



Strategic Customer Care
SCC Consultancy

Ondernemerspeiling

Wassenaar

Colofon:

Opdrachtgever:

Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Uitvoering:

Onderzoeksuitvoerperiode:

Gemeente Wassenaar

mevrouw H. van Leeuwen

SCC Consultancy uit Breda

september, oktober 2020

SCC Consultancy bv, Postbus 1007, 4801 BA Breda

T (076) 521 02 22 **F** (076) 521 03 33 **E** info@sccconsultancy.nl **I** www.sccconsultancy.nl

Rabobank Breda IBAN NL03RABO 0104 6573 75 K.v.K. Breda nr. 20085034 BTW nr. NL8102.99.100B.01



Strategic Customer Care
SCC Consultancy



Inhoudsopgave

| | | |
|-------------|---|----|
| Hoofdstuk 1 | Situatieschets | 5 |
| 1.1 | Ondernemerspeiling..... | 5 |
| 1.2 | Gemeente Wassenaar | 5 |
| 1.3 | Leeswijzer | 5 |
| Hoofdstuk 2 | Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's..... | 6 |
| 2.1 | Opbouw onderzoek en respons..... | 6 |
| 2.2 | Bedrijfsomgeving..... | 9 |
| 2.3 | Gemeentelijke dienstverlening..... | 9 |
| 2.4 | Relatie ondernemer-gemeente | 9 |
| 2.5 | Gemeentelijke heffingen en regeldruk..... | 10 |
| 2.6 | Ondernemersklimaat..... | 10 |
| Hoofdstuk 3 | Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving | 11 |
| 3.1 | De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,25 gemiddeld gewaardeerd | 11 |
| 3.2 | De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,64 gemiddeld gewaardeerd..... | 11 |
| 3.3 | 49% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben, nog eens 22% weinig..... | 11 |
| 3.4 | De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 7,26 gewaardeerd | 12 |
| Hoofdstuk 4 | Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening... | 13 |
| 4.1 | De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd | 13 |
| | met een 6,46 gemiddeld..... | |
| 4.2 | 11% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) | 14 |
| | gebruik van, 21% zou graag een vast aanspreekpunt hebben | |
| 4.3 | Belangrijkste reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te | 14 |
| | zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem..... | |
| 4.4 | Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per telefoon en e-mail | 15 |
| 4.5 | 86% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de..... | 15 |
| | gemeente heeft meer dan een maal contact gehad..... | |
| 4.6 | De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met | 15 |
| | een 5,51 gemiddeld..... | |
| 4.7 | De digitale afwikkeling kan beter en sneller..... | 16 |
| 4.8 | De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met | 16 |
| | een 5,94 gemiddeld gewaardeerd | |
| 4.9 | Het proces van het aanvragen van een product of dienst of het voorleggen van een | 16 |
| | vraag wordt gemiddeld door 45% als goed gewaardeerd | |
| 4.10 | 36% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te | 17 |
| | spreken..... | |
| 4.11 | De dienstverlening van de medewerkers wordt als redelijk ervaren | 17 |
| 4.12 | De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 6,16 | 18 |
| | gemiddeld gewaardeerd..... | |
| Hoofdstuk 5 | Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente | 19 |
| 5.1 | De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en | 19 |
| | de samenwerking zoekt wordt met een 5,19 gemiddeld gewaardeerd | |
| 5.2 | Ondernemers zijn beperkt betrokken bij gemeente Wassenaar en zetten zich | 19 |
| | beperkt actief in voor (beleids)initiatieven..... | |
| 5.3 | 20% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor | 19 |
| | (beleids)initiatieven en nog eens 33% misschien..... | |



| | | |
|--|--|----|
| 5.4 | De betrokkenheid, flexibiliteit en betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) van de gemeente wordt mager gewaardeerd | 20 |
| 5.5 | De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,77 gemiddeld gewaardeerd | 20 |
| 5.6 | 47% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 54% vindt deze informatie actueel en correct | 21 |
| Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk | | |
| 6.1 | 16% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als heel hoog, nog eens 41% als hoog | 22 |
| 6.2 | 51% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed | 22 |
| 6.3 | De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,58 gemiddeld | 23 |
| Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat | | |
| 7.1 | Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 6,22 gemiddeld gewaardeerd | 24 |
| 7.2 | Dienstverlening, samenwerking/inzet voor ondernemers en fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren) zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat | 24 |
| 7.3 | 17% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 38% waardeert dit als vrij goed | 24 |
| 7.4 | De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen om zich te vestigen wordt met een 6,09 gemiddeld gewaardeerd | 25 |
| 7.5 | Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,53 gemiddeld gewaardeerd | 25 |
| 7.6 | 24% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt | 25 |
| Hoofdstuk 8 Twee prioriteitenmatrices | | |
| 8.1 | Toelichting opzet matrix kwantitatieve resultaten | 26 |
| 8.2 | Matrix kwantitatieve resultaten | 27 |
| 8.3 | Toelichting opzet matrix kwalitatieve resultaten | 28 |
| 8.4 | Matrix kwalitatieve resultaten | 29 |
| Hoofdstuk 9 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken | | |
| 9.1 | Bedrijfsomgeving | 31 |
| 9.2 | Relatie ondernemer – gemeente | 31 |
| 9.3 | Gemeentelijke dienstverlening | 31 |
| 9.4 | Regeldruk en heffingen | 31 |
| 9.5 | Ondernemersklimaat | 32 |
| Hoofdstuk 10 Kwalitatieve resultaten | | |
| 10.1 | Invloed van corona in de resultaten | 33 |
| 10.2 | Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd, dit uit zich eveneens in betrokkenheid | 33 |
| 10.3 | Ondernemers die langer in Wassenaar zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken | 33 |

Hoofdstuk 1 **Situatieschets**

1.1 **Ondernemerspeiling**

Ondernemers zorgen binnen een gemeente voor bedrijvigheid en werkgelegenheid. Op die manier wordt de lokale economie gestimuleerd. Daarnaast dragen ondernemers bij aan de leefbaarheid van een gemeenschap door bijvoorbeeld het sponsoren van lokale initiatieven. Het is voor een gemeente onder andere om deze redenen van belang om te investeren in de relatie met ondernemers, zodat het een aantrekkelijke vestigingsplaats is en blijft voor bedrijven. Voor het aangaan en behouden van een goede relatie met ondernemers is een kwalitatief hoogwaardige en klantvriendelijke dienstverlening van groot belang. Dit draagt eveneens bij aan het imago van een gemeente en verhoogt daarmee de aantrekkingskracht op bedrijven.

VNG Realisatie (voorheen KING, Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) heeft, samen met enkele partners de Ondernemerspeiling ontwikkeld. Dit is een instrument dat helpt het niveau van gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Deze peiling is officieel gelanceerd op 16 januari 2014 en biedt inzicht in de tevredenheid van ondernemers over het functioneren van gemeenten op vijf thema's. De uitkomsten van de Ondernemerspeiling geven een gemeente concrete aanknopingspunten om beleid zo te ontwikkelen dat de kwaliteit van dienstverlening en de tevredenheid van ondernemers kan worden verbeterd.

