

# ONDERNEMERSPEILING 2016

Gemeente Castricum

Mei 2016



# COLOFON

**Uitgave**

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

**Rapportnummer**

2016/62

**Datum**

Mei 2016

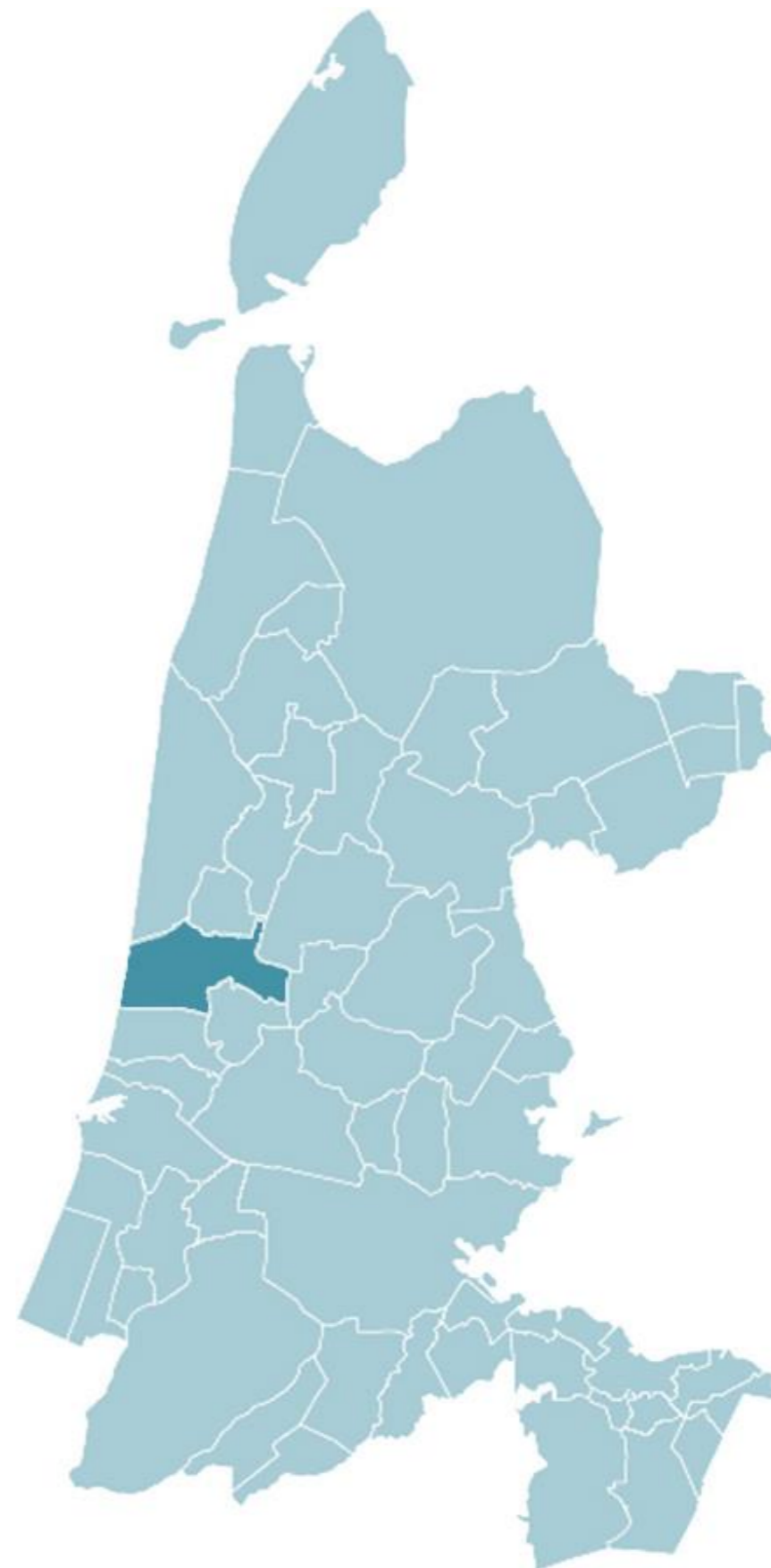
**Opdrachtgever**

Gemeente Castricum

**Auteurs:**

Drs. Robert Nordeman

*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 Castricum.

## 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 Castricum hebben 269 van de 2.402 ondernemers deelgenomen, een respons van 11,2%. De gemiddelde respons in de BUCH-gemeenten was 11,7%. De gemiddelde respons bij dergelijke peilingen 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. Op beide onderwerpen scoort Castricum met ruim een 7 redelijk.

## Figuur 2.1

Rapportcijfers

Staat van openbare ruimte



Veiligheid van de bedrijfsomgeving

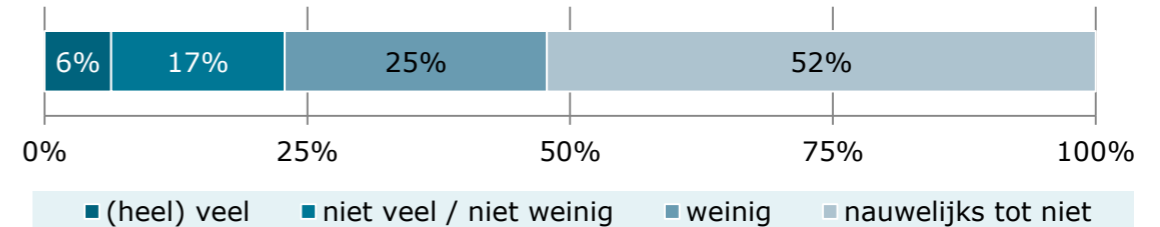


## Criminaliteit en overlast

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 77 procent weinig of niet te maken met criminaliteit en overlast. Zes procent heeft veel te maken met criminaliteit en overlast.

## Figuur 2.2

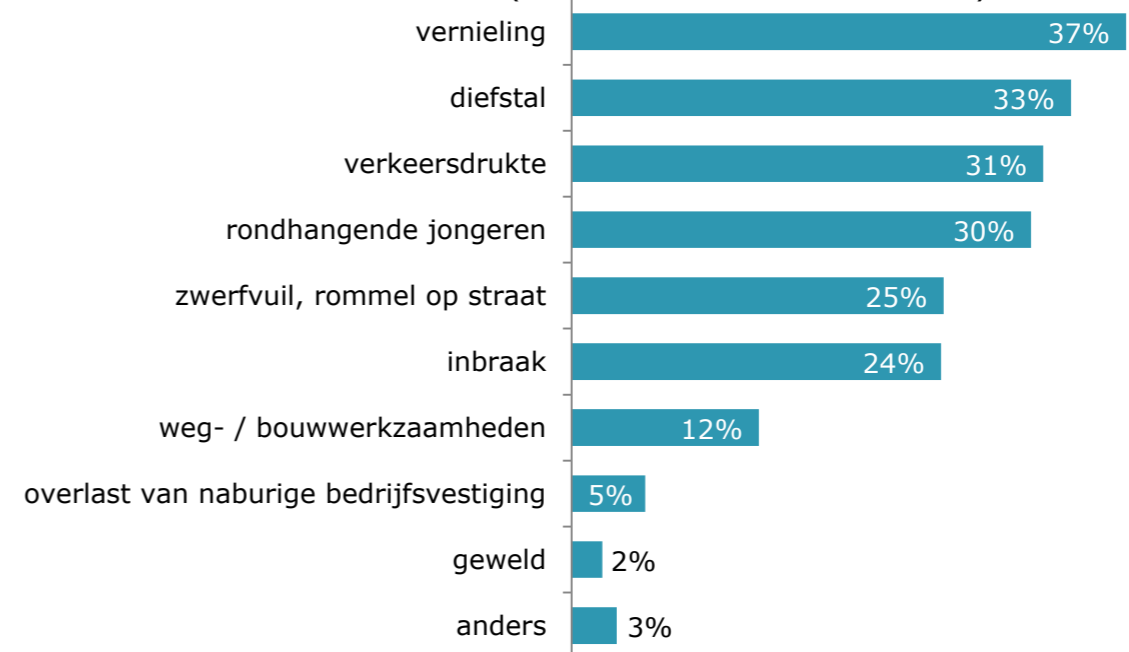
Mate van criminaliteit en overlast



In figuur 2.3 zijn de vormen van criminaliteit en overlast weergegeven waarmee de ondernemingen hoofdzakelijk te maken hebben. Het meest genoemd, door 37 procent, is vernieling. Diefstal wordt door een derde van de ondernemers genoemd, gevolgd door verkeersdrukke (31 procent) en rondhangende jongeren (30 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



