeente hebben opgezet om de economische crisis tegen te gaan. Het blijkt dat ondernemers hier zeer kritisch over zijn. Dit is opvallend want in veel gevallen hebben gemeenten hun best gedaan om de ondernemers waar mogelijk te assisteren. Met een gemiddelde score van een 5,7 voor de G31-gemeenten en een 5,6 voor de G4-gemeenten kan gesteld worden dat dit beduidend lager is dan oordelen op andere aspecten van het ondernemingsklimaat.

Tabel 4.38 *Beleed omtrent economische crisis*

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	-	-	5,7
Gemiddelde G4	-	-	5,6
Gemiddelde G27	-	-	5,8
Minimumscore	-	-	5,2
Maximumscore	-	-	6,5

De twee steden die het slechtst scoren op dit aspect zijn Arnhem en Nijmegen met een 5,2. Ondernemers zijn in deze steden het meest kritisch over het economische crisis beleid van de gemeente. In de gemeente Helmond (6,5) en de gemeenten Eindhoven, Enschede en Dordrecht (6,2) zijn de ondernemers het meest positief over het beleid. Toch zijn deze scores moeilijk met elkaar te vergelijken, want de mate van waardering hangt ook samen met de structuur van de economie. De impact van de economische recessie verschilt per stad, per sector en ook het moment is belangrijk. Daar waar de industriële sector de ergste klap heeft gehad en weer langzaam opkrabbelt krijgt nu de zakelijke dienstverlening met de impact van de economische crisis te maken.

Toegankelijkheid gemeentelijke aanbestedingen voor MKB-ers

Naast het beleid omtrent de economische crisis is ondernemers ook gevraagd naar de toegankelijkheid van gemeentelijke aanbestedingen voor MKB-ers. Het is voor het MKB veel moeilijker geworden financiële ondersteuning van banken te krijgen om een bepaald project of product tot uitvoering te kunnen brengen. Het MKB heeft vaak niet voldoende liquiditeit om projecten zonder voorschot uit te voeren of langere tijd zonder opdracht te zitten. Door toenemende concurrentie in een markt waar minder projecten worden uitgezet is het belangrijk dat de gemeente ook hier MKB-ers ondersteunt door gemeentelijke aanbestedingen ook toegankelijk te maken voor het midden- en kleinbedrijf.

Het oordeel van de ondernemers in de G31 en G4 is met een 5,5 en een 5,4 kritisch te noemen. Het oordeel hangt natuurlijk samen met het verwachtingspatroon van de ondernemer in hoeverre een gemeente werkelijk kan ondersteunen. Feit is dat de waardering lager is dan de waardering voor beleid omtrent de economische crisis en fors lager dan de waardering voor andere aspecten van het ondernemingsklimaat.

Tabel 4.39 Toegankelijkheid van gemeentelijke aanbestedingen voor MKB-ers

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G31	-	-	5,5
Gemiddelde G4	-	-	5,4
Gemiddelde G27	-	-	5,6
Minimumscore	-	-	5,1
Maximumscore	-	-	7,0

De ondernemers zijn het meest kritisch in Arnhem en Leiden (5,1). Het meest positief zijn de ondernemers in Leeuwarden en Enschede (6,0).

4.7 Conclusies en gesignaleerde trends

4.7.1 Economische structuur

De waardering voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie was in de nul- en tussenmeting niet zeer hoog. In deze periode hebben veel gemeenten gereorganiseerd, afdelingen samengevoegd, een bedrijvenloket geopend en accountmanagers aangesteld. In deze eindmeting is de waardering voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie toegenomen. Ook de onderlinge verschillen in waardering tussen de steden is kleiner geworden. Waarschijnlijk wordt de verdere professionalisering van het bedrijvenloket als front-office en de aanstelling van accountmanagers in toenemende mate door ondernemers gewaardeerd. Gemeenten zijn ook beter geworden in het communiceren naar buiten toe wat de gemeente kan betekenen voor een ondernemer en bij wie die ondernemer dan moet zijn. Dit geeft de ondernemer beter inzicht in de manier waarop de gemeente is georganiseerd.

Over het geheel genomen is de waardering voor het kennisniveau van de ambtenaren gestegen. De vraag is of dit specifiek ligt aan het kennisniveau of dat dit komt door de verbeterde stroomlijning van de dienstverlening waardoor vragen van ondernemers sneller bij de juiste persoon terecht komen die ook daadwerkelijk de vraag kan beantwoorden. Een positieve ontwikkeling en winst ten opzichte van voorgaande metingen!

Ondernemers vinden dat het inlevingsvermogen van bestuurders zoals burgemeester en wethouders in de problematiek van bedrijven/ instellingen is toegenomen. Het oordeel hierover was in de nul- en tussenmeting nog vooral negatief, nu is het oordeel overwegend positief. De verschillen tussen de steden onderling zijn wel groot. De mate van betrokkenheid en het inlevingsvermogen van bestuurders is dan ook erg persoonsafhankelijk.

De waardering van ondernemers voor regionale samenwerking is gestegen. Deze stijging komt mede doordat regionale samenwerking verder geïnstitutionaliseerd is en steeds meer gebruikelijk is in de dagelijkse gang van zaken bij gemeenten.

