

ONDERNEMERSPEILING 2016

Gemeente Heiloo

Mei 2016



COLOFON

Uitgave

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

Rapportnummer

2016/61

Datum

Mei 2016

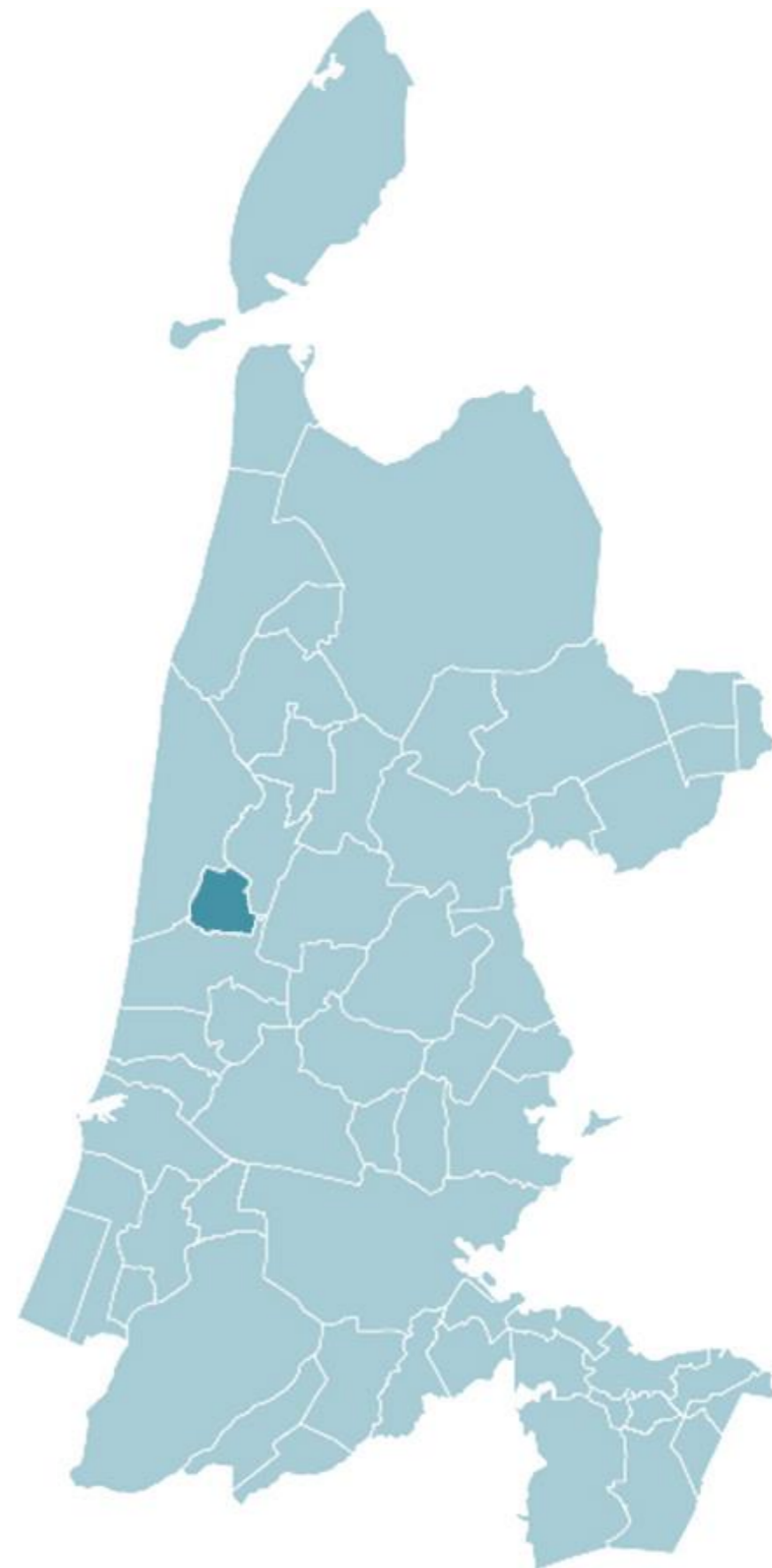
Opdrachtgever

Gemeente Heiloo

Auteurs:

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 Heiloo.

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 Heiloo hebben 214 van de 1.601 ondernemers deelgenomen, een respons van 13,4%. 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. Zowel de staat van openbare ruimte als de veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7 redelijk gewaardeerd.

Figuur 2.1

Rapportcijfers

Staat van openbare ruimte



Veiligheid van de bedrijfsomgeving

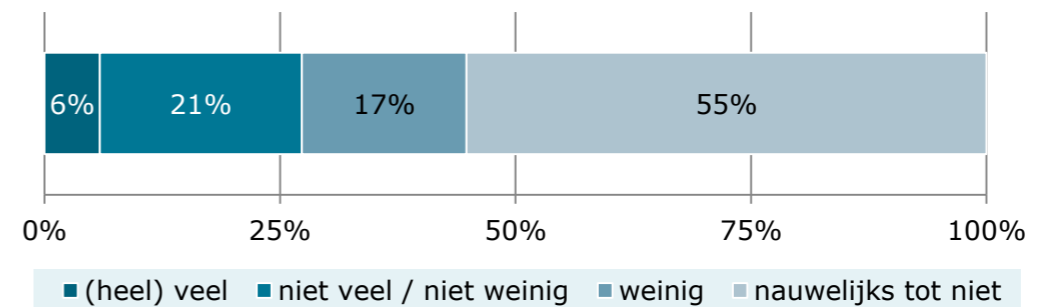


Criminaliteit en overlast

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 72 procent weinig of niet te maken met criminaliteit en overlast. Zes procent heeft (heel) veel te maken met criminaliteit en overlast.

Figuur 2.2

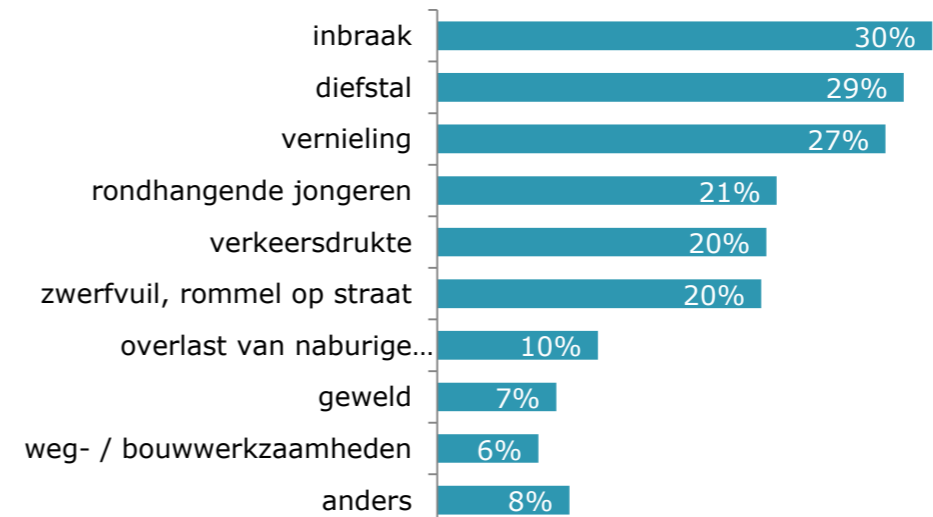
Mate van criminaliteit en overlast



In figuur 2.3 zijn de vormen van criminaliteit en overlast weergegeven waarmee de ondernemingen hoofdzakelijk te maken hebben. Het meest genoemd, door 30 procent, is inbraak, gevolgd door diefstal (29 procent) en rondhangende vernieling (27 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



