

**Definitieve rapportage
Ondernemerspeiling VNG
Realisatie**

Gemeente Hollands Kroon





Groningen, 14-4-2022

Gemeente Hollands Kroon
Postbus 8
1760 AA Anna Paulowna

Lexnova Marktonderzoek

Ossenmarkt 5
9712 NZ Groningen
www.lexnova.nl

Managementsamenvatting

Voor u liggen de resultaten van het onderzoek dat de gemeente Hollands Kroon heeft laten uitvoeren naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. De gemeente heeft hiervoor gebruik gemaakt van de Ondernemerspeiling van VNG Realisatie. De resultaten worden ook op waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd, zodat de gemeente haar resultaten kan vergelijken met collega-gemeenten. Het belangrijkste doel van de Ondernemerspeiling is het in kaart brengen van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon aan haar ondernemers en het verkrijgen van inzicht in de tevredenheid van de ondernemers over het lokale ondernemersklimaat. In totaal hebben 255 ondernemers aan het onderzoek deelgenomen.

Belangrijkste resultaten

In de tabel op de volgende pagina staan de waarderingen die ondernemers geven op de diverse gemeten aspecten van gemeentelijke dienstverlening. **Rood** betekent dat er minder is gepresteerd t.o.v. de vorige meting (van 2020), bij **groen** is er beter gescoord en bij **oranje** is de waardering gelijk gebleven. Een verdieping van de resultaten is per hoofdstuk te vinden.

De gemeente Hollands Kroon scoort over het algemeen beter dan twee jaar geleden:

- Op 12 van de 15 onderdelen presteert de gemeente beter.
- Op 2 onderdelen is de score gelijk gebleven.
- Op 1 onderdeel is de waardering nu lager.

Onderdeel	Hollands Kroon 2022	Hollands Kroon 2020 ¹	Hollands Kroon 2018 ²	Landelijk 2021 ³
H3: Bedrijfsomgeving				
- Kwaliteit openbare ruimte	6,6	6,6	6,7	7,3
- Veiligheid	7,1	6,9	6,7	7,5
- Bereikbaarheid per ov	5,9	4,8	4,6	-
- Bereikbaarheid voor bevoorrading	7,3	7,3	7,8	7,4
- Parkeermogelijkheden	7,2	7,4	7,6	7,1
H4: Gemeentelijke dienstverlening	2022	2020	2018	L2021
- Algemene waardering dienstverlening	6,2	6,1	5,7	6,5
H5: Contact met de gemeente	2022	2020	2018	L2021
- Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,4	6,1	6,2	6,2
- Professionaliteit gemeentelijke organisatie en medewerkers	6,1	5,7	5,7	6,1
H7: Afhandeling vergunningaanvraag	2022	2020	2018	L2021
- Afhandeling vergunning (indicatief)	6,1	5,4	4,3	6,0
H8: Relatie ondernemer – gemeente	2022	2020	2018	L2021
- Samenwerking gemeente - ondernemer	5,6	5,2	4,9	5,3
- Communicatie en voorlichting vanuit gemeente	6,0	5,4	5,4	5,8
H9: Gemeentelijke heffingen en regeldruk	2022	2020	2018	L2021
- Inspanningen om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,4	5,3	5,5	5,6
H10: Ondernemingsklimaat	2022	2020	2018	L2021
- Ondernemingsklimaat	6,3	6,0	6,0	6,5
- Vestigingsklimaat	6,4	6,0	6,1	6,3
- Woon- en leefklimaat	6,4	6,2	6,8	7,2

¹ In de bijlage (hoofdstuk 13) wordt per gemiddeld rapportcijfer van 2020 ook de standaarddeviatie getoond.

² In de bijlage (hoofdstuk 13) wordt per gemiddeld rapportcijfer van 2018 ook de standaarddeviatie getoond.

³ Dashboard Ondernemerspeiling, meest recente cijfers (2021), gebaseerd op 5 gemeenten. Via: https://www.waarstaatjegemeente.nl/Jive?sel_guid=21a51450-dd53-4270-b503-c1bd5e09f4b6 Geraadpleegd op 09-03-2022.

Aanbevelingen

We zien sinds 2018 een stijgende lijn in de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon. Als we kijken naar de verschillende onderwerpen dan zien we veel verbetering ten opzichte van 2020. Tegenover het landelijke gemiddelde zien we bovendien dat ondernemers in de gemeente Hollands Kroon relatief tevreden zijn over de dienstverlening via de digitale faciliteiten, de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt en de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente. We zien in deze meting echter ook een aantal verbeterpunten terugkomen voor de gemeente. Op basis van de uitkomsten van de Ondernemerspeiling hebben we een aantal aanbevelingen geformuleerd.

Verbeter de bedrijfsomgeving

De leefbaarheid en veiligheid weegt volgens de ondernemers het zwaarst, en zelfs zwaarder dan afgelopen jaren, bij aan de waardering van het ondernemersklimaat. Het woningaanbod, onderhoud/vernieuwing van wegen en groenvoorziening, de verkeersveiligheid (voornamelijk in het buitengebied) en de parkeermogelijkheden zijn punten die worden genoemd in het onderzoek. Ondernemers geven aan dat er verbetering zou zijn beloofd door de gemeente, maar dit is nog niet opgemerkt. De gemeente dient de mogelijkheden (opnieuw) te onderzoeken en te kijken waar (nog meer) verbetering mogelijk is. Het is bovendien belangrijk om hierover in contact te blijven met de ondernemers en ze mee te nemen in het proces, de besluitvorming en het beleid. Ondernemers willen zich betrokken en gehoord voelen.

Versnel en vereenvoudig en versoepel de regelgeving

De inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen is het enige onderdeel waar de gemeente Hollands Kroon nog een onvoldoende scoort. Ondernemers merken nog weinig verbetering, missen flexibiliteit en het vermogen van de gemeente om mee te denken met ondernemers en hebben vaak nog het gevoel dat de gemeente ze tegen probeert te werken. Daarnaast merken ondernemers dat handelingen veel tijd in beslag kunnen nemen.

- **Wees transparant**

Voor veel ondernemers is het niet duidelijk hoe de procedures tot stand komen en op basis waarvan regels zijn opgesteld. Probeer je als gemeente te verplaatsen in de ondernemer. Maak vanuit die perceptie duidelijk waarom sommige keuzes worden gemaakt. Blijft niet vasthouden aan de beperkingen die in de weg staan, maar probeer daaromheen naar oplossingen te zoeken. Blijf ondernemers daarnaast gedurende de afhandeling voldoende op de hoogte houden van de stand van zaken.

- **Denk aan het instellen van een Kiosk-functie**

Ondernemers merken dat handelingen veel tijd in beslag kunnen nemen. Daarnaast werken er soms meerdere medewerkers van de gemeente tegelijk aan dezelfde aanvragen. Ondernemers worden vaak doorverwezen. Door een duidelijke en snellere regelgeving kan er één en dezelfde lijn worden getrokken door alle medewerkers. Dit komt de snelheid van procedures en de communicatie richting ondernemers ten goede. De Kiosk staat voor snelle dienstverlening. Hierbij is het belangrijk om onderscheid te maken tussen eenvoudige en complexe aanvragen.

Bij eenvoudige aanvragen gaat het om een andere behoefte vanuit de aanvrager dan bij complexe aanvragen. De behandeling van eenvoudige aanvragen kunnen gestandaardiseerd en versneld worden, waar complexe aanvragen meer maatwerk en tijd nodig hebben. Door in het begin van het proces onderscheid te maken tussen eenvoudige en complexe aanvragen kunnen de eenvoudige producten ook daadwerkelijk versneld behandeld worden. De aanvrager dient gedurende het proces op de hoogte gehouden te worden van de status en stappen die de gemeente zet.

Blijf werken aan de communicatie en samenwerking met ondernemers

Ten opzichte van voorgaande metingen zien we een mooie stijging in de waardering voor de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente en de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt. Gezien de hoge mate van belang van deze aspecten op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente is het voor Hollands Kroon belangrijk om hier aan te blijven werken.

De volgende acties zouden een positieve bijdrage kunnen leveren aan een verbeterde samenwerking tussen de gemeente en ondernemers:

- **Blijf proactief de samenwerking zoeken en betrek ondernemers**
Ondernemers weten vaak niet wat de gemeente Hollands Kroon voor ze doet. De gemeente zou kunnen denken aan het opstellen van een ondernemersagenda op basis van gemeentelijke doelstellingen. Deze agenda kan bestaan uit diverse thema's en actiepunten die voortkomen uit bijvoorbeeld dit onderzoek en geeft vorm aan de wensen van ondernemers en de gemeente. Dit bevordert en onderstreept de toekomstige samenwerking. Op deze manier krijgen ondernemers het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd en dat ze inspraak hebben binnen de gemeente. Maak samen met ondernemers afspraken over de uitvoering. Houd ondernemers op de hoogte van zaken waar de gemeente mee bezig is en probeer ondernemers hierbij te betrekken.
- **Wees als gemeente zichtbaar en nodig uit tot gesprek**
Blijf er voor zorgen dat de drempel voor ondernemers om contact te zoeken met de gemeente laag is. Wees als gemeente altijd uitnodigend en gastvrij. Blijf daarnaast proactief de dialoog met alle ondernemers zoeken. Toon interesse in elke ondernemer, luister naar de wensen en behoeften, leef je in de specifieke situatie in en denk actief mee in kansen en niet in regels. Laat hiermee nog meer zien dat ondernemers uit alle sectoren en alle bedrijfsgroottes belangrijk zijn in de gemeente. De gemeente kan er voor kiezen om het aantal bedrijfsbezoeken, waaraan bestuurders en ambtenaren deelnemen, te intensiveren. Ook dienen zoveel mogelijk bijeenkomsten van ondernemersverenigingen bezocht te worden vanuit de gemeente. We zouden daarnaast bijvoorbeeld samen met de gemeente Hollands Kroon een interactieve bijeenkomst kunnen organiseren voor ondernemers om de resultaten van deze Ondernemerspeiling te bespreken.

Inhoud

Managementsamenvatting	3
Belangrijkste resultaten	3
Aanbevelingen	5
1. Inleiding	8
1.1. Achtergrond	8
1.2. Doel en methode van onderzoek	8
1.3. Onderzoekspopulatie en responsgroep	8
1.4. Leeswijzer	9
2. Achtergrondkenmerken responsgroep	10
3. Bedrijfsomgeving	15
4. Gemeentelijke dienstverlening	19
5. Contact met de gemeente	21
6. Dienstverlening met de menselijke maat	27
7. Vergunningverlening	29
8. Relatie ondernemer - gemeente	32
9. Gemeentelijke heffingen en regeldruk	38
10. Ondernemingsklimaat	41
11. Extra vragen gemeente Hollands Kroon	46
12. Prioriteitenmatrix gemeente Hollands Kroon	51
13. Bijlage: rapportcijfers Hollands Kroon	53

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

De gemeente Hollands Kroon is continu bezig om haar dienstverlening aan ondernemers te verbeteren. Om in kaart te brengen hoe de ondernemers de huidige dienstverlening ervaren en wat concrete verbeterpunten zijn, doet de gemeente hier periodiek onderzoek naar. De gemeente heeft daarbij gebruik gemaakt van de Ondernemerspeiling van VNG. In 2018 heeft de gemeente dit onderzoek voor het eerst uitgevoerd. Dit is opgevolgd met een onderzoek in 2020 en nu in 2022.

1.2. Doel en methode van onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon aan haar ondernemers.

De Ondernemerspeiling is uitgevoerd door middel van een online enquête onder alle 4.026 ondernemers in de gemeente Hollands Kroon. Alle ondernemers met de status 'economisch actief' hebben een persoonlijke uitnodigingsbrief en reminder ontvangen met het verzoek om een online enquête in te vullen. In deze brief was de locatie van de enquête (webadres en QR-code) opgenomen. Daarnaast is het onderzoek onder de aandacht gebracht via ondernemersverenigingen en op social media (Twitter en LinkedIn). Het veldwerk (het binnenhalen van de respons) heeft plaatsgevonden in januari en februari 2022.

1.3. Onderzoekspopulatie en responsgroep

De onderzoekspopulatie bestond uit alle 5.242 ondernemers in de gemeente Hollands Kroon. Na ontduubelen op vestigingsadres zijn 4.026 ondernemers aangeschreven. In totaal hebben 255 ondernemers aan het onderzoek deelgenomen (responsgroep). Dit is een respons van 6,3%.

Er heeft een herweging plaatsgevonden op bedrijfsgrootte, waardoor het onderzoek op basis van bedrijfsgrootte representatief is voor de totale populatie. Zie hoofdstuk twee voor de specifieke achtergrondkenmerken van deze responsgroep en een toelichting op de herweging.

De weergegeven percentages in de hoofdstukken hebben telkens betrekking op n , het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. In totaal hebben 255 ondernemers aan het onderzoek meegewerkt. De steekproefomvang valt in de rapportage op een groot aantal onderdelen lager uit dan het totaal van 255 respondenten. Hieraan liggen twee redenen ten grondslag:

1. Ondernemers hebben niet alle vragen voorgelegd gekregen, omdat deze vragen niet van toepassing waren op hun specifieke situatie (bijvoorbeeld de vragen over een vergunningaanvraag).
2. Ondernemers hebben de vragen wel gezien, maar hebben de vraag overgeslagen of beantwoord met 'weet ik niet / niet van toepassing'. Deze antwoorden zijn derhalve niet opgenomen in de resultaten.

Zie hoofdstuk 2 voor de technische verantwoording van dit onderzoek.

Indien een percentage kleiner of gelijk is aan 3%, dan wordt dit percentage niet altijd cijfermatig in de figuren weergegeven.

Voor alle resultaten van de gemiddelde rapportcijfers wordt telkens de standaarddeviatie (SD) weergegeven in een voetnoot. Deze standaarddeviatie, ook wel standaardafwijking genoemd, is een rekenkundige maat voor de spreiding van de getallen rondom het gemiddelde.

1.4. Leeswijzer

Deze rapportage bestaat uit 13 hoofdstukken. In hoofdstuk 2 worden allereerst de achtergrondkenmerken van de responsgroep vermeld. Hoofdstuk 3 gaat daarna over de bedrijfsomgeving. In hoofdstuk 4 komt vervolgens de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening aan bod. Hoofdstuk 5 gaat over het contact met de gemeente. In hoofdstuk 6 wordt de module dienstverlening met de menselijke maat behandeld en in hoofdstuk 7 wordt de waardering voor de vergunningaanvraag besproken. Vervolgens gaat hoofdstuk 8 over de relatie tussen de ondernemer en de gemeente. In hoofdstuk 9 komen daarna de gemeentelijke heffingen en regeldruk aan bod, gevolgd door hoofdstuk 10 waarin de resultaten met betrekking tot het ondernemingsklimaat worden weergegeven. Hoofdstuk 11 gaat vervolgens in op de extra vragen van de gemeente. In hoofdstuk 12 wordt de prioriteitenmatrix weergegeven. Afsluitend zijn in hoofdstuk 13 de standaarddeviaties van de resultaten van de Ondernemerspeilingen van 2018 en 2020 terug te vinden.