4.7.2 Gemeentelijke dienstverlening

Accountmanagers, medewerkers van het bedrijvenloket en Economische Zaken en bestuurders zijn zich meer proactief op gaan stellen. Er vindt meer gestructureerd overleg plaats met koepelorganisaties en belangrijke partijen voor de gemeente. De communicatie naar de ondernemer over de rol en mogelijke betekenis van de gemeente voor de ondernemer is verbeterd.

Gemeenten hebben geprobeerd de regeldruk te verminderen en vergunningaanvragen te vergemakkelijken. Bij de tussenmeting werd geconstateerd dat de gemeenten de fysiek-ruimtelijke aspecten sinds de nulmeting hadden verbeterd, maar de dienstverlenende aspecten bleven hierbij achter. Veel gemeenten hebben dan ook extra energie gestoken in het verbeteren van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Bijna alle steden laten een significante stijging zien van de waardering van ondernemers voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. De perceptie van ondernemers over het nakomen van afspraken door de gemeenten sterk is verbeterd. Ook het oordeel over de snelheid van beantwoording van verzoeken door de gemeente is verbeterd. Waar in de nul- en tussenmeting nog veel steden een onvoldoende scoren, scoren alle steden nu een voldoende. Dit geldt ook voor de vindbaarheid van het bedrijvenloket dan wel het bereiken van de juiste persoon.

In vergelijking met de nulmeting maken gemeenten veel meer gebruik van accountmanagers. Zo goed als alle gemeenten hebben specifieke accountmanagers of casemanagers aangesteld die als aanspreekpunt gelden voor de ondernemers. Het aantal accountmanagers (of bedrijfscontactfunctionarissen) verschilt tussen de gemeenten in de G4 en de overige gemeenten. De G4-gemeenten beschikken gemiddeld over 10 accountmanagers en in de overige gemeenten zijn gemiddeld 3 accountmanagers actief.

Ondernemers zijn over het algemeen zeer positief over het elektronische bedrijvenloket van de gemeente. Bij de tussenmeting waren ondernemers hierover al positief, maar dit oordeel is bij de eindmeting nog verder verbeterd. Het gemiddelde oordeel van de G4 is fors gestegen en is op gelijke hoogte gekomen met de andere steden.

Communicatie en contacten met het (lokale) bedrijfsleven verbeterd

Naast het aanstellen van accountmanagers en het oprichten van een bedrijvenloket zijn gemeenten actief op andere vlakken om met het lokale bedrijfsleven in contact te komen en te communiceren.

Alle gemeenten maken gebruik van publicaties in de lokale en regionale pers om het lokale bedrijfsleven te bereiken met voor hen relevante informatie. Sommige steden maken gebruik van een eigen stadsmagazine (zoals Tilburg Magazine). Daarnaast maken gemeenten gebruik van algemene mailings en gerichte mailings aan speciale groepen. Deze mailings worden vaak in de vorm van een digitale nieuwsbrief verzonden.

In veel gemeenten vindt ook geïnstitutionaliseerd overleg plaats met bedrijfsvertegenwoordigers. Dit kunnen verschillende organisaties zijn zoals koepelorganisaties van ondernemerverenigingen, Kamer van Koophandel, Syntens, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, gebiedsmanagers, onderwijs- en kennisinstellingen etc.

Het oordeel over de informatie gemeentelijk beleid/regelgeving is in de eindmeting iets positiever dan bij de nul- en tussenmeting. De waardering voor de duidelijkheid van het gemeentelijke beleid is vergelijkbaar met het oordeel over de informatie over gemeentelijk beleid/regelgeving. Deze twee aspecten worden in verhouding tot de andere dienstverlenende aspecten relatief slecht beoordeeld. Gemeenten moeten (nog) meer energie stoppen in het scheppen van duidelijkheid over het gemeentelijke beleid en regelgeving en hierover helder informatie verstrekken.

Ondernemers redelijk positief over vergunningverlening

Ondernemers in de G31 oordelen redelijk positief over de tijdsduur en tijdsinzet voor het aanvragen van een vergunning (alle soorten vergunningen). Met een 6,0 voor de tijdsduur en een 5,8 voor de tijdsinzet kan dit als een voldoende beschouwd worden, maar is de benodigde tijdsduur en tijdsinzet zeker nog voor verbetering vatbaar. In de G4 zijn de ondernemers minder tevreden. Met een 5,5 en een 5,6 worden de benodigde tijdsduur en tijdsinzet voor ondernemers als een zeer magere voldoende ervaren.

In veel gemeenten zijn initiatieven ontwikkeld om (strijdige) regelgeving aan te pakken. Uit de benchmark blijkt dat vooral de ventvergunning, de vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal en de uitstalvergunning in veel gemeenten zijn afgeschaft of niet aanwezig zijn (geweest). Daarnaast hebben gemeenten in een aantal gevallen vergunningen afgeschaft en omgezet naar een meldingsplicht. Vaak geldt dan alleen voor grotere en complexere aanvragen dat een melding niet volstaat en toch een vergunning aangevraagd moet worden. Andere genomen maatregelen zijn het digitaliseren van de vergunningaanvragen, het oprichten van een speciaal loket voor vergunningen, het aanpassen en opschonen van de APV en het oprichten van een vergunningenplatform om op die manier aanvragen sneller en efficiënter te kunnen behandelen en verwerken.