De resultaten worden, per gemeente, op de website Waarstaatjegemeente.nl geplaatst. Hier kunnen gemeenten hun prestaties op een aantal maatschappelijke thema's bekijken en vergelijken met andere gemeenten.

1.2 **Gemeente Wassenaar**

Gemeente Wassenaar wil graag weten hoe zij en haar beleid door ondernemers wordt ervaren en waar verbetermogelijkheden liggen. De resultaten van de Ondernemerspeiling zullen worden gebruikt als input voor verbeterplannen.

Aan de bestaande Ondernemerspeiling heeft gemeente Wassenaar extra vragen toegevoegd.

1.3 **Leeswijzer**

In voorliggende rapportage zijn de resultaten van de Ondernemerspeiling ten behoeve van gemeente Wassenaar opgenomen. Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoeksthema's en de demografische gegevens van de respons. Hoofdstuk 3 tot en met hoofdstuk 7 beschrijft de resultaten van de verschillende onderzoeksthema's. Hoofdstuk 8 beschrijft een tweetal prioriteitenmatrices, die, op basis van de kwantitatieve resultaten en de gekwantificeerde aanvullingen van de respondenten, kunnen ondersteunen in het maken van keuzes. Hoofdstuk 9 beschrijft de kwalitatieve resultaten van dit onderzoek. Hoofdstuk 10 tenslotte, beschrijft de belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

Voor de gehele rapportage geldt dat de titel van een paragraaf de conclusie ten aanzien van dat onderdeel beschrijft. De uitwerking dan wel toelichting van die conclusie staat in de betreffende paragraaf beschreven.

In een aantal gevallen is de optelling van de percentages ongelijk aan 100%, dit is het gevolg van afronding.

Hoofdstuk 2 Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's

Gemeenten kunnen niet zonder lokale ondernemers en omgekeerd. Ondernemers zorgen voor werkgelegenheid en bedrijvigheid in gemeenten, sponsoren lokale initiatieven en dragen zo bij aan de leefbaarheid binnen de gemeente.

Om stimulerend economisch beleid te ontwikkelen dat aansluit op de behoeften van lokale ondernemers is het belangrijk te weten hoe het beleid en de dienstverlening aansluit op de wensen en behoeften van de lokale ondernemers.

Om dat te onderzoeken heeft VNG Realisatie de Ondernemerspeiling ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van die thema's. De demografische gegevens worden beschreven in paragraaf 2.1; vanaf paragraaf 2.2 wordt een korte omschrijving van de verschillende thema's, zoals ze door KING zijn bedoeld, gegeven. Vervolgens wordt elk thema in een apart hoofdstuk behandeld. In hoofdstuk 8 worden de vragen die gemeente Wassenaar zelf heeft toegevoegd beschreven.

2.1 Opbouw onderzoek en respons

Het onderzoek is zo opgezet dat vragen alleen worden voorgelegd aan die ondernemers die ervaring hebben met het onderwerp, dan wel daar een mening over zouden kunnen hebben. Daarnaast is het mogelijk geweest om een vraag met niet van toepassing c.q. weet niet te beantwoorden.

Het bronbestand bestaat uit 2.360 organisaties. Dit impliceert een doelrespons van 243 respondenten, in een verhouding van 1 medewerker ten opzichte van organisaties met meer dan 1 medewerker als 59% versus 41%. De samenstelling van de respons wijkt af, daarom is een correctiefactor toegepast.

Een deel van de respons is online verkregen. Ondernemers waarvan e-mailadressen bekend waren, zijn gemaild met het verzoek om het onderzoek online in te vullen. Eveneens hebben verschillende (bedrijven)verenigingen medewerking verleend door hun ledenbestand te informeren en uit te nodigen de Ondernemerspeiling online in te vullen.

De spontane respons is aangevuld met telemarketingactiviteiten om op die manier de benodigde respons te verkrijgen. Daarnaast kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de respons hoog is, de onderzoeken zijn relatief volledig ingevuld. Nadere analyses laten zien dat de onderzoeken consistent en serieus zijn ingevuld; de respondenten hebben de moeite genomen antwoord te geven, zowel bij de middels telemarketing afgenomen onderzoeken, als bij de online ingevulde onderzoeken.

2.1.1 Samenstellingrespons

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de respons beschreven aan de hand van een aantal kenmerken, zoals die zijn onderzocht.

De verdeling van de respondenten over de verschillende branches ziet er als volgt uit:

| branche | % |
|--|-----|
| overig | 26% |
| zakelijke dienstverlening (business-to-business) | 19% |
| welzijnszorg en educatie | 15% |
| detailhandel | 9% |
| financiële dienstverlening | 6% |
| (beheer/bemiddeling van) onroerend goed | 5% |
| horeca en toerisme | 5% |
| (tele)communicatie en ict | 4% |
| bouw(nijverheid) (incl. installatie) | 4% |
| land tuinbouw visserij | 2% |
| vervoer en opslag | 2% |
| groothandel | 2% |
| industrie en nutsvoorziening | 2% |

De branches 'overig', 'zakelijke dienstverlening' en 'welzijn en educatie' komen het meest voor, vervolgens de branche 'detailhandel'.

De branche 'overig' vertoont een relatief hoge vertegenwoordiging in deze respons. Het is niet onderzocht wat deze bedrijven doen of waarom zij zich onder 'overig' scharen.

De verdeling van het aantal medewerkers (in FTE) van de organisaties ziet er als volgt uit:

| aantal medewerkers | % |
|--------------------|-----|
| 1, of minder | 55% |
| 2 tot 9 | 36% |
| 10 tot 49 | 7% |
| 50 - 99 | 2% |
| 100 - 199 | 0% |
| 200 of meer | 0% |

In gemeente Wassenaar vormt de groep 'bedrijven met 1, of minder medewerkers' de grootste groep respondenten. Deze verdeling is in niet verhouding met het bronbestand. De samenstelling van de respons wijkt af, daarom is een correctiefactor toegepast.



De bedrijfslocatie wordt door de respondenten getypeerd als:

| type locatie | % |
|---|-----|
| aan huis (in een woonwijk) | 47% |
| anders | 13% |
| activiteiten zijn niet-locatiegebonden (bv ambulante) | 7% |
| B-locatie | 9% |
| bedrijventerrein | 8% |
| buitengebied | 5% |
| binnenstad-/centrumlocatie | 3% |
| aan de rand van het centrum | 8% |

In geval van 'anders' zijn de volgende locatietypen genoemd:

- bedrijfsverzamel pand
- allen van de bovenstaande
- Landelijk
- in de sporthal
- project ontwikkel locaties
- online
- Strand
- bij de klant (ook internationaal) en thuis aan huis in een woonwijk
- door heel NL
- Centrum
- woonachtig in wassenaar, actief in grootste deel NL
- Sporthal De Schulpwei
- Voorbereiden doe ik thuis, trainingen zijn elders
- kantoor aan huis en uitvoering op externe locatie
- In horecazaken en of evenementen/gelegenheden
- aan de rand van het centrum en aan huis en activiteiten zijn niet locatie gebonden