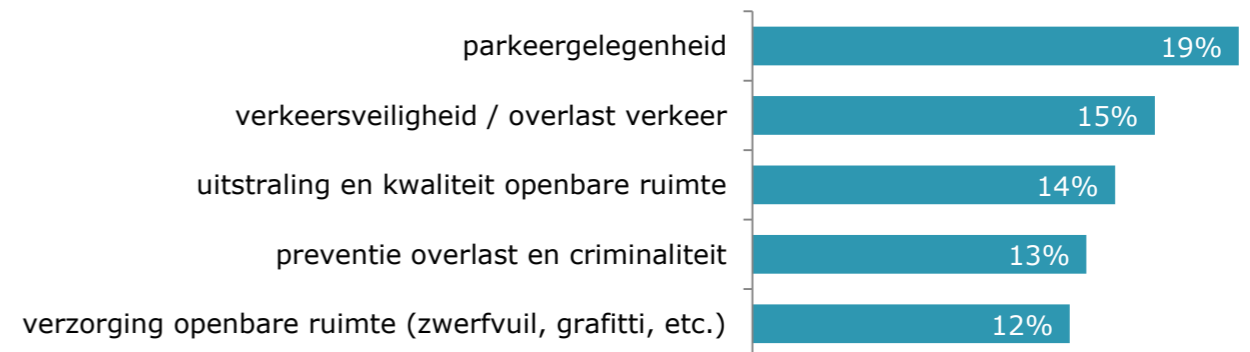
De bereikbaarheid van de gemeente wordt door ondernemers uit Castricum als goed beoordeeld met een 7,7. Over de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie is men redelijk tevreden, evenals over het parkeren in de omgeving van het bedrijf (6,7).

## Verbeterpunten

De ondernemers konden eventueel (maximaal drie) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving aan de gemeente meegeven (zie figuur 2.5). Het belangrijkste verbeterpunt, door een vijfde van de ondernemers genoemd, is de parkeergelegenheid (19 procent), gevolgd door de verkeersveiligheid/overlast van verkeer (15 procent) en uitstraling en kwaliteit van de openbare ruimte (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

- Veel overlast van fietsen en scooters die door trein reizigers de hele dag in begin burgemeester Mooijstraat de stoep onbegaanbaar maken
- Er is te weinig parkeerruimte in het plan Kerkweg Noord ter hoogte van de Dopheide. De bewoners van de nieuwbouw zetten hun auto's op de parkeerplekken die voor de originele bewoners bestemd zijn, en maken bijna geen gebruik van de parkeerplekken aan de achterkant van de dopheide, die toch juist voor hun zijn!
- Door parkeerverbod aan oneven zijde van de straat weinig parkeermogelijkheid voor klanten om te parkeren.
- Bedrijventerrein Bakkum voornamelijk parkeerprobleem bij evenementen bij gemeentekantine, Sportpark of biljartclub. De rest van de tijd is er geen probleem. En meestal zijn die evenementen buiten werktijd. Dus het gaat om incidenten.

# 2. BEDRIJFSOMGEVING

## Verkeersveiligheid

- Staat van het straatwerk is zeer matig. Dicht bij een school en door het slechte wegdek constateer ik regelmatig valpartijen.
- De auto is door het centrum een grote storende factor voor het winkelen in het centrum.
- 30 km limiet wordt nauwelijks gehanteerd en niet gecontroleerd
- Parkeergelegenheid in de Torenstraat is beneden de maat. Vooral in het weekend want dan zijn de straatbewoners ook thuis dus geen plek genoeg voor klanten. Maak meer parkeergelegenheid op het grasveld aan de Wilhelminalaan.
- "Op de Oude Haarlemmerweg richting Castricummerwerf wordt veel te hard gereden en er ontbreekt een voetpad. Ontsluiting van Castricum ter hoogte van spoor overgang Beverwijkerstraatweg behoeft dringend verbetering. Randweg of masterplan verkeer doorstroming is gewenst. Castricum is thans een bottleneck in de regionale noord-zuid verbinding."
- Op de Admiraal de Ruyterlaan wordt veel te hard gereden. Ook op de 'ventweg' Kooiplein, wordt vaak te hard gereden. Op de Kapelweg in Limmen wordt hard gereden en er zijn slechts weinig parkeermogelijkheden. Daarnaast zijn de zijkanten van de weg niet afgewerkt met een trottoir. Geeft geen overtuigende indruk aan klanten.
- Verkeer in Dorpsstraat rijdt veel te hard, is een fietsstraat en auto is te gast. Moet meer controle op zijn.

## Uitstraling en kwaliteit openbare ruimte

- Minder stenen en meer openbaar groen.
- Ik zou graag willen dat het terrein Ruigwaard wordt aangepakt, want dat ontsiert de hele buurt. Het project De Skulper lijkt me heel geschikt, zij het met wat extra aandacht voor het parkeren in de toch al krappe Molenbuurt.
- Zorgen voor een oplossing inzake leegstand, pandeigenaren stimuleren om hun panden op te knappen, algemene voorzieningen verbeteren in het dorp Castricum (voornamelijk betere uitstraling).

- Meer sfeerverlichting in de dorpskern, dus aankleding wanneer ze Castricum inrijden het als gezellig ervaren.

## Preventie overlast en criminaliteit

- Wijkagent en de gemeente laten niks van zich horen. Doet niks. Wel is meerdere malen beloofd dat men zou komen kijken, in de laatste 5 jaar is nog nooit iemand langs gekomen.
- Regelmatig last van rondhangende jongeren die de boel vervuilen en de speeltoestellen ondeskundig gebruiken waardoor schade ontstaat aan deze speeltoestellen. Echt beleid van de gemeente hierop ontbreekt
- Hangjongeren zorgen wel eens voor overlast.
- Er zijn auto's die dagen geparkeerd staan zonder dat er ooit een waarschuwing is dat ze dat niet mogen (max 2 uur), fietsen worden overal geparkeerd behalve in de fietsenrekken, misschien ook eens op waarschuwen.
- Hangjeugd overlast, rommel achterlaten en vernieling zijn groot probleem. Bij regenachtig weer, schuilen onder luifel-voorportaal. Preventief wijkagent langs laten gaan. Inbraak gehad, politie vond dit vernieling, geen dekking verzekering!

## Verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti, etc.)

- Zwerfvuil op de Westerweg en Zanddijk is veel vooral bierblikjes en ander eet verpakkingen.
- Over het algemeen ligt er veel afval op straat en in de bosjes. Helaas is dat iets van deze tijd, en ik weet niet of de Gemeente daar iets aan kan doen. Mensen zijn slordig met het weggooien van hun rotzooi.
- Het onderhoud van de openbare ruimte gaat ons allen aan. Zoals het verwijderen van vuil en/of graffiti of andere overlast.
- Regelmatig zwerfvuil, vooral na markt. Marktmeester op aanspreken!
- Vaak een bende op straat na de vrijdagmarkt, ook op zaterdag nog veel zwerfvuil.
- Mooiere aankleding d.m.v. groen



# 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 6,5.

### Figuur 3.1

Rapportcijfer

*Algehele dienstverlening van de gemeente*



### Vast aanspreekpunt

Tien procent van de ondernemers in Castricum heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Bijna een vijfde (18 procent) heeft geen vast aanspreekpunt, maar heeft hier wél behoefte aan. Het grootste deel, zeven van de tien ondernemers, heeft geen vast aanspreekpunt en heeft hier ook geen behoefte aan.

