



Ministerie van Economische Zaken

Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat

thematische rapportage tussenmeting

Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat

Thematische rapportage tussenmeting

Een onderzoek in opdracht van
het Ministerie van Economische Zaken

Jaap Wils
Lilian De Vries
Ton Grimmius
Arnold Ziegelaar

B2537

Leiden, 5 juni 2002

Voorwoord

De Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat inventariseert periodiek in de 30 gemeenten van het Grote Steden Beleid (GSB) de waardering van ondernemers voor het gemeentelijk ondernemingsklimaat en de inspanningen die gemeenten plegen om dit klimaat te optimaliseren. Doel van het onderzoek is dat gemeenten door kennis te nemen van het oordeel en de verwachtingen van ondernemers enerzijds en van elkaars aanpak om het ondernemingsklimaat te verbeteren anderzijds, worden geïnspireerd en gestimuleerd tot het voeren van een adequaat economisch beleid.

In dit rapport wordt verslag gedaan van de tweede meting ('tussenmeting') van de benchmark die is uitgevoerd in de periode oktober 2001 tot en met april 2002. In vergelijking tot de rapporten van de eerste meting (1999/2000) focust deze rapportage meer op de ontwikkeling die de gemeenten de afgelopen twee jaar hebben doorgemaakt dan op het geven van een uitputtende inventarisatie van beleidsinitiatieven om het ondernemingsklimaat te verbeteren. Uiteraard komen deze initiatieven nog steeds uitgebreid aan de orde maar dan meer vanuit het genoemde ontwikkelingsperspectief. Verder is in vergelijking tot de eerste meting het thema 'etnisch ondernemerschap' toegevoegd.

Wij danken de ondernemers en hun vertegenwoordigers die dit onderzoek mogelijk maakten door deel te nemen aan de telefonische enquête of door het geven van een persoonlijk of telefonisch interview. In de tweede plaats gaat een woord van dank uit naar de 30 deelnemende gemeenten die ons door het invullen van een schriftelijke vragenlijst en het geven van een interview informeerden over het economisch beleid in hun gemeente en de organisatie daarvan. Bijlage 2 bevat een overzicht van de gemeentelijke contactpersonen. Tot slot danken we de heer J. Rath van het Instituut voor Migratie- en Etnische Studies (IMES) van de Universiteit van Amsterdam voor zijn informatie over etnisch ondernemerschap in Nederland.

Het onderzoek is begeleid door een klankbordgroep waarin naast de opdrachtgever – het ministerie van Economische Zaken (EZ) – een aantal gemeenten zitting hadden. Wij danken de leden van de klankbordgroep voor de open en constructieve samenwerking: mevrouw J. Coenraads (EZ, voorzitter), de heer B. Bruinsma (gemeente Den Haag), de heer R.A.L. van Oosterhout (gemeente Zwolle), mevrouw I. de Ridder (gemeente Dordrecht), de heer A. Slobbe (EZ), de heer M.P. van der Veen (EZ, regio Noord) en de heer R. Wijnveen (gemeente Amsterdam).

Nadat het onderzoek bij Research voor Beleid is opgestart door Ben Crum is het uitgevoerd door Jaap Wils en Lilian de Vries, die daarbij zijn ondersteund door Andrea Candia Mahn en Peter de Klaver. De telefonische enquête onder het bedrijfsleven is uitgevoerd door het Call Center van Research voor Beleid. De projectleiding was in handen van ondergetekenden.

*Ton Grimmius,
Arnold Ziegelaar*

Inhoudsopgave

Samenvatting	9	
1	Onderzoeksverantwoording	17
1.1	Benchmark gemeentelijk ondernemersklimaat	17
1.2	Doelstelling tussenmeting	17
1.3	Dataverzameling	18
1.4	Analyse van de gegevens	20
1.5	Opbouw van het rapport	26
2	Ondernemingsklimaat in vogelvucht	27
2.1	Oordeel ondernemingsklimaat als geheel	27
2.2	Belangrijkste elementen algemeen oordeel	29
2.3	Aandacht voor ondernemingsklimaat	31
3	Organisatie van economisch beleid	33
3.1	Gemeentelijke organisatie	33
3.2	Omvang afdeling Economische Zaken	38
3.3	Beleidsstaken afdeling Economische Zaken	40
3.4	Samenwerking tussen overheden	43
3.5	Samenwerking met andere partijen	45
4	Gemeentelijke dienstverlening	49
4.1	Kwaliteit dienstverlening en klachtenbehandeling	49
4.2	Loketorganisatie	56
4.3	Vergunningverlening	61
4.4	Communicatie en contacten met lokale bedrijfsleven	67
4.5	Lokale lasten	49
5	Ontwikkeling economische structuur	77
5.1	Economische structuur	77
5.2	Startersbeleid	79
5.3	Acquisitie- en promotiebeleid	84
5.4	Wijkeconomie	89
5.5	Arbeidsmarkt- en kennisbeleid	90
5.5.1	Knelpunten vervullen van vacatures	91
5.5.2	Beïnvloeding van de vraag naar arbeid	92
5.5.3	Afstemming van vraag en aanbod	93
5.5.4	Kennisbeleid	96

6	Ruimte en infrastructuur	99
6.1	Ruimtelijk beleid	99
6.1.1	Beschikbaarheid bedrijventerreinen	99
6.1.2	Herstructurering bedrijventerreinen	106
6.1.3	Kwaliteit bedrijventerreinen	109
6.1.4	Kantoorruimte	116
6.2	Bereikbaarheid en parkeren	118
6.2.1	Bereikbaarheid	119
6.2.2	Parkeren	123
7	Voorzieningen	129
7.1	Detailhandel en centrummanagement	129
7.2	Horeca	132
7.3	Toerisme en recreatie	135
7.4	Woon- en leefklimaat	138
8	Etnisch ondernemerschap	141
8.1	Kengetallen etnisch ondernemerschap	142
8.2	Gemeentelijk beleid	145
8.3	Oordeel stakeholders	150
8.4	Conclusies etnisch ondernemerschap	152
Bijlage 1	Overzicht 'Best practices'	155
Bijlage 2	Contactpersonen gemeenten	159

Samenvatting

Ondernemers in de Nederlandse grote steden blijven kritisch over het gemeentelijk ondernemingsklimaat. Deze tussenmeting van de Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat geeft aan dat ze weliswaar vooruitgang constateren, maar voor veel thema's niet meer dan een zesje geven. Met name de gemeentelijke dienstverlening is volgens ondernemers voor verbetering vatbaar. Wel zijn ze ten opzichte van 1999 over de gehele linie iets meer tevreden. Op bijna alle thema's van de Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat is de waardering van ondernemers gestegen. Met name onderwerpen als de ontsluiting van de bedrijfslocatie, telefonische bereikbaarheid van de gemeente en de openingstijden van het bedrijfsloket krijgen in vergelijking met de vorige meting gemiddeld een hogere waardering.

De tussenmeting van de benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat is een vervolg op de eerste meting van 1999/2000 (de nulmeting). Alle 30 steden van het Grote Steden Beleid (GSB) zijn betrokken in het onderzoek. De benchmark heeft in de eerste plaats tot doel de gemeenten te stimuleren verbeteringen in hun ondernemingsklimaat door te voeren. Deze *thematische* rapportage geeft aan welke activiteiten de 30 gemeenten de afgelopen periode hebben ontplooid om het ondernemingsklimaat te verbeteren en hoe zij zich hebben ontwikkeld op de indicatoren van de benchmark. In de tweede plaats vormt de benchmark de belangrijkste monitor van de 'Stadseconomie' in het kader van het GSB. Na de nulmeting van de benchmark hebben alle GSB-gemeenten aangrijpingspunten benoemd om het ondernemingsklimaat te verbeteren. Voor deze aangrijpingspunten zijn in 2004 te behalen doelstellingen geformuleerd. Een deel van deze doelstellingen is uitgedrukt in te behalen scores (rapportcijfers) in de Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat. In aparte *stads- of gemeentelijke rapportages* worden deze doelstellingen per gemeente gerelateerd aan de in de nul- en tussenmeting behaalde scores.

Kern van het benchmarkonderzoek is een telefonische enquête onder ondernemers naar hun waardering en wensen met betrekking tot het lokale ondernemingsklimaat. Voor deze tussenmeting zijn 4.892 ondernemers geënquêteerd. Om de resultaten van deze enquête beter te kunnen interpreteren is bij 210 zogenoemde stakeholders (vertegenwoordigers van ondernemers) een persoonlijk of telefonisch interview afgenomen. Naast de ondernemers is de gemeente zelf een belangrijke informatiebron. Iedere gemeente heeft informatie verstrekt door het invullen van een vragenlijst en deelname aan een interview. Tot slot is gebruik gemaakt van bestaande statistische bronnen. Door het gebruik van deze verschillende invalshoeken is een goed beeld verkregen van de relatieve sterktes en zwaktes van het lokale ondernemingsklimaat in de verschillende gemeenten.

De nulmeting van de benchmark blijkt in veel gemeenten een impuls te hebben gegeven aan het economisch beleid. Gemeenten hebben de afgelopen periode gebruikt voor profilering van de afdeling Economische Zaken, voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en van de communicatie met het bedrijfsleven. Dit uit zich onder andere in een toename van het aantal formatieplaatsen voor de afdeling EZ, realisatie van verschillende centrale aanspreekpunten of bedrijvenloketten en intensivering van de contacten met het lokale bedrijfsleven. Daarnaast spelen onderwerpen als het startersbeleid en het toeristisch beleid in verschillende steden een meer prominente rol op de economische beleidsagenda.

In het algemeen scoren gemeenten ten opzichte van de nulmeting beter op de diverse benchmarkindicatoren. Voor een belangrijk deel lijkt deze verbetering het gevolg van intensivering en structurering van de communicatie met het bedrijfsleven. Ondernemers voelen zich hierdoor betrokken en serieus genomen en krijgen inzicht in gemeentelijke mogelijkheden en inspanningen. Bedacht moet worden dat dit ook verwachtingen meebrengt voor concrete verbetering van het ondernemersklimaat die de komende jaren moeten worden waargemaakt.

Overigens kan beleid ter verbetering van het ondernemingsklimaat – bijvoorbeeld de implementatie van organisatieverbeteringen, infrastructurele maatregelen, herstructurering van bedrijventerreinen en de binnenstad – tijdelijk tot ongemak en onduidelijkheid en daarmee tot een lage waardering van ondernemers leiden. Dat dergelijke investeringen uiteindelijk hun vruchten afwerpen blijkt uit de gestegen waardering van ondernemers in enkele gemeenten die tijdens de nulmeting nog druk bezig waren met de implementatie van verbeteringen en laag scoorden op de betreffende items.

Hieronder zijn de belangrijkste resultaten van de tussenmeting van de benchmark kort weergegeven. Per thema staan de tendensen en ontwikkelingen in vergelijking met de vorige meting vermeld. Het algemene beeld voor de gemeenten gezamenlijk staat hierbij centraal. Individuele scores en resultaten per gemeente zijn opgenomen in het vervolg van deze rapportage en de bijbehorende separate bijlage. Achterin deze rapportage is voorts een overzicht opgenomen van *best practices*: beleidsinspanningen die de waardering van ondernemers voor het ondernemingsklimaat bevorderen.

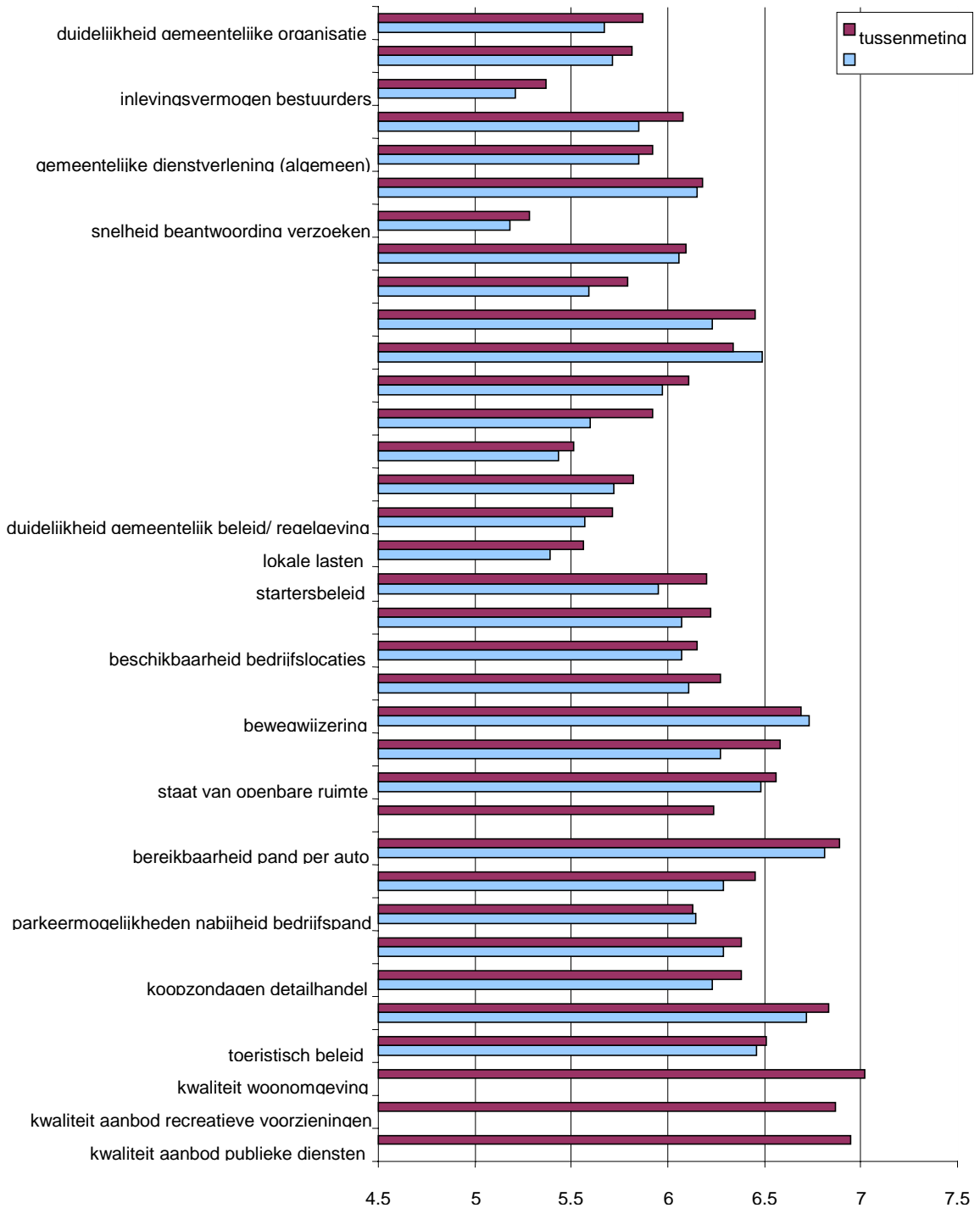
Algemeen overzicht waardering ondernemers

In de onderstaande figuur is de gezamenlijke waardering weergegeven van de ondernemers in alle in het onderzoek betrokken gemeenten voor 35 onderwerpen uit de benchmark. Zowel de uitkomsten van de tussenmeting als die van de nulmeting zijn opgenomen. De gemiddelde waardering van alle ondernemers gezamenlijk loopt uiteen van een 5,3 voor de snelheid beantwoording van verzoeken tot een 7,0 voor de kwaliteit van de woonomgeving. De figuur weerspiegelt de hierboven geconstateerde trend dat over de gehele linie sprake is van een verbetering. Slechts enkele thema's krijgen dezelfde of een lagere gemiddelde waardering dan in de nulmeting. De toename van de gemiddelde waardering is vooral te verklaren uit de relatief grote vooruitgang van een aantal - individuele - gemeenten die in de nulmeting laag scoorden. Behalve dat hierdoor het overall gemiddelde omhoog gaat, heeft dit tot gevolg dat de onderlinge verschillen tussen de 30 gemeenten kleiner zijn geworden. Doorgaans is sprake van een grote middenmoot en daarnaast enkele gemeenten die hier boven uitsteken of achterblijven.

De thema's die het laagst scoren zijn in beide metingen doorgaans gerelateerd aan de organisatie en de dienstverlening van de gemeente. Op deze onderdelen krijgen slechts enkele gemeenten een gemiddelde hoger dan een 6,0. Het totale gemiddelde blijft doorgaans onder de zes. Aanmerkelijk hogere cijfers geven ondernemers in beide metingen voor aspecten die samenhangen met ruimtelijk beleid, bereikbaarheid en woonomgeving. Met name voor het ruimtelijk beleid en de bereikbaarheid is dit opvallend te noemen, omdat ondernemers en stakeholders over deze aspecten vaak klachten hebben. In de waardering voor deze aspecten is dit niet terug te vinden. Blijkbaar vinden ondernemers dat de situatie weliswaar verbetering behoeft, maar wegen zij in hun oordeel de (vaak) beperkte mogelijkheden van de gemeente mee. In onderstaand overzicht ontbreken gegevens over de vergunningverlening. Hoewel het steekproefontwerp erop was ge-

richt voldoende ondernemers te ondervragen die recentelijk ervaring hebben opgedaan met een vergunningaanvraag bleek uiteindelijk slechts een klein aantal de betreffende vragen te kunnen beantwoorden. Belangrijkste reden hiervoor is dat gemeenten in slechts beperkte mate bruikbare bestanden met vergunningaanvragers konden opleveren.

Figuur S1 Overzicht gemiddelde G30



Organisatie van economisch beleid

Zoals aangegeven is de profilering van de afdeling Economische Zaken in de afgelopen jaren versterkt. Dit is onder andere te merken aan een grotere zelfstandigheid van de afdeling binnen de gemeentelijke organisatie. De afdeling heeft zich met name ten opzichte van Ruimtelijke Ordening en het Grondbedrijf een steviger positie weten te verwerven. Daarnaast is het belang van economisch beleid terug te vinden in de omvang van het aantal fte's. Ten opzichte van de nulmeting zijn op dit moment in veel gemeenten meer medewerkers actief binnen Economische Zaken. Het takenpakket van de afdeling heeft in het algemeen weinig verandering ondergaan. Wel geven diverse gemeenten meer prioriteit aan het relatiebeheer met het lokale bedrijfsleven of is sprake van een intensivering van de contacten.

Ondernemers blijven kritisch over de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie. Ook de aandacht voor verbetering van het ondernemingsklimaat is in hun ogen nog te beperkt. Toch zien zij op beide onderdelen een vooruitgang ten opzichte van 1999.

Gemeentelijke dienstverlening

In de afgelopen periode hebben veel gemeenten inspanningen geleverd ter verbetering van de loketorganisatie en de gemeentelijke dienstverlening. Veel gemeenten geven aan te beschikken over een centraal aanspreekpunt voor ondernemers. De wijze waarop gemeenten dit vormgeven loopt uiteen van accountmanagers (in de meeste gemeenten) tot een bedrijvenloket of geïntegreerde front office. Hoewel de invulling van een bedrijvenloket per gemeente sterk verschilt, staat overal het bieden van een duidelijk aanspreekpunt centraal. Eventuele uitbreiding van het takenpakket met het daadwerkelijk afhandelen van diverse gemeentelijke diensten of zelfs diensten van andere instanties heeft in veel gemeenten geen prioriteit.

Hoewel gemeenten zoals gezegd veel aandacht besteden aan het opzetten van een centraal aanspreekpunt, vindt de daadwerkelijke afhandeling van vergunningen elders in de organisatie plaats. Belangrijke aspecten als een snelle doorlooptijd en onderlinge afstemming van processen zijn ondanks de komst van een bedrijvenloket vaak niet veranderd.

Gemeenten geven aan op dit moment intensiever en structureler overleg te plegen met het lokale bedrijfsleven dan tijdens de nulmeting. Ook worden ondernemers meer en eerder in het beleidsvormingsproces betrokken. Bij de verspreiding van informatie aan de ondernemers maken gemeenten duidelijk meer gebruik van Internet als medium. Deze tendens heeft tot gevolg dat ondernemersmagazines iets aan populariteit hebben ingeboet.

Tijdens de vorige meting gaven ondernemers aan dat de ervaring met de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen niet positief is. Zoals eerder aangegeven, scoren aspecten gerelateerd aan de gemeentelijke dienstverlening laag. Met name de snelheid van beantwoording, duidelijkheid van het gemeentelijk beleid, contactmogelijkheden met bestuurders en informatie over gemeentelijk beleid laten volgens ondernemers te wensen over. Wel is op bijna alle onderdelen vooruitgang geboekt ten opzichte van de nulmeting. Met name krijgen enkele gemeenten die in 1999 matig scoorden nu een hogere waardering.

Ontwikkeling economische structuur

Het startersbeleid heeft in veel gemeenten extra aandacht gekregen in de afgelopen periode. Steeds meer gemeenten kiezen ervoor zelf activiteiten op dit terrein te ondernemen. Dit kan gaan om informatieverstrekking - vooral in samenwerking met de Kamer van Koophandel - of een actieve rol via startersprojecten. Dit kunnen projecten zijn op het gebied van advisering/begeleiding, huisvesting of financiering.

De promotie en acquisitie-inspanningen van gemeenten zijn deels afhankelijk van factoren als de hoeveelheid ruimte en de bestaande bedrijvenstructuur. Gemeenten met veel ruimte richten hun acquisitie-inspanningen op andere bedrijven dan gemeenten met minder ruimtelijke mogelijkheden. Met name bedrijven die weinig ruimte kosten en veel arbeidsplaatsen opleveren zijn populair. Vrijwel alle gemeenten willen vooral meer arbeidsintensieve bedrijven en meer hoogwaardige werkgelegenheid. Sectoren waar de meeste gemeenten zich op richten zijn callcenters, ICT, de biomedische sector en zakelijke dienstverlening. Veel gemeenten proberen innovatieve bedrijven en kennisinstellingen te clusteren in zogenaamde Science - of Business Parks om onderlinge contacten te bevorderen.

De in de nulmeting geconstateerde trend van toenemende aandacht voor wijkeconomie heeft zich in het kader van het GSB verder voortgezet. De aandacht is in eerste instantie vooral gericht op arbeidsmarkt en sociale zaken. In veel gemeenten is de afstemming tussen de afdelingen Economische Zaken en Sociale Zaken verbeterd, vooral door meer projectmatige samenwerking. Structurele afstemming vindt minder vaak plaats. In een groeiend aantal gemeenten wordt getracht de kwalificaties van het aanbod door scholing zo goed mogelijk af te stemmen op de vraag uit het bedrijfsleven. Dit gebeurt zowel door het oprichten van (brede) Regionale Platforms Arbeidsmarkt als sectorgewijze overlegorganen om de leerprofielen beter af te stemmen op de behoefte bij bedrijven.

Ondernemers waarderen de inspanningen van gemeenten voor de ontwikkeling van de economische structuur gemiddeld met een voldoende. Zowel het startersbeleid, het acquisitiebeleid als het arbeidsmarktbeleid krijgen een redelijke overall score. Ten opzichte van de nulmeting is op alle drie de onderdelen een verbetering te constateren.

Ruimte en infrastructuur

Een groeiend aantal gemeenten, met name in de Randstad, heeft nog maar weinig ruimte beschikbaar voor ontwikkeling van nieuwe bedrijventerreinen. Het aantal gemeenten dat samen met omliggende gemeenten probeert oplossingen te vinden voor het gebrek aan ruimte, is toegenomen. De grote meerderheid van de gemeenten probeert de kwaliteit van bestaande terreinen te verhogen door middel van revitalisering. In het geval van een ingrijpende herstructurering van het terrein wordt hierbij regelmatig samengewerkt met private partijen. De trend van segmentering van bedrijfslocaties heeft zich in vergelijking met twee jaar geleden verder doorgezet. De thema's parkmanagement en duurzaamheid spelen een steeds nadrukkelijker rol. In ongeveer tweederde van de gemeenten is parkmanagement ingevoerd of zijn hiervoor plannen ontwikkeld.

Ondernemers vinden de aandacht van gemeenten voor het ruimtelijk beleid voldoende tot ruim voldoende. Met name de beschikbaarheid van geschikte bedrijfslocaties en de veiligheid in de omgeving van het bedrijfspand behoeven volgens ondernemers nog verdere verbetering. Aspecten als ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties, de staat van de openbare ruimte en

ontsluiting krijgen een hogere beoordeling. De afstemming tussen de afdeling Economische Zaken en Verkeer en Vervoer is in veel gemeenten nog voor verbetering vatbaar. Dit komt onder meer tot uitdrukking in het beleid ten aanzien van laden en lossen. Problemen met de bereikbaarheid en parkeren doen zich vooral voor in de binnenstad. Zoals in de nulmeting bleek, neemt het aantal parkeermogelijkheden op straat in de meeste gemeenten af en het aantal parkeergarages toe. Enkele gemeenten hebben het parkeerverwijssysteem verbeterd.

Ondanks dat klachten van ondernemers vaak met dit onderwerp te maken hebben, zijn zij over het algemeen niet ontevreden over de bereikbaarheid van hun bedrijfspand met de auto en het openbaar vervoer. Uitzondering hierop vormen doorgaans de ondernemers in de binnenstad. De tevredenheid over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer is licht verbeterd, met name in enkele steden in de Randstad. De tevredenheid over de parkeermogelijkheden in de nabijheid van het bedrijfspand is nagenoeg onveranderd.

Voorzieningen

Het opknappen en uitbreiden van het kernwinkelgebied krijgt al enkele jaren de aandacht van gemeenten. Veel plannen zijn de afgelopen jaren in uitvoering gebracht of reeds uitgevoerd. Veel gemeenten hebben een centrummanagementorganisatie opgericht die dit proces begeleidt. In het detailhandelsbeleid is een verbreding te constateren van het kernwinkelapparaat naar de kleinere buurtwinkelcentra. Het tegengaan van versnippering van het winkelaanbod, zorgen voor een goede uitstraling en het bij elkaar brengen van ondernemers moet deze kleine winkelcentra levensvatbaar houden.

Ten tijde van de vorige meting was toerisme door veel gemeenten net op de agenda gezet als een kansrijk cluster voor economische vooruitgang. Via diverse activiteiten heeft het toeristisch beleid de laatste jaren vorm en inhoud gekregen. Gemeenten hebben niet alleen interesse in het vergroten van het aantal dagtoeristen, maar ook in vergroting van het verblijfstoerisme. De activiteiten die gemeenten ondernemen zijn afhankelijk van de aanwezige potentie. Thema's zijn: cultuur-historisch toerisme, groen-/watersporttoerisme, zakelijk toerisme, evenementen, attracties en uitgaanstoerisme.

Het woon- en leefklimaat krijgt in de gemeente in toenemende mate aandacht vanuit het economisch perspectief. De afdeling Economische Zaken is doorgaans echter niet verantwoordelijk voor dit beleidsterrein. Samenwerken en afstemmen met betrokken afdelingen is voor EZ dan ook van belang. Thema's waaraan de laatste jaren met name aandacht is besteed, zijn het verbeteren van het woningaanbod en het verhogen van de kwaliteit van recreatieve voorzieningen.

Ondernemers zijn redelijk tevreden over de inspanningen die gemeenten leveren om een goed voorzieningenniveau te realiseren. Met name het toeristisch beleid en de kwaliteit van het woon- en leefklimaat krijgen van ondernemers gemiddeld een ruime voldoende.

Etnisch ondernemerschap

Het aantal allochtone bedrijven is over de hele linie sterk gestegen in de afgelopen jaren. De mate van groei loopt per gemeente echter uiteen. Het beleid van gemeenten ter stimulering van het etnisch ondernemerschap verschilt sterk. Slechts enkele gemeenten beschikken over een specifieke beleidsnota of een activiteitenplan ter bevordering van etnisch ondernemerschap. Met name de grote vier gemeenten zijn actief met diverse projecten. Andere gemeenten zijn op dit moment bezig met beleidsontwikkeling, maar hebben nog geen concrete activiteiten ontplooid. Een laatste categorie gemeenten geeft geen prioriteit aan dit onderwerp.

Projecten van gemeenten zijn vaak gekoppeld aan startersondersteuning. Allochtone starters zijn meestal - naast andere groepen - één van de doelgroepen binnen het project. Ook hebben projecten vaak een relatie met stimulering van de wijkeconomie. De uitvoering van deze projecten ligt doorgaans in handen van (diverse) gespecialiseerde organisaties.

De geïnterviewde stakeholders constateren dat het beleid van gemeenten ten aanzien van allochtone ondernemers vaak gefragmenteerd en ad hoc is. Van een structureel beleid is in veel gemeenten eigenlijk geen sprake. Enkele stakeholders missen bovendien een regie op landelijk niveau.

Ook geven stakeholders aan dat veel gemeenten moeite hebben met de communicatie naar de individuele ondernemer en de samenwerking met allochtone organisaties. Gemeenten kennen de groep allochtone ondernemers niet of nauwelijks, waardoor het gevaar bestaat dat projecten los staan van de aanwezige behoefte. Daarnaast blijft de doelgroep hierdoor zelf onbekend met de mogelijke activiteiten.

1 Onderzoeksverantwoording

1.1 Benchmark gemeentelijk ondernemersklimaat

De als monitor opgezette benchmark verschaft periodiek systematisch inzicht in de kwaliteit van het gemeentelijk ondernemingsklimaat en de ontwikkelingen daarin. Veel aandacht gaat uit naar de inspanningen van de gemeenten om dit klimaat te verbeteren. De benchmark heeft niet alleen oog voor de waardering van het gemeentelijk ondernemingsklimaat door ondernemers, maar ook voor 'best practices' in het beleid van gemeenten die andere gemeenten tot voorbeeld of inspiratie kunnen dienen.

De betrokken gemeenten hebben in het kader van het Grote Steden Beleid (GSB) een stadsvisie tot 2010 opgesteld, aan de hand van een sterkte/zwakte analyse van de stad. Op basis hiervan heeft iedere gemeente een meerjarig ontwikkelingsprogramma (MOP) ontwikkeld. In dit programma geven de steden voor de periode 1999-2004 invulling aan de wijze waarop zij hun stadsvisie willen realiseren en welke meetbare prestaties zij daarvoor leveren. De Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat is de belangrijkste monitor voor de stadseconomie in het kader van het GSB. De voortgang van het GSB-beleid wordt verder gevolgd door de GSB-monitor, stedelijke monitors, zelfanalyses en benchmarks.

In 1999 en 2000 is de benchmark voor het eerst uitgevoerd¹. Deze zogenoemde nulmeting had een tweeledig doel. In de eerste plaats diende het de uitgangssituatie van de gemeenten vast te leggen en als zodanig de basis te leggen voor de vervolgmetingen. In de tweede plaats had de eerste meting het karakter van een test van de benchmarksystematiek. Deze test heeft geleid tot enkele – verderop in dit hoofdstuk te benoemen – aanpassingen van de systematiek.

1.2 Doelstelling tussenmeting

In vervolg op de nulmeting is in de periode oktober 2001 tot en met april 2002 de eerste herhalingsmeting, de zogenoemde tussenmeting, van de benchmark uitgevoerd. Deze tussenmeting, gehouden onder de 30 gemeenten die vallen onder het GSB², heeft de volgende drie hoofddoelstellingen.

1. Het volgens de benchmarksystematiek (inclusief de aanpassingen naar aanleiding van de nulmeting) verzamelen en verwerken van relevante gegevens over het gemeentelijk ondernemingsklimaat van de 30 GSB-gemeenten.
2. Het analyseren van de resultaten en de vergelijking hiervan met de uitkomsten van de vorige meting.
3. Het identificeren van best practices in de uitvoering van het gemeentelijk beleid op het gebied van het lokale ondernemingsklimaat.

¹ Research voor Beleid/Ministerie van Economische Zaken, *Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat, thematische rapportage*, december 1999 en Research voor Beleid/Ministerie van Economische Zaken, *Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat, thematische rapportage G6*, juni 2000.

² In vergelijking met de nul-meting valt Apeldoorn buiten de doelgroep.

Met betrekking tot hoofddoelstelling 1 valt op te merken dat beleidsmatig gesproken de benchmark in vergelijking tot nulmeting is uitgebreid met een module etnisch ondernemerschap. Deze module dient op basis van voornamelijk kwalitatieve gegevens een indruk te geven van de beleidsinitiatieven die gemeenten ontplooiën ten behoeve van etnische ondernemers.

De in doelstelling 2 genoemde vergelijking met de nulmeting vereist in de eerste plaats dat de methodiek van het onderzoek overeenkomt met de eerder gebruikte onderzoeksmethode. Deze eis is randvoorwaardelijk voor aanpassingen in de benchmarksystematiek. Voorts is om de onderlinge vergelijkbaarheid van de verschillende metingen te optimaliseren, in de tussenmeting een meer toegespitste analysemethodiek toegepast dan in de nulmeting, zonder dat dit de eerder gerapporteerde uitkomsten van laatstgenoemde meting wezenlijk verandert. Deze methodiek wordt uitgebreid toegelicht in paragraaf 1.4.

Uit de bovengenoemde drie hoofddoelstellingen zijn de volgende onderzoeksvragen voor de tussenmeting afgeleid.

1. Welk beleid ontplooiën de 30 GSB-gemeenten op het gebied van het ondernemingsklimaat?
 - Op welke thema's is elke gemeente actief?
 - Wat zijn de verschillen en overeenkomsten tussen de gemeenten?
 - Welke verschillen zijn te constateren ten opzichte van de vorige meting?
2. Hoe staat het ondernemingsklimaat in de verschillende gemeenten er voor?
 - Hoe scoren de gemeenten vanuit het oogpunt van ondernemers op de onderscheiden thema's?
 - Welke verschillen zijn te constateren ten opzichte van de vorige meting?
 - Hoe verhouden de scores zich tot de geformuleerde doelstellingen voor de benchmark-items in de MOP's?
3. Wat zijn de beleidsinitiatieven en de prestaties van de verschillende gemeenten op het gebied van etnisch ondernemerschap?
 - Op welke thema's zijn specifieke initiatieven ontplooid?
 - Hoe succesvol zijn deze initiatieven?

1.3 Dataverzameling

De dataverzameling ten behoeve van de benchmark bestaat uit vier activiteiten:

1. bevraging deelnemende gemeenten (persoonlijk interview en schriftelijke enquête)
2. telefonische enquête onder bedrijven in de deelnemende gemeenten
3. opvragen van statistische achtergrondgegevens uit bestaande databestanden
4. verdieping ondernemersoordelen door middel van interviews met stakeholders.

Ten opzichte van de nulmeting zijn enkele kleine wijzigingen in deze activiteiten doorgevoerd.

Deze komen kort aan de orde bij de uitwerking van de verschillende activiteiten hieronder.

Bevraging deelnemende gemeenten

Alle 30 gemeenten zijn in de periode oktober-december 2001 bezocht voor een *persoonlijk interview*. In de meeste gevallen is dit interview gehouden met het hoofd en een beleidsmedewerker van de afdeling Economische Zaken. Onderwerp van het gesprek was de ambtelijke organisatie, de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers en beleidsinitiatieven. Hierbij lag het accent op de veranderingen ten opzichte van de vorige benchmark-meting.

De gemeenten hebben tevens een *vragenlijst* ontvangen, waarin vooral feitelijke informatie over de verschillende aspecten van het ondernemingsklimaat aan de orde is gesteld. Alle gemeenten hebben de vragenlijst retour gezonden. Bij de *respons* van de vragenlijst moet worden opgemerkt dat de wijze waarop de gegevens zijn ingevuld, niet altijd consistent is. Ook zijn niet alle onderdelen volledig ingevuld. Met name gegevens over vergunningverlening, bedrijfslocaties en kantoorruimte blijken niet aanwezig of grote afwijkingen te vertonen ten opzichte van de vorige meting of ten opzichte van landelijke registraties. Dit heeft tot gevolg dat enkele gegevens niet of slechts beperkt zijn te gebruiken en daarom niet zijn gepresenteerd.

Telefonische enquête onder bedrijven

In iedere gemeente is een aselecte steekproef van ondernemers door middel van een telefonische enquête ondervraagd over diverse elementen van het gemeentelijk ondernemersklimaat. Belangrijke onderwerpen zijn met name: gemeentelijke dienstverlening, ruimtelijk beleid, bereikbaarheid en communicatie.

Evenals in de nulmeting is per gemeente de *steekproef* van ondernemingen getrokken uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. In de enquête wordt ondernemers ondermeer gevraagd naar hun waardering voor de wijze waarop de gemeente vergunningaanvragen afhandelt. Omdat te verwachten is dat een groot deel van de - uit het Handelsregister getrokken - ondernemingen geen recente ervaring heeft met een vergunningaanvraag is de steekproef – eveneens conform de nulmeting – per gemeente aangevuld met een steekproef van ondernemingen die recent een milieu-, bouw-, en/of parkeervergunning hebben aangevraagd.

De totale steekproef per gemeente dient dusdanig groot te zijn dat voor iedere gemeente ten minste 120 enquêtes worden afgenomen. Bij de uitvoering van de enquête is gestreefd naar 150 enquêtes per gemeente, zoals ook in de vorige meting is gehaald. Ten opzichte van de nulmeting is de netto-steekproef voor de G4 verhoogd naar 200 enquêtes. Deze verhoging heeft een – overigens beperkte – verhoging van de nauwkeurigheid van de uitkomsten tot gevolg. Om deze streefaantallen te behalen dienen op grond van de respons in de nulmeting (25% in de G4 en ruim 30% in de overige gemeenten) in de G4 ongeveer 800 en in de G26 circa 500 bedrijven te worden benaderd. De steekproef van 800 voor de G4 bestaat uit 150 aanvragers van een vergunning en 650 ondernemingen uit het Handelsregister. Voor de overige 26 gemeenten is de verhouding 400-450 adressen uit het Handelsregister en 75 vergunningaanvragers. Het was niet altijd mogelijk 75 bedrijven te verkrijgen die een vergunning hebben aangevraagd. Bijvoorbeeld doordat enkele gemeenten hiervoor geen bestand konden aanleveren of de bestanden niet bruikbaar waren door ontbrekende telefoonnummers. Dit heeft als gevolg dat de aantallen ondernemers die over dit onderdeel een oordeel hebben geven in sommige gemeenten zeer gering is.

In totaal is beoogd een steekproef van 16.200 bedrijven te trekken. Van een deel van de gemeenten is echter geen bestand met vergunningaanvragers ontvangen. Daarnaast zijn de vergunningbestanden vaak incompleet of niet bruikbaar gebleken. Het totale bestand bestaat hierdoor niet uit 16.200, maar 14.708 bedrijven. Hiervan hebben 4.892 bedrijven deelgenomen aan de enquête, een respons van ruim 33%. Hoewel er verschillen bestaan in de respons tussen de verschillende gemeenten, geldt dat in de G4 minimaal 220 en in de overige gemeenten minimaal 150 bedrijven hebben deelgenomen. Evenals in de nulmeting is sprake van een lichte oververtegenwoordiging van horeca en detailhandel en ondervertegenwoordiging van de zakelijke dienstverlening (zie ook paragraaf 1.4).

Tabel 1.1 Overzicht steekproefopzet en respons

		G4	G26	Totaal
Steekproefopzet	Uit Handelsregister	650	425	13.650
	Uit vergunningenbestand	150	75	2.550
	<i>Totaal</i>	<i>800</i>	<i>500</i>	<i>16.200</i>
Respons	Bruikbaar steekproefbestand			14.708
	Respons			4.892
	Responspercentage			33%

Statistische achtergrondgegevens uit bestaande databestanden

Evenals bij de nulmeting is gebruik gemaakt van gegevens van het CBS, de databank van de Kamers van Koophandel en de enquête Integraal Bedrijventerreinen Informatiesysteem (IBIS, ook wel Bedrijfslocatiemonitor genoemd). Waar deze gegevens zijn gebruikt, is een bronvermelding aanwezig. In vergelijking met de nulmeting is niet langer gebruik gemaakt van gegevens uit de Monitor Lokale lasten. Ook kunnen gegevens van DTZ Zadelhoff niet meer worden gebruikt. Voor beide bronnen is in dit onderzoek gebruik gemaakt van eigen gegevens van gemeenten. Deze zijn gevraagd in de schriftelijke vragenlijst.

Verdieping ondernemersoordelen

In de nulmeting zijn de resultaten van de telefonische bedrijvenpeiling op twee manieren verder verdiept. In de eerste plaats zijn in elke gemeente zogenoemde 'stakeholders' of sleutelpersonen telefonisch geïnterviewd. In de tweede plaats heeft in elke gemeente een groepsgesprek met ondernemers plaatsgevonden. Uit de evaluatie van nulmeting bleek dat deze groepsgesprekken een geringe toegevoegde waarde hebben. Daarom is besloten ze in de tussenmeting te laten vervallen en het aantal interviews met stakeholders te vergroten. Per gemeente zijn zes tot acht stakeholders – deels persoonlijk, deels telefonisch – geïnterviewd. In totaal zijn 210 stakeholders ondervraagd. Deze stakeholders zijn verdeeld over de volgende categorieën:

- Kamers van Koophandel;
- ondernemersverenigingen;
- grote bedrijven;
- binnenstadondernemers;
- (vertegenwoordigers van) etnische ondernemers.

Voor zover mogelijk zijn in iedere gemeente per categorie één à twee interviews afgenomen. In de bijlage van de stadsrapportages zijn de geïnterviewde stakeholders in de betreffende gemeente vermeld.

1.4 Analyse van de gegevens

Samenhang in de bevindingen

De analyse van de gegevens is op dezelfde manier vormgegeven als in de nulmeting. Uitgangspunt is dat de waarde die aan een bevinding kan worden gehecht, wordt bepaald door de mate waarin deze bevinding wordt bevestigd door andere bevindingen.

De in deze rapportage weergegeven rapportcijfers van ondernemers worden dikwijls gestaafd door opmerkingen van stakeholders. Concreet betekent dit dat een bevinding, zoals een visie van de gemeente of de waardering van lokale ondernemers, niet op zich wordt beschouwd maar dat steeds gezocht wordt naar onderlinge samenhang. Een initiatief wordt betiteld als *best practice* als een gemeente zelf aangeeft een bijzondere inspanning op een bepaald terrein te plegen *en* als ondernemers in deze gemeente een meer dan gemiddelde waardering voor dit terrein hebben *en* als het succes van het beleid bij voorkeur ook is vast te stellen aan de hand van concrete effecten.

Vergelijking van de rapportcijfers uit de nul- en tussenmeting

De ondernemersenquête speelt een belangrijke rol in de analyses. Immers, aan deze enquête wordt de waardering van de ondernemers voor het gemeentelijk ondernemingsklimaat ontleend. Deze waardering is door de ondernemers uitgedrukt in rapportcijfers, die zoals gebruikelijk kunnen variëren van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (uitmuntend). De in de benchmark gegeven gemiddelde cijfers liggen vrijwel allemaal tussen 4,5 en 7,5. De waardering van ondernemers voor de verschillende aspecten van het gemeentelijk ondernemersklimaat is 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.

Voor de herhalingsmeting is de vraag aan de orde hoe de gemiddelde rapportcijfers zo goed mogelijk kunnen worden vergeleken met die uit de nulmeting. Bij de vergelijking moet rekening worden gehouden met een aantal kenmerken van het onderzoeksmateriaal. Hieronder wordt kort ingegaan op deze kenmerken en de wijze waarop de vergelijking tussen nul- en tussenmeting uiteindelijk is vormgegeven. In hoofdstuk 1 van de separate bijlage is een nadere statistische verantwoording opgenomen.

Betrouwbaarheidsmarges

Doordat een gemiddeld rapportcijfer voor een gemeente op een bepaald aspect is verkregen uit steekproefonderzoek is sprake van een betrouwbaarheidsmarge rond dit cijfer. Bij 90% betrouwbaarheid bedraagt deze marge voor de meeste rapportcijfers doorgaans ongeveer 0,3 punt. Dit wil zeggen dat een gemiddeld rapportcijfer van bijvoorbeeld 6, met 90% zekerheid veelal maximaal 0,3 punt afwijkt van de het cijfer dat zou zijn verkregen als alle ondernemers zouden zijn ondervraagd. Met andere woorden: in dit voorbeeld ligt het werkelijke gemiddelde rapportcijfer met een kans van 90% tussen 5,7 en 6,3. Voor alle duidelijkheid dient te worden opgemerkt dat deze marge verschilt *per aspect* en *per gemeente*. Bij hetzelfde aspect kan de marge bij gemeente X bijvoorbeeld 0,2 punt bedragen, terwijl deze bij gemeente Y op bijvoorbeeld 0,3 punt ligt.

De marge is zowel van belang bij de onderlinge vergelijking van gemeenten, als bij de vergelijking van de cijfers tussen de nul- en tussenmeting. Een verschil van 0,1 punt tussen twee gemeenten is doorgaans niet statistisch significant¹. Ditzelfde geldt voor een vergelijking tussen beide metingen. Een vooruitgang van 0,2 punt ten opzichte van de eerdere meting, valt doorgaans binnen de betrouwbaarheidsmarge en is daardoor niet significant te noemen.

¹ 'Statistisch significant' wil zeggen dat een verschil in het gemiddelde rapportcijfer tussen twee gemeenten evenals een verandering van het gemiddelde rapportcijfer tussen de nul- en tussenmeting met hoge mate van waarschijnlijkheid (90%) berust op een daadwerkelijk verschil of verandering en niet op toevallige fluctuaties.

In de nulmeting zijn de gemeenten onderling vergeleken door ze per aspect aflopend te sorteren op grond van het gemiddelde rapportcijfer. Zoals het rapport van de nulmeting opmerkt, is als gevolg van het optreden van marges discussie mogelijk over de plaats van gemeenten in deze rangorde en de vraag of de ene gemeente daadwerkelijk beter scoort dan de ander. In het geval de scores ver van elkaar liggen is het mogelijk een dergelijk onderscheid te maken. In de benchmark lopen voor veel aspecten de gemiddelde rapportcijfers echter in beperkte mate uiteen. Dit alles wil niet zeggen dat de benchmark geen onderscheidend vermogen zou hebben. In nulmeting is het onderscheid tussen beter en slechter presterende gemeenten gemaakt door – waar mogelijk in combinatie – drie criteria toe te passen.

1. Grote verschillen in gemiddelde rapportcijfers duiden op een verschil in prestatie.
2. Gemeenten die op verschillende samenhangende aspecten structureel lagere rapportcijfers behalen, presteren mogelijk minder dan de andere gemeenten, zeker wanneer deze conclusie wordt ondersteund door het andere onderzoeksmateriaal.
3. Gemiddelde rapportcijfers van 4,5 en lager staan voor een “slechte” score; een 7,5 en hoger komt overeen met “goed”.

Zoals gezegd doet het probleem van de marges zich ook voor bij de vergelijking van de gemiddelde rapportcijfers in de tijd: heeft een gemeente die voor een bepaald aspect in de nulmeting bijvoorbeeld een 6,0 scoort en in de tussenmeting een 6,3 zich statistisch gezien verbeterd of is het verschil toe te schrijven aan steekproeffluctuaties? In de tussenmeting hebben we dus niet alleen met een vergelijking tussen gemeenten, maar ook in de tijd te maken. Om deze reden is behoefte aan een meer ‘geformaliseerde’ vergelijkingssystematiek voor rapportcijfers. Zonder een dergelijke systematiek is het vrijwel ondoenlijk in het grote aantal rapportcijfers onderscheid te kunnen maken en samenhangen te kunnen herkennen. Hieronder is de vergelijkingsmethode van de nulmeting uitgewerkt tot een meer eenduidige vergelijkingssystematiek.

Interpretatie en vergelijking rapportcijfers tussenmeting

De basis van de in de tussenmeting gehanteerde vergelijkingsmethode is dat gemeenten op grond van het gemiddelde rapportcijfer samen met andere gemeenten die vergelijkbare rapportcijfers hebben worden ingedeeld in een categorie. De vraag is waar de *grens* tussen de verschillende categorieën moet worden getrokken. Daar zoals gezegd de rapportcijfers veelal dicht bij elkaar liggen en heel geleidelijk van (relatief) hoog naar laag aflopen, kan een dergelijke grens niet op statistische/rekenkundige gronden worden getrokken. Ook als dit wel zou kunnen is het de vraag of dit wenselijk zou zijn, omdat de grenzen dan per beoordelingsaspect kunnen variëren. Om deze redenen is bij het bepalen van de grenzen tussen de categorieën aangesloten bij de reguliere interpretatie van rapportcijfers. Het resultaat is weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 1.2 Interpretatiesystematiek gemiddelde rapportcijfers

Categorie op basis van 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

Volledigheidshalve wijzen we op twee uit het voorafgaande volgende kanttekeningen bij deze systematiek.

- De klassegrenzen zijn vastgesteld op basis van interpretatie (van de betekenis van rapportcijfers). Deze grenzen houden geen rekening met de statistische marge op de rapportcijfers. Daarom kunnen gemeenten die statistisch gezien niet van elkaar verschillen wel in verschillende categorieën worden ingedeeld, bijvoorbeeld wanneer hun respectievelijke gemiddelde rapportcijfer 5,4 en 5,5 bedraagt. De ene gemeente heeft een onvoldoende en de ander een voldoende. Deze consequentie is inherent aan de gekozen systematiek.
- De categorieën hebben een bandbreedte van een vol punt waardoor gemeenten binnen een klasse onderling kunnen verschillen. Dit probleem zou kunnen worden opgelost door de klasbreedtes te reduceren tot bijvoorbeeld een half punt. Nadeel hiervan is dat het aantal klassen toeneemt waardoor de inzichtelijkheid in de onderzoeksresultaten afneemt.

De vergelijkingssystematiek maakt een eenvoudige doch doeltreffende vergelijking van scores tussen gemeenten onderling en in de tijd mogelijk door de categorieën uit te zetten langs een *assenstelsel*. De x-as geeft de resultaten van de nul- en de y-as die van de tussenmeting zoals weergegeven in onderstaande tabel¹.

