



Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2007

— Thematische rapportage tussenmeting

Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2007

Thematische rapportage tussenmeting

Opdrachtgever: Ministerie van Economische Zaken

ECORYS Nederland BV

Rotterdam, januari 2008

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

Voorwoord



Een aantrekkelijk stedelijk ondernemingsklimaat in Nederland is een zaak voor steden én voor mij. Steden moeten de wensen en verwachtingen van ondernemers kennen en andersom is het ook goed dat ondernemers weten wat de overheid op dit vlak voor hen doet. Het ministerie van EZ heeft op zich genomen periodiek te laten bepalen hoe het met dat ondernemingsklimaat in de 31 grote steden gesteld is. En verder maakt het kabinet werk van zo gunstig mogelijke randvoorwaarden voor het ondernemen.

Voor alle betrokkenen is het belangrijk te meten hoe het ondernemingsklimaat ervoor staat en welke effecten de genomen maatregelen hebben. Daarom is deze benchmarkmeting, na de nulmeting in 2005, weer welkom. Het is een tussenmeting in aanloop naar de eindmeting in 2010. Dan zullen we zien of de ambities van steden in het kader van het Grotestedenbeleid op het gebied van dienstverlening gerealiseerd zijn.

Op een kleine 100 indicatoren valt af te lezen wat de ondernemers vinden van alle deelaspecten van het ondernemingsklimaat in hun stad. De benchmark houdt steden een spiegel voor: hoe verloopt hun ontwikkeling in de tijd en hoe verhouden de waarderingen zich ten opzichte van elkaar? Dit geeft ook allerlei aanknopingspunten om bij elkaar te zien welke beleidsmaatregelen het meest effectief zijn en het beleid eventueel bij te stellen. Bijvoorbeeld op het gebied van dienstverlening en vergunningverlening, van bedrijventerreinen en van bereikbaarheid. De beleidsconsequenties horen natuurlijk niet alleen bij steden maar kunnen slaan op de hele overheid. Later dit jaar zal Nicis mét Ecorys ook een gids uitgeven, waarin veel goede praktijkvoorbeelden verzameld zijn.

Meest opvallende bevinding is dat over de hele linie de waardering voor het ondernemingsklimaat ten opzichte van de vorige meting is gestegen. Gemiddeld scoort het klimaat een 6,7. Ik ben verheugd over de stijging maar denk tegelijkertijd ook: dat kan en moet nóg beter. Zeker als je kijkt naar de waardering voor de dienstverlening. Steden schenken allemaal meer dan vroeger aandacht aan de dienstverlening, maar de organisatie daarvan en de communicatie daarover behoeven verbetering. Het rapport bevat erg veel interessante observaties, zoals over bereikbaarheid van economische locaties en de organisatie van economisch beleid in de gemeente. Ik nodig u graag uit het te gaan lezen.

Samen met steden zie ik het als een grote uitdaging om richting 2010 te werken aan een nog beter ondernemingsklimaat. De benchmark geeft daarvoor voldoende handvatten. Elke stad heeft zicht op wat beter kan. Ik zal zeker in mijn contacten met steden in het kader van het Grotestedenbeleid en van de convenanten Stroomlijning dienstverlening met hen teruggrijpen op deze benchmark. De benchmark wijst de weg naar een nóg beter ondernemingsklimaat in stedelijk Nederland.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M.J.A. Van der Hoeven', written in a cursive style. The signature is positioned above a horizontal line.

Mevr. M.J.A. Van der Hoeven
Minister van Economische Zaken

Samenvatting en beleidsaanbevelingen

Waardering ondernemers over gehele linie toegenomen

Het oordeel van ondernemers over het ondernemingsklimaat is in het overgrote deel van de gemeenten (27 van de 31) gestegen. In de ogen van ondernemers hebben de gemeenten duidelijk aan aantrekkelijkheid gewonnen ten opzichte van de nulmeting. Indien de ondernemers gevraagd wordt een algemeen oordeel over het ondernemingsklimaat te geven, ligt het oordeel in de G31 gemiddeld op een 6,7, waarmee het oordeel gestegen is ten opzichte van de nulmeting (6,5). Zowel in de G4 en G27 is het oordeel van de ondernemers verbeterd. Was het oordeel in de G4 bij de nulmeting nog een 6,4, nu is dat een 6,7. Ook in de G27 ligt het oordeel op een 6,7, wat een verbetering inhoudt ten opzichte van de 6,5 bij de nulmeting

Wanneer we naar het gewogen oordeel over alle onderdelen van het ondernemingsklimaat kijken, dan ligt het oordeel lager. Ook hier is echter sprake van een stijging van de waardering van ondernemers. De waardering in de G27 ligt gemiddeld hoger dan in de G4. Opvallend is verder dat het verschil tussen gemeenten veel kleiner is dan bij de specifieke vraag naar het algemene oordeel.

Ondernemers tevreden over factoren waar ze zelf invloed op hebben

Ondernemers zijn en blijven kritisch als het gaat om hun waardering van gemeentelijke dienstverlening en organisatie. De scores zijn net voldoende. De waardering voor het gemeentelijk economisch beleid is milder. Hiervoor geven de ondernemers een voldoende. Ondernemers zijn het meest tevreden over het algemene ondernemingsklimaat en hun vestigingsmilieus. Hiervoor worden (ruime) voldoende gegeven. Daaruit blijkt dat ondernemers redelijk tevreden zijn over de factoren die ze zelf kunnen beïnvloeden en minder over ontwikkelingen waar ze geen directe invloed op hebben.

Organisatorische verschuivingen zichtbaar

De gemeentelijke organisatie blijft continu in beweging. Er bestaan tussen de 31 gemeenten grote verschillen in organisatiemodellen en -principes die overigens regelmatig worden aangepast. Het meest extreme verschil zien we tussen een 'eigen' afdeling EZ versus een spreiding van economische beleidsmedewerkers over de onderdelen beleid/strategie, uitvoering en handhaving. De mogelijkheden om in contact te komen met gemeentebestuurders wordt door ondernemers als ondermaats beoordeeld en is ten opzichte van de vorige meting ook niet verbeterd. In alle gevallen is het creëren van een duidelijk aanspreekpunt in de vorm van accountmanagement voor ondernemers en stakeholders van groot belang. Dit is nu in nagenoeg alle steden gemeengoed geworden. De uitvoering van het accountmanagement loopt echter sterk uiteen.

De gemeenten beschikken over het algemeen allemaal over een elektronisch bedrijvenloket, soms (ook) over een fysiek loket, eventueel in samenwerking met andere

onderdelen van het gemeentelijke apparaat. Om de voortgang in het klantaccount te kunnen volgen wordt soms gebruik gemaakt van een elektronisch volgsysteem, dat in enkele gevallen ook door de ondernemer zelf kan worden geraadpleegd. Verder is het netwerk van informatiediensten gestimuleerd, waardoor in het bijzonder kennis over gemeentelijke voorzieningen en onderwijs via internet kan worden verkregen.

De gemeentelijke dienstverlening als zodanig blijft ook de aandacht vragen. Deregulering en vermindering van administratieve lasten staan hoog in het vaandel. Een belangrijke uitdaging in het komende jaar is de voorbereiding op de omgevingsvergunning die inhoudelijk en procesmatig tot wijzigingen bij gemeenten zal leiden. De duur van vergunningverlening verschilt sterk per gemeente.

Beleid op specifieke clusters en duurzaamheid in opkomst

De afgelopen jaren is door de gemeenten breed economisch beleid gevoerd, onder meer met gebruikmaking van middelen uit GSB III. Kijken we naar het G31-niveau dan zien we bij het thema ondernemerschap veel acties op het gebied van startersbeleid en wijk economie. Daarnaast is sprake van kennis- en innovatiebeleid op specifieke clusters. Dit beleid is vaak gekoppeld aan de in de steden aanwezige onderzoek- en onderwijsinstellingen en maakt soms deel uit van de regionale programma's 'Pieken in de Delta'. Ook de aansluiting van het middelbare en hoger onderwijs op de arbeidsmarkt krijgt veel aandacht in het gemeentelijke economisch beleid.

Duurzame ontwikkeling is een nieuw thema in het economische beleid. Aspecten hiervan zijn in een beperkt aantal steden terug te vinden op het gebied van energie (bijvoorbeeld zonne-energie en mijnwater), duurzaamheidsplans en vooral in het kader van parkmanagement van bedrijventerreinen (bijvoorbeeld door preventief onderhoud en collectieve voorzieningen zoals gezamenlijke energie-inkoop).

Ondernemers over het algemeen positief over herstructurering

In vrijwel alle gemeenten is sprake van herstructurering of revitalisering van bedrijventerreinen. Herprofilering van terreinen komt nog maar sporadisch voor. Doordat dit processen betreft die langdurig van aard zijn, hebben de gemeenten veel overleg met de ondernemers om dit allemaal in goede banen te leiden. Dit vertaalt zich in de toegenomen waardering bij ondernemers voor herstructurering van bedrijvenlocaties. Wel vinden ze dat het al met al erg lang duurt. De gemeenten hebben mede met GSB- en TOPPER-middelen de herstructurering, revitalisering en herprofilering van bedrijventerreinen aangepakt.

Toegenomen waardering voor bereikbaarheid ondanks vele knelpunten

De bereikbaarheid van gemeenten is al jaren een belangrijke punt op de politieke agenda, zowel in steden als bij de nationale politiek. Ook onderzoek van de OESO¹ wijst uit dat de bereikbaarheid van groot belang is voor de concurrentiepositie van Nederland en dat investeringen noodzakelijk zijn om verslechtering van de concurrentiepositie tegen te gaan. Ook de Commissie Kok² geeft aan dat bereikbaarheid van wezenlijk belang is voor de concurrentiepositie van Nederland, maar dat de bereikbaarheid de laatste jaren

¹ OESO (2007), Metropolitan Governance and Competitiveness: the Case of the Randstad, The Netherlands

² Commissie Kok (2007), Advies commissie versterking Randstad

verslechterd is. Een slechte bereikbaarheid van en binnen de Randstad vormt een ernstige belemmering voor een optimale economische ontwikkeling.

Opvallend is dat divers onderzoek heeft uitgewezen dat de bereikbaarheid van steden verminderd is, maar dat ondernemers de bereikbaarheid in nagenoeg alle steden als ruim voldoende beoordelen. Nog opmerkelijker is misschien wel dat de waardering significant gestegen is ten opzichte van de nulmeting, terwijl de geluiden over de slechte bereikbaarheid niet verminderd zijn.

Een eenduidige verklaring is hiervoor niet te geven. Een florerende economie heeft over het algemeen een positieve invloed op de gemoedstoestand van ondernemers wat kan leiden tot een positiever oordeel. Wanneer dit aan stakeholders voorgelegd wordt dan wordt dit beeld echter niet bevestigd. Zij geven aan dat gemeenten zeker aandacht hebben voor dit punt, maar vrij weinig invloed op kunnen uitoefenen. Desalniettemin is in de afgelopen jaren diverse infrastructuur aangepakt en zijn de eerste resultaten hiervan zichtbaar, wat de ondernemer vermoedelijk positief stemt.

Ondernemers waarderen de directe bereikbaarheid van hun eigen werklocatie of bedrijfspand wel goed. Dat is duidelijk iets anders dan de bereikbaarheid via het autowegennet. De acties van de gemeenten om de interne bereikbaarheid (circulatie) te verbeteren, resulteren in een hogere waardering door ondernemers. De externe bereikbaarheid, waar gemeenten veel minder invloed op hebben, is verslechterd en vormt een belangrijk aandachtspunt en moet nadrukkelijk verbeterd worden de komende jaren volgens ondernemers en stakeholders.

Wijkeconomie

Gemeenten zijn de laatste tijd steeds nadrukkelijker op de wijken in de gemeente gaan focussen. Met herstructurering, opknappen van verouderde gebouwen en het stimuleren van de economie trachten gemeenten de wijken die (grote) problemen hebben van een impuls te voorzien.

Dit onderzoek laat zien dat ruim 80% van de ondernemers de afgelopen jaren niet verhuisd is en dat een kleine 10% van de respondenten met plannen om te gaan verhuizen rondlopen. Ongeveer 30% van de ondernemers werkt vanuit huis en heeft hiermee een belangrijke functie voor de wijk. Pas wanneer bedrijven uit hun jasje groeien, gaan ondernemers verhuizen en bij voorkeur naar een locatie op een bedrijventerrein.

De nationale politiek heeft een 40-tal wijken benoemd tot prachtwijken. Hierbij wordt de aandacht vooral gericht op wijken waar problemen zich opstapelen. De ondernemers in deze wijken zijn verhoudingsgewijs ook minder tevreden over het ondernemingsklimaat ten opzichte van ondernemers die niet in de prachtwijken zitten. Ook ten opzichte van ondernemers op bedrijventerreinen zijn deze ondernemers veelal negatiever. Hieruit blijkt dat deze ondernemers ook vanuit economische optiek behoefte hebben aan impulsen, waarbij zowel het sterke verder uitgebouwd wordt maar ook achterstanden weggewerkt worden. Een groot deel van de prachtwijken ligt in de G4. Maar ook in de G27 bestaat getuige het Actieplan Wijkeconomie veel belangstelling voor de economie in wijken.

Aanbevelingen voor gemeenten

- **Zorg voor een duidelijke organisatie met een goede inbedding van de loketorganisatie en accountmanagers en verbeter de communicatie door acties goed voor het voetlicht te brengen**

Gemeenten zijn druk bezig met het (re)organiseren van de het gemeentelijk apparaat. Wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de komst van de omgevingsvergunning, dwingt gemeenten hiertoe, maar ook het verbeteren van de klantvriendelijkheid zorgt ervoor dat gemeenten de organisatie onder de loep nemen. Twee punten zijn hierbij van belang. Ten eerste dat ondernemers weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en ten tweede dat gemeenten hun acties voor het voetlicht brengen zodat ondernemers weten waar de gemeente mee bezig is.

Zeker in tijden van verandering is het voor een ondernemer niet altijd even duidelijk waar hij moet zijn. Een goede inbedding van de loketorganisatie en accountmanagers is daarom een noodzaak. Zij kunnen wel goed functioneren als eerste aanspreekpunt, maar wanneer zij niet de juiste interne wegen weten te bewandelen krijgt de ondernemer verkeerde of onvolledige informatie of duurt het lang voordat de informatie bij de ondernemer komt.

Daarnaast zijn veel ondernemers niet voldoende op de hoogte van de vele acties die gemeenten ondernemen. Dit komt mede doordat een deel van de acties achter de schermen plaatsvindt en deels doordat hierover onvoldoende gecommuniceerd wordt door de gemeente. Door het verbeteren van de communicatie en het toelichten van de acties die een gemeente onderneemt op het gebied van dienstverlening, beleid, etc. ontstaat meer duidelijkheid en begrip bij ondernemers.

- **Denken in kansen in plaats van in beperkingen**

Ondernemers komen vaak met geweldige ideeën die niet altijd binnen het gemeentelijk beleid passen. Veelal wordt de ondernemer dan medegedeeld dat zijn ideeën niet uitgevoerd kunnen worden en dat er geen toestemming (bijvoorbeeld door het afgeven van een vergunning) voor gegeven wordt. Het kan echter ook anders. Door mee te denken met de ondernemers en de grenzen van de mogelijkheden op te zoeken, geeft de gemeente de ondernemer het gevoel dat hij serieus genomen wordt. Als zijn idee vervolgens nog steeds niet kan worden uitgevoerd, heeft hij hier in ieder geval wel meer begrip voor gekregen. Door met de ondernemer mee te denken en binnen de mogelijkheden het idee aan te passen, blijkt geregeld dat het idee uitgevoerd kan worden. Deze houding wordt door ondernemers ook veel meer geapprecieerd en draagt bij aan het klantvriendelijk werken van de gemeente.
- **Aandacht blijven geven aan bereikbaarheid**

Ondanks de positieve en gestegen waardering van ondernemers over de bereikbaarheid blijft dit een thema dat op de agenda moet blijven staan. De snelwegen worden steeds voller wat ten koste gaat van de externe bereikbaarheid. Juist omdat de oplossing niet alleen in de handen van gemeenten ligt, is dit een belangrijk onderwerp om continu met de andere belanghebbende instanties te bespreken. Infrastructurele ingrepen kennen veelal een lange doorlooptijd alvorens ten eerste een beslissing wordt genomen en ten tweede de uitvoering tot stand komt.

Daarom is het van belang om in te spelen en oplossingen aan te dragen voor (toekomstige) knelpunten.

- **Neveneffecten veiligheid aanpakken**

Op het gebied van veiligheid zijn de laatste jaren veel acties ontplooid. De komst van het KVO (Keurmerk veilig ondernemen) heeft bijgedragen aan een verhoogd gevoel van veiligheid bij ondernemers zowel op bedrijventerreinen als in de binnenstad. Deze positieve ontwikkeling kent in enkele steden echter ook een keerzijde. Het blijkt namelijk dat de criminaliteit zich verplaatst naar ondernemers die niet op een bedrijventerrein zitten of in een gebied zitten waar aan beveiliging wordt gedaan (waterbed-effect). Deze verplaatsing van criminaliteit is een item waar gemeenten nadrukkelijk aandacht aan moeten (gaan) besteden.

- **Administratie en monitoring vergunningverlening verbeteren**

Om de respons op het onderdeel vergunningverlening te verhogen, is vooraf door ECORYS aan de gemeenten gevraagd om bestanden aan te leveren van ondernemers die in de afgelopen 2 jaar een vergunningaanvraag ingediend hebben. Diverse gemeenten bleken hier problemen mee te hebben. De systemen die gebruikt worden, blijken niet in staat om hier inzicht in te bieden. Ook voor intern gebruik en monitoring van het proces is een goede registratie noodzakelijk.

Inhoudsopgave

Samenvatting en beleidsaanbevelingen	5
1 Inleiding	13
1.1 Achtergrond Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat	13
1.2 Doel van de tussenmeting	13
1.3 Visie op het onderzoek	14
1.4 Aanpak van het onderzoek	14
1.4.1 Dataverzameling	14
1.4.2 Context en analyse	15
1.4.3 Opstellen rapportages	17
1.5 Kader ondernemingsklimaat	18
1.6 Leeswijzer	20
2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht	23
2.1 Inleiding	23
2.2 Oordeel ondernemingsklimaat als geheel	23
2.3 Belangrijkste elementen algemeen oordeel	27
2.4 Aandacht voor ondernemingsklimaat	29
2.5 Bevindingen en gesignaleerde trends	30
2.6 Aanbevelingen	30
2.6.1 Methodiek	30
2.6.2 Gemeenten	31
3 Ondernemerschap	33
3.1 Inleiding	33
3.2 Startersbeleid	33
3.2.1 Organisatie van het startersbeleid	33
3.2.2 Reikwijdte en effecten van startersbeleid	37
3.3 Arbeidsmarktbeleid	38
3.3.1 Organisatie van het arbeidsmarktbeleid	38
3.3.2 Reikwijdte en effecten van arbeidsmarktbeleid	44
3.4 Kennis en innovatie	45
3.4.1 Reikwijdte en effecten van beleid op kennis en innovatie	47
3.5 Bevindingen en gesignaleerde trends	47
4 Economisch beleid	49
4.1 Inleiding	49
4.2 Economische structuur	49
4.2.1 Gemeentelijke organisatie	49

4.2.2	Beleidsstaken afdeling Economische Zaken	50
4.2.3	Samenwerking met overheden	53
4.2.4	Reikwijdte en effecten van economische structuur	55
4.3	Gemeentelijke dienstverlening	55
4.3.1	Kwaliteit dienstverlening en klachtenbehandeling	55
4.3.2	Loketorganisatie	61
4.3.3	Communicatie en contacten met lokale bedrijfsleven	65
4.3.4	Vergunningverlening	69
4.3.5	Aanpak (strijdige) regelgeving	73
4.3.6	Reikwijdte en effecten van gemeentelijke dienstverlening	75
4.4	Ruimte en infrastructuur	75
4.4.1	Ruimtelijk beleid	75
4.4.2	Bereikbaarheid en parkeren	85
4.4.3	Reikwijdte en effecten van ruimte en infrastructuur	92
4.5	Veiligheid	93
4.5.1	Gemeentelijke inzet veilig ondernemen	93
4.5.2	Perceptie veiligheid	93
4.5.3	Aangiftebereidheid ondernemers	94
4.5.4	Reikwijdte en effecten van veiligheid	96
4.6	Bevindingen en gesignaleerde trends	97
5	Wijkeconomie	101
5.1	Inleiding	101
5.2	Wijken als bron van werk	101
5.3	Prachtwijken	103
5.4	Verschillen tussen bedrijventerreinen en woonwijken	105
Bijlage 1	Contactpersonen gemeente	107

1 Inleiding

1.1 Achtergrond Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

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

Het Grotestedenbeleid (GSB) is uitgewerkt in een groot aantal beleidsdoelen, waaronder de versterking van de economische structuur van de steden. De steden hebben deze doelen uitgewerkt in meerjarenontwikkelingsprogramma's (MOP's). Met verwijzing naar deze MOP's is begin 2005 overeenstemming bereikt tussen het Rijk en de steden over concreet in 2009 te behalen output-resultaten in de GSB3-periode van 2005 tot en met 2009, bevestigd met het sluiten van convenanten. In deze convenanten is onder meer opgenomen dat de realisatie van de beleidsdoelen in de tijd zal worden gevolgd via een nulmeting in 2005, een tussenmeting in 2007 en een eindmeting in 2010.

De Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat levert belangrijke input voor vooral de niet fysieke stadseconomie in steden voor hun verantwoording over de prestaties in de periode 2005-2010. Het Ministerie van EZ verzorgt tweejaarlijks een monitor om de kwaliteit van het ondernemingsklimaat in deze GSB steden te meten: de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat (BGO). In 2004/2005 heeft de nulmeting plaatsgevonden en het Ministerie van EZ heeft ECORYS gevraagd eveneens de tussenmeting 2007 uit te voeren.

1.2 Doel van de tussenmeting

Het doel van de tussenmeting kan als volgt worden verwoord:

Het inzicht bieden in de actuele kwaliteit van het ondernemingsklimaat en haar samenstellende delen in de G31-gemeenten, de veranderingen hierin sinds de nulmeting, achterliggende factoren en specifieke best practices. Het 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 Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 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 tussenmeting 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.

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 een 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 de nulmeting, ingezoomd op best practices, 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 economische zaken 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 31 GSB-gemeenten. Aan de ondernemers is gevraagd hun oordeel te geven over diverse elementen van het

ondernemingsklimaat in hun gemeente. Belangrijke onderwerpen zijn gemeentelijke dienstverlening, gemeentelijke beleidsinitiatieven, ruimte voor economische activiteiten, bereikbaarheid, communicatie, veiligheid en aanpak (strijdige) regelgeving.

Evenals in de voorgaande metingen is per gemeente een steekproef getrokken uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en uit de door gemeenten geleverde bestanden van vergunninghouders (in 2006 aangevraagde en verkregen bouw-, milieu- en parkeervergunningen). In totaal betreft de bruto steekproef circa 20.000 economisch actieve ondernemingen. De groei van de bedrijvigheid in de periode 2004-2007 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 ongeveer 10 %³. Dit heeft geleid tot een netto steekproef in de G26 van minimaal 150 en in de G4 van minimaal 250. Dit leidt in de G31 tot een netto steekproef van ruim 5.200 bedrijven.

Nieuwe vragen in tussenmeting

In deze Benchmark zijn op verzoek van het Ministerie van Economische Zaken enkele veranderingen doorgevoerd ten opzichte van de nulmeting. Vragen over lokale lasten, etnisch ondernemerschap, horeca, woon- en leefklimaat, detailhandel en centrummanagement, breedband, organisatie economisch beleid en toerisme en recreatie zijn komen te vervallen in de ondernemersenquête. Daarnaast zijn enkele onderwerpen aan de ondernemersenquête toegevoegd. Het betreft hier een uitdieping van de vragen op het gebied van strijdige regelgeving, opnemen van vragen over het (elektronische) bedrijvenloket, uitdiepen van het onderwerp veilig ondernemen en meer informatie over wijkeconomie. Deze veranderingen zijn doorgevoerd om meer focus te geven aan enkele belangrijke (gemeentelijke) beleidsvelden.

Interviews en enquête onder gemeenten

Onder alle 31 GSB-gemeenten is een schriftelijke enquête gehouden. Deze enquête is gebruikt om de beleidscontext helder te krijgen en vormde daarnaast een belangrijke input voor de gesprekken met de gemeenten. De enquête is vormgegeven rondom een achttal onderwerpen, te weten: loketorganisatie en dienstverlening, vergunningverlening, communicatie en contacten met het lokale bedrijfsleven, startersbeleid, acquisitie, ruimtelijk beleid, parkeren en wijkeconomie.

Vragen over lokale lasten, etnisch ondernemerschap, stadspromotie, centrummanagement en toerisme zijn ten opzichte van de enquête uit de nulmeting komen te vervallen. In deze tussenmeting zijn enkele vragen toegevoegd op het gebied van gemeentelijke dienstverlening, vergunningverlening, startersbeleid en is wijkeconomie als extra thema opgenomen.

1.4.2 Context en analyse

Analyse van de data

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

³ Bron: Vereniging Kamers van Koophandel

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

De waardering voor verschillende aspecten van het ondernemingsklimaat is door ondernemers uitgedrukt in rapportcijfers, die kunnen variëren van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (uitmuntend). De waardering van ondernemers voor de verschillende aspecten van het 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.

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

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

Tabel 1.1 Interpretatiesystematiek gemiddelde rapportcijfers

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

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

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

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

Gesprekken met stakeholders

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

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

Best practices

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

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

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

Per thema is in de hoofdtekst een of meerdere 'best practice(s)' opgenomen. Dit verhoogt de meerwaarde en de inzichtelijkheid van deze voorbeelden, gericht op beleidsleren. De gemeenten hebben echter vooral good practices op het gebied van ondernemerschap opgegeven (H3), waardoor in hoofdstuk 4 relatief minder best practices zijn opgenomen.

1.4.3 Opstellen rapportages

Thematische rapportages

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

Stadsrapporten

Naast de thematische rapportage worden tevens 31 stadsrapporten⁴ opgesteld. De stadsrapporten zijn volgens een zelfde indeling vormgegeven als de thematische rapportage.

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

De stadsrapporten gaan specifiek in op de verhouding tussen uitgangspositie (nulmeting), doelstellingen (afspraken EZ-steden) en de voortgang (tussenmeting) op de scores van het gemeentelijk ondernemingsklimaat per stad. Dit is essentieel voor het verantwoordingstraject in het kader van GSB III.

1.5 Kader ondernemingsklimaat

Vanuit wetenschappelijk oogpunt is in de moderne economische groetheorieën aandacht voor het nut van een goed ondernemingsklimaat⁵. Het creëren en faciliteren van goede condities en kansen voor ondernemingen en individuen voeren daarbij de boventoon. Ondernemerschap wordt in de empirische literatuur al langer toegevoegd als één van de verklarende factoren van (productiviteits)groei, naast factoren als fysiek en menselijk kapitaal, R&D en innovatie, ICT en marktwerking. Ondernemerschap wordt gezien als één van de aanjagers van de economische groei, waarbij het scheppen van goede randvoorwaarden (zoals een goed functionerende overheid en infrastructuur) en de maatschappelijke context (zoals macro-economische condities en het maatschappelijk-institutioneel domein) van invloed zijn op het ondernemingsklimaat.

Het CBS heeft voor de tweede keer een nationaal rapport uitgebracht waarin het Nederlandse ondernemingsklimaat onder de loep genomen wordt⁶. Hiervoor maken zij gebruik van objectieve indicatoren (uitzonderingen daargelaten) die relatief gemakkelijk meetbaar zijn.

De Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat (BGO) is een verkenning, waarbij onder andere ook de economische condities en het functioneren van de overheid centraal staan, maar op een lager schaalniveau. Longitudinaal onderzoek naar het ondernemingsklimaat in specifieke locaties (in de BGO het stadsniveau) bevordert de nauwkeurigheid van het onderzoek⁷. Daar waar het CBS het ondernemingsklimaat van

⁴ Voor de gemeenten Apeldoorn is eveneens een stadsrapport opgesteld.

⁵ Stern, N., J.J. Dethier & F.H. Rogers (2005). "Growth and Empowerment; making development happen". MIT Press, Cambridge

⁶ CBS (2007). "Het Nederlandse ondernemingsklimaat in cijfers 2007". Centraal Bureau voor de Statistiek, Voorburg/Heerlen, 2007.

⁷ Stern, N., J.J. Dethier & F.H. Rogers (2005). "Growth and Empowerment; making development happen". MIT Press, Cambridge

Nederland ten opzichte van andere landen vergelekt, is de BGO een vergelijking van het ondernemingsklimaat tussen steden in Nederland.

Door de toevoeging van de subjectieve component ‘waardering ondernemers uitgedrukt in rapportcijfers’ is vergelijking in waardering van het ondernemingsklimaat op verschillende indicatoren mogelijk. Prestaties van de gemeentelijke overheden (zowel institutioneel als met betrekking tot het ruimtelijk beleid) kunnen als zodanig gemonitord worden.

Het functioneren van de overheid (o.a. vergunningverlening, regelgeving, duidelijkheid organisatie), infrastructuur (bereikbaarheid), menselijk kapitaal (o.a. arbeidsmarkt) en het ondernemerschap (o.a. kenmerken bedrijf, bedrijfsdemografische dynamiek) zijn voorbeelden van factoren die het ondernemingsklimaat kenmerken en door zowel het CBS als in de wetenschappelijke literatuur gebruikt worden.

Doordat de BGO op een lager schaalniveau is uitgevoerd en longitudinaal van aard is, is het mogelijk specifiek en meer doelgericht de knelpunten en verbeteringen van het ondernemingsklimaat in een stad te onderzoeken. Het effect van gemeentelijk beleid wordt hiermee zichtbaar. Een hogere waardering voor een bepaalde factor dan tijdens de vorige meting betekent immers dat er vooruitgang is geboekt. Hierbij dient overigens wel rekening gehouden te worden met de economische conjunctuur. Een florierende economie heeft over het algemeen een positieve invloed op de gemoedstoestand van ondernemers wat kan leiden tot een positiever oordeel.

De beide onderzoeken komen op diverse punten met elkaar overeen, maar kennen ook enkele verschillen. De overeenkomsten liggen op het gebied van functioneren van de overheid, infrastructuur, menselijk kapitaal, arbeidsaanbod en ondernemerschap. De verschillen worden in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 1.1 Verschillen factoren en indicatoren onderzoek CBS en Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

CBS	BGO
Ervaren regellast bij opstarten onderneming	Regelgeving, afstemming bouw- en milieuvergunning
Effectiviteit van de overheid	Kwaliteit dienstverlening
Efficiëntie distributie-infrastructuur, bestedingen ICT	Bereikbaarheid bedrijfspand
Aantal hoogopgeleiden, werkloosheid	Ervaren aanbod arbeidsmarkt
Bedrijfsdemografische dynamiek	Aantal verplaatsingen en locatievoorkeur
Inflatie, lange termijn rente	Kenmerken bedrijven
Belemmeringen ondernemerschap	Wijkeconomie

Samenvattend kan gesteld worden dat het CBS op basis van algemene objectieve indicatoren het nationale ondernemingsklimaat in Nederland onderzocht heeft en dit vergeleken heeft met andere landen. ECORYS onderzoekt op deels dezelfde factoren, maar met andere indicatoren, het ondernemingsklimaat op een lager schaalniveau waardoor een vergelijking mogelijk is tussen steden in Nederland onderling. Dit onderzoek geeft meer inzichten in het effect van beleid en het gedrag en voorkeuren van bedrijven, waardoor gemeentelijke beleidsmakers meer handvatten krijgen om het ondernemingsklimaat van bedrijven te verbeteren.

1.6 Leeswijzer

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

- Hoofdstuk 1 Onderzoeksverantwoording
- Hoofdstuk 2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht
- Hoofdstuk 3 Ondernemerschap
 - Startersbeleid
 - Arbeidsmarktbeleid
 - Kennis en innovatie
- Hoofdstuk 4 Economisch beleid
 - Economische structuur
 - Gemeentelijke dienstverlening
 - Ruimte en infrastructuur
 - Veiligheid
- Hoofdstuk 5 Wijkeconomie

Bij lezing van de afzonderlijke hoofdstukken en de interpretatie van de rapportcijfers is het goed te beseffen dat er sprake is van subjectieve waarderingscijfers 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 twee meetmomenten: nulmeting (2004/5) en tussenmeting (2007). In de ondernemersenquête is sprake van oordelen, zonder dat de 'waarom'-vraag is gesteld. Hiervoor is op gemeentelijk niveau nader onderzoek of bezinning nodig. Wel is aan de stakeholders gevraagd een reactie op de belangrijkste scores te geven. Daarvan wordt in de individuele stadsrapportages verslag gedaan.

Dit onderzoeksrapport geeft derhalve op de volgende vragen een antwoord:

- hoe kijken ondernemers in 2007 aan tegen het ondernemingsklimaat als geheel en specifieke onderdelen daarin;
- is er sprake van een verbetering, gelijk blijven of achteruitgaan van de subjectieve waarderingscijfers van ondernemers ten opzichte van de nulmeting in 2004/5;
- welke elementen in de beoordeling van het ondernemingsklimaat door ondernemers belangrijk worden gevonden;
- wat de stand van zaken is rond een aantal feitelijke, door de gemeenten zelf aangegeven, eigenschappen, zoals duur en kosten vergunningverlening, vereenvoudiging vergunningverlening, alsmede ruimte voor economische activiteiten.

Verskil met opzet nulmeting

Ten opzichte van de opzet van de nulmeting is sprake van een iets andere hoofdstukindeling. De nulmeting bestond uit de onderdelen ondernemerschap, kansrijke sectoren en clusters en overig. Doordat enkele onderdelen uit de nulmeting niet meer terugkomen in de tussenmeting en er tevens nieuwe onderdelen zijn toegevoegd is

gekomen tot een andere indeling. Zo krijgt wijkeconomie in deze rapportage meer aandacht in vergelijking met de nulmeting en zijn de onderdelen kansrijke sectoren en clusters en overig samengevoegd in het hoofdstuk ondernemerschap. Met deze clustering ontstaat een duidelijk en helder overzicht wat betreft activiteiten gericht op ondernemerschap en op het versterken van het economische beleid.

2 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht

2.1 Inleiding

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

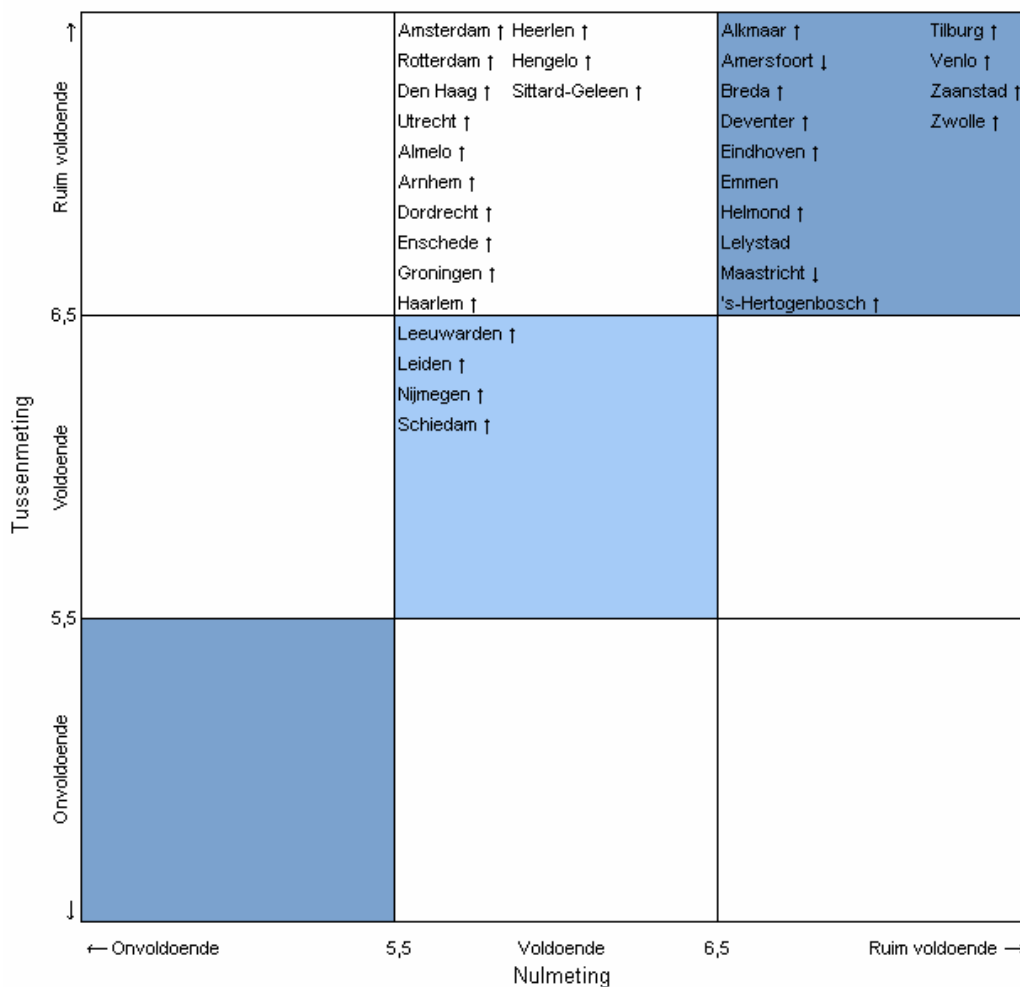
2.2 Oordeel ondernemingsklimaat als geheel

Algemene waardering ondernemingsklimaat

Net als tijdens de nulmeting is aan ondernemers gevraagd om het algehele ondernemingsklimaat in één waardering uit te drukken. Deze vraag is aan ondernemers gesteld nadat alle elementen van ondernemingsklimaat aan de orde waren geweest. Op deze manier konden ondernemers hun algemene oordeel over het ondernemingsklimaat geven.

In bijna alle gemeenten waarderen de ondernemers het ondernemingsklimaat significant hoger dan tijdens de nulmeting. In de ogen van ondernemers zijn de gemeenten aantrekkelijker geworden. Het oordeel van de ondernemers verschilt niet of ze gevestigd zijn in G4 of in een andere gemeente.

Figuur 2.1 Algemeen oordeel ondernemingsklimaat



Tabel 2.1 Algemeen oordeel ondernemers

Gemeente	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,3	6,7 ↑
Rotterdam	6,5	6,8 ↑
Den Haag	6,4	6,5 ↑
Utrecht	6,4	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,4	6,7 ↑
Alkmaar	6,6	6,8 ↑
Almelo	6,5	6,5 ↑
Amersfoort	6,7	6,7 ↓
Arnhem	6,4	6,7 ↑
Breda	6,7	6,9 ↑
Deventer	6,9	6,9 ↑
Dordrecht	6,5	6,6 ↑
Eindhoven	6,7	6,9 ↑
Emmen	6,8	6,8
Enschede	6,4	6,9 ↑
Groningen	6,4	6,7 ↑

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

De waardering van ondernemers voor het ondernemingsklimaat is ten opzichte van de nulmeting toegenomen en is een ruime voldoende. De waardering van ondernemers voor het ondernemingsklimaat in de gemeenten Leeuwarden, Leiden, Nijmegen en Schiedam is gestegen, maar ligt (nog) op een lager niveau dan de waardering van ondernemers in de andere gemeenten. Ondernemers in Helmond zijn het meest te spreken over het ondernemingsklimaat. De waardering is ten opzichte van de nulmeting het sterkst toegenomen in Utrecht, Enschede, Hengelo en Sittard-Geleen.

Samengesteld eindcijfer waardering gemeentelijk ondernemingsklimaat

Bovengenoemd oordeel is een overkoepelend oordeel van de ondernemer gebaseerd op de algemene mening van de ondernemers. Op basis van alle door de respondenten gegeven waardering is het mogelijk een samengesteld eindcijfer te berekenen; een rapportcijfer als gemiddelde van alle deelrapportcijfers. Hiermee ontstaat een meer afgewogen waarderingscijfer doordat ondernemers niet meer zelf invulling kunnen geven aan het begrip ondernemingsklimaat. In onderstaand figuur zijn de samengestelde eindcijfers voor het gemeentelijk ondernemingsklimaat per gemeente opgenomen.

Tabel 2.1 Samengesteld eindcijfer gemeentelijk ondernemingsklimaat, per gemeente

Gemeente	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,0	6,3 ↑
Rotterdam	6,1	6,3 ↑
Den Haag	6,2	6,3 ↑
Utrecht	6,2	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,1	6,3 ↑
Alkmaar	6,3	6,5 ↑
Almelo	6,2	6,4 ↑
Amersfoort	6,3	6,4 ↑

Gemeente	Nulmeting	Tussenmeting
Arnhem	6,2	6,5 ↑
Breda	6,3	6,6 ↑
Deventer	6,4	6,7 ↑
Dordrecht	6,3	6,3
Eindhoven	6,3	6,4 ↑
Emmen	6,4	6,5 ↑
Enschede	6,2	6,7 ↑
Groningen	6,2	6,6 ↑
Haarlem	6,1	6,3 ↑
Heerlen	6,2	6,5 ↑
Helmond	6,4	6,7 ↑
Hengelo	6,0	6,5 ↑
Leeuwarden	6,2	6,5 ↑
Leiden	6,0	6,3 ↑
Lelystad	6,4	6,7 ↑
Maastricht	6,4	6,5 ↑
Nijmegen	6,1	6,4 ↑
Schiedam	6,0	6,3 ↑
's-Hertogenbosch	6,2	6,5 ↑
Sittard-Geleen	5,9	6,2 ↑
Tilburg	6,3	6,5 ↑
Venlo	6,5	6,5
Zaanstad	6,1	6,5 ↑
Zwolle	6,3	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,2	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,2	6,5 ↑

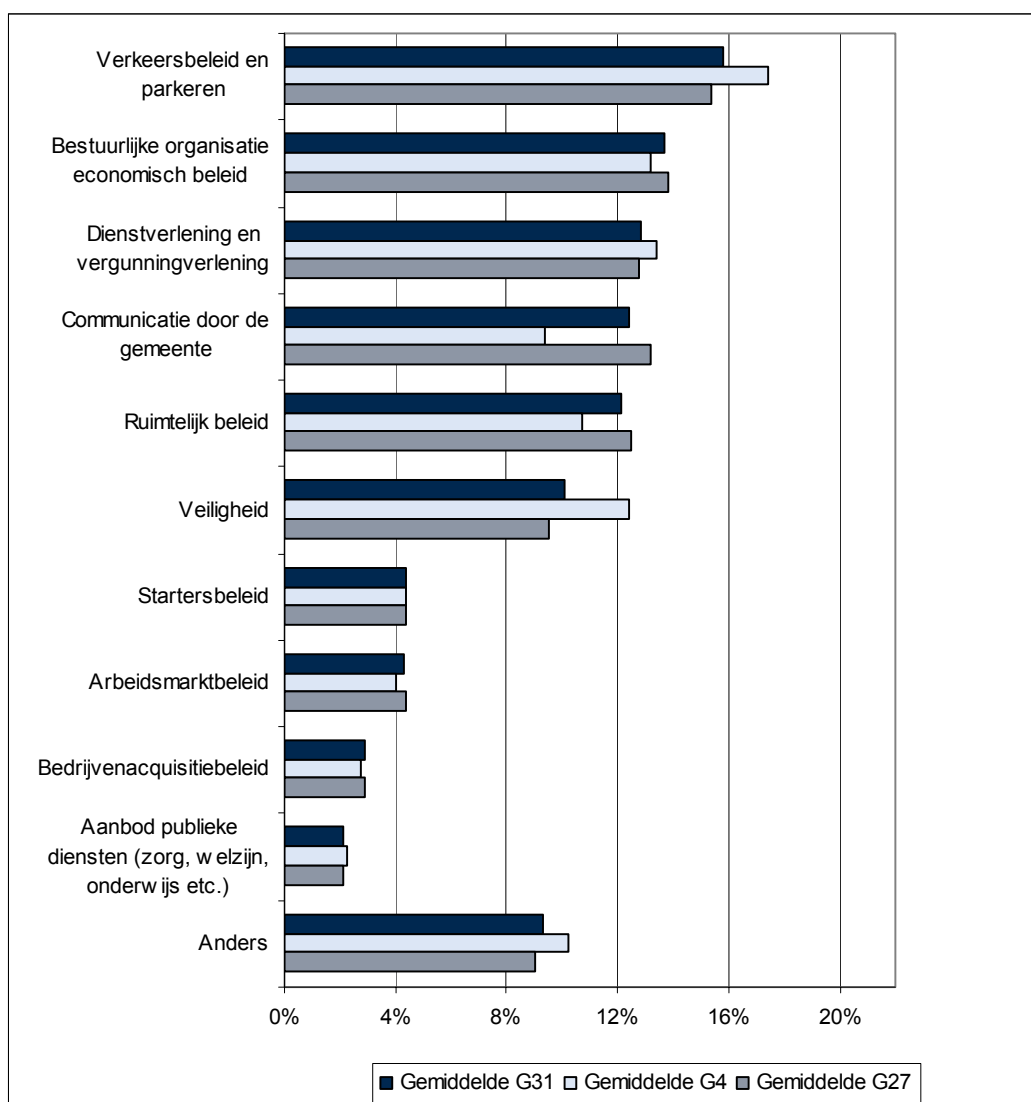
Deze rapportcijfers zijn in eerste instantie gemiddeld per respondent en vervolgens tot een stadsgemiddelde omgerekend waarbij rekening is gehouden met de gemeentelijke sectorstructuur.