### Contacten met de gemeente

Drie van de tien ondernemers in Castricum heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. In een groot deel ging het over een vraag of probleem (genoemd door 19 procent van alle ondernemers), gevolgd door contact over samenwerking en het aanvragen van een vergunning (beide genoemd door 11 procent; figuur 3.2).

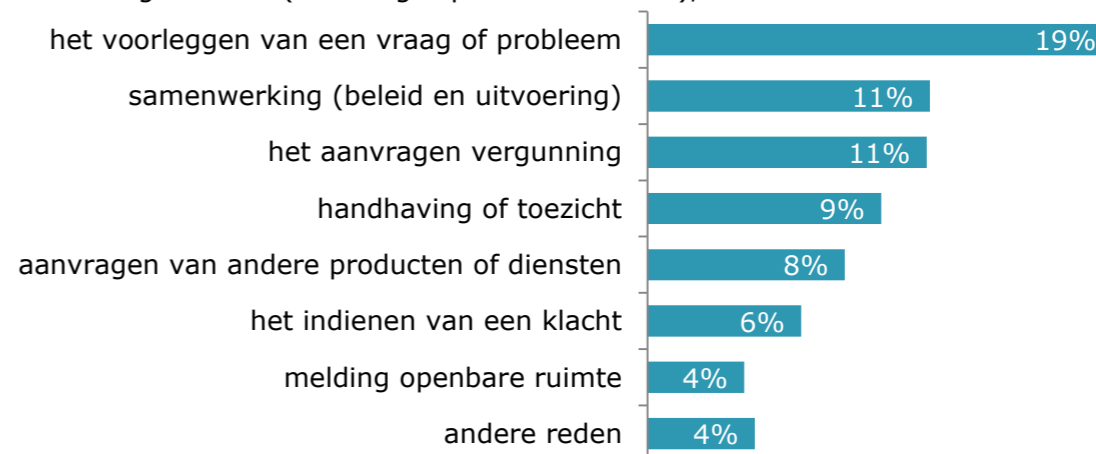


**30%**

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

### Figuur 3.2

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

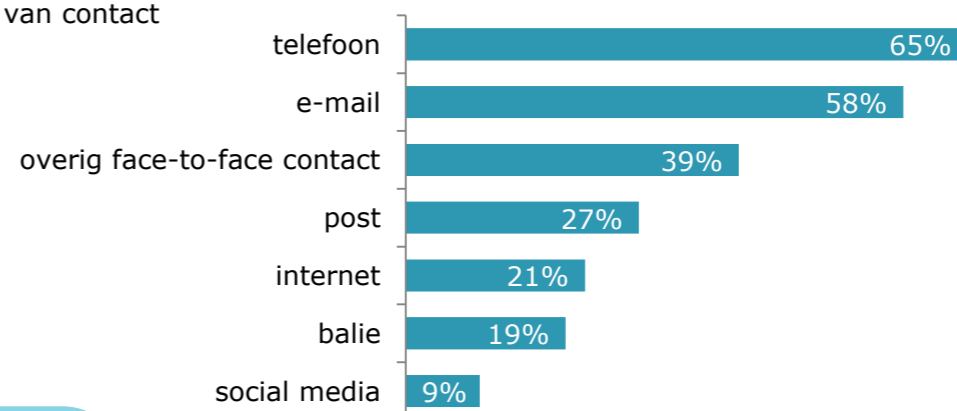


Bij een derde van de ondernemers die contact hadden met de gemeente ging het om één of twee contactmomenten. Ruim een kwart van de ondernemers (27 procent) had drie of vier contactmomenten en 42 procent heeft vijf of meer contactmomenten gehad.

Twee derde van de ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact had de gemeente, heeft telefonisch contact gehad (65 procent). Daarnaast heeft ruim de helft contact gehad met de gemeente per e-mail (58 procent) en twee vijfde ook face-to-face (bezoek, 39 procent).

### Figuur 3.3

Wijze van contact



# 3. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

## Digitale dienstverlening

De digitale dienstverlening van de gemeente Castricum wordt als matig beoordeeld met gemiddeld een 6,0 (zie figuur 3.4).

**Figuur 3.4**  
Rapportcijfer

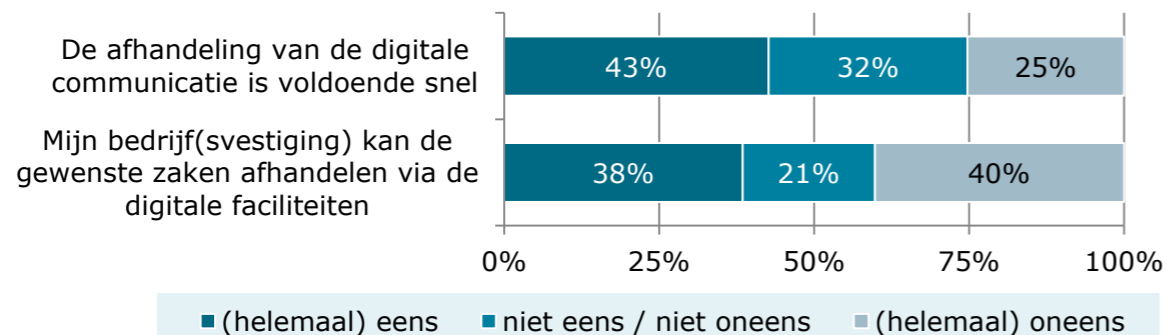
*Dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente*



Ruim twee vijfde van de ondernemers vindt de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel (43 procent). Een iets kleiner deel (38 procent) vindt dat ze de gewenste zaken kunnen afhandelen via de digitale faciliteiten. Er zijn echter ongeveer evenveel ondernemers die het hier juist niet mee eens zijn (40 procent).

**Figuur 3.5**

Stellingen over digitale dienstverlening

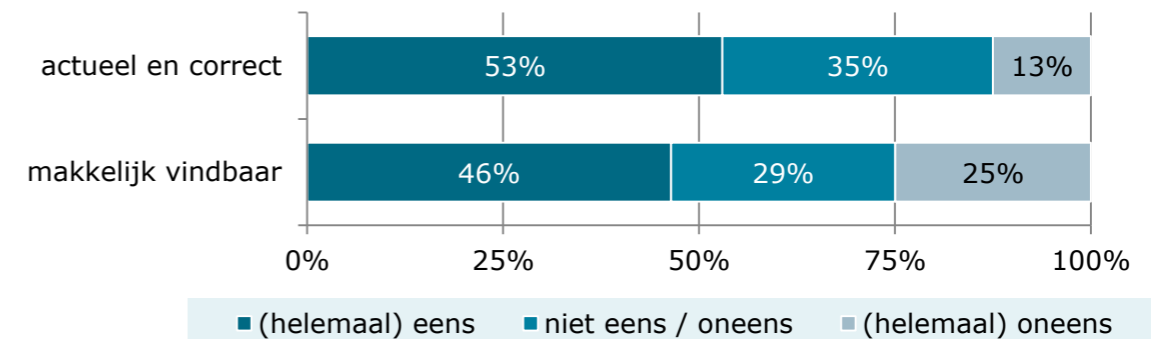


## Gemeentelijke website

Aan de hand van twee stellingen is onderzocht wat de ondernemers vinden van de gemeentelijke website (figuur 3.6). Ruim de helft vindt de informatie op de website actueel en correct en bijna de helft vindt informatie op de website makkelijk vindbaar (46 procent). Een kwart geeft aan informatie op de website niet goed te kunnen vinden.

