

# ONDERNEMERSPEILING 2016

Gemeente Uitgeest

Mei 2016



# COLOFON

**Uitgave**

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

**Rapportnummer**

2016/60

**Datum**

Mei 2016

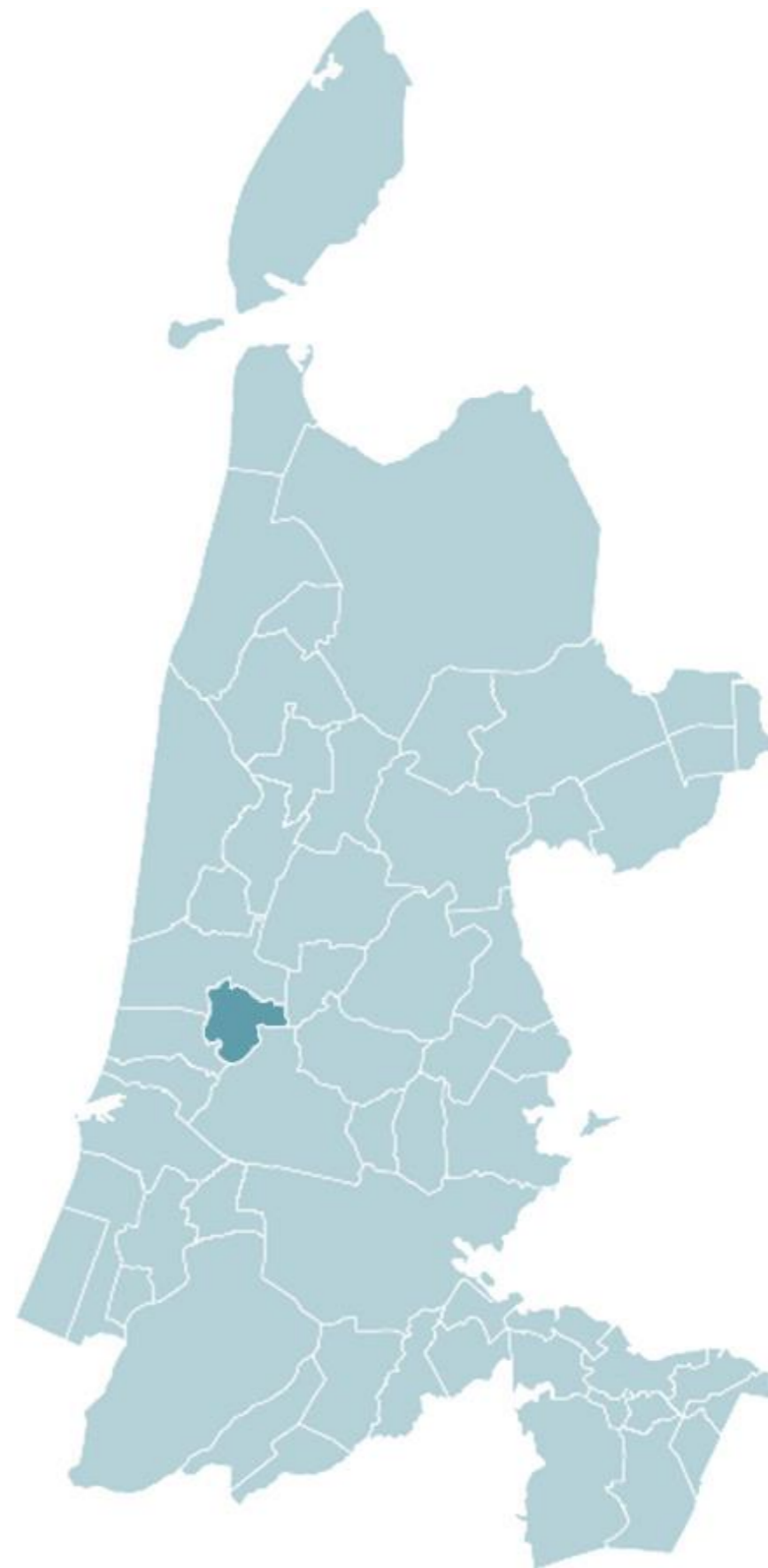
**Opdrachtgever**

Gemeente Uitgeest

**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 Uitgeest.

## 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 Uitgeest hebben 108 van de 773 ondernemers deelgenomen, een respons van 14%. 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 Uitgeest redelijk.

## Figuur 2.1

Rapportcijfers

Staat van openbare ruimte



Veiligheid van de bedrijfsomgeving

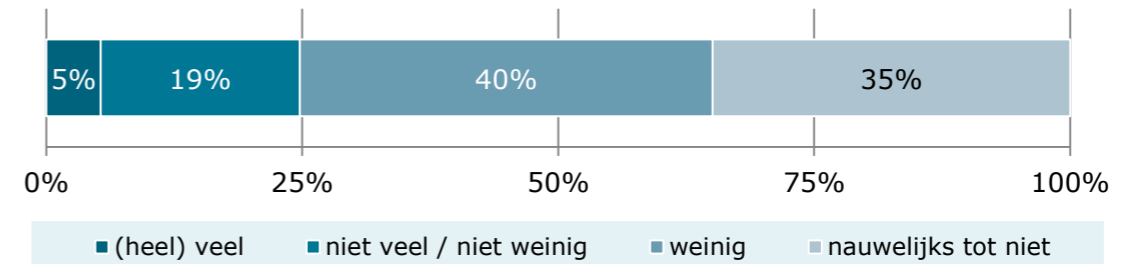


## Criminaliteit en overlast

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 driekwart weinig of niet te maken met criminaliteit en overlast. Vijf procent heeft veel te maken met criminaliteit en overlast.

