



Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat

Thematische rapportage eindmeting



Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

Thematische rapportage eindmeting

Eindrapportage

Opdrachtgever: Ministerie van Economische Zaken

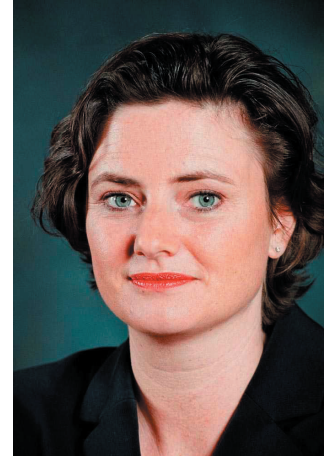
ECORYS Nederland BV

Damo Holt
Arjan Koopman
Silvia van der Meij
Gerlof Rienstra

Rotterdam, 02 mei 2005

Voorwoord

Samen met de grote steden van Nederland maak ik me sterk voor een goed stedelijk ondernemingsklimaat in Nederland. We proberen het effect van die maatregelen altijd zo goed mogelijk te meten. Bijvoorbeeld via statistieken, maar ook door ondernemers te vragen hoe ze onze inspanningen waarderen. Dat laatste staat in deze benchmark centraal: wat vinden ondernemers in de 30 grote steden van het ondernemingsklimaat waarin zij opereren? Wie scoort het beste en wie het minst? Een soort consumententest. De benchmark komt voort uit de afspraken die het Rijk en de G30 in 2000 hebben gemaakt voor het Grotestedenbeleid: mijn ministerie belooft de mening van ondernemers periodiek te meten. In 2000 is daarom een nulmeting uitgevoerd, in 2002 een tussenmeting en voor u ligt nu de eindstand.



Wat is het belangrijkste doel van het rapport? Het helpt de overheid de juiste maatregelen te kiezen om onze steden zo aantrekkelijk mogelijk te maken voor ondernemers. Bijvoorbeeld op het gebied van bedrijventerreinen, veiligheid en bereikbaarheid. Maar ook op het gebied van klantvriendelijkheid van de gemeente richting haar ondernemers. Uit het rapport blijkt dat ondanks vele inspanningen van gemeenten op dit terrein, de algemene waardering op dit punt sinds 2002 is gedaald. De vraag is vervolgens hoe dat komt en hoe we dat gezamenlijk gaan oplossen.

Het is maar één van de vele interessante punten uit het rapport. Als u het leest, zult u er nog veel meer aantreffen: zaken die in de ogen van ondernemers goed gaan en zaken die beter moeten. En ik kan u alvast verklappen dat er nog behoorlijk wat werk aan de winkel is. Ik beschouw dit rapport dan ook als een goede richtingaanwijzer voor Rijk en gemeenten om samen een excellent ondernemingsklimaat in stedelijk Nederland te realiseren.

A handwritten signature in black ink, reading 'C.E.G. van Gennip'. The signature is fluid and cursive, with a large, stylized 'G' at the end.

Mevr. Ir. C.E.G. van Gennip MBA
Staatssecretaris van Economische Zaken

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

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

Samenvatting en conclusies

Waardering algehele ondernemingsklimaat is overal een voldoende

De algemene waardering van ondernemers in de grote steden (G30) voor het stedelijke ondernemingsklimaat ligt gemiddeld genomen rond een 6,5. Een eerdere stijgende trend tussen 1999 en 2002 is niet doorgezet, maar het oordeel ligt eind 2004, begin 2005 nog nipt boven dat van 1999. Het totale oordeel voor het ondernemingsklimaat ligt in alle steden op of boven een 6,0. Dit geldt ook als alle rapportcijfers voor de onderlinge elementen bij elkaar worden opgeteld. Daarmee scoren alle steden een voldoende, waarbij de vier grote steden gemiddeld iets lagere cijfers laten zien dan de andere steden uit het grotestedenbeleid. De meest positieve uitschieters in de totale waardering voor het ondernemingsklimaat zijn steden in de intermediaire en perifere zones van Nederland: Deventer, Zwolle, Emmen, Lelystad, Helmond en Maastricht. Op Lelystad na is in deze steden de waardering ook het sterkst toegenomen. Schiedam krijgt door haar ondernemers een relatief lage waardering van het totale ondernemingsklimaat. Den Haag en Leiden hebben een grote inhaalslag gemaakt, terwijl de algemene waardering voor het ondernemingsklimaat in Hengelo de laatste jaren sterk is gedaald.

Bijzondere waardering voor directe bedrijfsomgeving, voorzieningen en woonomgeving

De waardering van ondernemers in de steden ligt structureel het hoogste voor fysiek-ruimtelijke omgevingsfactoren, zoals de kwaliteit van bedrijfslocaties en hun directe omgeving. Dit komt tot uiting bij de bereikbaarheid van het bedrijfspand per auto en openbaar vervoer, de ontsluiting van de bedrijfslocatie, alsmede de staat van de openbare ruimte. Ook de kwaliteit van de woonomgeving en de aangeboden voorzieningen scoren goed. In dit kader worden alleen de parkeervoorzieningen lager gewaardeerd. Naast de genoemde elementen doen stijgingen van de waardering zich voor bij de beschikbare ruimte en de veiligheid van de directe bedrijfsomgeving.

Maar ... minder positief oordeel over economisch beleid, dienstverlening en communicatie gemeente

De waardering van de ondernemers voor de onderdelen van het economisch beleid, de gemeentelijke dienstverlening en de communicatie door de gemeenten ligt structureel lager. Voor onder meer het arbeidsmarkt-, toeristisch- en promotie- & acquisitiebeleid geldt dat de waardering door ondernemers afneemt. Op het gebied van startersbeleid zijn eerdere achterstanden in de waardering van ondernemers juist ingelopen. Het meest kritisch zijn de ondernemers over het tempo waarmee vragen/verzoeken worden beantwoord, de vergunningverlening (met uitzondering van parkeervergunningen), de hoogte van de lokale lasten en de benaderbaarheid of het inlevingsvermogen van bestuurders. Deze elementen waarden de ondernemers gemiddeld met een onvoldoende.

Focus op bedrijfsomgeving, ondernemerschap en clustervorming

De G30 hebben de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan de verbetering van het lokale ondernemingsklimaat. Hiervoor zijn tal van initiatieven ondernomen ter verbetering van bedrijfslocaties en de directe bedrijfsomgeving. Op dergelijke punten is de gemiddelde waardering van de ondernemers ook relatief hoger en/of de laatste jaren gestegen.

Gemeenten richten zich naast de verbetering van de fysiek-ruimtelijke factoren van het ondernemingsklimaat ook veel op initiatieven op gebied van bevordering van ondernemerschap en clustervorming in speerpuntsectoren. De laagconjunctuur heeft echter het aantal starters doen teruglopen. Daarnaast heeft ICT, de belangrijkste speerpuntsector, een sterke terugslag gekregen.

Aanpak arbeidsmarkt en etnisch ondernemerschap in verandering

Gemeenten geven aan recent meer concrete aandacht te geven aan de ontwikkeling van samenhangende arbeidsmarktinitiatieven, gericht op verbeterde aansluiting van vraag en aanbod. Dit wordt dan wel vaak gekoppeld aan lokaal-regionale sterk aanwezige sectoren of juist verder te ontwikkelen groeisectoren. Hiervoor moet doorgaans wel een brug geslagen worden tussen de economische beleidsafdelingen en de met de portefeuille sociale zaken en werkgelegenheid belaste afdeling(en). Meestal duurt deze afstemming lang en verloopt regelmatig moeizaam door een afwijkende manier van opereren. Gemeentelijke EZ-afdelingen werken ook in toenemende mate meer samen met onderwijs- en scholingsinstellingen, zowel universitair als beroepsonderwijs.

Opvallend is dat het belang dat door ondernemers en gemeenten aan specifieke ondersteuning van etnisch ondernemerschap wordt gehecht is afgenomen. Deze doelgroep wordt steeds vaker via de reguliere kanalen voor facilitering en begeleiding van ondernemerschap bediend.

Inzet op verbetering communicatie en dienstverlening,, maar individuele ondernemers worden moeizaam bereikt

Steden geven zelf aan op het gebied van communicatie, organisatie en gemeentelijke dienstverlening aan bedrijven belangrijke verbeteringen te hebben aangebracht. Dit betreft bijvoorbeeld gebiedsgerichte en sectorale overlegstructuren, invoering van accountmanagement, maar ook de implementatie van een 1-loketorganisatie (bedrijvenloket) ter stroomlijning van de dienstverlening. Deze initiatieven leiden echter niet tot een toegenomen waardering door ondernemers op gebied van kwaliteit, duidelijkheid en communicatie van de gemeentelijke organisatie. Stakeholders, partijen die regulier met de gemeenten samenwerken zoals het georganiseerd bedrijfsleven, geven aan dit beeld te herkennen. Er is weliswaar waardering voor de beleidsacties en samenwerkingsinitiatieven van gemeenten, maar het is tegelijkertijd duidelijk dat de individuele ondernemer hier te weinig van meekrijgt. Het blijkt doorgaans een lastige opgave om pro-actief en vraaggestuurd voor en met individuele ondernemers te werken.

Tenslotte is het duidelijk dat steden die een forse groei van de EZ afdeling hebben gekend, op diverse aspecten beter scoren dan in de nulmeting. Voor verschillende elementen geldt dit bijvoorbeeld voor Zwolle, Amersfoort, Schiedam, Helmond en Den Haag.

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies	5
1 Inleiding	11
1.1 Achtergrond Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat	11
1.2 Doel van de eindmeting	11
1.3 Visie op het onderzoek	11
1.4 Aanpak van het onderzoek	13
1.4.1 Dataverzameling	13
1.4.2 Context en analyse	15
1.4.3 Opstellen rapportages	16
1.4.4 Opzetten website	17
1.5 Leeswijzer	17
2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht	19
2.1 Inleiding	19
2.2 Oordeel ondernemingsklimaat als geheel	19
2.3 Belangrijkste elementen algemeen oordeel	23
2.4 Aandacht voor ondernemingsklimaat	26
2.5 Bevindingen en gesignaleerde trends	27
3 Ondernemerschap	29
3.1 Inleiding	29
3.2 Startersbeleid	29
3.2.1 Organisatie van het startersbeleid	29
3.2.2 Reikwijdte en effecten van startersbeleid	35
3.3 Wijkeconomie	36
3.3.1 Focus van de wijkeconomie	36
3.3.2 Reikwijdte en effecten van wijkeconomie	38
3.4 Arbeidsmarkt- en kennisbeleid	39
3.4.1 Organisatie van het arbeidsmarktbeleid	39
3.4.2 Kennis- en innovatiebeleid	45
3.4.3 Reikwijdte en effecten van arbeidsmarkt- en kennisbeleid	47
3.5 Etnisch ondernemerschap	47
3.6 Bevindingen en gesignaleerde trends	48
4 Kansrijke sectoren en clusters	51
4.1 Inleiding	51
4.2 Acquisitie- en promotiebeleid	51
4.2.1 Organisatie acquisitie- en promotiebeleid	51

4.2.2	Bedrijvendynamiek, migratie van bedrijven en ontwikkeling economische structuur	54
4.2.3	Waardering acquisitie- en promotiebeleid	60
4.3	Bevindingen en gesignaleerde trends	62
5	Overig	65
5.1	Inleiding	65
5.2	Organisatie van economisch beleid	65
5.2.1	Gemeentelijke organisatie	66
5.2.2	Beleidsstaken afdeling Economische Zaken	68
5.2.3	Samenwerking met overheden	72
5.3	Gemeentelijke dienstverlening	74
5.3.1	Kwaliteit dienstverlening en klachtenbehandeling	75
5.3.2	Loketorganisatie	81
5.3.3	Communicatie en contacten met lokale bedrijfsleven	86
5.3.4	Vergunningverlening	92
5.3.5	Lokale lasten	97
5.3.6	Aanpak strijdige regelgeving	100
5.4	Ruimte, infrastructuur en veiligheid	103
5.4.1	Ruimtelijk beleid	103
5.4.2	Bereikbaarheid en parkeren	119
5.4.3	Aangiftebereidheid ondernemers	126
5.5	Voorzieningen	129
5.5.1	Detailhandel en centrummanagement	129
5.5.2	Horeca	132
5.5.3	Toerisme en recreatie	135
5.5.4	Woon- en leefklimaat	139
5.6	Bevindingen en gesignaleerde trends	142
6	Voortgang thema's GSB II en GSB III	145
6.1	Niet-fysieke stadseconomie	145
6.2	Fysieke stadseconomie	145
6.3	Nieuwe en vernieuwde thema's in GSB III	146
Bijlage 1	Contactpersonen gemeente	149

1 Inleiding

1.1 Achtergrond Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

Het Ministerie van Economische Zaken (EZ) heeft als belangrijkste taak het zorgen voor een goed functionerende Nederlandse economie met een krachtige en dynamische marktsector, die kan concurreren met het buitenland. Een goed ondernemingsklimaat is daarbij van groot belang, zodat bedrijven optimaal kunnen worden gefaciliteerd en gestimuleerd in hun bedrijfsvoering.

In het kader van het Grotestedenbeleid (GSB) streeft het Rijk sinds het midden van de jaren '90 via een interdepartementale inspanning naar verbetering van het woon-, leef- en ondernemingsklimaat in specifiek de grote steden. Deze vormen een belangrijke motor van de (inter)nationale economie. Maar hoe ontwikkelt zich de situatie in de steden? Het Ministerie van EZ verzorgt in dit kader een tweejaarlijkse monitor van de kwaliteit van het ondernemingsklimaat in deze grote steden: de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat (BGO). In 1999/2000 heeft de nulmeting plaatsgevonden en in 2001/2002 een tussenmeting. Het Ministerie van EZ heeft ECORYS Nederland BV gevraagd de eindmeting 2004/2005 uit te voeren.

1.2 Doel van de eindmeting

Het doel van de eindmeting kan als volgt worden verwoord:

Het inzicht bieden in de actuele kwaliteit van het ondernemingsklimaat en haar samenstellende delen in de G30-gemeenten, de veranderingen hierin sinds de nul- en tussenmeting, achterliggende factoren en specifieke best-practices. Het op basis hiervan analyseren van de aangrijpingspunten en het doen van aanbevelingen voor de verbetering van het gemeentelijk ondernemingsklimaat en daarmee versterking van de concurrentiekracht van Nederland. De BGO fungeert tevens als verantwoordingsinstrument voor het in het kader van GSB gevoerde economische beleid.

1.3 Visie op het onderzoek

Slimme bundeling van functies Benchmark

De Eindmeting Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat dient in feite meerdere doelen in één: monitoring, benchmarking en evaluatie. Monitoring om de ontwikkeling van het ondernemingsklimaat en haar samenstellende delen te volgen, benchmarking om de steden onderling met elkaar te vergelijken (wat zijn de meest gewaardeerde plekken, waar is verbetering gaande) en evaluatie om de ontwikkelingen in de tijd en de

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

Inkadering in GSB II en III: spilfunctie Benchmark als Eindmeting en Nulmeting

Het feit dat economie op gemeentelijk niveau nadrukkelijk fungeert als onderdeel (of soms ook wel 'spin in het web') van de lokale beleidsbepaling, betekent dat de inbedding van het stadseconomiebeleid in het bredere Grotestedenbeleid van groot belang is. In zowel GSB II (via de pijler economie en werk en de fysieke pijler) als GSB III (als zelfstandige BDU) speelt economie dan ook terecht een belangrijke rol. De Benchmark is de eindmeting van de outcome-indicatoren van de GSB II-periode (2000 t/m 2004) en daarnaast op onderdelen ook de beginmeting van de GSB III-periode (2005 t/m 2009). Bovendien zijn in 2001 per stad doelstellingen afgesproken, waarvan de voortgang in de stadsrapportages van deze eindmeting wordt behandeld. De eindmeting heeft derhalve een spilfunctie ten behoeve van de Eindverantwoording door de Gemeenten (juli 2005) en de Eidevaluatie door het Rijk (december 2005) van het GSB II.

Rol van de lokale overheid in perspectief: op naar beleidsleren

De lokale overheid kan het ondernemingsklimaat beïnvloeden door tegelijkertijd initiatieven te ondersteunen, investeringen te plegen en goede infrastructuur te bieden en ook bedrijven een scala aan ondersteuningsmogelijkheden te bieden, afhankelijk waaraan zij behoefte hebben.

De Benchmark gaat in op de manier waarop gemeenten invulling aan deze rol geven, de mate waarin bedrijven dit herkennen en waarderen en de hieruit af te leiden leereffecten: wat werkt en wat niet? Primair is, zoals ook bij nul- en tussenmeting, ingezoomd op best-practices-projecten, maar er is in de interviews ook ingegaan op de valkuilen voor het gemeentelijk economisch beleid, zodat een cyclus van beleidsleren tot stand komt.

Beleidsomgeving EZ binnen gemeenten

Niet alleen de lokale afdelingen EZ zijn verantwoordelijk voor het gemeentelijk ondernemingsklimaat. Het ondernemingsklimaat wordt in belangrijke mate bepaald door beleid en acties van andere afdelingen en instanties, zoals Ruimtelijke Ordening, Grondbeleid, Wonen, Onderwijs, Verkeer etc. en op het gebied van veilig ondernemen bijvoorbeeld ook door de politie. Dit geldt met name voor investeringen, voorzieningen en niet te vergeten de vergunningverlening.

1.4 Aanpak van het onderzoek

1.4.1 Dataverzameling

Telefonische enquête onder bedrijven

De basis voor de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat vormen de telefonische enquêtes onder een aselechte steekproef van bedrijven in de 30 GSB-gemeenten. Aan de ondernemers is gevraagd hun oordeel te geven over diverse elementen van het ondernemingsklimaat in hun gemeente. Belangrijke onderwerpen zijn gemeentelijke dienstverlening, gemeentelijke beleidsinitiatieven, ruimte voor economische activiteiten, bereikbaarheid, communicatie, veiligheid en aanpak strijdige regelgeving.

Evenals in de voorgaande metingen is per gemeente een steekproef getrokken uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en uit de door 21 gemeenten geleverde bestanden van vergunninghouders (in 2003 aangevraagde en verkregen bouw-, milieu- en parkeervergunningen). In totaal betreft de steekproef 15.518 economisch actieve ondernemingen (oktober 2004- januari 2005). De groei van de bedrijvigheid in de periode 2002-2004 heeft geleid tot het verhogen van de bruto steekproef per stad. In de betreffende gemeenten is het aantal vestigingen tussen 2002 en 2004 immers gegroeid met zo'n 14 %¹. Dit heeft ook geleid tot een verhoging van de netto steekproef in de G26 van 120 naar minimaal 152 en in de G4 van 200 naar minimaal 236. Dit leidt in de G30 tot een netto steekproef van 5.004 bedrijven, waarvan 534 vergunninghouders (11%).

Nieuwe vragen in eindmeting

Veiligheid en criminaliteit
en aanpak strijdige
regelgeving extra
aandacht in Benchmark

In de derde convenantsperiode van het grotestedenbeleid hebben steden de mogelijkheid om afspraken te maken over de vermindering van de criminaliteit tegen ondernemers. Met name de aangiftebereidheid van ondernemers en het gevoel van veiligheid zijn hierbij belangrijke elementen in de benchmark, omdat dit iets zegt over het vertrouwen dat ondernemers en personeel hebben in justitie en politie. Daarnaast werkt EZ aan het wegwerken van knelpunten voor ondernemers, door onder andere de aanpak van strijdige regels. Het betreft hier regels waar ondernemers in de dagelijkse uitoefening van hun bedrijf tegenaan lopen en die een belemmering vormen bij de bedrijfsvoering. Gezien het toenemende belang van deze twee elementen zijn ten opzichte van de vorige metingen extra vragen opgenomen in deze enquête.

Vragen omtrent vermindering criminaliteit tegen ondernemers zijn gericht op de subjectieve factor 'aangiftebereidheid van ondernemers'. Deze vragen kunnen dienen als nulmeting in de derde convenantsperiode van het grotestedenbeleid (2005-2009). De vragen over aangiftebereidheid zijn toegevoegd aan het thema 'Ruimte, infrastructuur en veiligheid'.

De vragen over de aanpak van strijdige regelgeving gaan in op de 'mate waarin (bij de uitoefening of start van bedrijfsactiviteiten) vooraf voldoende helderheid bestond over eisen ten aanzien van bouw, milieu, brandveiligheid, voedselveiligheid en arbeidsomstandigheden waaraan moest worden gedaan' en 'de mate waarin deze eisen

¹ Bron: Vereniging Kamers van Koophandel

logisch en eenduidig zijn'. Binnen dit thema werd reeds een vraag gesteld over het onderwerp veiligheid. De vragen over aanpak strijdige regels zijn gekoppeld aan het thema 'Regelgeving' in de enquête.

Interviews en enquête onder gemeenten

Tegelijkertijd met het uitvoeren van de telefonische enquêtes zijn persoonlijke gesprekken gevoerd met de hoofden van de afdelingen EZ, eventueel aangevuld met een beleidsmedewerker van de afdeling. Tijdens dit gesprek is in aansluiting op de eerdere metingen ingegaan op de onderwerpen ambtelijke organisatie, gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers en beleidsinitiatieven. De veranderingen ten opzichte van de voorgaande metingen staan hierin centraal. In dit gesprek zijn ook good practices binnen de gemeente aan de orde gesteld.

Gesprekken met gemeenten voor inzicht in veranderingen

Gezien het toenemende belang van de thema's veiligheid en criminaliteit en strijdigheid van regelgeving hebben we deze thema's niet alleen bij de enquêtes onder de ondernemers terug laten komen, maar hebben we ze ook meegenomen in de gesprekken met de gemeenten. In de gesprekken is, voor zover relevant, een relatie gelegd tussen de te behandelen thema's en de manier waarop deze in de Meerjarenontwikkelingsprogramma's (MOP's) voor de GSBIII-periode zijn geformuleerd.

Link met de MOP's leggen om uitkomsten in de lokale beleidscontext te plaatsen

Naast de persoonlijke gesprekken is tevens een schriftelijke enquête gehouden onder de 30 GSB-gemeenten. Deze enquête is gebruikt om de beleidscontext helder te krijgen. De enquête is vormgegeven rondom een twaalfstal onderwerpen, te weten: organisatie van economisch beleid, loketorganisatie en dienstverlening, vergunningverlening, lokale lasten, communicatie en contacten met het lokale bedrijfsleven, startersbeleid, etnisch ondernemerschap, acquisitie, ruimtelijk beleid, parkeren, stadspromotie, centrummanagement en toerisme.

Voorbeelden van gegevens die in de schriftelijke enquête zijn gevraagd, zijn:

- Kunt u voor de heffingen OZB en Rioolrechten aangeven wat de tarieven in uw gemeente zijn?
- Hoeveel hectare grond heeft uw gemeente beschikbaar voor bedrijventerreinen?
- Heeft uw gemeente specifieke beleidsinitiatieven voor bepaalde etnische doelgroepen?
- Hoeveel koopzondagen zijn er in uw gemeente per jaar?
- Hoeveel formatieplaatsen omvat het beleidsterrein Economische Zaken op dit moment?

Verzamelen statistische achtergrondgegevens

Statistische achtergrondgegevens zijn een belangrijke aanvulling op de enquêteresultaten en de uitkomsten van de persoonlijke gesprekken. Naast de gegevens afkomstig uit de bestanden van de gemeente, gaat het om de indicatoren van externe data-instanties zoals CBS (beroepsbevolking), Vereniging Kamers van Koophandel (Handelsregister en starters) en IBIS (bedrijventerreinen).

1.4.2 Context en analyse

Analyse van de data

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

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

Vergelijkbaarheid met voorgaande metingen staat voorop

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

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

Tabel 1.1 Interpretatiesystematiek gemiddelde rapportcijfers

Categorie obv gemiddeld rapportcijfer	Betekenis
<4,5	Ruim onvoldoende
4,5 tot 5,5	Onvoldoende
5,5 tot 6,5	Voldoende
6,5 tot 7,5	Ruimvoldoende
7,5 tot 8,5	Goed
>= 8,5	Uitstekend

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

GIS als extra presentatievorm

Als extra presentatievorm is gebruik gemaakt van GIS-kaarten². GIS-kaarten geven op een aantrekkelijke en overzichtelijke wijze de uitkomsten in één oogopslag weer. Ten aanzien van de door ondernemers als belangrijk ervaren elementen van het ondernemingsklimaat presenteren we GIS-kaarten, waarin de gemeenten worden weergegeven. GIS biedt de mogelijkheid om de verandering ten opzichte van de

² GIS = Geografisch Informatiesysteem

nulmeting weer te geven, alsmede de hoogte van de score van de eindmeting en het verschil met het G30-gemiddelde.

Gesprekken met stakeholders

Gesprekken met stakeholders om ondernemersoordelen te verdiepen

De gesprekken met stakeholders zijn bedoeld om een verdiepingsslag met de ondernemersoordelen te kunnen bewerkstelligen. In totaal zijn ongeveer 160 gesprekken (groot aantal over meerdere steden tegelijk) gevoerd met stakeholders uit de categorieën:

- Kamers van Koophandel;
- Regionale ontwikkelingsmaatschappijen
- Ondernemersverenigingen;
- Grote bedrijven;
- Binnenstadsondernemers.

Voor een groot deel zijn de gesprekken met stakeholders telefonisch gevoerd. De gesprekken met Kamers van Koophandel en de grotere ondernemersverenigingen zijn in het algemeen face-to-face gehouden.

Good practices

Good practices worden zichtbaar gemaakt in de benchmark

Een van de doelen van deze benchmark is ‘good practices’ zichtbaar te maken. Een ‘good practice’ dient te voldoen aan de volgende eisen:

- Ondernemers hebben een belangrijk bovengemiddelde waardering (referentie: gemiddeld rapportcijfer G30 op de betreffende indicator) of laten een substantiële stijging van de waardering zien;
- Stakeholders onderschrijven de gemeentelijke actie als ‘good practice’;
- Een gemeente geeft aan een bijzondere inspanning te plegen;
- Het succes van het beleid is vast te stellen aan de hand van concrete effecten.

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

1.4.3 Opstellen rapportages

Thematische rapportages

Bundeling van uitkomsten in de thematische rapportage

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

Naast de thematische rapportage worden tevens 30 stadsrapporten³ opgesteld. De stadsrapporten zijn volgens een zelfde indeling vormgegeven als de thematische rapportage.

Stadsrapporten

De resultaten van de ondernemersenquête worden in de stadsrapportage vergeleken met de uitkomsten van de gesprekken met de gemeente en de stakeholders. Daarin wordt

³ Voor de gemeenten Apeldoorn en Sittard-Geleen zijn eveneens stadsrapporten opgesteld.

duidelijk of de meningen van de verschillende gesprekspartners elkaar versterken of ontkrachten.

De stadsrapporten gaan specifiek in op de verhouding tussen uitgangspositie (nulmeting), doelstellingen (afspraken EZ-steden) en bereikte resultaten (eindmeting) op de scores van het gemeentelijk ondernemingsklimaat per stad. Dit is essentieel voor het verantwoordingstraject in het kader van GSB II, waarbij met name de indicator ‘gemiddeld rapportcijfer voor het ondernemingsklimaat in de gemeente’ een belangrijke rol speelt. Daarnaast is in het GSB-convenant opgenomen dat de steden, op basis van de nulmeting van de Benchmark, meetbare doelstellingen zouden formuleren met betrekking tot de toename van hun concurrentiepositie. Deze doelstellingen zijn in het voorjaar van 2001 neergelegd in brieven aan de staatssecretaris EZ.

1.4.4 Opzetten website

De website voor de Benchmark krijgt een ondersteunende functie voor het papieren rapport. De website is openbaar toegankelijk. Geïnteresseerden kunnen met de ontwikkelde website op een eenvoudige manier vergelijkingen maken van data. De website biedt de mogelijkheid om de door de gebruiker gewenste tabellen te produceren. Daarnaast is de applicatie zo ontwikkeld dat deze in de toekomst eenvoudig ingezet kan worden om nieuwe edities van de Benchmark te ondersteunen. Door gebruik te maken van een duurzame datastructuur kunnen de gegevens die in de toekomst verzameld zullen worden ook eenvoudigweg in de database ingelezen worden. De gebruikers kunnen dan ook deze nieuwe gegevens samen met de al bestaande data in de selectiemodule exporteren.

1.5 Leeswijzer

Nieuwe hoofdstuk-
indeling gebaseerd op
clusters

De thema's in de eindmeting van de Benchmark zijn, in afwijking van de nul- en de tussenmeting, geclusterd in de categorieën Ondernemerschap, Kansrijke sectoren en clusters en Overig. Door de thema's op deze manier te clusteren wordt de relatie met het EZ beleidskader in de GSB II periode versterkt. Dit leidt tot de volgende hoofdstukindeling:

- Hoofdstuk 1 Onderzoeksverantwoording
- Hoofdstuk 2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht
- Hoofdstuk 3 Ondernemerschap
 - Startersbeleid
 - Wijkeconomie
 - Arbeidsmarkt- en kennisbeleid
 - Etnisch ondernemerschap
- Hoofdstuk 4 Kansrijke sectoren en clusters
 - Economische structuur
 - Acquisitie- en promotiebeleid
- Hoofdstuk 5 Overig
 - Organisatie van economisch beleid
 - Gemeentelijke dienstverlening
 - Ruimte, infrastructuur en veiligheid

- Voorzieningen

Bij lezing van de afzonderlijke hoofdstukken en de interpretatie van de rapportcijfers is het goed te beseffen dat er sprake is van subjectieve waarderingen die in de tijd ook kunnen verschillen, bijvoorbeeld omdat er sprake is van conjuncturele veranderingen. Er is derhalve sprake van een opiniepeiling onder ondernemers op drie meetmomenten: nulmeting (1999), tussenmeting (2002) en eindmeting (2004/5). In de ondernemersenquête is sprake van oordelen, zonder dat de 'waarom'-vraag is gesteld. Hiervoor is op gemeentelijk niveau nader onderzoek of bezinning nodig. Wel is aan de stakeholders gevraagd een reactie op de belangrijkste scores te geven. Daarvan wordt in de individuele stadsrapportages verslag gedaan.

Dit onderzoeksrapport geeft derhalve op de volgende vragen een antwoord:

- hoe kijken ondernemers eind 2004, begin 2005 aan tegen het ondernemingsklimaat als geheel en specifieke onderdelen daarin,
- is er sprake van een verbetering, gelijk blijven of achteruitgaan van de subjectieve waarderingen van ondernemers ten opzichte van de nulmeting in 1999,
- welke elementen in de beoordeling van het ondernemingsklimaat door ondernemers belangrijk worden gevonden,
- wat de stand van zaken is rond een aantal feitelijke gemeentelijke eigenschappen, zoals omvang lokale EZ-organisatie, lokale lasten, duur en kosten vergunningverlening, alsmede ruimte voor economische activiteiten.

2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht

2.1 Inleiding

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:

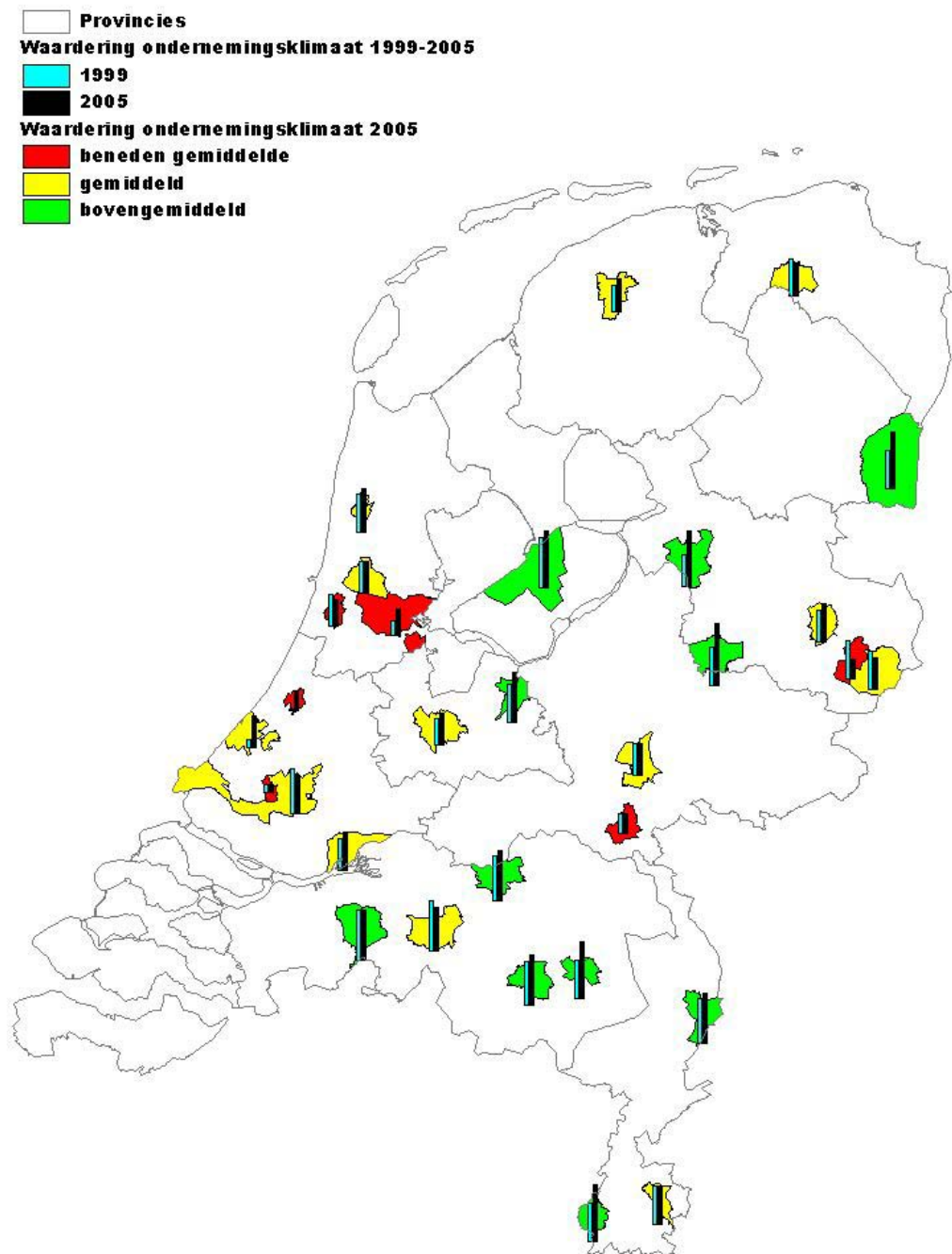
- het oordeel van ondernemers over het gemeentelijk ondernemingsklimaat als geheel;
- de belangrijkste elementen van het ondernemingsklimaat die ondernemers zeggen bij deze beoordeling mee te wegen;
- het oordeel van ondernemers over de mate van aandacht van de gemeente voor het lokale ondernemingsklimaat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

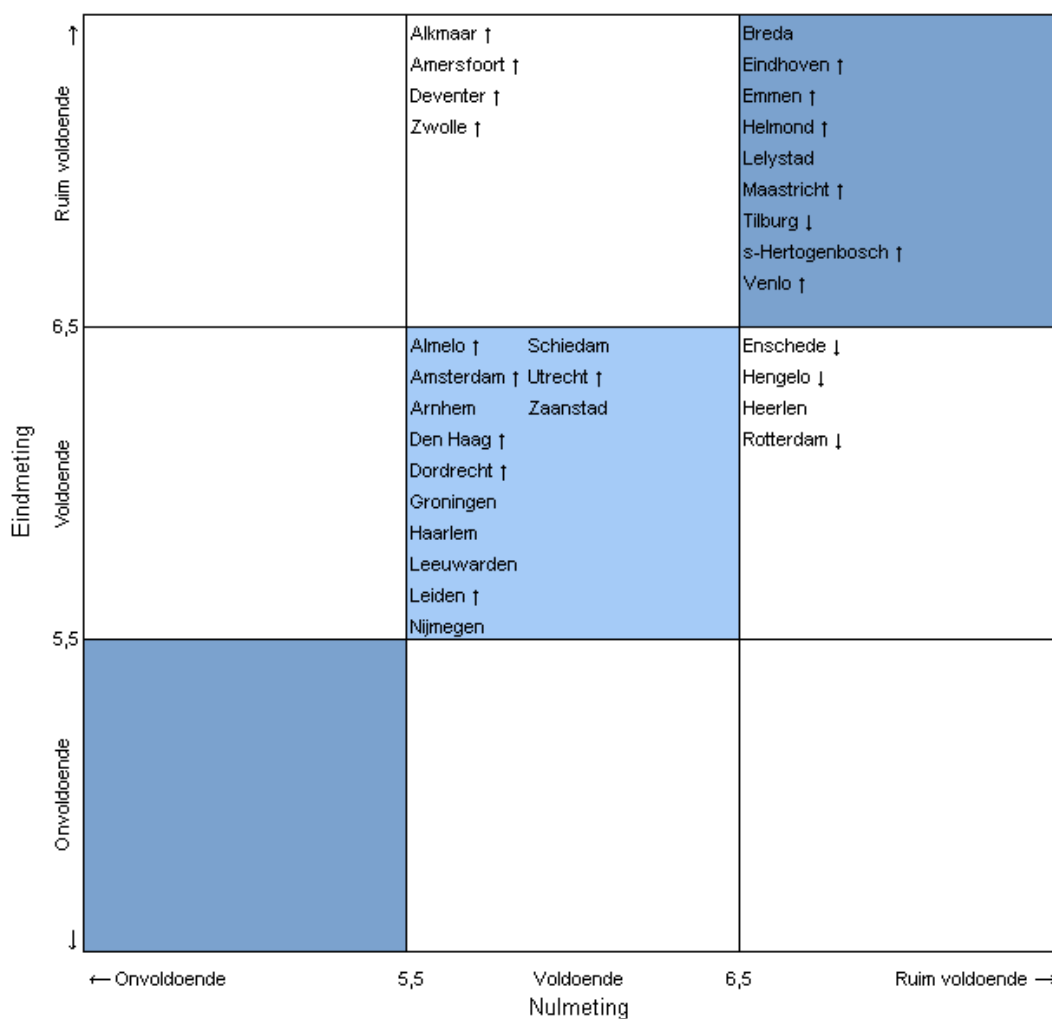
2.2 Oordeel ondernemingsklimaat als geheel

Algemene waardering ondernemingsklimaat

We beginnen de analyse met een algemeen waarderingscijfer. Dit cijfer geeft in één indicator weer welke indruk de ondernemers hebben van alle onderdelen van het ondernemingsklimaat samen. Het oordeel van ondernemers over het gemeentelijk ondernemingsklimaat als geheel vormde het slot van de enquête. Nadat alle individuele elementen van het ondernemingsklimaat al aan de orde waren geweest, is de ondernemers gevraagd een rapportcijfer te geven voor het gemeentelijk ondernemingsklimaat in het algemeen. Figuur 2.1 geeft de resultaten weer.

Figuur 2.1 Algemeen oordeel ondernemingsklimaat





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

Ondernemers geven in de eindmeting gemiddeld een 6,5 voor het ondernemingsklimaat in hun gemeente. De cijfers lopen per gemeente niet veel uiteen. In zestien gemeenten is het oordeel ten opzichte van de nulmeting weliswaar significant gestegen, maar t.o.v. de tussenmeting vaak weer enigszins gedaald. Dit is ook terug te zien in een lichte daling van het G30 gemiddelde, na een aanvankelijke stijging bij de tussenmeting. In de gemeenten Deventer, Den Haag en Zwolle is het oordeel sinds de nulmeting het sterkst verbeterd. In tien steden kan geen significante verbetering of verslechtering worden vastgesteld, omdat de rapportcijfers (praktisch) gelijk gebleven zijn. Hengelo, Enschede, Rotterdam en Tilburg laten daarentegen een significante daling van de waardering zien.

Samengesteld eindcijfer waardering gemeentelijk ondernemingsklimaat

Het zojuist behandelde rapportcijfer voor het ondernemingsklimaat is een overkoepelend oordeel van de ondernemer en *niet* een samengestelde score op grond van de beoordeling van de individuele elementen van het ondernemingsklimaat. Het is echter ook mogelijk

een samengesteld eindcijfer te berekenen op basis van alle door de respondenten gegeven rapportcijfers tijdens de nul-, tussen- en eindmeting, uitgezonderd de algemene waardering voor de gemeentelijke dienstverlening en de algemene waardering voor het gemeentelijke ondernemingsklimaat. Alleen die rapportcijfers zijn vergeleken die in alle drie metingen voorkomen. Dit betekent dat de volgende bij de tussen- of eindmeting toegevoegde indicatoren niet zijn meegenomen:

- helderheid bouwvoorschriften, milieueisen, eisen brandveiligheid, eisen arbeidsomstandigheden en eisen voedselveiligheid;
- veiligheid bedrijfspand
- stimulering/ondersteuning allochtone ondernemers
- kwaliteit woonomgeving, aanbod recreatieve voorzieningen en aanbod publieke diensten.

Tabel 2.1 Samengesteld eindcijfer gemeentelijk ondernemingsklimaat, per stad

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,9	6,0 ↑	6,0 ↑
Rotterdam	6,2	6,2 ↑	6,1 ↓
Den Haag	5,6	6,1 ↑	6,2 ↑
Utrecht	5,8	6,0 ↑	6,2 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,9</i>	<i>6,0</i>	<i>6,1</i>
Alkmaar	6,2	6,3 ↑	6,3
Almelo	6,2	6,3 ↑	6,2
Amersfoort	6,0	6,4 ↑	6,3 ↑
Arnhem	6,0	6,3 ↑	6,2 ↑
Breda	6,3	6,6 ↑	6,3 ↑
Deventer	6,1	6,3 ↑	6,4 ↑
Dordrecht	6,2	6,3 ↑	6,3 ↑
Eindhoven	6,1	6,3 ↑	6,3 ↑
Emmen	6,2	6,1 ↓	6,4 ↑
Enschede	6,2	5,9 ↓	6,2
Groningen	6,1	6,3 ↑	6,2 ↑
Haarlem	5,9	6,1 ↑	6,1 ↑
Heerlen	6,2	6,3 ↑	6,2
Helmond	6,1	6,3 ↑	6,4 ↑
Hengelo	6,1	6,4 ↑	6,0 ↓
Leeuwarden	6,0	6,0	6,2 ↑
Leiden	5,8	6,1 ↑	6,0 ↑
Lelystad	6,4	6,5 ↑	6,4
Maastricht	6,2	6,3 ↑	6,4 ↑
Nijmegen	6,0	6,1 ↑	6,1 ↑
Schiedam	6,0	6,2 ↑	6,0
's-Hertogenbosch	6,2	6,3 ↑	6,2
Tilburg	6,4	6,3 ↓	6,3 ↓
Venlo	6,2	6,3	6,5 ↑
Zaanstad	6,1	6,1	6,1
Zwolle	6,0	6,2 ↑	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,0</i>	<i>6,2</i>	<i>6,2</i>

De gegeven rapportcijfers zijn in eerste instantie gemiddeld per respondent en vervolgens tot een stadsgemiddelde omgerekend, waarbij gewogen is naar de stedelijke sectorstructuur. Ook is er een significantietoets voor verschillen tussen de metingen uitgevoerd. De resultaten van deze berekeningen zijn weergegeven in tabel 2.1.

In vergelijking met de algemene waardering ondernemingsklimaat valt op dat de verschillen tussen de metingen én tussen de steden veel kleiner zijn. Blijkbaar heffen de gegeven hoge en lage rapportcijfers elkaar voor een deel op, waardoor een veel genuanceerder en gelijkmatiger beeld in de tijd en tussen de steden ontstaat. Zo scoren alle gemeenten bij de eindmeting minimaal een 6,0, terwijl bij de nulmeting nog rapportcijfers tussen de 5,5 en 6,0 werden gegeven. Venlo scoort met een 6,5 bij de eindmeting het hoogste, gevolgd door Deventer, Emmen, Helmond, Lelystad en Maastricht met een 6,4.

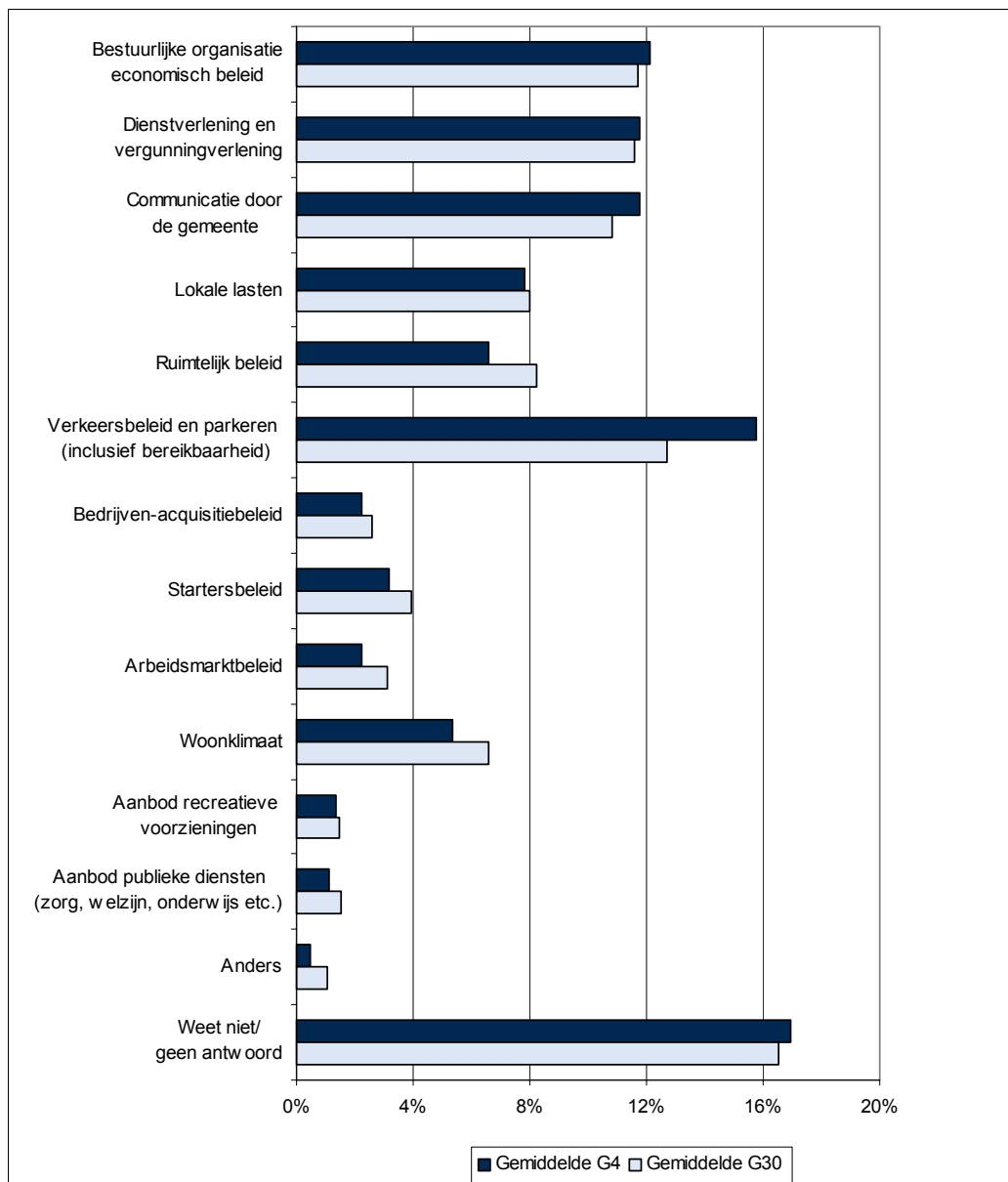
In de tijd gezien is er sinds de nulmeting sprake van een opgaande lijn bij de G30 en de G4. De meeste steden (24) laten bij de tussenmeting een statistisch significante stijging in de waardering t.o.v. de nulmeting zien. Ook bij de eindmeting scoren 19 van de 30 steden statistisch significant hoger dan bij de nulmeting. De eindcijfers dalen alleen significant in de gemeenten Rotterdam, Hengelo en Tilburg. Emmen en Enschede herstellen zich bij de eindmeting na een duidelijk lagere waardering in 2002.

2.3 Belangrijkste elementen algemeen oordeel

Ondernemers is gevraagd welke twee elementen van het ondernemingsklimaat voor hen het zwaarst meewegen bij het beoordelen van dit klimaat. Daarbij is bij de analyse van de antwoorden, in afwijking van de nul- en tussenmeting, de frequentie van de genoemde elementen als percenteerbasis gehanteerd⁴. Deze basis biedt namelijk het meest volledige beeld van alle antwoordcategorieën. Het aantal ondernemers dat de vraag heeft beantwoord is daarin minder relevant. Figuur 2.2 geeft het totaaloverzicht voor de 30 gemeenten gezamenlijk.

⁴ D.w.z. het aantal malen dat de elementen zijn genoemd en niet, zoals bij nul- en tussenmeting, het aantal ondernemers dat de elementen noemt.

Figuur 2.2 Belangrijkste elementen bij het beoordelen van het ondernemingsklimaat



Er is sprake van een gemengd en vooral een gespreid beeld. Vier categorieën antwoorden springen er in positieve zin uit. Opvallend is ook het hoge aandeel weet niet/geen antwoord. Daarbij kijken we naar het gemiddelde van de G30. Verkeer en parkeren wordt door ondernemers in 14% van de gevallen genoemd als element dat het zwaarst meeweegt bij het bepalen van hun rapportcijfer voor het ondernemingsklimaat. Andere elementen die veel worden genoemd zijn de gemeentelijke organisatie van het economisch beleid (12%), de gemeentelijke dienst- en vergunningverlening (12%) en de communicatie door de gemeente (11%). Het betreft derhalve vooral factoren die de gemeente beleidsmatig zelf kan beïnvloeden.

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 in tenminste 10% van de gevallen in de betreffende gemeente zijn genoemd.

Tabel 2.2 Overzicht belangrijkste elementen ondernemingsklimaat*

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

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

In deze vier categorieën valt een aantal beoordelingselementen op. De gemeenten Leiden (21%) en Alkmaar (19%) scoren hoog op verkeersbeleid en parkeren. In Emmen en Hengelo (beide 16%) wordt relatief veel waarde gehecht aan de bestuurlijke organisatie van het economisch beleid. Enschede, Helmond en Schiedam (allen 17%) scoren hoog op communicatie door de gemeente. Dienstverlening en vergunningverlening worden als de belangrijkste elementen ervaren in Arnhem en Maastricht (beide gemeenten 15%). Deze vraag over de belangrijkste beoordelingselementen geeft geen aanwijzing of deze factoren positief of negatief meewegen in de uiteindelijke waardering. Daarvoor dienen

we nader in te gaan op de individuele beoordelingselementen, zoals die in de hoofdstukken 3, 4 en 5 worden behandeld.

2.4 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 (zie tabel 2.3).

De grootste groep ondernemers (52%) vindt dat de aandacht voor het ondernemingsklimaat de afgelopen twee jaar gelijk is gebleven. Dat is beduidend hoger dan bij de tussenmeting (41%). Slechts 21% is van mening dat de aandacht is toegenomen (in 2002: 29%). Vooral in Zwolle, Lelystad en Enschede vinden de respondenten de aandacht verbeterd. In de G4 zijn zij in vergelijking met de G30 als geheel minder vaak van mening dat de aandacht is toegenomen. Ongeveer één op de zes respondenten weet niet of de gemeentelijke aandacht is toe- of afgenomen. Vooral in Hengelo en Emmen zijn zij van mening dat de aandacht is afgenomen.

Ondernemers in de G30 die de aandacht vinden toegenomen, geven in het algemeen een hogere algemene waardering voor het ondernemingsklimaat. Andersom is dit ook het geval: een lagere waardering bij afgenomen aandacht.