Net als de algemene waardering van het ondernemingsklimaat is ook het samengestelde rapportcijfer significant gestegen. De waardering in de G31 gemeenten is gestegen al blijven de G4 gemeenten enigszins achter bij de andere gemeenten. Opvallend is verder dat de verschillen tussen de gemeenten veel kleiner zijn. De hoge en lage rapportcijfers heffen elkaar klaarblijkelijk voor een deel op, waardoor het beeld veel genuanceerder en gelijkmatiger wordt. Ten tijde van de tussenmeting scoren alle steden ten minste een 6,2. Was het oordeel in Utrecht, Enschede, Hengelo en Sittard-Geleen het meest gestegen op basis van het algemene oordeel van de ondernemers, bij het gewogen cijfer voor het ondernemingsklimaat is de toename het sterkst geweest in Enschede, Groningen, Hengelo, Zaanstad en Zwolle. Alleen in Dordrecht en Venlo is het gewogen rapportcijfer gelijk gebleven.

2.3 Belangrijkste elementen algemeen oordeel

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

Figuur 2.2 Belangrijkste elementen bij het beoordelen van het ondernemingsklimaat



Het is duidelijk dat de ondernemers een zestal elementen het belangrijkste vinden. De belangrijkste elementen voor ondernemers zijn in willekeurige volgorde bestuurlijke organisatie economische beleid, dienstverlening en vergunningverlening, communicatie door de gemeente, verkeersbeleid en parkeren, ruimtelijk beleid en veiligheid. Aan de elementen bedrijfsacquisitie, startersbeleid, arbeidsmarktbeleid en aanbod publieke diensten wordt door de ondernemers minder waarde gehecht. Toch zijn tussen de G4 en G31 duidelijke verschillen zichtbaar. In de G4 zijn voor ondernemers veiligheid en

overige elementen belangrijker dan de communicatie door de gemeente en haar ruimtelijk beleid. Op de overige elementen ontlopen de gemeenten elkaar niet zoveel.

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

Tabel 2.2 Overzicht belangrijkste elementen ondernemingsklimaat*

Gemeente	Verkeer en parkeren	Ruimtelijk beleid	Organisatie	Veiligheid	Communicatie	Dienstverlening
Amsterdam	X	X	X	X	X	X
Den Haag	X	X	X	X		X
Rotterdam	X	X	X	X		X
Utrecht	X	X	X	X		X
<i>Gemiddelde G4</i>	X	X	X		X	X
Alkmaar	X	X		X	X	
Almelo	X	X	X		X	X
Amersfoort	X		X	X	X	X
Arnhem	X	X	X		X	X
Breda	X		X	X	X	
Deventer	X		X		X	X
Dordrecht	X	X	X		X	X
Eindhoven	X	X	X		X	X
Emmen		X	X		X	X
Enschede	X	X	X		X	
Groningen		X	X	X	X	X
Haarlem	X	X	X	X	X	X
Heerlen	X	X	X		X	X
Helmond			X	X	X	X
Hengelo (O.)		X		X	X	X
Leeuwarden		X	X		X	X
Leiden	X	X	X	X	X	X
Lelystad		X	X		X	X
Maastricht		X	X		X	X
Nijmegen		X	X		X	X
Schiedam	X	X	X	X	X	
's-Hertogenbosch	X	X	X	X	X	X
Sittard-Geleen	X	X	X	X	X	X
Tilburg		X	X		X	X
Venlo	X	X	X	X		X
Zaanstad	X	X	X	X	X	
Zwolle		X	X		X	
<i>Gemiddelde G27</i>	X	X	X	X	X	X
<i>Gemiddelde G31</i>	X	X	X	X	X	X

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

2.4 Aandacht voor ondernemingsklimaat

Voor gemeenten heeft het ondernemingsklimaat de laatste jaren steeds meer aandacht gekregen. Binnen de gemeenten is men zich hier wel van bewust, maar ervaren ondernemers dit ook op die manier? Aan ondernemers is daarom gevraagd of ze vinden dat de aandacht voor het ondernemingsklimaat de afgelopen twee jaar is toegenomen, gelijk gebleven of is afgenomen (zie tabel 2.3).

De grootse groep vindt dat de aandacht voor het ondernemingsklimaat gelijk is gebleven (43%). Ten opzichte van de nulmeting is dit aanzienlijk lager (52%). Van de ondervraagden is 28% van mening dat de aandacht is toegenomen (21% ten tijde van de nulmeting) en 6% dat de aandacht is afgenomen. Ondernemers in Dordrecht, Leeuwarden en Breda vonden de aandacht voor het ondernemingsklimaat het meest verbeterd terwijl ondernemers in Schiedam en Sittard-Geleen relatief het vaakst antwoorden dat de aandacht was afgenomen.

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

	Toegenomen	Niet veranderd	Afgenomen	Weet niet / geen antwoord
Amsterdam	24%	43%	6%	27%
Rotterdam	29%	40%	7%	24%
Den Haag	23%	44%	7%	26%
Utrecht	22%	42%	8%	28%
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>25%</i>	<i>42%</i>	<i>7%</i>	<i>26%</i>
Alkmaar	18%	51%	6%	24%
Almelo	33%	50%	5%	13%
Amersfoort	26%	39%	3%	33%
Arnhem	26%	41%	4%	29%
Breda	36%	43%	4%	17%
Deventer	25%	43%	5%	27%
Dordrecht	41%	33%	6%	21%
Eindhoven	33%	48%	2%	18%
Emmen	36%	46%	4%	14%
Enschede	34%	41%	4%	21%
Groningen	25%	42%	8%	26%
Haarlem	21%	49%	5%	25%
Heerlen	31%	43%	8%	17%
Helmond	32%	43%	4%	20%
Hengelo	26%	50%	6%	18%
Leeuwarden	38%	41%	7%	13%
Leiden	28%	46%	7%	19%
Lelystad	32%	42%	5%	21%
Maastricht	33%	40%	9%	19%
Nijmegen	26%	47%	9%	18%
Schiedam	18%	42%	12%	29%
's-Hertogenbosch	24%	45%	4%	26%
Sittard-Geleen	31%	33%	14%	23%

	Toegenomen	Niet veranderd	Afgenomen	Weet niet / geen antwoord
Tilburg	30%	41%	4%	24%
Venlo	30%	48%	5%	18%
Zaanstad	25%	49%	8%	19%
Zwolle	29%	39%	4%	28%
<i>Gemiddelde G27</i>	<i>29%</i>	<i>44%</i>	<i>6%</i>	<i>21%</i>
Gemiddelde G31	28%	43%	6%	22%

2.5 Bevindingen en gesignaleerde trends

De waardering van ondernemers voor het gemeentelijk ondernemingsklimaat is de afgelopen 2 jaren gestegen. Zowel het algemene oordeel van ondernemers als het samengestelde oordeel scoren een ruim voldoende (6,5 en hoger). Opvallend is dat het geheel meer gewaardeerd wordt dan de som der delen (het samengestelde oordeel). Ongeveer 30% van de ondernemers vindt dat de gemeenten de afgelopen 2 jaren meer aandacht aan het ondernemingsklimaat besteed hebben wat een duidelijke verbetering is ten opzichte van de vorige meting (21%). De onderdelen van het ondernemingsklimaat die voor ondernemers van belang geacht worden, zijn verkeer en parkeren, ruimtelijk beleid, gemeentelijke organisatie, veiligheid, communicatie en dienstverlening.

2.6 Aanbevelingen

Gedurende het onderzoek zijn diverse issues naar voren gekomen waar aandacht aan besteed moet worden in het volgende onderzoek. Om de aanbevelingen te structureren, maken we onderscheid tussen aanbevelingen gericht op de methodiek en aanbevelingen voor gemeenten.

2.6.1 Methodiek

Apart onderzoek naar vergunningverlening instellen

Net als tijdens de uitvoering van de vorige benchmark is gebleken dat het onderdeel over de vergunningverlening geen betrouwbare basis biedt voor beleidsacties. De respons op dit onderdeel is te beperkt, waardoor omzichtig met de resultaten omgegaan dient te worden. In deze thematische rapportage zijn de uitkomsten hiervan ook niet opgenomen en in de stadsrapportages is de keuze hierover aan de gemeenten overgelaten. Gezien het belang van het thema vergunningverlening (zie ook figuur 2.2) is het verstandiger om een specifiek onderzoek op dit thema op te stellen in plaats van in de benchmark te laten meelopen. Op die manier kan voor een betere waarborging van de kwaliteit gezorgd worden en kunnen de uitkomsten gebruikt worden voor beleidsacties.

Samengesteld eindcijfer wegen naar belang thema's

Het samengesteld eindcijfer is als overkoepelend oordeel van de ondernemer nu bepaald op basis van alle relevante indicatoren (dus het ondernemersoordeel over vergunningverlening is hierin niet meegenomen). Hierbij wordt echter geen weging aangebracht naar het belang van onderdelen. Alle onderdelen van de benchmark wegen

gelijkwaardig, terwijl voor ondernemers niet alle onderdelen even belangrijk zijn. Aan ondernemers wordt gevraagd welke onderdelen van het ondernemingsklimaat zij het belangrijkste vinden. Door de uitkomsten hiervan te gebruiken als weging wordt het samengesteld eindcijfer aangescherpt en wordt tevens de beoordeling van de ondernemers in het juiste perspectief geplaatst.

Stratificatie steekproef vooraf

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

Aparte vraag opnemen over wethouder EZ versus totale college van B&W

Uit de reactie van de ondernemers blijkt dat het inlevingsvermogen van en contactmogelijkheden met gemeente bestuurders als ondermaats wordt ondervonden. Steden reageren hier veelal op door te zeggen dat de wethouder van EZ geregeld bij ondernemers en ondernemersvereniging langs komt of spreekuren voor ondernemers heeft. Om inzicht te krijgen of deze acties door ondernemers gewaardeerd worden dient een aparte vraag hierover toegevoegd te worden, waarin specifiek naar de wethouder van EZ gevraagd wordt.

2.6.2 Gemeenten

Zorg voor een duidelijke organisatie met een goede inbedding van de loketorganisatie en accountmanagers en verbeter de communicatie door acties goed voor het voetlicht te brengen

Gemeenten zijn druk bezig met het (re)organiseren van de het gemeentelijk apparaat. Wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de komst van de omgevingsvergunning, dwingt gemeenten hiertoe, maar ook het verbeteren van de klantvriendelijkheid zorgt ervoor dat gemeenten de organisatie onder de loep nemen. Twee punten zijn hierbij van belang. Ten eerste dat ondernemers weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en ten tweede dat gemeenten hun acties voor het voetlicht brengen zodat ondernemers weten waar de gemeente mee bezig is.

Zeker in tijden van verandering is het voor een ondernemer niet altijd even duidelijk waar hij moet zijn. Een goede inbedding van de loketorganisatie en accountmanagers is daarom een noodzaak. Zij kunnen wel goed functioneren als eerste aanspreekpunt, maar wanneer zij niet de juiste interne wegen weten te bewandelen krijgt de ondernemer verkeerde of onvolledige informatie of duurt het lang voordat de informatie bij de ondernemer komt.

Daarnaast zijn veel ondernemers niet voldoende op de hoogte van de vele acties die gemeenten ondernemen. Dit komt mede doordat een deel van de acties achter de schermen plaatsvindt en deels doordat hierover onvoldoende gecommuniceerd wordt door de gemeente. Door het verbeteren van de communicatie en het toelichten van de acties die een gemeente onderneemt op het gebied van dienstverlening, beleid, etc. ontstaat meer duidelijkheid en begrip bij ondernemers.

Denken in kansen in plaats van in beperkingen

Ondernemers komen vaak met geweldige ideeën die niet altijd binnen het gemeentelijk beleid passen. Veelal wordt de ondernemer dan medegedeeld dat zijn ideeën niet uitgevoerd kunnen worden en dat er geen toestemming (bijvoorbeeld door het afgeven van een vergunning) voor gegeven wordt. Het kan echter ook anders. Door mee te denken met de ondernemers en de grenzen van de mogelijkheden op te zoeken, geeft de gemeente de ondernemer het gevoel dat hij hier serieus genomen wordt. Als zijn idee vervolgens nog steeds niet kan worden uitgevoerd, heeft hij in ieder geval wel meer begrip voor gekregen. Door met de ondernemer mee te denken en binnen de mogelijkheden het idee aan te passen, blijkt geregeld dat het idee uitgevoerd kan worden. Deze houding wordt door ondernemers ook veel meer geapprecieerd en draagt bij aan het klantvriendelijk werken van de gemeente.

Aandacht blijven geven aan bereikbaarheid

Ondanks de positieve en gestegen waardering van ondernemers over de bereikbaarheid blijft dit een thema dat op de agenda moet blijven staan. De snelwegen worden steeds voller wat ten koste gaat van de externe bereikbaarheid. Juist omdat de oplossing niet alleen in de handen van gemeenten ligt, is dit een belangrijk onderwerp om continu met de andere belanghebbende instanties te bespreken. Infrastructurele ingrepen kennen veelal een lange doorlooptijd alvorens ten eerste een beslissing wordt genomen en ten tweede de uitvoering tot stand komt. Daarom is het van belang om in te spelen en oplossingen aan te dragen voor (toekomstige) knelpunten.

Neveneffecten veiligheid aanpakken

Op het gebied van veiligheid zijn de laatste jaren veel acties ontplooid. De komst van het KVO (Keurmerk veilig ondernemen) heeft bijgedragen aan een verhoogd gevoel van veiligheid bij ondernemers zowel op bedrijventerreinen als in de binnenstad. Deze positieve ontwikkeling kent in enkele steden echter ook een keerzijde. Het blijkt namelijk dat de criminaliteit zich verplaatst naar ondernemers die niet op een bedrijventerrein zitten of in een gebied zitten wel aan beveiliging wordt gedaan (waterbed-effect). Deze verplaatsing van criminaliteit is een item waar gemeenten nadrukkelijk aandacht aan moeten (gaan) besteden.

Administratie en monitoring vergunningverlening verbeteren

Om de respons op het onderdeel vergunningverlening te verhogen, is vooraf door ECORYS aan de gemeenten gevraagd om bestanden aan te leveren van ondernemers die in de afgelopen 2 jaar een vergunningaanvraag ingediend hebben. Diverse gemeenten bleken hier problemen mee te hebben. De systemen die gebruikt worden, blijken niet in staat om hier inzicht in te bieden. Ook voor intern gebruik en monitoring van het proces is een goede registratie noodzakelijk.

Communicatie verbeteren, acties voor het voetlicht brengen

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

3 Ondernemerschap

3.1 Inleiding

Gemeentes hebben een aantal beleidsvelden welke ze in kunnen zetten om op hun eigen grondgebied economische doelstellingen te bereiken. In paragraaf 3.2 staat het startersbeleid centraal gevolgd door arbeidsmarktbeleid in paragraaf 3.3. Specifiek zal ingegaan worden op kennis en innovatie in paragraaf 3.4.

3.2 Startersbeleid

3.2.1 Organisatie van het startersbeleid

Consolidatie en verdieping startersbeleid

Startersbeleid is een beleidsveld dat in elk van de 31 GSB gemeenten van belang wordt geacht. Er bestaat een nadrukkelijke behoefte om zich te positioneren als een bedrijfsaantrekkelijke gemeente. Soms heeft dit te maken met de wens om nieuwe bedrijvigheid aan te trekken. De gemeente heeft dan de uitgesproken wens om starters, vaak binnen een bepaalde cluster (zoals ICT), aan te trekken. Startersbeleid is dan vooral een profileringsinstrument om nieuwe bedrijvigheid te interesseren voor de gemeente. Bijkomend effect is dat naast de (sectorgerelateerde) nieuwe bedrijvigheid ook de bestaande bedrijven aan de gemeente verbonden willen blijven.

Soms gaat het bij startersbeleid ook om het voorkomen van uitval. Door nieuwe ondernemers op verschillende punten op weg te helpen, wil men voorkomen dat deze ondernemers hun bedrijfsactiviteiten vroegtijdig weer moeten staken en eventueel in een uitkeringssituatie terecht komen.

Omgekeerd proberen gemeenten vaak ook om via het startersbeleid een link te creëren tussen de economische en de sociale peiler van het gemeentelijke beleid. Denk in dit kader bijvoorbeeld aan het stimuleren van bij het CWI ingeschrevenen om via het ondernemerschap uit de uitkeringssituatie te komen. In de regio Apeldoorn/Deventer is GROS hier een voorbeeld van; middels de gemeentelijke regionale ondernemerssamenwerking worden mensen met een uitkering geholpen bij het opstarten van een eigen onderneming.

Steeds vaker blijken gemeenten ook oog te hebben voor de bedrijfslevenscyclus als geheel en niet slechts voor starters. Zo is er aandacht voor pre-starters (mensen die er aan denken te gaan beginnen), maar ook voor ondernemers die met hun bedrijf in de groeifase

zitten (en financiering nodig hebben) of aan het einde van de cyclus zitten en hun bedrijf graag van de hand willen doen (aandacht voor bedrijfsoverdracht, gecombineerd met overname door starters). Dit blijkt onder andere uit verschillende mentorprojecten, die niet alleen starters op weg helpen, maar ondernemers met vragen in verschillende bedrijfslevensfasen.

De formulering van het startersbeleid vindt vooral plaats rond de onderwerpen informatieoverdracht, huisvesting, netwerkvorming, advisering & coaching en financiering.

Veel gemeenten proberen aanvullend op de informatiepakketten van de Kamer van Koophandel ook eigen gemeentespecifieke informatie te verstrekken. Vaak gebeurt dit ook in samenwerking met de regionale KvK. Afhankelijk van de gemeente wordt er ook gebruik gemaakt van startersloketten om ondernemers zo behulpzaam te zijn bij het opzetten van een eigen bedrijf. Deze loketten zijn gevestigd op het gemeentehuis, bij het CWI of bij de KvK. Naast het verstrekken van informatie fungeren deze loketten ook in toenemende mate als centraal aanspreekpunt voor vergunningsaanvragen, een activiteit die met name voor starters een groot beslag op hun kostbare tijd kan leggen.

Stichting Mentor Schiedam

De gemeente Schiedam geeft speciale aandacht aan starters. Schiedam ziet starters als belangrijke bron van ondernemerschap en economische dynamiek. Daarom heeft de gemeente, in samenwerking met de Kamer van Koophandel, de Nederlandsche Maatschappij voor Nijverheid en Handel en enkele Schiedamse bedrijven, Stichting Mentor opgericht.

Stichting Mentor begeleidt (door)startende ondernemers in Schiedam. Starters krijgen een ervaren manager toegewezen die als 'mentor' fungeert en voorziet in adviezen om de starter bij te staan in de eerste levensfase van zijn bedrijf. Na een jaar volgt een evaluatie en wordt bezien of verdere begeleiding nodig is en in welke vorm de starter verder begeleid gaat worden. Het blijkt dat in Schiedam de ondernemingen van starters levensvatbaarder zijn geworden.

Starters kiezen bij hun huisvesting veelal voor opereren vanuit huis of vanuit een bedrijfsverzamelgebouw. Daar waar het detailhandel betreft gaat het voornamelijk om winkelpanden. Voor wat betreft bedrijfsverzamelgebouwen geldt dat deze overwegend in handen van particulieren zijn. Toch zijn er in toenemende mate signalen dat gemeenten zich meer toeleggen op het realiseren van bedrijfshuisvesting gericht op starters. Voorbeelden hiervan zijn het renoveren en verbouwen van een Bredaas slooppand tot een starterspand waar starters tegen een lage huur kunnen verblijven, of ook het Rotterdamse Area 010, een verzamelplaats van jonge ondernemers in het World Trade Center Rotterdam, opgericht om succesvol en hoogwaardig ondernemerschap te stimuleren. Samen met haar partners biedt Area010 de beginnende ondernemer werkplek, netwerk en begeleiding, waardoor de slaagkans van de nieuwe onderneming vergroot wordt. Maar ook daar waar gemeenten niet zelf voor de huisvesting zorgen, hebben ze vaak een vinger in de pap. Een goed voorbeeld in deze context is het initiatief Oud Krispijn Vernieuwt in Dordrecht. Samen met de woningcorporatie bekijkt de gemeente welke panden in de wijk geschikt kunnen zijn voor bedrijfsactiviteiten. Op deze manier tracht men de geest van het ondernemerschap terug in de wijk te krijgen.

Netwerkvorming wordt ook als een steeds belangrijkere succesfactor voor startend ondernemerschap gezien. Allerlei initiatieven worden ontplooid om de organisatiegraad van ondernemers te verhogen. Naast het organiseren van de netwerkbijeenkomsten, zetten gemeenten steeds vaker in op het (faciliteren van het) oprichten van ondernemersverenigingen. Hoewel dit traditioneel iets is dat vooral door de regionale KvK's wordt gedaan, is dit verschijnsel ook steeds vaker te zien bij gemeenten. Denk bijvoorbeeld aan de inspanningen van het Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam om multi-etnische ondernemerscollectieven te stimuleren.

Startersadvies gemeente Tilburg

De gemeente Tilburg wil de overlevingsgraad van starters vergroten. De gemeente heeft een aantal adviseurs aangesteld om starters te helpen bij alle onderdelen van de bedrijfsvoering. De focus hierbij ligt vooral op het midden- en kleinbedrijf. De adviseurs hebben niet alleen aandacht voor de reguliere starters, maar ook voor mensen die vanuit een uitkering een bedrijf willen opstarten en ouderen. Starters geven aan dat zij hierdoor beter voorbereid zijn en het zeer nuttig ervaren hebben om gedurende het groeiproces met adviezen bijgestaan te worden.

Hoewel de meeste gemeenten vinden dat de Kamer van Koophandel op het gebied van directe advisering de belangrijkste centrale instantie is, participeren steeds meer gemeenten in allerlei begeleidingsprojecten. Veel van deze projecten zijn ook samenwerkingsverbanden met onder meer de Kamer van Koophandel. Ervaren ondernemers treden daarbij op als mentor om nieuwe (door)starters te coachen/adviseren. De gemeenten zijn dan wel vooral initiator/facilitator van dergelijke ondersteuningsinitiatieven (mentoraten, adviespunten, cursussen) en niet zo zeer uitvoerder. De gemeente (mede)financiert vaak stichtingen of intermediairs die met de uitvoering belast zijn.

Veel gemeenten ontplooiën activiteiten op het gebied van opleiding en training van starters. Vaak wordt daarbij samengewerkt met onderwijsinstellingen. Vooral het middelbaar beroepsonderwijs wordt hiervoor steeds meer gevraagd, maar ook hogescholen kunnen op aandacht rekenen. Naast begeleiding kunnen studenten dan ook rekenen op huisvesting en kapitaal om hun startersplannen mee te realiseren. Gecombineerde trainings- en adviestrajecten worden ook voor reguliere starters aangeboden. Dit komt relatief vaker voor bij integrale stimulering van diverse clusters en/of speerpuntsectoren, zoals bijvoorbeeld lifesciences en technostarters.

Qua financiering zijn bank- en kredietinstellingen de belangrijkste verstrekkers van ondernemingskapitaal, naast diverse nationale startersregelingen (via fiscaliteiten). Toch kennen veel gemeenten fondsen om aanvullende startersfinanciering mogelijk te maken. De vorm hiervan kent een breed scala aan mogelijkheden, van subsidies tot leningen en borgstellingsregelingen. Veelal wordt hierbij samengewerkt met andere partijen; het bedrijfsleven, scholen, de Kamer van Koophandel en Provincies. Soms is er ook sprake van startersfondsen waarin banken participeren. Zo maakt de Rabobank naast anderen deel uit van STASON, een multicultureel startersfonds. De ABN AMRO biedt in Amsterdam en Rotterdam met STASON het starters coach krediet aan, een financieringstraject waarbij talentvolle startende ondernemers vanuit een achterstandssituatie naast een lening, ondersteuning ontvangen van een ervaren

ondernemer om de eigen nieuwe onderneming te starten en succesvol te maken. Overigens is het ondanks het bestaan van deze initiatieven wel zo dat de meeste gemeenten alle starters als gelijke beschouwen. Gemeenten zien het nut niet direct (meer) in van aparte beleidsaandacht voor allochtonen.

Gemeenten hebben ook nogal eens aandacht voor het starten van een bedrijf vanuit een uitkeringspositie. Dit loopt via de ondersteuning vanuit het Bijstandsbesluit Zelfstandigen (BBZ). Circa een kwart van de gemeenten geeft aan dat deze faciliteit een concrete rol speelt in de startersondersteuning.

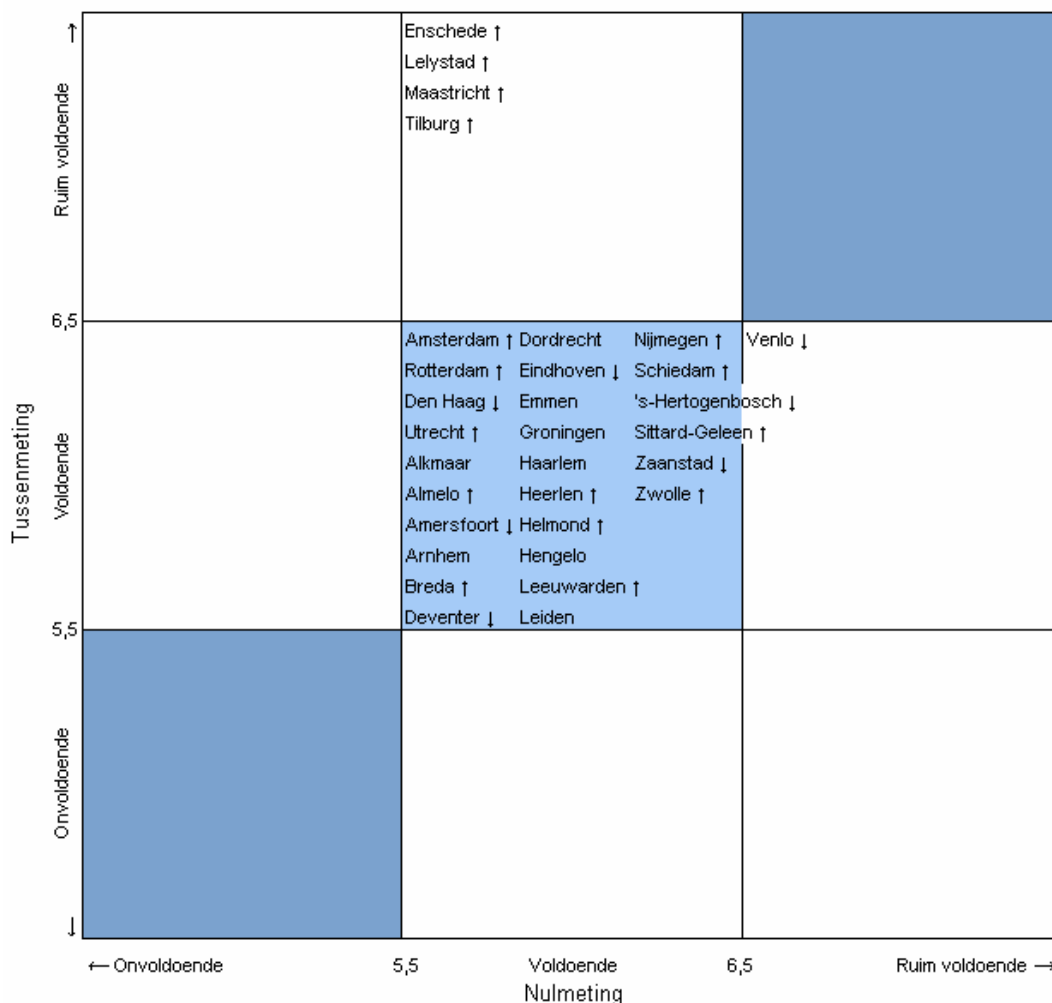
Zichtbare verbeteringen in waardering startersbeleid

Al met al zijn gemeenten actief aan de slag gegaan met verschillende factoren die het starten van een onderneming vereenvoudigen en stimuleren. Uit de ondernemersenquête blijkt dat hier waardering voor is. Bij de meeste gemeenten is de waardering van ondernemers voor het startersbeleid gestegen en alle gemeenten scoren op het gebied van startersbeleid voldoende. De G4 gemeenten scoren iets lager (0,1 punt) qua waardering dan het G31 gemiddelde. De gemeenten Enschede, Lelystad en Tilburg kennen de hoogste waardering. De waardering voor het startersbeleid in elk van deze gemeenten is toegenomen en bovendien liggen de waarderingen hier het hoogst in de G27. Opvallend is dat in de hoogst scorende gemeente, Lelystad, geen specifiek startersbeleid aanwezig is, maar dat veel aan starters zelf wordt overgelaten. Blijkbaar kunnen ondernemers het waarderen dat er geen sprake is van regulering en dat de gemeente haar best doet om zo min mogelijk beperkingen op te leggen. Daarnaast kenmerkt Lelystad zich door een ruim aanbod aan bedrijfsverzamelgebouwen en woon-werkcombinaties.

In Enschede en Tilburg wordt actief gestuurd op bedrijfshuisvesting. Er wordt gestreefd naar betaalbare bedrijfsruimte en bedrijfsverzamelgebouwen. Bovendien is in Tilburg sprake van het stimuleren van samenwerking tussen kennisinstellingen, bedrijven en starters. Ook worden kleinschalige, creatieve bedrijven bij elkaar geplaatst met als doel elkaar te versterken.

De laagste scores voor het startersbeleid zijn te vinden in Den Haag, Amersfoort en Sittard-Geleen. Sittard-Geleen maakt evenwel een positieve ontwikkeling door omdat de waardering daar een stijging laat zien. Bij Den Haag en Amersfoort is sprake van een daling ten opzichte van de vorige meting.

Tabel 3.1 Oordeel startersbeleid



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

3.2.2 Reikwijdte en effecten van startersbeleid

De G31 hebben de afgelopen jaren werk gemaakt van hun startersbeleid. Het resultaat is dat alle gemeenten een voldoende scoren qua waardering van ondernemers voor dit beleid en dat de waardering vrijwel overal is toegenomen. Het aantal starters neemt de laatste jaren met sprongen toe, wat te verklaren is door de economische opleving in Nederland. Bovendien is het door vereenvoudigde regelgeving, betere en gemakkelijker kredietverstrekking, begeleiding op maat en meer geschikte bedrijfshuisvesting ook gemakkelijker geworden om een eigen bedrijf te starten. Helaas ontbreekt nog steeds voldoende inzicht in de overlevingsgraad van startende bedrijven, waardoor het moeilijk is om aan te geven wat de resultaten zijn van het gevoerde startersbeleid. Wel valt te constateren dat het aantal starters als aandeel van de totale bedrijfspopulatie de afgelopen

jaren alleen maar is toegenomen. Tegelijkertijd neemt het aantal bedrijfsbeëindigingen als percentage van de populatie alleen maar af. Dit lijkt te suggereren dat het startersbeleid, al dan niet geholpen door de economische opleving, wel degelijk succes heeft.

Tabel 3.2 Ontwikkeling aantal starters en faillissementen

	Starters	Als % van totale bedrijfspopulatie	Bedrijfs- beëindigingen	Als % van totale bedrijfspopulatie
2003	54.000	4,4 %	67.000	5,5 %
2004	65.000	5,3%	67.000	5,4%
2005	75.000	5,9 %	66.000	5,2 %
2006	84.000	6,3 %	67.000	5,0 %

Bron: Kamer van Koophandel

Qua huisvesting is het van belang om starters te kunnen voorzien van goede en niet te dure huisvesting. Ook moet nadrukkelijk de mogelijkheid blijven bestaan om een bedrijf vanuit huis te starten. Flexibele huurcontracten en voldoende geschikte huisvesting bij doorstroom naar een volgende levensfase van een bedrijf zijn andere aandachtspunten.

Opvallend is tot slot dat gemeenten het startersbeleid los zien van de wijkeconomie. Hoewel men wel onderkent dat nieuw ondernemerschap een middel is om achterstallige wijken een economische impuls te geven, wordt er nooit een nadrukkelijke koppeling gemaakt tussen wijkeconomie en de inzet van startersbeleid.

3.3 Arbeidsmarktbeleid

3.3.1 Organisatie van het arbeidsmarktbeleid

Tijdens de nulmeting was er nog geen nadrukkelijke koppeling tussen arbeidsmarktbeleid en economisch beleid. Inmiddels is een toenemend aantal gemeenten een samenvoeging van Economische en Sociale Zaken in één dienst te constateren. Doorgaans wordt arbeidsmarktbeleid niet gevormd en/of uitgevoerd door de afdeling Economische Zaken, maar door een andere dienst. Wel is er regelmatig overleg en afstemming tussen EZ en Sociale Zaken en worden werkgelegenheidsinitiatieven in samenwerking met EZ opgepakt. Deze initiatieven richten zich dan vooral op opleidingstrajecten en stageplekken. Gemeenten zijn over het algemeen op een sturend niveau bezig met arbeidsmarktbeleid en minder uitvoerend.

Steeds meer gemeenten proberen om te komen tot een verbetering van het aanbod op de arbeidsmarkt. Veel steden werkten hieraan via een Regionaal Platform Arbeidsmarktbeleid, wat als grote voordeel heeft dat afstemming tussen het onderwijs enerzijds en het bedrijfsleven anderzijds beter verloopt. Hierdoor werd betere communicatie tussen onderwijs en het bedrijfsleven mogelijk.

Ook wordt getracht om contact te houden met ondernemers om voldoende op de hoogte te zijn van hun wensen en behoeften. Gemeenten proberen verder bij uitgifte van bedrijventerreinen vooral bedrijven die veel werkgelegenheid genereren aan te trekken. Daarnaast probeert men om bedrijven in contact te brengen met het CWI en tracht men

om de mogelijkheden tot opleiding via CWI onder de aandacht te brengen. Verder proberen gemeenten meer aandacht voor ondernemerschap in het onderwijs te creëren, bijvoorbeeld door ondernemers college te laten geven op scholen en door scholieren stage te laten lopen in het bedrijfsleven (werkervaringsplaatsen). Het beleid is vaak gericht op technische beroepsgroepen, jongeren in het algemeen, maar vaak ook hoger opgeleide (kansrijke) jongeren.

Veel ondernemers blijken op de arbeidsmarkt een mismatch tussen vraag en aanbod te ervaren. Er is een gebrek aan kenniswerkers en technici, terwijl in andere (beroeps)groepen - bijvoorbeeld laagopgeleiden of administratieve medewerkers op MBO-niveau - weer een overschot is. De beleidsaandacht van gemeenten is vooral gericht op de bovenkant van de markt. Zo zijn er initiatieven om kennisinstellingen te stimuleren, of om de quality of life in gemeenten te verbeteren om zo kenniswerkers aan te trekken en te binden aan de stad.

Werkplein en taskforce banen Enschede

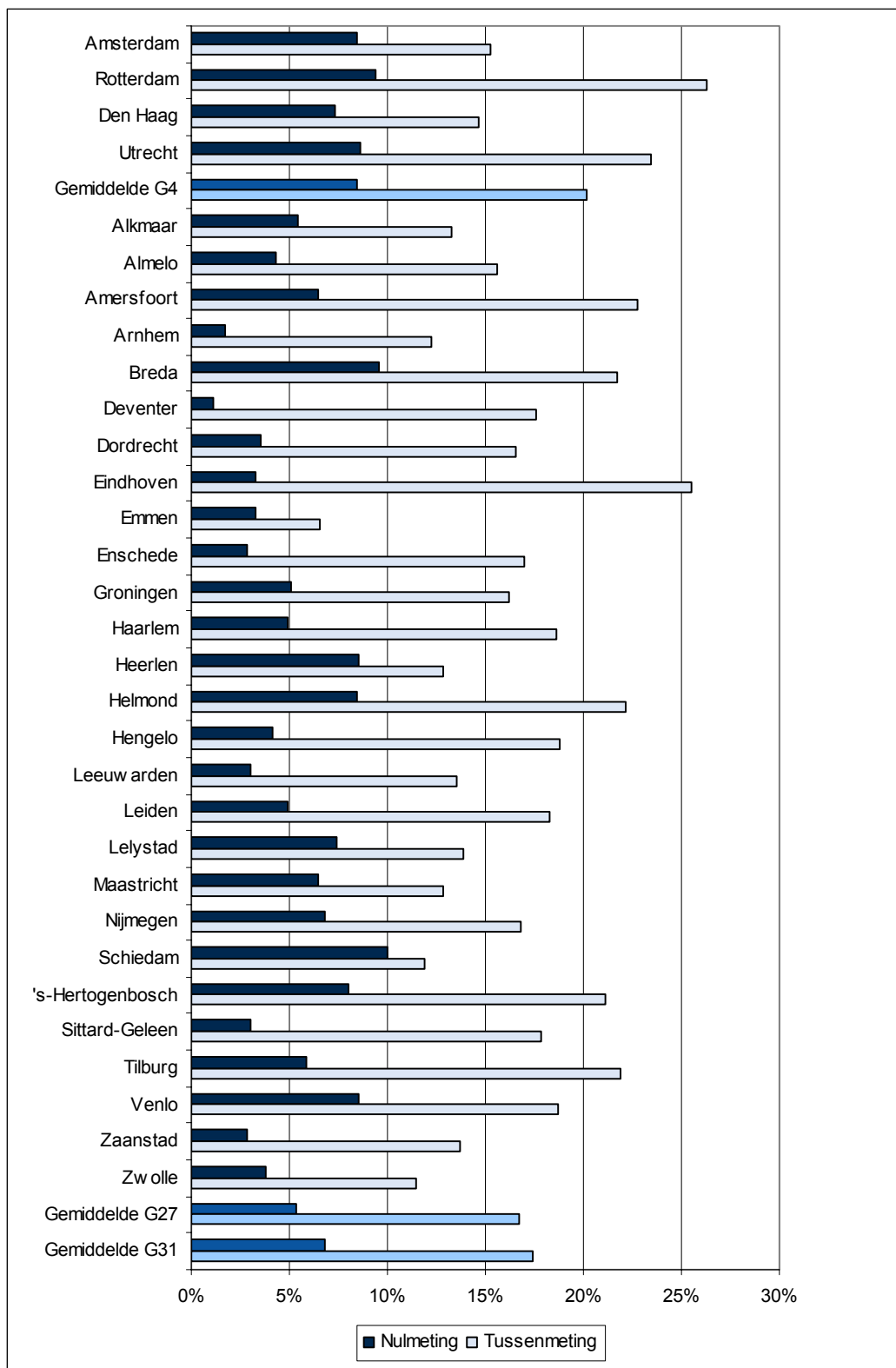
Een van de punten waar Enschede op inzet, is de uitstroom van mensen uit de bijstand. Voor veel mensen die langdurig afhankelijk zijn van de bijstand wordt via het werkplein en de taskforce banen gezorgd voor een aanpak op maat. Het streven is om hiermee het aantal personen in de bijstand in Enschede met 25 % meer daalt dan het gemiddelde van vergelijkbare steden. De maatregelen zijn gericht op het fors terugdringen van het aantal mensen in de bijstand

De oprichting van een Task Force Banen die zich richt op het bevorderen van de groei van banen in verschillende segmenten. Om te voorkomen dat jongeren onder de 23 jaar zonder startkwalificatie het onderwijs verlaten, worden met de Scholingsboulevard prestatieafspraken gemaakt waarmee voortijdige schooluitval wordt teruggedrongen. Tevens wordt het aantal leerwerkbanen uitgebreid. Scholen worden geprikkeld hun onderwijsaanbod beter af te stemmen op de mogelijkheden van de arbeidsmarkt.

Begin 2007 ging het in Enschede om ruim 300 jongeren in de leeftijd van 23-27 jaar. Vanuit het nieuwe Werkplein komt een gezamenlijke werkgeversbenadering van de grond. CWI, UWV en gemeente bundelen hun krachten. Verder is WorkStep uitgebreid. Deze methode is gericht op de kortste weg naar werk. Iedereen die een beroep doet op de WWB krijgt een begeleidingsaanbod gedurende 6 maanden, waarbij het kan gaan om een sollicitatietraining of het bereiken van een participatie of re-integratiebaan.

Het actieplan mag een succes genoemd worden. In 2006 daalde het aantal bijstandsgerechtigden in Enschede met 8%, van ruim 5.000 naar ruim 4.600. In een aantal vergelijkbare gemeenten bleef de daling beperkt tot 6%.

Figuur 3.1 Percentage ondernemers dat problemen ervaart met vervullen van vacatures



Een andere tendens die aandacht trekt is de toenemende vergrijzing. Door de sterke vergrijzing van de werkzame beroepsbevolking (in combinatie met de bovenstaand geschetste mismatch tussen vraag en aanbod) staat de Nederlandse arbeidsmarkt de

komende jaren voor grote en nieuwe uitdagingen. Zo is als gevolg van vervroegde pensionering nu al sprake zijn van een geleidelijk sterk oplopende vervangingsvraag.

Afname potentiële beroepsbevolking begint

Na een voortdurende groei in de afgelopen eeuw staat de potentiële beroepsbevolking op het punt te gaan krimpen. Op 1 januari 2007 heeft Nederland nog 10 miljoen inwoners van 20 tot 65 jaar. Dit aantal zal de komende jaren sterk afnemen. Bovendien zal het aandeel ouderen binnen de potentiële beroepsbevolking sterk stijgen. Dit blijkt uit cijfers van het CBS.

Afname met 1 miljoen verwacht

Tussen nu en 2040 zal de potentiële beroepsbevolking naar verwachting afnemen van 10 naar 9 miljoen. De komende jaren zal deze daling goed op gang komen, al deed zich in 2005 voor het eerst een lichte afname voor.

Beroepsbevolking veroudert

Binnen de potentiële beroepsbevolking groeit het aandeel ouderen. Het aantal 50- tot 65-jarigen nam in 2006 met 62 duizend toe, terwijl het aantal 20-tot 50-jarigen met 58 duizend terugliep.

Sinds het begin van de jaren negentig is het aandeel van 50- tot 65-jarigen toegenomen van 24 naar 32 procent. Deze toename zal nog voortduren tot begin jaren twintig, wanneer bijna 37 procent van de potentiële beroepsbevolking 50 jaar of ouder zal zijn.

Sterke groei aantal zestigers

De komende jaren stijgt vooral het aandeel van de 60- tot 65-jarigen relatief sterk. In 2006 bereikten de eerste babyboomers, geboren in 1946, de 60-jarige leeftijd. Tot 2011 neemt het aantal 60- tot 65-jarigen met 175 duizend toe, tot 1,1 miljoen. Hoewel zij tot de potentiële beroepsbevolking worden gerekend, is momenteel maar een vijfde van hen werkzaam.

Steeds meer 65-plussers

Hoewel de Nederlandse bevolking slechts zeer licht groeit, neemt het aantal ouderen relatief sterk toe. Sinds de eeuwwisseling is het aantal 65-plussers met 215 duizend (10 procent) toegenomen tot 2,4 miljoen. Naar verhouding het sterkst groeide de groep 80-plussers, van 500 duizend naar 601 duizend.

Meer emigratie, minder sterfte

De krimp van de potentiële beroepsbevolking in 2006 komt mede doordat in 2006 opnieuw meer mensen emigreerden dan immigrerden. Het negatief migratiesaldo bedroeg ruim 31 duizend personen. De meerderheid van hen is tussen 20 en 65 jaar oud. De toename van het aantal 65-plussers is in 2006 nog versterkt door de lichte afname van het aantal sterfgevallen. Deze afname begon in 2003 en is opvallend, gezien de toenemende vergrijzing van de bevolking. Medio deze eeuw zal het jaarlijks aantal overledenen naar verwachting 83 duizend hoger zijn dan in 2006.

Persbericht CBS, 9 februari 2007

Parallel aan de oplopende vervangingsvraag van de beroepsbevolking, loopt de bedrijfsopvolging van ondernemers en directeur-grotoaandeelhouders. Ook voor deze groep geldt dat opvolging in toenemende mate een belangrijk issue wordt. Jongeren hebben steeds minder de behoefte om in de voetsporen van hun ouders te treden en de zaak over te nemen. Het vinden van geschikte opvolgers binnen de onderneming is veelal ook een lastige kwestie, omdat kennis van bedrijfstechnische aspecten nog niet een goede

ondernemer maakt. Bedrijfsopvolging is een problematische kwestie aan het worden. In toenemende mate wordt hier op ingespeeld door onder andere brancheorganisaties en de Kamer van Koophandel, die activiteiten ontplooiën om te voorzien in koppeling van kopers en verkopers van ondernemingen en die zich inspannen om bedrijfsverdracht en bedrijfsovername succesvol te laten verlopen. Kansen bestaan hier door een koppeling met het startersbeleid. Gebleken is namelijk dat het overnemen van een bestaand bedrijf van grote positieve invloed is voor de overlevingskansen van een startende ondernemer. Door binnen startersbeleid aandacht te besteden aan de bedrijfsopvolging kan vroegtijdige uitval van starters worden beperkt en worden extra mogelijkheden gecreëerd voor overdracht van bedrijven.