## Figuur 2.2

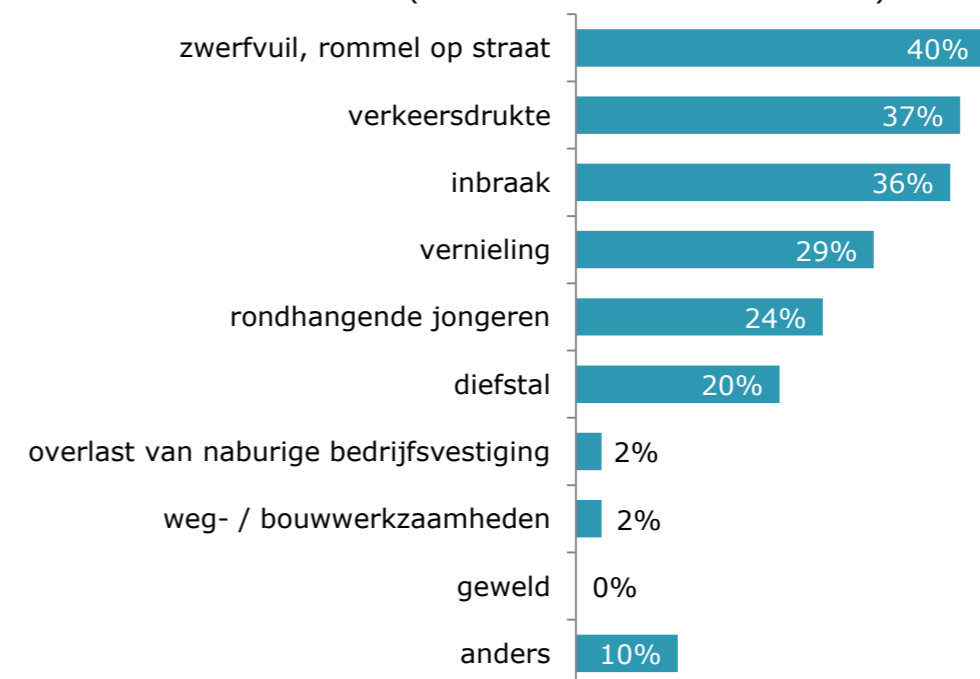
Mate van criminaliteit en overlast



In figuur 2.3 zijn de vormen van criminaliteit en overlast weergegeven waarmee de ondernemingen hoofdzakelijk te maken hebben. Het meest genoemd, door 40 procent, is zwerfvuil en rommel op straat, gevolgd door verkeersdrukke (37 procent) en inbraak (36 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 8,1 als goed beoordeeld. Ook de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport is volgens de ondernemers redelijk tot goed (7,4). Over de bereikbaarheid per OV en de parkeermogelijkheden rond het bedrijf is men minder positief.

## 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 een kwart van de ondernemers, is de parkeergelegenheid, gevolgd door de verzorging van de openbare ruimte (23 procent) en uitstraling en kwaliteit van de openbare ruimte (17 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

- Het zou fijn zijn als er meer fietsen bij mijn kapsalon geplaatst kunnen worden.
- De parkeerplaatsen die er waren worden ingenomen door politie en elektrisch en daar komen geen andere voor terug dus in 3 maand tijd 3 parkeerplaatsen minder terwijl er al weinig is.
- Alhoewel wij genoeg eigen parkeergelegenheid hebben, is er te weinig parkeergelegenheid voor omliggende bedrijven, met als gevolg dat zij regelmatig om ons pand heen aan de weg parkeren.
- Namens de directie secretaresse zijn er al diverse brieven richting de gemeente verstuurd over de parkeergelegenheid en fietsen overlast, maar vanuit de gemeente volgt er totaal geen reactie!! Hoe kan dit?
- Gevaarlijke situatie door laden en lossen van vrachtwagens in het centrum!
- Ik heb een brief geschreven over het parkeer probleem in Uitgeest, die gaat sowieso naar de gemeente toe.
- Weinig parkeerplaatsen, niet duidelijk aangegeven dat het eenrichtingsverkeer is.

# 2. BEDRIJFSOMGEVING

## Verkeersveiligheid/overlast verkeer

- Ik vind dat sommige auto's echt te hard rijden.
- Het betreft soms de hoge snelheid van automobilisten; drempel zou uitkomst bieden (Gladiolenpad)
- gevaarlijke inrit vanaf Provincialeweg
- Er wordt ondanks de drempel vaak te snel gereden door onze nauwe straat, onze entree komt direct uit op de openbare weg.
- M.b.t. bereikbaarheid: 1) Onbekend verkeer komt via routeplanner via het dorp binnen en niet via afslag Uitgeest Noord. Dit geeft mogelijk overlast. 2) De bochten op het industrieterrein zijn lastig voor zowel vrachtverkeer als dagelijks verkeer

## Uitstraling en kwaliteit openbare ruimte

- Is bekend bij de gemeente, verlichting/onderhoud/straatwerk.
- De weg naar mijn pand is zo slecht onderhouden dat het lijkt alsof je in de middeleeuwen op een zandpad rijdt. Afschuwelijk. En er parkeren veel auto's op de stoep, als de school uitgaat is het een gevaarlijke chaos. Maar als je er wat van zegt wordt je niet begrepen.
- Bestrating is als gevolg van verzakkingen een ramp
- Het parkeerterrein is toe aan vernieuwing.

## Preventie en overlast criminaliteit

- Volgens mij zijn er al stappen genomen. Een jaar geleden bezorgde een groep hangjongeren veel overlast (de ruit van mijn kantoor was ingegooid, geparkeerde auto's werden vernield in de nacht/weekend, veel troep op straat (flesjes, blikjes e.d.). Ik zie dat nu beduidend minder.
- Van mij en alle andere ondernemers mag het hek bij van der Lem wel in werking worden gesteld.

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

- Veel afval van hang jeugd van de snackbar. De donderdag markt verplaatsen naar parkeerplaats bij boekenzaak. Heb hierover al 2 jaar geleden geschreven naar de gemeente, nooit meer iets van gehoord.
- Ja, we hebben al jaren overlast van parkerende auto's voor onze uitrit. Er zijn paaltjes geplaatst maar dat helpt niet. bellen naar de politie of de gemeente heeft geen zin want er is geen handhaving.
- Veel graffiti op bruggen en viaduct.