4.7.3 Ruimte en infrastructuur

Voor het ondernemingsklimaat zijn de fysieke componenten ruimte en infrastructuur belangrijk. Zo is de beschikbaarheid van geschikte huisvesting en voldoende ruimte voor bedrijven een belangrijk aspect van het ondernemingsklimaat. Veroudering van terreinen en vastgoed en ruimtegebrek op bedrijventerreinen en kantoorlocaties kunnen een negatief effect hebben op het aantrekken van bedrijvigheid en de groei van het zittende bedrijfsleven. Een goede bereikbaarheid en voldoende parkeermogelijkheden zijn hierbij eveneens belangrijke randvoorwaarden. Door middel van herstructurering en revitalisering van terreinen wordt geprobeerd de kwaliteit van bestaande bedrijventerreinen te verbeteren en wordt vanuit het Rijk en provincies gestimuleerd om ruimtewinst op bestaande terreinen te boeken. Goed parkmanagement bevordert tegelijkertijd dat voorkomen wordt dat bestaande terreinen te snel verouderen.

De beschikbaarheid van bedrijfslocaties laat een divers beeld zien. Sommige steden hebben een gezond aanbod aan bedrijventerreinen en hebben ruimte om een eventuele vraag te accommoderen. Andere gemeenten hebben nauwelijks nog ruimte beschikbaar (soms al enkele jaren) en hebben dan ook moeite om aan de vraag naar bedrijfsruimte te voldoen.

De kantorenmarkt is sterk conjunctuurafhankelijk. De effecten van de recessie zijn in de eindmeting nog niet echt zichtbaar. Op de peildata in 2009 en 2010 is het aanbod in de meeste steden ten opzichte van de tussenmeting afgenomen en is de opname toegenomen. Nieuwsberichten in 2010 verkondigen meer leegstand, oplopend aanbod en een dalende opname. In de gesprekken met de gemeente wordt dit beeld wel herkend, maar de cijfers laten dat op dit moment dus nog niet zien. De verwachting is dat op de volgende peildatum het effect pas echt zichtbaar wordt.

Ten opzichte van de nulmeting, is het aantal ondernemers dat vindt dat hij/zij beschikt over voldoende bedrijfsruimte toegenomen. Wanneer gekeken wordt naar het oordeel over de beschikbare ruimte dan blijkt dat ondernemers over het algemeen zeer tevreden zijn. Geen enkele stad scoort een onvoldoende en bijna alle steden scoren een ruime voldoende.

Waardering herstructurering en ontwikkeling van bedrijfslocaties

In de meeste steden zijn ondernemers zeer te spreken over de inspanningen die de gemeente zich heeft getroost bij de herstructurering en ontwikkeling van bedrijfslocaties. In bijna alle steden is het oordeel hierover significant gestegen en in meer dan de helft van de G31-steden wordt het beleid gericht op de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties zelfs als ruim voldoende beschouwd.

Het kabinet heeft aangegeven verrommeling van het landschap tegen te willen gaan, het zuinig en slim omgaan met ruimte stimuleren en voor een betere ruimtelijke kwaliteit zorgen. Om dit te bewerkstelligen is versterkt ingezet op de herstructurering van bedrijventerreinen (Taskforce Noordanus) en hebben aspecten als duurzaamheid, parkmanagement en veiligheid (Keurmerk Veilig Ondernemen) aan belang gewonnen. Een verhoogde kwaliteit van de bedrijfslocaties is niet alleen een wens vanuit de overheden, maar steeds vaker ook een eis vanuit het bedrijfsleven. Ondernemers (sectorafhankelijk) stellen steeds hogere eisen waaraan een vestigingslocatie moet voldoen. Aan ondernemers is gevraagd hun oordeel te geven over de kwaliteit van de bedrijfslocaties op basis van een aantal aspecten.

Uit de eindmeting blijkt dat ondernemers positief zijn over de ontsluiting van hun bedrijfslocatie.

De waardering van ondernemers over de staat van de openbare ruimte ligt eveneens op een hoog niveau. Zowel de G4 als de G31 scoren een ruime voldoende. De waardering van ondernemers over de bewegwijzering in de directe omgeving van hun bedrijfslocatie is in bijna alle steden significant gestegen ten opzichte van de nulmeting. Ondanks het toenemende aantal files en de filezwaarte blijven ondernemers positief over de bereikbaarheid van hun bedrijfspand per auto.

Een verklaring hiervoor kan zijn dat ondernemers hun waardering uitspreken voor de directe bereikbaarheid van hun eigen werklocatie of bedrijfspand (interne bereikbaarheid), wat iets anders is dan de bereikbaarheid via het autowegennet (externe bereikbaarheid). De waardering van de bereikbaarheid van het bedrijfspand per openbaar vervoer is in de eindmeting iets toegenomen. De waardering ligt in de G4 hoger als gevolg van het dichte openbaar vervoer netwerk met treinen, bussen, metro's en trams. Tot slot is het aantal betaalde parkeerplaatsen op de weg is in bijna alle steden toegenomen. Veel steden hebben hun betaald parkerengebied uitgebreid of hebben in dit gebied extra parkeerplaatsen gecreëerd. Ook het uurtarief voor parkeren op de duurste plekken in de stad is in veel steden toegenomen.

4.7.4 Veilig ondernemen

De kwaliteit van bedrijfslocaties is een aspect waar ondernemers steeds meer waarde aan hechten. De mate van veiligheid maakt hiervan een belangrijk deel uit. In het gemeentelijke beleid is dan ook structureel aandacht voor het verhogen van de veiligheid in de bedrijfsomgeving.