**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 als matig beoordeeld met gemiddeld een 6,2.

**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. Zes van de tien ondernemers vindt het gemakkelijk om een product/dienst aan te vragen of een probleem voor te leggen aan de gemeente. De helft geeft aan dat de informatie van de gemeente juist en volledig was.

De helft van de ondernemers (49 procent) geeft aan niet voldoende op de hoogte te zijn gebracht over het verloop van de afhandeling. Ook over de tijd die de afhandeling in beslag nam is een aanzienlijk deel negatief (40 procent).

## Dienstverlening met de menselijke maat

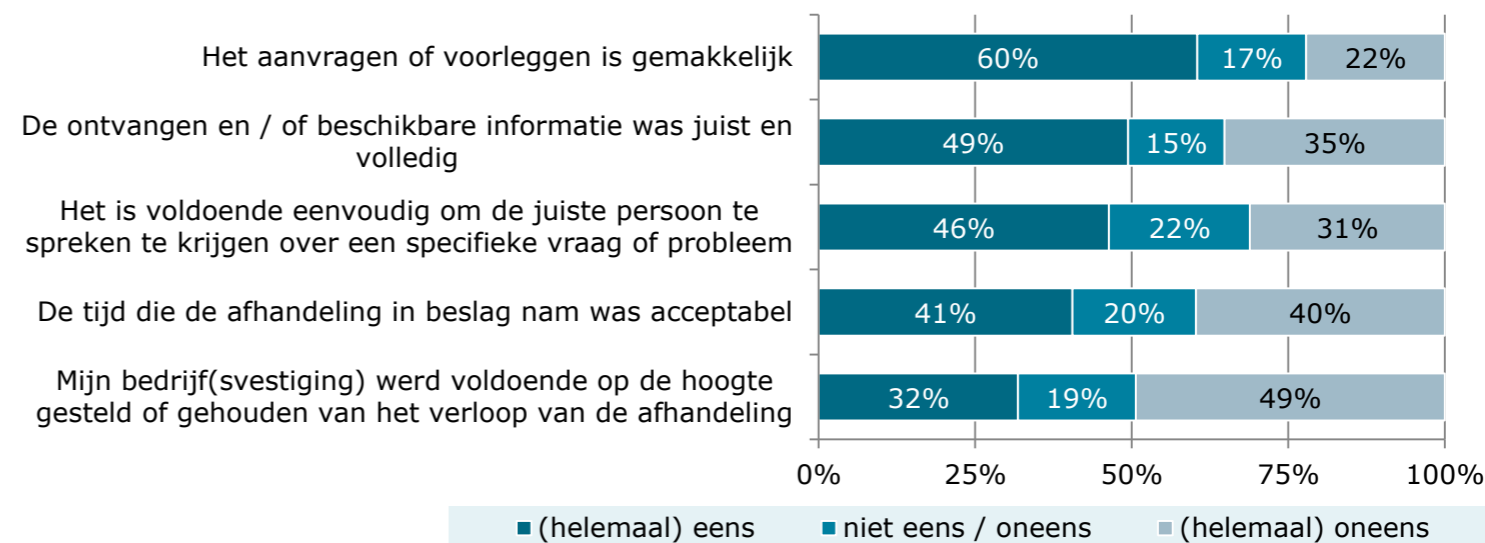
Als extra module is in deze peiling gevraagd naar hostmanship van de gemeente, de dienstverlening met de menselijke maat. Het gaat over de 'zachte' kant van de dienstverlening. Door middel van een zestal stellingen is de menselijke maat van de gemeentelijke dienstverlening in kaart gebracht (figuur 3.9).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

Bijna een derde van de ondernemers (63 procent) vindt dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om de vraag of het probleem op te lossen. Met de stellingen dat de medewerker de vraag zelf zo goed mogelijk beantwoord heeft, voldoende deskundig was en zich goed kon inleven zijn zes van de tien ondernemers het eens.

Drie van de tien ondernemers waren aangenaam verrast door de service die zij ontvingen van de medewerker van de gemeente.

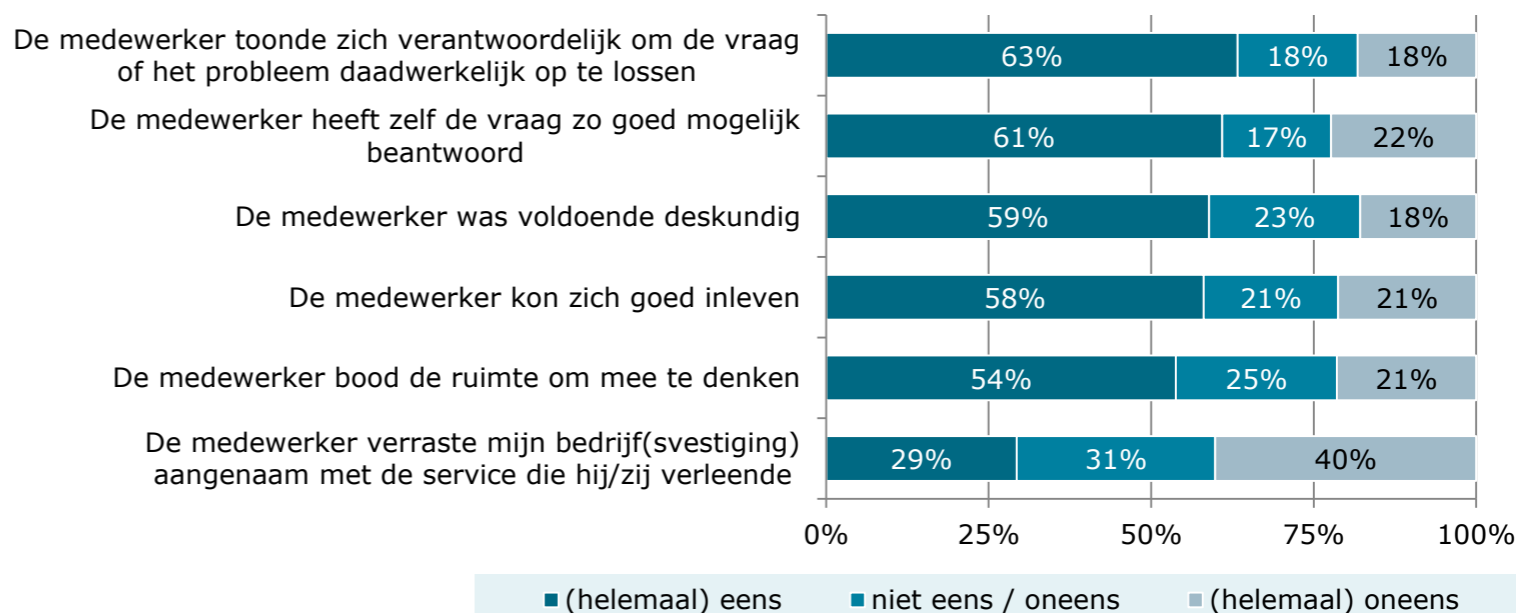
**Figuur 3.8**

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 28 Castricumse ondernemers die deelnamen aan dit onderzoek een vergunning aangevraagd (10 procent). In drie kwart van de gevallen ging het om een omgevingsvergunning (bouwvergunning, milieuvergunning, kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning, reclamevergunning). Daarnaast hebben een aantal ondernemers een evenementenvergunning aangevraagd.



**10%**

van de ondernemers in Castricum heeft in het afgelopen jaar een vergunning aangevraagd

**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 Castricum als matig beoordeeld, met een 5,8.

**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). Ruim de helft van de ondernemers vindt het aanvragen van een vergunning voldoende eenvoudig en bijna de helft vindt dat er voldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie van het bedrijf.