¹ Omdat scores onder de 4,5 vrijwel niet voorkomen en geen sprake is van scores van 8,5 en hoger zijn de extreme categorieën in de matrix weggelaten.

Eén en ander kan worden toegelicht aan de hand van de posities van de in tabel 1.3 opgenomen voorbeeldgemeenten A tot en met D. Gemeente A handhaaft zich in de tussenmeting in de categorie 'voldoende'. Bovendien is geen sprake van een significante verbetering van het gemiddelde rapportcijfer. Gemeente B daarentegen, die zich in de dezelfde categorie handhaaft, verbetert haar rapportcijfer wel significant, bijvoorbeeld van een 5,6 naar een 6,2. Gemeente C ziet haar categoriale positie verslechteren door van een ruim voldoende in de nulmeting terug te vallen naar een voldoende in de tussenmeting. Dit is echter niet het gevolg van een significante verslechtering van het rapportcijfer en berust mogelijk op toeval. Gemeente D tenslotte, verschuift als gevolg van een significante verbetering van het rapportcijfer van een voldoende in de nulmeting naar een ruime voldoende in de tussenmeting.

Concluderend is met de matrix een instrument ontwikkeld dat in één oogopslag de volgende informatie verstrekt:

- de positie van de gemeente in de tijd (tussen- versus nulmeting);
- de onderlinge positie van gemeenten in de tussen- en nulmeting;
- significante wijzigingen van gemiddelde rapportcijfers.

De uiteindelijke conclusie over de performance van een gemeente en de eventuele ontwikkeling hangt niet alleen af van de positie in de matrix, maar ook van de nuances hierop vanuit de in de separate bijlage opgenomen gemiddelde rapportcijfers en het overige onderzoeksmateriaal. De matrix vervult in de analyse en interpretatie van de rapportcijfers een ordende rol.

Weging van de resultaten

Een laatste verfijning in de analysemethodiek ten opzichte van de nulmeting is dat de resultaten van de telefonische enquête onder ondernemers zijn gewogen naar de daadwerkelijke brancheverdeling in de betreffende gemeenten. Omdat sprake is van een steekproef bestaat de mogelijkheid dat bepaalde branches in deze steekproef ten opzichte van de brancheverdeling in de gehele gemeentelijke bedrijvenpopulatie zijn over- of ondervertegenwoordigd. Voor de onderzoeksresultaten heeft dit geen consequenties zolang de bedrijven in de over- of ondervertegenwoordigde branches geen afwijkende waardering geven. Wanneer dit wel het geval is, ontstaat een vertekening in de onderzoeksresultaten. Stel bijvoorbeeld dat een branche die slecht te spreken is over het gemeentelijk beleid is oververtegenwoordigd in de steekproef. Het gevolg is dat de beoordeling van de gemeente door alle ondernemers op basis van het steekproefonderzoek te laag wordt ingeschat. Dit wordt voorkomen door het gewicht van de uitkomsten van een branche in de steekproef te wegen naar het aandeel van die branche in de totale gemeentelijke bedrijvenpopulatie.

Door weging toe te passen in herhalingsmetingen of monitoren zoals de benchmark, wordt voorkomen dat verschillen tussen metingen worden veroorzaakt door steekproeffluctuaties omdat de brancheverdeling in de opeenvolgende metingen varieert.

Om de vergelijking van de tussen- en eventuele vervolgmetingen van de benchmark met de nulmeting te optimaliseren, zijn niet alleen de resultaten van de tussen- maar ook die van de nulmeting gewogen. Dit betekent dat de in deze rapportage opgenomen rapportcijfers voor de nulmeting licht kunnen afwijken van de in de rapportage van de nulmeting gepresenteerde ongewogen rapportcijfers. Vrijwel alle verschillen tussen de gewogen en ongewogen rapportcijfers van de nulmeting vallen binnen de betrouwbaarheidsmarges en wanneer sprake is van een verandering gaat het doorgaans om een verbetering. Door weging is de onderlinge vergelijking tussen gemeenten ook 'eerlijker' geworden, omdat gemeenten niet meer van elkaar kunnen verschillen als gevolg van selectiviteit in de gemeentelijke steekproeven.

1.5 Opbouw van het rapport

Het rapport is opgebouwd uit acht hoofdstukken. Ten opzichte van de rapportage van de nulmeting zijn enkele hoofdstukken geclusterd. De hoofdstukken van de nulmeting zijn doorgaans nog te herkennen als aparte paragrafen. De hoofdstukindeling is als volgt.

- Hoofdstuk 1: Onderzoeksverantwoording
- Hoofdstuk 2: Ondernemingsklimaat in vogelvlucht
- Hoofdstuk 3: Organisatie van economisch beleid
- Hoofdstuk 4: Gemeentelijke dienstverlening
- Hoofdstuk 5: Ontwikkeling economische structuur
- Hoofdstuk 6: Ruimte en infrastructuur
- Hoofdstuk 7: Voorzieningen
- Hoofdstuk 8: Etnisch ondernemerschap

De belangrijkste conclusies uit de nulmeting over het in een paragraaf aan de orde zijnde thema, zijn veelal samengevat in een kader aan het begin van de paragraaf. In de tabellen zijn niet beschikbare gegevens weergegeven als 'n.b.'.

De geïdentificeerde 'best practices' zijn weergegeven in bijlage 1. In bijlage 2 staan de contactpersonen van de onderzochte gemeenten vermeld. De gemiddelde rapportcijfers van de ondernemers voor de verschillende aspecten van het ondernemersklimaat en een uitgebreide statistische verantwoording zijn opgenomen in de separate bijlage. Meer gedetailleerde resultaten van de individuele gemeenten zijn opgenomen in de per gemeente uitgebrachte stadsrapportages.

2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht

Het gemeentelijk ondernemingsklimaat bestaat uit verschillende elementen. In de volgende hoofdstukken komen deze afzonderlijk aan bod. Dit hoofdstuk gaat kort in op het oordeel van ondernemers over het ondernemingsklimaat als geheel. Achtereenvolgens komen aan de orde:

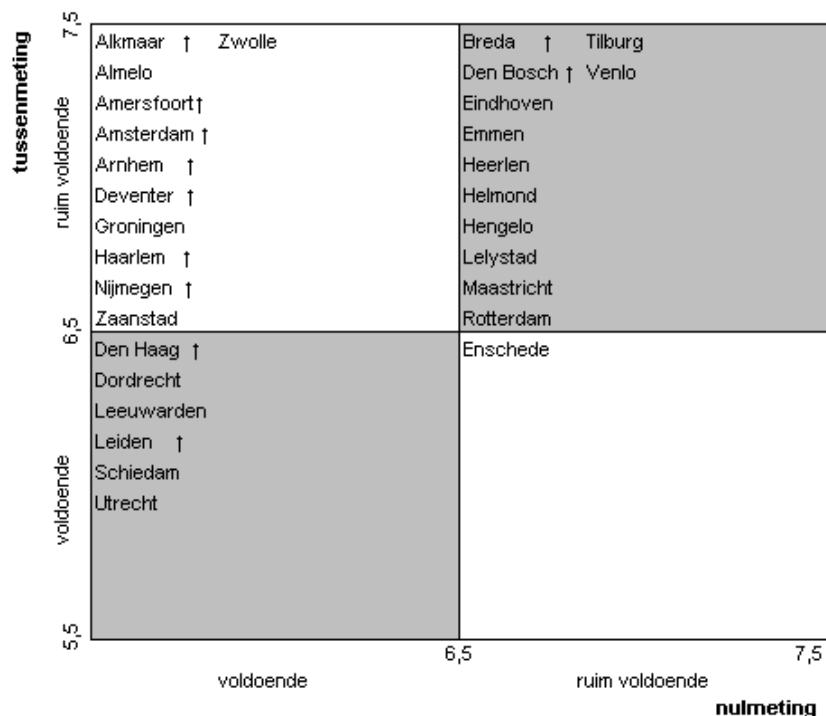
- het oordeel van ondernemers over het gemeentelijk ondernemingsklimaat in zijn totaliteit
- de belangrijkste elementen van het ondernemingsklimaat die ondernemers zeggen bij deze beoordeling mee te wegen
- het oordeel van ondernemers over de mate van aandacht van de gemeente voor het lokale ondernemingsklimaat gedurende de laatste twee jaar.

2.1 Oordeel ondernemingsklimaat als geheel

Ter afsluiting van de telefonische enquête, dus nadat alle individuele elementen van het ondernemingsklimaat aan de orde zijn geweest, is de ondernemers gevraagd een rapportcijfer te geven voor het gemeentelijk ondernemingsklimaat in het algemeen. Dit rapportcijfer is dus een overkoepelend oordeel van de ondernemer en *niet* een samengestelde score op grond van de beoordeling van de individuele elementen van het ondernemingsklimaat¹. Tabel 2.1 geeft de resultaten weer.

¹ De berekening van een dergelijke samengestelde score is niet mogelijk omdat het aantal ondernemers dat voor de diverse elementen van ondernemingsklimaat een rapportcijfer heeft gegeven uiteen loopt.

Tabel 2.1 Algemeen oordeel ondernemingsklimaat



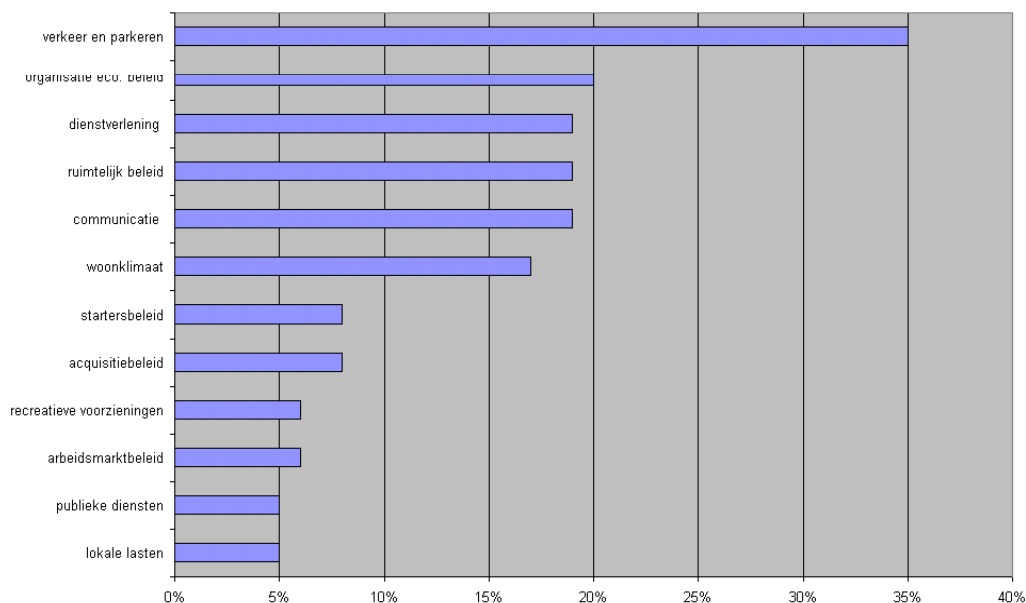
	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,4	6,6
Gemiddelde G4	6,2	6,5
Minimumscore	5,9	6,2
Maximumscore	6,7	6,9

Ondernemers geven gemiddeld een 6,6 voor het ondernemingsklimaat in hun gemeente. De cijfers lopen per gemeente niet veel uiteen. In een groot aantal gemeenten is het oordeel ten opzichte van de nulmeting significant gestegen. Dit is terug te zien in een stijging van het overall gemiddelde. Vooral in de gemeenten die tijdens de vorige meting relatief laag scoorden (Leiden, Den Haag en Amsterdam) is de waardering gestegen. Andere steden waar het oordeel is verbeterd zijn Amersfoort, Arnhem, Nijmegen, Deventer, Alkmaar en Haarlem.

2.2 Belangrijkste elementen algemeen oordeel

Ondernemers is gevraagd welke twee elementen van het ondernemingsklimaat voor hen het zwaarst meewegen bij het beoordelen van dit klimaat. Figuur 2.1 geeft het overall beeld voor de 30 gemeenten gezamenlijk.

Figuur 2.1 Belangrijkste elementen bij het beoordelen van het ondernemingsklimaat



Verkeer en parkeren wordt door ondernemers verreweg het meest genoemd als element dat het zwaarst meeweegt bij het bepalen van het rapportcijfer voor het ondernemingsklimaat. Andere elementen die veel worden genoemd zijn de gemeentelijke organisatie van het economisch beleid, de gemeentelijke dienst- en vergunningverlening, de communicatie door de gemeente, het ruimtelijk beleid en het woonklimaat.

Per gemeente wordt aan de diverse elementen verschillend belang gehecht. In tabel 2.2 is per gemeente aangegeven welke elementen volgens de ondernemers het meest meetellen bij het beoordelen van het lokale ondernemingsklimaat. Hierbij zijn alleen die elementen meegenomen die door tenminste 20% van de ondernemers in de betreffende gemeente zijn genoemd.

Tabel 2.2 Overzicht belangrijkste elementen ondernemingsklimaat*

Gemeente	Verkeer en parkeren	Organisatie	Communicatie	Dienstverlening	Ruimtelijk beleid	Woonklimaat
Amsterdam	x					
Den Haag	x		x	x		
Rotterdam	x	x		x		
Utrecht	x				x	
Alkmaar	x	x	x		x	x
Almelo	x	x	x	x	x	
Amersfoort	x			x	x	x
Arnhem	x	x		x		
Breda	x		x		x	
Deventer	x				x	
Dordrecht	x	x	x			
Eindhoven	x	x	x			x
Emmen	x	x		x	x	
Enschede	x	x		x		x
Groningen	x	x		x	x	
Haarlem	x	x				
Heerlen	x	x	x		x	
Helmond	x		x		x	
Hengelo	x		x	x	x	x
Leeuwarden	x		x		x	
Leiden	x		x			
Lelystad	x		x		x	x
Maastricht	x		x	x	x	
Nijmegen	x	x				x
Schiedam	x		x			
's-Hertogenbosch	x	x	x			
Tilburg	x			x		
Venlo	x				x	
Zaanstad	x		x	x		
Zwolle	x					

* De ondernemers is gevraagd de voor hen twee belangrijkste elementen te noemen. Alleen die aspecten zijn vermeld die door *tenminste* 20% van de ondernemers zijn genoemd.

In elke gemeente noemt tenminste 20% van de ondernemers het thema 'verkeer en parkeren' als één van de twee belangrijkste elementen van het ondernemingsklimaat. Vooral in Amsterdam (48%), Dordrecht (42%) en Leiden (40%) geeft een groot deel van de ondernemers aan dat dit element voor hen meespeelt bij het de beoordeling van dit klimaat.

De vraag doet zich voor welke conclusies uit bovenstaande tabel kunnen worden getrokken. Immers, het belang hechten aan een item bij het beoordelen van het ondernemingsklimaat kan er

zowel op duiden dat men dit een zwak als juist een sterk punt vindt. Een vergelijking van de resultaten van tabel 2.1 met de beoordeling van de individuele indicatoren verderop in dit rapport is slechts in globale zin mogelijk omdat het om overkoepelende categorieën gaat, zoals de categorie Communicatie van tabel 2.1. Het benoemen van een belangrijk element van het ondernemingsklimaat kan gepaard gaan met zowel hoge als lage beoordelingen van tot dit element behorende individuele indicatoren. In het eerste geval gaat het blijkbaar om een gewaardeerd onderdeel van het ondernemingsklimaat dat moet worden behouden of uitgebouwd, in het tweede om een onderdeel dat versterking behoeft.

2.3 Aandacht voor ondernemingsklimaat

De ondernemers hebben aangeven of naar hun mening de aandacht van de gemeente voor het ondernemingsklimaat gedurende de afgelopen twee jaar is toe- of afgenomen.

Tabel 2.3 Toe- of afname aandacht ondernemingsklimaat gedurende afgelopen twee jaar

	Toegenomen	Gelijk gebleven	Afgenomen	Weet niet/geen mening
Rotterdam	29%	41%	10%	20%
Den Haag	26%	44%	10%	19%
Amsterdam	24%	41%	13%	22%
Utrecht	19%	41%	12%	28%
Dordrecht	48%	31%	4%	17%
Lelystad	48%	27%	4%	21%
Groningen	47%	34%	4%	15%
Emmen	45%	29%	5%	21%
Zwolle	41%	37%	8%	14%
Deventer	39%	39%	5%	16%
Helmond	38%	40%	5%	16%
Enschede	36%	40%	12%	12%
Venlo	36%	39%	10%	15%
Maastricht	35%	41%	9%	15%
Tilburg	35%	43%	4%	18%
Almelo	35%	44%	7%	14%
Breda	34%	41%	6%	19%
Hengelo	33%	50%	4%	13%
Zaanstad	33%	41%	7%	19%
Heerlen	31%	40%	8%	21%
Alkmaar	31%	47%	9%	14%
Amersfoort	30%	34%	4%	32%
Eindhoven	27%	43%	4%	26%
's-Hertogenbosch	26%	47%	5%	22%
Arnhem	26%	45%	5%	24%
Schiedam	26%	46%	7%	21%
Nijmegen	25%	43%	7%	26%
Haarlem	24%	46%	7%	23%
Leeuwarden	23%	46%	14%	17%
Leiden	23%	50%	8%	19%
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>29%</i>	<i>41%</i>	<i>9%</i>	<i>21%</i>

De grootste groep ondernemers (41%) vindt dat de aandacht voor het ondernemingsklimaat de afgelopen twee jaar gelijk is gebleven. Bijna 30% van alle ondernemers is van mening dat de aandacht is toegenomen. Vooral in Dordrecht en Lelystad vinden de ondernemers de aandacht

verbeterd. In de G4 zijn ondernemers in vergelijking met de G30 als geheel minder vaak van mening dat de aandacht is toegenomen. Ongeveer één op de vijf ondernemers weet niet of de gemeentelijke aandacht toe- of af is genomen. In Leeuwarden, Amsterdam en Enschede zijn de ondernemers in vergelijking met de G30 als geheel vaker van mening dat de aandacht is afgenomen.

Gekeken is of een relatie bestaat tussen de mening van ondernemers over de toe- dan wel afname van de gemeentelijke aandacht voor het ondernemingsklimaat enerzijds en hun oordeel over de prestaties van de gemeente op de individuele elementen van het ondernemingsklimaat anderzijds. Geven ondernemers die vinden dat de gemeentelijke aandacht is toegenomen ook hogere rapportcijfers dan ondernemers die vinden dat de aandacht gelijk is gebleven of is afgenomen? Welke elementen van het ondernemingsklimaat worden door hen met name hoger beoordeeld?

Indien voor alle gemeenten tezamen de rapportcijfers voor de individuele thema's worden bekeken, blijkt dat voor een groot aantal inderdaad geldt dat ondernemers die de gemeentelijke aandacht vinden toegenomen een hoger rapportcijfer geven dan de ondernemers die de aandacht vinden afgenomen. Deze relatie is het sterkst bij het rapportcijfer voor 'de aandacht voor het verbetering van het ondernemingsklimaat' (zie hoofdstuk 3) en het hierboven besproken 'algemeen oordeel over het gemeentelijk ondernemingsklimaat'.

Hoewel de verschillen per gemeente statistisch niet significant zijn, lijkt in meer dan de helft van de gemeenten een relatie te bestaan tussen de mening van ondernemers over de toename van de gemeentelijke aandacht voor het ondernemingsklimaat enerzijds en de rapportcijfers voor de volgende indicatoren anderzijds:

- duidelijkheid organisatie en/of vindbaarheid juiste persoon/loket
- contactmogelijkheden en/of inlevingsvermogen bestuurders
- openingstijden loket en/of contactmogelijkheden met ambtenaren
- duidelijkheid beleid/regelgeving en/of informatie over beleid/regels
- startersbeleid
- beschikbaarheid geschikte bedrijfslocaties en/of het beleid voor ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties
- bereikbaarheid per auto en/of openbaar vervoer.

Ondernemers die deze indicatoren beoordelen met een relatief hoog rapportcijfer, vinden relatief vaker dan de andere ondernemers dat de gemeentelijke aandacht voor het ondernemingsklimaat is toegenomen. Op grond van het voorafgaande lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat wanneer gemeenten inzetten op verbetering van bovengenoemde aspecten, dit leidt tot de perceptie dat de gemeente meer aandacht heeft voor het ondernemingsklimaat.

3 Organisatie van economisch beleid

Economisch beleid werd tot in het begin van de jaren tachtig veelal 'meegenomen' door de afdelingen die op hun beleidsveld met bedrijven te maken hadden, zoals verkeer en ruimtelijke ordening. Een aparte beleidsafdeling Economische Zaken werd niet noodzakelijk geacht. In de nulmeting is geconstateerd dat economische zaken een gemeentelijk beleidsveld in opkomst is. Bedrijven onderscheiden zich duidelijk van burgers en worden de laatste jaren door gemeenten dan ook steeds vaker als een aparte doelgroep beschouwd. Medewerkers van de afdeling Economische Zaken werken expliciet aan het uitwerken van de belangen van deze doelgroep in het gemeentelijk beleid.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan bod:

- de afdeling Economische Zaken binnen de gemeentelijke organisatie
- omvang van de afdeling Economische Zaken
- beleidstaken van de afdeling Economische Zaken
- doelstellingen economisch beleid
- samenwerking met andere gemeenten.

3.1 Gemeentelijke organisatie

De nulmeting

- Veel gemeenten hebben te maken (gehad) met reorganisaties: meestal met als doel het verbeteren van de klantgerichtheid en efficiëntie.
- Ondanks de reorganisaties blijven de meeste gemeenten nadrukkelijk gericht op het interne proces.
- Bij een toenemend aantal gemeenten wordt gewerkt met (multidisciplinaire) projectgroepen, waarin medewerkers met verschillende achtergronden samenwerken rondom een thema.
- De afdeling Economische Zaken is bij de meeste gemeenten ondergebracht binnen de Dienst Stadsontwikkeling en is meestal nauw gekoppeld aan Grondzaken.
- Bij enkele gemeenten is er een nadrukkelijke relatie met Sociale Zaken, of Cultuur.
- De aandacht voor economische zaken neemt toe, mede door het Grote Steden Beleid

De positie van de gemeentelijke afdeling Economische Zaken kan niet los worden gezien van de gemeentelijke organisatie als geheel. Dit geldt temeer daar gemeenten steeds meer vanuit een totaalvisie dan vanuit individuele afdelingen en functies naar hun eigen organisatie kijken. Centrale doelstelling van veel gemeenten is hun stad als geheel completer te maken en daardoor de kwaliteit van het leefklimaat te vergroten. Iedere gemeente streeft er naar een aantrekkelijke stad zijn om in te wonen, werken, recreëren en verblijven. Verschillende beleidsvelden staan nauw met elkaar in verband en beïnvloeden elkaar. Deze nadruk op integraliteit heeft bovendien ook nadrukkelijk een extra impuls gekregen vanuit het GSB.

Reorganisaties

Gemeentelijke organisaties zijn de laatste twee decennia veelvuldig aan reorganisaties onderhevig geweest. Over het algemeen hadden deze tot doel de efficiëntie en klantgerichtheid van de gemeentelijke organisatie als geheel te vergroten. Gemeenten werden zich steeds meer bewust van de publieksfunctie die ze vervullen en de reorganisaties dienden vooral om meer vraaggericht te gaan werken.

De laatste paar jaar is hier een nieuw doel bij gekomen: het doorbreken van de verkokering binnen de organisatie; het nog te veel denken vanuit het eigen beleidsterrein. In een flink aantal gemeenten staan het ruimtelijk-economisch en sociaal-maatschappelijk beleid nog ver uit elkaar. De verschillende afdelingen werken onvoldoende samen en leiden te veel een eigen leven. Het vergroten van de *samenhang* tussen de verschillende beleidsterreinen en het bevorderen van de *integraliteit* in het gemeentelijk beleid zijn veel gehoorde steekwoorden bij de reorganisaties die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden.

Grote Steden Beleid

Alle 30 gemeenten hebben voor iedere pijler van het GSB een aantal zogenoemde programmalijnen en daaraan gekoppelde doelstellingen geformuleerd. Per lijn worden concrete projecten geïnitieerd om de doelen te bereiken. In deze projecten wordt samengewerkt door een team van medewerkers uit verschillende beleidsterreinen. Doorgaans is voor iedere programmalijn een programmamanager (coördinator) aangesteld.

Uit de nulmeting kwam reeds naar voren dat in een toenemend aantal gemeenten de organisatie steeds meer draait om projectgroepen, waarin medewerkers met verschillende achtergronden samenwerken rondom één centraal thema. Mede als gevolg van het GSB heeft deze tendens zich doorgezet en wordt inmiddels in (vrijwel) alle gemeenten gewerkt vanuit een meer integrale, dienstoverstijgende projectmatige aanpak. In Deventer bijvoorbeeld is een aparte afdeling Projecten in het leven geroepen. De afdeling Sociale en Economische Zaken bereidt deze projecten voor. De projecten vloeien rechtstreeks voort uit de programmalijnen die zijn opgesteld in het kader van het GSB.

Economische Zaken in de gemeentelijke organisatie

In het rapport van de nulmeting is een aantal 'organisatiemodellen' onderscheiden inzake de inbedding van Economische Zaken in het gemeentelijk apparaat.

1. In de grote meerderheid van de gemeenten is de afdeling Economische Zaken onderdeel van een *Dienst Stadsontwikkeling* en daarbinnen gekoppeld aan ruimtelijke ordening en het grondbedrijf. In een aantal van deze gemeenten is Economische Zaken nauw gelieerd aan een stedelijk projectbureau. Beleidsvoorbereiding en –ontwikkeling vindt plaats bij Economische Zaken, de uitvoering geschiedt onder verantwoordelijkheid van het projectbureau. Dit model is ondermeer van toepassing op de gemeente Enschede en 's-Hertogenbosch. In vergelijking tot de nulmeting neemt de afdeling Economische Zaken in deze gemeenten een zelfstandiger positie in ten opzichte van grondzaken en (project)ontwikkeling, waarmee het voorheen samen was gevoegd in één dienstonderdeel. In wezen is sprake van een opschuiving richting het onder punt 3 besproken model.

2. In Maastricht, Leiden en Deventer was tijdens de nulmeting sprake van een inbedding van Economische Zaken in een *Dienst Economische en Sociale Zaken* met als doel de nadrukkelijke koppeling van economisch en sociaal beleid. In Leiden is de situering van Economische Zaken met ingang van 1 januari 2001 gewijzigd. De afdeling vormt nu een onderdeel van de Dienst Bouwen en Wonen teneinde de samenhang met andere, overwegend ruimtelijke beleidsvelden te benadrukken, zoals in het onder 1 genoemde model. De gemeente Almelo daarentegen heeft een omgekeerde beweging gemaakt van model 1 naar 2. Daar vormt de afdeling Economische Zaken per 1 april 2002 samen met de afdeling Sociale Zaken, Werkgelegenheid, Onderwijs en Welzijn het cluster *Economie & Werk*. Deze afdelingen zijn bij elkaar gevoegd vanwege de grote samenhang tussen economische zaken, arbeidsmarkt en scholing. In Deventer is de organisatiestructuur een soort mengvorm tussen de modellen 1 en 2. De afdeling *Sociale en Economische Zaken* (SEZ) vormt een onderdeel van de sector *Economie en Vastgoed* en is hiermee nauw gekoppeld aan zowel arbeidsmarkt als grondzaken. In vergelijking met de nulmeting is de interne indeling van de sector wel veranderd. Er is een aparte afdeling 'projecten' in het leven geroepen, om meer samenhang te creëren met andere afdelingen.

3. Tijdens de nulmeting was in drie gemeenten sprake van *een aparte afdeling of Dienst Economische Zaken*, namelijk Amsterdam, Schiedam en Venlo. Inmiddels heeft de gemeente Schiedam ervoor gekozen om Economische Zaken los te weken uit een structuur die overeenkomt met het onder 1 beschreven model en verzelfstandigd tot een aparte eenheid om het gewicht van Economische Zaken te versterken.

4. In Rotterdam en Zwolle is *geen sprake van één formele afdeling Economische Zaken*. In Rotterdam wordt het economisch beleid voorbereid en uitgevoerd door verschillende gemeentelijke diensten, zoals het Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam en het Gemeentelijk Havenbedrijf. In Zwolle heeft kortgeleden een aanpassing van de organisatiestructuur plaatsgevonden. Binnen een nieuwe eenheid 'Ontwikkeling' zijn het fysiek, economisch en sociaal beleid samengebracht. Deze eenheid werkt vanuit een integrale visie aan de strategische ontwikkeling van de stad. Binnen deze eenheid is er één afdeling 'economie en arbeidsmarkt'. De activiteiten van deze afdeling waren voorheen verdeeld over drie clusters. Bij deze twee gemeenten hebben zich begin dit jaar de gemeenten Zaanstad en Helmond gevoegd. In Zaanstad vormt Economische Zaken nu een account onder de dienst Stad. Hierdoor krijgt de afdeling een betere link met gerelateerde afdelingen binnen de organisatie (zowel ruimtelijke ordening, grondzaken als sociale zaken). Het idee hier achter is dat de verschillende beleidsterreinen meer geïntegreerd moeten werken.
 In Helmond vormde Economische Zaken een onderdeel van de Dienst Stadszaken, waarin volgens gemeente het fysieke en sociaal-maatschappelijke beleid nog te ver uit elkaar stonden. Om de integraliteit van het beleid te bevorderen is gekozen voor een nieuwe organisatiestructuur die geënt is op de pijlers van het GSB: fysiek, economie en samenleving.

Dwars op de bovengenoemde modellen, die de inbedding van Economische Zaken in het gemeentelijk apparaat weergeven, is in de tussenmeting een ontwikkeling waarneembaar waarbij de beleidsontwikkeling en (onderdelen van de) -uitvoering worden gescheiden. Zo zijn in Den Haag de beleidsfunctie en de contactfunctie kortgeleden van elkaar gescheiden. De beleidsfunctie van Economische Zaken maakt vanaf 1 januari 2002 deel uit van de directie Beleid van de dienst Stedelijke Ontwikkeling. De contactfunctie (relatiebeheer en acquisitie) vormt nu een on-

derdeel van de directie Bouwen, Toezicht en Dienstverlening. Dit betekent in de praktijk dat de economische beleidsfunctie wordt geïntegreerd met de beleidsfunctie van aanverwante terreinen. Voor de contactfunctie en de dienstverlening heeft de organisatieverandering als voordeel dat een directe relatie ontstaat met andere dienstverlenende afdelingen binnen de gemeente. De grondgedachte achter deze indeling is: "beleid bij beleid en dienstverlening bij dienstverlening".

De gemeente Tilburg heeft naam gemaakt met een organisatiemodel dat in den lande bekend is als het 'Tilburgse model'. Met dit model was Tilburg voortrekker in de ontwikkeling naar een meer vraaggeoriënteerde organisatie van het gemeentelijk apparaat. Een recente doorlichting heeft de gemeente doen concluderen dat de vier gemeentelijke diensten (Publiekszaken, Wijkzaken, Stadszaken en Bedrijven) soms nog te onafhankelijk van elkaar opereren. Dit is aanleiding voor een nieuw reorganisatieplan. De bedoeling is dat in de zomer van 2002 wordt gestart met een nieuwe organisatiestructuur. Deze structuur is geënt op de beleidscyclus en bestaat uit de volgende vier onderdelen:

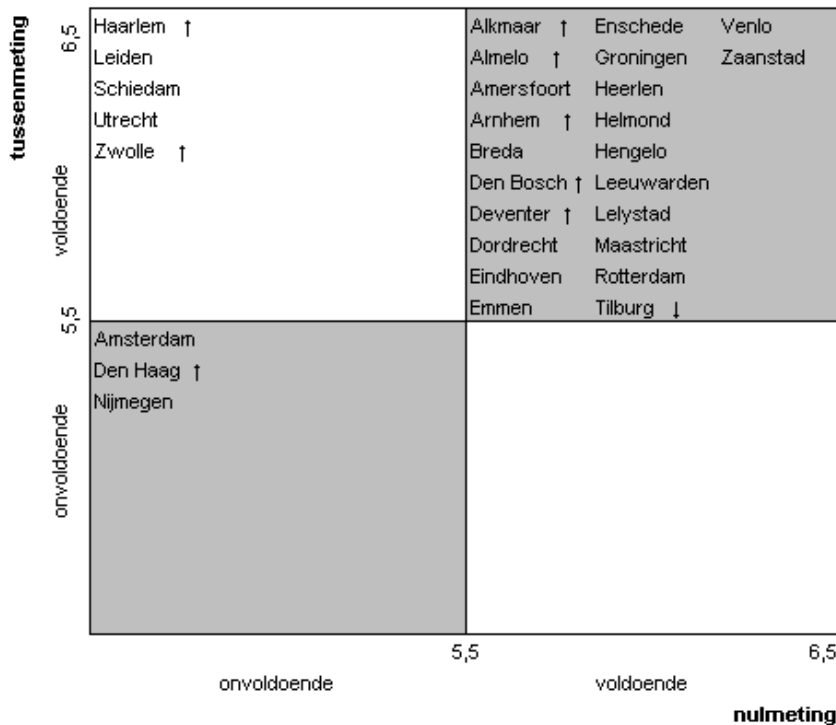
- beleidssturing (strategische visies, MOP's)
- beleidsontwikkeling
- programmamanagers
- gebiedsmanagement.

Over het algemeen kan worden gesteld dat in veel gemeenten de relatie van Economische Zaken met andere aanverwante afdelingen (zoals milieu, ruimtelijke ordening en arbeidsmarkt) intensiever en directer is geworden. Beleidsdoelen van de verschillende terreinen worden meer op elkaar afgestemd. In enkele gevallen is deze afstemming ook vergemakkelijkt doordat de afdeling Economische Zaken sinds de reorganisatie op dezelfde locatie is gehuisvest als aanverwante beleidsterreinen.

Waardering ondernemers

Ondanks alle aandacht voor de gemeentelijke organisatie blijkt deze voor ondernemers niet altijd even duidelijk. Tabel 3.1 geeft de waardering van de ondernemers weer voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie.

Tabel 3.1 Oordeel duidelijkheid gemeentelijke organisatie



	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,7	5,9
Gemiddelde G4	5,4	5,5
Minimumscore	5,0	5,3
Maximumscore	6,4	6,3

Hoewel de overall gemiddelde waardering van ondernemers voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie niet significant is toegenomen, lijkt in het algemeen wel sprake van een stijgende tendens. De verschillen tussen de gemeenten onderling zijn kleiner geworden. Vooral in de gemeenten die tijdens de vorige meting op dit aspect het laagst scoorden, is de waardering voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie toegenomen.

Een aantal van de gemeenten (Zwolle, Den Haag, 's-Hertogenbosch) die zich in een stijgende waardering mogen verheugen, zijn hierboven genoemd als gemeenten die zich actief hebben bezig gehouden met hun organisatie. Dat een reorganisatie niet direct tot verbetering behoeft te leiden, blijkt uit het voorbeeld van 's-Hertogenbosch. Daar was de reorganisatie ten tijde van de nulmeting al een feit, maar werd blijkbaar nog niet door ondernemers waargenomen. Sterker nog, een reorganisatieproces vergroot mogelijk tijdelijk de ondoorzichtigheid van de organisatie. Een

periode van 2 tot 3 jaar lijkt nodig om de nieuwe organisatie op te bouwen, medewerkers de gelegenheid te geven zich in de nieuwe structuur in te werken en deze naar buiten toe uit te dragen.

Opvallend is de afname van de waardering van de Tilburgse ondernemers voor de organisatiestructuur van hun gemeente. Mogelijk heeft dit te maken met de wet van de remmende voor-sprong. De goede uitgangspositie van de gemeente Tilburg zorgt voor een bepaald hoog verwachtingsniveau bij de ondernemers. Wellicht heeft de afgenomen waardering tevens te maken met de - zowel door de gemeente als enkele stakeholders geconstateerde - tekortschietende samenwerking tussen verschillende diensten.

3.2 Omvang afdeling Economische Zaken

De nulmeting

- De personeelsomvang van de afdeling Economische Zaken varieert van 2 tot 40 medewerkers.

Tabel 3.2 bevat een overzicht van het aantal fte's voor de afdeling Economische Zaken per gemeente voor de nul- en tussenmeting. Onderlinge vergelijking tussen gemeenten en tussen beide metingen wordt om een aantal redenen bemoeilijkt. In de eerste plaats kunnen functies, als gevolg van hun organisatorische inbedding en hun omschrijving, niet altijd eenduidig aan een beleidsterrein worden toegerekend. Daarnaast wordt bijvoorbeeld een acquisitiemedewerker in de ene gemeente wel meegerekend bij het aantal fte van Economische Zaken, in een andere is de acquisitiemedewerker ondergebracht bij de regionale ontwikkelingsmaatschappij. In de tweede plaats hebben gemeenten hun opgaven niet altijd in fte's kunnen verstrekken. In sommige gevallen betreft het vermelde aantal het totaal aantal medewerkers en is geen rekening gehouden met het parttime of fulltime werken van personen.

Tabel 3.2 Formatie afdeling Economische Zaken

	FTE EZ		FTE EZ/totale gemeente
	Nulmeting	Tussenmeting	Tussenmeting
Amsterdam*	35	41,7	0,3%
Den Haag	22	27,9	0,4%
Rotterdam**	> 200	70	0,4%
Utrecht	28	24	0,5%
Alkmaar	4,9	6,5	0,7%
Almelo	11	12,4	1,9%
Amersfoort	2	3	0,4%
Arnhem	10	10,35	0,5%
Breda	9,3	9,2	0,5%
Deventer	5	8	1,0%
Dordrecht	14	16	n.b.
Eindhoven***	11	31	1,6%
Emmen	15	16	1,4%
Enschede****	12	26	1,9%
Groningen	18	21	0,8%
Haarlem	20	25	1,6%
Heerlen	7	4	0,4%
Helmond	5	9	1,5%
Hengelo	4	4	0,5%
Leeuwarden	6	7	0,8%
Leiden	9	14,5	1,0%
Lelystad	9	10	1,5%
Maastricht	12	15	1,2%
Nijmegen	10,2	10,8	0,6%
's-Hertogenbosch	12,7	12,7	0,9%
Schiedam	5	14	n.b.
Tilburg	10	15	0,9%
Venlo	7	9	1,1%
Zaanstad	8	9	0,9%
Zwolle	6,3	7,8	1,1%

* Exclusief de stadsdelen.

** De opgave van Rotterdam voor de nulmeting is waarschijnlijk inclusief een deel van het ondersteunend personeel van het OntwikkelingsBedrijf Rotterdam, het Gemeentelijk Havenbedrijf en de Bestuursdienst. Bij de tussenmeting is een striktere definitie gehanteerd en zijn alleen de beleidsmedewerkers en bedrijfscontact-functionarissen meegerekend.

*** In tegenstelling tot de nulmeting zijn in de tussenmeting ook de relevante fte's van de NV Rede (de regionale ontwikkelingsmaatschappij) meegeteld.

**** Het grote verschil tussen nul- en tussenmeting wordt enerzijds verklaard door een daadwerkelijke toename van het aantal fte's en anderzijds doordat de opgave voor de tussenmeting het aantal werkzame personen betreft.

Indien de met een voetnoot vermelde gemeenten buiten beschouwing worden gelaten, kan voor de overige gemeenten een globale vergelijking worden gemaakt met het aantal fte in de vorige meting. Het aantal formatieplaatsen binnen de afdeling Economische Zaken is in de meeste gemeenten toegenomen, in vergelijking met twee jaar geleden. Gemiddeld zijn er nu 13 medewerkers betrokken bij het vormgeven van het economisch beleid, tegenover 11 personen ten tijde van de vorige meting. De afdeling Economische Zaken maakt, in vergelijking met de vorige benchmark, vaak ook een groter deel uit van het totale gemeentelijke apparaat.

3.3 Beleidstaken afdeling Economische Zaken

De nulmeting

- De afdeling EZ vervult doorgaans drie hoofdtaken:
 1. Ontwikkelen economische beleidsvisie en de uitvoering daarvan;
 2. Acquisitie van nieuwe bedrijven;
 3. Het beheren en onderhouden van de relaties met het gevestigde bedrijfsleven.
- De aandacht voor het verbeteren van het ondernemingsklimaat wordt door de ondernemers gemiddeld met een 5,7 gewaardeerd.
- De ondernemers zijn bijzonder kritisch over het inlevingsvermogen van gemeentebestuurders.

De hoofdtaken van de afdeling Economische Zaken zijn over het algemeen niet wezenlijk veranderd. Wel is in veel gemeenten sprake van een intensivering van het relatiebeheer. Dit vormt een belangrijke signaleringsfunctie voor ontwikkelingen in de stedelijke economie.

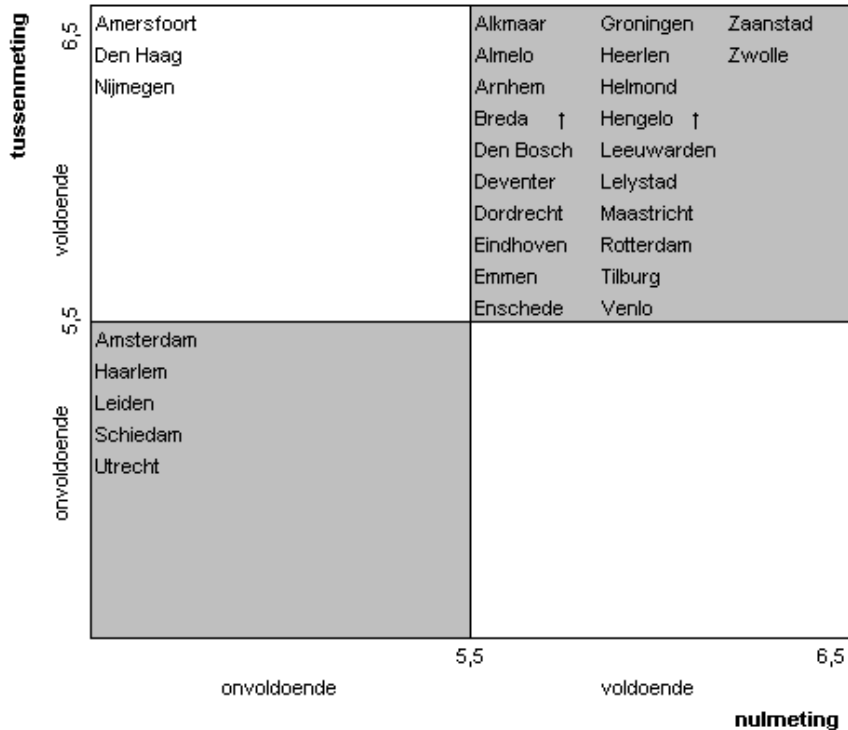
Zoals in paragraaf 3.1 reeds is beschreven, zijn de taken van de afdeling Economische Zaken in veel gemeenten verspreid over een meer beleidsmatige afdeling en een bureau voor bedrijfscontacten. Dit bureau draagt zorg voor het relatiebeheer en de acquisitie. Het beantwoordt vragen van bedrijven en helpt ze de weg te vinden binnen de gemeentelijke organisatie. Vrijwel alle gemeenten hebben accountmanagers of bedrijfscontactfunctionarissen in dienst. Nijmegen is de enige gemeente die aangeeft geen accountmanagers in dienst te hebben, maar dat de gehele afdeling Economische Zaken contacten met het bedrijfsleven onderhoudt. Het aantal accountmanagers per gemeente varieert van 1 tot 22 (in Rotterdam).

Uit de interviews met de gemeenten is de indruk ontstaan dat de aandacht van de politiek voor economische zaken in veel gemeenten is toegenomen. Zoals al naar voren kwam in paragraaf 3.2 is het aantal formatieplaatsen van de afdeling Economische Zaken over het algemeen gestegen. Daarnaast geeft een aantal gemeenten aan dat meer middelen ter beschikking zijn gesteld voor economische projecten. Bij veel beleidsaspecten speelt de economische dimensie een nadrukkelijke rol. De economische ontwikkeling en het sociale aspect worden steeds vaker aan elkaar gekoppeld. Daarnaast vervullen medewerkers van de afdeling Economische Zaken bij overkoepelende projecten soms een trekkersrol. Mede hierdoor bestaat de indruk dat Economische Zaken mee praat en mee beslist op belangrijke terreinen.

Waardering ondernemers

In tabel 3.3 is de gemiddelde waardering weergegeven van de ondernemers voor de aandacht die de gemeente heeft voor verbetering van het ondernemingsklimaat.

Tabel 3.3 Oordeel aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat



	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,7	5,8
Gemiddelde G4	5,4	5,5
Minimumscore	5,0	5,3
Maximumscore	6,3	6,4

In de meeste gemeenten is het rapportcijfer voor de aandacht die de gemeente heeft voor het verbeteren van het ondernemingsklimaat gestegen. Dit geldt vooral voor Breda en Hengelo. In beide gemeenten zijn projecten opgezet om de communicatie met het bedrijfsleven te verbeteren, door middel van bedrijfscontactfunctionarissen, (meer) bedrijfsbezoeken en sectorgebonden ondernemersavonden.

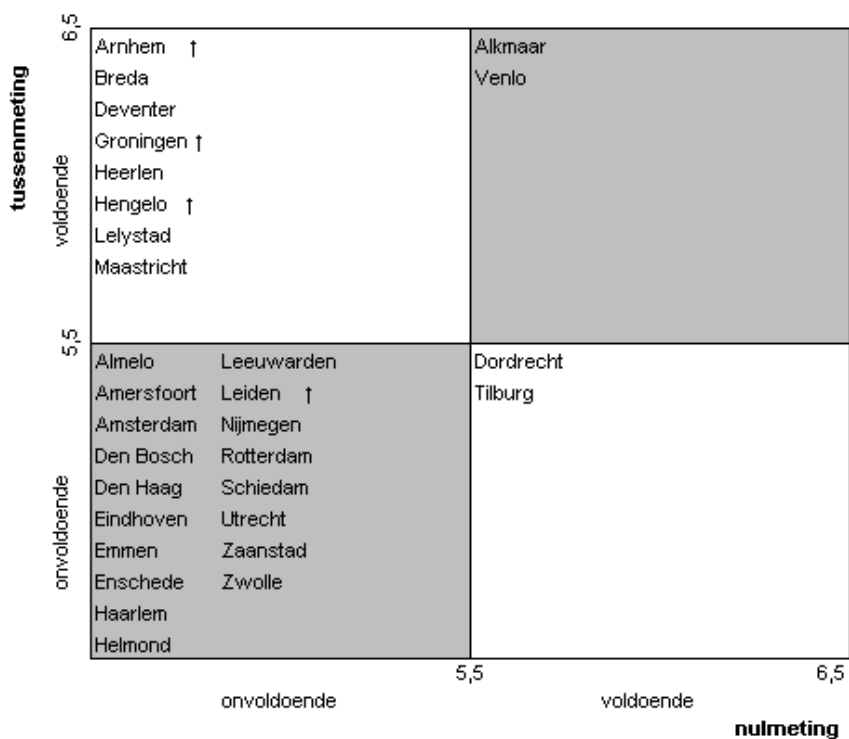
Ook in Den Haag is de waardering voor de gemeentelijke aandacht voor verbetering van het ondernemingsklimaat toegenomen. Daar is naar aanleiding van de vorige meting (in overleg met het bedrijfsleven en andere partijen) een actieplan ontwikkeld, met tien punten die bijdragen aan een verbetering van het ondernemingsklimaat. Belangrijke punten in dit plan zijn het verder organiseren van het accountmanagement, de serviceverlening van de organisatie en de communicatie tussen gemeente en het bedrijfsleven.

Hoewel de verschillen tussen beide metingen niet significant zijn, lijkt de waardering voor de aandacht voor het ondernemingsklimaat afgenomen in Tilburg, Enschede en Lelystad. In Enschede heeft de Vuurwerkkramp waarschijnlijk veel aandacht van de gemeente opgeslokt. In Tilburg signaleren meerdere stakeholders recent een beleidsmatige kentering binnen de gemeente. De politieke belangstelling voor groen, natuur en milieu lijkt toe te nemen, hetgeen ten koste gaat van de functie economie. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de aanpassing van het aantal geplande nieuwe bedrijventerreinen.

Van de G4 scoort Rotterdam evenals bij de vorige meting het hoogste, met een gemiddelde beoordeling van 6,0.

De ondernemers is eveneens gevraagd een oordeel te geven over het inlevingsvermogen van bestuurders in de problematiek van het bedrijfsleven. Tabel 3.4 geeft de resultaten.

Tabel 3.4 Oordeel inlevingsvermogen gemeentebestuurders



	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,2	5,4
Gemiddelde G4	5,0	5,1
Minimumscore	4,4	4,9
Maximumscore	5,7	5,9

Hoewel de ondernemers nog steeds niet echt tevreden zijn over het inlevingsvermogen van gemeentebestuurders, is het gemiddelde rapportcijfer wel toegenomen: van een 5,2 naar een 5,4. De verschillen tussen de gemeenten zijn kleiner geworden. Vooral de gemeenten met een lage score tijdens de nulmeting laten een stijging zien. In Arnhem, Groningen, Hengelo en Leiden is de

waardering van de ondernemers voor het inlevingsvermogen van de bestuurders significant gestegen.

In veel gemeenten communiceren naast de ambtenaren ook het college en de raad met het bedrijfsleven. In de gemeenten met de hoogste waardering (Breda, Arnhem en Hengelo) gebeurt dit bijvoorbeeld door middel van bedrijfsbezoeken, het houden van een spreekuur en het bezoeken van ondernemersavonden. In een enkele gemeente zoals Amsterdam en Eindhoven heeft de wethouder Economische Zaken een eigen website, waarop het bedrijfsleven met hem/haar in discussie kan.