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

	Toegenomen	Niet veranderd	Afgenomen	Weet niet / geen antwoord
Amsterdam	17 %	55 %	14 %	14 %
Rotterdam	27 %	52 %	6 %	15 %
Den Haag	16 %	50 %	14 %	20 %
Utrecht	16 %	55 %	9 %	20 %
Gemiddelde G4	19 %	53 %	11 %	16 %
Alkmaar	24 %	44 %	11 %	21 %
Almelo	20 %	55 %	7 %	18 %
Amersfoort	14 %	56 %	10 %	20 %
Arnhem	17 %	54 %	9 %	20 %
Breda	23 %	53 %	9 %	15 %
Den Bosch	22 %	53 %	10 %	15 %
Deventer	24 %	50 %	6 %	20 %
Dordrecht	19 %	52 %	14 %	16 %
Eindhoven	23 %	57 %	6 %	14 %
Emmen	18 %	50 %	17 %	15 %
Enschede	32 %	45 %	10 %	12 %
Groningen	20 %	57 %	8 %	15 %
Haarlem	17 %	51 %	12 %	20 %
Heerlen	19 %	56 %	8 %	16 %
Helmond	28 %	46 %	9 %	17 %
Hengelo	13 %	49 %	18 %	20 %
Leeuwarden	26 %	48 %	12 %	14 %
Leiden	24 %	49 %	14 %	13 %
Lelystad	33 %	42 %	5 %	21 %
Maastricht	26 %	50 %	12 %	12 %
Nijmegen	22 %	49 %	13 %	17 %
Schiedam	21 %	54 %	13 %	12 %
Tilburg	26 %	53 %	7 %	14 %
Venlo	30 %	51 %	6 %	13 %
Zaanstad	23 %	51 %	9 %	17 %
Zwolle	36 %	46 %	7 %	11 %
Gemiddelde G30	21 %	52 %	10 %	16 %

2.5 Bevindingen en signaleerde trends

In het algemeen zijn de ondernemers, met een voldoende tot een ruim voldoende, tevreden over het gemeentelijk ondernemingsklimaat. Daarbij maakt het niet uit of er sprake is van een enkelvoudig of een samengesteld eindcijfer. De verschillen zijn echter bij het samengestelde cijfer tussen de steden onderling en in de tijd veel kleiner. Het geheel wordt blijkbaar meer gewaardeerd dan de som der delen aangeven. Een kleine meerderheid van de ondernemers vindt de aandacht voor het ondernemingsklimaat ondanks de gemeentelijke inspanningen van de afgelopen jaren niet herkenbaar toegenomen. Opvallend is verder dat de ondernemers het verkeers- en parkeerbeleid zo

belangrijk vinden in hun beoordeling. Het lokale economische beleid gericht op verbetering van de economische structuur is, zo lijkt de conclusie gerechtvaardigd, minder herkenbaar dan aanleg of verbetering van fysieke verkeersinfrastructuur.

3 Ondernemerschap

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen een aantal beleidsvelden aan de orde die de gemeente op haar eigen grondgebied kan inzetten om haar economische doelstellingen te bereiken:

- Startersbeleid (3.2)
- Wijkeconomie (3.3)
- Arbeidsmarkt- en kennisbeleid (3.4)
- Beleid gericht op etnisch ondernemerschap (3.5).

3.2 Startersbeleid

Kort samengevat: nul- en tussenmeting

In de nulmeting is geconstateerd dat de rol van gemeenten ten aanzien van startende ondernemers volop in ontwikkeling was. Vaak waren al centrale loketten voor starters aanwezig, werden bedrijfsverzamelgebouwen voor jonge starters ondersteund en waren er diverse startersprojecten op gebied van financiering, begeleiding, advies, training of opleiding. Ten tijde van de tussenmeting werd vooral bij de kleinere steden een groei van de activiteiten ter ondersteuning van starters gezien, waarbij wel vaak vooral de eerste stap van informatieverstrekking de nadruk had, als aanvulling op de activiteiten van de Kamer van Koophandel.

3.2.1 Organisatie van het startersbeleid

Consolidatie en verdieping startersbeleid

De essentie van het lokale startersbeleid ligt in de eindmeting primair –in aflopende volgorde van gemeentelijke betrokkenheid- in informatieverstrekking, huisvesting (beide door alle gemeenten ontwikkeld), netwerkbijeenkomsten, advisering/begeleiding en financiering. Naast starters is ook steeds meer aandacht voor pre-starters (mensen die er aan denken te gaan beginnen) en doorstarters (ondernemers die na een eerste jaar voor nieuwe investeringskeuzes staan of juist herstellende zijn van een faillissement).

De informatieverstrekking wordt doorgaans in samenwerking met de Kamer van Koophandel geregeld. De gemeenten hebben zelf Bedrijven- of Ondernemersloketten die dit uitvoeren als onderdeel van hun takenpakket. Een eveneens belangrijk onderdeel op dit punt is de vergunningverlening, die met name voor starters een groot beslag op hun kostbare tijd kan leggen.

Doorgaans starten veel ondernemers in een winkelpand (detailhandel), aan huis of in de garage (commerciële dienstverlening). Specifiekere huisvesting wordt aangeboden in de vorm van kleinschalige bedrijfsverzamelgebouwen of woon-werkeenheden. Deze huisvesting wordt of in gemeentelijk (ca. 10 % van het totaal) of in particulier beheer (ca. 90 %) aangeboden. Soms wordt ook gewerkt vanuit regionale/provinciale ontwikkelingsmaatschappijen (zoals NV REDE, LIOF). Veel voorkomende vormen zijn kleinschalige algemeen toegankelijke bedrijfsverzamelgebouwen met kleine, goedkope units, al dan niet voorzien van centrale faciliteiten (zoals receptie, ICT-infra, kantine etc). In een kleiner aantal gemeenten komen specifiek voor 'high-tech' starters bedoelde incubator-centra (zoals voor life-sciences in Leiden). Doorgaans worden deze gebouwen in samenwerking met marktpartijen en in toenemende mate ook universiteiten/hogescholen ontwikkeld. Reeds in de tussenmeting werd al geconstateerd dat er gewerkt wordt aan het versoepelen van de regels voor woon-werkeenheden. De realisatie van deze eenheden blijft ook voor de komende jaren voor meerdere gemeenten een aandachtspunt.

Ondernemershuizen Amsterdam

De gemeente Amsterdam heeft op het gebied van de waardering door ondernemers van het startersbeleid haar eerder opgelopen achterstand sterk ingelopen. Naast de reguliere informatieverstrekking, vergunningverlening etc heeft de gemeente Amsterdam een aantal Ondernemershuizen ontwikkeld, verdeeld over de stad. Het gaat om Ondernemershuis Groot-Oost, Ondernemershuis Zuidoost, Starterspunt Noord en Starterscentrum West.

De Ondernemershuizen bieden primair huisvesting en centrale faciliteiten voor (door)startende ondernemers, voor relatief goed betaalbare prijzen. Daarbovenop wordt ook startersbegeleiding aangeboden, zowel aan starters als zittende ondernemers met vragen over het ondernemerschap. Na een intake wordt bepaald of ondernemers voor begeleiding in aanmerking komen (op basis van realiteit en haalbaarheid plannen en ideeën). Is dit niet het geval, dan worden mensen verder begeleid bij wijziging of afstel van de ondernemersplannen. De dienstverlening wordt gratis of tegen minimale kosten aangeboden. Aanvullend worden er cursussen gegeven. Er worden geen subsidies aan ondernemers verstrekt. In de nabije toekomst zal aan klanten van de ondernemershuizen de mogelijkheid geboden worden om de startersbegeleiding bij een bredere set van geselecteerde uitvoerders van startersbegeleiding te kiezen. Zij zullen dan een 'strippenkaart' meekrijgen, waarmee ze een maximum aantal uren begeleiding naar eigen inzicht in kunnen kopen.

De Ondernemershuizen hebben voorts een belangrijke doorverwijsfunctie, richting bijvoorbeeld stadsdeel, Kamer van Koophandel, uitkeringsorganisaties/Sociale Dienst, Belastingdienst, maar ook naar andere bureaus voor bijvoorbeeld juridisch en fiscaal advies. Voor bijvoorbeeld mensen die vanuit een uitkerings situatie willen starten, is verwijzing naar de Sociale Dienst en diens eigen dienstverlening van groot belang.

De ondernemershuizen zijn gevestigd op een laagdrempelige plek in de wijk. Dit, gekoppeld aan het feit dat juist de mensen die reguliere begeleiding van commerciële bureaus niet kunnen betalen bij de ondernemershuizen terechtkomen, betekent dat ze een belangrijke functie hebben voor achterstandsbestrijding en stimulering van in de praktijk vaak ook etnisch ondernemerschap. De meeste van de Ondernemershuizen worden naast vanuit het GSB mede gefinancierd vanuit de Europese Commissie, via de Europese programma's Urban II (Amsterdam 'West binnen de Ring') en het Doelstelling II-programma 'Stedelijke Gebieden Nederland' (Grootoost en Zuidoost).

Het totale aantal intake-gesprekken in de ondernemershuizen in 2004 (t/m oktober) bedraagt 950, het aantal gestarte bedrijven ligt op 123. Het totale aantal mensen dat binnenloopt e.d. is vele malen groter. Gemiddeld worden overigens 3-4 gesprekken gevoerd per klant, hoewel dit in Zuidoost en Noord beduidend hoger ligt. Hier wordt binnenkort een maximum aan gesteld, om sneller tot selectie van de kansrijke en minder kansrijke (potentiële) ondernemers te komen.

Steeds vaker worden netwerkbijeenkomsten georganiseerd

Een toenemende vorm van startersbeleid is het organiseren van netwerkbijeenkomsten, via een startersplatform, het organiseren van startersdagen, starterswedstrijden (ondernemingsplannen) of zelfs een starterscafé (Nijmegen). Doelstelling is de startende ondernemers met elkaar en met interessante andere partijen in contact te brengen om zodoende de netwerkvorming te bevorderen.

Startersbeleid gemeente Groningen

De waardering voor het startersbeleid in Groningen is relatief hoog en sinds de nulmeting verder gestegen. De gemeente heeft de afgelopen jaren inspanningen gepleegd met betrekking tot 'verbetering en harmonisering van de dienstverlening'. Ze heeft dit in samenwerking met de Kamer van Koophandel en Belastingdienst gedaan via de aanpak van het gemeentelijk Bedrijvenloket van Economische Zaken. In 2000-2003 was het bedrijvenloket nog een apart project, maar in de jaren erna is het ingebed in de gemeentelijke organisatie en worden (startende) ondernemers op deze plek bediend.

Deze publieke partijen stemmen beleid en praktijk op elkaar af, werken actief samen aan Bedrijvenloket.nl en organiseren in Groningen veel verschillende activiteiten (onder andere voor starters). Deze activiteiten sluiten voor een belangrijk deel aan op de knelpunten waar (startende) ondernemers mee te maken te hebben. Een greep uit de belangrijkste activiteiten die de gemeente samen met de Kamer van Koophandel en de Belastingdienst uitvoert:

- Maandelijks collectieve voorlichting aan starters;
- Jaarlijkse Startersdag: o.a. speciale workshops voor Starters vanuit de BBZ en de Horeca sector;
- Jaarlijkse Kapitaaldag om partijen en financiën bij elkaar te brengen;
- Maandelijks overleg over mogelijkheden van samenwerking en activiteiten;
- Noordelijke Bedrijvendag met inhoudelijke workshops en met als aandachtspunt dat bestuurders en ondernemers elkaar treffen;
- Participatie in netwerken, jonge ondernemers (jcc en jbn) en in nieuwe initiatieven die starten bevorderen.

KvK heeft vaak rol advisering en begeleiding starters

Op gebied van advisering/begeleiding zien de gemeenten vaak geen directe rol voor zichzelf weggelegd, maar functioneren veel gemeenten wel als initiator/facilitator van ondersteuningsinitiatieven (mentoraten, adviespunten, cursussen), die dan door de gemeente (mede-)gefinancierde stichtingen of gecontracteerde externe/zelfstandige intermediairs (inclusief adviesbureaus) worden aangeboden. De Kamer van Koophandel is op gebied van directe advisering wel de belangrijkste centrale instantie. Specifiek voor technostarters draaien enkele steden mee in het Technopartner-project. Steeds meer voorkomend is ook het 'grijs helpt groen'-principe, waarbij ervaren ondernemers nieuwe (door)starters coachen/adviseren. Ook brancheverenigingen verlenen overigens regelmatig adviesdiensten aan (pre-)startende ondernemers.

Gemeente speelt rol op gebied van financiering

Ook op het punt van financiering speelt de gemeente geen hoofdrol. Natuurlijk zijn primair de bank- en kredietinstellingen de verstrekkers van ondernemingskapitaal (ook

wel risicokapitaal genoemd) en zijn er ook nationale startersregelingen (via fiscaliteiten). Maar bijna eenderde van de gemeenten kiest ervoor om in aanvulling hierop te investeren in participatie-/startersfondsen. Deze kennen sterk wisselende constructies (zoals subsidies, leningen, borgstellingsregelingen, revolving funds), waarbij wordt samengewerkt met een scala aan partijen, zoals het grootschalig bedrijfsleven, scholingsinstellingen (universiteit, hogescholen, ROC's), de Kamer van Koophandel en Provincie. Gemeenten die hier ervaring mee opdoen of hebben gedaan zijn Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Eindhoven, Maastricht, Heerlen, Enschede, Leiden, Nijmegen, Arnhem, Tilburg, Breda, Leeuwarden, en Almelo.

In de praktijk bestaat tevens aandacht voor het starten van een bedrijf vanuit een uitkeringspositie. Dit loopt via de eerder al in de tussenmeting genoemde ondersteuning vanuit het Bijstandsbesluit Zelfstandigen (BBZ). Circa een kwart van de gemeenten geeft aan dat deze faciliteit een concrete rol speelt in de startersondersteuning.

Wisselde aandacht voor opleiding en training van starters

Wisselende aandacht is er voor opleiding en training van starters, waarbij in voorkomende gevallen regelmatig wordt samengewerkt met universiteiten, hogescholen en in toenemende mate ook het middelbaar beroepsonderwijs (ROC's). Hier worden bijvoorbeeld voor geïnteresseerde studenten/scholieren combinaties aangeboden van huisvesting, begeleiding (bij het opstellen van een businessplan etc) en het beschikbaar stellen van risico-kapitaal. Dergelijke gecombineerde trainings- en adviestrajecten worden ook wel voor reguliere starters aangeboden. Dit komt relatief vaker voor bij integrale stimulering van diverse clusters en/of speerpuntsectoren, zoals bijvoorbeeld life-sciences.

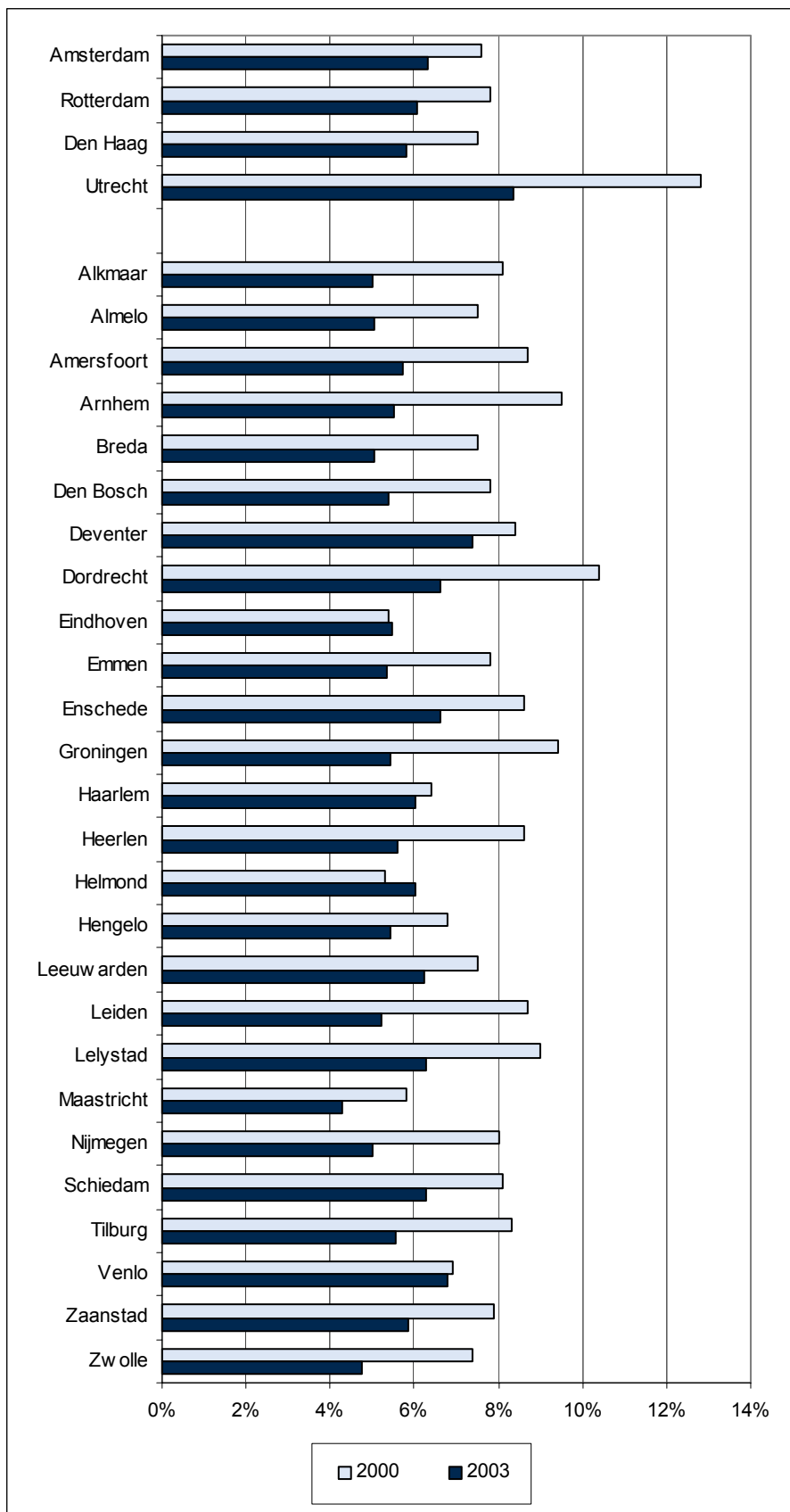
Afname aandacht voor sociale groepen

In de tussenmeting werd geconstateerd dat er speciale aandacht uitgaat naar niet alleen kansrijke starters (met name gezien als hoger opgeleiden) maar ook sociale doelgroepen als uitkeringsgerechtigden, allochtone starters, vrouwelijke starters. Deze speciale aandacht is afgenomen. Vaak beschouwen gemeenten alle starters als gelijke en ziet men het nut niet direct (meer) in van aparte beleidsaandacht voor allochtonen (zie ook paragraaf 3.5 over etnisch ondernemerschap) of vrouwen.

Relatief minder starters dan tijdens de nulmeting

Figuur 3.1 geeft het aantal starters weer op het totaal aantal vestigingen in 2000 en 2003. Uit de figuur blijkt dat de algemene economische situatie een duidelijke invloed heeft op het aantal starters: in bijna alle gemeenten zijn er voor het jaar 2000 duidelijk hogere percentages van starters vast te stellen dan in 2003. Gemiddeld was de verhouding van starters op het totaal aantal bedrijven 8 procent in 2000 en minder dan 6 procent in 2003. Alleen in Eindhoven en Helmond waren er relatief meer starters in 2003 dan in 2000, waarmee ze feitelijk hun eerdere achterstand (deze steden kenden het laagste relatieve aantal starters van de G30 in 2000) in lopen. De hekkensluis is nu Maastricht, die in 2000 eveneens laag scoorde en nu het relatieve aantal starters verder terug ziet lopen. Utrecht kent -ondanks een stevige afname sinds 2000- het relatief hoogste aantal starters in 2003.

Figuur 3.1 Aantal starters uitgedrukt in het totaal aantal bedrijven, 2000 en 2003

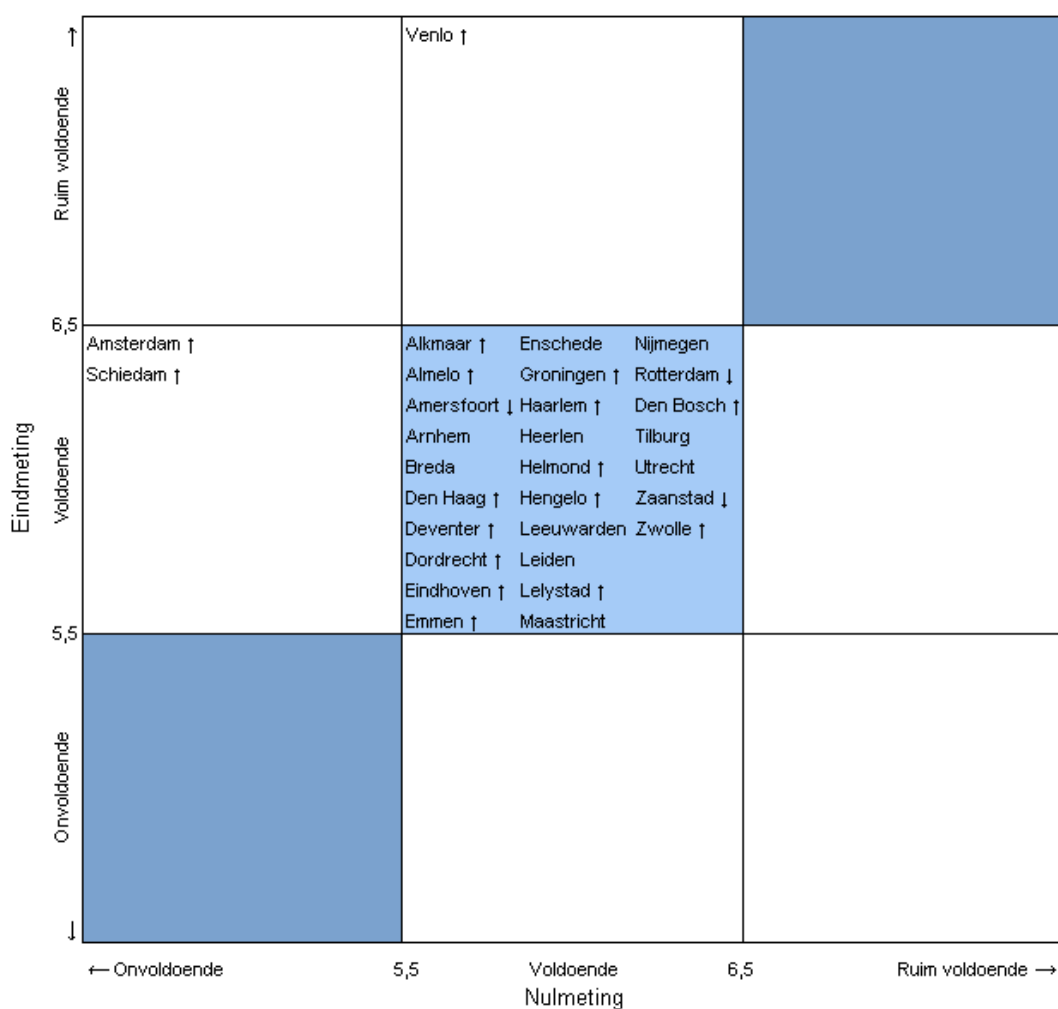


Bron: Vereniging Kamers van Koophandel

Waardering startersbeleid voldoende, achterstanden ingelopen

Vrijwel alle gemeenten scoren op het gebied van startersbeleid voldoende, zowel bij de nul- als tussenmeting. Amsterdam en Schiedam hebben zich weten te verbeteren vanuit een achterstandspositie, terwijl Venlo na een voldoende in 2000 nu als enige een (weliswaar krappe) ruim voldoende heeft behaald. Amersfoort, Rotterdam en Zaanstad zien de waardering voor hun startersbeleid -hoewel voldoende- teruglopen.

Tabel 3.1 Oordeel startersbeleid



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

De stakeholders zien doorgaans een bescheiden of een meer indirecte, faciliterende taak weggelegd voor de gemeente op gebied van startersbeleid, vooral gericht op het doorverwijzen naar bijvoorbeeld de KvK of het waarborgen van voldoende beschikbare kleinschalige bedrijfsruimte. Hier bovenop worden initiatieven om onderwijs en ondernemers samen te brengen goed gewaardeerd, bijvoorbeeld via gezamenlijke

projecten met huisvesting, begeleiding en het regelen van beschikbaar risicokapitaal en de gemeentelijke rol bij het op weg helpen van starters vanuit een bijstandsuitkering (bijvoorbeeld vanuit BBZ-regeling).

Startersbeleid Venlo

De waardering voor het startersbeleid ligt in Venlo het hoogste van de G30-steden. Het Venlose startersbeleid kenmerkt zich door integrale aandacht voor alle starters en niet door aandacht voor een specifieke doelgroep.

TeamVenlo is een triple helix samenwerkingsverband van Hogeschool, Universiteit, bedrijfsleven (Kamer van Koophandel) en overheid (gemeente en provincie) dat inmiddels zorgt voor 10 kwalitatief hoogwaardige starters per jaar. Met name de combinatie van opleiding, hulp bij het vormen van een netwerk en bij het schrijven van het businessplan zorgt ervoor dat jonge ondernemers een vliegende start maken. Daarnaast heeft in 2003 een pilot gedraaid om uitkeringsgerechtigden door intensieve begeleiding de kans te geven zelf een bedrijf op te zetten. In deze pilots hebben in totaal 25 mensen meegedraaid. In Venlo wordt bovendien elk jaar een wedstrijd voor startende ondernemers gehouden, "de Venlose Start". Deze wedstrijd kent 3 sessies en een finale. Zij wordt georganiseerd door de Kamer van Koophandel Noord-Limburg, Rabobank en A&A-accountants en de gemeente Venlo.

3.2.2 Reikwijdte en effecten van startersbeleid

De vormgeving van en ook de waardering voor het startersbeleid ontwikkelen zich positief

Het startersbeleid in de G30 is de afgelopen jaren verder uitgebouwd. De waardering voor dit beleid is over de hele linie voldoende, waar nog achterstanden waren zijn deze ingelopen. Het aantal starters is echter teruggelopen (met uitzondering van een inhaalslag in Helmond en Eindhoven), maar dit wordt aan de conjuncturele neergang van de Nederlandse economie en deels ook internationale economie geweten.

Feitelijk dient ook belangrijke aandacht uit te gaan naar de overlevingsgraad van startende bedrijven, om meer inzicht te krijgen in succes- en faalfactoren en de mogelijke rol die (bijvoorbeeld lokale) overheden hierin kunnen spelen. Per saldo verdient de effectiviteit van het startersbeleid en vooral de ingezette startersprojecten meer aandacht. Sommige gemeenten (bijvoorbeeld Helmond, Schiedam) houden wel de ontwikkeling van de overlevingsgraad bij, maar in het overgrote deel van de gemeenten is geen direct zicht op de effecten van de geboden ondersteuning.

Op gebied van huisvesting is essentieel het laag houden van de prijs bij overdracht van gemeentelijk naar particulier beheer, het bieden van flexibele huurcontracten (in plaats van bijvoorbeeld 'minimaal 1 jaar'-constructies) en het zorgdragen voor 'doorstroomhuisvesting' bij de overgang naar een volgende levensfase van een bedrijf (huisvestingscarrière bieden). Het gaat er om dat bedrijven na hun 'incubatieperiode' een goede doorstroom kunnen beleven.

De ervaringen met financiering van startende ondernemers in de momenteel actieve constructies zijn vaak nog relatief pril. Er is weinig sprake van gemeenten die na een bepaalde ervaringsperiode nu kiezen voor andere constructies en daarmee specifieke leerervaringen op dit punt hebben opgedaan. Gemeenten noemen regelmatig dat te veel

subsidie bedrijven te subsidie-afhankelijk kan maken en dat succesvolle ondernemers eerder positiever staan tegenover gunstige leningconstructies dan subsidieconstructies.

3.3 Wijkeconomie

Van wijkeconomie naar integrale wijkaanpak.
Belangrijke rol Europa

Kort samengevat: nul- en tussenmeting

In de nul- en tussenmeting werd een belangrijke en groeiende aandacht voor de wijkeconomie geconstateerd. Vooral in de vier grote steden liepen en lopen omvangrijke stimuleringsprogramma's (vooral in het kader van de Europese Urban1, Urban2 en Doelstelling 2-programma's). Deze laatste programma's lopen door ten tijde van deze eindmeting en hebben in de tussenliggende tijd een breed scala aan wijkgerichte economische stimuleringsprojecten opgeleverd, niet alleen in de G4, maar ook in Arnhem, Nijmegen, Enschede, Eindhoven, Maastricht en Heerlen. In de overige steden verschilt de aandacht voor wijkeconomie sterk. Doorgaans wordt het gezien als een onderdeel van de integrale aanpak van de GSB-aandachtswijken en recenter de Top 56-wijken, oftewel de prioritaire wijken.

3.3.1 Focus van de wijkeconomie

In de eindmeting blijkt de belangrijkste focus van de wijkeconomieprogramma's en -projecten te liggen in de volgende elementen:

- Functiemenging;
- Herstructurering van buurt- en wijkwinkelcentra;
- Kleinschalige bedrijfshuisvesting;
- Startersbegeleiding;
- Zorg voor schone, hele en veilige openbare ruimte.

Wijkeconomie als thema is in de loop van de afgelopen jaren wat weggezakt als speerpunt van het gemeentelijk economische beleid. Dat betekent niet dat er geen initiatieven zijn ondernomen: er zijn daadwerkelijk resultaten behaald in de uitvoering van programma's en projecten⁵.

Buurteconomie Heerlen en Ondernemer in de Buurt Maastricht

Het bevorderen van ondernemerschap in probleebuurt is een belangrijk middel voor economische emancipatie en vooruitgang van dergelijke buurten. Nieuwe bedrijvigheid kan ook bijdragen aan de levendigheid van deze wijken.

'BuurtEconomie Heerlen' is een project waarin startende en gevestigde ondernemers in een aantal geselecteerde wijken van Heerlen worden geadviseerd en begeleid. De ondernemersadviseurs geven in drie fasen begeleiding bij het voorbereiden en uitvoeren van plannen om een bedrijf te starten en bij het oplossen van vragen en problemen over ondernemen. Ondernemers krijgen individuele begeleiding,

⁵ Zie voor een uitgebreid verslag van de resultaten van de Europese programma's de Mid-term evaluatie Doelstelling 2-programma Stedelijke Gebieden Nederland (Ecorys i.o.v. Ministerie van BZK, 2003) en de Mid-term evaluatie Urban2-programma's Amsterdam 'West binnen de Ring', Rotterdam 'Noord aan de Rotte' en Heerlen (Ecorys i.o.v. de betrokken gemeenten, 2003).

coaching en voorlichting. Die dienstverlening is gratis, als de kandidaat tenminste woont of onderneemt in één van de 'project'wijken. Het project wordt uitgevoerd door de Stichting StartersCentrum Zuid-Limburg van de Kamer van Koophandel Zuid-Limburg, gefinancierd door de gemeente Heerlen en subsidie uit het Europese URBAN II-programma. Om de bekendheid in de buurten zeker te stellen, wordt een eigen Nieuwsbrief uitgegeven. Sinds 2003 heeft Buurteconomie Heerlen al 342 intakegesprekken gevoerd, waarvan er nu 262 klanten in begeleiding zijn. Er worden nu 65 startende ondernemers begeleid, terwijl er ook 60 bestaande ondernemers geadviseerd worden. Dit is samen bijna 37 procent van de geadviseerde mensen.

Maastricht stimuleert via het project '*Ondernemer in de buurt Maastricht*', als onderdeel van het Stimuleringsprogramma Buurteconomie Maastricht, 'het versterken van de economische structuur van de stad, en de wijken in het bijzonder, en het creëren van werkgelegenheid in de prioritaire buurten. Het Stimuleringsprogramma Buurteconomie Maastricht heeft een looptijd van vijf jaar en omvat een drietal onderdelen: a) een buurtgerichte infrastructuur voor ondernemers, 2) een stedelijk participatiefonds voor economisch kansrijke initiatieven in de buurten en c) de ontwikkeling van kleinschalige bedrijfshuisvesting.

De basis van de activiteiten wordt gevormd door het geven van advies en begeleiding aan potentiële starters en gevestigde ondernemers in de buurt. Er wordt voorlichting gegeven over het starten van een eigen bedrijf het ondernemerschap, bedrijfsopvolging en overname. Er worden adviezen gegeven met betrekking tot behoud van uitkering, subsidies en overige financiering. Waar nodig worden begeleidings- en adviestrajecten ingezet. Naast advies en begeleiding worden initiatieven en plannen vanuit de buurten getoetst op hun bedrijfseconomische en maatschappelijke haalbaarheid. In die zin kansrijke initiatieven worden op projectmatige wijze verder begeleid en tot wasdom gebracht. Projecten dienen bij aanvang kosteneffectief te zijn en op termijn winstgevend. De informatieverschaffing en ondersteuning komt beschikbaar in de vorm van een tweetal wijkmanagers buurteconomie voor respectievelijk oost en west Maastricht. Het verlenen van deze diensten en het feit dat dit ook fysiek vanuit de buurten zelf gebeurt werkt sterk drempelverlagend. Zo is er een kantoorlocatie bij het Geusseltstadion en in het Bedrijvencentrum Malberg.

Naast het gericht geven van advies en begeleiding wordt door de wijkmanagers buurteconomie een actief promotiebeleid gevoerd. Hiertoe behoort het pro-actief benaderen van initiatieven, buurt- en belangenorganisaties, potentiële en gevestigde ondernemers, alsmede het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten, het plaatsen van publicaties in buurtkranten, huis-aan-huis bladen en op publicatieborden in buurt- en winkelcentra.

De uitvoering van de buurtgerichte infrastructuur is ook hier in handen van het StartersCentrum Zuid Limburg van de Kamer van Koophandel Zuid-Limburg. Financiering vindt plaats vanuit de gemeente Maastricht en via een subsidie in het kader van het Europees Doelstelling 2-programma '*Stedelijke gebieden Nederland*'.

Doelstelling van het Maastrichtse project was om 100 nieuwe ondernemingen te doen vestigen. Sinds 2003 zijn concrete resultaten tot nu 826 geregistreerde klantencontacten, 351 klanten in begeleiding. Hiervan zijn er 309 binnengekomen als potentiële starter en worden er 42 bestaande ondernemers begeleidt. Van de starters hebben er 101 ook daadwerkelijk een eigen bedrijf gestart, veelal na een trainings- en opleidingstraject.

Voortgang
functiemenging wisselt
sterk

Functiemenging wordt in de praktijk enerzijds gekoppeld aan herstructurering en anderzijds aan nieuwe uitleg. De voortgang wisselt sterk en hangt af van het tempo van de herstructurering in steden cq. de nieuwbouwuitleg. Maar daarnaast is de omvang en daarmee realisatie nog niet altijd geslaagd. In beide gevallen is namelijk niet zozeer regelgeving maar vooral de financiering in de praktijk een aandachtspunt: werkfuncties moeten vaak concurreren met de woonfunctie die verhoudingsgewijs meer oplevert. Het is per saldo goedkoper om (kleinschalige) kavelruimte op een bedrijventerrein ter beschikking te stellen dan in een woonwijk, maar dit voldoet doorgaans minder aan de vraag. Het bepalen van en inspelen op de exacte vraag in dit segment blijkt overigens vaker nog relatief lastig voor de betrokken partijen.

Herstructurering buurt-
en winkelcentra staat op
de agenda

Herstructurering van buurt- en winkelcentra (inclusief winkelstrips) staat veelal op de agenda of is momenteel in voorbereiding. Dit leidt in de praktijk tot veel discussies over hiërarchie van centra en het behoud van levendigheid in (bijvoorbeeld onder druk staande) wijken en buurten. Ook de ontwikkeling van de binnenstad maar vooral de PDV/GDV-winkellocaties wordt hiermee in verbinding gebracht, zowel op gebied van dagelijkse boodschappen (supermarkten etc) als het niet-dagelijkse segment. In diverse steden is een scala aan voorbeelden van geslaagde of juist vooralsnog minder succesvolle herstructurering voorhanden. Basisregel is dat deze operaties gemiddeld wel zeker 7-10 jaar kosten. Overigens speelt ook de concentratie van commerciële en niet-commerciële functies (diverse zorgvormen en sociaal-maatschappelijke dienstverlening, wijkcentra etc) hier een toenemend belangrijke rol.

Belangrijke verbinding
met ontwikkeling
openbare ruimte en
sociale veiligheid

De herstructurering -in bredere zin- staat ook in belangrijke verbinding met de ontwikkeling van de openbare ruimte en de sociale veiligheid. Dit geldt zowel voor buurt- en wijkwinkelcentra als de bredere kwaliteit van de wijken. Toegankelijkheid van winkels en het veiligheidsgevoel van consumenten en ondernemers staan steeds sterker op de agenda. Dit thema is de afgelopen jaren steeds meer door gemeenten opgepakt. Nu wordt er bijvoorbeeld door diverse gemeenten gewerkt aan het ontwikkelen van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) voor winkelcentra.

3.3.2 Reikwijdte en effecten van wijk economie

Rol economie in
herstructurering:
functiemenging, buurt-
en wijkwinkelcentra

De wijk economieprojecten zijn doorgaans concreet en goed zichtbaar op lokaal buurt- en straatniveau. Hier kan bij uitstek worden bereikt dat ondernemers en bewoners resultaten van beleid beleven en benutten. De insteek van het beleid is breed (integraal) en daarmee zijn de effecten ook relatief diffuus, maar grijpen vaak wel in elkaar. De sociaal-economische resultaten hangen in de praktijk veelal samen met de herstructureringsoperaties waar ze onderdeel van vormen. In dit kader zijn en blijven het herstructureren van buurt- en wijkwinkelcentra en het nastreven van functiemenging cruciale onderdelen van de integrale wijkaanpak⁶. Dit is echter een proces van lange adem. De overige onderdelen waarop is ingezet worden meer uitgebreid behandeld bij de betreffende thema's (zie startersbeleid, arbeidsmarktbeleid).

⁶ Zie voor een overzicht van de in de Meerjarenontwikkelingsprogramma's 2005 t/m 2009 van de G30 opgenomen acties op gebied van wijk economie de rapportage 'Thematische analyse MOP's G30 in het kader van ISV2' (Ecorys i.o.v. Ministerie van VROM, 2005).

3.4 Arbeidsmarkt- en kennisbeleid

Kort samengevat: nul- en tussenmeting

Tijdens de nulmeting werd geconstateerd dat gemeenten een bescheiden ambitieniveau hadden ten aanzien van de vraag naar arbeid. Het werkgelegenheidsargument speelde vooral een rol bij het acquisitiebeleid. Ook in deze tussenmeting bleek hier sprake van te zijn. Steden wilden vooral arbeidsintensieve bedrijvigheid binnenhalen. In enkele steden werd overleg gepleegd met het bedrijfsleven over de afstemming van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Het aanbodprobleem concentreerde zich vooral aan de onderkant van de arbeidsmarkt.

Tussen Economische Zaken en Sociale Zaken vond in vrijwel alle steden afstemming en overleg plaats. Er was nog geen nadrukkelijke koppeling tussen arbeidsmarktbeleid en economisch beleid. Tijdens de nulmeting waren Maastricht, Deventer en Leiden de enige gemeenten waar Economische Zaken en Sociale Zaken in één dienst waren ondergebracht. Tijdens de tussenmeting werd Almelo hieraan toegevoegd. Ook in Helmond, Zaanstad en Zwolle was binnen de dienst sprake van een koppeling van sociaal en economisch beleid. In het kader van de MOP's werd in een groeiend aantal gemeenten regelmatig projectmatig overleg gevoerd. Ook werd in enkele gemeenten op structurele basis gewerkt aan de integraliteit van gemeentelijk beleid.

Ook werd tijdens de tussenmeting geconstateerd dat een groeiend aantal gemeenten trachtte het aanbod op de arbeidsmarkt in zowel kwalitatief als kwantitatief opzicht te verbeteren. Veel steden werkten hieraan via een Regionaal Platform Arbeidsmarktbeleid. Hierdoor werd betere communicatie tussen onderwijs en het bedrijfsleven mogelijk.

Tijdens de nulmeting was kennisbeleid vooral gericht op het ontwikkelen van science parks. Daarnaast richtten initiatieven zich ook op het leggen van contacten tussen ondernemers en plaatselijk universiteiten en hogescholen. Syntens werd vaak genoemd als partij die erbij werd betrokken. Andere manieren waarop het kennisbeleid zich richtte was het oprichten van twinning centres, bedrijfsverzamelgebouwen en digitale trapveldjes.

3.4.1 Organisatie van het arbeidsmarktbeleid

Sociale Zaken en Economische Zaken werken steeds meer samen

Samenwerking van projectmatig naar meer structureel, maar wel moeizaam

De verantwoordelijkheid voor arbeidsmarktbeleid ligt over het algemeen nog bij Sociale Zaken, maar veel meer dan voorheen speelt Economische Zaken hierin ook een rol. Het doel van EZ om de werkgelegenheid te stimuleren is direct gekoppeld aan het doel van Sociale Zaken (SoZa) om de werkloosheid te doen dalen. Daarom worden de handen vaker dan voorheen ineengeslagen. De samenwerking tussen de afdelingen is van een met name projectmatige afstemming in een aantal gemeenten overgegaan in een meer structurele afstemming. Er wordt meer gedacht vanuit vraag én aanbod van arbeid. De gedachte is: EZ heeft de contacten met de bedrijven en SoZa met de werklozen. Verschillende gemeenten geven aan dat ze via het bedrijfsleven stageplaatsen c.q. werkplekken proberen te regelen bij de bedrijven. Ook vragen ze gericht aan bedrijven welk type werknemer ze zoeken, zodat ze een match kunnen maken. EZ heeft hier vooral een faciliterende rol. De contacten met uitzendbureaus worden ook steeds belangrijker.

Toch geven gemeenten vaak aan dat de samenwerking tussen EZ en SoZa nog wel moeizaam verloopt.

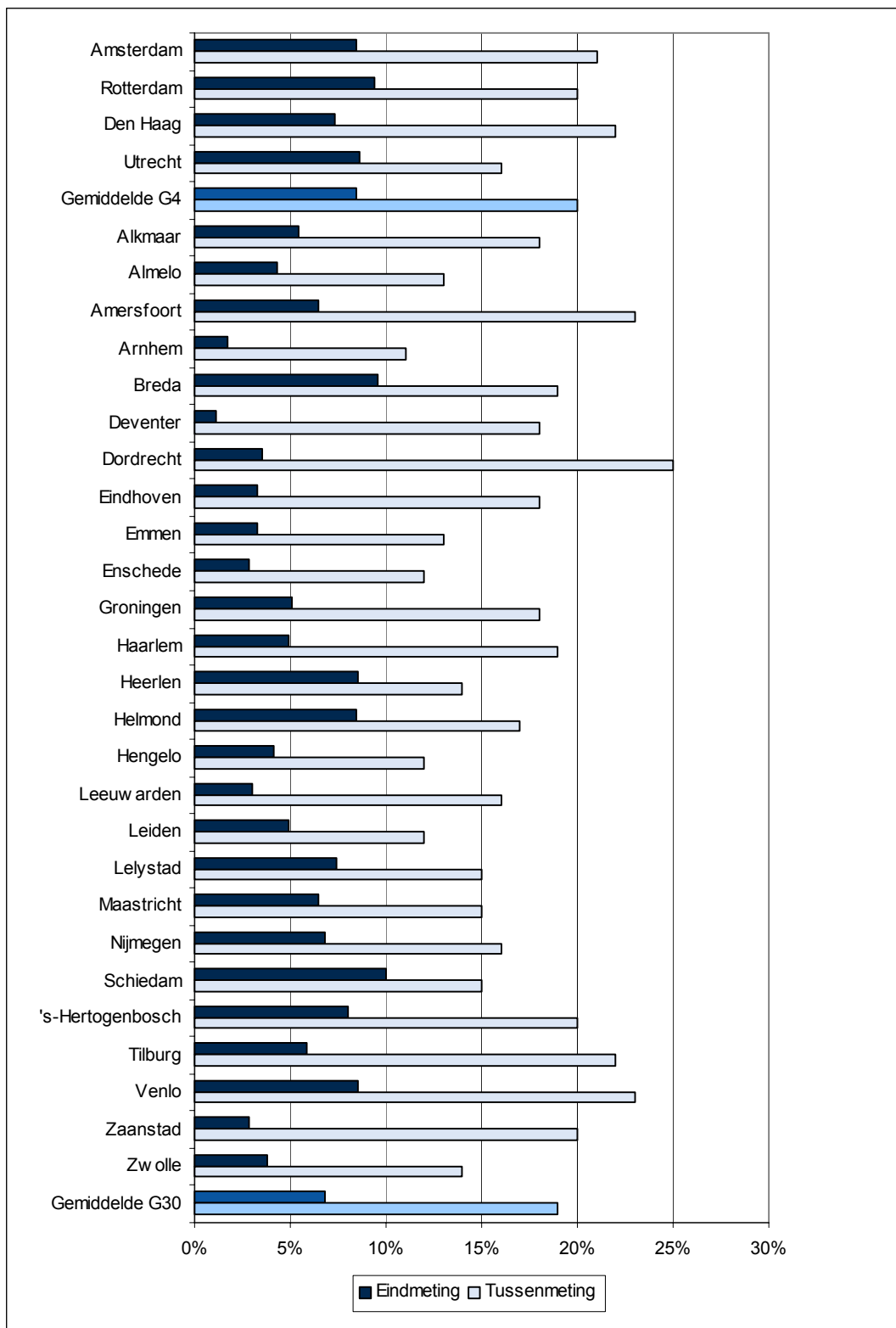
Afstemming met bedrijfsleven en onderwijsinstanties vindt veel plaats

Meer dan voorheen geven gemeenten aan het onderwijs en bedrijfsleven samen te brengen via arbeidsmarktbeleid. Op die manier proberen ze aanbod en vraag dichterbij elkaar te brengen. Ook proberen ze hiermee meer aandacht voor ondernemerschap in het onderwijs te creëren. Enkele steden geven aan dat ondernemers wordt gevraagd college te komen geven op scholen en dat anderzijds scholieren stage gaan lopen in het bedrijfsleven (werkervaringsplaatsen). Er zijn zelfs gemeenten die een MKB-loket hebben in de hogescholen en andere scholen binnen hun gemeente, zodat de stap voor studenten/leerlingen om een bedrijf te starten kleiner wordt. Het beleid is vaak gericht op technische beroepsgroepen, jongeren in het algemeen, maar vaak ook hoger opgeleide (kansrijke) jongeren.

Vervullen van vacatures gaat veel makkelijker

In onderstaande figuur is weergegeven welk percentage ondernemers problemen ervaart bij het vervullen van vacatures.

Figuur 3.2 Percentage ondernemers dat problemen ervaart met vervullen van vacatures



Het percentage ondernemers dat problemen ervaart bij het vervullen van vacatures is veel minder dan tijdens de nulmeting. Dit heeft uiteraard te maken met de economische dip waarin we zitten, waardoor er meer mensen op de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Voor bedrijven is het makkelijker aan personeel te komen. De G4 heeft gemiddeld iets meer problemen met het vervullen van vacatures dan de G30 gemiddeld. In Deventer en Arnhem ervaren ondernemers de minste problemen. Het moeilijkste is het in Schiedam, Rotterdam en Breda.

Knelpunten vervullen vacatures vooral in middensegment

In onderstaande figuur is het niveau waarop problemen worden ervaren bij het invullen van vacatures weergegeven.

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

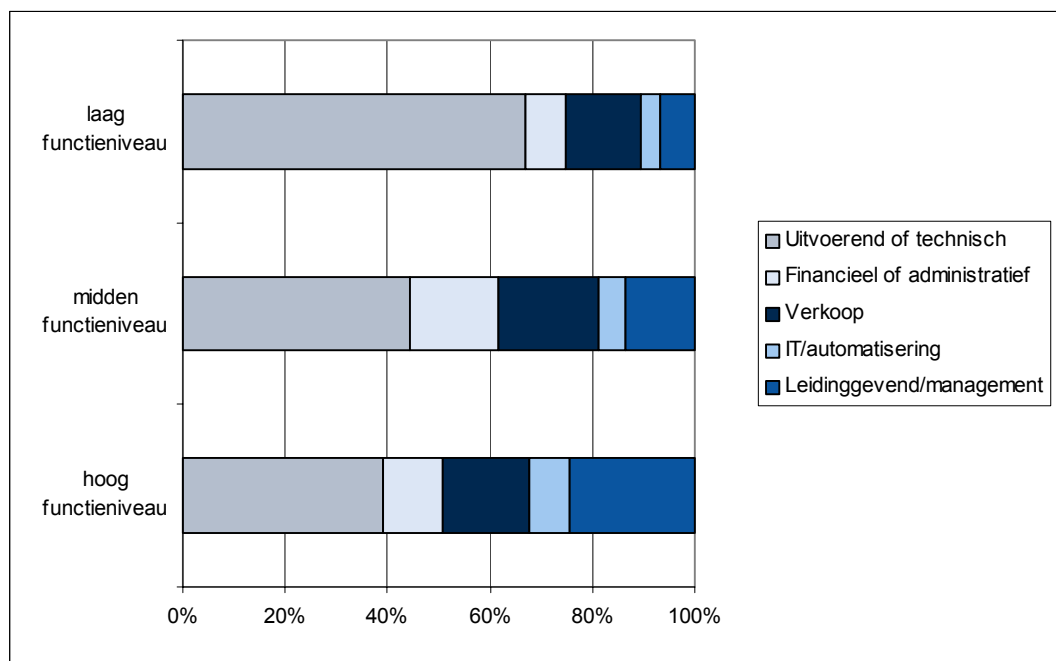
	Laag	Midden	Hoog	Weet niet / geen antwoord
Amsterdam	24 %	52 %	24 %	0 %
Rotterdam	16 %	42 %	40 %	3 %
Den Haag	40 %	36 %	19 %	5 %
Utrecht	59 %	26 %	15 %	0 %
Gemiddelde G4	29 %	43 %	26 %	2 %
Alkmaar	0 %	90 %	10 %	0 %
Almelo	30 %	54 %	16 %	0 %
Amersfoort	23 %	46 %	31 %	0 %
Arnhem	0 %	41 %	59 %	0 %
Breda	37 %	37 %	26 %	0 %
Den Bosch	38 %	54 %	8 %	0 %
Deventer	56 %	44 %	0 %	0 %
Dordrecht	26 %	74 %	0 %	0 %
Eindhoven	9 %	39 %	52 %	0 %
Emmen	32 %	53 %	16 %	0 %
Enschede	0 %	0 %	80 %	20 %
Groningen	4 %	82 %	13 %	0 %
Haarlem	51 %	24 %	25 %	0 %
Heerlen	13 %	57 %	21 %	10 %
Helmond	16 %	47 %	33 %	4 %
Hengelo	0 %	40 %	60 %	0 %
Leeuwarden	11 %	50 %	40 %	0 %
Leiden	40 %	14 %	47 %	0 %
Lelystad	46 %	34 %	11 %	9 %
Maastricht	19 %	57 %	23 %	0 %
Nijmegen	20 %	38 %	42 %	0 %
Schiedam	55 %	37 %	9 %	0 %
Tilburg	29 %	46 %	25 %	0 %
Venlo	36 %	47 %	17 %	0 %
Zaanstad	0 %	100 %	0 %	0 %
Zwolle	0 %	81 %	19 %	0 %
Gemiddelde G30	27 %	45 %	26 %	1 %

Verreweg de grootste probleemcategorie is het middensegment. In de G30 ligt het percentage op 45% en in de G4 op 43%. In de G4 hebben ondernemers het ook moeilijk om vacatures voor lager opgeleiden in te vullen, meer dan in de G30 gemiddeld. Ondernemers in een aantal steden geven aan geen enkel probleem te hebben bij het vervullen van vacatures bij lager opgeleiden. Dit zijn Zwolle, Zaanstad, Hengelo, Enschede, Arnhem en Alkmaar. In Enschede richt het probleem zich volledig op een gebrek aan hoger opgeleiden, in Zaanstad volledig op het middensegment. De G4 toont een verspreid beeld. Ondernemers in Den Haag en Utrecht hebben vooral problemen bij vinden van geschikt personeel voor lager opgeleiden. In Amsterdam zit het probleem vooral bij de middelbaar opgeleiden en in Rotterdam is het een combinatie van midden en hoog opgeleiden.

Vooraf een tekort aan uitvoerend en technisch personeel

In figuur 3.3. is weergegeven ten aanzien van welke personeelsgroep ondernemers problemen ervaren bij het aantrekken van personeel op een laag (VMBO), midden (MBO, Havo, VWO) en hoog (HBO, WO) niveau. Ondernemers in de G30 geven aan dat ze vooral problemen ervaren met het invullen van vacatures voor uitvoerend en technisch personeel, zowel lager, middelbaar als hoger opgeleid. Ook in de functiegroep verkoop is het lastig personeel te vinden. In het midden en hoger segment is het ook lastig om leidinggevend/management personeel te vinden. In het middensegment valt op dat het ook moeilijk is aan financieel en administratief personeel te komen.

