

ONDERNEMERS- EN BURGERPEILING

Gemeenten Bergen (NH), Uitgeest, Castricum, Heiloo
6 september - Bergen



INHOUD

1. Aanleiding
2. Methode van onderzoek/respons
3. Uitkomsten
4. Aanbevelingen

AANLEIDING

- Voorbereiden ambtelijke fusie per 1-1-2017
- Gelijke nulmeting om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van vier gemeenten
- Voor zowel inwoners als ondernemers

Deelnemer van de landelijke benchmark
'Waarstaatjegemeente.nl' (WSJG).



WAAROVER GAAT HET?

Burgerpeiling:

1. Woon- en leefklimaat (incl. veiligheid)
2. Gemeentelijke dienstverlening
3. Relatie burgers en de gemeente
4. Welzijn en zorg (incl. gezondheid)

Ondernemerspeiling:

1. Bedrijfsomgeving
2. Gemeentelijke dienstverlening
3. Relatie ondernemers en de gemeente
4. Gemeentelijke heffingen en regeldruk
5. Ondernemersklimaat en vestigingsklimaat

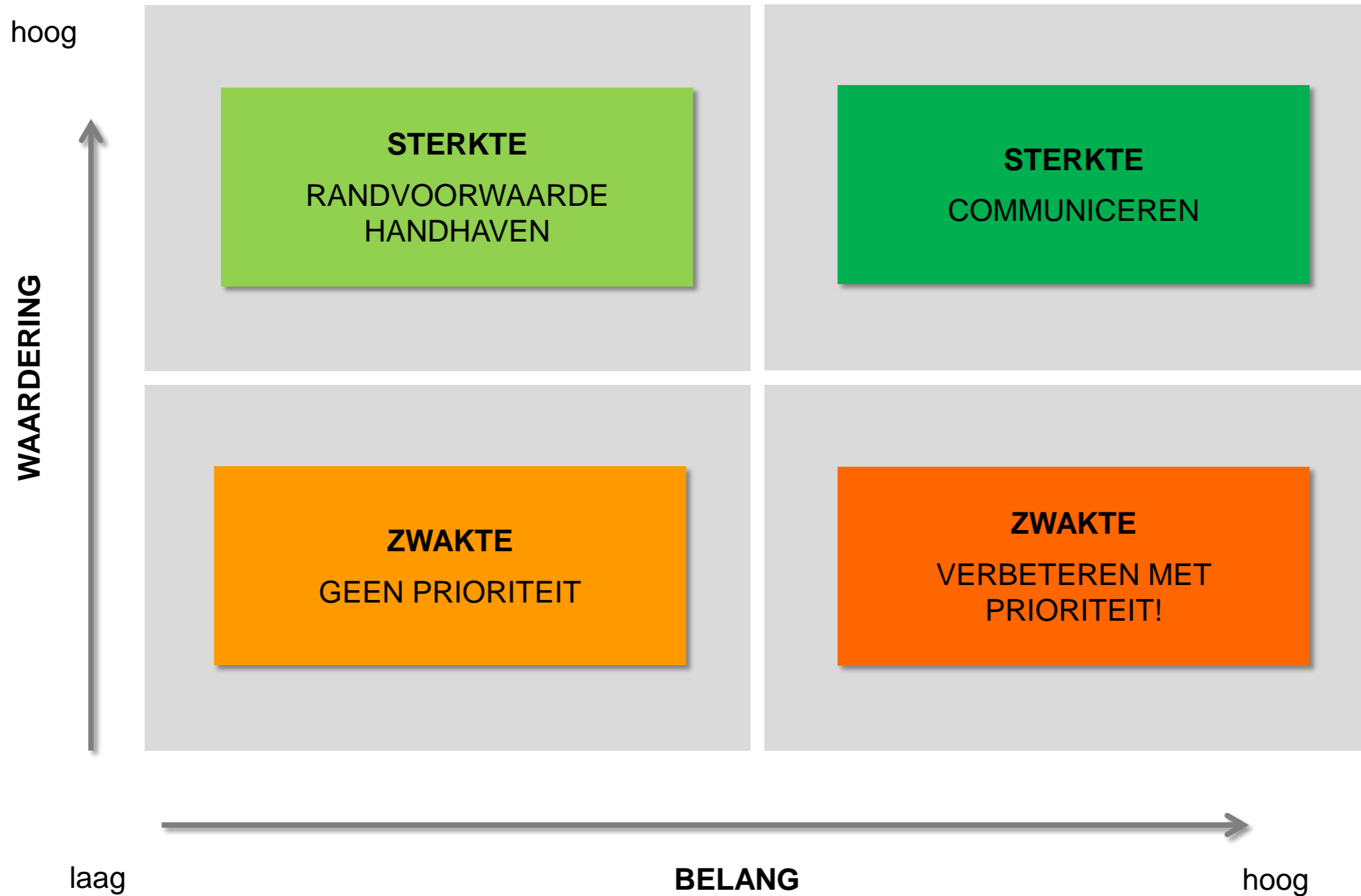
BURGERS: METHODE/RESPONS

Burgerpeiling

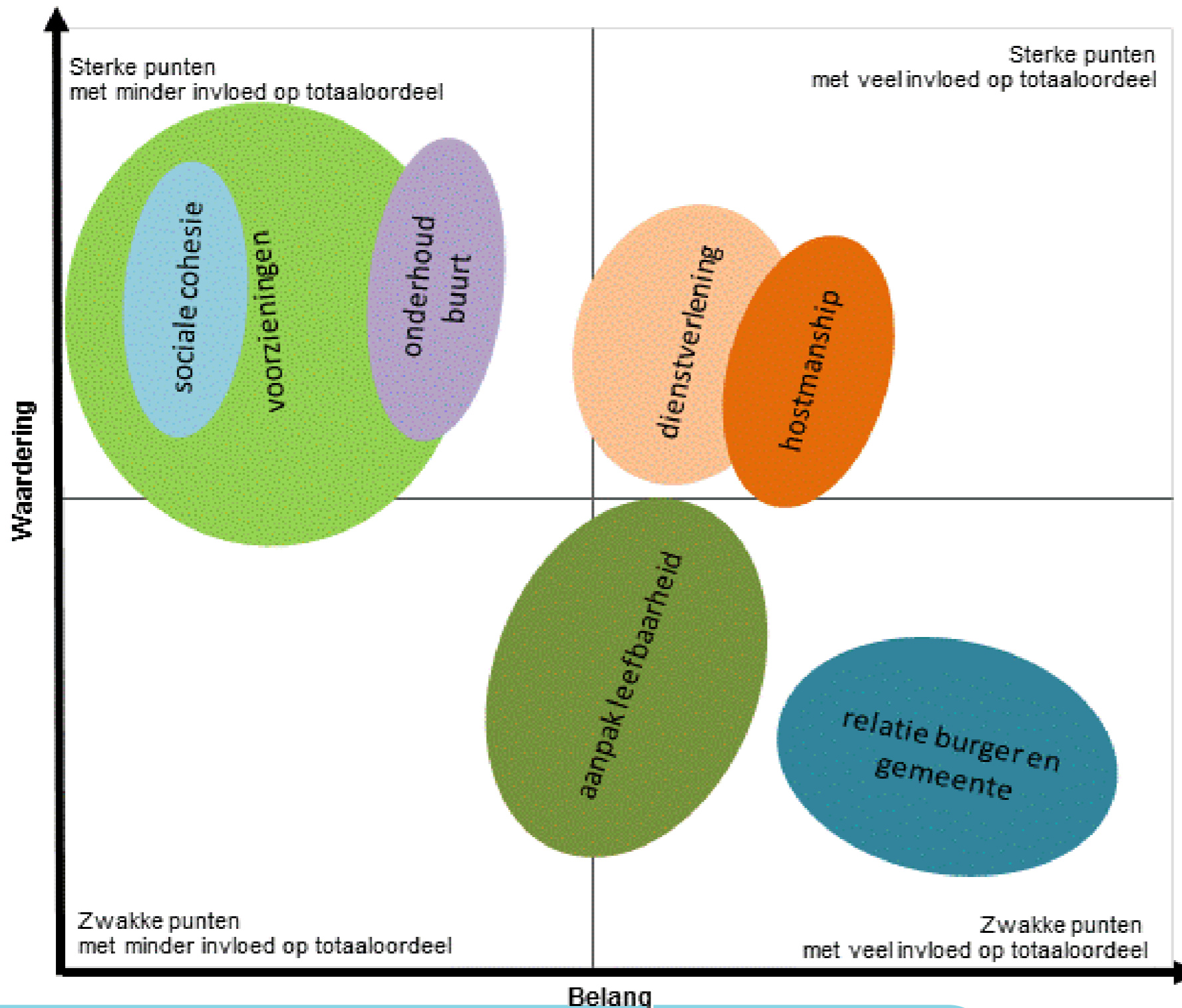
	Aangeschreven	Respons	%	Online
Bergen	2.000	780	39%	24%
Uitgeest	2.000	765	38%	30%
Castricum	2.000	720	36%	28%
Heiloo	2.000	867	43%	30%