Zo wordt, een uitzondering daargelaten, in alle steden extra toezicht gehouden door de politie in risicogebieden en op risicotijden. Gemeenten stimuleren publiekprivate samenwerking met ondernemers, door het invoeren van het Keurmerk Veilig Ondernemen of de inzet van straatmanagers. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in schoon, heel en veilig door het plaatsen van camera's in openbare ruimtes en wordt er gezorgd voor goede verlichting op donkere plaatsen zoals bij parken. Op bedrijventerreinen wordt steeds vaker de verantwoordelijkheid voor een veilige werkomgeving geïncorporeerd in de taken van het parkmanagement dat steeds meer op bedrijventerreinen aanwezig is. Een andere vorm voor het verbeteren van de veiligheid is het oprichten van Bedrijven Investeringszones (BIZ). De meningen zijn nog verdeeld over de werkzaamheid van de BIZ, het is gebleken dat het vaak lastig is voor gemeenten om alle partijen op één lijn te krijgen. Een andere vorm is het heffen van reclamebelasting door de gemeente. De inkomsten hieruit worden teruggegeven aan de ondernemers om in te zetten ter verbetering van de werkomgeving. Tot slot worden er ook subsidies verstrekt aan ondernemers die preventiemaatregelen nemen.

Over het geheel zijn ondernemers zeer tevreden over de gemeentelijke aanpak veilig ondernemen. Zowel in de G31, G4 en G27 wordt een ruime voldoende gescoord. Er is echter een verschil tussen de werkelijke veiligheid en de perceptie van ondernemers op veiligheid. Al is de werkelijke overlast nog zo klein, als een ondernemer de werkomgeving ervaart als een onveilige omgeving, dan heeft dit een negatief effect op het ondernemingsklimaat. Initiatieven vanuit de gemeente, al dan niet in samenwerking met het bedrijfsleven, tonen in ieder geval de bereidheid tot het aanpakken van de veiligheid. Zijn de ondernemers tevreden over de veiligheid dan heeft dit een positieve weerslag op het ondernemingsklimaat. Het blijkt dat sinds de nulmeting het oordeel van ondernemers over de veiligheid op bedrijfslocaties toegenomen is. De inzet van de gemeente wordt beloond.

90% van de ondernemers doet aangifte

Iets minder dan 90% van de ondernemers doet aangifte als sprake is van criminaliteit. In de G4 doen ondernemers dit verhoudingsgewijs iets minder vaak of laten ze het afhangen van de oorzaak. Hoewel het een kleine groep betreft zijn er nog steeds ondernemers die geen aangifte doen van criminaliteit. Daarom is naast het feitelijke aangiftegedrag aan ondernemers gevraagd naar de redenen waarom geen aangifte gedaan wordt. Een van de belangrijkste redenen waarom ondernemers geen aangifte doen, is omdat ze vinden dat het niets oplevert. Een ander belangrijke reden voor het niet doen van aangifte is dat ze vinden dat het teveel tijd kost. Het wel of niet doen van aangifte hangt ook samen met de ernst van het delict. Tot slot zijn er ondernemers die aangeven bepaalde vormen van criminaliteit zelf wel te kunnen oplossen en daar geen politie voor nodig te hebben.

4.7.5 Crisisbeleid

Gemeenten hebben, naast aansluiting bij landelijke regelingen, ook eigen initiatieven ontwikkeld om de economische crisis in hun stad te bestrijden. Hoewel het moeilijk is een wereldwijde crisis op lokaal/regionale schaal te beïnvloeden is het wel mogelijk een regierol op te nemen. Binnen de mogelijkheden die de gemeente heeft hebben gemeenten geprobeerd het bedrijfsleven zo goed mogelijk te assisteren in het doorkomen van deze economische crisis. Dit is tot uiting gekomen in de vorm van verschillende initiatieven zoals financiële ondersteuning, crisisadvies voor ondernemers, het verbinden van ondernemers, grote bouwprojecten eerder laten uitvoeren, etc.

Gemeenten hebben geprobeerd op de korte termijn een pakket van 'quick wins' aan te bieden die de impact van de economische crisis verzachten en helpen de kansen te benutten. Voorbeelden hiervan zijn: de Crisistelefoon, de Crisiswebsite, het Crisisloket en de Kopgroep Economische crisis.

Daar waar niet zozeer door de gemeenten initiatieven ontplooid zijn hebben koepelorganisaties vaak maatregelen genomen om de gevolgen van de crisis in hun sector zoveel mogelijk te beperken. Ook zijn er maatregelen genomen om de arbeidsmarkt te versterken en jongeren weer aan het werk te helpen of jongeren terug in het onderwijs te krijgen.

In deze eindmeting is de ondernemers gevraagd hun oordeel te geven over het beleid/initiatieven die de gemeente hebben opgezet om de economische crisis tegen te gaan. Het blijkt dat ondernemers hier heel kritisch over zijn. Dit is opvallend want in veel gevallen hebben gemeenten hun best gedaan om de ondernemers waar mogelijk te assisteren.

Naast het beleid omtrent de economische crisis is ondernemers ook gevraagd naar de toegankelijkheid van gemeentelijke aanbestedingen voor MKB-ers. Het is voor het MKB veel moeilijker geworden financiële ondersteuning van banken te krijgen om een bepaald project of product tot uitvoering te kunnen brengen. Ook hier geldt dat ondernemers zeer kritisch zijn. Het oordeel hangt natuurlijk samen met het verwachtingenpatroon van de ondernemer in hoeverre een gemeente werkelijk kan ondersteunen. Feit is dat de waardering lager is dan de waardering voor beleid omtrent de economische crisis en fors lager dan de waardering voor andere aspecten van het ondernemingsklimaat.