In het bijlagenrapport zijn de vragenlijst en alle opmerkingen en toelichtingen van de respondenten op de open vragen weergegeven.

2. Achtergrondkenmerken responsgroep

In dit hoofdstuk worden de achtergrondkenmerken van de ondernemers die hebben deelgenomen aan het onderzoek (responsgroep) weergegeven. De responsgroep is verdeeld naar bedrijfsgrootte, sector, locatie bedrijfsactiviteiten, typering bedrijfspand en gebied.

Verdeling naar bedrijfsgrootte

Tabel 1. Verdeling naar bedrijfsgrootte, ongewogen steekproef, populatie en gewogen steekproef

Bedrijfsgrootte	Ongewogen netto steekproef (n=255)	Populatie (N=5.242)	Gewogen netto steekproef
1, of minder	42,0%	69,7%	69,7%
2-9	44,3%	27,5%	27,5%
10-49	11,4%	2,6%	2,6%
50-99	1,6%	0,1%	0,1%
100-199	0,4%	0,1%	0,1%
200 of meer	0,4%	<0,1%	<0,1%
Totaal	100%	100%	100%

Herweging op basis van bedrijfsgrootte

VNG gaat bij de uitvoering van de Ondernemingspeiling uit van een herweging van de resultaten naar bedrijfsgrootte. Bovenstaande tabel 1 laat zien dat de getrokken (ongewogen) netto steekproef (n=255) op basis van bedrijfsgrootte niet volledig representatief is voor de totale populatie (alle 5.242 ondernemers in de gemeente Hollands Kroon). De bedrijven met 1 of minder arbeidsplaatsen zijn ondervertegenwoordigd en de bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen of meer zijn oververtegenwoordigd.

Door gebruik te maken van een herweging wordt er gecorrigeerd voor de onder- of oververtegenwoordiging van groepen respondenten. Hierbij wordt er per groep respondenten gebruik gemaakt van een wegingsfactor. De groepen respondenten die oververtegenwoordigd zijn in de steekproef krijgen op die manier een lager gewicht toegekend bij het berekenen van de resultaten. Groepen respondenten die ondervertegenwoordigd zijn krijgen juist een hoger gewicht toegekend bij de berekening van de resultaten. Na de herweging is het onderzoek op basis van bedrijfsgrootte representatief voor de totale populatie. In tabel 1 wordt de gewogen, dus representatieve, verdeling weergegeven.

Verdeling naar sector

Tabel 2. Verdeling naar sector, gewogen naar bedrijfsgrootte

Sector	2022 (n=255)	2020 (n=370)	2018 (n=263)
Landbouw	13%	19%	11%
Zakelijke dienstverlening (business-to-business)	12%	12%	11%
Detailhandel	11%	9%	10%
Bouw(nijverheid) (incl. installatie)	10%	11%	15%
Financiële dienstverlening	5%	3%	6%
Horeca	5%	3%	4%
Welzijnszorg en educatie	4%	4%	4%
Groothandel	3%	3%	3%
Industrie	3%	2%	4%
Vervoer en opslag	2%	4%	2%
Tuinbouw	2%	3%	5%
Toerisme	2%	3%	3%
(Tele)communicatie en ict	1%	2%	3%
(Beheer/bemiddeling van) onroerend goed	1%	1%	1%
Visserij	1%	1%	2%
Nutsvoorziening	<1%	0%	<1%
Overig	28%	21%	16%
Totaal	100%	100%	100%

Ruim één op de tien van de ondernemers werkt in de landbouw (13%), 12% werkt in de zakelijke dienstverlening en 11% in de detailhandel.

Verdeling naar locatie bedrijfsactiviteiten

Tabel 3. Verdeling naar bedrijfspand, gewogen naar bedrijfsgrootte

Bedrijfslocatie	2022 (n=255)	2020 (n=370)	2018 (n=263)
Aan huis (in een woonwijk)	27%	20%	23%
Buitengebied (buiten bebouwde kom)	25%	34%	28%
Binnenstad-/ centrumlocatie	11%	7%	11%
Activiteiten zijn niet -locatiegebonden (b.v. ambulante)	10%	14%	12%
Bedrijventerrein	9%	9%	13%
Aan rand van het centrum	3%	4%	3%
B-locatie	2%	2%	2%
Anders, namelijk	14%	11%	9%
Totaal	100%	100%	100%

Ruim een kwart van de ondernemers (27%) geeft aan dat de activiteiten hoofdzakelijk aan huis in een woonwijk plaatsvinden. Daarnaast geeft een kwart (25%) aan dat de activiteiten hoofdzakelijk in een buitengebied (buiten de bebouwde kom) plaatsvinden.

Typering bedrijfspand

Tabel 4. Verdeling naar typering bedrijfspand, gewogen naar bedrijfsgrootte

Bedrijfslocatie	2022 (n=255)	2020 (n=370)	2018 (n=263)
Woonlocatie gebonden (aan huis)	46%	36%	26%
Bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)	20%	24%	29%
Winkelruimte	7%	5%	9%
Kantoorruimte	6%	5%	9%
Praktijkruimte	4%	4%	6%
Bedrijfsverzamelgebouw	3%	5%	4%
Horecapand	2%	2%	2%
N.v.t.	6%	8%	7%
Overig	6%	11%	9%
Totaal	100%	100%	100%

De meeste ondernemers typeren hun bedrijfspand als gebonden aan de woonlocatie (46%) of als bedrijfsruimte (20%). Ook een gedeelte van de ondernemers (6%) geeft aan

tot de overige groep te behoren. Ondernemers geven hier onder andere als antwoord: agrarisch bedrijf, boerderij, kinderopvang en tuinbouw.

Verdeling naar gebied

Alle ondernemers zijn uitgevraagd en zij konden aangeven waar hun bedrijfslocatie gevestigd is, zie figuur 1. Van de ondernemers komt 21% uit gebied oost, 28% uit gebied noord, 23% uit gebied west en 27% komt uit gebied zuid. Twee procent geeft aan ergens anders gevestigd te zijn. Van de ondernemers die gevestigd zijn in gebied oost (n=46) is 16% gevestigd bij de haven (n=7).

Figuur 1: Indeling gebieden gemeente Hollands Kroon



Technische verantwoording

In de gemeente Hollands Kroon zijn 5.242 ondernemers gevestigd. Dit is de onderzoekspopulatie. Om tot generaliseerbare onderzoeksresultaten te komen met een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een foutmarge van 5% is met deze populatie een minimale benodigde respons benodigd van 258.

De netto steekproefomvang bedraagt 255 ondernemers. Bij dit aantal is het betrouwbaarheidsniveau 90% en de maximale foutenmarge op totaalniveau 5,02%. De foutenmarge geeft de te verwachten afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Als bijvoorbeeld 50% van de ondernemers aangeeft tevreden te zijn over de dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon, dan ligt dit percentage in werkelijkheid tussen de 44,98% en 55,02%.

Zoals aangegeven zijn er vragen in het onderzoek die niet aan alle ondernemers zijn voorgelegd of niet door alle ondernemers zijn beantwoord. In die gevallen is de steekproefomvang kleiner dan 255 ondernemers. Een kleinere steekproefomvang heeft in principe geen invloed op de representativiteit van de resultaten, maar beïnvloedt wel de nauwkeurigheid

ervan. Hoe kleiner de steekproef, hoe groter de foutenmarge. In tabel 5 wordt de foutenmarge per steekproefomvang weergegeven.

Tabel 5. Foutenmarge per steekproefomvang, bij een betrouwbaarheidsniveau van 90%

n=steekproefomvang	Foutenmarge
50 ondernemers	11,6%
100 ondernemers	8,2%
200 ondernemers	5,7%
255 ondernemers	5,0%

Kruisverbanden

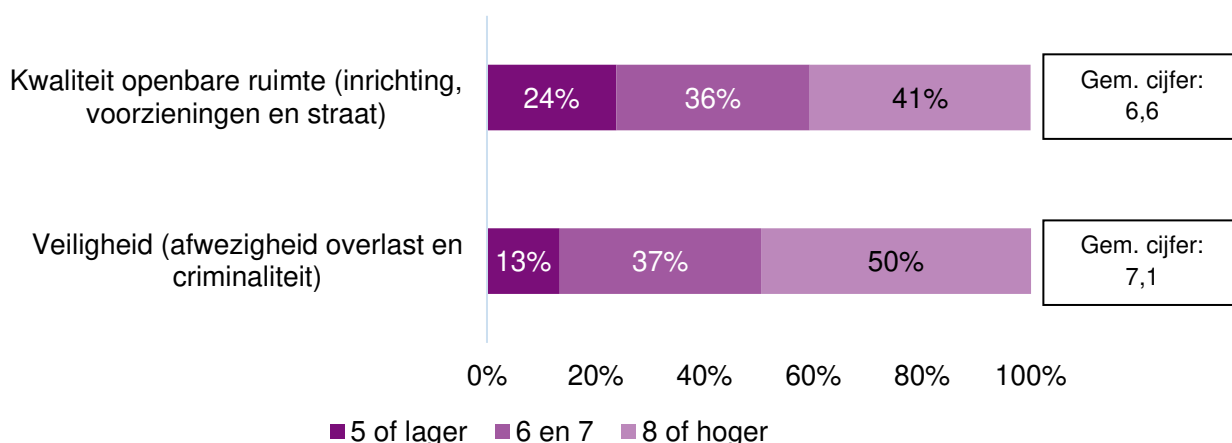
In de resultaten zijn waar zinvol en mogelijk kruisverbanden gelegd. We toetsen in dit onderzoek op verschillen tussen groepen op basis van diverse achtergrondkenmerken zoals besproken in dit hoofdstuk, namelijk 1) bedrijfsgrootte, 2) locatie bedrijfsactiviteiten, en 3) typering bedrijfspand. Om verschillen tussen groepen te kunnen onderzoeken is gebruik gemaakt van een aantal statistische toetsen. In het geval van nominale variabelen is de Chi-kwadraat toets gebruikt. Als er is aangegeven dat een resultaat significant is, betekent dit dat het resultaat statistisch significant is op het 95% betrouwbaarheidsniveau. Wanneer de resultaten statistisch significant zijn ($p < 0,05$), dan heeft het gevonden verschil betekenis. De uitkomsten van de analyses zijn in beknopte weergave in de resultaten opgenomen. Er wordt per significante statistische toets weergegeven wat het significantieniveau (p) is. Deze uitkomsten zijn ter controle van de toets, maar hoeven niet gelezen te worden om de tekst te begrijpen.

3. Bedrijfsomgeving

In dit hoofdstuk komen onderwerpen aan bod met betrekking tot de bedrijfslocatie en de gemeenteschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van de bedrijfsvestiging. Deze vragen zijn alleen beantwoord door ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten niet aan huis plaatsvinden.

De kwaliteit van de openbare ruimte en de veiligheid in de bedrijfsomgeving

Figuur 2. Waardering voor de kwaliteit openbare ruimte (n=164) en de veiligheid in de bedrijfsomgeving (n=159)



Ondernemers waarderen de kwaliteit van de openbare ruimte in hun bedrijfsomgeving gemiddeld met een 6,6⁴. Bijna een kwart van de ondernemers (24%) geeft een onvoldoende, maar vier op de tien ondernemers (41%) waardeert de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving met een 8 of hoger. Ondernemers waardeerden de representativiteit van de openbare ruimte in hun bedrijfsomgeving in 2020 ook gemiddeld met een 6,6. In 2018 was een 6,7 het gemiddelde. Van de ondernemers in de binnenstad/ op centrumlocatie geeft 18% een onvoldoende, in het buitengebied is dat 28% en op bedrijventerreinen 32%. Uit gebied noord geeft 31% een onvoldoende, uit gebied oost 28%, uit gebied west 18% en gebied zuid 22%.

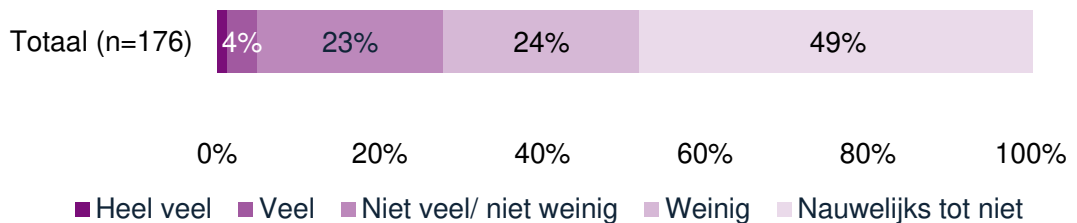
De veiligheid in de bedrijfsomgeving wordt gemiddeld met een 7,1⁵ gewaardeerd. Ruim een op de tien ondernemers (13%) waardeert de veiligheid met een onvoldoende. De helft

⁴ SD=2,1

⁵ SD=1,8

van de ondernemers (50%) waardeert de veiligheid van de bedrijfsomgeving echter met een 8 of hoger. De veiligheid in de bedrijfsomgeving werd in 2020 gemiddeld met een 6,9 gewaardeerd. In 2018 was 6,7 het gemiddelde cijfer.

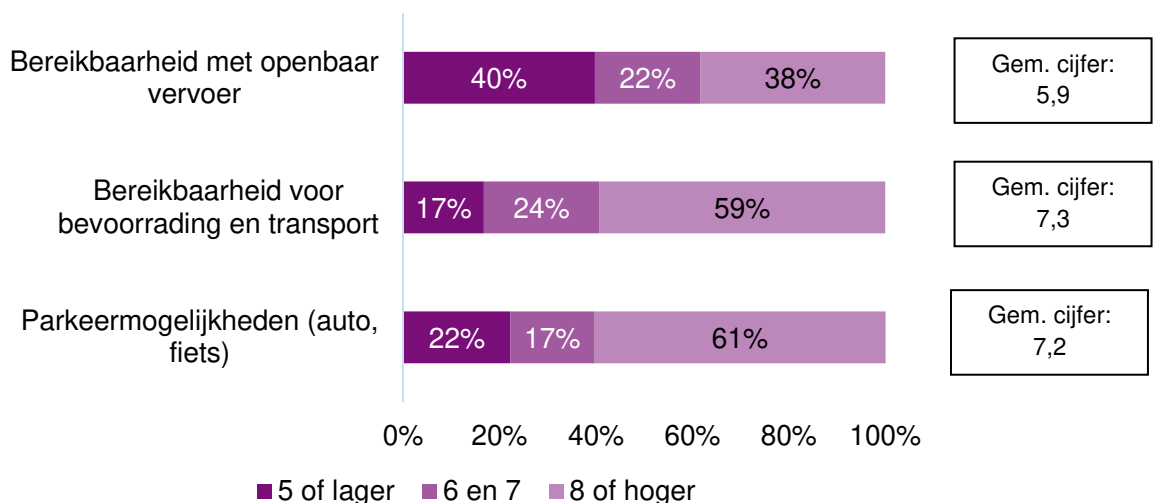
Figuur 3. Mate waarin de bedrijfslocatie te maken heeft met overlast en criminaliteit



Bijna driekwart van de ondernemers (73%) geeft aan weinig of nauwelijks tot geen last te hebben van overlast of criminaliteit bij de bedrijfslocatie. Eén op de twintig ondernemers (5%) geeft aan hier (heel) veel last van te hebben. In de Ondernemerspeiling van 2020 gaf 7% aan hier (heel) veel last van te hebben, in 2018 ging het om 6%. Ondernemers met niet-locatiegebonden bedrijfsactiviteiten⁶ en ondernemers met een bedrijfspand die hoofdzakelijk valt te typeren als woonlocatie gebonden⁷ geven significant vaker aan nauwelijks tot geen last te hebben van overlast of criminaliteit.

De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie

Figuur 4. Waardering voor de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie (n=156-158)



⁶ p=0.035

⁷ p=0.004

Ondernemers waarderen de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie met het openbaar vervoer gemiddeld met een 5,9⁸. Twee op de vijf ondernemers (40%) geeft een 5 of lager, terwijl 38% van de ondernemers een 8 of hoger geeft. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer werd in 2020 gemiddeld met een 4,8 gewaardeerd. In 2018 waardeerden ondernemers dit nog met een 4,6. Ondernemers van wie de bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in de binnenstad of centrumlocatie⁹ waarderen de bereikbaarheid met het openbaar vervoer significant vaker met een 8 of hoger.

De bereikbaarheid voor bevoorrading en transport wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7,3¹⁰. Van de ondernemers geeft 17% een 5 of lager, maar ruim de helft (59%) geeft een 8 of hoger. De bereikbaarheid voor bevoorrading en transport werd in 2020 ook gemiddeld gewaardeerd met een 7,3, terwijl dit in 2018 gemiddeld met een 7,8 werd beoordeeld.

De parkeermogelijkheid in de directe omgeving van de bedrijfslocatie wordt door de ondernemers gemiddeld gewaardeerd met een 7,2¹¹. Meer dan drie op de vijf ondernemers (61%) waardeert de parkeermogelijkheden met een 8 of hoger. De parkeermogelijkheid in de directe omgeving van de bedrijfslocatie werd in 2020 gemiddeld gewaardeerd met een 7,4. In 2018 werd dit gemiddeld met een 7,6 gewaardeerd. Ondernemers van wie het bedrijfspand gebonden is aan de woonlocatie¹² geven significant vaker een 8 of hoger.

Tabel 6. Waardering bereikbaarheid bedrijfslocatie voor ondernemers op het bedrijventerrein en in de agrarische sector (indicatief)

Onderdeel	Gem. cijfer van ondernemers op het bedrijventerrein	Gem. cijfer van ondernemers agrarische sector
Bereikbaarheid met o.v.	5,7	5,4
Bereikbaarheid bevoorrading en transport	7,2	6,9
Parkeermogelijkheden	6,2	8,0

De gemeente Hollands Kroon heeft verschillende kpi's geformuleerd. Hier valt onder andere een goede fysieke bereikbaarheid van de bedrijventerreinen en het agrarisch buitengebied onder. Bovenstaande variabelen zijn daarom uitgesplitst voor ondernemers die gevestigd zijn op bedrijventerreinen en bedrijven die werkzaam zijn binnen de agrarische sector (landbouw, tuinbouw en/of visserij). Gezien de respons zijn deze resultaten indicatief van aard.

Ondernemers die gevestigd zijn op een bedrijventerrein waarderen de bereikbaarheid per openbaar vervoer gemiddeld met een 5,7¹³ (n=21), de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport met een 7,2¹⁴ (n=23) en de parkeermogelijkheden gemiddeld met een 6,2¹⁵ (n=22). De bereikbaarheid per openbaar vervoer werd door deze ondernemers in 2020

⁸ SD=2,9

⁹ p=0.001

¹⁰ SD=2,3

¹¹ SD=2,7

¹² p=0.014

¹³ SD=3,0

¹⁴ SD=2,4

¹⁵ SD=2,6

gemiddeld gewaardeerd met een 5,8 en de bereikbaarheid voor bevoorrading met een 7,0. In 2018 werd de bereikbaarheid met het openbaar vervoer gemiddeld beoordeeld met een 5,6 en de bereikbaarheid voor bevoorrading met een 7,6. De parkeermogelijkheden werd in 2020 gemiddeld met een 6,5 gewaardeerd.

Ondernemers die werkzaam zijn binnen de agrarische sector waarderen de bereikbaarheid per openbaar vervoer gemiddeld met een 5,4¹⁶ (n=35) en de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport met een 6,9¹⁷ (n=37). De parkeermogelijkheden worden gemiddeld gewaardeerd met een 8,0¹⁸ (n=34). In 2020 werd de bereikbaarheid per openbaar vervoer door deze ondernemers in de agrarische sector met een 3,9 gewaardeerd en de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport met een 6,8. De parkeermogelijkheden werd in 2020 gemiddeld met een 6,9 gewaardeerd.

¹⁶ SD=3,2

¹⁷ SD=2,5

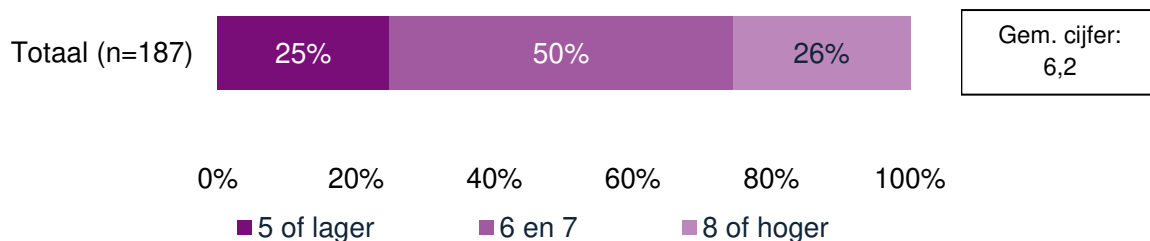
¹⁸ SD=2,4

4. Gemeentelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk komen onderwerpen aan bod met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers.

Algemene waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente

Figuur 5. Algemene waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente

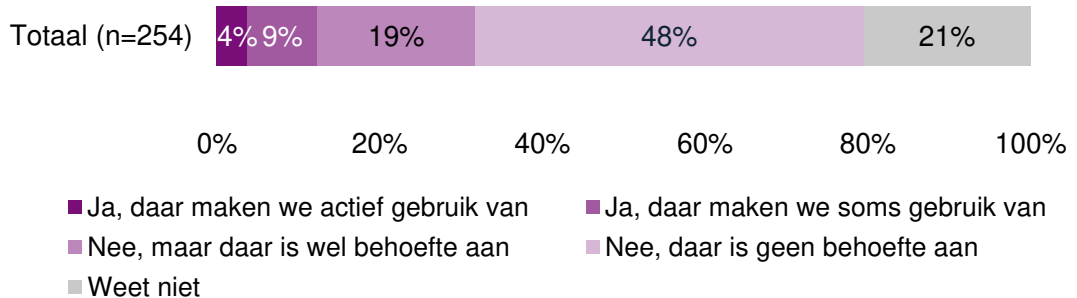


Ondernemers waarden de algehele dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon aan ondernemers gemiddeld met een 6,2¹⁹. Een kwart van de ondernemers (25%) waardeert de dienstverlening van de gemeente met een 5 of lager. Daarnaast waardeert een kwart van de ondernemers (26%) de dienstverlening met een 8 of hoger. In 2020 waardeerden de ondernemers de algehele dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon gemiddeld nog met een 6,1, in 2018 met een 5,7.

¹⁹ SD=2,0

Aanwezigheid van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente

Figuur 6. Aanwezigheid en gebruik van een vast aanspreekpunt binnen de gemeente



Van de ondernemers heeft 12% een vast aanspreekpunt binnen de gemeente en maakt hier (soms) gebruik van. Bijna een vijfde deel van de ondernemers (19%) geeft aan geen vast aanspreekpunt te hebben binnen de gemeente, maar hier wel behoefte aan te hebben. Ongeveer de helft (48%) geeft aan geen vast aanspreekpunt te hebben en hier ook geen behoefte aan te hebben. In 2020 gaf 9% van de ondernemers aan een vast aanspreekpunt te hebben binnen de gemeente waarvan ze (soms) gebruik maakten (2018: 13%) en 22% gaf aan geen vast aanspreekpunt te hebben, maar hier wel behoefte aan te hebben (2018: 18%).

Ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk in de binnenstad plaatsvinden geven vaker aan een vast aanspreekpunt te hebben. Ondernemers die aangeven dat de bedrijfsactiviteiten niet-locatiegebonden zijn en ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk aan huis plaatsvinden maken significant minder gebruik van een vast aanspreekpunt en hebben daar ook geen behoefte aan²⁰.

²⁰ $p < 0.001$

5. Contact met de gemeente

De onderwerpen in dit hoofdstuk hebben betrekking op het contact van de ondernemer met de gemeente, zoals het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem.

Contact met de gemeente

Tabel 7. Situaties van het contact dat heeft plaatsgevonden met de gemeente (n=255)

Soort contact	Ja, afgelopen 12 maanden	Ja, langer dan 12 maanden geleden	Nee	Weet niet
Voorleggen van een vraag of probleem	25%	12%	61%	2%
Melding openbare ruimte (Fixi)	24%	3%	68%	5%
Aanvragen vergunning	11%	20%	68%	2%
Aanvragen van andere producten of diensten	11%	11%	76%	2%
Handhaving of toezicht	11%	6%	82%	2%
Indienen van een klacht	10%	5%	85%	1%
Tozo-regeling	9%	9%	72%	11%
Samenwerking (beleid en uitvoering)	8%	4%	83%	5%
Andere reden	7%	3%	79%	11%

Van de ondernemers heeft 45% (n=114) contact gehad met de gemeente in de afgelopen 12 maanden. De meeste ondernemers hebben de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente voor het voorleggen van een vraag of probleem (25%). Ook voor het doen van een melding over een openbare ruimte hebben relatief veel ondernemers (24%) het afgelopen jaar contact opgenomen met de gemeente Hollands Kroon.

Ook in 2020 werd er contact gezocht met de gemeente (44% van de ondernemers had in de 12 maanden ervoor contact gehad met de gemeente). Toen zochten de meeste ondernemers in de afgelopen twaalf maanden ervoor contact met de gemeente voor een vraag of probleem (29%) en/of voor het aanvragen van een vergunning (17%). In 2018 hadden ook de meeste ondernemers in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente om een vraag of probleem voor te leggen (26%), gevolgd door het aanvragen van andere producten of diensten (16%).

De volgende resultaten hebben betrekking op de ondernemers die afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente Hollands Kroon (45%, n=114).

Tabel 8. Aantal keer contact gehad met de gemeente (afgelopen twaalf maanden)

Aantal keer contact	2022 (n=114)	2020 (n=163)	2018 (n=115)
1 keer	15%	12%	12%
2 keer	27%	23%	24%
3 keer	11%	14%	16%
4 keer	11%	9%	8%
5-10 keer	16%	28%	20%
Meer dan 10 keer	10%	8%	13%
Weet niet	10%	6%	8%
Totaal	100%	100%	100%

Van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente, heeft 15% één keer contact gehad met de gemeente en 27% twee keer. Meer dan een kwart (26%) heeft 5 keer of vaker contact gehad met de gemeente.

Tabel 9. Wijze van contact met de gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)

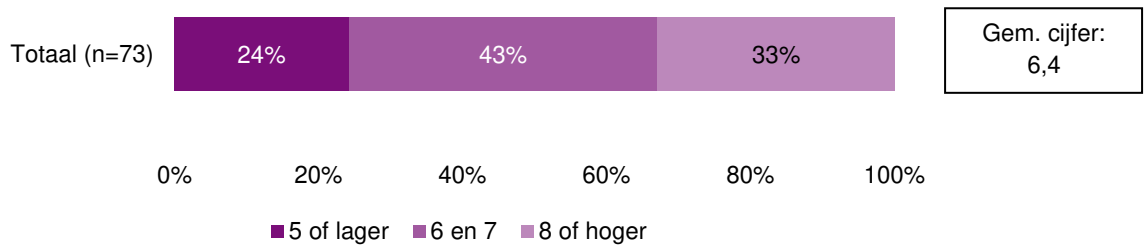
Wijze van contact	2022 (n=109)	2020 (n=163)	2018 (n=115)
Telefoon	64%	65%	62%
E-mail	62%	60%	58%
Internet	38%	36%	38%
Overig face-to-face contact (w.o. bezoek)	23%	35%	30%
Post	11%	16%	23%
Social media	7%	8%	6%
Balie	4%	4%	11%

Van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente heeft 64% contact gehad via de telefoon en 62% via de e-mail. Relatief weinig ondernemers (7%) hebben contact opgenomen via social media.

De digitale dienstverlening van de gemeente

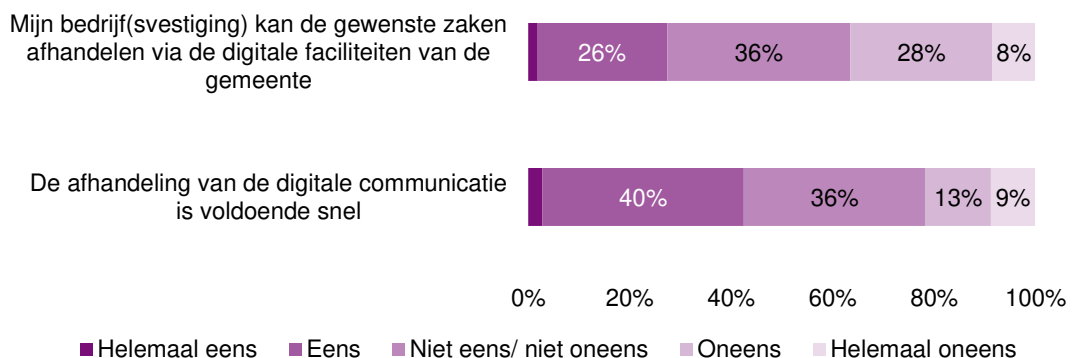
Van alle ondervraagde ondernemers (n=255) heeft 45% het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente (n=114). Hiervan heeft 80% op digitale wijze (e-mail, internet of social media) contact gehad. De volgende resultaten hebben betrekking op de ondernemers die afgelopen twaalf maanden op digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente Hollands Kroon (n=91).

Figuur 7. Algemene waardering voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente



De ondernemers die op digitale wijze (e-mail, internet of social media) contact hebben gehad met de gemeente waarderen de dienstverlening via deze digitale faciliteiten gemiddeld met een 6,4²¹. Bijna een kwart van de ondernemers (24%) waardeert de digitale dienstverlening met een onvoldoende. Een derde van de ondernemers (33%) die op digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente waardeert dit met een 8 of hoger. In 2020 werd de dienstverlening via de digitale faciliteiten gemiddeld gewaardeerd met een 6,1. Dienstverlening via de digitale faciliteiten werd in 2018 gemiddeld gewaardeerd met een 6,2.

Figuur 8. Algemene waardering voor specifieke aspecten van de digitale faciliteiten van de gemeente (n=72-74)



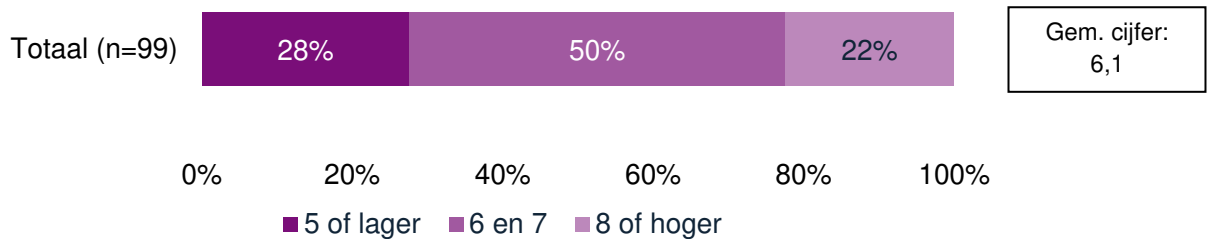
²¹ SD=2,0

Ruim een kwart van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente op digitale wijze (28%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de gewenste zaken afgehandeld kunnen worden via de digitale faciliteiten van de gemeente. Meer dan één op de drie ondernemers (36%) is het (helemaal) oneens met deze stelling. In 2020 was 31% het (helemaal) eens met de stelling, ten opzichte van 34% in 2018.

Meer dan twee op de vijf ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden op digitale wijze contact hebben gehad met de gemeente (43%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel is. Van deze ondernemers is 22% het (helemaal) oneens met de stelling. In 2020 en 2018 waren respectievelijk 49% en 40% het (helemaal) eens met de stelling.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en medewerkers

Figuur 9. Waardering voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers

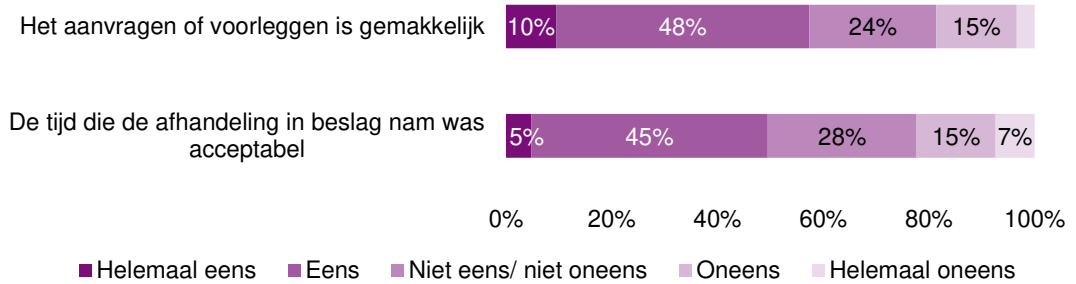


Ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente waarderen de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers gemiddeld met een 6,1²². Bijna één op de drie ondernemers (28%) waardeert de professionaliteit met een onvoldoende en 22% van de ondernemers waardeert de professionaliteit met een 8 of hoger. In zowel 2020 als 2018 werd de professionaliteit van de gemeente met een 5,7 gewaardeerd.

²² SD=2,1

De aanvraag van een product/dienst of het voorleggen van een vraag/probleem

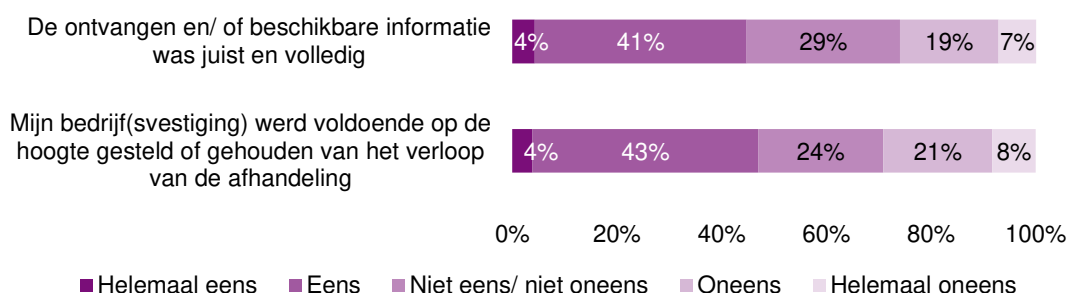
Figuur 10. Waardering voor de eenvoud van aanvragen en de duur van de afhandeling (n=95-99)



Ruim de helft van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact heeft gehad met de gemeente (58%) geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat het aanvragen of voorleggen voldoende gemakkelijk is. Bijna één op de vijf ondernemers (19%) geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met deze stelling. In 2020 was 49% het (helemaal) eens met de stelling en in 2018 was dat 42%.

De stelling dat de tijd die de afhandeling in beslag nam voldoende acceptabel was wordt door de helft van de ondernemers (50%) bevestigd. Meer dan één op de vijf ondernemers (22%) vindt de tijd die de afhandeling in beslag nam niet acceptabel. In 2020 was 39% het (helemaal) eens met de stelling, ten opzichte van 36% in 2018.

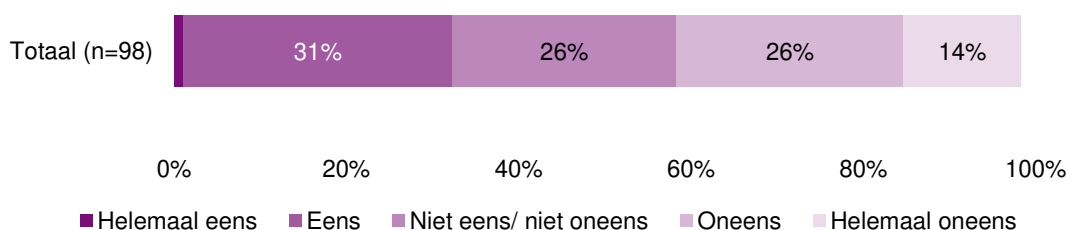
Figuur 11. Waardering voor de verkregen informatie en het verloop van de verdere afhandeling (n=92-96)



Ruim vier op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (45%) geven aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was. Ruim een kwart ondernemers (26%) geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met de stelling. In de Ondernemerspeilingen van zowel 2020 als 2018 gaf 42% aan het (helemaal) eens te zijn met deze stelling.

De stelling 'mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling' wordt door bijna de helft van de ondernemers (47%) bevestigend beantwoord. Drie op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (29%) geeft aan het hier (helemaal) mee oneens te zijn. In 2020 was 39% van de ondernemers het (helemaal) eens met de stelling. Bij de peiling in 2018 was 36% van de ondernemers het (helemaal) eens met de stelling.

Figuur 12. Waardering voor het voldoende eenvoudig te pakken krijgen van de juiste contactpersoon



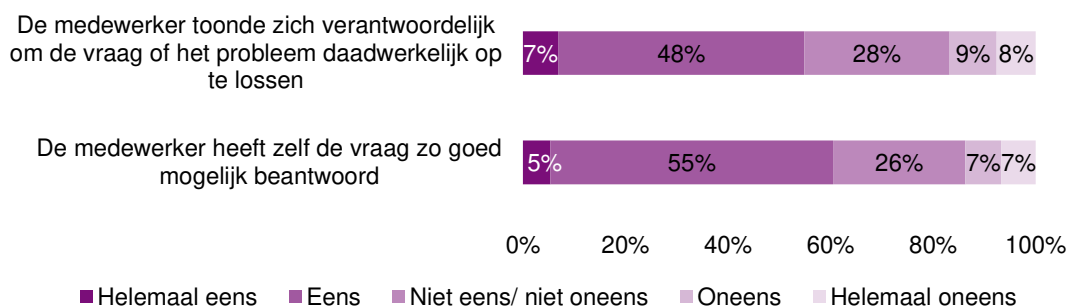
Ongeveer een derde van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (33%) geven aan dat zij het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat het voldoende eenvoudig is om de juiste contactpersoon te pakken te krijgen. Van de ondernemers geeft 41% aan het (helemaal) oneens te zijn met deze stelling. In 2020 gaf 39% van de ondernemers aan het (helemaal) eens te zijn met deze stelling, terwijl dit in 2018 nog 32% was.

6. Dienstverlening met de menselijke maat

In dit hoofdstuk komt de extra module 'Dienstverlening met de menselijke maat' aan bod. De onderwerpen hebben betrekking op de 'zachte' kant van de dienstverlening en gaan over de medewerkers waarmee de ondernemers contact hebben gehad. In het geval van meerdere aanleidingen voor persoonlijk contact, heeft de ondernemer bij de beantwoording van deze vragen de meest recente aanleiding in gedachte gehouden.

De verantwoordelijkheid en beantwoording van de vraag

Figuur 13. Waardering voor de medewerker waarmee contact is geweest (n=90-91)

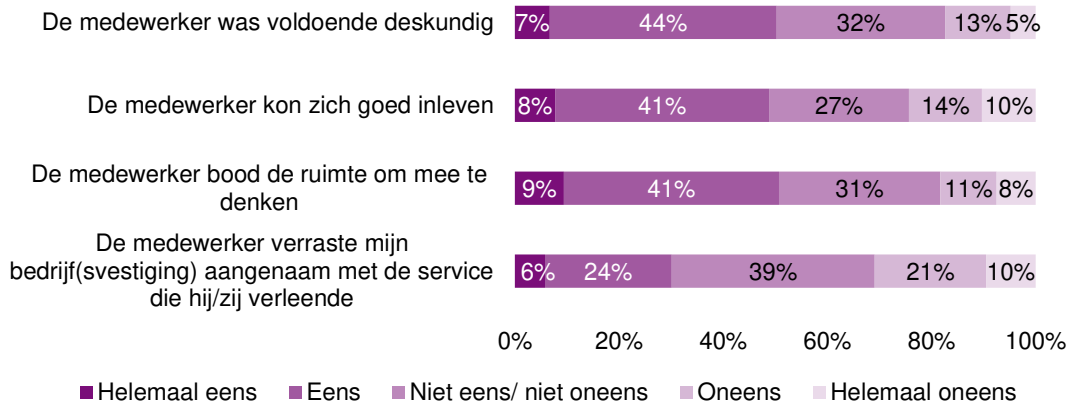


Van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente is 55% het er (helemaal) mee eens dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om de betreffende vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen. Minder dan een vijfde van de ondernemers (17%) is het hier (helemaal) mee oneens. In 2020 was 54% het (helemaal) eens met de stelling. Bij de peiling van 2018 was dat 53%.

Drie op de vijf ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (60%) geeft aan dat de medewerker zelf zo goed mogelijk de vraag beantwoorde. Van de ondernemers is 14% het (helemaal) oneens met deze stelling. In 2020 was 58% van de ondernemers het (helemaal) eens met de stelling. In 2018 gaf 51% aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling.

Het inlevingsvermogen, meedenken, deskundigheid en de verleende service

Figuur 14. Waardering voor de medewerker waarmee contact is geweest (n=85-91)



De helft van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente is het (helemaal) eens met de stelling dat de medewerker voldoende deskundig was (50%), dat de medewerker zich goed kon inleven (49%) en dat de medewerker ruimte bood om mee te denken (50%). Drie op de tien ondernemers die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de gemeente (30%) geeft aan dat de medewerker het bedrijf verraste met de service die hij/ zij verleende.

In 2020 was 49% het (helemaal) eens met de stelling dat de medewerker voldoende deskundig was, terwijl dit in 2018 nog 46% was. Daarnaast was 52% in 2020 van mening dat de medewerker zich goed kon inleven, ten opzichte van 49% in 2018. Tevens gaf 50% van de ondernemers in 2020 aan dat de medewerker ruimte bood om mee te denken. In 2018 was dit 42%. Eén op de vijf ondernemers (19%) gaf in 2020 aan dat de medewerker het bedrijf verraste met de service die hij/zij verleende, tegenover 26% in de peiling in 2018.

7. Vergunningverlening

In dit hoofdstuk komen onderwerpen aan bod met betrekking tot het aanvragen en verstrekken van een vergunning. De resultaten in dit hoofdstuk hebben betrekking op de ondernemers die het afgelopen jaar een vergunning hebben aangevraagd bij de gemeente. Het betreft hier 11% van alle ondervraagde ondernemers (n=26). De resultaten in dit hoofdstuk zijn vanwege de lagere respons indicatief van aard.

Soort vergunning

Tabel 10. Vergunning die is aangevraagd bij de gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)

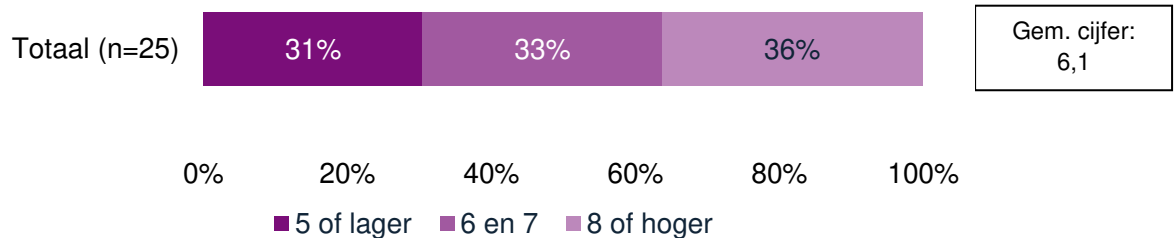
Vergunning	2022 (n=26)	2020 (n=57- 64)	2018 (n=38)
Omgevingsvergunning (bouwvergunning/ milieuvergunning/ kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning, reclamevergunning)	56%	64%	67%
Evenementenvergunning	33%	18%	18%
Drank- en horecavergunning	18%	10%	5%
Horeca-exploitatievergunning	14%	7%	8%
Terrasvergunning	9%	3%	1%
Parkeervergunning	-	-	-
Vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal	-	-	-
Andere vergunning	14%	9%	13%
Geen	1%	10%	1%

Van de ondernemers die aangeven de afgelopen twaalf maanden een vergunning te hebben aangevraagd bij de gemeente heeft de meerderheid (56%) een omgevingsvergunning aangevraagd.

Bij de antwoordoptie “een andere vergunning” wordt genoemd: recreatie, principe verzoek vervangen / bouwschuur, meerdere vergunningen in opdracht van Yperen, kruimelregeling, huisvesting en bedrijfsleider toevoegen.

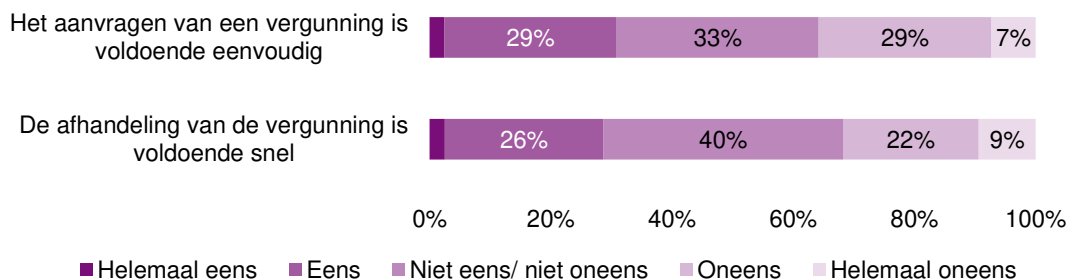
Waardering vergunningverlening

Figuur 15. Waardering voor de afhandeling van de vergunningaanvraag



De afhandeling van de vergunningaanvraag wordt gemiddeld met een 6,1²³ beoordeeld. Drie op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (31%) geven de afhandeling van de vergunningaanvraag een onvoldoende. De afhandeling van de vergunningaanvraag werd in 2020 gemiddeld met een 5,4 beoordeeld. In 2018 was dit nog lager, toen werd dit met een 4,3 beoordeeld.

Figuur 16. Waardering voor de eenvoud van de aanvraag en de snelheid van de afhandeling (n=25-26)

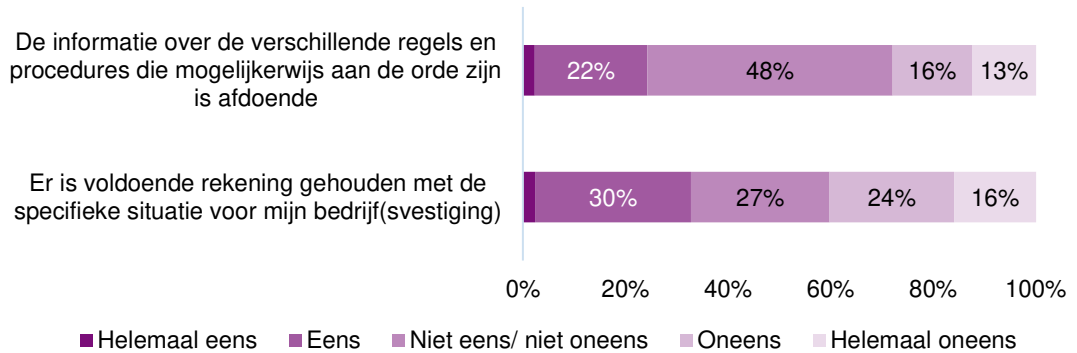


Drie op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (31%) is het (helemaal) eens met de stelling dat het aanvragen van de vergunning voldoende eenvoudig is. Meer dan een derde (36%) is het (helemaal) oneens met deze stelling. In 2020 was 47% het nog eens met de stelling, terwijl in 2018 dat voor 27% van de ondernemers het geval was.

Bijna drie op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (29%) geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de afhandeling van de vergunning voldoende snel is. Een derde van de ondernemers (31%) is het (helemaal) oneens met deze stelling. In 2020 gaf 36% van de ondernemers aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling. Bij de peiling in 2018 was dit 30%.

²³ SD=2,5

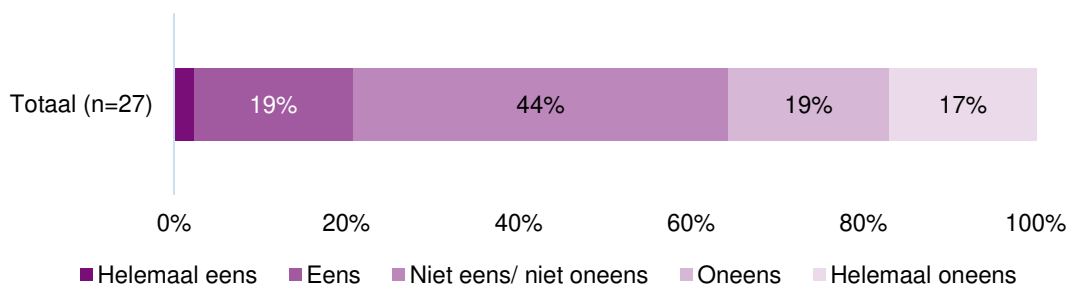
Figuur 17. Mate waarin er rekening wordt gehouden met de bedrijfssituatie en informatie afdoende is (n=26-27)



Ongeveer een kwart van de ondernemers vindt dat de informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkwijs aan de orde zijn afdoende is (24%). Daarnaast geeft bijna drie op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (29%) aan de informatie over de verschillende regels en procedures niet afdoende te vinden. Bij de peiling in 2020 gaf 25% aan dat ze het (helemaal) eens waren met de stelling. In 2018 was dit voor 27% van de ondernemers het geval.

Eén op de drie ondernemers is het (helemaal) eens met de stelling dat er voldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie voor hun bedrijf(svestiging) (33%). Vier op de tien ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd (40%) geeft aan te vinden dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie van hun bedrijf(svestiging). In 2020 was 27% van de ondernemers het (helemaal) eens met deze stelling, terwijl 24% van de ondernemers in 2018 het (helemaal) eens was.

Figuur 18. De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatie-verplichtingen zijn acceptabel



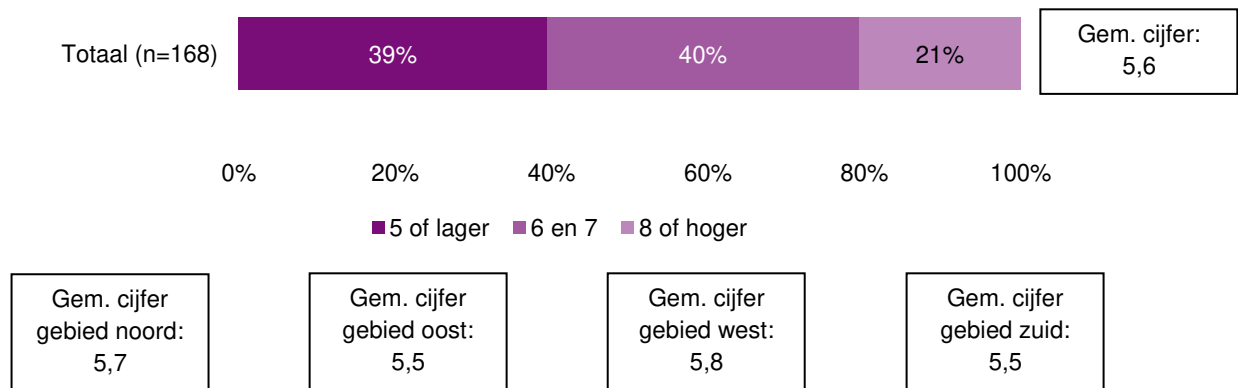
Van de ondernemers die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning hebben aangevraagd geeft één op de vijf (21%) aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de kosten en inspanningen om te voldoen aan informatie-verplichtingen acceptabel zijn. Ruim één op de drie ondernemers (36%) geeft aan het hier (helemaal) mee oneens te zijn. In 2020 was 34% het (helemaal) eens met de stelling. In 2018 gaf 22% aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling.

8. Relatie ondernemer - gemeente

Dit hoofdstuk gaat over de inzet van de gemeente voor organisaties en de samenwerkingsrelatie.

De samenwerking van de gemeente met ondernemers

Figuur 19. Waardering voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt



De wijze waarop de gemeente haar ondernemers betreft en de samenwerking zoekt wordt gemiddeld gewaardeerd met een 5,6²⁴. Ongeveer één op de vijf ondernemers (21%) waardeert dit met een 8 of hoger en bijna twee op de vijf ondernemers (39%) geeft een onvoldoende. De wijze waarop de gemeente haar ondernemers betreft en de samenwerking zoekt werd in 2020 gemiddeld gewaardeerd met een 5,2. In 2018 werd dit gemiddeld beoordeeld met een 4,9.

Ondernemers in gebied noord (n=54) van de gemeente geven gemiddeld een 5,7²⁵ voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt. Ondernemers in gebied oost (n=41) een 5,5²⁶, ondernemers in gebied west (n=33) een 5,8²⁷ en in gebied zuid (n=39) een 5,5²⁸.

²⁴ SD=2,2

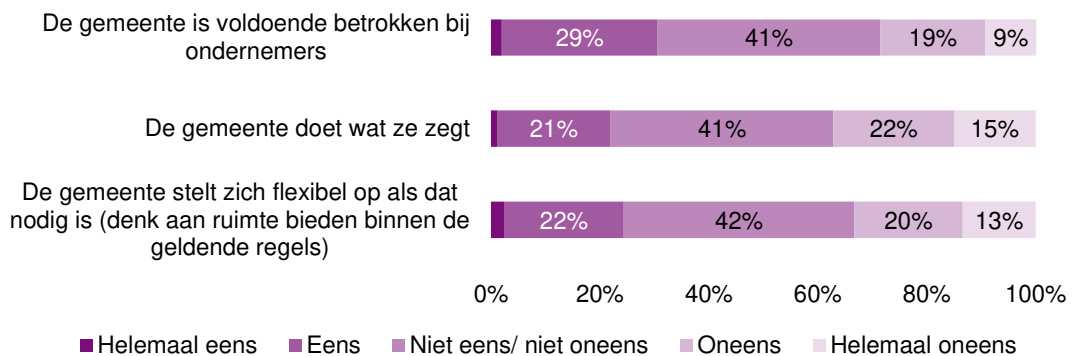
²⁵ SD=2,5

²⁶ SD=2,3

²⁷ SD=1,9

²⁸ SD=2,1

Figuur 20. Waardering voor specifieke aspecten van de relatie tussen gemeente en ondernemer (n=172-187)



Drie op de tien ondernemers is het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente voldoende betrokken is bij haar ondernemers (31%). Daarnaast vindt 22% van de ondernemers dat de gemeente doet wat ze zegt. Bijna een kwart van de ondernemers is van mening dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is (24%).

In 2020 was ongeveer een kwart van de ondernemers het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente voldoende betrokken is bij haar ondernemers (24%), terwijl dit in 2018 nog 21% was. Daarnaast vond in 2020 24% van de ondernemers dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is, ten opzichte van 23% in 2018. Ten slotte was in 2020 16% het eens met de stelling dat de gemeente doet wat ze zegt. In 2018 was dit 15%.

Toelichting relatie ondernemer – gemeente

Ondernemers hebben de mogelijkheid een toelichting te geven bij de vorige vragen en stellingen. Hieruit komen onder andere de volgende punten naar voren:

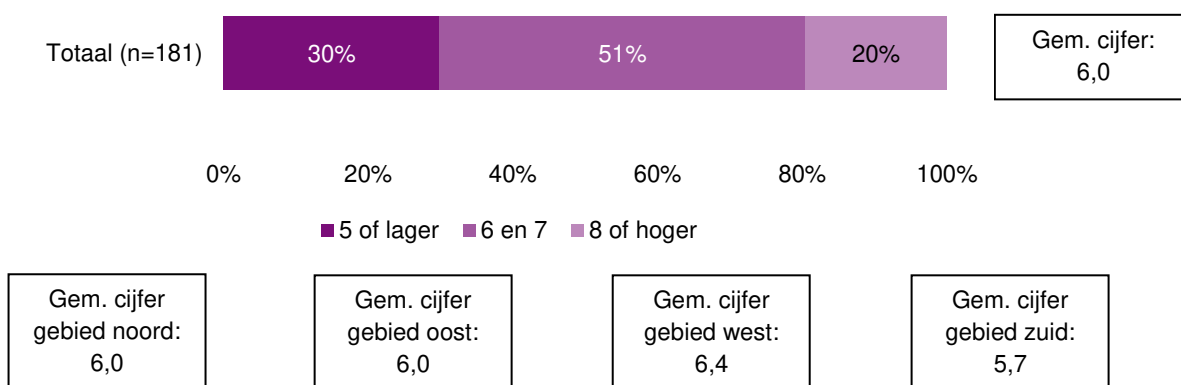
- Volgens de ondernemers is de gemeente nauwelijks zichtbaar. Ze krijgen weinig mee van wat er speelt binnen de gemeente en/of hebben geen contact met de gemeente. Daarnaast wordt er niet altijd gereageerd op contact vanuit ondernemers. Ook worden sommige beslissingen niet gecommuniceerd vanuit de gemeente.
- De gemeente kan zich volgens sommige ondernemers niet goed inleven in de ondernemer.
- Ondernemers vinden dat handelingen vaak veel tijd in beslag nemen en worden nog vaak doorverwezen.
- Kleine ondernemers ervaren dat ze minder worden betrokken dan grotere ondernemingen. Ook geven sommige lokale ondernemers aan niet betrokken te worden bij werkzaamheden van de gemeente die zij ook zouden kunnen doen/uitvoeren, maar nu worden uitgevoerd door ondernemers buiten de gemeente.
- Ondernemers zien graag dat de gemeente zich flexibeler opstelt omtrent geldende regels en wetten, door bijvoorbeeld mee te denken om tot oplossingen komen, in plaats van te blijven zoeken naar beperkingen. Het gaat dan vooral om vergunningaanvragen en bestemmingsplannen.
- Er kan weinig begrip worden getoond voor de onduidelijkheid die bestaat over de huisvestingsplannen van de gemeente voor arbeidsmigranten.

- Net als in 2020 noemen ondernemers het slechte wegenonderhoud en de slechte gesteldheid van de veiligheid van wegen (voornamelijk in het buitengebied). De gemeente zou verbetering hebben beloofd, maar dit is nog niet opgemerkt door de ondernemers.

Alle antwoorden van de ondernemers op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente

Figuur 21. Waardering voor de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente



De communicatie en voorlichting van de gemeente worden gemiddeld gewaardeerd met een 6,0²⁹. Drie op de tien ondernemers (30%) waardeert de communicatie en voorlichting met een onvoldoende. Een vijfde van de ondernemers (20%) geeft een 8 of hoger. De communicatie en voorlichting van de gemeente werden in de peiling van 2020 en 2018 beiden gemiddeld gewaardeerd met een 5,4.

Ondernemers in gebied noord (n=63) van de gemeente Hollands Kroon waarderen de communicatie en voorlichting gemiddeld met een 6,0³⁰. Ondernemers in gebied oost (n=38) geven gemiddeld ook een 6,0³¹. De ondernemers in gebied west (n=34) geven gemiddeld een 6,4³² en in gebied zuid (n=46) een 5,7³³.

²⁹ SD=2,0

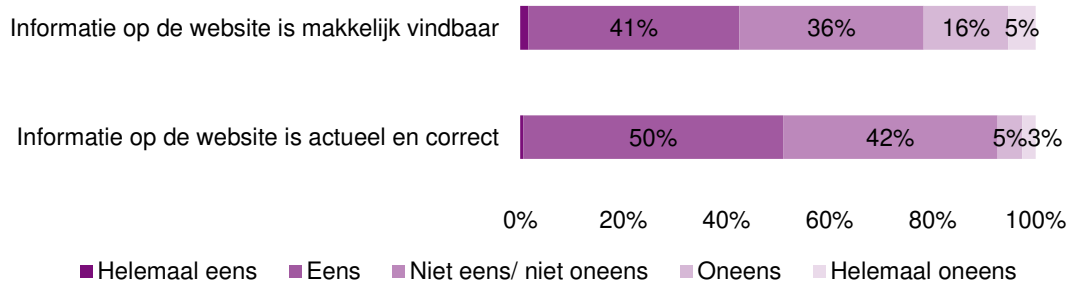
³⁰ SD=2,0

³¹ SD=1,9

³² SD=1,4

³³ SD=2,3

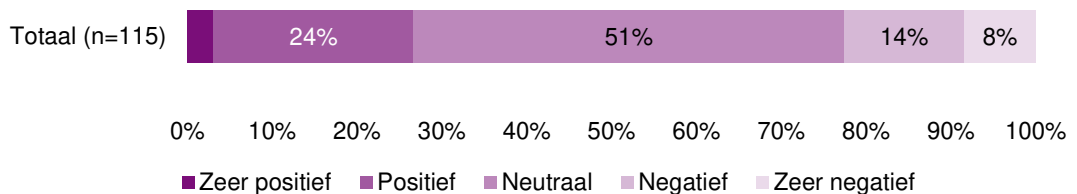
Figuur 22. Waardering voor de gemeentelijke website (n=151-177)



Ruim vier op de tien ondernemers vindt de informatie op de gemeentelijke website makkelijk vindbaar (43%) en meer dan de helft vindt de informatie actueel en correct (51%). In 2020 vond 32% van de ondernemers de informatie makkelijk vindbaar en 40% de informatie actueel en correct. In 2018 was voor 39% van de ondernemers de informatie makkelijk vindbaar, en vond 41% de informatie actueel en correct.

Communicatie coronasteunpakketten

Figuur 23. Waardering communicatie vanuit de gemeente over de coronasteunpakketten voor ondernemers



Aan ondernemers is gevraagd hoe zij de communicatie vanuit de gemeente over de coronasteunpakketten hebben ervaren. Ruim de helft (55%) geeft aan geen mening te hebben of dat het niet van toepassing is op hun situatie. Bovenstaande grafiek geeft de resultaten weer van de ondernemers die wel een waardering gaven. Ruim een kwart van deze ondernemers (27%) geeft aan dat ze de communicatie (zeer) positief hebben ervaren. Iets minder dan een kwart van de ondernemers (22%) heeft de communicatie vanuit de gemeente als (zeer) negatief ervaren.

Ondernemers kregen bij deze vraag de ruimte om hun antwoord toe te lichten. De belangrijkste punten die hierin naar voren komen zijn:

- Sommige ondernemers geven aan dat zij niet (direct) zijn ingelicht over de steunpakketten. Echter, geven enkele ondernemers daarbij ook aan dat zij ook niet in aanmerking kwamen/komen voor de steunpakketten.
- Ondernemers geven aan dat ze via de website van de gemeente informatie konden terugvinden. Ze moesten hier wel zelf naar op zoek. Ondernemers geven aan op een proactieve houding van de gemeente te moeten kunnen rekenen.

- Andere ondernemers gaven aan dat ze goed op de hoogte zijn gebracht, via bijvoorbeeld nieuwsbrieven of een online presentatie.

Alle antwoorden van de ondernemers op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

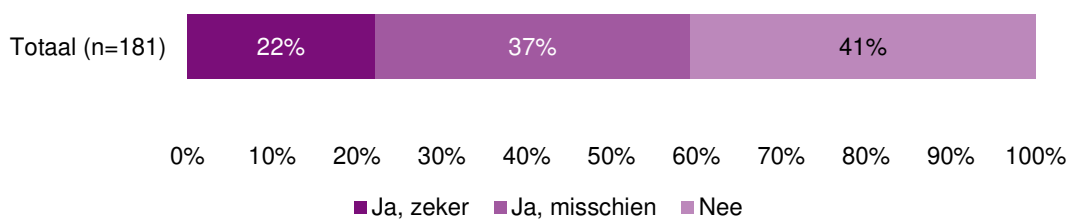
De inzet van de bedrijfsorganisatie voor (beleids)initiatieven

Tabel 11. Inzet (beleids)initiatieven (meerdere antwoorden mogelijk)

Beleidsinitiatieven	2022 (n=253)	2020 (n=370)	2018 (n=263)
Ja, met ondernemers	9%	16%	15%
Ja, met (overige) burgers	11%	12%	10%
Ja, met maatschappelijke partners	2%	8%	7%
Ja, met de gemeente	5%	7%	6%
Ja, met overige partners	3%	-	4%
Nee	75%	70%	69%

Aan de ondernemers is gevraagd of zij zich hebben ingezet voor (beleids)adviezen en zo ja, met wie zij zich hebben ingezet. Er is beschreven dat ondernemers konden denken aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. Van de ondernemers heeft 26% zich ingezet voor (beleids)initiatieven (n=65). De meeste ondernemers geven aan zich te hebben ingezet voor (beleids)initiatieven met (overige) burgers (11%). In 2020 heeft 30% van de ondernemers zich ingezet voor (beleids)initiatieven.

Figuur 24. Mate waarin bedrijven zich actief in willen (blijven) zetten voor (beleids)initiatieven



Van de ondernemers geeft 41% aan zich niet te willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven. Drie op de vijf ondernemers (22% ja, zeker en 37% ja, misschien) geeft aan zich wel te willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven. In zowel 2020 als 2018 gaf 17% aan zich zeker te willen (blijven) inzetten. Ondernemers van wie de werkzaamheden hoofdzakelijk aan huis (in een woonwijk) plaatsvinden³⁴ en ondernemers met een eenmanszaak³⁵ geven significant vaker aan dat ze zich niet willen inzetten voor (beleids)initiatieven. Ondernemers van wie het bedrijfspand valt te typeren als winkelruimte³⁶ geven significant vaker aan dat ze zich (misschien) willen blijven inzetten voor (beleids)initiatieven.

³⁴ $p=0.017$

³⁵ $p=0.022$

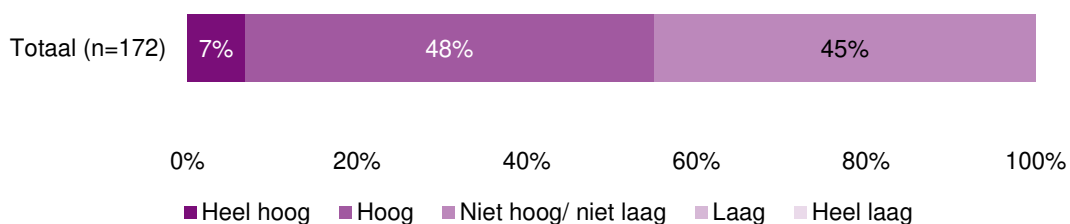
³⁶ $p=0.025$

9. Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Dit hoofdstuk gaat over de lokale heffingen en de regeldruk. Lokale heffingen bestaan uit verplichte financiële bijdragen aan de gemeente. Lokale regeldruk betreft alle vormen van regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

De financiële heffingen in de gemeente

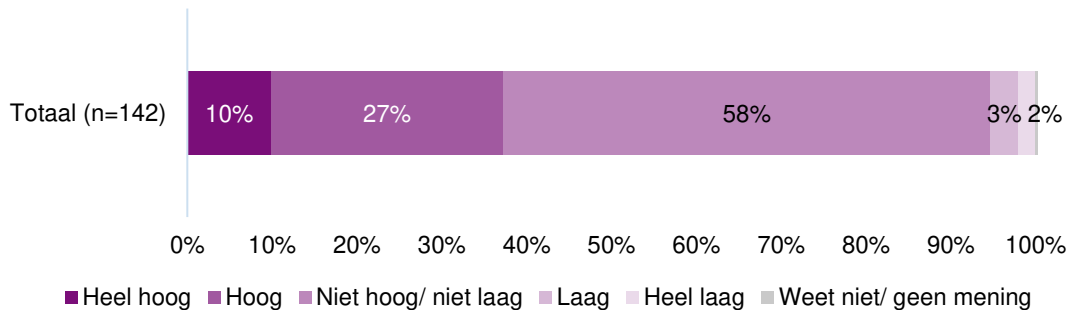
Figuur 25. Waardering voor de hoogte van de lokale heffingen in de gemeente



Ruim de helft van de ondernemers (55%) waardeert de lokale heffingen als (heel) hoog. Geen ondernemers waarderen de lokale heffingen in de gemeente als (heel) laag. In 2020 waardeerde 58% van de ondernemers de lokale heffingen als (heel) hoog, terwijl dit in 2018 nog 48% van de ondernemers betrof.

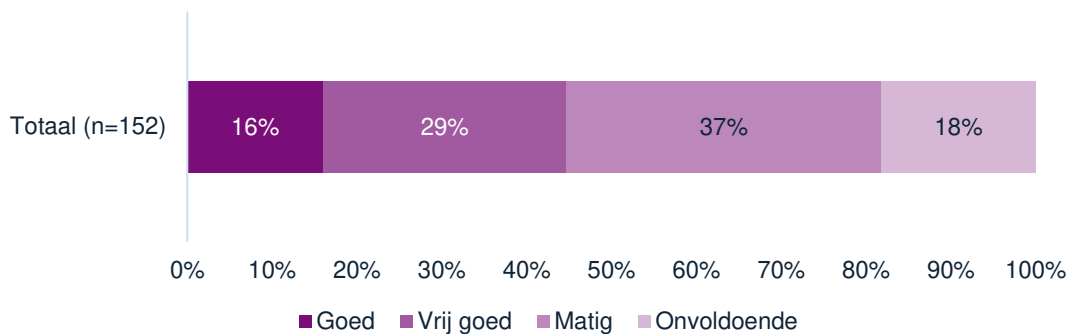
De regeldruk in de gemeente

Figuur 26. Waardering voor de hoogte van de regeldruk in de gemeente



Bijna drie op de vijf ondernemers (58%) is neutraal over de regeldruk in de gemeente. Zij vinden de regeldruk niet te hoog, maar ook niet te laag. Van de ondernemers vindt 37% de regeldruk (heel) hoog. In 2020 waardeerde 31% van de ondernemers de regeldruk als (heel) hoog en in 2018 was dat 28%. Ondernemers in het buitengebied waarden de regeldruk vaker als (heel) hoog.³⁷

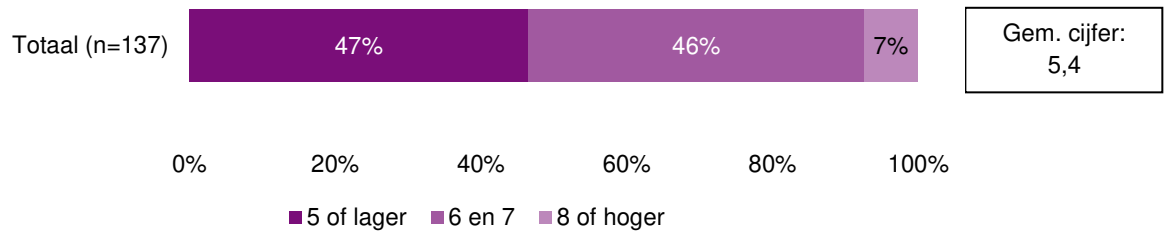
Figuur 27. Mate waarop de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft



Van de ondernemers geeft 45% aan dat de gemeente de gemeentelijke regels (vrij) goed handhaaft. In 2020 was dit voor 48% van de ondernemers het geval. In 2018 was dit 61%.

³⁷ p=0.022

Figuur 28. Waardering voor de inspanningen om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen



De inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen wordt gemiddeld gewaardeerd met een 5,4³⁸. Bijna de helft van de ondernemers (47%) waardeert de inspanningen van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een onvoldoende. Van de ondernemers geeft 7% een 8 of hoger. De inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen werd in 2020 gemiddeld gewaardeerd met een 5,3. In 2018 was de gemiddelde waardering een 5,5.

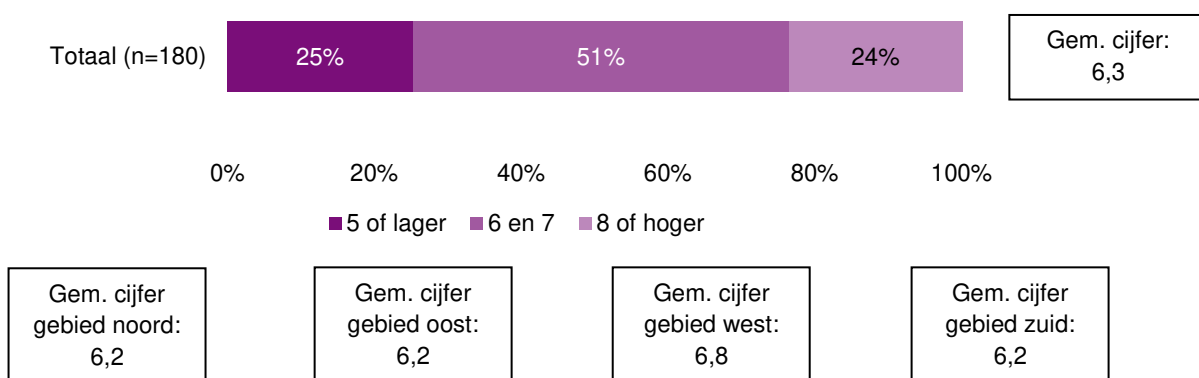
³⁸ SD=1,8

10. Ondernemingsklimaat

Dit hoofdstuk gaat over de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats.

Het ondernemingsklimaat

Figuur 29. Waardering voor het ondernemingsklimaat in de gemeente



Het ondernemersklimaat van de gemeente Hollands Kroon wordt door haar ondernemers gemiddeld gewaardeerd met een 6,3.³⁹ Een kwart van de ondernemers (25%) waardeert het ondernemersklimaat met een onvoldoende en 24% geeft hiervoor een 8 of hoger. In 2020 en 2018 werd het ondernemersklimaat gemiddeld gewaardeerd met een 6,0.