Het bedrijfspand wordt door de respondenten getypeerd als:

| bedrijfspand | % |
|---|-----|
| woonlocatie gebonden | 46% |
| bedrijfsruimte (evt. in combinatie met kantoor) | 10% |
| winkelruimte | 10% |
| anders | 9% |
| kantoorruimte | 7% |
| n.v.t. | 6% |
| praktijkruimte | 4% |
| horecapand | 3% |
| onderwijsruimte | 3% |
| bedrijfsverzamelgebouw | 2% |

Anders betreft, in willekeurige volgorde:

- half winkel/werkplaats- half woonruimte
- Leegstandsbeheer
- werkplaats
- Kunstatelier
- sporthal
- Sporthal De Schulpwei
- uitgeverij
- op locatie bij de klant
- Verenigingsgebouw
- kantoor aan huis
- consultancy vanuit huis

De bedrijven zijn reeds in de volgende verdeling van jaren, in gemeente Wassenaar gevestigd:

| vestigingsduur | % |
|-------------------|-------|
| korter dan 1 jaar | 7,4% |
| 1 tot 5 jaar | 20,6% |
| 5 tot 10 jaar | 9,5% |
| 10 tot 15 jaar | 9,9% |
| 15 jaar of langer | 50,2% |
| n.v.t. | 2,1% |
| weet niet | 0,4% |

Wat opvalt is dat ruim 60% van de respondenten al 10 jaar of langer in de gemeente is gevestigd.

2.2 *Bedrijfsomgeving*

Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

2.3 *Gemeentelijke dienstverlening*

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Wassenaar aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

Gemeente Wassenaar heeft de module 'Dienstverlening met de menselijke maat' toegevoegd aan de Ondernemerspeiling. Deze module gaat met name in op de persoonlijke ervaring met een individuele medewerker.

2.4 *Relatie ondernemer-gemeente*

Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Wassenaar en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening. Daarnaast is er aandacht voor het ervaren van betrokkenheid bij en flexibiliteit van gemeente Wassenaar richting de organisaties.

2.5 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

2.6 Ondernemersklimaat

Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Wassenaar voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Hoofdstuk 3 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de bedrijfsomgeving beschreven. Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

3.1 *De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,25 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door 100% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, beantwoord. De respondenten die een kantoor aan huis hebben, hebben deze vragen niet voorgelegd gekregen. 7% van de respondenten heeft aangegeven geen mening te hebben, de overige 93% heeft dit gemiddeld met een 7,25 gewaardeerd.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen die geen kantoor aan huis hebben, met 1 of met meer dan 1 medewerker. De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

| | | | |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|
| Ondernemingen met 1 medewerker | 7,41 | Ondernemingen met > 1 medewerker | 7,06 |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|

3.2 *De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,64 gemiddeld gewaardeerd*

Hier heeft 7% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, aangegeven geen mening te hebben. De overige 93% heeft dit gemiddeld met een 7,64 gewaardeerd.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen die geen kantoor aan huis hebben, met 1 of met meer dan 1 medewerker. De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

| | | | |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|
| Ondernemingen met 1 medewerker | 7,96 | Ondernemingen met > 1 medewerker | 7,27 |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|

3.3 *49% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben, nog eens 22% weinig*

Het oordeel over de beleving van overlast en criminaliteit, voor de ondernemers die een mening daarover heeft, ziet er als volgt uit:

| Onderdeel | % |
|-----------------------|-----|
| Nauwelijks tot niet | 49% |
| Weinig | 22% |
| Niet veel/niet weinig | 19% |
| Veel | 7% |
| Heel veel | 4% |
| Weet niet | 3% |

Een relatief hoog percentage ervaart niet tot nauwelijks overlast en criminaliteit.

3.4 De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 7,26 gewaardeerd

De bereikbaarheid is getoetst op vier verschillende onderdelen. De waardering per onderdeel ziet er als volgt uit:

| Onderdeel | Gemiddelde waardering |
|----------------------|------------------------------|
| Per auto | 7,90 |
| Per openbaar vervoer | 6,48 |
| Om te bevoorraden | 7,38 |
| Parkeergelegenheid | 7,26 |

Gemiddeld 6,6% van de respondenten (dit verschilt per onderdeel), heeft aangegeven geen mening te hebben.

De bereikbaarheid per auto is goed te noemen. Het openbaar vervoer kan een verbetering gebruiken. De bevoorrading van de bedrijven die dat nodig hebben is goed, maar kan beter, evenals de parkeergelegenheid in de gemeente.

Hier is een klein onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

| | | | |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|
| Ondernemingen met 1 medewerker | 7,60 | Ondernemingen met > 1 medewerker | 6,85 |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|

Het verschil wordt met name veroorzaakt door de waardering voor de bereikbaarheid per auto.

Hoofdstuk 4 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening beschreven.

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Wassenaar aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

Er is in kaart gebracht met welke reden een ondernemer contact met de gemeente heeft gehad. Alleen wanneer er de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met de gemeente is geweest, is de waardering over dit contact gevraagd. Wanneer ondernemers verschillende ervaringen hebben, is gevraagd de laatste ervaring te gebruiken om de waardering over te geven.

4.1 *De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 6,46 gemiddeld*

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord, 73% daarvan heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,46. Bij de telefonische afname van het onderzoek bleek dat ondernemers het lastig vinden om hier een cijfer voor te geven, omdat er onderdelen zijn waar ondernemers meer en minder positief over zijn, met andere woorden, het ene onderdeel waarderen ze als positief, het andere als negatief, waardoor een 'gemiddelde waardering' lastig is te geven.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

| | | | |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|
| Ondernemingen met 1 medewerker | 6,78 | Ondernemingen met > 1 medewerker | 6,10 |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|

Wanneer de resultaten van dit gehele hoofdstuk (paragrafen 4.6 tot en met 4.10) in ogenschouw worden genomen, is deze waardering relatief consistent. Worden deze waarderingen vertaald naar cijfers, dan zou het gemiddelde van die verschillende onderdelen, lager dan een 6,46 zijn geweest. Dat impliceert dat gemeente Wassenaar bij ondernemers goodwill heeft, hoewel dit niet veel is. Het is een behoorlijk verschil, wat maakt dat de goodwill ook dun is. Het gevoel dat wordt achtergelaten is goed, maar dat kan snel veranderen.