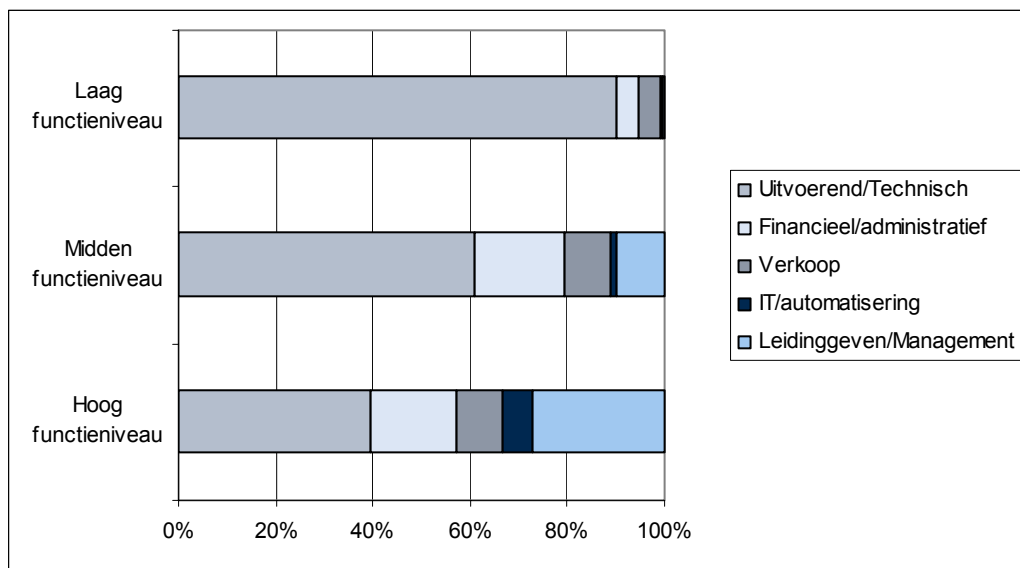
Tabel 3.3 Niveau waarop problemen worden ervaren bij het invullen van vacatures

	Laag	Midden	Hoog
Amsterdam	39%	55%	56%
Rotterdam	40%	68%	50%
Den Haag	30%	61%	37%
Utrecht	42%	70%	44%
<i>Gemiddelde G4</i>	39%	65%	47%
Alkmaar	50%	39%	41%
Almelo	38%	64%	45%
Amersfoort	29%	71%	43%
Arnhem	21%	50%	48%
Breda	38%	56%	46%
Deventer	37%	72%	44%
Dordrecht	24%	73%	45%
Eindhoven	44%	63%	46%
Emmen	49%	56%	43%
Enschede	28%	48%	69%
Groningen	49%	58%	35%
Haarlem	28%	51%	48%
Heerlen	25%	46%	36%
Helmond	39%	58%	40%
Hengelo	45%	62%	24%
Leeuwarden	26%	51%	47%
Leiden	48%	53%	44%
Lelystad	61%	40%	39%
Maastricht	61%	78%	28%
Nijmegen	37%	59%	41%
Schiedam	65%	67%	58%
's-Hertogensbosch	54%	73%	49%
Sittard-Geleen	41%	61%	31%
Tilburg	42%	62%	40%

	Laag	Midden	Hoog
Venlo	51%	61%	64%
Zaanstad	49%	62%	46%
Zwolle	24%	58%	39%
<i>Gemiddelde G27</i>	41%	59%	44%
<i>Gemiddelde G31</i>	40%	61%	45%

In bovenstaande tabel is per stad aangegeven welk percentage van de ondernemers problemen heeft met het vervullen van vacatures in het laag, midden en hoog segment. Opvallend is dat de gemiddelde waarden voor de drie categorieën nu ongeveer vijftien procentpunt hoger uitvallen dan tijdens de nulmeting (respectievelijk 27%, 45% en 26%). Het middensegment blijft het grootste knelpunt voor ondernemers met als uitschieters Maastricht, 's-Hertogenbosch, Deventer, Amersfoort en Utrecht. Het patroon is voor alle steden ongeveer gelijk. Uitzonderingen zijn Alkmaar en Lelystad waar ondernemers de grootste problemen ervaren met het vervullen van de lagere functieniveaus en Venlo en Enschede waar de vacatures voor de hogere functieniveaus het moeilijkst worden vervuld.

Figuur 3.2 Niveau en functiegroep waarin ondernemers problemen ervaren (in %)



Bij het lage functieniveau blijken ondernemers vooral problemen te ervaren met de werving van uitvoerend/technisch personeel. Dit geldt ook voor het midden functieniveau, al wordt het aandeel van met name financieel/administratief personeel en leidinggevendenden/managers groter ten laste van uitvoeren/technische medewerkers. In het hoge functieniveau tenslotte neemt het aandeel uitvoerend/technisch nog verder af en blijken ondernemers in verhouding tot eerdere functieniveaus relatief veel moeite te hebben met het vinden van mensen in voor IT/automatiseringsfuncties en vooral leidinggevendenden/managers.

Waardering arbeidsmarktbeleid

De waardering van Nederlandse ondernemers voor het arbeidsmarktbeleid is in vrijwel alle gemeenten toegenomen. De gemiddelde stijging in waardering bedraagt 0,3 punt. Enkel Lelystad laat een daling zien, maar ook daar is de score nog een ruime voldoende. De waardering van de G4 ligt 0,1 punt onder de G31 score.

Tabel 3.4 Oordeel over arbeidsmarktbeleid

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

Helmond en Enschede zijn de gemeenten met de hoogste absolute waardering, Leiden en Schiedam kennen de laagste waardering. Acht gemeenten laten zelfs een stijging van de waardering van een half punt of meer zien: Hengelo, Leeuwarden, Haarlem, Sittard-Geleen, Enschede, Helmond, Amsterdam en Groningen. De grootste toename in waardering is te vinden in Hengelo, waar de toename 0,8 punt bedraagt.

Bij een goede economische situatie ligt het voor de hand dat bedrijven juist meer moeite hebben om geschikt gekwalificeerd personeel te vinden. Het blijkt echter dat bedrijven juist meer tevreden zijn geworden met het arbeidsmarktbeleid. Mogelijk is de verklaring te vinden in het gegeven dat steeds meer gemeenten zich steeds zichtbaarder inzetten om de situatie op de arbeidsmarkt te verbeteren. De vele scholingsconcepten en stageprojecten, alsmede de media-aandacht die daaromtrent wordt gegenereerd, geven ondernemers bij hun waardering de indruk dat er hard wordt gewerkt aan het klaarstomen van voldoende en goed opgeleide arbeidskrachten.

3.3.2 Reikwijdte en effecten van arbeidsmarktbeleid

De inspanningen van gemeentelijke economische afdelingen op arbeidsmarktbeleid nemen toe. Zaken als koppelen van bedrijfsleven en onderwijs, creatie van stageplekken, acties gericht op vervangingsvraag en bedrijfsopvolging en meer afstemming tussen Economische en Sociale Zaken lijken hun vruchten af te werpen, gezien de toegenomen waardering die ondernemers uitspreken voor het arbeidsmarktbeleid. Toch blijven de effecten van arbeidsmarktbeleid moeilijk te bepalen.

Actief arbeidsmarktbeleid is bedoeld om de werking van de arbeidsmarkt te verbeteren. Door arbeidsmarktinformatie te verstrekken aan werkzoekenden en werkgevers, tussen beiden te bemiddelen en door specifieke reïntegratiemaatregelen uit te voeren voor mensen zonder baan, probeert arbeidsmarktbeleid de aansluiting tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt te verbeteren. Andere effecten zijn vermindering van werkloosheid en het uitkeringsvolume, de verdeling van werkloosheid minder ongelijk te maken en de werkgelegenheid te stimuleren. Een overzicht van de internationale evaluatieliteratuur wijst uit dat de beschikbare studies overheersend wijzen op gunstige effecten van actief arbeidsmarktbeleid. Wel verschilt dit duidelijk tussen instrumenten. Voor incentives voor werkzoekenden, bemiddeling en instroomsubsidies is de balans duidelijk positief, maar

voor scholing is het beeld minder positief. Bij gesubsidieerde arbeid tendeert de balans zelfs naar negatief. Ook verschilt de effectiviteit tussen doelgroepen, waarbij er aanwijzingen zijn dat vrouwen, ouderen en in het algemeen minder kansrijke groepen de meeste baat hebben bij dit beleid. De omvang van de effecten is gemiddeld genomen vrij beperkt. Dit geldt ook voor de macro-economische effecten. De effectiviteit zou vergroot kunnen worden als meer precies bekend zou zijn welke instrumenten het best werken bij welke doelgroepen. Systematisch evaluatieonderzoek is hiervoor noodzakelijk. Momenteel gebeurt dit nauwelijks in Nederland.

3.4 Kennis en innovatie

Kennis en innovatie verstevigen de (internationale) concurrentiekracht van ondernemers. Kennis- en innovatiebeleid zijn de afgelopen jaren meer op de politieke agenda komen te staan van EZ. Het kabinet zet ruimschoots middelen in om ondernemers te verleiden tot kennis en innovatie.

De meeste gemeentelijke initiatieven rondom kennis en innovatie hebben betrekking op de aanleg van breedbandnetwerken en het stimuleren en faciliteren van broedplaatsen. Veelal is er spraken van een focus op clusters. Techniek (met name technostarters, maar ook micro elektronica) en gezondheidszorg kunnen op de meeste belangstelling rekenen. “Health valleys” worden dan ook door verschillende gemeenten (onder andere Den Bosch, Nijmegen, Enschede) genoemd als belangrijk onderwerp inzake kennis en innovatie. Bovendien wordt via gezondheidszorg ook een koppeling met voeding gemaakt. Ook in Pieken in de Delta werd al gerept over het veelbelovende Valley-concept. In Oost-Nederland bieden kennisclusters rond de universiteiten in Twente, Nijmegen en Wageningen belangrijke aanknopingspunten voor kennis- en productiviteitsontwikkeling: Food Valley rond Wageningen en de Gelderse Vallei, Health Valley rond Arnhem/Nijmegen en Technology Valley in Twente.

Een andere belangrijke cluster is het agrocluster. Het kabinet investeert fors in dit cluster. Veel van deze kabinetsmiddelen lopen via de EZ-begroting. In Pieken in de Delta werd het internationale belang van Greenports nog eens onderstreept. Ook het thema Flowers & Food (tuinbouw- en voedingsmiddelenindustrie) krijgt extra aandacht. Onder meer in Venlo is dit het geval. Zo komt er een HBO opleiding Agri & Logistiek en is de gemeente voornemens om in te zetten op de Agri-business door een nieuw bedrijventerrein aan te leggen waar ruime mogelijkheden voor hoogwaardige R&D aanwezig zijn.

Ook leggen veel gemeenten zich toe op de aanleg van brainports, al is dit een minder “hot”-item dan tijdens de nulmeting. Een belangrijke brainport wordt evenwel nog gevormd door Eindhoven, dat ook in Pieken in de Delta als zodanig is aangemerkt. In Eindhoven probeert men ontbrekende schakels in te vullen door specifieke bedrijven naar de stad te halen om zo de keten compleet te maken.

Ook het stimuleren van innovatie door het bijeenbrengen van verschillende partijen middels netwerken, innovatie-evenementen, themabijeenkomsten, symposia, workshops of andere bijeenkomsten wordt veel gedaan. Hierbij gaat het enerzijds om de koppeling van bedrijfsleven en onderwijs. In verschillende gemeenten worden lectoren ingezet ten

behoefte het stimuleren van de techniek en ondernemerschap. 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. Anderzijds is er ook veel aandacht voor het linken van bedrijven die in dezelfde productieketen actief zijn. Doel is altijd om middels dialoog en samenwerking problemen op te lossen en tot verbeterde werkwijzen en technieken te komen.

Opvallend is dat duurzaamheid in innovatie steeds belangrijker wordt. Zo zijn er diverse duurzame energieprojecten, waaronder zonne-energie cellen in Venlo en Heerlen, en windmolens Lelystad.

Al met al is te concluderen dat kennis en innovatie door veel steden als belangrijke beleidsitems worden gezien. De vele projecten die lopen in het kader van vergroten en verbeteren van kennis en innovatie getuigen van aanzienlijke sommen geld die in dit beleidsveld omgaan.

Onderstaand is een overzicht te vinden van steden met activiteiten op het gebied van kennis en innovatie en de thema's waar men op inzet.

Tabel 3.5 Kennis & Innovatie per gemeente

Gemeente	Kennis & Innovatie
Arnhem	- Health valley - Food Valley
Breda	- Technostarters - Clustering - Bundeling techniek, onderwijs en ondernemerschap
Deventer	- Broedplaats - Stimuleren van netwerken - Koppeling onderwijs bedrijfsleven
Eindhoven	- Brainport clusterprojecten - Aanleg glasvezel - Technostarters/designstarters
Enschede	- Kennispark - Technology valley - Innovatieplatform - Roombeek kenniswijk
Heerlen	- Zonne-energie
Hengelo	- Breedband - Clustervorming automotive, food, creative industry
Leiden	- Lifesciences
Lelystad	- Breedband - Technofondsen - Life sciences cluster - Windmolens

Gemeente	Kennis & Innovatie
Nijmegen	- Clustervorming - Health Valley - Food valley
's-Hertogenbosch	- Breedband - Verbinding Food & Health
Rotterdam	- Clusteraanpak - Maatwerk samenwerking met Universiteit
Utrecht	- Taskforce koppeling onderwijs bedrijfsleven
Venlo	- Zonne-energie - Agro cluster - Koppeling onderwijs en agro

3.4.1 Reikwijdte en effecten van beleid op kennis en innovatie

Bestendige stijging van de welvaart is alleen bereikbaar via gestage groei van de arbeidsproductiviteit. Onderwijs, R&D en innovatie worden gezien als belangrijke determinanten van productiviteit. Mede uit het oogpunt van productiviteitsverhoging voert de Nederlandse overheid beleid op deze pijlers van de kenniseconomie. De effecten van kennisbeleid zijn echter moeilijk te kwantificeren. Welke effecten heeft kennisbeleid op economische groei? Of breder, welk effect heeft dit beleid op welvaart? Binnen de macro-economie speelt de vraag wat het beste beleid is om te komen tot een productiviteitsstijging? Hiertoe zijn verschillende groeimodellen ontwikkeld, waarbinnen de neoklassieke en endogene groeimodellen de boventoon voeren. Binnen de wetenschap bestaat geen consensus over de te volgen aanpak. Bovendien is de empirie niet altijd overtuigend.

Wel blijkt dat gemeenten in de praktijk bepaalde initiatieven (blijven) ontplooiën: brainports, glasvezel, broedplaatsen, aandacht voor clusters (vooral techniek, maar ook gezondheid en voeding). Dit kan in ieder geval worden opgevat als een indicatie dat deze initiatieven een positieve bijdrage leveren aan kennis en innovatie. Daarnaast zijn er nieuwe focusgebieden, met name duurzaamheid en (minder nieuw) de agrocluster.

3.5 Bevindingen en gesignaleerde trends

Startersbeleid

Startersbeleid kan overal op steeds meer belangstelling rekenen. Veel gemeenten hebben de nadrukkelijke behoefte om zich te positioneren als bedrijfsaantrekkelijke gemeente om bedrijvigheid aan te trekken of te binden. Er zijn dan ook vele initiatieven om ondernemerschap ter stimuleren en faciliteren. Opvallend is de toename van ondersteuningsprojecten, niet enkel voor starters, maar voor ondernemers in alle fases van de bedrijfslevenscyclus. Daarnaast wordt ook netwerkvorming nog steeds als een belangrijke succesfactor voor startend ondernemerschap gezien. Ook proberen gemeenten via het startersbeleid een link tussen de economische en de sociale peiler van het gemeentelijk beleid te creëren. Al met al zijn gemeenten actief aan de slag gegaan met verschillende factoren die het starten van een onderneming vereenvoudigen en

stimuleren. Uit de ondernemersenquête blijkt dat hier waardering voor is. Bij de meeste gemeenten is de waardering van ondernemers voor het startersbeleid gestegen en alle gemeenten scoren op het gebied van startersbeleid voldoende.

Arbeidsmarktbeleid

Op de arbeidsmarkt zijn 2 urgente problemen te constateren. Ten eerste de mismatch tussen vraag en aanbod van gekwalificeerde arbeid. Vooral aan kenniswerkers en technici is een tekort. Gemeenten spelen hierop in door scholingsinitiatieven, maar ook door de leefomgeving te verbeteren om werknemers zo te verleiden om voor een bepaalde regio behouden te blijven. Het tweede probleem betreft de vergrijzing en daaraan gekoppeld bedrijfsoverdracht en -overname. Om aan de problematiek van bedrijfsopvolging te voldoen, is startersbeleid een geschikt instrument. Gebleken is namelijk dat het overnemen van een bestaand bedrijf van grote positieve invloed is voor de overlevingskansen van een startende ondernemer. Door binnen startersbeleid aandacht te besteden aan de bedrijfsopvolging kan vroegtijdige uitval van starters worden beperkt en worden extra mogelijkheden gecreëerd voor overdracht van bedrijven.

Kennis en innovatie

Gemeenten ontplooiën allerlei initiatieven om innovativiteit te stimuleren: brainports, glasvezel, broedplaatsen, aandacht voor clusters (vooral techniek, maar ook gezondheid en voeding). Tot dusver is er onvoldoende consensus binnen de wetenschap om een groeimodel aan te wijzen dat bewezen vruchten afwerpt. Wel is iedereen het erover eens dat kennis en innovatie onmisbaar zijn voor de internationale concurrentiekracht van ondernemers. De laatste tijd is er toegenomen aandacht voor de agrocluster. Het kabinet investeert fors in dit cluster. Verder hebben steeds meer gemeenten een focus op duurzame ontwikkelingen.

4 Economisch beleid

4.1 Inleiding

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

4.2 Economische structuur

4.2.1 Gemeentelijke organisatie

Waardering duidelijkheid gemeentelijke organisatie

Voor ondernemers is de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie van belang, zodat ze weten waar ze met welke vraag terecht kunnen. Is de organisatie niet duidelijk gestructureerd dan is het voor ondernemers erg lastig om te weten waar zij voor hun probleem moeten zijn.

De waardering voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie is gestegen al zijn de scores niet erg hoog. Opvallend is dat over alle G31 steden bekeken de waardering significant is gestegen, maar dat de waardering voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie in de G4 significant is gedaald. De waardering van de ondernemers in de verschillende steden is op dit punt wel dichterbij elkaar komen te liggen; de uiterste waarderingcijfers liggen dichterbij elkaar.

Een van de redenen van het achterblijven van de waardering voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie is waarschijnlijk gelegen in de vele veranderingen die de gemeentelijke organisaties hebben ondergaan of nog middenin zitten. In de afgelopen jaren hebben vele gemeenten een reorganisatie doorgevoerd, komen net uit een reorganisatietraject of zitten er nog middenin. Enkele steden zijn overgestapt op een indeling van een spreiding van de economische beleidsmedewerkers over de onderdelen beleid/strategie, uitvoering en handhaving door alle beleidsvelden heen, waardoor de afdeling economische zaken is komen te vervallen. Alle economische aangelegenheden worden daarbij op verschillende plekken uitgevoerd. Opvallend is echter dat een enkele stad de omgekeerde weg volgt en juist weer toegaat naar een afdeling economische zaken.

De komst van accountmanagers heeft vermoedelijk een positieve invloed gehad op de waardering van ondernemers. Diverse steden hebben accountmanagers aangesteld als aanspreekpunt voor het bedrijfsleven. Hiermee wordt richting de ondernemers duidelijkheid gecreëerd waar zij met hun vragen terecht kunnen. Deze ontwikkeling is in de meeste steden pas recent opgestart, waardoor de impact op de waardering nog niet volledig tot uiting komt.

Tabel 4.1 Oordeel duidelijkheid gemeentelijke organisatie

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

De steden verschillen onderling niet veel in de score. Het merendeel van de steden scoort net als ten tijde van de nulmeting nog onder de 6,0. Positief is dat de minimumscore gestegen is en dat 16 steden een significante verbetering van de waardering van ondernemers op dit punt laten zien. De gemeenten met de hoogste scores zijn Enschede en Helmond. In de laagste regionen bevinden zich Leiden en Sittard-Geleen en in iets mindere mate Den Haag en Eindhoven.

4.2.2 Beleidstaken afdeling Economische Zaken

Voor bijna alle gemeenten geldt dat ze of in een reorganisatie zitten, er net uitkomen of op het punt staan gereorganiseerd te worden. De gemeentelijke organisaties zijn continu in beweging en hanteren verschillende modellen. De gemeentelijke organisaties beschikken of over een ‘eigen’ afdeling EZ of er is sprake van een spreiding van de economische beleidsmedewerkers over de onderdelen beleid/strategie, uitvoering en handhaving dwars door alle beleidsvelden heen.

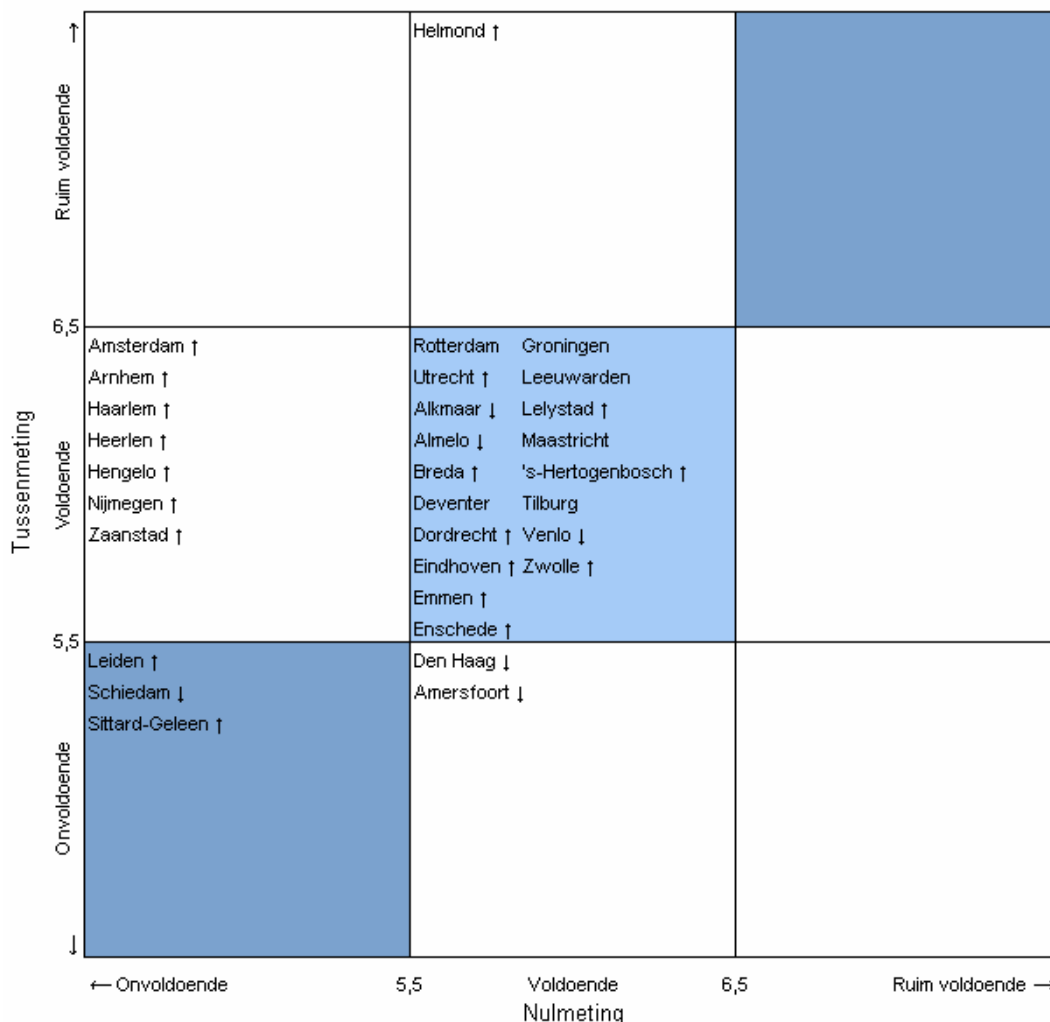
Het takenpakket van EZ zijn sinds de nulmeting nauwelijks veranderd. Veranderingen zijn veelal doorgevoerd ter verbetering van de gemeentelijke dienstverlening richting ondernemers (en burgers). Het opbouwen en onderhouden van relaties met het bedrijfsleven wordt door alle gemeenten als belangrijk onderdeel van een goed ondernemingsklimaat gezien.

Waardering aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat

Tabel 4.3 geeft het oordeel van ondernemers voor de aandacht van gemeente voor de verbetering van het ondernemingsklimaat. Het gemiddelde oordeel van ondernemers is sinds de nulmeting gestegen. De stijging van het ondernemersoordeel heeft zich niet in de G4 voorgedaan daar is de waardering gelijk gebleven ondanks de toegenomen waardering in Amsterdam en Utrecht. Vooral in Den Haag vinden de ondernemers dat de aandacht voor het ondernemingsklimaat aanzienlijk is afgenomen. In 18 van de 31 steden is de waardering van ondernemers toegenomen en bij de tussenmeting scoren 10 steden een 6,0 of hoger. Vijf steden daarentegen scoren onvoldoende (lager dan een 5,5). Voor drie van

deze steden betekent dit een achteruitgang ten opzichte van de nulmeting, terwijl de waardering bij de andere twee steden gestegen is.

Tabel 4.2 Oordeel aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat



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

Ten opzichte van de nulmeting is een lichte verbetering zichtbaar, met name in de G27 steden. Een zevental steden - Amsterdam, Arnhem, Haarlem, Heerlen, Hengelo, Nijmegen en Zaanstad - hebben hun onvoldoende uit de nulmeting weten om te zetten in een voldoende waardering bij de tussenmeting. Den Haag en Amersfoort laten echter een omgekeerd beeld zien. De waardering in Schiedam is verder verslechterd, terwijl Leiden en Sittard-Geleen ondanks een gestegen waardering nog steeds een onvoldoende scoren. Helmond maakt een forse sprong voorwaarts en weet als enige stad een ruime voldoende te scoren.

Waardering kennisniveau ambtenaren

Uit de onderstaande tabel blijkt dat de waardering voor het kennisniveau van de ambtenaren licht gestegen is. Ook hier geldt dat de ondernemers in de G4 iets minder positief oordelen in vergelijking met de andere steden. Het kennisniveau van ambtenaren is over de gehele linie wel gestegen. De minimumscore is gestegen naar een krappe voldoende en de maximumscore is gestegen naar een ruime voldoende. In de gesprekken met de stakeholders wordt dit beeld bevestigd. Vanuit het bedrijfsleven komen vaak sectorspecifieke vragen, terwijl de ambtenaren niet altijd over deze sectorspecifieke kennis beschikt. Ook door het beperkte aantal EZ-medewerkers kan niet altijd bij dit specifieke niveau worden aangesloten.

Tabel 4.3 Oordeel kennisniveau ambtenaren

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

Ten opzichte van de nulmeting is het kennisniveau van de ambtenaren significant gestegen, maar zijn ook de verschillen tussen de steden toegenomen. In totaal is volgens ondernemers in 22 steden het kennisniveau van ambtenaren significant gestegen. Vooral in Hengelo en Deventer is volgens de ondernemers het kennisniveau gestegen, waarbij het kennisniveau van de ambtenaren in Deventer het hoogst worden gewaardeerd. Van de G4 vinden alleen de ondernemers in Utrecht dat het kennisniveau van de ambtenaren significant is gestegen, terwijl in de andere 3 steden het kennisniveau significant is gedaald. Volgens de ondernemers is het kennisniveau van ambtenaren in Amsterdam en Schiedam het laagst.

Waardering inlevingsvermogen gemeentebestuurders

Het inlevingsvermogen van gemeentebestuurders is afgenomen vinden ondernemers. Bezien over alle G31 steden blijft het oordeel van de ondernemers gelijk, maar in de G4 is het oordeel afgenomen van een 5,2 naar een 5,0. Bij de tussenmeting zijn de verschillen tussen de steden onderling groter geworden, het verschil tussen de minimumscore en de maximumscore is toegenomen.

Tabel 4.4 Oordeel inlevingsvermogen gemeentebestuurders

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

Slechts 11 van de 31 steden scoren een voldoende, maar alleen Deventer scoort een 6,0. Positief is op zich wel dat de helft van de steden een significante stijging hebben laten

zien. De beter presterende gemeenten zijn naast Deventer de steden Breda en Helmond. De laagste cijfers worden door de ondernemers in de gemeenten Rotterdam, Den Haag, Leiden, Schiedam en Zwolle gegeven (lager dan 5,0).

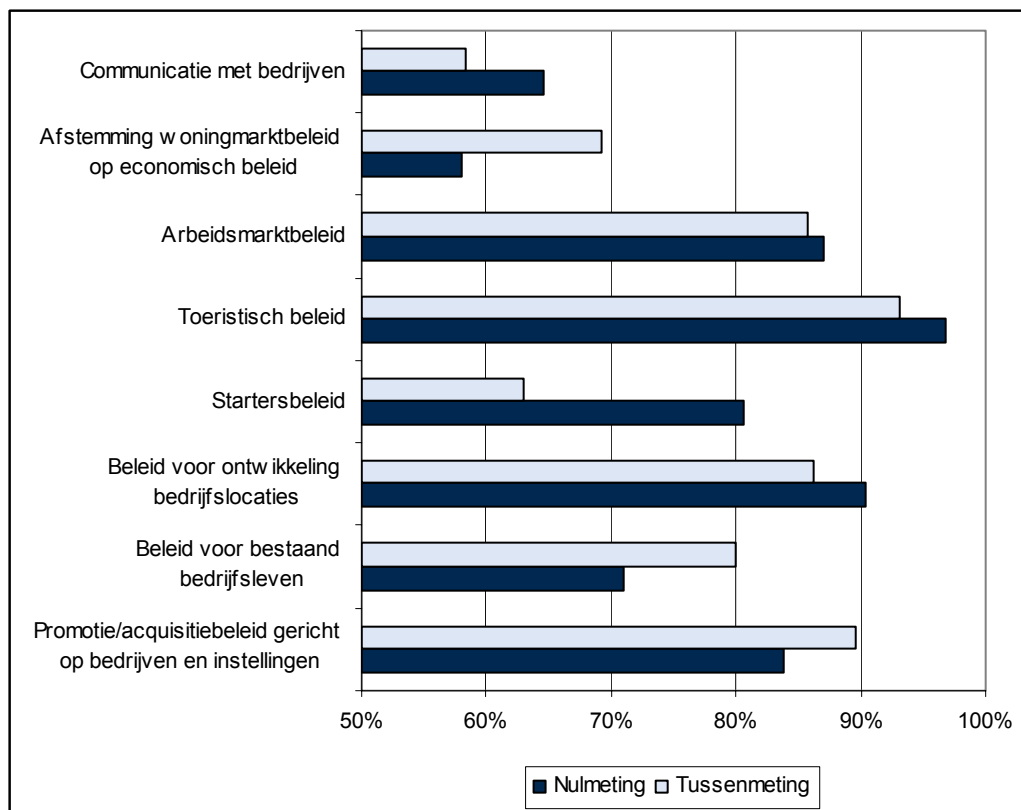
Steden geven echter aan dat gemeentebestuurders geregeld contact hebben met ondernemers door het bezoeken van bedrijven, bijwonen van bijeenkomsten van ondernemers, inloopuren, etc.. Desondanks blijven de bestuurders op een redelijk grote afstand staan van de ondernemers vinden stakeholders, al zijn er wel steden die het goed doen. Het is ook lastig voor bestuurders om goed zichtbaar en aanspreekbaar te zijn beamen stakeholders. Aan de andere kant zien zij dat bestuurders zich vaak nauwelijks kunnen verplaatsen in de situatie van een ondernemer.

4.2.3 Samenwerking met overheden

Samenwerking tussen gemeenten en andere gemeenten of overheidsinstanties is van alledag. Vooral op enkele specifieke gebieden wordt veel samengewerkt. Samenwerking op het gebied van toeristisch beleid is bij nagenoeg alle gemeenten gemeengoed geworden. Verder wordt er veel samengewerkt op het gebied van arbeidsmarktbeleid, beleid voor ontwikkeling van bedrijfslocaties en promotie- en acquisitie beleid gericht op bedrijven en instellingen. Samenwerking op het gebied van communicatie met bedrijven, startersbeleid en afstemming woningmarktbeleid op het economisch beleid blijven achter bij de andere thema's waarop wordt samengewerkt.

Ten opzichte van de nulmeting is de samenwerking op enkele thema's aan verandering onderhevig geweest. Gemeenten zijn op het gebied van afstemming van het woningmarktbeleid op het economische beleid, beleid ten aanzien van bestaand bedrijfsleven en het promotie- en acquisitiebeleid gericht op bedrijven en instellingen meer gaan samenwerken. Vooral op het gebied van startersbeleid zijn veel minder gemeenten gaan samenwerken. Volgens de gemeenten komt dit doordat het helpen van starters niet tot de directe taken van de gemeenten behoort, zij hebben veel meer een faciliterende rol en partijen als de Kamers van Koophandel of hogescholen en universiteiten zijn de partijen die hier een voornamelijk rol in spelen. Het opzetten van broedplaatsen is een voorbeeld van de faciliterende rol die gemeenten spelen. Ook op het gebied van communicatie met het bedrijfsleven wordt minder samengewerkt door gemeenten. In onderstaande figuur wordt de thema's waarop wordt samengewerkt weergegeven inclusief de ontwikkeling van de tussenmeting ten opzichte van de nulmeting.

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



Waardering regionale samenwerking

De onderstaande tabel geeft het oordeel van ondernemers over regionale samenwerking weer. De waardering van de ondernemers is sinds de nulmeting aanzienlijk toegenomen. In geen enkele stad wordt de regionale samenwerking als onvoldoende beoordeeld wat een verbetering is ten opzichte van de nulmeting. De G31 heeft een significante toename laten zien van een 5,9 naar een 6,3. De gemiddelde score van de G4 ligt op een 6,0 wat een verbetering is ten opzichte van de 5,7 uit de nulmeting.

Tabel 4.5 Oordeel regionale samenwerking

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

Slechts in vier steden is sprake van een significant lagere waardering in de tussenmeting ten opzichte van de nulmeting. In de meeste andere steden is sprake van een significante stijging van het ondernemersoordeel. Deze stijging komt mede doordat de regionale samenwerking verder geïnstitutionaliseerd is en steeds meer geland zijn in de dagelijks gang van zaken bij gemeenten. De steden waar de regionale samenwerking het hoogst wordt gewaardeerd zijn Deventer, Dordrecht, Heerlen, Helmond en Zwolle. De laagste

waardering voor regionale samenwerking hebben de ondernemers in Amsterdam, Rotterdam, Leiden, Lelystad en Schiedam.

XL businesspark Twente

In de regio Twente is veel vraag naar bedrijventerreinen. De gemeenten Almelo, Borne, Hengelo en Enschede hebben samen met de provincie Overijssel afspraken gemaakt over het vestigingsbeleid van bedrijven. Vanuit deze gedachte hebben ze het XL Businesspark Twente ontwikkeld. De gedachte achter deze samenwerking is het versterken van de concurrentiepositie van de regio en tegelijkertijd ontstaat er een samenhangend, gedifferentieerd en hoogwaardig aanbod aan bedrijventerreinen en bedrijvenmilieus. Op dit businesspark moet grootschalige bedrijvigheid (groter dan 2 hectare) gevestigd gaan worden. Kleinschaligere bedrijvigheid kan zich in een van de gemeenten vestigen. Deze samenwerking is redelijk uniek te noemen in Nederland .

4.2.4 Reikwijdte en effecten van economische structuur

Gemeentelijke organisaties zijn in beweging. De plek van de afdeling economische zaken verschilt per gemeente en is geregeld aan verandering onderhevig. Diverse gemeenten bevinden zich midden in een reorganisatie, komen net uit een reorganisatie of staan op het punt de organisatie te gaan reorganiseren.

Voor de afdeling economische zaken kan dit op diverse manieren gevolgen hebben of geen gevolgen. In meerdere steden is besloten om de afdeling economische zaken op te delen naar een spreiding van de economische beleidsmedewerkers over de onderdelen beleid/strategie, uitvoering en handhaving. De taken van economische zaken vallen dan daar waar ze uitgevoerd dienen worden, een economische visie bijvoorbeeld wordt dan door beleidszaken gedaan, etc.. Een enkele gemeente kiest juist weer voor een afdeling economische zaken. Opvallend is echter dat een keuze voor de manier waarop de organisatie is ingericht nauwelijks invloed heeft op de manier waarop ondernemers de gemeentelijke organisatie beoordelen.

Voor ondernemers is de komst van accountmanagers veel belangrijker. Een duidelijk aanspreekpunt creëert helderheid en geeft de ondernemer een duidelijke ingang in de organisatie. Hoe het front- en backoffice vorm gegeven is, maakt volgens stakeholders ook niet uit als het maar goed functioneert en de ondernemer weet waar hij aan toe is. Ondernemers vinden het belangrijk dat gemeentebestuurders zich meer en beter inleven in de situatie van de ondernemer. Verbetering op dit punt is nadrukkelijk gewenst.

4.3 Gemeentelijke dienstverlening

4.3.1 Kwaliteit dienstverlening en klachtenbehandeling

Gemeenten hebben veel aandacht besteed aan verbetering kwaliteit dienstverlening

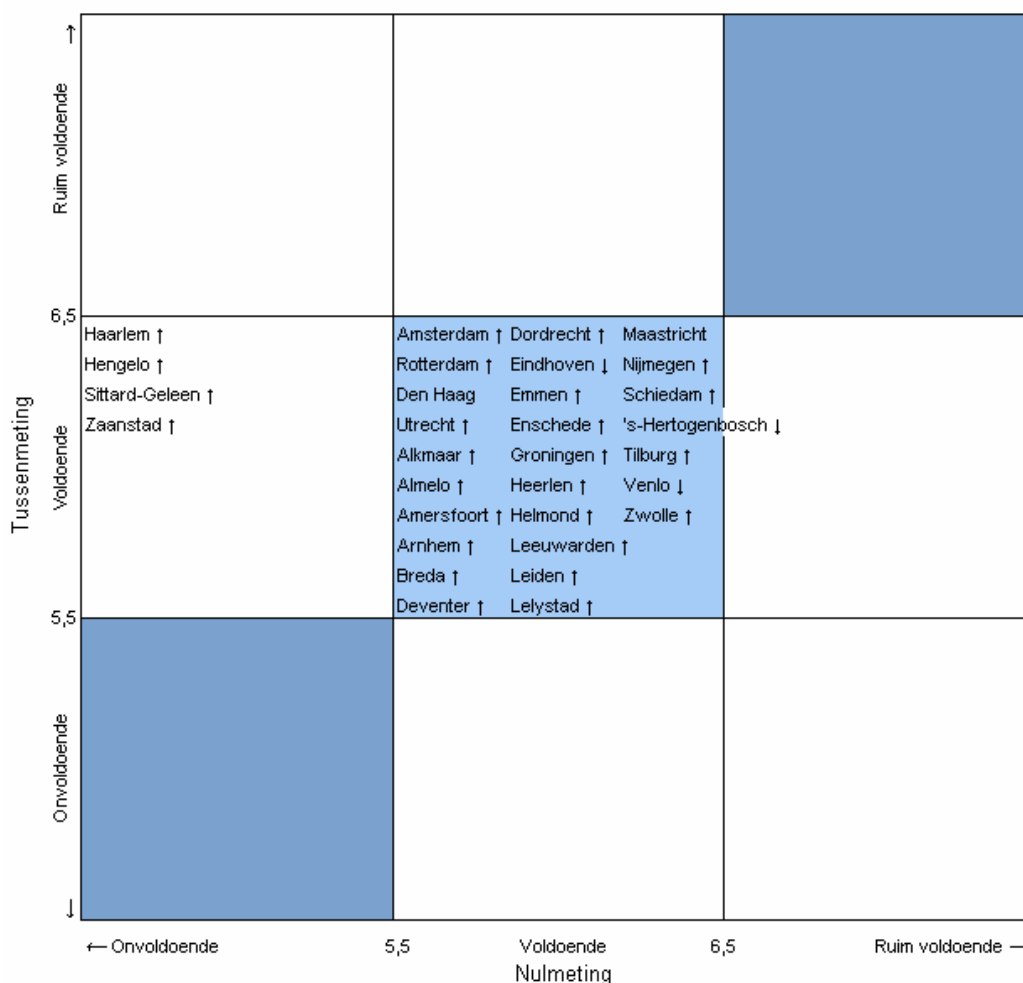
De kwaliteit van de dienstverlening is bij alle gemeenten een punt van aandacht. Klantvriendelijk zijn en het creëren van duidelijke aanspreekpunten binnen de gemeente zijn de kernwoorden die gebruikt worden bij reorganisaties om te komen tot een betere dienstverlening.

De meeste gemeenten maken inmiddels gebruik van een (elektronisch) bedrijvenloket, hebben accountmanagers of gestructureerde overleggen met het bedrijfsleven om nauw contact te hebben met ondernemers en de gemeentelijke dienstverlening hier op aan te passen. Hier is steeds meer aandacht voor vanuit gemeenten en een omslag naar klantvriendelijk werken is in diverse gemeenten in volle gang.

Waardering kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen

Alvorens in te gaan op specifieke onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening is aan ondernemers gevraagd wat zij in het algemeen vinden van de kwaliteit van de dienstverlening. De waardering van ondernemers voor de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen is verbeterd. Voor de G31 is de waardering gestegen van een 5,8 naar een 6,0 en in de G4 is de waardering toegenomen van een 5,7 naar een 5,8. De G4 blijft dus nog enigszins achter bij de andere steden, maar ook in deze steden is de kwaliteit van de dienstverlening toegenomen. Over de gehele linie is een duidelijke verbetering van de waardering van ondernemers zichtbaar. In geen enkele stad wordt de kwaliteit van de dienstverlening nog als onvoldoende gezien. In slechts 3 steden is sprake van een significante afname van de waardering van ondernemers. De verschillen tussen de steden onderling zijn wel kleiner geworden.

Tabel 4.6 Oordeel kwaliteit dienstverlening algemeen



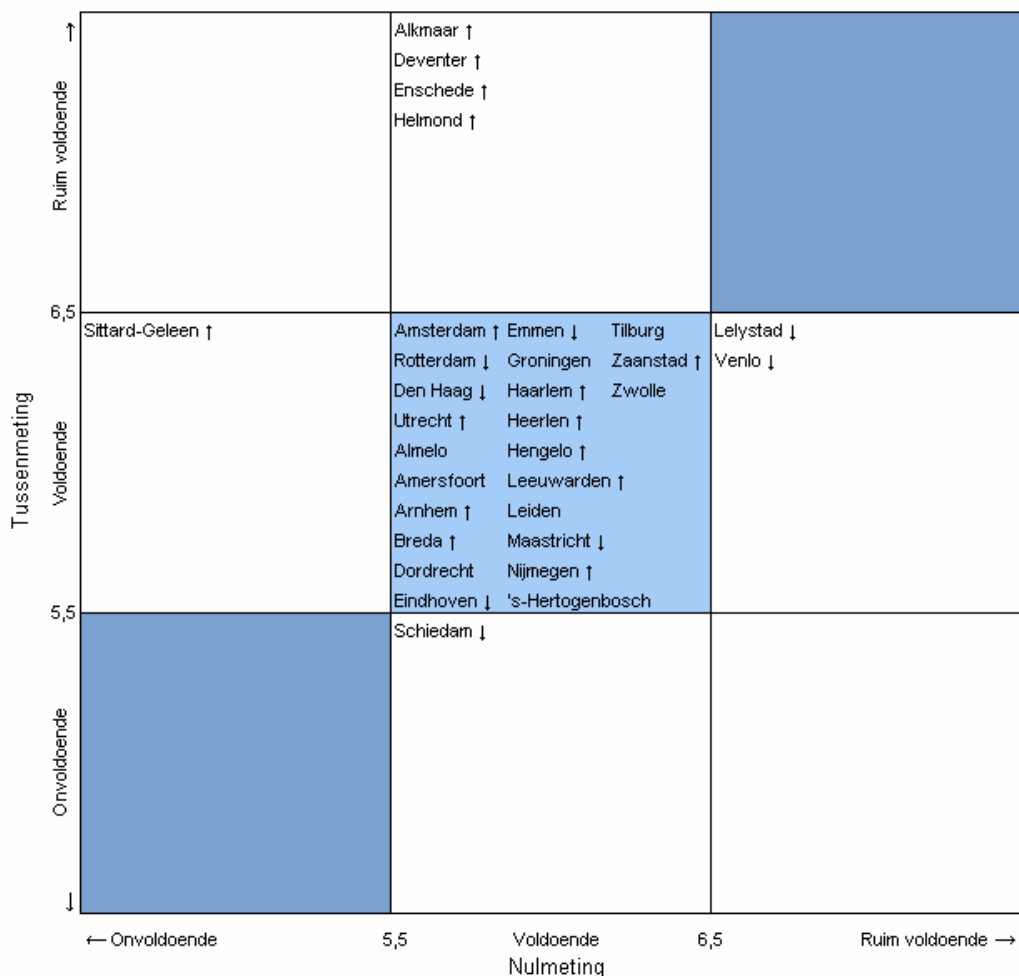
	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G31	5,8	6,0
Gemiddelde G4	5,7	5,8
Gemiddelde G27	5,8	6,1
Minimumscore	5,2	5,7
Maximumscore	6,2	6,5

Op 5 steden na laten alle steden een significante stijging zien. De steden Haarlem, Hengelo, Sittard-Geleen en Zaanstad zijn van een onvoldoende tijdens de nulmeting naar een voldoende tijdens de tussenmeting gegaan. In Eindhoven, 's-Hertogenbosch en Venlo is de waardering voor de kwaliteit van de dienstverlening afgenomen. De kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen wordt het best beoordeeld in Breda, Enschede, Helmond, Lelystad en Tilburg. Ondernemers zijn het minst te spreken over de kwaliteit van de dienstverlening in Den Haag, Eindhoven, Haarlem, Leiden, Nijmegen en Sittard-Geleen.