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



Waardering arbeidsmarktbeleid

Tabel 3.3 geeft de waardering weer van de ondernemers voor het arbeidsmarktbeleid van de gemeente. De ondernemers waarderen het arbeidsmarktbeleid van de gemeente gemiddeld met een 6,1, iets lager dan tijdens de nulmeting. De G4 scoort een 5,9. De verschillen tussen de waarderingen per stad zijn zeer gering. De ondernemers in

Maastricht, Deventer, Tilburg, Den Bosch, Venlo en Alkmaar zijn het meest tevreden over het arbeidsmarktbeleid van hun gemeente. Amsterdam, Hengelo en Leeuwarden hebben als enige steden een lager cijfers dan een 6,0.

Tabel 3.3 Oordeel over arbeidsmarktbeleid

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	6,3	6,4	6,1
Gemiddelde G4	6,1	6,1	5,9
Minimumscore	5,9	5,7	5,8
Maximumscore	6,5	6,7	6,5

Opvallend is het vele aantal steden dat significant is gedaald op dit onderdeel. Vooral Hengelo en Breda zijn fors gedaald in rapportcijfer.

Deventer Scholingsoffensief

Mensen die aan het werk zijn en alleen de basisschool hebben afgemaakt, zijn een kwetsbare groep op de arbeidsmarkt. Als het economisch minder gaat, dreigen ze als eerste hun baan te verliezen. Daarom is in de gemeente Deventer het project Deventer Scholingsoffensief in het leven geroepen. Doel van het project was de kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt een startkwalificatie te bieden.

In het project Deventer Scholingsoffensief hebben gedurende vier jaren gemeente, scholingsinstellingen, werkgevers en maatschappelijke organisaties samengewerkt aan een integrale scholingsaanpak voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Er zijn verschillende experimenten uitgevoerd voor de scholing en begeleiding van laagopgeleide werkzoekenden, werkenden en voortijdig schoolverlaters. Het Scholingsoffensief heeft gestimuleerd dat deze medewerkers alsnog een startkwalificatie halen. Dat heeft zowel voor de werkenden zelf, als voor hun werkgever voordelen. Geschoold personeel is makkelijker in staat in een andere functie te gaan werken. De blijvende scholing van personeel past ook in de tendens dat bedrijven een toenemende behoefte hebben aan hoger geschoold personeel. Als medewerkers doorstromen naar een hogere functie, maakt dat de weg vrij voor minder geschoolden.

De resultaten van het Scholingsoffensief zijn onder andere voortgezet in het platform onderwijs en arbeidsmarkt en programmagroep integraal arbeidsmarktbeleid. Concrete resultaten van het project zijn onder andere:

- Aan de pilots hebben ongeveer 100 mensen deelgenomen. Uit een tussenevaluatie eind 2003 blijkt dat gemiddeld 66% het traject met succes heeft afgerond; 22% is tussentijds gestopt en 12% is nog bezig. Per pilot bestaan opmerkelijke verschillen: succesvolle afronding loopt bijvoorbeeld uiteen van 100%, 87%, 74% tot 62%. In het handboek wordt dieper ingegaan op succesfactoren en randvoorwaarden voor werkend leren en voorkomen van uitval.
- Binnen verschillende sectoren zijn netwerken ontstaan van partijen die zijn betrokken bij scholing van kwetsbare groepen (beroepsonderwijs, werkgevers, gemeente en intermediairen).
- Extra aandacht voor techniek: verschillende activiteiten op het gebied van kennisuitwisseling en loopbaanoriëntatie; Platform Techniek; draaiboek voor Week van de techniek.
- Methodiek voor werkend leren en certificeren van werkervaring zijn geïntroduceerd en geïmplementeerd.
- 'Werk maken van scholing', handreiking voor een integrale aanpak van scholing van kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Hierin zijn de voor werkend leren en preventie van uitval bruikbare

- methoden, instrumenten en samenwerkingsvormen beschreven en voorzien van aanbevelingen voor deelnemende organisaties in Deventer en andere geïnteresseerden.
- Van de totale potentiële beroepsbevolking is het percentage zonder startkwalificatie gedaald van 42% in 2000 naar 36% in 2002. Ook onder werkzoekenden is dit percentage gedaald: van 63% in 2000 naar 57% in 2003 (CWI januari 2003).
- Uit gegevens van Sallcon blijkt dat van de mensen met een gesubsidieerde baan die zich gaan scholen, het percentage trajecten gericht op een startkwalificatie is gestegen van 11% in 2001 tot 19% in 2003.
- Een vergelijkbare trend zien we binnen de ID-regeling. Door gericht scholingsbeleid is het aantal trajecten richting startkwalificatie gestegen van 5% in 2001 tot 19% in 2003.

Deventer heeft zowel tijdens de nul-, tussen- en eindmeting een goede waardering van de ondernemers gekregen op het gebied van arbeidsmarktbeleid.

3.4.2 Kennis- en innovatiebeleid

Kennis- en innovatiebeleid wordt steeds belangrijker

Kennis- en innovatiebeleid zijn de afgelopen jaren meer op de politieke agenda komen te staan van EZ. Veel gemeenten zijn nog wel zoekende welke vorm het meest effectief is. In de beginfase werd vooral veel inzet gepleegd op het aanleggen van brainparks, technoparks en health valleys. Gelinkt aan deze specifieke bedrijvenparken is de ontwikkeling van bedrijfsverzamelgebouwen voor bedrijven in de biomedische sector, die gekoppeld zijn aan de universiteit, zogenaamde incubators. Vandaag de dag zijn deze incubators niet alleen maar beschikbaar voor startende bedrijven, maar juist ook voor bestaande bedrijven.

Kennis- en innovatiebeleid heeft ook een duidelijke koppeling met arbeidsmarktbeleid. De koppeling van onderzoek van hogescholen en universiteiten (m.n. technisch) met de nieuwe technieken in het bedrijfsleven zijn hierbij van groot belang. Het bij elkaar brengen van partijen in netwerkbijeenkomsten, innovatieplatforms is een veel gebruikt middel om kennis- en innovatie en clustervorming te stimuleren. Partijen kunnen op die manier elkaar kennis aftasten en er wordt een mogelijkheid gecreëerd om samen te gaan werken. Clustervorming is vaak gelieerd aan technische bedrijven (life science, bio science etc.), maar ook steeds meer aan het stimuleren van de creatieve klasse.

Op dit onderdeel noemen veel gemeenten ook de aanleg van breedband of glasvezel. Nadeel hiervan is dat gemeenten dit niet zelf mogen uitvoeren, omdat het via de commerciële lijn moet.

Digitale trapveldjes wordt door gemeenten niet meer als middel genoemd om kennis en innovatie binnen een gemeenten te stimuleren.

EZ moet partijen bij elkaar brengen

Aanleg glasvezel ter stimulering innovatie

Leiden-life meets science

De bio -en life science industrie is een perspectiefrijke, kennisintensieve sector, met hoogwaardige werkgelegenheid. In de loop van de jaren '80 en '90 heeft zich een belangrijk cluster ontwikkeld in Leiden. Op Leiden Bio Science Park zijn onderzoek, ontwikkeling, productie en onderwijs in de sector life science in elkaars nabijheid gehuisvest. Van belang bij het vormen van een cluster is selectieve acquisitie en gronduitgifte (in samenwerking met de Universiteit). Resultaten: ruim 40 bedrijfsvestigingen met circa 2000 arbeidsplaatsen in de life science. De gemeente stimuleert deze clustervorming via de verdere ontwikkeling van Leiden Bio Science Park door uitbreiding en herstructurering. Daarnaast heeft de gemeente sterk ingezet op het startersbeleid. Met de Universiteit Leiden en het Leids Universitair Medisch Centrum werkt de gemeente mee in de bedrijfsverzamelgebouwen (Academisch Bedrijven Centrum en Biopartnercentre Leiden). De gemeente faciliteert ruimtelijk de commerciële verzamelgebouwen het Beagle Life Sciences Center en het Crown BIO-lab. De gemeente werkt mee aan de startersbegeleiding.

Er is tevens een kennisuitwisselingcentrum (kennismakelaar) opgericht: het Competence Centre Life Sciences (CCLS) met 4 medewerkers. Dit centrum wordt betaald door gemeenten, Delft, Den Haag, Leiden en de Provincie. Het doel van CCLS is om de kennis van de 3 Zuid-Hollandse universiteiten en andere kennisinstellingen zoveel mogelijk in product-marktcombinaties om te zetten.

De bij de life science betrokken partijen streven naar meer coördinatie en één aanspreekpunt op het Leiden Bio Science Park. In dit kader is in oktober 2004 het convenant Leiden-life meets science ondertekend, met participatie van onder meer bedrijven op het park (waaronder het grootste bedrijf Centocor), TNO, LUMC, Universiteit Leiden, Hogeschool Leiden, ROC Leiden, de KvK, Provincie Zuid-Holland en de gemeente. In dit kader is ook een uitvoerende Stichting Leiden-life meets science opgericht. Voor de meer strategische zaken zal een Life Sciences Development Board worden gevormd. Gezamenlijk doel is uitvoering te geven aan het Meerjaren Actieprogramma Leiden-life meets science gericht op kennisontwikkeling, nieuwe bedrijvigheid, aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt, marketing en communicatie, internationale allianties en aandacht voor stedelijke ontwikkeling, infrastructuur en faciliteiten.

StadsRing Leeuwarden

Doel van de StadsRing is versterking van de economische structuur door een betere, betaalbare breedbandinfrastructuur. Subdoel is het stimuleren van het gebruik van ICT en breedbanddiensten, door concurrentie op dienstenniveau te faciliteren. De open StadsRing maakt een einde aan de duopolistische, gefragmenteerde situatie in de stad Leeuwarden. De aanleg van de StadsRing is in de Stadsvisie als voorwaardenscheppend project opgenomen.

De StadsRing is een open stelsel van glasvezelringen, dat voor iedereen tegen dezelfde voorwaarden en (op kostprijs gebaseerde) tarieven te huur is, dus een kale infrastructuur zonder diensten. De diensten kunnen door de gebruikers zelf worden gekozen. Het gebruik ervan is gestimuleerd doordat de gemeente Leeuwarden middels het project Breedbandproeven, gefinancierd door het ministerie van Economische Zaken, vraag en aanbod heeft gebundeld, en businessmodellen heeft ontwikkeld voor de in de stad belangrijke doelgroepen Zorg, Onderwijs, Overheid, Cultuur en Diensten. Het businessmodel van de Stadsring is goedgekeurd door de OPTA.

De aanleg van de StadsRing Leeuwarden is in november 2004 afgerond. Het beheer van de StadsRing is overgedragen aan de Stichting Beheer StadsRing Leeuwarden. Ca. 75 locaties in de stad zijn inmiddels aangesloten. De concurrentie van dienstaanbieders is toegenomen, tarieven van breedbanddiensten zijn sterk gedaald (ca. 50%). In combinatie met het Project Breedbandproeven zijn er 30 directe nieuwe arbeidsplaatsen aan dit project toe te rekenen. Investerings door derden (multiplier) bedroegen tot nu toe ca. 3,5 miljoen euro. Er is landelijk veel aandacht geweest voor de aanpak van Leeuwarden.

Het hebben van een StadsRing geeft mogelijkheden voor centralisatie van diensten (o.a. dataopslag, shared services), die nu in Leeuwarden kan plaatsvinden. Dit leidt tot nieuwe investeringen. Verdere verdichting van het netwerk in de stad en ontsluitingen in Friesland (via een Friese Internet Exchange en een Open FrieslandRing) zijn in ontwikkeling.

Andere diensten voor o.a. zorg en onderwijs worden in samenwerking met o.a. de gemeenten van het landelijke netwerk Stedenlink voorbereid. In dit laatste verband wordt ook gewerkt aan de interconnectie tussen steden: *connecting the dots*. Het project StadsRing, d.w.z. de aanleg van een hoofdstelsel van glasvezel (infrastructuur voor datacommunicatie) door Leeuwarden, is uitgevoerd door ICT Center Friesland.

3.4.3 Reikwijdte en effecten van arbeidsmarkt- en kennisbeleid

Het effect van arbeidsmarktbeleid is moeilijk te bepalen. Ondanks de grotere inspanningen van EZ om de werkgelegenheid te stimuleren en ondernemers makkelijker hun vacatures invullen, wordt het beleid minder gewaardeerd dan voorheen. Deels wordt dit ook bepaald door de tegenzittende economie, waardoor ondernemers sneller een negatief beeld geven van werkgelegenheid. Dit geeft wel aan dat het belang van arbeidsmarktbeleid nog steeds hoog op de beleidsagenda dient te staan, zo niet meer.

De effecten van kennisbeleid zijn voorsnog beperkt. Veel gemeenten zijn nog zoekende naar de beste vorm om kennis- en innovatiebeleid te stimuleren. Voorsnog wordt ingezet op de fysieke kant door aanleg brainpark, broedplaatsen en incubators en het bij elkaar brengen van partijen. In de komende jaren zal duidelijk worden welke vorm het meest op zal leveren.

3.5 Etnisch ondernemerschap

Belang beleid etnisch ondernemerschap afgenomen binnen gemeenten

Het etnisch ondernemerschap heeft een aantal jaren centraal in de belangstelling van veel partijen gestaan. Deze toenemende aandacht werd ook nadrukkelijk in de tussenmeting geconstateerd. In 2002 was ongeveer een op de acht ondernemers in Nederland van allochtone komaf⁷.

In de eindmeting geeft ongeveer de helft van de gemeenten aan zelf in enige mate actief te zijn in het stimuleren van etnisch ondernemerschap, via het verhogen van de

⁷ EIM (2004), Monitor Etnisch Ondernemerschap, Zoetermeer

organisatiegraad (ondersteunen van de oprichting en ontwikkeling van allochtone ondernemersverenigingen), specifieke allochtone startersprojecten of professionaliserings-projecten (veelal via subsidie van adviestrajecten in te huren bij intermediairs als aparte stichtingen of adviesbureaus). In enkele steden is aparte aandacht voor allochtone vrouwen als ondernemer in het kader van de Commissie Pavem. In totaal gaat het binnen de G30 om ca. 3,5 fte aan menskracht die specifiek hiermee bezig is.

Veelal is deze aandacht ingebed in een breder geheel van regulier startersbeleid, arbeidsmarktbeleid etc. De helft van de gemeenten geeft nu ook expliciet aan zelf in de praktijk geen aparte aandacht (meer) aan het etnisch ondernemerschap te besteden, maar dit mee te nemen via het generieke economisch beleid (bijvoorbeeld het startersbeleid, detailhandelsbeleid, arbeidsmarktbeleid) of de integrale aanpak van achterstandswijken (vaak in het kader van de Europese Doelstelling 2- of Urban 2-regelingen). Er zijn en worden ook dan dus veel beleidsinitiatieven ondernomen waar etnisch ondernemers een belangrijk deel van de doelgroep zijn en van kunnen profiteren, maar dan niet meer specifiek als exclusieve groep. Aan deze beleidstrend liggen diverse redenen ten grondslag:

- soms zijn gestarte specifieke projecten (met name oprichten van ondernemersverenigingen) eerder bij gebrek aan animo afgeblazen (ondernemers werden bijvoorbeeld niet voldoende bereikt/bereid gevonden), zoals in Nijmegen, Hengelo;
- zijn programma's/projecten afgerond en is geen of geen specifiek op allochtonen gericht vervolg nodig gevonden (Amersfoort, Breda, Schiedam, Arnhem, Rotterdam);
- of zijn er simpelweg niet zo veel (potentiële of bestaande) etnische ondernemers in een stad dat een apart beleid gerechtvaardigd wordt geacht;
- maar vaker is een zo belangrijk aandeel van de starters juist allochtoon, dat het minder zinvol is deze nog apart te benaderen;
- en blijkt dat de etnische groepen zo divers zijn dat er sowieso geen specifiek beleid op deze heterogene groep te voeren is.

Ook geldt dat soms anders andere groepen met een even grote veronderstelde achterstand tot de arbeidsmarkt en de ondernemersvereisten tekort worden gedaan. Tot slot stelt de Monitor Etnisch Ondernemerschap (EIM, 2004) dat het toenemende belang van de beter geïntegreerde en hoger opgeleide tweede en derde generatie allochtonen betekent dat er geen aanleiding meer gezien wordt specifiek stimuleringsbeleid te voeren.

3.6 Bevindingen en gesignaleerde trends

Startersbeleid

Bij het startersbeleid opereert de gemeente nooit alleen. Zo heeft de Kamer van Koophandel vaak een voortrekkersrol bij de advisering en begeleiding van starters. De afgelopen jaren neemt de beleidsaandacht voor bijzondere doelgroepen (allochtone starters, uitkeringsgerechtigden, vrouwen) in het startersbeleid af. Steeds vaker organiseren gemeenten netwerkbijeenkomsten voor startende ondernemers. Er zijn nu relatief veel minder starters dan tijdens de nulmeting. Mede daardoor zijn de effecten van het gemeentelijk beleid op het overleven, op eigen benen staan en doorgroeien van startende bedrijven lastig te bepalen.

Wijkeconomie

Er is de afgelopen jaren sprake van een verbreding van een puur economische naar een integrale wijkaanpak. De Europese stedenprogramma's ondersteunen dit proces. Fysieke vernieuwing of herstructurering en integratie met sociale elementen en veiligheid versterken het op wijken gerichte lokale economische beleid.

Arbeidsmarktbeleid en kennisbeleid

De samenwerking tussen de gemeentelijke afdelingen Sociale Zaken en Economische Zaken wordt steeds hechter. Daarnaast vindt veel afstemming met bedrijfsleven en onderwijsinstanties plaats. Het vervullen van vacatures gaat nu veel gemakkelijker dan in de periode van hoogconjunctuur. De functies op middenniveau vormen hierop een uitzondering. Er is vooral een tekort aan uitvoerend, technisch personeel. Het kennis- en innovatiebeleid is bij gemeenten duidelijk in opkomst. Op dit gebied hebben veel gemeenten goed practices aangeleverd.

Etnisch ondernemerschap

Het belang dat door gemeenten en ondernemers wordt gehecht aan beleid gericht op etnisch ondernemerschap is de laatste jaren afgenomen. Deze doelgroep wordt in de praktijk vooral via de reguliere kanalen bediend. Eerdere projecten bleken soms minder succesvol of er werd geen vervolg op nodig geacht. Daarbij komt dat een zo groot aantal ondernemers tegenwoordig allochtoon en afkomstig is van dusdanig uiteenlopende etnische groeperingen. Afzonderlijk beleid wordt daarom vaak niet meer als nodig en/of effectief gezien. Tenslotte neemt ook het opleidingsniveau van deze groep ondernemers verder toe, waardoor men minder vaak een beroep hoeft te doen op faciliteiten voor etnisch ondernemerschap.

4 Kansrijke sectoren en clusters

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt allereerst ingegaan op de organisatie van het acquisitie- en promotiebeleid. Vervolgens worden kengetallen gepresenteerd voor de bedrijvendynamiek, migratie van bedrijven en de ontwikkeling van de economische structuur. Daaropvolgend wordt ingegaan op de waardering van het beleid.

4.2 Acquisitie- en promotiebeleid

Kort samengevat: acquisitie- en promotiebeleid tijdens nul- en tussenmeting

Tijdens de nulmeting voerden veel gemeenten een terughoudend en selectief acquisitiebeleid, wat vaak werd veroorzaakt door beperkte beschikbaarheid van bedrijventerreinen. Veel gemeenten gaven de voorkeur aan dezelfde typen bedrijvigheid, namelijk schone, arbeidsintensieve industrie (o.a. biotechnologie) en zakelijke dienstverlening (telecommunicatie en ICT). Tijdens de tussenmeting werden hier ook de call centers en life sciences aan toegevoegd. De meerderheid had ICT als speerpunt. De gemeenten voerden veelal een zelfstandig acquisitiebeleid, maar ook werd veel samengewerkt met bijvoorbeeld Regionale Ontwikkelingsmaatschappijen (ROM's) en projectontwikkelaars.

De grotere gemeenten richtten zich tijdens de nul- en tussenmeting, naast de binnenlandmarkt, vooral op het aantrekken van bedrijven uit het buitenland. Buitenlandacquisitie vond vooral plaats via de ROM's, de provincie en het Commissariaat voor Buitenlandse Investerings in Nederland (CBIN). In totaal hadden tijdens de tussenmeting 25 gemeenten één of meerdere acquisitiemedewerkers in dienst.

4.2.1 Organisatie acquisitie- en promotiebeleid

Merendeel van de gemeenten voert acquisitiebeleid, vaak in regionaal verband

Uit de gesprekken met gemeenten komt naar voren dat veel gemeenten een pro-actief acquisitiebeleid voeren. Dit is een duidelijke kentering ten opzichte van de nulmeting, waar werd geconstateerd dat begin 2000 een meer terughoudend acquisitiebeleid werd gevoerd. In gemeenten waar de afgelopen jaren geen gericht acquisitiebeleid is gevoerd, wordt als reden genoemd dat ze niet of nauwelijks bedrijventerrein beschikbaar hebben. Dit wijkt niet af van de conclusies van de nulmeting en tussenmeting. Nu het moment nadert dat er in veel steden weer grond beschikbaar komt, nemen gemeenten acquisitiemedewerkers in dienst die pro-actief moeten acquireren. Toch zijn er ook steden waar op korte termijn geen grond beschikbaar komt, maar waar wel al pro-actief wordt

Er wordt steeds meer pro-actief acquisitiebeleid gevoerd

geacquireerd (o.a Leiden). Zij geven aan dat het aantrekken van bedrijven toch vaak een lange adem heeft, waardoor het goed is vroeg de bedrijven te benaderen.

Acquisitiebeleid wordt vaak regionaal afgestemd

Acquisitiebeleid wordt vaak in regionaal verband gevoerd (25 van de 30 steden). Zaanstad, Hengelo, Haarlem, Emmen en Amersfoort zien af van het voeren van acquisitie in regionaal verband. Van de gemeenten die in regionaal verband acquireren, heeft het merendeel het geïnstitutionaliseerd. Het aantal gemeenten dat binnen een regio samenwerkt aan acquisitie varieert van 25 gemeenten in Groningen tot 1 in Zwolle (met Kampen).

Er zijn 24 gemeenten die specifieke acquisitiemedewerkers in dienst hebben. Vooral in de G4 ligt het aantal medewerkers relatief hoog (ca. 5 fte). Toch is dit aantal behoorlijk lager dan tijdens de tussenmeting, waar de G4-gemeenten gemiddeld 10 medewerkers voor acquisitie tot hun beschikking hadden. Opvallend is dat de gemeente Utrecht geen acquisitiemedewerkers in dienst heeft. In de G26 ligt het aantal acquisitiemedewerkers op gemiddeld 1,5 fte. Uitschieters naar boven zijn Groningen, Almelo en Eindhoven.

Tabel 4.1 Wijze van acquireren bedrijven naar herkomst in de G4 en G30

	G4	G30
Bedrijven binnen de regio	1	16
Binnenlandse bedrijven buiten de regio	3	25
Buitenlandse bedrijven	4	19

G4 vooral gericht op buitenlandse bedrijven, G26 vooral nationaal

In bovenstaande figuur is de herkomst van bedrijven weergegeven waarop gemeenten hun acquisitiebeleid richten. De G4 richt zich vooral op de buitenlandse bedrijven. Dit is ook logisch, gezien hun uitgebreide internationale netwerk. Alleen Utrecht zet haar beleid ook in op bedrijven binnen de regio. Hierin wijkt de G4 niet af van de nulmeting. Binnen de G26 is het beleid vooral, net als voorheen, gericht op binnenlandse bedrijven van buiten de eigen regio.

Acquisitie binnenlandse bedrijven vooral via netwerken, internet en bezoek beurzen

Het merendeel van de G30-steden voert gericht beleid om binnenlandse bedrijven naar de eigen regio te halen. Amsterdam is de enige gemeente die haar acquisitiebeleid niet richt op nieuwvestigende binnenlandse bedrijven, maar alleen op buitenlandse bedrijven. Daarnaast geven Nijmegen en Alkmaar aan zelf geen gericht beleid te voeren, maar het te hebben overgedragen aan externe organisaties, te weten Ontwikkelingsmaatschappij OOST en Bedrijfsregio Noordwest-Holland. Ook enkele andere gemeenten betrekken er regionale ontwikkelingsmaatschappijen bij, maar dit naast hun eigen activiteiten.

De belangrijkste middelen om binnenlandse bedrijven aan te trekken zijn het netwerken, het hebben van een eigen internetsite met daarop specifieke informatie en het bezoeken van beurzen. Ook vindt acquisitie veelvuldig plaats via publicaties in specifieke kranten en tijdschriften. Het sturen van gerichte mailingen aan specifieke groepen c.q. algemene mailingen en telefonische contacten worden minder toegepast.

Acquisitie buitenlandse bedrijven vaak samen met ROM's, CBIN, provincie en WFIA⁸

Nagenoeg alle gemeenten zetten ook in op het acquireren van buitenlandse bedrijven, veelal in samenwerking met ROM's, het CBIN, de provincie en WFIA. Dit is niet veranderd ten opzichte van de nul- en tussenmeting. De gemeenten die op geen enkele manier buitenlandacquisitie voeren zijn Lelystad, Zwolle en Amersfoort. Amsterdam, Rotterdam, Den Haag binnen de G4 en Maastricht, Eindhoven, Emmen, Groningen en Den Bosch binnen de G26 zetten relatief veel middelen in om buitenlandse bedrijven naar hun gemeente c.q regio te halen. Opvallend is dat de gemeente Utrecht zelf meer middelen inzet op het aantrekken van binnenlandse dan buitenlandse bedrijven. Dit laatste wordt vooral uitgevoerd door de Provincie en het CBIN. Gemiddeld genomen zetten gemeenten meer middelen in om binnenlandse dan buitenlandse bedrijven aan te trekken.

De belangrijkste acquisitietools zijn netwerken en het hebben van een informatieve meertalige internetsite, waarop buitenlandse bedrijven gegevens kunnen bekijken en opvragen. Ook wordt er relatief veel deelgenomen aan beurzen en geven gemeenten aan dat ze geregeld fact finding trips organiseren.

Merendeel van de gemeenten richt pijlen op het ICT-cluster

Aan de gemeenten is gevraagd op welke sectoren ze zich richten bij het aantrekken van nieuwe bedrijven naar de regio. In onderstaande tabel is hier een overzicht van gegeven. Direct valt op dat zeer veel steden zich richten op het ICT-cluster. Ook de bio- en life science is een cluster dat veel gemeenten als specifieke doelgroep hebben aangewezen. In de groep overige sectoren is tevens veel overlap te vinden, waaronder de creatieve dienstverlening, energie, industrie, logistiek en technologie.

Slechts enkele gemeenten richten zich op een sector waar andere gemeenten zich niet op richten (bijvoorbeeld telecom in Den Haag, maritieme dienstverlening in Rotterdam). Uiteraard is binnen een cluster ook ruimte om je als gemeente te richten op een klein onderdeel ervan.

Naast ICT ook bio- en life science belangrijke clusters

Weinig gemeenten richten zich op unieke sector.

Tabel 4.2 Aandachtssectoren in de acquisitie

Gemeente	ICT	Life sciences	Call centers	Overig
Amsterdam	X			Shared Service Centra, creatieve industrie, biotechnologie, hotels
Rotterdam	X	X		Medisch cluster, AV-media, shared service centra, maritieme dienstverlening
Utrecht	X	X		
Den Haag	X	X		Energie (olie en gas), telecom, Aerospace
Alkmaar	X		X	Productie- en logistieke bedrijven, kantoren
Almelo	X			Industrie, toelevering
Amersfoort				
Arnhem				Health, milieu, energie

⁸ WFIA = West-Holland Foreign Investment Agency

Gemeente	ICT	Life sciences	Call centers	Overig
Breda	X	X	X	Kennisindustrie, handel en logistiek, hospitality
Deventer	X			Agribusiness, grafimedia, zakelijke dienstverlening
Dordrecht				
Eindhoven	X	X		Maakindustrie, automotive
Emmen			X	Chemische industrie, glastuinbouw
Enschede	X	X	X	Technical Medicine, Biomedical engineering, Nano Technology, Process Technology
Groningen	X	X	X	Energie, Toerisme
Haarlem				
Heerlen				
Helmond				Technology (R&D), Food, Mechatronica, Automotive
Hengelo (O.)				
Leeuwarden	X	X	X	Watertechnologie, duurzame energie
Leiden	X	X		Technologie, kennisintensief
Lelystad		X		Industrie, logistiek, handel
Maastricht	X	X		Shared Service Centers
Nijmegen				
Schiedam				
's-Hertogenbosch	X	X		Medische technologie, zakelijke/financiële dienstverlening
Tilburg				Voedingsindustrie, zakelijke/niet-commerciële dienstverlening, logistiek, medische sector
Venlo				Logistiek, maakindustrie
Zaanstad	X			Non-profit en Semi-overheid
Zwolle				Logistiek

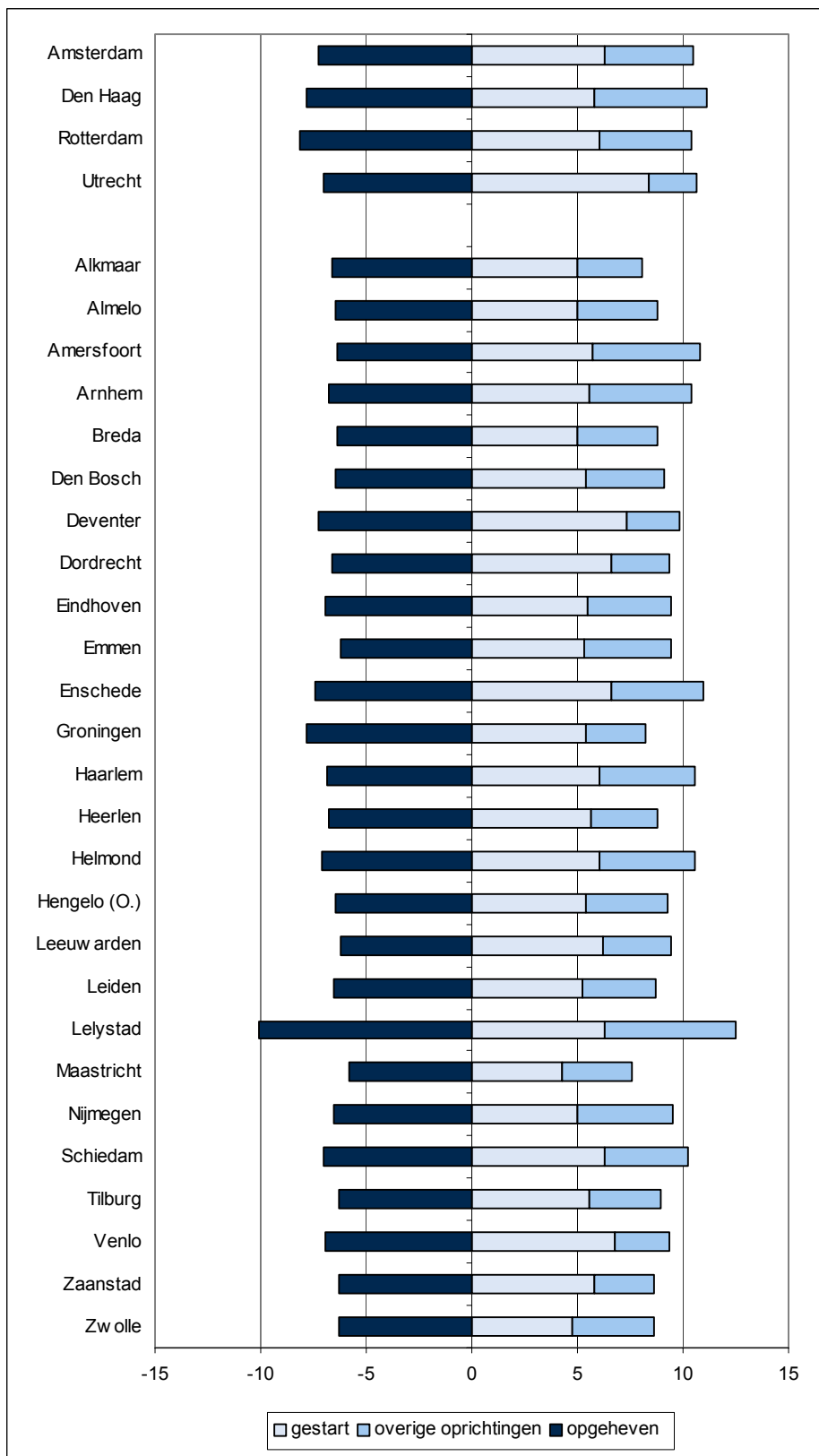
4.2.2 Bedrijvendynamiek, migratie van bedrijven en ontwikkeling economische structuur

Bedrijvendynamiek: vooral meer opheffingen dan oprichtingen

In figuur 4.4 is de bedrijvendynamiek weergegeven. In 2003 is het saldo van starters en opheffingen in de G30 negatief. Er werden in dat jaar 3.260 bedrijven meer opgeheven dan opgezet. Alleen in Utrecht en Deventer waren er meer starters dan opheffingen. Het saldo is het meest negatief voor Lelystad, Groningen, Rotterdam en Den Haag. Dit ligt aan het grote aantal opheffingen in deze steden. De G4 is licht dynamischer dan de andere gemeenten; in verhouding tot het totaal aantal bedrijven waren er gemiddeld meer starters en opheffingen. Verder toont Lelystad de hoogste dynamiek en Maastricht de laagste.

Lelystad had in 2003 ook de meeste “overige oprichtingen”. Als overige oprichtingen tellen vooral nieuwe vestigingen van al bestaande bedrijven mee. Het ontstaan van overige oprichtingen is dus niet noodzakelijk het gevolg van uitbreiding van een bedrijf; het kan ook een gevolg zijn van bedrijfsherstructurering. Daarom is het moeilijk conclusies te trekken over het effect van de ontwikkeling in het aantal “overige vestigingen” op productie en werkplaatsen.

Figuur 4.1 Bedrijvendynamiek 2003



Bron: Vereniging Kamers van Koophandel

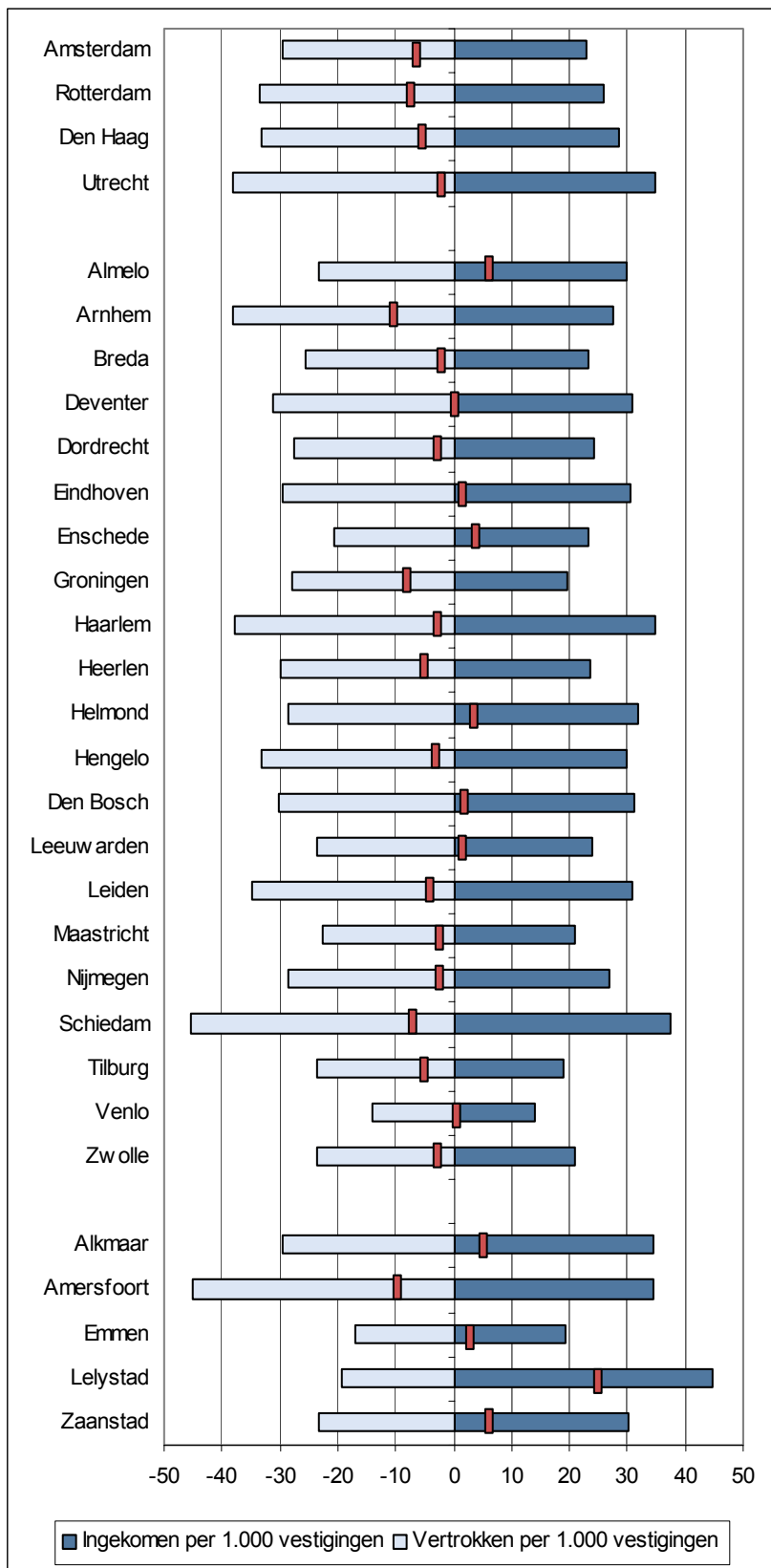
Migratie van bedrijven: meer bedrijven verlaten de gemeente dan dat er inkomen

De migratie van bedrijven zegt iets over de aantrekkelijkheid van een stad als vestigingsplaats en over de bindingskracht van een stad. Met het verhuizen van bedrijven

naar een andere stad verliest een stad werkgelegenheid. Als gemeenten veel bedrijven en zo ook werkgelegenheid binnen hun gemeente kunnen behouden, geeft dit aan dat deze stad positieve bindingskracht heeft. Trekt een gemeente veel nieuwe bedrijven, dan zegt dit iets over de aantrekkelijkheid van de stad als vestigingsplaats.

Figuur 4.6 toont het aantal ingekomen en vertrokken bedrijven per 1.000 vestigingen, alsmede het saldo van deze twee. De meeste steden zien relatief meer bedrijven vertrekken dan komen. In de G4 is het saldo in alle steden negatief, waarbij Rotterdam het meest negatief scoort. Van de G26 hebben 9 een vestigingsoverschot. De steden Lelystad, Zaanstad, Almelo en Alkmaar springen hierbij in het oog. Een behoorlijk negatieve score hebben Arnhem, Groningen, Schiedam en Amersfoort.

Figuur 4.2 Aandeel ingekomen en vertrokken bedrijven per 1.000 inwoners, 2003



Bron: Vereniging Kamers van Koophandel

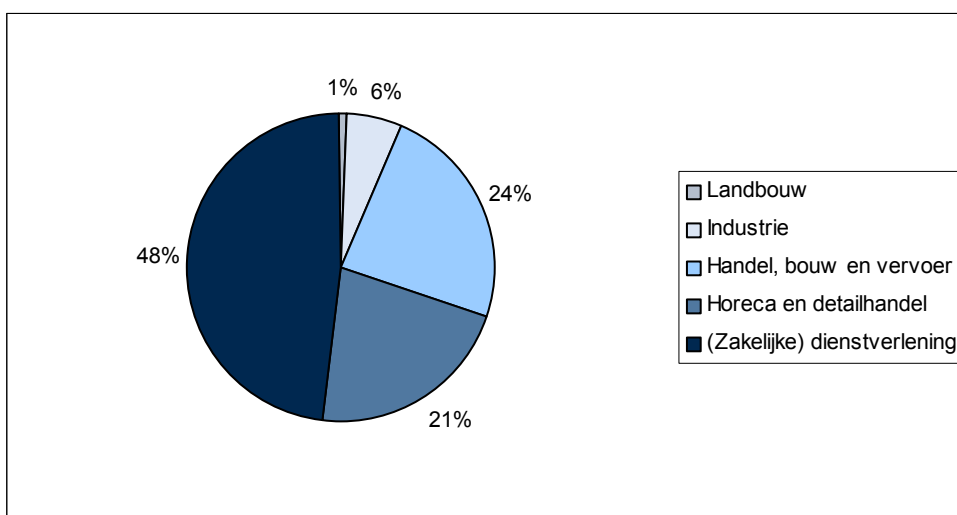
Ontwikkeling sectorstructuur bedrijven

Een hoog percentage bedrijven in groeisectoren draagt positief bij aan de economische concurrentiepositie van een stad. De historische en toekomstig verwachte banengroei is in de dienstensector in het algemeen hoger dan in de industrie of landbouw. Steden met een sterke vertegenwoordiging van dienstensectoren hebben hier dan ook een voordeel aan.

Figuur 4.2 beschrijft de sectorstructuur van het aantal vestigingen in de G30. Gemiddeld genomen wordt bijna de helft van bedrijvigheid bepaald door dienstverleners (exclusief horeca). Daarnaast bepalen de sector horeca en detailhandel en de sector handel, bouw en vervoer een belangrijk deel van de bedrijvigheid in de G30. Beide sectoren hebben een aandeel van meer dan 20%.

Sinds 1999 is het aandeel van de dienstverleningssector met in totaal 5,2% gegroeid. De sector horeca en detailhandel toont in diezelfde periode een inkrimping van 3,4%. Het aandeel van landbouw bleef constant terwijl de overige sectoren licht gekrompen zijn.

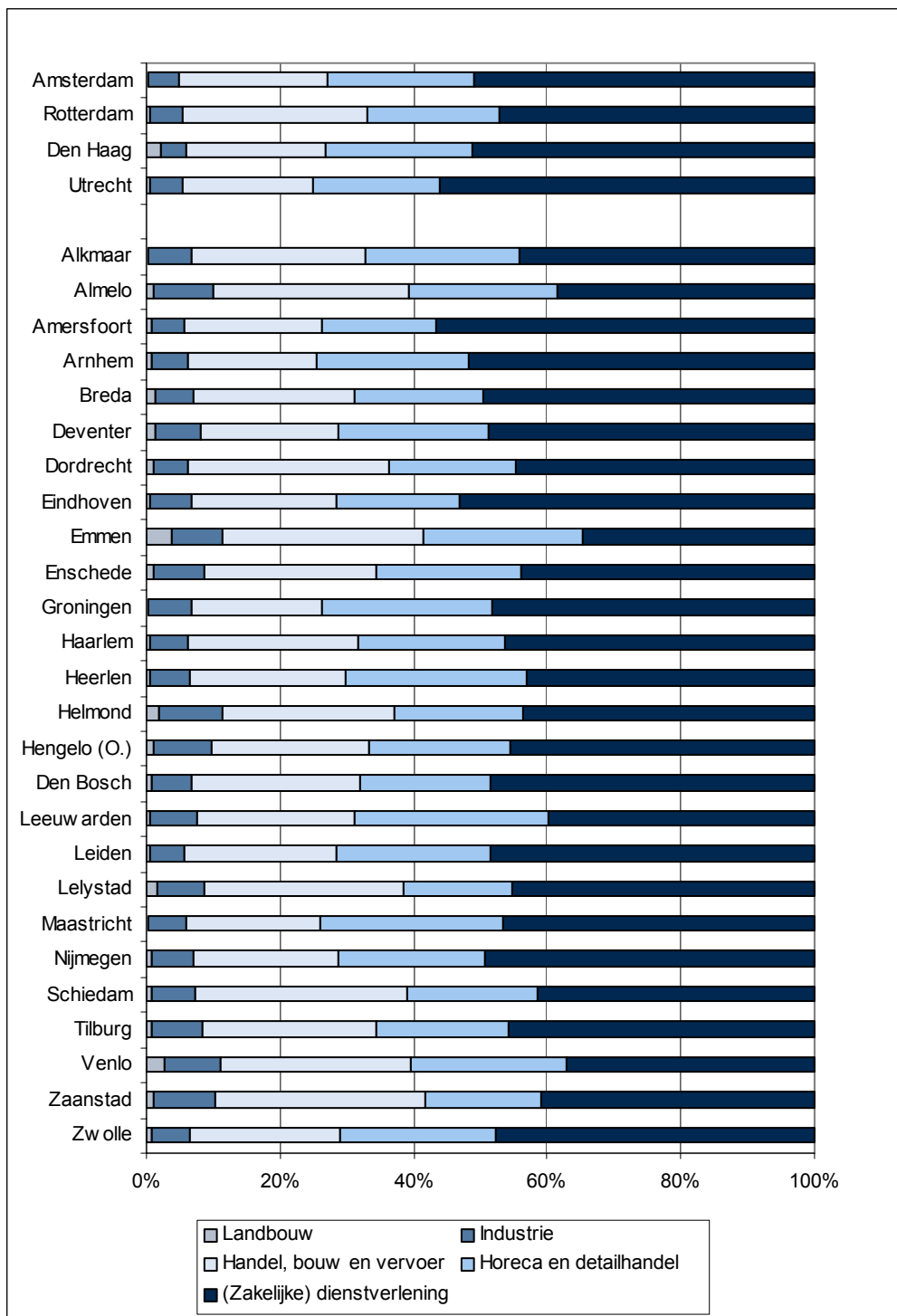
Figuur 4.3 Sectorstructuur vestigingen, 2004 (in %)



Bron: Vereniging Kamers van Koophandel

Figuur 4.4 toont de gemeentelijke verschillen in de sectorstructuur. Deze zijn niet uitzonderlijk hoog. In het oog springt het hoge aandeel (zakelijke) dienstverlening in Utrecht en Amersfoort (ca. 56 %). De industriële sector is nog altijd relatief groot in de steden Almelo, Hengelo, Zaanstad en Helmond (ca. 9 %). Opvallend hoger dan in andere steden is het aandeel horeca en detailhandel in Leeuwarden en Groningen (respectievelijk 29% en 25%). Zaanstad en Schiedam hebben een relatief groot aandeel bedrijven in de sector handel, bouw en vervoer.

Figuur 4.4 Verdeling bedrijven naar sector, 1 januari 2004

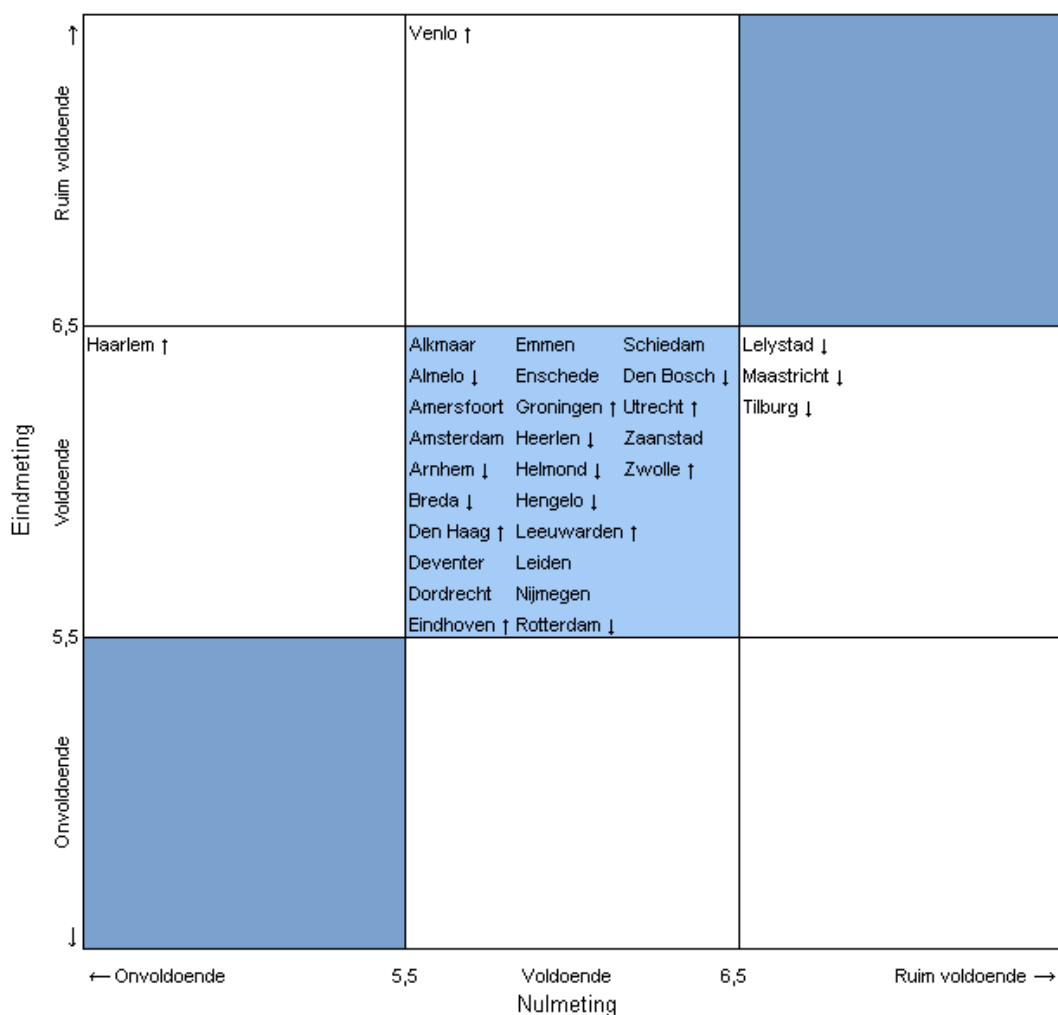


Bron: Databank Vereniging Kamers van Koophandel

4.2.3 Waardering acquisitie- en promotiebeleid

In onderstaande figuur is de waardering van ondernemers voor het acquisitie- en promotiebeleid van de gemeente weergegeven. De gemiddelde score van de steden ligt beneden de 6,0. De G30 scoort een 5,9, terwijl de G4 niet hoger komt dan een 5,7. Het gemiddelde van de G30 is significant gedaald ten opzichte van de nulmeting. In de G4 is het rapportcijfer gelijk gebleven. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat de economie tegenzit, waardoor het de afgelopen jaren duidelijk moeilijker is geweest bedrijven aan te trekken. Daar komt bij dat het aantal acquisitiemedewerkers in veel gemeenten is gedaald. Het merendeel (18 van de 30) heeft een cijfer van een 6 of hoger. De best scorende stad is Venlo met een 6,5. In Amsterdam, Hengelo en Leiden wordt het acquisitiebeleid het minste gewaardeerd door de ondernemers.

Tabel 4.3 Oordeel acquisitie- en promotiebeleid



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

Opvallend veel gemeenten hebben geen significante verandering laten zien op dit onderdeel. In totaal hebben elf steden een significante daling laten zien, waarbij de grootste achteruitgang is geconstateerd in Hengelo (6,2 naar een 5,6), Tilburg (van 6,6 naar een 6,1) en Almelo en Breda (beide van 6,4 naar 6,0). Tilburg, Maastricht en Lelystad zijn van een ruim voldoende naar een voldoende gegaan. Een positieve ontwikkeling is geconstateerd in Haarlem, die van een onvoldoende (5,4) tijdens de nulmeting naar een voldoende (5,9) tijdens de eindmeting is gegaan.

Acquisitie- en promotiebeleid Lelystad

Doel van acquisitie gemeente Lelystad is om middels gerichte marketingacties met zo veel mogelijk bedrijven in gesprek te komen die mogelijk willen verhuizen of een volgende nevenvestiging willen oprichten.

Op pro-actieve en structurele wijze wordt de werving van bedrijven aangepakt:

- Op basis van het bestuurlijk vastgestelde beleidskader wordt vastgesteld welke branches pro-actief benaderd worden (selectiecriteria voor databasemarketing)
- Op basis van marktanalyses worden specifiekere selectiecriteria voor databasemarketing vastgesteld om een zo hoog mogelijke responscore uit marketingactie te verkrijgen
- De op deze wijze gegenereerde adressen worden op ludieke manier benaderd.