4.2 11% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van, 21% zou graag een vast aanspreekpunt hebben

Voor alle respondenten hebben op deze vraag geantwoord en de verdeling ziet er als volgt uit:

| Vast aanspreekpunt binnen gemeente | |
|--------------------------------------|-----|
| ja, daar maken we actief gebruik van | 4% |
| ja, daar maken we soms gebruik van | 7% |
| nee, maar daar is wel behoefte aan | 21% |
| nee, daar is geen behoefte aan | 48% |
| weet niet | 20% |
| geen antwoord | 11% |

4.3 Belangrijkste reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem

De verdeling van redenen om contact met gemeente Wassenaar te zoeken, gekoppeld aan de periode waarin dat is gebeurd, ziet er als volgt uit:

| redenen contact met de gemeente | afgelopen 12 maanden | > 12 maanden geleden | nee | weet niet | niet ingevuld |
|-------------------------------------|----------------------|----------------------|-----|-----------|---------------|
| voorleggen vraag of probleem | 23% | 10% | 67% | 3% | 0% |
| handhaving of toezicht | 18% | 9% | 73% | 3% | 0% |
| aanvragen van een vergunning | 18% | 9% | 73% | 3% | 0% |
| melding openbare ruimte | 16% | 4% | 79% | 4% | 0% |
| samenwerking (beleid en uitvoering) | 16% | 6% | 77% | 5% | 0% |
| aanvragen van producten of diensten | 14% | 8% | 78% | 3% | 0% |
| indienen klacht | 11% | 6% | 83% | 3% | 0% |
| andere redenen | 11% | 2% | 88% | 11% | 0% |

Let op:

De vragen met betrekking tot de waardering van het contact met de gemeente, is alleen aan die respondenten voorgelegd die daadwerkelijk contact hebben gehad. De percentages, zoals hieronder opgenomen, hebben alleen betrekking op ondernemers die daadwerkelijk contact hebben gehad. Er is gevraagd het belangrijkste contact te waarderen.



4.4 Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per telefoon en e-mail

De verdeling over de verschillende kanalen ziet, in volgorde van veelheid, er als volgt uit:

| contact medium | % |
|---|----------|
| telefoon | 25% |
| e-mail | 24% |
| overig face-to-face contact (wo bezoek) | 12% |
| internet | 10% |
| post | 5% |
| balie | 4% |
| social media | 3% |

De reden van het contact is van invloed op het kanaal dat wordt gekozen. De in de ogen van de ondernemer relatief eenvoudige vragen worden eerder per e-mail gesteld, vragen die wat meer toelichting of overleg behoeven zullen eerder per telefoon, dan wel in een persoonlijk gesprek worden gesteld. Evenals het al dan niet hebben van een contactpersoon binnen gemeente Wassenaar. Wanneer een organisatie een vast aanspreekpunt heeft wordt eerder voor e-mail of telefoon gekozen, ongeacht de reden van het contact.

De vestigingslocatie van een onderneming is niet van invloed op de keuze voor een medium.

4.5 86% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad

Het aantal keren dat contact is gezocht over hetzelfde onderwerp ziet er als volgt uit:

| Aantal keren contact met gemeente | |
|--|-----|
| 1 | 13% |
| 2 | 17% |
| 3 | 13% |
| 4 | 18% |
| 5-10 | 21% |
| meer dan 10 | 16% |
| weet niet | 1% |

Er is niet bekend of het meerdere contact altijd om dezelfde reden is geweest, maar het is niet uit te sluiten dat er vaker contact is geweest over hetzelfde onderwerp.

4.6 De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 5,51 gemiddeld

Alleen die respondenten die digitaal contact met de gemeente hebben gehad, zijn de vragen met betrekking tot de digitale dienstverlening voorgelegd. 5% van die ondernemers heeft geen mening over de digitale dienstverlening van gemeente Wassenaar. De overige 95% waardeert dit met een 5,51 gemiddeld.



Hierbij dient te worden opgemerkt dat uit de gesprekken van de telefonische aanvulling is gebleken dat respondenten e-mailafwikkeling soms wel en soms niet als digitale faciliteit zien.

4.7 De digitale afwikkeling kan beter en sneller

36% van de respondenten die een contact digitaal heeft geïnitieerd, heeft ervaren dat het contact digitaal afgewikkeld kon worden. Nog eens 33% is het hier mee eens noch oneens. De snelheid van afwickelen is door 40% van de respondenten als ‘voldoende snel’ ervaren.

De verdeling ziet er als volgt uit:

| waardering | kan digitaal afhandelen | digitale afhandeling is voldoende snel |
|-------------------------|-------------------------|--|
| helemaal eens | 1% | 1% |
| eens | 35% | 39% |
| niet eens / niet oneens | 33% | 21% |
| oneens | 19% | 27% |
| helemaal oneens | 11% | 11% |
| | | |
| n.v.t. / weet niet | 51% | 55% |

4.8 De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met een 5,94 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is alleen beantwoord door die ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

4.9 Het proces van het aanvragen van een product of dienst of het voorleggen van een vraag wordt gemiddeld door 45% als goed gewaardeerd

Deze vraag is alleen beantwoord door die ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

53% van de respondenten vindt het eenvoudig om een aanvraag te doen of een vraag voor te leggen. Vervolgens vindt 47% van die respondenten de duur van de afhandeling acceptabel. De informatie die vervolgens wordt verkregen vindt 50% juist en volledig en de transparantie van het proces om tot dit antwoord te komen wordt door 40% als goed gewaardeerd.



Het overzicht ziet er als volgt uit:

| waardering | aanvragen/ voorleggen is gemakkelijk | duur afhandeling acceptabel | juistheid/ volledigheid informatie | Status- informatie |
|-------------------------|---|-----------------------------------|--|-----------------------|
| helemaal eens | 16% | 11% | 9% | 8% |
| eens | 37% | 36% | 41% | 32% |
| niet eens / niet oneens | 28% | 17% | 23% | 18% |
| oneens | 10% | 22% | 15% | 25% |
| helemaal oneens | 10% | 14% | 12% | 18% |
| | | | | |
| geen mening | 9% | 15% | 20% | 18% |

Hoe eerder in het proces een ondernemer minder tevreden is hoe groter de kans is dat het latere deel van het proces ook lager wordt gewaardeerd; een medewerker zal bij een 'slechte start' gedurende het vervolg een en ander moeten goed maken. Andersom is het zo dat wanneer het voorleggen al eenvoudig kan, zal de ondernemer meer geduld hebben bij de duur van de afwikkeling.

4.10 36% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te spreken

36% van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente heeft gehad, heeft aangegeven een medewerker over een specifiek onderwerp te spreken te krijgen.

4.11 De dienstverlening van de medewerkers wordt als redelijk ervaren

Aan de respondenten die daadwerkelijk contact hebben gehad in de afgelopen 12 maanden is gevraagd of zij de medewerker met wie zijn contact hebben gehad willen waarderen. De percentages in onderstaande tabel hebben alleen betrekking op die respondenten die op die vraag positief hebben geantwoord.

| De medewerker | | | | | | |
|-------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| waardering | Toonde zich verantwoor- delijk | Heeft zelf de vraag beantwoord | Was voldoende deskundig | Kon zich goed inleven | Bood ruimte om mee te denken | Verraste met de service |
| helemaal eens | 16% | 8% | 9% | 13% | 12% | 8% |
| eens | 40% | 41% | 43% | 37% | 39% | 12% |
| niet eens / niet oneens | 15% | 26% | 22% | 22% | 15% | 28% |
| oneens | 18% | 12% | 16% | 19% | 22% | 36% |
| helemaal oneens | 12% | 12% | 10% | 9% | 11% | 16% |
| | | | | | | |
| geen mening | 4% | 4% | 5% | 5% | 7% | 7% |



Van deze respondenten vond 56% dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde. Bij 49% heeft de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord. 52% van deze respondenten ervaaarde de medewerker als voldoende deskundig en 50% vond dat de medewerker zich goed inleefde. 51% had het gevoel mee te kunnen denken en 20% van deze respondenten was verrast met de geboden service.