5 Wijkeconomie

5.1 Inleiding

De kracht en vitaliteit van de wijkeconomie wordt mede bepaald door de aanwezige bedrijvigheid in de betreffende wijk. Hierbij kan het gaan om een specifieke woonwijk waar ook werken plaatsvindt, maar vaker gaat het om 'mixed zones' waar wonen en werken gecombineerd wordt. Startende ondernemers beginnen vaak aan huis vanwege de lagere kosten en voor veel kleine (familie)bedrijven zoals in de detailhandel is de woonwijk vaak de afzetmarkt. In 2007 was nog volop aandacht voor de prachtwijken en slogans als 'de wijk aan het werk' (beroepsbevolking) en 'het werk in de wijk' (werkgelegenheid). Uit de gesprekken met de gemeenten is gebleken dat de aandacht hiervoor is afgenomen (daarmee is niet gezegd dat er niets is gebeurd!). Toch is het belangrijk om aandacht te blijven besteden aan het ondernemingsklimaat in wijken, want dit is en blijft een belangrijke broedplaats voor nieuw ondernemerschap.

5.2 Woonwijk belangrijke broedplaats voor ondernemerschap

Van de ruim 5.700 ondernemers die in deze Benchmark bereikt zijn, werkt 35% van de ondernemers aan huis, dus in een woonwijk. Daarnaast heeft 15% van de ondernemers aangegeven te werken op een centrumlocatie. In alle steden is het centrum van de stad niet alleen een werkgebied, maar vaak tevens woongebied. Bovendien heeft 8% van de ondernemers aangegeven in een bedrijfspand gevestigd te zijn, dit betreft in veel gevallen een bedrijfsverzamelgebouw dat heel goed in een woonwijk gelegen zou kunnen zijn. De boodschap mag duidelijk zijn, de woonwijk en woon-werkgebieden zoals het centrum van een stad zijn zeer belangrijke locaties en broedplaatsen voor ondernemerschap.

Tabel 5.1 Verdeling over locaties

Locatie	Verdeling
Op een centrumlocatie	15 %
Op een bedrijvenlocatie	24 %
Aan huis	35 %
In een bedrijfspand	8 %
Aan de rand van het centrum	11 %
In het buitengebied	3 %
Op een B-locatie	1 %
Elders	3 %
Totaal	100 %

Meer dan 97% van de bedrijven gevestigd aan huis, op een centrumlocatie of in een bedrijfspand heeft minder dan 50 werknemers in dienst. In de meeste gevallen zijn het dus relatief kleine bedrijfjes. Van alle bedrijven gevestigd op de zogenaamde ‘woon en woon-werk locaties’ is ruim 50% nog geen tien jaar oud en 35% nog geen vijf jaar oud. Ter vergelijking, op een bedrijventerreinlocatie bestaat ongeveer 37% van de bedrijven nog geen 10 jaar en slechts 19% bestaat nog geen vijf jaar.

Minder dan 3% van de bedrijven gevestigd aan huis, op een centrumlocatie of in een bedrijfspand heeft meer dan 50 werknemers in dienst. Ter illustratie, op een bedrijventerreinlocatie heeft ruim 15% van de ondernemers meer dan 50 werknemers in dienst. Volgens het CBS heeft meer dan 96% van de bedrijven (exclusief bedrijfstak A, O t/m S, anders is het zelfs 98%) minder dan 50 werknemers in dienst op 1 januari 2009. Dat 15% van de ondernemers op een bedrijventerreinlocatie meer dan 50 ondernemers in dienst heeft, bevestigt dat dit type locaties vooral ook door grotere bedrijven wordt benut.

Stimuleren van de wijk economie

Gemeenten die actief bezig zijn met het stimuleren en faciliteren van de wijk economie doen dit altijd in samenwerking met de bewoners, ondernemers, projectontwikkelaars en woningcorporaties. Hieronder worden kort vier projecten beschreven die opgezet zijn ter stimulering van de wijk economie.

Netwerkkantoren in Zwolse wijken

De gemeente levert diverse inspanningen om het ondernemen in de wijk te stimuleren. Zo is er een project netwerkkantoren in Zwolse wijken, heeft de gemeente een ZZP netwerk opgezet en is het project Diezerpoort gestart. De netwerkkantoren richten zich primair op het faciliteren van kleine zelfstandigen, waaronder zzp'ers. Hier zullen kleine ondernemers de ruimte hebben om te werken, vergaderen, elkaar te ontmoeten en kennis en kunde te delen. Het ZZP netwerk licht starters voor, en geeft duidelijke en begrijpelijke informatie. Diezerpoort is één van de oudste wijken in Zwolle en goed bereikbaar door de ideale ligging dichtbij de binnenstad. Er staan voor deze wijk veel veranderingen op stapel. In het kader van het project 'Diezerpoort ben ik' hebben de bewoners onlangs hun wensen kenbaar gemaakt die worden meegenomen in de besluitvorming van het college.

Modekwartier Klarendal in Arnhem

Door de samenwerking van bewoners, ondernemers, gemeente en corporatie in de wijk Klarendal wordt huisvesting, bedrijfs- en presentatieruimte geboden. Dit levert een economische stimulans en verbetert het imago van de wijk. Het denken vanuit de onderscheidende kwaliteiten van de wijk diende als voorbeeld voor de aanpak in andere wijken.

Nijmegen: economische tafel Hatert

De gemeente Nijmegen participeert in de economische tafel Hatert. Deze tafel gaat over de herstructurering en upgrading van de buurt- en wijkwinkelcentra. Binnen deze economische tafel werkt de gemeente samen met de woningcorporaties.

Wijk in Bedrijf Utrecht

Wijk in Bedrijf Utrecht is er voor (startende) ondernemers die woonachtig of gevestigd zijn in de gemeente Utrecht. Het richt zich met name op ondernemers binnen het Midden- en Kleinbedrijf: mensen die van plan zijn een onderneming op te zetten, mensen die net een onderneming begonnen zijn en reeds gevestigde ondernemers, waaronder ook ondernemers die hun bedrijf willen gaan

uitbreiden, overdragen of beëindigen. Het doel van het Wijk in Bedrijf Utrecht is het duurzaam stimuleren van de wijk economie door middel van het stimuleren, ondersteunen, begeleiden, versterken en verbeteren van ondernemerschap in de wijk. Daarnaast werkt Wijk in Bedrijf Utrecht samen met de woningcorporaties om bedrijfshuisvesting mogelijk te maken.

Verplaatsingsdynamiek van bedrijven

Gemeenten hebben graag inzicht in de verplaatsingsdynamiek van bedrijven (ook wel verhuisdynamiek genoemd). Welke bedrijven zijn van plan te verhuizen, om hoeveel bedrijven gaat het, waarom willen bedrijven verhuizen en wat voor type locaties zoeken deze bedrijven dan? Eerdere studies hebben aangetoond dat bedrijven die verhuizen dit meestal binnen de eigen gemeentegrens doen (75%). Dit betekent dat er voldoende geschikte accommodaties beschikbaar moeten zijn om aan de vraag naar ruimte op basis van de verhuisdynamiek in een stad te kunnen voldoen.

Bijna 90% van de bedrijven is in de afgelopen twee jaar niet verhuisd. Iets meer dan 10% van de bedrijven is in de afgelopen twee jaar wel verhuisd. Ongeveer 90% van de bedrijven in de Benchmark geeft aan ook geen verhuisplannen te hebben in het komende half jaar. Ruim 7% van de bedrijven heeft aangegeven wel verhuisplannen te hebben in het komende half jaar en zo'n 3% van de bedrijven weet het nog niet. Het aantal bedrijven met verhuisplannen ligt hiermee lager dan bij de tussenmeting; dit was toen een kleine 10%. Vanwege de economische recessie zullen meer bedrijven de eventuele wens om te verhuizen uitgesteld hebben. Hierdoor is de verhuisgeneigdheid van bedrijven in de eindmeting lager dan bij de tussenmeting.

Van de bedrijven met verhuisplannen (389 bedrijven) is in de tabel hieronder weergegeven naar wat voor locatie hun voorkeur uitgaat.

Tabel 5.2 Bedrijven met verhuisplannen binnen een half jaar

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Ja, naar bedrijventerrein	-	39 %	33%
Ja, naar woonwijk	-	15 %	23%
Ja, naar centrum	-	19 %	20%
Ja, naar elders	-	28 %	25%

Opvallend is dat ook in de eindmeting een bedrijventerreinlocatie de meest gekozen locatie is, maar dat het verschil ten opzichte van de andere locatietypes kleiner is geworden. De woonwijk is nu ook vaker genoemd dan een centrumlocatie. Ongeveer 60% van de bedrijven met verhuisplannen bestaat nog geen 10 jaar en zo'n 40% is zelfs in 2005 of later opgericht. Het zijn hiermee vooral de jongere bedrijven die verhuisplannen hebben.

Verhuismotieven

Ondernemers kunnen verschillende redenen hebben om hun bedrijf te willen verplaatsen. In wetenschappelijke literatuur worden de bedrijfsmigratiemotieven (verhuismotieven) uitgesplitst naar push-, pull- en keepfactoren. Met pushfactoren worden die factoren bedoeld die van invloed zijn op het vertrek van een bedrijf van de huidige locatie.

Met pullfactoren worden die factoren bedoeld die van invloed zijn op de beslissing van een bedrijf voor verplaatsing naar de desbetreffende nieuwe locatie. In sommige gevallen kan een factor zowel een push- als een pullfactor zijn, afhankelijk van de interpretatie (bijvoorbeeld: het verstrekken van subsidie aan een bedrijf om zich elders te vestigen is een pushfactor om ergens weg te gaan en tegelijkertijd een pullfactor om zich op een bepaalde plek te vestigen). Keepfactoren zorgen ervoor dat een bedrijf besluit (toch) niet te verhuizen. Afhankelijk van het type bedrijf, de huidige locatie, het type ondernemer en de fase in de levensloop van het bedrijf varieert de verplaatsingsgeneigdheid van een bedrijf.

Uit deze Benchmark is gebleken dat bijna 90% van de bedrijven het komende halfjaar geen verhuisplannen heeft. Voor deze bedrijven geldt dat de keepfactor nog altijd groter is dan de push- en pullfactoren. De wil of de mogelijkheden zijn (nog) niet aanwezig om tot verplaatsing van het bedrijf over te gaan. Wat zijn dan de belangrijkste redenen voor de bedrijven met verhuisplannen om weg te gaan en welke aspecten zijn dan belangrijk voor de keuze van de nieuwe vestigingslocatie?