LEESWIJZER PRIORITEITENMATRIX

Correlatie met het totaaloordeel



BURGERS: PRIORITEITEN



Overzicht van de vier gemeenten samen. Op gemeente niveau niet veel verschillen.

BURGER: WOONOMGEVING

- **Sociale cohesie in de gemeenten hoger dan landelijk**
- **Ook onderhoud van de buurt hoger dan landelijk**
- **Aandachtspunten (van alle voorgelegde) voorzieningen :**
 - Parkeergelegenheid (Bergen: 57%, NL: 60%)
 - Winkels dagelijkse boodschappen (Bergen: 77%, NL: 83%)
 - Basisonderwijs (Bergen 88%, NL: 92%)
 - Gezondheidsvoorzieningen (Bergen: 76%, NL: 82%)
 - Speelvoorzieningen (Bergen: 56%, NL: 63%)
 - Sportvoorzieningen (Bergen: 64%, NL: 72%)
 - Openbaar vervoer (Bergen: 50%, NL: 69%)

CITATEN TER ILLUSTRATIE

“Ik wil winkels, openbaar vervoer en een pinautomaat terug.”

“Zwembad weg, mortuarium weg, wat volgt?”

“Vermindering van faciliteiten baart zorgen. Zeker voor een kustdorp dat afhankelijk is van toerisme.”

BURGERS: LEEFBAARHEID

- Inzet gemeente voor leefbaarheid buurt aandachtspunt.
- Buurt (nog) meer betrekken/inspraak plannen, meer luisteren en afspraken nakomen.

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Inzet gemeente	6,7	7,0	7,1	7,1	6,7
Betrekt buurt voldoende bij aanpak	33%	41%	32%	32%	33%
Doet beroep op buurt bij aanpak	25%	38%	26%	31%	36%
Ondersteunt buurtinitiatieven	28%	37%	26%	29%	34%

Verskil bij 3 procentpunt of 0,3 (bij rapportcijfers)

BURGERS: DIENSTVERLENING

- Tevreden over dienstverlening, Met name in Heiloo hoger dan landelijk.

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Info was juist en volledig	74%	79%	75%	83%	74%
Afhandelingstijd acceptabel	74%	73%	71%	83%	73%
Info over verloop voldoende	67%	70%	67%	76%	67%

Verskil bij 3 procentpunt of 0,3 (bij rapportcijfers)

CITATEN TER ILLUSTRATIE: WAT KAN BETER?

“Ik heb een paar keer een uitdraai willen maken via de website. Uiteindelijk niet gelukt omdat twee keer de website niet goed werkte.”

“Ruimere openingstijden en betere bereikbaarheid.”

“Jammer dat het gemeentehuis vooral de ouderen slecht bereikbaar is als ze afhankelijk zijn van openbaar vervoer!”

BURGERS: HOSTMANSHIP

- Dienstverlening met de menselijke maat. Bergen gemiddeld binnen BUCH.

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Toonde zich verantwoordelijk	76%	75%	75%	80%	-
Heeft vraag zo goed mogelijk beantwoord	80%	77%	81%	82%	-
Was voldoende deskundig	74%	75%	77%	84%	-
Kon zich goed inleven	68%	68%	68%	75%	-
Bood ruimte om mee te denken	62%	63%	62%	69%	-
Verraste aangenaam	49%	46%	41%	51%	-

Verskil bij 3 procentpunt of 0,3 (bij rapportcijfers)

BURGERS: RELATIE GEMEENTE

- Oordeel over bestuur van gemeente in Bergen en Castricum lager dan gemiddeld.