De scores van de G4-gemeenten voor wat betreft het inlevingsvermogen liggen beduidend lager dan die van de overige benchmarkgemeenten. Alleen Rotterdam scoort met 5,4 precies op het overall gemiddelde.

3.4 Samenwerking tussen overheden

De nulmeting

- Hoewel vrijwel alle gemeenten wel op enkele beleidsonderdelen met omliggende gemeenten samenwerken, kan in de meeste gevallen niet worden gesteld dat zij echt structureel regionaal economisch beleid voeren. Enkele voorbeelden van structurele samenwerkingsorganen zijn het Knooppunt Arnhem Nijmegen (KAN), Regionaal Overleg Amsterdam (ROA) en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE).
- De voornaamste beleidsterreinen die regionaal worden aangepakt zijn acquisitie, de ontwikkeling van nieuwe bedrijfslocaties en recreatie en toerisme.

Gemeenten kunnen regionaal samenwerken met zowel de provincie als met buurgemeenten. Deze samenwerking kan betrekking hebben op velerlei terreinen. Samenwerking kan een meer structureel of meer incidenteel karakter hebben. De verschillende vormen van intergemeentelijke samenwerking hebben hoofdzakelijk tot doel te komen tot een effectieve onderlinge afstemming om het economisch potentieel van de regio zo goed mogelijk te benutten.

Regionale samenwerking is een moeizaam proces vanwege het spanningsveld dat tussen de belangen van de verschillende gemeenten aanwezig is. De perikelen rond de vorming van stadsgewesten en Twentestad illustreren dit.

De gemeenten werken, zoals ook al bleek uit de nulmeting, in regionaal verband vooral samen op het gebied van promotie/acquisitie (27 van de 30 gemeenten), ontwikkeling van bedrijfslocaties (26 gemeenten) en het recreatief-toeristisch beleid (25 gemeenten). Bij het beleid voor het bestaande bedrijfsleven en de communicatie richting het bedrijfsleven werkt een kleiner aantal van de onderzochte gemeenten (respectievelijk 18 en 16) samen met omliggende gemeenten.

Gemeenten die aangeven op elk genoemd aspect samen te werken met hun buurgemeenten zijn Almelo (Twentestad), Amsterdam (ROA), Arnhem (KAN), Deventer (Stedendriehoek), Dordrecht (Drechtsteden), Eindhoven (SRE), Leiden, Rotterdam (Stadsregio Rotterdam) en Venlo. Daaren-

tegen werken de gemeenten Emmen, Haarlem, Hengelo, Tilburg en Maastricht slechts op een beperkt aantal gebieden samen met omliggende gemeenten.

Op het gebied van woningmarktbeleid, startersbeleid en communicatie richting het bedrijfsleven wordt nu vaker samen gewerkt met omliggende gemeenten dan tijdens de nulmeting. Indien wordt gekeken naar het soort samenwerkingsverband (geïstitutionaliseerd, projectmatig of incidenteel) dan blijkt dat vooral regionale samenwerking met betrekking tot de arbeidsmarkt vaak in geïstitutionaliseerde vorm plaatsvindt. Regionale samenwerking ten aanzien van het startersbeleid gebeurt overwegend projectmatig.

Waardering ondernemers

In tabel 3.5 is per gemeente de gemiddelde waardering weergegeven van ondernemers voor de samenwerking met andere gemeenten.

Tabel 3.5 Oordeel regionale samenwerking

tussenmeting	7,5 ruim voldoende	Arnhem ↑ Dordrecht ↑ Venlo ↑	Heerlen Tilburg			
	6,5 voldoende	Enschede Hengelo ↑ Leiden	Alkmaar Haarlem Almelo Helmond Amersfoort Lelystad Amsterdam Maastricht Breda Nijmegen Den Bosch ↑ Rotterdam Deventer ↑ Schiedam Eindhoven ↓ Utrecht Emmen Zaanstad Groningen ↑ Zwolle			
	5,5 onvoldoende	Den Haag ↑ Leeuwarden				
	onvoldoende	5,5	voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5
nulmeting						
		Nulmeting		Tussenmeting		
Gemiddelde G30		5,9		6,1		
Gemiddelde G4		5,5		5,7		
Minimumscore		4,4		5,4		
Maximumscore		6,6		6,7		

Ondernemers hebben lang niet altijd een oordeel over de gemeentelijke samenwerking. De ondernemers die wel een oordeel hebben, beoordelen de regionale samenwerking gemiddeld met een 6,1. Over het algemeen komt naar voren dat in die gemeenten waar de ondernemers een hoge(re) waardering hebben voor de regionale samenwerking, op vrijwel alle genoemde aspecten wordt samengewerkt met omliggende gemeenten.

In Dordrecht, Venlo, Heerlen, Tilburg en Arnhem wordt de regionale samenwerking het hoogst gewaardeerd. In vergelijking met de nulmeting zijn de verschillen tussen de gemeenten onderling kleiner geworden. De waardering is vooral gestegen in gemeenten die de vorige keer laag scoorden zoals Hengelo, Dordrecht, Deventer en Den Bosch. Hoewel Den Haag nog steeds een onvoldoende scoort, is het rapportcijfer wel significant gestegen: van een 4,4 naar een 5,4.

In Dordrecht wordt het regionaal economisch beleid en de (her)ontwikkeling van bedrijventerreinen sinds twee jaar zoveel mogelijk samen met vijf andere gemeenten in de regio aangepakt. De oprichting van de Regionale Ontwikkelingsmaatschappij Drechtsteden (ROM-D) is hierin een belangrijke ontwikkeling. Deze Ontwikkelingsmaatschappij is nu bezig grondposities te verwerven. De uitgifte van een bedrijventerrein in Dordrecht is in handen gegeven van deze Regionale Ontwikkelingsmaatschappij.

Ook in Deventer is de regionale samenwerking de afgelopen jaren meer structureel vormgegeven. De gemeente werkt veel samen met Apeldoorn en Zutphen: deze Stedendriehoek is door het Ministerie van VROM aangewezen als stedelijk netwerk. De gemeenten zien dat ze deel uitmaken van een regionale arbeidsmarkt (veel inwoners van de ene stad werken in de andere en andersom) en dat het economisch en arbeidsmarktbeleid met elkaar moet worden afgestemd. Zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau is er daarom regelmatig overleg. Daarnaast is er in regionaal verband een Regionaal Platform Arbeidsmarkt (RPA) opgericht. Hierin zitten naast de gemeenten, ook werkgevers-, werknemersorganisaties en scholingsinstellingen. Doel van dit platform is vraag en aanbod op de arbeidsmarkt beter op elkaar aan te laten sluiten.

In Deventer is ook een Economisch Platform opgericht waarin naast de gemeente de Kamer van Koophandel, de Overijsselse Ontwikkelings Maatschappij (OOM), de provincie, MKB-Nederland en werkgeversorganisaties zitten. Daarnaast is de gemeente in regionaal verband bezig een Ruimtelijke OntwikkelingsVisie op te stellen voor de ontwikkeling van nieuwe bedrijvenlocaties, met hierin o.a. plannen voor de bereikbaarheid, aanwezige voorzieningen, woon-werkverkeer en natuur en milieu.

In Den Haag zijn de bestaande samenwerkingsverbanden in de regio verder versterkt. Belangrijke samenwerkingsverbanden voor deze gemeente zijn het stadsgewest Haaglanden en in groter perspectief de Zuidvleugel van de Randstad. Het aanhalen van de onderlinge banden is met name belangrijk vanwege de noodzaak het aanwezige ruimtegebrek gezamenlijk aan te pakken.

3.5 Samenwerking met andere partijen

Behalve de gemeente, houden ook andere partijen zich bezig met het lokale ondernemingsklimaat. In de rapportage van de nulmeting is vrij uitgebreid ingegaan op de samenwerking tussen de gemeente en de Kamer van Koophandel, Syntens en de regionale ontwikkelingsmaatschappijen. Deze paragraaf geeft in het kort de huidige stand van zaken met betrekking tot deze sa-

menwerking weer. In de volgende hoofdstukken komt samenwerking met intermediaire organisaties uitgebreider aan bod bij de beschrijving van het onderwerp waarop de samenwerking betrekking heeft.

In tabel 3.6 staan de diverse partijen vermeld met wie de betreffende gemeente samenwerkt. Sommige gemeenten geven aan eveneens regelmatig samen te werken met het ministerie van Economische Zaken of de provincie. Deze partijen zijn in de tabel echter buiten beschouwing gelaten. Het gaat hier in eerste instantie vooral om *intermediaire* organisaties, die een brugfunctie vervullen tussen de gemeentelijke overheid en het lokale bedrijfsleven.

Tabel 3.6 Samenwerking met andere partijen

Gemeente	KvK	Syntens	ROM	Anders
Amsterdam	x	x	x	Renaval
Den Haag	x	x		Makelaars, MKB Ned, FNV, VNO-NCW, Stabij
Rotterdam	x	x	x	Banken, universiteit, Atlas, SCORON
Utrecht	x	x		
Alkmaar	x	x		Makelaars, banken, vereniging van eigenaren
Almelo	x		x	Startersorganisaties, IKT
Amersfoort	x			MKB - en Horeca Nederland
Arnhem	x	x	x	
Breda	x	x	x	Provinciaal Innovatie Team Noord-Brabant
Deventer	x	x	x	Ontwikkelingsraad
Dordrecht	x		x	Adviesraad Detailhandel
Eindhoven	x	x	x	
Enschede	x	x	x	Universiteit, hogeschool, Activa
Emmen	x	x	x	VNO-NCW, mbo en hbo instellingen
Groningen	x	x	x	
Haarlem	x	x		
Heerlen	x		x	Stichting Centrum Management, werkgeversorganisaties
Helmond	x	x	x	Werkgeversinstellingen en kennisinstututen
Hengelo	x		x	
Leeuwarden	x		x	Beroepsonderwijsinstellingen
Leiden	x	x		Universiteit
Lelystad	x	x		VNO-NCW
Maastricht	x		x	Werkgeversverenigingen
Nijmegen	x		x	
's-Hertogenbosch	x	x	x	Werkgeversvereniging, makelaars, projectontwikkelaars
Schiedam	x			
Tilburg	x	x	x	Projectontwikkelaars, makelaars
Venlo	x	x	x	
Zaanstad	x		x	
Zwolle	x			Projectontwikkelaars, onderzoeksbureaus

Kamer van Koophandel

Hoewel de intensiteit en de frequentie van het contact verschilt, wordt in alle gemeenten overleg gevoerd met de Kamer van Koophandel. Beide partijen hebben doorgaans tot doel de economische structuur van de regio te versterken. In dat kader wordt de Kamer van Koophandel door diverse gemeenten als klankbord betrokken bij de totstandkoming van nieuwe beleidsplannen. De gemeente, ondernemersverenigingen en de Kamer komen elkaar vaak tegen in tal van overlegorganen of platforms, die zijn opgericht voor de ontwikkeling van bijvoorbeeld grootschalige revitaliseringsprojecten of voor startersbegeleiding. In meerdere gemeenten wordt intensief overleg gepleegd tussen de Kamer van Koophandel en de gemeente over gezamenlijke projecten zoals een startersloket of bedrijvenloket.

In een aantal gemeenten (zoals Rotterdam en Utrecht) zitten de Kamer van Koophandel en de gemeente gezamenlijk in een ondernemershuis of ondernemerswinkel. Daar is de dienstverlening aan ondernemers geconcentreerd in één pand. Dit vergemakkelijkt de onderlinge afstemming en doorverwijzing. In dit ondernemershuis kunnen ondernemers terecht met al hun vragen over starten, bedrijfsruimte, financiering, vergunningen, belastingen, etc.

Syntens

Syntens heeft als voornaamste doelstelling het bevorderen van kennis, technologie en innovatie in het bedrijfsleven. Dit wordt onder meer gedaan door het organiseren van thema-avonden en het stimuleren van netwerken om kennisuitwisseling tussen ondernemers te bevorderen. Zoals reeds opgemerkt in de nulmeting, hebben de meeste gemeenten met Syntens minder regelmatig contact dan met de Kamer van Koophandel. De contacten met deze instantie vinden doorgaans niet in structurele vorm plaats maar zijn overwegend projectmatig, bijvoorbeeld bij de ontwikkeling van een Science Park.

Regionale ontwikkelingsmaatschappijen

In Nederland bestaan vijf regionale ontwikkelingsmaatschappijen: in Overijssel (OOM), Gelderland (GOM), Limburg (LIOF), Brabant (BOM) en de drie Noordelijke provincies (NOM). Deze regionale ontwikkelingsmaatschappijen ondersteunen de gemeenten voornamelijk in hun acquisitie van nieuwe bedrijvigheid.

Verscheidene gemeenten hebben samen met aangrenzende gemeenten een eigen ontwikkelingsbedrijf opgericht. Voorbeelden zijn de NV Rede (regio Eindhoven en Helmond), REWIN (regio Breda), RON (regio Noordzeekanaalgebied) en de ROM-D in de regio Dordrecht (zie paragraaf 3.4). Eén van de voornaamste taken van deze regionale ontwikkelingsbedrijven is de ontwikkeling van regionale bedrijventerreinen.

Andere partijen

Naast winkeliersverenigingen en ondernemersverenigingen op bedrijventerreinen worden ook de regionale afdelingen van landelijke werkgeversverenigingen (MKB, VNO-NCW, Horeca Nederland) regelmatig genoemd als instantie waarmee gemeenten samenwerken.

Tevens wordt de laatste jaren steeds meer samengewerkt met universiteiten of instellingen die beroepsonderwijs verzorgen. Het gaat hierbij vooral om verbetering van de aansluiting op de arbeidsmarkt en het bevorderen van kennisuitwisseling. In enkele gemeenten heeft de samenwer-

king daarnaast betrekking op huisvesting voor kansrijke starters en het behouden van de studenten (hoogopgeleide arbeidskrachten) voor de regio.

Ten slotte werken meerdere gemeenten (zoals Rotterdam, Leiden, Den Haag, Haarlem en Enschede) met enige regelmaat samen met onafhankelijke adviesbureaus of geprivatiseerde stichtingen die de startersbegeleiding en –advisering verzorgen.

4 Gemeentelijke dienstverlening

De gemeentelijke dienstverlening is een thema dat veel aandacht krijgt binnen de benchmark. In vergelijking met andere thema's hebben gemeenten relatief veel invloed op de eigen performance. Bij de vormgeving van de dienstverlening is de gemeente minder afhankelijk van geografische ligging of beleid van de Rijksoverheid dan bij andere benchmarkthema's, zoals ruimtelijk beleid en infrastructuur.

De dienstverlening brengt gemeente en ondernemer direct met elkaar in contact. De prestaties van de gemeenten op dit onderdeel hebben dan ook grote invloed op de beeldvorming van het bedrijfsleven over de gemeente.

Dit hoofdstuk gaat in op verschillende onderdelen van dienstverlening door gemeenten. Aan bod komen:

- kwaliteit van de dienstverlening en klachtenbehandeling
- loketorganisatie
- vergunningverlening
- communicatie
- lokale lasten.

4.1 Kwaliteit dienstverlening en klachtenbehandeling

De nulmeting

- Volgens ondernemers blijft de kwaliteit van de dienstverlening in veel gemeenten onder de maat. Slechts enkele gemeenten scoren een zes of hoger voor de dienstverlening.
- Niet alle gemeenten voeren een klachtenregistratie. Indien deze wel aanwezig is, is de toegankelijkheid soms beperkt.
- In verschillende gemeenten is een ombudsman aanwezig. Vaak voor zowel burgers als het bedrijfsleven.

Waardering ondernemers kwaliteit dienstverlening

De ervaring van de ondernemers met de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening is in het algemeen niet positief. Tijdens de vorige meting gaven ondernemers aan dat veel gemeenten te afwachtend, traag en onduidelijk opereren. Ondernemers is gevraagd over vier aspecten van de dienstverlening een oordeel te geven:

- een algemeen oordeel
- het nakomen van afspraken
- de snelheid van beantwoording
- het kennisniveau van ambtenaren.

In vergelijking met de nulmeting is de waardering op de verschillende aspecten licht toegenomen. Wel is het opvallend dat de *verschillen* tussen de goed en slecht presterende gemeenten *kleiner* zijn geworden. De slecht presterende gemeenten uit de nulmeting zijn over de hele linie vooruit-

gegaan. De gemeenten met een relatief hoge score zijn gelijk gebleven of iets achteruit gegaan in vergelijking met twee jaar geleden.

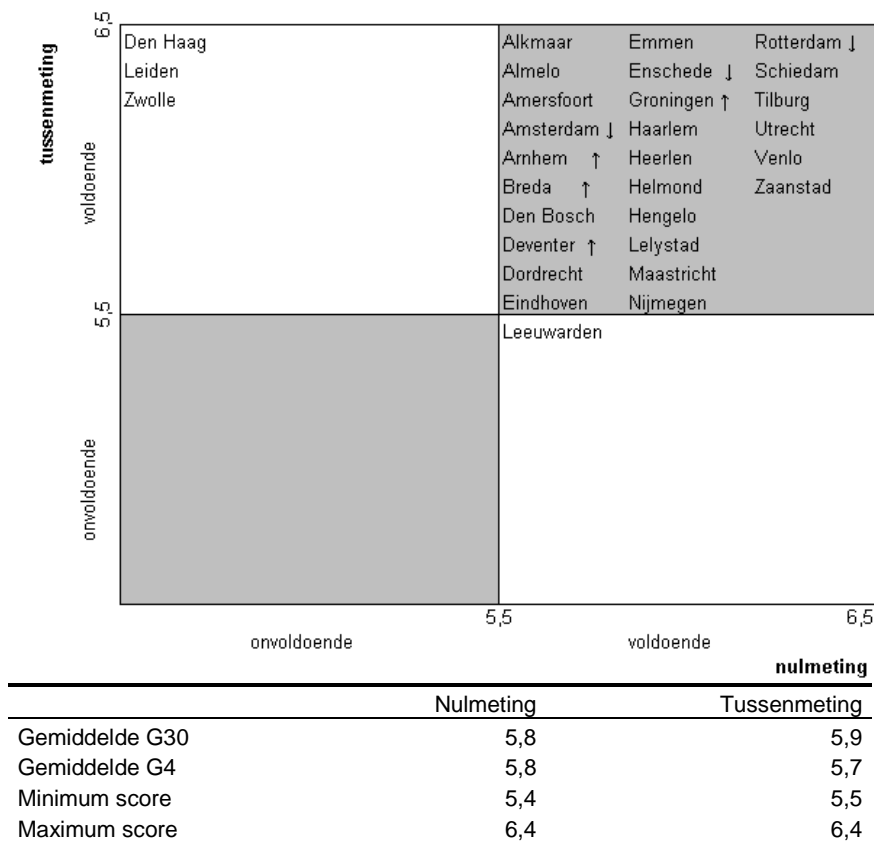
Tussen de scores op de verschillende aspecten van dienstverlening is een duidelijke samenhang te vinden. Het is dezelfde groep gemeenten die bij de verschillende thema's de meeste waardering krijgt: 's-Hertogenbosch, Breda, Arnhem, Deventer en Groningen. Opvallend genoeg zijn het vooral de middelgrote gemeenten buiten de Randstad die zich het meest profileren op dit onderdeel. Deze gemeenten geven aan de afgelopen periode geïnvesteerd te hebben in het verbeteren van de dienstverlening. In bijvoorbeeld Arnhem en Groningen is dit gedaan door middel van een gemeentelijk bedrijvenloket. 's-Hertogenbosch, Breda en Deventer hebben aandacht aan het accountmanagement gegeven. Gezien de goede beoordeling voor zowel gemeenten met een gemeentelijk bedrijvenloket als een goede accountmanagementfunctie lijkt de vorm waarin de dienstverlening aan ondernemers wordt georganiseerd niet doorslaggevend.

Algemeen oordeel dienstverlening

De waardering van ondernemers voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen ligt evenals twee jaar geleden gemiddeld net onder de zes. Het meest positief zijn ondernemers over de dienstverlening in Breda en Deventer. Ook in Groningen, Hengelo en Arnhem doet de gemeente het beter dan gemiddeld. In vergelijking met het vorige onderzoek zijn met name Deventer en Arnhem duidelijk verbeterd. Stakeholders in beide gemeenten geven aan dat de communicatie van de gemeente is verbeterd, contacten redelijk goed zijn te leggen en dat de vergunningverlening professioneel verloopt. Wel geven stakeholders aan dat de één-loketfunctie intern met meer bevoegdheden zou moeten opereren. In Groningen is bij de stakeholders waardering voor de welwillende houding van de gemeente. Ook de komst van het bedrijvenloket in deze gemeente lijkt een goede ontwikkeling, hoewel stakeholders vinden dat het concept zich nog moet gaan bewijzen.

Ten opzichte van de voorgaande meting krijgen de vier grote gemeenten gemiddeld een iets lagere beoordeling. Rotterdam doet het van de G4 het beste. Het zijn vooral middelgrote gemeenten die volgens ondernemers een relatief goede dienstverlening leveren.

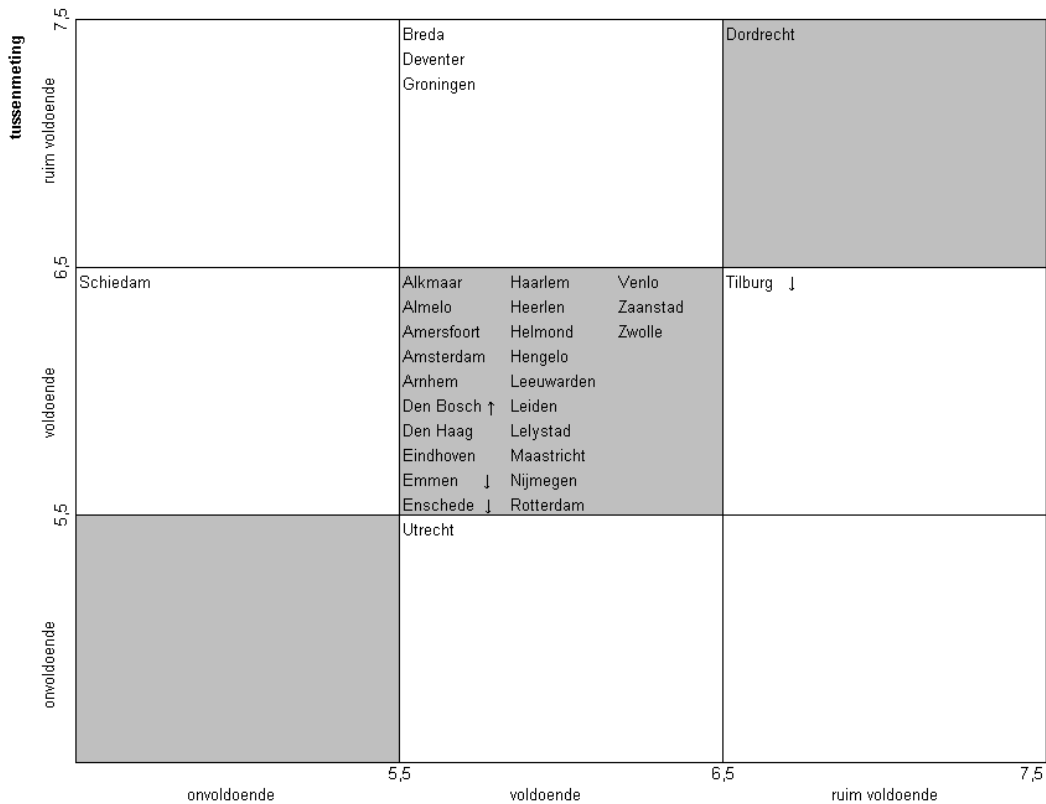
Tabel 4.1 Oordeel kwaliteit dienstverlening algemeen



Nakomen afspraken

Onderstaande tabel geeft aan dat de verschillen tussen de nul- en tussenmeting klein zijn op het thema nakomen afspraken. Wel zijn enkele gemeenten hoger dan wel lager gewaardeerd door ondernemers. Breda, Deventer, Groningen, maar ook 's-Hertogenbosch krijgen een hogere beoordeling terwijl met name Tilburg en Emmen het minder goed doen. Ook opvallend is dat de hoogste score van de tussenmeting duidelijk achterblijft bij twee jaar geleden (6,6 tegen 7,1).

Tabel 4.2 Oordeel nakomen afspraken



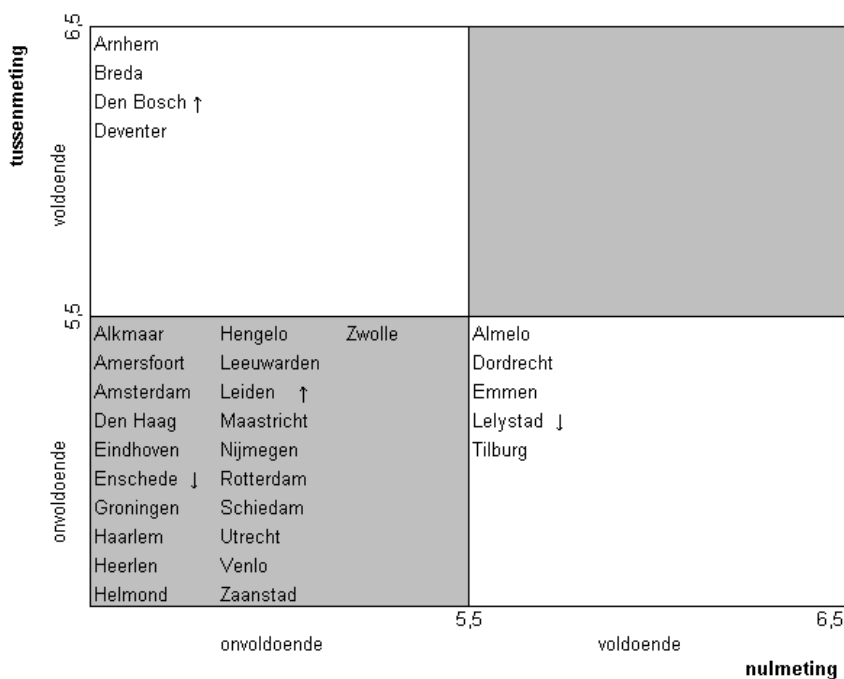
	nulmeting	
	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,1	6,2
Gemiddelde G4	6,1	6,1
Minimum score	5,4	5,5
Maximum score	7,1	6,6

Snelheid beantwoording verzoeken

Ondernemers zijn duidelijk nog steeds niet tevreden over de snelheid waarmee verzoeken worden beantwoord. Het wachten op beantwoording duurt de meeste ondernemers veel te lang. Gemiddeld krijgen de 30 gemeenten een 5,3 ten opzichte van een 5,2 in de nulmeting. Hoewel het gemiddelde niet of nauwelijks afwijkt van de vorige meting, is het opvallend dat de verschillen in scores zijn afgenomen. De gemeenten zijn naar elkaar toegegroeid, zodat de minimale en maximale waarde minder uiteenlopen.

De gemeenten met de minst slechte beoordeling op dit aspect ('s-Hertogenbosch, Breda, Arnhem en Deventer) krijgen over de hele linie een goede score voor de gemeentelijke dienstverlening.

Tabel 4.3 Oordeel snelheid beantwoording verzoeken

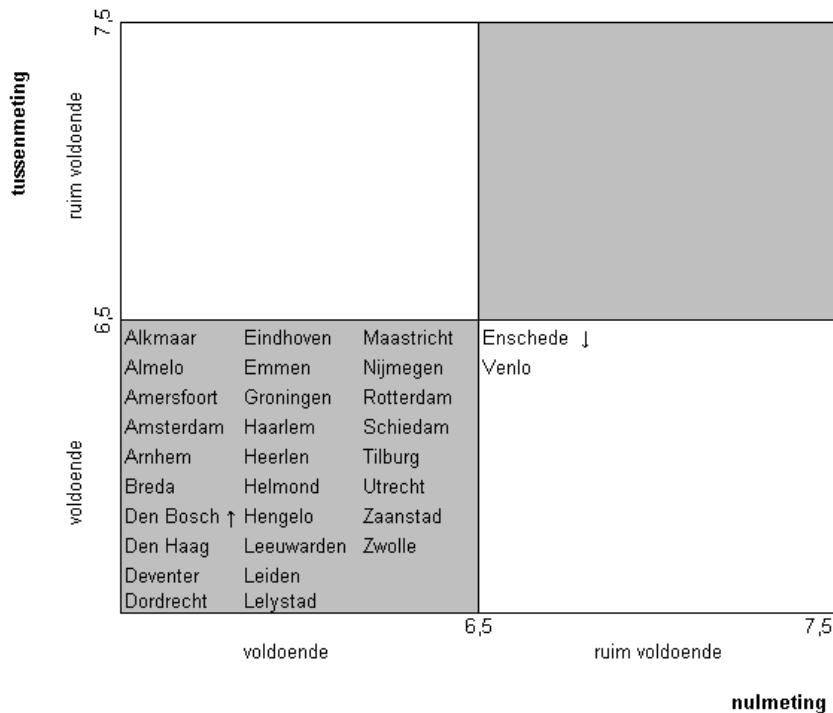


	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,2	5,3
Gemiddelde G4	4,9	5,1
Minimum score	4,4	4,7
Maximum score	5,9	5,8

Kennisniveau ambtenaren

Het kennisniveau van de gemeente-ambtenaar is volgens ondernemers net voldoende. De verschillen tussen de 30 gemeenten zijn op dit onderdeel relatief klein. De hoogste en de laagste score lopen slechts 0,7 punt uiteen. Ook op dit aspect krijgen gemeenten waarbij de dienstverlening over de gehele linie goed wordt gewaardeerd de beste score.

Tabel 4.4 Oordeel kennisniveau ambtenaren



	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,1	6,1
Gemiddelde G4	5,8	5,9
Minimum score	5,5	5,7
Maximum score	6,6	6,4

Omgang met klachten

In de vorige meting is geconstateerd dat ondernemers belang hechten aan de mogelijkheid een klacht in te dienen. Bij een kwalitatief goede dienstverlening hoort daarom een klachtenprocedure waarin is aangegeven hoe de behandeling van klachten dient plaats te vinden, gekoppeld aan een klachtenregistratie. Hiermee ontstaat inzicht in de oorzaken en oplossingsmogelijkheden van klachten.

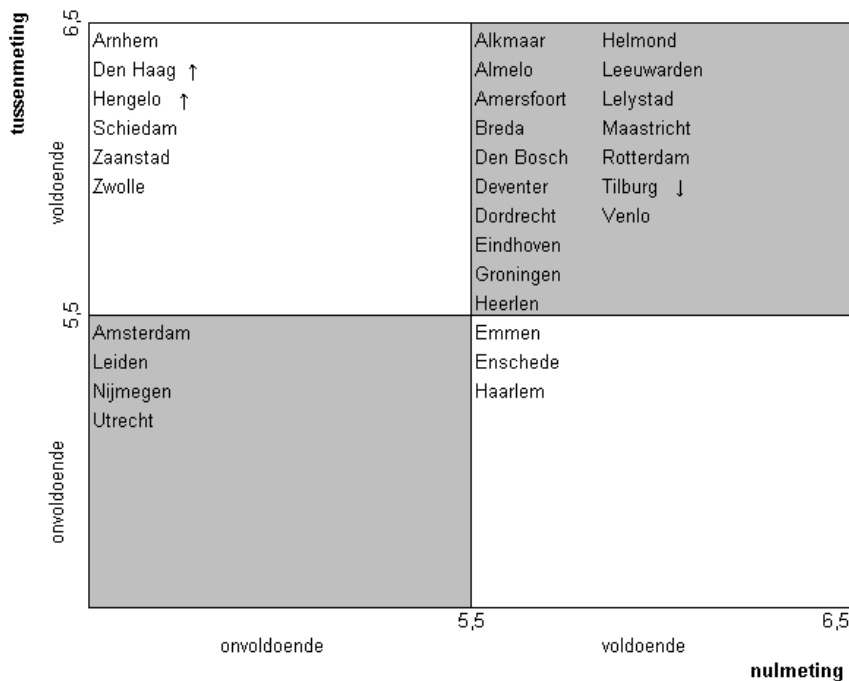
Bijna de helft (14) van de gemeenten bleek in de vorige benchmark nog niet te beschikken over een registratie. Ten opzichte van twee jaar geleden is de situatie verbeterd. Op dit moment beschikken 24 gemeenten over een klachtenregistratie. Wel lijkt de toegankelijkheid van de klachtenprocedure voor ondernemers beperkt. In verschillende gemeenten zijn volgens de klachtenregistratie geen klachten ingediend door ondernemers. Andere gemeenten met een registratiesysteem kunnen niet aangeven hoeveel klachten van ondernemers zij het afgelopen jaar hebben ontvangen. Gemeenten geven bovendien aan dat klachten vaak via andere kanalen dan de formele procedure binnenkomen.

Waardering mogelijkheden om klachten te uiten

Ondernemers zijn maar matig tevreden zijn over de wijze waarop gemeenten omgaan met klachten. Wel is ten opzichte van twee jaar geleden een vooruitgang in de gemiddelde score te constateren (van 5,6 naar 5,8). Met name de gemeenten Den Haag en Hengelo zijn sterk vooruitgegaan.

De waardering van ondernemers over de mogelijkheid om klachten te uiten, valt niet direct samen met de aanwezigheid van een klachtenregistratie of de hoeveelheid klachten. Blijkbaar zijn het vooral de opstelling van een gemeente en het dienstverlenende karakter die de hoogte van de waardering bepalen. Gemeenten met een relatief hoog cijfer voor de dienstverlening (onder andere Deventer en Groningen) krijgen op dit onderdeel ook een hogere waardering.

Tabel 4.5 Oordeel mogelijkheden om klachten te uiten



	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,6	5,8
Gemiddelde G4	5,3	5,6
Minimum score	5,0	5,4
Maximum score	6,1	6,3

Ombudsman

Aan gemeenten is gevraagd in hoeverre zij beschikken over een ombudsman. Slechts de helft van de gemeenten heeft hierin voorzien. In de meeste gevallen is deze ombudsman voor zowel burgers als bedrijven toegankelijk. Enkele gemeenten hebben geen eigen ombudsman, maar sluiten zich aan bij de Nationale Ombudsman. Vanaf 2002 dienen gemeenten te voorzien in een externe klachtvoorziening. Nog niet in alle gemeenten is dit het geval.

4.2 Loketorganisatie

De nulmeting

- Bij veel gemeenten is er aandacht voor de één loketfunctie. Het doel is meer vraaggericht te gaan werken. De gemeenten volgen de ontwikkelingen van Overheidsloket 2000. Enkele gemeenten maken deel uit van de pilot van voorhoedeprojecten. Bij andere gemeenten lopen eigen initiatieven voor de gemeentelijke organisatie.
- Een gezamenlijke intake van bouw- en milieuvergunning is in veel gemeenten nog niet mogelijk.
- Alle gemeenten hebben centrale aanspreekpunten in de vorm van bedrijfscontactfunctionarissen/accountmanagers of gaan een stap verder en organiseren dit in ondernemerswinkels.
- Het gebruik van Internet voor loketdienstverlening is nog beperkt.

Gemeentelijke beleidsinspanningen

In de afgelopen twee jaar hebben veel gemeenten inspanningen geleverd om de loketorganisatie en de dienstverlening te verbeteren. Van de 30 gemeenten zeggen er 23 een (fysiek) centraal aanspreekpunt voor ondernemers te hebben. De overige gemeenten hebben vaak plannen op termijn een dergelijk punt in te richten. De organisatie van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers is grofweg in drie vormen te verdelen:

1. vaste contactpersonen die als accountmanagers voor het bedrijfsleven optreden
2. een apart organisatie-onderdeel dat als centraal aanspreekpunt voor het bedrijfsleven fungeert
3. een (geïntegreerde) front office die behalve informatie ook de intake en soms zelfs transactie van diensten verzorgt.

Accountmanagers

In hoofdstuk drie is al aangegeven dat alle gemeenten beschikken over een accountmanagementfunctie dat als vast aanspreekpunt fungeert voor het bedrijfsleven. De accountmanager verschaft informatie en biedt vaak ondersteuning bij de afhandeling van gemeentelijke diensten. Enkele gemeenten kiezen er voor de accountmanager naast een contactfunctie ook beleidstaken op een bepaald terrein te laten vervullen.

Centraal aanspreekpunt

Met name deze verschijningsvorm van de gemeentelijke dienstverlening heeft de afgelopen periode veel aandacht gekregen. Vaak wordt in dit verband de term "*bedrijvenloket*" gebruikt. De invulling die de verschillende gemeenten hieraan geven loopt echter sterk uiteen. In veel gevallen is het bedrijvenloket vooral een beter herkenbaar accountmanagement. Het accountmanagement wordt als een apart organisatie-onderdeel naar buiten gebracht en krijgt ook in verschillende communicatie-uitingen als een apart onderdeel aandacht. Door op deze wijze een duidelijk herkenbare ingang te bieden trachten gemeenten de informatiestromen te kanaliseren.

Voorbeelden van een dergelijke vorm van het bedrijvenloket zijn te vinden in o.a. Maastricht, Arnhem en Schiedam. In Maastricht zorgt het *Bedrijvencontactpunt* voor begeleiding en ondersteuning van bedrijven bij het zoeken naar bedrijfshuisvesting en verstrekt het informatie aan di-

verse ondernemers. Verschillende communicatie-uitingen vinden onder het "merk" Bedrijvencontactpunt Maastricht plaats.

In Arnhem is het *Bedrijvenloket Arnhem* opgericht. Naast een telefonische ondersteuning, is het loket vooral gericht op het bieden van informatie en diensten via Internet. Via de website van de gemeente kunnen ondernemers bij het onderdeel Bedrijvenloket terecht komen.

Ook zijn er gemeenten die er voor kiezen bij de dienstverlening aan ondernemers samen te werken met andere publieke dienstverleners. De betrokken partijen worden dan in één pand samengebracht, zodat de ondernemer snel de voor hem van belang zijnde organisaties kan bezoeken. De samenwerking spitst zich met name toe op het bundelen van het informatie-aanbod. Voorbeelden zijn te vinden in Almelo en Rotterdam.

In Almelo is de *Ondernemersvilla* gevestigd, waarin instanties als de Kamer van Koophandel, MKB-Nederland een ROC en de Stichting Nieuw Ondernemen in de regio (SNOR) samen met de gemeente aanwezig zijn. Ondernemers kunnen hier terecht met vragen over het starten van een bedrijf en vestiging in de gemeente en voor adviezen op verschillende terreinen.

Rotterdam heeft de *Ondernemerswinkel* waar verschillende instanties elk met hun eigen balie tegenwoordig zijn. Het gaat om de Kamer van Koophandel, de Belastingdienst en twee gemeentelijke instanties. Zowel startende als gevestigde ondernemers kunnen hier informatie krijgen van de verschillende instanties, onder andere over vergunningen en bedrijfsruimte.

Geïntegreerde front office

In een beperkt aantal gemeenten is een verdergaande vorm van het bedrijvenloket te vinden. In deze vorm biedt het loket meer dan alleen informatie en voorlichting. Ook kan de daadwerkelijke intake van verschillende vergunningen hier worden afgehandeld. Hiervoor wordt een geïntegreerde front office opgezet en een nauwere afstemming met de back office gerealiseerd.

De meest vergaande en meest ambitieuze vorm van dit type bedrijvenloket is te vinden bij de drie voorhoedeprojecten van het programma *Overheidsloket 2000* (OL2000). In de gemeente Groningen, regio Noordwest Holland en de provincie Drenthe zijn vanaf eind 2001/begin 2002 verschillende bedrijvenloketten actief. Deze voorhoedeprojecten bieden geïntegreerde dienstverlening aan op informatie- en deels op intake- en transactieniveau. Niet alleen de gemeente, maar ook de Kamer van Koophandel, de Belastingdienst en eventueel andere publieke dienstverleners werken samen om vraaggerichte dienstverlening te bieden aan ondernemers. Bij de uitwerking van het concept neemt de elektronische (virtuele) dienstverlening een belangrijke plaats in. Via Internet is het mogelijk veel standaardvragen te beantwoorden en ook digitaal diensten aan te vragen.

In het voorhoedeproject Drenthe is al een loket in Emmen actief. Het loket is specifiek gericht op startende bedrijven en ondernemers met vestigings-, verhuizings- of uitbreidingsplannen in de regio. De medewerkers van het loket verzorgen niet alleen de informatie, maar ook de intake en begeleiding van enkele administratieve procedures. Eenvoudige procedures vinden bij het loket zelf plaats. Overige aanvragen komen via het loket terecht bij de back office van één van de deelnemende instanties. Naast een fysieke verschijningsvorm maakt ook een virtueel bedrijvenloket deel uit van de dienstverlening.

Veel gemeenten volgen de ontwikkelingen bij de voorhoedeprojecten van OL2000 op de voet. Toch is bij verschillende gemeenten enige scepsis over het concept dat OL2000 voorstaat. De integratie van de front office kost de nodige organisatorische inspanning terwijl de meerwaarde

voor deze gemeenten niet altijd duidelijk is. Veel gemeenten staan daarom een groeimodel voor waarin in eerste instantie vooral het bieden van een duidelijk aanspreekpunt centraal staat. In een latere fase kan verdere uitbreiding aan de orde komen. Integratie van de dienstverlening met Kamer van Koophandel en Belastingdienst staat in veel gemeenten nog niet op de agenda.

Ook zijn er gemeenten die een geïntegreerde front office bieden, zonder dat dit onder het project OL2000 valt. In Utrecht is de *Bedrijvenwinkel* actief. Deze Bedrijvenwinkel is sinds kort gevestigd in het Service Centrum van de Kamer van Koophandel. Zij functioneert als een centraal loket voor ondernemers en probeert door de vraaggerichte werkwijze zoveel mogelijk wensen in te vullen. Bij de Bedrijvenwinkel is een (geïntegreerde) intake van bouw- en milieuvergunningen mogelijk. Ook is het mogelijk naar huisvestingsmogelijkheden te informeren.

Waardering ondernemers voor loketorganisatie

Aan ondernemers is gevraagd de loketorganisatie te beoordelen. Hierbij zijn twee onderdelen aan de orde gesteld: de openingstijden en de vindbaarheid van het juiste loket/ persoon. In het algemeen zijn ondernemers redelijk tevreden over beide aspecten. Gemiddeld geven zij een 6,4 voor de openingstijden en een 6,3 voor de vindbaarheid van het loket. Opvallend is dat beide aspecten in vergelijking met de nulmeting minder uiteenlopende scores krijgen. De waardering van ondernemers wijkt in de 30 gemeenten nauwelijks af.

Openingstijden loket

De gemeente Den Haag heeft een duidelijke sprong vooruit gemaakt ten opzichte van de nulmeting. De afgelopen periode heeft deze gemeente expliciete aandacht geschonken aan het verbeteren van de dienstverlening aan ondernemers. Op beide aspecten scoort de gemeente duidelijk beter dan twee jaar geleden. Tegelijkertijd geven stakeholders aan dat de plaats waarop de Bedrijvenbalie gevestigd is, duidelijk beter kan. Ook de capaciteit van deze afdeling wordt te krap gevonden.

Tabel 4.6 Oordeel openingstijden loket

tussenmeting	7,5	ruim voldoende	Den Haag ↑	Alkmaar	Almelo	
	6,5		Amersfoort	Amsterdam	Amsterdam	Amsterdam
			5,5	Den Bosch	Deventer	Deventer
voldoende	6,5	voldoende	Leiden ↑	Enschede	Eindhoven	
	5,5		Lelystad	Groningen	Emmen	
onvoldoende	6,5	onvoldoende	Maastricht↑	Haarlem	Utrecht	
	5,5		Schiedam	Heerlen	Venlo	
	7,5		Zaanstad ↑	Rotterdam		
			5,5	6,5	7,5	
			onvoldoende	voldoende	ruim voldoende	
			nulmeting			

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,2	6,4
Gemiddelde G4	5,9	6,3
Minimum score	5,3	6,1
Maximum score	7,0	6,8

Vindbaarheid loket

Bij de vindbaarheid van het juiste loket zijn het met name de kleinere gemeenten van de G30 die een hoge waardering krijgen. Voor ondernemers blijkt een kleine gemeentelijke organisatie toch het meest overzichtelijk.

De vier grote gemeenten blijven op bovenstaande aspecten gemiddeld iets achter bij de totaal-score. Ten opzichte van twee jaar geleden zijn de verschillen echter kleiner geworden. Dit wordt veroorzaakt door de grote vooruitgang van Den Haag op dit onderdeel. De gemeente Venlo heeft per 1-1-2001 een gemeentelijke herindeling ondergaan en tegelijkertijd is de organisatie geherstructureerd. Hierdoor is de gemeente het afgelopen jaar vooral bezig geweest de interne processen op orde te krijgen. Dit is terug te zien in een significante daling van het rapportcijfer voor de vindbaarheid van de juiste persoon/loket. Ook enkele stakeholders ervaren dat ambtenaren nog zoekende zijn naar hun takenpakket en dat het soms lastig is binnen de gemeente de juiste persoon te pakken te krijgen. Ondernemers hebben hierdoor het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Tabel 4.7 Oordeel vindbaarheid juiste loket/persoon

tussenmeting	ruim voldoende	Alkmaar Amersfoort	Almelo Breda ↓ Den Bosch Dordrecht ↓ Eindhoven Emmen ↓ Heerlen Schiedam
	voldoende	Den Haag ↑	Amsterdam ↓ Utrecht Deventer Zaanstad Groningen Zwolle Haarlem Hengelo Leeuwarden Leiden Maastricht Nijmegen Rotterdam
onvoldoende			
		5,5	6,5
		onvoldoende	ruim voldoende
			nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,5	6,3
Gemiddelde G4	6,0	6,0
Minimum score	5,3	5,6
Maximum score	7,2	6,7

4.3 Vergunningverlening

De nulmeting

- Verkrijgen van verschillende type vergunningen aan één loket is nog nergens mogelijk.
- De behandeling van vergunningaanvragen neemt volgens ondernemers in veel gemeenten onnodig veel tijd in beslag.
- De aanvraag van de combinatie van een bouw- en een milieuvergunning verloopt in de meeste gemeenten gelijktijdig. Slechts in enkele gevallen kan de aanvraag aan één loket worden gedaan. Een geïntegreerd formulier is nergens aanwezig.

Hoewel veel aandacht is besteed aan het optuigen van een centraal aanspreekpunt is de invulling van het bedrijvenloket in veel gemeenten vooral gericht op voorlichting, relatiebeheer en begeleiding van ondernemers door de gemeentelijke organisatie. De daadwerkelijke afhandeling van vergunningaanvragen vindt in de praktijk meestal ergens anders plaats. De eerder genoemde wijzigingen in de gemeentelijke organisatie hoeven daarom nog geen invloed te hebben op de uiteindelijke vergunningafhandeling. Belangrijke aspecten voor de ondernemer - zoals een korte doorlooptijd en onderlinge afstemming van de processen - zijn vooral gerelateerd aan de backoffice.

In de benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat zijn de drie belangrijkste vergunningen onderzocht die ondernemers nodig kunnen hebben. Het gaat om de bouwvergunning, de milieuvergunning en de parkeervergunning.

Bouwvergunning

In deze rapportage zijn alleen kengetallen over bouwvergunningen van de gemeente zelf opgenomen. Het aantal geënquêteerde ondernemers dat ervaring heeft met de afhandeling van een bouwvergunning is zo laag dat het presenteren van representatieve ondernemersoorden niet mogelijk is. Waar mogelijk zijn de resultaten voor individuele gemeenten ter indicatie opgenomen in de stadsrapportages.

De gemiddelde afhandelingsduur van bouwvergunningen loopt volgens opgave van de gemeenten uiteen van vijf weken in Schiedam tot zestien weken in Eindhoven en Utrecht. Naast Schiedam slagen ook 's-Hertogenbosch, Hengelo, Helmond, Emmen, Arnhem, Groningen en Tilburg er in een bouwvergunning gemiddeld binnen tien weken af te handelen. Ten opzichte van de nulmeting zijn het grotendeels dezelfde gemeenten die een relatief lage afhandelingsduur kennen. In Groningen en Lelystad is een duidelijke vooruitgang te constateren.

Het honoreringspercentage van de aangevraagde bouwvergunningen is hoog. Gemiddeld wordt 87% van de aanvragen verleend. In verschillende gemeenten worden bijna alle of zelfs alle vergunningen (in Utrecht) verleend.

Tabel 4.8 Enkele kerngegevens over bouwvergunningen*

	Aanvragen in 2000	Verleend in 2000 (%)	Afhandelingsduur tussenmeting (weken)	Afhandelingsduur nulmeting (weken)
Amsterdam**	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Den Haag	2107	88%	n.b.	26,9
Rotterdam	1556	96%	10	13
Utrecht	132	100%	16	14
Alkmaar	45	73%	13	13
Almelo	n.b.	n.b.	12-16	6
Amersfoort	1460	93%	10	9,5
Arnhem	1372	88%	9	12
Breda	189	70%	10	6,9
Deventer	145	98%	11-12	10
Dordrecht	n.b.	n.b.***	8	n.b.
Eindhoven	269	92%	16	12
Emmen	170	96%	8	10
Enschede	1003	99%	13	13
Groningen	136	96%	9,2	16,2
Haarlem	n.b.	n.b.	12	13
Heerlen	900	97%	13	8
Helmond	968	99%	8-9	8
Hengelo	1227	99%	8	n.b.
Leeuwarden	890	91%	10	13
Leiden	39	87%	13,5	17
Lelystad	79	80%	10,2	24
Maastricht	n.b.	n.b.	n.b.	6
Nijmegen	1165	89%	8	8,1
's-Hertogenbosch	1177	86%	6,8	6,5
Schiedam	547	92%	5	n.b.
Tilburg	1583	n.b.	9	9
Venlo	523	97%	10	13
Zaanstad	1524	94%	13	13
Zwolle	1500	95%	13	13

* Verschillende gemeenten maken geen onderscheid tussen vergunningsaanvragen door bedrijven en door particulieren. Hierdoor lopen de aantallen aanvragen sterk uiteen.