# 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

Zeven procent van de ondernemers in Uitgeest heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Vier van de vijf ondernemers 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 Uitgeest heeft 23 procent in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente (figuur 3.2). De meest genoemde reden voor het hebben van contact was het voorleggen van een vraag of probleem (genoemd door 12 procent van alle ondernemers), gevolgd door het aanvragen van een vergunning (11 procent).



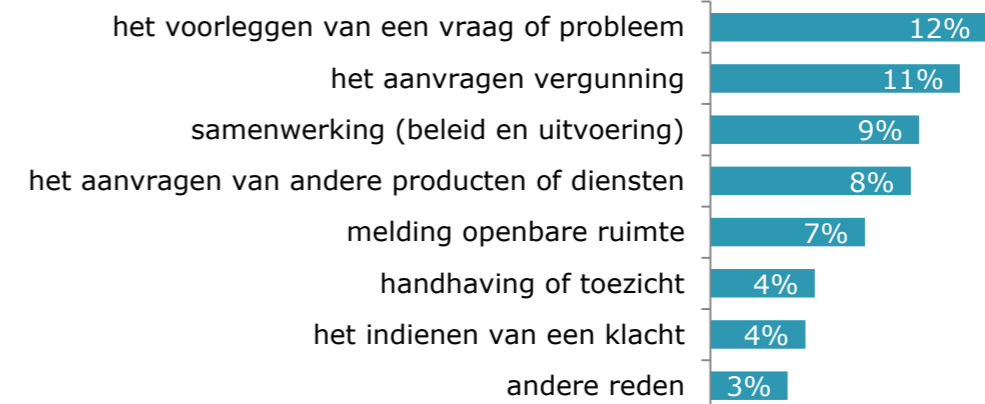
**23%**

Van de ondernemers in Uitgeest heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

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

### Figuur 3.2

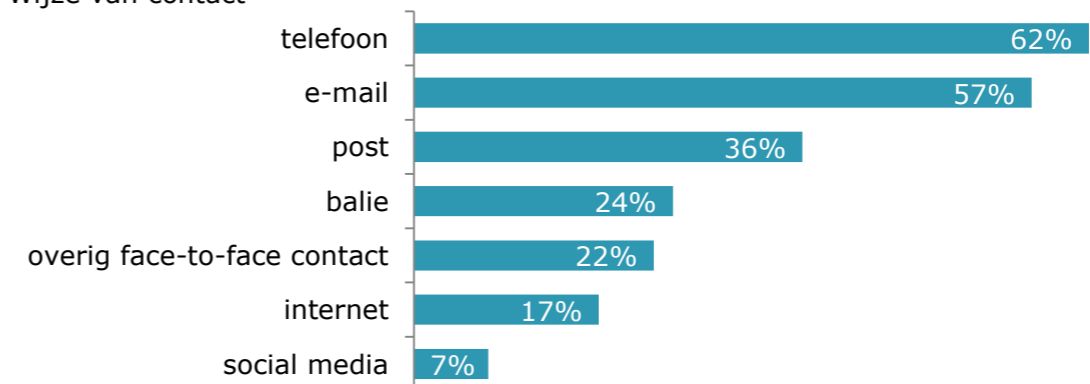
Contact met de gemeente (in de afgelopen 12 maanden), voor:



Zes van de tien ondernemers die contact hadden met de gemeente, hebben telefonisch contact gehad (62 procent). Een iets kleiner deel heeft contact gehad met de gemeente per e-mail (57 procent) en ruim een derde ook per post (36 procent).

### Figuur 3.3

Wijze van contact



# 3. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

## Digitale dienstverlening

Ondernemers die met de gemeente contact hadden per e-mail, internet of social media zijn een aantal vragen voorgelegd over de digitale dienstverlening. Aangezien dit in Uitgeest voor een beperkt aantal ondernemers geldt zijn de resultaten indicatief.

De digitale dienstverlening van de gemeente Uitgeest wordt matig tot redelijk beoordeeld met gemiddeld een 6,1 (zie figuur 3.4).

### Figuur 3.4

Rapportcijfer

Dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente

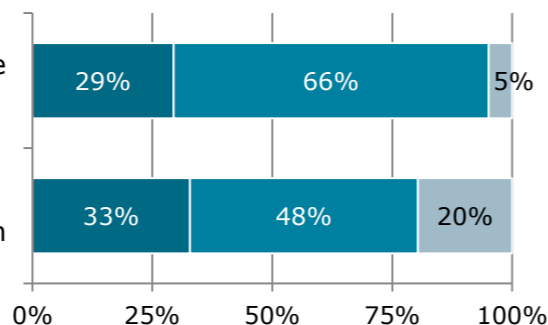


Drie van de tien ondernemers vindt de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel. Daarnaast vindt een derde dat ze de gewenste zaken kunnen afhandelen via de digitale faciliteiten.

### Figuur 3.5

Stellingen over digitale dienstverlening

De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel



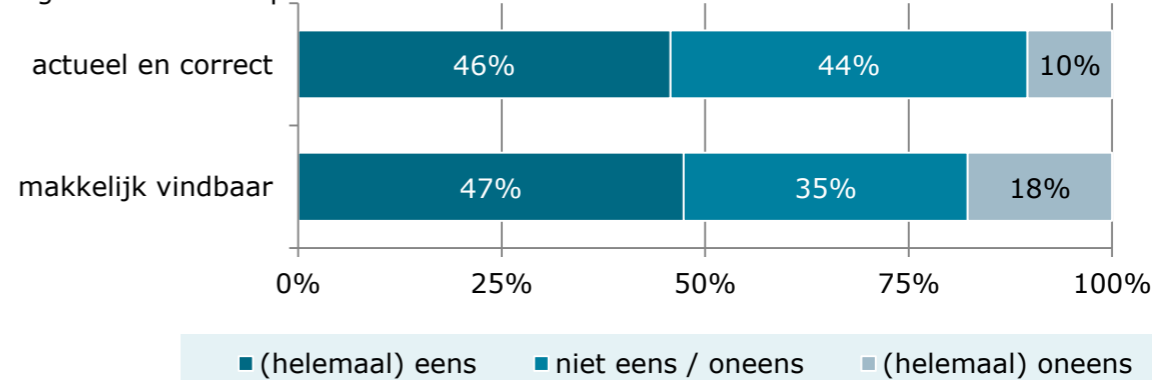
■ (helemaal) eens ■ niet eens / niet oneens ■ (helemaal) oneens

## Gemeentelijke website

Aan de hand van twee stellingen is onderzocht wat de ondernemers vinden van de gemeentelijke website (figuur 3.6). Bijna de helft (46 procent) vindt de informatie op de website actueel en correct. Volgens een vrijwel even groot deel (47 procent) is informatie op de website makkelijk vindbaar. Een vijfde van de ondernemers (18 procent) is het hier niet mee eens.