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Vertrouwen in wijze bestuur gemeente	20%	27%	12%	38%	27%
Gemeente luistert naar mening inwoners	25%	33%	25%	35%	31%
Gemeente betreft inwoners bij plannen	39%	40%	33%	40%	36%
Burgers/ondernemers krijgen voldoende ruimte voor initiatieven	31%	40%	28%	35%	36%

Vershil bij 3 procentpunt of 0,3 (bij rapportcijfers)

CITATEN TER ILLUSTRATIE:

“Luisteren naar de bewoners en ze niet het idee geven dat ze inspraak hebben terwijl de gemeente toch doet wat ze zelf wil.”

“Inwoners in een vroeger stadium betrekken bij bouwplannen.”

“Bewoners meer pro-actief bij initiatieven en beleid betrekken.”

BURGERS: REDZAAMHEID

- **Inwoners actief en behulpzaam**

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Was actief bij vereniging	63%	61%	64%	68%	56%
Deed vrijwilligerswerk	45%	42%	42%	44%	44%
Hielp buren	67%	65%	71%	69%	65%
Hielp buren zorgwekkende situatie	38%	33%	35%	35%	38%
Deed mantelzorg	49%	36%	40%	40%	44%

Ruime meerderheid bereid om burenhulp te verlenen.

Het gaat met name om:

- Oogje in het zeil te houden (69%)
- Hulp bij boodschappen (55%)
- Hulp bij vervoer (40%)

Verskil bij 3 procentpunt of 0,3 (bij rapportcijfers)

AANBEVELINGEN BURGERS

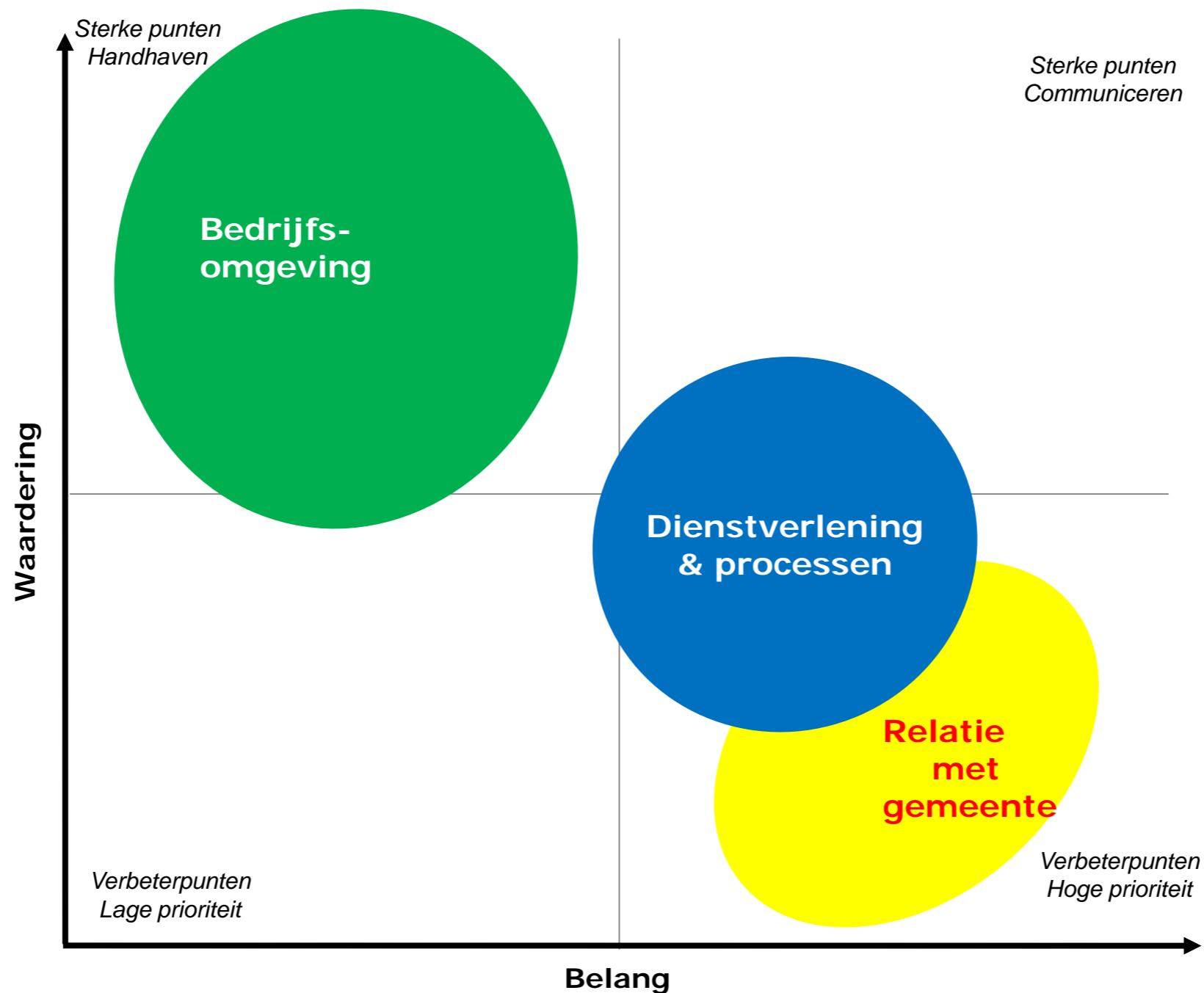
- In Bergen (in vergelijking met de andere drie gemeenten) zijn inwoners op veel punten minder positief (voorzieningen, aanpak leefbaarheid, buurtinitiatieven ondersteunen, vertrouwen in wijze waarop gemeente wordt bestuurd en naar inwoners wordt geluisterd). Inzetten voor medemens hoger dan gemiddeld!
- Het proces van dienstverlening is op orde. Kennis medewerkers up to date houden. Uit toelichtingen blijkt: maak/houd de website actueel, gebruiksvriendelijk, openingstijden aandachtspunt.
- Betrek inwoners bij beleid, luister naar meningen, handel ernaar en koppel terug wat ermee wordt gedaan. Grote samenhang met totaaloordeel.