** Vergunningverlening door de stadsdelen, geen totaalcijfers bekend.

*** Aantal aanvragen niet bekend. Aantal verleende bouwvergunningen is 1202.

Leges

De bouwleges bestaan in de meeste gemeenten uit een vast percentage van de bouwsom. In enkele gemeenten loopt het gehanteerde percentage terug bij het stijgen van de bouwsom. De verschillen zijn fors. Dit is met name te zien bij de leges bij een bouwsom van 2.268.901 (f 5.000.000,-). De duurste gemeente vraagt 30.000 (f 66.111,-) meer dan de goedkoopste gemeente. In de huidige meting behoren Rotterdam, 's-Hertogenbosch, Lelystad en Schiedam tot de goedkoopste gemeenten. Dure gemeenten zijn met name Haarlem en Den Haag, maar ook Deventer en Zaanstad.

Over het geheel zijn de gemeenten iets duurder geworden dan twee jaar geleden. Opvallende stijgingen zijn te constateren in Venlo, Haarlem en Deventer. Deze laatste twee gemeenten behoren hierdoor tot de duurste van de 30 gemeenten. Venlo verhoogde het (eerst zeer lage) tarief voor de bouwsom bij 2.268.901 (f5.000.000) zeer fors. Overigens is de gemeente hiermee nog steeds goedkoper dan gemiddeld.

Van de vier grote steden is Den Haag duidelijk de duurste gemeente, hoewel de tarieven niet verder zijn gestegen. Ten opzichte van de vorige meting zijn de verschillen gering.

Tabel 4.9 Hoogte bouwleges 2001 en verschil met de nulmeting*

	Bouwleges bij 181.512	Vershil	Bouwleges bij 2.268.901	Vershil
Rotterdam	3.365	7%	20.729	7%
's-Hertogenbosch	2.588	3%	24.310	1%
Dordrecht	2.530	10%	25.300	10%
Lelystad	2.314	6%	25.412	2%
Schiedam	2.347	8%	25.510	-6%
Nijmegen	2.178	0%	27.226	0%
Eindhoven	3.322	0%	28.497	-1%
Amersfoort	2.287	**	28.599	**
Leeuwarden	2.288	2%	29.496	8%
Venlo	2.723	15%	29.496	900%
Zwolle	3.971	**	29.859	**
Leiden	2.927	7%	30.417	7%
Alkmaar	2.837	5%	33.168	6%
Arnhem	2.723	0%	34.034	0%
Amsterdam	2.723-4.175		34.034-43.109	
Heerlen	2.269	7%	34.034	30%
Helmond	2.723	**	34.034	**
Enschede	3.893	10%	35.871	0%
Emmen	3.594	11%	36.367	0%
Groningen	3.676	-17%	37.675	-21%
Utrecht	3.267	6%	40.840	6%
Almelo	3.766	22%	40.840	23%
Breda	3.362	-1%	41.770	43%
Hengelo	4.039	11%	41.995	1%
Zaanstad	3.703	-37%	46.286	-8%
Deventer	3.766	17%	47.193	17%
Den Haag	3.993	0%	49.916	0%
Haarlem	4.644	19%	54.465	18%
Maastricht	n.b.		n.b.	
Tilburg	n.b.		n.b.	

* Gevraagd is naar bouwleges bij bouwsommen van f 400.000,- en van f 5.000.000,-

** Geen informatie nulmeting

Milieuvergunning

Evenals voor de bouwvergunningen geldt voor milieuvergunningen dat het aantal geënquêteerde ondernemers dat ervaring heeft met de afhandeling van een dergelijke vergunning zo laag is dat in deze rapportage alleen door de gemeenten zelf verstrekte kengetallen zijn gepresenteerd. Waar mogelijk zijn in de stadsrapportage wel resultaten opgenomen.

De Wet Milieubeheer schrijft voor dat elk bedrijf in Nederland in het bezit moet zijn van een officiële milieuvergunning dan wel meldingsplichtig is. Een groot aantal bedrijven is uitgezonderd van de vergunningsplicht en kan volstaan met het indienen van een melding. Het totaal aantal milieuvergunningen dat een gemeente jaarlijks uitgeeft is relatief klein. In de meeste gemeenten gaat het om niet meer dan enkele tientallen bedrijven. Uitzonderingen zijn Rotterdam en Venlo waar het om aanzienlijk grotere aantallen gaat.

De procedure voor een milieuvergunning is complex en neemt daarom in het algemeen meer tijd in beslag dan een bouwvergunning. De afhandelingsduur loopt uiteen van 10-12 weken in Almelo tot 36 weken in Arnhem. Ook Amersfoort, Groningen, Enschede, Eindhoven en Venlo slagen er in de afhandeling relatief snel uit te voeren.

Tabel 4.10 Enkele kengetallen over milieuvergunningen

	Aanvragen in 2000	Verleend in 2000 (%)	Afhandelingsduur tussenmeting (weken)	Afhandelingsduur nulmeting (weken)
Amsterdam	n.b.	n.b.	n.b.	30
Den Haag	1	n.b.	27	n.b.
Rotterdam	92	91%	24	20
Utrecht	11	100%	24	n.b.
Alkmaar	11	100%	20	20
Almelo	n.b.	n.b.	10-12	12
Amersfoort	31	100%	17	18,2
Arnhem	28	100%	36	20
Breda	37	100%	26	n.b.
Deventer	31	95%	12-24	21
Dordrecht	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Eindhoven	26	100%	15,4	20
Emmen	30	93%	21	16
Enschede	42	100%	15	12
Groningen	47	82%	17	n.b.
Haarlem	n.b.	n.b.	n.b.	24
Heerlen	23	87%	26	17
Helmond	13	85%	18-19	20
Hengelo	40	99%	n.b.	n.b.
Leeuwarden	19	100%	20	24
Leiden	8	100%	21	20
Lelystad	26	88%	17	24
Maastricht	n.b.	n.b.	n.b.	26
Nijmegen	43	100%	22	32
's-Hertogenbosch	35	100%	24	6
Schiedam	89	100%	26	n.b.
Tilburg	36	100%	18	5
Venlo	129	100%	17	17
Zaanstad	n.b.	n.b.	n.b.	24
Zwolle	10	100%	27	20

Combinatie bouw- en milieuvergunning

Het is mogelijk dat naast een bouwvergunning ook een milieuvergunning vereist is voor het realiseren van een voorgenomen bouwwerk. Een bouwvergunning wordt niet eerder verleend dan wanneer de milieuvergunning van kracht is.

In vrijwel alle gemeenten lopen de behandelingsprocedures van de bouw- en de milieuvergunning gelijktijdig. Uitzondering hierop is de gemeente Breda. Het aanvragen van beide vergunningen aan één loket kan in veel minder gemeenten. In totaal geven negen gemeenten aan dat de gecombineerde aanvragen voor de bouw- en milieuvergunning aan één loket zijn in te dienen. Ten opzichte van de vorige meting is dit overigens een lichte toename.

Een geïntegreerd formulier voor de aanvraag van zowel de bouwvergunning als de milieuvergunning komt nauwelijks voor. Alleen de gemeenten Schiedam en Eindhoven zeggen te beschikken over één formulier voor de aanvraag van beide type vergunningen.

Parkeervergunning

Evenals voor de bouw- en milieuvergunning zijn voor de parkeervergunningen alleen door de gemeenten verstrekte kengetallen opgenomen in deze rapportage. Vanwege de kleine aantallen ondernemers die een oordeel hebben kunnen geven is afgezien van de weergave van een rapportcijfer in de hoofd rapportage. In de stadsrapportages is waar mogelijk voor iedere gemeente de waardering van ondernemers ter indicatie opgenomen.

Bij de kengetallen moet worden opgemerkt dat een groot deel van de gemeenten niet in staat is gegevens over aantallen vergunningen en afhandelingsduur te verstrekken. Bij gemeenten die wel gegevens hebben verstrekt, zijn in veel gevallen dermate grote verschillen tussen de nulmeting en de tussenmeting te constateren, dat aan de betrouwbaarheid van de verstrekte gegevens dient te worden getwijfeld. Om deze reden zijn alleen gegevens van de tussenmeting vermeld.

Tabel 4.11 Enkele kengetallen over parkeervergunningen

	Aanvragen in 2000	Verleend in 2000 (%)	Afhandelingsduur (dagen)	Kosten vergunning (op duurste plek)
Amsterdam	n.b.	n.b.	n.b.	348
Den Haag	8.650	99%	15 min	226
Rotterdam	1.542	83%	1*	182
Utrecht	300	n.b.	21	490
Alkmaar	686	98%	1-10	61
Almelo	71	n.b.	10	476
Amersfoort	3.058	90%	n.b.	72
Arnhem	855	90%	14	272
Breda	241	n.b.	5	1.165
Deventer	553	n.b.	n.b.	545
Dordrecht	600	95%	5	n.b.
Eindhoven	157	100%	5	885
Emmen	115	100%	5	189
Enschede	1.017	n.b.	3	304
Groningen	n.b.	n.b.	0,5	n.b.
Haarlem	n.b.	n.b.	n.b.	109
Heerlen	2.800	100%	10 min	82
Helmond	138	n.b.	14	490
Hengelo	600	100%	5	474
Leeuwarden	654	100%	1	290
Leiden	62	11%	14	435
Lelystad	450	n.b.	20 min	200
Maastricht	1.077	32%	5-10	163
Nijmegen	120	50%	n.b.	408
Schiedam	1.669	n.b.	1	55
's-Hertogenbosch	n.b.	n.b.	n.b.	1.854
Tilburg	n.b.	n.b.	n.b.	123
Venlo	2.313	100%	1-2	54
Zaanstad	n.b.	n.b.	n.b.	100
Zwolle	400	75%	21	817

* Doorgaans worden aanvragen direct aan de balie afgehandeld. Maximale duur 14 dagen.

Hoewel een groot deel van de gemeenten geen zicht zegt te hebben op de afhandeldingsduur van een parkeervergunning, zijn de verschillen tussen gemeenten die dit wel kunnen groot. In Den Haag, Heerlen, Lelystad en Rotterdam kan de vergunning direct aan de balie worden afgehandeld. Ook in Alkmaar, Groningen en Leeuwarden neemt de afhandeling doorgaans niet meer dan een dag in beslag. Andere gemeenten hebben aanzienlijk meer tijd nodig.

4.4 Communicatie en contacten met lokale bedrijfsleven

De nulmeting

- Veel gemeenten hebben contactfunctionarissen/accountmanagers Economische Zaken. Contacten met deze functionaris zijn vaak positief, maar hun invloed wordt beperkt gevonden.
- De contactmogelijkheden met ambtenaren in het algemeen worden beperkt gevonden. Met name over de telefonische bereikbaarheid zijn ondernemers niet echt tevreden.
- In alle gemeenten vindt overleg plaats met ondernemersorganisaties. Dit kan zijn met lokale ondernemerskoepels of met verenigingen die een branche of locatie vertegenwoordigen.
- Diverse gemeenten experimenteren met interactieve besluitvorming en open stadsgesprekken. Op deze wijze wordt geprobeerd ondernemers meer te betrekken in de beleidscyclus.
- Verschillende gemeenten communiceren met het bedrijfsleven via een eigen ondernemersblad. Andere gemeenten gebruiken vooral nieuwsbrieven voor verschillende doelgroepen.
- Het Internet als voorlichtingsinstrument wordt in toenemende mate door gemeenten gebruikt.

Goede communicatie tussen de gemeente en (vertegenwoordigers van) ondernemers is mede bepalend voor het ondernemingsklimaat in een gemeente. Door continue uitwisseling van informatie zijn partijen op de hoogte van elkaars wensen, mogelijkheden en problemen. Een goed opgezette communicatie heeft voor de gemeente de volgende voordelen:

- de gemeente is op de hoogte van belangrijke onderwerpen die spelen in het lokale bedrijfsleven;
- zowel bij gemeente als bedrijfsleven ontstaat begrip over de (on)mogelijkheden die partijen hebben, waardoor negatieve beeldvorming te beperken is;
- bij het bedrijfsleven ontstaat draagvlak voor lokale beleidsinitiatieven.

Contactmogelijkheden

Het contact tussen het lokale bedrijfsleven en de gemeentelijke organisatie vindt vooral plaats via de *accountmanagers/bedrijfscontactfunctionarissen*. Alle gemeenten beschikken over dergelijke vaste aanspreekpunten die als het ware de voelsprietten van de organisatie vormen. Zij hebben een intermediaire functie tussen gemeente en bedrijfsleven.

Ten opzichte van de vorige meting gebruiken verschillende gemeenten hun accountmanagers actiever. In plaats van afwachten op vragen vanuit het bedrijfsleven, wordt actief naar bedrijven toe gegaan. Voor de gemeenten is het natuurlijk niet mogelijk ieder bedrijf individueel te bezoeken. Maar de bereidheid actief naar bedrijven toe te gaan, wordt zeker gewaardeerd.

Waardering ondernemers

Ondernemers is gevraagd de contactmogelijkheden met ambtenaren en bestuurders en de telefonische bereikbaarheid te beoordelen. Al eerder is aangegeven dat de verschillen tussen gemeenten bij de tussenmeting duidelijk kleiner zijn geworden. Ook bij deze aspecten wijken de hoogste en laagste score minder uiteen dan twee jaar geleden. Gemeenten die toen een lage score behaalden, doen het deze keer duidelijk beter. In de praktijk blijkt het lastig de maximale score te verbeteren. Ondernemers blijven ook in relatief goed beoordeelde gemeenten kritisch.

Contactmogelijkheden ambtenaren

De waardering van ondernemers voor de contactmogelijkheden met ambtenaren is niet hoog. Gemiddeld krijgen de 30 gemeenten een 6,1 voor dit aspect. Zowel in de nul- als deze meting zijn het voornamelijk kleinere gemeenten die goed scoren op dit onderdeel. Van de grote vier gemeenten weet alleen Rotterdam een zes te scoren. Wel is Den Haag duidelijk vooruit gegaan ten opzichte van de vorige meting. De verschillen tussen de steden zijn zeer klein, zoals in de matrix goed is te zien. In Den Haag zien de stakeholders duidelijk meer openheid bij de gemeente. Communicatie met het bedrijfsleven heeft in de afgelopen periode aan belang gewonnen.

Tabel 4.12 Oordeel contactmogelijkheden ambtenaren

tussenmeting	6,5	voldoende	Den Haag ↑	Alkmaar	Emmen	Maastricht		
	5,5		Almelo	Enschede	Nijmegen			
Amersfoort			Groningen	Rotterdam				
Amsterdam			Haarlem	Schiedam				
Arnhem			Heerlen	Tilburg				
Breda			Helmond	Utrecht				
Den Bosch			Hengelo	Venlo				
Deventer			Leeuwarden	Zaanstad				
Dordrecht			Leiden	Zwolle				
Eindhoven			Lelystad					
5,5			onvoldoende					
6,5								
			onvoldoende	5,5	voldoende	6,5	nulmeting	
			Nulmeting		Tussenmeting			
		6,0	6,1					
		5,7	5,8					
		5,3	5,7					
		6,5	6,5					

Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid is iets verbeterd ten opzichte van de vorige meting. Ook hier zijn het de vier grote steden die duidelijk lager scoren dan gemiddeld (5,4 tegen 5,9). De hoogste scores worden opnieuw gehaald door de kleinere gemeenten. Met name 's-Hertogenbosch - dat ook op andere onderdelen van dienstverlening goed uit de bus komt - doet het op dit onderdeel goed.

Tabel 4.13 Oordeel telefonische bereikbaarheid

tussenmeting	6,5	Helmond	Alkmaar	Enschede
	voldoende	Leeuwarden	Almelo	Groningen
Leiden		Amersfoort	Haarlem	
Maastricht		Arnhem	Heerlen	
Rotterdam		Breda	Hengelo ↑	
Schiedam ↑		Den Bosch ↑	Lelystad	
Zwolle ↑		Deventer ↑	Tilburg	
		Dordrecht	Venlo	
		Eindhoven	Zaanstad ↑	
		Emmen		
5,5		Amsterdam		
onvoldoende	Den Haag			
	Nijmegen			
	Utrecht			
	5,5	voldoende	6,5	
	onvoldoende	nulmeting		

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,6	5,9
Gemiddelde G4	5,1	5,4
Minimum score	4,9	5,1
Maximum score	6,2	6,4

Contactmogelijkheden met bestuurders

Het zijn de kleinere gemeenten die het relatief goed doen op dit onderdeel. De gemeente Leiden is op dit onderdeel duidelijk vooruit gegaan. Vorige keer werd nog de laagste score behaald, nu scoort de gemeente rond het gemiddelde. Diverse stakeholders uit Leiden bevestigen dat op bestuurlijk niveau de aandacht voor economisch beleid duidelijk is toegenomen.

Tabel 4.14 Contactmogelijkheden bestuurders

tussenmeting	5,5	voldoende	Breda	Alkmaar		
	5,5		voldoende	Den Bosch	Almelo	
Groningen		Deventer				
Heerlen		Dordrecht				
Zaanstad		Emmen				
Zwolle		Helmond				
		Hengelo				
		Lelystad				
		Venlo				
onvoldoende		5,5		onvoldoende	Amersfoort	Eindhoven
					Amsterdam	Enschede
	Arnhem		Rotterdam			
	Den Haag		Schiedam			
	Haarlem		Tilburg ↓			
	Leeuwarden					
	Leiden ↑					
	Maastricht					
	Nijmegen					
	Utrecht					
	5,5		6,5			
	onvoldoende		voldoende			
			nulmeting			

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,4	5,5
Gemiddelde G4	5,0	5,1
Minimum score	4,4	4,7
Maximum score	6,2	6,1

Overleg en voorlichting

Iedere gemeente overlegt met diverse ondernemersorganisaties. Dit kan gaan om zowel bestuurlijk als ambtelijk overleg. Ook bij de vorige meting was in alle gemeenten regelmatig contact met ondernemersverenigingen. Het verschil is echter dat veel gemeenten aangeven op dit moment intensiever en structureler overleg te plegen. Ook zeggen gemeenten dat ze ondernemers meer en eerder in de beleidsvorming betrekken. Met name het opstellen van beleidsnota's voor bijvoorbeeld het detailhandelsbeleid, het toeristisch beleid of het algemene economische beleidskader vindt steeds vaker in nauw overleg met het bedrijfsleven plaats. Hierbij dient wel te worden aangetekend dat het bij het contact vooral gaat om een kleine en actieve groep ondernemers. Individuele ondernemers tonen zich vaak minder geïnteresseerd als het gaat om betrokkenheid bij beleidsontwikkeling. Pas wanneer ondernemers direct betrokken zijn bij plannen (b.v. aanpassingen in de binnenstad of op een bedrijventerrein) tonen zij sterke betrokkenheid.

Behalve het in overleg treden met ondernemersverenigingen hebben verschillende gemeenten (onder andere Den Haag en Amsterdam) aandacht gegeven aan het actief uitdragen van het gemeentelijk beleid. Ondernemers blijken niet altijd bekend te zijn met de activiteiten van de gemeente. Via bijeenkomsten en promotiemateriaal proberen de gemeenten ondernemers te bereiken.

Voorlichting

Voor het verspreiden van gemeentelijke informatie zijn diverse informatiekkanalen beschikbaar. Alle gemeenten maken in ieder geval gebruik van de *lokale pers* om burgers en bedrijven te informeren. Daarnaast maken de meeste gemeenten gebruik van *mailingen* om partijen op de hoogte te brengen van informatie die hen direct aangaat.

Ten opzichte van de vorige meting zeggen gemeenten duidelijk meer gebruik te maken van *Internet* als informatiemedium. Waar twee jaar geleden verschillende gemeenten aarzelend of in het geheel niet op het Internet te vinden waren, beschikken zij allen nu over een eigen site. Bijna alle gemeenten besteden op deze site aparte aandacht aan ondernemers. Onder rubrieken als "Bedrijvigheid", "Ondernemen" of "Bedrijveninfo" is informatie over het ondernemen in de eigen gemeente te vinden. Hier bieden gemeenten informatie aan over ruimte op bedrijventerreinen, starters, vergunningen en is het mogelijk antwoord te krijgen op veel gestelde vragen. Ook is het in verschillende gemeenten mogelijk als extra service een e-mail nieuwsbrief te ontvangen.

De voordelen van Internet voor ondernemers zijn de snelle ontsluiting van relevante informatie en de mogelijkheid deze 24 uur per dag op te vragen. Bij verschillende gemeenten als Arnhem en Amersfoort is het ook mogelijk de aanvraagformulieren voor vergunningen te downloaden of online in te vullen.

Het grotere belang dat gemeenten toekennen aan informatieverstrekking via Internet komt enigszins in de plaats voor de verstrekking van informatie via *ondernemersmagazines*. Tijdens de vorige meting werd door veel gemeenten nagedacht over het instellen of verbeteren van een ondernemersblad. Op dit moment zijn weinig vernieuwingen op dit onderdeel te constateren. De inspanningen van de gemeenten lijken meer gericht op de nieuwsvoorziening langs de digitale snelweg dan via papier.

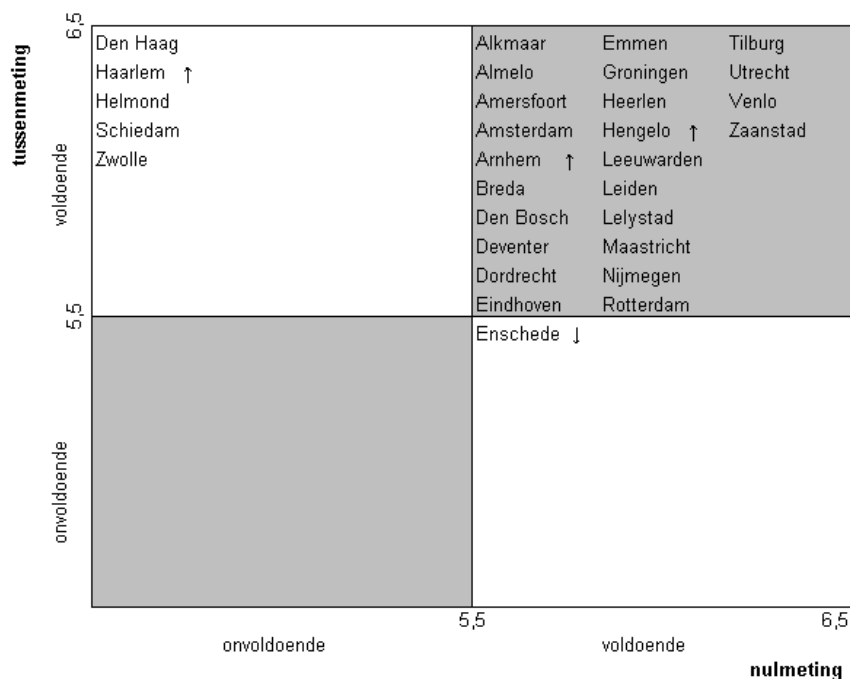
Waardering ondernemers

Ondernemers is gevraagd een oordeel te geven over de informatie en de duidelijkheid van de gemeente over beleid en regelgeving. Zij zijn evenals twee jaar geleden niet erg tevreden over de communicatie over gemeentelijk beleid. De gemiddelde score blijft onder de zes. De waardering voor beide aspecten is het hoogste in Arnhem. De gemeente zelf geeft aan met een meer open attitude het bedrijfsleven te benaderen.

Informatie gemeentelijk beleid/regelgeving

Hoewel gemeenten gemiddeld minder dan een 6,0 scoren, krijgt slechts 1 gemeente (Enschede) een onvoldoende. De verschillen tussen de overige gemeenten zijn klein.

Tabel 4.15 Oordeel informatie gemeentelijk beleid/regelgeving



	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,7	5,8
Gemiddelde G4	5,6	5,7
Minimum score	5,3	5,4
Maximum score	6,0	6,4

Duidelijkheid gemeentelijk beleid

Het oordeel van ondernemers over de informatie en de duidelijkheid van beleid en regelgeving loopt nauwelijks uiteen. Het zijn dezelfde gemeenten die het relatief slecht en de relatief goed doen. Echte uitschieters in positieve zin zijn niet aan te wijzen.

Tabel 4.16 Oordeel duidelijkheid gemeentelijk beleid/regelgeving

tussenmeting	6,5	Haarlem ↑ Leiden ↑ Nijmegen Zaanstad	Alkmaar Almelo Amersfoort Arnhem ↑ Breda Den Bosch Deventer ↑ Dordrecht Eindhoven Emmen	Groningen Heerlen Helmond Hengelo Lelystad Maastricht Rotterdam Tilburg Venlo	6,5
	5,5	Amsterdam Den Haag Leeuwarden Schiedam Utrecht Zwolle	Enschede		5,5
onvoldoende		onvoldoende		voldoende	nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,6	5,7
Gemiddelde G4	5,3	5,4
Minimum score	5,1	5,1
Maximum score	5,9	6,1

4.5 Lokale lasten

De nulmeting

- Bij de Onroerend Zaak Belasting past meer dan de helft van de gemeenten tariefdifferentiatie toe tussen woningen en niet-woningen. De tarieven lopen sterk uiteen.
- Ook de rioolrechten kunnen sterk uiteenlopen, vooral bij grootverbruikers. Bij kleinverbruikers zijn de verschillen minder groot.

Ondernemers zijn kritisch over de hoogte van de lokale lasten. Tegelijkertijd geven weinig ondernemers aan lokale lasten als een belangrijke vestigingsplaatsfactor te beschouwen. Uit de vorige meting blijkt wel dat de hoogte van de lokale lasten van invloed kan zijn het imago van een gemeente. Om deze reden kunnen grote verschillen in lasten voor dure gemeenten onwenselijk zijn.

In de Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat is aandacht besteed aan twee omvangrijke jaarlijks terugkerende heffingen:

- de Onroerende Zaak Belasting (OZB)
- de rioolrechten.

Enkele andere meer specifieke lokale lasten (bouwleges en parkeervergunningen) zijn in paragraaf 4.4 reeds aan de orde geweest.

Onroerende Zaak Belasting

De OZB worden volgens de Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ) vastgesteld aan de hand van de waarde van een pand in het economisch verkeer. Eens per vier jaar vindt deze waardering plaats.

De OZB tarieven voor niet-woningen zijn ten opzichte van de vorige meting sterk gedaald. De sterke waarde-ontwikkeling van onroerend goed in de afgelopen jaren heeft een duidelijke daling van de tarieven tot gevolg gehad. Met name het tarief in Eindhoven, maar ook dat in Amsterdam, Venlo en Breda is sterk gedaald ten opzichte van de nulmeting. Slechts enkele gemeenten zijn iets duurder geworden ('s-Hertogenbosch, Rotterdam en Nijmegen).

Tabel 4.17 OZB tarieven niet-woningen in 2001 (eigenaars- en gebruikerstarief samen) en het verschil met nulmeting

	Tarief per 2269 WOZ waarde*	Vershil		Tarief per 2269 WOZ waarde	Vershil
Eindhoven	4,24	-53%	Hengelo	9,23	-12%
Haarlem	6,13	-22%	Emmen	9,35	-16%
Amsterdam	6,27	-31%	Schiedam	9,60	-10%
Breda	6,33	-22%	Zaanstad	9,71	-18%
Tilburg	6,71	-27%	Den Haag	9,80	-25%
Alkmaar	7,07	-12%	Amersfoort	9,99	-13%
's-Hertogenbosch	7,24	3%	Almelo	10,32	-17%
Deventer	7,97	-23%	Groningen	10,56	-9%
Venlo	8,04	-29%	Arnhem	10,91	-20%
Zwolle	8,61	-14%	Rotterdam	11,32	6%
Dordrecht	8,05	17%	Leiden	12,39	-15%
Maastricht	8,30	0%	Lelystad	12,40	-24%
Utrecht	8,66	-21%	Enschede	12,64	-7%
Helmond	8,94	-21%	Leeuwarden	13,08	-9%
Heerlen	9,18	-10%	Nijmegen	14,93	9%
			<i>Gemiddelde</i>	9,27	-15%

* Gevraagd als OZB per NLG 5 000,- WOZ waarde

Rioolrechten

Gemeenten kunnen rioolrechten heffen om het onderhoud en beheer van de riolering te bekostigen. Deze heffing bestaat doorgaans uit een vast deel en variabel deel dat afhankelijk is van het waterverbruik.

Bij de nulmeting bleken de tarieven van de gemeenten sterk te verschillen. Dit beeld wordt in deze meting bevestigd. Bij kleinverbruikers zijn de verschillen nog gering (het verschil tussen de gemeente met het hoogste en het laagste tarief is 110). Bij grootverbruikers zijn deze verschillen aanzienlijk aanzienlijk groter. Dit wordt veroorzaakt doordat verschillende gemeenten wel onderscheid maken tussen klein- en grootverbruikers en anderen niet. Hierdoor loopt het verschil bij grootverbruikers op tot meer dan 26 000,- tussen Emmen en Maastricht.

In vergelijking met de nulmeting zijn er meer gemeenten die geen onderscheid maken tussen groot- en kleinverbruikers. Hierdoor zijn de tarieven in 2001 gedaald. Overigens heffen vijf gemeenten geen aparte rioolrechten, maar verrekenen dit via de OZB.

Tabel 4.18 Rioolrechten 2001 (in euro's)

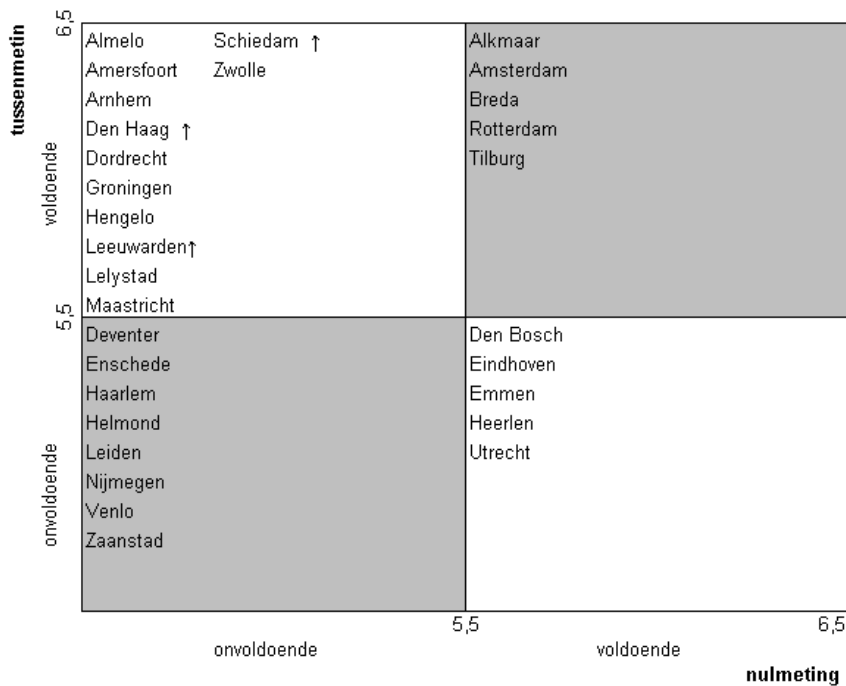
	Rioolrechten kleinverbruiker (300 m ³)	Rioolrechten grootverbruikers (30 000 m ³)
Arnhem	In OZB	In OZB
Leiden	In OZB	In OZB
Amersfoort	In OZB	In OZB
Lelystad	In OZB	In OZB
Leeuwarden	In OZB	In OZB
Emmen	33,35	33,35
Nijmegen	69,43	69,43
Haarlem	75,80	75,80
Groningen	79,41	79,41
Alkmaar	80,32	80,32
Rotterdam	96,66	96,66
Amsterdam	105,39	105,39
Zaanstad	130,42	130,42
Den Haag	58,62	136,13
Hengelo	98,83	175,03
Almelo	121,98	1.068,65
Heerlen	118,35	1.294,73
Deventer	129,60	2.325,62
Enschede	101,23	3.130,21
Schiedam	104,37	3.194,66
Breda	72,04	4.084,02
Zwolle	138,86	5.309,23
Venlo	119,96	6.858,60
Helmond	122,30	9.139,82
Eindhoven	125,24	10.373,42
's-Hertogenbosch	30,48	17.067,94
Tilburg	20,08	18.105,83
Dordrecht	172,99	22.317,00
Utrecht	130,97	22.500,00
Maastricht	256,54	26.654,40
<i>Gemiddelde</i>	<i>103,73</i>	<i>6.176,24</i>

Waardering ondernemers

Ondernemers blijven kritisch over de hoogte van de lokale lasten in vergelijking tot de geleverde prestatie van de gemeente. Wel is een lichte verbetering van het gemiddelde rapportcijfer te constateren. Ondernemers zijn relatief het meest tevreden in Schiedam en Breda. Minder positief zijn ondernemers in Utrecht en Enschede.

Er is niet direct een samenhang te vinden tussen de hoogte van de lokale lasten en de waardering die ondernemers geven. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de moeilijkheid voor ondernemers de verhouding tussen de hoogte van de lasten en de geleverde tegenprestatie te bepalen. Daarnaast geeft een groot deel van de ondernemers aan geen zicht te hebben op de precieze hoogte van de lokale lasten.

Tabel 4.19 Oordeel lokale lasten



	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	5,4	5,6
Gemiddelde G4	5,5	5,6
Minimum score	5,0	5,3
Maximum score	5,7	5,9

5 Ontwikkeling economische structuur

In dit hoofdstuk wordt de ontwikkeling van de economische structuur in de gemeenten beschreven. Hierbij gaat het ondermeer om het totaal aantal bedrijven, de sectorverdeling en het aantal starters. Ook de vraag en het aanbod op de arbeidsmarkt worden aan de orde gesteld.

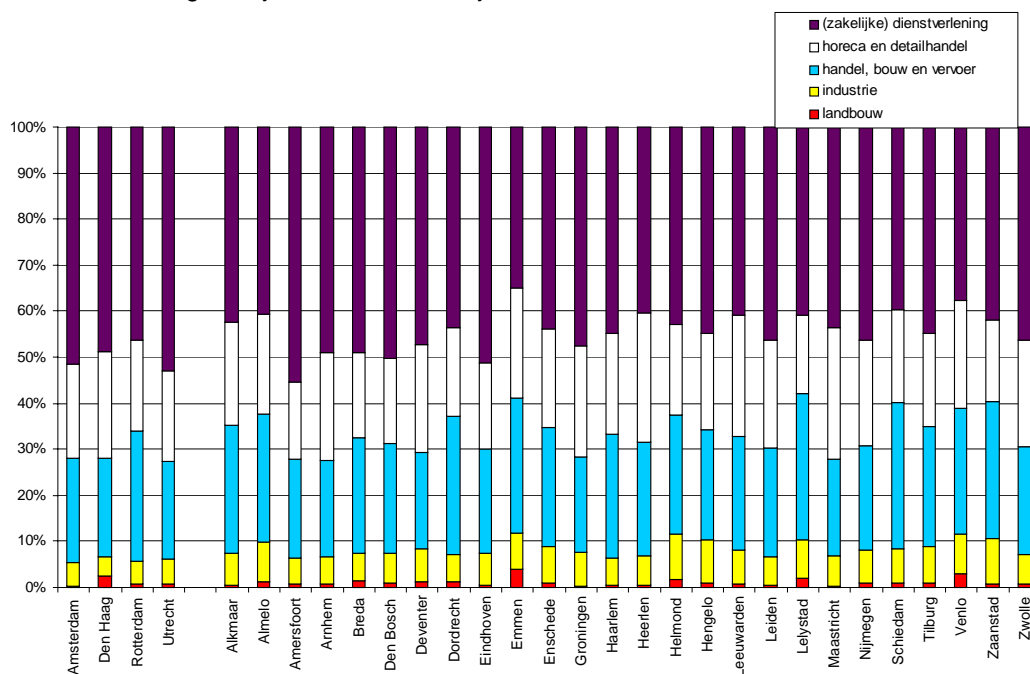
Achtereenvolgens komen aan bod:

- economische structuur
- startersbeleid
- acquisitie- en promotiebeleid
- wijkeconomie
- knelpunten met het vervullen van vacatures
- beïnvloeden van de vraag naar arbeid
- afstemming vraag en aanbod van arbeid
- kennisbeleid.

5.1 Economische structuur

De uitgangssituatie van gemeenten op economisch gebied loopt sterk uiteen. Tussen de G30 zijn aanzienlijke verschillen als het gaat om de hoeveelheid bedrijven binnen de gemeentegrenzen, de mate van differentiatie in het type bedrijven, de groei van het aantal bedrijven, het aantal starters, het aantal nieuwvestigers en het aantal opheffingen.

Figuur 5.1 Verdeling bedrijven naar sector, 1 juli 2001



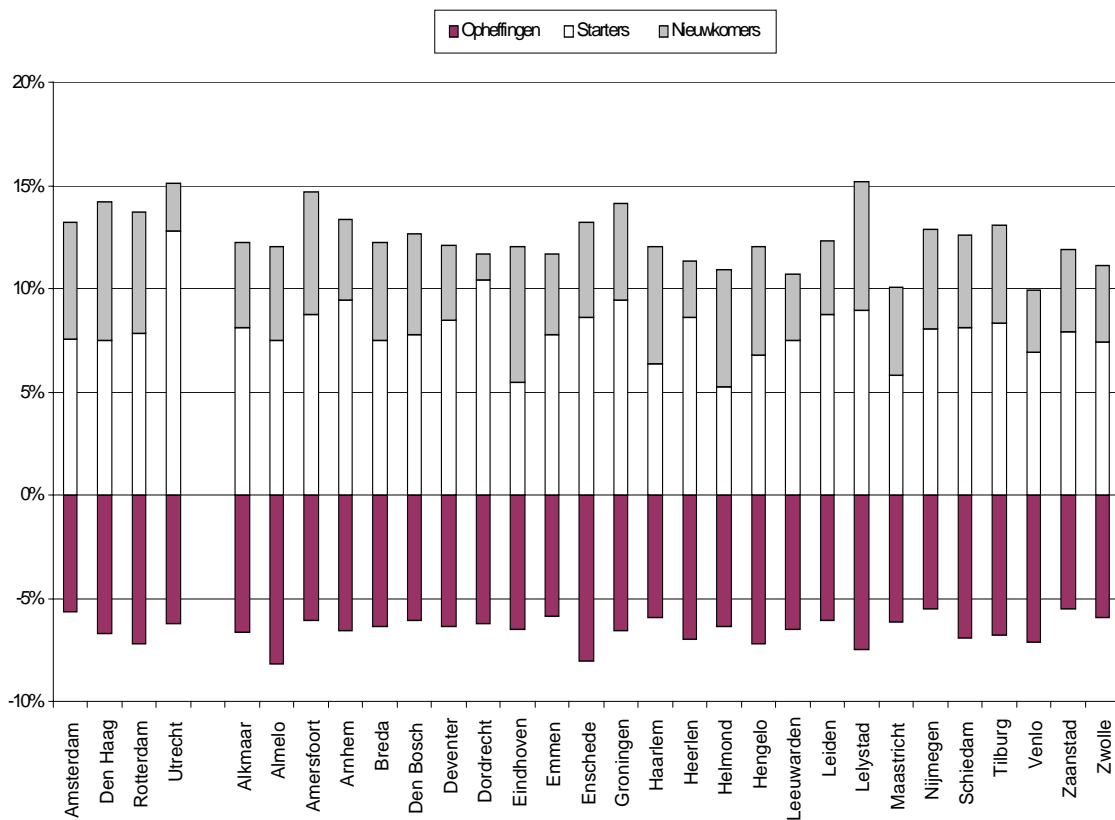
Bron: Databank Vereniging Kamers van Koophandel, oktober 2001

In de bovenstaande figuur is te zien dat tussen de 30 gemeenten duidelijke verschillen in de economische structuur aanwezig zijn. Steden als Amersfoort, Utrecht, Amsterdam en Eindhoven kennen een omvangrijke sector (zakelijke) dienstverlening. In Emmen, Schiedam en Venlo is deze sector veel minder prominent aanwezig. Hier neemt vooral de handel/ bouw/ vervoer een belangrijke plaats in.

De verschillen in de bedrijfsstructuur zijn ook te zien in het overzicht van de dynamiek in het aantal bedrijven (figuur 5.2). Gemeenten met relatief veel (zakelijke) dienstverlening als Utrecht en Amersfoort kennen tevens een grote toename van nieuwe bedrijven (uitgedrukt als percentage van het totale aantal bedrijven). Daarnaast kennen ook Groningen en Lelystad een aanzienlijke aanwas van nieuwe bedrijven. Almelo en Enschede kampen met een relatief groot aantal opheffingen.

De onderlinge verhouding tussen het aantal nieuwkomers en het aantal startende ondernemingen kan sterk verschillen. Dordrecht en Utrecht kennen verhoudingsgewijs vooral veel startende ondernemingen terwijl Amsterdam, Rotterdam, Lelystad en Den Haag samen met Eindhoven vooral veel nieuwe bedrijven trekken.

Figuur 5.2 Bedrijvendynamiek in 2000



Bron: Databank Vereniging Kamers van Koophandel

Overigens zijn de verschillen in absolute aantallen tussen de grote vier gemeenten en de overige 26 groot. Amsterdam kent meer dan 4.600 startende bedrijven, terwijl een andere sterk groeiende gemeente als Amersfoort ruim 600 starters heeft. Hetzelfde beeld is te zien bij nieuwvestigende bedrijven. Amsterdam en Rotterdam hebben in absolute aantallen acht tot tien keer zoveel nieuwe bedrijven als gemiddeld.

5.2 Startersbeleid

De nulmeting

- De rol van gemeenten ten aanzien van startende ondernemers is volop in ontwikkeling.
- In een groot aantal steden is een centraal aanspreekpunt (Startersloket) opgezet.
- Projecten in het kader van startersondersteuning hebben meestal betrekking op financiering, begeleiding, advies, training of opleiding.
- Het overgrote deel van de gemeenten ondersteunt bedrijfsverzamelgebouwen voor jonge startende ondernemers.
- De ondernemers missen in veel gemeenten nog het overzicht en de samenhang tussen de verschillende startersvoorzieningen.

Het startersbeleid heeft ten opzichte van de nulmeting in veel gemeenten extra aandacht gekregen. Met name de kleinere steden voerden een beperkt of zelfs geen beleid voor starters. Deze taak werd vooral aan de Kamer van Koophandel overgelaten. Op dit moment kiezen steeds meer gemeenten ervoor wel activiteiten op dit terrein te ondernemen. De activiteiten van gemeenten lopen nog wel sterk uiteen. Veel gemeenten beperken hun startersbeleid tot *informatieverstrekking*, vooral in samenwerking met de Kamer van Koophandel. Daarnaast zijn er gemeenten die een meer actieve rol op startersgebied innemen. Deze rol wordt meestal via *startersprojecten* ingevuld.

Informatieverstrekking

Gemeenten die kiezen voor een informatieve rol, zijn vooral bezig geweest de loketfunctie voor starters te verbeteren. Door het instellen van een centraal aanspreekpunt dat de informatievoorziening coördineert, proberen gemeenten vaak in samenwerking met de Kamer van Koophandel de startende onderneming beter van dienst te zijn. De Kamer van Koophandel blijft de belangrijkste instantie voor startende ondernemers. In het voorgaande hoofdstuk zijn enkele voorbeelden van een verbeterde loketorganisatie aan bod gekomen. Met name de pilotprojecten voor het bedrijvenloket in Groningen, Emmen en Alkmaar zien starters nadrukkelijk als een doelgroep. Ook voor andere gemeentelijke bedrijvenloketten - onder andere Almelo en Arnhem - zijn starters een belangrijke doelgroep.

Startersprojecten

Andere gemeenten kiezen ervoor een actieve rol ten aanzien van starters in te nemen. Dit geldt met name voor de vier grote steden, maar ook voor gemeenten als Groningen, Maastricht, Leiden en Tilburg. Via diverse projecten krijgen starters ondersteuning bij het opzetten van een eigen bedrijf.

Deze projecten zijn in drie vormen te verdelen:

1. Advisering/begeleiding van starters
2. Het creëren van kleinschalige huisvesting
3. Financiering van starters.

De projecten zijn vaak gekoppeld aan een bepaalde *doelgroep*. Enerzijds krijgen kansrijke starters aandacht. Anderzijds is er veel aandacht voor de kwetsbare groepen in de gemeente. De meest voorkomende doelgroepen zijn:

- Allochtone starters
- Uitkeringsgerechtigden
- Vrouwelijke starters
- Hoger opgeleiden.

Advisering/begeleiding

De advisering/begeleiding van starters verschilt per doelgroep. Enerzijds zijn er projecten die vooral de minder kansrijke starters op weg moeten helpen. Daarnaast hebben verschillende gemeenten tevens projecten voor de "high potential" starter. Ook de activiteiten die plaatsvinden ter ondersteuning lopen sterk uiteen. Mogelijkheden zijn *mentorprojecten* waarbij een ervaren ondernemer een starter adopteert en begeleidt, het aanbieden van *cursussen* of *persoonlijke adviesmogelijkheden*. Bij deze laatste vorm hebben verschillende gemeenten het project opgezet waarin met name kansrijke starters adviesdagen kunnen inkopen tegen veelal een laag tarief. Deze advisering vindt meestal plaats in samenwerking met het bestaande bedrijfsleven.

De gemeente Utrecht heeft bijvoorbeeld de Stichting Nieuwe Bedrijvigheid waar in samenwerking met het bedrijfsleven kansrijke starters worden ondersteund door middel van adviesdagen. Ook is er een project (Skill City) waarbij ICT-starters worden geadopteerd door bedrijven uit diverse disciplines. Zij begeleiden de starters op het gebied van huisvesting tot en met financiën. Ook in (de regio) Amsterdam, Rotterdam en de regio Haaglanden bestaan vergelijkbare initiatieven.

Huisvesting

Startersondersteuning in de vorm van huisvesting is populair onder gemeenten. Alle 30 gemeenten geven aan starters via goedkope en kleinschalige bedrijfsruimte te ondersteunen. Meestal gebeurt dit in de vorm van *bedrijfsverzamelgebouwen* waarin starters vaak kunnen profiteren van de gemeenschappelijke voorzieningen. Een andere wijze waarop gemeenten kleinschalige huisvesting mogelijk maken is het versoepelen van de regels voor *woon-werk units*.

In verschillende gemeenten heeft het aantal *bedrijfsverzamelgebouwen* een grote vlucht genomen. Met name in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag zijn grote aantallen (30 tot meer dan 40) verzamelgebouwen aanwezig. Ook gemeenten als Groningen, Lelystad en Alkmaar kennen vele bedrijfsverzamelgebouwen. Het grootste deel van deze gebouwen is door marktpartijen ontwikkeld. Gemeenten maken vooral de ontwikkeling van deze gebouwen mogelijk en financieren zelf enkel het onrendabele deel. De bedrijfsverzamelgebouwen kennen vaak specifieke doelgroepen als ICT-starters of juist ambachtelijke bedrijven. Daarnaast is een deel van deze gebouwen gericht op het vergroten van de levendigheid in de wijk in het kader van het GSB.

Behalve bedrijfsverzamelgebouwen heeft ook het stimuleren van woon-werk units sterk de aandacht van veel gemeenten. Vanwege het tekort aan goedkope, kleinschalige ruimte kan het wer-

ken aan huis in de beginfase van veel bedrijven een uitkomst betekenen. Door versoepeling van regelgeving en het bouwen van specifieke ruimten in nieuwe woonwijken krijgen de startende ondernemers meer mogelijkheden een bedrijf aan huis te beginnen.

Financiering

Gemeenten zijn minder actief bij de financiële ondersteuning van startende ondernemers. Het zijn vooral starters vanuit een uitkeringssituatie die via het Bijstandsbesluit zelfstandigen en de Gemeentelijke Kredietbank extra ondersteuning krijgen bij het opstarten van een bedrijf. Daarnaast zijn enkele gemeenten actief door middel van participatie in fondsen voor hoog opgeleide starters. Deze voorzieningen zijn onder andere te vinden in Utrecht, Groningen, Leeuwarden en Haarlem.

In Rotterdam is het RoBAN (Rotterdam Business Angels Network) opgericht. Dit netwerk van potentiële investeerders geeft financiële ondersteuning aan innovatieve en kansrijke starters in de beginfase van hun bedrijf.

Organisatie gemeentelijk startersbeleid

De *organisatie* van het gemeentelijk startersbeleid verschilt. Verschillende gemeenten hebben hun activiteiten ondergebracht bij één of meer zelfstandige stichtingen die de projecten uitvoeren. In de grote gemeenten zijn meestal meerdere stichtingen actief, middelgrote gemeenten hebben de activiteiten bij één stichting ondergebracht die centraal de activiteiten coördineert. Arnhem en Nijmegen hebben er voor gekozen gezamenlijk een startersplatform op te zetten. Daarnaast zijn er ook gemeenten die de startersprojecten zelf uitvoeren.

In verschillende gemeenten is de *rolverdeling* tussen de Kamer van Koophandel en de gemeente op het gebied van starters onderwerp van discussie. Activiteiten van gemeenten kunnen de dienstverlening van de Kamer doorkruisen. Hechte samenwerking en goede afspraken over wie wat doet is daarom van groot belang. Sommige gemeenten kiezen daarom voor een nadrukkelijker positionering van de dienstverlening gericht op de minder kansrijke starters. De Kamer begeleidt dan vooral mensen die ook zonder extra steun aan de slag kunnen komen.