De laatste actie van zomer 2004 werd als volgt aangekleed:

- Eerst werd een teaser toegezonden: een Ansichtkaart gestuurd aan de beslisser van het bedrijf met daarop een luchtfoto van een ruim opgezet, nog van vrije kavels voorzien bedrijventerrein met daarop de tekst "Groeten uit Lelystad". De Ansichtkaart moest zo veel mogelijk lijken op een echte: op de achterkant stond handgeschreven een kort bericht "Geef uw bedrijf alle ruimte..." ondertekend met "groeten van Ruud"
- Binnen een week ontvingen de ondernemers een serieuze brief met uitleg waarom de Ansichtkaart werd gestuurd, waarom Lelystad belangrijk kan zijn voor de toekomst van het bedrijf en vervolgens een aankondiging dat we zouden gaan bellen; de brief was ondertekend door Ruud Bootsma, wethouder EZ.
- Vervolgens werd binnen een week gebeld door een telemarketing bureau en werd een informatiepakket toegestuurd over de mogelijkheden van bedrijfsvestiging in het bijzonder, maar ook over de mogelijkheden om te wonen en te recreëren in Lelystad

De respons op deze actie was 8,1%. Er wordt nu nog met 2,9% van de bedrijven serieus gesproken over vestiging in Lelystad en 1 bedrijf heeft zich inmiddels gevestigd. Een belangrijk neveneffect van dergelijke acties is steeds weer de verbetering van de naambekendheid en reputatie van Lelystad als plaats om te werken en te wonen.

De gemeente Lelystad heeft tijdens de eindmeting een van de hoogste scores gekregen van ondernemers voor de waardering van het acquisitie- en promotiebeleid in de gemeente, net als tijdens de nul- en tussenmeting. Tevens heeft de gemeente Lelystad in 2003 de meest positieve verhouding tussen ingekomen en vertrokken bedrijven per 1.000 inwoners.

Acquisitie- en promotiebeleid: Venlo Freight Village

Venlo Freight Village is een gemeentelijk initiatief dat is voortgevloeid uit het project Transactie ModalShift van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het project heeft geleid tot de oprichting van een nieuwe logistieke vereniging ter behartiging van de logistieke belangen en (en dat is nieuw) concrete samenwerking waar het gaat om het bundelen van lading en modal shift.

De gemeente Venlo heeft tijdens de eindmeting een hoge waardering gekregen van haar ondernemers voor het acquisitie- en promotiebeleid van de gemeente. De score is ook significant gegroeid ten opzichte van de nulmeting.

4.3 Bevindingen en gesignaleerde trends

Ondernemers beschouwen het acquisitie- en promotiebeleid van hun gemeente over het algemeen niet als erg succesvol. Sinds de nulmeting is de waardering voor dit beleid zelfs licht gedaald. Hoewel ook het aantal acquisitiemedewerkers in veel gemeenten is afgenomen, voert het merendeel van de gemeenten toch nog acquisitiebeleid, overigens wel vaak in regionaal verband. Er wordt ook steeds meer pro-actief acquisitiebeleid gevoerd, doorgaans gericht op specifieke speerpuntsectoren. Populair is werving van bedrijven uit het ICT-cluster, maar ook de bio- en lifesciences doen het in de promotie goed. De G4 zijn daarbij vooral gericht op het aantrekken van buitenlandse bedrijven, de G26 meer op nationaal opererende bedrijven, met als uitzonderingen onder meer Maastricht en Eindhoven.

Eindhoven 'Leading in technology'

Eindhoven profileert zich -vooral in regionaal verband- nadrukkelijk als nationale en Europese kennisregio, sinds het afgelopen jaar via de slogan Eindhoven "Leading in Technology". Doel is het imago te versterken als internationale technologieregio. Eindhoven is aangewezen in zowel de Nota Ruimte als Pieken in de Delta als het centrum van de Top Technologische Regio en het belangrijkste R&D- en technologiecluster van Nederland. Eindhoven werkt in een samenwerkingsverband op gebied van technologie met Leuven en Aken. Er wordt gericht geadverteerd, gelobbyd, er is (vooral ook voor bewoners en bezoekers) een website ontwikkeld en er wordt de "Week van het Ontwerp" georganiseerd. De regionale instanties Stimulus (uitvoeringsorganisatie van de Europese programma's die vanuit het Europees Fonds voor de Regionale Ontwikkeling EFRO worden medegefinancierd), de NV Rede (ontwikkeling bedrijfshuisvesting) en ook de Kamer van Koophandel zijn allen nauw betrokken. Voor de coördinatie van de promotie is de Coördinatie Regio Eindhoven Promotie ingesteld (zie www.cep.nl). In breder verband wordt naast Leuven en Aken ook samengewerkt in Brabantstad, een samenwerkingsverband van Eindhoven, Helmond, Den Bosch, Tilburg en Breda.

De Eindhovense ondernemers geven een relatief hoge en substantieel stijgende waardering aan het promotie- en acquisitiebeleid. Volgens opgave van de gemeente (zie ook Binnenlands Bestuur, 12 november 2004, pagina 25-27) zijn er reeds vierduizend nieuwe arbeidsplaatsen in hoogwaardige technologie ontwikkeld. Belangrijke drijvende krachten achter deze ontwikkeling zijn bijvoorbeeld de Stimulus programma's (zie www.stimulus.nl), maar ook de ontwikkeling van Science Park Eindhoven en Flight Forum. Grote troefkaart is vanuit Philips geïnitieerde High Tech Campus. Vanuit Stimulus wordt samen met Europa nu geïnvesteerd in de Technology Liaison Eindhoven Region, dat een zeer actief promotie- en wervingsbeleid gaat opzetten om de regio Eindhoven, met als visitekaartje de High Tech Campus Eindhoven, internationaal verder op de toptechnologiekaart te zetten.

Er wordt door de gemeenten een heel scala aan acquisitie-instrumenten ingezet, met een belangrijke rol voor netwerken, internet en beursbezoek. De gemeentelijke inspanningen sinds 2000 lopen parallel met enerzijds de conjuncturele neergang van de economie (minder starters, vaker faillissementen), een belangrijke terugslag van de vanuit acquisitie-oogpunt populaire ICT-sector en een structureel negatief migratiepatroon, waarbij meer bedrijven de steden verlaten dan dat er inkomen. Acquisitie- en promotie hebben een zeer beperkte invloed op deze patronen, temeer daar deze verhoudingsgewijs primair worden bepaald door de ontwikkeling van de reeds gevestigde bedrijvigheid. Niettemin is gerichte versterking van de stedelijk economische structuur op lange termijn van belang voor zowel productiviteit en werkgelegenheid als de bredere kwaliteit van het ondernemingsklimaat.

5 Overig

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen alle overige elementen aan de orde die onderdeel uit maken van de beoordeling van het gemeentelijk ondernemingsklimaat, zowel beleidsmatig als inhoudelijk:

- organisatie van economisch beleid (5.2)
- gemeentelijke dienstverlening (5.3)
- ruimte, infrastructuur en veiligheid (5.4)
- voorzieningen (5.5)

5.2 Organisatie van economisch beleid

Kort samengevat: organisatie van economisch beleid tijdens nul- en tussenmeting

De omvang van het aantal fte op de afdeling Economische Zaken varieerde tijdens de nulmeting tussen de 2 en 40 medewerkers. Gemiddeld waren er toen 11 medewerkers bij EZ. Dit was ten tijde van de tussenmeting toegenomen naar gemiddeld 13 werknemers.

De belangrijkste taken van EZ tijdens de nulmeting waren:

- Ontwikkelen economische beleidsvisies en de uitvoering daarvan;
- Acquisitie van nieuwe bedrijven;
- Het beheren en onderhouden van relaties met het gevestigde bedrijfsleven.

Tijdens de tussenmeting zijn deze taken niet echt veranderd. Wel was er sprake van een intensivering van relatiebeheer en het gevoel dat economische zaken meer op de politieke agenda stond. Kritische factor was vooral het inlevingsvermogen van gemeentebestuurders.

Tijdens de nulmeting werd door vrijwel alle gemeenten wel op een of enkele beleidsterreinen samengewerkt, maar veelal werd er nog geen structureel economisch beleid gevoerd. De belangrijkste onderwerpen van samenwerking zowel tijdens de nul- als tussenmeting waren acquisitie, ontwikkeling van nieuwe bedrijfslocaties en recreatie en toerisme. Tijdens de tussenmeting bleek dat er vaker werd samengewerkt op de thema's woningmarktbeleid, startersbeleid en communicatie richting bedrijfsleven. Er werd tevens aangegeven dat regionale samenwerking een moeizaam proces was door het spanningsveld tussen de belangen van verschillende gemeenten.

In onderstaande paragrafen wordt een beeld gegeven van de huidige stand van zaken ten aanzien van bovenstaande onderwerpen.

5.2.1 Gemeentelijke organisatie

Economische Zaken vaak gekoppeld aan de dienst Stadsontwikkeling

In het merendeel van de gemeenten opereert Economische Zaken als een aparte beleidsafdeling binnen een bepaalde sector, die vaak weer is gekoppeld aan een bepaalde dienst. Het betreft vaak een beleidsafdeling economie die valt onder de dienst Stadsontwikkeling. Alleen de gemeente Amsterdam heeft een eigen dienst Economische Zaken.

Er vindt een verschuiving plaats richting de sociale hoek

De afgelopen jaren hebben relatief veel gemeenten reorganisaties doorgevoerd, met als doel een betere koppeling te maken met andere onderdelen binnen de gemeente. Steeds vaker zien we een verschuiving richting de meer sociale hoek voor het creëren van een betere koppeling met de arbeidsmarkt. Dit ook als middel om verkokering tegen te gaan. Ook wordt er in enkele gemeenten, zij het in beperkte mate, een directe koppeling gemaakt met grondzaken, voor de link met uitgifte van bedrijventerreinen. Daarnaast valt op dat gemeenten meer en meer een duidelijker onderscheid creëren tussen beleid, uitvoering en handhaving.

De omvang van Economisch Zaken licht gegroeid

De omvang van de economische afdeling varieert binnen de G4 van ca. 70 fte in de gemeente Rotterdam tot zo'n 24 fte in de gemeente Utrecht (zie tabel 5.1). Dezelfde afdeling heeft binnen de G26 een iets beperktere omvang. Hier lopen de aantallen uiteen van 24 fte in Eindhoven tot ca. 6 fte in Haarlem. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de aantallen niet overal op een zelfde wijze zijn berekend en dus niet een op een vergelijkbaar zijn. Zo hebben enkele gemeenten tevens fte's van andere afdelingen of gelieerde organisaties meegenomen (bijvoorbeeld Havenbedrijf, ROM's etc.), terwijl andere steden dit niet hebben gedaan.

De omvang van Economische Zaken is over het algemeen licht gegroeid. Enkele steden hebben een forse groei van het economisch apparaat laten zien, zoals Den Haag, Amersfoort, Schiedam, Helmond en Zwolle. Ook zijn er gemeenten waar de afdeling door reorganisatie sterk is teruggedrongen, zoals Haarlem, Enschede en Dordrecht.

Tabel 5.1 Formatie afdeling Economische Zaken

Gemeente	FTE EZ nulmeting	FTE EZ tussenmeting	FTE EZ eindmeting	FTE EZ/totale gemeente eindmeting
Amsterdam ¹	35	41,7	41,5	0,3 %
Rotterdam ²	> 200	70	70	0,4 %
Utrecht	28	24	23,5	0,6 %
Den Haag	22	27,9	33	0,4 %
Alkmaar	4,9	6,5	6,2	0,6 %
Almelo	11	12,4	9	1,3 %
Amersfoort	2	3	11	0,4 %
Arnhem	10	10,4	11,5	0,7 %
Breda	9,3	9,2	10	0,5 %
Deventer	5	8	7	0,8 %

Gemeente	FTE EZ nulmeting	FTE EZ tussenmeting	FTE EZ eindmeting	FTE EZ/totale gemeente eindmeting
Dordrecht	14	16	9,4	0,6 %
Eindhoven ³	11	31	24	1,0 %
Emmen	15	16	15	1,3 %
Enschede ⁴	12	26	6,2	1,4 %
Groningen	18	21	20	0,7 %
Haarlem	20	25	5,8	0,3 %
Heerlen	7	4	7	0,8 %
Helmond	5	9	8,6	1,3 %
Hengelo (O.)	4	4	5	0,6 %
Leeuwarden	6	7	6,4	1,1 %
Leiden	9	14,5	13,1	0,9 %
Lelystad	9	10	10	1,4 %
Maastricht	12	15	10,9	0,8 %
Nijmegen	10,2	10,8	12,5	0,8 %
Schiedam ⁵	5	14	10	1,6 %
's-Hertogenbosch	12,7	12,7	11,3	0,8 %
Tilburg	10	15	11	0,6 %
Venlo ⁶	7	9	7	0,7 %
Zaanstad	8	9	8,4	0,7 %
Zwolle	6,3	7,8	9,6	1,0 %

1. Eindmeting Amsterdam. Economische Zaken van Amsterdam heeft 41,5 fte, het Havenbedrijf Amsterdam 314,7 fte en de stadsdelen ca. 50 fte.
2. De opgave voor 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 tussen- en eindmeting is een striktere definitie gehanteerd en zijn alleen de beleidsmedewerkers en bedrijfscontactfunctionarissen meegerekend.
3. In Eindhoven zijn, in tegenstelling tot de nulmeting, tijdens de tussenmeting ook relevantie fte's van de NV Rede (regionale ontwikkelingsmaatschappij) meegenomen.
4. In de tussenmeting is, in tegenstelling tot de nul- en eindmeting, het aantal werkzame personen weergegeven in plaats van het aantal fte.
5. Schiedam heeft ten tijde van de eindmeting 2,5 fte extern (herstructureringsbeleid en haven c.q. locatieontwikkeling).
6. Tijdens de tussenmeting waren er twee uitzendkrachten in dienst in de gemeente Venlo

Waardering duidelijkheid gemeentelijke organisatie

In onderstaande tabel is de waardering van ondernemers voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie weergegeven. De scores zijn in zowel de G30 als daarbinnen de G4 nog altijd niet erg hoog, ondanks het feit dat veel gemeenten de afgelopen jaren hebben gewerkt aan een duidelijkere organisatie. Waarschijnlijk is de organisatie van de gemeente intern ook wel verbeterd, maar is het extern nog niet duidelijk genoeg gecommuniceerd. Ten opzichte van de nulmeting hebben de G30 en de G4 een significante stijging laten zien en ontlopen ze elkaar niet veel meer.

Tabel 5.2 Oordeel duidelijkheid gemeentelijke organisatie

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	5,7	5,9	5,8
Gemiddelde G4	5,4	5,5	5,7
Minimumscore	5,0	5,3	5,6
Maximumscore	6,4	6,3	6,3

De steden verschillen onderling niet veel in score. Het merendeel van de steden scoort beneden de 6,0. Positief is dat geen enkele gemeente meer een onvoldoende scoort, dit in tegenstelling tot de nulmeting. De gemeenten met de hoogste scores zijn Maastricht en Venlo. In de laagste regionen bevinden zich Amsterdam, Amersfoort en Utrecht. In Amsterdam maakt de stadsdeelstructuur het lastig voor ondernemers waar ze precies moeten zijn.

5.2.2 Beleidstaken afdeling Economische Zaken

Takenpakket van Economische Zaken veelal dezelfde accenten

Over het algemeen hebben alle afdelingen Economische Zaken dezelfde taken. De belangrijkste taken zijn:

- Versterking van het ondernemingsklimaat;
- Acquisitie en relatiebeheer;
- Contacten en communicatie met het bedrijfsleven (o.a. accountmanagement, bedrijvenloket);
- Opstellen economisch (structuur)beleid;
- Ontwikkelen beleid ten aanzien van bedrijventerreinen;
- Toerisme.

Belang kennis en innovatie toegenomen

Daarnaast behoren detailhandel en kennis en innovatie ook vaak tot het takenpakket van EZ, waarbij met name het belang van kennis en innovatie in belang is toegenomen. Over het algemeen ligt de feitelijke gronduitgifte buiten het takenpakket van Economische Zaken. EZ stelt vooral het beleid op ten aanzien van bedrijventerreinen. Andere relatief veel door de gemeenten genoemde taken zijn: startersbeleid, evenementenbeleid, centrummanagement, kantoorontwikkeling, horeca, arbeidsmarktbeleid, bestuursadvisering en uitvoering van bestuurlijke besluiten.

Door de stakeholders wordt het hebben van accountmanagers als positief ervaren. Wel wordt aangegeven dat het belangrijk is om dit breder te communiceren richting het bedrijfsleven. Nu weten veel bedrijven nog lang niet altijd dat een gemeente specifieke accountmanagers heeft.

EZ vooral in het voortraject van projecten

Uit de gesprekken met gemeenten komt naar voren dat EZ vaak in het voortraject zit van projecten. De feitelijke uitvoering ligt veelal bij andere afdelingen of private partijen. Hier doet zich echter een probleem voor. Uit de gesprekken met stakeholders komt namelijk naar voren dat het bedrijfsleven vooral behoefte heeft aan de uitvoering van projecten, terwijl EZ vooral in het voortraject zit en voor de uitvoering afhankelijk is van andere afdelingen. Volgens hen zijn de plannen en visies gemaakt, staat alles ondertussen op papier en is het nu tijd voor een volgende stap: uitvoering. Van visiegericht naar concreet en praktijkgericht. Stakeholders verwachten meer slagkracht van de gemeenten.

Gemeente moet partijen samenbrengen die moeten gaan uitvoeren

Volgens stakeholders is het de taak van de gemeente (EZ, maar ook andere afdelingen) om nu (private) partijen die het moeten gaan uitvoeren samen te brengen en de verantwoordelijkheden te verdelen. Hiermee laat de gemeente zien wat ze willen en dat ze willen. De gemeente moet na pro-actief op zoek te zijn geweest naar de vraag, pro-actief aan de slag om de uitvoering op poten te krijgen. Coördinatie en communicatie zijn hier de kernwoorden. De gemeente doet er goed aan om de keuzes die gemaakt worden duidelijk te communiceren richting het bedrijfsleven. Belangrijk is dat de gemeente de monitoring van de uit te voeren taken doet, maar wel de uitvoering aan de marktpartijen durft over te laten.

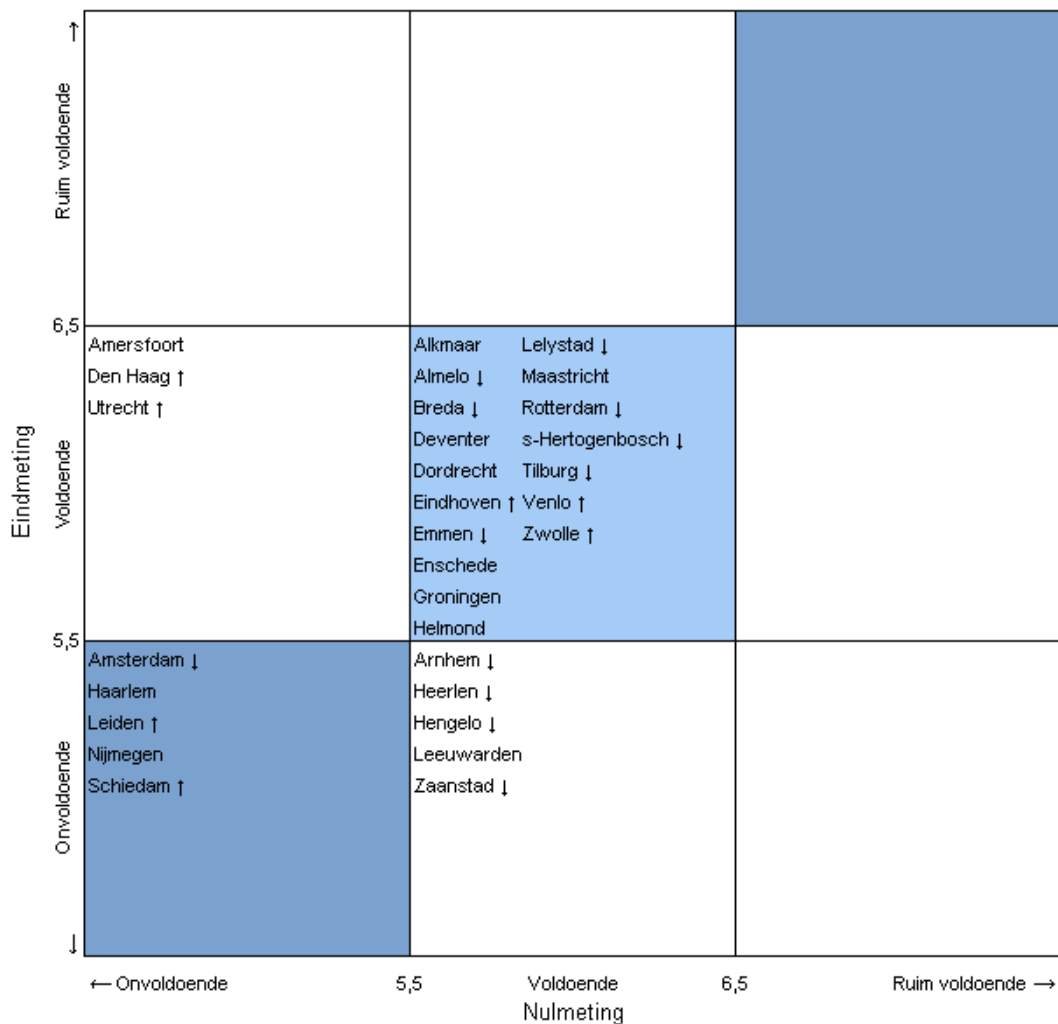
Woonfunctie overschaduw vaak bedrijfsfuncties

Ook is door stakeholders opgemerkt dat ze vaak tevreden zijn over de ideeën van EZ, maar dat EZ wordt tegengewerkt door andere afdelingen als Ruimtelijke Ordening en Milieu. De woonfunctie overtreft vaak alle andere functies. Daarnaast wordt het de marktpartijen via milieuvergunningen vaak onnodig moeilijk gemaakt.

Waardering aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat

Tabel 5.3 geeft het oordeel van ondernemers weer voor de aandacht van gemeenten voor de verbetering van het ondernemingsklimaat. Gemiddeld scoren de steden net een voldoende met een 5,6. De G4 daarbinnen scoort net een onvoldoende (5,4), wat wordt veroorzaakt door het lage rapportcijfer in de gemeente Amsterdam. Er zijn 4 steden die een 6,0 - 6,1 scoren, te weten Lelystad, Tilburg, Helmond, Venlo en Deventer. Verreweg de slechtst scorende gemeente is Hengelo met een 4,9. Ook Amsterdam en Haarlem doen het op dit onderdeel niet goed.

Tabel 5.3 Oordeel aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	5,7	5,8	5,6
Gemiddelde G4	5,4	5,5	5,4
Minimumscore	5,0	5,3	4,9
Maximumscore	6,3	6,4	6,1

Ten opzichte van de nulmeting hebben de steden gemiddeld een verslechtering laten zien. Het merendeel laat zelfs een significante daling zien. Een aantal gemeenten – Arnhem, Heerlen, Hengelo, Leeuwarden (niet significant) en Zaanstad – is van een voldoende tijdens de nulmeting naar een onvoldoende in de eindmeting gegaan. Een omgekeerde ontwikkeling van onvoldoende naar voldoende heeft zich voorgedaan in Den Haag, Amersfoort en Utrecht. Een aantal steden lukt het niet om uit het vak van onvoldoende te komen (Amsterdam, Haarlem, Leiden, Nijmegen en Schiedam). Van deze steden is Amsterdam significant gedaald en hebben Leiden en Schiedam een significante toename laten zien.

Waardering kennisniveau ambtenaren

In tabel 5.4 staat het oordeel van ondernemers over het kennisniveau van ambtenaren. De rapportcijfers voor de G30 en de G4 daarbinnen liggen net onder de 6,0 en zijn hiermee niet erg hoog. In de gesprekken met stakeholders wordt dit beeld bevestigd. Het heeft vaak ook te maken met de specifieke kennis die gespecialiseerde bedrijven zelf in huis hebben en de sectorspecifieke vragen die vanuit de bedrijven komen. Door het vaak beperkte aantal EZ- medewerkers kan niet altijd bij dit specifieke niveau worden aangesloten. Het gemiddelde voor de G30 is ten opzichte van de nulmeting significant gedaald. Het oordeel van ondernemers in de G4 is ten opzichte van 4 jaar geleden gelijk gebleven.

Tabel 5.4 Oordeel kennisniveau ambtenaren

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	6,1	6,1	5,9
Gemiddelde G4	5,8	5,9	5,8
Minimumscore	5,5	5,7	5,6
Maximumscore	6,6	6,4	6,3

De rapportcijfers voor gemeenten lopen op dit onderdeel niet heel erg uiteen. Geen enkele stad scoort een onvoldoende. Steden met de hoogste score zijn Maastricht, Deventer, Venlo en Helmond. Ondernemers zijn het minst positief over het kennisniveau van ambtenaren in de gemeenten Haarlem en Nijmegen. Bijna alle steden zijn significant gedaald in score. Slechts 3 steden hebben een significante stijging laten zien, te weten Utrecht, Leiden en Zwolle. De grootste achteruitgang in het oordeel van ondernemers ten aanzien van het kennisniveau van ambtenaren heeft plaatsgevonden in Enschede en Hengelo.

Waardering inlevingsvermogen gemeentebestuurders

De waardering van ondernemers voor het inlevingsvermogen van gemeentebestuurders is onvoldoende, zowel in de G30 als in de G4 daarbinnen. Wel is het rapportcijfer in de G30 ten opzichte van de nulmeting significant toegenomen, zij het beperkt (van een 5,2 naar een 5,3).

Tabel 5.5 Oordeel inlevingsvermogen gemeentebestuurders

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	5,2	5,4	5,3
Gemiddelde G4	5,0	5,1	5,2
Minimumscore	4,4	4,9	5,0
Maximumscore	5,7	5,9	5,8

De steden scoren laag. Slechts 8 van de 30 gemeenten scoren een voldoende, maar geen enkele stad scoort meer dan een 5,8. Positief is dat bijna alle steden een significante stijging hebben laten zien. De best presterende gemeenten op dit onderdeel zijn Helmond, Deventer en Venlo, waarbij Deventer en Helmond een significante toename hebben laten zien van een onvoldoende naar een voldoende. De laagste cijfers worden door de ondernemers in de gemeenten Haarlem, Hengelo en Zaanstad gegeven (5,0). Dordrecht en Hengelo zijn significant gedaald ten opzichte van de nulmeting.

Uit de gesprekken met gemeenten is naar voren gekomen dat veel gemeentebestuurders contact hebben met het bedrijfsleven via bedrijfsbezoeken, deelname aan ondernemersavonden en via bijvoorbeeld jaarlijkse ondernemerslunches. Blijkbaar lukt het gemeentebestuurders niet om hiermee hun inlevingsvermogen in de problematiek van ondernemers te laten zien. Stakeholders geven aan dat wethouders en burgemeesters over het algemeen het beste willen voor hun stad, maar dat de aandacht vaak gericht is op een beperkt aantal mega-projecten. Hiermee krijgen andere, net zo relevante, maar minder opvallende vragen vanuit het bedrijfsleven, vaak niet de aandacht die wordt verwacht. Toch blijkt dat de stakeholders de mega-projecten juist ook weer erg waarderen. Volgens hen komt dit ten goede aan het imago van de stad. Ook zal de score zijn beïnvloed door de spanning die er is tussen de Raad en het College van B&W (dualisme). Een afspraak met een bestuurder blijkt in de praktijk niet altijd meer de garantie te zijn voor een daadwerkelijke uitvoering van de afspraak.

5.2.3 Samenwerking met overheden

Veel gemeenten werken regionaal samen op gebied van toerisme en bedrijventerreinen

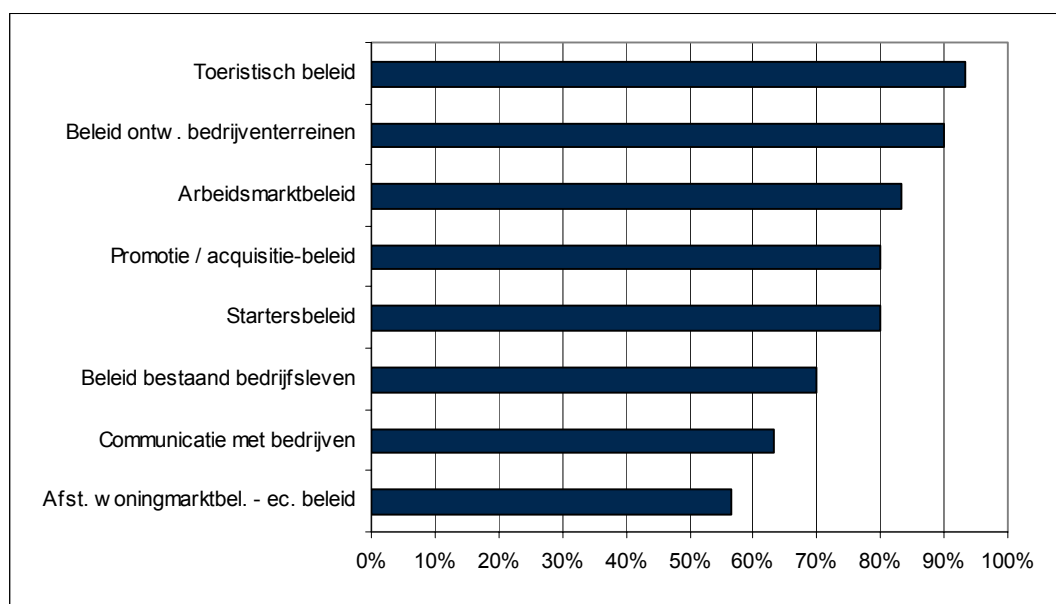
Alle gemeenten werken op een of andere manier samen met buur- of regiogemeenten, vaak in meerdere verbanden. Er zijn twee typen regionale samenwerking tussen gemeenten, namelijk:

- 1 of 2 grote gemeente(n), met meerdere kleine(re) gemeenten, zoals bijvoorbeeld de Stadsregio Rotterdam, Bedrijfsregio NW-Holland, KAN etc.
- Veel grote gemeenten samen, zoals bijvoorbeeld Stedendriehoek Deventer-Apeldoorn-Zutphen, Tripool (Heerlen, Sittard-Geleen, Maastricht).

Veel gemeenten hebben hun samenwerking ondertussen geïnstitutionaliseerd. Tijdens de nul- en tussenmeting was dit nog minder het geval. Naast samenwerking tussen gemeenten, werkt het merendeel van de gemeenten ook samen met de Provincie en het Rijk (vooral EZ).

Burgemeenten,
Provincie en het Rijk
vaak
samenwerkingspartner

Figuur 5.1 Thema's samenwerking gemeenten met overheden (% van de steden dat thema heeft genoemd)



Het doel waarvoor regionaal wordt samengewerkt varieert. De belangrijkste thema's waarop regionaal wordt samengewerkt zijn in bovenstaande figuur weergegeven. Vooral het toeristisch beleid en beleid ten aanzien van de ontwikkeling van bedrijventerreinen zijn thema's die aan de orde komen in regionale overleggen, beide meer dan tijdens de nul- en tussenmeting. Het bieden van een compleet toeristisch pakket, waarin zowel beleidsmatig als uitvoerend de zaken op elkaar zijn afgestemd, biedt duidelijk een meerwaarde. Veel steden proberen meer en meer hun stedelijk toeristisch product te combineren met het meer landelijke uit de regio (bos, duinen, zee, strand). Ook regionale bedrijventerreinontwikkeling kan een meerwaarde betekenen. Vooral in gemeenten waar het aanbod beperkt is en de mogelijkheid om uit te breiden niet of nauwelijks aanwezig is, biedt regionale bedrijventerreinontwikkeling een uitkomst. In de praktijk blijft het vaak nog bij de afstemming van beleid op dit terrein.

Arbeidsmarktbeleid
steeds belangrijker bij
regionale samenwerking

Ook arbeidsmarktbeleid, promotie- en acquisitie en startersbeleid zijn thema's waarop afstemming plaatsvindt. Opvallend is het toenemende belang van het onderwerp arbeidsmarktbeleid bij regionale samenwerking. Tijdens de nul- en tussenmeting werd dit nog nauwelijks als item genoemd. Vooral het gezamenlijk verhogen van de werkgelegenheid en het verminderen van de werkloosheid (samen met sociale zaken) is hierin een belangrijke opgave. De aandacht voor promotie- en acquisitiebeleid als aandachtspunt voor regionale samenwerking is iets afgenomen. Uit de gesprekken met gemeenten blijkt regionale samenwerking wel een goed middel te zijn om te lobbyen. Detailhandel en leisure zijn lastige thema's voor regionale samenwerking.

Regionale samenwerking
lastig. Concrete
projecten werken het
beste.

Uit de gesprekken met gemeenten komt naar voren dat regionale samenwerking niet een makkelijke opgave is. De wil om samen te werken is er wel, maar in de praktijk blijkt het vaak lastig uit te voeren. Iedere gemeente heeft de belangen van de eigen gemeente vaak bovenaan staan. De eerste stap die door veel gemeenten nu is gezet, is regionale afspraken vastleggen in een beleidsstuk c.q. samenwerkingsovereenkomst, meer dan tijdens de nul- en tussenmeting. In de praktijk blijkt de samenwerking in concrete projecten het beste te verlopen. Een probleem bij regionale samenwerking is de veelheid aan schaalniveaus waarop kan worden samengewerkt, zoals WGR+, RPA's, woonregio's, landsdelen etc. Tussen deze regio's zit veel overlap. Er dient te worden opgepast voor wildgroei.

Waardering regionale samenwerking

In tabel 5.5 is het oordeel van ondernemers over regionale samenwerking weergegeven. De gemiddelde score van de G30 ligt op een 5,9, net als tijdens de nulmeting. De G4 heeft een significante toename laten zien van een 5,5 naar een 5,7.

Tabel 5.6 Oordeel regionale samenwerking

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

De verschillen tussen de steden zijn kleiner geworden dan tijdens de nulmeting. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de verdere institutionalisering van de regionale

samenwerking. De steden met de hoogste score zijn Maastricht, Deventer, Heerlen en Venlo. Amsterdam, Utrecht en Leiden scoren het laagste. Een aantal steden hebben een flinke verslechtering in het oordeel van ondernemers over regionale samenwerking, namelijk Amsterdam (van 6,2 naar 5,5) en Tilburg (van 6,6 naar 6,0). Den Haag, Helmond, Maastricht en Venlo maken een grote sprong vooruit in de waardering voor regionale samenwerking, waarbij de groei van Den Haag erg fors is (van 4,4 naar 6,0).

5.3 Gemeentelijke dienstverlening

Kort samengevat: gemeentelijk dienstverlening tijdens nul- en tussenmeting

Uit de nulmeting kwam naar voren dat de gemeentelijke dienstverlening onder de maat was. In de tussenmeting was de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening licht gestegen. Vooral de groep middelgrote steden buiten de Randstad profileerde zich op dit onderdeel. In 2000 werd geconstateerd dat niet alle gemeenten een klachtenregistratie voerden, maar dat dit wel werd gewaardeerd door ondernemers. Tijdens de tussenmeting was het aantal gemeenten met een klachtenregistratie flink gestegen. De toegankelijkheid voor ondernemers bleef nog altijd beperkt.

Reeds in 2000 hadden veel gemeenten aandacht voor de één-loket-gedachte. Het doel was om meer vraaggericht te gaan werken. Veel gemeenten hebben de daaropvolgende twee jaar inspanningen gepleegd om de loketorganisatie en de dienstverlening te verbeteren.

De belangrijkste vormen tijdens de tussenmeting waren:

- accountmanagers als vaste contactpersoon voor het bedrijfsleven;
- apart organisatieonderdeel als centraal aanspreekpunt voor ondernemers;
- (geïntegreerde) frontoffice.

De laatste vorm was nog slechts in een beperkt aantal gemeenten aanwezig.

Tijdens de nulmeting beschikten reeds veel gemeenten over een accountmanager c.q. bedrijfscontactfunctionaris als intermediair tussen de gemeente en ondernemers. Twee jaar later beschikten alle gemeenten over een dergelijk vast aanspreekpunt en werd de accountmanager ook actiever gebruikt. Contact met hen werd positief gewaardeerd, maar hun invloed vonden ze beperkt. Tijdens de nul- en tussenmeting spraken alle gemeenten vaak via ondernemersverenigingen met het bedrijfsleven. Ook werd geprobeerd ondernemers te betrekken bij het opstellen van beleid. Een ander veel gebruikt middel was het verspreiden van nieuwsbrieven voor verschillende doelgroepen. De belangrijkste andere intermediaire organisaties waar mee werd samengewerkt waren de Kamer van Koophandel, Syntens en ROM's.

Zowel tijdens de nul- als tussenmeting is het veel gemeenten nog niet gelukt de één-loket-gedachte door te voeren bij het aanvragen van verschillende typen vergunningen. Tijdens de tussenmeting gaven slechts negen gemeenten aan dat een gecombineerde aanvraag bij één loket mogelijk was. Geïntegreerde aanvraagformulieren kwamen nauwelijks voor. In de praktijk vond de afhandeling van vergunningaanvragen vaak op een andere plek plaats, in de backoffice. De meeste klachten kwamen voort uit het volgens ondernemers onnodig lange traject van de behandelingsprocedure.

Ondernemers waren tijdens de nul- en tussenmeting kritisch over de lokale lasten. Veel gemeenten passen bij de Onroerend Zaak Belasting (OZB) tariefdifferentiatie toe tussen woningen en niet-woningen. De tarieven liepen sterk uiteen. Ook de rioolrechten liepen sterk uiteen, vooral bij grootverbruikers.

In onderstaande paragrafen wordt de ontwikkeling van bovenstaande onderwerpen nader beschreven.

5.3.1 Kwaliteit dienstverlening en klachtenbehandeling

Gemeenten hebben veel aandacht besteed aan verbetering kwaliteit dienstverlening

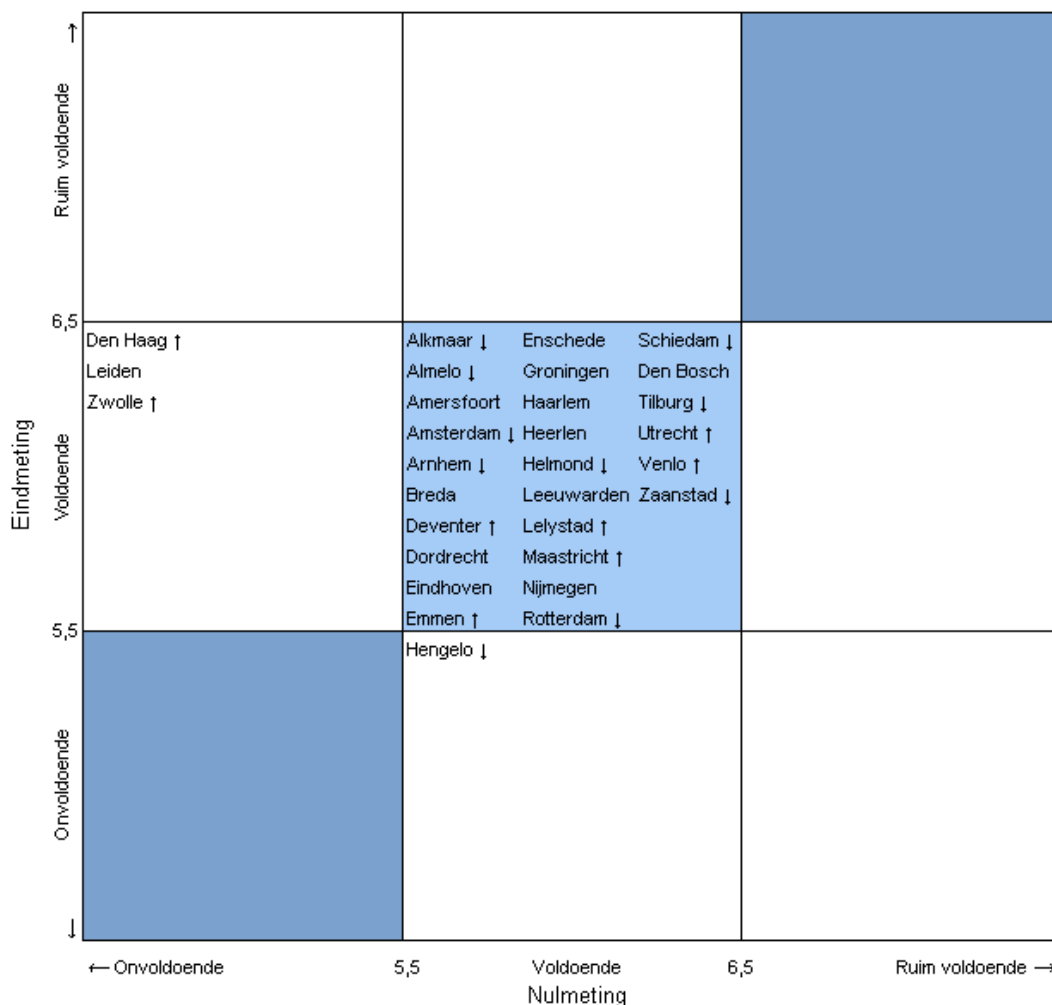
Veel gemeenten hebben aangegeven de afgelopen jaren veel aandacht besteed te hebben aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Ze hebben vooral ingezet op het verbeteren of in het leven roepen van een bedrijvenloket, de één-loket-gedachte verder doorvoeren, de internetsite toegankelijker maken, bedrijfsleven meer betrekken bij beleidsvorming en pro-actiever opereren richting het bedrijfsleven. Deze onderwerpen zullen in de volgende paragrafen aan de orde komen. Hierop vooruitlopend wordt hierna een beeld geschetst van de waardering van ondernemers voor de inspanningen van gemeenten ten aanzien van de dienstverlening. In onderstaande figuren wordt weergegeven wat de rapportcijfers zijn ten aanzien van:

- De kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen;
- De waardering voor het nakomen van afspraken;
- Snelheid beantwoording van vragen;
- Wijze waarop met klachten wordt omgegaan.

Waardering kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen

Aan ondernemers is gevraagd wat zij in het algemeen vinden van de kwaliteit van de dienstverlening. Het beeld dat hieruit voortkomt is weergegeven in onderstaande figuur. De G30 hebben geen vooruitgang laten zien in het rapportcijfer voor de kwaliteit van de dienstverlening. Ze scoren ook nu een 5,8. De G4 scoort net iets lager (5,7) en is ten opzichte van de nulmeting zelfs significant achteruitgegaan. Hengelo is de enige gemeente die een onvoldoende scoort op dit onderdeel. Haarlem en Zaanstad hebben met een rapportcijfer van een 5,5 net een voldoende. De kwaliteit van de dienstverlening wordt het beste gewaardeerd in Lelystad (6,2) en Deventer, Maastricht, Venlo en Breda (alle 6,1).

Tabel 5.7 Oordeel kwaliteit dienstverlening algemeen



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

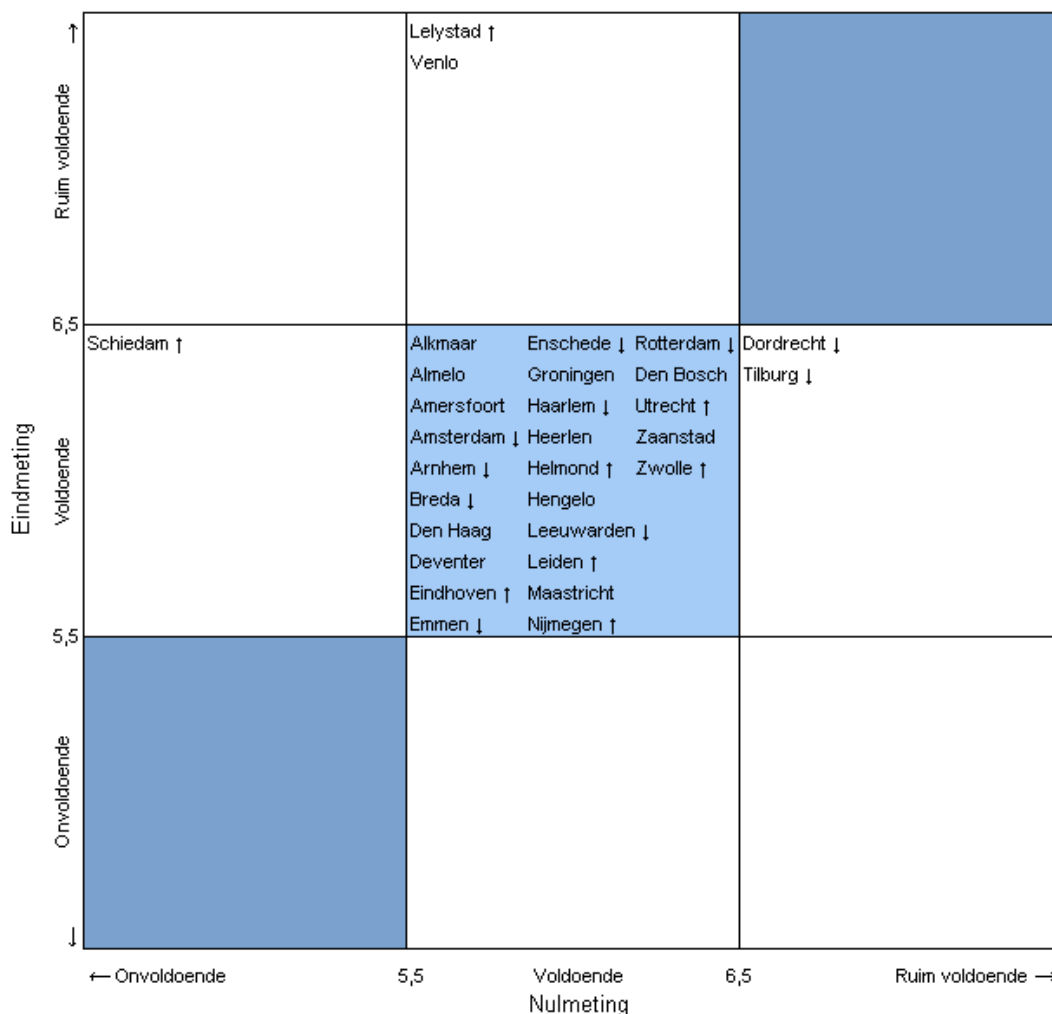
Veel gemeenten hebben geen grote veranderingen laten zien ten opzichte van de nulmeting. De grootste verbetering heeft zich voorgedaan in Zwolle, die van een onvoldoende tijdens de nulmeting (5,4) naar een voldoende in de eindmeting is gegaan (6,0). Ook Leiden en Den Haag zijn van een onvoldoende naar een voldoende gegaan. Het aantal steden dat een forse significante daling heeft laten zien is groter. In Rotterdam, Amsterdam, Hengelo, Zaanstad en Tilburg was de afname het grootste. Hengelo is zelfs van een voldoende tijdens de nulmeting naar een onvoldoende nu gegaan.

Waardering nakomen afspraken

Belangrijk binnen de dienstverlening is de mate waarin de gemaakte afspraken worden nagekomen. Ondernemers hechten er veel belang aan dat ze kunnen bouwen op de gemeente. In tabel 5.8 is een overzicht gegeven van het oordeel over het nakomen van afspraken van de nul- ten opzichte van de eindmeting. De waardering in de G30 en de G4

ligt op een 6,1. Er heeft geen verbetering of verslechtering plaatsgevonden ten opzichte van de nulmeting. Geen enkele gemeente heeft een onvoldoende op dit onderdeel. De best scorende steden in het nakomen in het nakomen van afspraken zijn Lelystad en Venlo. Het minst positief zijn ondernemers in Leeuwarden, Hengelo, Zaanstad en Arnhem.

Tabel 5.8 Oordeel nakomen afspraken



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

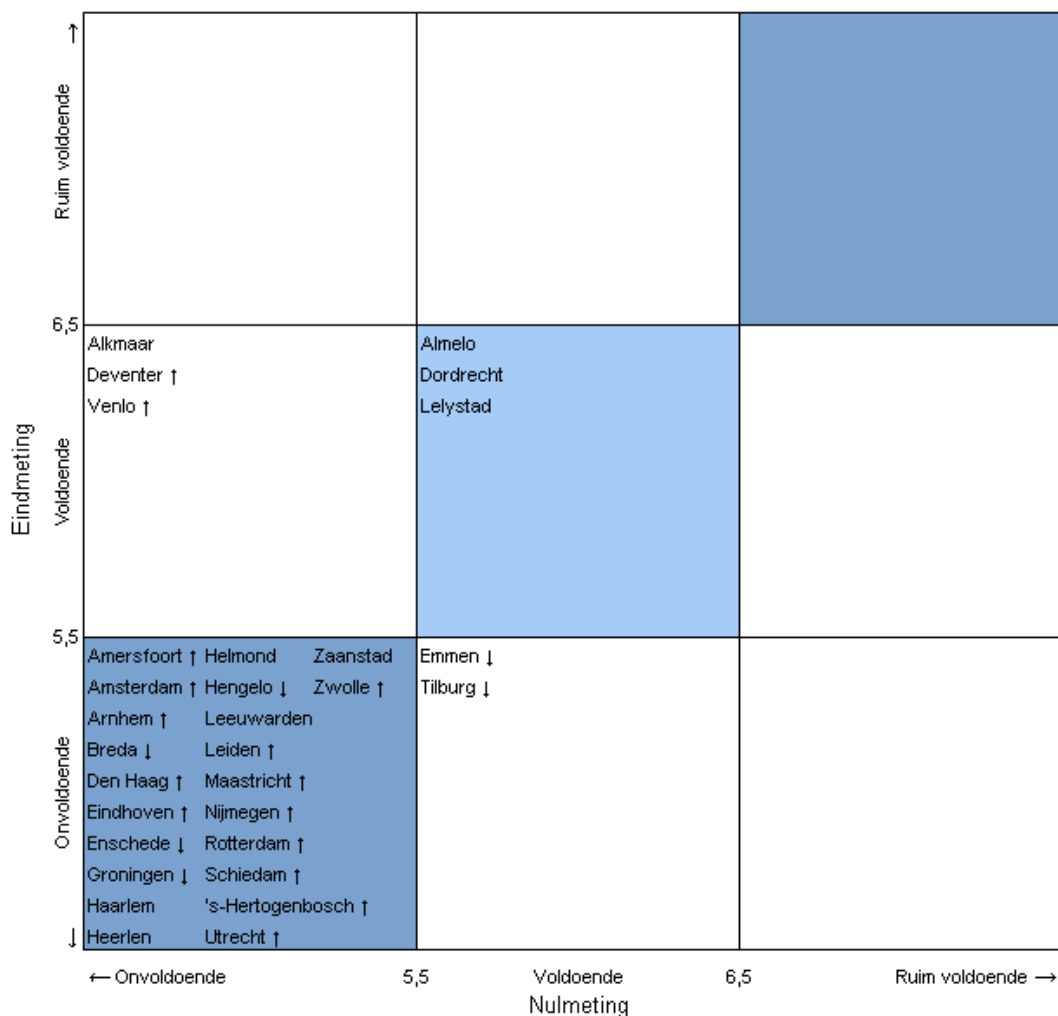
De scores zijn dichters naar elkaar toegekomen sinds de nulmeting. Opvallend veel steden hebben een forse significante toe- of afname laten zien. Schiedam is van een onvoldoende (5,4) naar een voldoende (5,9) in de eindmeting gegaan. Ook Utrecht (van 5,6 naar 6,2) en Zwolle (van 5,6 naar 6,1) hebben een sterk positieve ontwikkeling doorgemaakt. Lelystad en Venlo zijn zelfs van een voldoende naar een ruim voldoende gegaan. Sterk negatief is de ontwikkeling van de rapportcijfers in Dordrecht in Tilburg, waar beide

gemeenten van een ruim voldoende naar een voldoende gingen. Dordrecht is zelfs een punt achteruit gegaan.

Waardering snelheid beantwoording verzoeken

Naast de mate waarin afspraken worden nagekomen, hechten ondernemers veel waarde aan het snel beantwoorden van hun verzoeken. Aan de ondernemers is dan ook gevraagd wat hun oordeel is over de snelheid van de beantwoording van vragen door de gemeente (zie tabel 5.9). De G30 en de G4 behalen beide een onvoldoende voor dit onderwerp. Beide zijn significant gestegen, waarbij voor de G4 een behoorlijke sprong voorwaarts heeft gemaakt (van 4,9 naar 5,2). Het overgrote deel van de gemeente scoort een onvoldoende op dit onderdeel. De steden met de meest negatieve score zijn Hengelo, Zaanstad, Schiedam, Amsterdam en Leiden. Slechts acht steden hebben een voldoende voor de snelheid van het beantwoorden van vragen. Venlo, Deventer en Lelystad hebben de hoogste score.

Tabel 5.9 Oordeel snelheid beantwoording verzoeken



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	5,2	5,3	5,3
Gemiddelde G4	4,9	5,1	5,2
Minimumscore	4,4	4,7	5,0
Maximumscore	5,9	5,8	5,8

Veel gemeenten hebben ten opzichte van de nulmeting een significante toename laten zien. Alkmaar, Deventer en Venlo is het gelukt van een onvoldoende een voldoende te maken. De grootste groeiers zijn Utrecht (van 4,7 naar 5,4), Leiden (4,4 naar 5,1), Den Bosch (4,8 naar 5,4) en Zwolle (van 4,6 naar 5,4). Helaas zijn Emmen en Tilburg teruggegaan van een voldoende tijdens de nulmeting naar een onvoldoende tijdens de eindmeting.

Waardering omgang met klachten

In de voorgaande metingen 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.

Tijdens de eindmeting hebben 28 van de 30 gemeenten aangegeven een klachtenregistratie te hebben. Alleen Schiedam en Alkmaar hebben er geen, alhoewel Alkmaar wel een klachtenregeling heeft. Dit is een verbetering ten opzichte van de nul- en tussenmeting, waar respectievelijk 14 en 24 gemeenten een klachtenregistratie hadden. Veel gemeenten geven aan niet te weten hoeveel klachten er binnen zijn gekomen in een bepaald jaar. Van de gemeenten die wel het aantal binnengekomen klachten registreren, is het aantal beperkt. De belangrijkste thema's waarover ondernemers klachten uiten zijn:

- te late of te trage beantwoording van brieven en klachten;
- bereikbaarheid;
- veiligheid;
- onderhoud van de openbare ruimte, verontreiniging;
- wijze van dienstverlening;
- parkeren;
- het niet adequaat verstrekken van informatie.

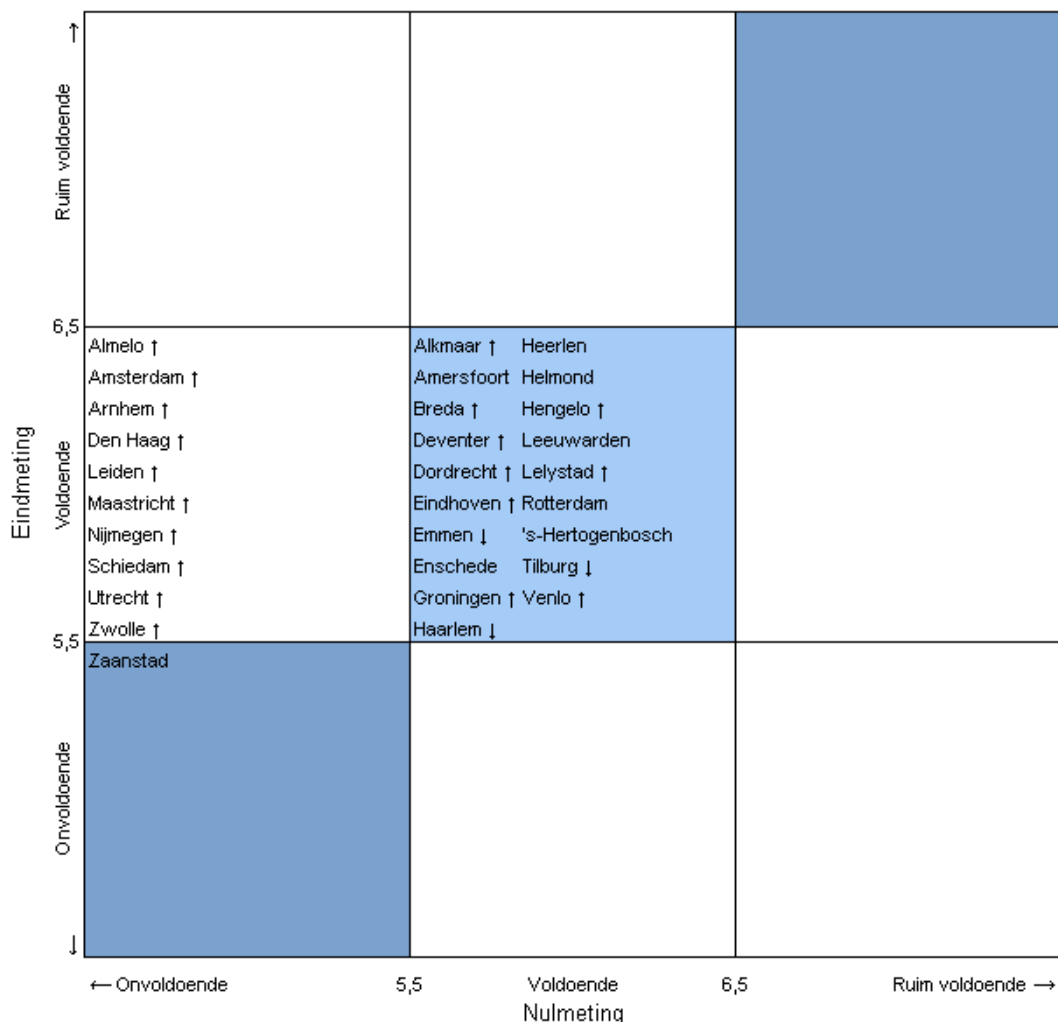
Dit wijkt nauwelijks af van de uitkomsten van de nulmeting.

Ook hebben 21 gemeenten aangegeven een lokale of regionale ombudsman te hebben of te zijn aangesloten bij de nationale ombudsman. Dit is een forse vooruitgang ten opzichte van de eerdere metingen. Tijdens de tussenmeting beschikten vijftien gemeenten over een ombudsman.

Aan ondernemers is gevraagd wat hun oordeel is over de mogelijkheid om klachten te uiten. In tabel 5.10 is hier een overzicht van gegeven. De G30 krijgt gemiddeld een 5,7 voor de mogelijkheid om klachten te uiten, de G4 gemiddeld een 5,6. Beide hebben een significante groei getoond ten opzichte van de nulmeting, waarbij de G4 van een onvoldoende naar een voldoende is gegaan. In Lelystad, Maastricht en Deventer beoordelen ondernemers de klachtenregistratie het beste. Ook Schiedam en Alkmaar

scoren ondanks het feit geen officiële klachtenregistratie te hebben, relatief hoog op dit onderdeel. De steden met het minst positieve rapportcijfer zijn Haarlem, Zaanstad, Rotterdam, Amsterdam en Hengelo.

Tabel 5.10 Waardering mogelijkheid om klachten te uiten



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	5,6	5,8	5,7
Gemiddelde G4	5,3	5,6	5,6
Minimumscore	5,0	5,4	5,4
Maximumscore	6,1	6,3	6,3

De meest in het oog springende ontwikkeling is de grote groep gemeenten die van een onvoldoende tijdens de nulmeting naar een voldoende tijdens de eindmeting. Veel gemeenten hebben een flinke groei laten zien, vooral Schiedam, Leiden, Maastricht en Zwolle. Twee gemeenten hebben een minder hoge score dan tijdens de nulmeting, te Haarlem en Tilburg.

5.3.2 Loketorganisatie

Bijna alle gemeenten hebben een centraal aanspreekpunt voor bedrijven

De drie belangrijkste vormen van dienstverlening aan ondernemers zijn dezelfde als tijdens de nulmeting:

- accountmanagers als vaste contactpersoon voor het bedrijfsleven (zie paragraaf 5.3.3)
- apart organisatieonderdeel als centraal aanspreekpunt voor ondernemers
- (geïntegreerde) frontoffice.

De afgelopen jaren is hier nog een aan toegevoegd, het virtuele bedrijvenloket. Nagenoeg alle gemeenten hebben één of meerdere van bovenstaande vormen van dienstverlening binnen hun gemeente.

Bijna alle gemeenten hebben een bedrijvenloket

Het bedrijvenloket als centraal aanspreekpunt voor bedrijven is de afgelopen jaren in veel gemeenten ontwikkeld, al dan niet in samenwerking met de Kamer van Koophandel. In totaal 28 gemeenten geven aan een (fysiek) bedrijvenloket te hebben. Alleen Amersfoort en Hengelo hebben geen centraal aanspreekpunt voor bedrijven. Het bedrijvenloket valt over het algemeen onder Economische Zaken of Publiekszaken. Gemiddeld is het bedrijvenloket zo'n 40 uur per week geopend. In enkele gemeenten kan de ondernemer ook 's avonds bij het loket terecht. Uit de gesprekken met stakeholders komt naar voren dat de aanwezigheid van een bedrijvenloket positief wordt gewaardeerd.

Steeds meer gemeenten hebben de frontoffice - het fysieke bedrijvenloket - losgekoppeld van de backoffice. In de frontoffice worden de minst moeilijke vragen van ondernemers behandeld en in de backoffice de meest lastige. Tussen beide onderdelen wordt veel gecommuniceerd voor afstemming, maar met name de organisatie van de backoffice op het gebied van vergunningen levert problemen op (zie ook paragraaf 5.3.4 vergunningverlening). Het uiteindelijke doel van de gemeenten is om te komen tot 1 intake voor ondernemers.

Virtueel bedrijvenloket meer en meer toegepast

Naast een fysiek bedrijvenloket heeft het merendeel ook een eigen virtueel bedrijvenloket. Uit de gesprekken met gemeenten blijkt dat gemeenten vaak nog in de beginfase zitten en het verder willen uitbreiden. Gemeenten die al wel verder zijn, geven aan dat er al veel informatie aanwezig is, maar dat er nog niet interactief gebruik van kan worden gemaakt (bijvoorbeeld digitale aanvraag van vergunningen). Dit zou een enorme vooruitgang betekenen ten opzichte van de huidige stand van zaken.

Ook is er bij veel gemeenten een begin gemaakt met een aansluiting op het nationale digitale bedrijvenloket dat is geïnitieerd door de Kamer van Koophandel en de Belastingdienst. Op het nationale digitale bedrijvenloket kunnen ondernemers antwoord krijgen op de meest gestelde vragen over wet- en regelgeving. Bij dat antwoord vindt hij informatie over welke organisatie verantwoordelijk is voor uitvoering van de betreffende wet, de voorlichting daarover en het afhandelen van ermee verband houdende transacties. Gemeenten kunnen de site lokaal inkleuren door specifieke informatie op te nemen over de gemeente en gegevens toe te voegen van contactpersonen. In een aantal gemeenten – Zwolle, Zaanstad en Den Bosch - is een pilot uitgevoerd. In de andere gemeenten is tot nu toe vaak alleen een link gemaakt naar het nationale digitale bedrijvenloket en is de lokale invulling ervan nog niet gebeurd. Het is de bedoeling dat alle gemeenten op termijn hierop aangesloten worden.

Waardering vindbaarheid loket

Het oordeel van ondernemers over de vindbaarheid van het bedrijvenloket is weergegeven in onderstaand overzicht. Zowel de G30 als de G4 scoren boven de 6 op dit onderdeel. Voor de G30 betekent dit een significante verslechtering van het cijfer. De G4 heeft juist een lichte significante toename doorgemaakt. Relatief veel steden zitten in vergelijking met andere onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening in de categorie ruim voldoende. Alle steden scoren sowieso minimaal een 6,0. De steden met de hoogste waardering voor de vindbaarheid van het juiste loket/persoon zijn Amersfoort, Maastricht, Heerlen, Dordrecht, Emmen en Lelystad. Een opvallende score voor Amersfoort, omdat zij niet beschikken over een bedrijvenloket. Wel is door stakeholders aangegeven dat de ambtenaren bij EZ Amersfoort goed benaderbaar zijn. Hieruit blijkt dat het niet per se nodig is een bedrijvenloket te hebben, om goed te worden beoordeeld op dit punt. In de groep steden met de laagste cijfers zitten alle G4-steden, Arnhem, Haarlem, Tilburg en Groningen.

Tabel 5.11 Oordeel vindbaarheid juiste loket/persoon

Eindmeting	Ruim voldoende	Amersfoort ↑ Maastricht ↑ Leeuwarden	Dordrecht ↓ Eindhoven Emmen ↓ Heerlen ↓ Lelystad ↓ Venlo ↓			
	Voldoende	Den Haag ↑	Alkmaar ↓ Zaanstad ↓ Amsterdam ↓ Zwolle ↓ Deventer Groningen Haarlem ↓ Hengelo Leiden ↑ Nijmegen ↑ Rotterdam ↓ Utrecht ↓			
	Onvoldoende		Almelo ↓ Arnhem ↓ Breda ↓ Enschede ↓ Helmond ↓ Schiedam ↓ 's-Hertogenbosch ↓ Tilburg ↓			
		← Onvoldoende	5,5	Voldoende Nulmeting	6,5	Ruim voldoende →

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

Ondanks alle inspanningen die het merendeel van de gemeenten heeft gepleegd, zijn bijna alle steden significant gedaald. Vooral Arnhem, Tilburg, Helmond, Breda, Emmen, Dordrecht en Venlo zijn fors gedaald. Een grote groep steden is van een ruim voldoende tijdens de nulmeting gezakt naar een voldoende in de eindmeting. In vier van de 30 steden is het rapportcijfer significant verhoogd, namelijk Den Haag, Leiden, Nijmegen en Amersfoort. Den Haag is hierdoor uit de categorie onvoldoende opgeklommen naar een voldoende.

Dienstverlening ondernemers Amersfoort

Via verschillende wegen biedt de gemeente Amersfoort dienstverlening aan de ondernemers.

Service Teams Amersfoort

De gemeente Amersfoort heeft speciale 'Service Teams' opgericht waar ondernemers die zich in Amersfoort willen vestigen terecht kunnen. In deze 'Service Teams' zijn de relevante afdelingen vertegenwoordigd. De ondernemer heeft altijd contact met één vast contactpersoon binnen de gemeente. Deze persoon zorgt ervoor dat de vraag van de ondernemer terecht komt bij de juiste afdeling. Door de 'Service Teams' voorkomt de gemeente dat ondernemers van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Digitaal loket

Op het gebied van digitale dienstverlening / internet heeft Amersfoort de laatste jaren veel geïnvesteerd. Bedrijven en burgers kunnen gebruik maken van een digitaal loket voor vragen over de meest uiteenlopende zaken over Amersfoort. In 2005 wordt de digitale dienstverlening aan bedrijven verder verbeterd doordat de gemeente Amersfoort participeert in het Digitale Bedrijvenloket. Hier kunnen ondernemers op één plek informatie vinden van zowel de lokale overheid, de kamer van koophandel als de belastingdienst.

Samenwerking met derden

Amersfoort heeft enige jaren geleden gekozen voor het zogenaamde 'regie-model'. Dit betekent dat de organisatie met circa 800 medewerkers relatief klein is ten opzichte van andere gemeenten. Om de dienstverlening op hoog niveau te houden werkt de gemeente intensief samen met andere organisaties, bedrijven en instellingen. Op het gebied van ondersteuning van starters werkt de gemeente bijvoorbeeld intensief samen met de Kamer van Koophandel en de Stichting Nieuwe Bedrijvigheid. Door samen te werken met partijen is de kwaliteit van de dienstverlening veel groter dan wanneer de gemeente dit zelfstandig doet.

Toekomst

Om de ondernemer de komende jaren nog beter van dienst te kunnen zijn, is een actieprogramma opgesteld waarin de dienstverlening verder is geoptimaliseerd. De activiteiten zijn verdeeld in drie categorieën: informatievoorziening, relatiebeheer en samenwerking. Zo wil de gemeente bijvoorbeeld jaarlijks een bedrijvenpeiling houden onder het Amersfoortse bedrijfsleven en het Digitale bedrijvenloket

voorjaar 2005 lanceren (informatievoorzieningen), medewerkers van nieuwe bedrijven wegwijs maken in Amersfoort d.m.v. excursies (relatiebeheer) en (innovatieve) bedrijven ondersteunen door te participeren in de Taskforce Innovatie (samenwerking provincie - KvK - onderwijsinstellingen - gemeenten).

De gemeente Amersfoort heeft samen met enkele andere steden de hoogste waardering voor de vindbaarheid van het juiste loket/persoon. Hieruit blijkt dat het niet per se nodig is een apart bedrijvenloket te hebben, om goed te worden beoordeeld op dit punt.

Loketorganisatie Maastricht

De loketorganisatie in de gemeente Maastricht bestaat uit twee onderdelen: het bedrijfscontactpunt Maastricht en de algemene loketorganisatie waar ook ondernemers terecht kunnen.

Bedrijfscontactpunt Maastricht

Het Bedrijfscontactpunt Maastricht bestaat sinds 1986 en is een gemeentelijk organisatieonderdeel met een overwegend extern, maar daarnaast ook intern georiënteerd karakter. De dienstverlening van het Bedrijfscontactpunt Maastricht omvat onder meer het adviseren, informeren, ondersteunen en begeleiden van zowel startende als gevestigde bedrijven bij het zoeken naar geschikte bedrijfspandvesting in Maastricht, vragen met betrekking tot gemeentelijke regelgeving en monitoring van de economische omgeving. Voor de interne, gemeentelijke organisatie speelt het Bedrijfscontactpunt Maastricht een rol in de toewijzingscoördinatie van bedrijventerreinen, de vertaling van marktgegevens en het signaleren van trends op economisch gebied.

Algemene loketorganisatie

In het GemeenteLoket vindt het dagelijkse contact met de burger plaats. Hier worden de zogenaamde "one step" producten direct en volledig afgehandeld. Verder vindt er de intake plaats van producten die een langere levertijd hebben en die in de backoffice moeten worden afgehandeld.

Burgers, ondernemers en medewerkers maken gebruik van de "Productencatalogus Maastricht". Dit is een informatiesysteem met een complete verzameling van producten van de gemeente, uitgebreid met informatie over de achterliggende processen. De catalogus voorziet bovendien in de "vraagtrechter". Dat is het analyseren en verfijnen van de vraag zodat hij zo snel mogelijk bij de meest gekwalificeerde ambtenaar terechtkomt.

In de backoffice wordt de vraag verwerkt naar producten, die niet direct aan het loket kunnen of mogen worden gerealiseerd. Ook bij optimale standaardisatie zal gecompliceerd maatwerk blijven bestaan en is "klaar terwijl u wacht" bediening niet mogelijk. In de backoffice werken de specialisten op een bepaald vakgebied. Verder vindt er het bestandbeheer en de administratieve nabewerking plaats en worden relaties onderhouden met de backoffices in de andere diensten.

Via internet of telefoon kan voor een aantal producten een afspraak worden gemaakt met het GemeenteLoket.

De gemeente Maastricht krijgt veel waardering van haar ondernemers voor wat betreft de loketorganisatie en communicatie met het bedrijfsleven. Zo krijgt Maastricht voor onder andere de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen, de mogelijkheid om klachten te uiten, de vindbaarheid van de juiste loket/persoon, de openingstijden van het loket en de informatievoorziening over

gemeentelijk beleid en regelgeving niet alleen hoge rapportcijfers, ze heeft tevens een (forse) significante groei laten zien.

Waardering telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid wordt iets minder positief gewaardeerd door ondernemers dan de vindbaarheid van het juiste loket/persoon. De G30 behaalt een 5,8 op dit onderdeel en de G4 een 5,7. De G4 heeft hiermee een forse verbetering laten zien ten opzichte van de nulmeting, waar ze nog een 5,1 kregen. Deze forse toename wordt veroorzaakt door een sterk positieve ontwikkeling in alle G4-steden. Een redelijk grote groep steden heeft een ruime 6 gekregen voor de telefonische bereikbaarheid. Deventer springt eruit met een 6,3. Onderaan bevinden zich de gemeenten Rotterdam, Amsterdam, Haarlem, Hengelo, Arnhem en Nijmegen.

Tabel 5.12 Oordeel telefonische bereikbaarheid

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	5,6	5,9	5,8
Gemiddelde G4	5,1	5,4	5,7
Minimumscore	4,9	5,1	5,6
Maximumscore	6,2	6,4	6,3

De telefonische bereikbaarheid van gemeenten heeft zich positief ontwikkeld. Geen enkele gemeente is significant gedaald ten opzichte van de nulmeting. Veel steden hebben juist een sterke groei doorgemaakt. Maar liefst elf steden zijn van een onvoldoende naar een voldoende gegaan. De grootste toenames hebben plaatsgevonden in Den Haag (van 4,9 naar 5,8) en Zwolle (van 5,1 naar 6,0).

Waardering openingstijden loket

De openingstijden van het bedrijvenloket worden over het algemeen goed gewaardeerd. De G4 scoort op dit onderdeel even hoog als de G30 gemiddeld. De rapportcijfers zijn significant gestegen ten opzichte van de nulmeting. Vooral de G4 heeft een behoorlijke toename laten zien. Relatief veel steden behalen hier een rapportcijfer dat ruim voldoende is. Vooral Schiedam, Amersfoort, Maastricht en Lelystad springen eruit. Alleen Den Bosch haalt op dit onderdeel net geen 6.

Tabel 5.13 Oordeel openingstijden loket

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	6,2	6,4	6,4
Gemiddelde G4	5,9	6,3	6,4
Minimumscore	5,3	6,1	5,9
Maximumscore	7,0	6,8	6,7

Veel gemeenten maken een behoorlijke toename van de waardering van de openingstijden van het loket door. De meest forse toename heeft plaatsgevonden in Den Haag, die van een onvoldoende tijdens de nulmeting (4,9) naar een ruim voldoende in de eindmeting (6,5) is gegaan. Ook Zwolle en Maastricht kregen een veel hogere waardering. In totaal zijn zeven steden op dit onderdeel significant achteruitgegaan. De

meest in het oog springende verslechtering doet zich voor in Tilburg (van een 6,9 naar een 6,4). Ook Den Bosch, Arnhem, Utrecht, Almelo en Emmen gingen relatief veel achteruit. Een vrij grote groep is van een ruim voldoende naar een voldoende gegaan.

5.3.3 Communicatie en contacten met lokale bedrijfsleven

Merendeel van de gemeenten heeft accountmanager(s) in dienst

Het hebben van
accountmanagers moet
beter worden
gecommuniceerd

In 28 van de 30 gemeenten zijn op dit moment 1 of meerdere accountmanagers of bedrijfscontactfunctionarissen aanwezig. Hiermee is het aantal gestegen ten opzichte van de nul- en tussenmeting. De accountmanager verschaft informatie aan ondernemers en biedt vaak ondersteuning bij de afhandeling van de gemeentelijke diensten. Ook geven gemeenten aan dat accountmanagers steeds meer pro-actief ondernemers benaderen om te voelen wat er in de markt speelt. Stakeholders hebben aangegeven dat ze het prettig vinden als er in een gemeente accountmanagers aanwezig zijn. Dit helpt de verkokering binnen de gemeente tegen te gaan. Wel wordt er bij gezegd dat het belangrijk is dat de gemeente het hebben van accountmanagers beter extern communiceert.

Veel overleg en afstemming met ondernemersverenigingen en KvK

Naast samenwerking met overheden, wordt tevens veel samengewerkt met intermediaire organisaties en semi-overheden. Vooral ondernemersverenigingen en de Kamer van Koophandel zijn partijen waar veel mee wordt gesproken. Met de Kamer van Koophandel worden ook initiatieven opgepakt en uitgevoerd, vooral op het gebied van startersbegeleiding.

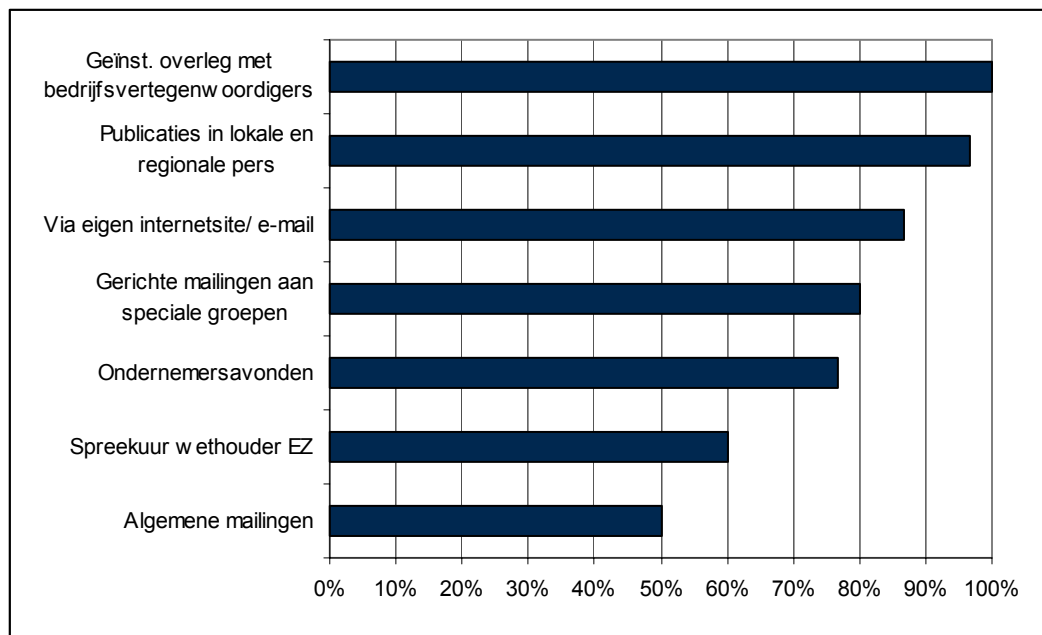
Steeds meer overleg met
georganiseerd
bedrijfsleven

Contact met ondernemers vindt vooral plaats via het georganiseerde bedrijfsleven, maar ook met individuele bedrijven. Vaak gaat het om grote werkgevers of industriële (grote) bedrijven. Samen met een toenemende mate van overleg met ondernemersverenigingen, is in veel gemeenten het aantal ondernemersverenigingen flink gestegen. In enkele gemeenten heeft de gemeente dit actief gestimuleerd en is voor ieder bedrijventerrein een vereniging aanwezig. In de praktijk is het georganiseerd bedrijfsleven vooral gericht op het groot- en kleinbedrijf, binnensteden, bedrijventerreinen, sectorverenigingen (industrie en detailhandel) en/of overkoepelende verenigingen. Probleem bij het communiceren via ondernemersverenigingen is dat vertegenwoordigers uit deze verenigingen niet altijd goed communiceren richting hun achterban. Individuele bedrijven zijn hierdoor niet altijd goed geïnformeerd.

Toenemend belang
samenwerking met
onderwijsinstellingen

Tevens werken gemeenten veel samen met makelaars en andere vastgoedpartijen, (regionale) ontwikkelingsmaatschappijen, banken, onderwijsinstellingen (universiteiten en Hoge Scholen) en de VVV's. Er wordt meer met onderwijsinstellingen samengewerkt dan in het verleden. Dit heeft te maken met het toenemend belang van de koppeling onderwijs-arbeidsmarkt. Ook geven meerdere gemeenten aan met de regionale afdelingen van de landelijke werkgeversverenigingen (MKB, VNO-NCW, Koninklijke Horeca Nederland) te spreken.

Figuur 5.2 Wijze van communiceren met het bedrijfsleven (% van steden dat communicatiemiddel heeft genoemd)



Veel gemeenten gebruiken lokale / regionale pers voor communicatie

Andere wijzen van communicatie met het bedrijfsleven zijn weergegeven in bovenstaande figuur. Naast overleg met het georganiseerde bedrijfsleven (door alle gemeenten gebruikt), publiceren bijna alle gemeenten in de lokale of regionale pers. Ook wordt in steeds grotere mate gebruik gemaakt van het internet en zorgt de gemeente ervoor bereikbaar te zijn via een (algemeen) e-mailadres. Via de e-mail kunnen ondernemers specifieke vragen stellen. Ook gerichte mailingen aan speciale groepen en ondernemersavonden worden veelal toegepast. In aanvulling op de spreekuren van de wethouder EZ hebben ook een aantal gemeenten aangegeven bedrijfsbezoeken te plegen, al dan niet met de wethouder.

Gemeenten betrekken ondernemers meer bij de beleidsvorming via platformoverleg

Uit de gesprekken met gemeenten en met stakeholders blijkt dat ondernemers vaker dan voorheen worden betrokken bij het tot stand komen van beleid. Er bestaan nog wel grote verschillen in de mate waarin steden dit oppakken. Ondernemers vinden het fijn dat hun stem gehoord wordt en werken er over het algemeen graag aan mee.

Ondernemers hebben meer behoefte aan concrete actieplannen

Uit de gesprekken met stakeholders blijkt wel, zoals ook al is genoemd in paragraaf 5.3.1 Beleidstaken Economische Zaken, dat ondernemers behoefte hebben aan concrete beleidsstukken. Het beleid zoals nu het nu nog vaak is geschreven is teveel beleidsmatig en mist de praktische toepasbaarheid. Ondernemers zien het liefst de beleidsstukken geconcretiseerd worden in uitvoeringsgerichte actieplannen. Ook geven de stakeholders aan dat gemaakte keuzes beter naar buiten moeten worden gecommuniceerd.

Ondernemende stad Helmond

In het kader van het programma 'Ondernemende stad' zet Helmond in haar beleid de vraaggerichte aanpak en een gedeelde verantwoordelijkheid van overheid en bedrijfsleven bovenop. Via een convenant met een groot aantal bedrijven is een samenwerkingsverband opgezet waar gestructureerd wordt gewerkt aan verkenning van mogelijkheden, projectidentificatie en gezamenlijke uitwerking. Hier is reeds een scala aan publiek-private initiatieven uit naar voren gekomen, zoals de Groene Campus (HBO-opleiding op gebied van toerisme & recreatie en foodprocessing), het hieraan gekoppelde Kenniscentrum Duurzame Stad- en Streekontwikkeling, een opleiding mechatronica, mogelijk een regionale Kennisbank en vanuit de profilering als Food Regio (inclusief een link met de reconstructie van het landelijk gebied en samenwerking met Venlo Greenport) in de nabije toekomst wellicht ook een actieprogramma 'Food and Technology'.

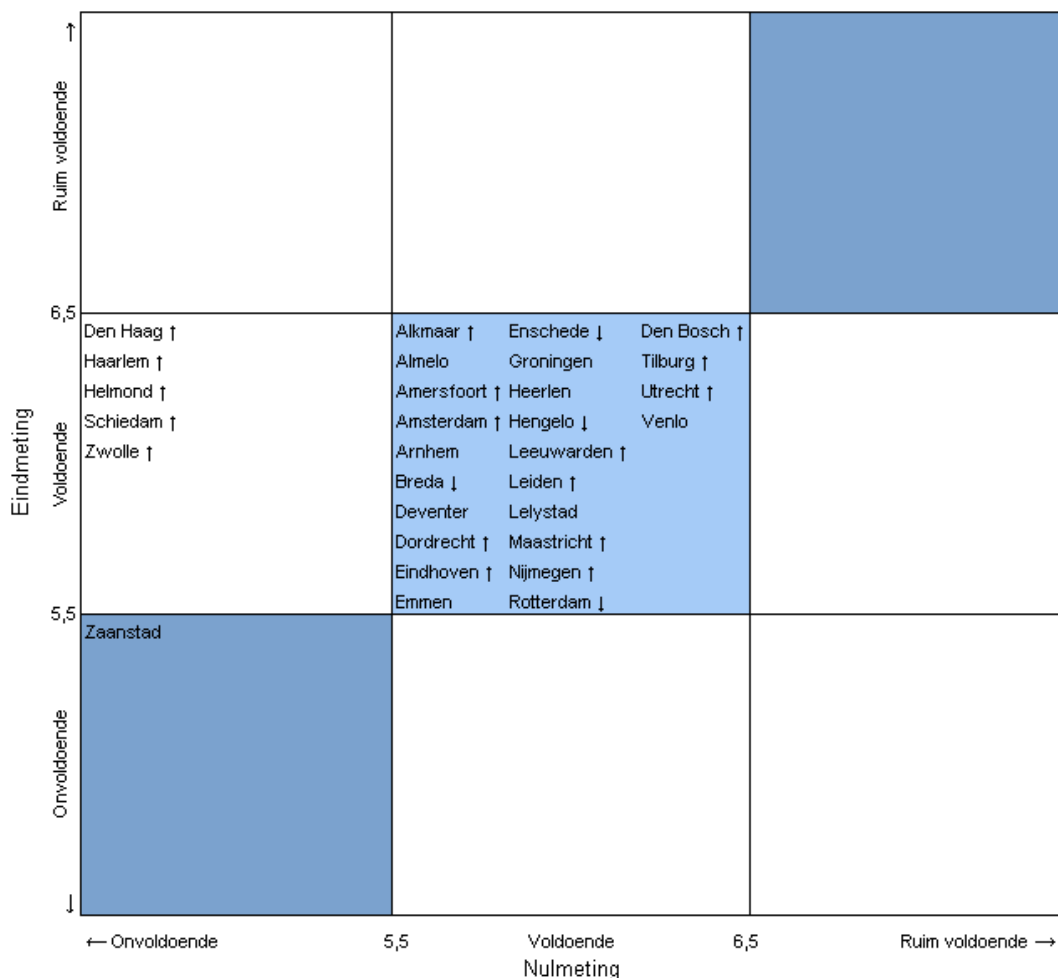
Het programma 'Ondernemende stad' is binnen de gemeentelijke lijnorganisatie opgehangen, die sterk is gefocust op projectmatig werken. De afdeling EZ is verantwoordelijk voor de coördinatie, stimuleren en faciliteren. De gemeente Helmond besteedt relatief veel aandacht en middelen aan het doorvertellen/communiceren van goede acties.

De ondernemers in Helmond tonen een hoge en/of sterk gestegen waardering voor diverse aspecten van de communicatie en het contact gemeente-bedrijfsleven, zoals de benaderbaarheid van bestuur en ambtenaren en de duidelijkheid van beleid en organisatie.

Waardering informatie gemeentelijk beleid/regelgeving

Het oordeel van ondernemers over de informatieverstrekking van gemeenten over het gemeentelijk beleid en de regelgeving is gemiddeld een 5,8 in de G30. In de 4 grote steden ligt het gemiddelde iets lager op een 5,6. Het rapportcijfer is in de G4 gelijk gebleven ten opzichte van de nulmeting. Het gemiddelde van de G30 is licht gestegen. Opvallend is het grote aantal gemeenten in de categorie voldoende. Een beperkte groep heeft een cijfer hoger dan een 6. De hoogste rapportcijfers geven de ondernemers in Maastricht, Tilburg, Dordrecht en Eindhoven. Zaanstad is de enige stad die op dit onderdeel een onvoldoende scoort. Ook Hengelo, Amsterdam, Utrecht en Amersfoort hebben geen hoog cijfer op dit onderdeel.

Tabel 5.14 Oordeel informatie gemeentelijk beleid/regelgeving



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	5,7	5,8	5,8
Gemiddelde G4	5,6	5,7	5,6
Minimumscore	5,3	5,4	5,5
Maximumscore	6,0	6,4	6,2

De gemeenten hebben zich over het algemeen positief ontwikkeld. Het is vijf steden gelukt van een onvoldoende op dit onderdeel een voldoende te maken. Vooral Zwolle, Haarlem en Helmond hebben zich sterk verbeterd op dit onderdeel (Haarlem, Zwolle, Helmond, Den Haag en Schiedam). In de meeste andere steden is de toename of afname beperkt.

Samenwerking en overleg MKB-gemeente Den Haag

De gemeente Den Haag is in de periode na de tussenmeting begonnen met het organiseren van reguliere ondernemersbijeenkomsten. Deze worden doorgaans goed bezocht. Voorbeelden zijn het sinds begin 2004 ingevoerde driemaandelijkse Ondernemersontbijt, periodieke lunchbezoeken van het College van B&W, het bedrijventerreinenoverleg, maar ook diverse andere sectorale en gebiedsgerichte (bedrijventerreinen, binnenstad, Scheveningen, (wijk)winkelgebieden) netwerkbijeenkomsten. In de Haagse Courant wordt tweewekelijks vanuit de gemeente een pagina ingeruimd voor het economisch nieuws. In samenwerking met de Kamer van Koophandel wordt jaarlijks de Ondernemersprijs uitgereikt, een competitie voor de beste ondernemers. In aanvulling hierop is er in samenwerking met vele partijen de regionale Baby Tycoon Award, voor startende ondernemers. In 2005 zal nog een welkomstpakket voor ondernemers worden geïntroduceerd.

MKB Den Haag stelt elk jaar 10 vragen aan de gemeente, als onderdeel van de Business Beach Borrel, waar ook wordt teruggeblikt op het afgelopen jaar. De jaarlijkse 10 nieuwe vragen worden in gezamenlijkheid door de gemeente in overleg met het midden- en kleinbedrijf zelf beantwoord, zodat het bedrijfsleven hier zelf ook een actieve rol in speelt.

Bij de voorbereiding van nieuw beleid wordt doorgaans actieve communicatie gepleegd met branche-vertegenwoordigers en individuele ondernemers uit de betreffende sector (bijvoorbeeld o.g.v. detailhandel, horeca, leisure en toerisme). In de HAREZ, de Haagse Raad voor Economische Zaken zijn vooral MKB-vertegenwoordigers en het overige georganiseerd bedrijfsleven betrokken. Vorig jaar zijn deze ter voorbereiding van het nieuwe integrale economisch beleid samengebracht in een digitaal overlegforum (Digitale InBreng, DIB) en het Dudok Beraad (de bedoeling is dit minimaal jaarlijks te herhalen).

De duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie en van het gemeentelijk economisch beleid is door de ondernemers beduidend positiever gewaardeerd. De communicatie met het bedrijfsleven wordt ook door de Haagse stakeholders op alle fronten positief beoordeeld.

Waardering duidelijkheid gemeentelijk beleid

Ondernemers vinden de huidige vorm van gemeentelijk beleid over het algemeen niet erg duidelijk. De G30 krijgt een gemiddelde score van een 5,6. Het gemiddelde in de G4 ligt hier net iets onder op een 5,5. Drie steden scoren een onvoldoende voor de duidelijkheid van gemeentelijk beleid, te weten Amsterdam, Schiedam en Amersfoort. Slechts twee steden hebben een rapportcijfer dat boven de 6 ligt, namelijk Helmond en Maastricht.

Tabel 5.15 Oordeel duidelijkheid gemeentelijk beleid

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

De meeste gemeenten hebben hetzelfde rapportcijfer behouden of zijn significant gegroeid, vooral Den Haag (van 5,1 naar 5,6), Leiden (van 5,3 naar 5,8) en Helmond (van 5,7 naar 6,1). Een beperkt aantal steden heeft een significante daling laten zien. Dit zijn Amersfoort, Lelystad en Heerlen. Vooral Amersfoort is relatief veel achteruitgegaan,

namelijk van een voldoende tijdens de nulmeting (5,7) naar een onvoldoende in de eindmeting (5,4).

Waardering contactmogelijkheden ambtenaren

De gemiddelde waardering van ondernemers voor de contactmogelijkheden met ambtenaren is een 5,9 in de G30. De G4 heeft een iets lager score met een 5,8. De score van de G30 is net iets gedaald ten opzichte van de nulmeting. De G4 daarentegen is iets positiever beoordeeld dan in de nulmeting. De scores van de steden ligt in de eindmeting dicht bij elkaar dan tijdens de nulmeting. De meeste steden hebben een 5,9 – 6,0. Enkele uitschieters zijn Deventer, Venlo en Lelystad met een 6,3 en Amsterdam, Haarlem en Nijmegen met een 5,7.

Tabel 5.16 Oordeel contactmogelijkheden ambtenaren

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	6,0	6,1	5,9
Gemiddelde G4	5,7	5,8	5,8
Minimumscore	5,3	5,7	5,7
Maximumscore	6,5	6,5	6,3

Het merendeel van de gemeenten heeft een beperkte, maar significante groei doorgemaakt op dit onderdeel. De grootste groei heeft plaatsgevonden in Den Haag, waar de ondernemers de contactmogelijkheden met ambtenaren tijdens de nulmeting nog maar een 5,3 waard vonden en tijdens de eindmeting een 5,9. Dordrecht en Hengelo zijn behoorlijke gedaald in waardering op dit punt.

Waardering contactmogelijkheden bestuurders

Contactmogelijkheden met bestuurders wordt over het algemeen niet positief beoordeeld. De G30 zit met een 5,5 op de rand van voldoende en onvoldoende. De G4 scoort hier een onvoldoende met een 5,3. De rapportcijfers van de steden zijn dicht bij elkaar komen te liggen dan tijdens de nulmeting. Deventer, die ook tijdens de nulmeting het hoogste cijfer scoorde, heeft dit in de eindmeting weten te handhaven. Het is de enige stad die een hoger cijfer heeft dan een 6,0. Er zijn nog altijd vrij veel gemeenten met een onvoldoende. In totaal scoren negen gemeenten lager dan een 5,5. Dit is veel positiever dan tijdens de nulmeting, toen nog veertien steden een onvoldoende kregen. Zaanstad heeft de laagste score, namelijk een 5,0. Amsterdam en Haarlem zitten hier net boven.

Tabel 5.17 Oordeel contactmogelijkheden bestuurders

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

Relatief veel steden zijn van een (ruim) onvoldoende in de nulmeting naar een voldoende in de eindmeting gegaan. Enkele steden maakten een grote sprong voorwaarts. De meest in het oog springende ontwikkelingen deden zich voor in Leiden (van een 4,4 naar een 5,5), Den Haag (van 4,6 naar een 5,3) en Den Bosch (van 5,0 naar 5,7). Enkele steden

zijn achteruitgegaan, namelijk Zaanstad, Emmen en Tilburg, waarbij de laatste twee in plaats van een voldoende nu een onvoldoende hebben.

5.3.4 Vergunningverlening

Vergunningverlening vindt nog altijd plaats in de backoffice

Net als tijdens de tussenmeting 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, in de backoffice. Belangrijke aspecten voor de ondernemer - zoals een korte doorlooptijd en onderlinge afstemming van de processen - zijn vooral gerelateerd aan de backoffice.

Hieronder wordt de stand van zaken weergegeven ten aanzien van drie belangrijke vergunningen die ondernemers nodig kunnen hebben, te weten de bouw-, milieu- en de parkeervergunning. Ook wordt aandacht besteed aan een gecombineerde bouw- en milieuaanvraag. In deze rapportage zijn, net als in de nul- en tussenmeting, alleen kengetallen over bouw-, milieu en parkeervergunningen van de gemeente zelf opgenomen. Het aantal geënquêteerde ondernemers dat ervaring heeft met de afhandeling van een dergelijke vergunning is zo laag dat het presenteren van representatieve ondernemersoordelen niet mogelijk is. Waar mogelijk zijn de resultaten voor individuele gemeenten ter indicatie opgenomen in de stadsrapportages.

Afhandelingsduur bouwvergunningen loopt uiteen van 6 tot 20 weken

De gemiddelde afhandelingsduur van bouwvergunningen loopt uiteen van zo'n zes weken in Helmond en Heerlen, tot twintig weken in Lelystad. Ongeveer de helft van de steden geeft aan een bouwvergunning gemiddeld binnen tien weken af te handelen. Dit is een verbetering ten opzichte van de nulmeting. Gemiddeld wordt 85% van de bouwaanvragen gehonoreerd. In enkele gemeenten worden bijna alle of zelfs alle vergunningen (in Utrecht) verleend. In Enschede, Haarlem en Maastricht is het honoreringspercentage lager dan 70% en zij vormen hiermee de ondergrens.

Tabel 5.18 Kerngegevens bouwvergunningen

Gemeente	Aanvragen in 2003 ¹	Verleend in 2003 (%)	Afhandelingsduur eindmeting (weken)	Afhandelingsduur nulmeting (weken)
Amsterdam	1.900	89 %	14	n.b.
Rotterdam	1.766	70 %	7,4	13
Utrecht	192	100 %	9,4	14
Den Haag	n.b.	n.b.	6-12	26,9
Alkmaar	165	61 %	13	13
Almelo	275	72 %	9	6
Amersfoort	1.050	87 %	9	9,5
Arnhem	679	84 %	9,7	12
Breda	171	76 %	10	6,9
Deventer	159	83 %	6-12	10
Dordrecht	673	95 %	7	n.b.
Eindhoven	238	93 %	16	12

Gemeente	Aanvragen in 2003 ¹	Verleend in 2003 (%)	Afhandeldingsduur eindmeting (weken)	Afhandeldingsduur nulmeting (weken)
Emmen	158	94 %	9	10
Enschede	1.274	61 %	12	13
Groningen	644	86 %	7,6	16,2
Haarlem	785	69 %	11,5	13
Heerlen	41	100 %	6	8
Helmond	835	89 %	6,2	8
Hengelo (O.)	728	99 %	n.b.	n.b.
Leeuwarden	368	92 %	8,3	13
Leiden	118	87 %	8,8	17
Lelystad	80	93 %	20	24
Maastricht	1065	65 %	n.b.	6
Nijmegen	n.b.	n.b.	n.b.	8,1
Schiedam	341	90 %	n.b.	n.b.
's-Hertogenbosch	1.686	93 %	n.b.	6,5
Tilburg ²	1.797	90 %	12	9
Venlo	355	97 %	11,4	13
Zaanstad	n.b.	n.b.	n.b.	13
Zwolle	44	95 %	12	13

1. Verschillende gemeenten maken geen onderscheid tussen vergunningaanvragen door bedrijven en door particulieren. Hierdoor loopt het aantal aanvragen sterk uiteen.
2. Tilburg heeft een totaal van de bouwaanvragen van burgers en bedrijven in 2004 in plaats van 2003.

Bouwleges over het algemeen fors gestegen

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 tussen gemeenten zijn aanzienlijk, vooral bij de leges bij een bouwsom van € 2.268.901. De duurste én goedkoopste gemeente is Amsterdam, waar minimaal ca. € 16.000 en maximaal € 65.000 moet worden betaald bij een dergelijke bouwsom. Goedkopere andere steden zijn Rotterdam, Den Bosch, Lelystad, Eindhoven en Dordrecht. Dure gemeenten zijn, naast Amsterdam, Hengelo en Heerlen.

Over het geheel zijn de gemeenten fors duurder dan een aantal jaren geleden. Opvallende stijgers bij een bouwsom van € 181.512, zijn Schiedam, Hengelo en Tilburg. Ook zijn een aantal steden omlaag gegaan, namelijk Den Haag (-53%), Zaanstad (-38%) en Enschede (-18%). In de categorie met een bouwsom van € 2.268.901 ging vooral Venlo zeer fors omhoog, maar tijdens de nulmeting was het tarief dan ook erg laag. Ook Heerlen (+96%) en Hengelo (+68%) vragen veel meer dan tijdens de nulmeting. Bij deze hoge bouwsom zijn er ook steden die in tarief omlaag zijn gegaan, namelijk Eindhoven (-22%), Enschede (-16%) en Zaanstad (-10%).

Tabel 5.19 Hoogte bouwleges nulmeting⁹ en eindmeting

Gemeente	Bouwleges bij € 181.512		Bouwleges bij € 2.268.901	
	Eindmeting	Verandering tov nulmeting (in %)	Eindmeting	Verandering tov nulmeting (in %)
Amsterdam ¹	€ 1.424-€ 14.430	n.b.	€ 16.976-€ 67.298	n.b.
Rotterdam	€ 3.825	+22 %	€ 23.436	+21 %
Utrecht	€ 3.449	+12 %	€ 43.109	+12 %
Den Haag	€ 1.906	-52 %	€ 47.646	-5 %
Alkmaar	€ 2.706	0 %	€ 31.437	+1 %
Almelo ²	€ 3.630	+18 %	€ 45.378	+37 %
Amersfoort	€ 3.163	n.b.	€ 38.245	n.b.
Arnhem	€ 2.904	+7 %	€ 36.302	+7 %
Breda ³	€ 3.885	+15 %	€ 46.885	+12 %
Deventer	€ 3.078	-5 %	€ 45.772	+14 %
Dordrecht	€ 2.667	+15 %	€ 27.035	+18 %
Eindhoven	€ 3.830	+15 %	€ 22.356	-22 %
Emmen	€ 3.980	+23 %	€ 44.130	+21 %
Enschede ⁴	€ 2.907	-18 %	€ 30.002	-16 %
Groningen	€ 4.525	+2 %	€ 48.541	+2 %
Haarlem	€ 3.903	0 %	€ 44.244	-4 %
Heerlen	€ 2.822	+34 %	€ 51.150	+96 %
Helmond	€ 3.993	n.b.	€ 49.916	n.b.
Hengelo (O.)	€ 5.585	+53 %	€ 65.500	+68 %
Leeuwarden	€ 2.320	+3 %	€ 28.104	+3 %
Leiden	€ 3.026	+10 %	€ 37.126	+31 %
Lelystad	€ 2.074	-5 %	€ 23.452	-6 %
Maastricht	€ 4.456	+17 %	€ 46.978	+17 %
Nijmegen	€ 2.541	+17 %	€ 317.646	+1.067 %
Schiedam	€ 3.251	+49 %	€ 36.867	+35 %
's-Hertogenbosch	€ 2.911	+15 %	€ 27.894	+15 %
Tilburg	€ 3.618	+44 %	€ 40.610	+31 %
Venlo	€ 2.896	+23 %	€ 35.118	+19 %
Zaanstad	€ 3.630	-38 %	€ 45.378	-10 %
Zwolle	€ 3.705	n.b.	€ 34.771	n.b.

1 Variëert in Amsterdam per stadsdeel, 2 Almelo: inclusief welstand, 3 Breda: groei ten opzichte van 2000. 4 Dit zijn de bedragen die ten tijde van de eindmeting moeten worden betaald Eindhoven bij een som van € 152.000 (excl. BTW) respectievelijk € 1.906.000 (excl BTW).

Milieuvergunningprocedure duurt vaak lang

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.

⁹ De bron voor de nulmeting is de Monitor lokale lasten 1998. De nulmeting betreft dan ook cijfers uit het jaar 1998 in plaats van 2000.

Het totaal aantal milieuvergunningen dat een gemeente jaarlijks uitgeeft is relatief klein. In de meeste gemeenten gaat het om niet meer dan enkele tientallen vergunningen.

Tabel 5.20 Kerncijfers milieuvergunningen

Gemeente	Aanvragen in 2003	Verleend in 2003 (%)	Afhandeldingsduur eindmeting (weken)	Afhandeldingsduur nulmeting (weken)
Amsterdam	226	85 %	>26	30
Rotterdam	70	99 %	19	32
Utrecht	15	50 %	ca. 25	n.b.
Den Haag	n.b.	100 %	n.b.	n.b.
Alkmaar	15	100 %	ca. 20	20
Almelo	30	75 %	10-12	12
Amersfoort	29	100 %	15	18,2
Arnhem	44	100 %	ca. 16	20
Breda	48	100 %	13	n.b.
Deventer	42	57 %	max. 16	17
Dordrecht	19	100 %	max. 26	n.b.
Eindhoven	41	80 %	22	20
Emmen	13	100 %	21	16
Enschede	39	100 %	38	12
Groningen	93	100 %	30	n.b.
Haarlem	n.b.	n.b.	max. 32	24
Heerlen	25	90 %	8	17
Helmond	41	97,5 %	20	20
Hengelo (O.)	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Leeuwarden	47	100 %	max. 32	24
Leiden	4	100 %	16	20
Lelystad	14	100 %	26	24
Maastricht	16	100 %	n.b.	26
Nijmegen	n.b.	n.b.	n.b.	32
Schiedam	30	100 %	32	n.b.
's-Hertogenbosch	41	100 %	26	6
Tilburg	54	Ca. 80 %	24	5
Venlo	52	100 %	16	17
Zaanstad	116	100 %	24	24
Zwolle	12	95 %	20	20

De procedure voor een milieuvergunning is complex en neemt daarom in het algemeen meer tijd in beslag dan een bouwvergunning. De afhandeldingsduur loopt uiteen van 8 weken in Heerlen tot 38 weken in Enschede. In Breda, Arnhem, Venlo, Amersfoort en Leiden lukt het ook om de afhandeling relatief snel uit te voeren (max. 16 weken). Gemeenten waar de afhandeldingsduur meer dan 30 weken duurt zijn, naast Enschede, Groningen, Schiedam en Enschede.

Enkele steden is het gelukt om in een korter tijdsbestek dan tijdens de nulmeting de milieuaanvraag af te handelen. De grootste afnamen vonden plaats in Arnhem, Rotterdam en Heerlen. Ook blijkt de afhandeldingsduur in enkele steden sinds de nulmeting fors te

zijn toegenomen, namelijk in Enschede, Den Bosch en Tilburg. Deze drie steden hadden een beperkte afhandelingsduur tijdens de nulmeting, maar is het niet gelukt deze te behouden.

Behandelingsprocedure bouw- en milieuvergunning meestal gelijktijdig

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 meer gemeenten kan een gecombineerde vergunning aan één loket worden aangevraagd

In vrijwel alle gemeenten lopen de behandelingsprocedures van de bouw- en de milieuvergunning gelijktijdig en niet volgtijdig. Uitzonderingen hierop is Nijmegen. Emmen geeft aan dat beide vormen voorkomen. Het aanvragen van beide vergunningen aan één loket kan in veertien van de 30 gemeenten. Dit is een stuk meer dan tijdens de nul- en tussenmeting, waar de aanvraag aan één loket kon bij respectievelijk zeven en negen gemeenten. Een geïntegreerd formulier voor de aanvraag van zowel de bouwvergunning als de milieuvergunning komt slechts in twee gemeenten voor, te weten Eindhoven en Groningen.

Parkeervergunning steeds vaker direct aan het loket af te halen

De afhandelingsduur van vergunningen verschilt enorm per gemeente. In een aantal steden kan de vergunning direct aan de balie worden afgehaald, zoals in Amsterdam (deels), Den Haag, Enschede, Groningen en Tilburg. Ook in Breda, Deventer, Emmen, Leiden, Den Bosch en Venlo lukt het over het algemeen de afhandeling niet meer dan een week te laten duren. Andere gemeenten hebben aanzienlijk meer tijd nodig. Grote uitschieters naar boven zijn Utrecht, Maastricht en Zwolle.

Tabel 5.21 Kerncijfers parkeervergunningen

Gemeente	Aanvragen in 2003	Verleend in 2003 (%)	Afhandelingsduur eindmeting	Afhandelingsduur nulmeting (weken)
Amsterdam	1.429	n.b.	10 min - 4 weken	6 weken
Rotterdam	38.149	90 %	15 dagen	3 weken
Utrecht	7609	73 %	49 dagen	8 weken
Den Haag	n.b.	100 %	10 minuten	n.b.
Alkmaar	611	merendeel	1 dag - 3 weken	0,5 weken
Almelo	1.880	n.b.	10 dagen	2 weken
Amersfoort	n.b.	n.b.	n.b.	4,4 weken
Arnhem	537	80 %	12 dagen	6 weken
Breda	2.376	100 %	2 dagen	1 week
Deventer	1.060	100 %	max. 1 week	n.b.
Dordrecht	n.b.	n.b.	n.b.	1 week
Eindhoven	2.492	100 %	8 dagen	1 week
Emmen	625	95 %	4 dagen	1 week
Enschede ¹	4.985	90 %	15 minuten	< 1 week
Groningen	908	100 %	10 minuten	n.b.
Haarlem	240	50 %	5 weken	6 weken
Heerlen	n.b.	n.b.	n.b.	0,5 uur
Helmond	121	45 %	12 dagen	3 weken

Gemeente	Aanvragen in 2003	Verleend in 2003 (%)	Afhandelingsduur eindmeting	Afhandelingsduur nulmeting (weken)
Hengelo (O.)	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.	15 minuten
Leiden	41	n.b.	5 dagen	2 weken
Lelystad	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Maastricht	471	84 %	24 weken	2 weken
Nijmegen	n.b.	n.b.	n.b.	6 weken
Schiedam	542	92 %	n.b.	3 weken
's-Hertogenbosch	4.109	91 %	5 dagen	2 à 3 dagen
Tilburg ²	656	n.b.	10 minuten	n.b.
Venlo	1.450	100 %	5 dagen	<1 week
Zaanstad	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Zwolle	5.000	80 %	20 dagen	4 weken

1. In Enschede betreft het het aantal parkeervergunningaanvragen voor particulieren, bedrijven, overheden en nutsbedrijven (eindmeting).
2. Als er plaats is in Tilburg wordt de vergunning direct verleend, anders komt de aanvrager op een wachtlijst te staan.

5.3.5 Lokale lasten

Ondernemers kritisch over hoogte lokale lasten

Ondernemers zijn over het algemeen kritisch over de hoogte van de lokale lasten. Uit de vorige metingen kwam naar voren 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. Hieronder wordt aandacht besteed aan twee omvangrijke jaarlijks terugkerende heffingen, de Onroerende Zaak Belasting (OZB) en de rioolrechten.

OZB tarief in de meeste gemeenten gedaald

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 lopen sterk uiteen per gemeente. In Eindhoven en Amsterdam ligt het OZB tarief beneden de € 7,-.

Ondernemers moeten het meeste betalen in de gemeenten Leeuwarden (ruim € 19,-) en Nijmegen (ca. € 18,-). Het merendeel van de gemeenten heeft een daling laten zien ten opzichte van de nulmeting. Met name het tarief in Den Haag (-34%), Eindhoven en Amsterdam (beide -26%) is flink afgenomen. Acht steden hebben het OZB tarief verhoogd. Uitschieters zijn Tilburg (+60%), Nijmegen en Leeuwarden (beide +33%).

Tabel 5.22 OZB-tarieven niet-woningen in 2004 (eigenaars- en gebruikerstarief samen) en het verschil met de nulmeting¹⁰

Gemeente	OZB-tarief niet-woningen per € 2.269,- (gebruikerstarief en eigenaarstarief samen) Eindmeting	Vershil tov nulmeting (in %)
Amsterdam	€ 6,72	-26 %
Rotterdam	€ 12,69	+18 %
Utrecht	€ 9,40	-14 %
Den Haag	€ 8,54	-34 %
Alkmaar	€ 8,04	-1 %
Almelo	€ 11,38	-9 %
Amersfoort	€ 11,47	0 %
Arnhem	€ 12,65	-7 %
Breda	€ 7,15	-12 %
Deventer	€ 8,88	-14 %
Dordrecht	€ 8,68	-10 %
Eindhoven	€ 6,61	-26 %
Emmen	€ 10,27	-7 %
Enschede	€ 13,94	+2 %
Groningen	€ 12,53	+8 %
Haarlem	€ 7,20	-9 %
Heerlen	€ 9,83	-4 %
Helmond	€ 9,94	-13 %
Hengelo (O.)	€ 9,23	-12 %
Leeuwarden	€ 19,09	+33 %
Leiden	€ 14,25	-2 %
Lelystad	€ 13,46	-17 %
Maastricht	€ 7,80	-6 %
Nijmegen	€ 18,10	+33 %
Schiedam	€ 11,24	+6 %
's-Hertogenbosch	€ 8,41	+20 %
Tilburg	€ 7,44	+60 %
Venlo	€ 10,28	-9 %
Zaanstad	€ 10,39	-12 %
Zwolle	€ 10,00	0 %

Hoogte rioolrechten lopen enorm uiteen

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 tijdens de eindmeting bevestigd. De cijfers zijn onderling slecht vergelijkbaar. Bij kleinverbruikers lopen de verschillen uiteen van geen rioolrechten (zit dan vaak in het OZB tarief) in Leiden, Arnhem en Leeuwarden tot € 438 in Almelo. Bij grootverbruikers zijn deze verschillen aanzienlijk groter. Dit

¹⁰ De bron voor de nulmeting is de Monitor lokale lasten 1998. De nulmeting betreft dan ook cijfers uit het jaar 1998 in plaats van 2000.

wordt veroorzaakt doordat verschillende gemeenten wel onderscheid maken tussen klein- en grootverbruikers en anderen niet en door het feit dat sommige gemeenten de rioolrechten verrekenen in de OZB. Hierdoor loopt het verschil bij grootverbruikers op tot meer dan € 29.000,- tussen Emmen (goedkoopste gemeente) en Utrecht (duurste gemeente).

Tabel 5.23 Rioolrechten 2004 (in euro's)¹¹

Gemeente	Rioolrechten kleinverbruiker (<300 m3) eindmeting	Vershil ten opzicht van nulmeting (jn %)	Rioolrechten grootverbruiker (30.000 m3) eindmeting	Vershil ten opzicht van nulmeting (in %)
Amsterdam ¹	€ 107	+22 %	€ 107	-99 %
Rotterdam	€ 121	+42 %	€ 121	-99 %
Utrecht ⁴	€ 145	+32 %	€ 28.233	+48 %
Den Haag	€ 84	+57 %	€ 157	-98 %
Alkmaar	€ 89	+14 %	€ 89	-98 %
Almelo	€ 438	+315 %	€ 1.587	+15 %
Amersfoort	n.b	n.b	n.b	n.b
Arnhem	zit in OZB-tarief	nvt	zit in OZB-tarief	nvt
Breda	€ 93	+27 %	€ 3.250	-20 %
Deventer	€ 144	+33 %	€ 2.598	+15 %
Dordrecht	€ 77	-11 %	€ 28.118	+58 %
Eindhoven	€ 122 ²	2 %	€ 8.100	-17 %
Emmen	€ 33	-1 %	€ 33	-1 %
Enschede	€ 138	+88 %	€ 4.264	+97 %
Groningen ¹	€ 102	+79 %	€ 101	-99 %
Haarlem	€ 89	+27 %	€ 89	-98 %
Heerlen	€ 133	-2 %	€ 1.461	+15 %
Helmond	€ 153	+46 %	€ 10.233	+38 %
Hengelo (O.)	€ 187	+114 %	€ 19.770	+2 %
Leeuwarden	zit in OZB-tarief	nvt	zit in OZB-tarief	nvt
Leiden	€ 0,00	0 %	€ 11.635	+16 %
Lelystad	nvt	nvt	nvt	Nvt
Maastricht	€ 30	nvt	€ 236	nvt
Nijmegen ³	€ 79	nvt	€ 79	nvt
Schiedam ¹	€ 120	nvt	€ 120	nvt
's-Hertogenbosch	€ 35	-64 %	€ 20.024	+22 %
Tilburg	€ 25	-57 %	€ 22.404	+23 %
Venlo	€ 160	+54 %	€ 7.959	+29 %
Zaanstad	€ 153	+24 %	€ 15.288	+24 %
Zwolle	€ 82	nvt	€ 6.360	nvt

¹¹ De bron voor de nulmeting is de Monitor lokale lasten 1998. De nulmeting betreft dan ook cijfers uit het jaar 1998 in plaats van 2000.

1. Aansluitrecht. Geen onderscheid tussen groot- en kleinverbruik in Amsterdam, Groningen en Schiedam. 2. Aansluitrecht en geldt alleen voor eigenaren (niet voor gebruikers). 3. Dit geldt alleen voor eigenaren (gebruikers betalen niets). 4. In Utrecht betreft het zowel aansluit- als een lozingsrecht

In vergelijking met de nulmeting zijn er veel gemeenten die een forse verhoging hebben doorgevoerd voor de kleinverbruikers. Vooral Almelo (+316%) en Hengelo (+114%) hebben een grote toename laten zien. In enkele gemeenten zijn de rioolrechten voor kleingebruikers gedaald, waarbij Den Bosch (-64%) en Tilburg (-57%) de grootste afnames toonden. Het beeld wisselt sterker bij de grootverbruikers. Een aantal steden hebben een daling van de hoogte van de rioolrechten ten opzichte van de nulmeting laten zien van ca. 99% (Amsterdam, Rotterdam, Groningen, Den Haag, Alkmaar en Haarlem). Ook hebben enkele steden een forse verhoging hebben doorgevoerd, te weten Utrecht (+48%), Dordrecht (+58%) en Enschede (+97%).

Waardering lokale lasten

Ondernemers blijven kritisch over de hoogte van de lokale lasten in vergelijking tot de geleverde prestatie van de gemeente. De G30 en de G4 daarbinnen hebben een onvoldoende op dit onderdeel. Beide zijn significant gedaald ten opzichte van de nulmeting. Ondernemers zijn relatief het meest tevreden in Tilburg, Breda en Zwolle. Deze drie steden kregen een rapportcijfer hoger dan een 5,5. Minder positief zijn ondernemers in Zaanstad, Leiden, Nijmegen, Rotterdam, Utrecht en Arnhem.

Tabel 5.24 Oordeel lokale lasten

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

Een behoorlijke groep steden is in rapportcijfer achteruitgegaan. Vooral Den Bosch, Rotterdam, Amsterdam en Utrecht zijn flink in score achteruit gegaan. Den Haag heeft de meest positieve ontwikkeling doorgemaakt.

Er is niet direct een samenhang te vinden tussen de hoogte van de lokale lasten en de waardering die ondernemers geven. Zo krijgt Tilburg, de gemeente met een relatief laag OZB tarief en de laagste rioolrechten voor kleinverbruikers, maar zeer hoge rioolrechten voor grootverbruikers, het meest positieve oordeel van ondernemers. De onduidelijke samenhang 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 en vindt het moeilijk een onderscheid te maken in lokaal en regionaal.

5.3.6 Aanpak strijdige regelgeving

Regels zelf zijn vaak niets strijdig, maar de uitvoering ervan

Ondernemers hebben soms te maken met regels die ‘tegenstrijdig’ zijn. Meestal zijn niet de regels zelf strijdig, maar zit het probleem in de uitvoering van deze regels. Vooral als

verschillende overheidsinstanties op verschillende momenten regels toepassen en soms op uiteenlopende manieren. De ondernemer krijgt dan te maken met eisen of aanwijzingen die tegenstrijdig zijn en die hij in de praktijk daarom niet kan uitvoeren¹².

De overheid wil een einde maken aan strijdige regels en eisen. Vooral aan strijdigheden waar ondernemingen in het Midden- en Kleinbedrijf last van hebben. In de zomer van 2003 heeft het ministerie van Economische Zaken, in samenwerking met MKB-Nederland, een Meldpunt Strijdige regels opengesteld. Dit meldpunt ontving 800 meldingen. Uit de rapportage van het meldpunt tegenstrijdige regels blijkt dat ondernemers veel last hebben van strijdige, onduidelijke, onlogische of overbodige regels en dat het tijd is om die aan te pakken¹³.

Opheffen strijdige regels kan bijdrage leveren aan concurrerend ondernemingsklimaat

Het project Strijdige Regels maakt deel uit van de plannen van het kabinet om te komen tot vermindering van administratieve lasten. De aanpak van het aantal regels en het opheffen van strijdige regels kunnen een bijdrage leveren aan een concurrerend ondernemingsklimaat en zo aan een economische groei. Veel regels zijn vastgelegd in wetten. Knelpunten ten aanzien van de wetten moet de rijksoverheid oppakken. Daarom sloten zes ministeries en twee werkgeversorganisaties (MKB Nederland VNO-NCW) en in 2004 het covenant Aanpak Tegenstrijdige Regels. Tevens gingen in 2004 acht sectorale werkgroepen op gemeentelijk niveau aan de slag om de meldingen op te lossen. Veel knelpunten hebben immers te maken met de toepassing van regels door lagere overheden en de handhaving van de inspectiediensten. De lokale werkgroepen doen op lokaal niveau verbetervoorstellen, die bij gebleken succes breder toegepast kunnen worden. De gemeenten die aan dit project deelnemen zijn Den Haag (bouwsector), Emmen en Eindhoven (metaal), Leiden (detailhandel), Horst aan de Maas (verblijfsrecreatie) en Arnhem, Den Bosch en Maastricht (horeca).

Staatssecretaris Van Gennip en Minister Zalm installeerden onlangs een ondernemersklankbordgroep met als opdracht om vanuit ondernemersoptiek te adviseren over alle aspecten van regels en administratieve lasten. Met het ondernemersklankbord zal samenwerking worden gezocht. In de Commissie Stevens hebben ondernemers uit verschillende branches zitting.

Uit de gesprekken met gemeenten blijkt dat buiten de acht pilotgemeenten niet echt stappen worden ondernomen om dit probleem aan te pakken. Wel wordt door stakeholders aandacht gevraagd voor de uitvoering en de handhaving van regelgeving. Hier valt, naar hun zeggen, nog veel op gemeentelijk niveau te winnen.

¹² Bron: www.strijdigeregels.nl, Ministerie van Economische Zaken

¹³ Bron: rapport Meldpunt strijdige regelgeving, 2003

Strijdige regels in de praktijk: 'Heldere horecaregel' Arnhem

In de gemeente Arnhem heeft een werkgroep in de periode april - september 2004 knelpunten van horecaondernemers op het gebied van vergunningverlening en handhaving geanalyseerd en hiervoor oplossingen en oplossingsrichtingen aangedragen. Aanleiding hiervoor was het grote aantal klachten van ondernemers die in 2003 zijn binnengekomen via een landelijk meldpunt Strijdige regels van het ministerie van Economische Zaken.

Verschillende partijen, zoals de Voedsel- en Warenautoriteit, de Arbeidsinspectie, de politie, brandweer en de gemeente Arnhem hebben samen met mensen van de branchevereniging Koninklijke Horeca Nederland en het ministerie van Economische Zaken de knelpunten besproken. Gezamenlijke conclusie is dat de regels zelf zelden onderling strijdige zijn. Klachten ontstaan wanneer wetten en regels door de verschillende inspecties verschillend geïnterpreteerd worden of omdat ondernemers de regels onduidelijk, onlogisch of ongewenst vinden.

De belangrijkste aanbevelingen van de werkgroep zijn:

- Instellen van een accountmanager Horeca bij de gemeente als centraal aanspreekpunt voor organisatie en ondernemers die met horeca te maken hebben.
- Opzetten van een horecawijzer, waarin informatie over vergunningen en regelgeving op overzichtelijke wijze aan de ondernemers wordt gepresenteerd.
- Instellen van een horecaplatform, waarin met enige regelmaat beleidsmatige ontwikkelingen en ervaringen met de uitvoering van beleid met vertegenwoordigers uit de branche kunnen worden besproken.
- Uitbouwen van de één-loket-gedachte, zodat ondernemers op één plek (bij voorkeur elektronisch) toegang krijgen tot relevante informatie van verschillende organisaties en uiteindelijk ook elektronisch zaken met de overheid kunnen doen.
- Samenhangende besluitvorming in complexe situaties, door tijdig afstemming te plegen tussen gemeentelijke regels en regels op het terrein van andere organisaties.

De resultaten worden op lokaal niveau uitgewerkt en na besluitvorming in Arnhem geïmplementeerd.

Waardering ondernemers over mate waarin vooraf helderheid bestond over regelgeving

Gezien het belang van de aanpak van strijdige regelgeving is in de eindmeting van de Benchmark een nieuwe vraag toegevoegd aan de enquête onder ondernemers. Aan hen is gevraagd wat hun oordeel is over de mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieureisten, brandveiligheid, arbeidsomstandigheden (ARBO) en voedselveiligheid. Met name ten aanzien van de onderdelen bouwvoorschriften en voedselveiligheid was het aantal respondenten veelal laag. Daarom zijn voor dit onderdeel alleen de gemiddelde van de G30 en de G4 opgenomen.

Tabel 5.25 Oordeel ondernemers over de mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieureisten, brandveiligheid, ARBO en voedselveiligheid

	Bouwvoor- schriften	Milieu- vereisten	Brandveilig- heid	ARBO	Voedsel- veiligheid
Gemiddelde G30	5,7	5,8	6,1	6,1	6,2
Gemiddelde G4	5,7	5,7	6,1	6,0	6,1

Uit bovenstaande tabel blijkt dat alle regelgeving met een voldoende wordt beoordeeld. De G30 en de G4 ontlopen elkaar wat betreft score niet veel. Het minst positief zijn ondernemers over de mate van helderheid van bouw- en milieuvorschriften. Het meest positief oordelen de ondernemers de regels ten aanzien van voedselveiligheid.

5.4 Ruimte, infrastructuur en veiligheid

5.4.1 Ruimtelijk beleid

Ruimte en infrastructuur vormen belangrijke (fysieke) componenten van het ondernemingsklimaat. De beschikbaarheid van voldoende ruimte voor bedrijven is een essentieel aspect van het ondernemingsklimaat. Ruimtegebrek en veroudering van bedrijfslocaties kunnen leiden tot een afname van de vitaliteit van de economische activiteiten. Ook bereikbaarheid en parkeren zijn belangrijke factoren bij de waardering van het ondernemingsklimaat. Zij hebben via de bedrijfskosten alsmede gedeelde omzet invloed op het bedrijfsresultaat.

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. Voor de daadwerkelijke uitvoering van het gronduitgiftebeleid hebben gemeenten doorgaans een afdeling Grondzaken. Deze afdeling is ofwel een onderdeel van economische zaken, of zij is daaraan nauw gelieerd.

Deze paragraaf gaat achtereenvolgens in op:

- beschikbaarheid van bedrijfslocaties
- kwaliteit bedrijfslocaties
- kantoorruimte.

Beschikbaarheid van bedrijfslocaties

Meer ruimte voor economische activiteiten beschikbaar

Een van de belangrijkste uitkomsten van de nul- en van de tussenmeting was (de perceptie van) een gebrek aan ruimte voor bedrijvigheid in een groot aantal gemeenten. Dit betrof vooral gemeenten in de Randstad, die aangaven nauwelijks nog grond te hebben die in aanmerking komt voor ontwikkeling als bedrijventerrein. Dit beeld is begin 2005 niet meer herkenbaar. Ook in gemeenten, waar tot voor kort over een dreiging van 'nee verkopen' werd gesproken, is 'lucht' ontstaan door de conjuncturele neergang. Daardoor is het aanbod verruimd (sluiting bedrijven) en de vraag verminderd. De waardering voor dit aspect van het ondernemingsklimaat door ondernemers is dan ook sterk verbeterd.

Tabel 5.31 geeft een overzicht van de totale oppervlakte bedrijventerrein in een stad, het direct uitgeefbare aanbod bedrijventerrein en het aanbod dat op de langere termijn vrijkomt. Het direct uitgeefbare aanbod is in 2003/2004 vooral in Lelystad, Eindhoven en Tilburg relatief groot. Er is geen grond beschikbaar in Almelo en Leiden. Op de langere

termijn bekeken komt relatief veel grond beschikbaar in Amsterdam, Emmen en Heerlen. Gemeenten die zowel op korte als op de lange termijn weinig uitgeefbare grond hebben, zijn Almelo, Deventer, Leiden en Schiedam.

Tabel 5.26 Oppervlakte bedrijventerreinen per 1-1-2004

Gemeente	Netto oppervlakte (ha)	Totaal terstond uitgeefbaar (ha)	Totaal niet-terstond uitgeefbaar (ha)
Amsterdam*	776	82	110
Den Haag*	402	40	8
Rotterdam*	483	2	14
Utrecht	428	53	42
Alkmaar*	340	39	100
Almelo	502	0	9
Amersfoort	390	104	7
Arnhem	256	8	30
Breda	724 ¹	11 ¹	70 ²
Den Bosch	543	28	14
Deventer	279	2	4
Dordrecht*	253	40	44
Eindhoven	788	125	49
Emmen	763	7	100
Enschede	563	55	4
Groningen	708	35	44
Haarlem	151	13	0
Heerlen	480	54	101
Helmond	585	50	27
Hengelo (O.)	477	11	33
Leeuwarden	453	68	32
Leiden	104	0	3
Lelystad	562	177	93
Maastricht**	246 ³	42	11
Nijmegen	572	71	41
Schiedam*	118	3	6
Tilburg	984	121	20
Venlo	957	27	184
Zaanstad*	464	50	57
Zwolle	517	6	117

Bron: Integraal Bedrijventerrein Informatie Systeem (IBIS)-enquête

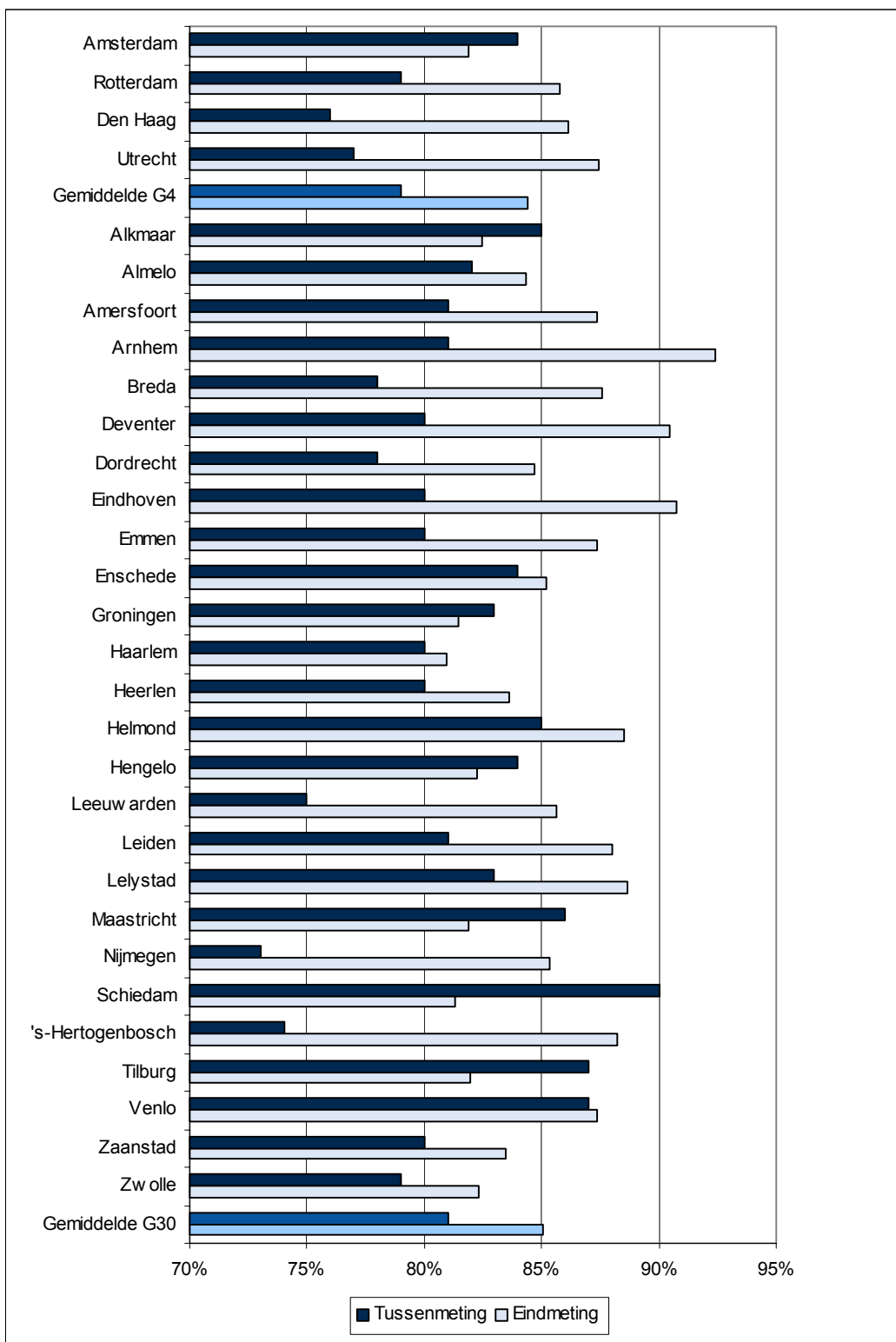
* Bedrijventerreinen exclusief zeehavengebieden. NB: beperkingen in de vergelijkbaarheid met de tussenmeting. Hier werden alleen voor Rotterdam de zeehavengebieden uitgesloten en in andere steden werden ze wel meegeteld. Om de vergelijkbaarheid tussen steden onderling te vergroten is ervoor gekozen om in alle steden de zeehavens niet mee te tellen

** Exclusief Beatrixhaven

1. Peildatum: 1 april 2002
2. Peildatum: november 2004
3. Peildatum 1 januari 2001
4. Peildatum: 20 oktober 2003

Iets meer dan de helft van de gemeenten houdt bovendien bedrijfslocaties bij in een eigen databank (inmiddels 18). Sinds de tussenmeting is hierin geen grote verandering opgetreden.

Tabel 5.27 Percentage ondernemers dat voldoende ruimte heeft voor bedrijf

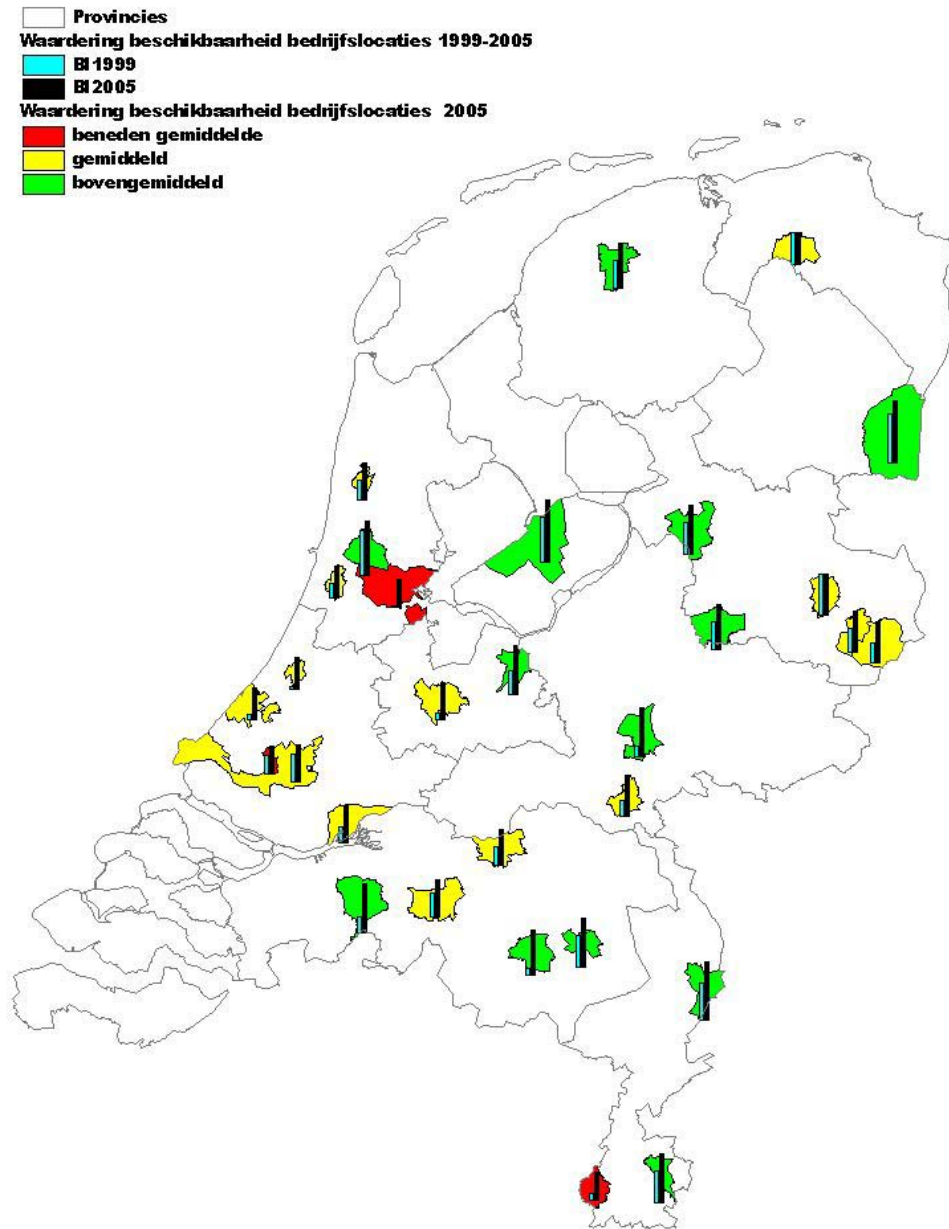


In de meeste steden is sprake van een grotere tevredenheid van ondernemers over de beschikbaarheid van ruimte t.o.v. de tussenmeting (zie tabel 5.27). Bij de nulmeting werd hierover geen vraag gesteld. In Amsterdam, Groningen, Hengelo, Maastricht, Schiedam en Tilburg is de tevredenheid over de ruimte voor bedrijven verslechterd. De verschillen tussen de steden zijn ook kleiner geworden. Een en ander kan verklaard worden door het ruimere aanbod en de afgenomen vraag.

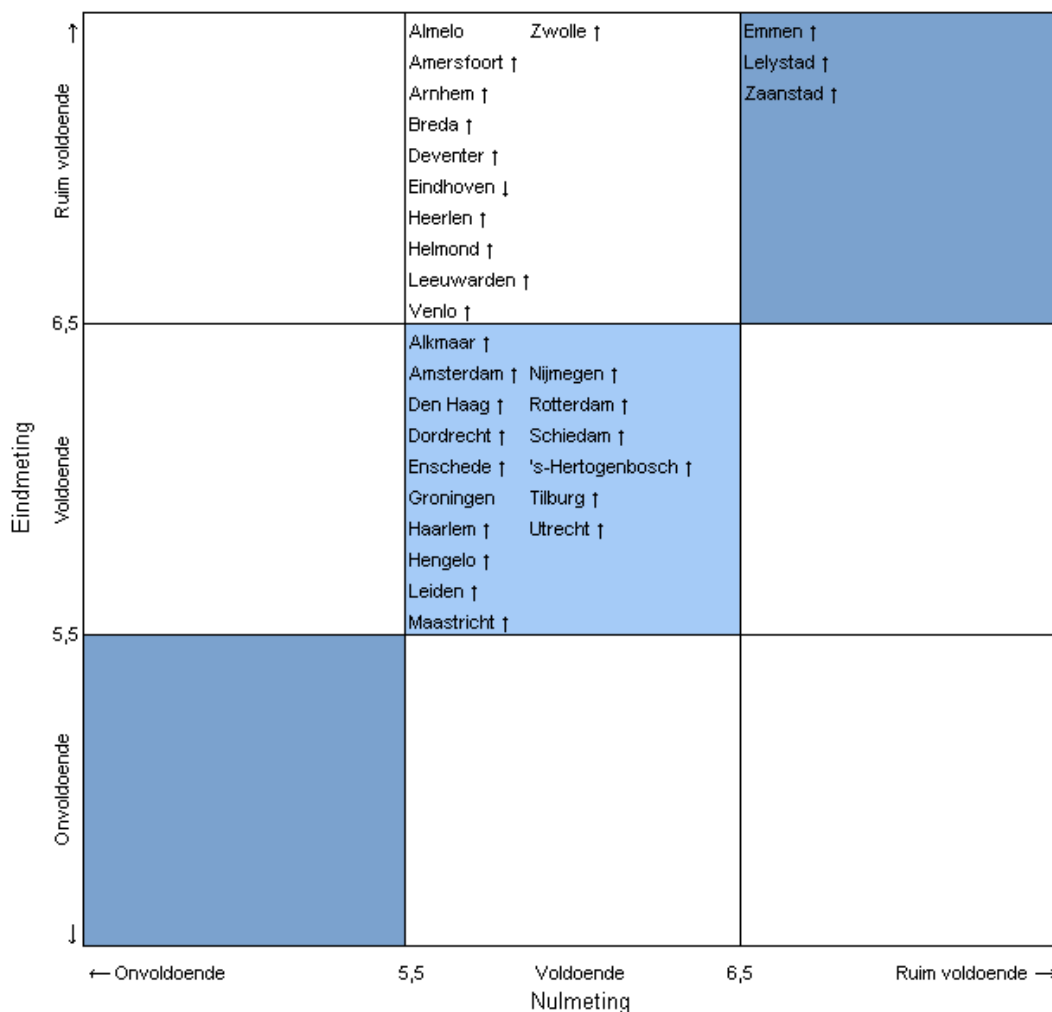
Waardering beschikbare ruimte

Uit onderstaande figuur en tabel 5.28 blijkt dat de tevredenheid over de beschikbare bedrijfslocaties in bijna alle steden significant is toegenomen. Dit geldt derhalve ook voor de G30 en de G4. Alleen in Groningen en Almelo is de beoordeling ongewijzigd gebleven. In tien steden is de beoordeling t.o.v. de tussenmeting significant verbeterd van een voldoende naar een ruim voldoende.

Figuur 5.3 Oordeel ondernemers over beschikbare ruimte



Tabel 5.28 Oordeel ondernemers over beschikbare ruimte



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	6,1	6,2	6,4
Gemiddelde G4	5,8	5,9	6,3
Minimumscore	5,6	5,4	6,2
Maximumscore	6,7	6,8	7,0

Kwaliteit bedrijfslocaties

Kwalitatieve verbetering bedrijfslocaties

Op steeds meer bedrijventerreinen wordt parkmanagement toegepast. Dit geldt derhalve niet alleen voor nieuwe locaties, maar ook voor bestaande bedrijventerreinen. Over het algemeen gaat het om collectief verleende diensten op het gebied van beheer openbare ruimte, infrastructuur en beveiliging. Verder wordt in steeds meer gemeenten in termen van activiteiten, omvang en omgevingseisen per locatie vastgelegd voor welk soort bedrijvigheid de diverse bedrijventerreinen zijn bedoeld. Het gaat daarbij met name om bedrijfsactiviteiten met een hogere milieubelasting. Ook voor horeca en detailhandel worden van tevoren capaciteit en type activiteiten in toenemende mate vastgelegd. Dit

Parkmanagement
belangrijk instrument
voor verbetering kwaliteit
bedrijfslocaties

leidt tot een verdere clustering of concentratie van bepaalde, deels overlast veroorzakende, activiteiten op plaatsen die daarvoor het meest geschikt zijn.

Herstructurering bedrijventerreinen steeds belangrijker

Behalve door het ontwikkelen van nieuwe bedrijventerreinen kan het aanbod van bedrijfslocaties ook worden verbeterd door bestaande terreinen te herstructureren. 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.

Duurzame versterking bedrijventerrein Marslanden

Doel van het project is het bedrijventerrein Marslanden duurzaam te verbeteren en/of te optimaliseren, zodat het op het terrein gevestigde bedrijfsleven voor de komende decennia goede perspectieven wordt geboden. Begin 2000 hebben daarom de Ondernemersclub Marslanden, Kamer van Koophandel regio Zwolle, provincie Overijssel, Oost NV en de gemeente Zwolle het initiatief genomen dit project op te zetten.

Sinds 2000 is er in werkgroepverband gekeken op welke punten Marslanden duurzaam versterkt kan worden. Twee sporen zijn gevolgd, te weten

1. Het opstellen van een ruimtelijke toekomstvisie voor Marslanden om helderheid te bieden over het ruimtelijk economisch kader voor de lange termijn.
2. Uitwerking van duurzaamheidsmaatregelen: een viertal projecten zijn nader uitgewerkt.

Na overleg met de Ondernemersclub Marslanden zullen op korte termijn de volgende projecten opgepakt worden: de herziening van het bestemmingsplan, geluidsbeleid, herstructurering van (de omgeving van) een aantal straten, parkeren, sociaal veilig maken van fietsroutes (vervoermanagement), collectieve besparingsprojecten (collectieve afvalinzameling, hergebruik afvalstromen, collectieve energie inkoop en collectieve BHV opleidingen), keurmerk veilig ondernemen en oriëntatie en herkenbaarheid bewegwijzering Marslanden.

Belangrijkste effect is dat er een breed gedragen Masterplan voor de uitvoering van projecten is gemaakt. De basis om de projecten succesvol uit te voeren is daarmee groot. In 2005 gaat de uitvoering van start. Een deel van de GSB middelen wordt hiervoor ingezet. Een ander positief effect is dat door de intensieve samenwerking en veelvuldig overleg met de ondernemersvereniging de relatie tussen gemeente en ondernemers sterk is verbeterd.

De gemeente Zwolle scoort goed op het onderdeel ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties en het rapportcijfer is significant gestegen.

Veel beleidsaandacht voor herstructurering en revitalisering bedrijventerreinen

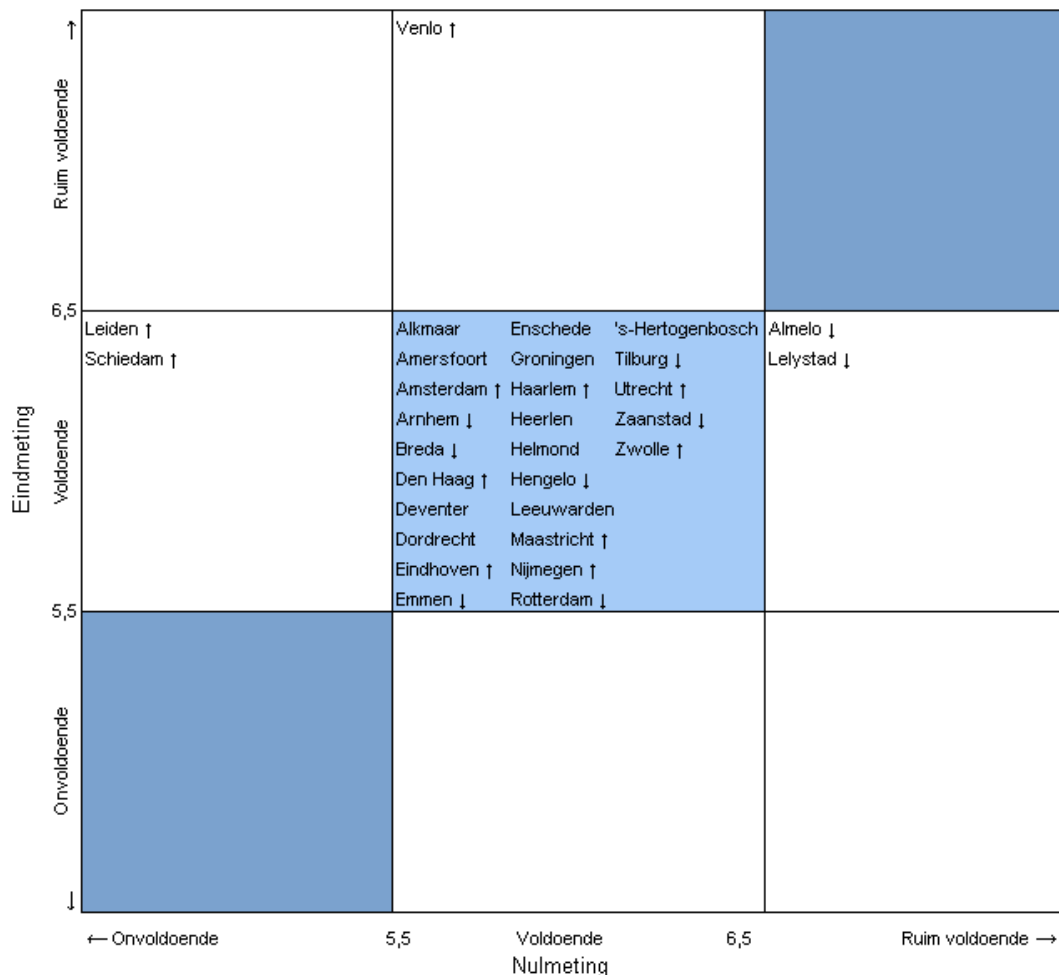
Uit de schriftelijke enquête onder gemeenten en de interviews met gemeenten en stakeholders blijkt dat gemeenten, mede door het ingezette grotestedenbeleid gericht op de fysieke stadseconomie en de ontwikkeling van topprojecten, veel aandacht besteden aan herstructurering en revitalisering van bestaande, vaak intrastedelijke, bedrijventerreinen.

Ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties scoort in alle gemeenten een voldoende

Waardering herstructurering en ontwikkeling van bedrijfslocaties

De waardering voor de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties door gemeenten is t.o.v. de nulmeting enigszins toegenomen, maar ligt over het algemeen weer lager dan bij de tussenmeting (tabel 5.34). Alle gemeenten scoren nu echter wel voldoende. Ook voor Leiden en Schiedam zijn de rapportcijfers significant verbeterd. Daarentegen is de bij de nulmeting hogere waardering (ruim voldoende) voor Almelo en Lelystad weer tot een voldoende gedaald.

Tabel 5.29 Oordeel ondernemers over ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties



	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	6,1	6,3	6,2
Gemiddelde G4	5,7	5,9	5,8
Minimumscore	5,4	5,6	5,6
Maximumscore	6,6	6,7	6,5

Herontwikkeling bedrijfslocaties Venlo

Het beste voorbeeld van de herontwikkeling bedrijfslocaties in de gemeente Venlo is de revitalisering van het bedrijventerrein De Veegtes. Dit bedrijventerrein is het oudste van Venlo en is toe aan een opknapbeurt. Op dit terrein wordt in nauw overleg met de ondernemersvereniging BOV vastgelegd welke acties uitgevoerd zullen gaan worden. Bovendien heeft het ministerie van Economische Zaken hiervoor TIPP gelden beschikbaar gesteld.

De gemeente Venlo krijgt van de ondernemers een zeer hoge waardering voor haar beleid op het gebied van de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties. Ook heeft ze een forse stijging doorgemaakt in het rapportcijfer.

Aspecten van kwaliteit bedrijfslocaties

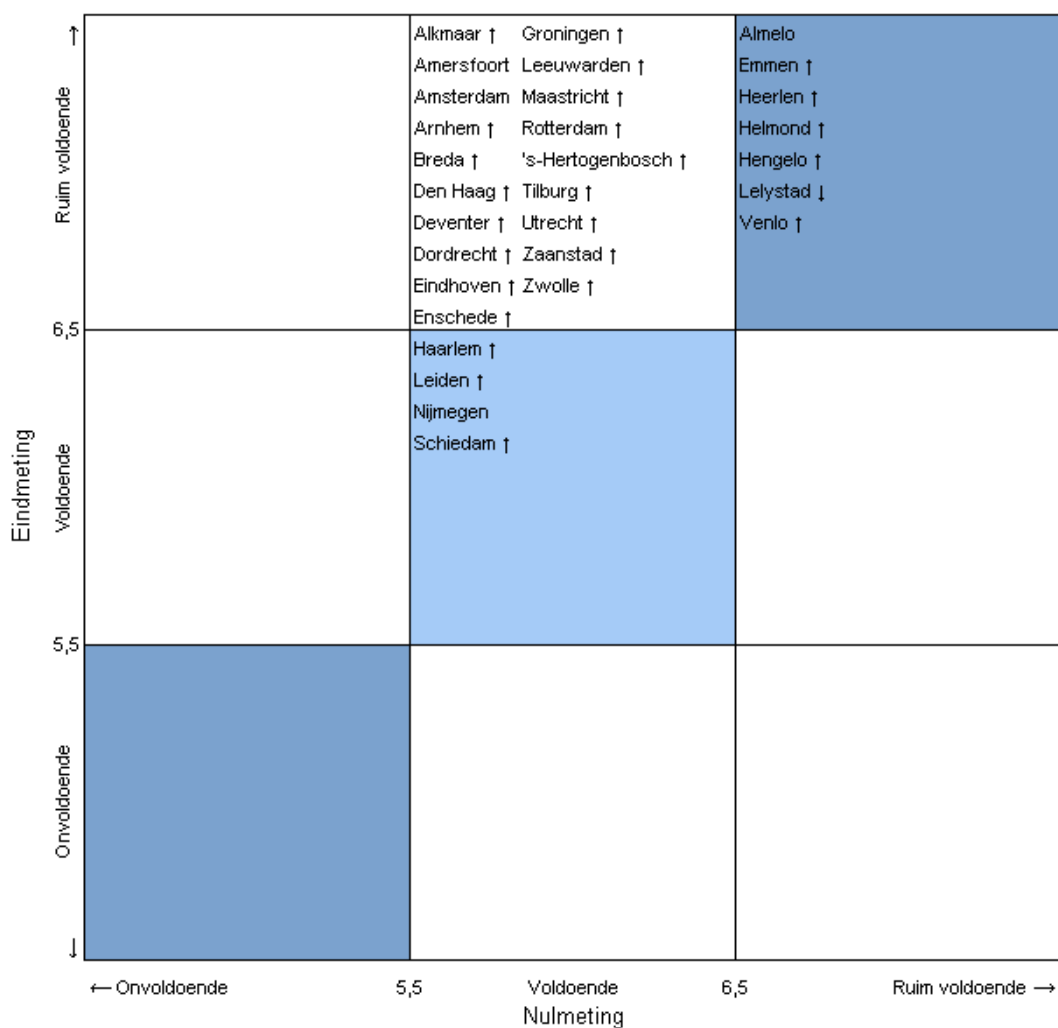
De ontsluiting, de staat van de openbare ruimte, de veiligheid en bewegwijzering in de omgeving van het bedrijfspand vormen belangrijke elementen van de tevredenheid van de ondernemer over de kwaliteit van de bedrijfslocaties.

Waardering ontsluiting van bedrijfspand

De tevredenheid over de ontsluiting van bedrijfslocaties is groot en breed verspreid. Er is in een toenemend aantal steden sprake van een ruim voldoende beoordeling. Slechts vier steden scoren een voldoende: Haarlem, Leiden en Schiedam (significant verbeterd) alsmede Nijmegen (geen verandering). Emmen en Venlo scoren het hoogst met een 7,1. De in vorige metingen geconstateerde topwaardering in Lelystad valt enigszins terug.

Ruim voldoende voor
ontsluiting
bedrijfslocaties

Tabel 5.30 Oordeel ondernemers over ontsluiting van het bedrijfspand

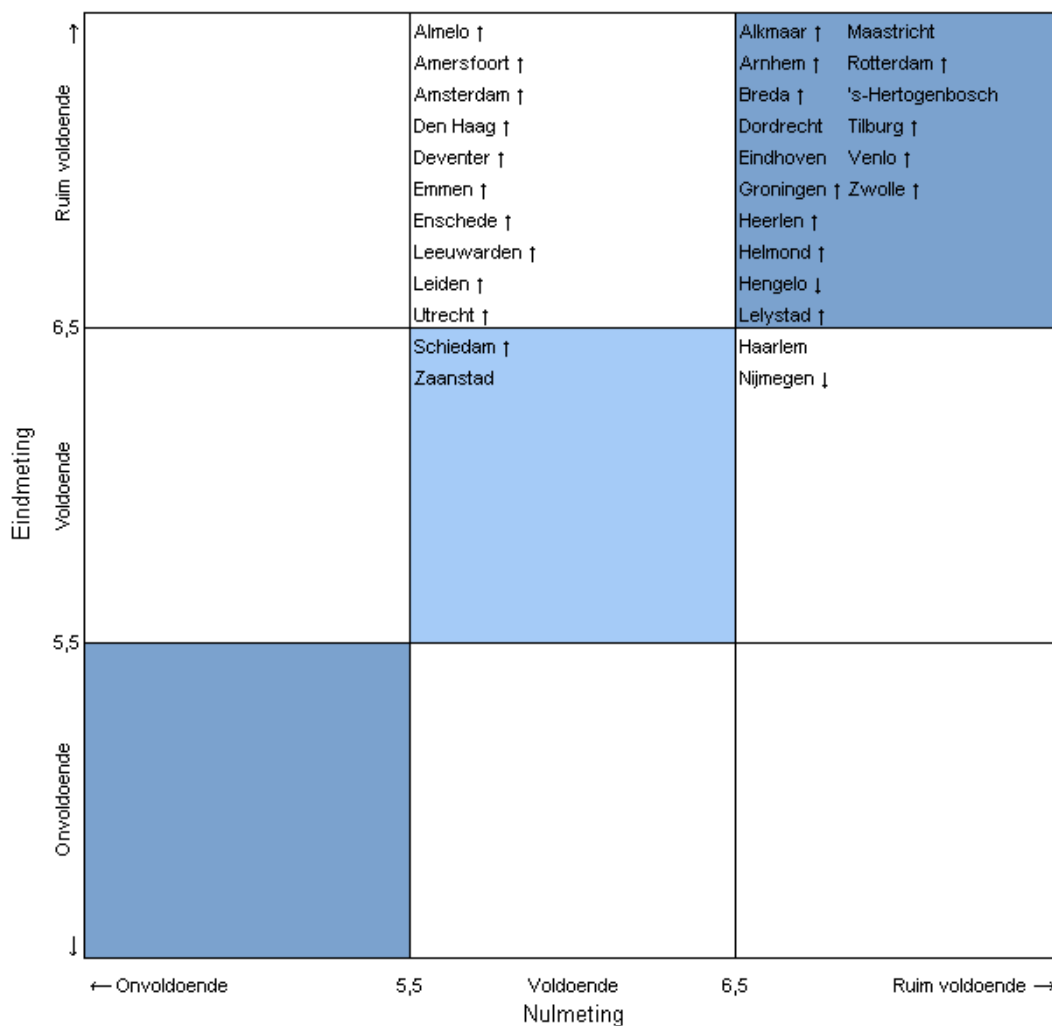


	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	6,3	6,6	6,8
Gemiddelde G4	6,0	6,4	6,7
Minimumscore	5,6	6,0	6,4
Maximumscore	7,3	7,2	7,1

Waardering staat van de openbare ruimte

Tabel 5.31 geeft de tevredenheid van de ondernemers weer over de staat van de openbare ruimte, zoals de netheid, wegen, het trottoir en de groenvoorzieningen.

Tabel 5.30 Oordeel ondernemers over de staat van de openbare ruimte



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

Toenemende tevredenheid over staat openbare ruimte

Ook bij dit aspect van het ondernemingsklimaat blijkt een toenemende tevredenheid bij ondernemers: een ruime voldoende. Zelfs t.o.v. de tussenmeting is sprake van een significante verbetering van de waardering. Vier gemeenten scoren slechts een voldoende, waarbij de dalende trend voor Nijmegen opvalt.

Waardering veiligheid van bedrijfslocaties

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 bij de tussen- en de eindmeting een vraag over dit aspect gesteld. Tabel 5.32 geeft de resultaten weer.

Tabel 5.31 Oordeel ondernemers over de veiligheid op bedrijfslocaties

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

Keurmerk veilig ondernemen belangrijk instrument voor waardering veiligheid op bedrijfslocaties

Er bestaat een stijgende waardering bij ondernemers over de veiligheid van hun bedrijfslocaties. Een en ander wordt mede bereikt door het behalen van een Keurmerk Veilig Ondernemen in winkelcentra en bedrijventerreinen.

Keurmerk Veilig Ondernemen winkelcentrum Zuidplein Rotterdam

Onveiligheid en criminaliteit zijn plagen voor ondernemend Nederland. Via het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) wordt hier systematisch tegen gestreden. Recentelijk ontving het Winkelcentrum Zuidplein in Rotterdam als eerste winkelcentrum de tweede ster van het Keurmerk. Winkelcentra ontvangen dit keurmerk als ondernemers en lokale overheid samenwerken om structureel de fysieke en sociale veiligheid in het winkelcentrum te verbeteren. De trekkers van het verbeteringsproces zijn de Vereniging van Eigenaars, de gemeente Rotterdam en de deelgemeente Charlois.

Voor de eerste ster hebben alle betrokken partijen gezamenlijk de veiligheidsproblematiek in kaart gebracht en een activiteitenplan opgesteld waarin doelstellingen, verbeteracties, maatregelen en periodieke evaluatie zijn opgenomen. Het totale certificeringsproces is een samenwerking tussen niet alleen VvE, gemeente en deelgemeente, maar ook de brandweer, de ondernemersvereniging Zuidplein, het Openbaar Ministerie, de politie en het lokale openbaar-vervoersbedrijf RET.

Ster 2 betreft de veiligheid van het winkelgebied en zijn directe omgeving. Dit omvat onder meer het onderhoud en de organisatie hiervan voor het winkelgebied, parkeervoorzieningen, fietsstallingen, plantsoenen, groenstroken en eventueel pleinen. Ster 3 gaat over de veiligheid in de winkels. Om deze veiligheid te kunnen beoordelen, is voor de winkeliers een checklist opgesteld. Daarnaast is hen gevraagd welke verbeteringen ze willen aanbrengen. De planning is om later dit jaar ster 3 te behalen. Dan is Rotterdam Zuidplein volgens planning het eerste drie sterren-winkelcentrum van Nederland.

Veilig ondernemen Utrecht

Criminaliteit is een grote last voor ondernemers. Berovingen, diefstal van goederen, werknemers die zich na sluitingstijd niet meer veilig wanen in de directe omgeving van hun bedrijf het zijn directe bedreigingen voor de stedelijke bedrijvigheid. Een veiliger bedrijfsomgeving kan direct bijdragen aan lagere kosten en daarmee een hogere winstgevendheid. In Utrecht is het programma Veilig ondernemen in uitvoering gegaan, waarbij is en wordt gewerkt aan de veiligheid in zowel winkelcentra als op bedrijventerreinen en kantoorparken. Dit betekent het verbeteren van de samenwerking tussen ondernemers onderling en met gemeente en politie, oprichting koepel Bedrijvigheid & Veiligheid met een dienstencentrum¹⁴; niet-fysieke maatregelen (beveiliging voor bedrijventerreinen en winkelgebieden, invoering van een burens-belsysteem, innovatieve beveiligingstoepassingen zoals gezichtsherkenning, veiligheidstrainingen voor ondernemers en hun personeel, verbeteren van de samenwerking tussen de politie en particuliere beveiligingsdiensten); fysieke maatregelen (betere verlichting, cameratoezicht, verbetering openbare ruimte, aanpassingen winkelpanden en winkelcentra).

Volgens de lijn van het Keurmerk Veilig ondernemen (KVO) wordt een publiek-private maatregelenmix uitgewerkt en overeengekomen. Naast gebiedsgerichte projecten zijn sommige thema's zoals overval en geweld op stedelijk niveau opgepakt. Gewerkt wordt nog aan gemeenschappelijk cameratoezicht op bedrijventerreinen met een eigen beveiligingsservice en een verbinding met de politiemeldkamer.

De gemeente heeft met het bedrijfsleven en politie en gemeente een stedelijk platform Veilig Ondernemen gevormd, waar het uitvoeringsprogramma jaarlijks wordt afgestemd. Ondernemers zelf spelen in de aanpak een cruciale rol, de gemeente faciliteert. In de regel is op alle winkelgebieden en bedrijventerreinen ingezet op het behalen van het KVO. Steeds meer ondernemers in Utrecht doen mee aan gebiedsgebonden en stedelijke Veilig Ondernemen-projecten en werken hard mee aan het behalen van het Keurmerk Veilig Ondernemen. In 2004 werden de eerste drie keurmerken binnengehaald (2 winkelgebieden en één bedrijventerrein). Inmiddels is dit aantal opgelopen en zullen naar verwachting eind 2005 minimaal 14 gebieden het KVO hebben behaald. In urgente kleinschalige gebieden is gekozen voor een van het KVO afgeleide aanpak, waarbij het doorbreken van de impasse en het snel nemen van maatregelen voorop staat. Medio 2004 zijn 10 nieuwe projecten gestart en in 2005 wordt opnieuw een groot aantal projecten gestart.

De politiecijfers laten volgens de gemeente Utrecht een daling van het aantal aangiften van winkeldiefstal en bedrijfsinbraken zien (hoewel hier volgens de gemeente in verband met vaak laag aangiftepercentage geen harde conclusies aan kunnen worden verbonden¹⁵). De waardering van Utrechtse ondernemers voor de veiligheid rondom het bedrijfspand is toegenomen van een 5,7 in de tussenmeting naar een 6,4 in de eindmeting. Uit de landelijke Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) blijft dat Utrecht sinds 2002 zich op gebied van inbraken in bedrijven en diefstallen heeft ontwikkeld tot best scorende van de G4-steden, waar de score in 2002 nog respectievelijk een 1^e en 2^e plaats betrof. Utrecht laat als eerste stad veldwerk doen, waarmee nu en in de toekomst grote projecten in de stad met het MCB beter kunnen worden gevolgd en vergeleken. Recent is het nieuwe programma Veilig ondernemen 2005 opgesteld, met aanpassingen en actualisaties in verband met de nieuwe GSB-afspraken voor 2005 tot en met 2009.

¹⁴ Het project 'Dienstencentrum Beveiliging Winkelgebieden' kreeg in 2004 in het kader van de "Veilig ondernemen"-regeling één van de landelijke prijzen van het Ministerie van EZ van 50.000 euro.

¹⁵ In deze Benchmark is een gemiddelde aangiftebereidheid gevonden voor Utrecht van ca. 92-94 procent. Hier ligt echter geen directe relatie met de genoemde aangiften en de daadwerkelijke verhouding delict: aangifte. De Monitor Criminaliteit Bedrijven (MCB) wijst uit dat één op de drie getroffen bedrijven aangifte doet van inbraak, maar dit niet altijd leidt tot een proces-verbaal, een percentage dat nog lager ligt bij winkeldiefstal (bron: MCB/gemeente Utrecht).

Keurmerk Veilig Ondernemen in Winkelcentrum Deppenbroek Enschede Noord

Het Winkelcentrum Deppenbroek dateert uit 1969 en ligt in Enschede Noord in de wijk Deppenbroek dat vanuit het Grote Stedenbeleid eind jaren negentig was aangewezen als investeringswijk. Het winkelcentrum is een zogenaamde gesloten winkelpassage waarin circa 30 ondernemingen zijn gevestigd. Uit onderzoek bleek dat het verzorgingsgebied van het winkelcentrum zich niet alleen beperkte tot de wijk Deppenbroek, maar uitstrekt over de hele wijk Noord.

De wijk Deppenbroek kende tot eind jaren negentig een hoge mate van criminaliteit en overlast: veel sociale woningbouw die dringend aan renovatie toe was, een oververtegenwoordiging van lage inkomensgroepen en het was een plaats waar drugsdealers voor veel overlast zorgden. In 1996 is aan dit laatste een einde gekomen met grootschalige politie-inzet en dat heeft de weg vrij gemaakt naar de opbouw van een betere wijk. Het winkelcentrum Deppenbroek, dat een belangrijke economische en sociale functie heeft in de wijk, heeft van de toenemende aandacht voor de wijk en de gelden die vanuit het GSB beschikbaar kwamen mee kunnen profiteren.

Het Keurmerk Veilig Ondernemen is een initiatief van het Nationaal Platform Criminaliteitbeheersing. Toepassing van dit "kwaliteitskeurmerk" biedt de garantie voor de gemeente en de ondernemers voor een duurzame publiekprivate samenwerking in veiligheid en in een gezamenlijk streven naar certificering van het winkelcentrum volgens het Keurmerk Veilig Ondernemen als "veilig, leefbaar en attractief". Na de politie-inzet eind jaren negentig hebben de politie, de gemeente en de ondernemers de handen ineen geslagen, wat er in 2002 toe heeft geleid dat het Winkelcentrum Deppenbroek een pilotproject werd in het kader van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO).

Bij de start van het KVO- project is slagkracht erg belangrijk. Vandaar dat alle partijen vanaf het begin betrokken werden. Het gaat dan om winkeliers, de eigenaar en beheerder van het winkelcentrum, politie, brandweer, KvK en Stadsdeel Noord van de gemeente Enschede. Groot voordeel hierbij was dat bij alle partijen het besef aanwezig was dat het winkelcentrum valt of staat met de leefbaarheid en veiligheid van de wijk als geheel en dat maakt onderlinge communicatie gemakkelijker.

Om de eerste ster van het keurmerk te verkrijgen heeft de gemeente Enschede een probleemanalyse van de overlast en de (brand)veiligheidssituatie laten uitvoeren en is een buurtschouw gehouden met alle betrokkenen. Samen met de criminaliteitscijfers van de politie is uit al deze gegevens een plan van aanpak opgesteld waaraan een activiteitschema en een convenant tussen betrokken partijen gekoppeld is. Naar aanleiding van deze eerste inventarisatie zijn korte klappen gemaakt. Er is een schoonmaakdienst ingesteld, de gemeente heeft borden geplaatst ter voorkoming dat winkelwagens de wijk in verdwijnen en er is een gezamenlijk "belsysteem" in het leven geroepen naar aanleiding van een overvaltraining van ondernemers bij de politie. Dit alles heeft er toe geleid dat het winkelcentrum Deppenbroek in 2002 als één van de eerste winkelcentra in Nederland de eerste ster van het Keurmerk Veilig Ondernemen heeft ontvangen.

Deze certificering heeft een positief effect gehad om de aantrekkingskracht van het Winkelcentrum, maar een verdere investering in de omgeving was nog wel noodzakelijk om de leefbaarheid en veiligheid van het winkelcentrum en de wijk te vergroten.

Inmiddels wordt gewerkt aan het behalen van de tweede ster. Hierbij gaat het voornamelijk om de aansluiting van de omgeving op het winkelcentrum. Veiligheid in de omgeving is hierbij van groot belang. Verbetering van de parkeergelegenheid en de verlichting en de aanleg van het Deppenveld

(parkachtige groenstrook) zijn een paar speerpunten die essentieel zijn in het behalen van de tweede ster. Nog dit jaar willen de betrokken partijen de keuring voor de tweede ster aanvragen.

Het keurmerk Veilig Ondernemen heeft een positief effect op de veiligheid en leefbaarheid in de wijk Deppenbroek. Uit een inventarisatie onder winkeliers en het winkelend publiek blijkt dat de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid van het winkelcentrum sterk zijn toegenomen. Door de bewoners van de wijk wordt het winkelcentrum weer ervaren als hun winkelcentrum en net als voorheen is het een sociale ontmoetingsplaats. Het proces is tot nu toe goed en voorspoedig doorlopen. Echter, niet alles verloopt altijd even soepel. De intensieve samenwerking vraagt een constante investering van alle partijen, zowel inspanningen van individuele ondernemers als van publieke organisaties. Economische ontwikkelingen en nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen in de wijk en haar omgeving zorgen er af en toe voor dat de betrokkenheid van partijen afneemt. Continue aandacht en oog voor de communicatie en samenwerking tussen partijen, de bereikte resultaten en de voordelen die er voor alle partijen zijn te halen blijft dan ook van wezenlijk belang. Zowel de gemeente, de politie, het HBD en de ondernemers hebben hierin een gezamenlijke verantwoordelijkheid die nodig is om het Keurmerk Veilig ondernemen een succes te laten zijn.

De gemeente Enschede scoort een relatief hoge waardering op gebied van veiligheid van de bedrijfsomgeving, en de waardering is ook fors toegenomen sinds de nulmeting.

Waardering voor bewegwijzering

In tabel 5.33 is de waardering van de ondernemers weergegeven voor de bewegwijzering in de directe omgeving van hun bedrijfslocatie.

Tabel 5.32 Oordeel ondernemers over bewegwijzering in directe omgeving van de bedrijfslocatie

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

Ruim voldoende voor bewegwijzering

Bewegwijzering is een aspect van de kwaliteit van de openbare ruimte op bedrijfslocaties die weinig differentieert. Alle steden scoren tussen een 6,3 en 7,0, d.w.z. gemiddeld een 6,5 (ruim voldoende). De waardering voor bewegwijzering verandert in de tijd ook nauwelijks.

Kantoorruimte

Verzadiging en leegstand op de kantorenmarkt

Eind jaren negentig kende de kantorenmarkt een aanzienlijke opleving. Er was sprake van weinig leegstand en veel bouwplannen. Gemeenten hebben de afgelopen jaren plannen opgesteld om omvangrijke nieuwe kantorenlocaties te ontwikkelen. Bij deze ontwikkeling van kantorenlocaties lopen gemeenten achter de feiten aan. Er is sprake van een varkenscyclus. Met de ontwikkeling van nieuwe kantorenlocaties wordt gestart op het moment dat de vraag groot is. Op het moment dat deze plannen gerealiseerd worden, is de situatie op de kantorenmarkt inmiddels veranderd. Op dit moment bestaat door het

overaanbod en de afgenomen vraag weinig beleidsaandacht voor kantoorruimte, zo blijkt uit de gesprekken met gemeenten en stakeholders.

Hoge aanbodcijfers en lage opname duiden op verzadiging en leegstand kantoorruimte

In tabel 5.34 zijn cijfers opgenomen over het aanbod en de opname van kantoorruimte in de onderzochte gemeenten. Hoge aanbodcijfers duiden nu vooral op een verzadiging van de markt en zelfs leegstand. Hoewel deze cijfers momentopnamen betreffen, geven zij toch een indicatie van de beschikbare ruimte voor uitbreiding of vestiging.

Tabel 5.33 Voorraad, aanbod en opname kantoorruimte

Gemeente	Voorraad m ² bvo *	Aanbod m ² bvo **	Opname kantoorruimte in m ² bvo ***		
	(peildatum: 2003)		huur	koop	huur+koop
	peildatum: 1 januari 2004	peildatum: 1 januari 2004			
Amsterdam	6.353.700	1.067.100	n.b.	n.b.	397.000
Rotterdam	3.800.000	400000	100.000	n.b.	n.b.
Utrecht	2.298.400	ca. 260.000 ⁵	n.b.	n.b.	ca. 70.000
Den Haag	4.196.800	314.700	n.b.	n.b.	209.850 ⁹
Alkmaar ¹	285.000	19.950 ⁸	10.540 ¹¹	4.034 ¹¹	n.b.
Almelo	170.000	17.000	2.900 ⁹	4.000 ⁹	n.b.
Amersfoort	732.000	82.000	n.b.	n.b.	30.000
Arnhem	972.000	91.260	20.130	8.700	n.b.
Breda	640.000 (vvo)	132.500 (vvo) ⁴	n.b.	n.b.	24.000
Deventer	300.000	48.100	n.b.	n.b.	10.000
Dordrecht	250.000 ⁷	32.500 ⁷	n.b.	n.b.	3.600
Eindhoven	1.300.000 ³	214.000	n.b.	n.b.	50.000 ¹¹
Emmen	200.000	25.600	n.b.	n.b.	n.b.
Enschede	483.000	86.745	n.b.	n.b.	31.050
Groningen	1.167.500	116.132	n.b.	n.b.	52.037
Haarlem	660.000	25.000	n.b.	n.b.	47.000
Heerlen	430.000	41.000	9.600	n.b.	n.b.
Helmond	171.000	25.000 ⁸	n.b.	n.b.	7.000
Hengelo (O.)	290.000	42.500 ⁶	n.b.	n.b.	n.b.
Leeuwarden	542.000	43.301	21.400	21000	n.b.
Leiden	382.000	28.785	81.50	11.000	n.b.
Lelystad	156.500	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Maastricht	ca. 550.000	ca. 80.000 ⁸	n.b.	n.b.	17.700 ¹⁰
Nijmegen	409.000	73.385	n.b.	n.b.	12.810
Schiedam	143.000 ²	23.614	n.b.	n.b.	n.b.
's-Hertogenbosch	825.000	58.000	n.b.	n.b.	44.000
Tilburg	463.000 ⁸	n.b.	n.b.	n.b.	13.000 ¹¹
Venlo	ca. 185.000	n.b.	ca. 2.000	n.b.	n.b.
Zaanstad	290.000 ³	53.000	11.500	670	n.b.
Zwolle	600.000	89.973	n.b.	n.b.	36.891

1 Alkmaar: aanbod = 7% frictieleegstand, 2 peildatum 1 januari 2001, 3 peildatum 1 januari 2003, 4 peildatum oktober 2003, 5 peildatum 31 december 2003, 6 peildatum 1 juli 2004, 7 peildatum oktober 2004, 8 peildatum 1 januari 2005, 9 peildatum 1 januari 2004, 10 peildatum 31 december 2004, 11 peiljaar 2004

5.4.2 Bereikbaarheid en parkeren

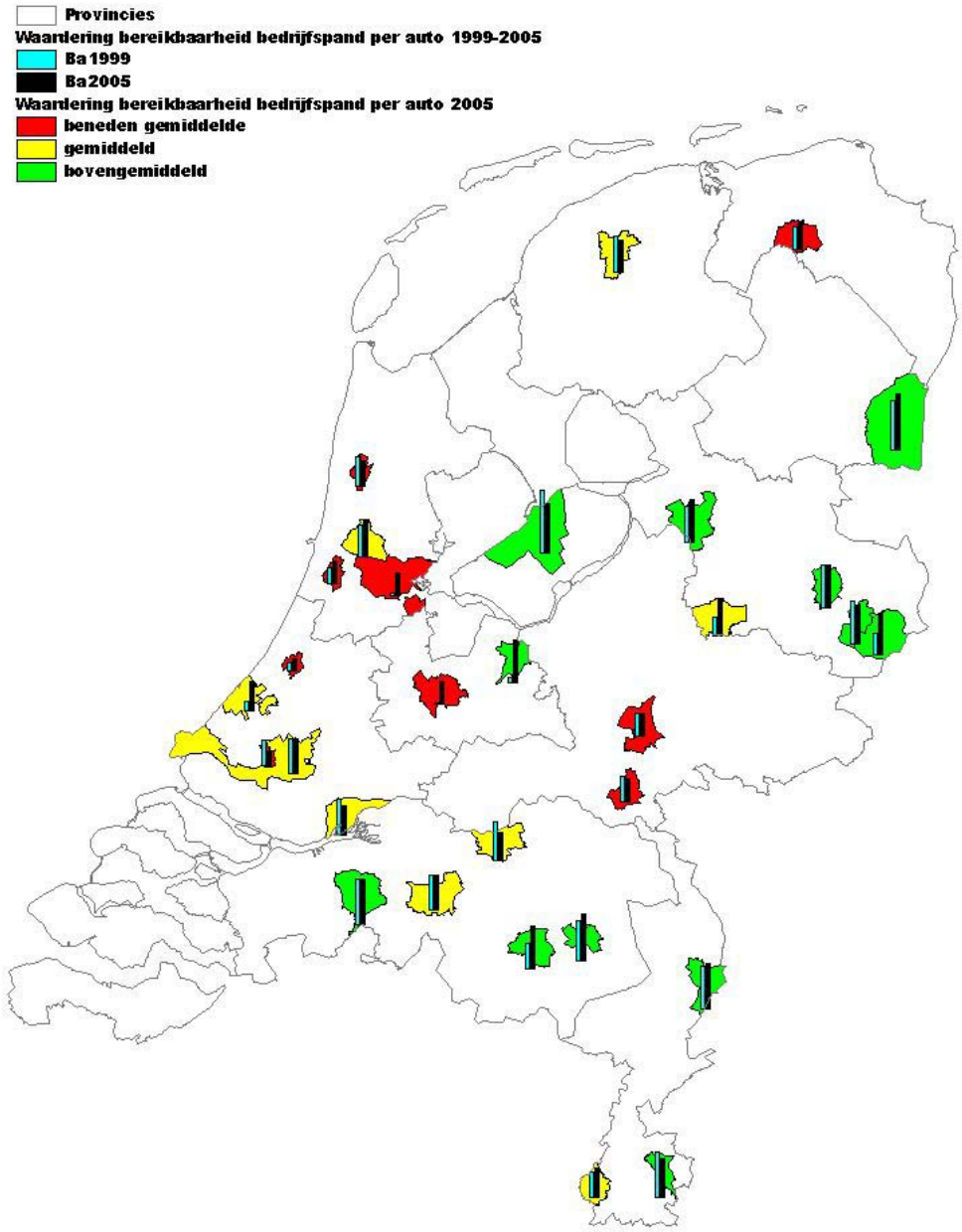
Bereikbaarheid een van de belangrijkste thema's beleidsagenda

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 en het stimuleren van het gebruik van openbaar vervoer en andere modaliteiten. Anderzijds is het belang van een goede bereikbaarheid voor economische ontwikkeling onmiskenbaar. Dit betekent dat gezocht moet worden naar oplossingen voor toenemende verkeersstromen en het zorgdragen voor voldoende parkeervoorzieningen.

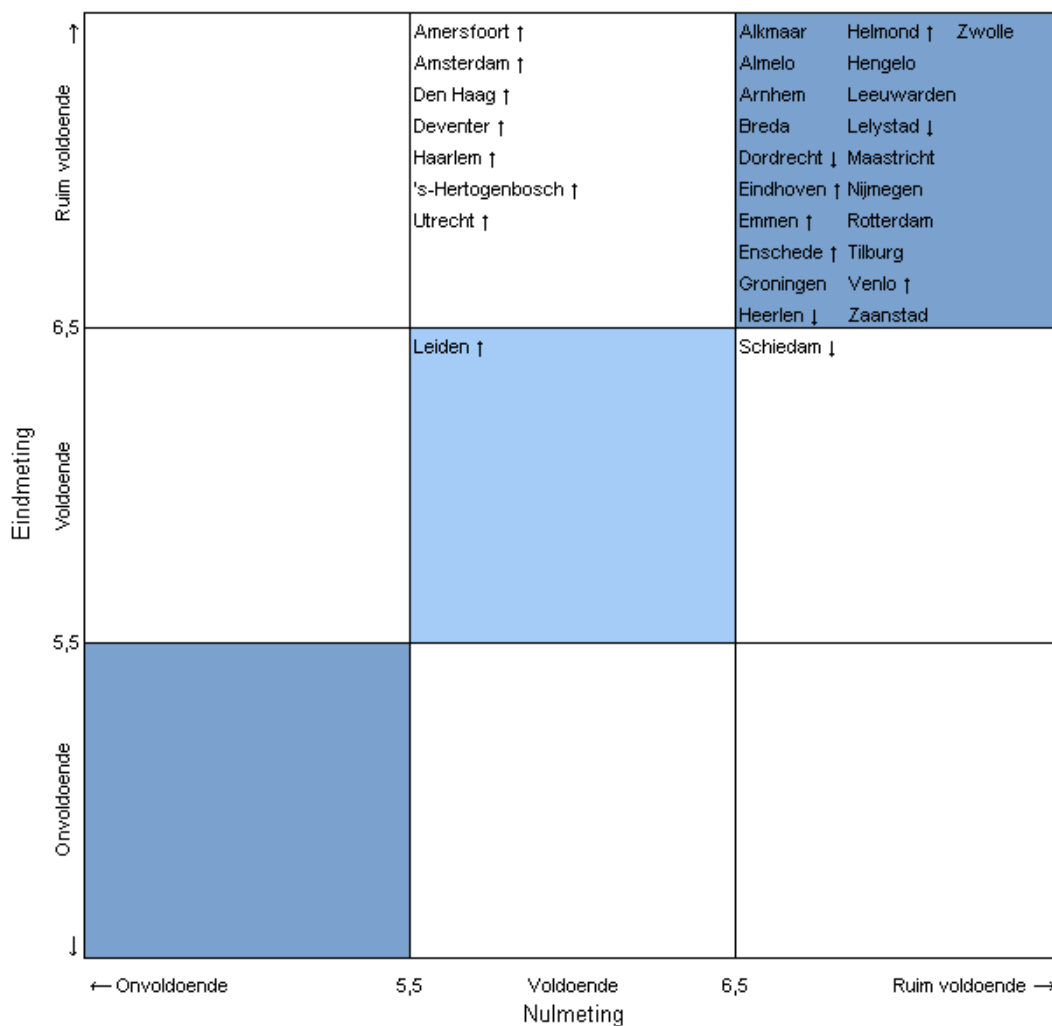
Waardering autobereikbaarheid

De waardering van ondernemers voor de bereikbaarheid van het bedrijfspand met de auto is weergegeven in onderstaande figuur en tabel 5.35.

Figuur 5.4 Waardering bereikbaarheid bedrijfspand per auto



Tabel 5.35 Oordeel ondernemers over bereikbaarheid per auto



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

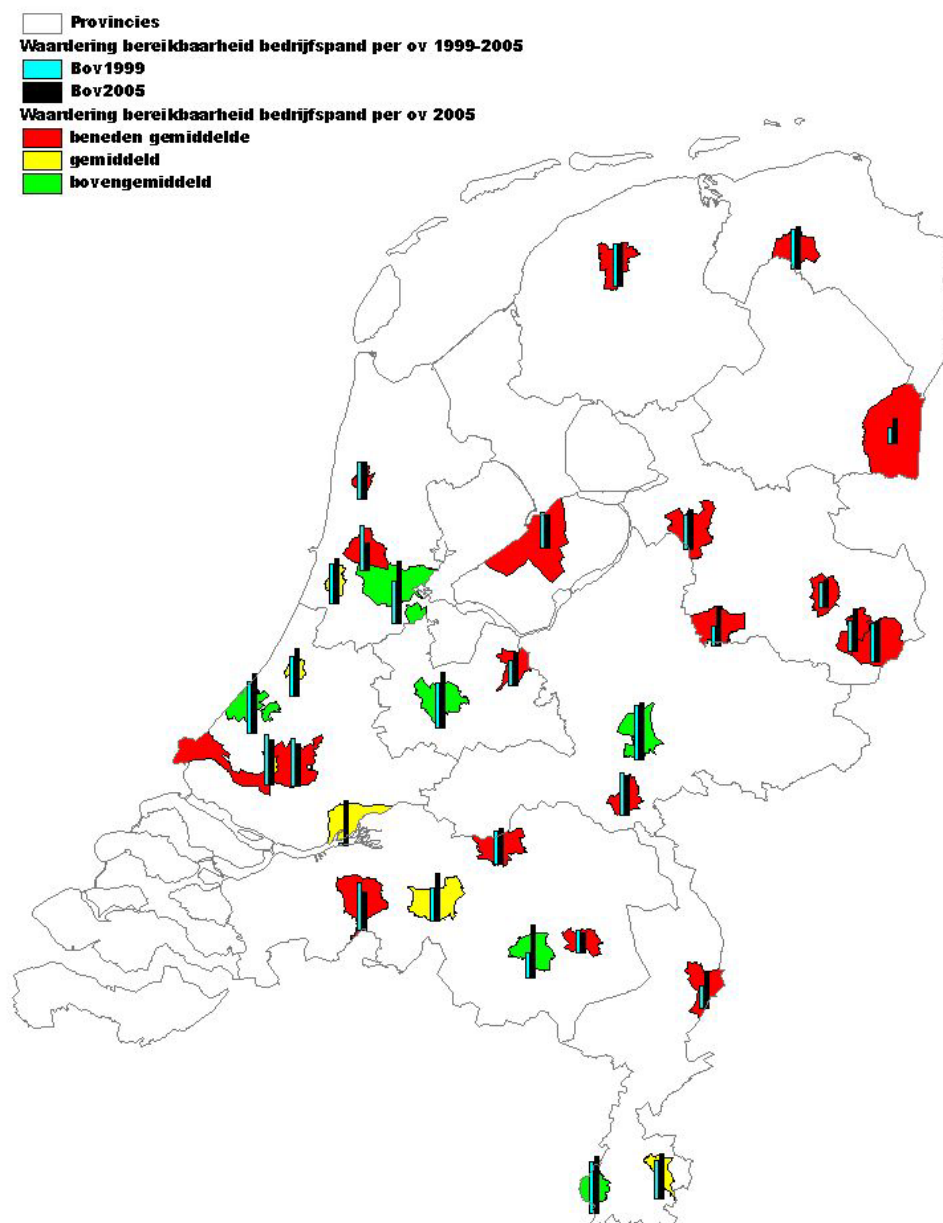
De discussies over de bereikbaarheid per auto richten zich vaak op het snelwegennet dat de steden doorkruist of omringt. Veel verkeer op deze wegen is intrastedelijk en zorgt voor congestie in het doorgaande verkeer. Een en ander heeft echter een sterke invloed op het vestigingsimago van steden en regio's. Daarom is het des te opmerkelijker dat ondernemers de bereikbaarheid van hun bedrijfspand per auto over het algemeen met een ruim voldoende beoordelen (figuur 5.4 en tabel 5.35). Ook de verkeerssituatie in gemeenten die bij de nulmeting nog een voldoende scoorden, wordt nu als ruim voldoende beoordeeld. Alleen Leiden en Schiedam scoren lager, maar nog wel voldoende. Er is blijkbaar sprake van gewinning, want uit de gesprekken met gemeenten en stakeholders blijkt dat, beperkte benuttingsmaatregelen uitgezonderd, weinig concrete verbetering op korte termijn mag worden verwacht. In vijf steden is echter wel sprake van

een significante verslechtering t.o.v. de nulmeting: Dordrecht, Heerlen, Lelystad, Schiedam en Den Bosch.

Waardering bereikbaarheid bedrijfspand per OV

Het oordeel van ondernemers over de bereikbaarheid van het bedrijfspand met OV is weergegeven in onderstaand kaartbeeld.

Figuur 5.5 Oordeel ondernemers over bereikbaarheid bedrijfspand met openbaar vervoer



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

Ook de waardering van de bereikbaarheid van het bedrijfspand per openbaar vervoer is duidelijk hoger dan in het verleden. Onvoldoendes worden niet meer gegeven. Met name in de G4 is de waardering hoog als gevolg van dichte stedelijke (snel)tram, bus- en metronetten (Amsterdam, Den Haag en Utrecht). Dat de waardering voor het openbaar vervoer in Rotterdam en Schiedam (onderdeel van Rotterdamse OV-net) significant verslechterd is, komt dan ook als een verrassing. Ook in Breda en Zaanstad wordt het openbaar vervoer door ondernemers lager beoordeeld dan bij de nulmeting.

Waardering voor parkeren

Kritiek op capaciteit kort parkeren en parkeertarieven

De reeds tijdens de nul- en tussenmeting 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. Over het algemeen is men tevreden over de aangeboden capaciteit.

Tabel 5.34 Aantal betaalde parkeerplaatsen, aandeel betaalde parkeerplaatsen op totaal en uurtarief duurste plek (op straat)

Gemeente	Aantal betaalde parkeerplaatsen	Aandeel betaalde parkeerplaatsen op totaal	Uurtarief duurste plek (op straat)
Amsterdam	106.200	26 %	€ 3,20
Rotterdam	40.000	100 %	€ 3,00
Utrecht	19.000	n.b.	€ 2,56
Den Haag	39.000	49 %	€ 2,40
Alkmaar	3.550	n.b.	€ 1,80
Almelo	4.850	15 %	€ 1,20
Amersfoort	700	100 %	€ 2,10
Arnhem	2.200	n.b.	€ 2,80
Breda	3.282	100 %	€ 1,50
Deventer ¹	2.323	53 %	€ 1,40
Dordrecht	3.258	n.b.	€ 2,00
Eindhoven	2.700	72 %	€ 2,50
Emmen	4.000	100 %	€ 1,00
Enschede	3.150	80 %	€ 1,40
Groningen	16.300	n.b.	€ 1,60
Haarlem	4.120	100 %	€ 2,30
Heerlen	1.764	20 %	€ 1,20
Helmond	n.b.	100 %	€ 1,20
Hengelo (O.)	n.b.	n.b.	n.b.
Leeuwarden	3.200	100 %	€ 2,20
Leiden	9.893	21 %	€ 2,00
Lelystad	1.870	n.b.	€ 0,75
Maastricht	n.b.	60 %	€ 2,20
Nijmegen	8.800	n.b.	€ 2,10
Schiedam	3.300	9 %	€ 1,30
's-Hertogenbosch	2.381	n.b.	€ 2,00
Tilburg	7.168	10 %	€ 1,80

Gemeente	Aantal betaalde parkeerplaatsen	Aandeel betaalde parkeerplaatsen op totaal	Uurtarief duurste plek (op straat)
Venlo	2.200	69 %	€ 1,90
Zaanstad	n.b.	n.b.	€ 1,60
Zwolle	4.088	100 %	€ 2,00

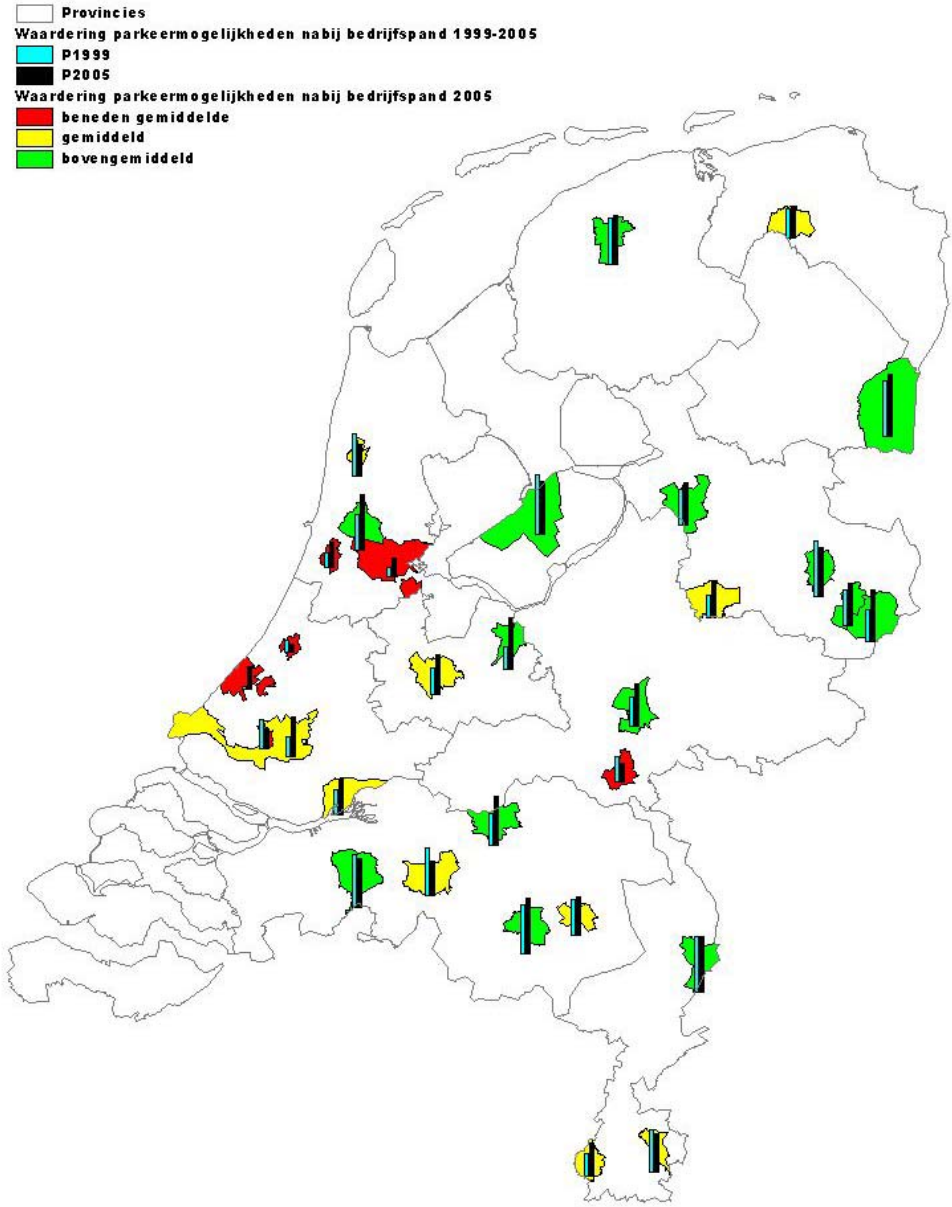
1. Voor het eerste uur € 1,40, voor het tweede en derde uur € 1,20 en daarna € 1,- per uur.

Wel blijkt uit gesprekken met stakeholders dat de capaciteit in binnensteden in het weekend beperkt is, en dat er onvoldoende gelegenheid is voor het kort parkeren op straat. Verder blijken de parkeertarieven (tabel 5.34) vaak als buitensporig hoog te worden ervaren, en niet in verhouding te staan tot schaarste of vraag. Ook de diensten op de beperkt aanwezige transferia (tabel 5.35) worden als onvoldoende beoordeeld.

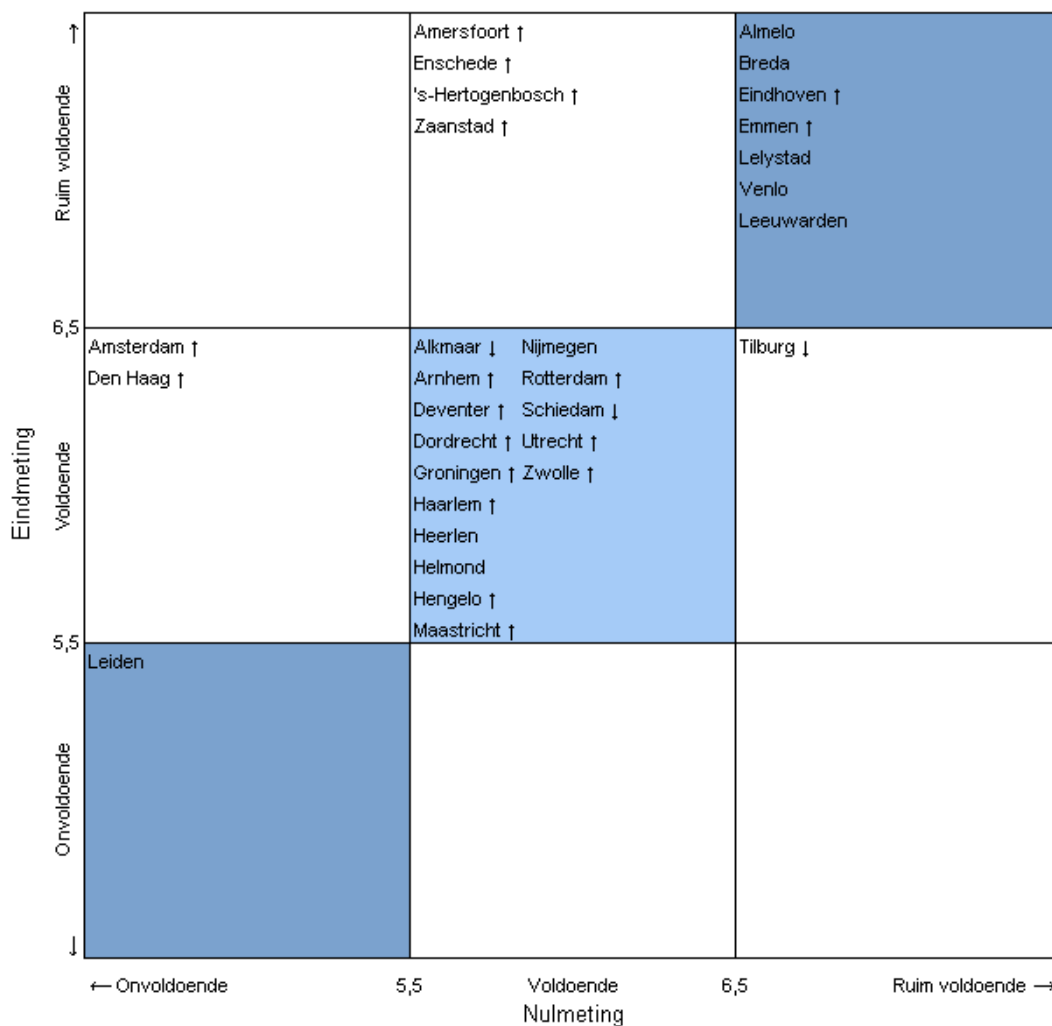
Tabel 5.35 Aantal parkeergarages en transferia en totale capaciteit

Gemeente	Aantal parkeergarages	Aantal transferia	Totale capaciteit
Amsterdam	16	3	10.503
Rotterdam	39	25	7.937
Utrecht	11	1	5.115
Den Haag	25	geen	12.500
Alkmaar	4	geen	1.385
Almelo	8	1	ca. 3.450
Amersfoort	8	geen	2.650
Arnhem	5	1	2.995
Breda	5	1	2.388
Deventer	3	geen	971
Dordrecht	4	1	2.350
Eindhoven	9	geen	3.640
Emmen	1	geen	175
Enschede	4	1	3.075
Groningen	13	4	6.850
Haarlem	4	1	2.500
Heerlen	7	geen	2.963
Helmond	4	geen	1.113
Hengelo (O.)	n.b.	n.b.	n.b.
Leeuwarden	3	1	2.150
Leiden	5	2	2.980
Lelystad	geen	geen	0
Maastricht	7	1	2.597
Nijmegen	6	1	2.226
Schiedam	4	geen	869
's-Hertogenbosch	6	3	4.320
Tilburg	6	geen	2.871
Venlo	3	geen	1.400
Zaanstad	3	5	1.820
Zwolle	7	3 (2 carpool; 1 P+R)	3.005

Figuur 5.6 Waardering parkeermogelijkheden nabij bedrijfspand



Tabel 5.38 Oordeel over parkeermogelijkheden



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

Ondernemers tevreden over parkeermogelijkheden nabij bedrijfspand

Ondernemers beoordelen de parkeermogelijkheden in alle steden, behalve Leiden, als (ruim) voldoende. De beoordeling in Alkmaar en Tilburg is significant verslechterd t.o.v. de nulmeting.

5.4.3 Aangiftebereidheid ondernemers

In de eindmeting is een aantal vragen over de aangiftebereidheid van ondernemers toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op het al dan niet daadwerkelijk aangifte (willen) doen, maar ook op de redenen om van aangifte af te zien. In vergelijking met de

MCB¹⁶, een grootschalig enquêteonderzoek naar criminaliteit in het bedrijfsleven, is sprake van een beperkte vraagstelling. Zo wordt geen onderscheid gemaakt tussen typen delicten en tussen meldingen en aangiften. Bovendien wordt in de Benchmark geen onderscheid gemaakt naar sector, vestigingslocatie of vestigingsgrootte. Wel is een beeld per G30-gemeente gegenereerd, zodat eventuele onderlinge verschillen zichtbaar kunnen worden gemaakt.

Tabel 5.36 Aangiftebereidheid ondernemers

	Ja, altijd	Ja, soms	Nee	Weet niet / geen antwoord
Amsterdam	92 %	3 %	3 %	1 %
Rotterdam	89 %	6 %	5 %	1 %
Den Haag	91 %	3 %	3 %	2 %
Utrecht	92 %	2 %	2 %	3 %
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>91 %</i>	<i>4 %</i>	<i>4 %</i>	<i>2 %</i>
Alkmaar	93 %	4 %	3 %	0 %
Almelo	95 %	1 %	2 %	1 %
Amersfoort	92 %	3 %	2 %	2 %
Arnhem	95 %	2 %	3 %	0 %
Breda	97 %	2 %	1 %	1 %
Den Bosch	93 %	3 %	4 %	0 %
Deventer	93 %	4 %	2 %	1 %
Dordrecht	92 %	5 %	3 %	1 %
Eindhoven	94 %	4 %	1 %	0 %
Emmen	95 %	2 %	2 %	0 %
Enschede	93 %	3 %	2 %	2 %
Groningen	91 %	4 %	3 %	2 %
Haarlem	93 %	3 %	3 %	1 %
Heerlen	92 %	5 %	3 %	0 %
Helmond	95 %	4 %	0 %	0 %
Hengelo	91 %	5 %	2 %	3 %
Leeuwarden	91 %	6 %	3 %	0 %
Leiden	90 %	5 %	4 %	1 %
Lelystad	91 %	5 %	3 %	1 %
Maastricht	94 %	5 %	0 %	1 %
Nijmegen	92 %	6 %	1 %	1 %
Schiedam	91 %	1 %	6 %	1 %
Tilburg	96 %	3 %	1 %	0 %
Venlo	97 %	1 %	1 %	1 %
Zaanstad	95 %	3 %	2 %	1 %
Zwolle	91 %	6 %	3 %	0 %
Gemiddelde G30	92 %	4 %	3 %	1 %

¹⁶ WODC en TNS NIPO, Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2004 (april 2005)

De aangiftebereidheid van ondernemers is hoog. Ruim 90% van de ondernemers geeft aan altijd aangifte te doen. Deze situatie verschilt maar weinig tussen de G4 en de G26. In Breda en Venlo doen de meeste ondernemers aangifte van bedrijfscriminaliteit (97%). Rotterdam scoort hier het laagst met 89%. De antwoordcategorieën ja, soms en nee ontlopen elkaar niet veel met respectievelijk 4 en 3%. In Rotterdam zegt maar liefst 5% van de ondernemers nooit aangifte te doen bij bedrijfsdelicten.

Tabel 5.40 Redenen waarom ondernemers geen aangifte doen

	Het kost me veel tijd	Het levert niets op	Ik kan geen moment weg uit mijn bedrijf	Hangt van de situatie af (ernst delict, schade, etc)	Lost het zelf op	Bang voor represailles	Anders
Amsterdam	17 %	68 %	0 %	5 %	0 %	0 %	9 %
Rotterdam	42 %	47 %	0 %	5 %	0 %	5 %	0 %
Den Haag	25 %	61 %	14 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Utrecht	20 %	74 %	0 %	0 %	7 %	0 %	0 %
Gemiddelde G4	28 %	59 %	3 %	4 %	0 %	2 %	3 %
Alkmaar	28 %	47 %	18 %	0 %	0 %	7 %	0 %
Almelo	16 %	49 %	0 %	18 %	18 %	0 %	0 %
Amersfoort	19 %	73 %	0 %	8 %	0 %	0 %	0 %
Arnhem	39 %	61 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Breda	31 %	61 %	0 %	8 %	9 %	0 %	0 %
Deventer	19 %	54 %	0 %	0 %	9 %	0 %	18 %
Dordrecht	31 %	66 %	0 %	0 %	0 %	0 %	4 %
Eindhoven	40 %	47 %	0 %	0 %	7 %	0 %	7%
Emmen	51 %	30 %	0 %	0 %	9 %	0 %	9 %
Enschede	28 %	62 %	0 %	0 %	0 %	9 %	0 %
Groningen	24 %	59 %	0 %	9 %	7 %	0 %	0 %
Haarlem	46 %	42 %	0 %	12 %	0 %	0 %	0 %
Heerlen	24 %	49 %	0 %	15 %	0 %	13 %	0 %
Helmond	23 %	33 %	8 %	0 %	27 %	8 %	0 %
Hengelo	36 %	52 %	0 %	0 %	0 %	0 %	12 %
Leeuwarden	33 %	60 %	0 %	0 %	7 %	0 %	0 %
Leiden	34 %	60 %	0 %	0 %	0 %	6 %	0 %
Lelystad	34 %	48 %	0 %	0 %	13 %	5 %	0 %
Maastricht	41 %	49 %	0 %	0 %	9 %	0 %	0 %
Nijmegen	32 %	52 %	0 %	0 %	16 %	0 %	0 %
Schiedam	37 %	59 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %
's-Hertogenbosch	8 %	62 %	8 %	0 %	0 %	0 %	22 %
Tilburg	25 %	32 %	0 %	0 %	43 %	0 %	0 %
Venlo	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Zaanstad	20 %	70 %	0 %	0 %	10 %	0 %	0 %
Zwolle	57 %	30 %	0 %	0 %	13 %	0 %	0 %
Gemiddelde G30	30 %	56 %	2 %	5 %	1 %	2 %	3 %

Gebrek aan resultaat en tijdverlies zijn de belangrijkste redenen om geen aangifte te doen

Naast het feitelijke aangiftegedrag zelf is gevraagd naar de redenen waarom men geen aangifte wil doen. Meer dan de helft van de ondernemers geeft aan geen resultaat van de aangifte te zien. Ook het tijdverlies voor de onderneming dat door aangifte optreedt, wordt als een belangrijke hinderpaal ervaren. De andere antwoordcategorieën scoren niet hoog. Er is geen sprake van een bedreigende situatie en ook de eigenrichting is maar beperkt aanwezig.

5.5 Voorzieningen

De stad als belevenis, als ervaring, heeft als denkconcept in brede zin een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt de afgelopen jaren, samengevat in de term beleveniseconomie. Hieraan sterk gelieerd zijn termen als vrijetijdseconomie/leisure en city-branding. Deze concepten nemen een belangrijke plaats in in het gemeentelijk economisch beleid in de G30.

Alle G30-steden onderkennen het belang van een breed en kwalitatief hoogwaardig voorzieningenpakket die de stad als belevenis vormgeven. Het gaat daarbij om zowel de winkelervaring (funshoppen, opkomst van de ‘mall’ als concept, koesteren van historische binnensteden), toeristisch-recreatieve voorzieningen en als verbindend onderdeel de horeca (hotels, restaurants, cafés, inclusief fast-food). Deze onderdelen worden door de steden ieder doorgaans met specifiek beleid ondersteund en, hoewel in sommige steden meer dan in andere, ook gericht gestimuleerd. Hierbij gaat het enerzijds om generiek beleid (via beleidslijnen voor sluitingstijden, verordeningen in bestemmingsplannen etc) en anderzijds om specifieke projecten (zoals ontwikkeling van mega-bioscopen, themaparken, grootschalige evenementen, festivals etc).

5.5.1 Detailhandel en centrummanagement

Detailhandelsbeleid vooral gericht op versterking binnenstad en PDV/GDV

Het detailhandelsbeleid is over het algemeen sterk gericht op a] versterking van de binnenstad (bij voorkeur met grote aandacht voor het historische, gezellige karakter daarvan, gericht op het kooptoerisme), b] de ontwikkeling van PDV/GDV-locaties en c] het functioneren van de buurt- en wijkwinkelcentra (reeds besproken in paragraaf 3.3 ‘Wijkeconomie’). Veelal is het detailhandelsbeleid in de afgelopen jaren net herzien of is men er (bijvoorbeeld naar aanleiding van de Nota Ruimte) mee bezig. Het uitblijven van deze nota heeft gemeenten wisselend doen besluiten te wachten tot het definitief Rijksbeleid of juist zelf beleid te formuleren (aangezien al snel duidelijk werd dat dit geliberaliseerd en gedecentraliseerd zou worden).

Tegengaan filialisering over het algemeen moeilijk

Belangrijke aandachtspunten voor de ontwikkeling van de binnenstad zijn het tegengaan van de filialisering vanuit het grootwinkelbedrijf en daarmee het behoud van lokaal-regionale winkels en hun formules, de concurrentiepositie van de binnenstad ten opzichte van PDV/GDV-locaties, de bereikbaarheid (toegankelijkheid voor laden en lossen, stadsdistributie), de leefbaarheid na sluitingstijden en de ruimtelijke inrichting (kwaliteit en uitstraling openbare ruimte). Het tegengaan van filialisering slaagt over het algemeen maar moeilijk, maar er worden in toenemende mate afspraken met projectontwikkelaars

en beleggers hierover gemaakt. In veel steden wordt al langer gewerkt met branchecommissies, die de branchering in de binnenstad moeten bewaken.

Het vraagstuk van de concurrentie met PDV/GDV-locaties is hardnekkig: diverse steden hebben positieve ervaringen (toegenomen kooptoerisme in binnenstad), maar in veel steden woedt de discussie nog hevig. De oplossing wordt doorgaans gezocht in het zoeken naar complementariteit in branches en omvang.

Op het gebied van stadsdistributie zijn er diverse pilots ontwikkeld (onder andere Leiden, Groningen), maar zijn er nauwelijks successen te melden. De problemen liggen in zowel overeenstemming met de ondernemers, lastige koppeling van type vervoer, type goederen en de locaties, maar ook de financiering. Er is wel in toenemende mate overeenstemming bereikt over centrale laad- en lostijden van de binnenstad en soms ook toegangssystemen (zoals pasjes etc).