### 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. Zeven 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. Relatief veel ondernemers zijn negatief over de tijd die de afhandeling in beslag nam (38 procent), het op de hoogte houden over het verloop van de afhandeling (35 procent) en over hoe eenvoudig het is om de juiste persoon te spreken te krijgen (36 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.).

Zeven van de tien ondernemers vindt dat de medewerker voldoende deskundig was. Ook over het tonen van verantwoordelijkheid, het zelf beantwoorden van de vraag en de mate waarin de medewerker zich kon inleven is het merendeel van de respondenten positief (rond de 60 procent). Over de geboden ruimte om mee te denken is 25 procent negatief.

Een kwart van de ondernemers was aangenaam verrast door de service die zij ontvingen van de medewerker van de gemeente.

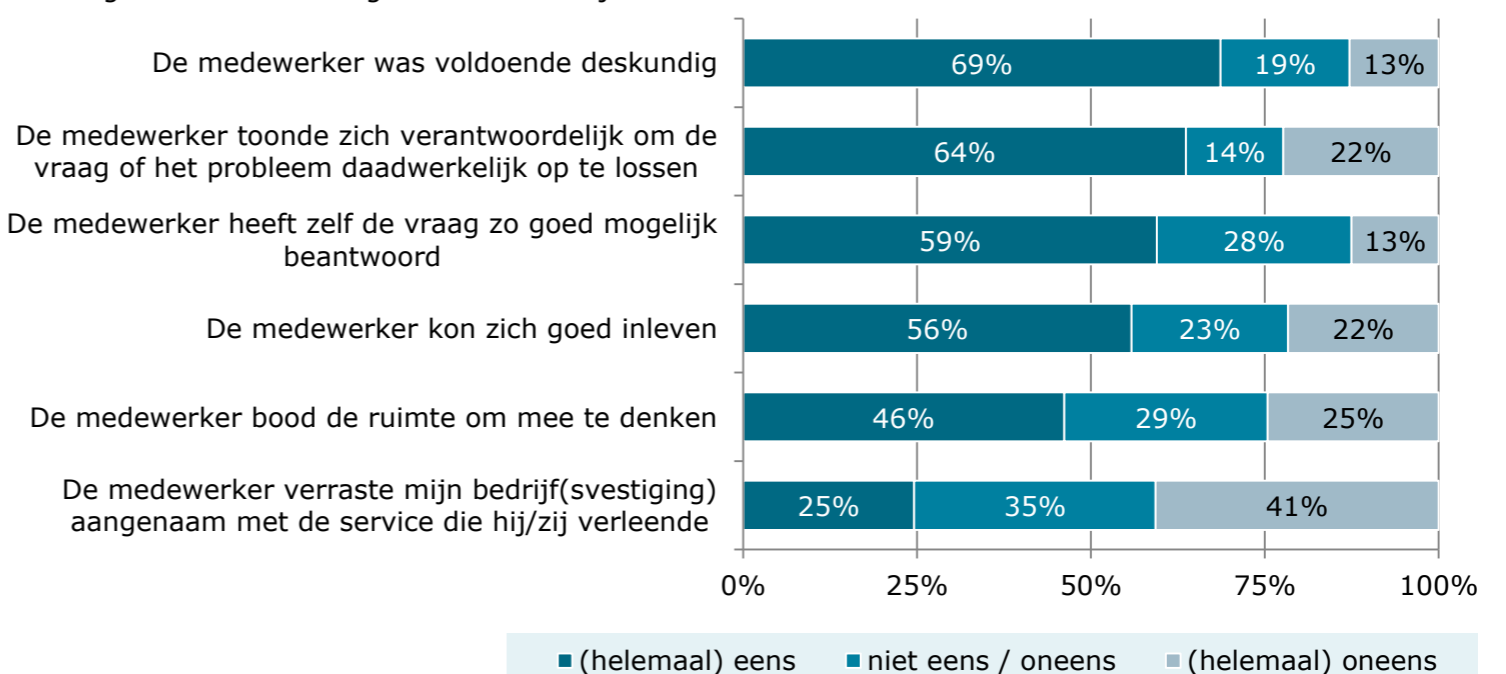
**Figuur 3.8**

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 11 ondernemers die deelnamen aan dit onderzoek een vergunning aangevraagd (11 procent). In de meeste gevallen ging het om een omgevingsvergunning (bouwvergunning, milieuvergunning, kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning, reclamevergunning). Daarnaast zijn er enkele terrasvergunningen en evenementenvergunningen aangevraagd.

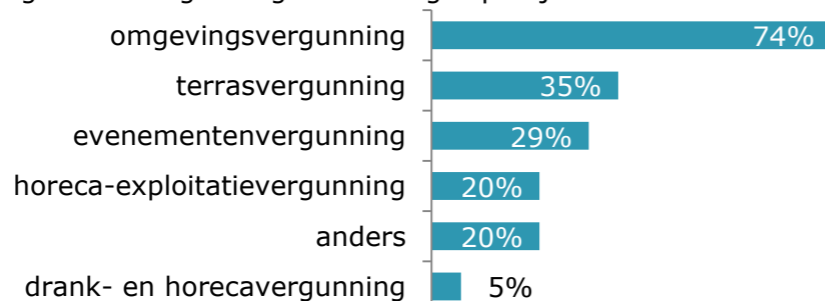


**11%**

van de ondernemers in Uitgeest 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 Uitgeest matig beoordeeld, met een 6,1.

**Figuur 4.2**

Rapportcijfer



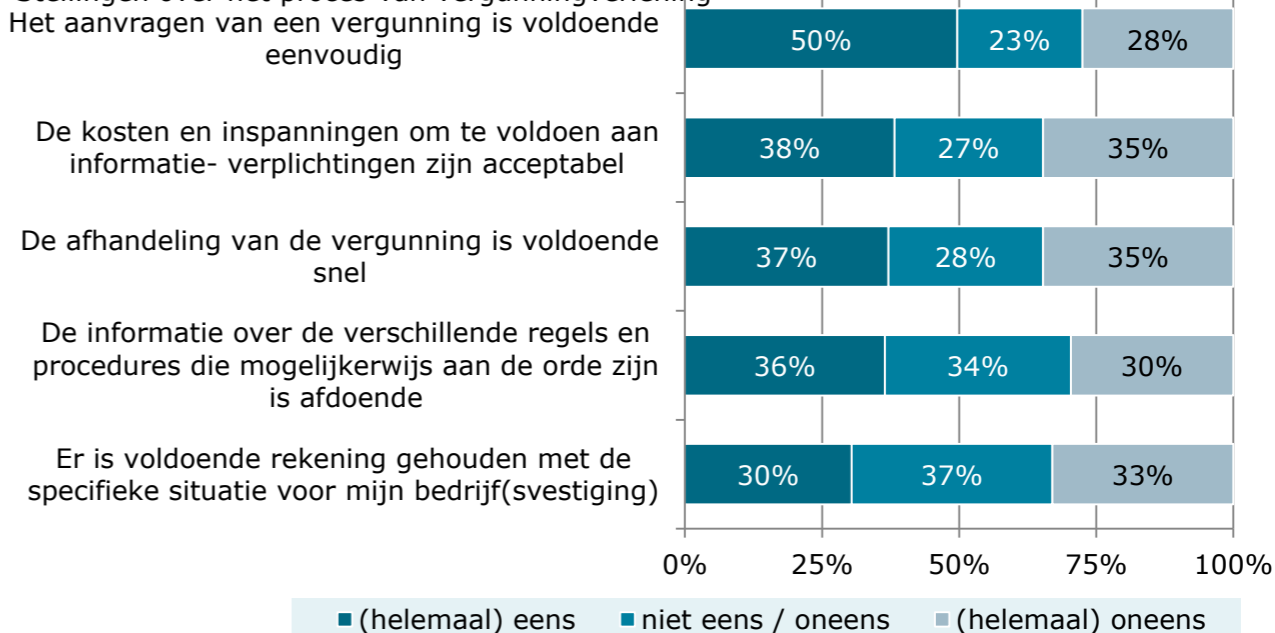
*Afhandeling van de vergunningaanvraag*

Over het proces van de aanvraag en afhandeling van de vergunningverlening is de ondernemers een vijftal stellingen voorgelegd (figuur 4.3). De helft van de ondernemers vindt het aanvragen van een vergunning voldoende eenvoudig. Drie van de tien ondernemers vindt dat er voldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie van het bedrijf.

Over de andere stellingen zijn de meningen verdeeld: de groep die het eens is met de stelling is ongeveer even groot als de groep die het oneens is met de stelling.

**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 Uitgeest slecht gewaardeerd, met een 5,4.

### Figuur 5.1

Rapportcijfer

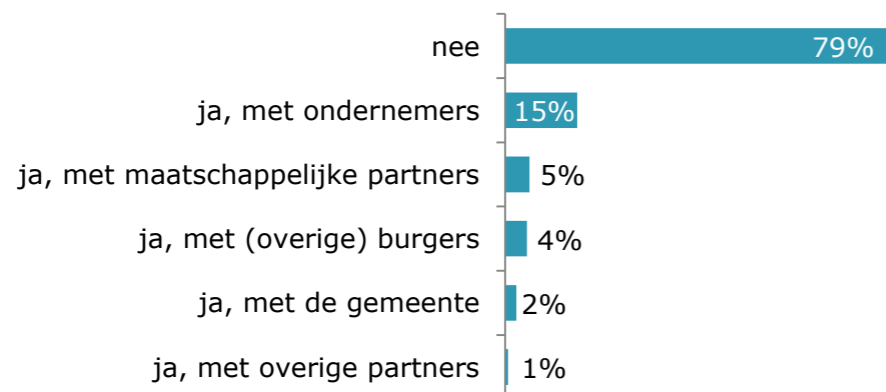
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt



Vier vijfde 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 (15 procent van alle ondernemers). Vijf procent van de ondernemers heeft zich met maatschappelijke partners ingezet en vier procent met (overige) burgers.

### Figuur 5.2

Actieve inzet voor (beleids)initiatieven (afgelopen jaar)



Twaalf procent van de ondernemers geeft aan dat ze zich in de nabije toekomst zeker actief willen inzetten voor (beleids)initiatieven en een kwart wil dit misschien doen. Eveneens een kwart wil zich in de nabije toekomst niet voor (beleids)initiatieven inzetten. Het grootste deel (40 procent) weet het niet.

## Opstelling van de gemeente

Ook wat betreft de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente is de waardering van de ondernemers matig, met een 5,8 als gemiddeld rapportcijfer.