Kengetallen starters

In de vorige meting is geconcludeerd dat het aantal starters niet automatisch samenhangt met de mate waarin een gemeente aan ondersteuning van starters doet. Ook andere factoren als een gunstig ondernemingsklimaat in het algemeen en demografische factoren spelen een belangrijke rol.

Tabel 5.1 Aantal starters in 2000 en in 1998 uitgedrukt in het totaal aantal bedrijven

	Nulmeting		Tussenmeting	
Utrecht	9,5%	1.291	12,8%	1.939
Rotterdam	4,3%	1.714	7,8%	2.769
Amsterdam	3,8%	2.577	7,6%	4.662
Den Haag	4,3%	1.159	7,5%	1.976
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,5%</i>	<i>1.685</i>	<i>8,9%</i>	<i>2.837</i>
Dordrecht	9,5%	598	10,4%	616
Arnhem	4,9%	356	9,5%	682
Groningen	7,8%	672	9,4%	841
Lelystad	6,0%	237	9,0%	304
Leiden	7,2%	418	8,7%	534
Amersfoort	5,3%	433	8,7%	607
Enschede	5,6%	421	8,6%	624
Heerlen	6,7%	294	8,6%	369
Deventer	5,4%	198	8,4%	306
Tilburg	4,6%	451	8,3%	776
Alkmaar	5,8%	364	8,1%	423
Schiedam	5,0%	194	8,1%	303
Nijmegen	5,3%	401	8,0%	616
Zaanstad	5,2%	450	7,9%	549
's-Hertogenbosch	3,7%	331	7,8%	658
Emmen	5,0%	271	7,8%	354
Leeuwarden	6,5%	271	7,5%	309
Breda	5,3%	581	7,5%	808
Almelo	5,2%	211	7,5%	242
Zwolle	5,5%	276	7,4%	373
Venlo	4,6%	187	6,9%	322
Hengelo	5,0%	210	6,8%	286
Haarlem	4,8%	413	6,4%	568
Maastricht	5,5%	381	5,8%	386
Eindhoven	5,1%	617	5,4%	636
Helmond	5,1%	215	5,3%	208
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>5,6%</i>	<i>540</i>	<i>8,0%</i>	<i>802</i>

Bron: Databank Vereniging Kamers van Koophandel

Zoals in de bovenstaande tabel is te zien, varieert het aantal starters tussen de verschillende gemeenten sterk. In de relatieve zin doen vooral Utrecht en Dordrecht het uitstekend. In termen van absolute aantallen kennen de vier grote steden, met als uitschieter Amsterdam, veel starters. Ten opzichte van de eerdere meting is het aantal starters in de meeste gemeenten toegenomen. Met name in de grote vier gemeenten is een forse toename te zien.

Waardering startersbeleid

Ondernemers geven gemiddeld een ruime zes voor de inspanningen van gemeenten op het gebied van starters. Enkele gemeenten als Maastricht, Tilburg en Dordrecht krijgen een iets hogere beoordeling. Deze drie gemeenten hebben in vergelijking met de vorige meting niet direct veel extra inspanningen geleverd, maar organiseren wel al enkele jaren verschillende activiteiten voor starters. Met name in Dordrecht is ook het aantal starters relatief hoog.

Tabel 5.2 Oordeel startersbeleid

tussenmeting	ruim voldoende		Dordrecht ↑ Maastricht Tilburg ↑				
	voldoende	Amsterdam	Alkmaar Almelo Amersfoort Arnhem Breda Den Bosch Den Haag Deventer Eindhoven Emmen	Enschede Groningen Haarlem ↑ Heerlen Helmond Hengelo Leeuwarden Leiden Lelystad ↑ Nijmegen	Rotterdam Utrecht Venlo ↑ Zaanstad Zwolle		
	onvoldoende	Schiedam					
		onvoldoende	5,5	voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5
							nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,0	6,2
Gemiddelde G4	5,9	6,0
Minimum score	5,4	5,5
Maximum score	6,5	6,7

De grote vier gemeenten kennen in absolute zin de hoogste aantallen starters, maar de waardering voor het startersbeleid blijft achter bij de overige gemeenten. Zij voeren alle vier wel vele projecten voor starters uit, maar blijkbaar mist de gemiddelde ondernemer het totaaloverzicht. Overigens heeft Amsterdam in dit kader de vele activiteiten die zij voor starters uitvoert naast elkaar gezet en een monitor opgezet. Met deze monitor beoogt de gemeente meer transparantie te bieden in de uitvoering van het startersbeleid.

5.3 Acquisitie- en promotiebeleid

De nulmeting

- Mede vanwege een beperkte beschikbaarheid van goede bedrijfslocaties, hanteren veel steden een terughoudend en selectief acquisitiebeleid.
- Veel gemeenten geven de voorkeur aan dezelfde typen bedrijvigheid: schone, arbeidsintensieve industrie (zoals biotechnologie) en zakelijke dienstverlening (telecommunicatie, ICT).
- In gemeenten met speciale acquisitiemedewerkers en een afgewogen instrumentarium zijn de ondernemers vaker tevreden over het acquisitiebeleid.
- Naast gemeenten kunnen ook andere organisaties zich inspannen om bedrijven naar een bepaalde stad te halen, zoals bijvoorbeeld Regionale Ontwikkelingsmaatschappijen en projectontwikkelaars.

De promotie en acquisitie-inspanningen van gemeenten lopen uiteen. Deze verschillen zijn voor een groot deel te verklaren door achtergrondkenmerken als de *hoeveelheid ruimte* die een gemeente heeft te bieden en de *opbouw van de bedrijvenstructuur*. Gemeenten met veel ruimte richten de acquisitie-inspanningen op andere bedrijven dan gemeenten met beperkte ruimtelijke mogelijkheden. Gemeenten met relatief veel grond hebben interesse in logistieke bedrijvigheid en industrie. Andere gemeenten leggen zich vooral toe op bedrijven die weinig ruimte kosten en veel arbeidsplaatsen opleveren, met name in de zakelijke dienstverlening. In enkele gevallen zeggen gemeenten wegens ruimtegebrek geheel geen acquisitie te doen.

Hoewel dus verschillen bestaan tussen gemeenten, zijn eigenlijk alle gemeenten in ieder geval geïnteresseerd in enkele populaire sectoren. Dit zijn met name:

- Zakelijke dienstverlening in het algemeen
- ICT sector
- Call centers
- Biomedische sector/ life sciences.

De kansrijke sectoren die de gemeenten hebben benoemd, zijn weergegeven in tabel 5.3. Uit de tabel valt op te maken dat de meerderheid van de gemeenten de ICT-sector als speerpunt in hun acquisitiebeleid hebben benoemd. Life-science wordt minder vaak genoemd.

Tabel 5.3 Aandachtssectoren in de acquisitie

Gemeente	ICT	callcenters	lifescience	anders:
Amsterdam	x	X	x	autochemie, fijn chemie, hoofdkantoren, distributiecentra
Den Haag	x	X	x	aerospace, hotels, zakelijke dienstverlening, composieten
Rotterdam	x	X		chemie, handel, audiovisueel en kantoren
Utrecht	x			logistiek en medisch/farmaceutisch
Alkmaar	x	X		stuwende innovatieve bedrijvigheid, kantoorhoudende bedrijven
Almelo	x			industrie en toelevering
Amersfoort				geen specifieke sectoren
Arnhem		x		wetenschap, financiële en zakelijke dienstverlening, high-tech
Breda	x	x		zakelijke dienstverlening (kantorenmarkt)
Deventer		x		zakelijke dienstverlening
Dordrecht	x	x		metalelectro en short-sea overslag
Eindhoven	x	x	x	automotive, Value Added Logistics
Emmen	x	x		chemie, kunststof, glastuinbouw, transport en logistiek
Enschede	x			kennisintensief (technologie)
Groningen	x	x	x	transport en logistiek, energie en milieu en zakelijke dienstverlening
Haarlem				geen specifieke sectoren
Heerlen	x	x		GDV (detailhandel)
Helmond	x	x	x	multimedia, medische technologie, toerisme/recreatie
Hengelo				industrie
Leeuwarden	x	x		dienstverlening
Leiden	x		x	kennisintensief (technologie)
Lelystad			x	
Maastricht	x	x	x	Shared Service Centres
Nijmegen		x		V.A.L., micro-electronica, gezondheidszorg
Schiedam				geen specifieke sectoren
's-Hertogenbosch	x			medische technologie, hoofdkantoren
Tilburg	x	x	x	zakelijke dienstverlening
Venlo	x			logistiek en industrie
Zaanstad	x			MKB- doelgroepen
Zwolle	x	x		

Naast de door vrijwel iedereen begeerde sectoren hebben verschillende gemeenten interesse in meer onderscheidende branches die goed aansluiten bij de huidige bedrijvenstructuur (in dezelfde bedrijfskolom). Almelo en Hengelo geven aan dat de industrie een speerpunt van hun acquisitiebeleid vormt. Sectoren die slechts door één gemeente worden genoemd zijn metaalelectro en bedrijven uit de zogenaamde "short sea overslag" (Dordrecht), energie en milieu (Groningen), glastuinbouw (Emmen) en chemie plus de audiovisuele sector (Rotterdam).

Internationale acquisitie

De grootste gemeenten, met name Amsterdam, Rotterdam en Den Haag richten een groot deel van hun acquisitie inspanningen op *internationale bedrijven*. Deze steden beschikken over eigen acquisitiecapaciteit en een internationaal netwerk waarmee grote buitenlandse bedrijven worden geïnteresseerd. Zij vinden internationale bedrijven belangrijk voor de stedelijke economie. De overige gemeenten richten zich meer op binnenlandse acquisitie en promotie. Eventuele buitenlandse acquisitie vindt vooral plaats via de Regionale Ontwikkelingsmaatschappij (indien aanwezig), de provincie of het Commissariaat voor Buitenlandse Investeringen in Nederland (CBIN).

Amsterdam geeft aan uitsluitend te kiezen voor internationale acquisitie. Het "wegkapen" van bedrijven uit andere gemeenten wordt geen gemeentelijke taak gevonden. Amsterdam richt zich samen met gemeenten uit de regio (Haarlemmermeer, Amstelveen en Almere) met name op bedrijven in de ICT sector, call centers, de automotive-industrie, Europese hoofdkantoren en logistieke bedrijven. Hoewel de acquisitie-inspanningen van Amsterdam succesvol worden genoemd, plaats een stakeholder kanttekeningen bij de strategie. Voor de Amsterdamse economie worden ook andere sectoren belangrijk gevonden.

De gemeente Den Haag heeft de acquisitie van internationale bedrijven ondergebracht bij de West Holland Foreign Investment Agency (WFIA), in een regionaal acquisitie-orgaan waarin ook de gemeenten Zoetermeer, Delft en Leiden deelnemen. Deze organisatie richt zich vooral op acquisitie in het Verre Oosten en de Verenigde Staten.

Een groot deel van de gemeenten geeft aan te beschikken over eigen *acquisitiemedewerkers*. In totaal hebben 25 gemeenten één of meer medewerkers specifiek voor acquisitie in dienst. Koplopers op dit gebied zijn Amsterdam, Rotterdam en Den Haag die elk ongeveer tien fte ter beschikking hebben voor acquisitie. Daarnaast valt op dat relatief veel capaciteit beschikbaar is in gemeenten ver buiten de Randstad als Groningen, Emmen en Almelo.

Kengetallen acquisitie

Net als bij de ontwikkeling van het aantal startende bedrijven is niet alleen het gemeentelijk beleid van invloed op het aantal nieuwvestigings in de gemeente. Ook hier spelen de ligging, aanwezigheid van bepaalde soorten bedrijven en de hoeveelheid beschikbare ruimte een belangrijke rol.

In de onderstaande tabel is te zien dat de grootste drie gemeenten het zowel relatief als absoluut goed doen bij het aantrekken van nieuwe bedrijven. Ook Eindhoven, Lelystad en Amersfoort kennen een relatief grote instroom van bedrijven. Opvallende achterblijvers zijn Utrecht en Dordrecht; steden die wel veel startende bedrijven hebben. Overigens is ten opzichte van de vorige meting over de gehele linie een teruggang te constateren. Veel gemeenten geven aan minder grond voor bedrijven ter beschikking te hebben. Dit lijkt invloed hebben op het aantal nieuwvestigings in de benchmark-gemeenten.

Tabel 5.4 Percentage nieuwvestigers in 2000 en in 1998 en het totaal aantal bedrijven

	Nulmeting		Tussenmeting	
Den Haag	7,9%	2.117	6,7%	1774
Rotterdam	7,3%	2.943	5,9%	2088
Amsterdam	6,9%	4.690	5,7%	3514
Utrecht	3,4%	465	2,3%	351
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>6,4%</i>	<i>2.554</i>	<i>5,2%</i>	<i>1.932</i>
Eindhoven	7,4%	892	6,6%	774
Lelystad	8,8%	347	6,2%	210
Amersfoort	9,2%	746	6,0%	414
Helmond	6,7%	285	5,6%	223
Haarlem	6,1%	530	5,6%	500
Hengelo	6,4%	267	5,2%	219
's Hertogenbosch	7,5%	670	4,9%	413
Nijmegen	6,5%	486	4,8%	371
Breda	5,8%	642	4,8%	518
Tilburg	6,4%	627	4,8%	444
Groningen	4,9%	420	4,7%	420
Enschede	5,9%	445	4,6%	336
Almelo	4,8%	194	4,6%	148
Schiedam	6,8%	265	4,5%	169
Maastricht	4,7%	326	4,3%	286
Alkmaar	5,9%	375	4,1%	214
Zaanstad	4,6%	393	4,0%	276
Emmen	6,3%	337	3,9%	180
Arnhem	7,0%	511	3,9%	283
Zwolle	5,8%	292	3,7%	185
Deventer	6,5%	239	3,6%	132
Leiden	5,6%	325	3,6%	218
Leeuwarden	5,1%	213	3,2%	132
Venlo	6,0%	241	3,0%	140
Heerlen	5,3%	233	2,7%	118
Dordrecht	1,8%	113	1,3%	74
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,1%</i>	<i>688</i>	<i>4,5%</i>	<i>504</i>

Bron: Databank Vereniging Kamers van Koophandel

Waardering ondernemers

Ondernemers waarderen het promotie- en acquisitiebeleid in alle gemeenten als voldoende. De variatie in de score is beperkt. Slechts enkele gemeenten (Tilburg, Lelystad en Venlo) krijgen een ruime voldoende. Deze drie gemeenten scoorden ook in de vorige meting redelijk. In vergelijking met twee jaar geleden krijgen met name Groningen en Haarlem een duidelijk hogere waardering van ondernemers. Stakeholders in Groningen bevestigen de actieve rol die de gemeente speelt. De samenwerking met de Noordelijke Ontwikkelingsmaatschappij (NOM) wordt goed genoemd.

Groningen heeft de laatste jaren actief ingezet op acquisitie als wezenlijk onderdeel van een succesvol economisch en arbeidsmarktbeleid. Met relatief veel eigen medewerkers en in samenwerking met diverse partijen probeert de gemeente op kansrijke sectoren nieuwe bedrijven te werven.

Tabel 5.5 Oordeel promotie/acquisitiebeleid

tuss enmeting	ruim voldoende		Venlo		Lelystad Tilburg		
voldoende		Amsterdam Haarlem ↑	Alkmaar Almelo Amersfoort Arnhem Breda Den Bosch Den Haag Deventer Dordrecht Eindhoven	Emmen Enschede Groningen ↑ Heerlen Helmond Hengelo Leeuwarden Leiden Nijmegen Rotterdam	Schiedam Utrecht Zaanstad Zwolle	Maastricht	
	onvoldoende						
		onvoldoende	5,5	voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5
							nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,1	6,2
Gemiddelde G4	5,7	5,9
Minimum score	5,4	5,7
Maximum score	6,6	6,7

5.4 Wijkeconomie

De nulmeting

- Met name in de vier grote steden lopen omvangrijke programma's om te komen tot een optimale integratie van de bedrijvigheid in de wijken (wijkgerichte aanpak).
- Voordelen van een wijkgerichte aanpak zijn het inspelen op de behoefte aan ruimte voor kleinschalige zakelijke dienstverlening (in de vorm van bedrijfsverzamelgebouwen of woon-werklocaties), vermindering van de woon-werkafstanden en de bevordering van het startersklimaat en positieve gevolgen op de onderkant van de arbeidsmarkt.
- De nadruk ligt hierbij op de in het GSB benoemde aandachtswijken.

De toenemende aandacht voor de positieve kanten van bedrijvigheid in de wijken heeft zich, vooral in het kader van het GSB, verder voortgezet. De specifieke aandacht voor de wijkeconomie heeft in eerste instantie te maken met de beleidsterreinen arbeidsmarkt en sociale zaken. In verband met het GSB is er veel aandacht voor wijken met een relatief hoge werkloosheid, een hoog percentage allochtonen en vaak grote sociale problemen. De inspanningen van de gemeenten zijn er veelal op gericht om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt weer bij de maatschappij te betrekken. Eén van de manieren om dit te doen is hen te stimuleren tot het starten van een eigen bedrijf.

Een voorbeeld van de sociale invalshoek van de wijkgerichte aanpak zien we in Enschede. Deze gemeente heeft voor één van de vier investeringsgebieden in het kader van het GSB (Enschede-Noord) een wijkvisie opgesteld. Hierin zijn twee belangrijke doelstellingen geformuleerd: het stimuleren van economische participatie en het zorgen voor aantrekkelijke, passende en bereikbare voorzieningen in de wijk. Enschede-Noord wordt van oudsher gekarakteriseerd door kleinschalige bedrijvigheid. In de wijk is inmiddels een bedrijfsverzamelgebouw gekomen en worden enkele panden met woon-werkbestemming verhuurd. Een door de gemeente en een woningstichting gezamenlijk opgericht platform verzorgt diverse opleidingen voor starters, allochtonen en vrouwen en brengt daarnaast ook een nieuwsbrief uit over de ontwikkelingen rond projecten.

Een ander voorbeeld van een gebiedsgerichte aanpak vinden we in Venlo. Gegevens uit wijkanalyses (over leefbaarheid en veiligheid) vormen de basis voor de wijkactiviteitenprogramma's en wijkontwikkelingsplannen. In de wijkactieprogramma's (WAP's) geven gemeente en andere partijen (corporaties, politie, buurtverenigingen, etc) aan wat zij het komende jaar gaan doen, waar en wanneer. Hierbij kan het gaan om groenvoorzieningen, verkeer, wijkaccommodaties, voorzieningen, onderhoud, veiligheid, etc. In de wijkontwikkelingsplannen (WOP's) wordt inhoudelijk aandacht besteed aan de thema's van het GSB. WOP's bieden een beleidskader voor de komende circa 5 jaar. Met name in de wijk Venlo-Noord zijn initiatieven ontwikkeld op het gebied van werkloosheidsbestrijding en werkgelegenheidsbevordering. Hiervoor is een wijkactieplan opgesteld en een actiemanager benoemd. Ook is hier een pilot-project van start gegaan gericht op het 'werken in de wijk' en dat vooral in het teken staat van maatschappelijk ondernemen.

Om in te spelen op de behoefte aan kleinschalige bedrijfsruimte (vooral voor starters, maar ook voor het kleinbedrijf in het algemeen) worden in veel gemeenten *bedrijfsverzamelgebouwen* ontwikkeld (zie paragraaf startersbeleid). Deze bedrijfsverzamelgebouwen zijn soms gevestigd in of

nabij de achterstandswijken. Doordat de huurprijzen in de verzamelgebouwen over het algemeen lager zijn dan in 'gewone' kantoorpanden (bijvoorbeeld door een subsidie van de gemeente), wordt de drempel verlaagd voor buurtbewoners om een eigen bedrijf te beginnen. Enkele gemeenten vinden het belangrijk dat het aanspreekpunt voor bedrijven (de bedrijfscontactfunctionaris) zoveel mogelijk in de wijk aanwezig is, in het bedrijfsverzamelgebouw bijvoorbeeld. Hierdoor wordt het mogelijk (startende) ondernemers beter en intensiever te begeleiden.

Voor sommige (startende) ondernemers zijn de bedrijfsverzamelgebouwen echter nog te duur of te groot. Zij hebben vaak behoefte aan nog kleinschaligere bedrijfsruimte. Diverse steden (Utrecht, Rotterdam, Arnhem, Groningen, Lelystad, Zwolle en Enschede) stimuleren daarom de bouw van speciale *woon-werkunits*. In een groot aantal gemeenten wordt het ondernemers toegestaan om onder bepaalde voorwaarden vanuit huis een eigen bedrijf te runnen. Op deze wijze wordt getracht (kleine) bedrijvenlocaties te behouden in woonwijken, mits zij geen directe overlast voor de omwonenden veroorzaken. Het gaat hierbij vooral om bedrijven in de financiële en zakelijke dienstverlening.

De gemeente Heerlen formuleert momenteel een 'startdocument' over wijk economie. Hierin staan twee pilot-projecten vermeld die de economie in de wijken moeten stimuleren. Een van deze projecten behelst een pilot-project onder de starters die zich wel hebben aangemeld (bij het Starterscentrum) maar uiteindelijk toch niet een eigen bedrijf zijn begonnen. Doel van deze pilot is deze potentiële starters alsnog via een directere benadering en actieve begeleiding te stimuleren een bedrijf te beginnen. Tevens wordt getracht andere potentiële starters te achterhalen en hen eveneens te stimuleren om als zelfstandig ondernemer aan de slag te gaan.

5.5 Arbeidsmarkt- en kennisbeleid

Economisch beleid heeft alles te maken met werkgelegenheidsbeleid. Aan de ene kant heeft een hoog percentage inactieven een remmende werking op de stadseconomie. Aan de andere kant bepaalt de beschikbaarheid van voldoende en geschikt personeel voor een deel de tevredenheid over het ondernemingsklimaat. Vooral in de grote steden is sprake van een arbeidsmarktparadox. Grote groepen personen zijn niet actief op de arbeidsmarkt (zoals werkzoekenden en wao-ers). Tegelijkertijd hebben sommige bedrijven moeite bepaalde vacatures in te vullen. Er zijn wel voldoende mensen zonder baan, maar zij beschikken meestal niet over de gewenste kwalificaties.

In een dergelijke context heeft goede afstemming tussen economisch en arbeidsmarktbeleid meerwaarde. Enerzijds gaat het erom de vraag naar arbeid vanuit het bedrijfsleven – bijvoorbeeld door acquisitie - zo goed mogelijk te doen aansluiten op het arbeidsaanbod en anderzijds de kwalificaties van dit aanbod – door scholing – zo goed mogelijk af te stemmen op de vraag uit het bedrijfsleven.

5.5.1 Knelpunten vervullen van vacatures

Aan de ondernemers is gevraagd of zij problemen ondervinden met het vervullen van vacatures. Indien men problemen ondervindt, is gevraagd bij welk type vacatures deze problemen zich voordoen. Het gaat dus om de mening van de ondernemer en niet om kwantitatieve gegevens over het aantal vacatures.

Tabel 5.6 Percentage ondernemers dat problemen ervaart met vervullen van vacatures

Gemeente	Percentage	Gemeente	Percentage
Den Haag	22%	Eindhoven	18%
Amsterdam	21%	Groningen	18%
Rotterdam	20%	Helmond	17%
Utrecht	16%	Leeuwarden	16%
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>20%</i>	Nijmegen	16%
		Lelystad	15%
Dordrecht	25%	Maastricht	15%
Amersfoort	23%	Schiedam	15%
Venlo	23%	Heerlen	14%
Tilburg	22%	Zwolle	14%
's-Hertogenbosch	20%	Almelo	13%
Zaanstad	20%	Emmen	13%
Breda	19%	Enschede	12%
Haarlem	19%	Hengelo	12%
Alkmaar	18%	Leiden	12%
Deventer	18%	Arnhem	11%
		<i>Gemiddelde G30</i>	<i>19%</i>

Van alle ondernemers zegt 19% problemen te ervaren bij het vervullen van vacatures. Behalve in Utrecht, hebben ondernemers in de G4 over het algemeen iets meer moeite met het vervullen van hun vacatures dan ondernemers in de overige steden. Daarnaast geven ondernemers in Dordrecht, Venlo, Tilburg en Amersfoort relatief vaak aan moeite te hebben met het werven van personeel. De steden waarin vacatures relatief minder moeilijk te vervullen zijn, liggen voornamelijk in het oosten van het land: Enschede, Hengelo, Almelo, Emmen en Arnhem.

In het algemeen geven ondernemers vooral aan moeite te hebben met het vinden van geschikt uitvoerend/technisch personeel op diverse niveaus. In de meeste steden is vooral een gebrek aan technici op mbo-niveau. Dit geldt met name voor de reeds bovengenoemde steden Amersfoort en Dordrecht. Daar geeft bijna de helft van alle ondernemers die problemen ervaren met het vervullen van vacatures aan dat technisch personeel in het middenkader moeilijk is te vinden. In Venlo en Tilburg doen de problemen met het invullen van technische vacatures zich op vrijwel elk opleidingsniveau voor.

In een aantal steden hebben ondernemers moeite met het vinden van geschikte verkopers, vooral op mbo-niveau. Dit geldt vooral voor ondernemers in Alkmaar, Amsterdam, Breda en Emmen. In Amsterdam en Utrecht tenslotte geven verhoudingsgewijs veel ondernemers aan moeite te hebben met het vervullen van vacatures voor financieel/administratief personeel, vooral op mbo- en hbo niveau.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het vervullen van vacatures voor automatisering en management over het algemeen minder problematisch is dan voor de hierboven genoemde functies.

5.5.2 Beïnvloeding van de vraag naar arbeid

De nulmeting

- Gemeenten hebben een bescheiden ambitieniveau als het gaat om het beïnvloeden van de vraag naar arbeid.
- Het werkgelegenheidsargument speelt vooral een rol bij het acquisitiebeleid.
- Call-centres, toerisme en horeca zijn sectoren die veel werkgelegenheid bieden, vooral aan de onderkant van de arbeidsmarkt.
- In enkele steden wordt overleg gepleegd met het bedrijfsleven over afstemming van de vraag en het aanbod op de arbeidsmarkt.

Uit de vorige meting bleek dat gemeenten de vraag naar arbeid vooral proberen te beïnvloeden door het acquireren van nieuwe bedrijven in bepaalde sectoren. Net zoals tijdens de nulmeting streven vrijwel alle gemeenten er naar om vooral **arbeidsintensieve bedrijvigheid** aan te trekken. Zoals eerder vermeld willen veel gemeenten vooral meer bedrijvigheid in de financiële en zakelijke dienstverlening. In sommige gemeenten worden voor bedrijven die zich willen vestigen harde normen gehanteerd inzake het aantal arbeidsplaatsen per hectare. In Venlo bijvoorbeeld moet een nieuw bedrijf tenminste 30 arbeidsplaatsen per hectare bieden.

Daarnaast willen nagenoeg alle gemeenten meer **hoogwaardige werkgelegenheid** binnen hun grenzen. In dit verband worden vooral de ICT, de life-sciences (op het gebied van gezondheid, milieu en voeding) en technologie veel genoemd. Vooral steden waar vroeger veel arbeidsintensieve industrie gevestigd was, streven naar het aantrekken van meer hoogwaardige, technologische en kennisintensieve industrie.

In de vorige meting is gesignaleerd dat de aanbodproblemen zich vooral concentreren aan de **onderkant van de arbeidsmarkt**. Enerzijds leveren de kennisintensieve, hoogwaardige sectoren indirecte arbeidsplaatsen op aan de onderkant van de markt. Anderzijds proberen gemeenten werkgelegenheid te creëren in branches die als geschikt worden gezien voor lager opgeleiden zoals recreatie en toerisme, horeca en callcenters.

Enkele gemeenten richten zich voor het creëren van nieuwe arbeidsplaatsen ook op het reeds bestaande bedrijfsleven. De gemeente Haarlem bijvoorbeeld heeft met GSB-gelden het project *Ondernemend Werven* in het leven geroepen om meer structurele in plaats van tijdelijke arbeidsplaatsen creëren. Aan de gemeente verbonden intermediairs zoeken contact met bedrijven en

proberen bij hen latente of manifeste ideeën boven tafel te krijgen. Zij verwijzen de ondernemer bijvoorbeeld door naar de Kamer van Koophandel of de Belastingdienst, of naar andere ondernemers met verwante ideeën. Doordat de intermediairs kennis hebben van zowel de benodigde vergunningen, als andere bedrijven en intermediairs zoals projectontwikkelaars, kunnen ideeën (sneller) tot uitvoer worden gebracht. Door meerdere stakeholders wordt dit project een goed initiatief genoemd, vanwege de innovatieve en ondernemende sfeer die het met zich mee brengt.

5.5.3 Afstemming van vraag en aanbod

De nulmeting

- In drie steden zijn de afdelingen Economische en Sociale Zaken samengebracht in één gemeentelijke dienst.
- In vrijwel alle steden is afstemming en overleg tussen beide afdelingen.

Afstemming tussen Economische en Sociale Zaken

In veel steden is nog steeds niet echt sprake van een nadrukkelijke koppeling tussen het arbeidsmarktbeleid en het economisch beleid. Tijdens de nulmeting waren Maastricht, Deventer en Leiden de enige gemeenten waar Economische en Sociale Zaken in één dienst waren ondergebracht. Inmiddels zijn bij de recente organisatieverandering ook in Almelo verschillende afdelingen, waaronder Economische Zaken en Sociale Zaken, samengevoegd tot een cluster 'Economie en Werk'. In een aantal andere gemeenten zoals Helmond, Zaanstad en Zwolle is het sociale en economische beleid inmiddels nadrukkelijk samengebracht binnen één brede, nog meer beleids-terreinen omvattende, dienst.

In de andere gemeenten vindt minder structurele afstemming plaats tussen de afdelingen Economische en Sociale Zaken. Daar blijft de afdeling Sociale Zaken primair verantwoordelijk voor de bestrijding van (langdurige) werkloosheid, bijvoorbeeld door middel van het scholen van de beroepsbevolking om het arbeidsaanbod op het niveau van de vraag te brengen.

In het kader van de MOP's en de programmalijnen en projecten die hier uit voort vloeien, wordt in een groeiend aantal steden regelmatig projectmatig overleg gevoerd tussen de afdelingen Economische en Sociale Zaken over het beleid voor bijvoorbeeld starters, zelfstandigen of het stimuleren van de wijk-economie.

Daarnaast heeft het GSB er mede voor gezorgd dat in enkele gemeenten ook op structurele basis wordt gewerkt aan de integraliteit van het gemeentelijk beleid. Doelstellingen en maatregelen worden vaker naast elkaar gelegd. Afdelingsbegrotingen en werkplannen worden beter op elkaar afgestemd. In Emmen bijvoorbeeld hebben beide afdelingen gezamenlijk in overleg met het bedrijfsleven een arbeidsmarktbeleidsplan opgesteld.

Afstemming met bedrijfsleven en onderwijsinstaties

Een groeiend aantal gemeenten tracht het aanbod op de arbeidsmarkt in zowel kwantitatief als kwalitatief opzicht te verbeteren. Een goede aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt is daarbij van cruciale betekenis. Een **Regionaal Platform Arbeidsmarktbeleid** kan hierbij een

belangrijke rol spelen. Inmiddels is in veel steden een dergelijk platform actief of in oprichting, waardoor betere communicatie tussen scholingsinstituten en bedrijven mogelijk is.

De gemeente Venlo is bijna 2 jaar actief in een regionaal arbeidsmarktplatform met zeventien andere Limburgse gemeenten. In dit platform zitten verschillende arbeidsmarktpartijen met als doel betere onderlinge afstemming en samenwerking. Daarnaast heeft de gemeente Venlo samen met de andere gemeenten in Noord Limburg, de provincie, arbeidsbureaus en regionale opleidingscentra de Regionale Arbeidsmarkt Informatie Limburg (RAIL) opgezet. Doel van deze monitor is om zowel trendmatige ontwikkelingen als gedetailleerde discrepantiegegevens op de arbeidsmarkt in kaart te brengen. Hierbij gaat het ook om informatie over bijvoorbeeld de 'stille reserve' oftewel het 'verborgen arbeidspotentieel'. Dit zijn mensen die wel in staat zijn te werken maar niet actief op zoek zijn. Deze informatie dient een aanzet te vormen tot een meer gefundeerd arbeidsmarktbeleid.

Een aantal andere gemeenten, namelijk Leeuwarden, Groningen en Emmen, is bezig een soortgelijke **arbeidsmarktmonitor** op te zetten. In deze steden wordt de komende jaren onderzoek verricht naar de vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, zowel in kwantitatieve als in kwalitatieve zin. Ook in Leiden wordt in opdracht van de gemeente en het bedrijfsleven onderzoek verricht, maar dan met name naar de stille reserve.

Om in een eerder stadium in te kunnen spelen op geluiden vanuit de markt, heeft de gemeente Breda samen met een bank en de hogeschool een **economische barometer** ontwikkeld. Hierin wordt niet alleen naar de huidige stand van zaken gekeken, maar ook naar verwachte ontwikkelingen in de toekomst.

De gemeente Deventer was tijdens de nulmeting nog één van de weinige gemeenten die samen met onderwijsinstanties en het bedrijfsleven een pakket aan maatregelen had getroffen (het 'scholingsoffensief') om de aansluiting van het beroepsonderwijs op de arbeidsmarkt te verbeteren. De afstand tussen vraag en aanbod wordt zoveel mogelijk verkleind door in onderling overleg de opleidingsstructuur aan te passen.

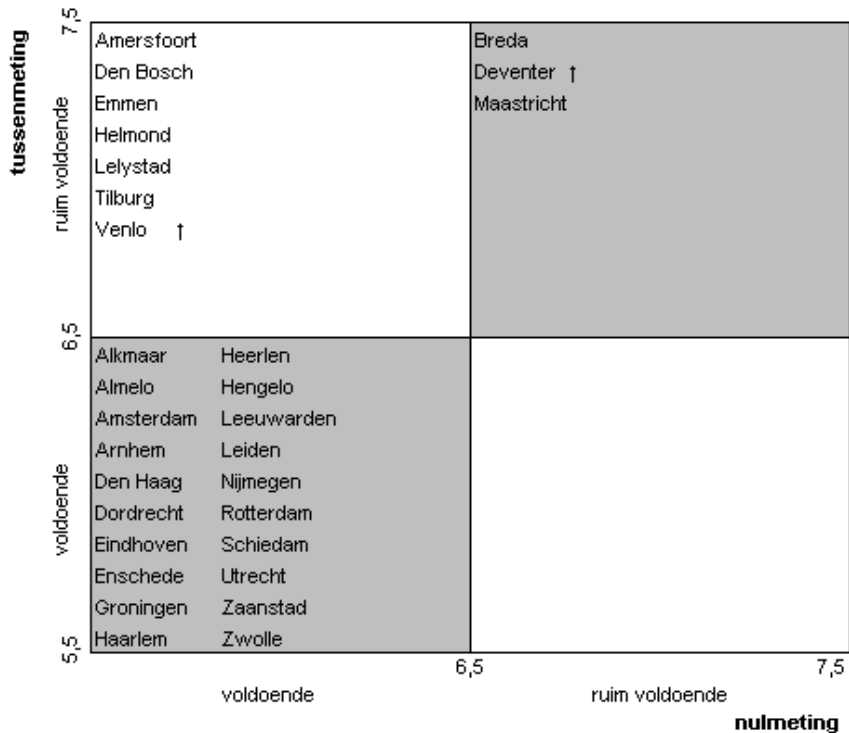
Inmiddels zijn ook in onder meer Enschede en Tilburg **per sector** speciale organen in het leven geroepen, waarin **overleg** wordt gevoerd tussen brancheorganisaties en onderwijsinstellingen over de benodigde sectorale onderwijsprogramma's. Doel is het aanbod van de leerprofielen meer toe te snijden op de behoeften in de praktijk. In Tilburg is daarnaast een specifiek pilot-project van start gegaan in de vorm van een platform die het techniekonderwijs moet promoten.

In Helmond verzorgen de onderwijsinstellingen samen met het bedrijfsleven **kennismakingsdagen** om jongeren kennis te laten maken met bijvoorbeeld de techniek of de gezondheidszorg. Doel is om de instroom van deze opleidingen te vergroten waardoor de krapte op de arbeidsmarkt in deze sectoren vermindert.

Waardering ondernemers

Tabel 5.7 geeft de waardering weer van de ondernemers voor het arbeidsmarktbeleid van de gemeente.

Tabel 5.7 Oordeel over arbeidsmarktbeleid



	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,3	6,4
Gemiddelde G4	6,1	6,1
Minimumscore	5,9	5,7
Maximumscore	6,5	6,7

De ondernemers waarderen het arbeidsmarktbeleid van de gemeente overall met een 6,4. De ondernemers in Deventer, Breda, Maastricht en Tilburg zijn het meest tevreden over het arbeidsmarktbeleid van hun gemeente. Vooral in Deventer en Maastricht gebeurt ook relatief veel op dit beleidsterrein.

In vergelijking met twee jaar geleden is het oordeel van de ondernemers voor het arbeidsmarktbeleid van de gemeente significant toegenomen in Deventer en Venlo. Beide gemeenten hebben, zoals eerder vermeld, diverse initiatieven ontplooid, zoals het scholingsoffensief of het oprichten van een Regionaal Platform Arbeidsmarkt en het instellen van een arbeidsmarktmonitor. Naast de eerder genoemde activiteiten op regionaal vlak heeft de gemeente Venlo in 2000 in een "Contournota Werkgelegenheidsoffensief" geschreven, waarin de ambities zijn uitgewerkt om de langdurige werkloosheid in de stad te verminderen.

5.5.4 Kennisbeleid

De nulmeting

- Het kennisbeleid is vanuit Rijk gestimuleerd om de kennisuitwisseling te bevorderen.
- In sommige steden zijn zogenaamde Science Parks opgericht.
- Initiatieven richten zich sterk op het leggen van contacten tussen ondernemers en plaatselijke universiteiten of hogescholen.
- Ook Syntens is hier vaak bij betrokken (innovatiebevordering).

Kennisontwikkeling is zeer belangrijk voor economische groei. Veel gemeenten proberen innovatieve bedrijven en kennisinstellingen te clusteren waardoor synergie kan ontstaan. De meeste gemeenten stimuleren enerzijds bedrijven om ICT-toepassingen te gebruiken en proberen anderzijds high-tech bedrijven te acquireren.

Voor een gunstig innovatief economisch klimaat is het van belang de wisselwerking tussen ondernemers en kennisinstellingen (universiteiten/hogescholen) te verbeteren. Ondernemers zouden (meer) gericht moeten zijn op nieuwe kennis. Kennisinstellingen dienen (meer) gericht te zijn op kansen voor nieuw ondernemerschap. Om kennisuitwisseling te bevorderen is de Rijksoverheid een aantal jaren geleden overgegaan tot het oprichten van zogenaamde **Twinning Centres**. Ten tijde van de nulmeting waren in Amsterdam, Eindhoven en Enschede net de eerste drie Twinning Centres geopend. Deze centra bieden startende ICT-ondernemers met name huisvesting en coaching. Daarnaast voorziet het Twinning-programma ook in bijzondere financieringsvoorzieningen.

Door de snelle waardeontwikkeling van ICT-bedrijven een aantal jaren geleden is ook de private sector actief geworden op deze markt. Het idee van een **bedrijfsverzamelgebouw** met gezamenlijke faciliteiten voor ondernemers in deze sector is overgenomen door verschillende ontwikkelingsmaatschappijen en projectontwikkelaars. In meerdere steden zijn inmiddels van deze bedrijfsverzamelgebouwen voor de kansrijke starter ontstaan. Doel is doorgaans het stimuleren van netwerkvorming. In Leiden en Utrecht zijn specifieke verzamelgebouwen voor starters in de biomedische sector, die gekoppeld zijn aan de universiteit: zogenaamde **Incubators**.

Zoals reeds uit de nulmeting naar voren kwam, heeft een aantal gemeenten gespecialiseerde bedrijvenparken opgericht. Dit met als doel om zowel een bepaald soort nieuwe bedrijven aan te trekken als de kennisuitwisseling tussen hen te stimuleren. Aparte **Science Parks** vinden we voornamelijk in de universiteitssteden Amsterdam, Groningen, Enschede, Eindhoven en Leiden. (Startende) ondernemers kunnen gebruik maken van de faciliteiten van de onderwijsinstelling en samen werken aan productontwikkeling en kennisuitwisseling. Vaak zijn deze Science Parks specifiek gericht op bijvoorbeeld ICT of life-sciences (gezondheid, milieu en voeding). Gemeenten hopen dat door de grotere samenwerking tussen kennisinstellingen en ondernemers meer spin-off bedrijven en joint-ventures ontstaan.

In enkele steden zonder universiteit, zoals Alkmaar, Emmen en Leeuwarden wordt een **kenniscampus** ontwikkeld, waar kennisintensieve bedrijven en onderwijsinstellingen worden gebundeld op één bedrijventerrein. Men probeert de kwaliteit van het onderwijs te vergroten door bijvoorbeeld koppeling tussen beroepsonderwijs en het opdoen van praktijkervaring. Door deze bundeling van kennisintensieve bedrijven en onderwijsinstellingen hoopt men een concentratiepunt te realiseren voor kennisvermeerdering en kennisuitwisseling. Op deze campus worden mensen opgeleid en bijgeschoold en apparatuur en infrastructuur gedeeld. In Lelystad is een **Business Park** ontstaan waar innovatieve bedrijven zijn geclusterd.

In de gemeente Arnhem is in samenwerking met de hogeschool, het MKB en een aantal grote bedrijven uit de gemeente een '*kenniskoppeling*' project van start gegaan. Kleine bedrijven worden in de gelegenheid gesteld externe deskundigheid in te schakelen bij de hogeschool of één van de grote bedrijven.

Samen met de Universiteit Twente (UT) en de Overijsselse Ontwikkelingsmaatschappij (OOM) gaat de gemeente Enschede na hoe het aantal high-tech starters kan worden verhoogd. De Universiteit kent reeds een TOP-regeling (Tijdelijke Ondernemers Plek) voor studenten die na hun studie een eigen bedrijf willen beginnen. Momenteel wordt bekeken wat er op dat gebied nog meer mogelijk is. In 2001 heeft een inventariserend onderzoek plaatsgevonden om inzicht te krijgen in de redenen van studenten om uit Enschede te vertrekken. Begin 2002 verschijnt op basis van de resultaten van dit onderzoek een nota met een voorstel voor een promotieprogramma. Doel is studenten na afloop van hun studie voor Enschede te behouden.

Een tweede project van de gemeente Enschede is de ontwikkeling van een nieuw *Kennispark Twente*, omdat op het reeds bestaande Business Science Park over twee jaar geen ruimte meer is. Op dit moment wordt samen met ICT-bedrijven en de universiteit gewerkt aan een Masterplan waarin de plannen voor dit park worden uitgewerkt. In 2015 moet hier 250.000 m² nieuwe bedrijfsruimte en 10.000 nieuwe arbeidsplaatsen zijn gecreëerd. De aanwezige kennis in Enschede (op het gebied van onderzoek en onderwijs) moet meer dan tot nu toe economische spin-off leveren in de vorm van ondernemerschap. Hiervoor is een Taskforce in het leven geroepen die een rol moet gaan spelen bij het aantrekken van bedrijven die bij kunnen dragen tot de ontwikkeling van Enschede als kennisstad en Twente als kennisregio. Deze Taskforce zal een intermediaire rol vervullen tussen de universiteit, research instellingen en bedrijven.

Van groot belang voor de verdere ontwikkeling van kennisintensieve sectoren is de elektronische bereikbaarheid. De gemeenten Rotterdam en Amsterdam hebben als eerste daarom besloten dat alle inwoners en bedrijven toegang moeten hebben tot een breedband-internetverbinding.

Door de geschiedenis heen is altijd sprake geweest van een 'informatiekloof'. Met de opkomst van de informatie- en communicatietechnologie worden de consequenties voor eventuele achterblijvers steeds groter. Hoewel het internetgebruik in Nederland sterk toeneemt, lopen bepaalde groepen het gevaar achter te blijven: met name vrouwen, ouderen, werkzoekenden en nieuwkomers. Het project **Digitale Trapveldjes** is bedoeld om te stimuleren dat ook deze groepen in contact kunnen komen met ICT. Een digitaal trapveld is een laagdrempelige locatie in een aandachtswijk van de grote steden waar bewoners op eenvoudige wijze kunnen leren omgaan met de computer en internet en de voorzieningen voor eigen doeleinden kunnen gebruiken. In diverse buurthuizen, wijkcentra en dergelijke zijn hiervoor speciale voorzieningen getroffen. Het project is een initiatief van de minister voor het Grote Steden en Integratiebeleid. Hiervoor is een subsidie

ter beschikking gesteld. Daarnaast levert een aantal bedrijven een bijdrage aan het project in de vorm van ondersteuning en hard- en software. Het project is begin 2000 van start gegaan en inmiddels zijn er meer dan 120 trapveldjes door heel Nederland.

6 Ruimte en infrastructuur

Ruimte en infrastructuur vormen belangrijke (fysieke) componenten van het ondernemingsklimaat. De beschikbaarheid van voldoende ruimte voor bedrijven is een belangrijk aspect van het ondernemingsklimaat. Ruimtegebrek en veroudering van bedrijfslocaties kunnen zorgen voor een afname van de vitaliteit van de economische activiteiten. Ook bereikbaarheid en parkeren zijn twee belangrijke factoren die van grote invloed zijn op het ondernemingsklimaat. Zij zijn van directe invloed op het bedrijfsresultaat.

6.1 Ruimtelijk beleid

De beschikbare ruimte voor bedrijven wordt grotendeels bepaald door de omvang en het huidige gebruik van het gemeentelijk grondgebied. Of grond beschikbaar wordt gesteld voor het bedrijfsleven vergt vervolgens een afweging van (politieke) belangen. Traditioneel heeft de woonbestemming meestal een hogere prioriteit in het gemeentelijk ruimtelijk beleid. Zoals in hoofdstuk 3 is vermeld, neemt de aandacht voor de economische functie in veel gemeenten wel toe.

Voor de daadwerkelijke uitvoering van het gronduitgiftebeleid hebben gemeenten doorgaans een afdeling Grondzaken. Zoals reeds vermeld in het hoofdstuk over de gemeentelijke organisatie, staat de afdeling Economische Zaken dikwijls dicht bij de afdeling Grondzaken. Bij het opstellen van bestemmingsplannen brengt Economische Zaken de ruimtebehoefte voor economische functies in kaart en formuleert eisen waaraan bedrijven aan wie de grond wordt toegewezen moeten voldoen.

Deze paragraaf gaat achtereenvolgens in op:

- beschikbaarheid van bedrijventerreinen
- herstructurering van bestaande bedrijventerreinen
- kwaliteit van de bedrijventerreinen
- kantoorruimte.

6.1.1 Beschikbaarheid bedrijventerreinen

De nulmeting

- Sommige gemeenten, vooral in de Randstad, hebben nauwelijks nog buitengebied dat in aanmerking komt voor ontwikkeling van bedrijfslocaties.
- Segmentering (clustering van hetzelfde type bedrijvigheid) van het aanbod van bedrijfslocaties heeft een grote vlucht genomen. Segmentatie kan ook tot veel irritatie kan leiden bij ondernemers, indien strak vast wordt gehouden aan de eisen. Segmentering moet voldoende ruimte bieden voor een flexibele opstelling bij de concrete uitvoering van het beleid.
- In enkele gemeenten kunnen ondernemers gebruik maken van een databank met beschikbare bedrijvenlocaties.

Beschikbare ruimte

Tijdens de interviews geeft bijna de helft van de onderzochte gemeenten spontaan aan een gebrek aan ruimte voor bedrijvigheid te hebben. De hoeveelheid ruimte die gemeenten beschikbaar hebben voor bedrijven (zie tabel 6.1) hangt voor een deel samen met de ligging van de gemeente. Vooral in de Randstad (Leiden, Haarlem, Den Haag) zien we dat gemeenten binnen hun grenzen nauwelijks nog grond hebben die in aanmerking komt voor ontwikkeling als bedrijventerrein. Steden met een meer landelijke ligging hebben over het algemeen minder grote problemen met de beschikbaarheid van grond. Gemeenten die aangeven voldoende ruimte voor bedrijven te hebben, liggen met name in Limburg (Venlo en Heerlen) en in het noordoosten van het land (Emmen, Zwolle en Lelystad). Echter ook buiten de Randstad heeft een toenemend aantal gemeenten nog maar weinig ruimte beschikbaar voor ontwikkeling (bijvoorbeeld Almelo, Deventer en Nijmegen).

Tabel 6.1 Oppervlakte bedrijventerreinen per 1-1-2001*

Gemeente	netto oppervlakte (ha)	totaal terstond uitgeefbaar (ha)	totaal niet-terstond uitgeefbaar (ha)
Amsterdam	2.238	565	97
Den Haag	270	0	1
Rotterdam	463**	13	12,5
Utrecht	465	33	90
Alkmaar	245	33	2
Almelo	495	9	0
Amersfoort	312	1	41
Arnhem	258	21	7
Breda	696	66	17
Deventer	291	4	6
Dordrecht	539	34	70
Eindhoven	781	65	127
Emmen	764	125	29
Enschede	538	20	36
Groningen	704	57	42
Haarlem	151	0	14
Heerlen	440	31	107
Helmond	564	15	44
Hengelo	461	14	28
Leeuwarden	453	54	68
Leiden	119	1	0
Lelystad	467	21	179
Maastricht	459	9	44
Nijmegen	570	37	105
Schiedam	243	15	6
's-Hertogenbosch	506	26	12
Tilburg	984	5	144
Venlo	847	32	66
Zaanstad	470	7	0
Zwolle	517	53	102

* Er is geen gebruik gemaakt van de gegevens uit de schriftelijke enquête. Enerzijds omdat enkele gemeenten deze gegevens niet konden aangeven. Tevens bestaan soms grote verschillen tussen enerzijds de gegevens uit de benchmark (2001) en anderzijds de IBIS-enquête (2001). Daarnaast treden voor sommige gemeenten ook verschillen op tussen de gegevens uit de IBIS-enquête van 1999 en die van 2001.