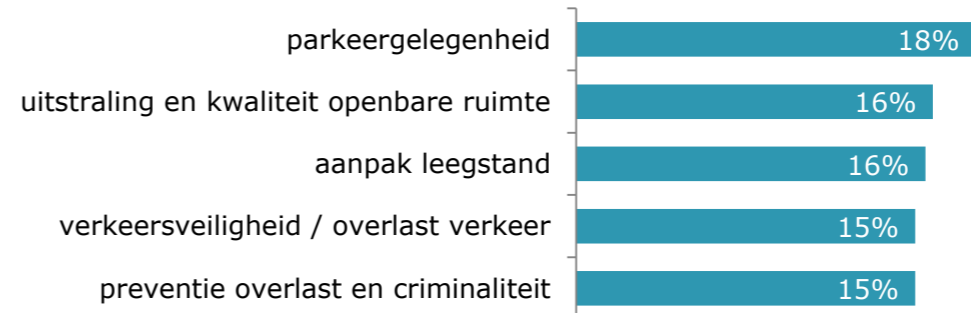
De bereikbaarheid van de gemeente per auto wordt met een 7,6 het hoogst beoordeeld. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie met OV wordt door de ondernemers uit Heiloo met een 6,4 van alle aspecten het slechtst beoordeeld. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport krijgt een 6,8 als gemiddeld rapportcijfer en de parkeermogelijkheden een 6,9.

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 18 procent van de ondernemers, is de parkeergelegenheid, gevolgd door de uitstraling en kwaliteit van de openbare ruimte (16 procent) en aanpak van leegstand (16 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 vele passanten die met de trein gaan of werknemers uit het Stationsgebied, die hun auto de gehele dag in onze straat geparkeerd hebben staan. Een blauwe zone zou gewenst zijn.
- Er is weinig parkeergelegenheid op industrieterrein Oosterzij waardoor er regelmatig vreemde auto's voor de deur staan.
- De groenstrook waar nu geparkeerd wordt is met regenachtig weer een modderpoel. Als dit met stenen kan worden bekleed dan is het groen en geen modderpoel met vies weer.
- Parkeergelegenheid is niet voldoende.
- Parkeergelegenheden Stationsweg tussen Heerenweg (rotonde) en Breedelaan worden misbruikt door forensen en werknemers Stationscentrum, die op deze wijze geen blauwe parkeerschijf nodig hebben. Bewoners, maar vooral bezoekers/klanten, zien de genoodzaakte parkeerplekken dus de hele werkdag bezet. Zeer nadelig voor ondernemers. Een situatie waarvan de gemeente meermalen op de hoogte gebracht is, maar waar tot dusver nooit een reactie, laat staan maatregel, op gekomen is.

2. BEDRIJFSOMGEVING

- De aanwezige parkeerruimte wordt gebruikt door personen, welke hun auto de gehele dag parkeren op de beperkte plaatsen, terwijl dit ook op beschikbare parkeerplaatsen op hun werklocatie kan.
- Betere verzorging qua groenvoorziening en onderhoud plein Hofdijkschool.
- Er wordt een openbare instelling gerealiseerd maar niet voor parkeergelegenheid gezorgd.
- Gewoon te dicht woongebied waardoor er te weinig vrije ruimte is. Stoepen wat verkleinen zou goed zijn en auto's dan schuin insteken.

Uitstraling en kwaliteit openbare ruimte

- We bevinden ons te midden van de bouw Zuiderloo; de Linde
- Het marktplein voor winkelcentrum 't Loo is nu 1 dag per week nuttig in gebruik. Een andere indeling en het autovrij maken van het plein kan voor een veel functioneler en aantrekkelijker plein zorgen. Een mooi plein is wat nog ontbreekt in het centrum van Heiloo.
- Meer verlichting buiten zou (het gevoel van) de veiligheid al vergroten. Verder kan de algemene inrichting wel een boost gebruiken, zeker het Aloysius gebouw is sterk verpauperd van binnen.
- Veel fietsoverlast vanwege tekort aan fietsstalling bij station. Al jaren lang een groot probleem vooral voor de winkeliers in het stationscentrum. Probleem van gemeente en van Prorail!

Aanpak leegstand

- Leegstand leidt tot verloedering.
- Het marktplein voor winkelcentrum 't Loo is nu 1 dag per week nuttig in gebruik. Een andere indeling en het autovrij maken van het plein kan voor een veel functioneler en aantrekkelijker plein zorgen. Een mooi plein is wat nog ontbreekt in het centrum van Heiloo.

- De indeling van de marktkramen zou beter kunnen door deze om te draaien richting de winkels, zodat ook de winkels hiervan beter kunnen profiteren.

Verkeersveiligheid/overlast verkeer

- Erg veel drempels en hobbels om bij mijn bedrijfsruimte te komen. Is zeer hinderlijk.
- Bij goederen afgeven bij de Dorcas ontstaan soms lastige verkeerssituaties waarbij het af en toe "wild west" lijkt. Als voetgangers dan voor hun veiligheid op de stoep lopen, stoten ze hun hoofd aan een verkeersbord wat duidelijk te laag hangt boven een stoep!
- Bij sneeuw en ijzel wordt er op de oude werf niet of nauwelijks gestrooid.
- Bij het voetgangerspad tussen parkeerplaats en Holleweg 41/43 is regelmatig veel zwerfvuil en 's avonds slechte verlichting.

Preventie overlast en criminaliteit

- In de avonduren geen toezicht op de fietsenstalling, daardoor diefstal accu elektrische fiets.
- Het probleem met de veiligheid ligt bij de verhuurder (GGZ) die geen deugdelijke sluitwerk wil aanbrengen.
- Graag meer toezicht op 'rondzwervende' cliënten van de GGZ. Ik ben nu 2x bedreigd in mijn eigen bedrijfspand door verschillende personen (niet duidelijk of het cliënten zijn). We hebben hiervoor contact gehad met de GGZ en aangifte gedaan. Ik hoop op verbetering.
- Meer verlichting buiten zou (het gevoel van) de veiligheid al vergroten.
- Wat betreft overlast van hangjongeren en zwerfafval zou een meer pro-actieve houding van betrokken instanties wenselijk zijn.

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 6,7.

Figuur 3.1

Rapportcijfer

Algehele dienstverlening van de gemeente



Vast aanspreekpunt

Een vijfde van de ondernemers in Heiloo heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Twee derde heeft geen vast aanspreekpunt en heeft hier ook geen behoefte aan en 12 procent heeft geen vast aanspreekpunt, maar heeft hier wél behoefte aan.

Contacten met de gemeente

Van de ondernemers in Heiloo heeft 35 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 23 procent van alle ondernemers), gevolgd door samenwerking (17 procent) en handhaving of toezicht (13 procent).