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. Tabel 4.8 is een overzicht van het oordeel van ondernemers over het nakomen van afspraken van de nulmeting ten opzichte van de eindmeting. De waardering in de G31 is gestegen van een 6,1 naar een 6,2 terwijl de waardering van de G4 gedaald is van een 6,1 naar een 6,0. Een stad scoort een onvoldoende voor het nakomen van afspraken. In totaal scoren slechts vier steden minder dan een 6,0.

Tabel 4.7 Oordeel nakomen afspraken



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

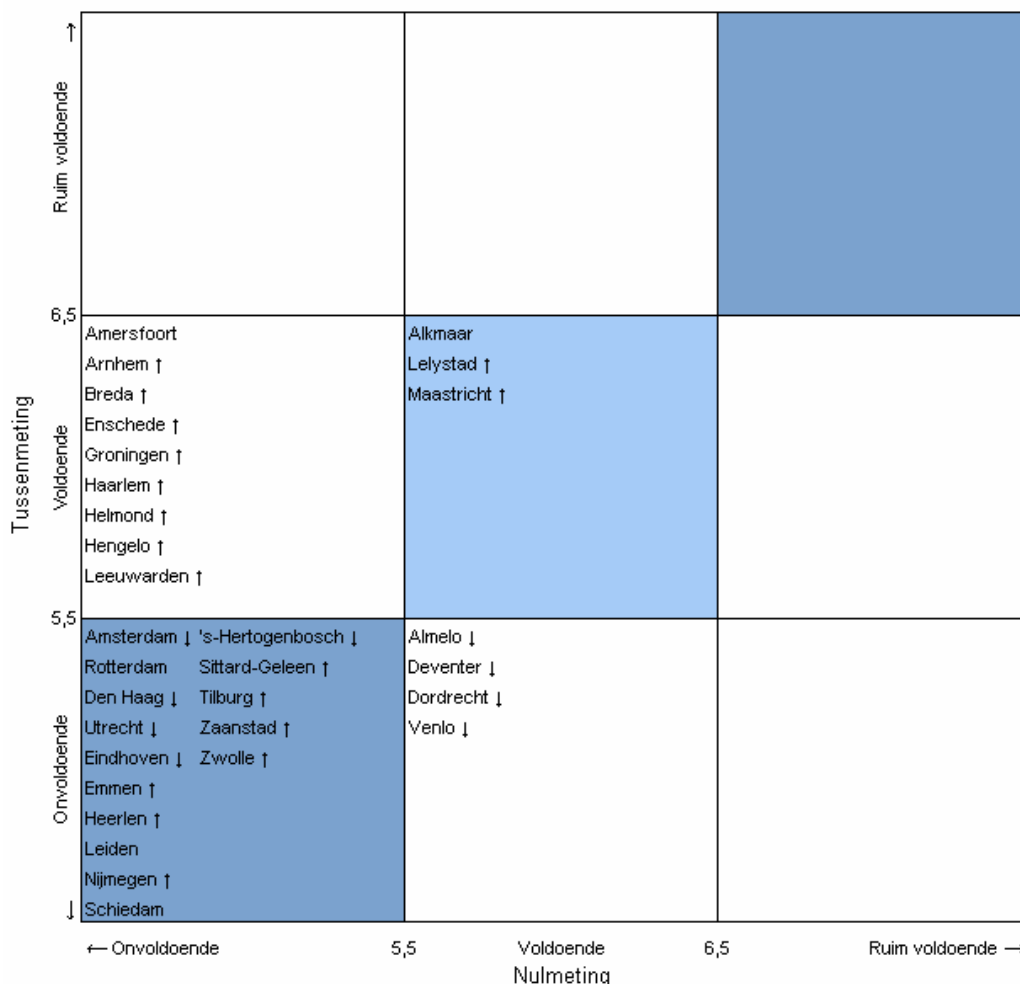
Over de steden heen is een divers beeld zichtbaar. Sittard-Geleen is van een onvoldoende tijdens de nulmeting naar een voldoende tijdens de eindmeting gegaan, terwijl Schiedam de omgekeerde weg bewandelde. In Alkmaar, Deventer, Enschede en Helmond is het oordeel over het nakomen van afspraken zelfs gestegen naar een ruime voldoende. Ondernemers in Enschede zijn het meest positief. In totaal vinden ondernemers in acht steden dat het nakomen van afspraken significant minder is geworden.

Waardering snelheid beantwoording verzoeken

Ondernemers willen graag zo snel mogelijk antwoord hebben op vragen of verzoeken die zij bij de gemeente ingediend hebben. Daarom is aan ondernemers gevraagd wat hun oordeel is over de snelheid van beantwoording van verzoeken door de gemeente. In de helft van de steden zijn de ondernemers enigszins tevreden over de snelheid van

beantwoording door de gemeente. In vergelijking met de nulmeting is sprake van een lichte verbetering al beoordelen ondernemers in de G4 de snelheid van beantwoording van verzoeken minder positief tijdens de tussenmeting. De hoogste waardering van ondernemers is een 5,8 wat een krappe voldoende is.

Tabel 4.8 Oordeel snelheid beantwoording verzoeken



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

Een negental steden - Amersfoort, Arnhem, Breda, Enschede, Groningen, Haarlem, Helmond, Hengelo en Leeuwarden - hebben een onvoldoende om kunnen zetten in een voldoende. Almelo, Deventer, Dordrecht en Venlo zijn daarentegen van een voldoende afgezakt naar een snelheid van beantwoording van verzoeken die als onvoldoende wordt gewaardeerd. Amsterdam, Den Haag, Almelo en Leeuwarden zijn de steden waar de ondernemers het minst positief zijn over de snelheid van beantwoording van verzoeken. Ondernemers zijn het meest positief in Enschede, Helmond en Lelystad.

Waardering omgang met klachten

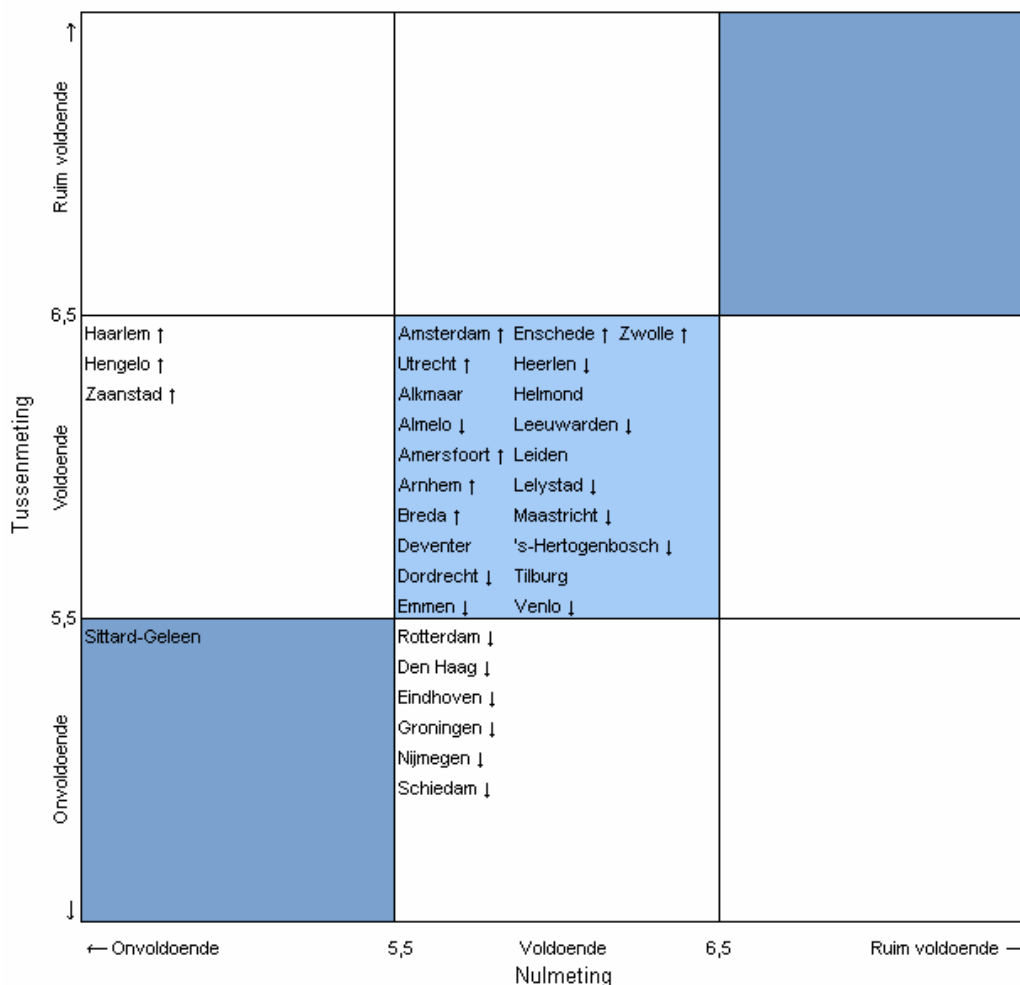
Om het ondernemingsklimaat te verbeteren is het van belang om te weten waar ondernemers tegen aan lopen of problemen mee hebben bij hun contacten met de gemeente dan wel ten aanzien van het gemeentelijk beleid. Door ondernemers de mogelijkheid te geven hun klachten te uiten bij de gemeente, kan de gemeenten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

In totaal beschikken 26 gemeenten over een klachtenregistratie. De meest voorkomende klachten hebben betrekking op gebrekkige informatieverstrekking, onvoldoende zorgvuldigheid/nauwkeurigheid, onvriendelijke behandeling, trage beantwoording van brieven en klachten en het niet nakomen van afspraken. De onderwerpen waarover geklaagd is wijken nauwelijks af van de uitkomsten van de nulmeting.

Negen gemeenten hebben aangegeven dat ze beschikken over een meldpunt strijdige regelgeving. Ondernemers maken nog nauwelijks gebruik van dit meldpunt. Doordat deze meldpunten relatief nieuw zijn, speelt de onbekendheid hiervan bij ondernemers waarschijnlijk een grote rol. De klachten die wel binnenkomen hebben niet altijd met tegenstrijdige regelgeving te maken, maar gaat ook over de complexiteit van wet- en regelgeving, traagheid van afhandelen en onjuist gebruik van een locatie. Klachten die wel over tegenstrijdige regelgeving gaan hadden betrekking op de winkeltijdenwet en bouwbesluiten in relatie tot regels op het gebied van brandveiligheid.

Aan ondernemers is gevraagd hun oordeel te geven over de mogelijkheid tot het uiten van klachten. Onderstaand figuur geeft de ontwikkeling van het oordeel van ondernemers weer. Ten opzichte van de nulmeting vinden ondernemers dat de mogelijkheid om klachten te uiten gedaald is. Binnen de G4 laten Amsterdam en Utrecht wel een verbetering zijn, maar door de verslechtering van de waardering Rotterdam en met name in Den Haag is het gemiddelde oordeel in de G4 gedaald. In totaal laten 10 steden een significante stijging van het ondernemersoordeel zien, terwijl bij 15 steden de afname van de waardering significant is. Ten opzichte van de nulmeting scoren meer steden een onvoldoende; nu zijn het er 7 tegen 4 bij de nulmeting.

Tabel 4.9 Waardering mogelijkheid om klachten te uiten



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

De steden Haarlem, Hengelo en Zaanstad hebben van een onvoldoende bij de nulmeting een voldoende weten te maken bij de tussenmeting. Daar staat tegenover dat 7 steden van een voldoende naar een onvoldoende zijn gegaan. De mogelijkheid om klachten te uiten wordt door de ondernemers in Breda en Zwolle als beste beoordeeld, op de voet gevolgd door Deventer en Enschede. Het minst te spreken over de mogelijkheid om klachten te uiten zijn de ondernemers in Den Haag. Andere steden die een onvoldoende scoren zijn Rotterdam, Eindhoven, Groningen, Nijmegen, Schiedam en Sittard-Geleen.

4.3.2 Loketorganisatie

De loketorganisatie speelt voor alle gemeenten een belangrijke rol in de dienstverlening richting ondernemers. In 22 gemeenten is sprake van een fysiek bedrijvenloket, welke

ook via internet en email bereikbaar is. De overige gemeenten beschikken over een digitaal bedrijvenloket en/of specifieke bedrijfscontactfunctionarissen of accountmanagers.

Inmiddels zijn ook alle gemeenten aangesloten op het nationale bedrijvenloket dat per december 2007 is omgedoopt tot 'Antwoord© voor bedrijven'. Ondernemers kunnen bij Antwoord© voor bedrijven op een vraaggestuurde manier overheidsinformatie vinden, zowel wet- en regelgeving als subsidie. Naast het beschikbaar maken van overheidsinformatie, verbindt Antwoord© voor bedrijven verschillende informatiebronnen binnen de overheid met elkaar. Naast het oordeel van ondernemers over het bedrijfsloket, besteden we specifiek aandacht aan het elektronische bedrijvenloket.

In vergelijking met de nulmeting maken gemeenten veel meer gebruik van accountmanagers. Accountmanagers worden gezien als het aanspreekpunt voor ondernemers. De manier waarop hieraan invulling gegeven wordt verschilt. Grofweg kan gezegd worden dat of een sectorale verdeling gehanteerd wordt (dus een accountmanager voor de horeca, een voor detailhandel, een voor de industrie, etc.) of dat een indeling naar locaties (bedrijventerreinen, kantoorlocaties, binnenstad) gebruikt wordt waarbij een accountmanager verantwoordelijk is voor een of meerdere locaties. Het verdient echter aanbeveling om ook duidelijk te verkondigen waar de accountmanagers verantwoordelijk voor zijn, want volgens stakeholders gebeurt dit momenteel nog te weinig.

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

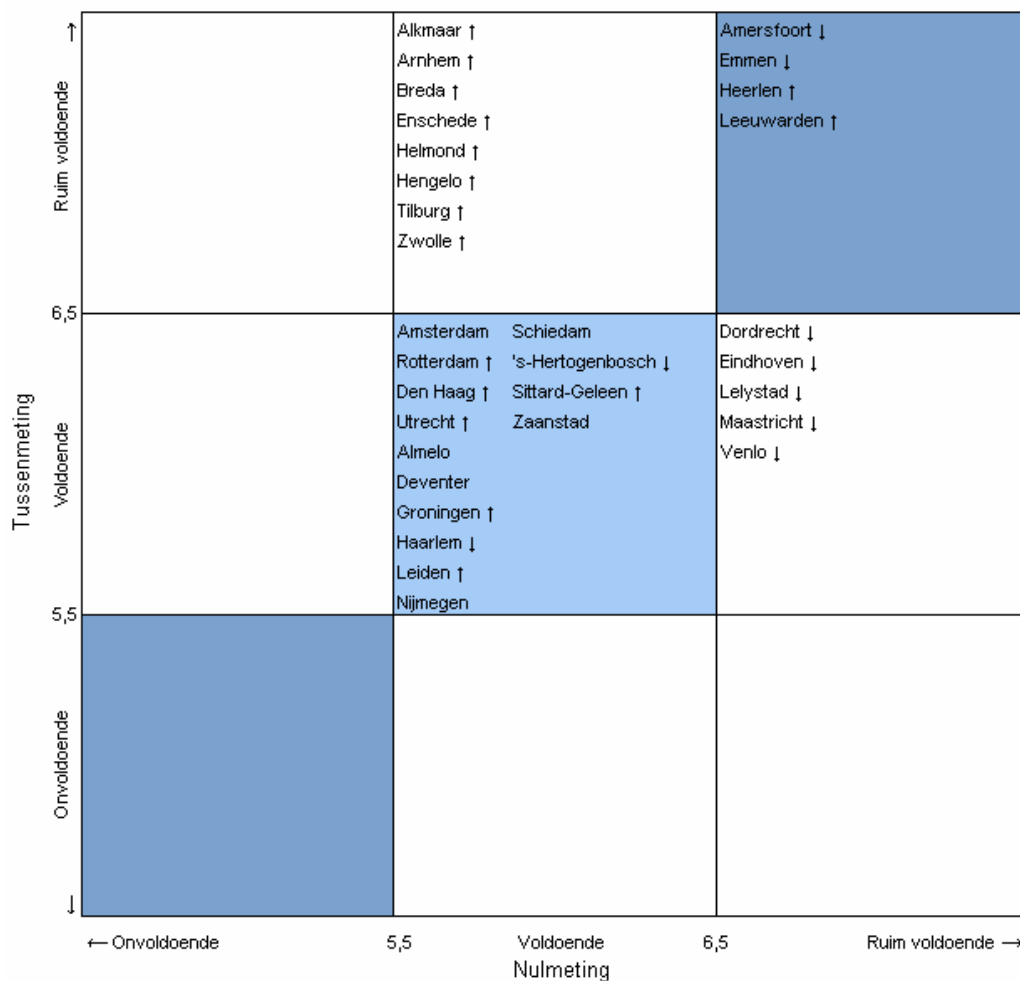
Verder is het onderscheid tussen het front- en backoffice duidelijk aanwezig, maar nauwelijks verandert ten opzichte van de nulmeting. Wel zijn steeds meer gemeenten gebruik gaan maken van volgsystemen, zodat elke gemeentefunctionaris die contacten heeft met het bedrijfsleven op de hoogte is van de laatste contacten met ondernemers en welke afspraken er met hem gemaakt zijn. Op deze manier wordt voorkomen dat ondernemers niet onnodig worden benaderd en contactmomenten gecombineerd kunnen worden.

Waardering vindbaarheid loket

Ondernemers vinden dat de vindbaarheid van het bedrijvenloket, dan wel de juiste persoon, verbeterd is ten opzichte van de nulmeting. De waardering van ondernemers is in 16 steden significant verbeterd, maar er zijn ook 9 steden waar het oordeel significant is afgenomen. Positief is dat geen enkele stad een onvoldoende scoort op dit punt.

Niet alle steden beschikken over een bedrijvenloket of zijn nog volop bezig met de totstandkoming van een bedrijvenloket. In de gemeenten die niet beschikken over een bedrijvenloket blijken de ondernemers de juiste (contact)persoon ook goed te vinden.

Tabel 4.10 Oordeel vindbaarheid juiste loket/persoon



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

Zowel het gemiddelde oordeel in de G4 als in de G31 is significant gestegen. Vooral positief is de stijging van de minimumscore die nu dicht tegen een 6,0 aanzit. De steden Amersfoort, Emmen, Heerlen en Leeuwarden hebben hun ruime voldoende weten te handhaven, ondanks een afname van de waardering in Amersfoort en Emmen. Ten opzichte van de nulmeting is het oordeel in Alkmaar, Arnhem, Breda, Enschede, Helmond, Hengelo, Tilburg en Zwolle verbeterd van een voldoende naar een ruime voldoende. Een vijftal steden heeft echter de omgekeerde weg bewandeld en zijn van een ruime voldoende naar een voldoende gegaan. De waardering voor de vindbaarheid van het juiste loket dan wel de juiste persoon is het hoogst in Helmond. De stakeholders zijn veelal positief gestemd over de loketten, al is de inbedding van het loket in de organisatie vaak nog een punt van aandacht. Tevens is het kennisniveau van de ambtenaren aan het loket niet voldoende toereikend om alle vragen te kunnen beantwoorden dan wel door te

verwijzen naar de juiste persoon. Als deze aandachtspunten opgepakt worden, vinden de stakeholders dat dit de dienstverlening van de gemeenten ten goede komt.

Elektronisch bedrijvenloket

Een nieuwe vraag in de ondernemersenquête betreft het elektronisch bedrijvenloket van de gemeente. Ondernemers zijn gevraagd hiervoor een cijfer te geven. In tabel 4.11 zijn de resultaten weergegeven van de gemiddelden voor de G31 en G4 als ook de minimum- en maximumscore. Alle gemeenten worden op dit onderdeel voldoende beoordeeld door de ondernemers. Het gemiddelde van de G4 blijft vier tiende punt achter bij het gemiddelde van de G31.

Tabel 4.11 Elektronisch bedrijvenloket

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

Het Haagse ondernemersportaal en de virtuele bedrijvenbalie Den Haag

De gemeente Den Haag wil in 2009 de meest MKB-vriendelijke stad van Nederland zijn. Om deze ambitie te halen wordt binnen de gemeente een hoge prioriteit gegeven aan het verder verbeteren van de dienstverlening aan ondernemers. De gemeente Den Haag wil excellente dienstverlening aan haar ondernemers aanbieden. Twee projecten die in het teken van deze ambitie zijn gestart zijn Het Haagse Ondernemersportaal en de Virtuele BedrijvenBalie. Het Haagse Ondernemersportaal is de startpagina voor Haagse ondernemers waar meer dan 20 (semi)publieke organisaties samenwerken om de ondernemer in Den Haag integraal te bedienen. Het andere project is de Virtuele BedrijvenBalie. De Virtuele BedrijvenBalie is een digitale variant op het fysieke accountmanagement van de gemeente aan haar ondernemers. De ondernemer kan straks vanuit huis of zijn eigen werkplek 'live' met de gemeente in contact treden voor zijn vragen over gemeentelijke regels en vergunningen. Efficiëntie en excellente dienstverlening gaan hier hand in hand.

Waardering telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid wordt door ondernemers positiever beoordeeld, maar minder positief dan de vindbaarheid van het juiste loket dan wel de juiste persoon. De waardering in de G31 stijgt naar een 6,0 terwijl de waardering in de G4 een 5,7 blijft. De verschillen tussen de steden is toegenomen wat terug te zien is in de uiterste scores die verder uit elkaar zijn komen te liggen. In meer dan de helft van de steden is de waardering voor de telefonische bereikbaarheid significant gestegen. In een kwart van de steden is daarentegen sprake van een significante afname van de waardering.

Tabel 4.12 Oordeel telefonische bereikbaarheid

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

De telefonische bereikbaarheid van gemeenten heeft zich in de meeste positief ontwikkeld. Vooral in Enschede, Helmond, Hengelo, Nijmegen en Sittard-Geleen is de waardering fors toegenomen. De waardering voor de telefonische bereikbaarheid is het hoogst in Enschede, gevolgd door Helmond en Hengelo. De telefonische bereikbaarheid in Sittard-Geleen is van een onvoldoende naar een voldoende gegaan. De grootste negatieve omslag van ondernemers over de telefonische bereikbaarheid vond plaats in Dordrecht en Zaanstad. Rotterdam, Sittard-Geleen en Zaanstad zijn de gemeenten waar de telefonische bereikbaarheid het laagst beoordeeld wordt.

Waardering openingstijden loket

De waardering van ondernemers voor de openingstijden van het bedrijvenloket is significant gestegen. De waardering in de G4 blijft iets achter bij de ontwikkeling van de andere steden. In slechts 6 steden is sprake van een significante daling van de waardering. Geen van de gemeenten scoort op dit punt een onvoldoende en in 22 gemeenten is de waardering voor de openingstijden van het bedrijvenloket zelfs ruim voldoende.

Tabel 4.13 Oordeel openingstijden loket

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

Dat de waardering van ondernemers voor de openingstijden van het bedrijvenloket is toegenomen, wordt duidelijk gemaakt doordat zowel de minimumscore als de maximumscore omhoog gegaan zijn. De grootste toename van de waardering heeft plaatsgevonden in Utrecht. Ook de waardering in Rotterdam, Enschede, Groningen, Hengelo, Leiden, 's-Hertogenbosch, Sittard-Geleen en Tilburg is fors gestegen. In totaal is in 5 steden de waardering significant afgenomen, het betreft de steden Amsterdam, Den Haag, Lelystad, Venlo en Zaanstad. De gemeente die het beste scoort op dit onderdeel is Utrecht en in Amsterdam zijn de ondernemers het minst tevreden.

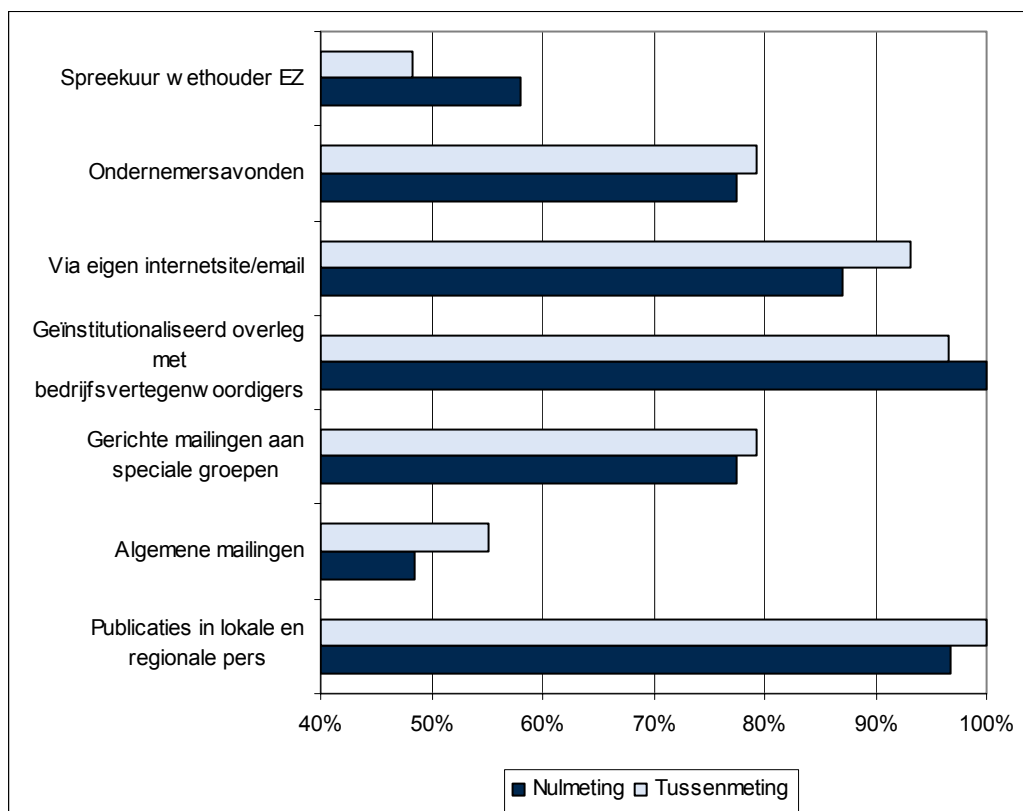
4.3.3 Communicatie en contacten met lokale bedrijfsleven

Zoals al eerder genoemd beschikken bijna alle gemeenten over accountmanagers die een belangrijk aanspreekpunt vormen voor de ondernemers. Dit is echter niet de enige manier waarvan de gemeente gebruik maakt om in contact te komen met ondernemers. Contacten met ondernemers vinden tevens plaats via het georganiseerde bedrijfsleven

(ondernemingsverenigingen), met regionale afdelingen van landelijke werkgeversverenigingen (MKB, Koninklijke Horeca Nederland, VNO-NCW) of via individuele contacten met ondernemers. Tevens wordt in nagenoeg alle gemeenten samengewerkt met onderwijsinstellingen, ontwikkelingsmaatschappijen, banken en makelaars.

Dit zijn echter niet de enige wegen die gemeenten bewandelen bij de communicatie met het bedrijfsleven. Alle gemeenten maken gebruik van publicaties in regionale en lokale pers. Naast overleg met het bedrijfsleven maken gemeenten ook veel gebruik van de eigen internetsite om contacten met het bedrijfsleven te onderhouden. Ten opzichte van de nulmeting valt op dat spreekuren met wethouders veel minder ingezet worden als communicatiemiddel. Het gebruik van internet, email en andere mailingen zijn hier voor in de plaats gekomen.

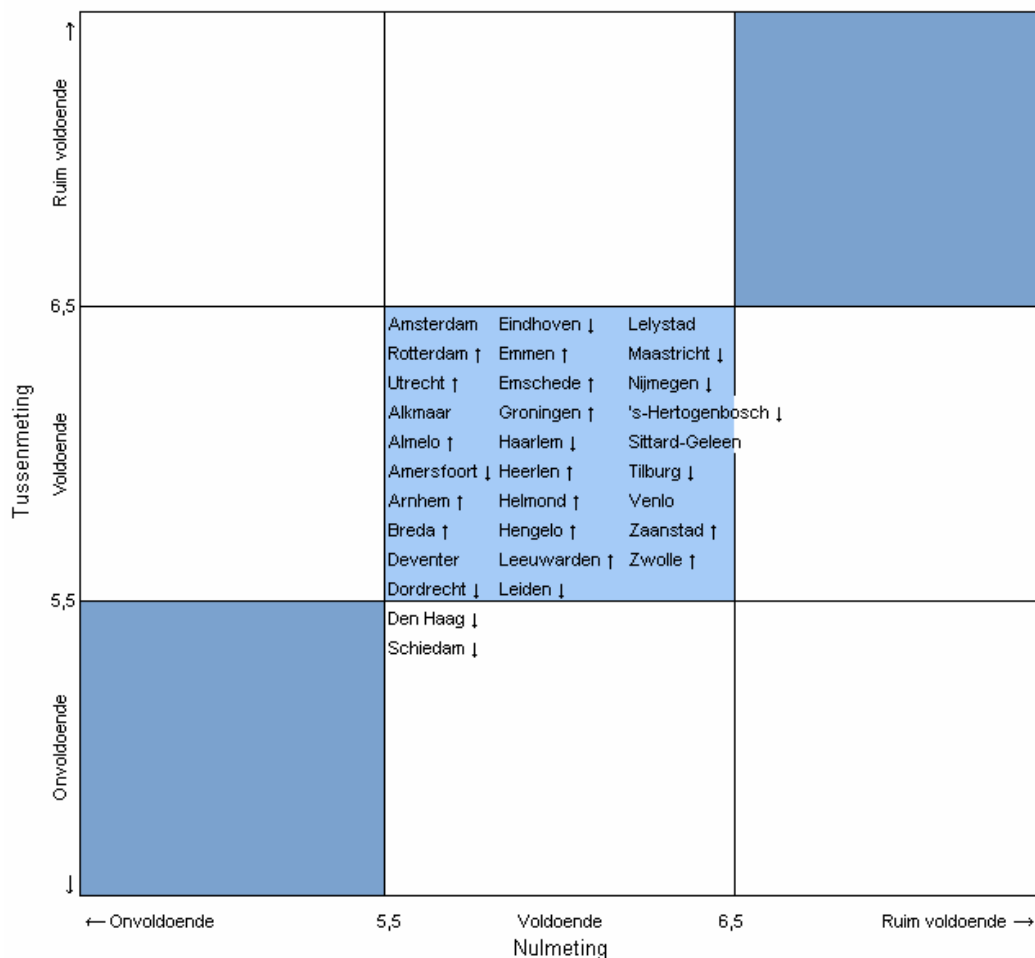
Figuur 4.2 Wijze van communiceren met het bedrijfsleven (% van steden dat communicatiemiddel heeft genoemd)



Waardering informatie gemeentelijk beleid/regelgeving

De waardering van ondernemers met betrekking tot informatie over gemeentelijk beleid en regelgeving is licht gestegen. Ondanks dat de gemiddelde waardering gestegen is, zijn de verschillen tussen de steden groter geworden. Desondanks valt op dat bijna alle steden een voldoende scoren op dit gebied zowel ten tijde van de nulmeting als de tussenmeting.

Tabel 4.14 Oordeel informatie gemeentelijk beleid/regelgeving



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

Uit bovenstaande tabel valt direct op dat de waardering in Den Haag en Schiedam van een voldoende naar een onvoldoende gegaan is. Naast deze steden is ook in Tilburg de waardering aanzienlijke gedaald, volgens stakeholders komt dit vooral doordat er, ondanks de welwillende instelling van de ambtenaren, weinig samenhang en samenwerking is tussen de diverse afdelingen van de gemeente en daardoor geen eenduidige boodschap wordt verkondigd. De grootste verbetering op dit punt is volgens ondernemers gerealiseerd in Hengelo en Venlo. De ondernemers in Helmond zijn het meest tevreden over de informatie die zij ontvangen over gemeentelijk beleid en regelgeving.

Waardering duidelijkheid gemeentelijk beleid

Ondanks de betere informatie die ondernemers ontvangen over gemeentelijk beleid en regelgeving beoordelen zij dat de duidelijkheid van het gemeentelijk beleid minder

positief. De waardering van de ondernemers in de G31 is met een 5,7 een kleine voldoende. De G4 scoort met een 5,6 zelfs nog iets minder. Ten opzichte van de nulmeting houdt dit echter wel een verbetering in. Net als tijdens de nulmeting scoren ook nu 4 steden onvoldoende. Voor twee van deze steden, Amsterdam en Sittard-Geleen, geldt dat zij bij beide metingen een onvoldoende scoren. De andere twee steden (Den Haag en Eindhoven) zijn van een voldoende naar een onvoldoende gegaan.

Tabel 4.15 Oordeel duidelijkheid gemeentelijk beleid

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

Het merendeel van de gemeenten heeft een beperkte maar significante groei doorgemaakt. De groei was het grootst in Amersfoort, Heerlen, Hengelo en Zaanstad. De waardering over de duidelijkheid van het gemeentelijk beleid is vooral in Eindhoven aanzienlijk gedaald, maar ook Den Haag en Leiden hebben te maken gehad met een significante daling. In Deventer zijn de ondernemers het meest tevreden.

Waardering contactmogelijkheden ambtenaren

De gemiddelde waardering van ondernemers voor de contactmogelijkheden met ambtenaren is een 6,0 in de G30, wat een lichte verbetering is ten opzichte van de nulmeting. De G4 laat echter een neerwaartse lijn zien, de ondernemers in deze steden waarderen de contactmogelijkheden met ambtenaren als minder positief ten opzichte van de andere steden. De scores van de steden zijn tijdens de tussenmeting verder uit elkaar komen te liggen. In slechts één stad is de waardering onvoldoende, terwijl in 3 steden de waardering een ruime voldoende geworden is.

Tabel 4.16 Oordeel contactmogelijkheden ambtenaren

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

Het aantal gemeenten met een significante groei is ongeveer gelijk aan het aantal gemeenten met een significante daling. In Helmond worden de contactmogelijkheden met ambtenaren het hoogst gewaardeerd (6,7). Helmond kent tevens de grootste stijging van de waardering, gevolg door Arnhem en Enschede. Grootste daler is Schiedam, dat als enige gemeente een onvoldoende scoort.

Waardering contactmogelijkheden bestuurders

Ondernemers beoordelen de contactmogelijkheden met bestuurders nog slechter dan de contactmogelijkheden met ambtenaren. In de G4 is met uitzondering van Utrecht de

waardering over de contactmogelijkheden met bestuurders afgenomen. Ten opzichte van de G31 blijft de G4 behoorlijk achter. De G31 zit met een 5,5 op de rand van voldoende en onvoldoende, de G4 daarentegen scoren een onvoldoende met een 5,0. De verschillen tussen de gemeenten liggen bij de tussenmeting verder uit elkaar dan bij de nulmeting.

Tabel 4.17 Oordeel contactmogelijkheden bestuurders

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

De ontwikkeling per gemeente laat een divers beeld zien. In enkele steden is de waardering voor de contactmogelijkheden flik gestegen, terwijl in andere steden de waardering enorm gedaald is. Vooral in Helmond en Enschede is de waardering gestegen, maar in Rotterdam, Den Haag, Eindhoven en Schiedam is de waardering juist enorm gedaald. De ondernemers in Den Haag oordelen het minst positief over de contactmogelijkheden met de bestuurders. Helmond scoort het best op dit punt.

4.3.4 Vergunningverlening

Aan ondernemers zijn enkele vragen gesteld over vergunningverlening. Gevraagd is onder andere naar de waardering voor de afhandelingsduur en de eigen tijdsbesteding bij indiening van de vergunningaanvraag. Ondanks de omvangrijke steekproef en de aanvulling hierop met ondernemers die vergunningen hebben aangevraagd, is de respons op deze vragen beperkt. Deze beperkte respons maakt het niet mogelijk om betrouwbare uitspraken op dit punt te doen, waardoor besloten is om deze oordelen niet op te nemen in de rapportage.

De meeste gemeenten hebben zelf wel informatie aangeleverd over het aantal aanvragen en de afhandelingsduur van deze aanvragen. Deze informatie is wel opgenomen en wordt in het hiernavolgende besproken.

Afhandelingsduur loopt uiteen van 3 tot 18 weken

De gemiddelde afhandelingsduur voor bouwvergunningen is ruim 10 weken en daarmee duurt de afhandeling van een bouwvergunning ongeveer even lang als ten tijde van de tussenmeting. Maastricht is met een afhandeling binnen 3 weken het snelst, maar geeft tevens aan dat de afhandeling van een bouwvergunning 18 weken kan duren, wat het langst van alle gemeenten is. Van alle aanvragen is in 2006 ongeveer 80% verleend. Hiermee zijn relatief minder vergunningen verleend ten opzichte van de nulmeting toen nog 85% van de aanvragen werden verleend. In een zestal gemeenten worden nagenoeg alle aangevraagde bouwvergunningen verleend, maar in geen enkele gemeente zijn alle bouwaanvragen verleend. De minste aanvragen werden verleend in Maastricht waar net meer dan de helft van de aanvragen gehonoreerd werd.

Tabel 4.18 Kerngegevens bouwvergunningen

Gemeente	Aanvragen in 2006 ¹	Verleend in 2006 (%)	Afhandeldingsduur tussenmeting (weken)	Afhandeldingsduur nulmeting (weken)
Amsterdam	n.b.	n.b.	n.b.	14
Rotterdam	2.996	68%	8,5	7,4
Den Haag	1.996	87%	n.b.	6-12
Utrecht	1.721	85%	9	9,4
Alkmaar	811	85%	7,8	13
Almelo	734	63%	10	9
Amersfoort	2	n.b.	n.b.	9
Arnhem	312	85%	6,8	9,7
Breda	1.818	63%	8,5	10
Deventer	1.200	n.b.	8	6-12
Dordrecht	292	97%	14	7
Eindhoven	2.301	84%	16,1	16
Emmen	1.182	95%	12	9
Enschede	1.358	75%	15	12
Groningen	n.b.	n.b.	n.b.	7,6
Haarlem	1.525	87%	13,2	11,5
Heerlen	816	86%	6-12	6
Helmond	103	96%	n.b.	6,2
Hengelo (O.)	370	n.b.	13	n.b.
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.	8,3
Leiden	157	71%	7	8,8
Lelystad	n.b.	n.b.	n.b.	20
Maastricht	860	54%	3-18	n.b.
Nijmegen	1.393	70%	8	n.b.
Schiedam	259	80%	10	n.b.
's-Hertogenbosch	1.180	88%	8	n.b.
Sittard-Geleen	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Tilburg	1.888	96%	5,5-11	12
Venlo	847	97%	11	11,4
Zaanstad	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Zwolle	1.426	98%	15	12

n.b. = niet bekend

1. Verschillende gemeenten maken geen onderscheid tussen vergunningaanvragen door bedrijven en door particulieren. Hierdoor loopt het aantal aanvragen sterk uiteen.

Enkele steden is het gelukt om in een korter tijdsbestek de vergunningaanvragen af te handelen dan tijdens de nulmeting. Vooral in Alkmaar en Arnhem is de periode verkort. In Dordrecht, Enschede, Emmen en Zwolle is de doorlooptijd aanzienlijk toegenomen.

Milieuvergunningprocedure duurt vaak lang

De afhandeldingsduur van een milieuvergunning is gemiddeld 23 weken wat een week meer is dan ten tijde van de nulmeting. De afhandeldingstermijn is het kortst in Maastricht (4 weken) en het langst in Emmen (42 weken). De complexiteit van de procedure zorgt

ervoor dat in het algemeen veel tijd nodig is om de aanvraag af te handelen. Hierbij dient aangemerkt te worden dat een groot aantal bedrijven is uitgezonderd van de vergunningsplicht en kan volstaan met het indienen van een melding. Het totaal aantal aanvragen voor een milieuvergunning dat binnenkomt bij de gemeenten is relatief klein.

Tabel 4.19 Kerncijfers milieuvergunningen

Gemeente	Aanvragen in 2006	Verleend in 2006 (%)	Afhandeldingsduur tussenmeting (weken)	Afhandeldingsduur nulmeting (weken)
Amsterdam	n.b.	n.b.	n.b.	>26
Rotterdam	95	100%	30	19
Den Haag	7	100%	22	n.b.
Utrecht	n.b.	n.b.	n.b.	ca. 25
Alkmaar	5	100%	12	ca. 20
Almelo	51	99%	18	10-12
Amersfoort	21	n.b.	23	15
Arnhem	48	100%	26	ca. 16
Breda	50	90%	13	13
Deventer	40	n.b.	22	max. 16
Dordrecht	5	80%	26	max. 26
Eindhoven	80	95%	24	22
Emmen	20	100%	42	21
Enschede	80	80%	22	38
Groningen	17	n.b.	n.b.	30
Haarlem	14	n.b.	36	max. 32
Heerlen	17	n.b.	tot 26	8
Helmond	11	100%	25	20
Hengelo (O.)	50	50%	n.b.	n.b.
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.	max. 32
Leiden	8	100%	20	16
Lelystad	n.b.	n.b.	n.b.	26
Maastricht	5	71%	4	n.b.
Nijmegen	35	100%	30	n.b.
Schiedam	26	100%	26	32
's-Hertogenbosch	45	97%	20	26
Sittard-Geleen	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Tilburg	9	100%	25	24
Venlo	40	100%	22	16
Zaanstad	n.b.	n.b.	n.b.	24
Zwolle	20	100%	20	20

n.b. = niet bekend

In de periode na de nulmeting is het in een viertal gemeenten mogelijk gebleken de afhandeldingsduur te verkorten. Vooral in Enschede is de afhandeldingsduur fors teruggedrongen. In een zevental andere steden is de afhandeldingsduur van milieuvergunningen aanzienlijk gestegen. In Emmen is zelfs sprake van een verdubbeling van de termijn waarop de aanvraag afgehandeld wordt.

Behandelingsprocedure bouw- en milieuvergunning meestal gelijktijdig

Naast een bouwvergunning is het mogelijk dat ook een milieuvergunning benodigd voor het realiseren van een voorgenomen bouwwerk. In vrijwel alle gemeenten lopen de behandelingsprocedures gelijktijdig en niet volgtijdig. Uitzonderingen hierop zijn Den Haag, Deventer, Hengelo en Nijmegen. In Venlo komen beide vormen voor. Het aanvragen van beide vergunningen kan in 13 gemeenten bij hetzelfde loket. Een geïntegreerd formulier voor het aanvragen van een bouw- en milieuvergunning komt alleen in Dordrecht voor.

Parkeervergunning steeds vaker direct aan het loket af te halen

De afhandeldingsduur van parkeervergunningen verschilt enorm per gemeente; van het ophalen van de vergunning aan de balie tot een maand wachten op de parkeervergunning. In de meeste gemeenten is de afhandeling van de aanvragen voor parkeervergunningen sneller geworden. Vooral in Den Haag is de afhandeldingsduur erg kort. In Almelo, Breda en 's-Hertogenbosch is het niet mogelijk gebleken om de afhandeldingsperiode op hetzelfde niveau te houden, waardoor ondernemers langer moeten wachten op hun parkeervergunning.

Tabel 4.20 Kerncijfers parkeervergunningen

Gemeente	Aanvragen in 2006	Verleend in 2006 (%)	Afhandeldingsduur tussenmeting	Afhandeldingsduur nulmeting
Amsterdam	n.b.	n.b.	n.b.	10 min - 4 weken
Rotterdam	1.871	94%	n.b.	15 dagen
Den Haag ¹	58.256	99%	4 minuten	10 minuten
Utrecht	9.164	63%	19 dagen	49 dagen
Alkmaar	237	92%	4 dagen	1 dag - 3 weken
Almelo	3.132	100%	18 dagen	10 dagen
Amersfoort	153	n.b.	30 dagen	n.b.
Arnhem	115	92%	14 dagen	12 dagen
Breda	2.173	98%	10 dagen	2 dagen
Deventer	270	n.b.	10 dagen	max. 1 week
Dordrecht	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Eindhoven	1.800	99%	7 dagen	8 dagen
Emmen	550	100%	1 dag	4 dagen
Enschede	n.b.	n.b.	n.b.	15 minuten
Groningen	n.b.	n.b.	n.b.	10 minuten
Haarlem	245	n.b.	18 dagen	6 weken
Heerlen	1.768	90%	20 minuten	n.b.
Helmond	n.b.	n.b.	n.b.	12 dagen
Hengelo (O.)	1.450	100%	5 dagen	n.b.
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Leiden	36	19%	3 dagen	5 dagen
Lelystad	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Maastricht	1.224	87%	3 dagen - 4 weken	24 weken
Nijmegen	207	85%	45 dagen	n.b.
Schiedam	4.200	99%	7 dagen	n.b.

Gemeente	Aanvragen in 2006	Verleend in 2006 (%)	Afhandeldingsduur tussenmeting	Afhandeldingsduur nulmeting
's-Hertogenbosch	270	95%	15 dagen	5 dagen
Sittard-Geleen	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Tilburg	n.b.	n.b.	n.b.	10 minuten
Venlo	n.b.	n.b.	n.b.	5 dagen
Zaanstad	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Zwolle	8.000	95%	20 dagen	20 dagen

n.b. = niet bekend

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

Stakeholders vinden dat op het gebied van afhandeling van vergunningaanvragen nog veel verbetering mogelijk is. Het belangrijkste vinden zij dat er een verandering in de manier van denken komt. In plaats van strikt de regels te volgen, moet meer vanuit kansen geredeneerd worden en op die manier met ondernemers meegedacht worden om te komen tot oplossingen en niet meer op voorhand alles afschieten door enkel vanuit restricties te denken.

Stroomlijning van de vergunningprocedure Enschede

Ter verbetering van haar dienstverlening heeft Enschede vergunningenmanagement geïntroduceerd. Het is namelijk niet mogelijk om vergunningen af te schaffen, maar de doorlooptijd kan wel verkort worden. Vergunningenmanagement houdt in dat de klant één contactpersoon krijgt toegewezen. Deze werkwijze biedt de klant een betere laagdrempelige dienstverlening en korte communicatielijnen bij met name meerdere benodigde vergunningen en/of meldingen. Hierbij komt dat het voor de gemeente zelf meer overzicht is en beter gecoördineerd kan worden. Hierdoor wordt er doelmatiger en doeltreffender gewerkt. Dit betekent versnellen binnen de huidige wettelijke regels en een belangrijke stap op weg naar de toekomstige omgevingsvergunning. Op deze manier kan een gemeente bijdragen aan verbetering van het ondernemingsklimaat en dat is het geval in Enschede. Het unieke aan de manier waarop dit in Enschede aangepakt is, is dat dit als een militaire operatie opgepakt is en daarmee tot strakke en duidelijk afspraken en processen gekomen is.

4.3.5 Aanpak (strijdige) regelgeving

Vereenvoudiging van regelgeving is een item dat steeds meer aandacht van de gemeenten krijgt. Vanuit de optiek van vermindering van de administratieve lasten zijn diverse gemeenten bezig met onderzoeken om te kijken waar en hoe ze kunnen komen tot een vereenvoudiging.

Allereerst wordt veelal gekeken naar de wetgeving die gemeenten zelf bepalen en de handhaving die hier bij hoort. Door diverse lokale regelingen af te schaffen dan wel aan te passen wordt het voor ondernemers veel gemakkelijker gemaakt. Het afschaffen van terrasvergunningen is hier een voorbeeld van. Verder is de meerderheid van de gemeenten zich aan het voorbereiden op de komst van de omgevingsvergunning. Dit varieert van het doorlichten van de organisatie om in te kunnen spelen op komende veranderingen dan wel actief meedenken met hoe de omgevingsvergunning moet gaan weken en tegen welke knelpunten aangelopen wordt bij de implementatie.

Vanuit het project Strijdige Regels van het Ministerie van Economische Zaken wordt getracht de administratieve lasten voor burger en bedrijfsleven te verminderen. Het wegnemen van strijdige regels kan bijdragen aan een betere concurrentiepositie van Nederland en gemeenten meer specifiek. Aan het project doen de gemeenten Den Haag (bouwsector), Emmen en Eindhoven (metaal), Leiden (detailhandel), Horst aan de maas (verblijfsrecreatie) en Arnhem, Den Bosch en Maastricht (horeca) mee.

De meeste projecten zijn inmiddels afgerond. Veelal heeft dit geresulteerd in een overzicht van overbodige en tegenstrijdige regels. Gemeenten kunnen dit vaak zelf niet oplossen aangezien de overbodige en tegenstrijdige regels veelal nationale regelgeving betreft. Knelpunten moeten dus aangepakt worden door de rijksoverheid, op gemeentelijk niveau valt alleen winst te behalen door de uitvoering en handhaving van regels te verbeteren.

De steden geven aan dat nu de pilots zijn afgerond, ze aan het kijken zijn hoe de strijdige regelgeving kunnen aanpakken. Enkele steden hebben aangegeven dat ze uit eigen initiatief regels aan het clusteren zijn, zodat ondernemers aanvragen gemakkelijker kunnen invullen. Hierbij wordt echter gestuit op praktische moeilijkheden. Hierin ligt volgens de steden ook de grote uitdaging om te komen tot lastenverlichting.

Waardering ondernemers over mate waarin vooraf helderheid bestond voor regelgeving

Aan ondernemers is gevraagd wat hun oordeel is over de mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieueisen, brandveiligheid, arbeidsomstandigheden (ARBO) en voedselveiligheid. Uit onderstaande tabel blijkt dat de gemiddelde waarderingen in de G31 en de G4 elkaar niet ontlopen. Op het gebied van bouwvoorschriften scoren de G31 en G4 gelijk, op het gebied van voedselveiligheid scoort de G4 iets beter en voor de andere regelgeving scoort de G31 iets beter. Een oorzaak voor deze geringe verschillen komt doordat het hier veelal landelijk vastgestelde regelgeving betreft en de gemeentelijke invloed hierop beperkt is.

Tabel 4.21 Oordeel ondernemers over de mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieueisen, brandveiligheid, ARBO en voedselveiligheid

Nulmeting	Bouwvoor- schriften	Milieu- vereisten	Brandveilig- heid	ARBO	Voedsel- veiligheid
Gemiddelde G31	5,7	5,8	6,1	6,1	6,2
Gemiddelde G4	5,7	5,7	6,1	6,0	6,1
Gemiddelde G27	5,7	5,8	6,1	6,1	6,2
Tussenmeting	Bouwvoor- schriften	Milieu- vereisten	Brandveilig- heid	ARBO	Voedsel- veiligheid
Gemiddelde G31	6,2	6,3	6,5	6,6	6,9
Gemiddelde G4	6,2	6,2	6,4	6,5	7,0
Gemiddelde G27	6,3	6,3	6,5	6,6	6,9

Ten opzichte van de nulmeting is de waardering van ondernemers over de mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieueisen, brandveiligheid, ARBO en voedselveiligheid fors toegenomen. Vooral op het gebied van voedselveiligheid is de vooruitgang groot.

4.3.6 Reikwijdte en effecten van gemeentelijke dienstverlening

Dienstverlening is een belangrijk item voor gemeenten. Gemeenten willen vooral klantvriendelijker gaan werken. De kwaliteit van de dienstverlening moet hiervoor verbeteren, maar ook de communicatie van de gemeente en duidelijkheid over de structuur van de organisatie en de contactpersonen zijn hierbij van belang. Gemeenten hebben de afgelopen jaren diverse inspanningen geleverd om voor verbetering te zorgen. Zo hebben gemeenten onder andere geïnvesteerd in bedrijvenloketten, vereenvoudiging van regelgeving en het aanstellen van accountmanagers.

De gepleegde investeringen resulteren over het algemeen ook in hogere waarderingen van ondernemers voor wat betreft kwaliteit van de dienstverlening, duidelijkheid over het gemeentelijk beleid en vindbaarheid van de juiste persoon. Desondanks blijft de gemeentelijke dienstverlening een belangrijk aandachtspunt. Vooral het inlevingsvermogen van bestuurders en ambtenaren verdient verbetering vinden stakeholders. In plaats vanuit de restricties van de wet- en regelgeving te denken, zou veel coöperatieve met ondernemers naar mogelijkheden gezocht moeten worden. Hierdoor neemt het begrip bij de ondernemers ook toe en krijgen ze niet gelijk het gevoel dat ze tegengewerkt worden door de gemeente.

De komst van de omgevingsvergunning is een ontwikkeling waar de meeste steden zich op voor aan het bereiden zijn. Gemeenten zijn bezig met vereenvoudigen van gemeentelijke regelgeving om tot lastenverlichting voor ondernemers te komen. Ook de realisatie van een bedrijvenloket moet het voor ondernemers eenvoudiger maken om antwoorden op hun vragen te krijgen en vergunningen aan te vragen. Accountmanagers als aanspreekpunt van ondernemers wordt op verschillende manieren ingevuld door gemeenten. Gekozen wordt of voor een sectorale of een geografische (bedrijventerrein, binnenstad, e.d.) indeling van de accountmanagers. Zowel ondernemers als stakeholders zien de komst van accountmanagers als een positieve ontwikkeling. Een goede inbedding van het bedrijvenloket, de accountmanagers en de aanwezigheid van gekwalificeerd personeel is noodzakelijk, zodat ondernemers niet verkeerd doorgewezen worden of foutieve informatie ontvangen.

4.4 Ruimte en infrastructuur

4.4.1 Ruimtelijk beleid

Voor het ondernemingsklimaat zijn ook de fysieke componenten ruimte en infrastructuur van belang. De beschikbaarheid van voldoende ruimte voor bedrijven is een belangrijk aspect van het ondernemingsklimaat. De vitaliteit van economische activiteiten in gemeenten kunnen negatief beïnvloed worden door veroudering van bedrijfslocaties of ruimtegebrek. Verder zijn ook bereikbaarheid en parkeermogelijkheden van invloed op de waardering van het ondernemingsklimaat. Via de bedrijfskosten alsmede via gedeelde inkomsten kunnen deze aspecten van invloed zijn op het bedrijfsresultaat.

De omvang en het huidige ruimtegebruik bepalen de beschikbare ruimte voor bedrijvigheid. Of grond beschikbaar gesteld wordt voor het bedrijfsleven vergt

vervolgens een afweging van (politieke) belangen. Traditioneel heeft de woonbescherming meestal een hogere prioriteit in het gemeentelijke ruimtelijk beleid. De uitgifte van grond is bij veel gemeenten ondergebracht bij een afdeling grondzaken. Deze afdeling is soms onderdeel van de afdeling economische zaken, dan wel nauw verbonden met deze afdeling. Via herstructurering van bedrijventerreinen, met gebruik van GSB- en Toppermiddelen, en ontwikkeling van nieuwe bedrijventerreinen trachten gemeenten tegemoet te komen aan de marktvrage.

Beschikbaarheid van bedrijfslocaties

De beschikbaarheid van bedrijfslocaties laat een divers beeld zien. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de totale oppervlakte bedrijventerrein in een gemeente, het direct (terstond) uitgifbare bedrijventerrein en het aanbod dat op langere termijn vrij gaat komen. Verhoudingsgewijs hebben Amersfoort, Heerlen en Zwolle veel direct uitgifbaar bedrijventerrein (meer dan 15% van totale netto oppervlakte). De gemeenten Den Haag, Deventer, Haarlem, Leiden, Nijmegen, Schiedam en Venlo beschikken nauwelijks nog over direct uitgifbaar bedrijventerrein. Absoluut gezien is de omvang van het direct uitgifbaar bedrijventerrein in Amsterdam het grootst.

Op de langere termijn komen in Almelo, Leiden, Venlo en Zwolle het meeste terrein beschikbaar, waarbij de omvang minstens een kwart van de huidige omvang betreft. In Almelo, Dordrecht, Venlo en Zwolle komt absoluut gezien de meeste ruimte voor bedrijventerreinen beschikbaar (meer dan 100 hectare). Eindhoven, Haarlem, Heerlen, Helmond, Schiedam en Tilburg zijn gemeenten waar op de lange termijn niet meer dan 20 hectare aan bedrijventerrein beschikbaar komt. In Deventer zijn momenteel helemaal geen plannen om op de langere termijn voor uitgifte van bedrijventerreinen. In 18 gemeenten heeft men de beschikking over een databank voor bedrijfslocaties. Veelal worden deze databanken beheerd met andere partijen, onder andere makelaars, ontwikkelingsmaatschappijen en provincie of stadsregio.

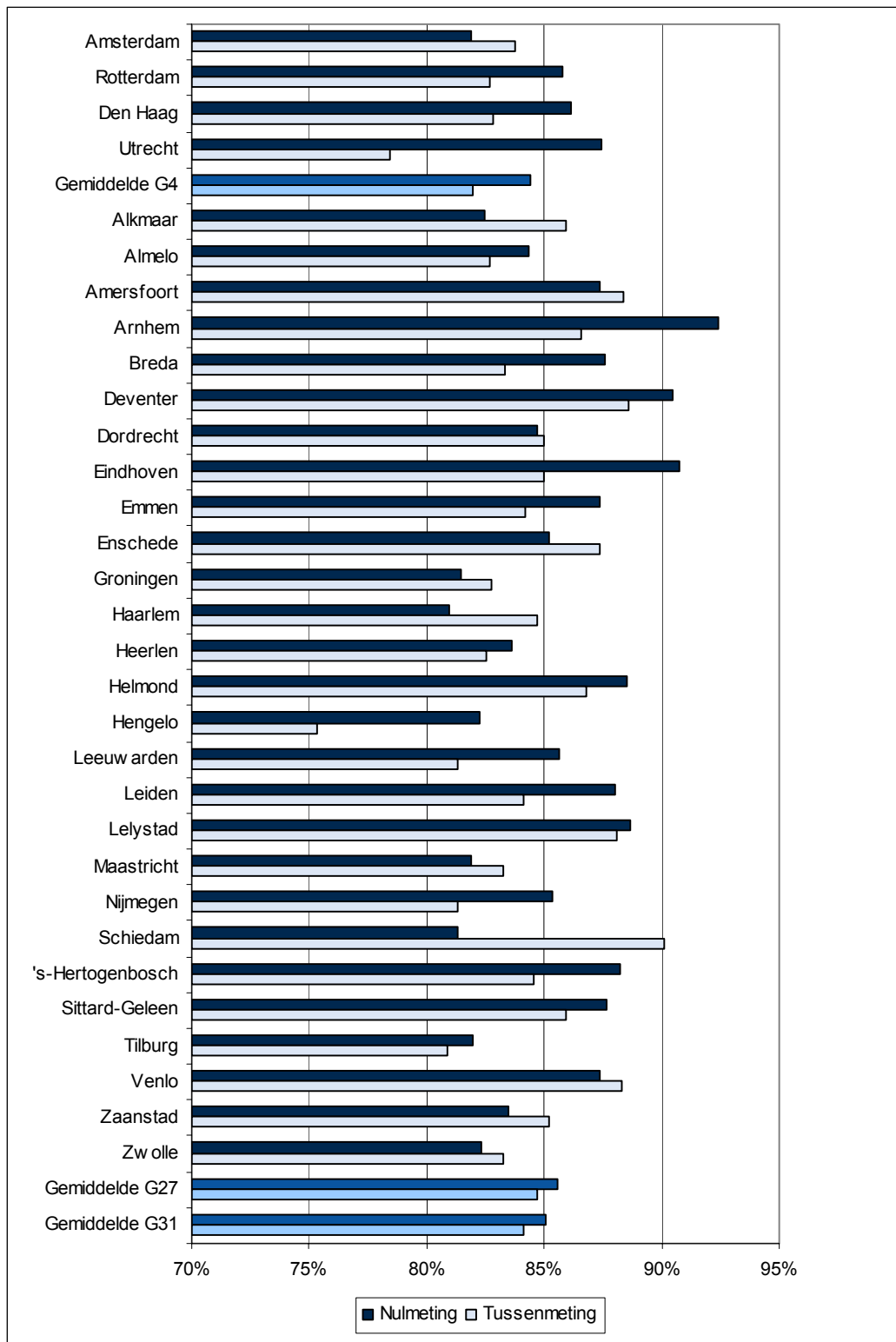
Tabel 4.22 Oppervlakte bedrijventerreinen

Gemeente	Peildatum	Netto oppervlakte (ha)	Totaal terstond uitgifbaar (ha)	Totaal niet-terstond uitgifbaar (ha)
Amsterdam*	1-1-2006	n.b.	178	65
Rotterdam*	1-1-2007	440	13	42
Den Haag*	1-1-2007	300	5	41
Utrecht	1-1-2006	447	35	62
Alkmaar*	1-1-2007	340	15	60
Almelo	1-1-2007	500	12	130
Amersfoort	1-1-2007	353	71	n.b.
Arnhem	1-1-2007	600	38	30
Breda	1-1-2007	685	23	36
Deventer	1-1-2007	280	3	-
Dordrecht*	1-1-2006	526	69	102
Eindhoven	1-1-2007	790	108	20
Emmen	1-1-2007	822	n.b.	n.b.
Enschede	1-1-2007	460	n.b.	60
Groningen	1-1-2007	n.b.	n.b.	n.b.

Gemeente	Peildatum	Netto oppervlakte (ha)	Totaal terstond uitgeefbaar (ha)	Totaal niet-terstond uitgeefbaar (ha)
Haarlem	1-1-2007	160	10	10
Heerlen	1-1-2007	415	112	12
Helmond	1-1-2007	539	35	11
Hengelo (O.)	1-1-2007	475	20	25
Leeuwarden	1-1-2007	n.b.	n.b.	n.b.
Leiden	1-1-2007	100	2	42
Lelystad	1-1-2007	n.b.	85	n.b.
Maastricht**	1-1-2007	425	n.b.	48
Nijmegen	1-1-2007	573	5	53
Schiedam*	1-1-2007	250	9	13
's-Hertogenbosch	1-1-2007	547	27	n.b.
Sittard-Geleen	1-1-2007	n.b.	n.b.	n.b.
Tilburg	1-1-2007	887	30	14
Venlo	1-1-2007	773	9	185
Zaanstad*	1-1-2007	n.b.	110	40
Zwolle	1-1-2007	368	60	140

Ten opzichte van de nulmeting is het aantal ondernemers dat vindt dat er voldoende bedrijfsruimte is licht afgenomen. De afname is in de G4 iets sterker als in de andere steden. Ondernemers in Hengelo vinden dat ze daar de beschikbaarheid van ruimte verhoudingsgewijs het minste is. In Amsterdam, Alkmaar, Enschede, Schiedam en Zaanstad vinden ondernemers dat de beschikbaarheid van ruimte aanzienlijk is toegenomen. Vooral in Utrecht, Arnhem, Eindhoven, Hengelo, Leeuwarden en Nijmegen zijn ondernemers van mening dat de beschikbaarheid van ruimte is afgenomen.

Tabel 4.23 Percentage ondernemers dat voldoende ruimte heeft voor bedrijf

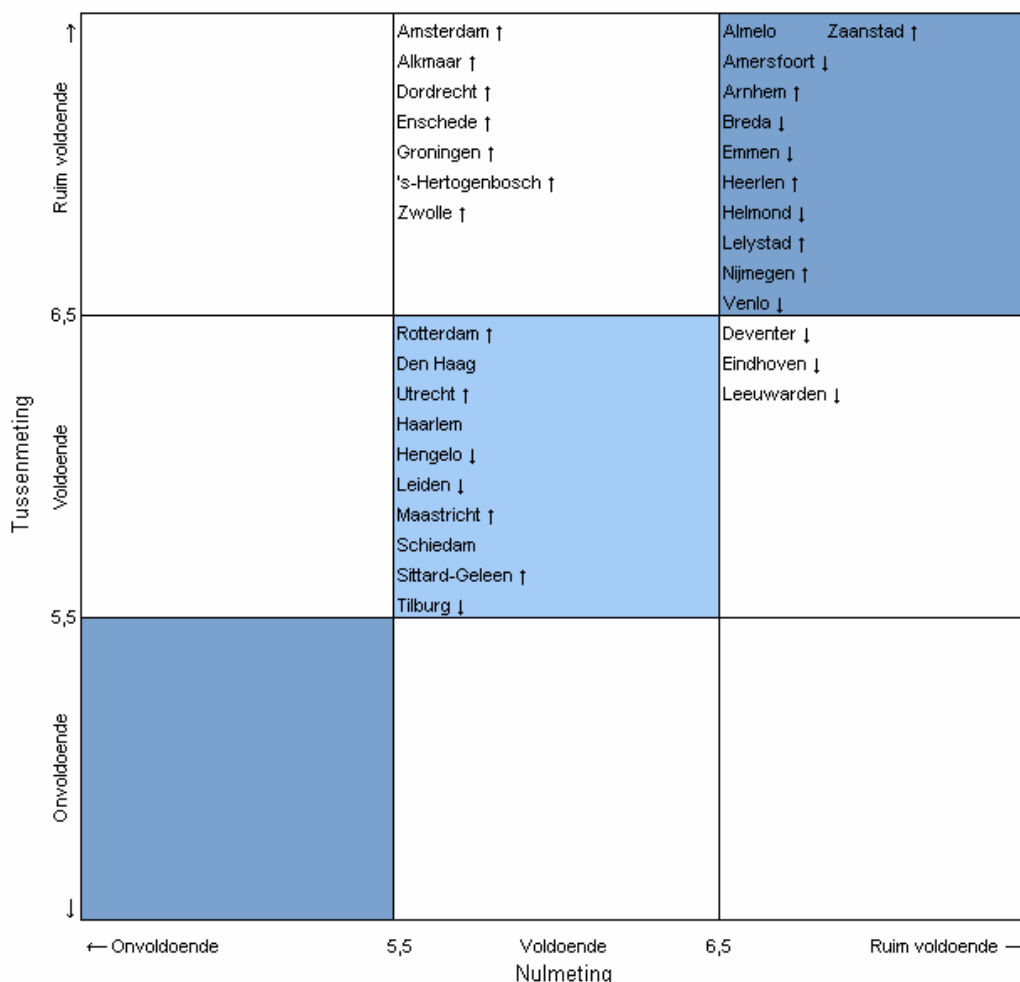


Waardering beschikbare ruimte

Uit tabel 4.25 blijkt dat ondernemers de beschikbare ruimte positief waarderen. Geen enkele gemeente scoort op dit punt een onvoldoende. Desalniettemin is de waardering voor de beschikbare ruimte in 11 gemeenten significant afgenomen. Daar staat echter

tegenover dat in 16 gemeenten sprake is van een significante stijging van de waardering. In de G4 is de waardering over de beschikbare ruimte verhoudingsgewijs meer toegenomen dan in de andere steden.

Tabel 4.24 Oordeel ondernemers over beschikbare ruimte



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

In een zevental steden is de waardering van een voldoende tijdens de nulmeting naar een ruime voldoende gegaan tijdens de tussenmeting. Ondernemers waarderen in drie gemeenten, Deventer, Eindhoven en Leeuwarden de beschikbare ruimte als voldoende, terwijl dat ten tijde van de nulmeting in deze gemeenten nog ruim voldoende was. De waardering van ondernemers is het hoogst in Lelystad en in Tilburg zijn de ondernemers het minst te spreken over de beschikbare ruimte. Over het algemeen is de waardering van ondernemers voor de beschikbaarheid van bedrijfsruimte lager indien er daadwerkelijk weinig uitgeefbaar terrein is.

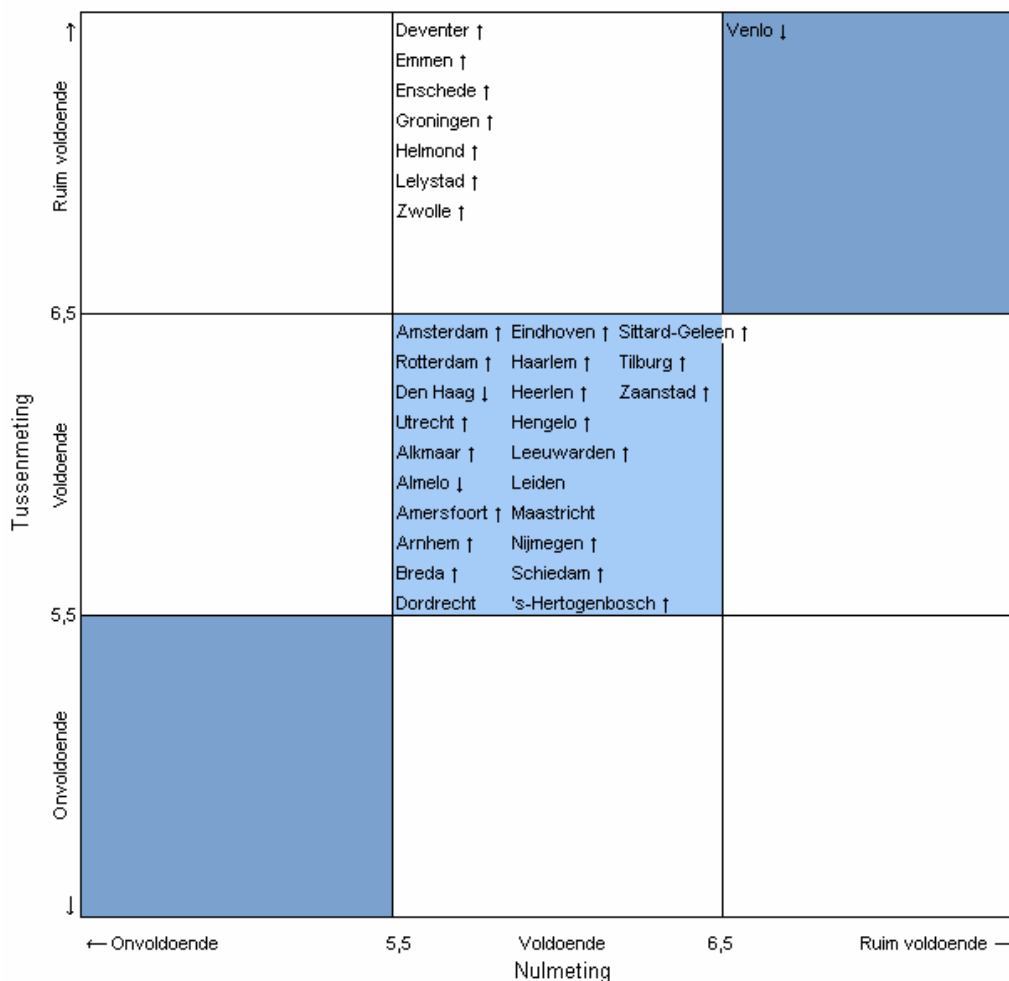
Kwaliteit bedrijfslocaties

De kwaliteit van bedrijfslocaties heeft de afgelopen jaren steeds meer aandacht gekregen van gemeenten. Vooral parkmanagement is ingezet om de kwaliteit van bedrijfslocaties te verbeteren dan wel te waarborgen. Op nieuw ontwikkeld bedrijventerrein is parkmanagement geen probleem aangezien dit gelijk bij verkoop/verhuur van de kavel geregeld is. Voor reeds bestaande terreinen moet parkmanagement op vrijwillige basis ingevoerd worden. Dit blijkt niet altijd even gemakkelijk om alle ondernemers mee te krijgen om over voldoende omvang te beschikken. Duurzaamheid van bedrijfslocaties wordt steeds belangrijker. Aspecten hiervan zijn in een beperkt aantal steden terug te vinden op het gebied van energie (bijv. zonenergie en mijnwater), duurzaamheidskans en vooral in het kader van parkmanagement van bedrijventerreinen.

Waardering herstructurering en ontwikkeling van bedrijfslocaties

Ondernemers zijn zeer te spreken over de aandacht die de afgelopen twee jaren besteed is aan de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties. In 25 van de 31 gemeenten is het oordeel van ondernemers op dit punt namelijk significant verbeterd. In de G31 is de waardering relatief meer toegenomen dan in de G4. In totaal beoordelen ondernemers in 8 gemeenten dat de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties als ruim voldoende.

Tabel 4.25 Oordeel ondernemers over ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties



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

Ondanks dat de waardering voor de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties in Venlo is afgenomen, scoort Venlo nog steeds ruim voldoende. Ten opzichte van de nulmeting hebben zeven gemeenten de sprong gemaakt van een voldoende naar een ruime voldoende. De overige gemeenten scoren allemaal voldoende op dit punt. Ondernemers in Helmond zijn het best te spreken over de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties en het minst in Den Haag en Leiden.

Herstructurering is veelal een langdurig proces waardoor de geleverde inspanning niet direct vertaald worden in zichtbare resultaten. Stakeholders hebben hier begrip voor, maar zijn desondanks van mening dat het vaak erg lang duurt. Toch zijn ze over het algemeen tevreden over de herstructureringsplannen en worden de eerste resultaten zichtbaar. Een belangrijk punt van aandacht blijft volgens de stakeholders de afweging tussen

woningbouw en ontwikkelen bedrijvenlocaties. Veelal levert herstructurering weinig nieuwe ruimte op wat vooraf wel verwacht werd.

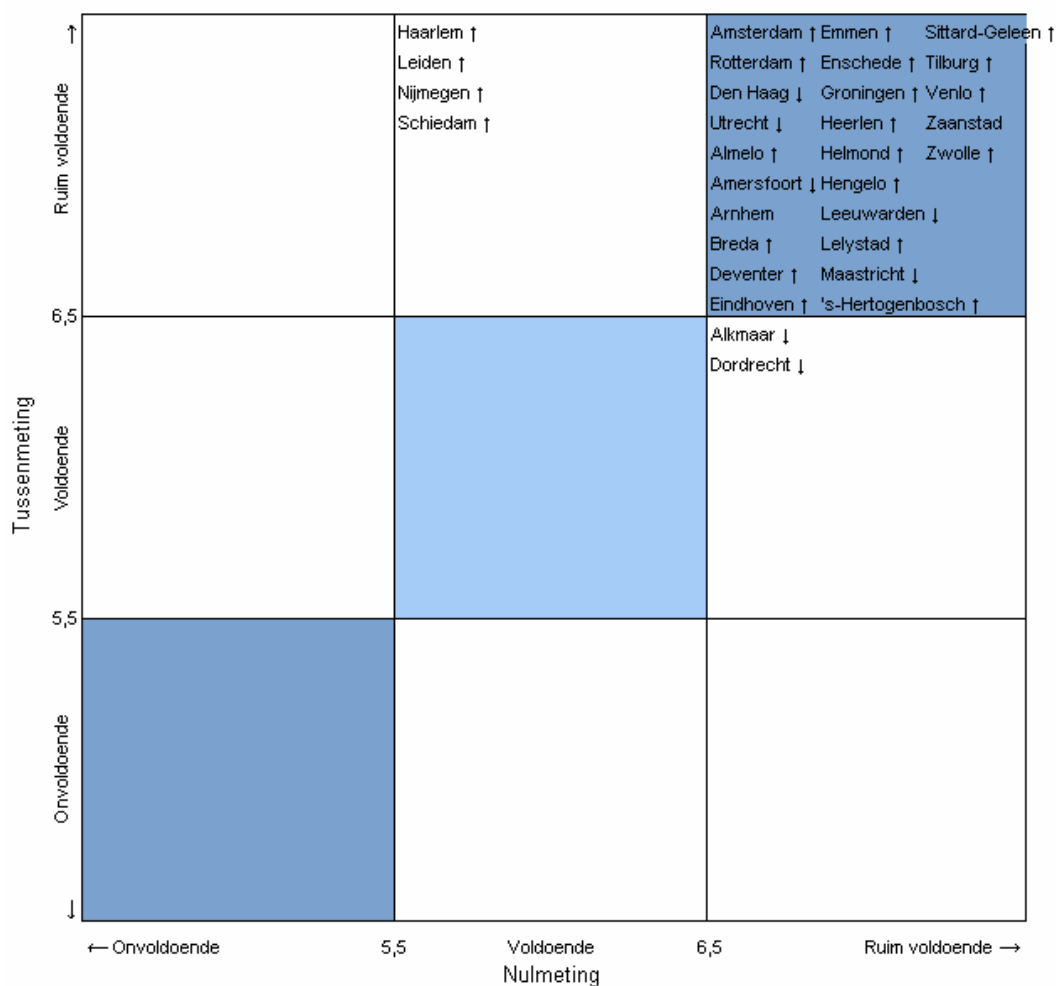
Aspecten van kwaliteit bedrijfslocaties

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

Waardering ontsluiting van bedrijfspand

Ondernemers vinden de ontsluiting van het bedrijfspand in bijna alle gemeenten ruim voldoende. In 22 gemeenten is de waardering voor de ontsluiting toegenomen waarmee de waardering op een nog hoger niveau dan tijdens de nulmeting is komen te liggen.

Tabel 4.30 Oordeel ondernemers over ontsluiting van het bedrijfspand



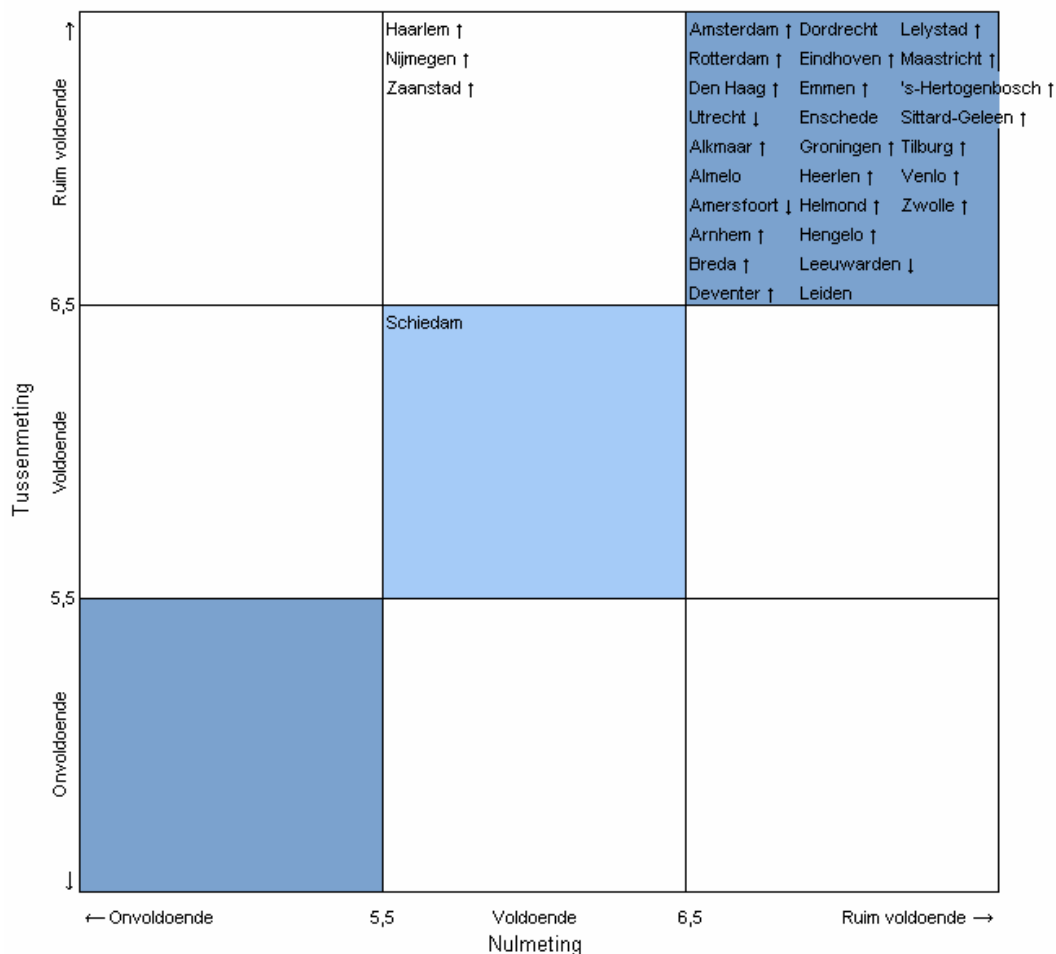
	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G31	6,8	6,9
Gemiddelde G4	6,7	6,7
Gemiddelde G27	6,8	6,9
Minimumscore	6,4	6,3
Maximumscore	7,1	7,4

In de G4 is zowel sprake van verbetering als vermindering van de waardering over de ontsluiting van het bedrijfspand. In Den Haag en Utrecht zijn de ondernemers minder te spreken over dit onderdeel ten opzichte van de ondernemers in Amsterdam en Rotterdam. Desondanks scoren alle vier de gemeenten een ruime voldoende. De waardering van de ondernemers over de ontsluiting van de ondernemers is in Almelo, Deventer, Heerlen en Schiedam het sterkst toegenomen. In Alkmaar, Amersfoort en Dordrecht is de waardering van de ondernemers afgenomen.

Waardering staat van de openbare ruimte

De waardering van ondernemers over de staat van de openbare ruimte ligt net als de waardering over de ontsluiting van de bedrijfslocatie op een hoog niveau. Zowel de G4 als de G31 scoren een ruime voldoende. In drie gemeenten is sprake van een verminderde waardering, maar de waardering is nog wel steeds ruim voldoende. Daar waar Haarlem, Nijmegen en Zaanstad de stap hebben weten te zetten van een voldoende naar een ruime voldoende, blijft Schiedam als enige gemeente een voldoende scoren. De hoogste waardering voor de staat van de openbare ruimte geven de ondernemers in Helmond en Zwolle.

Tabel 4.26 Oordeel ondernemers over de staat van de openbare ruimte



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

Waardering voor bewegwijzering

In de onderstaande tabel is de waardering van ondernemers over de bewegwijzering in de directe omgeving van hun bedrijfslocatie opgenomen. De ondernemers waarden de bewegwijzering in de G4 even goed als in de andere gemeenten. Het oordeel van de ondernemers is beduidend toegenomen ten opzichte van de nulmeting. Slechts één gemeente (Sittard-Geleen) scoort een voldoende op dit punt en de andere gemeenten scoren allen een ruime voldoende. De waardering van ondernemers is het meest gestegen in Hengelo en 's-Hertogenbosch. Ondernemers in Rotterdam, Enschede, Heerlen, 's-Hertogenbosch en Zwolle zijn het meest te spreken over de bewegwijzering.

Tabel 4.27 Oordeel ondernemers over bewegwijzering in directe omgeving van de bedrijfslocatie

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

Kantoorruimte

Verzadiging en leegstand op de kantorenmarkt

Net als ten tijde van de nulmeting is het aanbod aan kantoorruimte hoog. De opname is laag wat duidt op een verzadiging van de markt. De kantorenmarkt heeft zich nauwelijks verbeterd ten opzichte van de nulmeting. Hoewel de cijfers momentopnamen betreffen, geven zij een indicatie van de beschikbare ruimte voor uitbreiding of vestigingen. In de onderstaande tabel zijn de gegevens van voorraad, aanbod en opname van kantoorruimte voor de G31 opgenomen.

Tabel 4.28 Voorraad, aanbod en opname kantoorruimte

Gemeente	Peildatum	Voorraad m ² bvo *	Aanbod m ² bvo **	Opname kantoorruimte in m ² bvo ***		
				Huur	Koop	Huur+koop
Amsterdam	1-1-2006	6.700.000	1.200.000	-	-	65.000
Rotterdam	n.b.	3.929.000	370.000	138.000	2.000	-
Utrecht	1-1-2006	2.342.250	614.117	90.588	90.588	-
Den Haag	2006	4.322.800	374.500	149.600	10.000	-
Alkmaar	Eind 2006	429.000	32.300	11.480	1.250	-
Almelo	1-1-2004	174.000	24.000	7.800	7.800	-
Amersfoort	1-1-2006	790.000	100.000	25.000	25.000	-

Gemeente	Peildatum	Voorraad m ² bvo *	Aanbod m ² bvo **	Opname kantoorruimte in m ² bvo ***		
				Huur	Koop	Huur+koop
Arnhem	1-1-2007	999.000	144.565	42.312	13.222	-
Breda	1-1-2007	658.319	144.381	9.562	1.595	-
Deventer	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Dordrecht	1-1-2006	270.000	49.900	5.900	900	-
Eindhoven	1-1-2007	1.400.000	200.000	-	-	74.000
Emmen	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Enschede	1-7-2006	454.700	56.423	30.383	4.414	-
Groningen	1-1-2007	900.210	136.900	30.200	30.200	-
Haarlem	1-1-2007	578.400	66.000	27.800	27.800	-
Heerlen	1-1-2007	430.000	37.600	21.019	9.648	-
Helmond	n.b.	183.000	40.000	5.300	5.300	-
Hengelo (O.)	2006	40.000	50.000	7.500	7.500	-
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Leiden	1-1-2007	410.000	19.000	53.000	-	-
Lelystad	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Maastricht	1-1-2007	550.000	48.000	21.000	n.b.	-
Nijmegen	1-1-2007	426.000	63.500	63.500	26.122	-
Schiedam	n.b.	28.200	28.200	n.b.	n.b.	-
's-Hertogenbosch	n.b.	899.760	118.324	50.000	n.b.	-
Sittard-Geleen	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Tilburg	1-1-2007	467.000	43.500	19.000	19.000	-
Venlo	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Zaanstad	1-1-2007	340.000	56.000	45.000	9.000	-
Zwolle	1-1-2007	700.000	50.000	58.500	58.500	-

4.4.2 Bereikbaarheid en parkeren

Bereikbaarheid is al jaren een van de belangrijkste thema's op de beleidsagenda's van het Rijk, de provincies en gemeenten. Door de toegenomen drukte op de wegen is ook in de afgelopen 2 jaren het belang van bereikbaarheid als onderdeel van het ondernemingsklimaat toegenomen. Voor gemeenten is (de externe) bereikbaarheid moeilijk alleen te verbeteren, ze is hiervoor afhankelijk van nationale en regionale beleidskeuzes die een belangrijke rol spelen als verantwoordelijke instantie voor rijkswegen en provinciale wegen. Door het gebruik van parkeergarages aan de rand van de stad te stimuleren en burgers, bedrijven en bezoekers aan te sporen het openbaar vervoer te gebruiken wordt getracht een goede bereikbaarheid (van de binnenstad) te garanderen.

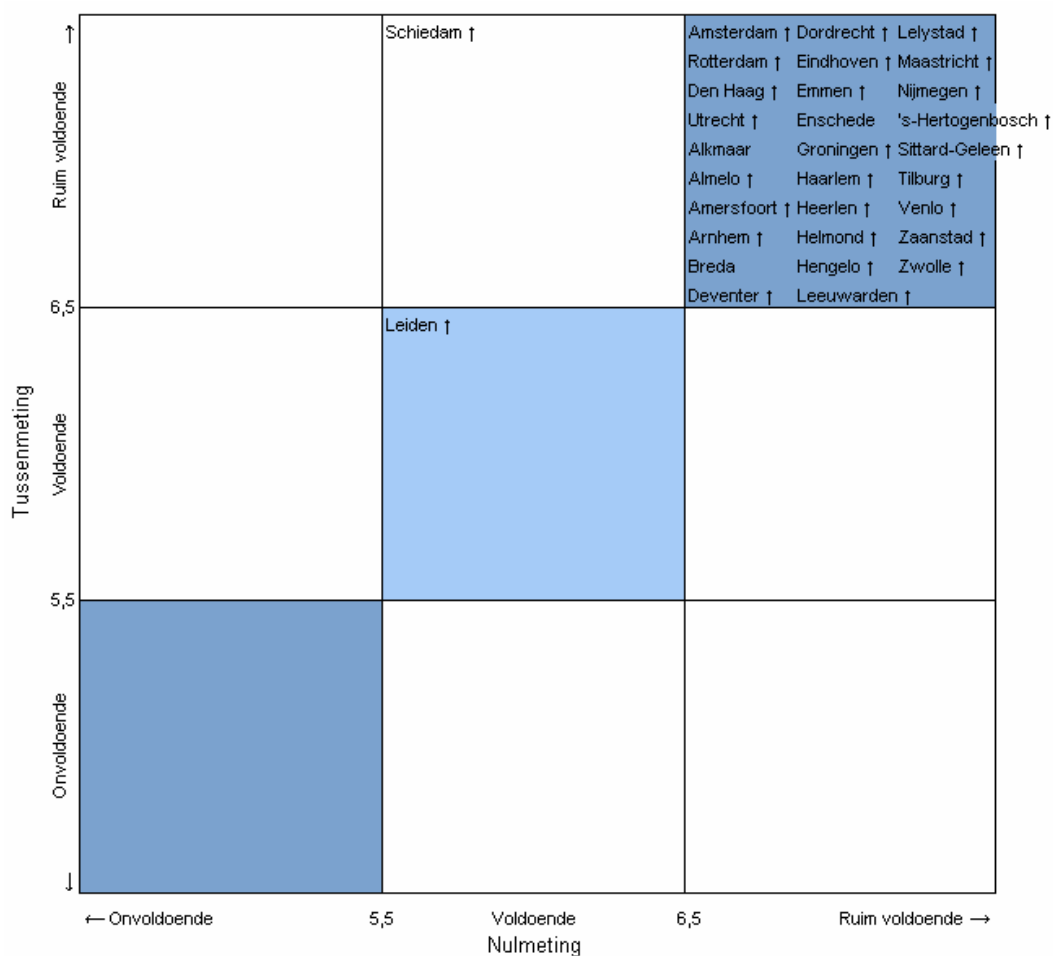
De beheerder van de wegen is verantwoordelijk voor onderhoud van de wegen, maar bepaalt ook of er extra geïnvesteerd gaat worden. Gemeenten zijn echter alleen beheerder van de gemeentelijke wegen en kunnen daarmee alleen de interne ontsluiting aanpakken. Veel knelpunten doen zich echter voor op (auto)snelwegen. Voor het aanpakken van deze knelpunten zijn gemeenten afhankelijk van andere overheidsinstanties. En daar wringt het. Gemeenten willen graag knelpunten aanpakken, maar hebben slechts beperkte invloed hierop. Veelal zijn ze actief aan het lobbyen, maar het duurt vaak jaren alvorens

een besluit genomen wordt. Stakeholders beamen dit ook, vaak zijn ze op hoogte dat de gemeente haar best doet om te komen tot oplossing van de knelpunten maar tegelijkertijd maar beperkte invloed hierop kunnen uitoefenen.

Waardering autobereikbaarheid

In tabel 4.35 wordt de bereikbaarheid van het bedrijfspand met de auto weergegeven. Opmerkelijk is dat in geen van de gemeenten de waardering van de autobereikbaarheid is afgenomen, terwijl het aantal files en de filezwaarte de afgelopen jaren wel is gestegen. Het vestigingsimago van steden wordt vaak afgemeten aan de mate van congestie van en naar de stad. Daarom is het des te opmerkelijker dat ondernemers de bereikbaarheid van hun bedrijfspand per auto met een ruime voldoende waarden en over het algemeen positiever zijn dan tijdens de nulmeting. Leiden is hier de enige uitzondering op, maar ook hier zit de waardering van ondernemers dicht tegen een ruime voldoende aan. Een verklaring hiervoor kan zijn dat ondernemers wel waardering voor de directe bereikbaarheid van hun eigen werklocatie of bedrijfspand, wat iets anders dan de bereikbaarheid via het autowegennet.

Tabel 4.35 Oordeel ondernemers over bereikbaarheid per auto



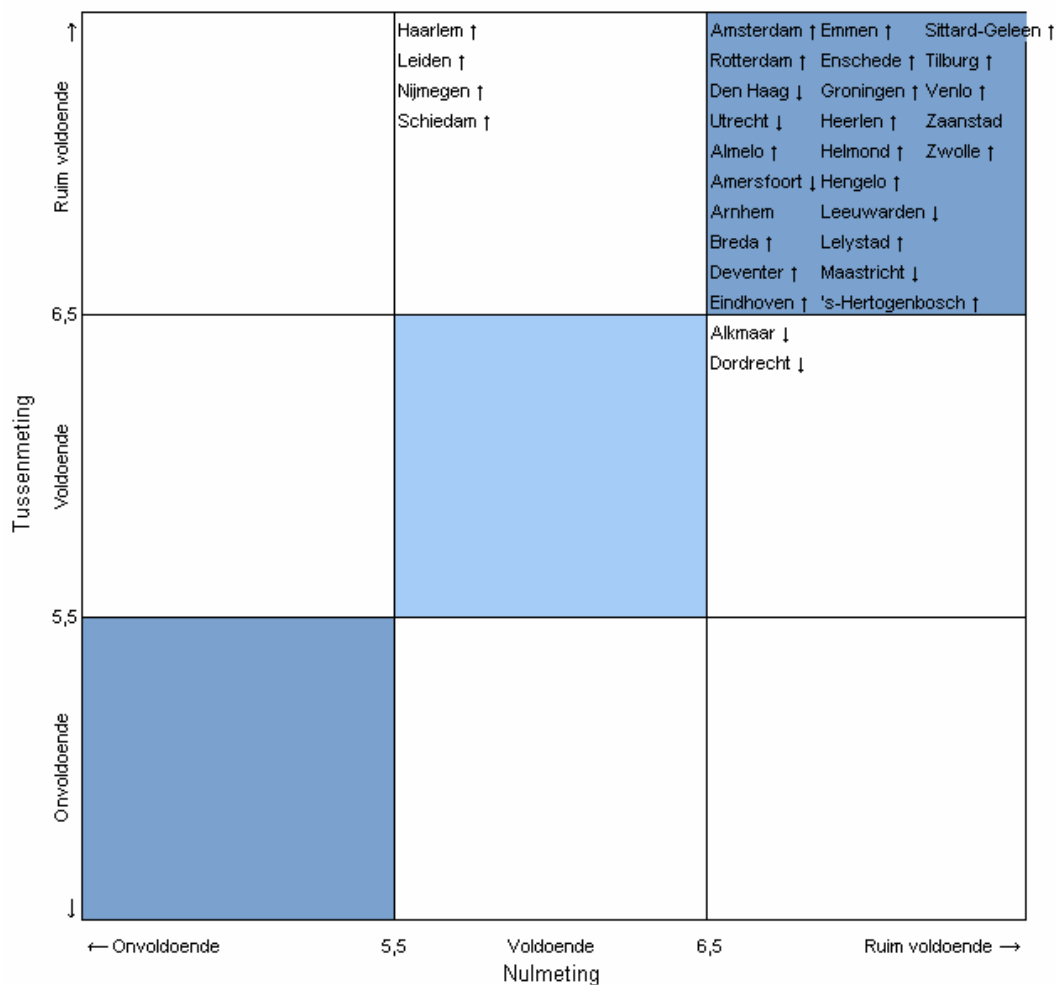
	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G31	6,9	7,2
Gemiddelde G4	6,7	6,9
Gemiddelde G27	7,0	7,3
Minimumscore	6,3	6,5
Maximumscore	7,6	7,9

Ontsluiting

De gemeenten kunnen de ontsluiting van de stad zelf aanpakken. Veel steden zijn dan ook bezig om de ringweg en de ontsluitingswegen aan te pakken en te verbeteren. Zoals elke ingreep in infrastructuur brengt dit de nodige overlast met zich mee die weer een negatief effect hebben op de waardering van de ontsluiting. Stakeholders beamen dit door te zeggen dat het goed is dat de ontsluiting aangepakt en verbeterd wordt, maar dat dit op de korte termijn de nodige overlast oplevert. Het resultaat is veelal wel naar behoren al benadrukken stakeholders dat de ontsluiting ook voor de komende jaren een belangrijk punt van aandacht blijft.

Het oordeel van ondernemers is over het algemeen positiever dan ten tijde van de nulmeting. De gemeenten in de Randstad scoren verhoudingsgewijs minder goed ten opzichte van de andere steden. Binnen de Randstad wordt de bereikbaarheid van Rotterdam het beste gewaardeerd en buiten de Randstad scoren Emmen en Heerlen goed. Dordrecht en Alkmaar zijn de gemeenten waar de ondernemers het minst tevreden zijn over de ontsluiting. Het oordeel is significant lager geworden in Alkmaar, Amersfoort, Den Haag, Dordrecht, Leeuwarden, Maastricht en Utrecht.

Tabel 4.29 Oordeel ondernemers over ontsluiting



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

Waardering bereikbaarheid bedrijfspand per OV

De waardering van de bereikbaarheid van het bedrijfspand per openbaar vervoer is nauwelijks veranderd. De waardering ligt in de G4 hoger als gevolg van het dichte openbaar vervoer netwerk met treinen, bussen, metro's en trams. Opvallend is echter dat de bereikbaarheid per openbaar vervoer in de steden met een metronetwerk (Amsterdam en Rotterdam) lager gewaardeerd worden dan in de andere twee steden (Den Haag en Utrecht). De bereikbaarheid per openbaar vervoer waarderen ondernemers het laagst in Emmen en Lelystad wat deels door hun geografische ligging verklaard kan worden. Opvallend is dan echter wel dat de Zuid-Limburgse steden gemiddeld scoren.

Figuur 4.5 Oordeel ondernemers over bereikbaarheid bedrijfspand met openbaar vervoer

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

Waardering voor parkeren

Het aantal betaalde parkeerplaatsen op de weg is in bijna alle steden toegenomen. Ook het uurtarief op de duurste plekken is toegenomen. Gemeenten proberen zoveel mogelijk bezoekers aan de rand van de gemeente op te vangen om op deze manier het centrum te ontlasten. Nieuw gebouwde parkeergarages zijn dan ook veelal aan de rand van het centrum gebouwd en is onderdeel van het stads circulatie plan.

Tabel 4.30 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	119.410	n.b.	€ 4,60
Rotterdam	52.000	n.b.	€ 3,33
Utrecht	22.500	n.b.	€ 3,85
Den Haag	44.233	n.b.	€ 2,40
Alkmaar	5.600	9 %	€ 1,90
Almelo	1.761	n.b.	€ 2,60
Amersfoort	3.138	100 %	€ 2,20
Arnhem	1.925	100 %	€ 2,75
Breda	5.916	100 %	€ 1,60
Deventer	903	100 %	€ 1,70
Dordrecht	5.000	n.b.	€ 2,20
Eindhoven	1.875	n.b.	€ 2,50
Emmen	1.575	31 %	€ 1,00
Enschede	5.115	100 %	€ 1,90
Groningen	1.400	98 %	€ 1,70
Haarlem	3.400	5 %	€ 2,30
Heerlen	1.403	100 %	€ 1,30
Helmond	1.463	n.b.	€ 1,20
Hengelo (O.)	1.500	50 %	€ 1,40
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.
Leiden	9.300	19 %	€ 2,00
Lelystad	1.750	81 %	€ 0,85
Maastricht	6.000	100 %	€ 2,40
Nijmegen	3.200	100 %	€ 2,20
Schiedam	36.000	92 %	€ 1,40

Gemeente	Aantal betaalde parkeerplaatsen	Aandeel betaalde parkeerplaatsen op totaal	Uurtarief duurste plek (op straat)
's-Hertogenbosch	4.775	5 %	€ 2,00
Sittard-Geleen	n.b.	n.b.	n.b.
Tilburg	2.950	n.b.	€ 2,10
Venlo	1.900	n.b.	€ 2,10
Zaanstad	1.360	80 %	€ 1,60
Zwolle	4.500	100 %	€ 2,00

Ondanks dat het aantal parkeergarages in de meeste steden bekend is, bleken de gegevens over de capaciteit van de parkeergarages moeilijk te achterhalen. Wanneer stakeholders gevraagd wordt naar de mogelijkheden voor parkeren wordt veelal eerst gerefereerd aan parkeren voor eigen personeel in de binnenstad. Voor bezoekers is het met (betaalde) parkeerplaatsen goed geregeld, maar voor eigen personeel is het vaak erg lastig om een goede parkeerplek te krijgen. Ook het veelal stringente beleid van vergunningverlening zorgt niet voor verlichting.

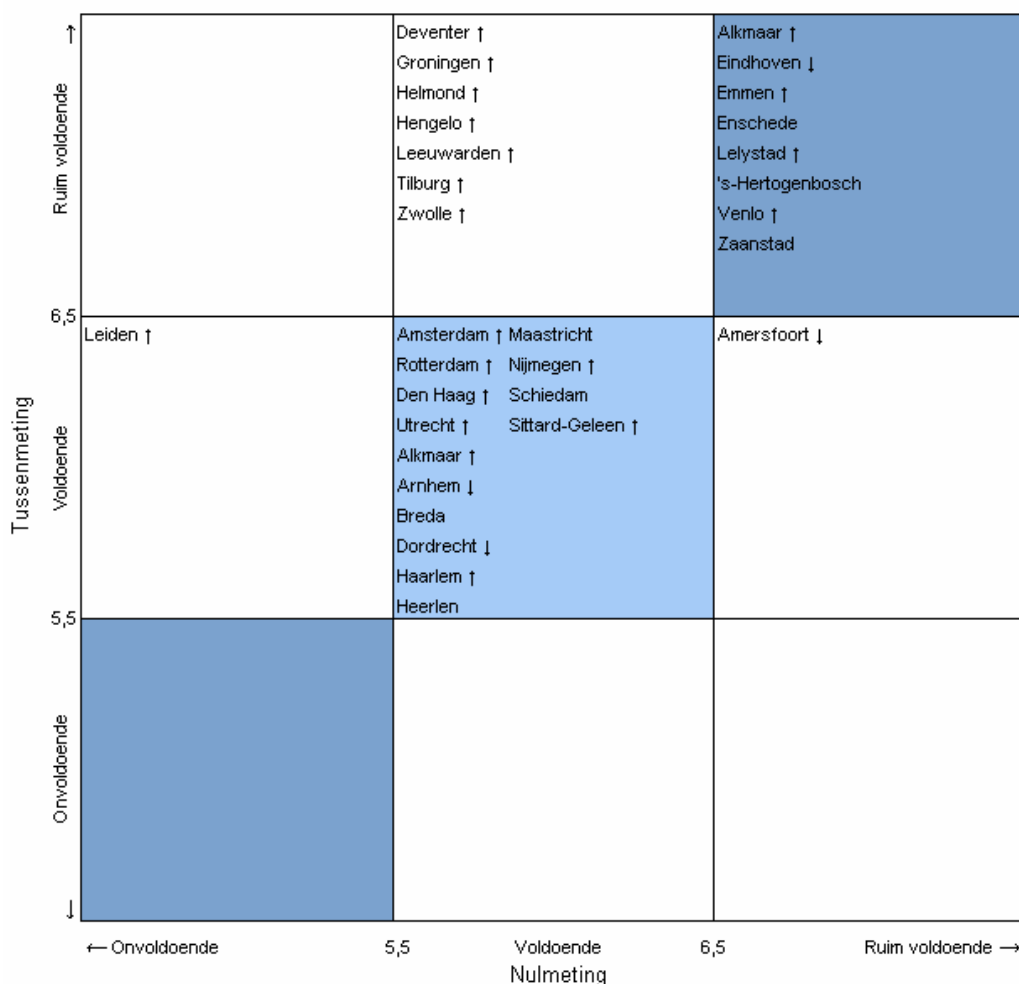
Tabel 4.31 Aantal parkeergarages en transferia en totale capaciteit

Gemeente	Aantal parkeergarages	Aantal transferia	Totale capaciteit
Amsterdam	46	5	n.b.
Rotterdam	45	4	17.800
Utrecht	2	2	n.b.
Den Haag	25	0	n.b.
Alkmaar	10	n.b.	n.b.
Almelo	8	n.b.	n.b.
Amersfoort	3	n.b.	n.b.
Arnhem	5	1	3.360
Breda	4	0	n.b.
Deventer	4	0	1.265
Dordrecht	4	4	n.b.
Eindhoven	11	0	n.b.
Emmen	2	0	n.b.
Enschede	4	2	n.b.
Groningen	12	4	n.b.
Haarlem	6	1	n.b.
Heerlen	7	1	n.b.
Helmond	4	0	n.b.
Hengelo (O.)	3	0	n.b.
Leeuwarden	n.b.	n.b.	n.b.
Leiden	5	4	n.b.
Lelystad	n.b.	0	n.b.
Maastricht	8	1	n.b.
Nijmegen	9	0	n.b.
Schiedam	4	1	n.b.
's-Hertogenbosch	7	2	n.b.
Sittard-Geleen	n.b.	n.b.	n.b.

Gemeente	Aantal parkeergarages	Aantal transferia	Totale capaciteit
Tilburg	6	0	n.b.
Venlo	3	0	n.b.
Zaanstad	?	0	n.b.
Zwolle	9	3	n.b.

Ondernemers zijn van mening dat in de meeste steden de parkeermogelijkheden nabij het bedrijfspand verbeterd zijn. Slechts in een viertal gemeenten (Amersfoort, Arnhem, Dordrecht en Eindhoven) is de waardering afgenomen. Het minst tevreden zijn de ondernemers in Leiden en Schiedam, het meest tevreden over de parkeermogelijkheden zijn de ondernemers in Emmen.

Tabel 4.38 Oordeel over parkeermogelijkheden



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

4.4.3 Reikwijdte en effecten van ruimte en infrastructuur

De bereikbaarheid van gemeenten is al jaren een belangrijke punt op de politieke agenda, zowel in steden als bij de nationale politiek. Ook onderzoek van de OESO⁸ wijst uit dat de bereikbaarheid van groot belang is voor de concurrentiepositie van Nederland en dat investeringen noodzakelijk zijn om verslechtering van de concurrentiepositie tegen te gaan. Ook de Commissie Kok⁹ geeft aan dat bereikbaarheid van wezenlijk belang is voor de concurrentiepositie van Nederland, maar dat de bereikbaarheid de laatste jaren verslechterd is. Een slechte bereikbaarheid van en binnen de Randstad vormt een ernstige belemmering voor een optimale economische ontwikkeling.

Opvallend is dat divers onderzoek heeft uitgewezen dat de bereikbaarheid van steden verminderd is, maar dat ondernemers de bereikbaarheid in nagenoeg alle steden als ruim voldoende beoordelen. Nog opmerkelijker is misschien wel dat de waardering significant gestegen is ten opzichte van de nulmeting, terwijl de geluiden over de slechte bereikbaarheid niet verminderd zijn.

Een eenduidige verklaring is hiervoor niet te geven. Een florerende economie heeft over het algemeen een positieve invloed op de gemoedstoestand van ondernemers wat kan leiden tot een positiever oordeel. Wanneer dit aan stakeholders voorgelegd wordt dan wordt dit beeld echter niet bevestigd. Zij geven aan dat gemeenten zeker aandacht hebben voor dit punt, maar vrij weinig invloed op kunnen uitoefenen. Desalniettemin is in de afgelopen jaren diverse infrastructuur ge-upgrade en zijn de eerste resultaten hiervan zichtbaar, wat de ondernemer vermoedelijk positief stemt. Een andere verklaring hiervoor kan zijn dat ondernemers wel waardering hebben voor de directe bereikbaarheid van hun eigen werklocatie of bedrijfspand, wat iets anders dan de bereikbaarheid via het autowegennet

Ontsluiting van de binnenstad en parkeren kunnen gemeenten zelf oppakken. Ondernemers en stakeholders zijn dan ook positief over de plannen die gemaakt dan wel in uitvoering zijn. Investeren in het verbeteren van ontsluiting en parkeren, bijvoorbeeld door aanpak van de ringweg, de komst van parkeerverwijssystemen of regulering van de verkeerssituatie in de binnenstad, leidt tot tijdelijke overlast en in het algemeen lagere waarderingen. Over de uiteindelijk resultaten van de ingrepen zijn de ondernemers en stakeholders over het algemeen zeer tevreden.

Niet alleen bereikbaarheid is een topic geweest dat de afgelopen jaren veel aandacht heeft gehad, ook over de ontwikkeling van nieuwe bedrijventerreinen en herstructurering is veel discussie geweest. Is de ontwikkeling van het geplande areaal nieuw bedrijventerrein wel nodig of kunnen we af met minder? Vanuit ondernemersperspectief blijkt dat de waardering voor beschikbaarheid van ruimte minder gewaardeerd wordt ten opzichte van de nulmeting. Ook stakeholders beamen dit, wat de ontwikkeling van nieuwe bedrijventerreinen een punt van aandacht voor gemeenten maakt (wat nog niets zegt over de hoeveelheid te ontwikkelen bedrijventerrein). Stakeholders vinden het verder belangrijk dat geredeneerd wordt vanuit de sterke punten van een gemeente en dat daar

⁸ OESO (2007), Metropolitan Governance and Competitiveness: the Case of the Randstad, The Netherlands

⁹ Commissie Kok (2007), Advies commissie versterking Randstad

duidelijk voor gekozen wordt. De voortgang in de herstructurering van bedrijventerreinen wordt over het algemeen als positief ervaren al duurt het vaak erg lang alvorens resultaten zichtbaar zijn.

4.5 Veiligheid

4.5.1 Gemeentelijke inzet veilig ondernemen

Het thema Veilig ondernemen is de afgelopen jaren voortvarend aangepakt. Er zijn veel Keurmerken Veilig Ondernemen uitgereikt voor de aanpak van de veiligheidssituatie op bedrijventerreinen en in winkelgebieden. Ook het cameratoezicht in binnensteden is de afgelopen jaren sterk uitgebreid. Gemeenten hebben hier veelal een stimulerende en faciliterende rol in gehad.

4.5.2 Perceptie veiligheid

Waardering veiligheid van bedrijfslocaties

Veiligheid is eveneens een onderdeel van het ondernemingsklimaat dat voor ondernemers van belang is. Wanneer ondernemers vinden dat het slecht gesteld is met de veiligheid op een locatie dan heeft dit een negatief effect op het ondernemingsklimaat. Zijn de ondernemers tevreden over de veiligheid dan heeft dit een positieve weerslag op het ondernemingsklimaat.

Sinds de nulmeting is het oordeel van ondernemers over de veiligheid op bedrijfslocaties toegenomen. Over alle gemeenten bekeken is het oordeel van ondernemers over de veiligheid op bedrijfslocaties aanzienlijk verbeterd. In alle gemeenten wordt de veiligheid minstens als voldoende beschouwd. Ondernemers in vier gemeenten beoordelen de veiligheid op bedrijfslocaties als voldoende, in alle andere gemeenten vinden de ondernemers de veiligheid op bedrijfslocaties ruim voldoende.

Tabel 4.32 Oordeel ondernemers over de veiligheid op bedrijfslocaties

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

In de G4 is in alle gemeenten het oordeel van de ondernemers over de veiligheid op bedrijfslocaties significant gestegen; Amsterdam en Rotterdam behoren zelfs tot de gemeenten waar het oordeel het meest gestegen is. Andere gemeenten waar het oordeel van ondernemers op dit punt aanzienlijk verbeterd is, zijn Alkmaar Heerlen, Helmond en Nijmegen. Slechts in drie gemeenten is sprake van een significante daling van de waardering, namelijk in Amersfoort, Enschede en Lelystad.

Om de ontwikkeling van het ondernemersoordeel over veiligheid op bedrijfslocaties meer specifiek te kunnen koppelen aan de gemeentelijke aanpak op het gebied van veiligheid,

is ondernemers in de tussenmeting gevraagd hun oordeel te geven over de gemeentelijke aanpak. Tabel 4.32 laat zien dat de gemeentelijke aanpak voor veilig ondernemen lager gewaardeerd wordt dan de veiligheid op bedrijfslocaties. Een van de redenen hiervan kan zijn dat op veel bedrijventerreinen of winkellocaties het initiatief op dit gebied aan ondernemers gelaten wordt en dat de gemeenten enkel faciliterend hierbij betrokken zijn. Parkmanagement en KVO (Keurmerk Veilig Ondernemen) zijn veel meer samenwerkingsvormen van ondernemers onderling dan met de gemeenten.

Tabel 4.33 Oordeel ondernemers over gemeentelijk aanpak veilig ondernemen

	Nulmeting	Tussenmeting
Gemiddelde G31	-	6,5
Gemiddelde G4	-	6,4
Gemiddelde G27	-	6,5
Minimumscore	-	6,1
Maximumscore	-	6,9

4.5.3 Aangiftebereidheid ondernemers

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

Tabel 4.34 Aangiftebereidheid ondernemers

	Ja, altijd	Ja, soms	Nee
Amsterdam	92 %	6 %	2 %
Rotterdam	84 %	12 %	4 %
Den Haag	88 %	7 %	5 %
Utrecht	87 %	10 %	4 %
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>88 %</i>	<i>9 %</i>	<i>4 %</i>
Alkmaar	90 %	5 %	5 %
Almelo	91 %	5 %	4 %
Amersfoort	90 %	5 %	5 %
Arnhem	88 %	9 %	3 %
Breda	92 %	6 %	2 %
Deventer	92 %	5 %	3 %
Dordrecht	94 %	4 %	3 %
Eindhoven	92 %	5 %	3 %
Emmen	93 %	5 %	1 %
Enschede	91 %	8 %	1 %
Groningen	89 %	9 %	2 %
Haarlem	91%	7 %	2 %
Heerlen	91 %	5 %	4%
Helmond	92 %	4 %	4 %
Hengelo	91 %	7 %	2 %

	Ja, altijd	Ja, soms	Nee
Leeuwarden	91 %	7 %	2 %
Leiden	90 %	8 %	2 %
Lelystad	95 %	3 %	1 %
Maastricht	93 %	5 %	3 %
Nijmegen	92 %	7 %	1 %
Schiedam	93 %	4 %	3 %
's-Hertogenbosch	89 %	8 %	3 %
Sittard-Geleen	91 %	5 %	4 %
Tilburg	92 %	6 %	2 %
Venlo	92 %	6 %	1 %
Zaanstad	93 %	3%	3 %
Zwolle	93 %	3%	5 %
<i>Gemiddelde G27</i>	91%	6%	3%
Gemiddelde G31	91 %	6 %	3 %

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

Daarom is naast het feitelijke aangiftegedrag aan ondernemers gevraagd naar de redenen waarom geen aangifte gedaan wordt. Een van de belangrijkste redenen waarom ondernemers geen aangifte doen, is omdat ze vinden dat het niets oplevert. Vooral in Alkmaar en Breda is dit het geval met een percentage van boven zestig procent, terwijl Zwolle en 's-Hertogenbosch in deze categorie goed scoren. Een andere belangrijke reden is de tijd die de ondernemer kwijt is voor de aangifte. De ondernemer besteedt zijn tijd liever aan andere bezigheden. Dit wordt vooral als reden aangegeven in Zwolle, Dordrecht, Deventer en Utrecht. In Alkmaar en Breda werd dit juist weinig als reden genoemd om geen aangifte te doen. De resterende ondernemers gaven aan om andere redenen geen aangifte te doen.

Tabel 4.40 Redenen waarom ondernemers geen aangifte doen

	Het kost me teveel tijd	Het levert niets op	Ik kan geen moment weg uit mijn bedrijf	Anders
Amsterdam	30%	45%	5%	20%
Rotterdam	41%	39%	0%	20%
Den Haag	39%	33%	3%	24%
Utrecht	52%	26%	3%	19%
<i>Gemiddelde G4</i>	42%	35%	2%	21%
Alkmaar	14%	64%	0%	21%
Almelo	27%	55%	0%	18%
Amersfoort	33%	53%	0%	13%
Arnhem	28%	28%	0%	44%
Breda	8%	62%	0%	31%

	Het kost me teveel tijd	Het levert niets op	Ik kan geen moment weg uit mijn bedrijf	Anders
Deventer	58%	17%	0%	25%
Dordrecht	50%	30%	0%	20%
Eindhoven	38%	38%	0%	23%
Emmen	50%	38%	0%	13%
Enschede	8%	38%	0%	54%
Groningen	31%	13%	0%	56%
Haarlem	27%	33%	0%	40%
Heerlen	36%	36%	0%	29%
Helmond	46%	46%	0%	8%
Hengelo	21%	50%	0%	29%
Leeuwarden	14%	50%	0%	36%
Leiden	27%	47%	0%	27%
Lelystad	29%	57%	0%	14%
Maastricht	27%	45%	0%	27%
Nijmegen	33%	42%	0%	25%
Schiedam	27%	55%	0%	18%
's-Hertogenbosch	44%	11%	0%	44%
Sittard-Geleen	15%	38%	0%	46%
Tilburg	42%	42%	0%	17%
Venlo	23%	46%	0%	31%
Zaanstad	10%	50%	0%	40%
Zwolle	82%	9%	0%	9%
Gemiddelde G27	31%	40%	0%	29%
Gemiddelde G31	34%	38%	1%	27%

4.5.4 Reikwijdte en effecten van veiligheid

Veiligheid is een thema dat de laatste jaren aan importantie gewonnen heeft. Dit is ook terug te vinden in de aandacht die gemeenten besteden aan dit onderwerp. Veelal vervult de gemeente hierbij een ondersteunende rol. Ondernemersverenigingen of binnenstadsverenigingen zijn zelf actief om de veiligheid op hun bedrijventerrein dan wel in de binnenstad te verbeteren. Op bedrijventerreinen gebeurt dit vaak als onderdeel van parkmanagement en winkelcentra of winkellocaties kiezen geregeld voor een gezamenlijke aanpak. Het KVO (keurmerk veilig ondernemen) geeft een indicatie van hoe actief een gebied bezig is met het verbeteren van de veiligheid. Veiligheid en samenwerking vormen enkele van de indicatoren die bepalen of een gebied een KVO ster ontvangt. Door de aandacht die winkelcentra en winkelgebieden besteden aan veiligheid is een verplaatsing van criminaliteit waarneembaar naar winkels en bedrijven die niet op bedrijventerreinen of op winkellocatie gevestigd zijn. Vanuit gemeenten dient hier aandacht aan besteed te worden.

Ruim 90% van de ondernemers zegt dat zij aangifte doen van criminaliteit en nog eens 6% geeft aan dat zij soms aangifte doen. Belangrijke redenen om geen aangifte te doen zijn de tijd die daarmee gemoeid is, dan wel het ontbreken van resultaat. De ondernemers die aangeven soms aangifte te doen, maken een afweging tussen de hoeveelheid tijd en

moeite die het kost om aangifte te doen en het uiteindelijke resultaat. Voor gemeenten ligt hier een taak om in samenwerking met onder andere de politie ervoor te zorgen dat het voor ondernemers dusdanig eenvoudig wordt gemaakt dat er geen redenen meer zijn om geen aangifte te doen.

4.6 Bevindingen en gesignaleerde trends

Economische structuur

Voor ondernemers is de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie van belang, zodat ze weten waar ze met vragen terecht kunnen. Is de organisatie niet duidelijk gestructureerd dan is het voor ondernemers erg lastig om te weten waar zij voor hun probleem moeten zijn. De waardering van de ondernemers in de verschillende steden is op dit punt wel dichter bij elkaar komen te liggen; de uiterste waarderingcijfers liggen dicht bij elkaar.

Een van de redenen van het achterblijven van de waardering voor de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie is waarschijnlijk gelegen in de vele veranderingen die de gemeentelijke organisaties hebben ondergaan of nog middenin zitten. In de afgelopen jaren hebben vele gemeenten een reorganisatie doorgevoerd, komen net uit een reorganisatietraject of zitten er nog middenin. Een eenduidig beeld van hoe de gemeentelijke organisatie er idealiter uit moet komen te zien, is op basis van basis van oordelen van ondernemers niet te geven. Een organisatie met een aparte afdeling economische zaken wordt door ondernemers niet per definitie beter of minder beoordeeld dan in gemeenten waar de economische beleidsmedewerkers verspreid zitten over de onderdelen beleid/strategie, uitvoering en handhaving hanteert.

Gemeentelijke dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening is bij alle gemeenten een punt van aandacht. Klantvriendelijk worden en het creëren van duidelijke aanspreekpunten binnen de gemeente zijn de kernwoorden die gebruikt worden bij reorganisaties om te komen tot een betere dienstverlening.

De meeste gemeenten maken inmiddels gebruik van een (elektronisch) bedrijvenloket, hebben accountmanagers aangesteld of gestructureerde overleggen met het bedrijfsleven om nauw contact te hebben met ondernemers. Vooral de komst van accountmanagement en het bedrijvenloket zorgen voor duidelijkheid richting ondernemers en vormen een duidelijk aanspreekpunt waar ondernemers met hun vragen terecht kunnen. Deze ontwikkeling is in de meeste steden pas recent opgestart, waardoor de impact op de waardering nog beperkt is. Ondernemers vinden dat de mogelijkheden om in contact te komen met bestuurders te wensen overlaat. Op dit onderdeel is de waardering dan ook onvoldoende of net voldoende en tevens is er geen verbetering zichtbaar ten opzichte van de nulmeting. Voor gemeenten (en bestuurders specifiek) is dit een belangrijk aandachtspunt, waarin verbetering noodzakelijk wordt geacht.

Verder besteden alle gemeenten veel aandacht aan deregulering en vermindering van administratieve lasten. Ook de komst van de omgevingsvergunning houdt de gemeenten bezig al is niet altijd even duidelijk wat de impact hiervan zal zijn. Punt van aandacht

hierbij is dat wet- en regelgeving voor een groot deel bepaald wordt vanuit nationaal beleid en dat enkel de uitvoering en handhaving in gemeentelijke handen is.

Om de dienstverlening te verbeteren vinden ondernemers en stakeholders dat een gedachteomslag bij gemeentebestuurders en -ambtenaren nodig is. Veelal wordt gedacht vanuit de restricties die vanuit (gemeentelijk) beleid opgelegd zijn. Door om te schakelen naar denken in kansen en mogelijkheden creëert de gemeente een open en coöperatieve houding richting de ondernemers waardoor ook de perceptie van ondernemers verandert. Uiteraard blijft de wet- en regelgeving leidend, maar door mee te denken met ondernemers en de grenzen van het mogelijke op te zoeken, wordt ook het begrip van de (on)mogelijkheden bij ondernemers vergroot.

Ruimte en infrastructuur

In vrijwel alle gemeenten is sprake van herstructurering of revitalisering van bedrijventerreinen. Transformatie van terreinen komt nog maar sporadisch voor. Doordat dit processen betreft die langdurig van aard zijn, hebben de gemeenten veel overleg met de ondernemers om dit allemaal in goede banen te leiden. Dit vertaalt zich in de toegenomen waardering bij ondernemers over herstructurering van bedrijvenlocaties al vinden ze dat het al met al erg lang duurt.

Een belangrijk onderdeel van het ondernemingsklimaat is de bereikbaarheid van een gemeente. Bereikbaarheidsproblematiek is echter een issue die vooral een regionale of zelfs nationale invalshoek kent. Gemeenten zijn zelden verantwoordelijk voor de wegen rondom de gemeenten wat ze afhankelijk maakt van beslissingen op provinciaal dan wel nationaal niveau. Om de importantie van dit onderdeel te benadrukken, onderhouden alle gemeenten hierover contact met de belanghebbende instanties.

Opmerkelijk is dat de waardering van de bereikbaarheid sinds de nulmeting toegenomen is, terwijl de geluiden over de problematische bereikbaarheid niet afgenomen zijn en tevens is het aantal files verder toegenomen. Onder andere de OESO en de commissie Kok geven aan dat bereikbaarheid een belangrijk issue is voor het behouden (en verbeteren) van de Nederlandse concurrentiepositie. Een eenduidige verklaring is op basis van dit onderzoek niet te geven. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat ondernemers wel waardering hebben voor de directe bereikbaarheid van hun eigen werklocatie of bedrijfspand, wat iets anders is dan de bereikbaarheid via het autowegennet.

Ontsluiting van bedrijventerreinen en de binnenstad is een thema waar de gemeente zelf op in kan zetten. Diverse steden hebben de afgelopen periode een verkeerscirculatiesysteem ingevoerd en proberen bezoekers van de stad zoveel mogelijk uit de binnenstad te weren door parkeergarages aan de rand van het centrum te ontwikkelen. Verder hebben gemeenten daar waar nodig de verkeersknooppunten aangepakt en verbeterd om de doorstroming te bevorderen. Ondanks de overlast die ervaren wordt en tot tijdelijke lagere waardering leidt, zijn de ondernemers en stakeholders over het algemeen tevreden over de resultaten van deze investeringen.

Veilig ondernemen

Veiligheid is eveneens een onderdeel van het ondernemingsklimaat dat voor ondernemers van belang is. Wanneer ondernemers vinden dat het slecht gesteld is met de veiligheid op een locatie dan slaat dit negatief terug op het ondernemingsklimaat. Zijn de ondernemers tevreden over de veiligheid dan heeft dit een positieve weerslag op het ondernemingsklimaat.

Het thema Veilig ondernemen is de afgelopen jaren voortvarend aangepakt. Er zijn veel Keurmerken Veilig Ondernemen uitgereikt voor de aanpak van de veiligheidssituatie op bedrijventerreinen en in winkelgebieden. Ook het cameratoezicht in binnensteden is de afgelopen jaren sterk uitgebreid. Gemeenten hebben hier veelal een stimulerende en faciliterende rol in gehad en laten de directe aanpak over aan ondernemersverenigingen en binnenstadsverenigingen. Op bedrijventerreinen gebeurt dit vaak als onderdeel van parkmanagement en winkelcentra of winkellocaties kiezen geregeld voor een gezamenlijke aanpak. Door de aandacht die winkelcentra, winkelgebieden en op bedrijventerreinen besteed wordt aan veiligheid is een verplaatsing van criminaliteit waarneembaar naar winkels en bedrijven die niet op bedrijventerreinen of op winkellocatie gevestigd zijn. Vanuit gemeenten dient hier aandacht aan besteed te worden.

5 Wijkeconomie

5.1 Inleiding

Wijkeconomie heeft de laatste jaren aan importantie gewonnen. Zowel vanuit de nationale politiek als in de lokale politiek is veel aandacht voor wijkeconomie. In dit hoofdstuk besteden we daarom specifiek aandacht aan dit onderwerp. De wijk aan het werk (beroepsbevolking) en het werk in de wijk (werkgelegenheid) geven mede door het grotestedenbeleid en de wijkenaanpak nieuwe impulsen aan de wijken. In dit hoofdstuk gaan we in op het belang van wijken voor de economie (paragraaf 5.2), de prachtwijken (paragraaf 5.3) en tot slot maken we een vergelijking tussen de oordelen van ondernemers op bedrijventerrein en in woonwijken.

5.2 Wijken als bron van werk

In het bijzonder gaan we hier in op het onderdeel wijkeconomie als belangrijk onderdeel van de lokale economie. Een groot deel van de ondernemers is gevestigd aan huis en verder zijn veel ondernemers gevestigd op een bedrijventerrein of in het stadscentrum.

Tabel 5.1 Verdeling over locaties

Locatie	Verdeling
Op een centrumlocatie	19 %
Op een bedrijvenlocatie	22 %
Aan huis	30 %
In een bedrijfspand	8 %
Aan de rand van het centrum	11 %
Buitengebied/buiten bebouwde kom	4 %
Elders	6 %
Totaal	100 %

Wijken zijn een belangrijke bron van werkgelegenheid en zijn als zodanig van wezenlijk belang voor de lokale economie. Een groot deel van de starters begint aan huis en groeien van daaruit verder door. Verder zijn er veel zelfstandigen die hun kantoor aan huis hebben en van daaruit werkzaam zijn. Het belang van de wijk als bakermat voor de lokale economie wordt ook aangetoond door de verplaatsingen van de (woon)wijk naar bedrijventerreinen, wat een indicatie geeft van de doorgroei van bedrijven.

Verplaatsingen

Ongeveer 80 procent van de ondernemers is in de afgelopen 2 jaar niet verhuisd. Indien sprake is van verhuizing is vooral sprake van binnengemeentelijke verplaatsingen. Voor

het overgrote deel zijn verhuisde bedrijven gevestigd op hetzelfde type locatie als waar ze vandaan vertrokken zijn. Dit beeld komt grotendeels overeen met de bevindingen van het Ruimtelijk Planbureau¹⁰ over de beperkte afstand waarover bedrijven verhuizen.

Verder geeft een kleine 10 procent van de respondenten aan dat zij van plan zijn om binnen een half jaar te gaan verhuizen. Vervolgens is aan deze ondernemers gevraagd waarnaar ze dan bij voorkeur willen verhuizen. De voorkeur van deze ondernemers met verhuisplannen ligt dan met name bij vestiging op een bedrijventerrein.

Tabel 5.2 Verhuisplannen binnen half jaar

	Nulmeting	Tussenmeting
Ja, naar bedrijventerrein	-	39 %
Ja, naar woonwijk	-	15 %
Ja, naar centrum	-	19 %
Ja, naar elders	-	28 %

Interessant voor gemeenten is om te weten welke factoren van belang zijn voor ondernemers om te vertrekken van een locatie en zich ergens anders te vestigen. Dit levert namelijk informatie op die zij kunnen gebruiken voor onder andere het ruimtelijk (vestigings) beleid en ter verbetering van het ondernemingsklimaat. . Onderstaande tabellen geven weer welke factoren van importantie zijn voor ondernemers bij de afweging om te gaan verhuizen. De ondernemers die recent verhuisd zijn, zijn gevraagd zowel welke vestigingsfactoren als vertrekmotieven voor hen van belang zijn.

Tabel 5.3 Vestigingsmotieven

	Bereikbaarheid per auto	Bereikbaarheid per OV	Parkeren	Kwaliteit openbare ruimte	Voldoende ruimte	Veiligheid
G31	35 %	18 %	40 %	27 %	53 %	24 %

Tabel 5.4 Vertrekmotieven

	Bereikbaarheid per auto	Bereikbaarheid per OV	Parkeren	Kwaliteit openbare ruimte	Voldoende ruimte	Veiligheid
G31	15 %	7 %	24 %	13 %	39 %	9 %

Duidelijk komt naar voren dat het belangrijkste vertrek- en vestigingsmotief voor ondernemers voldoende ruimte is. Verder wordt veel waarde gehecht aan parkeren en een goede bereikbaarheid per auto. De bereikbaarheid per openbaar vervoer is voor ondernemers verhoudingsgewijs het minst belangrijk, wat vanuit beleidsperspectief in contrast staat met het gevoerde beleid om het gebruik van openbaar vervoer te stimuleren.

¹⁰ Ruimtelijk Planbureau (2007), Verhuizingen van bedrijven en groei van werkgelegenheid

5.3 Prachtwijken

De nationale politiek maakt zich sterk voor wijken die grote problemen hebben als het gaat om wonen, werken, leren en opgroeien, integreren en veiligheid. Hierbij ligt de focus vooral op wijken waar problemen zich opstapelen onder het motto “Van aandachtswijken naar prachtwijken”. Deze wijken wil het kabinet samen met betrokkenen omvormen tot wijken waar mensen kansen hebben en weer graag wonen.

Interessant om te bekijken is hoe ondernemers in deze wijken aankijken tegen het ondernemingsklimaat en of hier wezenlijke verschillen naar voren komen ten opzichte van ondernemers die elders gevestigd zijn. Hebben deze wijken ook vanuit economische optiek een impuls nodig? Door deze prachtwijken te selecteren en te vergelijken met de gemiddelde ondernemersoordelen en de oordelen van ondernemers die in woonwijken gevestigd zijn, ontstaat een eerste beeld. Overigens zijn deze prachtwijken in het algemeen naoorlogse wijken, waarin de woonfunctie centraal staat.

Het eerste wat opvalt, is dat ondernemers in de prachtwijken minder positief zijn dan gemiddeld in de G31. Het algemene oordeel van ondernemers ligt vlak onder het gemiddelde. Over de gemeentelijke dienstverlening, infrastructuur en openbare ruimte zijn de ondernemers in de prachtwijken aanzienlijk kritischer dan gemiddeld. Het grootste verschil in waardering heeft echter betrekking op de veiligheid in de omgeving van het bedrijfspand. Alleen bereikbaarheid per openbaar vervoer scoort beter.

Vergelijken we de ondernemers in de prachtwijken met ondernemers in woonwijken dan komt min of meer hetzelfde beeld naar voren. Alleen wat betreft bereikbaarheid per auto scoren de prachtwijken beter.

Ondernemers in prachtwijken beoordelen het ondernemingsklimaat en haar onderdelen gemiddeld minder goed in vergelijking met andere ondernemers, ook in vergelijking met andere woonwijken. Hieruit blijkt dat vanuit ondernemersoptiek het terecht is dat deze wijken extra aandacht krijgen. Tevens blijkt dat naast herstructurering en infrastructurele verbeteringen ook de gemeentelijke dienstverlening in deze wijken de nodige aandacht verdient.

Tabel 5.5 Oordeel selectie belangrijkste indicatoren ondernemingsklimaat

	G31	Prachtwijken	Woonwijken
Algemeen oordeel ondernemingsklimaat	6,7	6,6	6,7
Beschikbare ruimte	6,5	6,4	6,6
Bereikbaarheid per auto	7,2	7,1	7,0
Parkeermogelijkheden	6,5	6,3	6,3
Bereikbaarheid per openbaar vervoer	6,7	7,0	7,1
Veiligheid omgeving bedrijfspand	6,7	6,2	6,7
Staat van de openbare ruimte	6,9	6,7	6,9
Ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	6,3	6,2	6,3
Startersbeleid	6,2	6,2	6,2
Promotie- en acquisitiebeleid	6,2	6,1	6,2
Arbeidsmarktbeleid	6,4	6,3	6,4
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening	6,0	5,9	6,1
Duidelijkheid gemeentelijke organisatie	5,9	5,6	5,9
Duidelijkheid gemeentelijk beleid/regelgeving	5,7	5,6	5,8
Mate van aandacht voor verbeteren ondernemingsklimaat	5,8	5,4	5,7

Samenwerking met woningcorporaties en projectontwikkelaars

Gemeenten zijn niet alleen actief in de prachtwijken, maar ook in andere wijken in de steden. Veelal wordt in samenwerking met woningcorporaties en projectontwikkelaars delen van wijken geherstructureerd. Het betreft vaak wooncomplexen, maar geregeld ook verouderde winkelcentra die opgeknapt worden. Opvallend is dat in de Randstad positiever over de rol van woningcorporaties wordt geoordeeld dan daarbuiten. Ondernemers en stakeholders die niet betrokken zijn bij de herontwikkeling van zo'n gebied, weten vaak niet wat er speelt op het gebied van wijkconomie.

Kansenzones Rotterdam

Om achterstandsgebieden in Rotterdam een impuls te geven zijn deze gebieden als kansenzones aangewezen. Het doel van de regeling is te komen tot verbetering van bedrijfspanden en verbetering van de bedrijfsvoering door betere bedrijfsmiddelen. Momenteel zijn er 800 aanvragen met een totaal investeringsvolume van 42 miljoen euro. Verder initieert de gemeente projecten ter verbetering van het ondernemersklimaat in deze gebieden door diverse andere projecten in het kader van de Kansenzones zoals het opzetten van ruimte voor startende bedrijven: Business Centre Feijenoord (29 bedrijfsunits), Creative Factory (verbouwde graansilo voor 120 creatieve bedrijven) en het project Jonge Starters. Uit onderzoek van vorig jaar is gebleken dat de kansenzones met name voor veel vertrouwen in de overheid en in het ondernemersklimaat heeft gezorgd

Ondernemersfonds Nijmegen

Om de lokale economie te versterken is in Nijmegen het Ondernemersfonds opgericht. Het fonds wordt beheerd door de gemeente en gefinancierd vanuit Ozb-gelden. De Taskforce Ondernemersfonds Nijmegen adviseert de gemeente. De Taskforce wordt gevormd door vertegenwoordigers van de ondernemersverenigingen MKB-Nijmegen, IKN, Stichting Centrum Management Nijmegen, VNO-NCW

Arnhem-Nijmegen en een vertegenwoordiger van de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland. De wethouder Economische Zaken is adviserend lid.

In aanmerking voor ondersteuning vanuit het fonds zijn projecten die de lokale economie versterken en projecten die tot lastenverlichting voor ondernemers leiden. Het project dient wel structureel van aard te zijn. Dit fonds richt zich specifiek op ondernemers uit het midden- en klein bedrijf. Het kan dus om zeer uiteenlopende plannen gaan. Voor het Ondernemersfonds 2007 geeft de Taskforce voorkeur aan projecten op het gebied van (laagdrempelige) innovatie en buurt-economische activiteiten. De belangrijkste wegingsfactoren bij de beoordeling van de aanvragen zijn de economische effecten, de hoeveelheid ondernemers die profijt hebben van het project en de impact op het thema waarop het project betrekking heeft. Wij zijn benieuwd naar uw ideeën en nodigen u dan ook van harte uit om een aanvraag in te dienen.

Het fonds is een groot succes gebleken. Nijmeegse ondernemers hebben voor bijna 5 miljoen euro aan aanvragen ingediend bij het Ondernemersfonds Nijmegen 2006, terwijl er maar 1,5 miljoen euro beschikbaar is. Vanwege de overweldigende belangstelling voor het fonds heeft de gemeente besloten om ter aanvulling op het fonds een bijdrage uit de nieuwe structuurfondsen 2007-2013 van het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO) aan te vragen bij de Europese Commissie. Het reeds beschikbare budget van het Ondernemersfonds wordt in dat geval ingezet als co-financiering, waarmee het totaal beschikbare budget wordt verdubbeld tot 3 miljoen euro.