4.12 De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 6,16 gemiddeld gewaardeerd

Die respondenten die in de afgelopen 12 maanden een vergunning hebben aangevraagd, hebben deze procedure met een 6,16 gemiddeld gewaardeerd; dat is een hoge waardering.

Hoofdstuk 5 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de relatie van de ondernemer met de gemeente beschreven. Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Wassenaar en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening.

5.1 *De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en de samenwerking zoekt wordt met een 5,19 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord, waarbij 36% heeft aangegeven geen mening hierover te hebben. Deze relatief lage waardering wil niet zeggen dat gemeente Wassenaar de ondernemers niet betreft bij het beleid, het is ook mogelijk dat ondernemers dit zo ervaren.

Uit de gesprekken in de telefonische interviews wordt dit bevestigd; de inspanningen zijn niet altijd even duidelijk, zichtbaar of expliciet. Dit komt deels voort uit het gevoel minder of onvoldoende betrokken te zijn, maar ook uit het uitblijven van vervolgg communicatie, zodat onduidelijk is wat er met de inspanningen van de ondernemers is gedaan.

5.2 *Ondernemers zijn beperkt betrokken bij gemeente Wassenaar en zetten zich beperkt actief in voor (beleids)initiatieven*

42% van de respondenten heeft aangegeven niet betrokken te zijn (geweest) bij (beleids)initiatieven. De resultaten van hoe ondernemers zich wel actief hebben ingezet zien er als volgt uit:

| initiatief | % |
|-------------------------------|-----|
| met gemeente | 14% |
| met andere ondernemers | 18% |
| met (overige) burgers | 14% |
| met maatschappelijke partners | 10% |
| met overige partners | 11% |

5.3 *20% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en nog eens 33% misschien*

De beperkte betrokkenheid van de ondernemers bij gemeente Wassenaar blijkt ook uit de intentie om in de (nabije) toekomst zich in te zetten. De verdeling ziet er als volgt uit:

| intentie | % |
|---------------|-----|
| ja, zeker | 20% |
| ja, misschien | 33% |
| weet niet | 25% |
| nee | 21% |
| niet ingevuld | 2% |



5.4 De betrokkenheid, flexibiliteit en betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) van de gemeente wordt mager gewaardeerd

Deze vraag is door gemiddeld 96% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat de ondernemers in beperkte mate het gevoel hebben dat gemeente Wassenaar haar eigen plan trekt en daar ondernemers maar beperkt of niet bij betreft. Dat wil niet zeggen dat dit ook daadwerkelijk gebeurt, echter, door beperkte communicatie en onzichtbaarheid op dit gebied, wordt die indruk achtergelaten.

Dat wordt eveneens onderschreven voor het relatief hoge percentage ondernemers dat zegt 'het niet te weten'. De waardering ziet er als volgt uit:

| waardering | voldoende betrokken | doet wat ze zegt | flexibele opstelling |
|-------------------------|---------------------|------------------|----------------------|
| helemaal eens | 5% | 4% | 6% |
| eens | 32% | 26% | 31% |
| niet eens / niet oneens | 37% | 44% | 32% |
| oneens | 17% | 18% | 20% |
| helemaal oneens | 9% | 9% | 10% |
| | | | |
| geen mening/weet niet | 25% | 31% | 36% |

Bij de toelichtingen hebben de respondenten uitgebreid gereageerd, het geen duidt op betrokkenheid, maar er wordt ook veel frustratie geuit. Er wordt veel moeite gedaan om de aanvullingen aan te geven, dit geeft aan dat er vertrouwen is dat hier naar wordt geluisterd en dat dit wordt aangepakt en opgelost.

5.5 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,77 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door bijna 70% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de voorgaande resultaten in deze paragraaf en de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat de ondernemers dit cijfer vooral geven omdat ze communicatie en voorlichting missen en niet omdat ze de communicatie en voorlichting slecht of onjuist vinden.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker.

De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

| | | | |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|
| Ondernemingen met 1 medewerker | 6,01 | Ondernemingen met > 1 medewerker | 5,49 |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|



5.6 47% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 54% vindt deze informatie actueel en correct

Ongeveer 95% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De overige 5% heeft de website niet bezocht of wil zich niet uitlaten over de vindbaarheid, actualiteit en correctheid van de informatie.

De verdeling ziet er als volgt uit:

| waardering | gemakkelijk vindbaar | actueel en correct |
|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| helemaal eens | 4% | 5% |
| eens | 43% | 49% |
| niet eens / niet oneens | 28% | 29% |
| oneens | 22% | 15% |
| helemaal oneens | 3% | 3% |
| | | |
| geen mening | 27% | 34% |



Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke heffingen en de regeldruk beschreven. Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

6.1 16% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als heel hoog, nog eens 41% als hoog

Regeldruk bestaat uit alle vormen van regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met gemeente Wassenaar en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

Zoals in de volgende tabel zichtbaar is, heeft een groot gedeelte van de respondenten aangegeven, geen mening te hebben. Van de overige respondenten ervaart 57% de hoogte van de lokale financiële heffingen en regeldruk als hoog of heel hoog.

De waardering ziet er als volgt uit:

| waardering | % |
|-----------------------|-----|
| heel hoog | 16% |
| hoog | 41% |
| niet hoog / niet laag | 39% |
| laag | 2% |
| heel laag | 3% |
| | |
| geen mening | 36% |

6.2 51% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed

Deze vraag is door 91% van de respondenten ingevuld, echter 34% heeft aangegeven geen mening over dit onderwerp te hebben.

In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat ondernemers weinig beeld hebben bij hoe de handhaving gebeurt. De verdeling ziet er als volgt uit:

| waardering | % |
|-------------|-----|
| goed | 23% |
| vrij goed | 33% |
| matig | 28% |
| onvoldoende | 16% |
| | |
| geen mening | 34% |



6.3 De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,58 gemiddeld

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. 54% heeft hierover echter geen mening gegeven. Ook hier kan in combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen weinig zichtbaar zijn.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker.

De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

| | | | |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|
| Ondernemingen met 1 medewerker | 5,95 | Ondernemingen met > 1 medewerker | 5,13 |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|

Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot het ondernemersklimaat beschreven. Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Wassenaar voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

7.1 *Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 6,22 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld, 30% heeft hierover geen mening gegeven. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen hieromtrent onvoldoende zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als matig tot goed ervaren en ondernemers nemen beperkt aan dat gemeente Wassenaar daar hard voor werkt.

Ondernemers vinden het moeilijk om daar concrete voorbeelden van te noemen. Ook is het voorgekomen dat ze wel concrete voorbeelden kenden, maar in die gevallen hadden ze graag andere voorbeelden gezien.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker.

De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

| | | | |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|
| Ondernemingen met 1 medewerker | 6,48 | Ondernemingen met > 1 medewerker | 5,91 |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|

7.2 *Dienstverlening, samenwerking/inzet voor ondernemers en fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren) zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat*

Andere punten die zijn genoemd zijn, in volgorde van frequentie van noemen:

- leefbaarheid en veiligheid
- regeldruk
- communicatie en voorlichting
- economische beleid
- lokale financiële heffingen
- handhaving
- vergunningverlening
- duurzaam ondernemen

7.3 *17% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 38% waardeert dit als vrij goed*

Dit betreft alleen die groep ondernemers die hierover een mening heeft gegeven. 42% heeft aangegeven geen mening te hebben. In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen onvoldoende of niet zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als matig ervaren en ondernemers weten niet of gemeente Wassenaar haar best doet om dat te verbeteren.



7.4 De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen om zich te vestigen wordt met een 6,09 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. Hiervan heeft 42% aangegeven geen mening te hebben over de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker.

De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

| | | | |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|
| Ondernemingen met 1 medewerker | 6,48 | Ondernemingen met > 1 medewerker | 5,91 |
|--------------------------------|------|----------------------------------|------|

7.5 Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,53 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord. Dit betreft zaken als aanbod woningen, voorzieningen en sfeer. Dit wordt hoger gewaardeerd dan de aantrekkelijkheid voor ondernemers. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat zaken als woningen, voorzieningen en sfeer voor de respondenten concreter zijn.

7.6 24% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt

Deze vraag is door 99% van de respondenten beantwoord, echter 38% gaf aan hierover geen mening te hebben. Ook hiervoor geldt dat de inzet van de gemeente bij ondernemers relatief onzichtbaar is.

De verdeling ziet er als volgt uit:

| waardering | % |
|-------------------------|-----|
| helemaal eens | 2% |
| eens | 22% |
| niet eens / niet oneens | 52% |
| oneens | 15% |
| helemaal oneens | 9% |
| n.v.t. / weet niet | 38% |

Hoofdstuk 8 Twee prioriteitenmatrices

De resultaten van de ondernemerspeiling worden eveneens gepresenteerd in een prioriteitenmatrix. Een prioriteitenmatrix is een spreidingsdiagram waarin voor elk aspect uit de ondernemerspeiling de waardering wordt weergegeven en de impact van het aspect op de algehele waarderingsscore per thema.

8.1 Toelichting opzet matrix kwantitatieve resultaten

Een matrix kent 2 assen. In deze paragraaf wordt toegelicht hoe de assen zijn bepaald en welke kwadranten met welke betekenis dit met zich mee brengt.

= Horizontale as

Op de horizontale as wordt de gemiddelde waardering per aspect weergegeven. Om aspecten met elkaar te kunnen vergelijken, zijn alle aspecten geschaald op een as van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de meest negatieve respons en 10 is de meest positieve respons. De verticale as snijdt op de gemiddelde waardering van alle aspecten (6,1). De aspecten die bovengemiddeld scoren staan rechts van dit snijpunt en de aspecten die beneden gemiddeld scoren staan links.

Let wel, de horizontale as start niet op 0, de 'ondergemiddelde waardering' is lager dan het gemiddelde en derhalve niet slecht.

= Verticale as

Op de verticale as wordt de impact van een aspect op de totale waardering over een thema weergegeven. Dit is gemeten op basis van een correlatieanalyse. De waarden van de impact lopen op een schaal van 0 tot 1. De horizontale as snijdt op de gemiddelde correlatie (0,5). De aspecten met een bovengemiddelde impact op de waardering van een bepaald thema staan aan de bovenkant van de prioriteitenmatrix en de aspecten met een beneden gemiddelde impact staan onderin de matrix.

= Interpretatie

Er zijn vier kwadranten te herkennen in de prioriteitenmatrix. Voor elk kwadrant wordt een andere actie geadviseerd.

Het kwadrant linksboven (*Direct verbeteren of communiceren*) in de prioriteitenmatrix bevat de aspecten waarbij directe verbetering mogelijk is, dan wel extra toelichting of communicatie over deze onderwerpen nieuwe inzichten bij de ondernemers kunnen geven (onbekend maakt ondergewaardeerd). Voor deze aspecten is de algehele waarderingsscore namelijk beneden gemiddeld maar de impact van deze aspecten op de totale waardering is bovengemiddeld.

Aspecten rechtsboven (*Uitnutten*) scoren bovengemiddeld op de waardering en op de impact van de aspecten op de totale waardering. Het advies is om deze aspecten zoveel mogelijk te behouden en hierover ondernemers te laten weten dat dit goed gaat en goed wordt gewaardeerd.

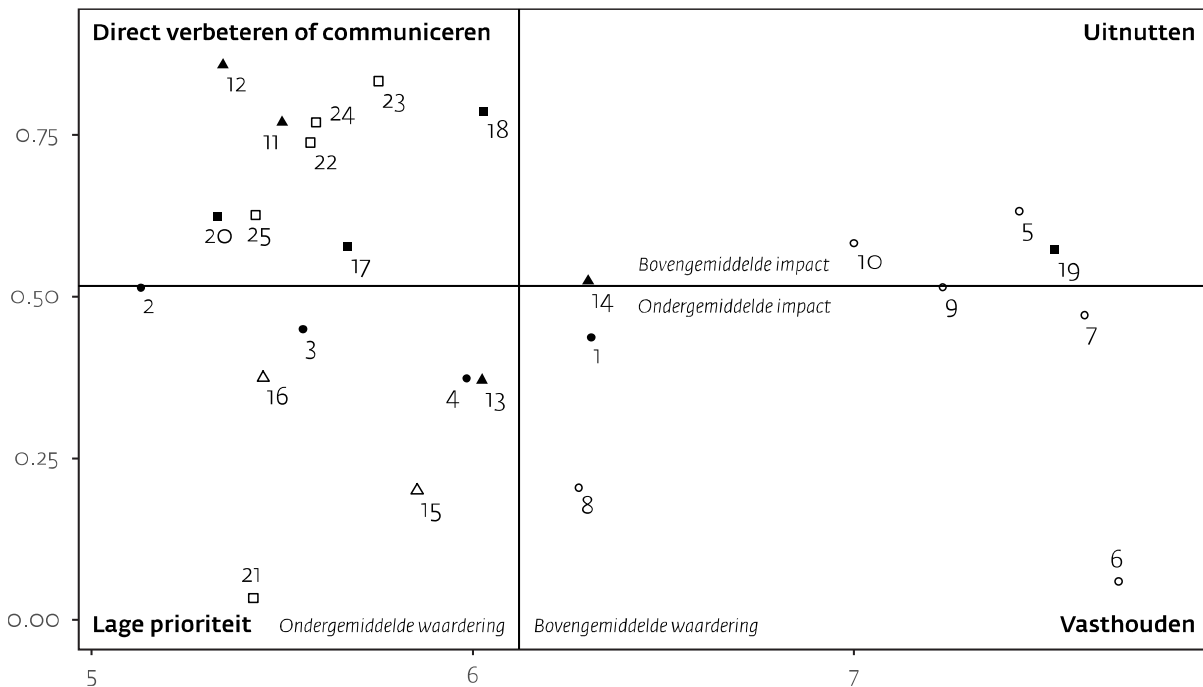
De aspecten rechtsonder (*Vasthouden*) hebben een beneden gemiddelde een bovengemiddelde waardering en een beneden gemiddelde impact op de waardering. Ook voor deze aspecten is het advies om ze zoveel mogelijk te behouden.

Linksonder (*Lage prioriteit*) staan de aspecten met een lage waardering en een lage impact. Het is aan de gemeente om te evalueren of, en zo ja wanneer, aspecten in dit kwadrant opgepakt dienen te worden.



8.2 Matrix kwantitatieve resultaten

De resultaten van de antwoorden op de gesloten vragen van de Ondernemerspeiling leiden tot het volgende kwadrant.



Dienstverlening: ●

1. Aanvragen of voorleggen van zaken
2. Communicatie over verloop afhandeling
3. Tijd benodigd voor afhandeling
4. Beschikbaarheid informatie bij afhandeling

Bedrijfsomgeving: ○

5. Veiligheid bedrijfsomgeving
6. Overlast en criminaliteit
7. Bereikbaarheid bedrijfslocatie per auto
8. Bereikbaarheid bedrijfslocatie per openbaar vervoer
9. Bereikbaarheid bedrijfslocatie bevoorrading en transport
10. Parkeren directe omgeving bedrijfslocatie

Digitale dienstverlening: ▲

11. Zaken afhandelen via digitale faciliteiten
12. Snelheid afhandeling via digitale
13. communicatie
14. Vindbaarheid informatie op de website
14. Accuraatheid informatie op de website

Heffingen en regeldruk: △

15. Handhaving gemeentelijke regels
16. Versoepelen/vereenvoudigen regelgeving

Ondernemersklimaat: ■

17. Verbetering ondernemersklimaat
18. Vestigingsklimaat voor ondernemers
19. Woon- en leefklimaat
20. Prioriteiten in economisch beleid

Relatie ondernemer – gemeente: □

21. Inzetbaarheid ondernemers bij (beleids-) initiatieven
22. Ruimdenkendheid en flexibiliteit gemeente
23. Communicatie vanuit gemeente
24. Betrokkenheid gemeente bij ondernemers
25. Gemeente komt afspraken na

= Conclusies

Er zitten negen aspecten in kwadrant *Direct verbeteren of communiceren*. Deze aspecten hebben een beneden gemiddelde waardering en een bovengemiddelde impact op de totale waardering. Op een aspect na vallen alle aspecten van het thema relatie ondernemer-gemeente in dit kwadrant (aspecten 22-25). Advies is om met deze aspecten direct aan de slag te gaan.

Het kwadrant *Uitnutten* bevat vier aspecten. Hier vallen onder andere de aspecten accuraatheid van de website (14) en woon- en leefklimaat (19) in. De aspecten in dit kwadrant hebben een bovengemiddelde waardering en een bovengemiddelde impact op de algehele waardering. Alle aspecten van het thema bedrijfsomgeving worden bovengemiddelde gewaardeerd.

Het kwadrant *Vasthouden* bevat vier aspecten. Het gaat om de aspecten veiligheid aanvragen of voorleggen van zaken (1) en drie aspecten van het thema bedrijfslocatie (aspecten 6-8). Voor deze aspecten is ook een bovengemiddelde waarderingsscore, maar de impact van de aspecten op de waardering is beneden gemiddeld.

Het aspect bereikbaarheid bedrijfslocatie bevoorrading en transport (9) ligt precies op de grens tussen de kwadranten *Uitnutten* en *Vasthouden*.

De overige aspecten vallen in het kwadrant *Lage prioriteit* doordat ze een beneden gemiddelde waarderingsscore hebben en een beneden gemiddelde impact op de algehele waardering. Hier vallen de aspecten van het thema heffingen en regeldruk in (15, 16).

8.3 Toelichting opzet matrix kwalitatieve resultaten

Er is ook een prioriteitenmatrix gemaakt aan de hand van de open vragen die zijn toegevoegd aan de ondernemerspeiling waarin de sterke punten en verbeterpunten van de gemeente worden uitgevraagd. Deze matrix bevat dezelfde vier kwadranten als de eerder besproken prioriteitenmatrix en wordt daarom op dezelfde manier geïnterpreteerd. De betekenis van de assen, en daarmee ook de manier waarop de kwadranten zijn ingedeeld, is anders dan de eerder besproken prioriteitenmatrix.

= Horizontale as

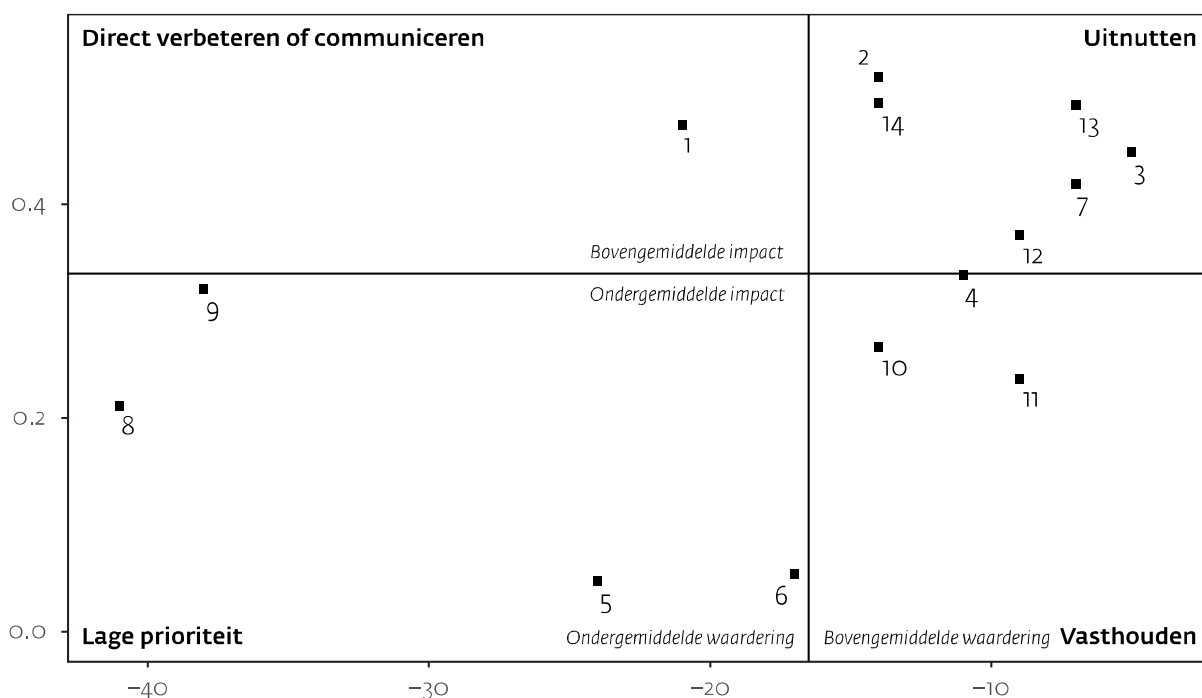
Op de horizontale as is het aantal keer dat een onderwerp genoemd is weergegeven. Hierbij is het aantal keren dat het onderwerp negatief benoemd is afgetrokken van het aantal keer dat het onderwerp positief genoemd is.

= Verticale as

Op de verticale as de impact weergegeven. Hiervoor is een correlatieanalyse uitgevoerd tussen de algehele waardering van de algemene dienstverlening en de genoemde onderwerpen.

8.4 Matrix kwalitatieve resultaten

De resultaten van de antwoordcategorieën op de open vragen van de Ondernemerspeiling leiden tot het volgende kwadrant.



- | | |
|---|--|
| 1. Aandacht voor ondernemers/toegankelijk zijn (24 responsen) | 9. Communicatie (frequentie, snelheid reageren/contactpersoon/contact zoeken) (31 responsen) |
| 2. Verkeer/bereikbaarheid (14 responsen) | 10. Aandacht detailhandel/kernen (15 responsen) |
| 3. Groen (9 responsen) | 11. Huisvesting (9 responsen) |
| 4. Vergunningen (8 responsen) | 12. Onderhoud omgeving (10 responsen) |
| 5. Economie stimuleren (19 responsen) | 13. Oog voor kleine ondernemers (10 responsen) |
| 6. Handhaving/veiligheid (14 responsen) | 14. Afspraken nakomen (13 responsen) |
| 7. Parkeerbeleid (9 responsen) | |
| 8. Samenwerking/meedenken/luisteren (31 responsen) | |

= Conclusies

In het kwadrant *Direct verbeteren of communiceren* zit één onderwerp, namelijk aandacht voor ondernemers/toegankelijk zijn (1).

De onderwerpen verkeer/bereikbaarheid (2), groen (3) en parkeerbeleid (7), onderhoud omgeving (12), oog voor kleine ondernemers (13) en afspraken nakomen (14) staan in het kwadrant *Uitnutten*.

Rechtsonder, in het kwadrant *Vasthouden*, staan twee onderwerpen, namelijk aandacht detailhandel/kernen (10) en huisvesting (11).



Het aspect vergunningen (4) staat op de horizontale as tussen de kwadranten *Uitnutten* en *Vasthouden* in.

De overige onderwerpen staan in het kwadrant *Lage prioriteit*. Het aantal responsen per onderwerp staat in de legenda van de prioriteitenmatrix.

Hoofdstuk 9 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

In de volgende paragrafen zijn per thema de belangrijkste zaken met een korte aanbeveling beschreven. Deze zijn gebaseerd op de matrices uit hoofdstuk 8.

9.1 Bedrijfsomgeving

De bedrijfsomgeving wordt goed gewaardeerd, evenals de veiligheid. De bereikbaarheid is goed, evenals de parkeermogelijkheden. Het openbaar vervoer mag verbeteren.

Het onderhoud van de bedrijfsomgeving is ook verbeterd en dat is gewaardeerd. Met name ondernemers in 'groene omgevingen' zijn trots op deze uitstraling.

De aandacht voor detailhandel of voor specifieke kernen wordt eveneens goed gewaardeerd. Dit komt net name door de opstelling van de gemeente tijdens corona ten aanzien van de detailhandel en de strandondernemers.

9.2 Relatie ondernemer – gemeente

De samenwerking met de ondernemers is verbeterd, maar kan nog steeds groeien. Ondernemers hebben met name behoefte aan (in volgorde van wenselijkheid):

- juiste economische prioriteiten stellen
- het nakomen van afspraken
- digitaal zaken kunnen regelen en de snelheid van dat regelen op een hoger niveau brengen
- een meer ruimdenkende en flexibele opstelling van de gemeente
- investeringen in het ondernemers- en vestigingsklimaat
- betere communicatie vanuit de gemeente

Ondernemers zouden graag meer betrokken willen worden bij verbeteringen en het helpen van het stellen van prioriteiten. Dit is verbeterd, maar ondernemers zouden dit nog meer willen zien.

9.3 Gemeentelijke dienstverlening

De waardering van de dienstverlening is gestegen. Dit is een gevolg van de inzet van de gemeente tijdens corona. Met name kleinere ondernemers hebben zich meer gezien gevoeld, hadden vaker het idee dat ze gehoord werden en dat er afspraken gemaakt konden worden.

Grotere ondernemers hadden meer problemen om de gemeente te bereiken.

Communicatie en voorlichting is verbeterd, maar heeft nog steeds aandacht nodig.

9.4 Regeldruk en heffingen

De regeldruk is beter gewaardeerd, maar kan nog steeds aanzienlijk verbeteren. Hier is eveneens een relatie met corona te zien. Ondernemers hebben ervaren dat er meer mogelijk is en dat er soepeler is omgegaan met vergunningen en of gedogen; dit is gewaardeerd. De hoogte van de financiële regeldruk kan worden verlaagd.

De handhaving van de gemeentelijke regels mag verbeterd. Ook hier is de invloed van corona zichtbaar. Ondernemers zien graag een 'eerlijke en gelijke' handhaving. Dat wil niet zeggen dat er niet eerlijk en gelijk is gehandhaafd, maar mogelijk is dat niet overal als zodanig ervaren.

9.5 Ondernemersklimaat

Zoals ook in paragraaf 9.2 is aangegeven zouden ondernemers graag andere prioriteiten in de economische keuzes van de gemeente zien. Ook zouden ze graag meer investeringen in het ondernemers- en vestigingsklimaat zien.

Het woon/leefklimaat wordt hoog gewaardeerd.

Hoofdstuk 10 Kwalitatieve resultaten

In dit hoofdstuk worden die resultaten beschreven die niet kwantitatief te onderbouwen zijn vanuit het onderzoek, maar wel naar aanleiding van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Enerzijds betreft dit ervaringen rondom het onderzoek; anderzijds betreft dit resultaten als gevolg van e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden.

10.1 Invloed van corona in de resultaten

Er is een duidelijke relatie te zien tussen de ondernemers die zich goed geïnformeerd en serieus genomen voelden rondom corona vanuit de gemeente en de mate van vertrouwen in en waardering voor gemeente Wassenaar. Ondernemers die zich goed geïnformeerd voelden en zich serieus genomen voelden, zijn meer tevreden over zaken als 'de gemeente doet wat zij belooft' en de flexibele opstelling van de gemeente. Andersom is eveneens een relatie zichtbaar, ondernemers die zich minder goed geïnformeerd voelden of zich minder serieus genomen hebben gevoeld, hebben het vertrouwen in de gemeente, de flexibele opstelling en de bereikbaarheid van de gemeente lager gewaardeerd.

10.2 Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd, dit uit zich eveneens in betrokkenheid

Ondernemers hebben, wanneer ze de Ondernemerspeiling hebben ingevuld, dat met aandacht gedaan. Ze hebben er de tijd voor genomen en hebben geprobeerd zo praktisch mogelijke aanvullingen te geven bij de open vragen. Ook hebben ze positieve geluiden laten horen, de peiling is niet gebruikt om slechts negatief sentiment te delen.

10.3 Ondernemers die langer in Wassenaar zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken

Met name de ondernemers die al 10 jaar of langer in Wassenaar wonen hebben zich meer en meer expliciet uitgesproken. Zij hebben met name de extra opmerkingen gemaakt met daarin concrete voorbeelden.