Ondernemers in gebied noord (n=56) waarden het ondernemersklimaat gemiddeld met een 6,2.⁴⁰ Ook in gebied oost (n=44) was een 6,2⁴¹ het gemiddelde cijfer. In gebied west (n=37) was dit een 6,8⁴² en in gebied zuid (n=42) ook een 6,2⁴³.

³⁹ SD=1,7

⁴⁰ SD= 1,9

⁴¹ SD= 1,5

⁴² SD= 1,5

⁴³ SD= 1,8

Tabel 12. Gemiddeld rapportcijfer ondernemersklimaat voor vestiging in de haven en agrarische sector (indicatief)

Onderdeel	Ondernemers gevestigd in de haven	Ondernemers in de agrarische sector
Ondernemersklimaat	6,1	6,2

Ondernemers die gevestigd zijn in of rondom de haven en deze vraag hebben beantwoord (n=6) waarden het ondernemersklimaat gemiddeld met een 6,1.⁴⁴ Ondernemers werkzaam in de agrarische sector (n=32) waarden het ondernemersklimaat gemiddeld met een 6,2.⁴⁵

Tabel 13. Aspecten die zwaar wegen bij de waardering van het ondernemingsklimaat (maximaal drie antwoorden mogelijk)

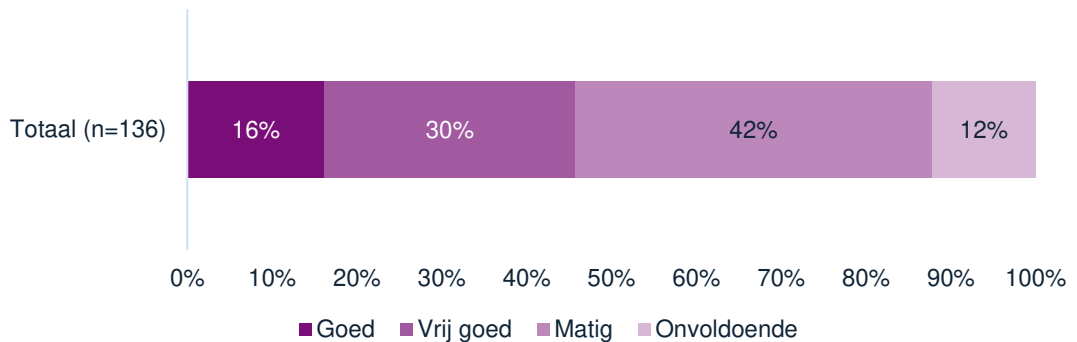
Belangrijke aspecten ondernemingsklimaat	2022 (n=243)	2020 (n=370)	2018 (n=261)
Leefbaarheid en veiligheid	39%	33%	30%
Samenwerking/ inzet voor ondernemers	34%	28%	29%
Vergunningverlening	31%	35%	36%
Dienstverlening	28%	27%	36%
Bereikbaarheid (incl. parkeren)	28%	21%	27%
Duurzaam ondernemen	20%	18%	17%
Communicatie en voorlichting	18%	16%	20%
Regeldruk	16%	21%	19%
Lokale financiële heffingen	14%	16%	16%
Economisch beleid	13%	18%	18%
Handhaving	9%	11%	14%

De ondernemers tonen de aspecten leefbaarheid en veiligheid (39%), samenwerking/ inzet voor ondernemers (34%) en vergunningverlening (31%) aan als aspecten die het zwaarst wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat. De aspecten handhaving (9%), economisch beleid (13%) en lokale financiële heffingen (14%) tellen voor minder ondernemers zwaar bij de waardering van het ondernemingsklimaat.

⁴⁴ SD= 1,4

⁴⁵ SD= 1,4

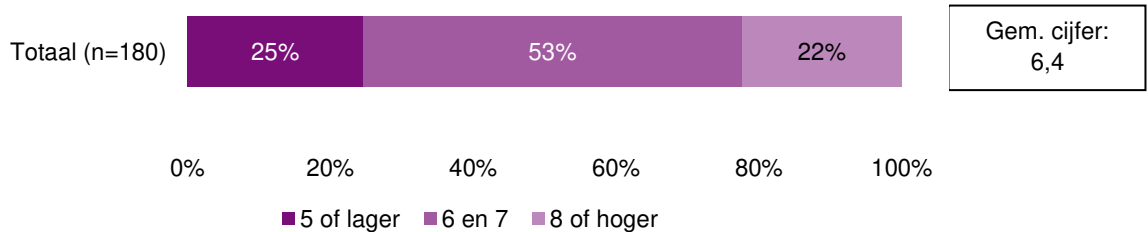
Figuur 30. Mate waarin de gemeente zich inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat



Aan de ondernemers is gevraagd hoe zij vinden dat de gemeente zich inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat. Bijna de helft van de ondernemers (46%) geeft aan dit (vrij) goed te vinden. De overige 54% geeft aan dat de gemeente zich onvoldoende tot matig inspant voor de verbetering van het ondernemersklimaat. In 2020 vond 35% van de ondernemers dat de gemeente zich (vrij) goed inspande voor verbetering van het ondernemingsklimaat, ten opzichte van 39% in 2018. Ondernemers van wie het bedrijfspannend valt te typeren als gebonden aan woonlocatie vinden significant vaker dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor verbetering van het ondernemingsklimaat.⁴⁶

Het vestigingsklimaat

Figuur 31. Waardering voor het vestigingsklimaat



Ondernemers waarden de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat) gemiddeld met een 6,4⁴⁷. Een kwart van de ondernemers (25%) waardeert het vestigingsklimaat met een onvoldoende, 22% van de ondernemers geeft hiervoor een 8 of hoger. Het vestigingsklimaat werd in 2020 gemiddeld gewaardeerd met een 6,0. In 2018 werd het vestigingsklimaat gemiddeld beoordeeld met een 6,1. Ondernemers van wie de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk aan huis (in een woonwijk) plaatsvinden geven significant vaker een 8 of hoger.⁴⁸

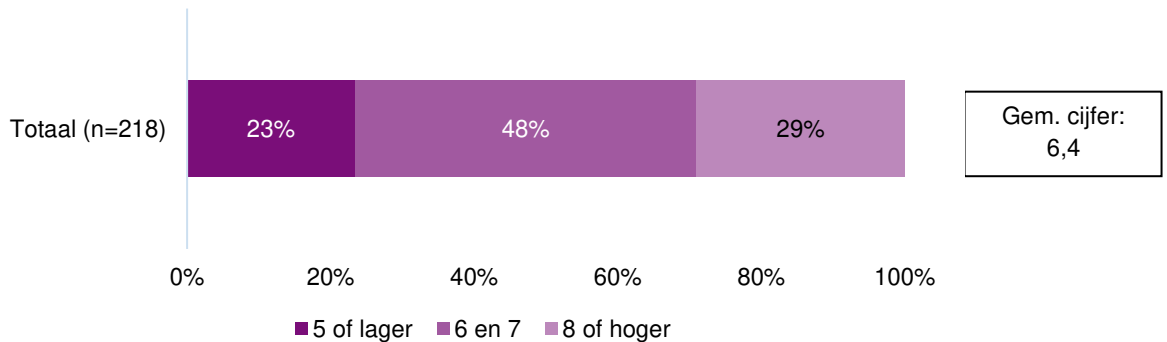
⁴⁶ p=0.002

⁴⁷ SD=1,6

⁴⁸ p=0.044

Het woon- en leefklimaat

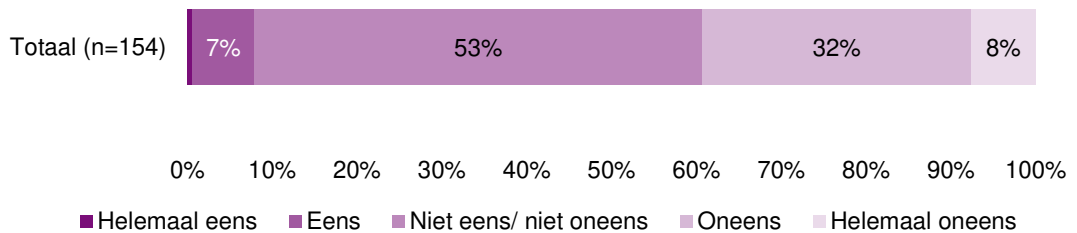
Figuur 32. Waardering voor het woon- en leefklimaat



De ondernemers in de gemeente Hollands Kroon waarderen het woon- en leefklimaat gemiddeld met een 6,4⁴⁹. Bijna drie op de tien ondernemers (29%) geeft hiervoor een 8 of hoger, terwijl bijna een kwart (23%) het woon- en leefklimaat met een onvoldoende waardeert. De ondernemers beoordeelden het woon- en leefklimaat in 2020 gemiddeld met een 6,2, terwijl dit in 2018 nog gemiddeld 6,8 was.

Mate waarin gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid

Figuur 33. Mate waarin de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid



Vier op de tien de ondernemers (40%) vinden niet dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economische beleid. Minder dan een tiende (8%) vindt dat de gemeente dit wel doet. In 2020 was 11% het (helemaal) eens met de stelling en in 2018 was dit 14%.

Verbeterpunten voor de gemeente

Aan de ondernemers is gevraagd waar de gemeente zich de aankomende periode met name op moet focussen. De thema's die veel voorkwamen in de toelichtingen van ondernemers van de gemeente Hollands Kroon zijn als volgt:

1. **Leefbaarheid:** de verbetering van het (betaalbare) woningaanbod, vooral wat betreft starterwoningen en sociale huurwoningen, wordt vaak genoemd.

⁴⁹ SD=1,8

Daarnaast zien ondernemers vaak nog te weinig parkeermogelijkheden en zien ze verbetering mogelijk voor het onderhouden/vernieuwen van wegen en de groenvoorziening.

2. **Veiligheid:** de verkeersveiligheid baart ondernemers zorgen, vooral op de buitenwegen. Bovendien is er te weinig handhaving in het verkeer.
3. **Communicatie en transparantie:** afspraken worden niet altijd nagekomen, de communicatie verloopt vaak nog langzaam en niet alle ondernemers voelen zich gehoord (ze wensen persoonlijk contact). Ook zien ondernemers graag meer transparantie in de besluitvorming van de gemeente. De gemeente kan ondernemers beter informeren over besluitvorming en beleid.
4. **Samenwerken met ondernemers:** de samenwerking met ondernemers kan verbeterd worden. Lokale ondernemers willen meer betrokken en gehoord worden. Ook kleinere ondernemers (zzp'ers en mkb) willen belangrijk gevonden worden voor de regio.
5. **Duurzaamheid:** kleine en agrarische ondernemingen kunnen meer bewust gemaakt worden van de duurzame mogelijkheden. Hierbij kan gedacht worden aan voorlichtingen en informatie over subsidies. Ondernemers vinden daarnaast dat de energietransitie te lang duurt.
6. **Economische ontwikkeling:** ondernemers krijgen weinig kansen om hun bedrijf uit te breiden. Zo komen zij niet in aanmerking voor bedrijfsruimtes, maar moeten het doen met garageboxen bijvoorbeeld. Ook de beperking op het stroomgebruik staat uitbreiding in de weg. Bovendien zijn veel ondernemers ontevreden over de komst van datacenters, windmolens en arbeidsmigranten en vinden dat oneerlijk, omdat zij vaak te horen krijgen dat het gebied te vol is. Er moet ook een focus blijven op bestaande ondernemers in de gemeente en de diversiteit van bedrijven.

Alle antwoorden van de ondernemers op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

11. Extra vragen gemeente Hollands Kroon

In dit hoofdstuk zijn de resultaten op de extra vragen van de gemeente Hollands Kroon weergegeven.

Vestiging

Tabel 14. Gebied waarin de bedrijf(svestiging) is gevestigd

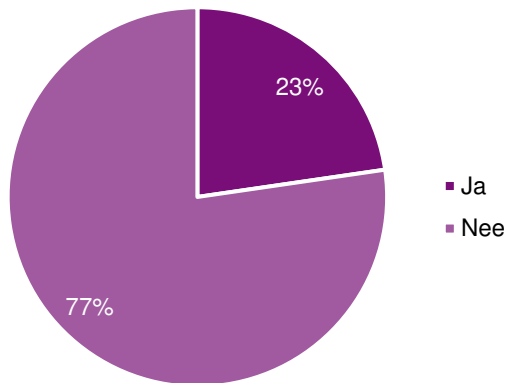
	2022 (n=255)	2020 (n=370)	2018 (n=261)
Gebied oost: Middenmeer, Wieringerwerf, Kreileroord, Den Oever, Oosterland	21%	29%	30%
Gebied noord: Breezand, Westerland, Hippolytushoef, Slootdorp, van Ewijcksluis	28%	27%	26%
Gebied west: Anna Paulowna, Wieringerwaard, Kolhorn, Barsingerhorn, Nieuwesluis	23%	24%	27%
Gebied zuid: Zijdewind, 't Veld, Haringhuizen, Oude Niedorp, Winkel, Nieuwe Niedorp, Lutjewinkel	27%	21%	17%
Anders	2%	<1%	<1%
Totaal	100%	100%	100%

Aan de ondernemers is gevraagd in welk gebied de bedrijf(svestiging) is gevestigd (het ging hierbij om de hoofdvestiging). Van de ondernemers komt 21% uit gebied oost, 28% uit gebied noord, uit gebied west komt 23% van de ondernemers en 27% komt uit gebied zuid.

Aan de ondernemers die gevestigd zijn in gebied oost (n=46) is gevraagd of zij gevestigd zijn in of rondom de haven. Het grootste deel van deze ondernemers heeft aangegeven niet te zijn gevestigd bij de haven (84%). De resterende 16% geeft aan wel gevestigd te zijn bij de haven (n=7).

Ondernemersvereniging

Figuur 34. Bent u lid van een ondernemersvereniging? (n=255)



Van de ondernemers in de gemeente Hollands Kroon is ongeveer een kwart (23%) lid van een ondernemersvereniging. Hoe groter de organisatie, hoe vaker aangegeven wordt lid te zijn van een ondernemersvereniging⁵⁰.

Van de ondernemers die momenteel geen lid zijn (77%) is gevraagd wanneer zij wel lid zouden worden. Er worden uiteenlopende antwoorden genoemd, onder andere:

- Als het toegevoegde waarde oplevert voor het bedrijf of meer aansluit op de interesses.
- Als deze meer actief zou(den) worden.
- Als (ondernemers op de hoogte zijn van het feit dat) er een ondernemersvereniging is en duidelijk is wat deze vereniging doet.
- Als ondernemers persoonlijk gevraagd zouden worden.
- Als de coronaregels meer ruimte bieden.
- Als een bepaalde medeondernemer niet in het bestuur zou zitten.
- Enkele ondernemers geven aan sowieso geen lid te willen worden van een ondernemersvereniging of op dit moment een te klein bedrijf te hebben voor lidmaatschap.

Alle antwoorden van de ondernemers op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.