5.4 Verschillen tussen bedrijventerreinen en woonwijken

In paragraaf 5.2 is reeds geconstateerd dat veel werkgelegenheid in woonwijken gevestigd is. Dit roept de vraag op of ondernemers in de woonwijken het gemeentelijke ondernemingsklimaat anders beoordelen dan ondernemers op bedrijventerreinen. Om hier inzicht in te krijgen zijn enkele elementen van het ondernemingsklimaat in de onderstaande tabel naast elkaar gezet.

Tabel 5.6 Oordeel selectie belangrijkste indicatoren ondernemingsklimaat

	G31	Woonwijken	Bedrijventerrein
Algemeen oordeel ondernemingsklimaat	6,7	6,7	6,8
Beschikbare ruimte	6,5	6,6	6,5
Bereikbaarheid per auto	7,2	7,0	7,6
Parkeermogelijkheden	6,5	6,3	6,8
Bereikbaarheid per openbaar vervoer	6,7	7,1	5,7
Veiligheid omgeving bedrijfspand	6,7	6,7	6,6
Staat van de openbare ruimte	6,9	6,9	6,8
Ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	6,3	6,3	6,4
Startersbeleid	6,2	6,2	6,3
Promotie- en acquisitiebeleid	6,2	6,2	6,3
Arbeidsmarktbeleid	6,4	6,4	6,5
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening	6,0	6,1	6,2
Duidelijkheid gemeentelijke organisatie	5,9	5,9	6,0
Duidelijkheid gemeentelijk beleid/regelgeving	5,7	5,8	5,8
Mate van aandacht voor verbeteren ondernemingsklimaat	5,8	5,7	6,0

Allereerst valt op dat ondernemers op bedrijventerreinen in hun algemene oordeel over het ondernemingsklimaat positiever zijn in vergelijking met de ondernemers in woonwijken. Ook op het gebied van gemeentelijke dienstverlening en beleid zijn de ondernemers op bedrijventerreinen positiever. Een reden hiervoor kan zijn dat op bedrijventerreinen grote ondernemingen gevestigd zijn die veelal direct communiceren met de gemeente dan wel dat ondernemers via ondernemersverenigingen op de hoogte worden gehouden van gemeentelijk beleid of de juiste wegen weten te bewandelen. De verenigingsgraad onder ondernemers op bedrijventerreinen is over het algemeen vrij hoog. Ondernemers in woonwijken zijn veelal veel minder verenigd en moeten daarom zelf de weg zien te vinden naar de gemeente en de juiste ambtenaren. Dit is veel lastiger wat van invloed kan zijn op hun oordeel.

Wat betreft ruimte en infrastructuur wisselt het beeld sterk. Zo beoordelen ondernemers op bedrijventerreinen de bereikbaarheid per auto en de parkeermogelijkheden aanzienlijk positiever, maar zijn zij veel minder te spreken over de bereikbaarheid met openbaar vervoer. Een verklaring hiervoor is mede gelegen in de locatie van bedrijventerreinen. Bedrijventerreinen liggen vaak aan snelwegen dan wel in de directe nabijheid hiervan en parkeren gebeurt vaak op eigen terrein wat in woonwijken vaak niet mogelijk is. Het openbaar vervoer netwerk is veel op de binnensteden en omliggende woonwijken georiënteerd. Het is dan ook niet vreemd dat ondernemers op bedrijventerreinen hier negatiever over oordelen.

Bijlage 1 Contactpersonen gemeente

Gemeente	Contactpersoon	Afdeling
Amsterdam	de heer M. van Vliet	Dienst Economische Zaken
Rotterdam	de heer W. Hamel	Afdeling Beleid
Utrecht	de heer H. Hietbrink	Afdeling Economische Zaken
Den Haag	de heer G.C.H.M. Kroon	Afdeling Economie
Alkmaar	de heer L.F.M. Kempers	Afdeling Economische Zaken
Almelo	de heer J. Spruit	Afdeling Economische Zaken
Amersfoort	de heer T. van Nijen	Afdeling Economische Zaken
Arnhem	de heer G. Haenen	Afdeling Economische Zaken
Breda	de heer C. Budding	Afdeling Economische Zaken
Deventer	de heer H. Beumer	Afdeling Sociaal- Economische Zaken
Dordrecht	mevrouw E. Blijleven	Afdeling Strategie & beleidsprogrammering
Eindhoven	mevrouw T. van Gulp	Sector Economische Zaken
Emmen	de heer D. Koolman	Afdeling Economische Zaken
Enschede	mevrouw G. Looman	Cluster Economische Zaken
Groningen	de heer A.J. Peterson	Afdeling Economische Zaken
Haarlem	mevrouw A.A.M. Lepeltak	Afdeling Beleid
Heerlen	de heer W. van der Kooij	Afdeling Stadsplanning
Helmond	de heer W.T.M. Swinkels	Afdeling Economische Zaken
Hengelo (O.)	de heer F. Faber	Afdeling Economische Zaken
Leeuwarden	de heer W. Huizinga	Afdeling Economische Zaken
Leiden	de heer R. Gerritsen	Afdeling Economische Zaken
Lelystad	de heer R. Lawerman	Afdeling Economische Zaken
Maastricht	de heer W.J. Doelman	Directie Sociaal-Economische Zaken
Nijmegen	de heer F. Clappers	Afdeling Economische Zaken
Schiedam	de heer W. van Wijlandt	Afdeling Economische Zaken
's-Hertogenbosch	de heer J.H. de Pont	Afdeling Economische Zaken
Sittard-Geleen	de heer W. Krause	Afdeling Concernstaf
Tilburg	de heer E. Lichtenberg	Afdeling Economische Zaken
Venlo	de heer L.E.W.W. Hermans	Afdeling Economische Zaken
Zaanstad	de heer B. Grotenhuis	Afdeling Economische Zaken
Zwolle	de heer R.A.L. van Oosterhout	Afdeling Ontwikkeling Economie en Arbeid

■ Colofon

Dit is een publicatie van het
Ministerie van Economische Zaken.

's-Gravenhage, januari 2008

Extra exemplaren kunt u bestellen via www.ez.nl
of door te bellen naar 0800-6463951.

■ Informatie

Directoraat-Generaal voor Ondernemen en Innovatie
Bezuidenhoutseweg 30
Postbus 20101
2500 EC 's-Gravenhage
Internet: www.ez.nl

Publicatienummer: o8Olo2



Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2007

– Bijlagenrapport tussenmeting

Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2007

Bijlagenrapport tussenmeting

Opdrachtgever: Ministerie van Economische Zaken

ECORYS Nederland BV

Arjan Koopman
Peter Noordzij
Gerlof Rienstra

Rotterdam, januari 2008

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

Inhoudsopgave

1 Inleiding	7
2 Statistische verantwoording	9
3 Rapportcijfers ondernemingsklimaat in vogelvlucht	13
4 Rapportcijfers ondernemerschap	15
5 Rapportcijfers economisch beleid	17
Bijlage 1 Enquête ondernemers	47
Bijlage 2 Enquête gemeenten	57

1 Inleiding

Dit bijlagerapport is onderdeel van de thematische rapportage van de tussenmeting van de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat en bevat:

- een statistische verantwoording van de analyse van de telefonische enquête onder ondernemers;
- de rapportcijfers van de nul- en tussenmeting per gemeente en
- de voor de tussenmeting gebruikte vragenlijsten.

2 Statistische verantwoording

Voor de telefonische enquête onder ondernemers is binnen elke gemeente een aselechte steekproef van bedrijven getrokken. Omdat elke steekproef gevoelig is voor toevallige fluctuaties bestaat het gevaar voor vertekening van de resultaten. Dit geldt met name voor onder- of oververtegenwoordiging van bepaalde branches per gemeente in de steekproef. Deze kan ook optreden als gevolg van selectieve non-respons. Om die reden is besloten om per gemeente, zoals reeds eerder is gebeurd bij de nulmeting, de steekproeven te herwegen naar brancheverdeling in de betreffende gemeente. Hierbij is gebruik gemaakt van de populatiegegevens van de Kamer van Koophandel per gemeente over 6 branches (zie tabel). Elke ondernemer krijgt dan een weegfactor behorend bij een branche. Deze weegfactor voor ondernemer i is (per gemeente) gelijk aan:

$$w_{ih} = \frac{N_h}{n_h}$$

waarbij N_h staat voor de populatieomvang in branche h en n_h voor de netto steekproefomvang.

In de volgende tabel is als voorbeeld de berekening van de weegfactor voor de gemeente Dordrecht opgenomen.

Tabel 2.1 Populatie en steekproef in Dordrecht

Branche	Populatie-omvang	Percentage	Steekproef-omvang netto	Percentage	Weegfactor
Landbouw	75	2%	7	4%	10,7
Industrie	285	6%	13	8%	21,9
Handel, bouw en vervoer	1.530	31%	38	24%	40,3
Horeca en detailhandel	825	17%	32	20%	25,8
(Zakelijke) dienstverlening	1.789	36%	46	29%	38,9
Overige	458	9%	24	15%	19,1
Totaal	4.962	100%	160	100%	

Uit de tabel blijkt dat de verdeling van de ondernemers over de branches in de steekproef afwijkt van die in de populatie. Met name landbouw is in de steekproef oververtegenwoordigd, terwijl handel, bouw en vervoer en zakelijke dienstverlening zijn ondervertegenwoordigd. Door weging wordt hiervoor gecorrigeerd.

Deze weegfactor is onder andere gebruikt om per gemeente de gemiddelde rapportcijfers te bepalen¹. Het gemiddelde rapportcijfer voor een gemeente is dan het gewogen gemiddelde van het gemiddelde rapportcijfer per branche:

$$\bar{r} = \sum_{h=1}^6 \frac{N_h}{N} \bar{r}_h$$

Omdat we te maken hebben met een steekproef heeft dit gemiddelde een bepaalde betrouwbaarheid. Deze wordt uitgedrukt in de steekproefvariantie. In het geval van een gestratificeerde steekproef (of bij benadering voor een herwogen steekproef) is deze variantie²:

$$v(\bar{r}) = \frac{1}{N^2} \sum_{h=1}^6 N_h (N_h - n_h) \frac{s_h^2}{n_h}$$

waarbij s_h staat voor de standaarddeviatie in het rapportcijfer in branche h . Voor de 90%-marge geldt dan:

$$m(\bar{r}) = 1,64 * \sqrt{v(\bar{r})}$$

De werkelijke waarde ligt dan met 90% zekerheid tussen $\bar{r} - m(\bar{r})$ en $\bar{r} + m(\bar{r})$.

In het onderzoek wordt een vergelijking gemaakt tussen het gemiddelde in de nul- en de tussenmeting³. Het verschil tussen twee gemiddelden is statistisch significant als de marge op het verschil kleiner is dan het verschil zelf:

$$m(\bar{r}_1 - \bar{r}_0) \leq \bar{r}_1 - \bar{r}_0$$

Omdat het twee onafhankelijke steekproeven betreft geldt voor de marge op het verschil:

$$m(\bar{r}_1 - \bar{r}_0) = 1,64 * \sqrt{v(\bar{r}_1) + v(\bar{r}_0)}$$

Voor elke combinatie van rapportcijfers van nul- en tussenmeting is deze marge bepaald en vervolgens is bekeken welke marges kleiner zijn dan de verschillen zelf. Waar dit het geval is, is sprake van een significante verandering tussen nul- en tussenmeting. Dat wil zeggen dat de hypothese verworpen wordt dat er in de populatie geen verandering heeft plaatsgevonden.

Statistisch significante verbeteringen en verslechtingen van een rapportcijfer ten opzichte van de nulmeting worden in de navolgende tabellen aangegeven door een opwaartse respectievelijk neerwaartse pijl. Voor de duidelijkheid zij opgemerkt dat het mogelijk is dat wanneer twee gemeenten op een zelfde element van het

¹ Voor deze berekening is gebruik gemaakt van de analysetechniek SPSS Explore.

² Zie Cochran, *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, 1977, p.95.

³ De vergelijking tussen nul- en tussenmeting is gemaakt met behulp van de analysetechniek SPSS Compare Means, Independent-Samples T-Test.

ondernemingsklimaat in beide metingen exact dezelfde rapportcijfers scoren, in de ene gemeente wel en in de andere geen sprake is van een significante verandering. Zoals hierboven is aangegeven gaat het om gemiddelde rapportcijfers. Het al dan niet statistisch significant zijn van een verschil tussen twee gemiddelde cijfers wordt niet alleen bepaald door de grootte van dit verschil, maar ook door de variatie in de aan het gemiddelde ten grondslag liggende individuele rapportcijfers.

De rapportcijfers zijn ondergebracht in afzonderlijke hoofdstukken die corresponderen met de hoofdstukken van de thematische rapportage.

3 Rapportcijfers ondernemingsklimaat in vogelvlucht

Tabel 3.1 Oordeel G31 op selectie belangrijkste indicatoren ondernemingsklimaat

	Nulmeting	Tussenmeting	Ontwikkeling
Algemeen oordeel ondernemingsklimaat	6,5	6,7	+
Beschikbare ruimte	6,5	6,5	+
Bereikbaarheid per auto	6,9	7,2	+
Parkeermogelijkheden	6,2	6,5	+
Bereikbaarheid per openbaar vervoer	6,7	6,7	-
Veiligheid omgeving bedrijfspand	6,4	6,7	+
Staat van de openbare ruimte	6,7	6,9	+
Ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	6,0	6,3	+
Startersbeleid	6,0	6,2	+
Promotie- en acquisitiebeleid	5,9	6,2	+
Arbeidsmarktbeleid	6,1	6,4	+
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening	5,8	6,0	+
Duidelijkheid gemeentelijke organisatie	5,8	5,9	+
Duidelijkheid gemeentelijk beleid/regelgeving	5,6	5,7	+
Mogelijkheden om klachten te uitten	5,7	5,7	-
Mate van aandacht voor verbeteren ondernemingsklimaat	5,6	5,8	+

Legenda:

- Vershil nul- en tussenmeting kleiner of gelijk aan -0,2 en/of statistisch significante daling : -
- Vershil nul- en tussenmeting tussen -0,1 en +0,1 mits geen statistisch significante stijging of daling : =
- Vershil nul- en tussenmeting groter of gelijk aan +0,2 en/of statistisch significante stijging : +

Tabel 3.2 Rapportcijfer gemeentelijk ondernemingsklimaat als geheel, per stad

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,3	6,7 ↑
Rotterdam	6,5	6,8 ↑
Den Haag	6,4	6,5 ↑
Utrecht	6,4	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,4	6,7 ↑
Alkmaar	6,6	6,8 ↑
Almelo	6,5	6,5 ↑
Amersfoort	6,7	6,6 ↓
Arnhem	6,4	6,7 ↑
Breda	6,7	6,9 ↑
Deventer	6,9	6,9 ↑
Dordrecht	6,5	6,6 ↑
Eindhoven	6,7	6,9 ↑
Emmen	6,8	6,8
Enschede	6,4	6,9 ↑
Groningen	6,4	6,7 ↑
Haarlem	6,3	6,7 ↑
Heerlen	6,5	6,6 ↑
Helmond	6,8	7,1 ↑
Hengelo	6,2	6,7 ↑
Leeuwarden	6,4	6,5 ↑
Leiden	6,2	6,4 ↑
Lelystad	6,8	6,8
Maastricht	6,8	6,8 ↓
Nijmegen	6,2	6,3 ↑
Schiedam	6,0	6,1 ↑
's-Hertogenbosch	6,7	6,9 ↑
Sittard-Geleen	6,0	6,6 ↑
Tilburg	6,6	6,9 ↑
Venlo	6,7	6,9 ↑
Zaanstad	6,4	6,7 ↑
Zwolle	6,8	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,5	6,7 ↑

4 Rapportcijfers ondernemerschap

Tabel 4.1 Rapportcijfer startersbeleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,8	6,3 ↑
Rotterdam	6,1	6,2 ↑
Den Haag	5,9	5,7 ↓
Utrecht	5,9	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,9	6,1 ↑
Alkmaar	6,2	6,2
Almelo	6,0	6,1 ↑
Amersfoort	5,9	5,8 ↓
Arnhem	6,0	6,1
Breda	6,3	6,4 ↑
Deventer	6,2	6,1 ↓
Dordrecht	6,2	6,2
Eindhoven	6,3	6,2 ↓
Emmen	6,2	6,2
Enschede	6,3	6,6 ↑
Groningen	6,5	6,5
Haarlem	6,1	6,0
Heerlen	6,0	6,4 ↑
Helmond	5,9	6,4 ↑
Hengelo	6,1	6,2
Leeuwarden	6,2	6,4 ↑
Leiden	5,9	5,9
Lelystad	6,3	6,8 ↑
Maastricht	6,5	6,5 ↑
Nijmegen	6,0	6,4 ↑
Schiedam	5,7	6,2 ↑
's-Hertogenbosch	6,4	6,1 ↓
Sittard-Geleen	5,5	5,8 ↑
Tilburg	6,2	6,6 ↑
Venlo	6,6	6,4 ↑
Zaanstad	5,8	6,3 ↑
Zwolle	6,2	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,2	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,0	6,2 ↑

Tabel 4.2 Rapportcijfer arbeidsmarktbeleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,8	6,3 ↑
Rotterdam	6,0	6,3 ↑
Den Haag	6,1	6,3 ↑
Utrecht	6,0	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,9	6,3 ↑
Alkmaar	6,4	6,5
Almelo	6,3	6,4 ↑
Amersfoort	6,2	6,5 ↑
Arnhem	6,2	6,3 ↑
Breda	6,1	6,5 ↑
Deventer	6,4	6,6 ↑
Dordrecht	6,3	6,6 ↑
Eindhoven	6,3	6,4 ↑
Emmen	6,2	6,4 ↑
Enschede	6,1	6,7 ↑
Groningen	6,1	6,6 ↑
Haarlem	6,0	6,6 ↑
Heerlen	6,2	6,3 ↑
Helmond	6,2	6,7 ↑
Hengelo	5,8	6,6 ↑
Leeuwarden	5,9	6,5 ↑
Leiden	6,0	6,1 ↑
Lelystad	6,4	6,3 ↓
Maastricht	6,5	6,6 ↑
Nijmegen	6,1	6,4 ↑
Schiedam	6,0	6,2 ↑
's-Hertogenbosch	6,4	6,6 ↑
Sittard-Geleen	5,8	6,4 ↑
Tilburg	6,4	6,6 ↑
Venlo	6,4	6,6 ↑
Zaanstad	6,1	6,4 ↑
Zwolle	6,3	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,2	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,1	6,4 ↑

5 Rapportcijfers economisch beleid

Tabel 5.1 Rapportcijfer acquisitie- en promotiebeleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,5	6,0 ↑
Rotterdam	5,9	6,1 ↑
Den Haag	5,9	5,7 ↓
Utrecht	5,8	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,9 ↑
Alkmaar	6,1	6,3 ↑
Almelo	6,1	6,3 ↑
Amersfoort	6,0	6,2 ↑
Arnhem	5,8	6,2 ↑
Breda	6,1	6,7 ↑
Deventer	6,2	6,4 ↑
Dordrecht	6,2	6,3 ↑
Eindhoven	6,3	6,3 ↑
Emmen	6,2	6,5 ↑
Enschede	6,1	6,4 ↑
Groningen	6,2	6,4 ↑
Haarlem	5,9	5,9
Heerlen	6,0	6,1 ↑
Helmond	6,1	6,7 ↑
Hengelo	5,6	6,3 ↑
Leeuwarden	6,0	6,1
Leiden	5,7	6,2 ↑
Lelystad	6,4	6,7 ↑
Maastricht	6,4	6,4
Nijmegen	6,0	6,0
Schiedam	5,9	5,8 ↓
's-Hertogenbosch	5,9	6,3 ↑
Sittard-Geleen	5,5	6,0 ↑
Tilburg	6,1	6,4 ↑
Venlo	6,5	6,7 ↑
Zaanstad	5,9	6,2 ↑
Zwolle	6,1	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,0	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,9	6,2 ↑

Tabel 5.2 Rapportcijfer duidelijkheid gemeentelijke organisatie

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,6	5,7 ↑
Rotterdam	5,7	5,7 ↓
Den Haag	5,7	5,5 ↓
Utrecht	5,6	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,6 ↓
Alkmaar	5,9	6,2 ↑
Almelo	5,9	5,6 ↓
Amersfoort	5,6	5,9 ↑
Arnhem	5,7	6,0 ↑
Breda	5,9	6,1 ↑
Deventer	6,0	6,0
Dordrecht	6,1	5,9 ↓
Eindhoven	6,1	5,5 ↓
Emmen	5,8	6,0 ↑
Enschede	5,8	6,3 ↑
Groningen	5,7	5,9 ↑
Haarlem	5,7	5,7
Heerlen	5,9	6,1 ↑
Helmond	6,1	6,4 ↑
Hengelo	5,7	6,2 ↑
Leeuwarden	5,8	6,2 ↑
Leiden	5,9	5,3 ↓
Lelystad	5,9	5,8 ↓
Maastricht	6,4	6,1 ↓
Nijmegen	5,9	5,8 ↓
Schiedam	5,8	5,6 ↓
's-Hertogenbosch	6,0	6,1 ↑
Sittard-Geleen	5,1	5,3 ↑
Tilburg	6,0	5,9 ↓
Venlo	6,3	5,9 ↓
Zaanstad	5,7	5,7 ↑
Zwolle	5,9	5,9
<i>Gemiddelde G27</i>	5,9	5,9
<i>Gemiddelde G31</i>	5,8	5,9 ↑

Tabel 5.3 Rapportcijfer aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,2	5,5 ↑
Rotterdam	5,6	5,6
Den Haag	5,5	4,9 ↓
Utrecht	5,6	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,4	5,4
Alkmaar	5,8	5,6 ↓
Almelo	5,8	5,7 ↓
Amersfoort	5,6	5,4 ↓
Arnhem	5,5	5,7 ↑
Breda	5,7	6,1 ↑
Deventer	6,1	6,1
Dordrecht	5,7	5,8 ↑
Eindhoven	5,8	6,0 ↑
Emmen	5,5	6,1 ↑
Enschede	5,9	6,5 ↑
Groningen	5,8	5,8
Haarlem	5,3	5,8 ↑
Heerlen	5,4	5,8 ↑
Helmond	6,0	6,7 ↑
Hengelo	4,9	5,9 ↑
Leeuwarden	5,5	5,5
Leiden	5,4	5,5
Lelystad	6,0	6,3 ↑
Maastricht	5,7	5,7
Nijmegen	5,4	5,6 ↑
Schiedam	5,5	5,2 ↓
's-Hertogenbosch	5,8	5,9 ↑
Sittard-Geleen	5,1	5,4 ↑
Tilburg	6,0	6,0
Venlo	6,1	5,8 ↓
Zaanstad	5,5	6,0 ↑
Zwolle	5,9	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,7	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,6	5,8 ↑

Tabel 5.4 Rapportcijfer kennisniveau ambtenaren

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,7	5,5 ↓
Rotterdam	5,8	5,7 ↓
Den Haag	5,8	5,7 ↓
Utrecht	6,0	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,8	5,8 ↑
Alkmaar	6,1	6,2 ↑
Almelo	6,0	5,8 ↓
Amersfoort	5,9	5,7 ↓
Arnhem	5,9	6,3 ↑
Breda	6,0	6,3 ↑
Deventer	6,2	6,7 ↑
Dordrecht	5,9	6,2 ↑
Eindhoven	6,0	6,0 ↑
Emmen	5,7	6,0 ↑
Enschede	5,9	6,3 ↑
Groningen	5,7	6,0 ↑
Haarlem	5,6	5,9 ↑
Heerlen	5,8	6,0 ↑
Helmond	6,2	6,4 ↑
Hengelo	5,7	6,2 ↑
Leeuwarden	5,9	6,1 ↑
Leiden	5,9	5,7 ↓
Lelystad	6,0	6,2 ↑
Maastricht	6,2	6,3 ↑
Nijmegen	5,6	5,9 ↑
Schiedam	5,9	5,5 ↓
's-Hertogenbosch	6,0	6,1 ↑
Sittard-Geleen	5,3	5,9 ↑
Tilburg	6,0	6,3 ↑
Venlo	6,3	5,9 ↓
Zaanstad	5,7	6,0 ↑
Zwolle	5,9	5,9
<i>Gemiddelde G27</i>	5,9	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,9	6,0 ↑

Tabel 5.5 Rapportcijfer inlevingsvermogen gemeentebestuurders

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,2	5,1 ↓
Rotterdam	5,3	4,9 ↓
Den Haag	5,2	4,6 ↓
Utrecht	5,2	5,2
<i>Gemiddelde G4</i>	5,2	5,0 ↓
Alkmaar	5,5	5,3 ↓
Almelo	5,6	5,4 ↓
Amersfoort	5,4	5,0 ↓
Arnhem	5,3	5,2 ↓
Breda	5,6	5,8 ↑
Deventer	5,7	6,0 ↑
Dordrecht	5,4	5,4
Eindhoven	5,4	5,4
Emmen	5,4	5,7 ↑
Enschede	5,3	5,7 ↑
Groningen	5,1	5,3 ↑
Haarlem	5,0	5,1 ↑
Heerlen	5,2	5,6 ↑
Helmond	5,8	5,9
Hengelo	5,0	5,2 ↑
Leeuwarden	5,1	5,3 ↑
Leiden	5,5	4,9 ↓
Lelystad	5,6	5,7 ↑
Maastricht	5,4	5,2 ↑
Nijmegen	5,1	5,2 ↑
Schiedam	5,3	4,7 ↓
's-Hertogenbosch	5,2	5,0 ↓
Sittard-Geleen	4,8	5,1 ↑
Tilburg	5,5	5,6 ↑
Venlo	5,7	5,5 ↓
Zaanstad	5,0	5,2 ↑
Zwolle	5,5	4,9 ↓
<i>Gemiddelde G27</i>	5,3	5,3
<i>Gemiddelde G31</i>	5,3	5,3 ↓

Tabel 5.6 Rapportcijfer regionale samenwerking

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,5	5,8 ↑
Rotterdam	5,9	5,8 ↓
Den Haag	6,0	6,0 ↑
Utrecht	5,5	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	6,0 ↑
Alkmaar	6,2	6,1 ↓
Almelo	6,1	6,3 ↑
Amersfoort	6,1	6,1
Arnhem	6,2	6,3
Breda	6,0	6,3 ↑
Deventer	6,4	6,7 ↑
Dordrecht	6,2	6,9 ↑
Eindhoven	6,2	6,2
Emmen	6,0	6,4 ↑
Enschede	5,8	6,3 ↑
Groningen	5,9	6,5 ↑
Haarlem	5,7	6,5 ↑
Heerlen	6,6	7,0 ↑
Helmond	6,2	6,8 ↑
Hengelo	5,8	6,5 ↑
Leeuwarden	5,8	6,2 ↑
Leiden	5,6	5,6
Lelystad	5,8	5,7
Maastricht	6,4	6,3 ↓
Nijmegen	6,0	6,5 ↑
Schiedam	5,9	5,7 ↓
's-Hertogenbosch	5,9	6,4 ↑
Sittard-Geleen	6,0	6,4 ↑
Tilburg	6,0	6,3 ↑
Venlo	6,6	6,4 ↓
Zaanstad	6,1	6,2 ↑
Zwolle	6,3	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,1	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,9	6,3 ↑

Tabel 5.7 Rapportcijfer kwaliteit dienstverlening

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,6	6,0 ↑
Rotterdam	5,8	5,9 ↑
Den Haag	5,7	5,7
Utrecht	5,8	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,8 ↑
Alkmaar	5,8	6,2 ↑
Almelo	5,6	5,9 ↑
Amersfoort	5,9	6,0 ↑
Arnhem	5,6	6,1 ↑
Breda	6,1	6,5 ↑
Deventer	6,1	6,2 ↑
Dordrecht	5,8	6,0 ↑
Eindhoven	5,9	5,8 ↓
Emmen	5,9	6,2 ↑
Enschede	6,0	6,4 ↑
Groningen	5,8	6,2 ↑
Haarlem	5,5	5,7 ↑
Heerlen	5,8	6,2 ↑
Helmond	5,8	6,5 ↑
Hengelo	5,4	6,2 ↑
Leeuwarden	5,8	6,1 ↑
Leiden	5,6	5,7 ↑
Lelystad	6,2	6,4 ↑
Maastricht	6,1	6,1
Nijmegen	5,6	5,7 ↑
Schiedam	5,6	5,9 ↑
's-Hertogenbosch	6,0	5,9 ↓
Sittard-Geleen	5,2	5,7 ↑
Tilburg	6,0	6,4 ↑
Venlo	6,1	6,1 ↓
Zaanstad	5,5	6,1 ↑
Zwolle	6,0	6,2 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,8	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,8	6,0 ↑

Tabel 5.8 Rapportcijfer nakomen afspraken

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,1	6,2 ↑
Rotterdam	6,0	5,9 ↓
Den Haag	6,1	6,0 ↓
Utrecht	6,2	6,2 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>6,1</i>	<i>6,0 ↓</i>
Alkmaar	6,4	6,6 ↑
Almelo	6,1	6,0
Amersfoort	6,1	6,2
Arnhem	5,8	6,4 ↑
Breda	6,1	6,3 ↑
Deventer	6,3	6,6 ↑
Dordrecht	6,1	6,1
Eindhoven	6,3	6,0 ↓
Emmen	6,2	6,1 ↓
Enschede	5,9	6,8 ↑
Groningen	6,3	6,3
Haarlem	5,9	6,2 ↑
Heerlen	6,1	6,3 ↑
Helmond	6,1	6,6 ↑
Hengelo	5,8	6,2 ↑
Leeuwarden	5,8	6,4 ↑
Leiden	5,9	5,9
Lelystad	6,6	6,2 ↓
Maastricht	6,3	6,1 ↓
Nijmegen	6,0	6,1 ↑
Schiedam	5,9	5,3 ↓
's-Hertogenbosch	6,1	6,1
Sittard-Geleen	5,3	5,8 ↑
Tilburg	6,2	6,2
Venlo	6,5	6,2 ↓
Zaanstad	5,8	6,1 ↑
Zwolle	6,1	6,1
<i>Gemiddelde G27</i>	<i>6,1</i>	<i>6,2 ↑</i>
<i>Gemiddelde G31</i>	<i>6,1</i>	<i>6,2 ↑</i>

Tabel 5.9 Rapportcijfer (elektronisch) bedrijvenloket

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	-	5,9
Rotterdam	-	5,9
Den Haag	-	6,3
Utrecht	-	6,8
<i>Gemiddelde G4</i>	-	6,2
Alkmaar	-	6,7
Almelo	-	5,8
Amersfoort	-	6,8
Arnhem	-	6,9
Breda	-	5,6
Deventer	-	6,5
Dordrecht	-	6,4
Eindhoven	-	7,0
Emmen	-	6,8
Enschede	-	7,5
Groningen	-	7,1
Haarlem	-	6,5
Heerlen	-	6,9
Helmond	-	6,6
Hengelo	-	6,1
Leeuwarden	-	6,5
Leiden	-	5,5
Lelystad	-	6,1
Maastricht	-	6,8
Nijmegen	-	6,8
Schiedam	-	7,6
's-Hertogenbosch	-	6,8
Sittard-Geleen	-	5,8
Tilburg	-	6,2
Venlo	-	6,5
Zaanstad	-	6,4
Zwolle	-	6,4
<i>Gemiddelde G27</i>	-	6,6
<i>Gemiddelde G31</i>	-	6,6

Tabel 5.10 Rapportcijfer snelheid beantwoording verzoeken

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,1	5,0 ↓
Rotterdam	5,2	5,2
Den Haag	5,3	5,1 ↓
Utrecht	5,4	5,4 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	5,2	5,1 ↓
Alkmaar	5,6	5,6
Almelo	5,5	5,0 ↓
Amersfoort	5,5	5,5
Arnhem	5,2	5,7 ↑
Breda	5,2	5,7 ↑
Deventer	5,7	5,5 ↓
Dordrecht	5,5	5,3 ↓
Eindhoven	5,4	5,3 ↓
Emmen	5,3	5,4 ↑
Enschede	5,2	5,8 ↑
Groningen	5,2	5,7 ↑
Haarlem	5,1	5,5 ↑
Heerlen	5,2	5,4 ↑
Helmond	5,4	5,8 ↑
Hengelo	5,0	5,6 ↑
Leeuwarden	5,2	5,5 ↑
Leiden	5,1	5,1
Lelystad	5,7	5,8 ↑
Maastricht	5,5	5,6 ↑
Nijmegen	5,2	5,5 ↑
Schiedam	5,1	5,2
's-Hertogenbosch	5,4	5,2 ↓
Sittard-Geleen	4,8	5,2 ↑
Tilburg	5,4	5,5 ↑
Venlo	5,8	5,2 ↓
Zaanstad	5,1	5,3 ↑
Zwolle	5,4	5,5 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,3	5,5 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,3	5,4 ↑

Tabel 5.11 Rapportcijfer mogelijkheid om klachten te uitten

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,5	5,6 ↑
Rotterdam	5,5	5,5 ↓
Den Haag	5,6	5,0 ↓
Utrecht	5,6	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,6	5,4 ↓
Alkmaar	5,9	5,9
Almelo	5,7	5,5 ↓
Amersfoort	5,8	6,1 ↑
Arnhem	5,6	6,0 ↑
Breda	6,0	6,3 ↑
Deventer	6,2	6,2
Dordrecht	5,8	5,6 ↓
Eindhoven	6,1	5,4 ↓
Emmen	6,0	5,8 ↓
Enschede	5,8	6,2 ↑
Groningen	6,0	5,5 ↓
Haarlem	5,4	5,6 ↑
Heerlen	5,8	5,6 ↓
Helmond	5,9	5,9
Hengelo	5,5	5,6 ↑
Leeuwarden	5,7	5,6 ↓
Leiden	5,8	5,8
Lelystad	6,3	5,9 ↓
Maastricht	6,2	5,5 ↓
Nijmegen	5,8	5,2 ↓
Schiedam	5,9	5,2 ↓
's-Hertogenbosch	5,7	5,5 ↓
Sittard-Geleen	5,4	5,3
Tilburg	5,9	5,9
Venlo	6,1	5,7 ↓
Zaanstad	5,5	5,7 ↑
Zwolle	6,0	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,8	5,7 ↓
<i>Gemiddelde G31</i>	5,7	5,7 ↓

Tabel 5.12 Rapportcijfer vindbaarheid juiste loket/persoon

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,0	6,0
Rotterdam	6,1	6,2 ↑
Den Haag	6,0	6,2 ↑
Utrecht	6,1	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,1	6,2 ↑
Alkmaar	6,5	6,9 ↑
Almelo	6,5	6,4
Amersfoort	6,7	6,5 ↓
Arnhem	6,1	6,8 ↑
Breda	6,4	6,8 ↑
Deventer	6,4	6,4
Dordrecht	6,6	6,4 ↓
Eindhoven	6,5	6,4 ↓
Emmen	6,6	6,6 ↓
Enschede	6,4	6,8 ↑
Groningen	6,1	6,4 ↑
Haarlem	6,1	6,0 ↓
Heerlen	6,6	6,7 ↑
Helmond	6,3	7,1 ↑
Hengelo	6,3	6,6 ↑
Leeuwarden	6,5	6,8 ↑
Leiden	6,2	6,3 ↑
Lelystad	6,6	6,4 ↓
Maastricht	6,6	6,5 ↓
Nijmegen	6,2	6,3
Schiedam	6,4	6,4
's-Hertogenbosch	6,4	6,3 ↓
Sittard-Geleen	5,7	5,9 ↑
Tilburg	6,1	6,6 ↑
Venlo	6,5	6,4 ↓
Zaanstad	6,2	6,2
Zwolle	6,2	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,4	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,2	6,4 ↑

Tabel 5.13 Rapportcijfer telefonische bereikbaarheid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,7	5,6 ↓
Rotterdam	5,6	5,5 ↓
Den Haag	5,8	5,8
Utrecht	5,8	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,7 ↓
Alkmaar	5,9	6,2 ↑
Almelo	6,1	6,2
Amersfoort	6,1	6,0 ↓
Arnhem	5,7	6,1 ↑
Breda	6,0	6,0
Deventer	6,3	6,3
Dordrecht	6,1	5,7 ↓
Eindhoven	5,9	5,9 ↓
Emmen	6,1	6,2 ↑
Enschede	5,9	6,6 ↑
Groningen	5,8	6,0 ↑
Haarlem	5,6	5,8 ↑
Heerlen	6,1	6,1
Helmond	5,8	6,5 ↑
Hengelo	5,7	6,4 ↑
Leeuwarden	6,0	6,3 ↑
Leiden	5,8	5,9 ↑
Lelystad	6,1	6,2
Maastricht	6,0	5,8 ↓
Nijmegen	5,7	6,2 ↑
Schiedam	5,9	5,9
's-Hertogenbosch	5,8	6,0 ↑
Sittard-Geleen	5,0	5,5 ↑
Tilburg	6,0	6,1 ↑
Venlo	6,1	6,1 ↓
Zaanstad	5,8	5,5 ↓
Zwolle	6,0	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,9	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,8	6,0 ↑

Tabel 5.14 Rapportcijfer openingstijden loket

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,3	6,2 ↓
Rotterdam	6,3	6,7 ↑
Den Haag	6,5	6,3 ↓
Utrecht	6,3	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,4	6,5 ↑
Alkmaar	6,5	6,4
Almelo	6,3	6,3
Amersfoort	6,7	6,6
Arnhem	6,3	6,4 ↑
Breda	6,5	6,6 ↑
Deventer	6,3	6,4 ↑
Dordrecht	6,5	6,6 ↑
Eindhoven	6,4	6,6 ↑
Emmen	6,5	6,7 ↑
Enschede	6,3	6,7 ↑
Groningen	6,3	6,7 ↑
Haarlem	6,5	6,8 ↑
Heerlen	6,3	6,5 ↑
Helmond	6,5	6,7 ↑
Hengelo	6,2	6,6 ↑
Leeuwarden	6,4	6,7 ↑
Leiden	6,4	6,8 ↑
Lelystad	6,6	6,5 ↓
Maastricht	6,7	6,7 ↑
Nijmegen	6,4	6,5 ↑
Schiedam	6,7	6,8 ↑
's-Hertogenbosch	5,9	6,4 ↑
Sittard-Geleen	6,0	6,4 ↑
Tilburg	6,4	6,8 ↑
Venlo	6,5	6,3 ↓
Zaanstad	6,5	6,4 ↓
Zwolle	6,4	6,4
<i>Gemiddelde G27</i>	6,4	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,4	6,6 ↑

Tabel 5.15 Rapportcijfer informatie gemeentelijk beleid/regelgeving

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,6	5,7
Rotterdam	5,8	5,9 ↑
Den Haag	5,7	5,4 ↓
Utrecht	5,6	5,7 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,6	5,7 ↑
Alkmaar	6,0	6,1
Almelo	5,7	5,9 ↑
Amersfoort	5,6	5,6 ↓
Arnhem	5,8	5,9 ↑
Breda	5,8	6,1 ↑
Deventer	6,0	6,0
Dordrecht	6,1	5,9 ↓
Eindhoven	6,1	5,7 ↓
Emmen	5,9	6,2 ↑
Enschede	5,9	6,2 ↑
Groningen	5,8	6,0 ↑
Haarlem	5,8	5,6 ↓
Heerlen	5,7	6,1 ↑
Helmond	6,0	6,4 ↑
Hengelo	5,5	6,1 ↑
Leeuwarden	5,8	6,0 ↑
Leiden	5,9	5,7 ↓
Lelystad	5,9	5,9
Maastricht	6,2	6,0 ↓
Nijmegen	5,8	5,8 ↓
Schiedam	5,7	5,4 ↓
's-Hertogenbosch	6,0	5,9 ↓
Sittard-Geleen	5,6	5,6
Tilburg	6,1	5,8 ↓
Venlo	5,8	5,8
Zaanstad	5,5	6,0 ↑
Zwolle	5,8	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,9	5,9
<i>Gemiddelde G31</i>	5,8	5,9 ↑

Tabel 5.16 Rapportcijfer duidelijkheid gemeentelijk beleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,4	5,4 ↑
Rotterdam	5,6	5,8 ↑
Den Haag	5,6	5,3 ↓
Utrecht	5,5	5,7 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,5	5,6 ↑
Alkmaar	5,8	6,0 ↑
Almelo	5,8	5,6 ↓
Amersfoort	5,4	5,8 ↑
Arnhem	5,7	5,6 ↓
Breda	5,7	5,9 ↑
Deventer	5,8	6,1 ↑
Dordrecht	5,9	5,8 ↓
Eindhoven	5,9	5,4 ↓
Emmen	5,7	6,0 ↑
Enschede	5,7	6,0 ↑
Groningen	5,5	5,8 ↑
Haarlem	5,5	5,6 ↑
Heerlen	5,5	6,0 ↑
Helmond	6,1	6,2 ↑
Hengelo	5,6	6,0 ↑
Leeuwarden	5,7	5,8 ↑
Leiden	5,8	5,5 ↓
Lelystad	5,7	5,8 ↑
Maastricht	6,1	6,0 ↓
Nijmegen	5,6	5,7 ↑
Schiedam	5,4	5,6 ↑
's-Hertogenbosch	5,7	5,6
Sittard-Geleen	5,4	5,4
Tilburg	5,8	5,7 ↓
Venlo	5,8	5,7 ↓
Zaanstad	5,5	5,9 ↑
Zwolle	5,6	5,7 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,7	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,6	5,7 ↑

Tabel 5.17 Rapportcijfer contactmogelijkheden ambtenaren

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,7	5,6 ↓
Rotterdam	5,8	5,7 ↓
Den Haag	5,9	5,6 ↓
Utrecht	6,0	6,2 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,8	5,7 ↓
Alkmaar	6,0	6,0
Almelo	6,2	6,2
Amersfoort	6,1	5,9 ↓
Arnhem	6,0	6,5 ↑
Breda	5,9	6,1 ↑
Deventer	6,3	6,4
Dordrecht	6,1	6,0 ↓
Eindhoven	6,1	5,7 ↓
Emmen	6,0	6,1 ↑
Enschede	5,9	6,5 ↑
Groningen	6,1	6,1
Haarlem	5,7	6,0 ↑
Heerlen	6,0	6,0
Helmond	6,0	6,7 ↑
Hengelo	5,8	6,3 ↑
Leeuwarden	6,0	6,0 ↓
Leiden	5,9	5,7 ↓
Lelystad	6,3	6,4 ↑
Maastricht	6,2	5,9 ↓
Nijmegen	5,7	6,1 ↑
Schiedam	5,9	5,3 ↓
's-Hertogenbosch	6,0	6,1 ↑
Sittard-Geleen	5,6	5,9 ↑
Tilburg	5,9	6,3 ↑
Venlo	6,3	6,0 ↓
Zaanstad	5,9	5,7 ↓
Zwolle	6,0	6,1
<i>Gemiddelde G27</i>	6,0	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,9	6,0 ↑

Tabel 5.18 Rapportcijfer contactmogelijkheden bestuurders

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,1	4,9 ↓
Rotterdam	5,5	4,9 ↓
Den Haag	5,3	4,6 ↓
Utrecht	5,6	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,3	5,0 ↓
Alkmaar	5,8	5,7 ↓
Almelo	5,9	5,7 ↓
Amersfoort	5,3	5,5 ↑
Arnhem	5,6	6,0 ↑
Breda	5,7	5,7
Deventer	6,2	6,3
Dordrecht	5,7	5,7
Eindhoven	5,8	4,9 ↓
Emmen	5,4	5,8 ↑
Enschede	5,5	6,0 ↑
Groningen	5,8	5,7
Haarlem	5,2	5,4 ↑
Heerlen	5,6	5,4 ↓
Helmond	5,7	6,4 ↑
Hengelo	5,5	5,7 ↑
Leeuwarden	5,5	5,7 ↑
Leiden	5,5	5,3 ↓
Lelystad	5,8	5,9 ↑
Maastricht	5,7	5,5 ↓
Nijmegen	5,4	5,4
Schiedam	5,7	5,1 ↓
's-Hertogenbosch	5,7	5,5 ↓
Sittard-Geleen	5,2	5,6 ↑
Tilburg	5,4	5,8 ↑
Venlo	5,9	5,6 ↓
Zaanstad	5,0	5,2 ↑
Zwolle	5,6	5,4 ↓
<i>Gemiddelde G27</i>	5,6	5,6
<i>Gemiddelde G31</i>	5,5	5,5 ↑

Tabel 5.19 Rapportcijfer mate waarin vereenvoudiging van verkrijgen vergunningen wordt gerealiseerd

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	-	5,0
Rotterdam	-	5,0
Den Haag	-	5,1
Utrecht	-	5,0
<i>Gemiddelde G4</i>	-	5,0
Alkmaar	-	5,8
Almelo	-	5,3
Amersfoort	-	5,3
Arnhem	-	5,7
Breda	-	5,7
Deventer	-	5,7
Dordrecht	-	5,3
Eindhoven	-	5,6
Emmen	-	5,4
Enschede	-	5,6
Groningen	-	5,7
Haarlem	-	4,8
Heerlen	-	5,3
Helmond	-	5,8
Hengelo	-	5,5
Leeuwarden	-	5,7
Leiden	-	5,0
Lelystad	-	5,4
Maastricht	-	5,4
Nijmegen	-	5,3
Schiedam	-	5,2
's-Hertogenbosch	-	5,4
Sittard-Geleen	-	5,4
Tilburg	-	5,4
Venlo	-	5,3
Zaanstad	-	5,8
Zwolle	-	5,4
<i>Gemiddelde G27</i>	-	5,5
<i>Gemiddelde G31</i>	-	5,4

Tabel 5.20 Rapportcijfer mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieueisen, brandveiligheid, ARBO en voedselveiligheid

Stad	Bouwvoor- schriften	Milieueis- ten	Brandveilig- heid	ARBO	Voedsel- veiligheid
Amsterdam	6,0 ↑	5,8 ↑	6,4 ↑	6,2 ↑	7,1 ↑
Rotterdam	6,1 ↑	6,3 ↑	6,3 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑
Den Haag	6,5 ↑	6,3 ↑	6,6 ↑	6,5 ↑	7,3 ↑
Utrecht	6,1 ↑	6,3 ↑	6,4 ↑	6,8 ↑	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,2 ↑	6,2 ↑	6,4 ↑	6,5 ↑	7,0 ↑
Alkmaar	6,1 ↑	6,5 ↑	6,3 ↑	6,6	6,4 ↓
Almelo	6,4 ↑	6,1 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,8 ↑
Amersfoort	5,9	6,3 ↑	6,6 ↑	6,7 ↑	7,2 ↑
Arnhem	6,7 ↑	6,2 ↑	6,5 ↑	6,7 ↑	7,2 ↑
Breda	6,3 ↑	6,2 ↑	6,4 ↑	6,6 ↑	6,9 ↑
Deventer	6,2 ↑	6,4 ↑	6,7 ↑	6,5 ↑	6,9 ↑
Dordrecht	6,5 ↑	6,1 ↑	6,5	6,5 ↑	6,8 ↑
Eindhoven	6,2 ↑	6,2 ↑	6,3 ↑	6,6 ↑	7,0 ↑
Emmen	6,2 ↑	6,3 ↑	6,3 ↑	6,2	6,9 ↑
Enschede	6,4 ↑	6,2 ↑	6,6 ↑	6,4 ↑	7,0 ↑
Groningen	6,1 ↑	6,4 ↑	7,0 ↑	7,0 ↑	6,6
Haarlem	6,3 ↑	6,0 ↑	6,6 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑
Heerten	6,6 ↑	6,5 ↑	6,7 ↑	6,9 ↑	7,2 ↑
Helmond	6,4 ↑	6,5 ↑	6,7 ↑	6,5 ↑	7,1 ↑
Hengelo	6,1 ↑	5,9 ↑	6,5	6,5 ↑	5,9 ↑
Leeuwarden	6,3 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑	6,7 ↑	6,5
Leiden	6,3 ↑	6,6 ↑	6,5 ↑	6,3 ↑	6,4 ↑
Lelystad	6,1 ↑	6,4 ↑	6,4	6,6 ↑	6,6 ↑
Maastricht	6,1 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	7,4 ↑
Nijmegen	6,3 ↑	6,2 ↑	6,3 ↑	6,4 ↑	7,2 ↑
Schiedam	6,0 ↑	6,1 ↑	6,4 ↑	6,4 ↑	7,1 ↑
's-Hertogenbosch	6,3 ↑	5,9 ↑	6,1 ↑	6,5 ↑	5,7 ↓
Sittard-Geleen	6,1 ↑	6,4 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑
Tilburg	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑	7,6 ↑
Venlo	6,3 ↑	6,1 ↑	6,7 ↑	6,8 ↑	7,2 ↑
Zaanstad	6,8 ↑	6,5 ↑	6,8 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑
Zwolle	6,0 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	7,2 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,3 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,2 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	6,9 ↑

Tabel 5.21 Rapportcijfer beschikbare ruimte

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,2	6,5 ↑
Rotterdam	6,4	6,4 ↑
Den Haag	6,3	6,4
Utrecht	6,4	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,3	6,4 ↑
Alkmaar	6,4	6,6 ↑
Almelo	6,5	6,5
Amersfoort	6,7	6,6 ↓
Arnhem	6,7	6,8 ↑
Breda	6,7	6,6 ↓
Deventer	6,6	6,4 ↓
Dordrecht	6,4	6,6 ↑
Eindhoven	6,6	6,4 ↓
Emmen	7,0	6,9 ↓
Enschede	6,5	6,7 ↑
Groningen	6,3	6,8 ↑
Haarlem	6,3	6,3
Heerlen	6,7	7,0 ↑
Helmond	6,7	6,5 ↓
Hengelo	6,5	6,3 ↓
Leeuwarden	6,6	6,4 ↓
Leiden	6,3	6,2 ↓
Lelystad	7,0	7,1 ↑
Maastricht	6,2	6,3 ↑
Nijmegen	6,5	6,7 ↑
Schiedam	6,2	6,3
's-Hertogenbosch	6,4	6,7 ↑
Sittard-Geleen	6,3	6,4 ↑
Tilburg	6,4	6,1 ↓
Venlo	6,9	6,5 ↓
Zaanstad	6,8	6,9 ↑
Zwolle	6,4	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,5
<i>Gemiddelde G31</i>	6,5	6,5 ↑

Tabel 5.22 Rapportcijfer ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,6	6,3 ↑
Rotterdam	6,1	6,1 ↑
Den Haag	5,9	5,8 ↓
Utrecht	5,8	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,8	6,0 ↑
Alkmaar	6,1	6,2 ↑
Almelo	6,3	6,2 ↓
Amersfoort	6,2	6,3 ↑
Arnhem	6,0	6,5 ↑
Breda	6,0	6,5 ↑
Deventer	6,3	6,6 ↑
Dordrecht	6,3	6,3
Eindhoven	6,3	6,4 ↑
Emmen	6,3	6,5 ↑
Enschede	6,1	6,7 ↑
Groningen	6,3	6,6 ↑
Haarlem	5,8	6,1 ↑
Heerlen	6,1	6,4 ↑
Helmond	6,4	6,8 ↑
Hengelo	5,8	6,3 ↑
Leeuwarden	6,0	6,5 ↑
Leiden	5,7	5,8
Lelystad	6,4	6,7 ↑
Maastricht	6,3	6,3
Nijmegen	6,1	6,4 ↑
Schiedam	5,9	6,0 ↑
's-Hertogenbosch	6,1	6,2 ↑
Sittard-Geleen	5,6	6,2 ↑
Tilburg	6,2	6,4 ↑
Venlo	6,8	6,6 ↓
Zaanstad	6,0	6,4 ↑
Zwolle	6,5	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,1	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,0	6,3 ↑

Tabel 5.23 Rapportcijfer bewegwijzering in directe omgeving van de bedrijfslocatie

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,3	6,6 ↑
Rotterdam	6,7	7,0 ↑
Den Haag	6,6	6,7 ↑
Utrecht	6,4	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,5	6,8 ↑
Alkmaar	6,8	6,8
Almelo	6,6	6,5
Amersfoort	6,6	6,8 ↑
Arnhem	6,4	6,7 ↑
Breda	6,6	6,5
Deventer	6,6	6,8 ↑
Dordrecht	6,3	6,7 ↑
Eindhoven	6,6	6,9 ↑
Emmen	6,6	6,9 ↑
Enschede	6,6	7,0 ↑
Groningen	6,4	6,7 ↑
Haarlem	6,3	6,6 ↑
Heerlen	6,8	7,0 ↑
Helmond	6,7	6,9 ↑
Hengelo	6,3	6,8 ↑
Leeuwarden	6,6	6,7 ↑
Leiden	6,4	6,8 ↑
Lelystad	6,4	6,8 ↑
Maastricht	7,0	6,9 ↓
Nijmegen	6,4	6,8 ↑
Schiedam	6,4	6,7 ↑
's-Hertogenbosch	6,4	7,0 ↑
Sittard-Geleen	6,4	6,4 ↑
Tilburg	6,6	6,9 ↑
Venlo	6,7	6,8 ↑
Zaanstad	6,6	6,8 ↑
Zwolle	6,6	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,5	6,8 ↑

Tabel 5.24 Rapportcijfer ontsluiting van het bedrijfspan

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,7	6,8 ↑
Rotterdam	6,7	6,8 ↑
Den Haag	6,8	6,7 ↓
Utrecht	6,6	6,5 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	6,7	6,7 ↓
Alkmaar	6,6	6,3 ↓
Almelo	6,8	7,2 ↑
Amersfoort	7,0	6,6 ↓
Arnhem	6,8	6,8
Breda	7,0	7,2 ↑
Deventer	6,7	7,2 ↑
Dordrecht	6,6	6,3 ↓
Eindhoven	6,8	7,0 ↑
Emmen	7,1	7,4 ↑
Enschede	6,9	7,1 ↑
Groningen	6,8	6,9 ↑
Haarlem	6,5	6,7 ↑
Heerlen	7,0	7,4 ↑
Helmond	7,0	7,2 ↑
Hengelo	6,7	7,0 ↑
Leeuwarden	6,8	6,6 ↓
Leiden	6,4	6,5 ↑
Lelystad	7,0	7,3 ↑
Maastricht	7,0	7,0 ↓
Nijmegen	6,4	6,7 ↑
Schiedam	6,4	6,8 ↑
's-Hertogenbosch	6,7	7,0 ↑
Sittard-Geleen	6,8	6,9 ↑
Tilburg	6,8	6,9 ↑
Venlo	7,1	7,3 ↑
Zaanstad	6,8	6,7
Zwolle	7,0	7,2 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,8	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,8	6,9 ↑

Tabel 5.25 Rapportcijfer veiligheid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,2	6,6 ↑
Rotterdam	6,1	6,5 ↑
Den Haag	6,4	6,6 ↑
Utrecht	6,4	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,2	6,6 ↑
Alkmaar	6,4	6,8 ↑
Almelo	6,6	6,6
Amersfoort	6,6	6,4 ↓
Arnhem	6,6	6,7 ↑
Breda	6,3	6,6 ↑
Deventer	6,7	6,8 ↑
Dordrecht	6,6	6,6
Eindhoven	6,3	6,6 ↑
Emmen	6,7	6,7
Enschede	6,8	6,7 ↓
Groningen	6,6	6,7
Haarlem	6,6	6,7 ↑
Heerlen	6,1	6,9 ↑
Helmond	6,6	7,0 ↑
Hengelo	6,7	6,6
Leeuwarden	6,6	6,7 ↑
Leiden	6,5	6,5
Lelystad	7,0	6,9 ↓
Maastricht	6,7	6,8 ↑
Nijmegen	6,3	6,8 ↑
Schiedam	6,1	6,1
's-Hertogenbosch	6,3	6,5 ↑
Sittard-Geleen	6,2	6,3 ↑
Tilburg	6,4	6,4
Venlo	6,9	7,0 ↑
Zaanstad	6,5	6,8 ↑
Zwolle	6,9	7,1 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,4	6,7 ↑

Tabel 5.26 Rapportcijfer staat van openbare ruimte

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,6	6,7 ↑
Rotterdam	6,7	6,7 ↑
Den Haag	6,6	6,7 ↑
Utrecht	6,8	6,8 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	6,7	6,7 ↑
Alkmaar	6,8	6,9 ↑
Almelo	6,9	6,9
Amersfoort	6,9	6,8 ↓
Arnhem	6,6	6,7 ↑
Breda	6,9	7,0 ↑
Deventer	6,9	7,1 ↑
Dordrecht	6,6	6,7
Eindhoven	6,7	7,1 ↑
Emmen	6,7	6,9 ↑
Enschede	6,9	7,0
Groningen	6,7	7,0 ↑
Haarlem	6,5	6,7 ↑
Heerlen	6,9	7,1 ↑
Helmond	6,9	7,2 ↑
Hengelo	6,7	6,9 ↑
Leeuwarden	6,9	6,7 ↓
Leiden	6,6	6,6
Lelystad	6,9	7,1 ↑
Maastricht	6,9	7,1 ↑
Nijmegen	6,3	6,9 ↑
Schiedam	6,4	6,4
's-Hertogenbosch	6,8	7,0 ↑
Sittard-Geleen	6,6	6,8 ↑
Tilburg	6,8	6,9 ↑
Venlo	7,0	7,1 ↑
Zaanstad	6,2	6,5 ↑
Zwolle	6,8	7,2 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,7	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,7	6,9 ↑

Tabel 5.27 Rapportcijfer bereikbaarheid per auto

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,6	6,9 ↑
Rotterdam	7,0	7,1 ↑
Den Haag	6,8	6,9 ↑
Utrecht	6,6	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,7	6,9 ↑
Alkmaar	6,7	6,7
Almelo	7,2	7,4 ↑
Amersfoort	7,2	7,3 ↑
Arnhem	6,6	7,0 ↑
Breda	7,3	7,3
Deventer	7,0	7,4 ↑
Dordrecht	6,8	7,0 ↑
Eindhoven	7,2	7,4 ↑
Emmen	7,6	7,8 ↑
Enschede	7,2	7,2
Groningen	6,7	7,3 ↑
Haarlem	6,6	7,1 ↑
Heerlen	7,1	7,2 ↑
Helmond	7,3	7,5 ↑
Hengelo	7,1	7,4 ↑
Leeuwarden	6,9	7,2 ↑
Leiden	6,3	6,5 ↑
Lelystad	7,4	7,9 ↑
Maastricht	6,8	7,0 ↑
Nijmegen	6,6	6,9 ↑
Schiedam	6,4	7,2 ↑
's-Hertogenbosch	6,8	7,5 ↑
Sittard-Geleen	7,1	7,3 ↑
Tilburg	7,0	7,6 ↑
Venlo	7,3	7,4 ↑
Zaanstad	7,0	7,5 ↑
Zwolle	7,2	7,6 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	7,0	7,3 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,9	7,2 ↑

Tabel 5.28 Rapportcijfer bereikbaarheid per OV

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	7,2	6,9 ↓
Rotterdam	6,5	6,6 ↑
Den Haag	7,1	7,3 ↑
Utrecht	7,0	7,2 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	7,0	7,0
Alkmaar	6,3	6,2 ↓
Almelo	6,0	6,0
Amersfoort	6,2	6,3 ↑
Arnhem	7,0	7,2 ↑
Breda	6,4	6,8 ↑
Deventer	6,4	6,5 ↑
Dordrecht	6,6	6,2 ↓
Eindhoven	6,9	7,1 ↑
Emmen	5,9	5,9
Enschede	6,5	6,7 ↑
Groningen	6,5	7,1 ↑
Haarlem	6,6	6,7 ↑
Heerlen	6,6	6,9 ↑
Helmond	5,7	6,1 ↑
Hengelo	6,5	6,6
Leeuwarden	6,5	6,6 ↑
Leiden	6,7	6,9 ↑
Lelystad	6,2	5,9 ↓
Maastricht	7,0	6,7 ↓
Nijmegen	6,4	6,9 ↑
Schiedam	6,6	7,1 ↑
's-Hertogenbosch	6,3	6,3
Sittard-Geleen	5,9	6,4 ↑
Tilburg	6,7	6,3 ↓
Venlo	6,3	6,2
Zaanstad	6,0	6,5 ↑
Zwolle	6,4	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,7	6,7 ↓

Tabel 5.29 Rapportcijfer parkeermogelijkheden nabij bedrijfspand

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,7	6,1 ↑
Rotterdam	6,3	6,4 ↑
Den Haag	5,8	6,0 ↑
Utrecht	6,3	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,9	6,2 ↑
Alkmaar	6,1	6,3 ↑
Almelo	6,6	6,7 ↑
Amersfoort	6,7	6,4 ↓
Arnhem	6,4	6,1 ↓
Breda	6,6	6,6
Deventer	6,2	6,8 ↑
Dordrecht	6,2	6,1 ↓
Eindhoven	6,8	6,6 ↓
Emmen	7,0	7,7 ↑
Enschede	6,7	6,8
Groningen	6,1	6,6 ↑
Haarlem	5,9	6,3 ↑
Heerlen	6,3	6,4
Helmond	6,3	6,6 ↑
Hengelo	6,4	6,7 ↑
Leeuwarden	6,6	6,9 ↑
Leiden	5,4	5,8 ↑
Lelystad	6,7	7,2 ↑
Maastricht	6,1	6,1
Nijmegen	5,7	6,0 ↑
Schiedam	5,7	5,8
's-Hertogenbosch	6,6	6,6
Sittard-Geleen	6,3	6,4 ↑
Tilburg	6,2	6,7 ↑
Venlo	6,8	7,0 ↑
Zaanstad	6,8	6,9
Zwolle	6,4	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,4	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,2	6,5 ↑

Tabel 5.30 Rapportcijfer gemeentelijk aanpak Veilig Ondernemen

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	-	6,4
Rotterdam	-	6,5
Den Haag	-	6,4
Utrecht	-	6,5
<i>Gemiddelde G4</i>	-	6,4
Alkmaar	-	6,3
Almelo	-	6,5
Amersfoort	-	6,2
Arnhem	-	6,4
Breda	-	6,4
Deventer	-	6,6
Dordrecht	-	6,4
Eindhoven	-	6,6
Emmen	-	6,6
Enschede	-	6,7
Groningen	-	6,7
Haarlem	-	6,6
Heerlen	-	6,7
Helmond	-	6,9
Hengelo	-	6,8
Leeuwarden	-	6,4
Leiden	-	6,4
Lelystad	-	6,7
Maastricht	-	6,5
Nijmegen	-	6,4
Schiedam	-	6,1
's-Hertogenbosch	-	6,3
Sittard-Geleen	-	6,6
Tilburg	-	6,5
Venlo	-	6,4
Zaanstad	-	6,9
Zwolle	-	6,9
<i>Gemiddelde G27</i>	-	6,5
<i>Gemiddelde G31</i>	-	6,5

Bijlage 1 Enquête ondernemers

I Algemeen

1. Tot welke sector behoort uw bedrijf? (*enq: spontaan laten noemen*)
 - land- en tuinbouw, visserij
 - industrie
 - bouwnijverheid (inclusief installatiebedrijven)
 - groothandel
 - detailhandel en reparatie van consumentenartikelen
 - horeca
 - vervoer, opslag en communicatie
 - financiële dienstverlening
 - verhuur/ handel in onroerend goed, verhuur roerende goederen en zakelijke dienstverlening
 - openbaar bestuur (overheid)
 - onderwijs, gezondheids- en welzijnszorg
 - overig, namelijk.....

2. Is uw bedrijf/ instelling gevestigd: (*enq: opnoemen*)
 - op een centrumlocatie
 - op een bedrijventerreinlocatie
 - aan huis
 - in een bedrijfspand
 - in het buitengebied
 - elders, namelijk.....
 - weet niet/ geen antwoord

3. Is uw bedrijf een internationaal of een nationaal bedrijf: (*enq: opnoemen*)
 - volledig nationaal bedrijf (alleen in actief in NL)
 - nationaal bedrijf (NL) met buitenlandse nevenvestigingen
 - internationaal bedrijf met hoofdkantoor in het buitenland
 - weet niet/ geen antwoord

4. In welk jaar is uw bedrijf gestart?
.....



INDIEN START NA 1-1-2005 DOOR NAAR VRAAG 7

5. Was uw bedrijf/ instelling reeds voor 1 januari 2005 gevestigd op de huidige locatie?
 - ja _ **naar vraag 8**
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord

6. Is uw bedrijf/ instelling na 1 januari 2005 gestart op de huidige locatie?
 - ja _ **naar vraag 8**
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord

7. U bent dus na 1 januari 2005 verplaatst naar uw huidige locatie.
 - a. Bent u verplaatst vanuit een locatie in uw huidige gemeente of vanuit een andere gemeente?
 - vanuit huidige gemeente
 - vanuit andere gemeente
 - weet niet/ geen antwoord

- b. Bent u verplaatst vanuit een locatie op een bedrijventerrein of vanuit een woonwijk?
- op een bedrijventerrein
 - in een woonwijk
 - in het centrum
 - in buitengebied
 - elders
8. Hoeveel arbeidsplaatsen (in hele banen) heeft uw vestiging op dit moment, inclusief uzelf?
...
9. Heeft uw bedrijf/instelling na 1 januari 2005 één of meerdere bouwvergunningen aangevraagd?
- ja
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord
10. Heeft uw bedrijf/instelling na 1 januari 2005 een milieuvergunning aangevraagd?
- ja
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord
11. Heeft uw bedrijf/instelling na 1 januari 2005 één of meerdere parkeervergunningen aangevraagd?
- ja
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord
12. Heeft uw bedrijf/instelling na 1 januari 2005 op een andere wijze contact gehad met de gemeente?
- ja
 - nee _ **naar vraag 14**
 - weet niet/ geen antwoord _ **naar vraag 14**
13. Wat was de aanleiding voor dit contact?
.....

II Regelgeving

Afstemming bouw- en milieuvergunning <<indien 10 + 11 = 'ja'>>

(vr. 14-19)

14. Kunt u zeggen hoeveel weken het afhandelen van de bouw- en milieuvergunning in totaal heeft geduurd, vanaf het moment van indiening van aanvragen voor beide vergunningen tot het besluit over de aanvraag van beide vergunningen? (**toelichting enq. LET OP: bij meerdere aanvragen gaat het steeds om de meest recente aanvraag**)
- ... weken (**1 decimaal**)
 - weet niet/ geen antwoord
15. Kunt u een rapportcijfer geven voor de tijdsduur van indiening van de aanvragen tot het besluit over de aanvragen? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
... rapportcijfer
16. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag nogmaals moeten herzien of opnieuw ingediend?
- nee, alles in één keer ingediend
 - aanvraag nogmaals herzien
 - aanvraag geheel opnieuw ingediend
17. Vindt u de leges die u moest betalen voor de vergunning:
- te hoog

- niet te hoog
 - weet niet/ geen antwoord
18. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van de vergunningen? (enq: 1 werkdag is gelijk aan 8 uren)
- ... uren (**1 decimaal**)
 - weet niet/ geen antwoord
19. Kunt u een rapportcijfer geven voor deze tijdsinzet? (1=zeer onredelijk, 10=zeer redelijk)
- ... rapportcijfer

Indien bouwvergunning << als 10. = 'ja' & 11. = 'nee'>> (toelichting enq. LET OP: bij meerdere aanvragen gaat het steeds om de meest recente aanvraag
(vr. 20-25)

20. Hoeveel weken heeft het afhandelen van de bouwvergunning in totaal geduurd, vanaf het moment van indiening van aanvraag tot het besluit over de aanvraag?
- .. weken (**1 decimaal**)
 - weet niet/ geen antwoord
21. Kunt u een rapportcijfer geven voor de tijdsduur van indiening van de aanvraag tot het besluit over de aanvraag? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
- ... rapportcijfer
22. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag nogmaals moeten herzien of opnieuw ingediend?
- nee, alles in één keer ingediend
 - aanvraag nogmaals herzien
 - aanvraag geheel opnieuw ingediend
23. Wat vindt u van de hoogte van de leges die u moet betalen voor de bouwvergunning? (te hoog, niet te hoog, weet niet)
- te hoog
 - niet te hoog
 - weet niet/ geen antwoord
24. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van de bouwvergunning? (enq: 1 werkdag is gelijk aan 8 uren)
- ... uren
 - weet niet/ geen antwoord
25. Kunt u uw oordeel over de voor de vergunningaanvraag benodigde tijdsinzet van uw eigen bedrijf uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer onredelijk, 10=zeer redelijk)
- ... rapportcijfer

Indien milieuvergunning <<als 11. = 'ja' en 10. = 'nee'>> >> (toelichting enq. LET OP: bij meerdere aanvragen gaat het steeds om de meest recente aanvraag
(vr. 26-30)

26. Hoeveel weken heeft het afhandelen van de milieuvergunning in totaal geduurd, vanaf het moment van indiening van aanvraag tot het besluit over de aanvraag?
- .. weken (**1 decimaal**)
 - weet niet/ geen antwoord
27. Kunt u een rapportcijfer geven voor de tijdsduur van indiening van de aanvraag tot het besluit over de aanvraag? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
- ... rapportcijfer
28. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag moeten herzien of opnieuw ingediend?
- nee, alles in één keer ingediend
 - aanvraag herzien

- aanvraag geheel opnieuw ingediend
29. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van de milieuvergunning? (*enq: 1 werkdag is gelijk aan 8 uren*)
- ... uren
- weet niet/ geen antwoord
30. Kunt u uw oordeel over de voor de vergunningaanvraag benodigde tijdsinzet van uw eigen bedrijf uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer onredelijk, 10=zeer redelijk)
- ... rapportcijfer

Indien parkeervergunning <<als 12. = 'ja'>>>> (toelichting enq. LET OP: bij meerdere aanvragen

gaat het steeds om de meest recente aanvraag

(vr. 31-35)

31. Hoeveel werkdagen heeft het afhandelen van de parkeervergunning in totaal geduurd, vanaf het moment van indiening van de aanvraag tot het besluit over de aanvraag?
- .. werkdagen (**1 decimaal**)
- weet niet/ geen antwoord
32. Kunt u een rapportcijfer geven voor de tijdsduur van indiening van de aanvraag tot het besluit over de aanvraag? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
- ... rapportcijfer
33. Wat vindt u van de hoogte van de leges die u moet betalen voor de parkeervergunning? (te hoog, niet te hoog, weet niet)
- te hoog
- niet te hoog
- weet niet/ geen antwoord
34. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van de parkeervergunning? (*enq: 1 werkdag is gelijk aan 8 uren*)
- ... uren (**1 decimaal**)
- weet niet/ geen antwoord
35. Kunt u uw oordeel over uw eigen tijdsinzet inzake de aangevraagde parkeervergunning uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer onredelijk, 10=zeer redelijk)
- ... rapportcijfer

III Bedrijvenloket

36. Maakt u gebruik van of heeft u ooit gebruik gemaakt van het (elektronisch) bedrijvenloket van uw gemeente?
- ja
- nee
- is er niet
37. Zijn digitale transacties mogelijk met het elektronische bedrijvenloket van uw gemeente?
- ja
- nee
38. Kunt u een rapportcijfer geven voor het (elektronische) bedrijvenloket? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
- ... rapportcijfer

IV Kwaliteit van dienstverlening

Ik wil u nu een aantal vragen voorleggen over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

39. Kunt u, om te beginnen, een algemeen rapportcijfer geven voor de dienstverlening van uw gemeente aan ondernemers/instellingen? (1=zeer slecht, 10=zeer goed) ... rapportcijfer
40. Nu noem ik een aantal deelaspecten met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente. Kunt u voor elk aspect een rapportcijfer geven? (1=zeer slecht, 10=zeer goed, - 5=geen oordeel)



INDIEN ANTWOORD BIJ 9, 10 EN 11 = 'NEE' DOOR NAAR VRAAG 40C

Specifiek vergunningaanvraag rapportcijfer

- a. interne afstemming van de gemeente tussen afdelingen bij vergunningaanvraag ...
b. communicatie met het bedrijven/ instellingen bij vergunningaanvraag ...

Bereikbaarheid

- c. vindbaarheid van het juiste loket/ de juiste persoon ...
d. openingstijden bedrijfsloket ...
e. telefonische bereikbaarheid juiste personen ...

Betrouwbaarheid

Wat is uw oordeel (rapportcijfer) over:

- f. de mate waarin afspraken worden nagekomen ...
g. de mogelijkheden om klachten te uiten over de gemeentelijke dienstverlening ...
h. de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie ...

Communicatie met bedrijfsleven

- i. Duidelijkheid van het gemeentelijk beleid en regelgeving ...
j. Informatie over gemeentelijk beleid en regelgeving richting bedrijven/ instellingen ...
k. Mogelijkheden om met ambtenaren in contact te komen ...
l. Mogelijkheden om met bestuurders in contact te komen ...

Kennis en vaardigheden

- m. Kennisniveau ambtenaren ...
n. Inlevingsvermogen van bestuurders in problematiek bedrijven/ instellingen ...

Snelheid en geloofwaardigheid

- o. Snelheid waarmee vragen/ verzoeken worden beantwoord ...
p. Mate waarin er aandacht wordt besteed aan het verbeteren van het ondernemingsklimaat in uw gemeente ...

Aanpak strijdige regelgeving

Ik wil nu een vraag stellen over de regels waar u bij de dagelijkse uitoefening van uw bedrijf tegenaan loopt of bij de start van uw bedrijf tegenaan bent gelopen.

41. Ik noem een aantal eisen waaraan u bij de uitoefening van uw bedrijfsvoering moet voldoen. Kunt u per eis een rapportcijfers geven voor de mate waarin vóóraf voldoende helderheid bestond over de eisen waaraan moest worden voldoen? (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

Rapportcijfer

- a. Bouwvoorschriften ...
b. Milieueisen ...
c. Brandveiligheid ...
d. Arbeidsomstandigheden ...

<< Indien vraag 1 = land- en tuinbouw, visserij, groothandel, detailhandel en reparatie van consumentenartikelen, horeca, vervoer opslag en communicatie >>

- e. Voedselveiligheid ...

42. Maakt u gebruik van of heeft u ooit gebruik gemaakt van het meldpunt strijdige regelgeving/regeldruk van de gemeente?
 ja
 nee _ **naar vraag 44**
 is er niet _ **naar vraag 44**
43. Wat zijn uw ervaringen met het meldpunt strijdige regelgeving/regeldruk?
 zeer goed
 goed
 niet goed/ niet slecht
 slecht
 zeer slecht
 weet niet/ geen antwoord
44. Wat was de oorzaak van deze slechte ervaring?
 geen deskundig personeel
 te lange wachttijd
 geen actie op mijn klacht
 nooit meer teruggebeld
 Anders, namelijk
45. Ervaart u onduidelijkheden/strijdige regels binnen uw gemeente en zo ja, welke?
 Ja, te weten
46. Kunt u een rapportcijfer geven voor de mate waarin het vereenvoudigen van verkrijgen van vergunningen wordt gerealiseerd? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
 ... rapportcijfer

V Bereikbaarheid, ruimte en veiligheid

47. Kunt u een rapportcijfer geven voor de parkeermogelijkheden in de directe nabijheid van uw bedrijfspand? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
 ... rapportcijfer
48. Kunt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid van uw bedrijfspand per auto? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
 ... rapportcijfer
49. Kunt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid van uw bedrijfspand met het openbaar vervoer? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
 ... rapportcijfer
50. Ik noem een aantal aspecten over de kwaliteit van de openbare ruimte in de directe omgeving van uw bedrijfslocatie. Kunt u steeds voor elk aspect een rapportcijfer geven? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
- rapportcijfer**
- a. Bewegwijzering ...
 b. Ontsluiting ...
 d. Staat van de openbare ruimte (weg, groenvoorziening, trottoir) ...
 c. veiligheid ...
51. Hebt u op dit moment voldoende ruimte voor uw bedrijf?
 Ja
 Nee
52. Wat is uw oordeel (rapportcijfer) over de beschikbaarheid van geschikte bedrijfslocaties binnen uw gemeente?
 ... rapportcijfer

53. Voelt u zich onveilig in uw eigen bedrijf of bedrijfsomgeving?
 Vaak
 Soms
 Zelden
 Weet niet/wil niet zeggen
54. Is uw bedrijf de afgelopen 2 jaar (sinds 2005) slachtoffer geweest van criminaliteit?
 Ja, één keer
 Ja, twee keer
 Ja, drie keer
 Ja, meer dan drie keer
 Nee
55. Om welke vorm van criminaliteit ging het daarbij?
 Diefstal
 Geweld
 Vernielingen
 Inbraak
 Overig
56. Bent u bereid aangifte te doen indien er sprake is van criminaliteit tegen uw onderneming?
 Ja, altijd ***naar vraag 57***
 Ja, soms
 Nee
 Weet niet / geen antwoord_ ***naar vraag 57***
57. Wat is de reden dat u geen aangifte of soms aangifte doet in plaats van altijd?
 Het kost me teveel tijd
 Het levert niets op
 Ik kan geen moment weg uit mijn bedrijf
 Anders, namelijk.....
58. Kunt u uw oordeel over de gemeentelijke aanpak Veilig Ondernemen uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
 ... rapportcijfer

VI Startersbeleid

59. Is er voldoende bedrijfsruimte voor startende ondernemingen?
 Ja
 nee
60. Kent u specifieke gemeentelijke regelingen voor starters/ondernemers?
 Ja, te weten
- Nee

VII Wijkeconomie

61. Betekent een eventuele verruiming van de regelgeving rondom 'werken aan huis' dat u zou overwegen om uw bedrijf naar een 'woonwerkwooning' te verplaatsen?
 Ja
 Nee
 Misschien/weet niet
 Heb ik al
62. Bent u van plan om binnen een half jaar te gaan verhuizen?
 Ja, naar bedrijventerrein
 Ja, naar woonwijk
 Ja, naar centrum
 Ja, naar elders
 Nee

- << Indien vraag 6 = nee, dan vraag 59 >>
63. U bent recent verhuisd. Ik ga enkele factoren noemen. Kunt u per factor aangeven of deze factor in uw afweging een vertrekmotief of een vestigingsmotief is geweest?
- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Bereikbaarheid per auto | vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang |
| <input type="radio"/> Bereikbaarheid per OV | vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang |
| <input type="radio"/> Parkeren | vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang |
| <input type="radio"/> Kwaliteit openbare ruimte | vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang |
| <input type="radio"/> Voldoende ruimte | vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang |
| <input type="radio"/> Veiligheid | vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang |
| <input type="radio"/> Anders, ... | vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang |

VIII Lokale beleidsinitiatieven

64. De volgende vragen hebben betrekking op speciale beleidsinitiatieven van de lokale overheid. Ik noem een aantal thema's van economisch beleid. Kunt u per thema een rapportcijfer geven voor initiatieven van de gemeente rond deze thema's?

	<i>Rapportcijfer</i>	<i>niet mee bekend</i>
a. Promotie/acquisitiebeleid gericht op bedrijven en instellingen	...	<input type="radio"/>
b. Beleid voor ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	...	<input type="radio"/>
c. Startersbeleid	...	<input type="radio"/>
d. Toeristisch beleid	...	<input type="radio"/>
e. Arbeidsmarktbeleid	...	<input type="radio"/>
f. Samenwerking met andere gemeenten	...	<input type="radio"/>

65. Ervaart u problemen bij het invullen van bepaalde functies binnen uw organisatie?
- Ja
- Nee **_ naar vraag 53**
- weet niet/ geen antwoord **_ naar vraag 53**
66. Bij welke functies ervaart u dan dat het aanbod (kwantitatief en/of kwalitatief) onvoldoende is?

	Laag functieniveau <i>(werkzaamheden met een werkniveau op vbo-niveau of lager)</i>	Midden functieniveau <i>(werkzaamheden met een werkniveau op mbo-niveau)</i>	Hoog functieniveau <i>(werkzaamheden met een werkniveau op hbo-niveau of hoger)</i>
Uitvoerend of technisch			
Financieel of administratief			
Verkoop			
IT/ automatisering			
Leidinggeven/ management			
Overige, nl.....			

IX Economisch klimaat en afsluiting

67. Kunt u een algemeen rapportcijfer geven voor het ondernemingsklimaat in uw gemeente? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
- ... rapportcijfer
68. Welke *twee* onderwerpen wegen voor u het zwaarst bij het bepalen van dit rapportcijfer?
- << twee antwoorden mogelijk >>
- Bestuurlijke organisatie economisch beleid
- Dienstverlening en vergunningverlening
- Communicatie door de gemeente
- Ruimtelijk beleid
- Verkeersbeleid en parkeren

- Bedrijvenacquisitiebeleid
- Startersbeleid
- Arbeidsmarktbeleid
- Veiligheid
- Aanbod publieke diensten (zorg, welzijn, onderwijs etc.)
- Anders nl.

69. Is volgens u de aandacht van uw gemeente voor het ondernemingsklimaat gedurende de afgelopen twee jaar:

- toegenomen
- niet veranderd
- afgenomen
- weet niet/geen antwoord

70. Heeft u, los van de vragen die ik u heb gesteld, nog specifieke vragen of opmerkingen over het beleid dat uw gemeente voert voor bedrijven?

.....

.....

Hartelijk dank voor uw deelname aan deze enquête en nog een prettige dag.

Bijlage 2 Enquête gemeenten

Vragenlijst gemeenten

ECORYS, mei 2007

Naam gemeente:.....

Contactpersoon:

Telefoon:

Vul alle vragen zo volledig mogelijk in. Sla alstublieft geen vragen over. Indien u een antwoord niet of niet zeker weet, teken dit dan aan op de vragenlijst.

A. Gemeentelijke dienstverlening

1. Heeft uw gemeente één (fysiek) centraal aanspreekpunt voor bedrijven (bedrijvenloket)?
 - Ja
 - Nee **GA NAAR VRAAG A5**
2. Wat is het totaal aantal wekelijkse openingsuren van dit bedrijvenloket?
..... uur per week
3. Is het bedrijvenloket ook buiten kantooruren (ma-vr, 9-18 uur) geopend? Zo ja, wanneer?
 - Ja namelijk
 - Nee
4. Is het bedrijvenloket via internet of e-mail bereikbaar?
 - Ja
 - Nee
5. Heeft uw gemeente specifieke bedrijfscontactfunctionarissen/accountmanagers in dienst?
 - Ja, namelijk FTE
 - Nee
6. Voert uw gemeente een klachtenregistratie over de gemeentelijke dienstverlening?
 - Ja
 - Nee **GA NAAR VRAAG A9**
7. Kunt u zeggen hoeveel klachten van bedrijven en instellingen zijn geregistreerd in 2006?
..... klachten van bedrijven/instellingen
 - Niet bekend
8. Kunt u aangeven welke de belangrijkste thema's zijn waarop de geregistreerde klachten van bedrijven en instellingen betrekking hebben?
 -
 -
 -
9. Is er in uw gemeente een ombudsman (voor bedrijven)?
 - Ja, maar alleen voor burgers, niet voor bedrijven
 - Ja, één voor burgers en één voor bedrijven
 - Ja, één voor burgers en bedrijven gezamenlijk
 - Nee
10. Heeft de gemeente een meldpunt strijdige regelgeving/regeldruk?
 - Ja
 - Nee
11. Kunt u aangeven welke meldingen het meest voorkomen?
.....
.....
.....
12. Welke acties zijn ondernomen naar aanleiding van meldingen?
.....
.....
.....

B. Vergunningverlening

- In hoeverre is de aanvraag van milieu- en bouwvergunning voor hetzelfde object geïntegreerd?
(s.v.p. *doorstrepen wat niet van toepassing is*)
 - behandelingsprocedures lopen gelijktijdig, niet volgtijdg ja / nee
 - de aanvraag voor beide vergunningen vindt plaats aan één loket ja / nee
 - de aanvraag voor beide vergunningen gebeurt met één formulier ja / nee
- Kunt u in onderstaande tabel invullen, hoeveel tijd gemiddeld genomen de afhandeling van de genoemde vergunningen in beslag neemt, hoeveel aanvragen per vergunning zijn gedaan in 2006 en hoeveel van deze vergunningen daadwerkelijk zijn verleend in 2006?

NB: Met 'afhandeling' wordt bedoeld de periode vanaf het indienen van de aanvraag tot het besluit, exclusief vooroverleg

	Bouwvergunning	Milieuvergunning	Parkeervergunning
a. Aantal vergunningen dat in 2006 is aangevraagd én ook daadwerkelijk in 2006 is afgehandeld *			
b. Percentage van het aantal aanvragen, zoals bedoeld onder a., dat is gehonoreerd .			
c. Duur afhandeling van indienen aanvraag tot aan de beslissing (gemiddeld) weken weken dagen

* Vergunningen die zijn aangevraagd in 2005 en afgehandeld in 2006 én vergunningen die zijn aangevraagd in 2006 en afgehandeld in 2007 hierbij **niet** meetellen.

- Kunt u aangeven welke acties de gemeente ondernomen heeft om tot vereenvoudiging van vergunningaanvragen te komen?
.....
.....
.....

C. Communicatie en contacten met het lokale bedrijfsleven

1. Welke media gebruikt uw gemeente om contact te onderhouden met het plaatselijk bedrijfsleven?

(s.v.p. in de hokjes aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)

- Publicaties in lokale en regionale pers
 - Algemene mailingen
 - Gerichte mailingen aan speciale groepen
 - Geïstitutioniseerd overleg met bedrijfsvertegenwoordigers
 - Via eigen internetsite/e-mail
 - Ondernemersavonden
 - Spreekuur wethouder EZ
 - Overige,
-

2. Met welke partijen communiceert de gemeente regelmatig?

- Ondernemersverenigingen c.q. -koepels
 - Kamer van Koophandel
 - Syntens
 - Regionale ontwikkelingsmaatschappij
 - Overige,
-

D. Startersbeleid

1. Zijn er in uw gemeente één of meerdere bedrijfsverzamelgebouwen? (zowel in gemeentelijk als in particulier beheer)

- Ja
- Nee **GA NAAR VRAAG D3**

2. Hoeveel bedrijfsverzamelgebouwen zijn er in uw gemeente?

-in gemeentelijk beheer
-in particulier beheer
- Geen bedrijfsverzamelgebouwen

3. Beschikt de gemeente over specifieke gemeentelijke regelgeving, fondsen, etc. voor starters?

- Nee
- Ja, namelijk
-
-
-

4. Heeft de gemeente actie ondernomen om het starten van een onderneming eenvoudiger te maken?

- Nee
- Ja, d.m.v.
-
-
-

5. Monitort de gemeente de ervaringen deze vereenvoudigingslag?

.....

.....

.....

.....

.....

E. Acquisitie

1. Op welke wijze(n) benadert uw gemeente potentieel nieuw vestigende **binnenlandse** bedrijven?

(s.v.p. in de hokjes aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)

- Publicaties in specifieke dagbladen/ tijdschriften
 - Algemene mailingen
 - Gerichte mailingen aan speciale groepen
 - Via eigen internetsite/e-mail
 - Telefonisch
 - Netwerken
 - Via deelname aan beurzen
 - Niet
 - Overige,
-

2. Op welke wijze(n) benadert uw gemeente potentieel nieuwvestigende **buitenlandse** bedrijven?

(s.v.p. in de hokjes aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)

- Publicaties in specifieke dagbladen/tijdschriften
 - Algemene mailingen
 - Gerichte mailingen aan speciale groepen
 - Via eigen internetsite/e-mail
 - Telefonisch
 - Netwerken
 - Via deelname aan beurzen
 - Niet
 - Overige,
-

3. Heeft uw gemeente specifieke acquisitiemedewerkers?

- Nee
- Ja, namelijk FTE

4. Op welke bedrijven richt het acquisitiebeleid zich?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Bedrijven binnen de regio
- Binnenlandse bedrijven buiten de regio
- Buitenlandse bedrijven
- Specifieke sectoren c.q. clusters, namelijk:
 - ICT
 - Call centers
 - Life sciences
 - Anders,

F. Ruimtelijk Beleid

1. Kunt u in onderstaande tabel aangeven hoeveel hectare grond uw gemeente beschikbaar heeft voor bedrijventerreinen (bij voorkeur **peildatum 1 januari 2007**)?
- Indien u geen gegevens beschikbaar heeft over 1 januari 2007: van welke datum heeft u dan gegevens ingevuld

A. De totale oppervlakte van bedrijventerreinen (in ha)	
Bruto oppervlakte	Netto oppervlakte
B. Totaal uitgeefbare grond (in ha)	
Terstond uitgeefbare grond (in ha)	Niet terstond uitgeefbare grond (in ha)
Terstond uitgeefbare grond in gemeentelijk bezit (in ha)	

2. Kunt u in de onderstaande tabel aangeven wat de voorraad, het aanbod en de opname van kantoorruimte is in uw gemeente?

A. Voorraad kantoorruimte in m ² bvo *	0 Peildatum 1 / 1 / 2007 0 Andere peildatum nl.: ...
B. Aanbod kantoorruimte in m ² bvo **	0 Peildatum 1 / 1 / 2007 0 Andere peildatum nl.: ...
C. Opname kantoorruimte huur in m ² bvo ***	0 Peildatum 2007 0 Andere peildatum nl.: ...
D. Opname kantoorruimte koop in m ² bvo ***	q Peiljaar 2007 q Ander peiljaar nl.: ...

* de totale hoeveelheid in gebruik, in aanbouw of leegstaande kantoorruimte

** de totale hoeveelheid op de vrije markt beschikbare kantoorruimte

*** de totale hoeveelheid geregistreerde transacties

3. Heeft u een databank voor bedrijfslocaties? Zo ja, beheert u die samen met andere partijen/gemeenten?
- Ja samen met
 - Nee

G. Wijkeconomie

1. Welke inspanningen levert de gemeenten om ondernemen in de wijk te stimuleren?
.....
.....
.....
2. Worden ondernemers door de gemeente gewezen op de mogelijkheden om zich in woongebieden te vestigen?
o Nee
o Ja, d.m.v.
.....
.....
3. Wat is de rol van woningcorporaties bij het totstandkomen/uitvoeren van sociaal-economische programma's bij herstructurering van woonwijken?
.....
.....
.....

H. Parkeren

1. Hoeveel openbare parkeerplaatsen op de weg heeft uw gemeente?
..... betaalde parkeerplaatsen
..... onbetaalde parkeerplaatsen
2. Wat is het tarief per uur voor de parkeermeters in het centrum (op de duurste plek)?
€per uur
3. Wat is het tarief per jaar voor een parkeervergunning op de duurste plek in de gemeente?
€ per jaar
4. Hoeveel transferia zijn er in uw gemeente en wat is de capaciteit?
..... transferia met een capaciteit van parkeerplaatsen.
o Geen transferia
5. Hoeveel parkeergarages zijn er in uw gemeente en wat is de capaciteit?
..... parkeergarages met een capaciteit van parkeerplaatsen.
o Geen parkeergarages

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking aan de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

■ Colofon

Dit is een publicatie van het
Ministerie van Economische Zaken.

's-Gravenhage, januari 2008

Extra exemplaren kunt u bestellen via www.ez.nl
of door te bellen naar 0800-6463951.

■ Informatie

Directoraat-Generaal voor Ondernemen en Innovatie
Bezuidenhoutseweg 30
Postbus 20101
2500 EC 's-Gravenhage
Internet: www.ez.nl

Publicatienummer: o8Olo3