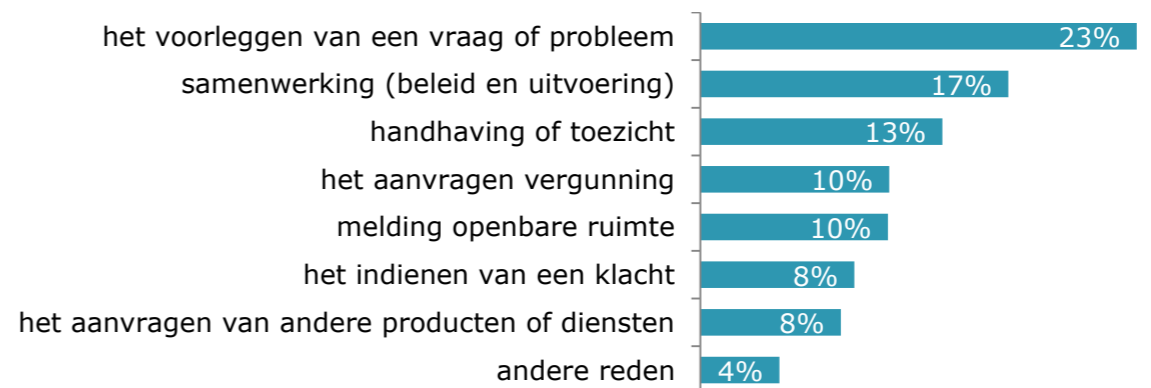
35%

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

Bij 24 procent van de ondernemers die contact hebben gehad met de gemeente ging het om één of twee contactmomenten. Achtendertig procent van de ondernemers die contact heeft gehad met de gemeente heeft drie of vier contactmomenten gehad en 38 procent heeft vijf contactmomenten gehad, of meer.

Figuur 3.2

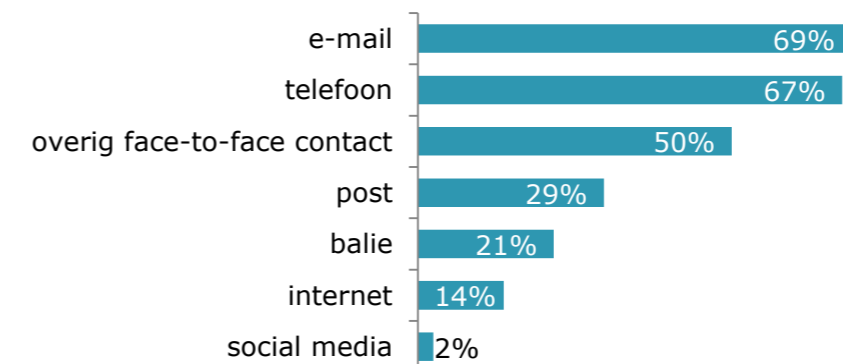
Contact met de gemeente (in de afgelopen 12 maanden), voor:



Ruim twee derde van de ondernemers die contact heeft gehad met de gemeente, heeft contact gehad per mail (69 procent). Daarnaast heeft twee derde telefonisch contact gehad met de gemeente (67 procent) en de helft ook face-to-face (bezoek).

Figuur 3.3

Wijze van contact



3. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Digitale dienstverlening

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

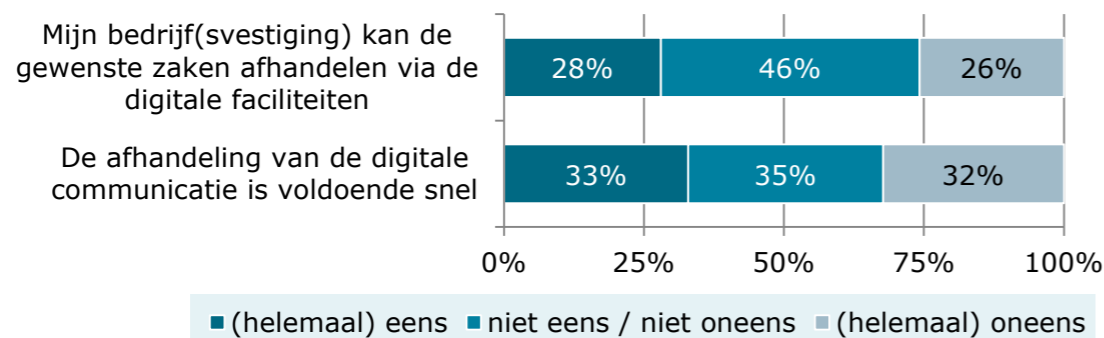
Figuur 3.4
Rapportcijfer

Dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente



Een derde van de ondernemers vindt de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel, maar bijna een derde is het daar (helemaal) niet mee eens. Daarnaast vindt 28 procent dat ze de gewenste zaken kunnen afhandelen via de digitale faciliteiten, maar ruim een kwart van de ondernemers is het daar (helemaal) niet mee eens.

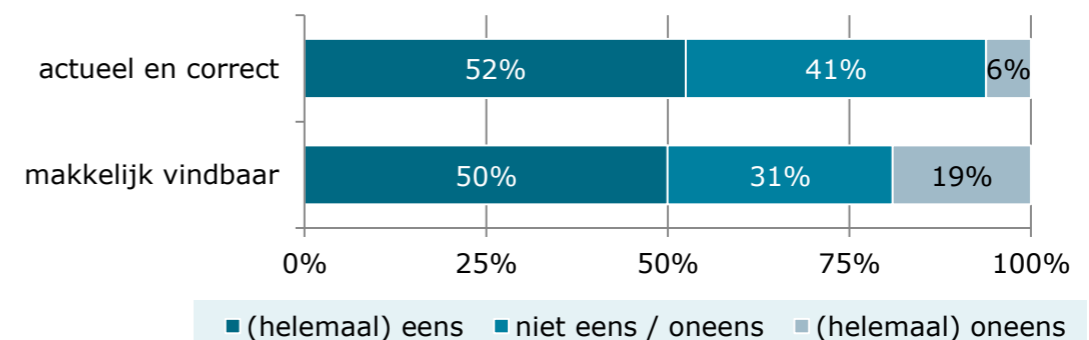
Figuur 3.5
Stellingen over digitale dienstverlening



Gemeentelijke website

Aan de hand van twee stellingen is onderzocht wat de ondernemers vinden van de gemeentelijke website (figuur 3.6). Ruim de helft vindt de informatie op de website actueel en correct (52 procent) en de helft vindt informatie op de website makkelijk vindbaar.

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 6,5 (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 4 à 5 op de 10 ondernemers is positief over de in de stellingen genoemde aspecten. Echter, over de juistheid en volledigheid van de ontvangen/beschikbare informatie, de tijd van de afhandeling en over het op de hoogte stellen is ook een relatief groot deel ontevreden (ruim een derde).

Dienstverlening met de menselijke maat

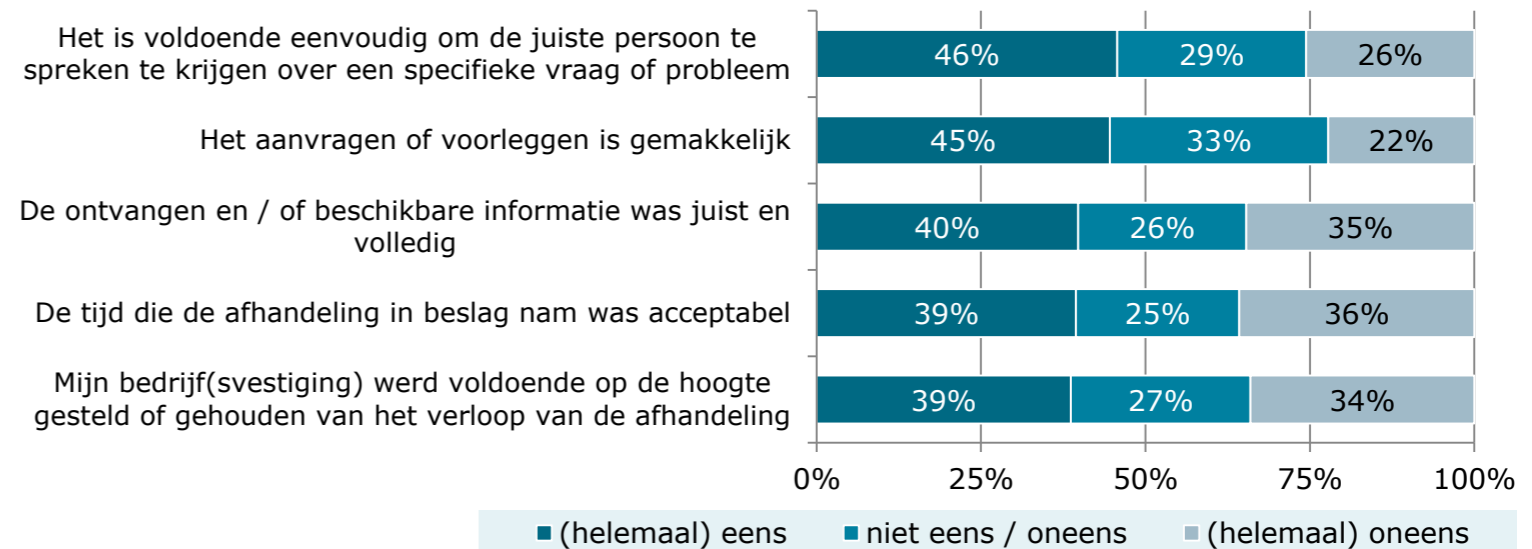
Als extra module is in deze peiling gevraagd naar hostmanship van de gemeente, de dienstverlening met de menselijke maat. Het gaat over de 'zachte' kant van de dienstverlening. Door middel van een zestal stellingen is de menselijke maat van de gemeentelijke dienstverlening in kaart gebracht (figuur 3.9).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