Aan de ondernemers die aan hebben gegeven lid te zijn (n=59) is gevraagd of zij zich door de ondernemersvereniging voldoende vertegenwoordigd voelen in het contact met de gemeente. Het merendeel geeft aan van wel (81%).

⁵⁰ $p < 0.001$

Manier van op de hoogte houden van ontwikkelingen

Tabel 15. Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers?

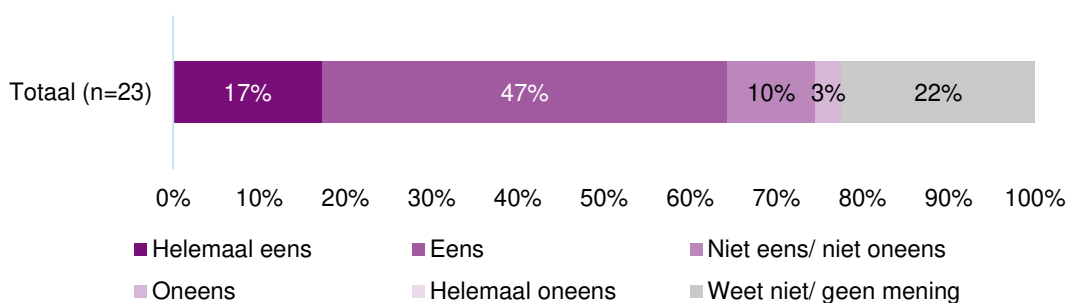
Manier van informeren	2022 (n=252)
Via een digitale nieuwsbrief	50%
Via de website van gemeente Hollands Kroon	9%
Via een ondernemersvereniging	5%
Via Ondernemers Federatie Hollands Kroon	3%
Geen voorkeur	18%
Weet niet	8%
Anders, namelijk...	7%
Totaal	100%

Aan de ondernemers is gevraagd op welke manier ze het liefst door de gemeente worden geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers. Het merendeel (50%) heeft het liefst dat de gemeente Hollands Kroon dit doet via een digitale nieuwsbrief. Dit was ook het geval in 2019. Een zuivere vergelijking is echter niet mogelijk, ondernemers konden toen meerdere antwoorden aanvinken.

Via de antwoordoptie 'anders, namelijk' wordt aangegeven: via een brief, via de krant, door middel van direct contact, via de e-mail, via sociale media, per post of persoonlijk.

Parkmanagement op bedrijfsterreinen

Figuur 35. Stelling: bij gezamenlijk beheer van bedrijfsterreinen is parkmanagement van toegevoegde waarde voor de ondernemers in de gemeente (indicatief)



Aan de ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaatsvinden op bedrijventerreinen (n=23) is afsluitend de volgende stelling voorgelegd: 'bij gezamenlijk beheer van bedrijfsterreinen is parkmanagement van toegevoegde waarde voor de ondernemers in de gemeente'. Bijna twee op de drie van deze ondernemers (64%) geeft aan het (helemaal) eens te

zijn met deze stelling. Een klein deel van de ondernemers (3%) is het oneens. In 2020 was 38% het (helemaal) eens met de stelling.

Coronamaatregelen

Tabel 16. Hebben de huidige coronamaatregelen op het moment van invullen van de vragenlijst een negatieve invloed op uw onderneming?

	2022 (n=253)
Ja, mijn onderneming is gesloten (geweest)	10%
Ja mijn onderneming is deels gesloten (geweest)	9%
Ja, mijn onderneming loopt omzet mis doordat afnemers gesloten zijn (geweest)	10%
Ja, de huidige maatregelen hebben op een andere manier invloed op mijn onderneming	17%
Nee, geen invloed	41%
Nee, de maatregelen hebben juist een positieve invloed (bijv. meer omzet)	5%
Niet van toepassing	7%
Weet niet/wil ik niet zeggen	2%
Totaal	100%

Ondernemers zijn gevraagd naar de gevolgen van de coronamaatregelen op hun onderneming. Hierbij gaf 46% van de ondernemers aan dat de maatregelen een negatieve invloed hebben (gehad) op de onderneming. Vier op de tien ondernemers (40%) merkt geen gevolgen van de coronamaatregelen op de onderneming. Voor een klein deel van de ondernemers (5%) hadden de coronamaatregelen juist een positieve invloed op de onderneming.

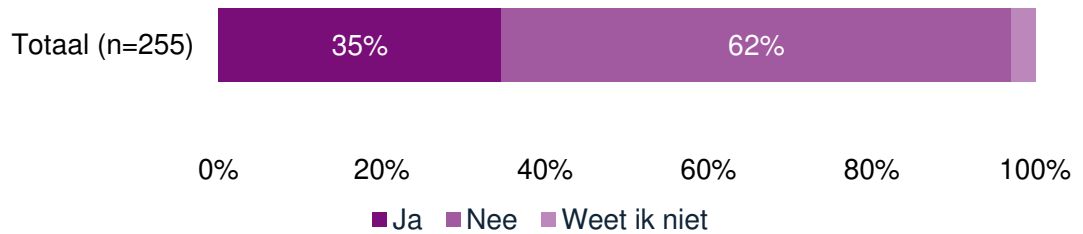
Als we kijken naar de algemene waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente van ondernemers die aangeven dat de coronamaatregelen een negatieve invloed hebben (gehad) op de onderneming ten opzichte van ondernemers die aangeven dat de maatregelen geen invloed of juist een positieve invloed hebben gehad zien we geen significant verschil⁵¹. Wel zien we dat ondernemers die aangeven dat de coronamaatregelen een negatieve invloed hebben (gehad) op de onderneming significant vaker een onvoldoende geven aan de waardering voor de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen⁵²

⁵¹ p=0.543

⁵² p=0.024

Duurzame energie

Figuur 36. Houdt uw bedrijf(svestiging) zich bezig met de opwekking van duurzame energie?



Aan de ondernemers is gevraagd of hun bedrijf(svestiging) zich bezig houdt met de opwekking van duurzame energie. Meer dan één op de drie ondernemers (35%) geeft aan dat ze zich met de opwekking van duurzame energie bezighouden. Het grootste deel van de ondernemers (62%) is met hun bedrijf(svestiging) niet bezig met het opwekken van duurzame energie. Ondernemers waarvan de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaatsvinden in het buitengebied (buiten de bebouwde kom)⁵³ en ondernemers met een bedrijfsruimte als bedrijfspand⁵⁴ geven significant vaker aan zich bezig te houden met de opwekking van duurzame energie.

⁵³ $p=0.014$

⁵⁴ $p=0.023$

12. Prioriteitenmatrix gemeente Hollands Kroon

Welke aspecten van dienstverlening worden gewaardeerd door ondernemers en welke juist niet? En hoe belangrijk vinden ondernemers elk aspect eigenlijk? In dit hoofdstuk beantwoorden we deze vragen met behulp van een prioriteitenmatrix. Een prioriteitenmatrix is een spreidingsdiagram waarin te zien is hoe goed elk aspect scoort op het gebied van tevredenheid (waardering) en de mate van belang.

In de prioriteitenmatrix op de volgende pagina wordt de tevredenheid op diverse aspecten van gemeentelijke dienstverlening en aspecten van contact met medewerkers afgezet tegen de invloed dat ieder aspect heeft op het totaaloordeel (de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente). Voor Hollands Kroon wordt de dienstverlening gemiddeld met een 6,2 gewaardeerd (zie ook hoofdstuk 4).

De horizontale as

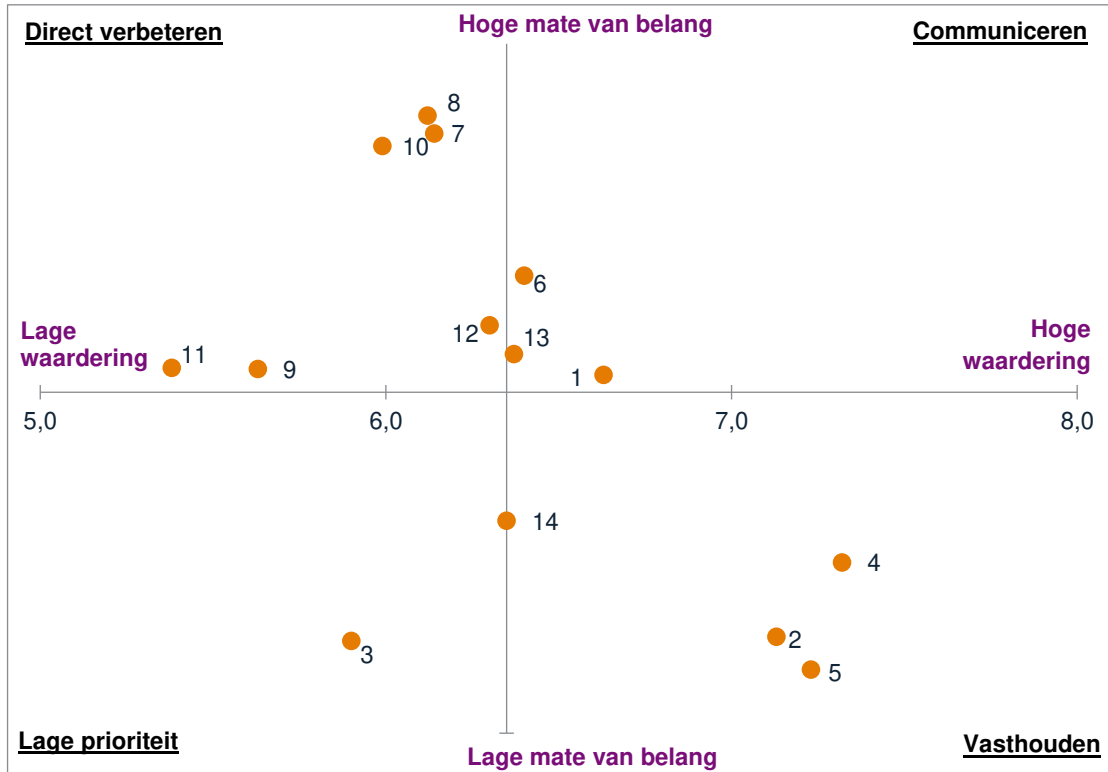
De score op het gebied van tevredenheid is te vinden op de horizontale as. Dit is het gemiddelde rapportcijfer dat ondernemers gegeven hebben voor een bepaald aspect van de dienstverlening van de gemeente. Omdat het gemiddelde cijfer van alle aspecten bij elkaar (een 6,3) in het midden van de horizontale as staat, zijn aspecten die bovengemiddeld scoren aan de rechterkant van het diagram te vinden en aspecten die beneden gemiddeld scoren aan de linkerkant.

De verticale as

Op de verticale as wordt de mate van belang van elk aspect weergegeven. De invloed van een aspect op het totaalcijfer meten we aan de hand van een correlatieanalyse. De horizontale as snijdt de verticale as precies op het punt van de gemiddelde correlatiescore. Hierdoor zijn de aspecten die bovengemiddeld van belang zijn te vinden aan de bovenkant van het diagram en aspecten die beneden gemiddeld van belang zijn aan de onderkant van het diagram.

Aspecten die in het kwadrant **direct verbeteren** (linksboven) staan zijn direct voor verbetering vatbaar: deze aspecten scoren onder het gemiddelde van alle aspecten samen, maar hebben een bovengemiddelde invloed op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente.

Prioriteitenmatrix



Aspecten van dienstverlening

- | | |
|--|----------------------------------|
| 1. Representativiteit van openbare ruimte | 9. Samenwerking met ondernemers |
| 2. Veiligheid | 10. Communicatie en voorlichting |
| 3. Bereikbaarheid van bedrijfslocatie per o.v. | 11. Vereenvoudiging van regels |
| 4. Bereikbaarheid voor bevoorrading | 12. Ondernemingsklimaat |
| 5. Parkeermogelijkheden bij bedrijfslocatie | 13. Vestigingsklimaat |
| 6. Dienstverlening via digitale faciliteiten | 14. Woon- en leefklimaat |
| 7. Professionaliteit gemeentelijke organisatie | |
| 8. Afhandeling van de vergunningaanvraag | |

Conclusies

- Er vallen 6 aspecten in het kwadrant **direct verbeteren** (7, 8, 9, 10, 11, 12). Deze aspecten vallen op of onder het gemiddelde van alle aspecten (een 6,3), maar hebben een bovengemiddeld effect op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente (totaaloordeel). Een verbetering van deze aspecten leidt tot een hogere waardering voor de dienstverlening.
- Het kwadrant **communiceren** bevat 3 aspecten (1, 6, 13). Op deze aspecten wordt bovengemiddeld gescoord. Ze hebben bovendien een bovengemiddeld effect op het totaaloordeel. Het is daarom van belang om deze aspecten op dit niveau te houden. Maak ondernemers bewust van deze sterke aspecten van dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon.
- In het kwadrant **lage prioriteit** valt 1 aspect (3). Dit aspect valt onder het gemiddelde van alle aspecten, maar heeft een benedengemiddeld effect op het totaaloordeel. Dit aspect dient verbeterd te worden, maar leidt niet direct tot een hogere waardering voor de dienstverlening.
- Het kwadrant **vasthouden** bevat 4 aspecten (2, 4, 5, 14). Op al deze aspecten wordt bovengemiddeld gescoord, maar ze hebben ieder een benedengemiddeld effect op de algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente.

13. Bijlage: rapportcijfers Hollands Kroon

Onderstaande tabel toont de gemiddelde rapportcijfers van de Ondernemerspeiling voor de gemeente Hollands Kroon in 2018 en 2020, inclusief de standaarddeviatie.

Onderdeel	Gemiddeld rapportcijfer 2020	Standaarddeviatie 2020	Gemiddeld rapportcijfer 2018	Standaarddeviatie 2018
Kwaliteit openbare ruimte	6,6	1,9	6,7	2,0
Veiligheid	6,9	1,7	6,7	1,9
Bereikbaarheid per o.v.	4,8	2,9	4,6	2,8
Bereikbaarheid voor bevoorrading	7,3	2,0	7,8	1,8
Parkeermogelijkheden	7,4	2,3	7,6	2,3
Algehele waardering dienstverlening	6,1	1,9	5,7	2,0
Afhandeling vergunning	5,4	2,5	4,3	2,6
Professionaliteit gemeentelijke organisatie en medewerkers	5,7	2,0	5,7	2,1
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,1	1,9	6,2	2,4
Samenwerking gemeente - ondernemer	5,2	1,9	4,9	2,2
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	5,4	1,8	5,4	1,9
Inspanningen om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,3	1,7	5,5	1,9
Ondernemersklimaat	6,0	1,6	6,0	1,6
Vestigingsklimaat	6,0	1,7	6,1	1,8
Woon- en leefklimaat	6,2	1,9	6,8	1,6

Lexnova Marktonderzoek

Ossenmarkt 5
9712 NZ Groningen
www.lexnova.nl