Aan de andere kant is ruim de helft (54 procent) ontevreden over de snelheid waarmee een vergunningsaanvraag wordt afgehandeld. Ook met de stelling dat de kosten en inspanningen om aan informatieverplichtingen te voldoen acceptabel zijn is een groot deel het oneens (42 procent).

**Figuur 4.3**

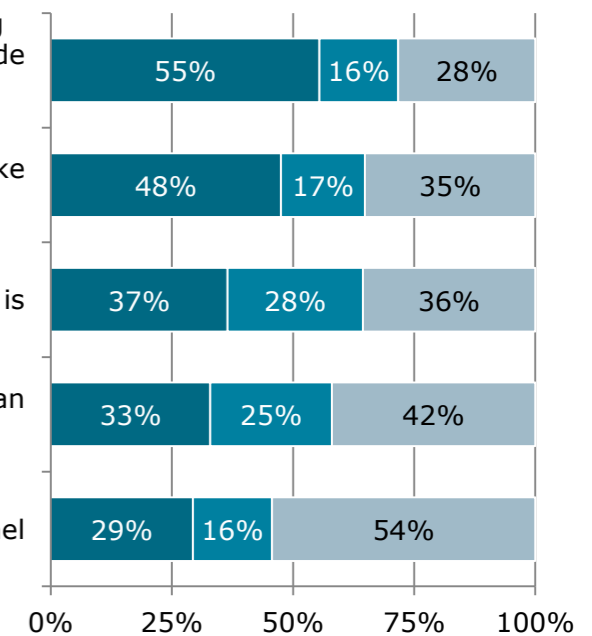
Stellingen over het proces van vergunningverlening  
Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig

Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging)

De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijk anderszins aan de orde zijn is afdoende

De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatie- verplichtingen zijn acceptabel

De afhandeling van de vergunning is voldoende snel



■ (helemaal) eens

■ niet eens / oneens

■ (helemaal) oneens

# 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 Castricum slecht gewaardeerd, met een 5,5.

### Figuur 5.1

Rapportcijfer

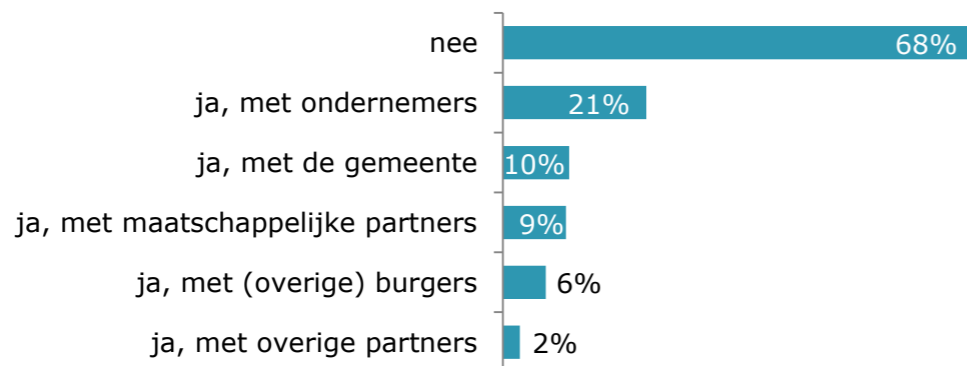
*Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt*



Ruim twee derde van de ondernemers (68 procent) 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 (21 procent van alle ondernemers). Tien procent van de ondernemers heeft zich met de gemeente ingezet voor (beleids)initiatieven en negen procent met de maatschappelijke partners.

### Figuur 5.2

Actieve inzet voor (beleids)initiatieven (afgelopen jaar)



Bijna drie op de tien ondernemers (29 procent) geven aan dat ze zich in de nabije toekomst niet actief willen inzetten voor (beleids)initiatieven. Vijftien procent geeft aan dit juist wel te willen. De groep ondernemers die zich misschien wil inzetten is even groot als de groep die het niet weet (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 6,0 als gemiddeld rapportcijfer (figuur 5.3).

### Figuur 5.3

Rapportcijfer

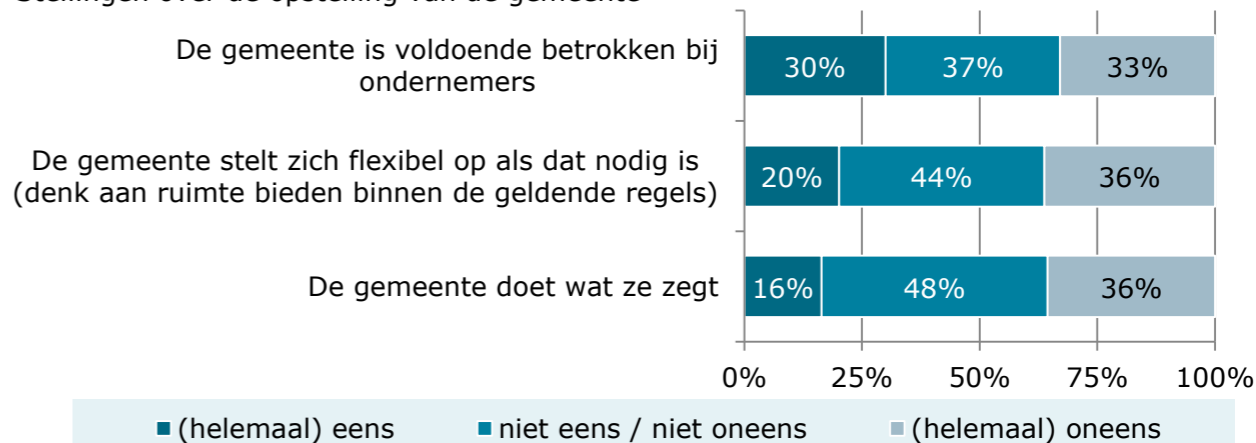


*Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente*

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. Slechts een van de zes ondernemers vindt dat de gemeente doet wat ze zegt. Bijna de helft is hier neutraal over.

### 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:

- Ik ben van mening dat men niet als een commerciële partij kan meedenken
- Ik heb het gevoel dat de gemeente ons als ondernemers alleen als melkkoe gebruikt. Als wij iets aan de gemeente verzoeken wordt daar in het geheel niet meer op gereageerd.
- Ik heb maar één keer een vraag bij de gemeente neergelegd en daar zou ik over teruggebeld worden, dat is helaas niet gebeurd.
- Ik vind de gemeente niet betrokken bij de nieuwe ondernemers. Het enige wat ze doen is nota's toesturen en als je hier vragen over hebt wordt je niet vriendelijk geholpen. Ze laten je gewoon zwemmen.
- Ik vind in het algemeen dat de relatie gemeente en het gebruik maken van de kennis, ervaring en potentie van ondernemers veel beter kan.
- Ja, samenwerking gezocht in zake WMO en dergelijke. Er kwam geen vervolg.
- Minimaal 3 keer belooft door de gemeente en de wijkagent maar nooit iemand de belofte nagekomen.
- Samenwerking verloopt op zich prima maar zou zeker uitgebreid kunnen worden.
- De toekomst i.v.m. de Detailhandelsvisie zal antwoord geven op de vraag of de gemeente zich positief op blijft stellen.