** Stedelijke bedrijventerreinen, exclusief havengebieden.

Bron: Integraal Bedrijventerrein Informatie Systeem (IBIS)-enquête, RPD/ETIN/ETIL, 2001.

Vooraf Tilburg, Venlo, Eindhoven, Emmen en Groningen hebben een groot oppervlakte aan bedrijventerreinen. In Leiden en Haarlem daarentegen is in vergelijking met de andere gemeenten een duidelijk geringer aantal hectares bestemd als bedrijfslocatie. Direct uitgeefbare grond is

vooral te vinden in Emmen. Op langere termijn bekeken komt relatief veel grond beschikbaar in Lelystad, Tilburg en Eindhoven. Gemeenten die zowel op korte als op de iets langere termijn weinig uitgeefbare grond hebben, zijn Den Haag, Leiden, Haarlem, Zaanstad en Almelo.

Tabel 6.2 vermeldt per gemeente het percentage ondernemers dat aangeeft op dit moment voldoende ruimte te hebben.

Tabel 6.2 Percentage ondernemers dat voldoende ruimte heeft voor bedrijf

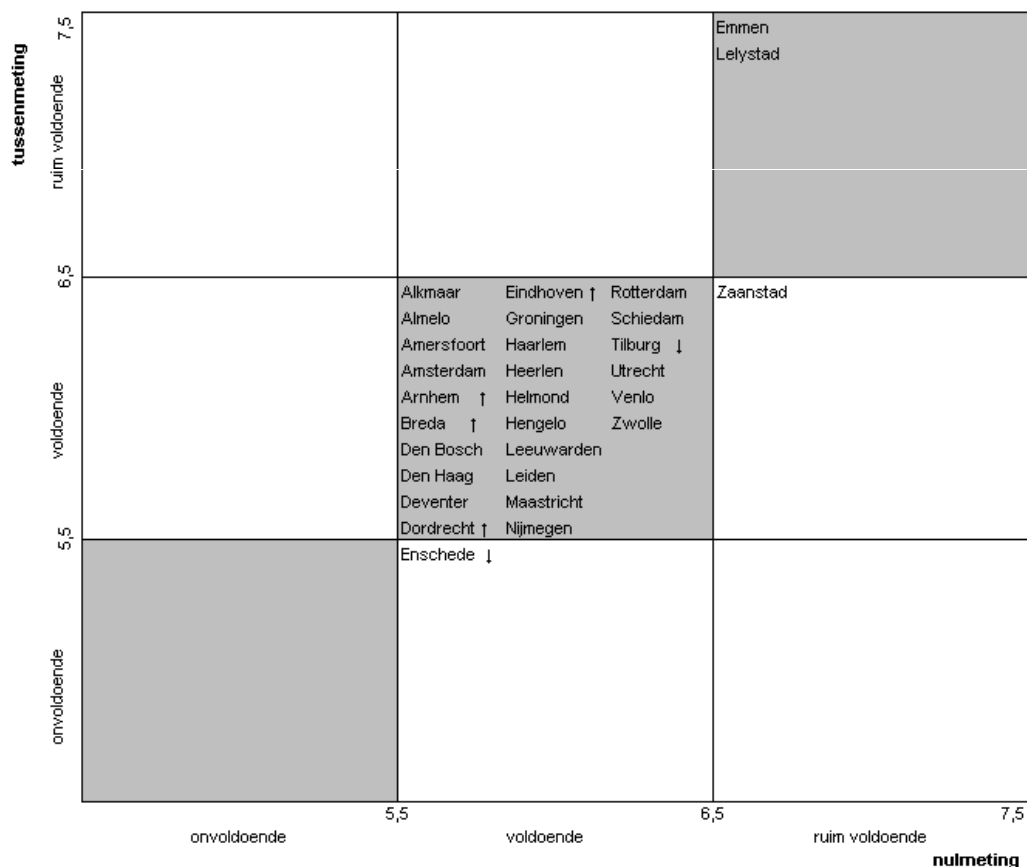
Gemeente	Percentage
Amsterdam	84%
Rotterdam	79%
Utrecht	77%
Den Haag	76%
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>79%</i>
Schiedam	90%
Tilburg	87%
Venlo	87%
Maastricht	86%
Alkmaar	85%
Helmond	85%
Enschede	84%
Hengelo	84%
Groningen	83%
Lelystad	83%
Almelo	82%
Amersfoort	81%
Arnhem	81%
Leiden	81%
Deventer	80%
Eindhoven	80%
Emmen	80%
Haarlem	80%
Heerlen	80%
Zaanstad	80%
Zwolle	79%
Breda	78%
Dordrecht	78%
Leeuwarden	75%
's-Hertogenbosch	74%
Nijmegen	73%
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>81%</i>

Overall zegt 81% van de ondernemers op dit moment voldoende ruimte hebben. De verschillen tussen de gemeenten onderling zijn niet groot. In de gemeenten Nijmegen (73%) en 's-Hertogenbosch (74%) is het percentage ondernemers dat voldoende ruimte heeft het kleinst. De gemeenten Schiedam (90%), Tilburg en Venlo (beide 87%) vormen positieve uitschieters. Ondernemers in Limburg en Twente geven relatief vaak aan over voldoende ruimte te beschikken.

Waardering ondernemers

In tabel 6.3 is de waardering weergegeven van ondernemers voor de beschikbaarheid van geschikte bedrijfslocaties.

Tabel 6.3 Oordeel over beschikbare ruimte



	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,1	6,2
Gemiddelde G4	5,8	5,9
Minimumscore	5,6	5,4
Maximumscore	6,7	6,8

In de waardering van ondernemers voor de beschikbaarheid van geschikte bedrijfslocaties is de hoeveelheid beschikbare grond (zie tabel 6.1) duidelijk terug te vinden. Lelystad en Emmen zijn de hoogst gewaardeerde gemeenten van de G30. Van de G4 scoort Rotterdam het hoogst.

Naast Lelystad en Emmen hebben ook de ondernemers in Breda, Amersfoort en Zaanstad een relatief hoge waardering voor de hoeveelheid beschikbare geschikte bedrijfslocaties. In vergelijking met de vorige meting is de waardering significant toegenomen in Arnhem, Breda, Dordrecht en Eindhoven. De gemeente Breda heeft zich volgens meerdere stakeholders de laatste jaren actiever bezig gehouden met het ontwikkelen van bedrijfslocaties. Wel wordt in de interviews opgemerkt dat de gemeente zich hierbij primair richt op nieuwe kantorenlocaties, met name in het stationsgebied. Op bedrijventerreinen is nog steeds sprake van ruimtegebrek. Ook in Eindhoven merken stakeholders op dat de gemeente meer aandacht heeft voor de ontwikkeling van bedrijfslocaties. De regionale samenwerking en afstemming binnen de SRE is volgens hen goed. In regionaal verband is een monitor van alle bedrijventerreinen in de regio opgezet, waarin wordt bijgehouden hoe veel grond waar nog beschikbaar is.

In Enschede en Tilburg is de waardering voor de beschikbaarheid van geschikte bedrijvenlocaties afgenomen. In *Tilburg* merken meerdere stakeholders een kentering op in het gemeentelijk beleid. Hoewel volgens hen in het verleden altijd voldoende ruimte werd gecreëerd voor industriële bedrijven, lijkt de gemeente zich nu wat kritischer op te stellen. De komende jaren verwachten zij dat er minder oppervlakte aan bedrijventerreinen beschikbaar komt dan overeengekomen in het in 2000 opgestelde plan 'Ruimte voor bedrijven tot 2015'. De gemeente *Enschede* geeft aan de nadruk te leggen op optimalisatie van de bestaande stad, in plaats van het ontwikkelen van nieuwe terreinen aan de rand van de stad. In 2001 heeft een inventarisatie van binnenstedelijke bedrijfslocaties plaatsgevonden. Hierbij is gekeken naar welk type bedrijvigheid zich waar en onder welke voorwaarden in de stad kan vestigen. De stakeholders bevestigen dat er weinig grond beschikbaar is voor nieuwe bedrijven of uitbreiding van bestaande en dat er sprake is van wachtlijsten. Zij zijn van mening dat op dit moment binnen Twente nog onvoldoende regionale afstemming plaatsvindt.

Gemeenten met een relatief hoog percentage ondernemers dat voldoende ruimte heeft, zijn niet altijd de gemeenten met een hoge waardering voor de beschikbaarheid van geschikte bedrijfslocaties. Ook een laag percentage ondernemers met voldoende ruimte komt niet altijd overeen met een lage waardering voor de beschikbaarheid van locaties. Wel is het zo dat ondernemers die aangeven op dit moment onvoldoende ruimte te hebben voor hun bedrijf over het algemeen lagere rapportcijfers geven voor de beschikbaarheid van geschikte bedrijfslocaties in hun gemeente. Het overall rapportcijfer ligt een vol punt lager dan die van ondernemers die aangeven wel voldoende ruimte te hebben. Het verschil tussen beide groepen ondernemers is het grootst in Arnhem en Deventer.

Regionale samenwerking

Een manier om de beperkte ruimte aan de rand van de gemeente optimaal te benutten is deze te ontwikkelen in samenwerking met aangrenzende gemeenten. In Den Haag is de regio Haaglanden het centrale uitgangspunt in het ruimtelijk beleid. Omdat Den Haag ligt ingeklemd tussen de randgemeenten is er weinig ruimte voor het ontwikkelen van bedrijfslocaties op het eigen grondgebied. Daarom zoekt men naar mogelijkheden om dit samen met omliggende gemeenten te doen.

De gemeente Almelo geeft aan samen met de provincie en de gemeenten Enschede, Hengelo en Borne een regionaal bedrijventerrein van 185 ha groot te ontwikkelen. In Hengelo wordt voor de ontwikkeling van nieuwe bedrijventerreinen eveneens samenwerking gezocht met individuele buurgemeenten. Er is een principeovereenkomst getekend met de gemeente Borne om te komen tot een convenant. In dit convenant komen beide gemeenten overeen tot het jaar 2010 100 ha aan extra bedrijventerrein te ontwikkelen. Het gaat hierbij in eerste instantie om de terreinen Veldkamp (in Borne) en Westermaat-Buiten (in Hengelo).

In Nijmegen speelt regionale samenwerking eveneens een belangrijke rol. De gemeente geeft aan dat de ruimte op bedrijventerreinen in Nijmegen zelf op dit moment zeer beperkt is. Dit wordt bevestigd door de uitkomsten van de telefonische enquête onder bedrijven, waarin een relatief laag percentage ondernemers aangeeft op dit moment voldoende ruimte te hebben. Vanwege het ruimtegebrek in de eigen gemeente wordt in regionaal verband naar oplossingen gezocht. Zo wordt bijvoorbeeld binnen het Knooppunt Arnhem-Nijmegen (KAN) afgestemd hoeveel en waar nieuwe werklocaties worden gecreëerd. Daarnaast ontwikkelt de gemeente Nijmegen samen met de gemeente Wychen het bedrijventerrein Bijsterhuizen (een terrein specifiek voor transport en logistieke bedrijvigheid).

Voor de gemeente Schiedam is de regio Rijnmond het belangrijkste samenwerkingskader. Op het gebied van ruimte voor bedrijven wordt de laatste tijd veel aan gezamenlijke projecten gewerkt, met bijvoorbeeld de gemeente Rotterdam.

Segmentering bedrijfslocaties

De trend van segmentering van het aanbod van bedrijfslocaties heeft zich in vergelijking met twee jaar geleden verder doorgezet. In steeds meer gemeenten is in termen van activiteiten, omvang en omgevingseisen per locatie vastgelegd voor welk soort bedrijvigheid de diverse bedrijventerreinen zijn bedoeld.

Met segmentering van bedrijventerreinen beogen gemeenten een aantal doelen:

- bewerkstelligen van optimale locaties ('op maat gesneden');
- stimulering van clustering van bedrijven waardoor synergie kan ontstaan;
- bieden van structuur voor het acquisitie- en verplaatsingsbeleid.

Een van de gemeenten waar segmentering een grote rol speelt is Utrecht, waar het accent in het ruimtelijk beleid duidelijk ligt op themagerichte ontwikkeling. De product-marktcombinaties van alle bedrijventerreinen worden op elkaar afgestemd, zodat een optimaal aanbod aan terreinen ontstaat met de juiste doelgroepen op de juiste plaats.

Bedrijfsruimte databank

Tijdens de nulmeting gaven vooral kleine ondernemers aan dat de gemeente hen niet of nauwelijks ondersteunt bij het vinden van een geschikte locatie. Er was volgens hen nauwelijks informatie over nieuwe bedrijventerreinen beschikbaar. Een databank met beschikbare bedrijvenlocaties kan hierbij een belangrijk hulpmiddel zijn.

De indruk bestaat dat het aantal gemeenten dat over een dergelijke databank beschikt is toegevoegd in vergelijking met de nulmeting¹. Van de 30 gemeenten zeggen 17 inmiddels te beschikken over een databank, waarin de bedrijfslocaties die (binnenkort) beschikbaar komen staan vermeld. Deze databank wordt soms samen met andere gemeenten of partijen beheerd, zoals bijvoorbeeld een regionale ontwikkelingsmaatschappij.

In Rotterdam heeft de Ondernemerswinkel (zie ook § 4.2) de beschikking over een bestand van alle kantoren-, winkel- en horecapanden die binnenkort beschikbaar komen. Dit bestand wordt gevoed door 90 makelaars uit Rotterdam en omgeving. Een ondernemer met behoefte aan bedrijfsruimte wordt gevraagd welk type locatie (qua grootte, functie, locatie, parkeermogelijkheden) hij zoekt en vervolgens wordt in het bestand gekeken welk pand geschikt zou zijn. De ondernemer kan indien gewenst contact opnemen met de betreffende makelaar. Vanaf 2002 kunnen ondernemers maandelijks op de hoogte worden gebracht van het beschikbare aanbod aan bedrijfslocaties door middel van een persoonlijke aanbiedingsbrief.

Enkele gemeenten, zoals Enschede en Leiden zijn bezig met de voorbereidingen om informatie over de verschillende bedrijfslocaties digitaal ter beschikking te stellen aan ondernemers, bijvoorbeeld via internet. Vaak wordt op dit moment nog volstaan met een korte beschrijving van de nieuwe bedrijventerreinen in de gemeente: het type, de grootte en de ligging. Straks moet van alle locaties in de stad de bestemmingsfunctie inzichtelijk zijn.

6.1.2 Herstructurering bedrijventerreinen

De nulmeting

- Herstructurering van bedrijventerreinen is zeer kostbaar. Daarom wordt veelvuldig gebruik gemaakt van subsidieregelingen van het Rijk (TIPP) of de Europese Unie. Tevens wordt door sommige gemeenten gebruik gemaakt van Publiek-Private-Samenwerking.
- Het zoveel mogelijk betrekken van het bedrijfsleven bij herstructurering van bedrijventerreinen vergroot de kans op goede resultaten (verhoging van de kwaliteit van de bedrijventerreinen is mogelijk door de gezamenlijke zorg voor het beheer).

Behalve door het ontwikkelen van nieuwe bedrijventerreinen kan het aanbod van bedrijfslocaties ook worden verbeterd door bestaande terreinen te herstructureren. De vijfde nota Ruimtelijke Ordening geeft hieraan een belangrijke impuls. Daarin wordt gestreefd naar intensivering van het ruimtegebruik. Herstructurering in de zin van revitalisering heeft voornamelijk betrekking op het weer aantrekkelijk maken van bedrijventerreinen door bijvoorbeeld het opknappen van de openbare ruimte zoals groenvoorziening. Herstructurering betekent dikwijls ook een ingrijpende verbetering van de infrastructurele situatie en soms zelfs relocatie van bedrijven. Uiteindelijk dient herstructurering te leiden tot een verbetering van de kwaliteit van het bedrijventerrein. Door deze hogere kwaliteit moet het terrein een grotere aantrekkingskracht hebben op bedrijven en beter passen in het eventueel opgestelde nieuwe profiel (in het kader van segmentering).

¹ Tijdens de nulmeting was de vraag over een databank nog niet in de schriftelijke enquête opgenomen. Daarom is titatieve onderbouwing van dit vermoeden niet mogelijk.

Publiek-Private Samenwerking

Met herstructurering zijn vaak grote sommen geld gemoeid. Zeker indien sprake is van (industriële) bedrijfsverplaatsingen. Daarom wordt, zoals bleek uit de nulmeting, door sommige gemeenten gezocht naar een vorm van Publiek-Private Samenwerking (PPS) waarbij bedrijven zelf direct optreden als mede-investeerder.

In Amersfoort is bij de ontwikkeling van de ruimte voor bedrijven een belangrijke rol weggelegd voor private partijen. In het centrumgebied is een combinatie van projectontwikkelaars actief in de Ontwikkelingsmaatschappij Centrumplan Amersfoort (OCA). De gemeente verwerft de noodzakelijke grond en verkoopt dit aan de OCA. Het nadeel van deze aanpak is echter dat alle risico's bij de gemeente liggen en de onderhandelingsruimte van de gemeente slechts beperkt is. Om deze reden is de PPS-constructie bij de ontwikkeling van de nieuwe VINEX-locatie Vathorst anders opgezet. Hier is een VOF opgericht waarin de gemeente samen met het bedrijfsleven (een bank en een vastgoedontwikkelaar) participeert. Bij deze vorm van samenwerking heeft de gemeente meer zeggenschap over de uiteindelijke bestemming en draagt zij minder risico. De gemeente is nu niet alleen bij de verwerving van de grond maar bij het hele traject betrokken. Het voordeel van deze vorm is dat de gemeente meedeelt in de opbrengsten die normaal bij de bouwer en ontwikkelaar terechtkomen.

Ook in Helmond wordt de laatste jaren steeds vaker samengewerkt met private partijen. Door middel van PPS-constructies ontstaan volgens de gemeente meer mogelijkheden voor herstructurering en het verplaatsen van bedrijven. Omdat ontwikkelaars en beleggers geld willen investeren, kunnen sommige bedrijven (nu wel) verhuizen van (te) kleine bedrijfsterreinen in de stad naar grotere, nieuwere terreinen vlak daarbuiten.

Veel gemeenten proberen in het kader van herstructurering van een bedrijventerrein de daar gevestigde bedrijven te stimuleren om tegelijkertijd te investeren in hun eigen locatie (bedrijfspan). Enkele gemeenten, zoals bijvoorbeeld Rotterdam, hebben daarvoor speciale subsidies in het leven geroepen.

Waardering ondernemers

Tabel 6.4 geeft een overzicht van de waardering van de ondernemers voor de gemeentelijke ontwikkeling van nieuwe bedrijfslocaties en de herstructurering van bestaande terreinen.

Tabel 6.4 Oordeel over ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties

tussenmeting	7,5		Arnhem Breda † Deventer Helmond Tilburg Zwolle	Lelystad			
	6,5	Leiden Schiedam †	Alkmaar Amersfoort Amsterdam Den Bosch Den Haag Dordrecht Eindhoven † Emmen Enschede † Groningen	Haarlem Heerlen Hengelo Leeuwarden Maastricht Nijmegen Rotterdam Utrecht Venlo Zaanstad	Almelo		
	5,5						
	onvoldoende	onvoldoende	5,5	voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5

nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,1	6,3
Gemiddelde G4	5,7	5,9
Minimumscore	5,4	5,6
Maximumscore	6,6	6,7

Er is een licht stijgende tendens waar te nemen in de waardering die de ondernemers hebben voor de maatregelen die de gemeenten treffen om bedrijfslocaties te ontwikkelen en te herstructureren. Deze waardering is, zoals ook al bleek in de nulmeting, relatief hoog in de oude industriesteden Helmond, Tilburg en Deventer. Zij slagen er blijkbaar goed in om hun bedrijventerreinen te herbenutten. De gemeenten met een hoge score (een ruim voldoende) zijn de afgelopen jaren zeer actief bezig geweest met de ontwikkeling en/of herstructurering van bedrijfslocaties. Onder meer door intensivering van het ruimtegebruik en herinrichting van de openbare ruimte is men er in geslaagd meer ruimte voor bedrijvigheid te creëren. Hierbij is vaak nauw samengewerkt met omwonenden van en ondernemers op de betreffende bedrijventerreinen.

De waardering van de ondernemers voor de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties is vooral toegenomen in Schiedam, Breda en Eindhoven. Schiedam beschikt over veel verouderde bedrijfslocaties, vooral in het havengebied. Het herstructureren van oude bedrijfsterreinen neemt daarom een belangrijke plaats in binnen het ruimtelijk beleid. Op een drietal van de bedrijventerreinen is reeds begonnen met het herstructureringsproces. Andere terreinen komen vanaf volgend jaar aan bod. In Breda is een ruimtelijk actieprogramma (AREA) opgesteld voor de ontwikkeling van bedrijfslocaties. Op bestaande terreinen, zoals op het bedrijventerrein de Krogt, is veel aandacht besteed aan duurzame revitalisering. Ook in de gemeente Eindhoven spelen begrippen zoals 'duurzame revitalisering' en 'parkmanagement' een belangrijke rol in het ruimtelijk beleid. Hierbij gaat het in het bijzonder om het bedrijventerrein De Hurk: een terrein van ca. 200 ha, dat gedeeltelijk was verouderd. Samen met de ondernemersvereniging tracht de gemeente Eindhoven (door middel van het invoeren van parkmanagement) de kwaliteit van dit terrein duurzaam te verbeteren. Vooral op het gebied van uitstraling en veiligheid, maar ook op het gebied van infrastructuur, afvalverwerking, kinderopvang en het beperken van mobiliteitsstromen.

6.1.3 Kwaliteit bedrijventerreinen

De nulmeting

- In enkele gemeenten wordt het gevestigde bedrijfsleven aangezet tot parkmanagement: bedrijven zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het beheer van het bedrijventerrein.
- In enkele gemeenten zijn duurzame, 'groene' en milieuvriendelijke bedrijventerreinen ontwikkeld.
- De kwaliteit van bedrijvenlocaties is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van gemeente en bedrijfsleven.

Twee thema's die in relatie tot de kwaliteit van bedrijventerreinen de laatste jaren steeds nadrukkelijker aan de orde worden gesteld, zijn parkmanagement en duurzaamheid.

Parkmanagement

Veel gemeenten vinden de kwaliteit van bedrijventerreinen niet alleen de verantwoordelijkheid van de gemeente maar ook van de bedrijven. In een toenemend aantal gemeenten worden bedrijven zelf verantwoordelijk gemaakt voor verschillende beheersaspecten van het bedrijventerrein door middel van parkmanagement. Bij parkmanagement gaat het zowel om de inrichting van het terrein, het 'managen' van de bestaande voorzieningen en het beheren van openbare en private ruimten. Het is een middel om de kwaliteit van een locatie af te stemmen op de wensen van de betrokkenen en om het bereikte kwaliteitsniveau ook op lange termijn vast te houden.

Hoewel parkmanagement in Nederland nog in de kinderschoenen staat, valt een toenemende belangstelling waar te nemen door zowel gemeenten als bedrijven. Uit de interviews blijkt dat in ongeveer eenderde van de onderzochte gemeenten parkmanagement reeds is ingevoerd en dat nog eens eenderde van de gemeenten bezig is met het maken van een plan van aanpak voor de vormgeving van het parkmanagement. Vaak wordt één bedrijventerrein uitgekozen waar een pilot-project van start gaat. Het gaat hierbij meestal om nieuwe of geherstructureerde bedrijventerreinen. Afhankelijk van de ervaringen uit de pilot, worden vervolgens ook op andere bedrijventerreinen vormen van parkmanagement ingevoerd.

Voor het beheer van het terrein wordt doorgaans een vereniging of stichting opgericht waarin zowel de bedrijven als de gemeente deelnemen. Lidmaatschap van deze vereniging is vaak verplicht voor de daar gevestigde ondernemers. Doordat iedereen deelneemt, sluit de kwaliteit van het terrein zo goed mogelijk aan bij de wensen en behoeften van de bedrijven en wordt voorkomen dat bedrijven wel de voordelen hebben maar niet mee betalen. De kosten van het parkmanagement worden veelal gedragen door zowel de bedrijven als de gemeente. De gemeente draagt jaarlijks een onderhoudsbudget over voor onderhoud van de openbare ruimte en betaalt een eenmalige bijdrage voor de opstartkosten.

De kern van parkmanagement is dat private partijen meer verantwoordelijkheid krijgen voor het beheer van hun bedrijventerrein. Door een grotere directe invloed van bedrijven, kan het beheer doelmatiger, flexibeler en efficiënter worden uitgevoerd. De kostprijzen van de producten en diensten die met parkmanagement worden aangeboden zijn laag omdat ze gezamenlijk worden afgenomen.

In veel gemeenten wordt het parkmanagement in twee pakketten aangeboden: een basispakket (collectief) en een facultatief (individueel) pakket aan producten en diensten. De samenstelling van het basispakket sluit nauw aan op de specifieke kenmerken van het gehele terrein. Voorbeelden van dergelijke collectieve diensten zijn: het onderhoud van de openbare ruimte (wegen, groen), terreinbeveiliging, afvalinzameling, wegbewijzing en vervoer- en parkeermanagement. De samenstelling van het facultatieve pakket daarentegen is afhankelijk van de vraag vanuit de bedrijven. Voorbeelden van het uitgebreide pakket zijn: kinderopvang, gezamenlijke catering, onderhoud van het bedrijfspand, energiebesparing en telecomvoorzieningen.

Een belangrijk aandachtspunt als het gaat om de kwaliteit van bedrijfslocaties is de beveiliging van bedrijven. In de avonden en weekenden zijn de bedrijventerreinen veelal uitgestorven, waardoor ze zeer gevoelig zijn voor vernielingen en inbraken. De laatste jaren is het aantal vernielingen en inbraken veelal toegenomen. Verschillende gemeenten ontplooiën in samenwerking met de gevestigde bedrijven initiatieven om de veiligheid van bedrijventerreinen te verhogen. Meestal vormt de beveiliging van het bedrijventerrein een onderdeel van het parkmanagement.

Duurzame bedrijventerreinen

Bij het herstructureren van bedrijventerreinen spelen milieuoverwegingen dikwijls een rol. De inhaalslag die een aantal jaren geleden is ingezet op het gebied van duurzame revitalisering van bedrijventerreinen heeft zich verder voortgezet. Veel gemeenten geven aan op dit terrein actief te zijn, maar het concreet handen en voeten geven aan het begrip 'duurzaam' blijkt in de praktijk nogal tegen te vallen. Bovendien hangt aan het ontwikkelen van milieuvriendelijke bedrijventerreinen vaak een behoorlijk prijskaartje. Dit heeft tot gevolg dat deze locaties niet voor alle bedrijven financieel haalbaar zijn. Een bepaalde selectiviteit is hierdoor niet te vermijden. Het streven naar een duurzaam bedrijventerrein vormt vaak een (facultatief) onderdeel van het parkmanagement op het bedrijventerrein.

In een aantal gemeenten, zoals 's-Hertogenbosch en Breda, is veel aandacht besteed aan duurzame revitalisering van bestaande terreinen. De gemeente Breda is op dit gebied met name gevorderd op het terrein De Krogten, een landelijk voorbeeldproject. Op dit terrein geldt een collectief afvalmanagement en zijn maatregelen getroffen gericht op energiebesparing. Voor het bedrijventerrein Hazeldonk start dit jaar eenzelfde project.

In Zwolle is in samenspraak met betrokkenen zoals de ondernemersclub, provincie, Kamer van Koophandel en de Overijsselse Ontwikkelings Maatschappij in december 2000 een startnotitie gereedgekomen waarin de mogelijkheden zijn verkend voor een duurzame ontwikkeling van het bedrijvenpark Marslanden. Als aftrap voor deze revitalisering is in 2001 een energiebesparingsproject van start gegaan. Volgens de gemeente begint dit nu zijn vruchten af te werpen met 25% besparing op de energiekosten. De komende jaren vinden op hetzelfde bedrijventerrein nog meer duurzaamheidsprojecten plaats.

Ook in Arnhem staan duurzame ontwikkeling en intensivering centraal bij het creëren van nieuwe ruimte en ontwikkeling van bestaande ruimte voor bedrijven. Op het Business Park Arnhem moet door herontwikkeling een kennisintensief bedrijvenpark (circa 50 ha) ontstaan met een unieke groene ligging en een hoogwaardig karakter. De gemeente Helmond tenslotte heeft plannen voor het ontwikkelen van een zogenaamd 'groen bedrijventerrein', dat qua fysieke inrichting en activiteiten niet als conventioneel bedrijventerrein herkenbaar zou moeten zijn.

Waardering ondernemers voor de kwaliteit van de bedrijfslocatie

De bewegwijzering, ontsluiting, de staat van de openbare ruimte en de veiligheid in de omgeving van het bedrijfspand vormen belangrijke elementen van de tevredenheid van de ondernemer over de kwaliteit van de bedrijfsomgeving.

Bewegwijzering

In tabel 6.5 is de waardering van de ondernemers weergegeven voor de bewegwijzering in de directe omgeving van hun bedrijfslocatie.

Tabel 6.5 Oordeel over bewegwijzing

tussenmeting	7,5	Breda ↑ Den Haag Utrecht	Alkmaar Almelo ↓ Amersfoort Arnhem Den Bosch Deventer Dordrecht Eindhoven Emmen Groningen	Haarlem Heerlen Helmond Hengelo Leeuwarden Leiden Lelystad Maastricht Nijmegen Rotterdam	Schiedam Tilburg Venlo ↓ Zaanstad Zwolle
	6,5				
voldoende	5,5		Amsterdam Enschede ↓		
		voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5
				nulmeting	

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,7	6,7
Gemiddelde G4	6,5	6,6
Minimumscore	6,3	6,2
Maximumscore	7,1	7,1

De ondernemers zijn met een gemiddelde waardering van een 6,7 redelijk tevreden over de bewegwijzing in de directe omgeving van hun bedrijfspand. Dit geldt vooral voor ondernemers in Zwolle, Tilburg, Maastricht en Lelystad.

Ten opzichte van de nulmeting is de waardering van de ondernemers voor de bewegwijzing met name toegenomen in Breda. In de beleidsnota 'lokale bewegwijzing Breda' is speciale aandacht besteed aan de bewegwijzing op bedrijventerreinen. Op de desbetreffende terreinen is inmiddels een nieuw systeem geïntroduceerd waardoor bewegwijzing tot op perceelniveau is geregeld.

In Almelo, Enschede, Venlo en Leeuwarden daarentegen zijn de ondernemers nu minder tevreden over de bewegwijzing in de omgeving van hun bedrijfspand dan tijdens de nulmeting. De onderzoeksgegevens geven geen aanwijzingen voor mogelijke verklaringen voor deze daling.

Ontsluiting

Tabel 6.6 geeft de waardering van de ondernemers weer voor de ontsluiting van hun bedrijfspand.

Tabel 6.6 Oordeel over ontsluiting

tussenmeting	7,5	Amersfoort † Tilburg	Almelo		
	ruim voldoende	Arnhem † Zwolle †	Emmen		
Breda †		Heerlen †			
Den Bosch		Helmond			
Den Haag †		Hengelo			
Eindhoven †		Lelystad			
Maastricht		Verlo			
Nijmegen					
Rotterdam					
Schiedam †					
6,5		Alkmaar † Zaanstad			
voldoende	Amsterdam †				
	Deventer †				
	Dordrecht				
	Enschede				
	Groningen				
	Haarlem				
	Leeuwarden				
	Leiden †				
5,5	Utrecht †				
		voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5
		nulmeting			

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,3	6,6
Gemiddelde G4	6,0	6,4
Minimumscore	5,6	6,0
Maximumscore	7,3	7,2

In een groot aantal gemeenten is het rapportcijfer voor de ontsluiting van het bedrijfspand significant gestegen. Dit is terug te zien in de stijgende tendens in de overall waardering van een 6,3 naar een 6,6. Vooral in de gemeenten die tijdens de vorige meting laag scoorden is de waardering gestegen. Dit is met name het geval in Schiedam, Eindhoven, Utrecht en Leiden.

Aan de zuidkant van Schiedam, rondom de havengebieden, is de ontsluiting aanzienlijk verbeterd door de verbreding van de A4. De gestegen waardering van de ondernemers in Eindhoven en Leiden heeft wellicht te maken met de ontwikkeling van verkeers- en vervoersplannen in deze gemeenten, die momenteel verder worden uitgewerkt in programma's met concrete projecten.

Evenals tijdens de vorige meting hebben de ondernemers in Lelystad en Emmen een hogere waardering voor de ontsluiting van de directe omgeving van hun bedrijfspand dan de ondernemers in andere gemeenten.

Staat openbare ruimte

Tabel 6.7 geeft de tevredenheid van de ondernemers weer over de staat van de openbare ruimte, zoals de netheid, wegen, het trottoir en de groenvoorzieningen.

Tabel 6.7 Oordeel over staat van de openbare ruimte

tussenmeting	7,5	Amersfoort	Alkmaar	Maastricht
	ruim voldoende	Leiden †	Arnhem	Nijmegen
Utrecht		Breda	Tilburg	
		Den Bosch	Venlo	
		Eindhoven	Zwolle	
		Groningen		
		Heerlen		
		Helmond		
		Hengelo		
		Lelystad		
6,5				
voldoende		Almelo	Dordrecht	
		Amsterdam	Haarlem	
		Den Haag †	Rotterdam †	
		Deventer		
		Emmen		
		Enschede		
		Leeuwarden		
		Schiedam		
	Zaanstad			
5,5				
	voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5
		nulmeting		

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,5	6,6
Gemiddelde G4	6,2	6,4
Minimumscore	5,8	6,1
Maximumscore	6,9	7,0

Ondernemers waarderen de staat van de openbare ruimte in de directe omgeving van hun bedrijfspand gemiddeld met een 6,6. De ondernemers in Maastricht, Hengelo en Lelystad hebben, evenals twee jaar geleden, ook nu weer een relatief hoge waardering. In Den Haag en Leiden is deze waardering significant toegenomen.

Naar aanleiding van een onderzoek heeft de gemeente Den Haag besloten tot de medefinanciering van een stichting parkmanagement voor verschillende terreinen. Deze stichting was een initiatief van de ondernemersverenigingen. Het gezamenlijk zorgdragen voor het onderhoud van de

openbare ruimte is een belangrijk onderdeel van dit parkmanagement. Dit is een mogelijke verklaring voor de gestegen waardering van ondernemers.

In Rotterdam hebben de ondernemers nu een minder hoge waardering voor de staat van de openbare ruimte dan tijdens de nulmeting. Mogelijk moet de verklaring voor deze daling worden gezocht in de opmerking van één van de stakeholders dat plannen omtrent het aanpakken van een bepaalde wijk dikwijls blijven hangen in de verkennende fase van inventarisatie, onderzoek en planvorming. Volgens hem duurt het voor ondernemers te lang voordat een vertaalslag is gemaakt naar de uitvoering van concrete projecten.

Veiligheid

Ook de veiligheid van de omgeving van de bedrijfslocatie is van invloed op de tevredenheid over het ondernemingsklimaat. Daarom is in de telefonische enquête onder bedrijven in de tussenmeting een vraag over dit aspect toegevoegd. Tabel 6.8 geeft de resultaten weer.

Tabel 6.8 Oordeel veiligheid omgeving bedrijfspand

Rapportcijfer	Gemeente
ruim voldoende	Hengelo, Zwolle, Lelystad
voldoende	Helmond, Alkmaar, 's-Hertogenbosch, Deventer, Venlo, Emmen, Groningen, Haarlem, Leiden, Maastricht, Nijmegen, Almelo, Amersfoort, Arnhem, Eindhoven, Leeuwarden, Tilburg, Zaanstad, Breda, Dordrecht, Enschede, Schiedam, Den Haag, Amsterdam, Heerlen, Utrecht, Rotterdam

	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,2
Gemiddelde G4	5,8
Minimumscore	5,6
Maximumscore	6,8

Overall waarden de ondernemers de veiligheid in de directe omgeving van hun bedrijfslocatie met een 6,2. De ondernemers uit de vier grote steden zijn het minst tevreden over de veiligheid. In de meer perifeer gelegen, middelgrote steden zoals Hengelo, Zwolle en Lelystad wordt de veiligheid het hoogst gewaardeerd.

In de meeste steden geven ondernemers in het centrum van de stad een lager rapportcijfer voor de veiligheid (gemiddeld 5,8) dan ondernemers in een woonwijk (6,3) of op een bedrijventerrein (6,0). Vooral de Rotterdamse binnenstadsondernemers zijn erg ontevreden over de veiligheid met een gemiddeld rapportcijfer van een 4,5. Het verschil in waardering van de veiligheid tussen 'centrumondernemers' en de andere ondernemers is eveneens groot in Dordrecht, Schiedam, Eindhoven, Tilburg, Haarlem, Heerlen en Venlo. In Breda en Nijmegen daarentegen zijn het juist vooral de ondernemers op de bedrijventerreinen die minder tevreden zijn over de veiligheid.

6.1.4 Kantoorruimte

De nulmeting

- De kantorenmarkt kent een aanzienlijke opleving: in diverse gemeenten zijn omvangrijke kantoorlocaties in ontwikkeling.
- Sommige gemeenten brengen jaarlijks 'kantorenrapportages' uit, met daarin de ontwikkelingen op de lokale of regionale kantorenmarkt en de cijfers over het afgelopen jaar.

Eind jaren negentig kende de kantorenmarkt een aanzienlijke opleving. Er was sprake van weinig leegstand en veel bouwplannen. Diverse gemeenten hebben de afgelopen jaren plannen opgesteld om omvangrijke nieuwe kantorenlocaties te ontwikkelen.

In de grote meerderheid van de gemeenten worden de nieuwe kantorenlocaties met name rondom het station gepland. Veel steden zijn bezig met het herontwikkelen van hun stationsgebied, waarbij vaak een groot oppervlak voor kantoorruimte wordt gereserveerd. Sommige gemeenten streven in het stationsgebied naar een mix van functies: zowel kantoren als woningen en leisure-achtige activiteiten.

Een veelgehoorde opmerking over de ontwikkeling van kantorenlocaties is dat gemeenten "achter de feiten aan lopen". Met de ontwikkeling van nieuwe kantorenlocaties wordt gestart op het moment dat de vraag groot is. Op het moment dat deze plannen gerealiseerd zijn, kan de situatie op de kantorenmarkt inmiddels alweer veranderd zijn. Om deze problemen (beter) het hoofd te bieden, brengen sommige gemeenten kantorennota's of kantorenrapportages uit. Hierin staan de belangrijkste ontwikkelingen op de lokale kantorenmarkt en cijfers over het afgelopen jaar. Als voortzetting hierop is in enkele gemeenten, zoals bijvoorbeeld Groningen, een vastgoedmonitor ontwikkeld om te kijken of het kantorenbeleid voldoende aansluit bij de kwantitatieve en kwalitatieve vraag. De resultaten worden besproken met betrokkenen zoals makelaars en projectontwikkelaars.

In tabel 6.9 zijn cijfers opgenomen over het aanbod van kantoorruimte in de onderzochte gemeenten. Hoge aanbodcijfers kunnen zowel duiden op een verzadiging van de markt en zelfs leegstand, als een sterke groei van de markt. Hoewel deze cijfers momentopnamen zijn, geven zij toch een indicatie van de beschikbare ruimte voor uitbreiding of vestiging.

Tabel 6.9 Voorraad, aanbod en opname kantoorruimte (in m² bvo)

Gemeente	Voorraad kantooroppervlak* per 1-1-2001	Aanbod kantoorruimte** per 1-1-2001	Opname kantoorruimte*** in 2000 (huur en koop samen)
Amsterdam		288.500	485.000
Den Haag	3.880.800	82.300	174.700
Rotterdam	3.689.000	103.759	184.478
Utrecht	2.006.000	49.000	156.300
Eindhoven	1.082.403	80.000	90.000
Groningen	1.033.655	37.485	64.750
Arnhem	920.000	60.370	70.740
's-Hertogenbosch	750.000	49.000	43.000
Amersfoort	650.000	5.000	28.000
Haarlem	600.000	12.000	n.b.
Zwolle	590.000	12.000	61.500
Breda	501.000	49.000	42.000
Leeuwarden	460.000	35.000	15.000
Maastricht	450.000	n.b.	29.000
Enschede	425.000	76.000	38.000
Heerlen	415.000	15.000	17.000
Tilburg	410.000	35.000	25.000
Nijmegen	407.000	38.800	31.200
Leiden	383.000	22.300	15.000
Dordrecht	286.195	8.000	11.000
Helmond	258.000	18.400	9.050
Hengelo	257.500	15.000	n.b.
Deventer	225.000	15.000	12.000
Alkmaar	225.000	12.000	10.000
Zaanstad	192.000	16.000	6.500
Venlo	183.000	8.000	1.800
Lelystad	175.276	18.000	4.000
Almelo	160.000	16.000	6.500
Schiedam	n.b.	n.b.	n.b.
Emmen	n.b.	n.b.	n.b.

* Totale hoeveelheid in gebruik, in aanbouw of leegstaande kantoorruimte.

** Totale hoeveelheid op de vrije markt beschikbare kantoorruimte.

*** Totale hoeveelheid geregistreerde transacties (en niet feitelijke ingebruiknemingen). In de schriftelijke enquête onder de gemeenten is gevraagd naar de opname van zowel huur- als koopkantoorruimte. Veel gemeenten kunnen dit onderscheid niet aanbrenge, omdat dit niet wordt geregistreerd. Daarom is in de tabel de opname aan huur- en koopkantoorpanden gezamenlijk weergegeven.

Zowel het aanbod als de opname van kantoorruimte is in de vier grote steden aanzienlijk groter dan in de middelgrote steden. Andere steden met relatief veel kantooroppervlak zijn Eindhoven, Groningen en Arnhem. Almelo, Lelystad, Venlo en Zaanstad zijn geen echte kantorensteden maar van oudsher meer georiënteerd op de industrie. Opvallend is dat in sommige steden aanzienlijke verschillen optreden tussen de vraag (de opname) en het aanbod. In Lelystad en Enschede bijvoorbeeld was de vraag in 2000 aanzienlijk geringer dan het aanbod op 1 januari 2001.

In andere steden, zoals Den Haag, Utrecht, Zwolle en Amersfoort, was de vraag juist groter dan het aanbod.

6.2 Bereikbaarheid en parkeren

Door de toenemende verkeersstromen is bereikbaarheid één van de belangrijkste thema's op de beleidsagenda's van gemeenten, provincies en het Rijk. Het te voeren verkeersbeleid in de gemeenten wordt vaak sterk gedomineerd door politieke keuzes. Enerzijds zetten gemeentebestuurders in op het zoveel mogelijk terugdringen van de auto uit de binnenstad. Anderzijds is het belang van een goede bereikbaarheid voor economische groei onmiskenbaar en dit betekent dat gezocht moet worden naar het opvangen van de verkeersstromen en voldoende parkeervoorzieningen.

In vrijwel alle gemeenten is een aparte afdeling Verkeer die verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en uitvoering van het verkeers- en vervoersbeleid. De mate waarin de afdeling Verkeer haar beleid afstemt met de afdeling Economische Zaken verschilt sterk tussen gemeenten. Indien beide afdelingen onder dezelfde dienst vallen, komt dit de afstemming vaak ten goede. In hoofdstuk 3 is vermeld dat de beleidsmatige afstemming tussen de afdeling Economische Zaken en andere afdelingen is verbeterd. Dit geldt in sterke mate voor beleidsterreinen als arbeidsmarkt en sociale zaken en minder voor verkeer en vervoer.

In deze paragraaf gaan we achtereenvolgens in op:

- bereikbaarheid;
- parkeerbeleid.

6.2.1 Bereikbaarheid

De nulmeting

- Het oordeel over de bereikbaarheid bepaalt voor een groot deel de mate van (on-)tevredenheid over het ondernemingsklimaat.
- Ernstige problemen met de autobereikbaarheid spelen met name in de Randstad. In de meeste gemeenten concentreren de problemen zich rondom het centrum.
- Veel steden zijn omgeven door ringwegen waarmee wordt beoogd het autoverkeer zo efficiënt mogelijk de stad in te leiden. In steden waar de ring incompleet is, wordt in veel gevallen gestreefd naar het completeren van het stelsel aan ringwegen.
- De ontsluiting van de binnensteden wordt doorgaans geregeld door een verkeerscirculatieplan.
- Door onvoldoende afstemming intern (binnen de gemeente) en extern (met vertegenwoordigers van het bedrijfsleven), leiden wegwerkzaamheden in de stad vaak tot grote irritaties bij ondernemers. Ondernemers hebben veelal het gevoel dat “alles tegelijkertijd open ligt” en dat de coördinatie tussen beleidsontwikkeling en de verschillende uitvoeringstrajecten ontbreekt. Daarnaast lijkt het vaak te ontbreken aan een adequate planning. Wegwerkzaamheden worden niet altijd op tijd aangekondigd, of alleen via algemene communicatiemiddelen zoals een lokale krant.

Ten aanzien van bereikbaarheid zijn gemeenten voor een groot deel afhankelijk van de hogere overheden: het Rijk en de provincie. Veel gemeenten streven naar een verbetering van de aansluiting op het landelijke autosnelwegennetwerk en/of het spoorwegennet.

In sommige steden is het stelsel van ringwegen die de stad als geheel ontsluiten incompleet. Bij enkele steden levert de incompleetheid van de ringwegenstructuur ernstige verkeersproblemen op, met name voor bepaalde delen van de stad. In Tilburg bijvoorbeeld zorgt de uitbreiding van economische activiteiten op het bedrijventerrein Vossenbergh voor bereikbaarheidsproblemen aan de westkant van de stad. Daarom wordt gestreefd naar het voltooiën van de noord-west tangent. De gemeente is op dit moment nog bezig met de voorfinanciering van dit project.

Haarlem heeft al geruime tijd plannen voor een tunnel of een brug over het Spaarne, die een betere ontsluiting van het bedrijventerrein de Waarderpolder mogelijk maakt en waardoor (aan de noord-oost kant van Haarlem) de ringweg wordt voltooid.

Uit de interviews met stakeholders komt naar voren dat ondernemers in het centrum van sommige steden (met name in de Randstad) klachten hebben over het beleid ten aanzien van het laden en lossen. De belangen van de burgers worden volgens hen hierbij duidelijk voor die van ondernemers gesteld. Omdat de bewoners geen hinder mogen ondervinden is het bevoorraden van winkels en horecagelegenheden beperkt tot ‘venstertijden’ (van 9 tot 11 uur ’s ochtends). Deze korte periode en de doorgaans smalle straten in het centrum zorgen voor veel files, opstoppingen, bekeuringen en vrachtauto’s die ingesloten zijn. Nadat de venstertijd is verstreken, treden de verkeersremmende maatregelen (zoals paaltjes) namelijk gewoon in werking. Volgens de ondernemers wordt het beleid inzake laden en lossen nauwelijks afgestemd tussen de verschillende afdelingen binnen de gemeente.

Waardering ondernemers

Bereikbaarheid per auto

In tabel 6.10 is de waardering weergegeven van de ondernemers voor de bereikbaarheid van hun bedrijfspand per auto.

Tabel 6.10 Oordeel over bereikbaarheid per auto

tussenmeting	8,5		Helmond †	Lelystad		
	goed					
	7,5					
ruim voldoende		Amersfoort †	Alkmaar	Leeuwarden		
		Den Haag	Almelo	Maastricht		
		Deventer	Arnhem	Nijmegen		
		Leiden	Breda	Rotterdam		
			Den Bosch	Schiedam		
			Dordrecht	Tilburg		
			Eindhoven †	Venlo		
			Emmen	Zaanstad		
			Heerlen	Zwolle		
			Hengelo			
voldoende	6,5	Amsterdam	Enschede			
		Haarlem	Groningen			
		Utrecht				
5,5						
	voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5	goed	8,5
						nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,8	6,9
Gemiddelde G4	6,3	6,5
Minimumscore	6,0	6,2
Maximumscore	7,8	7,6

De ondernemers zijn over het algemeen redelijk tevreden over de bereikbaarheid van hun bedrijfspand met de auto: de gemiddelde waardering ligt op een 6,9. Problemen met de autobereikbaarheid doen zich met name voor in de Randstad. Het zijn vooral de perifeer gelegen steden waar de ondernemers het meest tevreden zijn over de bereikbaarheid met de auto.

De tevredenheid over de bereikbaarheid van het bedrijfspand met de auto is significant toegenomen in Amersfoort, Eindhoven en Helmond. In Amersfoort is de bereikbaarheid verbeterd door onder meer verbreding van de provinciale weg (de N199). Daarnaast vonden tijdens de nulmeting veel wegwerkzaamheden plaats in het centrum van Amersfoort, wat tot uitdrukking kwam in een lage beoordeling van de bereikbaarheid door de binnenstadsondernemers (een 4,3). Tijdens de herhalingsmeting zijn de wegwerkzaamheden (grotendeels) achter de rug en geven de ondernemers in het centrum gemiddeld een 5,8 als rapportcijfer.

De gemeenten Eindhoven en Helmond streven gezamenlijk naar completering van de 'ruit' van snelwegen rondom hun steden en voeren hierover actief overleg met de provincie en de Rijksoverheid. De gestegen tevredenheid in Eindhoven heeft daarnaast wellicht eveneens te maken met verbetering van de (communicatie en planning) omtrent wegwerkzaamheden. In Eindhoven is een speciale coördinator aangesteld voor alles wat met wegversperringen te maken heeft: zowel het onderhoud aan wegen als leidingen in de grond als ook bij diverse evenementen. Hierdoor is de planning van wegblokkeringen centraal geregeld, waardoor wordt voorkomen dat wegen tegelijkertijd zijn afgesloten. Ook de communicatie hieromtrent is hiermee beter geregeld. De coördinator maakt een jaarplanning van alle wegwerkzaamheden en stuurt deze rond.