In de tussenmeting en de eindmeting is gevraagd naar het belang van een zestal fysiek-ruimtelijke factoren bij de keuze voor verplaatsing van het bedrijf. Dit zijn factoren waar de gemeente via haar beleid invloed op kan uitoefenen. Hiermee is niet gezegd dat deze aspecten van doorslaggevend belang zijn voor de keuze al dan niet het bedrijf te verplaatsen. Financiële redenen, persoonlijke redenen van de ondernemer, bedrijfsinterne factoren en andere niet gevraagde fysiek-ruimtelijke factoren zullen onder andere deze keuze beïnvloeden.

Tabel 5.3 Vestigingsmotieven van de bedrijven met verhuisplannen in de G31

	Bereikbaarheid per auto	Bereikbaarheid per OV	Parkeren	Kwaliteit openbare ruimte	Voldoende ruimte	Veiligheid
Tussenmeting	35 %	18 %	40 %	27 %	53 %	24 %
Eindmeting	26 %	19 %	28 %	26 %	58 %	19 %

Tabel 5.4 Vertrekmotieven van de bedrijven met verhuisplannen in de G31

	Bereikbaarheid per auto	Bereikbaarheid per OV	Parkeren	Kwaliteit openbare ruimte	Voldoende ruimte	Veiligheid
Tussenmeting	15 %	7 %	24 %	13 %	39 %	9 %
Eindmeting	5 %	9 %	19 %	19 %	54 %	12 %

Zowel in de tussenmeting als in de eindmeting wordt van deze zes factoren het meeste belang gehecht aan de factor voldoende ruimte. Bij de tussenmeting was dit vooral nog een vestigingsmotief, maar in de eindmeting is het ook een belangrijk vertrekmotief. Van de bedrijven met verhuisplannen geeft meer dan 50% aan dat voldoende ruimte een belangrijke reden is om het bedrijf te verplaatsen naar een andere locatie. Bereikbaarheid met de auto, parkeren en de kwaliteit van de openbare ruimte zijn daarnaast drie relatief belangrijke vestigingsfactoren (pullfactoren).

Redenen om te vertrekken vanaf de huidige locatie zijn, naast het beschikken over te weinig ruimte, ook een gebrek aan parkeermogelijkheden en de slechte kwaliteit van de openbare ruimte in de omgeving van het bedrijf.

5.3 Conclusies en gesignaleerde trends

De kracht en vitaliteit van de wijkeconomie wordt mede bepaald door de aanwezige bedrijvigheid in de betreffende wijk. Hierbij kan het gaan om een specifieke woonwijk waar ook werken plaatsvindt, maar vaker gaat het om 'mixed zones' waar wonen en werken gecombineerd wordt. In 2007 was nog volop aandacht voor de prachtwijken en slogans als 'de wijk aan het werk' (beroepsbevolking) en 'het werk in de wijk' (werkgelegenheid). Uit de gesprekken met de gemeenten is gebleken dat de aandacht hiervoor is afgenomen (daarmee niet gezegd dat er niets is gebeurd!). Toch is het belangrijk om aandacht te blijven besteden aan het ondernemingsklimaat in wijken, want dit is en blijft een belangrijke broedplaats voor nieuw ondernemerschap.

Meer dan 50% van de bedrijven die hebben meegewerkt aan deze Benchmark zijn gevestigd in een woonwijk (aan huis of in een bedrijfspand) of mixed-zone zoals het centrum van de stad. Van deze bedrijven heeft meer dan 97% van de bedrijven minder dan 50 werknemers in dienst. In de meeste gevallen zijn het dus relatief kleine bedrijfjes. Van alle bedrijven gevestigd op de zogenaamde 'woon en woon-werk locaties' is ruim 50% nog geen tien jaar oud en 35% nog geen vijf jaar oud. Ter vergelijking, op een bedrijventerreinlocatie bestaat ongeveer 37% van de bedrijven nog geen 10 jaar en slechts 19% bestaat nog geen vijf jaar.

Het aantal bedrijven met verhuisplannen is in de eindmeting (circa 7%) is kleiner dan bij de tussenmeting, dit was toen een kleine 10%. Vanwege de economische recessie zullen meer bedrijven de eventuele wens om te verhuizen uitgesteld hebben. Hierdoor is de verhuisgeneigdheid van bedrijven in de eindmeting lager dan bij de tussenmeting.

Aan de bedrijven met verhuisplannen is gevraagd naar wat voor locatie hun voorkeur uitgaat. Opvallend is dat ook in de eindmeting een bedrijventerreinlocatie de meest gekozen locatie is, maar dat het verschil ten opzichte van de andere locatietypes kleiner is geworden. De woonwijk als vestigingslocatie is nu ook vaker genoemd dan een centrumlocatie. Het zijn vooral de jongere bedrijven die verhuisplannen hebben (opgericht tussen 2005 en 2009).

Van de bedrijven met verhuisplannen geeft meer dan 50% aan dat voldoende ruimte een belangrijke reden is om het bedrijf te verplaatsen naar een andere locatie. Bereikbaarheid met de auto, parkeren en de kwaliteit van de openbare ruimte zijn daarnaast drie relatief belangrijke vestigingsfactoren (pullfactoren). Redenen om te vertrekken vanaf de huidige locatie zijn, naast het beschikken over te weinig ruimte, ook een gebrek aan parkeermogelijkheden en de slechte kwaliteit van de openbare ruimte in de omgeving van het bedrijf.