Van de ondernemers vindt 55 procent dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om de vraag of het probleem op te lossen en 54 procent geeft aan dat de medewerker voldoende deskundig was.

Over het beantwoorden van de vraag, de geboden ruimte om mee te denken en de mate waarin de medewerker zich kon inleven is ongeveer de helft van de respondenten positief. Achtentwintig procent van de ondernemers was aangenaam verrast door de service die zij ontvingen van de medewerker van de gemeente en 37 procent is het met deze stelling oneens.

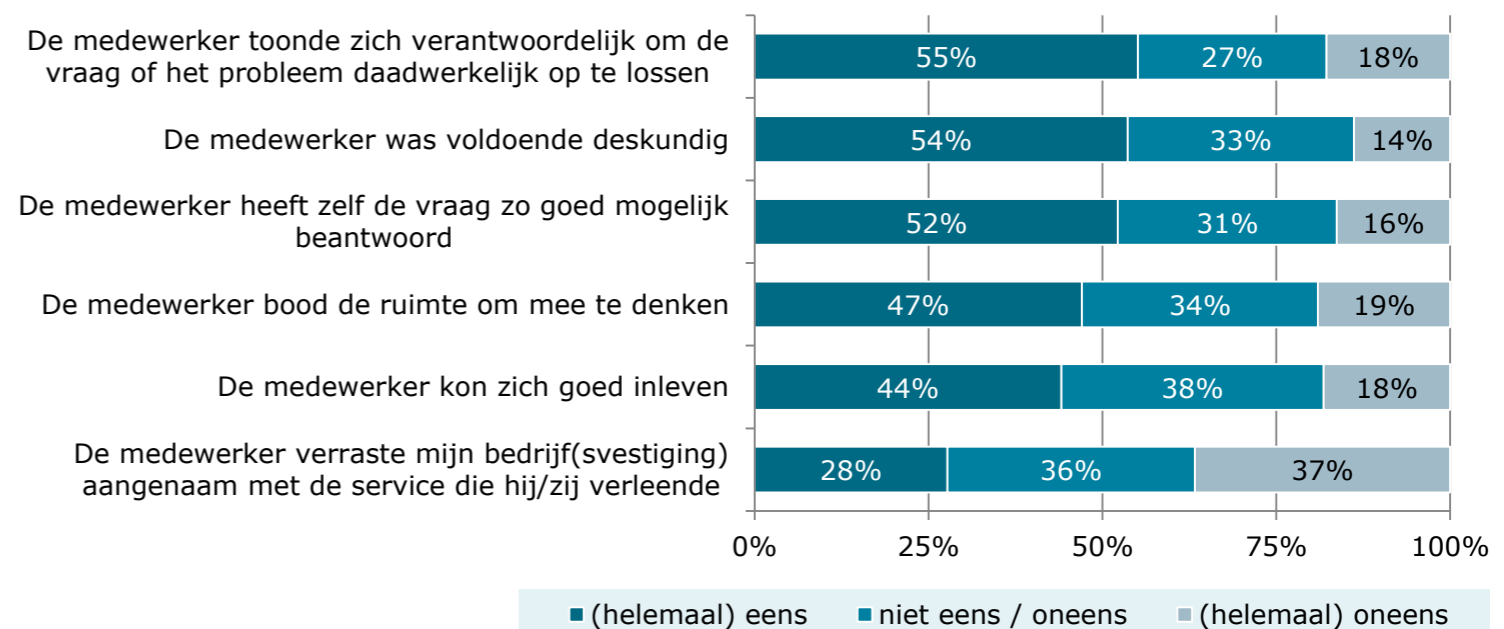
Figuur 3.8

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 20 Heiloose ondernemers die deelnamen aan dit onderzoek een vergunning aangevraagd (9 procent). In bijna de helft van de gevallen ging het om een omgevingsvergunning (bouwvergunning, milieuvergunning, kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning, reclamevergunning). Daarnaast heeft ruim een derde van de 20 ondernemers een parkeervergunning aangevraagd.

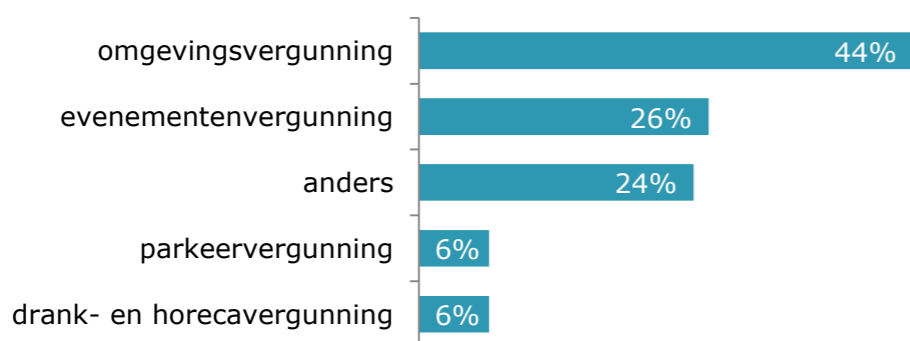


9%

Van de ondernemers in Heiloo 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 Heiloo matig beoordeeld, met een 5,8.