Hoewel de ondernemers in Lelystad evenals tijdens de nulmeting nog steeds de hoogste waardering hebben voor bereikbaarheid van hun pand per auto, blijkt uit de interviews met stakeholders dat ondernemers een toenemende drukte ervaren. Een mogelijke verklaring voor de (overigens niet significante) daling in de tevredenheid van de ondernemers in Enschede is dat er volgens de gemeente in 2001 veel achterstallig onderhoud is gepleegd aan wegen en riolering.

Het oordeel over de bereikbaarheid van het bedrijfspand per auto verschilt aanzienlijk tussen ondernemers op verschillende locaties binnen de gemeente. Ondernemers die in het centrum van een stad zijn gevestigd, zijn meestal minder tevreden (gemiddelde rapportcijfer een 5,8) dan ondernemers in een woonwijk of bedrijventerrein (met gemiddelden van respectievelijk een 7,1 en een 7,2).

Bereikbaarheid openbaar vervoer

Ook het openbaar vervoer is belangrijk voor de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie. Enkele gemeenten, zoals Helmond, streven naar het verkrijgen van extra voorstadhaltes van de NS, vooral bij VINEX-locaties. Zowel in de Randstad als in Brabant wordt getracht nieuwe hoogwaardige openbaar vervoermiddelen (zoals light-rail) tot stand te brengen. Tabel 6.11 geeft de tevredenheid van de ondernemers weer over de bereikbaarheid van hun bedrijfspand met het openbaar vervoer.

Tabel 6.11 Oordeel over bereikbaarheid per openbaar vervoer

tussenmeting	7,5 ruim voldoende	Amsterdam † Eindhoven † Groningen Heerlen Leiden Lelystad Nijmegen Zwolle	Arnhem Breda Den Haag † Maastricht Rotterdam Schiedam Utrecht			
	6,5 voldoende	Dordrecht †	Alkmaar Venlo Almelo Amersfoort Den Bosch Deventer Enschede † Haarlem Helmond Hengelo Tilburg			
	5,5 onvoldoende		Leeuwarden Zaanstad † Emmen			
	onvoldoende	5,5	voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5
						nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,3	6,5
Gemiddelde G4	6,7	7,0
Minimumscore	5,1	5,4
Maximumscore	6,9	7,2

Als het gaat om de bereikbaarheid met het openbaar vervoer scoren de steden in de Randstad aanmerkelijk beter dan bij de autobereikbaarheid. De gemeenten met de hoogste scores (Rotterdam, Den Haag, Arnhem, Schiedam) hebben allemaal een intercitystation plus daarnaast veelal uitgebreide tram- of metroverbindingen in de stad zelf.

Gemiddeld beoordelen de ondernemers de bereikbaarheid van hun bedrijfspand met het openbaar vervoer met een 6,5. Dit oordeel verschilt tussen ondernemers op verschillende locaties binnen een gemeente. Ondernemers die op een bedrijventerrein van een stad zijn gevestigd, zijn doorgaans minder tevreden over dit aspect (gemiddelde rapportcijfer een 5,5) dan ondernemers in een woonwijk of in het centrum (met gemiddelden van respectievelijk een 6,9 en een 7,1).

Vooral in Dordrecht, Den Haag, Eindhoven en Amsterdam is de tevredenheid over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer toegenomen. In Enschede en Zaanstad daarentegen is het gemiddelde rapportcijfer voor de bereikbaarheid met het openbaar vervoer afgenomen.

In Den Haag heeft de gestegen waardering voor de bereikbaarheid met het openbaar vervoer wellicht te maken met het feit dat de gemeente eind 2001 een breed verkeersplan voor de hele stad heeft opgesteld voor de periode tot 2010. Een belangrijke rol in dit plan is weggelegd voor het openbaar vervoer. Belangrijke projecten hierin zijn Randstadrail en AggloNet. De relatief goede positie van Den Haag op dit terrein moet verder worden uitgebouwd en versterkt door verschillende openbaar vervoersnetwerken te koppelen. Hoewel het verkeersplan nog te recent is om al van invloed te zijn op de tevredenheid, wordt door één van de stakeholders wel aangegeven dat in vergelijking met enkele jaren terug relatief veel overleg is gevoerd met de Kamer van Koophandel en ondernemersorganisaties bij de totstandkoming van dit plan en dat is geluisterd naar andere partijen.

6.2.2 Parkeren

De nulmeting

- Kader voor het parkeerbeleid is het ABC-locatiebeleid van de Rijksoverheid. Sommige gemeenten vinden deze normen te strak en zijn van mening dat de kwaliteit van de openbaar vervoerverbindingen in hun stad (nog) onvoldoende is. Zij hebben daarom methodes ontwikkeld waarmee bij de planning van nieuwe kantoorlocaties de parkeernormen plaatselijk worden verruimd.
- De meeste steden hanteren bij het parkeerbeleid het uitgangspunt dat bedrijven moeten voorzien in hun eigen parkeergelegenheid. Deze regel wordt met name toegepast op bedrijventerreinen en bij gronduitgifte voor nieuwbouw en nieuwvestigers.
- Terwijl de parkeermogelijkheden op straat worden gereduceerd, neemt het aantal parkeergarages toe.
- Een goed functionerend parkeerverwijssysteem is nog niet in alle steden ontwikkeld.
- Een mogelijk alternatief voor extra parkeerruimte in de binnenstad zijn transferia, die parkeerruimte aan de rand van de stad combineren met een frequente openbaar vervoerverbinding naar het centrum. Ondernemers in de binnenstad zijn doorgaans sceptisch over transferia als compensatie voor een gebrek aan parkeerplaatsen in de binnenstad. Om te slagen moeten transferia aan een aantal eisen voldoen, zoals een logische ligging (aan een belangrijke toevouerroute), snelle en frequente openbaar vervoerverbindingen, veiligheid en een redelijke prijs.

Tijdens de nulmeting vormde het landelijke ABC-locatiebeleid van de Rijksoverheid het voorname handvat voor het parkeerbeleid in de steden. Dit ABC-beleid bleek in de praktijk echter te eenzijdig en te weinig flexibel. In de vijfde nota Ruimtelijke Ordening is daarom besloten om het huidige beleid te vervangen door een verbreed locatiebeleid. Dit nieuwe beleid speelt evenals het oude in op bereikbaarheid, maar daarnaast wordt ook gekeken naar economische ontwikkeling en leefbaarheid. Parkeerbeleid vereist maatwerk op lokaal niveau. Rijksnormen voor de indeling van locaties (ABC) en voor het gebruik daarvan (zoals parkeernormen) komen daarom te

vervallen. Binnen de randvoorwaarden die het Rijk stelt, moeten gemeenten zelf een operationeel locatiebeleid voeren. Omdat het Rijk streeft naar intensivering van het ruimtegebruik, worden gemeenten gestimuleerd om vooral in de binnenstad het betaald parkeren en het ondergronds parkeren uit te breiden.

Parkeren op straat

De tijdens de nulmeting gesignaleerde trend dat het aantal parkeermogelijkheden op straat afneemt en het aantal parkeergarages toeneemt, heeft zich verder doorgezet. Nieuwe parkeergarages worden vooral gepland bij herstructureringsprojecten in het centrum en bij (nieuwe) locaties voor grootschalige detailhandel.

In enkele steden, waaronder Groningen en Den Haag, wordt sinds kort geëxperimenteerd met een GSM-systeem. De automobilist parkeert zijn auto in een betaald-parkeren zone en belt een 0900 telefoonnummer en meldt de betreffende zone. Vervolgens gaat (op afstand) de meter lopen. Bij het verlaten van de parkeerplaats meldt men zich telefonisch weer af en de nota ontvangt men later thuis.

In tabel 6.12 is een overzicht gegeven van het aantal betaalde parkeerplaatsen in de gemeenten en de uurtarieven op de duurste parkeerplek in de stad. In veel gemeenten zien we dat het gebied waarvoor betaald parkeren geldt, zich als een olievlek uitbreidt vanuit het centrum naar de ringen daar om heen. Een beoordeling van de aantallen betaalde parkeerplaatsen is lastig, omdat een laag aantal enerzijds kan wijzen op een grote krapte van het aantal parkeerplaatsen, maar ook kan wijzen op het feit dat er relatief nog veel onbetaalde plaatsen beschikbaar zijn.

Tabel 6.12 Parkeerplaatsen

Gemeente	Uurtarief op duurste plek*	Aantal betaalde parkeerplaatsen (op straat)
Den Haag	2,72	35.000
Amsterdam	2,61	100.000
Utrecht	2,27	12.850
Rotterdam	2,27	23.600
Amersfoort	2,04	1.000
Leeuwarden	2,00	2.600
Leiden	1,82	15.343
Venlo	1,70	3.500
Alkmaar	1,59	3.545**
Breda	1,59	6.350
Haarlem	1,59	n.b.
Tilburg	1,59	840
Zwolle	1,59	4.750
Groningen	1,50	16.000
Arnhem	1,36	1.420***
Eindhoven	1,36	2.575
Nijmegen	1,36	n.b.
's-Hertogenbosch	1,36	1.726
Zaanstad	1,36	2.500
Dordrecht	1,13	3.225
Enschede	1,13	4.977
Heerlen	1,13	n.b.
Deventer	1,02	2.183
Hengelo	1,02	2.700
Schiedam	1,02	1.300
Helmond	0,91	1.490
Emmen	0,79	4.600
Lelystad	0,79	1.800
Almelo	0,45	4.800
Maastricht	n.b.	n.b.

* Bedragen zijn gevraagd in guldens en omgerekend naar euro's.

** Betaalde en onbetaalde parkeerplaatsen samen, in het centrum en de 1^e schil daarbuiten.

*** In het weekend uitgebreid tot 1.590. In de wijken rondom de binnenstad zijn nog eens 350 betaalde parkeerplaatsen.

Van de vier grote steden hanteren Rotterdam en Utrecht het goedkoopste tarief op de duurste parkeerplek met 2,27 per uur. Den Haag is met 2,72 per uur de duurste gemeente. Binnen de overige 26 gemeenten lopen de uurtarieven op de duurste plek behoorlijk uiteen: van 0,45 in Almelo tot 2,04 in Amersfoort. In Lelystad is betaald parkeren in de binnenstad nog niet zo lang geleden ingevoerd. Die gemeente is met een tarief van 0,79 per uur nog steeds een van de goedkoopste. In Almelo is het tarief in vergelijking met de vorige meting aanzienlijk verlaagd: van 2,25 naar 0,45.

Van de G4 heeft Amsterdam het grootste aantal betaalde parkeerplaatsen (op straat). In vergelijking met de overige 26 gemeenten hebben Groningen en Leiden een groot aantal betaalde parkeerplaatsen. Tilburg heeft van de G30 het geringste aantal betaalde parkeerplaatsen op straat.

Parkeergarages en transferia

Het belangrijkste alternatief voor het parkeren op straat zijn de parkeergarages, veelal aan de rand van het centrum gelegen. Daarnaast kunnen gemeenten ook kiezen voor transferia, waarbij parkeerruimte buiten de stad wordt gecombineerd met een goede en snelle openbaar vervoer-verbinding naar het centrum. Pioniers met dergelijke transferia waren Amsterdam en Groningen. In deze steden wordt nog steeds relatief veel gebruik gemaakt van transferia, zoals valt op te maken uit tabel 6.13. Die tabel vermeldt per gemeente het aantal parkeergarages en transferia, plus hun capaciteit.

Tabel 6.13 Parkeergarages en transferia

Gemeente	Parkeergarages		Transferia	
	Aantal	Totale capaciteit	Aantal	Totale capaciteit
Amsterdam	11	4.775	5	3.294
Rotterdam	49	5.450	25*	4.400
Den Haag	24	11.000	0	
Utrecht	11	4.525	1	570
Alkmaar	4	1.385**	0	
Almelo	8	3.000	1	450
Amersfoort	8	3.000	0	
Arnhem	6	2.370	1	650
Breda	4	1.916	0	
Deventer	3	1.022	0	
Dordrecht	5	2.160	0	
Eindhoven	7	3.624	0	
Emmen	3	360	0	
Enschede	5	1.803	1	200
Groningen	11	3.300	4	2.400
Haarlem	4	2.350	0	
Heerlen	7	3.000	0	
Helmond	3	935	0	
Hengelo	2	770	0	
Leeuwarden	3	1.550	0	
Leiden	3	913	3	900
Lelystad	3	975	0	
Maastricht	n.b.		n.b.	
Nijmegen	6	2.500	0	
Schiedam	3	500	0	
's-Hertogenbosch	4	1.323	1***	150
Tilburg	5	2.315	0	
Venlo	3	1.500	0	
Zaanstad	3	1.100	0	
Zwolle	5	2.000	0	

* Geen 'echte' transferia maar wel P&R.

** Ook nog ca. 600 plaatsen in particuliere parkeergarages.

*** In april 2002 wordt een 2^e transferium geopend, met een capaciteit van 700 parkeerplaatsen.

In Rotterdam zijn relatief veel parkeergarages: het betreft hier 8 openbare garages en 41 zogenaamde wijkgarages bestemd voor bewoners. Emmen en Hengelo hebben in vergelijking met de overige gemeenten slechts weinig parkeercapaciteit in de vorm van parkeergarages. De gemeente Arnhem heeft het afgelopen jaar een integrale visie gepresenteerd voor de bereikbaarheid en het parkeren in de stad. In deze visie is vooral aandacht voor het realiseren van nieuwe transferia, bijvoorbeeld bij de diertuin en het Openlucht Museum.

Parkeerverwijssysteem

Een goed parkeerverwijssysteem is van groot belang, om zoekverkeer in de binnenstad te voorkomen. De automobilist moet eenvoudig af kunnen lezen hoeveel plaatsen nog vrij zijn op de beoogde parkeerlocatie. Daarnaast is het van belang dat reeds bij de invalsroutes van de stad informatieborden zijn geplaatst, zodat bezoekers al in een vroeg stadium kunnen lezen waar ze naar toe moeten. Enkele gemeenten, waaronder Alkmaar, Leiden, Hengelo en Deventer, zijn bezig (geweest) het parkeerverwijssysteem in hun stad aan te pakken, door onder meer de informatie op de borden (langs de P-route) te digitaliseren.

Waardering ondernemers

Tabel 6.14 geeft de waardering weer van de ondernemers voor de parkeermogelijkheden in de nabijheid van het bedrijfspand.

Tabel 6.14 Oordeel over parkeermogelijkheden

tussenmeting	7,5		Hengelo †	Almelo Breda Eindhoven Emmen Lelystad Tilburg
	6,5	Leiden	Alkmaar Amersfoort Arnhem Den Bosch Deventer Dordrecht Enschede Groningen Haarlem Heerlen	Helmond Nijmegen Rotterdam Schiedam Utrecht Zaanstad Zwolle
	5,5	Amsterdam Den Haag	Maastricht	Leeuwarden Venlo ‡
	5,5	onvoldoende	voldoende	ruim voldoende
		nulmeting		

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,1	6,1
Gemiddelde G4	5,5	5,5
Minimumscore	5,2	5,2
Maximumscore	6,9	6,9

De ondernemers waarden de parkeermogelijkheden in de nabijheid van hun bedrijfspand gemiddeld met een 6,1. De rapportcijfers per gemeente lopen uiteen van een 5,2 in Amsterdam tot een 6,9 in Lelystad. In Hengelo is de tevredenheid over de parkeermogelijkheden significant gestegen ten opzichte van de vorige meting. Dit heeft wellicht te maken met het verbeterde parkeerverwijssysteem. In Venlo daarentegen is het gemiddelde rapportcijfer voor de parkeermogelijkheden in de nabijheid van het bedrijfspand afgenomen. Uit de onderzoeksgegevens valt geen mogelijke verklaring voor deze daling af te leiden.

De ondernemers die gevestigd zijn in het centrum van de stad zijn over het algemeen minder tevreden over de parkeermogelijkheden in de nabijheid van hun bedrijfspand (gemiddelde een 5,0) dan ondernemers op een bedrijventerrein (gemiddeld een 6,6).

7 Voorzieningen

Dit hoofdstuk gaat in op initiatieven die gemeenten nemen om een aantrekkelijk woon- en leefklimaat te bieden. Enerzijds zijn deze initiatieven gericht op het aantrekken van bezoekers van buiten de gemeente, anderzijds zijn het nadrukkelijk ook beleidsinitiatieven die de aantrekkelijkheid van de gemeente voor eigen inwoners en bedrijven bepalen. Achtereenvolgens worden in dit hoofdstuk behandeld:

- detailhandel en centrummanagement
- horeca
- toerisme en recreatie
- woon- en leefklimaat.

7.1 Detailhandel en centrummanagement

De nulmeting

- Veel steden richten een centrummanagementorganisatie in voor het begeleiden van ingrijpende maatregelen in stadscentra.
- Het detailhandelsbeleid neemt in gemeenten een steeds belangrijkere plaats in.
- De meeste gemeenten hebben maximaal twaalf koopzondagen. Grote gemeenten geven winkels in de binnenstad de mogelijkheid bijna ieder weekend de deuren te openen.

Detailhandelsbeleid

Veel gemeenten hebben recent het detailhandelsbeleid herzien of zijn hier druk mee bezig. Eén van de aanleidingen hiervoor is de Vijfde Nota Ruimtelijke Ordening. In de Vijfde Nota krijgen provincies en gemeenten meer vrijheid bij het invullen van de ruimtevragen voor de detailhandel. Gemeenten zijn daarom druk bezig met de aanpassing van de detailhandelsnota, met name van het onderdeel over perifere en grootschalige detailhandel. Ook valt op dat in het detailhandelsbeleid de aandacht zich heeft verbreed van het kernwinkelapparaat naar de kleinere buurtwinkelcentra.

In de afgelopen periode is door gemeenten veel aandacht besteed aan het opknappen en uitbreiden van het *kernwinkelgebied*. Vergroting van het winkeloppervlak, een gevarieerd winkelaanbod en verbetering van de openbare ruimte hebben veel aandacht gekregen. Veel van deze plannen zijn nu in uitvoering of reeds uitgevoerd. Ook de grootschalige perifere detailhandel heeft in de afgelopen periode veel aandacht gekregen. In verschillende gemeenten zijn perifere locaties gerealiseerd of bestaan concrete plannen voor de uitwerking. Een nieuwe ontwikkeling zijn de plannen voor multifunctionele complexen waarbij het accent ligt op uitgaan en vermaak. In deze complexen zijn winkels, een bioscoop en overige voorzieningen samen met een parkeergarage en soms ook woningen gepland. Dergelijke plannen bestaan onder andere in Tilburg, Amersfoort en Zaanstad.

Naast het kernwinkelapparaat besteden gemeenten veel aandacht aan het opknappen van *buurtwinkelcentra*. Gemeenten als Amsterdam en Utrecht zijn hier al enige jaren erg actief mee, maar nu volgen de andere steden ook. Het tegengaan van versnippering, zorgen voor een goede uitstraling en het bij elkaar brengen van ondernemers moet de kleine winkelcentra levensvatbaar houden. Vitale buurtcentra is één van de speerpunten van het GSB.

Koopzondagen

Op het gebied van koopzondagen laten gemeente een zeer verschillend beeld zien. De G4 (met uitzondering van Utrecht) voeren een ruimhartig openingsbeleid waardoor de winkels bijna ieder weekend open zijn. De andere gemeenten bieden deze mogelijkheid ongeveer één keer per maand.

De ondernemers zijn redelijk tevreden over het aantal koopzondagen. Vooral de grotere gemeenten scoren relatief goed. De G4 krijgt gemiddeld een hogere waardering dan de 30 gemeenten samen. In de groep gemeenten met de hoogste scores zijn overigens drie gemeenten (Eindhoven, Venlo en Breda) die veel minder gebruik maken van de koopzondagen. In de ogen van ondernemers is dit blijkbaar voldoende.

Steden met lagere scores zijn Emmen, Dordrecht en Leeuwarden. Deze gemeenten kwamen ook in de vorige meting minder goed uit de verf. Ten opzichte van de vorige meting krijgen met name Den Haag en Eindhoven, maar ook Arnhem en Venlo beduidend hogere scores. Amsterdam doet het minder goed dan de vorige keer. Voor de relatief grote verschillen in scores bij deze gemeenten is niet direct een verklaring te vinden in verandering van het aantal koopzondagen.

Tabel 7.1 Oordeel koopzondagen

tussenmeting	7,5	Arnhem ↑ Den Haag ↑ Eindhoven ↑ Venlo ↑	Breda Maastricht Rotterdam Tilburg Zaanstad
	6,5	Alkmaar Almelo Amersfoort Den Bosch Deventer Dordrecht Emmen Enschede Groningen Haarlem	Amsterdam ↓
	5,5	5,5	7,5
		voldoende	ruim voldoende
			nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,2	6,4
Gemiddelde G4	6,5	6,6
Minimum score	5,6	5,8
Maximum score	7,2	7,1

Centrummanagement

De aantrekkelijkheid van de binnenstad was tijdens de vorige meting in veel gemeenten één van de speerpunten van het economisch beleid. Veel binnensteden kregen op dat moment een ingrijpende opknappbeurt die de openbare ruimte maar ook het winkelaanbod sterk moet verbeteren. In de huidige meting blijft de aandacht voor de binnenstad onveranderd groot. Verschillende gemeenten zitten midden in de vernieuwingsslag of ronden deze net af. In gemeenten die enige jaren geleden het centrum hebben aangepakt, staat voortdurende kwaliteitsbewaking centraal.

Veel gemeenten richten een *centrummanagementorganisatie* in om de investeringen in het centrum te begeleiden. In 20 gemeenten is een centrummanager actief. Meestal verzorgen ondernemers en gemeente samen de financiering van deze organisatie. Ook zijn er gemeenten die hier volledig zorg voor dragen.

Het aanstellen van een centrummanager of centrummanagementorganisatie vertaalt zich in veel gemeenten in meer en intensiever overleg met betrokken partijen. De centrummanager is vaak iemand die de taal van de ondernemer spreekt en zodoende partijen bij elkaar brengt. Ondernem-

mers in de binnenstad worden niet alleen beter op de hoogte gehouden, maar krijgen ook meer inspraak in de beleidsvorming.

7.2 Horeca

De nulmeting

- Horeca krijgt meer aandacht vanuit het economisch perspectief. Sommige gemeenten stellen een integraal horecabeleid op.
- In verschillende gemeenten is veel aandacht voor uitbreiding van de hotelcapaciteit.

Bij het vergroten van de aantrekkelijkheid van de binnenstad krijgt niet alleen de detailhandel, maar ook de horeca aandacht. Voor de recreatieve uitstraling van de binnenstad vormt een goede horecavoorziening een belangrijk onderdeel. Door het clusteren van een aantrekkelijk winkel-aanbod met goede horecavoorzieningen is het mogelijk combinatiebezoeken aan te trekken. Verschillende gemeenten proberen daarom in samenhang met de detailhandel ook de horeca een kwaliteitsimpuls te geven. Met name door concentratie van horeca in bepaalde gebieden van de stad wordt geprobeerd de profilering te verbeteren.

De verschillen in sluitingstijden ten opzichte van de vorige meting zijn beperkt. Enkele gemeenten zijn iets ruimhartiger met sluitingstijden (Zwolle, Haarlem, Helmond) of experimenteren met een ruimere sluitingstijden in bepaalde gebieden (Den Haag, Amsterdam).

Tabel 7.2 Sluimingstijden horeca

	Nulmeting	Tussenmeting
Groningen	vrij	vrij
Nijmegen	vrij	vrij
Utrecht	vrij	vrij
Leeuwarden	vrij (met toelatingsbeleid)	vrij (met toelatingsbeleid)
Den Haag	2:30	vrij (experiment)
Zaanstad	6:00	6:00
Amersfoort	5:00	5:00
Enschede	vrij	4:30
Eindhoven	4:00	4:00 (5:00 droge horeca)
Hengelo	4:00	4:00
Tilburg	4:00	4:00
Zwolle	2:00	4:00
Almelo	4:00	4:00
's-Hertogenbosch	3:00	3:00
Heerlen	3:00	3:00
Maastricht	3:00	3:00
Amsterdam	3:00	3:00
Lelystad	3:00	3:00
Alkmaar	2:30	2:30
Arnhem	2:00	2:00
Breda	3:00	2:00
Haarlem	1:00	2:00
Helmond	1:00	2:00 (1:30 droge horeca)
Leiden	0:00	2:00
Rotterdam	2:00	2:00
Venlo	2:00	2:00
Emmen	2:00	2:00
Schiedam	2:00	2:00
Deventer	n.b.	1:00
Dordrecht	2:00	2:00*

* Sluimingstijd is 2.00 uur op vrijdag en zaterdagavond. Zondag t/m donderdag 0.00 uur.

Waardering ondernemers

In het algemeen zijn ondernemers redelijk tevreden over de sluitingstijden in de horeca. Positieve uitschieters zijn gemeenten als Groningen, Utrecht, Eindhoven en Tilburg die vrije of ruime sluitingstijden hanteren. Relatief minder scores Emmen, 's-Hertogenbosch en Arnhem. Overigens impliceren ruime sluitingstijden niet automatisch een hogere waardering. De gemeente Deventer heeft 1.00 uur als sluitingstijd, maar krijgt wel een hoge waardering van de ondernemers.

Tabel 7.3 Oordeel sluitingstijden

tussenmeting	goed					
	7,5					
ruim voldoende		Almelo	Alkmaar	Haarlem	Utrecht	Groningen
		Hengelo	Amersfoort	Heerlen	Zaanstad ↓	
		Leiden ↑	Amsterdam	Helmond	Zwolle	
		Venlo ↑	Arnhem	Leeuwarden		
			Breda	Lelystad		
			Deventer ↑	Maastricht		
			Dordrecht	Nijmegen		
			Eindhoven	Rotterdam		
			Emmen	Schiedam		
			Enschede	Tilburg ↑		
voldoende	6,5	Den Haag	Den Bosch ↓			
	5,5					
		voldoende	6,5	ruim voldoende	7,5	goed

nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,7	6,8
Gemiddelde G4	6,5	6,7
Minimum score	6,1	6,4
Maximum score	7,6	7,4

Hotelbeleid

Naast een horecabeleid bestaat in verschillende gemeenten ook een apart hotelbeleid. De grote gemeenten Amsterdam, Utrecht en Den Haag zijn zeer actief op dit gebied. Met name vanuit toeristisch perspectief, maar ook voor het zakelijk segment is het voor deze gemeenten van belang de krappe capaciteit te vergroten. Amsterdam heeft de afgelopen jaren het hotelaanbod vergroot en streeft naar een verdere groei in de komende jaren met in totaal 5.000 kamers. In Utrecht is het hotelbeleid gericht op het vergroten van het aanbod in het middenklasse/goedkope segment. Ook heeft de gemeente veel werk gemaakt van de vestiging van een eerste vijfsterrenhotel in de gemeente. Den Haag geeft in haar hotelnota aan te streven naar een meer evenwichtige verdeling van het hotelaanbod in diverse gebieden van de stad.

7.3 Toerisme en recreatie

De nulmeting

- Toerisme is ontdekt als belangrijk onderdeel van de lokale economie.
- Gemeenten opereren vanuit verschillend perspectief. Enerzijds krijgt cultuurhistorie de aandacht, anderzijds bieden evenementen, watersport en groentoeerisme mogelijkheden voor het aantrekken van bezoekers.

Activiteiten

Tijdens de vorige benchmark was toerisme door veel gemeenten net op de agenda gezet als een kansrijk cluster voor de economische vooruitgang van een gemeente. Voor veel gemeenten was dit reden toerisme tot één van de speerpunten van het economisch beleid te maken. Via diverse activiteiten heeft dit de laatste jaren vorm en inhoud gekregen. In de vorige meting lag het accent voor veel gemeenten vooral op het vergroten van het aantal dagtoeristen. Op dit moment zetten meerdere gemeenten in op vergroting van het verblijfstoerisme. Op voorhand lijkt niet iedere gemeente hiervoor genoeg te bieden te hebben.

De mogelijkheden voor gemeenten om toeristen te trekken lopen sterk uiteen. Gemeenten besteden daarom aandacht aan verschillende onderdelen. Globaal zijn vijf thema's te onderscheiden:

- cultuur-historisch toerisme
- groen-/ watersporttoerisme
- evenementen
- zakelijk toerisme
- attracties en uitgaanstoerisme.

De gemeenten uit de G30 zetten in op verschillende toeristische thema's. Gemeenten met een *historische binnenstad* proberen het historische karakter te versterken en uit te dragen. Maastricht, Utrecht, Amsterdam, Leiden en 's-Hertogenbosch zijn voorbeelden van gemeenten die hier de laatste jaren veel aandacht aan hebben besteed. Gemeenten met minder bekendheid bij toeristen als Deventer, Schiedam, Dordrecht en Alkmaar proberen ook hun toeristisch imago te verbeteren door het historisch karakter van de binnenstad te benadrukken.

Gemeenten die niet beschikken over een binnenstad met historisch karakter proberen zich met name te profileren via *groen-/ watersporttoerisme*. Dit is vooral merkbaar in de aanleg van extra aanlegplaatsen, verbetering van de faciliteiten voor watersporters en het mogelijk maken van rondvaarten. Gemeenten die zich profileren op dit terrein zijn onder andere Rotterdam, Lelystad en Emmen. In Rotterdam is één van de speerpunten van het toeristisch beleid het promoten van de maritieme stad. Hierbij krijgen gezichtbepalende elementen als de rivier en de haven samen met de cruisevaart extra aandacht. Lelystad werkt samen met verschillende gemeenten rondom het IJsselmeer en het Markermeer op het gebied watersport. Daarnaast profileert de gemeente zich met de Batavia-werf en de haven.

Alle gemeenten proberen bezoekers te trekken via *evenementen*. Dit kunnen grootschalige en beeldbepalende evenementen zijn, maar ook evenementen met een lokaal karakter. Bekend zijn jaarlijkse evenementen als de Nijmeegse Vierdaagse, het Rotterdams Filmfestival en de Uitmarkt in Amsterdam. Deventer is de laatste jaren erg actief met het promoten van de boekenbeurs in de

historische binnenstad. Ook zijn er gemeenten die een bepaalde gebeurtenis aangrijpen voor een uitgebreide evenementenkalender. Een voorbeeld hiervan is het Jeroen Boschjaar in 's-Hertogenbosch en de start van de Giro 2002 in Groningen.

Het *zakelijk toerisme* krijgt met name in de vier grote steden veel aandacht. Het bieden van goede congresfaciliteiten en een bijpassend hotelaanbod is hierbij van belang. Ook kleinere gemeenten als Maastricht, 's-Hertogenbosch en Zwolle trekken relatief veel congresstoeristen. Zij beschikken over goede accommodatie, waarmee ze zich op regionaal niveau kunnen profileren.

Een andere vorm van toerisme is het benutten van grote *attracties* of aanwezige *uitgaansvoorzieningen*. Deze attracties kunnen verschillen van de bekende musea tot aan dierentuinen en pretparken. Veel gemeenten hebben de laatste jaren de nodige moeite gedaan het aanbod aan attracties te vergroten. Vooral de combinatie van attracties met andere recreatieve voorzieningen moeten de bezoeker verleiden tot het doen van uitgaven in de gemeente. In Breda is rond het Chassé theater een cluster aan culturele- en uitgaansvoorzieningen ontstaan met onder andere twee musea, een bioscoop en een casino.

Organisatie toerisme

Steeds vaker is de afdeling Economische Zaken binnen de gemeente verantwoordelijk voor het beleidsterrein toerisme. Voorheen was het beleid en de uitvoering van activiteiten ondergebracht bij een andere afdeling of over meerdere afdelingen verspreid. Op dit moment beschikken veel afdelingen Economische Zaken over één of meer specifieke medewerkers voor dit beleidsterrein.

De vormgeving van het toeristisch beleid en het uitvoeren van concrete activiteiten gebeurt in nauwe samenwerking met de VVV. Ook zijn gemeenten in vergelijking met enkele jaren geleden meer regionaal gaan samenwerken bij de vormgeving van het toeristisch beleid. Deze toegenomen samenwerking is terug te vinden in de schaalvergroting van diverse VVV's. Haarlem en Zaanstad sluiten zich bijvoorbeeld aan bij de VVV van Amsterdam (Amsterdam Tourist Board). Ook de VVV's in Parkstad Limburg en Heuvelland zijn gefuseerd tot één VVV Zuid-Limburg. Zowel in Zwolle, Maastricht als Heerlen wordt het toeristisch-recreatief beleid afgestemd met enkele buurgemeenten.

Waardering ondernemers

In de vorige meting scoorden enkele gemeenten op hun toeristisch beleid duidelijk hogere rapportcijfers dan de overige. Het gaat hierbij vooral om middelgrote gemeenten met een historisch karakter. Ook valt op dat zij relatief veel aandacht besteden aan het gezamenlijk opereren met het lokale bedrijfsleven. Grotendeels dezelfde gemeenten als tijdens de vorige meting krijgen een hoge waardering voor hun toeristisch beleid. Maastricht - op enige afstand gevolgd door onder andere 's-Hertogenbosch en Deventer - doet het duidelijk beter dan de andere gemeenten. Maastricht investeert al jaren in het bieden van een hoogwaardig voorzieningenniveau voor bezoekers. Stakeholders in deze gemeente hebben waardering voor de goede profilering van de stad, met name bij grote projecten. Deventer heeft in de afgelopen jaren veel inspanningen geleverd om het toeristisch imago van de gemeente op een hoger plan te brengen. De stakeholders in Deventer noemen het toeristisch beleid actief, intensief en consequent.

De vier grote steden doen het niet opvallend goed of slecht. Alle vier scoren ze rond het gemiddelde. Gezien de relatief grote inspanningen die deze gemeenten op dit terrein leveren, blijft de waardering van ondernemers wat achter.

Met name de industriesteden met een landelijke ligging scoren lager dan gemiddeld. Van deze groep gemeenten is Almelo behoorlijk vooruit gaan ten opzichte van de vorige meting. Wel blijft de score nog steeds ruim onder het gemiddelde.

Tabel 7.4 Oordeel toeristisch beleid

tussenmeting		Maastricht ↑	
	goed		
7,5			
ruim voldoende	Groningen	Alkmaar	
	Lelystad ↑	Breda	
	Rotterdam	Den Bosch	
	Schiedam	Deventer	
		Dordrecht	
		Emmen	
		Haarlem	
		Nijmegen	
		Tilburg	
6,5			
voldoende	Almelo ↑	Utrecht	Amsterdam
	Amersfoort	Venlo	Arnhem
	Den Haag	Zaanstad	
	Eindhoven	Zwolle	
	Enschede		
	Heerlen		
	Helmond		
	Hengelo		
	Leeuwarden		
	Leiden		
5,5			
	5,5	6,5	7,5
	voldoende	ruim voldoende	goed
			nulmeting

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,5	6,5
Gemiddelde G4	6,3	6,4
Minimum score	5,7	5,7
Maximum score	7,3	7,6

7.4 Woon- en leefklimaat

Het woon- en leefklimaat is één van de vestigingsfactoren voor het bedrijfsleven. Om deze reden is het ook vanuit het perspectief van het ondernemingsklimaat een van belang zijnd thema. In de nulmeting is er echter slechts summier aandacht aan besteed. Op verzoek van de betrokken gemeenten heeft het woon- en leefklimaat een plaats gekregen in de tussenmeting van de benchmark. In deze paragraaf komen drie thema's aan de orde:

- kwaliteit van de woonomgeving
- aanbod van recreatieve voorzieningen
- aanbod van publieke diensten.

Gemeenten besteden in toenemende mate aandacht aan het woon- en leefklimaat vanuit een economisch perspectief. Vaak is het echter niet de afdeling Economische Zaken die voor dit terrein verantwoordelijk is. Samenwerking met betrokken afdelingen in het mede bepalen van de beleidsagenda is voor Economische Zaken dan ook van belang. Uit de vorige meting bleek dat vaak nog geen sprake is van afstemming van economisch beleid met bijvoorbeeld volkshuisvesting. Op dit moment kan nog steeds niet worden gesproken van duidelijke afstemming tussen beide beleidsterreinen.

Thema's waar de laatste jaren met name aandacht aan is besteed zijn het verbeteren van het *woningaanbod* en het verhogen van de kwaliteit van *recreatieve voorzieningen*. Veel GSB-gemeenten beschikken over veel sociale-woningbouw, waardoor de nadruk ligt op de onderkant van de woningmarkt. Meer differentiatie en vooral meer woningen in de hogere segmenten van de woningmarkt krijgt in alle gemeenten veel aandacht. Door meer accenten te leggen op de duurdere segmenten is het ook mogelijk de hogere inkomensgroepen voor de gemeente te behouden of ze juist aan te trekken.

Ook besteden gemeenten veel aandacht aan het aanbod aan recreatieve voorzieningen. De vrijetijdsbesteding van de bevolking vraagt om een breed aanbod van voorzieningen, zoals winkels, theater, bioscoop, sportvoorzieningen en horeca. Zoals in paragraaf 7.3 aangegeven krijgt het op elkaar afstemmen van deze vrijetijdsvoorzieningen in veel gemeenten de aandacht.

Waardering ondernemers

Ondernemers hebben voor de drie hierboven genoemde thema's een rapportcijfer gegeven. In het algemeen zijn ze redelijk tot zeer tevreden over het woon- en leefklimaat van de gemeente. Opvallend is dat bepaalde gemeenten constant bovengemiddeld scoren op alle drie de onderwerpen: Groningen, 's-Hertogenbosch, Breda, Maastricht, Amersfoort, Alkmaar, Arnhem en Nijmegen. Daarnaast zijn er gemeenten die specifiek op één van de thema's opvallend goed of juist opvallend slecht voor de dag komen. In de nulmeting is geen rapportcijfer gevraagd voor deze onderdelen.

Kwaliteit woonomgeving

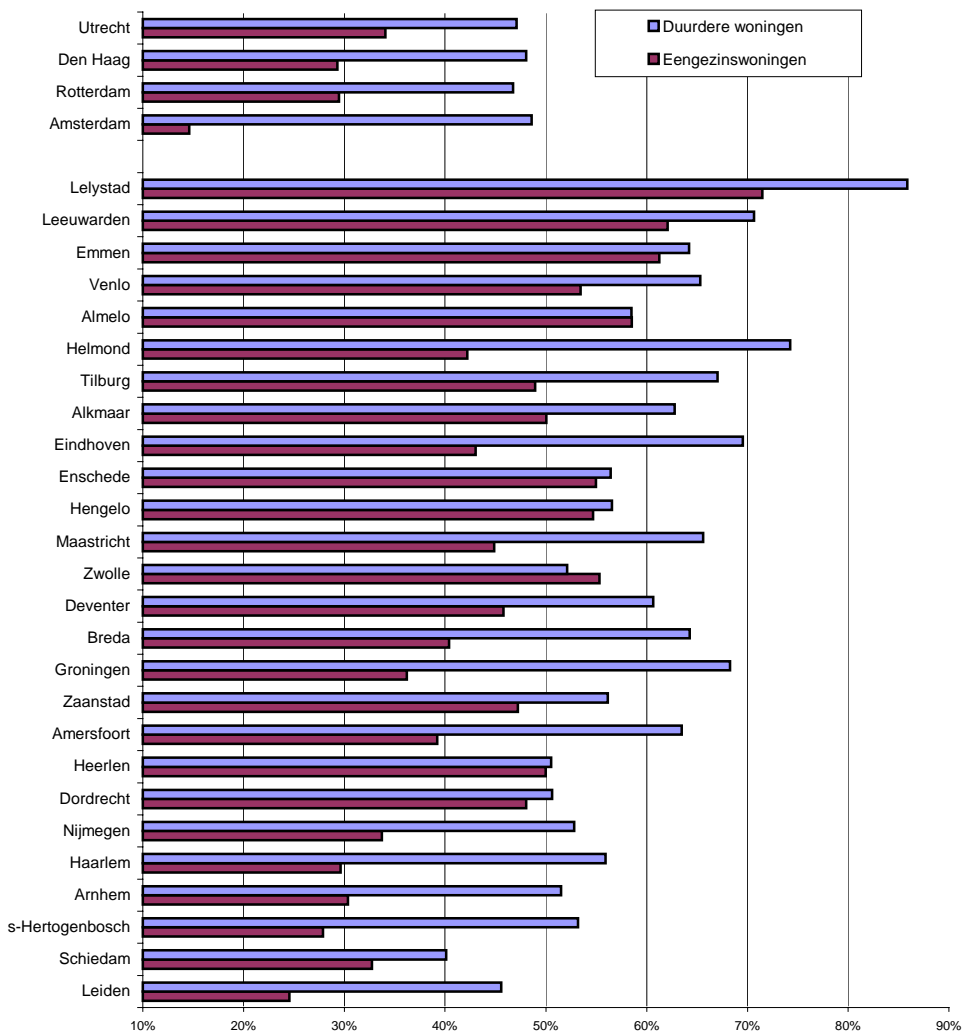
Ondernemers zijn in de meeste gemeenten tevreden over de kwaliteit die de gemeente als woonomgeving biedt. Naast de bovengenoemde gemeenten die goed scoren op dit onderdeel, valt de hoge score van Lelystad op. Hoge scores worden vooral behaald door gemeenten die buiten de Randstad liggen. Alle Randstadgemeenten scoren op of onder het gemiddelde.

Tabel 7.5 Oordeel kwaliteit woonomgeving

	Tussenmeting
Gemiddelde G30	7,0
Gemiddelde G4	6,7
Minimum score	6,3
Maximum score	7,7

Naast het oordeel over de kwaliteit van de woonomgeving is gevraagd naar de mening over het aanbod van woningen in de zowel de duurdere segmenten als de reguliere eengezinswoningen (zie figuur 7.1). Het best scoort ook hier Lelystad, gevolgd door Leeuwarden en Helmond. Vooral ondernemers in de zes Randstadgemeenten ervaren tekorten. Met name het aanbod van eengezinswoningen in Amsterdam wordt beperkt gevonden. Het aanbod in het dure segment is in deze gemeente volgens ondernemers beduidend beter.

Figuur 7.1 Percentage ondernemers dat het aanbod van duurdere woningen en eengezinswoningen goed of zeer goed vindt



Kwaliteit recreatieve voorzieningen

Ondernemers zijn redelijk tevreden over het aanbod aan recreatieve voorzieningen in de 30 gemeenten. De onderlinge verschillen in waardering zijn beperkt. Ten opzichte van de kwaliteit van de woonomgeving zijn het dezelfde gemeenten die goed dan wel iets minder scoren. Uitzondering hierop is in Lelystad waar de woonomgeving wel hoog wordt gewaardeerd, maar het aanbod aan recreatieve voorzieningen duidelijk minder goed wordt gevonden. De andere gemeenten die op dit onderdeel iets minder uit de bus komen zijn de naar verhouding kleinere gemeenten als Schiedam, Heerlen en Venlo. De grote vier gemeenten scoren allen rond het gemiddelde.

Tabel 7.6 Oordeel recreatieve voorzieningen

	Tussenmeting
Gemiddelde G30	6,9
Gemiddelde G4	6,8
Minimum score	6,2
Maximum score	7,3

Kwaliteit publieke diensten

Het aanbod aan publieke diensten als ziekenhuizen en scholen krijgt een redelijke waardering in alle gemeenten. Het cijfer dat ondernemers voor dit aspect geven hangt samen met de cijfers voor woonomgeving en recreatieve voorzieningen. Het zijn overwegend dezelfde gemeenten die een iets hoger dan wel iets lager cijfer krijgen. De grote vier gemeenten scoren gemiddeld iets lager dan de overige gemeenten.

Tabel 7.7 Oordeel publieke diensten

	Tussenmeting
Gemiddelde G30	7,0
Gemiddelde G4	6,6
Minimum score	6,5
Maximum score	7,3

8 Etnisch ondernemerschap

Het rapport *Etnisch ondernemerschap* van de Sociaal-Economische Raad (SER)¹ constateert dat het ondernemerschap onder etnische minderheden zich in een toenemende belangstelling mag verheugen. Hoewel de SER een aantal positieve ontwikkelingen onderkent, is hij van mening dat het etnisch ondernemerschap enkele structurele kwetsbaarheden blijft vertonen. Met name het relatief hoge uitvalpercentage in het eerste jaar van het ondernemerschap en het grote aandeel zelfstandigen dat gedurende langere tijd van een laag inkomen moet rondkomen zijn knelpunten .

Factoren die een rol spelen bij deze structurele kwetsbaarheden zijn:

- de omvangrijke keuze van etnische minderheden voor riskante branches als de horeca en detailhandel
- het achterblijvende opleidingsniveau, noodzakelijk voor professionaliteit in het ondernemerschap en toetreding tot branches met meer perspectief
- het ontbreken van relevante netwerken buiten de eigen etnische groep.

Het kabinet vindt verdere ontwikkeling van het ondernemerschap onder etnische groepen van belang. Hiervoor is in de eerste plaats voortdurende verbetering van het algemene ondernemersklimaat noodzakelijk. De knelpunten waar etnische ondernemers mee kampen vergen echter specifieke maatregelen. Het kabinet stimuleert via het GSB initiatieven ter bevordering van het etnisch ondernemerschap. Om een indruk te krijgen van de voortgang en prestaties van gemeenten op dit gebied besteedt de tussenmeting van de Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat aandacht aan het etnisch ondernemerschap.

Dataverzameling

In het onderzoek zijn drie informatiebronnen gebruikt:

- bestaande kengetallen over etnische ondernemers
- interviews en schriftelijke enquête bij de 30 gemeenten
- interviews met stakeholders.

Voor de bestaande kengetallen over etnische ondernemers is gebruik gemaakt van de *Monitor etnisch ondernemerschap* van ITS².

Het etnisch ondernemerschap is tijdens het interview met de gemeente aan de orde gesteld. Ook zijn in de schriftelijke enquête enkele vragen opgenomen over dit onderwerp. Daarnaast zijn per gemeente één of twee stakeholders geïnterviewd. Dit zijn etnische ondernemers zelf, allochtone organisaties en instanties die (allochtone) ondernemers adviseren en begeleiden bij het opzetten van een eigen bedrijf.

In dit hoofdstuk wordt gesproken over *etnische* ondernemers en *allochtone* ondernemers. Beide begrippen worden afwisselend gehanteerd, maar zijn formeel verschillend. Uit praktisch oogpunt hanteren we in dit hoofdstuk de - in beleidsstukken ingeburgerde - term etnisch onderne-

¹ Sociaal-Economische Raad, *Etnisch ondernemerschap, advies 98/14*, Den Haag, juni 1998.

² H. van den Tillaart (ITS), *Monitor etnisch ondernemerschap 2000, zelfstandig ondernemerschap van etnische minderheden in Nederland in de periode 1990-2000*, Nijmegen, juni 2001.

merschap en de term allochtoon ondernemerschap afwisselend voor dezelfde groep. Daar waar specifiek één van beide begrippen wordt bedoeld, is dit aangegeven.

8.1 Kengetallen etnisch ondernemerschap

De kengetallen in deze paragraaf zijn ontleend aan de eerder genoemde *Monitor etnisch ondernemerschap*, die gebruik maakt van het Handelsregister van de Kamers van Koophandel. De gegevens hebben betrekking op in het Handelsregister ingeschreven personen die buiten Nederland zijn geboren en afkomstig zijn uit niet-westerse herkomstlanden. De cijfers geven een beeld van de eerste generatie allochtone ondernemers.

De uitgangspositie van de 30 gemeenten bij het etnisch ondernemerschap lopen sterk uiteen. Er zijn grote verschillen in aantallen allochtone bedrijven, maar ook in het aantal starters en in mindere mate de brancheverdeling.

Allochtone bedrijven

De onderstaande tabel geeft aan dat allochtone bedrijven met name zijn te vinden in de drie grootste gemeenten van Nederland. Amsterdam heeft met afstand het grootste aantal bedrijven. Veel kleinere aantallen allochtone ondernemers zijn gevestigd in Emmen, Heerlen, Leeuwarden en Helmond.

In de afgelopen tien jaar is het *aantal bedrijven* sterk toegenomen. Verhoudingsgewijs doen Heerlen en Emmen maar ook Den Haag, Rotterdam, Schiedam en Nijmegen het goed. Gemeenten met een minder grote toename zijn onder andere de drie Twentse gemeenten.

Wanneer we het aantal allochtone bedrijven relateren aan de *omvang van de allochtone bevoelingsbevolking* blijken ook relatief in Amsterdam, Den Haag en Rotterdam veel bedrijven gevestigd. Ook in Schiedam, Enschede en Leeuwarden is dit het geval.

Tabel 8.1 Ontwikkeling aantal allochtone bedrijven (in relatie tot allochtone beroepsbevolking)

	Bedrijven 1990	Bedrijven 2000*	% verschil	Bedrijven 2000/ allochtone beroepsbevolking**
Amsterdam	3.629	6.776	87%	8,9%
Den Haag	1.377	3.553	158%	8,1%
Rotterdam	1.671	3.842	130%	7,7%
Utrecht	479	970	103%	6,9%
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>1.789</i>	<i>3.785</i>	<i>119%</i>	<i>7,9%</i>
Schiedam	123	314	155%	9,8%
Enschede	216	350	62%	8,1%
Leeuwarden	67	150	124%	7,5%
Almelo	109	185	70%	7,4%
Nijmegen	149	397	166%	7,2%
Groningen	174	365	110%	6,6%
Alkmaar	109	245	125%	6,6%
Lelystad	81	189	133%	6,3%
Breda	148	337	128%	6,2%
Zwolle	100	167	67%	6,2%
Hengelo	99	177	79%	6,1%
Arnhem	210	427	103%	6,0%
Haarlem	176	368	109%	5,9%
Tilburg	170	355	109%	5,6%
Deventer	87	168	93%	5,6%
Venlo	94	189	101%	5,6%
Amersfoort	133	303	128%	5,5%
Eindhoven	275	604	120%	5,5%
Zaanstad	169	364	115%	5,4%
Leiden	176	352	100%	5,3%
Helmond	74	155	109%	4,6%
's-Hertogenbosch	106	213	101%	4,3%
Maastricht	84	191	127%	4,2%
Dordrecht	153	273	78%	4,0%
Heerlen	58	153	164%	3,5%
Emmen	40	103	158%	n.b.
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>351</i>	<i>741</i>	<i>114%</i>	<i>6,2%</i>

* Stand van zaken medio 2000.