### Figuur 5.3

Rapportcijfer

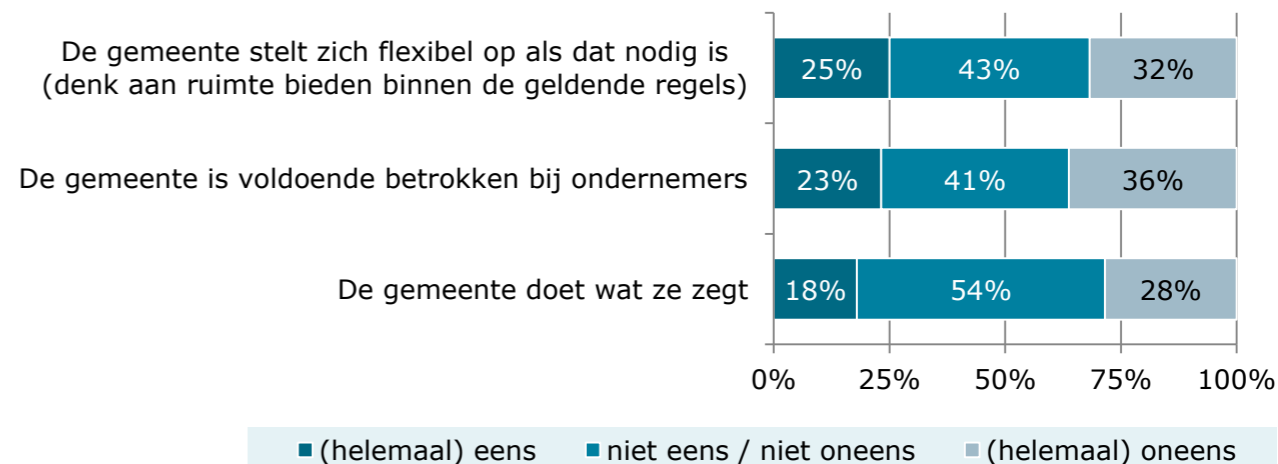
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente



Aan de ondernemers is een drietal stellingen voorgelegd over de opstelling van de gemeente (figuur 5.4). Voor alle stellingen geldt dat het aandeel ondernemers dat het oneens is met de stelling groter is dan het aandeel dat het er mee eens is. Nog geen vijfde van de ondernemers vindt dat de gemeente doet wat ze zegt. Een derde vindt dat de gemeente zich niet flexibel opstelt en ruim een derde vindt de gemeente onvoldoende betrokken bij ondernemers.

### Figuur 5.4

Stellingen over de opstelling van de gemeente



■ (helemaal) eens ■ niet eens / niet oneens ■ (helemaal) oneens

# 5. RELATIE ONDERNEMER-GEMEENTE

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

- Afspraken worden bijna nooit nagekomen vanuit de gemeente.
- Als dienstverlener gevestigd in Uitgeest en gericht op gemeenten heb ik de afgelopen jaren regelmatig mijn diensten aangeboden aan de gemeente. Hierop heb ik nooit anders dan een formeel antwoord gehad. Een uitnodiging om als plaatselijk ondernemer te kunnen toelichten wat ik zou kunnen betekenen zat er helaas niet in.
- De ene ambtenaar wil wel de andere weer niet en ik merk van communicatie van de betreffende ambtenaren dat ze elkaar niet begrijpen.
- De gemeente geeft je het gevoel dat je inspraak hebt maar als het er op aankomt kan er niets worden veranderd vanwege het bestemmingsplan.
- Een hele trage vergunningsprocedure meegemaakt waar er langs elkaar heen werd gewerkt door provincie en gemeente waardoor wij de dupe waren. Geen samenwerking tussen de overheidsinstellingen en geen "gevoel" bij de noodzaak van de vergunning.
- Ik heb een tandartsenpraktijk en de gemeente heeft nooit interesse getoond in onze werkzaamheden
- Ik heb eigenlijk weinig tot nooit met de gemeente te maken uit hoofde van mijn beroep

- Na mondelinge toezegging wethouder tijdens gesprek in bijzijn verantwoordelijk ambtenaar werd toestemming plaatsing laadpaal elektrisch voertuig later toch weer ingetrokken. Motivatie bleef achterwege, ook verantwoordelijk ambtenaar bleef vertwijfeld achter. Inzet van ambtelijke organisatie uitstekend, maar uiteindelijk kon gemeente om duistere redenen toch afspraak niet nakomen. Zo had een investeringsbeslissing voor een elektrisch voertuig zonder de benodigde laadpaal heel verkeerd kunnen uitpakken.
- Starre old-fashioned mensen. Geen creatieve meedenkers maar denken is problemen in plaats van in oplossingen
- Wij hebben zelf de gemeente opgezocht i.v.m. nieuw leven blazen in de Koningsdag van Uitgeest.
- Ja ik heb een keer via het internet een vraag gesteld over de vernieuwing van de brug en daar kreeg ik zeer goed antwoord op. Maar ons probleem met de "fout" parkeerders tegenover onze steeg waardoor we slechte doorgang hebben; kan niet worden opgelost.

# 6. GEMEENTELIJKE HEFFINGEN & REGELDRIJK

## Inleiding

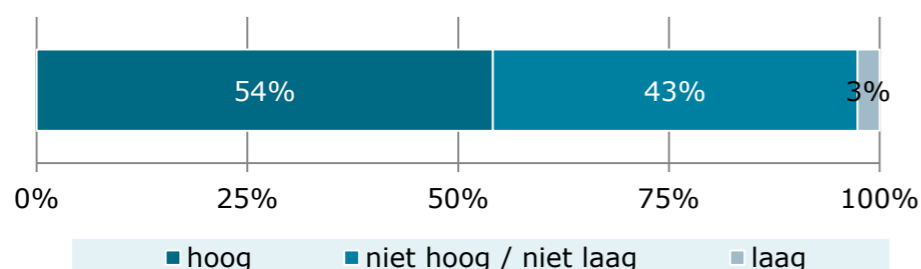
In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de ondernemers over de hoogte van de financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente weergegeven. Ook komt de handhaving van de gemeente met betrekking tot de regels aan bod en de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen.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