ONDERNEMERS: RESPONS

Ondernemerspeiling

	Aangeschreven	Respons	%	Marge
Bergen	2.743	290	10,6%	5%
Uitgeest	773	108	14,0%	indicatief
Castricum	2.402	269	11,2%	5%
Heiloo	1.601	214	13,4%	5%

ONDERNEMERS: PRIORITEITEN



ONDERNEMERSKLIMAAT

Vergelijking in benchmark 2014-2016

- Rapportcijfers ondernemersklimaat voldoende, Bergen en Uitgeest iets lager dan gemiddeld.
- Scores Bergen negatief beïnvloed door toeristisch parkeren, zo blijkt uit toelichtingen

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Ondernemersklimaat	6,0	6,2	6,4	6,7	6,5
Parkeermogelijkheden	5,9	6,7	6,7	6,9	6,6
Openbare ruimte	6,9	6,9	7,2	7,0	6,8

Verskil bij 5 procentpunt
of 0,3 (bij rapportcijfers)

CITATEN BEDRIJFSOMGEVING:

- “We hebben een groot parkeerprobleem, met name in het weekend.”
- “Kosten parkeren is te hoog voor winkelend publiek.”
- “Er is weinig parkeermogelijkheid in Schoorl. Schoorl is vanuit Alkmaar goed te bereiken met de bus maar slecht vanuit/naar Bergen.”
- “Geen parkeergeld, meer parkeerruimte.”

BETREKKEN EN REGELDRUK

- **Inspanningen op vereenvoudigen regels en samenwerking met ondernemers in Bergen laag gewaardeerd**

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Wijze van betrekken	5,3	5,4	5,5	5,7	5,7
Vereenvoudiging regels	4,9	5,8	5,4	5,6	5,7

- **Bergen scoort op onderdelen communicatie laag**
 - Twee tot drie op de tien vindt dat gemeente voldoende betrokken is bij de ondernemers (Bergen: 20%)
 - Minder dan 20% zegt dat gemeente doet wat ze zegt (Bergen: 14%)

Verschil bij 5 procentpunt of 0,3 (bij rapportcijfers)

DIENSTVERLENING

- **Dienstverlening rond het landelijk gemiddelde.**
 - In Bergen wordt dienstverlening het minst goed gewaardeerd
- **Digitale faciliteiten in Bergen het best gewaardeerd**
 - Ongeveer drie op de tien kan zaken digitaal afhandelen
(Bergen: 43%)

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Dienstverlening	6,2	6,7	6,5	6,7	6,5
Professionaliteit	6,1	6,5	6,2	6,5	6,3
Communicatie	5,9	5,8	6,0	6,3	6,1
Digitale faciliteiten	6,3	6,1	6,0	6,0	6,3

Verschil bij 5 procentpunt
of 0,3 (bij rapportcijfers)

DIENSTVERLENING

- **Ondernemers in Bergen zijn minder te spreken over de afhandelingstijd en het gemak van aanvragen.**

Dienstverlening	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
% met vast aanspreekpunt	13%	7%	11%	17%	14%
Juiste persoon te spreken	43%	35%	46%	46%	45%
Aanvragen is gemakkelijk	47%	69%	60%	45%	56%
Afhandelingstijd acceptabel	38%	44%	41%	39%	44%
Informatie juist en volledig	50%	49%	49%	40%	47%
Info over verloop was goed	39%	36%	32%	39%	38%

Verskil bij 5 procentpunt
of 0,3 (bij rapportcijfers)

HOSTMANSHIP

- **Uitgeest en Castricum scoren gemiddeld op hostmanship (dienstverlening met de menselijke maat), Bergen en Heiloo scoren laag.**

De medewerker...	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Verantwoordelijk oplossing	45%	64%	63%	55%	63%
Vraag goed beantwoord	50%	59%	61%	52%	61%
Voldoende deskundig	47%	69%	59%	54%	59%
Kon zich goed inleven	49%	56%	58%	44%	57%
Bood de ruimte om mee te denken	45%	46%	54%	47%	54%
Verraste aangenaam	22%	25%	29%	28%	30%

Verskil bij 5 procentpunt of 0,3 (bij rapportcijfers)

CITATEN DIENSTVERLENING:

“Ik denk dat ondernemers bang zijn afgeremd te worden door de gemeente en daarom juist proberen de gemeente te omzeilen.”

“Mijn ervaring is dat de gemeente het moeilijk vindt om antwoord te geven op complexe vragen. Daarnaast moet je zelf veel achter zaken aan bellen.”

“Bestemmingsplannen e.d. worden niet gerespecteerd”

O: VERGUNNINGVERLENING

- Vergunningverlening in Bergen, Castricum en Heiloo benedengemiddeld gewaardeerd.

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Aanvragen eenvoudig	51%	50%	55%	38%	50%
Afhandeling voldoende snel	35%	37%	29%	44%	41%
Informatie over regels en procedures afdoende	28%	36%	37%	37%	41%
Rekening met specifieke omstandigheden	23%	30%	48%	32%	43%
Flexibel als dat nodig is	14%	25%	20%	29%	28%
Kosten en inspanningen zijn acceptabel	31%	38%	33%	32%	40%

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	NL
Vergunningverlening	5,9	6,1	5,8	5,8	6,2

Verschil bij 5 procentpunt of 0,3 (bij rapportcijfers)

AANBEVELINGEN

- Bergen krijgt op veel aspecten van de BUCH-gemeenten de laagste waardering. Dit geldt vooral voor hostmanship, vergunningverlening en de bereikbaarheid/parkeren. De hoogte van de financiële heffingen en van de regeldruk worden van de BUCH-gemeenten het beste gewaardeerd;
- Heb aandacht voor toeristisch parkeren (tarieven zijn hoog, plekken beperkt);
- Hostmanship wordt in Bergen het laagst gewaardeerd; breng de dienstverlening op orde (terugbellen, telefonische bereikbaarheid, reactietermijnen, vast contactpersoon bij aanvraag/klacht);
- Koester de relatie met ondernemers in centrum/horeca/detailhandel. Onderzoek verbetermogelijkheden in vergunningverlening, parkeerbeleid, parkeerkosten, reclamebelasting, vaste aanspreekpunten, communicatie et cetera.

DANK VOOR UW AANDACHT

Ester Hilhorst
Peter Kanne
Marion Holzmann