Figuur 4.2

Rapportcijfer

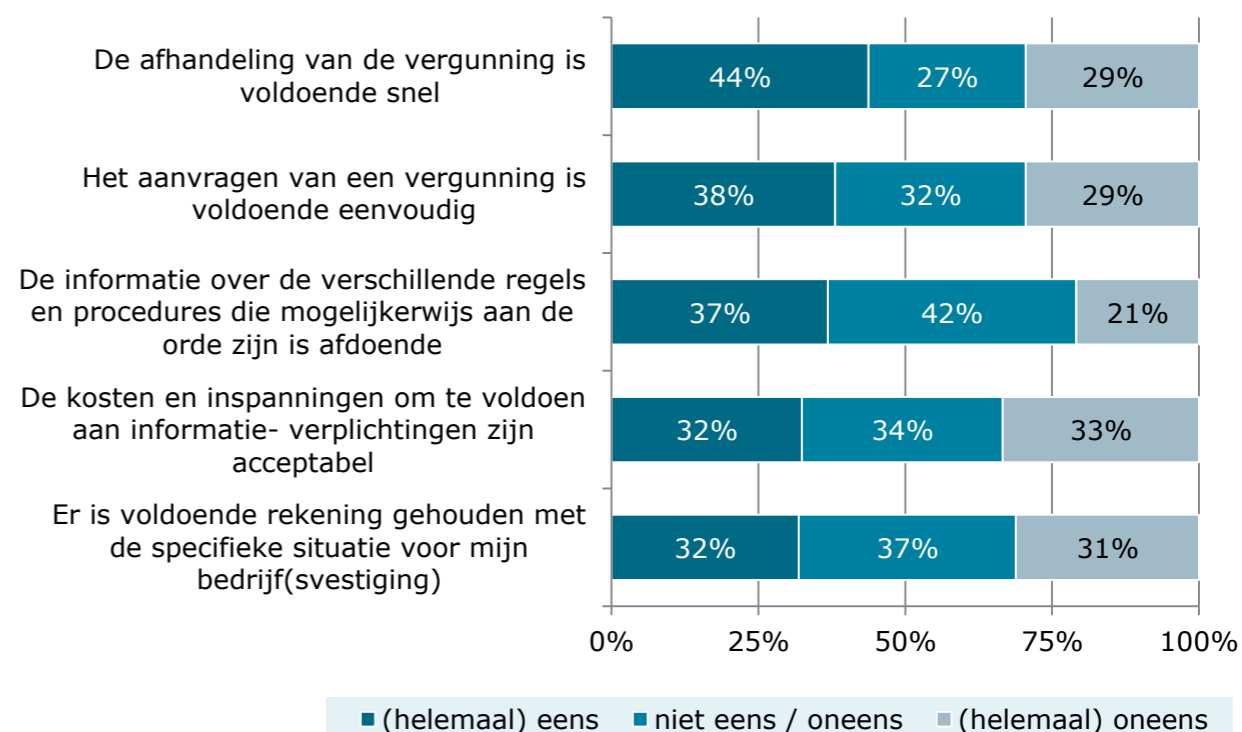
Afhandeling van de vergunningaanvraag



Over het proces van de aanvraag en afhandeling van de vergunningverlening is aan de ondernemers een vijftal stellingen voorgelegd (figuur 4.3). Bijna de helft van de ondernemers vindt dat de afhandeling voldoende snel is. Ruim een derde vindt het aanvragen van een vergunning voldoende eenvoudig en vindt de informatievoorziening voldoende. Over het rekening houden met specifieke situaties en over kosten en inspanningen om te voldoen aan de informatieverplichtingen 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 Heiloo slecht gewaardeerd, met een 5,7.

Figuur 5.1

Rapportcijfer

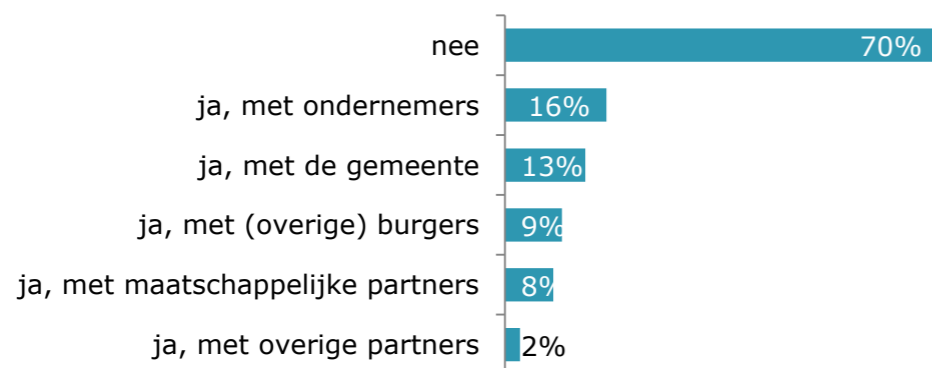
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt



Ruim twee derde 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 (16 procent van alle ondernemers). Dertien procent van de ondernemers heeft zich met de gemeente ingezet voor (beleids)initiatieven en 9 procent met maatschappelijke partners.

Figuur 5.2

Actieve inzet voor (beleids)initiatieven (afgelopen jaar)



Van de ondernemers geeft 28 procent aan dat ze zich in de nabije toekomst misschien actief willen inzetten voor (beleids)initiatieven en 19 procent wil dit zeker doen. Achtentwintig procent weet het niet en ruim een kwart wil zich in de nabije toekomst niet voor (beleids)initiatieven inzetten (26 procent).

Opstelling van de gemeente

Ook wat betreft de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente is de waardering van de ondernemers matig, met een 6,3 als gemiddeld rapportcijfer (figuur 5.3).

Figuur 5.3

Rapportcijfer

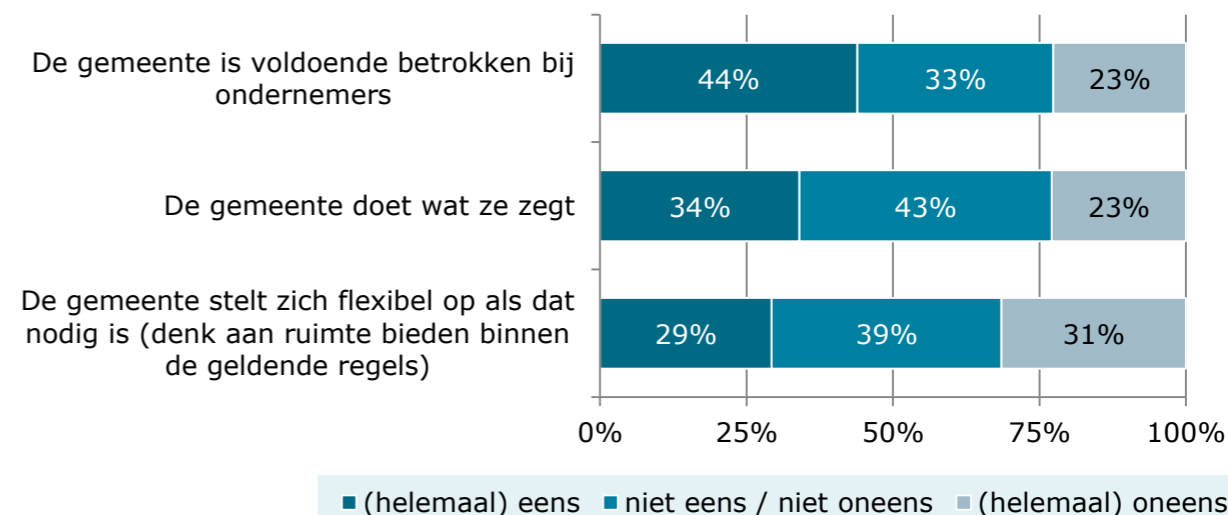
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente



Aan de ondernemers is een drietal stellingen voorgelegd over de opstelling van de gemeente (figuur 5.4). Bijna de helft van de ondernemers vindt dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers, een derde is van mening dat de gemeente doet wat ze zegt en 29 procent vindt dat de gemeente zich flexibel genoeg opstelt, maar een groter deel is het hiermee oneens.