** Allochtone beroepsbevolking in 1998 volgens CBS definitie. Deze is breder gedefinieerd dan de gebruikte definitie in de *Monitor etnisch ondernemerschap*.

Bron: ITS, *Monitor etnisch ondernemerschap*, 2001 en CBS, *Statistisch bestand gemeenten*, 1998.

Allochtone starters

De ontwikkeling van het aantal allochtone starters geeft een overeenkomstig beeld als de ontwikkeling van het aantal allochtone bedrijven. In de drie grootste gemeenten zijn de meeste starters te vinden. Met name Den Haag, maar ook Rotterdam kent een grote toename van het aantal starters. Gemeenten die in 1990 slechts enkele startende bedrijven hadden - met name Heerlen en Emmen - laten relatief een grote stijging zien. Ook hier blijven twee Twentse gemeenten achter. In Almelo is het aantal starters gedaald, terwijl Enschede slechts een geringe toename kent.

Tabel 8.2 Ontwikkeling aantal allochtone starters

Gemeente	Starters 1990	Starters 1999	% verschil
Den Haag	247	719	191%
Rotterdam	336	786	134%
Utrecht	86	168	95%
Amsterdam	769	1200	56%
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>360</i>	<i>718</i>	<i>119%</i>
Heerlen	8	33	313%
Nijmegen	20	79	295%
Emmen	5	17	240%
Tilburg	19	60	216%
Schiedam	22	63	186%
Den Bosch	13	37	185%
Maastricht	11	31	182%
Alkmaar	19	53	179%
Breda	23	64	178%
Zwolle	15	40	167%
Eindhoven	44	113	157%
Amersfoort	25	62	148%
Tilburg	29	70	141%
Arnhem	33	78	136%
Haarlem	25	59	136%
Zaanstad	35	80	129%
Helmond	14	32	129%
Groningen	32	68	113%
Venlo	21	44	110%
Deventer	16	32	100%
Leeuwarden	13	25	92%
Hengelo	19	36	89%
Lelystad	22	38	73%
Dordrecht	36	52	44%
Enschede	46	53	15%
Almelo	22	21	-5%
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>68</i>	<i>140</i>	<i>141%</i>

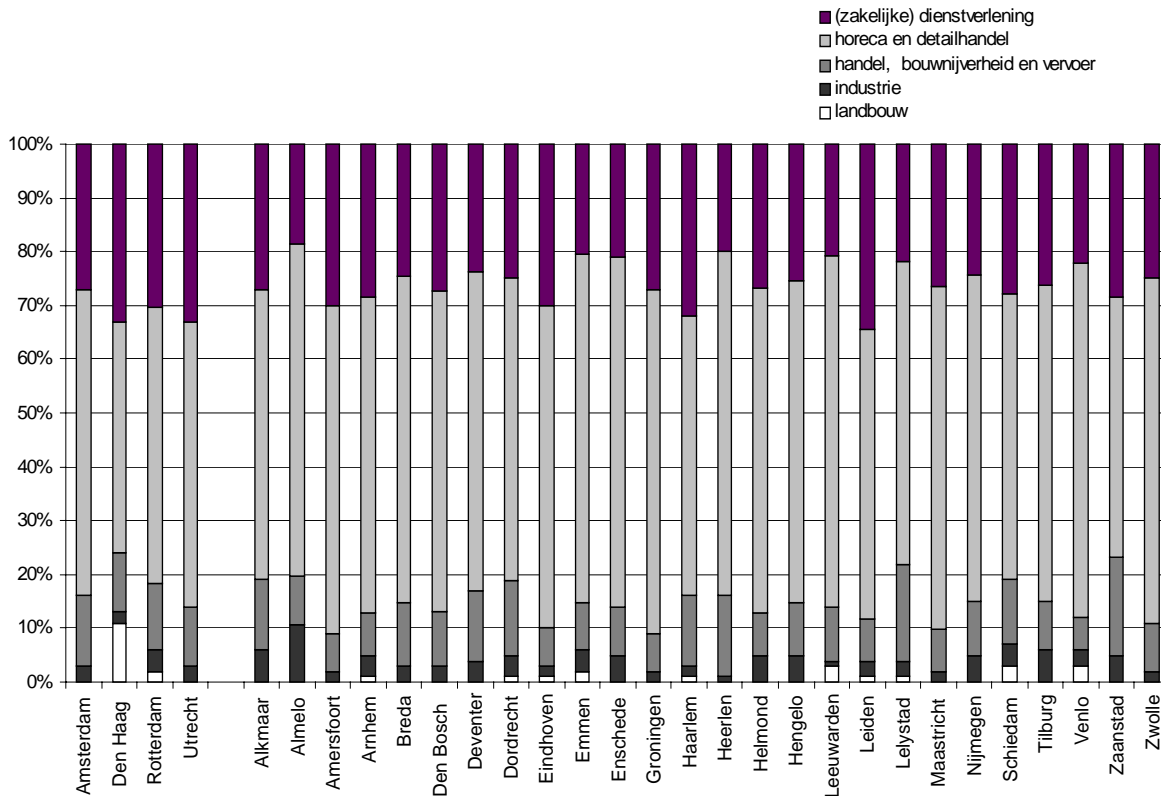
Bron: ITS, *Monitor etnisch ondernemerschap*, 2001.

Branchespreiding

Zoals aangegeven is de oververtegenwoordiging in minder perspectiefrijke branches één van de problemen van het etnisch ondernemerschap. Hoewel de *Monitor etnisch ondernemerschap 2000* constateert dat er een tendens is naar meer branchespreiding, blijven allochtone bedrijven overwegend actief in de horeca en detailhandel. Daarnaast zijn in de (zakelijke) dienstverlening relatief veel bedrijven aanwezig.

In figuur 8.1 is te zien dat de onderlinge verschillen in branchespreiding tussen gemeenten beperkt zijn. Opvallende verschillen zijn te signaleren in Den Haag waar relatief veel bedrijven in de landbouw actief zijn, in Almelo waar de industriële sector groter van omvang is dan gemiddeld en in Leiden waar relatief veel (zakelijke) dienstverlening aanwezig is.

Figuur 8.1 Branchespreiding allochtone bedrijven medio 2000



8.2 Gemeentelijk beleid

Gemeentelijke activiteiten voor het stimuleren van ondernemerschap onder allochtonen lopen sterk uiteen. Uit de interviews en de schriftelijke enquête bij de 30 gemeenten blijkt dat enkele gemeenten relatief veel aandacht besteden aan het bevorderen van etnisch ondernemerschap, maar dat er ook gemeenten zijn die in het geheel geen specifieke activiteiten hebben ontwikkeld. De activiteiten vinden vooral plaats gekoppeld aan *projecten in aandachtswijken* van het GSB of andere projecten in reactie op geconstateerde problemen. Enkele gemeenten hebben een actieprogramma opgesteld.

Mede vanuit het GSB is er de laatste jaren toenemende aandacht voor etnische groepen. Door gaans staan echter de *sociaal-culturele invalshoek* en het *arbeidsmarktbeleid* centraal (bijvoorbeeld het bevorderen van integratie van allochtonen en het weer aan het werk krijgen van werklozen) en wordt het aspect etnisch ondernemerschap “meegenomen”.

Gemeenten zijn op grond van hun beleidsinspanningen globaal te verdelen in drie categorieën.

1. Gemeenten die via projecten - meestal gekoppeld aan projecten in de wijk of starters - aandacht besteden aan etnische ondernemers.
2. Gemeenten waar het beleid nog in ontwikkeling is, maar al wel een plaats op de agenda heeft verworven.
3. Gemeenten die geen specifiek beleid voor etnische ondernemers uitvoeren.

De *eerste categorie* bestaat uit de vier grote steden aangevuld met onder meer Tilburg en Enschede. Zij zijn al langere tijd actief - voornamelijk door middel van projecten - met het begeleiden en ondersteunen van het grote aantal ondernemers uit etnische groepen. Het aantal projecten loopt in deze steden sterk uiteen.

Gemeenten uit de *tweede categorie* (onder andere Breda, Arnhem en Den Bosch) voeren op dit moment geen specifiek beleid. Wel zeggen zij aandacht te hebben voor etnisch ondernemerschap. De vorm waarin dit moet gebeuren staat echter nog niet vast. Soms hebben ze in het verleden wel activiteiten uitgevoerd, maar zijn hiermee gestopt. Andere gemeenten als Groningen en Dordrecht zijn op dit moment actief met het in kaart brengen van het aantal en de problematiek van allochtone ondernemers. Door middel van onderzoek willen zij de noodzaak voor specifiek beleid bepalen.

Een aantal gemeenten valt in de *derde categorie*. Deze gemeenten (onder andere Emmen, Heerlen, Lelystad en Maastricht) vinden op dit moment een specifiek beleid niet noodzakelijk, voornamelijk vanwege het in hun ogen beperkte aantal allochtone ondernemers.

De gemeente Rotterdam is nagenoeg de enige gemeente met een vast omschreven beleid ten aanzien van allochtoon ondernemerschap. Binnen een actieprogramma voor het MKB in het algemeen heeft het OntwikkelingsBedrijf Rotterdam een *actieprogramma* opgesteld voor allochtone ondernemers in het bijzonder. Doelen van dit programma zijn: het stimuleren van een goede voorbereiding op het starten van een eigen onderneming, het wegnemen van mogelijke belemmeringen, verbetering van de gemeentelijke informatie, voorlichting en betere bekendheid met de doelgroep (door middel van onderzoek). Uit dit actieprogramma vloeien diverse projecten voort, zoals bijvoorbeeld taalcursussen, computercursussen, het stimuleren van allochtone netwerken in de vorm van ondernemersorganisaties, het opstellen van een "world shopping guide" met winkels en restaurants van etnische ondernemers en het opstellen van een communicatieplan. Deze projecten zijn ontwikkeld in overleg met onder andere allochtone ondernemers, ondernemersorganisaties en adviesbureaus.

Ook in Schiedam is recent een beleidsnotitie voor het etnisch ondernemerschap vastgesteld. De gemeente geeft hierin aan aansluiting te zoeken bij regionaal bestaande initiatieven. De initiatieven zijn te verdelen in verschillende thema's:

- stimuleren van de organisatiegraad en netwerkvorming onder allochtone ondernemers
- voorlichting over de al bestaande faciliteiten voor ondernemers
- bevorderen ondernemerschap via mentoren en cursussen.

Het doel is de knelpunten weg te nemen en via advisering en ondersteuning te zorgen voor integratie en verbetering van de situatie van etnische ondernemers.

De onderstaande tabel geeft aan dat 21 gemeenten aandacht zeggen te besteden aan etnisch ondernemerschap via beleidsinitiatieven. Deze initiatieven kunnen uiteenlopen van een arbeidsmarktbeurs gericht op etnische groepen tot een uitgebreid aanbod aan projecten ter ondersteu-

ning van etnische ondernemers. Verreweg de meeste beleidsinitiatieven zijn gericht op startende ondernemers, waarbij etnische ondernemers één van de aandachtsgroepen vormen.

Tabel 8.3 Overzicht gemeenten met specifieke aandacht voor etnisch ondernemerschap

	Initiatieven etnische ondernemers	Gemeentelijke beleidsinitiatieven	Specifieke medewerkers beschikbaar
Amsterdam	Ja	Diverse projecten ter ondersteuning etnisch ondernemerschap	Ja
Den Haag	Ja	Netwerkbijeenkomsten, steunpunt Vaillantlaan, Stabij, Multiculturele Business Club	Nee
Rotterdam	Ja	Actieprogramma Allochtone Ondernemers.	Ja
Utrecht	Ja	Wijkeconomieprojecten	Ja
Alkmaar	Ja	Vorbereidingstrajecten, starterskrediet, Adapt/Equal (scholing)	Ja
Almelo	Ja	Ondersteuning starters	Ja
Amersfoort	Ja		Ja
Arnhem	Ja	Arbeidsmarktbeurs (1x per jaar), banenmarkt, Equalprogramma	Nee
Breda	Ja		Nee
Den Bosch	Ja	Starten uit uitkering, beurs, allochtone winkelstrip	Nee
Deventer	Ja		Ja
Dordrecht	Nee		Nee
Eindhoven	Ja	Integratieprojecten en scholingsprojecten	Nee
Emmen	Nee		Nee
Enschede	Ja		Nee
Groningen	Ja	Fase 4 met specifieke belemmeringen, Banashi project	Nee
Haarlem	Ja		Nee
Heerlen	Nee		Nee
Helmond	Ja	Begeleiding starters, voorzien in bedrijfsruimte	Ja
Hengelo	Nee		Nee
Leeuwarden	Ja	Ambachtscentrum bedrijfsverzamelgebouwen	Nee
Leiden	Ja	Project bevorderen ondernemerschap, project in wijk	Nee
Lelystad	Nee		Nee
Maastricht	Nee		Nee
Nijmegen	Ja	EFRO-subsidieregeling, mentorprojecten, trainingscentrum	Nee
Schiedam	Ja	Beleidsnotitie etnisch ondernemerschap	Ja
Tilburg	Ja	Begeleiding allochtone ondernemers	Ja
Venlo	Nee		Nee
Zaanstad	Nee		Nee
Zwolle	Nee		Nee

Niet alle gemeenten hebben *specifieke medewerkers* in dienst voor het stimuleren van etnisch ondernemerschap. In 10 gemeenten zijn dergelijke medewerkers wel aanwezig. Hierbij loopt de omvang van het aantal fte uiteen van 0,25 tot maximaal 1 fte in Rotterdam, Utrecht, Helmond en Tilburg. Veel gemeenten hebben geen of een beperkte capaciteit beschikbaar gesteld, omdat de uitvoering van beleid is uitbesteed aan (diverse) projectorganisaties. De betrokkenheid van gemeenten bestaat dan vooral uit het faciliteren en financieren van dergelijke projectorganisaties.

Projecten

Zoals opgemerkt vervult de gemeente vooral een faciliterende rol. De uitvoering van projecten ligt meestal bij andere organisaties. De 21 gemeenten die aangeven specifieke initiatieven te nemen, werken allen samen met één of meer organisaties. In veel gemeenten vindt samenwerking plaats met de Kamer van Koophandel. Andere samenwerkingspartners zijn specifieke organisaties die ondersteuning bieden aan (allochtone) ondernemers. In Rotterdam zijn dit bijvoorbeeld Atlas en Cibat, in verschillende Brabantse steden Palet en in Amsterdam is dit onder andere IMK-projecten.

De projecten lopen qua opzet, inhoud en doel sterk uiteen. Voorbeelden van veel voorkomende projecten zijn:

- startersondersteuning
- bedrijfshuisvesting
- versterking organisatiegraad, netwerken
- voorlichting, opleiding consulenten
- ondersteuning, coaching (mentor) en professionalisering bedrijfsvoering.

Startersondersteuning

De meeste projecten zijn gekoppeld aan de startfase van het bedrijf. Ze zijn vooral gericht op de minder kansrijke starters. Vaak zijn niet alleen allochtone starters de doelgroep. Ook autochtonen die een langer en intensiever begeleidingstraject nodig hebben, dan dat de Kamer van Koophandel kan bieden, worden hiertoe gerekend. Meestal is deze begeleiding uitbesteed aan specifieke projectorganisaties. De ondersteuning bestaat bijvoorbeeld uit oriëntatiecursussen, thema-avonden, geven van individuele begeleiding bij het schrijven van een ondernemingsplan en bieden van ondersteuning bij het verkrijgen van financiering. Over het algemeen bevinden zich wel veel allochtonen onder de cliënten (van circa 25% tot 60%). Vanwege de extra benodigde begeleiding krijgen de betrokken projectorganisaties een subsidie van de gemeente.

In Den Haag is de Stichting Stabij actief voor de begeleiding van vooral startende ondernemers. De adviseurs van Stabij geven gratis advies over diverse onderdelen van het ondernemerschap. Zowel in de voorbereidingsfase, startfase als na de start zijn mogelijkheden voor intensieve begeleiding, workshops, coaching, financiering en bedrijfshuisvesting. Stabij geeft aan dat meer dan de helft van de startende cliënten allochtoon is.

Bedrijfshuisvesting

Het bieden van ruimte ten behoeve van veelal startende bedrijven is één van de meest voorkomende vormen van ondersteuning. Met name in het kader van de economische stimulering van achterstandwijken zijn verschillende bedrijfsverzamelgebouwen in deze wijken gerealiseerd. Hoewel deze voorzieningen niet specifiek op allochtone ondernemers zijn gericht, maken zij wel onderdeel uit van de doelgroep.

Versterking organisatiegraad

In enkele gemeenten wordt geprobeerd allochtone ondernemers beter te organiseren. Hierbij kiezen verschillende gemeenten voor het laten aansluiten van allochtone ondernemers bij bestaande ondernemers- en winkeliersverenigingen. Andere gemeenten proberen allochtone ondernemersverenigingen van de grond te krijgen. Op deze wijze ontstaat een aanspreekpunt voor de gemeente en krijgen allochtone ondernemers beter toegang tot externe netwerken.

Voorlichting, opleiding consulenten

Voor etnische ondernemers is het bestaande dienstverleningsaanbod van Kamer van Koophandel, IMK en de gemeente niet altijd even duidelijk. Verschillende gemeenten, maar ook intermediaire organisaties proberen in de communicatie en voorlichting meer rekening te houden met etnische groepen. Enkele gemeenten en Kamers beschikken over allochtone medewerkers.

In het project *Inside out* dat op initiatief van de gemeente Amsterdam en de provincie Noord-Holland is uitgevoerd zijn twaalf voorlichters, zelf afkomstig uit etnische groepen, opgeleid. Het project is gericht op ondersteuning van startende en bestaande etnische ondernemers bij de oprichting en ontwikkeling van hun bedrijf. Ondernemers krijgen tegen een geringe vergoeding een breed dienstenpakket aangeboden, bestaande uit onder andere een spreekuur, advies en coaching.

Ondersteuning bedrijfsvoering

In enkele grote gemeenten zijn specifieke bureaus actief die ondernemers ondersteunen bij het professionaliseren van hun bedrijf. Deze bureaus zijn meestal gericht op ondernemers in het algemeen, maar hebben veel allochtone ondernemers als klant. De begeleiding varieert van ondersteuning bij het ondernemingsplan, boekhouding of financiering tot advies voor winkelinrichting.

Een project dat in verschillende gemeenten wordt uitgevoerd is *coaching* van (door-)startende ondernemers door een ervaren mentor. In Utrecht, Rotterdam en Den Haag is via de Kamer van Koophandel een dergelijk project gestart. Ook Tilburg en Schiedam zijn gestart met een mentorproject.

Binnen de gemeente Deventer is recent een *Expertisecentrum* voor allochtonen opgericht. Een Turkse medewerker werkt voor 1½ dag bij de afdeling Economische Zaken en vormt samen met een andere de medewerker het Expertisecentrum. Zij richten zich zowel op de arbeidsmarkt voor allochtonen (in het algemeen) als op allochtoon ondernemerschap. Het Expertisecentrum biedt startende ondernemers de mogelijkheid gebruik te maken van de opgebouwde kennis en contacten. Hiertoe wordt bijvoorbeeld de begeleiding van startende ondernemers door meer ervaren allochtone ondernemers geregeld en worden diverse bijeenkomsten en lezingen georganiseerd.

Onderzoek

Eén van de problemen waar gemeenten tegenaan lopen is dat geen inzicht aanwezig is in hoeveel allochtone ondernemers er zijn, welke behoeften zij hebben en hoe zij zijn georganiseerd. In Tilburg, Almelo, Deventer en Leiden heeft daarom een *inventariserend onderzoek* plaats gevonden om een beeld te krijgen van de omvang, situatie en problematiek van allochtone ondernemers. De gegevens worden vervolgens gebruikt bij beleid voor etnisch ondernemerschap. Dordrecht en Groningen laten momenteel ook een dergelijk onderzoek uitvoeren.

8.3 Oordeel stakeholders

Algemeen oordeel gemeentelijk beleid

De stakeholders constateren dat het beleid van gemeenten ten aanzien van allochtone ondernemers vaak te *ad hoc* en *gefragmenteerd* is door de overwegend projectmatige invulling. De projecten zijn vaak een reactie op duidelijk optredende problemen, maar van een *structureel beleid* is vaak geen sprake. Hierdoor raakt de expertise verspreid en gaat een deel van de impact van het beleid verloren. Enkele stakeholders missen bovendien een regie op landelijk niveau door met name het Ministerie van Economische Zaken.

Ook vindt een meerderheid van de stakeholders dat veel gemeenten moeite hebben met de *communicatie* naar de individuele ondernemer en de *samenwerking* met allochtone organisaties. Gemeenten kennen de groep allochtone ondernemers niet of nauwelijks. Door gebrek aan overleg kunnen projecten los staan van de behoefte van etnische ondernemers en is de doelgroep zelf onbekend met de mogelijke activiteiten. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat het bereiken van de doelgroep niet eenvoudig is doordat allochtone ondernemers niet zijn georganiseerd in bestaande formele netwerken.

Een aantal stakeholders geeft aan dat verschillende gemeenten een aparte behandeling voor etnische ondernemers niet gewenst vinden. Zij gaan uit van de gedachte dat ondernemers vooral aangesproken dienen te worden op hun ondernemerschap en niet op hun etniciteit. Volgens stakeholders wordt hierbij echter voorbijgegaan aan specifieke problemen die met name de eerste generatie allochtonen ondervindt. Specifiek beleid voor etnische ondernemers betekent geen voorkeursbehandeling of bescherming, maar noodzakelijke ondersteuning om knelpunten voor allochtone ondernemers op te heffen. Etnisch ondernemerschap moet volgens een respondent meer vanuit het marktperspectief bekeken worden. Gemeenten moeten kijken wat allochtone ondernemers toevoegen aan de economie van de gemeente en hoe ze daarbij het beste worden ondersteund.

Aspecten van etnisch beleid

In de interviews met de stakeholders komen enkele aspecten naar voren die van belang zijn bij de uitvoering van projecten op het gebied van etnisch ondernemerschap. Enerzijds gaat het om knelpunten, anderzijds om succesfactoren. De volgende aspecten komen aan de orde:

- individuele begeleiding/opleiding
- financiering
- transparantie
- communicatie
- organiseren.

Individuele begeleiding en opleiding

Volgens stakeholders hebben allochtone ondernemers meer behoefte aan individuele ondersteuning via maatwerktrajecten. Het gaat hierbij vooral om persoonlijke advisering en begeleiding voorafgaand aan het starten, begeleiding bij het schrijven van een ondernemingsplan, het verkrijgen van financiering en verdere ondersteuning bij de ontwikkeling van het bedrijf. Deze begeleiding is intensiever en dus duurder dan die voor autochtone startende ondernemers.

Hoewel uiteindelijk slechts een klein deel van de personen die vanuit een uitkeringssituatie zich aanmelden voor een begeleidingstraject daadwerkelijk een eigen bedrijf start, helpt de individueel gerichte aanpak uiteindelijk afvallers het inzicht te ontwikkelen dat zij niet geschikt zijn voor het ondernemerschap. Vaak slagen de projecten er wel in deze personen door te leiden naar de arbeidsmarkt. Verschillende stakeholders adviseren gemeenten daarom voor de financiering van dergelijke trajecten meer aansluiting te zoeken met terreinen als sociale activering. Tijdens de interviews is door ondersteunende organisaties zelf vaak kritiek geuit op de beperkte financiering van individuele begeleidingstrajecten. Volgens hen zien gemeenten nog onvoldoende het belang van deze vorm van ondersteuning.

Financiering

Verschillende stakeholders constateren dat de financieringsmogelijkheden voor allochtone startende bedrijven beperkt zijn. Belangrijke bronnen voor ondernemers zijn het Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ) en het Besluit Borgstelling MKB-kredieten (BBMKB). Het aantal allochtonen dat een beroep doet op deze regelingen is echter zeer beperkt. Volgens verschillende stakeholders wordt met name de BBZ onvoldoende gebruikt door gemeenten om allochtonen te ondersteunen. Vanwege het relatief grote aantal allochtonen dat vanuit een uitkeringssituatie start, zou volgens de stakeholders beter gebruik moeten worden gemaakt van deze regeling.

Transparante bureaucratie

Allochtonen (met name van de eerste generatie) kunnen verdrinken in de informatie over alle wetten, regels en eisen in Nederland. Het systeem is gecompliceerd en moeilijk te doorgronden. Meer transparantie in de formele eisen en de procesgang bij het starten van een bedrijf noemen de stakeholders van belang. Verschillende stakeholders wijzen erop dat sommige organisaties wel erg zijn ingesteld op de middelbare tot hoger opgeleide man tussen de 35 en 45 van Nederlandse afkomst. Meer inspelen op andere groepen starters kan bijvoorbeeld door het inschakelen van (balie) medewerkers die vreemde talen spreken en kennis hebben van de cultuur of door het uitgeven van brochures in verschillende talen.

Over het geven van voorlichting in de eigen taal zijn stakeholders overigens verdeeld. Een meerderheid is van mening dat de gemeente en andere instanties als de Kamer van Koophandel, IMK en Syntens in verschillende talen procedures en folders moeten uitgeven. Enkele stakeholders zijn daarentegen van mening dat dit niet nodig is, omdat ondernemerschap een redelijke beheersing van de Nederlandse taal vereist.

Communicatie

Volgens stakeholders is communicatie met allochtone ondernemers een ingewikkeld proces. Niet alleen vanwege taalproblemen, maar ook omdat verschillen in cultuur tussen verschillende etnische groepen - en daarbinnen verschillen tussen generaties - meespelen. Verschillende stakeholders geven aan dat voor een goede communicatie met de doelgroep specifieke kennis nodig is van de achtergrond van de allochtone ondernemer. Aanwezigheid van allochtonen binnen de gemeentelijke organisatie kan hieraan bijdragen. Daarnaast wijzen verschillende stakeholders erop dat de gemeentelijke communicatie niet teveel moet generaliseren. De eerste generatie allochtonen is voornamelijk via informele kanalen te bereiken. De tweede en derde generatie zijn vaak beter opgeleid en bedienen zich meer van de meer formele communicatiekanalen. Het gebruik van de verschillende kanalen voor verschillende doelgroepen is daarom van belang.

De communicatie tussen de gemeente en het allochtone bedrijfsleven wordt door veel stakeholders onvoldoende gevonden. De gemeente heeft contacten met allochtone verenigingen, maar dat gaat vooral over sociaal-culturele aspecten. Deze organisaties zijn vooral gericht op burgers en niet op ondernemers. Hierdoor heeft de doelgroep in veel gemeenten weinig betrokkenheid bij het tot stand brengen van het beleid. Tegelijkertijd erkennen veel stakeholders dat het betrekken van allochtone ondernemers bij het beleid niet wordt vergemakkelijkt door de beperkte organisatiegraad. De gemeente kan dan wel haar best doen goed te communiceren, maar weet niet met wie.

Organisatiegraad

Zoals eerder aangegeven is de organisatiegraad van etnische ondernemers in de meeste gemeenten beperkt. Zij zijn nauwelijks georganiseerd in eigen ondernemersnetwerken. Bovendien sluiten zij zich in de regel niet aan bij bestaande ondernemersverenigingen. Hierdoor ontbreekt het de gemeente aan een duidelijke gesprekspartner bij de communicatie en totstandkoming van beleid. Een aantal gemeenten (zoals bijvoorbeeld Rotterdam) stimuleert het oprichten van een allochtone belangenvereniging, door middel van financiële ondersteuning. In Utrecht is recent een Marokkaanse ondernemersvereniging opgericht.

Stakeholders zijn verdeeld over het nut van specifieke allochtone ondernemersverenigingen. Enerzijds is netwerkvorming belangrijk voor de doelgroep en vergemakkelijkt het de communicatie met de gemeente. Anderzijds zullen allochtone ondernemersverenigingen vooral gericht zijn op de eigen etnische groep. Dit zou per gemeente een waaier aan verschillende grotere en kleinere ondernemersorganisaties opleveren. Enkele stakeholders pleiten daarom voor een multiculturele vereniging per gemeente. Bovendien geven enkele respondenten aan dat allochtone ondernemersorganisaties vooral een tussenstadium moeten zijn. Zij vinden dat aansluiting bij bestaande sectorale organisaties uiteindelijk het doel moet zijn.

De landelijke sectorale organisaties spelen een belangrijke rol bij de totstandkoming van beleid. Volgens stakeholders doen zij op dit moment te weinig voor etnische ondernemers. Zij staan te weinig open voor deze groep, waardoor het lidmaatschap onder allochtone ondernemers zeer beperkt is. Volgens stakeholders zien de organisaties een belangrijke doelgroep over het hoofd die de komende jaren alleen maar belangrijker zal worden.

8.4 Conclusies etnisch ondernemerschap

Uitgangssituatie

Etnische ondernemers kampen met enkele specifieke knelpunten. Via het GSB stimuleert het kabinet initiatieven ter bevordering van etnisch ondernemerschap op lokaal niveau. Deze initiatieven moeten verdere benutting van het ondernemerspotentieel onder etnische groepen vergemakkelijken.

De uitgangssituatie van de 30 gemeenten ten aanzien van etnisch ondernemerschap verschilt. Amsterdam, Rotterdam en Den Haag kennen een omvangrijke allochtone beroepsbevolking, terwijl deze in gemeenten als Leeuwarden en Emmen veel kleiner is. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de grootste drie gemeenten in absolute aantallen verreweg de meeste allochtone bedrijven hebben.

Het aantal allochtone bedrijven is over de hele linie sterk gestegen in de afgelopen jaren. Eenzelfde beeld is te zien bij het aantal allochtone starters. De mate van groei loopt echter uiteen. Van de grote steden kent met name Den Haag een forse toename. Van de overige gemeenten zitten onder andere Nijmegen, Heerlen en Emmen relatief gezien sterk in de lift. De Twentse gemeenten blijven op dit punt achter.

Beleid

Het beleid van gemeenten ter stimulering van het etnisch ondernemerschap verschilt sterk. Slechts enkele gemeenten beschikken over een specifieke beleidsnota of activiteitenplan ter bevordering van etnisch ondernemerschap. Met name de grote vier gemeenten zijn actief met diverse projecten. Andere gemeenten zijn op dit moment bezig met beleidsontwikkeling, maar hebben nog geen concrete activiteiten ontplooid. Een laatste categorie gemeenten geeft geen prioriteit aan dit onderwerp.

De geïnterviewde stakeholders constateren dat het gemeentelijk beleid ten aanzien van allochtone ondernemers vaak ad hoc en gefragmenteerd is. Van een structureel beleid is in veel gemeenten geen sprake. Enkele stakeholders missen bovendien een regie op landelijk niveau. Ook geven stakeholders aan dat veel gemeenten moeite hebben met de communicatie naar de individuele ondernemer en de samenwerking met allochtone organisaties. Gemeenten kennen de groep allochtone ondernemers niet of nauwelijks, waardoor projecten los kunnen staan van de aanwezige behoefte. Daarnaast blijft de doelgroep hierdoor zelf onbekend met de mogelijke activiteiten. Volgens de stakeholders zouden gemeenten vanuit zakelijk oogpunt etnische ondernemers meer moeten koesteren. Het belang van deze groep voor de economie neemt alleen maar toe.

Projecten

Projecten van gemeenten zijn vaak gekoppeld aan startersondersteuning. Allochtone starters zijn meestal - naast andere groepen - één van de doelgroepen binnen het project. Ook hebben projecten vaak een relatie met de stimulering van de wijk economie. De uitvoering van deze projecten ligt meestal in handen van (diverse) gespecialiseerde organisaties.

Volgens stakeholders is het in de projecten van belang op individueel niveau ondersteuning te bieden. Ook de wijze van communicatie - bij voorkeur via verschillende kanalen voor de verschillende groepen - en het inspelen op de taalachterstand van bepaalde groepen zijn belangrijke factoren bij de uitvoering van projecten. Daarnaast wijzen de stakeholders meer in het algemeen op de noodzaak van het versterken van de organisatiegraad van allochtonen (ook via bestaande sectorale organisaties) en het beter benutten van bestaande financieringsmogelijkheden.

Bijlage 1 Overzicht 'Best practices'

Eén van de voornaamste doelstellingen van de benchmark is de resultaten van de 30 gemeenten met elkaar te vergelijken om hieruit succesvolle beleidsinitiatieven af te leiden. Het beleid van de ene gemeente wordt door ondernemers hoger beoordeeld dan dat van andere gemeenten. Vaak wordt deze hogere score veroorzaakt door een actief beleid en goede lokale initiatieven. Tweeëntwintig opvallende beleidsinitiatieven zijn in de nulmeting naar voren gebracht als zogenaamde best practices.

Het doel van het opstellen van best practices is om andere gemeenten, vooral met een relatief lage beoordeling, inzicht te geven in mogelijk geschikte toepassingen voor de eigen gemeente. De best practices zijn destijds geselecteerd op grond van een aantal criteria.

- een relatief hoge waardering van ondernemers;
- een duidelijk onderscheidend, actief gemeentelijk beleid;
- de toepasbaarheid in andere gemeenten.

Voor de herhalingsmeting is opnieuw bekeken in hoeverre de eerste twee criteria nog steeds van toepassing zijn op de opgestelde best practices. Soms geeft gemeente zelf aan hier minder actief in te zijn, of de mening van de ondernemers is niet meer uitgesproken positief. Een aantal practices is om die reden afgevallen. Daarnaast is gekeken in hoeverre nieuwe beleidsinitiatieven als succesvol kunnen worden bestempeld. De overgebleven en nieuwe best practices zijn hieronder per thema weergegeven aan de hand van een korte presentatie van de inhoud. De contactpersoon van de betreffende gemeente staat in bijlage 2 vermeld.

Handboek kwaliteit stadsontwikkeling	's-Hertogenbosch
Vanaf 1998 heeft de sector Stadsontwikkeling van de gemeente 's-Hertogenbosch onder de naam "Asterix" een kwaliteitszorgproject uitgevoerd. Dit heeft geresulteerd in een Handboek Kwaliteit Stadsontwikkeling waarin het kwaliteitszorgsysteem en de werkprocessen zijn beschreven. Aan de hand van het kwaliteitszorgsysteem worden processen en prestaties voortdurend beoordeeld. Dit heeft als doel een grotere efficiency, verbetering van de klantgerichtheid en een voortdurend lerende organisatie. In de zomer van 1999 heeft de eerste audit plaatsgevonden en is het ISO-certificaat toegekend.	

Regionale samenwerking	Dordrecht
Dordrecht werkt op veel gebieden samen met omliggende gemeenten binnen de ROM-Drechtsteden. Vooral het regionaal economisch beleid en de ontwikkeling van bedrijventerreinen wordt zoveel mogelijk met vijf andere gemeenten in de regio aangepakt. De in 2000 opgerichte ROM-D is bezig met het verwerven van grondposities. Zo is onder meer de uitgifte van één bedrijventerrein in Dordrecht in handen gegeven van deze regionale ontwikkelingsmaatschappij. Via de ROM-D probeert de gemeente de (regionale) segmentering van bedrijventerreinen meer inhoud te geven.	

Contacten met bedrijfsleven	's-Hertogenbosch
<p>In 1999 heeft de afdeling Economische Zaken taken zoals promotie, acquisitie en huisvesting van bedrijven erbij gekregen. De afdeling is toen opgedeeld in een team beleid en een team bedrijfscontacten. De afgelopen periode heeft de afdeling EZ volgens de gemeente een duidelijk eigen gezicht gekregen, zowel intern als extern. Tijdens de beleidscyclus vinden meerdere discussierondes plaats met het bedrijfsleven en wordt het ontwikkelde product ook weer aan het bedrijfsleven voorgelegd. Via diverse informatiedragers (website, nieuwsbrief, business magazine en wegwijzers) wordt de gemeentelijke informatie over economische ontwikkelingen naar buiten gebracht.</p>	

Bedrijvenwinkel	Utrecht
<p>In Utrecht zijn de vergunningaanvragen voor bedrijven ondergebracht bij één centraal loket: de bedrijvenwinkel. Deze bedrijvenwinkel behandelt allerlei vergunningaanvragen en geeft informatie over bestaande bedrijvenlocaties en de daarvoor geldende vestigingsvoorwaarden.</p>	

Breed startersbeleid	Rotterdam
<p>De gemeente Rotterdam organiseert en ondersteunt een groot aantal projecten voor starters. Het project <i>Nieuwe Bedrijvigheid Rotterdam</i> is gericht op (door)startende ondernemers met vernieuwende plannen die industrieel of stuwend dienstverlenend van aard zijn. Ondernemers komen in aanmerking voor maximaal veertien adviesdagen die naar eigen inzicht kunnen worden aangewend voor bijvoorbeeld het opstellen van een ondernemingsplan, het vinden van financiering, marktverkenning en dergelijke. In het project <i>Mentorraad Delfshaven</i> geven ervaren (oud-)ondernemers adviezen aan starters. Het <i>Ondernemersfonds Rotterdam</i> is een initiatief van de gemeente om, samen met een aantal banken, aandelen te nemen in een startend bedrijf en hierdoor risicodragend kapitaal beschikbaar stellen. Het RoBAN (<i>Rotterdam Angels Business Network</i>) is een netwerk van (informele) mogelijke investeerders die starters met een uniek en innovatief plan in de opstartfase financieel ondersteunen. Daarnaast biedt de gemeente financiële ondersteuning aan adviserende organisaties die zich richten op aandachtsgroepen zoals vrouwen en allochtonen.</p>	

Schatgraven in eigen tuin	Deventer
<p>De gemeente Deventer voert gesprekken met het bedrijfsleven over wat voor type bedrijven zij in Deventer missen, onder het motto 'schatgraven in eigen tuin'. De gesprekken hebben invloed op de werving van bedrijven en de uitgifte van grond. Bij de ontwikkeling van nieuwe bedrijventerreinen vindt overleg plaats met het bedrijfsleven over het soort te vestigen bedrijven, de faciliteiten, de kavelgrootte, etc. Doelstelling is het versterken van de economische structuur.</p>	

Acquisitie nieuwe bedrijven	Amersfoort
<p>Amersfoort is er in geslaagd de grote groei van de bevolking te ondersteunen met een grote groei van het aantal arbeidsplaatsen. Door een daadkrachtige aanpak bij de ontwikkeling van nieuwe locaties en een goede acquisitie en promotie heeft de stad zich ontwikkeld tot een belangrijk centrum voor zakelijke dienstverlening.</p>	

Scholingsoffensief	Deventer
<p>De Deventer Ontwikkelingsraad is een soort lokale adviesraad. Hierin zitten enkele werkgeversorganisaties, Arbeidsvoorziening, de Kamer van Koophandel, de gemeente en de Hogeschool IJsselland. De Raad adviseert de gemeente en ontwikkelt diverse initiatieven. Eén van die initiatieven is het zogeheten 'Scholingsoffensief' waarin wordt geprobeerd het arbeidsaanbod in overeenstemming te brengen met de vraag. Diverse organisaties (bedrijfsleven, onderwijs en gemeente) hebben elk vanuit hun specifieke positie en kennis een inbreng verzorgd. Het scholingsoffensief richt zich met name op verschillende groepen die om uiteenlopende redenen geen relevante beroepsopleiding hebben (zonder startkwalificatie).</p>	

Kennisbeleid	Amsterdam
<p>De gemeente Amsterdam is zeer actief in het bevorderen van kennisuitwisseling tussen het bedrijfsleven en de lokale kennisinfrastructuur. Kennisintensieve startende bedrijven worden welbewust samengebracht op het Amsterdamse Science Park. Ook rond het AMC wordt geprobeerd een koppeling tot stand opbrengen tussen onderzoek en het bedrijfsleven op medisch gebied. In het kader van de ingestelde commissie Biotechnologie wordt een actieprogramma ontwikkeld om tot een grotere economische spin-off te komen van onderzoeksinstellingen. Contacten tussen plaatselijke onderzoeksinstellingen en bedrijven in de vorm van contractonderzoek worden gestimuleerd. Verdere instrumenten om de kennisuitwisseling te faciliteren zijn de Kenniskring Amsterdam, de Kennismarkt voor het MKB en de op kennisoverdracht toegespitste ADAPT-projecten.</p>	

Ruimte voor bedrijvigheid	Lelystad
<p>Lelystad biedt bedrijven veel ruimte voor het ontwikkelen van nieuwe activiteiten. Behalve voor ruimte zorgt de gemeente ook voor kwalitatief goede terreinen. De gemeente richt zich op bedrijven met een grote ruimtebehoefte en biedt een aantrekkelijke investeringspremie. Lelystad maakt goed gebruik van de aanwezige ruimte en de goede kwaliteit van de locaties, waardoor ze een relatief hoog percentage nieuwvestigers weet te trekken en waardering krijgt van de ondernemers.</p>	

Herstructurering en PPS	Helmond
<p>De gemeente Helmond ontwikkelt en revitaliseert een aantal bedrijventerreinen met als doel versterking van de duurzaamheid en het clusteren van verschillende economische activiteiten om het ontstaan van netwerken te bevorderen. Eén bedrijventerrein is toegespitst op ICT/multimedia, met als doel het aantrekken van hoogwaardige werkgelegenheid. Een ander bedrijventerrein wordt gedeeltelijk opnieuw ingericht om verschillende economische activiteiten te koppelen.</p> <p>Bij herstructureringsprojecten wordt de laatste jaren steeds vaker samengewerkt met private partijen. Ontwikkelaars en beleggers zijn bereid geld te investeren waardoor bedrijfsverplaatsingen mogelijk worden gemaakt.</p>	

Duurzame revitalisering	's-Hertogenbosch
<p>Doel van het project Duurzame Revitalisering De Rietvelden/De Vutter/Veemarktkade (kortweg RiVu) is om als bedrijfsleven en overheid gezamenlijk te zoeken naar mogelijkheden om economische groei, versterking van de concurrentiekracht van het bedrijfsleven en toename van de werkgelegenheid te combineren met een verdere afname van de milieubelasting. In het project Duurzame Revitalisering RiVu werken de bedrijfsterreinvereniging, de Kamer van Koophandel en provincie en de gemeente samen. Naast een stuurgroep en een projectgroep bestaat de organisatie uit zes werkgroepen die elk een bepaald onderdeel voor hun rekening nemen: zo bestaan de werkgroepen transport en logistiek, milieu, terreinbeheer, vervoermanagement en openbaar vervoer. De dagelijkse ondersteuning, begeleiding en afstemming is in handen van een projectmanager. Het project wordt in belangrijke mate gedragen door het bedrijfsleven, zowel qua menskracht als qua kosten. Een stevig bedrijvennetwerk is van groot belang voor het succes van een dergelijk project. Op deze wijze is het mogelijk concrete resultaten te boeken.</p>	

Waarborgen kwaliteit locaties door strikt beleid	Venlo
<p>Venlo heeft als uitgangspunt van het beleid voor bedrijfslocaties dat de handhaving van de kwaliteit een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van gemeente en bedrijfsleven. De bedrijfsterreinen in de gemeente hebben een hoog voorzieningenniveau. Om dit hoge niveau te handhaven stelt Venlo strikte milieueisen aan bedrijven bij de uitgifte van grond waaronder de ruimtelijke voorwaarde van het parkeren op het eigen terrein.</p>	

Coördinatie wegwerkzaamheden	Eindhoven
<p>In Eindhoven is een speciale medewerker aangesteld voor alles wat met wegversperringen te maken heeft: bij onderhoud van wegen, het leggen van leidingen in de grond als ook bij evenementen. De planning van wegblokkeringen is hiermee centraal geregeld, waardoor wordt voorkomen dat wegen tegelijkertijd zijn afgesloten. De coördinator maakt een jaarplanning van alle wegwerkzaamheden en verzorgt ook de communicatie hieromtrent.</p>	

Uitstraling winkelgebieden/binnenstad	Maastricht
<p>Om de binnenstad van Maastricht aantrekkelijk te houden moeten de sfeer en uitstraling op een hoog peil blijven. Maastricht kent daarom tamelijk strenge eisen voor de fysieke aankleding van winkels, winkelstraten en bedrijventerreinen: geen rolluiken, geen producten uitstallen op straat, etc. Dankzij een jarenlang consistent gemeentelijk beleid, ondersteund door de politiek, heeft dit geloofwaardigheid en ook waardering bij de ondernemers gekregen. Betrokken partijen in de binnenstad hebben enige tijd geleden een convenant gesloten met de gemeente. Belangrijk onderdeel van dit convenant is de herinrichting van een deel van de openbare ruimte in het winkelgebied. De aandacht voor de uitstraling van de binnenstad komt ook tot uitdrukking in het vergunningenbeleid. Huurcontracten moeten een lange looptijd hebben, waardoor tijdelijke vestiging van dumpwinkels niet meer mogelijk is. Daarnaast is de gemeente overgegaan op een beleid van strategische aankopen. Via het opkopen van leegstaande panden op strategische punten in de binnenstad heeft de gemeente meer invloed op welke type winkels zich in het centrum vestigen.</p>	

Bijlage 2 Contactpersonen gemeenten

Gemeente		Contactpersoon		Afdeling
Alkmaar	de heer	L.F.M.	Kempers	Afdeling Economische Zaken
Almelo	de heer	E. W. J.	Janssen	Afdeling Economische Ontwikkeling
Amersfoort	mevrouw	D.	Capello	Afdeling Economische Zaken
Amsterdam	de heer	R.	Wijnveen	Dienst Economische Zaken
Arnhem	de heer	M.J.	van Nie	Dienst Stadsontwikkeling
Breda	de heer	P.	van Brummelen	Afdeling Economische Zaken
Den Haag	de heer	B.	Bruinsma	Afdeling Economische Zaken
Deventer	de heer	C.J.	Praamstra	Afdeling Sociaal-Economische Zaken
Dordrecht	de heer	A.C.	Looman	Contact- en Servicepunt Bedrijfsleven
Eindhoven	mevrouw	T.	van Gulp	Sector strategie
Emmen	de heer	J.F.A.	Alberts	Afdeling Economische Zaken
Enschede	de heer	V.P.	Sigmund	Afdeling Economische Zaken
Groningen	mevrouw	J.	Tiemersma	Afdeling Economische Zaken
Haarlem	de heer	J.	van der Straaten	Afdeling Economische Zaken
Heerlen	de heer	K.	Werkhoven	Afdeling Stadsplanning
Helmond	de heer	W.T.M.	Swinkels	Afdeling Economische Zaken
Hengelo	mevrouw	J.G.	Ordelman	Afdeling Economische Zaken
Leeuwarden	de heer	H.	Besselse	Afdeling Economische Zaken
Leiden	de heer	R.	Gerritsen	Afdeling Economische Zaken
Lelystad	mevrouw	L.	Buur	Afdeling Economische Zaken
Maastricht	de heer	R.	de Joode	Afdeling Economische Zaken
Nijmegen	de heer	F.	Clappers	Afdeling Economische Zaken
Rotterdam	de heer	L.J.	Vonhoff	OntwikkelingsBedrijf Rotterdam
Schiedam	de heer	W.A.C.M.	Kelders	Afdeling Grond en Economische Ontwikkeling
's-Hertogenbosch	de heer	L.A.W	Sedee	Afdeling Economische Zaken
Tilburg	de heer	A.	Schouwenaars	Afdeling Economische Ontwikkeling
Utrecht	de heer	J.D.	de Viet	Afdeling Economische Zaken
Venlo	de heer	P.P.A.M.	Dorenbosch	Afdeling Economische Zaken
Zaanstad	mevrouw	L.	Henstra	Afdeling Economische Zaken
Zwolle	de heer	R.	van Oosterhout	Afdeling Economische Zaken

Deze Benchmark is gemaakt in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en met medewerking van de ondernemers en hun vertegenwoordigers en de 30 deelnemende gemeenten.

Uitgave

Directie Ruimtelijk Economisch Beleid, Ministerie van Economische Zaken, Den Haag

Samenstelling, research en interviews:

Research voor beleid b.v.: dhr. J. Wils, mw. L. de Vries, dhr. T. Grimmius en dhr. A. Ziegelaar

Klankbordgroep:

Ministerie van Economische Zaken: mw. J. Coenraads, dhr. A. Slobbe en dhr. M.P. van der Veen

Gemeente Den Haag: dhr. B. Bruinsma

Gemeente Zwolle: dhr. R.A.L. van Oosterhout

Gemeente Dordrecht: mw. I. de Ridder

Gemeente Amsterdam: dhr. R. Wijnveen

Ontwerp

Sectie Opmaakcentrum, Ministerie van Economische Zaken

Opmaak

Sectie Opmaakcentrum, Ministerie van Economische Zaken

Druk

Sectie Drukwerk, Ministerie van Economische Zaken

Meer exemplaren zijn te bestellen bij het Ministerie van Economische Zaken, via:

- 0800 - 646 3951 (vanuit Nederland) of +31 (0)70 308 1986 (vanuit het buitenland);
- ezinfo@postbus51.nl;
- www.ez.nl (kies uit het menu aan de rechterbovenzijde 'publicaties').

Den Haag, juni 2002

Publicatienummer: 02o09

Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend