

ONDERNEMERSPEILING 2016

Gemeente Bergen

Mei 2016



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer

2016/63

Datum

Mei 2016

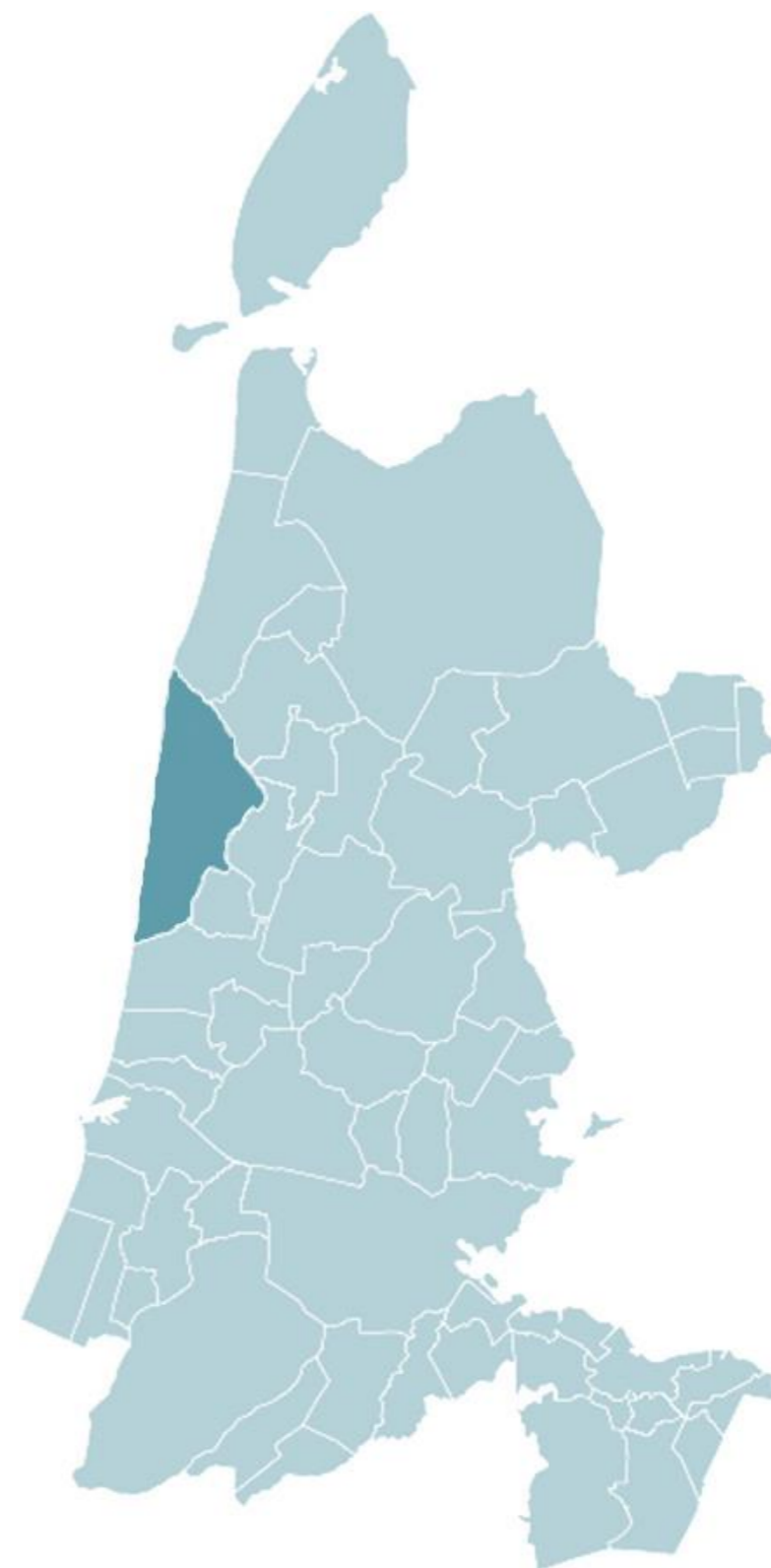
Opdrachtgever

Gemeente Bergen

Auteurs:

Ilse Wognum
Gert Versteeg

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



1. INLEIDING

Aanleiding

De gemeenten Bergen (NH), Uitgeest, Castricum en Heiloo (BUCH) zitten momenteel in een proces van het realiseren van een ambtelijke fusie per 1-1-2017. De gemeenten willen graag een gelijke nulmeting om inzicht te krijgen in de kwaliteit van hun dienstverlening, zowel voor de inwoners als voor de ondernemers in de gemeenten. In dat kader hebben de vier gemeenten zowel een Burgerpeiling als een Ondernemerspeiling volgens de standaard van KING (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. In deze rapportage staan de uitkomsten van de Ondernemerspeiling onder de ondernemers in de gemeente Bergen.

Doel van het onderzoek

Het uitvoeren van de KING Ondernemerspeiling binnen de vier BUCH-gemeenten om inzicht te krijgen in de bevindingen van de ondernemers over het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening van de gemeenten aan ondernemers, met het oog op mogelijke verbeterpunten.

In de lijst met indicatoren voor de gemeentelijke Programmabegroting, opgesteld door de commissie Depla, zijn het rapportcijfer vestigingsklimaat en het rapportcijfer ondernemersklimaat opgenomen. Door deel te nemen aan deze Ondernemerspeiling kan de gemeente die indicatoren ook daadwerkelijk opnemen in de Programmabegroting. In het laatste hoofdstuk van deze rapportage vindt u deze rapportcijfers.

Methode en respons

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen en om alle ondernemers de kans te geven om zijn of haar ervaringen te delen, zijn alle ondernemers aangeschreven. Het gaat om alle vestigingen uit het provinciaal werkgelegenheidsregister Noord-Holland. Dit register bevat ondernemingen in alle economische sectoren, dus ook onderwijs, gezondheidszorg en overheid. Wijzigingen in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel worden verwerkt in het provinciaal werkgelegenheidsregister. Waar in dit rapport gesproken wordt over 'ondernemers' betreft het feitelijk 'vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen'.

De ondernemers kregen een brief van de gemeente met het verzoek om de digitale vragenlijst in te vullen. Na twee weken is een rappel verstuurd aan alle bedrijven en instellingen met minimaal 2 werkzame personen.

In de gemeente Bergen hebben 290 van de 2.743 ondernemers deelgenomen, een respons van 10,6%. De gemiddelde respons in de BUCH-gemeenten was 11,7%. De gemiddelde respons bij peilingen onder ondernemers is ongeveer 10%. Er zijn veel ondernemers die weinig ervaring hebben met gemeentelijke dienstverlening *aan ondernemers*. Zij hebben bijvoorbeeld een bedrijf aan huis, nog nooit een vergunning aangevraagd en/of geen contact gehad met de gemeente. Onder ondernemers met méér dan 10 werknemers, ondernemers in het centrum en pandeigenaren is de respons duidelijk hoger dan 10%. Zij maken vaker gebruik van de gemeentelijke diensten.

Analyse en rapportage

Op de resultaten is een weging toegepast naar bedrijfsgrootte, conform de richtlijnen van KING. De uitkomsten zijn bruikbaar doordat alle ondernemers zijn aangeschreven en door de hoeveelheid respondenten. De resultaten zijn representatief voor ondernemers die *als ondernemer* te maken (kunnen) hebben met gemeentelijke dienstverlening.

De waardering voor bepaalde zaken wordt onder andere weergegeven in de vorm van rapportcijfers. Deze kunnen als volgt worden geïnterpreteerd: een score van een 5 of lager is 'onvoldoende' of 'slecht', een 6 is als 'matig' te beschouwen, een 7 is 'redelijk' en vanaf een 7,5 kan er worden gesproken van een 'goed' resultaat. Cijfers boven de 8 zijn zeer goed en bijna niet te verbeteren. Waar in deze rapportage ondernemers worden genoemd, worden zowel bedrijven als instellingen bedoeld.

Inhoudsopgave

In hoofdstuk 2 komt de bedrijfsomgeving aan bod, in hoofdstuk 3 de gemeentelijke dienstverlening en in hoofdstuk 4 wordt het proces van de vergunningverlening besproken. Het vijfde hoofdstuk gaat over de relatie tussen ondernemers en de gemeente en hoofdstuk 6 over gemeentelijke heffingen & regeldruk. Het laatste hoofdstuk beschrijft het ondernemers- en vestigingsklimaat, met de onderwerpen waarop de gemeente zich volgens ondernemers met name zou moeten focussen.

De managementsamenvatting in de vorm van een losse factsheet maakt onderdeel uit van deze gemeentelijke rapportage. In deze factsheet zijn de scores voor de vier BUCH-gemeenten die dit onderzoek hebben laten uitvoeren overzichtelijk bij elkaar gezet.

2. BEDRIJFSOMGEVING

Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de waardering door bedrijven en instellingen. Daarmee bedoelen we de bedrijfslocatie en de openbare ruimte in de nabijheid van de bedrijfsvestiging. In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: algemeen, criminaliteit en overlast, bereikbaarheid en verbeterpunten.

Algemeen

In figuur 2.1 is weergegeven hoe de ondernemers de staat van de openbare ruimte waarderen en de veiligheid van de bedrijfsomgeving. Met openbare ruimte kan worden gedacht aan het onderhoud van wegen, fietspaden, stoepen en het openbare groen.

Figuur 2.1

Rapportcijfers

Staat van openbare ruimte



Veiligheid van de bedrijfsomgeving

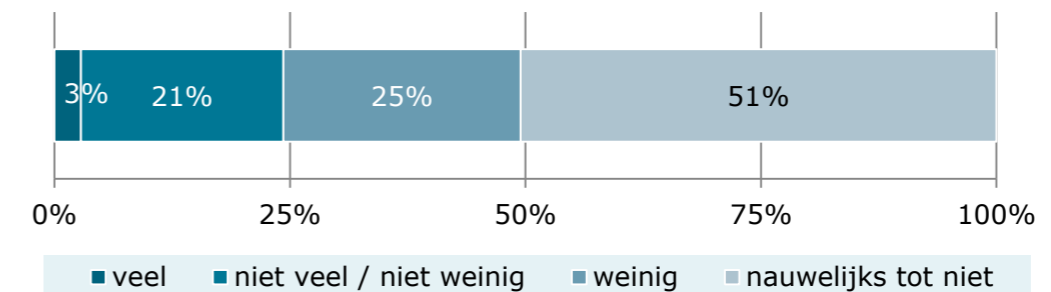


Criminaliteit en overlast

De redelijke waardering van de veiligheid is terug te zien in de mate waarin de ondernemers overlast en criminaliteit ervaren (figuur 2.2). Van de ondernemers heeft 76 procent weinig of niet te maken met criminaliteit en overlast. Drie procent heeft veel te maken met criminaliteit en overlast.

Figuur 2.2

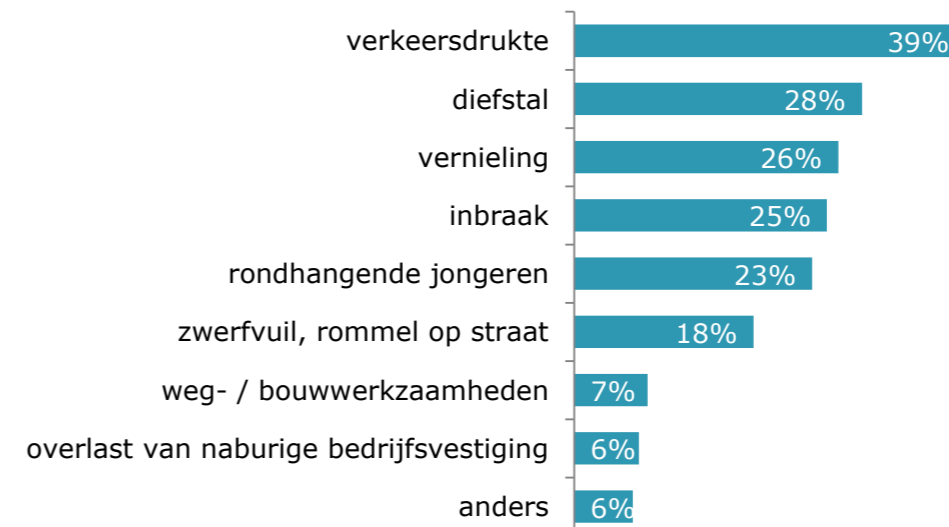
Mate van criminaliteit en overlast



In figuur 2.3 zijn de vormen van criminaliteit en overlast weergegeven waarmee de ondernemingen hoofdzakelijk te maken hebben. Het meest genoemd, door 39 procent, is verkeersdrukke, gevolgd door diefstal (28 procent) en vernieling (26 procent).

Figuur 2.3

Vormen van criminaliteit en overlast (ondernemers die overlast ervaren)



2. BEDRIJFSOMGEVING

Bereikbaarheid

De ondernemers hebben voor vier aspecten van de bereikbaarheid een rapportcijfer gegeven (zie figuur 2.4).

Figuur 2.4

Rapportcijfers over de bereikbaarheid



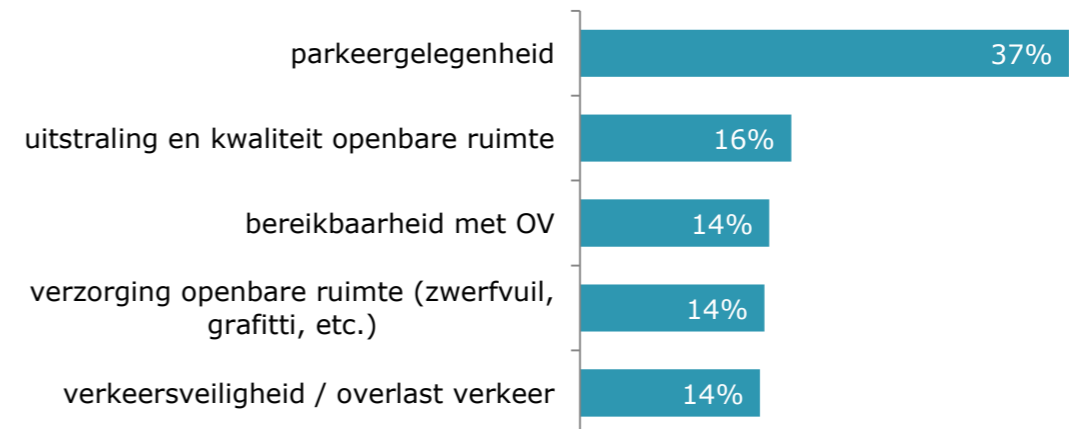
De bereikbaarheid van de gemeente per auto wordt met een 7,3 het hoogst beoordeeld, gevolgd door de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport (6,7). De parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving wordt met een 5,9 het slechtst beoordeeld. Ook de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer wordt lager beoordeeld, met een 6,0.

Verbeterpunten

De ondernemers konden eventueel (maximaal drie) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving aan de gemeente meegeven (zie figuur 2.5). Het meest genoemde verbeterpunt, door bijna vier op de tien ondernemers, is de parkeergelegenheid (37 procent), gevolgd door de verzorging van de openbare ruimte (16 procent) en de bereikbaarheid van het openbaar vervoer (14 procent). Onder figuur 2.5 is een relevante selectie uit de toelichtingen weergegeven.

Figuur 2.5

Vijf meest genoemde verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving



Parkeergelegenheid

- Er zijn weinig parkeerplekken in de straat en wijk.
- Er is weinig parkeermogelijkheid in Schoorl.
- Kosten Parkeren is te hoog voor winkelend publiek.
- Betaald parkeren gebied zou moeten worden herzien.
- Groot parkeerterrein in directe buurt aanwezig, echter te kort plaats, veel zwervend verkeer op zoek, overlast in zijstraten (Wolphert van Bredenrode laan bijv.).
- Er is een parkeervergunning nodig of één uur op de schijf, dat is zeer ongemakkelijk. Bezoekers moeten keer op keer gewaarschuwd worden.
- Zorg ervoor dat de winkels bereikbaar zijn met de auto en schaf betaald parkeren af voor een blauwe kaart in winkelgebied. Met max van 1,5 uur!
- Het betaald parkeren alleen in de maanden juni, juli en augustus de rest van het jaar gratis, net als Heiloo, Hoefplan Alkmaar en Egmond aan den Hoef een Castricum.
- De bevolking van Egmond aan den Hoef en Egmond Binnen gaat door het betaald parkeren liever naar de omringende winkelcentra dan naar Egmond aan Zee. en alleen van de zomer kunnen de winkeliers van Egmond aan Zee niet overleven helaas.

2. BEDRIJFSOMGEVING

Uitstraling en kwaliteit openbare ruimte

- Als zorgonderneming hebben de cliënten die (met of zonder hulpmiddel als bijvoorbeeld rollator of rolstoel) problemen met de begaanbaarheid van het trottoir. Als gevolg hiervan wordt nogal eens uitgeweken naar de rijbaan/fietsstrook. Dit kan hinderlijk en/of gevaarlijk zijn omdat de Voorweg wordt gebruikt als doorgaande route.
- Als aan begin Tijdverdrifslaan het bord bestemmingsverkeer toegestaan geplaatst wordt is het probleem opgelost voor het vrachtverkeer dat niet verder durft te rijden in verband met B-weg.
- Er zou voor kleine bedrijven/kantoren een mogelijkheid moeten komen om het afval in de ondergrondse afvalcontainers te kunnen deponeren. Wij zouden best bereid zijn hier een vergoeding voor te betalen. Het is voor deze ondernemingen geen optie om zelf een contract met een afvalverwerker af te sluiten omdat er geen grote container benodigd is.
- De wegen zijn smal waar wij overheen rijden. Er staan daarvoor borden max 2,30 meter en hier zou een uitzondering voor bestemmingsverkeer onder moeten staan. Daarnaast wegkanten beheer. Eerder maaien van de berm zou de verkeersveiligheid ten goede komen. En zou de groei van onkruid in de weilanden beperken.
- Ruimte voor het stallen van fietsen.

Bereikbaarheid OV

- Haast niet te bereiken via de bus.
- Egmond aan den Hoef is alleen bereikbaar per bus. Een keer per half uur, daarnaast ontstaat er veel wachttijd in aansluiting met de trein in Alkmaar.
- Schoorl is vanuit Alkmaar goed te bereiken met de bus maar slecht vanuit/naar Bergen.

Verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti, etc.)

- Er is hier zwerfvuil en hondenpoep. Inwoners van Bergen zijn extreem weinig geneigd honderdrollen op te ruimen.
- Hoofdzakelijk hondenpoep.

- In omgeving van ons bedrijf staan vuilcontainers voor glas plastic etc. Deze wordt te weinig geleegd en/of de bewoners leggen het vuil naast de containers Het losse papier waait weg en geeft veel rommel in de bosschages.
- Zwerfvuil rond huisartsenpost.
- Alle straten aan beide kanten netjes maken, en niet alleen 1 kant aanpakken waar een gemeentetuintje zit, en de andere kant waar bomen van de gemeente staan niet het onkruid weghalen etc.

Verkeersveiligheid / overlast verkeer

- Traffic-calming nodig op de Herenweg
- Ondanks drempels in de straat waar ons bedrijf is gevestigd, wordt er in de 30 km-woonwijk nog steeds te snel gereden.
- De weg * Nesdijk * waar ik woon en gevestigd ben is een weg voor klein verkeer, maar er rijden grote tractoren af en aan met grond en andere zaken en maken alles kapot links en rechts van de berm / inritten en rijden veel te hard met de jongelui aan het stuur en hun telefoon aan de hand.
- Bij de ingang van het bedrijventerrein de Weidjes staan, aan de rechterzijde (Noordkant), altijd vrachtwagen, karren of aanhangers geparkeerd. Hierdoor moeten auto continu over een baan en dat levert veel gevaarlijke / hinderlijke situaties op. Ook het zicht op wegfietsende kinderen van het voetbalveldje wordt daardoor ernstig beperkt. Beter zou zijn om een stuk van de groenstrook in te richten voor het parkeren van deze vrachtwagen, waardoor de auto's gewoon normaal langs elkaar kunnen rijden en het zicht niet gehinderd wordt.
- Bedrijf is gelegen aan fietspad van Egmond naar Heiloo en soms menen fietsers dat zij het alleenrecht van de weg hebben. Meldt duidelijk dat de weg ook voor landbouwverkeer is bestemd.
- Alles in de woonwijken 30 km.
- Er wordt vaak in het dorp te hard gereden.
- Straatverlichting is te weinig, de oversteekpunten voor fietsers is gevaarlijk en de snelheid van auto's in onze straat is te hoog.

3. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Inleiding

In dit hoofdstuk worden verschillende aspecten van de gemeentelijke dienstverlening besproken. Zo wordt de wijze, de reden en de beoordeling van ondernemers over het contact met de gemeente besproken, alsmede de digitale dienstverlening, de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en de dienstverlening met de menselijke maat.

Algemeen

In figuur 3.1 is de waardering voor de algehele dienstverlening weergegeven in de vorm van een rapportcijfer. De dienstverlening wordt matig tot redelijk beoordeeld met gemiddeld een 6,2.

Figuur 3.1

Rapportcijfer

Algehele dienstverlening van de gemeente



Vast aanspreekpunt

Elf procent van de ondernemers in Bergen heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Twee derde van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt en heeft hier ook geen behoefte aan en een kwart heeft geen vast aanspreekpunt, maar heeft hier wél behoefte aan.

Contacten met de gemeente

Van de ondernemers in Bergen heeft 39 procent in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente (figuur 3.2). In een belangrijk deel van het contact ging het over een vraag of probleem (genoemd door 22 procent van alle ondernemers), gevolgd door het aanvragen van vergunningen (17 procent).



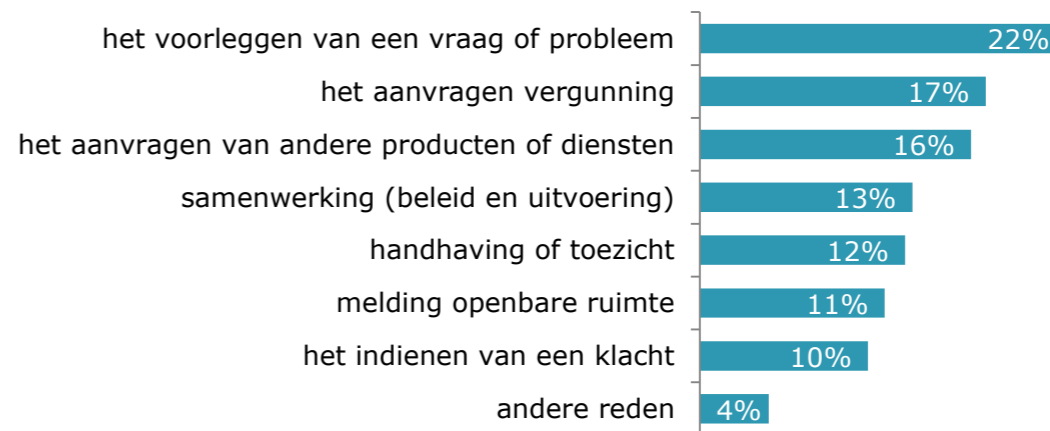
39%

van de ondernemers heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

Bij 31 procent van de ondernemers die contact hebben gehad met de gemeente ging het om één of twee contactmomenten. Zesendertig procent van de ondernemers die contact heeft gehad met de gemeente heeft drie of vier contactmomenten gehad en 33 procent had vijf of meer contactmomenten.

Figuur 3.2

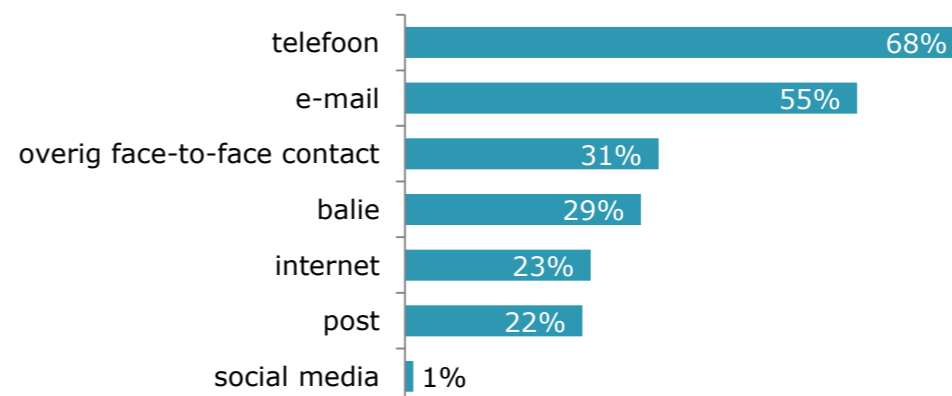
Contact met de gemeente (in de afgelopen 12 maanden), voor:



Ruim twee derde van de ondernemers die contact heeft gehad met de gemeente, heeft telefonisch contact gehad (68 procent). Daarnaast heeft ruim de helft contact gehad met de gemeente per e-mail (55 procent) en bijna een derde ook face-to-face (bezoek, 31 procent).

Figuur 3.3

Wijze van contact



3. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Digitale dienstverlening

De digitale dienstverlening van de gemeente Bergen wordt matig tot redelijk beoordeeld met gemiddeld een 6,3 (zie figuur 3.4).

Figuur 3.4

Rapportcijfer

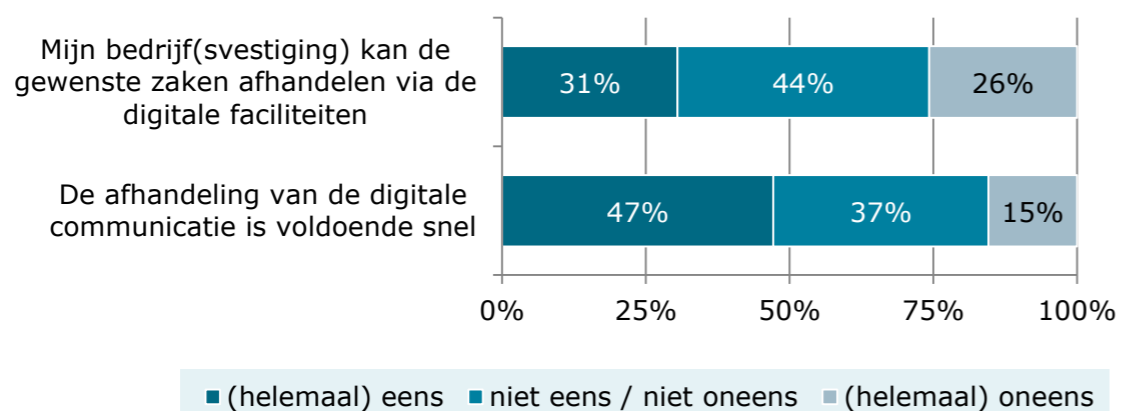
Dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente



Ruim de helft van de ondernemers vindt de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel (47 procent). Daarnaast vindt 31 procent dat ze de gewenste zaken kunnen afhandelen via de digitale faciliteiten, maar een kwart van de ondernemers is het daar (helemaal) niet mee eens.

Figuur 3.5

Stellingen over digitale dienstverlening

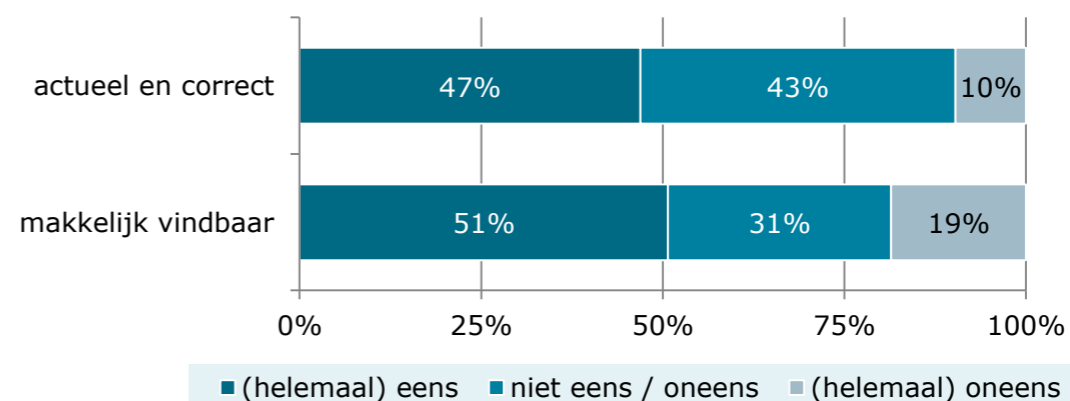


Gemeentelijke website

Aan de hand van twee stellingen is onderzocht wat de ondernemers vinden van de gemeentelijke website (figuur 3.6). Bijna de helft vindt de informatie op de website actueel en correct (47 procent) en de helft vindt informatie op de website makkelijk vindbaar (51 procent).

Figuur 3.6

Stellingen: informatie op de website is...



Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers wordt door de ondernemers matig tot redelijk beoordeeld met gemiddeld een 6,1 (zie figuur 3.7).

Figuur 3.7

Rapportcijfer

Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers



3. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

De stellingen over de professionaliteit van de gemeentelijke dienstverlening zijn voorgelegd aan de ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente. Grofweg de helft is positief over de ontvangen en/of beschikbare informatie (was juist en volledig) en over het aanvragen of voorleggen (was gemakkelijk). Bij de andere stellingen zijn bijna evenveel ondernemers het oneens als eens. Van de vijf stellingen zijn de ondernemers het minst eens dat de tijd van de afhandeling acceptabel is (38 procent).

Dienstverlening met de menselijke maat

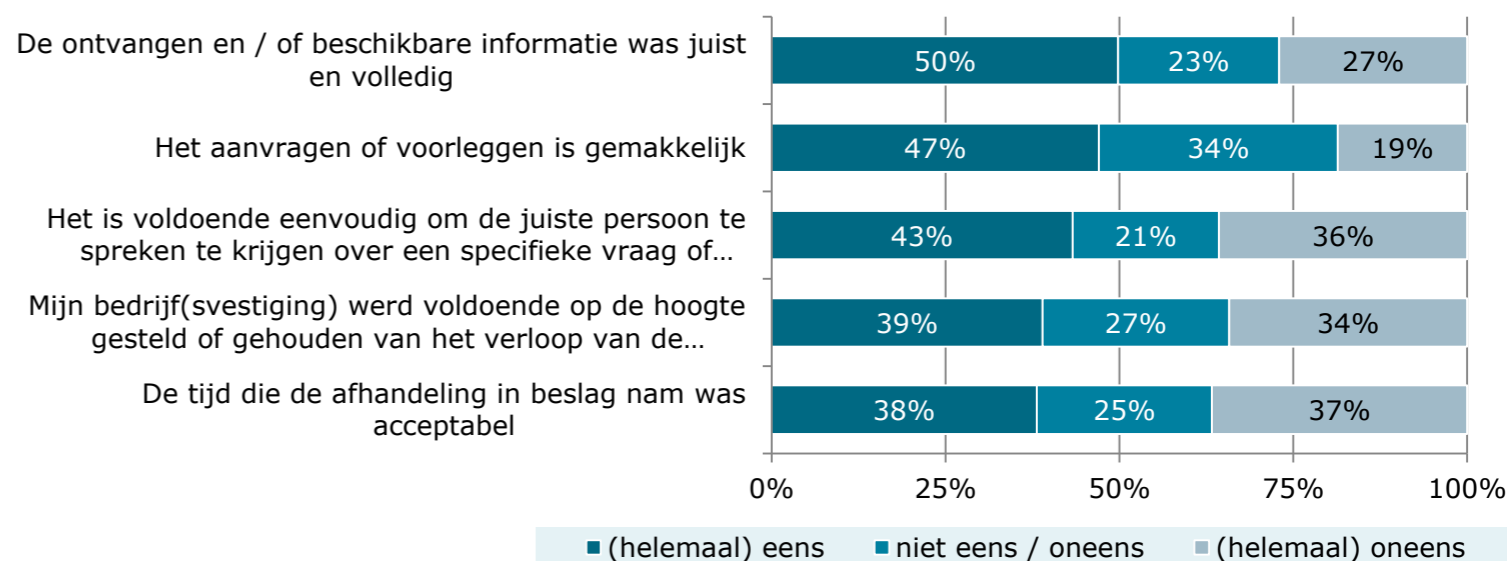
Als extra module is in deze peiling gevraagd naar hostmanship van de gemeente, de dienstverlening met de menselijke maat. Het gaat over de 'zachte' kant van de dienstverlening. Door middel van een zestal stellingen is de menselijke maat van de gemeentelijke dienstverlening in kaart gebracht (figuur 3.9). De stellingen gaan over het laatste persoonlijke contact met een medewerker van de gemeente (via balie, telefoon, mail-/briefwisseling, etc.).

De helft van de ondernemers vindt dat de medewerker de vraag zelf zo goed mogelijk beantwoord heeft en dat de medewerker zich goed kon inleven.

Over de deskundigheid, de geboden ruimte om mee te denken en de mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde is 45 tot 47 procent van de ondernemers positief. Van de ondernemers was 22 procent aangenaam verrast door de service die zij ontvingen van de medewerker van de gemeente en 38 procent is het met deze stelling oneens.

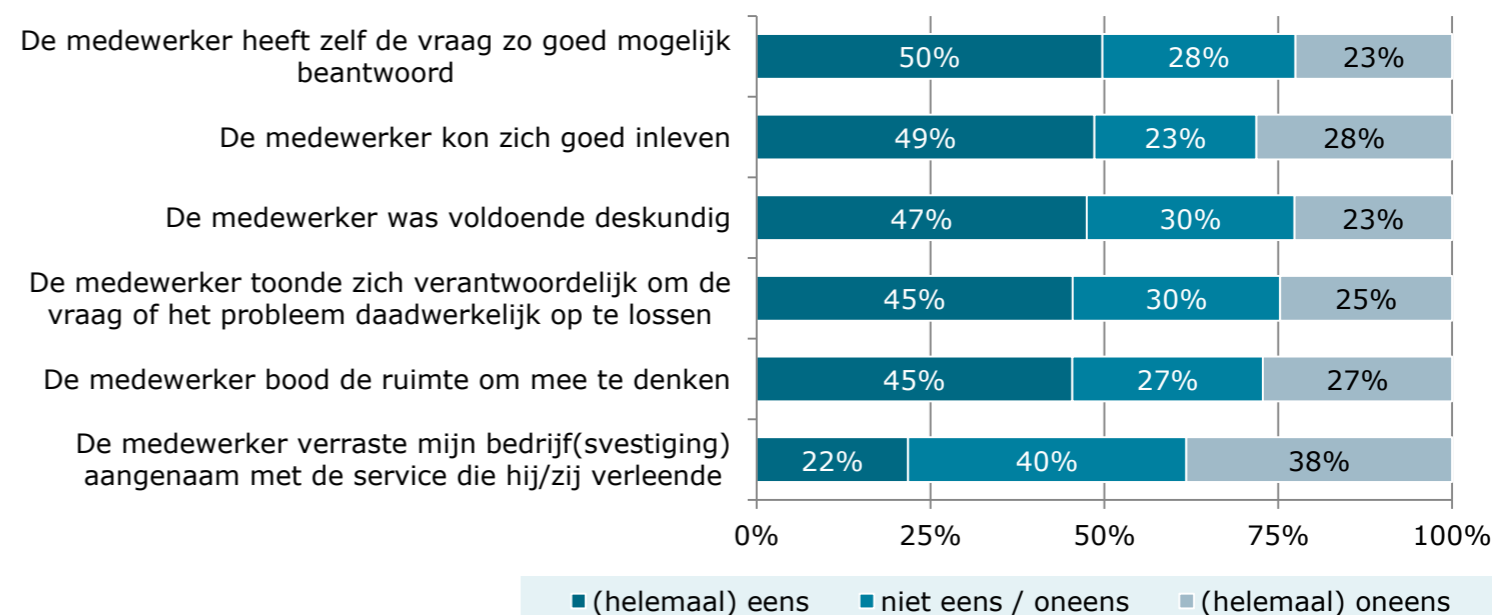
Figuur 3.8

Stellingen: aanvragen van product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem



Figuur 3.9

Stellingen: Dienstverlening met de menselijke maat.



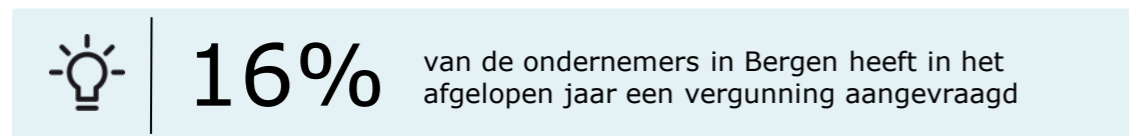
4. VERGUNNINGVERLENING

Inleiding

In dit hoofdstuk staat het proces van vergunningaanvraag tot vergunningverlening centraal. Dit onderdeel is als extra module opgenomen in de peiling. Zo wordt duidelijk waarvoor vergunningen zijn aangevraagd en hoe ondernemers het proces beoordelen.

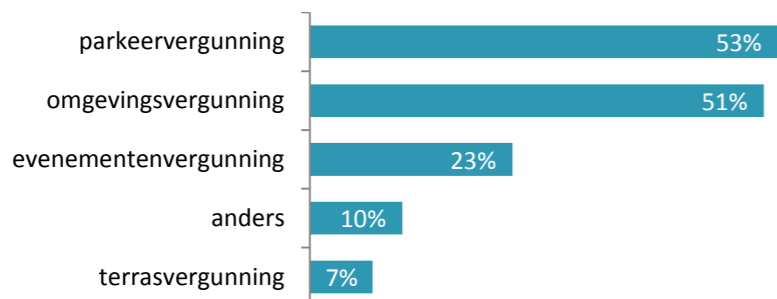
Type vergunning

In het afgelopen jaar hebben 46 Bergense ondernemers die deelnamen aan dit onderzoek een vergunning aangevraagd (16 procent). In de helft van de gevallen ging het om een parkeer of omgevingsvergunning (bouwvergunning, milieuvergunning, kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning, reclamevergunning). Daarnaast heeft een kwart van de 41 ondernemers een evenementenvergunning aangevraagd. Bij de categorie 'anders' wordt onder andere een vuurwerkvergunning genoemd en vergunning voor brandveilig gebruik.



Figuur 4.1

Type vergunning dat is aangevraagd in het afgelopen jaar



Beoordeling aanvraag en het proces

In figuur 4.2 is de waardering van de ondernemers voor de afhandeling van de vergunningaanvraag weergegeven. Dit wordt door de ondernemers uit Bergen matig beoordeeld, met een 5,9.

Figuur 4.2

Rapportcijfer

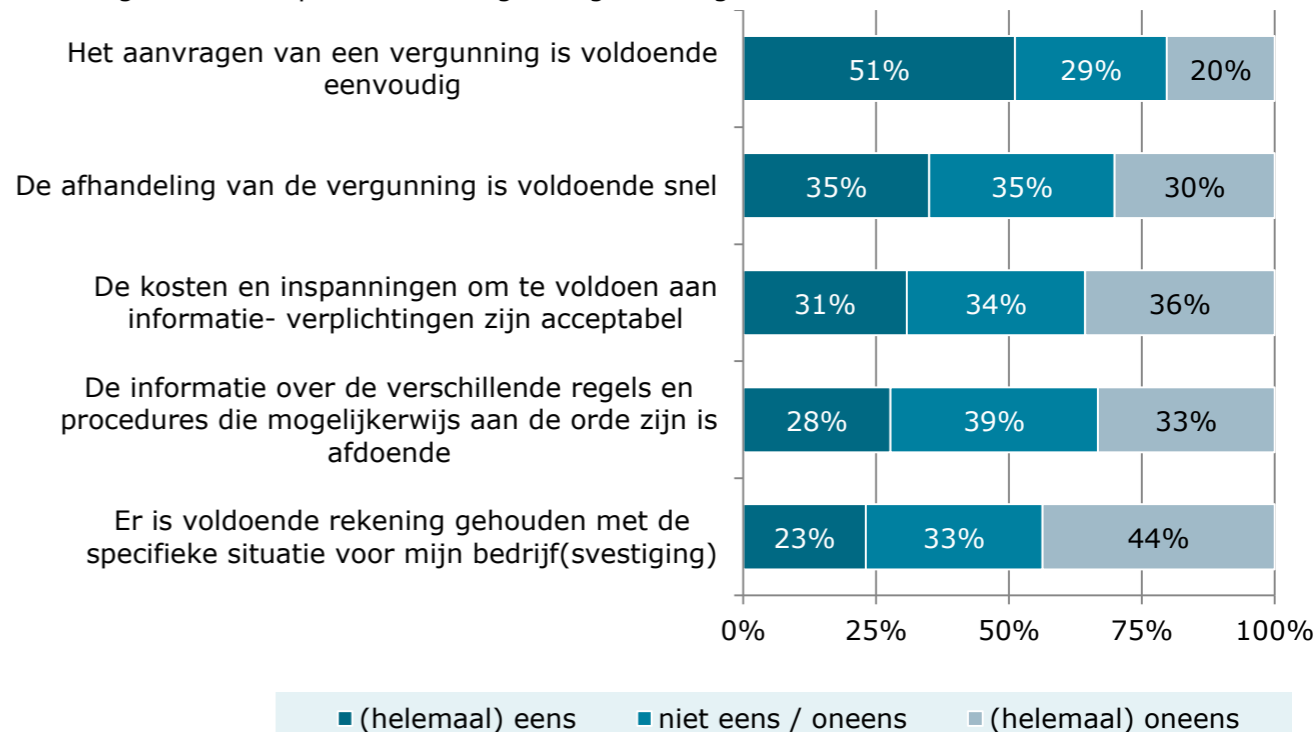
Afhandeling van de vergunningaanvraag



Over het proces van de aanvraag en afhandeling van de vergunningverlening is aan de ondernemers een vijftal stellingen voorgelegd (figuur 4.3). De helft van de ondernemers vindt het aanvragen van een vergunning voldoende eenvoudig. Of er voldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie van het bedrijf, de informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijk anderszins aan de orde zijn voldoende is, daarover zijn de meningen verdeeld.

Figuur 4.3

Stellingen over het proces van vergunningverlening



5. RELATIE ONDERNEMER-GEMEENTE

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de relatie tussen de ondernemers en de gemeente besproken. Hierbij komt de samenwerking aan bod en de opstelling van de gemeente.

Samenwerking ondernemer – gemeente

De wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt worden door de ondernemers uit Bergen slecht gewaardeerd, met een 5,3.

Figuur 5.1

Rapportcijfer

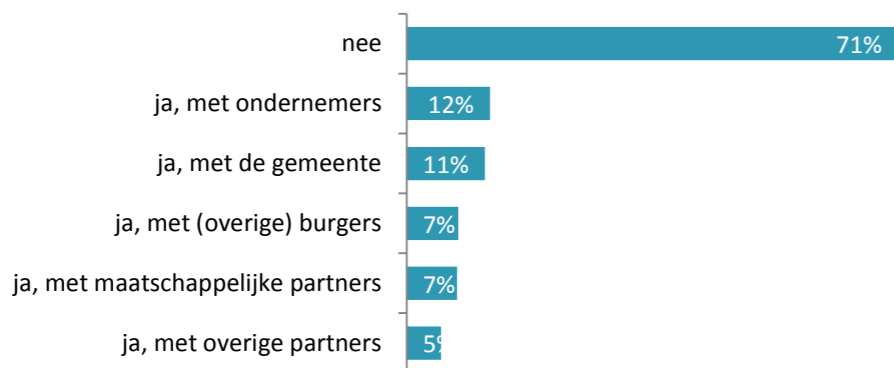
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt



Bijna driekwart van de ondernemers heeft zich in het afgelopen jaar niet actief ingezet voor (beleids)initiatieven. Van de ondernemers die dit wél hebben gedaan, is het deel dat dat met ondernemers heeft gedaan het grootst (12 procent van alle ondernemers). Elf procent van de ondernemers heeft zich met de gemeente ingezet voor (beleids)initiatieven.

Figuur 5.2

Actieve inzet voor (beleids)initiatieven (afgelopen jaar)



Bijna drie op de tien ondernemers geeft aan dat ze zich in de nabije toekomst misschien actief willen inzetten voor (beleids)initiatieven en 15 procent wil dit zeker doen. Ruim een kwart weet het niet (29 procent) en een even groot deel wil zich in de nabije toekomst niet voor (beleids)initiatieven inzetten (28 procent).

Opstelling van de gemeente

Ook wat betreft de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente is de waardering van de ondernemers matig, met een 5,9 als gemiddeld rapportcijfer (figuur 5.3).

Figuur 5.3

Rapportcijfer

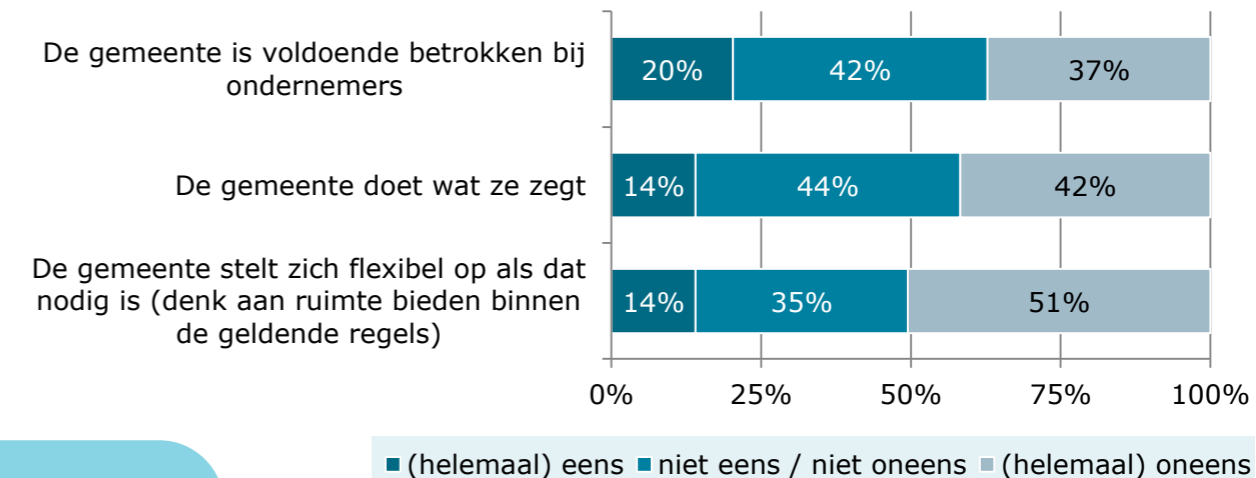
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente



Aan de ondernemers is een drietal stellingen voorgelegd over de opstelling van de gemeente (figuur 5.4). Voor alle stellingen geldt dat een groter deel het (helemaal) oneens is met de stelling dan het deel van de ondernemers dat het er (helemaal) mee eens is. Eén op de vijf ondernemers vindt dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers en 14 procent vindt dat de gemeente zich flexibel genoeg opstelt en dat de gemeente doet wat ze zegt.

Figuur 5.4

Stellingen over de opstelling van de gemeente



5. RELATIE ONDERNEMER-GEMEENTE


Hieronder volgen enkele toelichtingen op de vragen en stellingen over de relatie tussen ondernemers en gemeente:

- Afgeven van marktvergunningen aan derden op het plein is niet in overleg.
- Agrarische sector lijkt minst belangrijke sector in gemeente. Natuur / recreatie en maatschappelijke sector wel belangrijk. Daardoor moet de agrarische sector altijd in de verdediging en trekt aan kortste eind.
- Als het gemeentebestuur uitspraken van de Hoge Raad naast zich neerlegt of negeert wijst dat niet op flexibiliteit.
- Bestemmingsplannen e.d. worden niet gerespecteerd.
- De gemeente heeft een idee, en luistert vervolgens totaal niet naar andere en gaan gewoon hun eigen weg.
- De gemeente stelt zich t.o.v de ondernemers in Bergen negatief op en werkt eerder tegen dan met ze mee.
- De gemeente voert een ontmoedigingsbeleid en niemand durft verantwoordelijkheid te nemen. De ambtenaren wijzen naar elkaar en als je afhankelijk bent van één ambtenaar kan het 5 jaar duren voordat je een vergunning hebt. Er wordt veel te veel macht aan 1 persoon gegeven zonder toezicht van leidinggevenden. Er gaan bakken met geld naar rechtszaken alleen maar door het voeren van wanbeleid!
- De gemeente, ik bedoel bestuur en ambtelijk apparaat dienen zich servicegericht op te stellen voor het optimaliseren van de kansen in bv de toeristische sector.
- De gemeente houdt zich veel te star, en verschuilt zich daar te makkelijk achter, aan bestaande regels.

- Er zijn momenteel enorm veel ontwikkelingen gaande en er ontbreekt een duidelijke nieuwe visie (oude economie/nieuwe economie). Op het gebied van kunst/cultuur/duurzaamheid weet iedereen zijn zegje te doen. Economische vernieuwingen kunnen alleen door ondernemers in samenwerking met de gemeente tot stand komen. Een leerproces waardoor beide partijen een groeiproces kunnen bewerkstelligen.
- Gemeente is niet willig t.o.v. ondernemers i.v.m. meer mensen naar Bergen trekken, markten, modeshows, events ed. Jullie maken het juist lastig!!!!
- Helaas is de gemeente slecht in de samenwerking met de horeca, zeer bekrompen in de loop van zaken en toegankelijkheid extra inkomsten te generen.
- Ik denk dat ondernemers bang zijn afgeremd te worden door de gemeente en daarom proberen de gemeente juist te omzeilen.
- Ik ga stoppen met mijn onderneming in Egmond. Dat zegt genoeg denk ik.
- Leven zich niet in een situatie of komen met een passende oplossing. Alleen maar star.
- Op het gebied van toerisme en ondernemers binnen het toerisme mag de gemeente wat mij betreft wat milder zijn en niet altijd maar haar poot stijf houden.
- Medewerkers mogen meer beslissingsbevoegdheid hebben. De werkwijze om keer-op-keer een plan (eenzijdig) aan te passen, voor te leggen, te bespreken en weer aan te moeten passen kost beide partijen te veel tijd. Liever 1 uur brainstormen en met concrete afspraken van tafel. Dan nog 1x afspreken voor de puntjes op de i.
- De gemeente is totaal niet meedenkend voor het MKB.

5. RELATIE ONDERNEMER-GEMEENTE

- 
- In geval van innovaties moet de ruimte meer zijn dan de regels toelaten anders kan nimmer innovatie een kans krijgen. Dat is iets dat noch een ambtenaar noch wethouders laten zien. Zij houden/klampen zich vast aan de regels.
 - Mijn idee is dat de gemeente zich niet bewust is dat er in het centrum van Egmond aan Zee niet een diversiteit aan winkels is om het centrum aantrekkelijk te houden voor consumenten. Uit dit onderzoek blijkt dat consumenten het liefst winkelen in een gebied met een goede diversiteit aan winkels. Ook de wisselden tijden van openingstijden vinden de consumenten verwarrend.
 - Mijn indruk is, dat de gemeente vaak geen idee heeft wat voor ondernemers belangrijk is en vaker doordrijft wat men eenmaal besloten heeft. Daarnaast wordt niet onderkend, dat met uitbreiding van het winkelbestand de spoeling voor bestaande winkeliers steeds dunner wordt. De koopkracht van het publiek neemt niet echt toe, maar als er steeds meer horeca en detaillisten bij komen krijgen die het allemaal moeilijker om te overleven.
 - Toeristen worden weggejaagd door parkeerbeleid bv. Campers mogen niet in de gemeente? Egmond aan zee zou uitstekend geschikt kunnen gemaakt worden voor campers. In het voor- en naseizoen weer gratis parkeren en honden op het strand.
 - met RO en handhavingsbeleid loopt de gemeente achter met omringende gemeenten.
 - Onvriendelijk parkeerbeleid, beleid inzake herinrichting centrum.

- 
- Om een leuk dorp te behouden, met aantrekkelijke winkels, zou de gemeente misschien iets milder met de heffingen (bv riool/reiniging) om kunnen springen. Een bord in het centrum is ons verboden, waardoor we niet zichtbaar zijn. We doen onze stinkende best om creatief te zijn, via social media. Toch is het moeilijk om de klanten de straat in te trekken. Graag zouden wij een nette oplossing willen, voor onze "onzichtbaarheid"!
 - Ruimere openingstijden voor evenementen, meer evenementen. We wonen in een badplaats en geen bejaardenoord !
 - Voor een gemeente waar toerisme een zeer belangrijke inkomstenbron is, wordt er naar ons idee een kortzichtig beleid gevoerd. Zeer hoge parkeertarieven, zeer hoge boetes voor (buitenlandse) toeristen die een parkeerfout maken en weinig openbare voorzieningen zoals bijv. toiletten terwijl de heffing toeristenbelasting te hoog is.. Een dorp zoals bijv. Egmond aan Zee zou een ruim en gratis parkeerterrein moeten hebben aan de rand van het dorp, waardoor de toerist de keuze heeft (doorrijden tot aan het strand en betalen of...) en de parkeerdruk in het centrum wordt verminderd. Inwoners van de dorpskernen zouden een parkeervergunning moeten kunnen verkrijgen die in alle dorpen behorende bij de Gemeente Bergen geldig is. Parkeerschijf?
 - Ze zeggen flexibel en open te staan voor adviezen, initiatieven of meedenken, maar doen gewoon hun eigen zin. Je wordt mijn inziens niet serieus genomen. Je wordt snel als lastig betiteld.
 - Zonder gegronde motivatie afwijzen van gevraagde vergunningen of mogelijkheden tot exploitatie van bestaand bedrijf (ambtelijk gezwam).

6. GEMEENTELIJKE HEFFINGEN & REGELDRIK

Inleiding

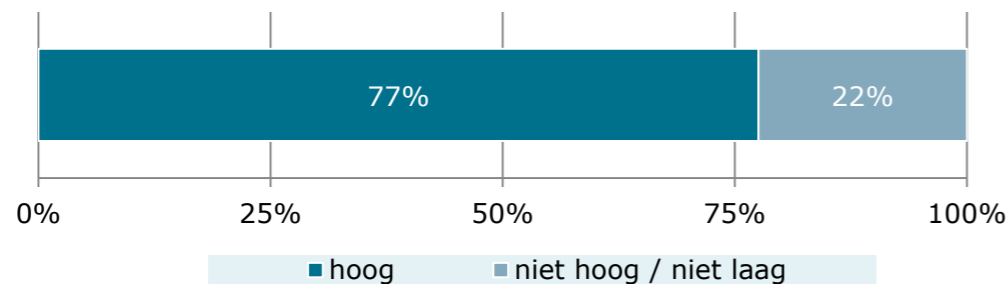
In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de ondernemers over de hoogte van de financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente weergegeven. Ook komt de handhaving van de gemeente met betrekking tot de regels aan bod en de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen. Tot slot worden verbeterpunten aangedragen met betrekking tot gemeentelijke heffingen, regels en procedures.

Financiële heffingen

Aan de ondernemers is gevraagd hoe ze de hoogte van de financiële heffingen (gemeentelijke heffingen) ervaren (figuur 6.1).

Figuur 6.1

Ervaren hoogte van de financiële heffingen



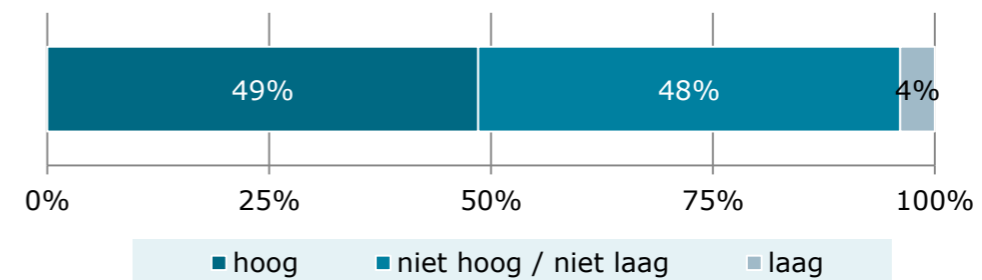
Van de ondernemers vindt ruim driekwart de heffingen (heel) hoog (77 procent) en de rest vindt de financiële heffingen niet hoog en niet laag (22 procent).

Regeldruk

In figuur 6.2 is weergegeven hoe de ondernemers de regeldruk in de gemeente ervaren. Regeldruk bestaat uit alle vormen van regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

Figuur 6.2

Ervaren regeldruk in de gemeente



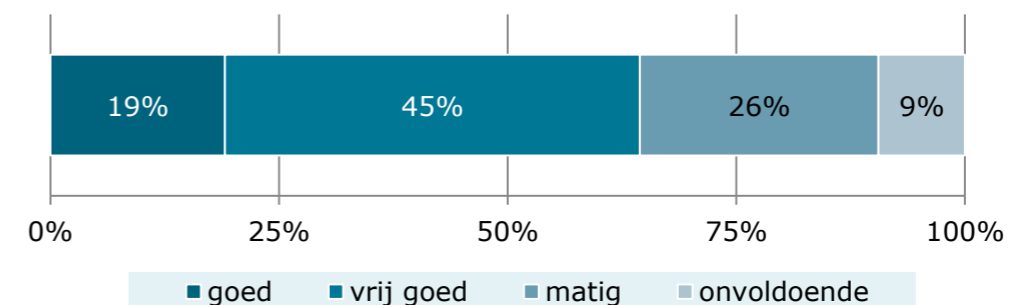
Van de ondernemers ervaart 49 procent de regeldruk als (heel) hoog en een even groot deel vindt de regeldruk niet hoog en niet laag (48 procent).

Gemeentelijke regels

In figuur 6.3 is weergegeven in hoeverre, volgens de ondernemers, de gemeente –in het algemeen– gemeentelijke regels handhaaft. Van ondernemers vindt bijna twee derde dat de gemeente de regels (vrij) goed handhaaft (64 procent). Slechts 9 procent vindt het onvoldoende.

Figuur 6.3

Mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft



6. GEMEENTELIJKE HEFFINGEN & REGELDRIUK

De ondernemers hebben middels een rapportcijfer hun waardering gegeven voor de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen (figuur 6.4).

Figuur 6.4
Rapportcijfer

Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen



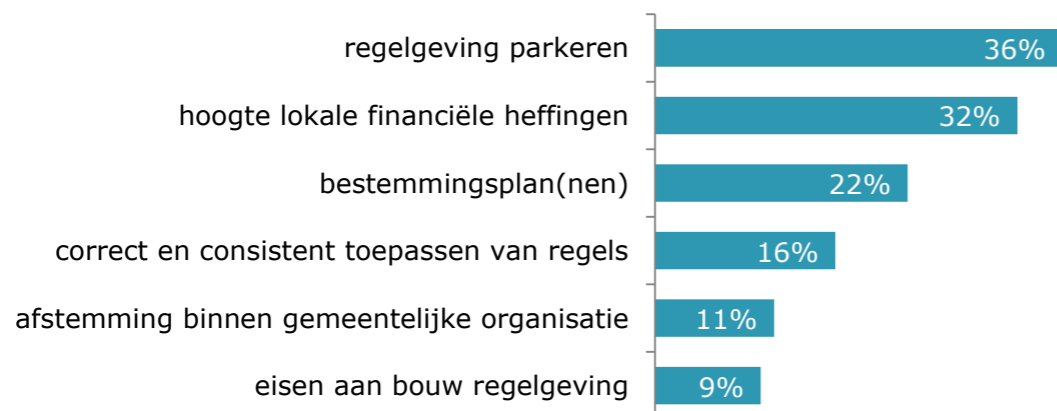
De ondernemers beoordelen de inspanning van de gemeente Bergen om de regelgeving te vereenvoudigen en te versterken als onvoldoende, met een 4,9.

Verbeterpunten

In figuur 6.5 zijn de aspecten weergegeven van de gemeentelijke heffingen, regels en procedures waar met name ruimte is voor verbetering. Het meest genoemde verbeterpunt is regelgeving parkeren (genoemd door 36 procent van de ondernemers), gevolgd door de hoogte van lokale financiële heffingen (32 procent) en bestemmingsplan(nen) (22 procent).

Figuur 6.5

Meest genoemde vijf verbeterpunten ten aanzien van heffingen, procedures en regels



Een belangrijk deel heeft andere verbeterpunten genoemd ten aanzien van gemeentelijke heffingen, procedures en regels:

- Aandacht voor aanleg parkeergelegenheid.
- Belachelijke parkeertoezicht.
- Communicatie moet beter.
- Contact zoeken met ondernemers.
- Coulant zijn met handhaving parkeerders.
- Geen bemoeienis van de gemeente t.a.v. mijn bedrijf nodig.
- Handhaving, nu je moet zelf je burens "aangeven".
- Hoe minder regels hoe beter.
- Initiatief aanpassing schoolgebouw.
- Kiezen voor horeca in Het Hof; Grand Café.
- Kleinschalige bedrijfslocaties.
- Meer goedkope gemeenschappelijke werkruimten voor ZZP-ers.
- Minder bureaucratie.
- Onnozelheid en ongenueanceerdheid handhavers verdient verbetering.
- Verwerking verzameld chemisch afval (o.a. TL-buizen).
- Wij hebben als bedrijf niet te maken met regels en procedures.
- Zeker ruimte voor verbetering voor de boa's deze mensen zijn zeer negatief en zeker niet flexibel.

7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

Inleiding

In dit hoofdstuk worden de lokale omstandigheden besproken die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats. Dit hoofdstuk is een samenvattend hoofdstuk waarin een algemeen oordeel over het ondernemingsklimaat wordt gegeven en toegelicht door de ondernemers in Bergen.

Ondernemingsklimaat

De ondernemers hebben middels een rapportcijfer hun waardering gegeven voor het ondernemingsklimaat in Bergen. Dit wordt met een 6,0 matig gewaardeerd.

Figuur 7.1

Rapportcijfer

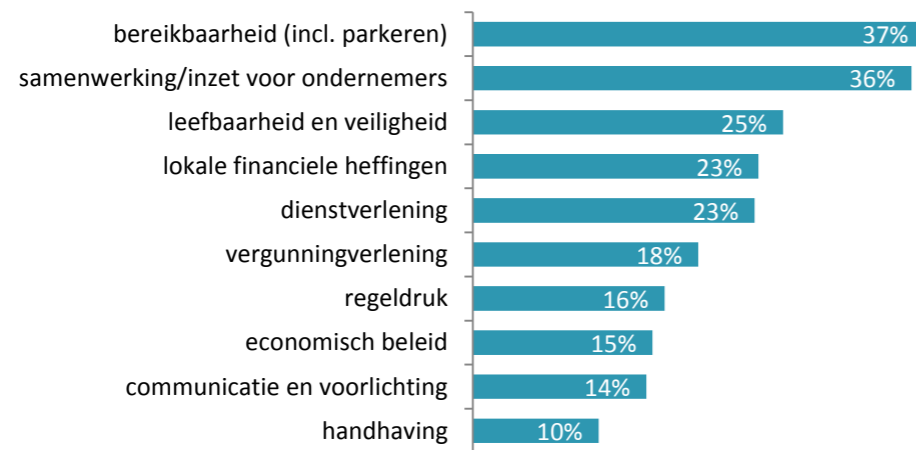
Ondernemersklimaat



De ondernemers hebben vervolgens aangegeven welke aspecten voor hen het zwaarst meewegen bij de waardering van het ondernemingsklimaat (figuur 7.2).

Figuur 7.2

Aspecten van het ondernemingsklimaat die het zwaarst meetellen (% genoemd)

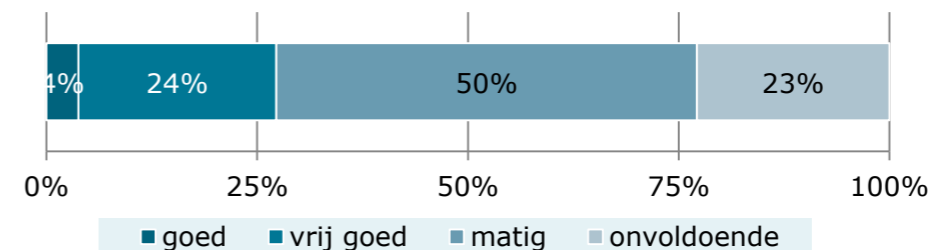


De bereikbaarheid wordt het meest genoemd als aspect dat het zwaarst meetelt in de waardering voor het ondernemingsklimaat (37 procent). Vervolgens wordt samenwerking/inzet voor ondernemers veel genoemd (36 procent) en de leefbaarheid en veiligheid (25 procent). De handhaving van regels, vergunningverlening en de communicatie en voorlichting wegen het minst zwaar mee in de waardering voor het ondernemingsklimaat.

Ruim een kwart vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat (27 procent, zie figuur 7.3). De helft vindt dat de gemeente dit matig doet en een vijfde vindt dat de gemeente zich onvoldoende inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren. Overigens heeft 41 procent van de ondernemers hier geen mening over. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 7.3

De mate waarin de gemeente zich inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren

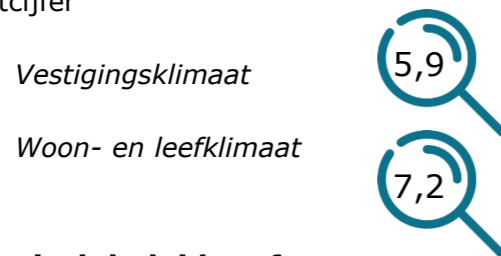


7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

Vestigingsklimaat

Het vestigingsklimaat gaat over hoe aantrekkelijk de gemeente is om er een vestiging te openen. De ondernemers hebben hun waardering hierover gegeven in de vorm van een rapportcijfer, en ook over het woon- en leefklimaat (figuur 7.4). Het vestigingsklimaat krijgt met een 5,9 een lage waardering. Het woon- en leefklimaat krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 7,2.