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:

- 25 jaar bezig om te mogen verhuizen naar ons eigendom aan de andere kant van het dorp.
- Als je een email stuurt, dan krijg je nooit geen antwoord! Telefonisch lukt dit ook niet, Als je persoonlijk iets gaat vragen dan krijg je een antwoord, maar vervolgens krijg je nooit waar je om vraagt!
- Waar ik wel prijs op zou stellen is als de gemeente zzp'ers eens een keer zou uitnodigen om met de gemeente en elkaar kennis te maken. Ik word zelf altijd door andere gemeenten ingehuurd. Het zou natuurlijk top zijn om ook eens voor mijn eigen gemeente te werken, al dan niet i.s.m. andere lokale zzp'ers. Dit is ook goed voor de lokale economie. En de kennis die je als zzp'er opdoet (ik leer altijd het hele maatschappelijk middenveld van een gemeente kennen in opdrachten) blijft dan ook lokaal beschikbaar.
- Bedrijven in de gemeente Heiloo die werkgelegenheid bieden en belasting betalen moeten de voorkeur krijgen voor andere ondernemers buiten de gemeente Heiloo in geval van aankoop-aanbesteding! Zo houden we Heiloo gezond.
- Komen niet met een eerlijk antwoord. Blijkt later in de praktijk
- In Heiloo participeert de gemeente bij het plan om te bevorderen dat winkelhof 't Loo en de omgeving samen plannen ontwikkelen en toekomstgericht op elkaar afstemmen. De gemeente is hierin een belangrijke factor ten aanzien van ruimtelijke ordening.

- Ben sinds 2010 als ondernemer/zzp'er actief in Heiloo, maar heb nooit enige actieve rol van de gemeente ervaren m.b.t. mijn zakelijke activiteiten. Waarschijnlijk ben je als kleine ondernemer niet interessant voor de gemeente. Typisch neoliberal beleid. Als er niets aan je te verdienen valt ben je niet interessant.
- Bij uitstippelen van ruimtelijk beleid en het voorbereiden van bestemmingsplannen houdt gemeente in de voorfase onvoldoende rekening met belangen van direct betrokkenen, waardoor de mogelijkheid van gezamenlijk beleid ontwikkelen -hetgeen de besluitvorming en uitvoering zeer ten goede zou komen- helaas onvoldoende benut wordt.
- Burgemeester en wethouders een dikke voldoende. Ambtenaren moeilijk tot niet bereikbaar.
- Communicatie verloopt niet naar wens.
- De gemeente heeft nooit samenwerking met mij gezocht.
- De gemeente is absoluut niet oplossingsgericht i.v.m. de renovatie van de Kanaalweg.
- De vragen die wij hebben aan afdeling monumentenzorg en de bouwafdeling worden niet passend afgehandeld. Er wordt niet meegedacht naar een passende oplossing, gesprekken lopen zeer moeizaam. Regels worden veranderd zonder dat je op de hoogte wordt gesteld. Een gesprek met wethouders wordt niet meegenomen in overwegingen. Een brief met vragen wordt wel beantwoord, maar antwoorden zijn grotendeels niet passend bij de vraag. Het zoeken naar een oplossing/compromis duurt (nog steeds) eindeloos lang.

5. RELATIE ONDERNEMER-GEMEENTE



- Flexibiliteit in gedrag wordt veelal bepaald door eigen regels die als 'handen op de rug'-excuus worden gebruikt om gedurfde en progressieve oplossingen uit de weg te gaan. Ambtelijke organisatie is teveel uitgekleet en te klein geworden waardoor kwaliteit dienstverlening is afgenomen.
- De grijze bak is voor ondernemers afgeschaft en moeten ze per 1 januari zelf regelen. Communicatie hierover vanuit de gemeente kwam vrij laat.
- Gemeente Heiloo heeft door de jaren heen een zwalkend beleid getoond waar het gaat om regels voor vestigen op bedrijventerreinen.
- Het contact met de gemeente ging over het huurcontract van hun pand. Dit ging redelijk goed en in veel vragen waarop ik antwoordde had ik een voldoende gegeven. Verder is de verkeerssituatie rond de voormalige school en de bestaande scholen bijzonder onhandig is, en ik niet zou weten hoe ik daarover in gesprek kan gaan. Hierin voelt de gemeente log, logger, logst.
- Schermen bij het spoor wordt goed aangepakt tenminste als je als burger afstand kan tekenen van het railscherm.
- Van andere bedrijven hoor ik wel dat de gemeente bureaucratisch en traag is en de voorkeur geeft aan 'conservatief nee' boven 'spannend, ja!'.
- Wij hebben vooral met de WMO te maken en dan spelen verschillende belangen mee bij een aanvraag. Vorig jaar was hier veel discussie over. Nu is dat al een stuk minder. Het belang van de persoon in kwestie wordt meer gezien.
- Ik heb bv geprobeerd om een plek te krijgen voor een elektrische auto op eigen kosten maar dat was niet bespreekbaar



- Wij zijn een organisatie die heel maatschappelijk betrokken is. De gemeente staat echter directe concurrentie toe tegen subsidies etc. Van oneigenlijke concurrentie is dus sprake. Echter als klein bedrijf een zaak beginnen tegen de gemeente is moeilijk en duur en eigenlijk ook niet wenselijk. Het is jammer dat er weinig communicatie is tussen gemeente behoefte concurrentie en maatschappelijke betrokkenheid.
- Het lijkt wel of wij bij de balie staan van de voormalige DDR
- Ondergetekende kreeg een brief met voornemen tot schorsing van de markt omdat hij over actief is en klanten 10 minuten na sluitingstijd bleef helpen op de markt <http://www.uitkijkpost.nl/lees/19328/ingezonden-brief-markttijden>
- Ik denk dat de gemeente op het gebied van duurzaamheid nog veel meer winst kan boeken, met relatief eenvoudige maatregelen.
- Als ondernemer voel ik me in de steek gelaten door de gemeente, de medewerking en kennis van de ambtenaren ervaar ik als slecht. Het voelt alsof je op alle fronten wordt tegengewerkt, de procedures duren eindeloos, niemand van de gemeente neemt z'n verantwoordelijkheden en er worden financiële offers van ondernemers gevraagd die buitensporig zijn, naast de enorme tijds- inspanning die dit alles kost. Zou me schamen als ambtenaar zijn, echt diep schamen. Kom eens een dag/week meedraaien bij een bedrijf in Heiloo, misschien dat er begrip komt voor de ondernemer in onze gemeente. Realiseer je als gemeente hoe ontzettend belangrijk de grote groep ondernemers hier in Heiloo is, op vele fronten!!
- De gemeente is voor mijn bedrijf niet zichtbaar in beeld.

6. GEMEENTELIJKE HEFFINGEN & REGELDRIJK

Inleiding

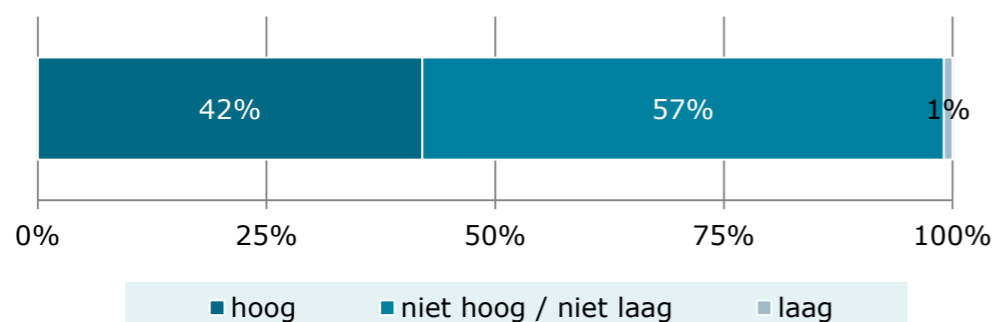
In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de ondernemers over de hoogte van de financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente weergegeven. Ook komt de handhaving van de gemeente met betrekking tot de regels aan bod en de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen.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



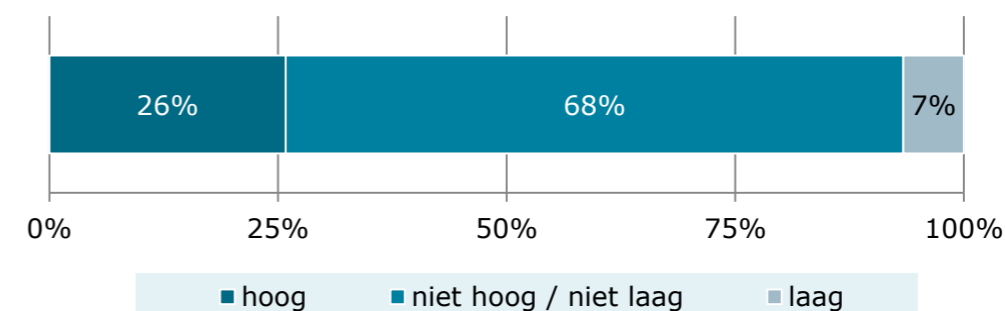
Vier op de tien ondernemers vindt de heffingen hoog (42 procent) en slechts één procent vindt de heffingen laag.