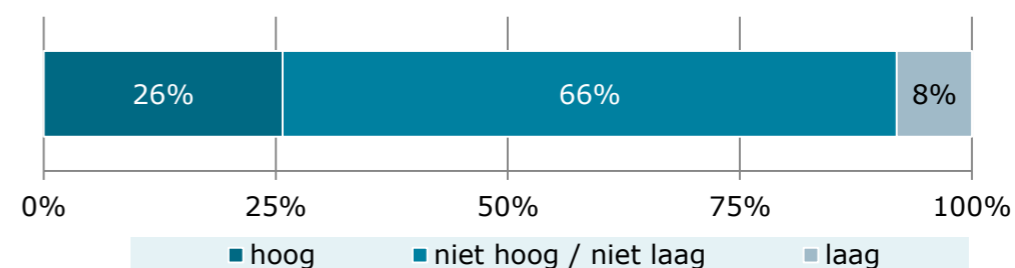
Van de ondernemers vindt ruim de helft de heffingen (heel) hoog (54 procent) en 43 procent vindt de financiële heffingen niet hoog en niet laag. Een klein deel geeft aan de financiële heffingen laag te vinden. Overigens heeft 41 procent van de ondernemers hier geen mening over. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

## Regeldruk

In figuur 6.2 is weergegeven hoe de ondernemers de regeldruk in de gemeente ervaren. Regeldruk bestaat uit alle vormen van geregel 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 een kwart (26 procent) de regeldruk als (heel) hoog. Twee derde vindt de regeldruk niet hoog en niet laag en 8 procent ervaart de regeldruk als laag.

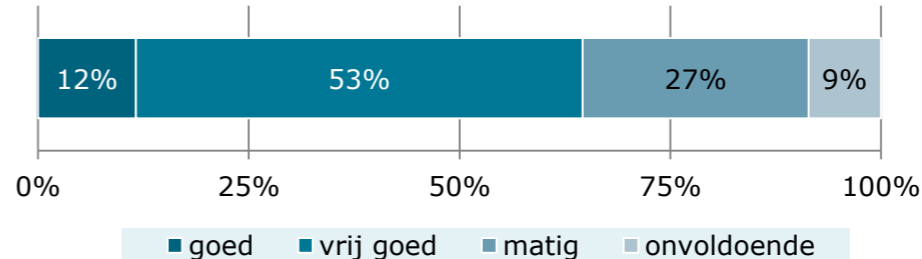
Overigens heeft 60 procent van de ondernemers hier geen mening over. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

## Gemeentelijke regels

In figuur 6.3 is weergegeven in hoeverre, volgens de ondernemers, de gemeente –in het algemeen– gemeentelijke regels handhaaft. Van ondernemers vindt twee derde dat de gemeente de regels (vrij) goed handhaaft (65 procent). Negen procent vindt het echter onvoldoende. Twee derde van de ondernemers gaf aan geen mening te hebben over de handhaving van de gemeentelijke regels. Zij zijn buiten beschouwing gelaten.

**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*



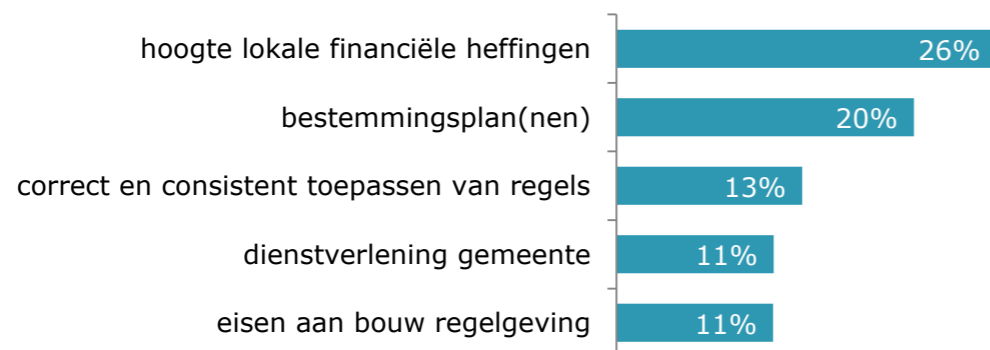
De ondernemers beoordelen de inspanning van de gemeente Uitgeest om de regelgeving te vereenvoudigen en te versterken als onvoldoende, met een 5,8.

## Verbeterpunten

In figuur 6.5 zijn de aspecten weergegeven van de gemeentelijke heffingen, regels en procedures waar met name ruimte is voor verbetering. De meest genoemde verbeterpunten zijn de hoogte van lokale financiële heffingen (genoemd door 26 procent van de ondernemers) en bestemmingsplan(nen) (door 20 procent genoemd).

**Figuur 6.5**

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



Enkele ondernemers noemden andere verbeterpunten ten aanzien van gemeentelijke heffingen, procedures en regels:

- Glasvezel
- Nog niet voldoende informatie over de huidige gang van zaken, dus kan niets zeggen over verbeterpunten

# 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 Uitgeest.

## Ondernemingsklimaat

De ondernemers waarderen het ondernemersklimaat in Uitgeest als matig en geven als rapportcijfer gemiddeld een 6,2.

### Figuur 7.1

Rapportcijfer

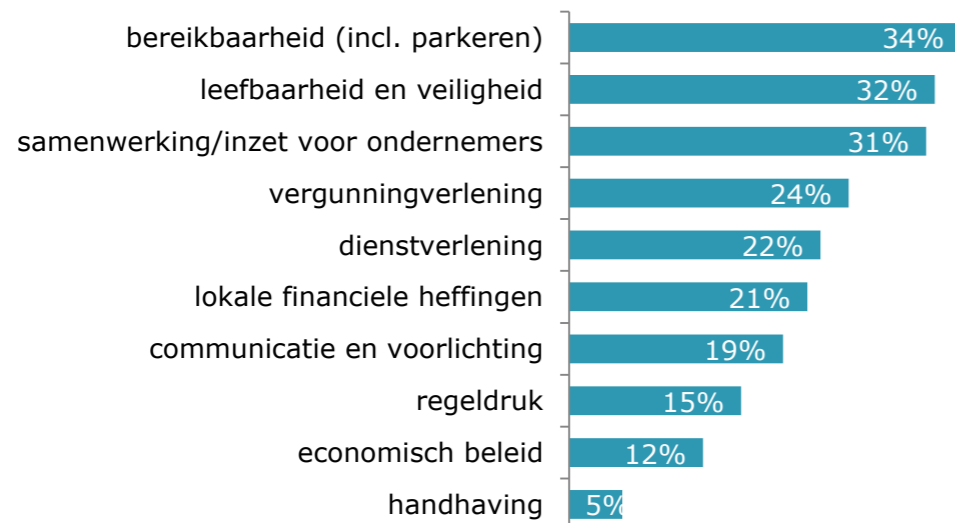
Ondernemersklimaat



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)