Om de leefbaarheid van de winkelgebieden in de binnenstad ook na sluitingstijd te verhogen wordt steeds meer gestreefd naar wonen boven winkels. Hier liggen nog wel problemen op gebied van bijvoorbeeld ruimtelijke oplossingen (hoe kom je bij de 1^e etage zonder steeds door de winkel te moeten). Grote vooruitgang is de afgelopen jaren geboekt met het verbeteren van de openbare ruimte van de Nederlandse binnensteden. Herinrichting, nieuwe bestrating, bewegwijzering etc zijn doorgaans gerealiseerd.

De ontwikkeling van GDV/PDV-locaties¹⁷ heeft een grote vlucht genomen sinds medio jaren '90. Vrijwel iedere stad kent een dergelijke vorm van planontwikkeling. Regelmatig zijn nieuwe plannen nog wel in de uitvoeringsfase (bijvoorbeeld Alkmaar, Sittard-Geleen). Er bestaat de facto een scala aan ontwikkelingsvormen zoals onder andere:

- woon-/meubelboulevards, al dan niet gekoppeld aan grootschalige complexen van niet-dagelijks segmentwinkels (bijvoorbeeld Alexandrium II en III in Rotterdam)
- zelfstandige grootschalige concentraties (bijvoorbeeld MEGASTores Haaglanden),
- koppeling aan voetbalstadions (zoals ArenA-gebied A'dam, Alkmaar, Zwolle etc),
- grote doe-het-zelf winkels (Praxis, Gamma etc) op bedrijventerreinen (zie Utrecht Kanaleneiland)
- Factory Outlet Centra (denk aan Batavia Stad, Lelystad).

Er heeft dus per saldo een grote toevoeging aan het retailaanbod plaatsgevonden, wat tot een vergroting van het keuzeaanbod voor de consument heeft geleid. Kenmerken van deze ontwikkelingen zijn grootschaligheid, een relatief perifere ligging ten opzichte van het stadscentrum en een goede autobereikbaarheid (nabijheid autosnelwegen). De kwaliteit van de OV-bereikbaarheid wisselt echter sterk.

¹⁷ Een term die formeel afkomstig is uit het voorgaande nationale detailhandelsbeleid (inclusief VINEX, ABC-locatiebeleid), maar ook sindsdien nog veelvuldig wordt gebruikt om grootschalige detailhandelsontwikkelingen met name aan de rand van steden aan te duiden en daarom ook hier wordt gebezigd.

Centrummanagement uitgegroeid tot belangrijke spil in gemeente

Al in de nul- en tussenmeting is een belangrijke rol en toename van het concept centrummanagement geconstateerd. Inmiddels werken vrijwel alle steden met enige vorm van centrummanagement, als centraal aanspreekpunt voor de winkeliers en overige ondernemers in de binnenstad. Het centrummanagement functioneert tevens als centraal aanspreekpunt voor de binnenstadsontwikkeling voor de gemeentelijke organisatie. Het centrummanagement wordt doorgaans betaald door de ondernemers en vastgoedeigenaren zelf, soms met een bijdrage van de gemeente. Vaak is ook een soort afbouwsysteem van de gemeentelijke bijdrage afgesproken.

Koopzondagen niet meer weg te denken

Vrijwel alle steden hebben koopzondagen ingesteld (met uitzondering van Hengelo), al dan niet sec voor de binnenstad of in combinatie met andere locaties (bijvoorbeeld Woonmalls). Het aantal varieert, maar met uitzondering van A'dam, R'dam en Den Haag ligt het gemiddeld op ongeveer 12 koopzondagen per jaar (dit is niet veranderd ten opzichte van de eerdere metingen). De koopzondag wordt door de gemeenten gezien als een belangrijk onderdeel van het stedelijk vrijetijdsaanbod (ideaal moment voor funshoppen).

Tabel 5.37 Aantal koopzondagen per jaar per gebied

Gemeente	koopzondagen	koopzondagen	koopzondagen
	uitsluitend in de binnenstad	uitsluitend buiten de binnenstad	gelijktijdig in en buiten de binnenstad
Amsterdam	52	12	12
Rotterdam	52	12+	minimaal 12
Utrecht	nvt	nvt	12+6 per wijk (incl binnenstad)
Den Haag	52 ¹	12	
Alkmaar	11	11	9
Almelo	3	12	1
Amersfoort	8	12	nvt
Arnhem	16	0	29
Breda	nvt	nvt	12
Deventer	8	14	3
Dordrecht	11	0	3
Eindhoven	nvt	nvt	12
Emmen	6	12	6
Enschede	12	12	nvt
Groningen	0	0	12
Haarlem	19	12	6
Heerlen	nvt	nvt	12
Helmond	7	30 ²	2 ²
Hengelo (O.)	n.b.	n.b.	n.b.
Leeuwarden	nvt	3	7
Leiden	14	12	nvt
Lelystad	2	2	52
Maastricht	8	4	4
Nijmegen	nvt	3	11

Gemeente	koopzondagen	koopzondagen	koopzondagen
	uitsluitend in de binnenstad	uitsluitend buiten de binnenstad	gelijktijdig in en buiten de binnenstad
Schiedam	nvt	nvt	19
's-Hertogenbosch	12	12	7
Tilburg	nvt	8	9
Venlo	12	12	2
Zaanstad	12	10	8
Zwolle	8	12	7

1. Binnenstad en Scheveningen
2. Delen van de binnenstad

Waardering ondernemers voor koopzondagen

De waardering van ondernemers voor het fenomeen koopzondagen is doorgaans voldoende tot ruim voldoende, waarbij vooral in de G4 sinds 2000 een gemiddeld sterke toename van de waardering heeft plaatsgevonden. Van de G30 scoort Maastricht het hoogst (7,0). Opvallend is dat ook relatief veel steden van de G26 een sterke stijging van de waardering laten zien. Er is sprake van een sterke afname van de waardering voor Amsterdam en in mindere mate ook Breda en Hengelo.

Ondernemers
(toenemend) positief
over koopzondagen

Tabel 5.38 Oordeel ondernemers koopzondagen

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

Reikwijdte en effecten van detailhandelbeleid en centrummanagement

In de detailhandel is al jaren een grote dynamiek gaande, gericht op schaalvergroting en felle concurrentie. Om de rol van een levendig en divers centrum te waarborgen wordt door veel gemeenten het centrummanagement een centrale rol toegedicht. Hier worden in de praktijk veel positieve ervaringen mee opgedaan. Parallel aan de bedrijfseconomische en markttechnische trends in de detailhandel is ook een toenemende roep om zondagsopening ontstaan en door de jaren heen ook door vele gemeenten beantwoord (afwisselend voor zowel binnen als buiten de binnenstad): alle gemeenten kennen koopzondagen en de ondernemers beoordelen dit als (toenemend) positief onderdeel van het ondernemingsklimaat in de gemeenten. Het waarborgen van een aantrekkelijk centrum en het realiseren van een grote trekkracht op mensenmassa's bevorderen de lokale economie.

Schaalvergroting en
concurrentie begeleid
door
centrummanagement en
koopzondagen

5.5.2 Horeca

Gegroeide erkenning economische rol horeca

In de nul- en tussenmeting werd geconstateerd dat er vanuit het economisch perspectief een toenemende aandacht is voor de horeca. Deze aandacht is immer aanwezig, maar het beschikbare instrumentarium bepaalt doorgaans de daadwerkelijke beleidsactiviteiten. In de praktijk richt het gemeentelijk beleid met betrekking tot restaurants, cafés en uitgaansgelegenheden zich primair op het reguleren van de sluitingstijden, het

terrassenbeleid, het tegengaan van overlastgevende situaties en het handhaven van de veiligheid. Dit is in verschillende gemeenten vastgelegd in een aparte horecanota. Gemeenten zien relatief minder vaak een rol voor zichzelf bij het brancheren, actief sturen op typen horeca (bijvoorbeeld de veelal gewenste luxueuzere grand cafés, kwaliteitsrestaurants etc). In de voorkomende gevallen wordt actief beleid vooral gericht op:

- stimuleren van daghoreca in winkelgebieden en op vrijetijdslocaties ten behoeve van het bieden van een gevarieerd aanbod aan het publiek en het verlengen van de gemiddelde verblijfsduur;
- het ontwikkelen van geografische clusters van uitgaansgelegenheden, om enerzijds een specifiek profiel voor deze gebieden te ontwikkelen en anderzijds de spreiding over de stad te beperken (in verband met overlast).

Veel -maar beperkte- wisselingen in sluitingstijden horeca

De sluitingstijden van de horeca variëren -net zoals bij de nul- en tussenmeting- gemiddeld tussen de 02.00 en 04.00 uur. Vier gemeenten (Utrecht, Den Haag, Groningen en Leeuwarden) hebben deze vrijgegeven. In Amsterdam, Amersfoort en Arnhem en Deventer geldt voor een bepaald deel van de horeca 05.00 uur als sluitingstijd.

Er zijn met name sinds de tussenmeting aardig wat wijzigingen geweest binnen de gemeenten (zowel ruimer als strikter). Ten opzichte van de nul- en tussenmeting is alleen Nijmegen van vrije sluitingstijden teruggekomen (nu 04.00 uur) en Zaanstad is van 06.00 uur naar 04.00 uur teruggegaan.

Tabel 5.39 Sluitingstijden horeca

Gemeente	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	03.00	03.00	Dagzaken: 03.00 uur, avondzaken: 04.00 uur, nachtzaken: 05.00 uur
Rotterdam	02.00	02.00	02.00 uur
Utrecht	vrij	vrij	vrij
Den Haag	2.30	vrij (experiment)	Uitgaanskernen: onbeperkt Overig: 01.30 uur
Alkmaar	2.30	2.30	Daghoreca / Lunchroom: 00.00 uur Restaurants 01.00 uur Cafés 03.00 uur Disco's: 04.00 uur
Almelo	04.00	04.00	04.00 uur
Amersfoort	05.00	05.00	Restaurants etc.: 01.00 uur Cafés: 05.00 uur
Arnhem	02.00	02.00	02.00 uur 9 nachten tot 05.00 uur
Breda	03.00	03.00	02.00 uur
Deventer	nb	01.00	01.00 uur ¹
Dordrecht	02.00	02.00	02.00 uur
Eindhoven	04.00	04.00 (05.00 droge horeca)	04.00 uur

Gemeente	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Emmen	02.00	02.00	02.00 uur
Enschede	vrij	04.30	00.00 uur
Groningen	vrij	vrij	vrij
Haarlem	01.00	02.00	04.00 uur
Heerlen	03.00	03.00	03.00 uur
Helmond	01.00	02.00 (1.30 droge horeca)	02.00 uur
Hengelo (O.)	04.00	04.00	n.b.
Leeuwarden	vrij (met toelatingsbeleid)	vrij (met toelatingsbeleid)	vrije sluitingstijden ²
Leiden	00.00	02.00	02.00 uur ³
Lelystad	03.00	03.00	01.00 uur
Maastricht	03.00	03.00	03.00 uur ⁴
Nijmegen	vrij	vrij	04.00 uur
Schiedam	02.00	02.00	02.00 uur
's-Hertogenbosch	03.00	03.00	04.00 uur
Tilburg	04.00	04.00	04.00 uur
Venlo	02.00	02.00	03.00 uur
Zaanstad	06.00	06.00	04.00 uur
Zwolle	02.00	04.00	Natte horeca: 04.00 uur Droge horeca: 03.00 uur

1) Ontheffing mogelijk tot 05.00 uur, 2) Bij alcoholvergunning tussen 3.00 en 6.00 geen nieuwe bezoekers, 3) Daarna geldt regime er mag niemand meer in; ondernemer besluit zelf hoe laat hij sluit, 4) Er is een aantal zaken met een nachtvergunning tot 6.00 uur.

Waardering sluitingstijden horeca

In het algemeen waren en zijn de ondernemers nog steeds redelijk tevreden over de sluitingstijden van de horeca (zie onderstaande tabel). Positieve uitschieters zijn –evenals in de nul- en/of tussenmeting- Groningen en Maastricht, maar ook Amersfoort, Utrecht, Nijmegen, Deventer en Zaanstad. De meeste van deze steden (met belangrijke uitzondering van Deventer) kennen dan ook vrije -of late- sluitingstijden. Den Haag en Leiden scoren nu beduidend beter dan in 2000. Opvallend zijn de forse dalingen in waardering in Breda en Den Bosch en in mindere mate ook in Amsterdam, Alkmaar en Schiedam, zonder dat hier daadwerkelijke veranderingen in de sluitingstijden zelf hebben plaatsgevonden. Het is dan dus vooral de beleving daarvan die verandert.

Sluitingstijden horeca
consistent voldoende
gewaardeerd

Tabel 5.40 Oordeel ondernemers sluitingstijden horeca

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

Hotelbeleid en zakelijk toerisme steeds hoger op de agenda

Hotels worden door gemeenten als steeds belangrijker gezien, in toenemende mate vooral in het kader van het (inter)nationaal zakelijk toerisme. Relatief veel aandacht binnen het

horecabeleid gaat dan ook uit naar het op het juiste kwantitatieve én kwalitatieve niveau brengen van de hotelcapaciteit (typen accommodaties, naar sterren, aantal kamers, locaties). Diverse gemeenten hebben een aparte hotelnota. Vooral de G4, maar ook andere internationaal georiënteerde steden zoals Eindhoven en Maastricht zetten hier sterk op in. De inzet richt zich afhankelijk van de gemeenten op specifieke segmenten, soms het dure 4/5-sterren segment (vooral zakelijk), in andere gevallen juist het middenklasse 3-sterrensegment (toeristen én zakelijk). Ook de locaties variëren, van stadsrandlocaties tot juist stationslocaties.

Steden richten zich op de vergroting van het aanbod aan evenementen, congressen, tentoonstellingen en beurzen in hun stad. Daarom wordt gekoppeld aan de hotels veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van zaal- en congresruimte voor dit soort gelegenheden.

Reikwijdte en effecten van horecabeleid

Balanceren tussen
stimulering en regulering

De rol van hotels, restaurants, caféaanbod en uitgaansgelegenheden voor een stad wordt in brede kring onderkend, een ontwikkeling die sinds medio jaren '90 in hevigheid toe is genomen. Gemeenten proberen te balanceren tussen stimulering (hoogwaardige kwaliteit, aantrekken van bezoekers vanuit de regio en verder) en regulering, inspelend op de behoefte aan zowel levendigheid en stuwende bedrijvigheid als leefbaarheid en verzorgende activiteiten. In dat balanceren wordt zeker de laatste 2 jaar regelmatig gewisseld in de sluitingstijden van de horeca. De ondernemers waarderen deze sluitingstijden echter consistent als (ruim) voldoende. Het hotelbeleid (inclusief congres- en vergaderaccommodaties) is een steeds meer aparte en belangrijker rol gaan spelen in het gemeentelijk economisch en zeker ook marketing- en promotiebeleid. Naast het 'reguliere' stadstoerisme biedt namelijk het zakelijk toerisme doorgaans kapitaalcrachtiger bezoekers, die het draagvlak van de voorzieningen opstuwen. Gemeenten nemen hier een steeds actievere rol in, waarbij ca. 6-7 steden zich nadrukkelijk(er) op de internationale markt begeven. Deze markt is echter sterk gevoelig voor de internationale conjunctuur, dus de invloedssfeer van deze inspanningen is relatief beperkt.

5.5.3 Toerisme en recreatie

Toerisme volop in de schijnwerpers, breed scala aan initiatieven

Het stedelijk toerisme stond reeds bij de nul- en eindmeting in een toenemend grote belangstelling. Dit is verder verstevigd. Alle steden besteden inmiddels belangrijke beleidsaandacht aan toerisme en recreatie. Het accent ligt wisselend op dag- en verblijfstoerisme, naast dus de in de vorige paragraaf geconstateerde toenemende aandacht voor het zakelijk toerisme. De belangrijkste doelstellingen zijn het verhogen van het aantal bezoekers, in combinatie met seizoensverlenging en verbreding van het toeristisch-recreatief aanbod. Dit gaat via verschillende wegen:

- het stimuleren van kooptoerisme via de detailhandel (zie paragraaf 5.5.1);
- cultuurhistorie/historische binnenstad (monumenten etc);
- horeca (zie paragraaf 5.5.2)
- uitgaansgelegenheden, (mega)bioscopen, casino's;
- cultuur: musea, theaters;
- evenementen en festivals (bijvoorbeeld themajaren);

- groentoeerisme, regionaal landschap;
- watersport, aanlegplaatsen, jachthavens;
- attracties, pretparken, themaparken etc.

Een en ander wordt veelal ondersteund door meer actieve aandacht voor city-marketing/stadspromotie.

Het toeristisch beleid –zoals geconstateerd in de nul- en tussenmeting in toenemende mate ondergebracht bij EZ- wordt vanuit de gemeenten in belangrijke mate samen met de VVV's (die zelf steeds meer regionaal zijn georganiseerd) en de toeristisch-recreatieve en culturele sector zelf vormgegeven. Diverse gemeenten maken zelfs prestatieafspraken met hun VVV's. In toenemende mate zijn ook aparte stichtingen (bijvoorbeeld Den Haag Marketing and Events, Stichting Rotterdam Festivalstad etc) in het leven geroepen, die een belangrijke zelfstandige rol krijgen (wel gesubsidieerd door de gemeente) in het uitbouwen van de toeristisch-recreatieve positie en het aantal bezoekers van de stad.

Een trend is dat er op gebied van toeristisch-recreatief beleid steeds meer gestreefd wordt naar regionale samenwerking (zie ook paragraaf 5.2.5), waarbij de kernstad bijvoorbeeld wordt gepositioneerd als ideale uitvalsbasis voor dagtrips in de regio (zoals Helmond in de Peel, Leiden voor de Duin- en Bollenstreek, Arnhem voor de Hoge Veluwe, Maastricht en Heerlen voor het Zuid-Limburgse heuvelland). Er zijn toenemend nieuwe plannen voor regionale arrangementen.

Waardering ondernemers voor toeristisch beleid

De waardering van de ondernemers voor het toeristisch beleid is over de hele linie doorgaans voldoende, maar is de afgelopen vier jaar teruggelopen.

Waardering voldoende, maar loopt over de hele linie terug

Tabel 5.41 Oordeel ondernemers toeristisch beleid

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

Opvallend is dat in een hele reeks steden een behoorlijke achteruitgang van de waardering plaatsvindt, met als uitschieters Amsterdam, Hengelo en Amersfoort. Belangrijke positieve ontwikkelingen zijn te zien in Almelo, Helmond, Heerlen en Venlo. Maastricht en Deventer scoren door de jaren heen consequent het hoogst (respectievelijk 7,4 en 7,1 in 2004), samen met 's-Hertogenbosch dat in de eindmeting echter wat terugzakt (naar een 6,8).

Marketing Impuls 'Maastricht Europa' 2004

Het doel van de Marketing Impuls 2004 Maastricht Europa is tweeledig:

- Naamsbekendheid van Maastricht binnen Europa opnieuw positioneren;
- Het behoud en versterken van Maastricht als verblijfs-, cultuur-, kennis-, woon- en werk/woonstad.

Mede door een actieve lobby en forse inzet vanuit de gemeente Maastricht is de Marketing Impuls "Maastricht Europa" een geslaagd project. De gemeente is erin geslaagd Maastricht weer opnieuw op internationale kaart te zetten. Dit is onder andere voortgekomen uit het Nederlands voorzitterschap van

de OVSE en de Raad van Europa in 2003 en het voorzitterschap van de Europese Unie in de tweede helft van 2004.

Internationale bijeenkomsten die hebben plaatsgevonden zijn bijvoorbeeld de bijeenkomst van de Standing Committee van de Raad van Europa, de Nederland-Duitse Conferentie en de vergadering van de OVSE. Aansluitend hierop vond de sieradentoonstelling 'Juwel Links' plaats. Deze bijeenkomsten hebben samen alleen al een exposure opgeleverd van naar schatting meer dan 6 miljoen euro. In 2004 is Maastricht er eveneens in geslaagd een groot aantal Europese vergaderingen, symposia en congressen naar de stad te halen. Daarbij is tevens invulling gegeven aan een programma op cultureel gebied met een 'Europees' accent.

De belangrijkste effecten van de impuls zijn:

- Directe en indirecte bestedingen en daarmee samenhangende werkgelegenheid;
- 'Exposure time'. Maastricht werd in binnen- en buitenlandse persuitingen zichtbaar, zowel in woord als in beeld, zonder dat de gemeente dit moest financieren;
- Naamsbekendheid die de basis vormt voor het imago en er voor zorgt dat doelgroepen naar de stad komen. Dit effect is met name een langer termijn effect en heeft daarmee een structureel karakter.
- Uit onderzoek van de gemeente blijkt dat al de evenementen in 2004 een directe besteding op hebben geleverd van 8 miljoen euro totaal. Hierin zijn niet inbegrepen de uitgaven die plaats hebben gevonden ten behoeve van onder meer zaalhuren, (ict-)infrastructuur en inzet van menskracht.
- Een met de Marketing Impuls samenhangend effect is dat het Maastrichts Expositie & Congres Centrum (MECC Maastricht) een groot aantal extra congresdagen heeft weten binnen te halen. Dit is voor het MECC een belangrijke impuls geweest, die de concurrentiepositie heeft versterkt.

Evenementenbeleid Deventer

In samenwerking met de VVV Deventer worden diverse landelijk aansprekende cultuurtoeristische evenementen georganiseerd met de historische binnenstad als decor. Voorbeelden hiervan zijn:

- Boekenmarkt;
- Deventer op Stelten;
- Dickensfestijn;
- Op den Berghe.

Bij het organiseren van Deventer festivals wordt ingezet op een duidelijk onderscheidend karakter met als uitgangspunten cultureel vermaak, kwaliteit en verassing. Op die manier leveren de evenementen een belangrijke bijdrage aan het cultuurtoerisme en zorgen voor een substantiële toeristische toestroom naar Deventer. Ook dragen ze bij aan de promotie van Deventer cultuurstad in Overijssel en leveren ze een bijdrage aan de stadsmarketing en een positief imago van Deventer. Als laatste kan genoemd worden de verlevendiging van de (binnen)stad en een belangrijke economische impuls voor de ondernemers in de stad.

Waardering recreatieve voorzieningen

Een belangrijk onderdeel van een goed toeristisch klimaat is de aanwezigheid van hoogwaardige recreatieve voorzieningen. De waardering voor deze voorzieningen scoort in de steden gemiddeld ruim voldoende. De scores zijn over de hele linie echter wel teruggelopen ten opzichte van de tussenmeting in 2002.

Tabel 5.42 Oordeel ondernemers recreatieve voorzieningen

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	-	6,9	6,6
Gemiddelde G4	-	6,8	6,6
Minimumscore	-	6,2	5,8
Maximumscore	-	7,3	7,1

Veel steden kennen een sterke daling, met als opvallende uitschieters Alkmaar, Breda en Zaanstad. Zaanstad wordt hier samen met Schiedam het laagste gewaardeerd. De hoogste scores worden uitgedeeld aan Emmen, Haarlem en Lelystad. Lelystad is ook de enige stad waar een betekenisvolle toename van de waardering heeft plaatsgevonden.

Factory Outlet Village Lelystad

In het MOP is een drietal beleidsdoelstellingen opgenomen dat voornamelijk op de kust van de IJssel- en Markermeer is toegespitst:

- Uitvoering geven aan TROP;
- Uitbouwen toeristisch potentieel kust;
- Creëren aantrekkelijk en hoogwaardig stedelijk woonmilieu aan het water.

TROP staat voor het "Toeristisch Recreatief Ontwikkelingsplan" uit 1998. Deze MOP doelstelling verwijst naar een stelsel van maatregelen om het museumkwartier en de boulevard langs de kust te ontwikkelen. Een van de maatregelen was het ontwikkelen van een Factory Outlet Village Batavia Stad (FOV) langs de kust.

Het FOV wordt gezien als een van de belangrijkste toeristisch-recreatieve ontwikkelingen sinds 1999. Het aantal bezoekers van het FOV is op 1,2 miljoen geschat in het eerste halfjaar, gevolgd door schattingen van 1,9 miljoen voor 2002 en 1,6 miljoen voor de jaren 2003 resp. 2004. Ruim driekwart van de bezoekers komt van buiten de regio. Uit recente passantenonderzoek blijkt dat de helft reeds eerder de FOV heeft bezocht en dat men gemiddeld om de 3-4 maanden in het havengebied komt. Een overgrote meerderheid (87%) van de FOV bezoekers is zeer te spreken over de aantrekkelijkheid ervan.

Deze voorziening betekent een impuls voor de werkgelegenheid, alsmede het gebruik van de omliggende voorzieningen. Een toename van de werkgelegenheid langs de kust is dan ook duidelijk aantoonbaar. In april 1999 telden (73) bedrijven ten westen van de Houtribweg in totaal 380 (voltijdse) personeelsleden. Vijf jaar later was dit aantal bijna verdrievoudigd naar 1.024 personeelsleden (bij 152 vestigingen). Daarnaast is uit een onderzoek naar de effecten van de FOV op het functioneren van het winkelaanbod in het hoofdwinkelgebied van Lelystad gebleken dat:

- Winkels in de binnenstad profiteren van de aantrekkingskracht van Batavia Stad. De spin-off van het outlet village levert het centrum van Lelystad circa 300.000 extra bezoekers op per jaar.

- De besteding in de binnenstad van de bezoekers van buiten Flevoland is na de opening van Batavia Stad toegenomen van 7% naar 13% van de omzet bij winkels in de binnenstad. Dit betekent bijna een verdubbeling van de 'vreemde koopkracht'.
- Naast de winkels profiteren ook de horeca en andere recreatieve voorzieningen van Batavia Stad. Zo gaat 12% van de bezoekers van het outlet village Batavia Stad eveneens naar het nabijgelegen nationaal scheepshistorisch centrum 'Bataviawerf'.
- Marktverdringingseffecten van Batavia Stad bij de lokale detailhandel zijn vrij gering. Ze bedragen maximaal 2 à 3 % van de branches kleding en sportartikelen.

Reikwijdte en effecten van toerisme- en recreatiebeleid

Het stedelijk toerisme staat reeds sinds medio jaren '90 volop in de schijnwerpers. De gemeenten werken (mee) aan een breed scala aan initiatieven, variërend van opwaardering van de cultureel-historische binnenstad met haar monumenten, musea en theaters, tot aan de toenemende inspanningen om festivals en evenementen te realiseren. De belangrijkste doelstellingen zijn het verhogen van het aantal bezoekers van binnen en buiten de stad-regio (stuwend!), in combinatie met seizoensverlenging en verbreding van het toeristisch-recreatief aanbod. De waardering van de ondernemers voor het toeristisch beleid en de toeristisch-recreatieve voorzieningen in de stad is over de hele linie ruim voldoende. De inspanningen en het aanbod worden dus goed gewaardeerd. De scores zijn de afgelopen twee tot vier jaar echter wel teruggelopen. De concurrentie in de (mondiale) toeristisch-recreatieve sector is groot en het toerisme is voor Nederland een steeds belangrijker -stuwende- sector, dus het hoge kwaliteitsniveau moet wel worden gehandhaafd en bij voorkeur juist uitgebouwd¹⁸.

5.5.4 Woon- en leefklimaat

Toegenomen inzet op koopkrachtige inwoners: draagvlakversterking

De grote steden in Nederland zien allemaal -en steeds meer- het belang van een aantrekkelijk woon- en leefklimaat voor een goede ontwikkeling van de economische structuur (bedrijvigheid en werkgelegenheid). Veelal wordt ingezet op vergroting van het woningaanbod voor midden- en hoger opgeleiden. Dit wordt gehanteerd als strategie voor het versterken van de koopkracht in de stad oftewel het draagvlak voor voorzieningen en het streven naar een kwalitatief hoogwaardiger aanbod voor bedrijven op de stedelijke arbeidsmarkt. In relatie hiermee staan centraal het bevorderen van de veiligheid en een goede kwaliteit van de openbare ruimte en de woonomgeving.

Economie en Wonen: tussen afstemming en concurrentie

Het woningbeleid wordt niet door de economische beleidsafdelingen gerealiseerd, maar door de afdelingen Wonen in samenspraak met de (stedelijke en regionale) ruimtelijke ordenings- en stedenbouwkundige afdelingen. Hier is in toenemende mate sprake van samenwerking, echter vooral op projectmatige basis bij grotere (multifunctionele) ontwikkelingsprojecten of gebiedsontwikkelingsopgaven. Een belangrijk vraagstuk is de afweging tussen woningbouw en bedrijfslocatieontwikkeling. Met name bij de herstructureringsopgave krijgt woningbouw dan doorgaans de voorkeur, in verband met de hogere financiële rendementen die hierop gerealiseerd kunnen worden. Hier ligt voor

¹⁸ Hiertoe heeft het Ministerie van Economische Zaken De Vernieuwde Toeristische Agenda (Den Haag, 2004) ontwikkeld.

veel steden een belangrijk knelpunt bij het realiseren van de stedelijk-economische doelstellingen (zoals functiemenging, vitaliteit). Incidenteel slagen steden –waaronder Amsterdam- er in structureel concrete afspraken te maken over een 1-op-1 benadering van de woon- en werkfunctie bij grootschalige (her)ontwikkelingsprojecten.

Waardering kwaliteit woonomgeving

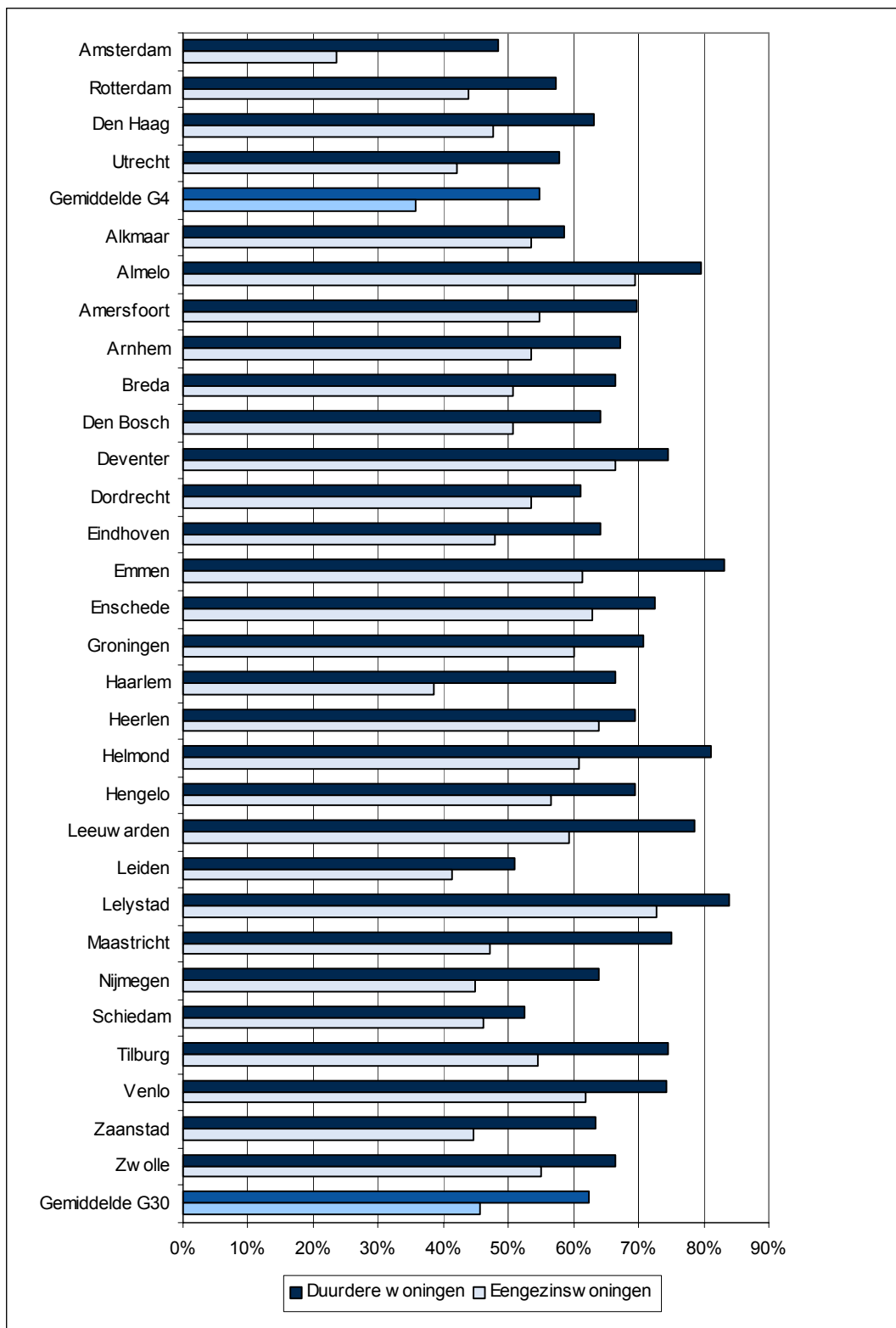
De waardering van ondernemers voor de woonomgeving in de Nederlandse steden scoort gemiddeld ruim voldoende. De hoogste scores worden uitgedeeld voor Lelystad, Maastricht, Amersfoort, Deventer, Haarlem, Zwolle, Helmond en Emmen. In Deventer, Heerlen en Venlo is de waardering voor de woonomgeving de afgelopen twee jaar duidelijk gestegen. Breda, Arnhem en Tilburg worden beduidend lager gewaardeerd, maar scoren nog steeds een ruime voldoende. Opvallend enige negatievere uitschieter is Schiedam (6,1).

Tabel 5.43 Oordeel ondernemers kwaliteit woonomgeving

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Gemiddelde G30	-	7,0	6,9
Gemiddelde G4	-	6,7	6,7
Minimumscore	-	6,3	6,1
Maximumscore	-	7,7	7,6

Een belangrijk element van het woon- en leefklimaat is naast de woonomgeving natuurlijk de kwaliteit van het woningaanbod zelf (zie figuur 5.10). Over de hele linie zijn de ondernemers doorgaans meer tevreden over het aanbod van duurdere woningen dan over het aanbod van eengezinswoningen. Dit duidt op een segmentatieprobleem: de vraag naar ruime huizen wordt minder goed tegemoet gekomen dan de vraag naar dure woningen (zoals appartementen etc in de binnenstad). Er ligt voor de ondernemers blijkbaar een scheve relatie tussen omvang en prijs van het woningaanbod in de meeste steden. Dit komt duidelijk naar voren in de negatievere waarderingen voor Amsterdam, Haarlem, Leiden en Utrecht, steden met een doorgaans relatief krappe, maar dure voorraad.

Figuur 5.4 Percentage ondernemers dat het aanbod van duurdere en eengezinswoningen goed tot zeer goed vindt



Waardering kwaliteit publieke diensten

Het prettig wonen in een stad wordt mede beïnvloed door de kwaliteit van de publieke dienstverlening (zoals ziekenhuizen, scholen). Is dit niet op orde, dan merken mensen dit direct. Meer indirect is de kwaliteit van deze diensten dan ook van belang voor het ondernemingsklimaat van een stad. De publieke diensten in de steden worden over de hele linie ruim voldoende gewaardeerd, een relatief hoge score. Positieve uitschieters zijn onder andere Zwolle, Nijmegen en Maastricht, terwijl Amsterdam, Den Haag en Utrecht een duidelijke toename van de waardering zien. Daarmee lopen de G4 hun achterstand op de G26 in. Relatief lager scoren Zaanstad en Schiedam, waarbij de laatste samen met Tilburg een redelijke afname toont.

Tabel 5.44 Oordeel ondernemers publieke diensten

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

Reikwijdte en effecten beleid woonomgeving

In de G30 vindt over de hele linie een toegenomen inzet plaats op het aantrekken en behouden van koopkrachtige inwoners, gericht op het versterken van het economisch draagvlak voor onder meer voorzieningen, maar ook een kwalitatief goed aanbod op de arbeidsmarkt. De ondernemers waarderen de woonomgeving en het woningaanbod in de steden over het algemeen ruim voldoende (hoewel er een scheve verhouding wordt geconstateerd tussen omvang en prijs). Er is echter vaak sprake van concurrentie binnen de gemeentelijke planvorming tussen economie en wonen. Gemeenten zijn op zoek naar de balans tussen binnenstedelijk wonen en werken en daarmee versterking van zowel het woon- als ondernemingsklimaat.

5.6 Bevindingen en gesignaleerde trends

Organisatie van economisch beleid

Zijn de lokale afdelingen Economische Zaken nu nog vaak gekoppeld aan de dienst Stadsontwikkeling, organisatorisch en politiek-bestuurlijk vindt een verschuiving plaats naar Sociale Zaken en Arbeidsmarktbeleid. De capaciteit van de gemeentelijke onderdelen Economisch Zaken is de afgelopen jaren nog licht gegroeid. De taken zijn echter niet veranderd en nauwelijks verschillend tussen de steden. Wel constateren wij dat het belang van het cluster kennis en innovatie in de beleidsorganisatie de afgelopen jaren duidelijk is toegenomen.

Uit de gesprekken met gemeenten komt naar voren dat Economische Zaken vaak in het voortraject zit van projecten. Volgens stakeholders is het de taak van de gemeente (Economische Zaken, maar ook andere afdelingen) om nu (private) partijen die het moeten gaan uitvoeren samen te brengen en de verantwoordelijkheden te verdelen. Economische Zaken bij de gemeenten hebben het intern niet altijd gemakkelijk. De waardering voor de woonfunctie overschaduwde vaak, bestuurlijk én ambtelijk, bedrijfsfuncties.

Veel gemeenten werken regionaal samen op het gebied van toerisme en bedrijventerreinen. Ook het arbeidsmarktbeleid wordt steeds belangrijker bij regionale samenwerking. Uit de gesprekken met gemeenten komt naar voren dat regionale samenwerking niet een gemakkelijke opgave is. De wil om samen te werken is er wel, maar in de praktijk blijkt het vaak lastig uit te voeren.

Gemeentelijke dienstverlening

Gemeenten hebben de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan het verbeteren van de kwaliteit van hun dienstverlening. Ze hebben vooral ingezet op het oprichten of verbeteren van een bedrijvenloket, accountmanagement in de gemeentelijke dienstverlening verder doorvoeren, de internetsite toegankelijker maken, het bedrijfsleven meer betrekken bij beleidsvorming en pro-actiever te opereren richting het bedrijfsleven. Bijna alle gemeenten hebben inmiddels een bedrijvenloket, in vele gevallen ook virtueel.

Al deze inspanningen zijn niet altijd zichtbaar in de waardering door de ondernemers. De beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening is de afgelopen jaren niet verbeterd. Het hebben van een bedrijvenloket is derhalve niet een voldoende voorwaarde.

Voorlichting, relatiebeheer en begeleiding van ondernemers door de gemeentelijke organisatie vragen meer dan een loket. Er is een bepaalde attitude, een luisterend oor en een meedenkende houding, bij ambtenaren en bestuurders nodig, en niet alleen bij het bedrijvenloket of de lokale afdeling Economische Zaken. Dit blijkt ook uit de waardering voor dit aspect in gemeenten waar geen bedrijvenloket aanwezig is (good practice Amersfoort).

Dit wordt vooral duidelijk bij de beoordeling van de vergunningverlening. De daadwerkelijke afhandeling van vergunningaanvragen vindt bij andere dan EZ-afdelingen plaats. En dat duurt langer dan een ondernemer zou wensen: de afhandelingsduur van bouwvergunningen loopt uiteen van 6 tot 20 weken, een milieuvergunningprocedure duurt vaak nog langer. Daarnaast zijn de bouwleges sterk gestegen. Positief is dat in steeds meer gemeenten een gecombineerde bouw- en milieuvergunning aan één loket kan worden aangevraagd. Een parkeervergunning is steeds vaker direct aan het loket af te halen. Wel verschilt de afhandelingsduur van vergunningen enorm per gemeente.

Het merendeel van de gemeenten heeft accountmanager(s) in dienst. Maar het hebben van accountmanagers moet wel beter worden gecommuniceerd naar de doelgroep. Gemeenten betrekken ondernemers steeds meer bij de beleidsvorming via overlegplatforms, maar ondernemers hebben, zo blijkt uit de stakeholdergesprekken, meer behoefte aan concrete actieplannen.

Bij de aanpak van strijdige regelgeving voor specifieke sectoren blijken niet zozeer de inhoud van de regels het struikelblok te vormen, maar vooral de uitvoering en de handhaving van het beleid door gemeenten zelf.

Ruimte, infrastructuur en veiligheid

Er is de afgelopen jaren meer fysieke ruimte voor economische activiteiten beschikbaar. Dit heeft vooral te maken met een toenemend aanbod en een dalende vraag als gevolg van de neergaande conjunctuur. Dit geldt zowel voor bedrijventerreinen als voor kantoorruimte. Verder valt de hoge waardering voor de kwaliteit van bedrijfslocaties op.

Uit de gesprekken met gemeenten en met stakeholders blijkt dat parkmanagement op dit moment een belangrijk instrument vormt voor kwaliteitsverbetering van bedrijfslocaties. Herstructurering en revitalisering van bedrijventerreinen wordt daarbij ook steeds belangrijker. Ook bestaat er een toenemende tevredenheid over de staat van de openbare ruimte, bewegwijzering en de veiligheid op bedrijfslocaties. Het Keurmerk Veilig Ondernemen wordt door gemeenten als een belangrijk instrument voor de verbetering van de veiligheid in winkelgebieden en bedrijventerreinen beschouwd. Blijkbaar slaan de impulsen die mede door het ministerie van Economische Zaken in het kader van stadseconomie en bedrijventerreinen zijn gegeven aan bij de gemeenten.

De discussies over de bereikbaarheid per auto richten zich vaak op het snelwegennet dat de steden doorkruist of omringt. Veel verkeer op deze wegen is intrastedelijk en zorgt voor congestie in het doorgaande verkeer. Een en ander heeft echter een sterke invloed op het vestigingsimago van steden en regio's. Daarom is het des te opmerkelijker dat ondernemers de bereikbaarheid en ontsluiting van, alsmede de parkeermogelijkheden nabij hun eigen bedrijfspand over het algemeen met een ruime voldoende beoordelen. Bij stakeholders bestaat wel veel kritiek op de capaciteit voor kort parkeren in binnensteden en de hoogte van de parkeertarieven.

Er bestaat derhalve een verschil in beoordeling tussen de directe bereikbaarheid en ontsluiting van de eigen bedrijfslocatie en de algehele bereikbaarheid van de stad. Omdat in de BGO geen vragen over dit onderwerp zijn gesteld, verwijzen wij voor de feitelijke verschillen in stedelijke bereikbaarheid naar de uitkomsten van de Stedelijke bereikbaarheidsmonitor, zoals die in het Jaarboek Grotestedenbeleid worden weergegeven¹⁹.

De aangiftebereidheid van ondernemers blijkt hoog te zijn; meer dan 90% doet altijd aangifte. Als men een delict niet aangeeft, is dat omdat aangifte doen niets oplevert en bovendien veel (eigen) tijd kost.

Voorzieningen

Alle steden onderkennen het belang van een breed en kwalitatief hoogwaardig voorzieningenpakket dat de stad als belevenis vormgeeft. Het detailhandelsbeleid is vooral gericht op versterking van de binnenstad en het realiseren van grootschalige detailhandelslocaties. Centrummanagement is uitgegroeid tot een belangrijke spil in veel gemeenten. Koopzondagen zijn niet meer weg te denken. Ondernemers zijn daar in toenemende mate positief over. Ook wordt de economische betekenis van de stedelijke horeca steeds meer onderkend. Hotelbeleid en zakelijk toerisme komen steeds hoger op de agenda. Dat geldt overigens ook voor het 'gewone' toerisme en recreatievoorzieningen. Er is een breed scala aan initiatieven ontplooid, maar ook hier geldt dat de waardering door de ondernemers wat terugloopt.

¹⁹ Ministerie van BZK en ECORYS Nederland B.V., Jaarboek Grotestedenbeleid 2003, blz. 69-70 (Rotterdam, juni 2004).

6 Voortgang thema's GSB II en GSB III

Vanuit GSB II is in de jaren 2000 tot en met 2004 specifiek ingezet op een aantal thema's in het kader van zowel de niet-fysieke als de fysieke stadseconomie. Deze eindmeting van de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat geeft middels een korte slotbeschouwing de kans om de ontwikkelingen in deze periode nog eens met een specifieke GSB II-blik te beschouwen.

6.1 Niet-fysieke stadseconomie

Op het gebied van *startersbeleid* lijken eerdere achterstanden bij gemeenten de afgelopen jaren ingelopen. Er zijn echter in 2004 wel relatief veel minder starters, als gevolg van het minder gunstige economisch tij. Het belang dat door gemeenten gehecht wordt aan het beleid specifiek gericht op *etnisch ondernemerschap* is afgenomen;

De *stimulering van kansrijke clusters* richtte zich primair op ICT, multimedia en toerisme. Op het gebied van ICT zijn veel steden afwachtender geworden vanwege de economische tegenslag in deze sector. Op het gebied van multimedia zijn nauwelijks expliciet initiatieven genoemd. Er is wel beduidend meer aandacht ontstaan voor de bio- en life sciences. De toeristische beleidsactiviteiten worden in toenemende mate gericht op evenementen/festivals en zakelijk toerisme/hotels.

Steden hebben de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan het verbeteren van de *gemeentelijke dienstverlening*. Bijna alle gemeenten hebben inmiddels accountmanagers en een (vaak ook virtueel) bedrijvenloket.

In het kader van het verbeteren van de *aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt* wordt steeds meer samengewerkt tussen de gemeente, de onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven, vaak gericht op lokale of regionale speerpuntsectoren. Er is echter nog immer een tekort aan uitvoerend, technisch personeel.

6.2 Fysieke stadseconomie

Herstructurering van bedrijventerreinen wordt steeds belangrijker, en wordt door alle gemeenten en ondernemers erkend en gewaardeerd. Daarnaast wordt door aanleg van nieuwe terreinen een toenemend areaal aangeboden, terwijl er vanwege de neergaande conjunctuur ook een dip in de vraag is ontstaan. Er zijn dus meer bedrijventerreinen beschikbaar en ondernemers zijn dan ook tevreden over de beschikbare ruimte.

De *bereikbaarheid van economische activiteiten* heeft zich relatief positief ontwikkeld. De ontsluiting van bedrijfslocaties wordt met een ruime voldoende beoordeeld, evenals de bereikbaarheid per auto en de parkeermogelijkheden nabij het bedrijfspand. De waardering van de bereikbaarheid van het bedrijfspand per openbaar vervoer is duidelijk hoger dan in het verleden.

6.3 Nieuwe en vernieuwde thema's in GSB III

De *herstructurering van bedrijventerreinen* wordt met name in de vorm van Topprojecten (22 steden) voortgezet. Het gaat in totaal om ca. 650 ha.

Voor *veilig ondernemen* wordt vooral gemikt op een afname van het aantal delicten in winkelgebieden en op bedrijventerreinen. Als de aangiftebereidheid van ondernemers ook daadwerkelijk zo hoog wordt gepraktiseerd als door ondernemers in deze meting aangegeven, ontstaat op stedelijk niveau een goed beeld van de criminaliteit tegen bedrijven. Uit de gesprekken met gemeenten en stakeholders blijkt dat in een groot aantal steden reeds trajecten zijn gestart voor het behalen van het Keurmerk Veilig Ondernemen in winkelgebieden of bedrijventerreinen.

Een verdere verbetering van de *gemeentelijke dienstverlening* staat ook de komende jaren in de belangstelling. Een hogere waardering in de benchmark, alsmede nieuwe aansluitingen bij het nationale bedrijvenloket zijn reeds afgesproken. Directe communicatie met het bedrijfsleven en een goed accountmanagement blijven echter essentiële elementen bij de waardering door ondernemers.

Innovatie, of breder een nieuw kennis- en innovatiebeleid, staat nu hoog op de agenda van gemeenten. Dit blijkt ook uit het relatief grote aantal good practices dat wij voor dit beleidsonderdeel van steden hebben ontvangen. Gemeenten kijken op dit moment ook nadrukkelijk naar de economische betekenis van creatieve beroepen. Aangezien een groot aantal projecten nog maar net in uitvoering is genomen, is het interessant om bij de midterm review en de eindmeting van GSB III te zien welke resultaten in de diverse steden op dit punt worden bereikt.

De verbetering van de *bereikbaarheid van economische activiteiten* kent in GSB III slechts weinig projecten. Dit is ook niet zo vreemd als naar de hoge waardering van ondernemers voor hun directe omgeving (bedrijfspand, bedrijfslocatie) wordt gekeken. De regionale ontsluiting via autosnelwegen blijkt uit de gesprekken met gemeenten en stakeholders nog wel een probleem.

De aandacht voor de *mismatch arbeidsmarkt*, zo blijkt ook uit deze eindmeting, is door de lage conjunctuur enigszins weggezaakt. Vandaar dat slechts weinig projecten voor GSB III zijn ingediend.

Na de acht pilots bij de aanpak strijdige regelgeving in 2004, hebben vier steden aangegeven met de vermindering van *administratieve lasten* in GSB III door te willen gaan. Uit de eindmeting blijkt dat vooral de gemeentelijke uitvoering en handhaving van

regelgeving voor irritatie bij ondernemers zorgt, en niet zozeer de veronderstelde tegenstrijdige inhoud van regels.

Voor de bevordering van het inkomend *toerisme* (dag- en verblijf-) hebben steden opnieuw veel initiatieven in GSB III voorgesteld. City branding en stadspromotie blijken uit onze gesprekken met gemeenten belangrijke instrumenten om steden nationaal en internationaal te profileren. Een en ander is vaak gekoppeld aan het culturele aanbod van musea en evenementen.

Ook voor *starters* wordt de komende jaren veel geld uitgetrokken. Het realiseren van bedrijfshuisvesting blijft daarvoor een aantrekkelijk instrument bij gemeenten. Wel valt in ons onderzoek op dat relatief veel jonge ondernemingen tegenwoordig in woonwijken zijn gevestigd. Met de moderne communicatiemiddelen is de eigen woning een belangrijke werkplek, ook voor startende ondernemers, geworden.

Bijlage 1 Contactpersonen gemeente

Gemeente	Contactpersoon	Afdeling
Amsterdam	mevrouw D. Manson	Dienst Economische Zaken
Rotterdam	de heer L.J. Vonhoff	OntwikkelingsBedrijf Rotterdam
Utrecht	de heer H. Hietbrink	Afdeling Economische Zaken
Den Haag	de heer G. Kroon	Afdeling Economische Zaken
Alkmaar	de heer L.F.M. Kempers	Afdeling Economische Zaken
Almelo	de heer J. Melsen	Afdeling Economische Zaken
Amersfoort	de heer T. Willebrandts	Afdeling Economische Zaken
Arnhem	de heer M.J. van Nie	Dienst Stadsontwikkeling
Breda	de heer C. Budding	Afdeling Economische Zaken
Deventer	de heer H. Boswijk	Afdeling Sociaal- Economische Zaken
Dordrecht	de heer E. Keuskamp	Afdeling Strategie & beleidsprogrammering
Eindhoven	mevrouw T. van Gorp	Sector strategie
Emmen	de heer D. Koolman	Afdeling Economische Zaken
Enschede	de heer R.D. den Blanken	Cluster Economische Zaken
Groningen	de heer A.J. Peterson	Afdeling Economische Zaken
Haarlem	mevrouw T. Lepeltak	Afdeling Beleid
Heerlen	de heer K. Werkhoven	Afdeling Stadsplanning
Helmond	de heer W.T.M. Swinkels	Afdeling Economische Zaken
Hengelo (O.)	de heer F. Faber	Afdeling Economische Zaken
Leeuwarden	de heer H. Besselse	Afdeling Economische Zaken
Leiden	de heer R. Gerritsen	Afdeling Economische Zaken
Lelystad	de heer R.J.W.B. Moorman	Afdeling Economische Zaken
Maastricht	de heer M. Jongen	Directie Sociaal-Economische Zaken
Nijmegen	de heer H. van der Burgt	Afdeling Economische Zaken
Schiedam	de heer W. van Wijlandt	Afdeling Economische Zaken
's-Hertogenbosch	de heer J.H. de Pont	Afdeling Economische Zaken
Tilburg	de heer E. Lichtenberg	Afdeling Economische Ontwikkeling
Venlo	de heer H. Hoogervorst	Afdeling Economische Zaken
Zaanstad	de heer C.J. Pen	Afdeling Economische Zaken
Zwolle	de heer H. van der Linden	Afdeling Ontwikkeling Economie en Arbeid