- De middenstand in Akersloot heeft geprobeerd, met hulp van de gemeente, een centrale winkelvoorziening te realiseren toen dat bij het Heer Derkplantsoen mogelijk was. Ik heb de indruk dat de gemeente daarbij meer had kunnen doen.
- Het nakomen van toezeggingen is een zeer zwak punt van politici en ambtenaren, waardoor het vertrouwen van de burgers en de ondernemers in de overheden steeds verder daalt.
- Het zijn geen reële vragen voor mij en naar uw personeel toe. Zo is de welstandsarchitect erg onbekwaam. Sommigen kunnen geen tekening lezen, anderen begrijpen niet dat je niet zomaar planten op de grond van de burens mag zetten of hebben daar lak aan. Maar ondertussen zet de man zijn handtekening niet en je merkt dat de ambtenaar je best wil helpen.
- Het zou fantastisch zijn wanneer de houding zo wordt dat er omgegaan wordt met regels in plaats van dat de regels centraal gesteld worden.
- Ik probeer al maanden contact te krijgen/afpraak te maken via mail/telefoon over de vraag hoe en of er samenwerking mogelijk is bijv. d.m.v. contract met gemeente voor doorverwijzing cliënten (psycho-sociale kinder-jeugdtherapie). Dit n.a.v. het feit dat ik door de gemeente zelf ben uitgenodigd bij de gesprekken in 2014 rondom jeugdzorg. Na deze gesprekken zou ik op de hoogte gehouden worden hoe en wat. Nooit meer iets gehoord van de gemeente.

# 5. RELATIE ONDERNEMER-GEMEENTE

- Als kleinschalige zzp'er heb ik geen contact met de gemeente gehad. Ik heb nooit de behoefte gehad om in contact met de gemeente te komen en deze enquête is de eerst keer [in 6 jaar als zzp'er] dat ik wist dat de gemeente van mijn bedrijf wist!
- Als transportbedrijf of een zwaardere categorie bedrijf in milieuklasse wordt totaal niet meegedacht in wat voor zaken dan ook!! Voorbeeld wel toerisme maar geen opslag voor toerisme toestaan binnen de gemeentegrenzen.
- De gemeente Castricum staat er simpelweg slecht op. Toen ik hier kwam wonen waren de lokale belastingen vrijwel de laagste van het land. Dat is allang niet meer zo. Voeg daarbij de miljoenenverslindende soap rond het gemeentehuis en het gedwarrel van de lokale politiek (vier wethouders naar huis gestuurd, wie verzint zoiets?) en het is duidelijk dat het vertrouwen van bevolking, maar zeker ook ondernemers tot een nulpunt is gedaald.
- De gemeente heeft en geeft geen visie wat en waar een dienstverlenend bedrijf zoals de onze zich mag vestigen: niet wenselijk en mogelijk in de bebouwde kom, afgewezen op het industrie terrein en ook geen mogelijkheid buiten de bebouwde kom (agraris gebied) binnen en buiten activiteiten en op en overslag van dode en levende materialen.
- De gemeente ziet mij niet als ondernemer maar krijg wel jullie post als ondernemer. Ik wil wel graag ondernemen maar val met de regelgeving tussen wal en schip als gedeeltelijk ondernemer.

- Meningen van ondernemers, ervaringsdeskundige in hun omgeving, worden door medewerkers niet altijd serieus genoeg genomen. Ondernemers werken dagelijks in hun buurt, en kennen de problemen. Deze komen vaak niet overeen met theorie, en plattegrondkennis m.b.t. een algemeen vergelijkbare omgeving. Als hier door medewerkers niet op wordt ingegaan, maar wordt afgedaan als bemoeienis, dan bedenkt iedere ondernemer zich wel 2x alvorens ze weer eens een 'bijdrage' leveren. Achteraf constateren dat de ondernemer eigenlijk gelijk had, zijn dure lessen.
- Over het algemeen tevreden over performance gemeente m.u.v. één incident inzake bezwaar WOZ 2015.
- Soms wordt de flexibiliteit mondeling of schriftelijk wel aangeboden, maar houdt de gemeente vast aan soms onredelijk hoge eisen. Terwijl de normering een bandbreedte voorschrijft, gaat de gemeente uit van de hoogste normering en wil niks weten van een bandbreedte.
- Wij krijgen steeds vaker de indruk dat de gemeente zich indekt voor mogelijke aansprakelijkheid dan dat zij burgers en bedrijven bij de hand neemt om voor beiden een werkzame situatie te bereiken. Dat is uiteraard niet alleen de gemeente aan te rekenen maar ook de claimcultuur die lijkt te ontstaan.
- Er wordt weinig of geen actie ondernomen op de klachten die we doorspelen.

# 6. GEMEENTELIJKE HEFFINGEN & REGELDRIK

## Inleiding

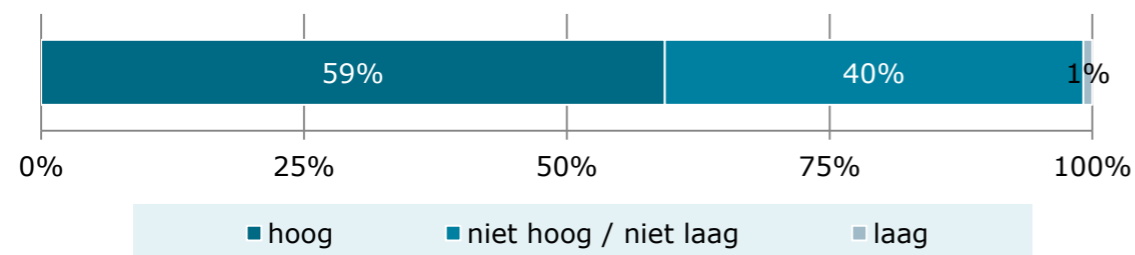
In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de ondernemers over de hoogte van de financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente weergegeven. Ook komt de handhaving van de gemeente met betrekking tot de regels aan bod en de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen.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



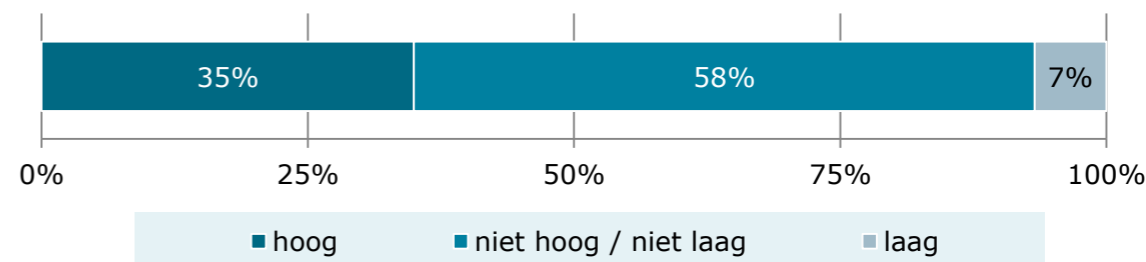
Zes van de tien ondernemers (59 procent) vindt de heffingen (heel) hoog en vier vijfde vindt de financiële heffingen niet hoog en niet laag (40 procent). Een enkeling geeft aan de financiële heffingen laag te vinden. Overigens heeft een derde van de ondernemers er geen mening over. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

## 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



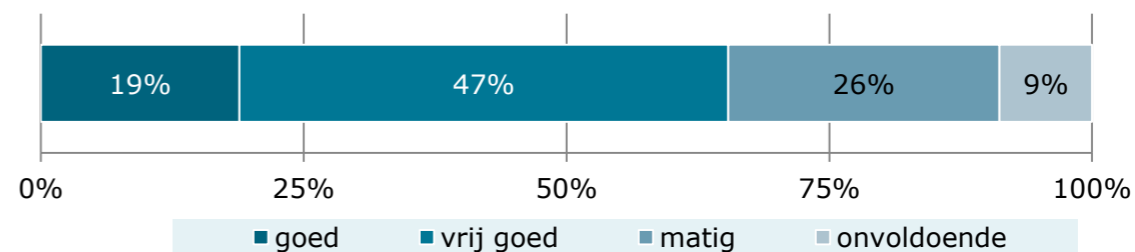
Van de ondernemers ervaart ruim een derde (35 procent) de regeldruk als hoog. Zeven procent vindt de regeldruk juist laag en zes van de tien ondernemers vindt de regeldruk niet hoog en niet laag. Overigens heeft de helft van de ondernemers geen mening over de regeldruk. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

## Gemeentelijke regels

In figuur 6.3 is weergegeven in hoeverre, volgens de ondernemers, de gemeente –in het algemeen– gemeentelijke regels handhaaft. Van de ondernemers vindt bijna twee derde dat de gemeente de regels (vrij) goed handhaaft (65 procent). Ruim een kwart vindt de handhaving juist matig en negen procent vindt dit onvoldoende.