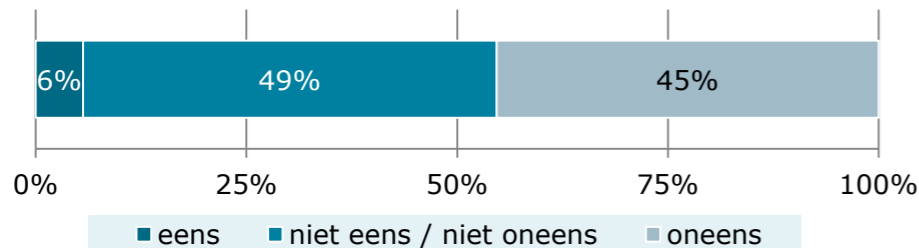
Figuur 7.4
Rapportcijfer



Economisch beleid en focus

Aan de ondernemers is een stelling voorgelegd over de prioritering van de gemeente in het economisch beleid (figuur 7.5). Zes procent vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Het grootste deel is het niet eens en niet oneens met de stelling (49 procent) en 45 procent geeft aan dat de gemeente níet de juist prioriteiten stelt in het economisch beleid. Overigens heeft 39 procent van de ondernemers hier geen mening over. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 7.5
Stelling: de gemeente stelt de juist prioriteiten in het economisch beleid

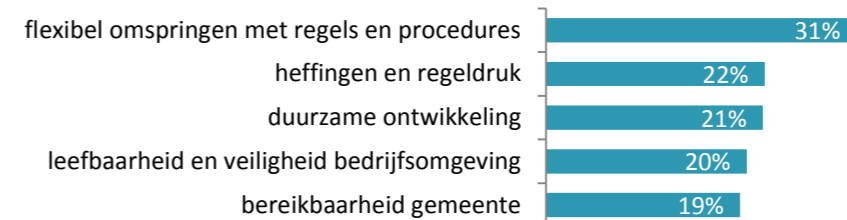


Toekomstige focus

Tot slot hebben de ondernemers aangegeven op welke onderwerpen de gemeente Bergen zich in de aankomende tijd met name op moet focussen (figuur 7.6). De meest genoemde onderwerpen zijn: economische vitaliteit (inclusief leegstand, 49 procent), leefbaarheid en veiligheid van de bedrijfsomgeving (23 procent) en de ontwikkeling en herstructurering van de bedrijfslocaties (22 procent). Onder figuur 7.6 zijn enkele toelichtingen gegeven op de onderwerpen waar de gemeente Bergen zich de komende periode met name op zou moeten focussen.

Figuur 7.6

Top-5 van onderwerpen waar de gemeente zich de aankomende periode met name op moet focussen



Een selectie van de toelichtingen bij de onderwerpen waar de gemeente zich de aankomende periode met name op moet focussen:

- Aandacht voor de bevolkingssamenstelling.
- Bereikbaarheid bedrijven/parkeerbeleid.
- Betere digitale en communicatie voorzieningen.
- Centrum Schoorl/Groet.
- Dorp parkeer en boete vrij.
- Gastvrijheid en vriendelijkheid t.o.v. de toeristen en bezoekers voor de gemeente, deze brengen geld in het laadje.
- Gelden beschikbaar stellen dat het schoolgebouw gerenoveerd worden.
- Meer betaalbare woningen en voor jongeren.

7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

- Allerlei plannen worden door oneindige "democratische" tegenwerking bij voortduring dermate vertraagd / gefrustreerd zodat ze bij nieuwe verkiezingen weer volledig overhoop komen te liggen. Van enig respect voor besluiten door een vorige raadssamenstelling is bij een nieuwe samenstelling geen sprake.
- Als bedrijf zijnde investeren wij op het beleid wat is bepaald en vastgelegd is in bestemmingsplannen en gebiedsvisies. Het is schandig hoe de gemeente hiermee omgaat achter de rug van ondernemers en burgers.
- De bereikbaarheid blijft een punt van zorg. Alleen met de auto is de gemeente goed bereikbaar. De bereikbaarheid zal komend jaar onder druk komen te staan door het sluiten van de Velsertunnel. Er rijden genoeg treinen naar Amsterdam maar geldt dit ook voor Zuid-Kennemerland?
- De gemeente Bergen is ernstig aan het vergrijzen en het zou mij niet verbazen als er krimp van de bevolking plaats vindt. Hierdoor loopt het voorzieningenniveau terug en wordt het minder aantrekkelijk voor bedrijven om zich te vestigen of in het kader van voortzetting. De gemeente moet snel gaan inzetten op woonmogelijkheden voor jonge gezinnen / jongeren.
- Parkeerbeleid heroverwegen / Parkeerproblemen oplossen.
- Uitbreiding klein industrie.
- Verlagen van parkeergelden en centrum opknappen.
- Versoepeling parkeerbeleid te duur, handhavers zijn te agressief.
- Voldoende nieuwe jonge gezinnen.
- Woning bouw voor onze jongeren.
- Leefklimaat en omgevingsfactoren zijn Bergen's sterke kanten; zuinig mee omgaan.

- De jongeren betaalbaar leefruimte bieden. De gemeente is nu aan het vergrijzen, dat is slecht voor de economie.
- De meest gehoorde klacht van onze klanten is het gebrek aan betaalbare parkeerplaatsen.
- Door de vergrijzing wordt de economische haalbaarheid voor lokale ondernemingen zeer gering.
- Er is hier helemaal geen ontmoetingsplek voor ondernemers die aan zakelijke dienstverlening doen.
- Er worden vergaderingen belegd, problemen onderkent, al jaren, Schoorl klopt, supermarkt etc, we zien werkelijk niets tot stand komen, er worden bergen geld uitgegeven aan externe bureaus, niets wordt zichtbaar.
- Er wordt gemopperd over de hoogte van de parkeertarieven. Dat is echter niet het grote probleem. Het issue is dat er te, zeker in het weekend, maar in de zomer ook door de weeks, veel te weinig parkeerruimte is.
- Geen wildgroei van industrie in landelijk gebied.
- Gemeenten zouden er verstandig aan doen hun houding en gedrag aan te passen aan de 21ste eeuw. Zij horen te faciliteren i.p.v. de zogeheten "baas" te spelen.
- Heffingen en regeldruk veel te groot; financiën op orde voor de gemeente niet via allerlei extra heffingen. ondernemers zijn sowieso de klos in Nederland; is in Bergen niet anders.
- Zich vast houden aan bestemmingsplannen en niet zomaar grote veranderingen willen ten koste van bedrijven en burgers.
- De gemeentelijke heffingen zijn niet toegespitst op individuele zaken. Ik betaal met 1 kraan en 1 wc, voor 3 dagen met 1 werknemer de hoofdprijs. Dit is onwenselijk voor een startende ondernemer.

7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

- Handhaving op Woonhuizen die een logiesfunctie hebben gekregen (worden aangeboden via websites als o.a. aanzee.com en strandbergen.nl) en die aan geen enkele eis voldoen m.b.t. de brandveiligheid, panden met 10-12 slaapkamers zonder vluchtweg, zonder brandmeldinstallatie etc. Als professioneel verhuurder moeten wij tienduizenden euro's investeren om aan diverse regelgevingseisen te voldoen, deze verhuurders worden niet gecontroleerd
- Matige bereikbaarheid mobiele telefoon, nog steeds geen glasvezel beschikbaar.
- Ik heb geen idee tot wie ik mij moet wenden t.a.v. uitbreiding. Ik heb meerdere pogingen gedaan, maar echt beleid ontbreekt.
- Ik mis het gevoel samen met de gemeente te werken. heel zelden, toevallig ook vorig jaar heel goed, maar door een collega van ons georganiseerd (gezondheidszorg).
- Moet de plaatselijk economie beter in kaart brengen, kleine en duurzame ondernemers stimuleren en beschermen, eigen munt steunen.
- Meer een steun in de rug zijn, zodat wij kunnen overleven in deze moeilijke tijd. Nieuwe generatie is meer op online gericht, dus de kleine ondernemer moet extra creatief zijn. Als de heffingen te hoog zijn en er niet soepel met b.v. borden omgesprongen kan worden, blijft er straks een mooi groen Bergen over, met slechts Hema, Jumbo, Kruidvat..... en daar komen de talloze toeristen die ons mooie dorp aandoen, niet meer voor terug!
- Je hoort en ziet weinig van ondernemersverenigingen of samenwerkingsverbanden.
- Jeugd, sociale woningbouw, behoud van diverse dorpskernen betere afstemming met mkb.

- Klimaatneutraal inzetten voor bedrijven.
- Ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties: Het is natuurlijk van de zotte om op een locatie als het MOB-terrein bedrijven te willen vestigen met zwaar vrachtverkeer en dat de omgeving en natuur visueel zwaar verandert. Als er al een invulling gegeven moet worden aan dit terrein, ga dan met ondernemers om tafel die zich daar eventueel willen vestigen en die een bedrijfsvoering hebben, waarbij het terrein onaangetast blijft. Zoals men ook een goede invulling aan het Willibrordus-gebouw in Heiloo gegeven heeft.
- Recent vastgesteld bestemmingsplan respecteren.
- Sinds de fusie lijkt alles naar Bergen te gaan.
- Toeristenbelasting veel te hoog, meer parkeerplaatsen aan de kust met lagere tarieven. (anders komen de toeristen niet meer)
- We hebben geen bezwaar tegen een strikte regelgeving maar handhaaf dan ook strikt in gevallen waar dat nodig, bv illegale bewoning caravans en zomerhuizen.
- Winkelleegstand Schoorl - flexibel invullen - bereikbaarheid centrum Schoorl openbaar vervoer is slecht! Openbaar vervoer in groet in het weekend bewerkstelligen!
- Zorgen dat er voor de ondernemers naast het hoofdseizoen de resterende 6 maanden ook het hoofd boven water kunnen houden en dat kan door parkeerversoepeling, mensen wandelen over strand en moeten dan weer weg of bijvullen parkeermeter en gaan dan zonder de winkels en in mindere mate de horeca te bezoeken.
- Niet alles naar Bergen (denk ook aan Egmond).
- OV en inrichting dorp.