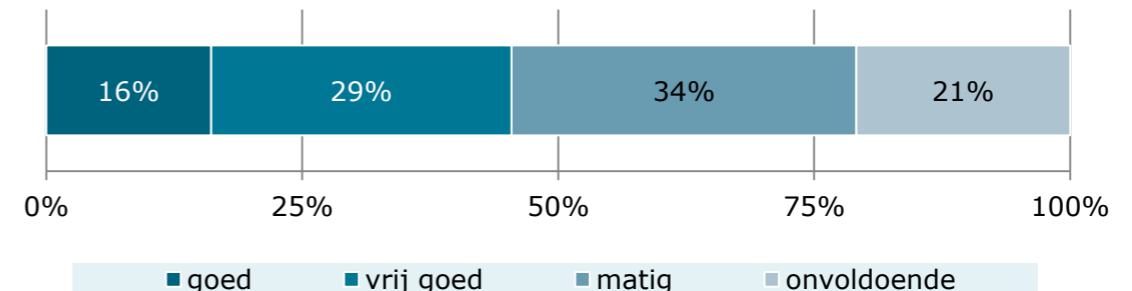
De bereikbaarheid wordt het meest genoemd als aspect dat het zwaarst meetelt in de waardering voor het ondernemingsklimaat (34 procent). Vervolgens worden leefbaarheid en veiligheid (32 procent) en samenwerking/inzet voor ondernemers (31 procent) veel genoemd. De handhaving van regels en het economisch beleid wegen het minst zwaar mee in de waardering voor het ondernemingsklimaat.

Bijna de helft van de ondernemers vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat (45 procent, zie figuur 7.3). Een derde vindt dat de gemeente dit matig doet en een vijfde vindt dat de gemeente zich onvoldoende inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren.

Overigens heeft 64 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



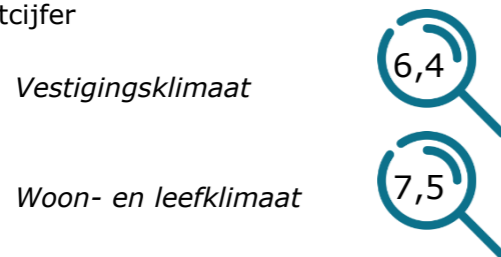
# 7. ONDERNEMINGS- EN VESTIGINGSKLIMAAT

## 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 6,4 een lagere waardering dan het woon- en leefklimaat (gemiddeld rapportcijfer 7,5).

### Figuur 7.4

Rapportcijfer



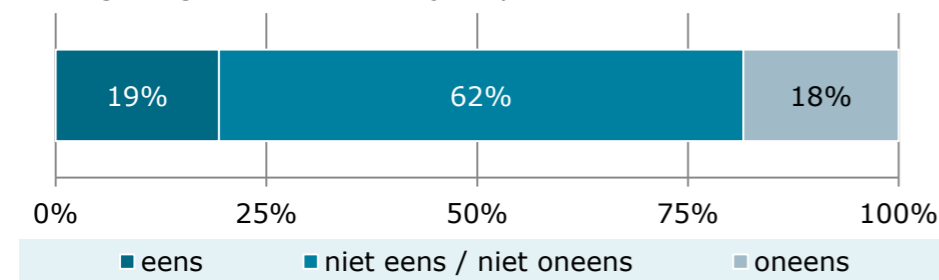
## Economisch beleid en focus

Aan de ondernemers is een stelling voorgelegd over de prioritering van de gemeente in het economisch beleid (figuur 7.5). Een vijfde vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Het grootste deel is niet eens en niet oneens met de stelling (62 procent) en bijna een vijfde (18 procent) geeft aan dat de gemeente níet de juist prioriteiten stelt in het economisch beleid.

Overigens heeft 58 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

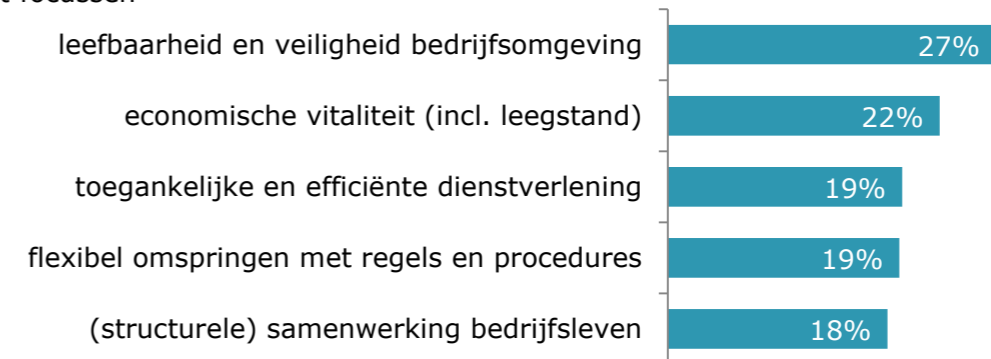


## Toekomstige focus

Tot slot hebben de ondernemers aangegeven op welke onderwerpen de gemeente Uitgeest zich in de aankomende tijd met name op moet focussen (figuur 7.6). De meest genoemde onderwerpen zijn: leefbaarheid en veiligheid van de bedrijfsomgeving (27 procent) en economische vitaliteit (inclusief leegstand, 22 procent).

### 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:

- Door nauwelijks contact met de gemeente is de dienstverlening niet te beoordelen.
- Ik zou het zeer op prijs stellen als de gemeente inspraak krijgt over de nieuw te vestigen bedrijven. Met 5 kapsalons en 6 bloemenzaken in een centrum maak je je centrum niet aantrekkelijk. Diversiteit is nodig om klanten naar een centrum te krijgen. Hier moet echt iets in veranderen!!!
- Openbare wegen niet overlaten aan projectontwikkelaars.