**Figuur 6.3**

Mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft





# 6. GEMEENTELIJKE HEFFINGEN & REGELDRUK

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*



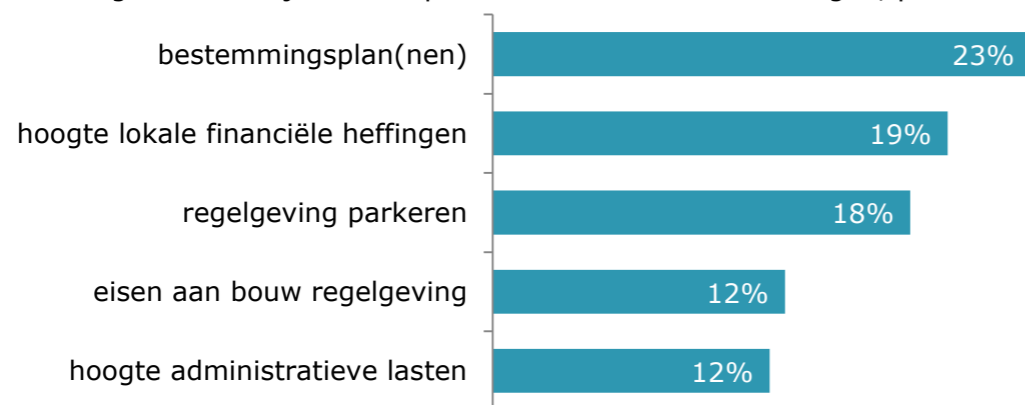
De ondernemers beoordelen de inspanning van de gemeente Castricum om de regelgeving te vereenvoudigen en te versterken als onvoldoende, met een 5.4.

## 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 de procedure rond bestemmingsplannen (genoemd door 23 procent van de ondernemers), gevolgd door de hoogte van lokale financiële heffingen (19 procent) en de regelgeving rond parkeren (18 procent).

**Figuur 6.5**

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



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

- 
- Afhandeling bezwaren
  - Bezoek van de parkeerwachter
  - Communicatie en kennis afdeling WMO
  - Reclamebelasting (belachelijk dat wij die moeten betalen)
  - Snelheid van afhandeling van bijzondere bijstand voor onze cliënten

# 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 Castricum.

## Ondernemingsklimaat

De ondernemers hebben middels een rapportcijfer hun waardering gegeven voor het ondernemingsklimaat in Castricum. Dit wordt met een 6,4 matig tot redelijk gewaardeerd.

### Figuur 7.1

Rapportcijfer

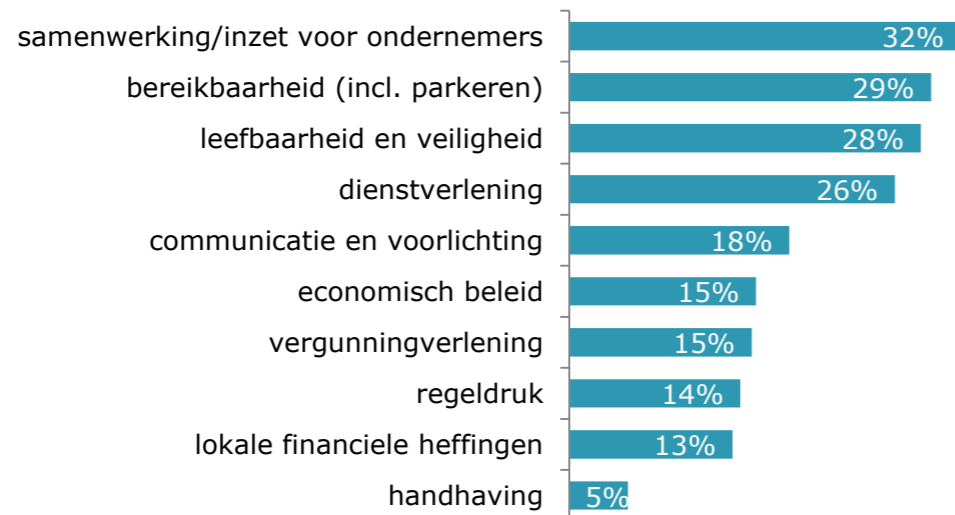


Ondernemersklimaat

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

### Figuur 7.2

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



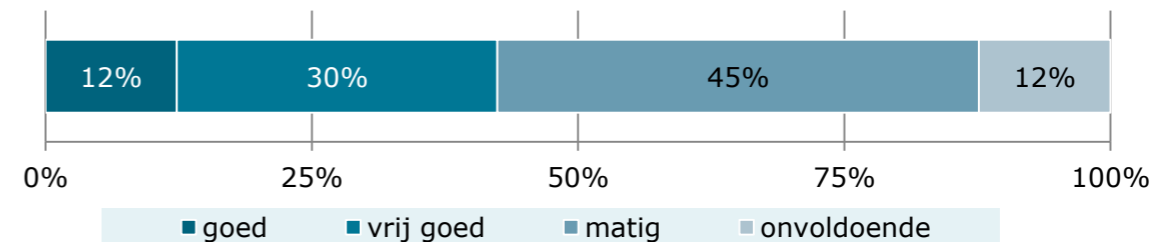
De samenwerking/inzet voor ondernemers wordt het meest genoemd als aspect dat het zwaarst meetelt in de waardering voor het ondernemingsklimaat (32 procent). Ook veel genoemd worden bereikbaarheid (29 procent) en de leefbaarheid en veiligheid (28 procent). De handhaving van regels weegt het minst zwaar mee in de waardering voor het ondernemingsklimaat.

Ruim twee vijfde (42 procent) vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat (zie figuur 7.3). Een iets groter deel (45 procent) vindt dat de gemeente dit matig doet en twaalf procent vindt dat de gemeente zich onvoldoende inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren.

Overigens heeft 52 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

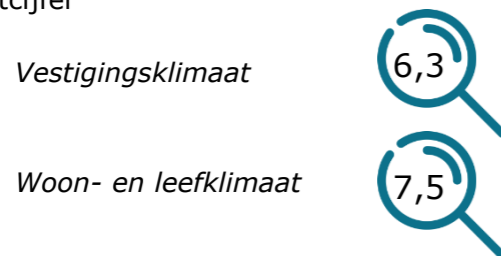


# 7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

## 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). Over het vestigingsklimaat zijn de ondernemers met een rapportcijfer 6,3 matig positief. Het woon- en leefklimaat krijgt een rapportcijfer van 7,5.

**Figuur 7.4**  
Rapportcijfer

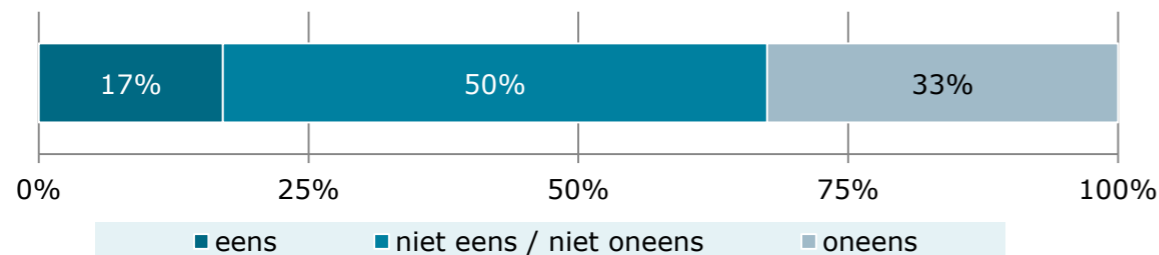


## Economisch beleid en focus

Aan de ondernemers is een stelling voorgelegd over de prioritering van de gemeente in het economisch beleid (figuur 7.5). Zeventien procent vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Een derde is het hier juist niet mee eens. De helft van de ondernemers is het niet eens en niet oneens met de stelling. Overigens heeft 47 procent van de ondernemers geen mening over dit onderwerp. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

**Figuur 7.5**

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

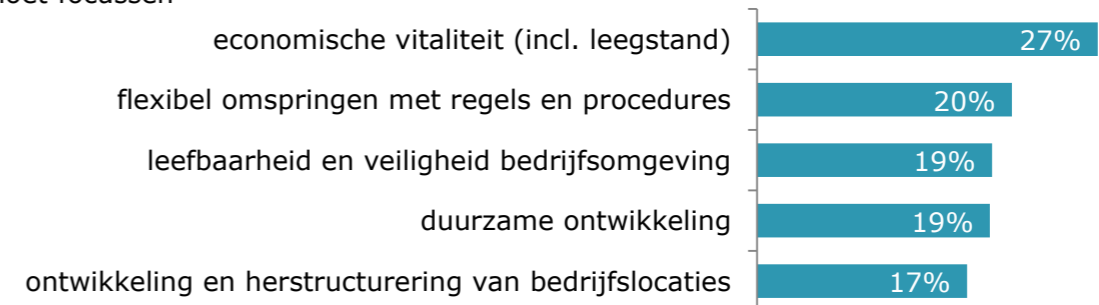


## Toekomstige focus

Tot slot hebben de ondernemers aangegeven op welke onderwerpen de gemeente Castricum zich in de aankomende tijd met name op moet focussen (figuur 7.6). De meest genoemde onderwerpen zijn: economische vitaliteit (inclusief leegstand, 27 procent), flexibel omspringen met regels en procedures (20 procent), leefbaarheid en veiligheid van de bedrijfsomgeving en duurzame ontwikkeling (beide 19 procent). Onder figuur 7.6 zijn nog andere, door de ondernemers genoemde, onderwerpen waar de gemeente Castricum 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:


- Aanpakken van wegdek en trottoirs
- Breder kijken dan toerisme
- Faciliteiten voor zzp-ers en startups
- Infrastructuur
- Kijken of er bedrijven zijn die kunnen leveren aan de gemeente
- Preventieve gezondheids/beweegprogramma's voor jong en oud


# 7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

- 
- De ambtenaren die ik over de jaren heb ontmoet zijn loyaal en professioneel. Het is daarom bijzonder jammer dat het College van B&W alleen maar bezig is met zichzelf. Dit straalt zeer slecht af op de gemeente en het gemeenteapparaat. Daarbij wordt onzorgvuldig met geld omgesprongen wat gewoon niet uit te leggen is.
  - De bereikbaarheid van Castricum wordt steeds meer een drama. De weg vanuit Uitgeest heeft geen uitbreiding gekregen, de (wachttijden bij de) spoorwegovergangen bij zowel Ruijterweg als Beverwijkerstraatweg zijn echt een crime (dat wil je bezoekers en bewoners niet aandoen) en er gebeurt niets, helemaal niets. Dat zal menig ondernemer weerhouden van vestiging hier.
  - De communicatie van de gemeente verbeteren, nu is het zo dat bv. een ambtenaar er twee dagen in de week is en dat je vervolgens de week daarop maar weer moet terugbellen als de desbetreffende persoon aanwezig is. Een vervanger of waarnemer is er niet om je vragen te beantwoorden. Dit is frustrerend en tijdrovend.
  - de gemeente is groter dan de kern Castricum, [...] we zijn niet 1 dorp, we zijn 5 kernen, behandel ze zo. Verbreed je blik, ook op economisch beleid in de laatste detailhandelsvisie was er slechts een enkele passage mbt de overige kernen.
  - De integratie tussen Winkelcentrum Geesterduin en het Dorpscentrum in Castricum moet worden versterkt.

- 
- Ik denk dat de gemeente eerst de politieke situatie op orde moet brengen, en een frisse wind door het ambtenarenapparaat.
  - Het vertrouwen in B&W en raad is laag door alle perikelen en onprofessioneel gedrag. Economisch beleid en onderlinge verstandhouding erg slecht. Veel tijd en geld wordt verspild aan slechte bestuurders die in het bedrijfsleven niet zouden "overleven" en dit ook reeds bewezen hebben niet te kunnen.
  - Ik ben van mening dat de gemeente als er iets moet worden geïnvesteerd te weinig kansen geeft aan de ondernemers in Castricum om mee te mogen offeren. De heren ambtenaren zoeken vaak hun eigen vriendjes op die vaak niets met Castricum te maken hebben. Vaak is de prijs hoger dan in Castricum. Maar ach het is gemeenschapsgeld. Schandelijk.
  - Ik denk daarbij aan meer ruimte voor de scholen om bijv. Programma Zit met Pit aan te bieden. Meer openbare ruimte waar ouderen kunnen bewegen, evenwicht trainen, coördinatie oefenen, behendigheid oefenen. Ook voor kinderen meer balans en evenwicht uitdagingen op speelplaatsen
  - In de gemeente is men slecht op de hoogte van het bouwbesluit en geeft dit ruimte voor iedere aannemer om te doen wat hem het beste uit komt en dit komt de consument niet ten goede. Op geen enkel bouw project wordt getoetst of deze aan de huidige norm voldoet en hier wordt in de uitvoering al helemaal niet op gecontroleerd.

# 7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

- 
- Maak van de gemeente een echte Heerlijkheid door eetbaar groen en fruitbomen.
  - Ons centrum wordt al moeilijker om te bereiken, de Burgm. Lomenstraat eenrichtingsverkeer, de Dorpsstraat is een drama qua sfeer en gevoel van veiligheid en de drukte door de spoorwegovergang is helemaal negatief voor de beeldvorming om het oude centrum benaderbaar te zien.
  - Ontsluiting terrein Duin & Bosch aan twee kanten
  - Precario veel en veel te hoog. willen we een gezellig dorp krijgen moeten de ondernemers wel een beetje lucht hebben juist nu in deze moeilijke tijd. Dit zorgt alleen voor nog meer leegstand. In de winter wordt terras nauwelijks gebruikt.
  - Reclamebelasting t.b.v. het ondernemersfonds onzinnig. De kosten die de gemeente maakt voor het innen van deze belasting zijn onzinnig hoog.
  - De betalingstermijn moet echt korter. Dat de overheid zo laat betaalt is slecht voor de economie, maar geeft hiermee vooral een heel slecht voorbeeld.

- 
- Teveel afgeven van horecaverunningen, dit kan niet ongestraft door blijven gaan
  - Vooral doorgaan zoals bij de start Detailhandelsvisie is aangegeven.
  - Toerisme is zeer belangrijk in de gemeente , huurprijzen panden omlaag om leegstand te voorkomen, winkels die in het buitengebied zitten, met zo min mogelijk kosten naar het centrum halen, omgeving station aan pakken met name ingang burg m mooistraat , Westerplein een grote flop, dit wordt naar mijn mening nooit wat
  - Verkeersveiligheid in woonwijken
  - Verlaging van de eigen kosten
  - Maak plannen voor de komende jaren, betrek de ondernemers hierbij en samen gaan we aan de slag.
  - Industrie terrein aanleggen en goed bereikbaar maken!!
  - Ringweg
  - Toename toerisme actief stimuleren