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



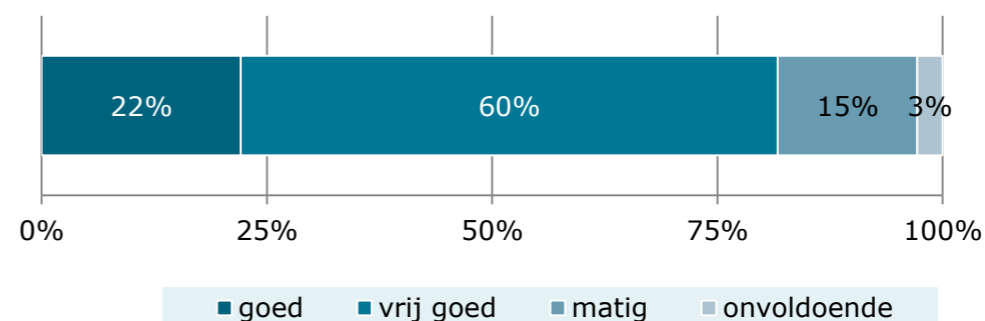
Van de ondernemers ervaart 26 procent de regeldruk als (heel) hoog. Ruim twee derde vindt de regeldruk niet hoog en niet laag. Zeven procent ervaart weinig regeldruk in de gemeente Heiloo.

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 82 procent dat de gemeente de regels (vrij) goed handhaaft. Vijftien procent vindt dat de gemeente de gemeentelijke regels matig handhaaft en slechts 3 procent vindt het 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



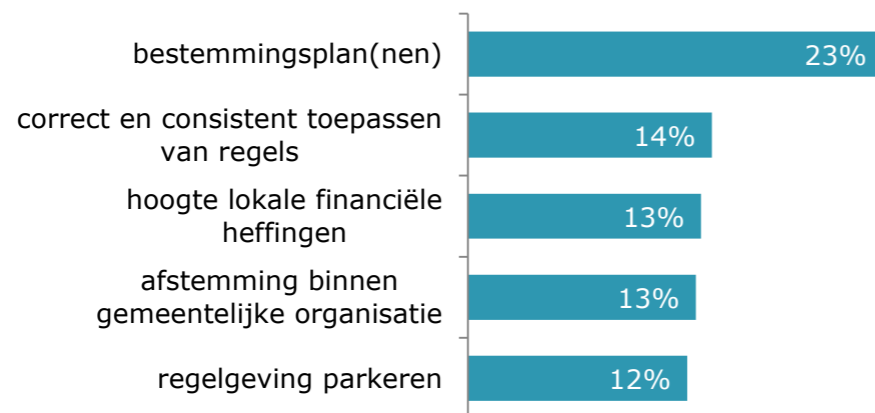
De ondernemers beoordelen de inspanning van de gemeente Heiloo om de regelgeving te vereenvoudigen en te versterken als onvoldoende, met een 5,6.

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 zijn de bestemmingsplan(nen) (genoemd door 23 procent van de ondernemers), gevolgd door het correct en consistent toepassen van regels (14 procent) en de hoogte van lokale financiële heffingen (13 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:

- De zzp'er (kleine ondernemer) is buiten beeld.
- Handhaven stallen van scooters en fietsen etc.
- I.v.m. Theater de Beun zijn wij als exploitant van de horeca, compleet genegeerd. Er wordt met 1 partij onderhandeld. Openheid bestuur niet aanwezig. Communicatie 0
- Reclamemogelijkheden
- Snelheid
- Subsidie sportverenigingen
- Toegankelijkheid website en mogelijkheid om zaken online te regelen
- Toeristenbelasting wordt geheven maar er komt voor de toerist niets van terug.
- Vereenvoudiging
- Verhogen ambtelijke capaciteit, beperken bestuurlijke achterdocht
- We zijn al een vrij strenge/georganiseerde gemeente
- Woon werken actief bevorderen

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 Heiloo.

Ondernemingsklimaat

De ondernemers hebben middels een rapportcijfer hun waardering gegeven voor het ondernemingsklimaat in Heiloo. Dit wordt met een 6,7 redelijk gewaardeerd.

Figuur 7.1

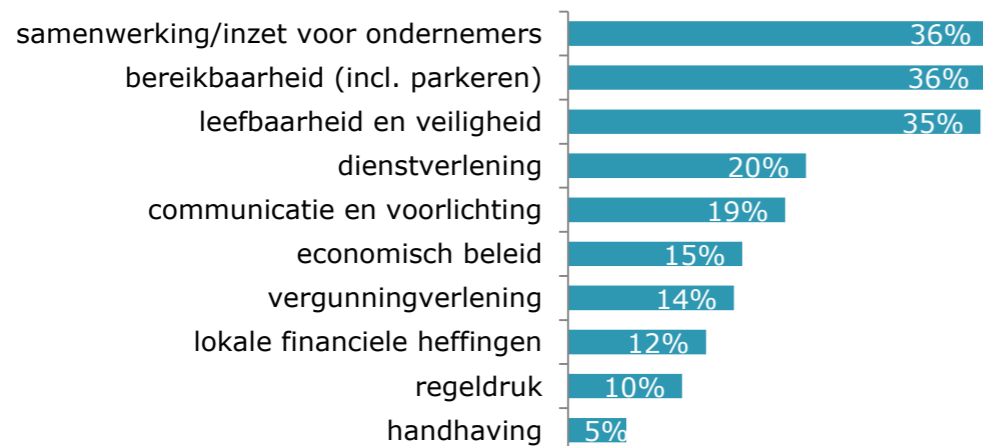
Rapportcijfer



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)

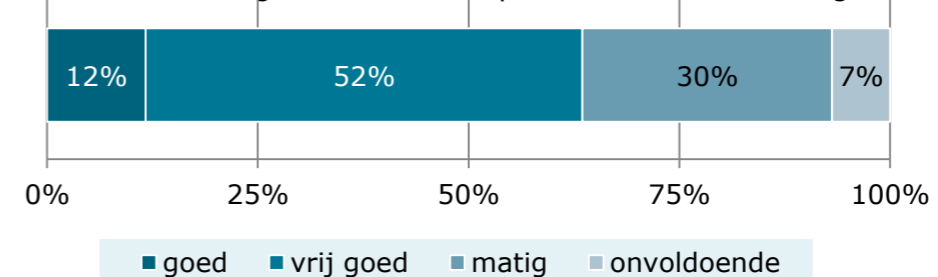


De samenwerking/inzet voor ondernemers wordt het meest genoemd als aspect dat het zwaarst meetelt in de waardering voor het ondernemingsklimaat, net als bereikbaarheid (beide genoemd door 36 procent). Vervolgens wordt leefbaarheid en veiligheid veel genoemd (35 procent). De handhaving van regels, regeldruk en de lokale financiële heffingen wegen het minst zwaar mee in de waardering voor het ondernemingsklimaat.

Ruim de helft vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat (52 procent, zie figuur 7.3) en 12 procent vindt dat de gemeente zich goed inspant. Drie op de tien vindt dat de gemeente dit matig doet en 7 procent vindt dat de gemeente zich onvoldoende inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren. Overigens heeft 48 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

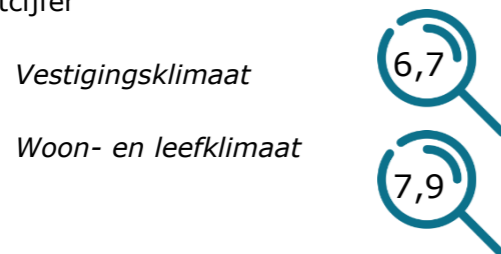


7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

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 6,7 een redelijke waardering. Het woon- en leefklimaat krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 7,9.

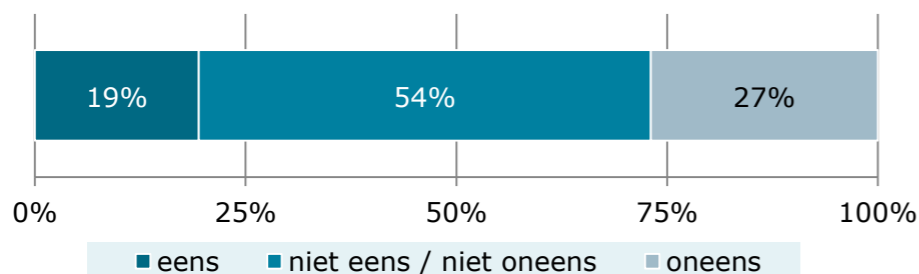
Figuur 7.4
Rapportcijfer



Economisch beleid en focus

Aan de ondernemers is een stelling voorgelegd over de prioritering van de gemeente in het economisch beleid (figuur 7.5). Negentien procent vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Het grootste deel is niet eens en niet oneens met de stelling (54 procent) en 27 procent geeft aan dat de gemeente níet de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Overigens heeft 38 procent van de ondernemers hier geen mening over. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

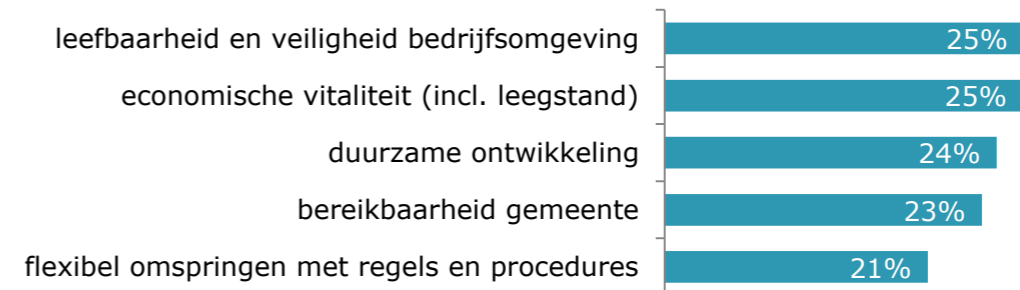
Figuur 7.5
Stelling: de gemeente stelt de juist prioriteiten in het economisch beleid



Toekomstige focus

Tot slot hebben de ondernemers aangegeven op welke onderwerpen de gemeente Heiloo zich in de aankomende tijd met name op moet focussen (figuur 7.6). De meest genoemde onderwerpen zijn: leefbaarheid en veiligheid (25 procent), economische vitaliteit (inclusief leegstand, 25 procent) en de duurzame ontwikkeling (24 procent). Onder figuur 7.6 zijn enkele toelichtingen gegeven op de onderwerpen waar de gemeente Heiloo 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:

- Andere financiële prioriteiten: geen miljoenen naar onzinprojecten i afslag A9 en tegelijkertijd bezuinigen op voor een gemeente essentiële aspecten als culturele voorzieningen, werkmogelijkheden en groenbehoud en -onderhoud.
- Beleid verkeersdruk in gemeente in samenspraak met bewoners ontwikkelen
- Bereikbaarheid

7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

- 
- Aanspreken eigenaren vervallen panden of vervuilde terreinen.
 - Als de burens alles goedvinden zegt de gemeente nee dat doen wij niet, zonder verklaring.
 - Bereikbaarheid is zeer belangrijk in het algemeen.
 - Cocreatief meedenken in oplossingen wordt gemist.
 - DENK AAN TOERISME.
 - Eerst de tunnel aanleggen bij de Vennewatersweg en dan de aansluiting van de A9 realiseren.
 - Geluidswal A9 zorgt voor meer rust voor de woningen omgeving Ypestein en plan oost. Op deze manier is het fijner werken/wonen.
 - Heiloo durft de kop niet boven het maaiveld uit te steken. Neemt geen leiding maar laat zich leiden door projectontwikkelaars en bedrijven, in plaats van andersom.
 - Heiloo is een heerlijke woon-gemeente. Qua economie is het een kleuter.
 - Het is te gek dat de gemeente niets doet aan promoten of ondersteunen van energiezuinige projecten zoals zonnepanelen. Verder te gek dat moeilijk gedaan wordt over woonbestemmingen, terwijl er eenvoudige oplossingen mogelijk zijn. Verder is er nog nooit belangstelling getoond voor onze onderneming.
 - Ik zou mij willen vestigen op een bedrijventerrein maar doordat er geen internet met voldoende snelheid wordt aangelegd op het bedrijfsterrein is dit niet mogelijk tenzij ik zeer hoge kosten betaal.
 - INFRASTRUCTUUR ZOALS GLASVEZEL NIET BETAALBAAR.
 - Kinderen.
 - Denken als een bewoner / ondernemer, niet alleen in de regels.

- 
- Steviger inzetten op MVO, richting alle ondernemers. Leerkring van 5 sessies bijvoorbeeld, leren van elkaar stimuleren.
 - VVD en VVD Light (pardon, Heiloo 2000) zijn gefocust op het uitvoeren van neoliberal beleid. Misschien leuk en aardig voor grote ondernemers, beleggers en andere financieel belanghebbenden, maar desastreus voor de bevolking, inclusief ZZP en MKB. Alles wat Heiloo aantrekkelijk maakt wordt al jarenlang structureel beetje bij beetje afgebroken. De gemeente wil zoveel mogelijk wheelen en dealen achter de schermen, zo min mogelijk openheid en gaat regelmatig wettelijk de fout in om naderhand te komen met flauwe smoesjes en ontwijkende reacties.
 - Wat meer actie betreft leegstand!
 - Parkeerproblemen.
 - Plein rondom 't Loo levendiger maken.
 - Professionaliseren bestuurlijke organisatie.
 - Reclame mogelijkheden.
 - Verkeersplan veel aandacht geven.
 - Zorgen voor snel internet op bedrijventerreinen.
 - ZZP'ers verbinden met elkaar en met de gemeente.
 - Kopen bij de Heilooër ondernemers !
 - Leegstand.
 - Duurzaam en lokaal inkopen.
 - Groene omgeving geluidswal A9.
 - Innovatie, onderscheidend vermogen.
 - De gemeente zou meer kunnen inkopen en werkzaamheden laten uitvoeren door ondernemers uit Heiloo.
 - Bijhouden gemeentelijk groen