Bijlage 1 Contactpersonen gemeente

Gemeente	Contactpersoon	Afdeling
Amsterdam	De Heer M. van Vliet	Dienst Economische Zaken
	De Heer H. Duimelaar	Dienst Economische Zaken
	Mevrouw E. Veul	Dienst Economische Zaken
Rotterdam	Mevrouw N. Schaaf	Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam
Utrecht	De Heer M. van Dijk	Afdeling Economische Zaken
Den Haag	De Heer G.C.H.M. Kroon	Afdeling Economie
	Mevrouw I. Olivier	Afdeling Economie
Alkmaar	Mevrouw B. Koopman	Afdeling Economische Zaken
	De Heer L. Kempers	Afdeling Economische Zaken
	Mevrouw P. Bijvoet	Afdeling Concernstaf
Almelo	De Heer H. Wild	Afdeling Sociale & Economische Zaken
	Mevrouw M. Mensen	Afdeling Sociale & Economische Zaken
Amersfoort	Mevrouw B. van Stokkum	Afdeling Economie & Wonen
	De Heer T. Willebrandts	Afdeling Economie & Wonen
Arnhem	De Heer G. Haenen	Afdeling Economische Zaken
	Mevrouw B. de Ruiter	Afdeling Economische Zaken
	Mevrouw A. van Harderwijk	Afdeling Economische Zaken
Breda	De Heer C. Budding	Afdeling Economische Zaken
	Mevrouw H.J.M.S. Hodzelmans	Afdeling Economische Zaken
Deventer	De Heer J. Windt	Team Bewoner & Ondernemer
	De Heer T.B.F.G. van Raaij	Team Ruimte & Economie
Dordrecht	De Heer R. Naaktgeboren	Sector Stadsontwikkeling
Eindhoven	De Heer K. de Prins	Sector Economische Zaken
	Mevrouw T. van Gulp	Sector Economische Zaken
Emmen	De Heer G.J. Feringa	Sociaal Economische Ontwikkeling
	De Heer L.J. van Straten	Afdeling Economische Zaken
Enschede	Mevrouw E. Prent	Cluster Economische Zaken
	Mevrouw E. Immerzeel	Cluster Economische Zaken
Groningen	Mevrouw M. Hansens	Afdeling Economische Zaken
	De Heer D. Koolman	Afdeling Economische Zaken
Haarlem	De Heer A. Alberga	Afdeling Economische Zaken
	De Heer J. Duvekot	Afdeling Vergunningen
Heerlen	De Heer M. Sanna	Bedrijven contactpunt
	Mevrouw A. Jacobs	Bedrijven contactpunt
Helmond	De Heer M. Jacobs	Afdeling Economie en Arbeidsmarkt
	De Heer R. van den Heuvel	Afdeling Economie en Arbeidsmarkt

Gemeente	Contactpersoon	Afdeling
Hengelo (O.)	De Heer H. Jansink	Afdeling Ruimte, Economie en Wonen
	De Heer H. Vranken	Afdeling Ruimte, Economie en Wonen
Leeuwarden	De Heer W. Huizinga	Afdeling Economische Zaken
	De Heer H. Besselse	Afdeling Economische Zaken
Leiden	Mevrouw M. v.d. Werf	Ontwikkeling Sociaal en Economisch beleid
	Mevrouw M. Weevers	Ontwikkeling Sociaal en Economisch beleid
Lelystad	De Heer G.J. Put	Afdeling Economie & Vastgoedontwikkeling
Maastricht	De Heer B. Roona	Ontwikkelingsbedrijf Maastricht
Nijmegen	De Heer F. Clappers	Afdeling Economische Zaken
	De Heer H. Kielenstijn	Afdeling Economische Zaken
Schiedam	Mevrouw D. Aalberts	Afdeling Ruimtelijk Gebruik
's-Hertogenbosch	De Heer J.H. de Pont	Afdeling Economische Zaken
	De Heer F. Remmen	Afdeling Economische Zaken
	De Heer J. Braakhuis	Afdeling Economische Zaken
Sittard-Geleen	Mevrouw M. Ras	Afdeling Economie
	Mevrouw S. Driessen	Afdeling Economie
Tilburg	De Heer E. Lichtenberg	Afdeling Economische Zaken
	De Heer P. van der Pol	Afdeling Economische Zaken
Venlo	De Heer P. Bertens	Afdeling Economie, Cultuur en Arbeid
	Mevrouw T. Cremers	Klant Contact Centrum Venlo
Zaanstad	De Heer B. Grotenhuis	Afdeling Economische Zaken
	De Heer J. Nijman	Afdeling Economische Zaken
Zwolle	De Heer R.A.L. van Oosterhout	Afdeling Economische Zaken
	De Heer H.T.M. van der Linden	Afdeling Economische Zaken



Deze brochure is een uitgave van:
Ministerie van Economische Zaken
Directoraat-Generaal Ondernemen en Innovatie
Postbus 20101 | 2500 EC Den Haag
Deze publicatie is in digitale vorm beschikbaar via
www.rijksoverheid.nl/EZ

Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2010
Juni 2010 | Publicatie-nr. 13PD2010G283