



Waar staat Rijswijk: Ondernemerspeiling 2024

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/concept

Datum

april 2024

Opdrachtgever

Gemeente Rijswijk

Auteurs

Daphne Martens
Melle Conradie

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting	5
2	Inleiding	9
2.1	Aanleiding	9
2.2	Doel van het onderzoek	9
2.3	Methode en respons	9
2.4	Analyse en rapportage	11
2.5	Rapportopbouw	11
3	Bedrijfsomgeving	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Waardering in het algemeen	13
3.3	Criminaliteit en overlast	13
3.4	Bereikbaarheid	14
3.5	Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving	15
4	Gemeentelijke dienstverlening	18
4.1	Inleiding	18
4.2	Waardering in het algemeen	18
4.3	Digitale dienstverlening	21
4.4	Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie	22
4.5	Hostmanship	24
4.6	Vergunningen	25
5	Relatie ondernemer-gemeente	27
5.1	Inleiding	27
5.2	Samenwerking ondernemer-gemeente	27
5.3	Communicatie en voorlichting	29
5.4	Gemeentelijke website	30
5.5	Financiële heffingen	30
5.6	Regeldruk	31
6	Ondernemersklimaat	33
6.1	Inleiding	33
6.2	Ondernemingsklimaat	33
7	Uitdagingen bedrijfsvoering en duurzaamheid	36
7.1	Inleiding	36
7.2	Uitdagingen bedrijfsvoering	36

7.3	Duurzaamheid	37
8	Invloed aspecten op ondernemingsklimaat	40
8.1	Inleiding	40
8.2	Prioriteitenmatrix	40
A	Bijlage: vragenlijst	43

1 Managementsamenvatting

Achtergrond

De gemeente Rijswijk wil graag inzicht krijgen in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen. Daarnaast wenst de gemeente inzicht in de waardering van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In dat kader heeft de gemeente Rijswijk door Ipsos I&O (voorheen I&O Research), evenals in 2018, een ondernemerspeiling uit laten voeren. In januari 2024 ontvingen 3.000 ondernemers een uitnodiging om aan de ondernemerspeiling deel te nemen. In totaal deden 270 ondernemers naar aanleiding van deze brief mee aan het onderzoek, een respons van 9 procent. De uitkomsten van Rijswijk worden vergeleken met de voorgaande meting in 2018 (n=244) en het landelijke gemiddelde, bestaande uit 35 gemeenten die tussen begin 2018 en december 2021 (toen de benchmark stop werd gezet) deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

Bedrijfsomgeving

De ondernemers in Rijswijk beoordelen alle aspecten van de bedrijfsomgeving met een voldoende (Tabel 1.1). De representativiteit van de openbare ruimte (6,9) wordt vergelijkbaar beoordeeld met de voorgaande meting, maar lager dan het landelijk gemiddelde. De veiligheid van de bedrijfsomgeving scoort vergelijkbaar met het landelijke cijfer (7,1). De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie krijgt voor alle vervoersmiddelen goede cijfers. De bereikbaarheid per ov wordt hoger beoordeeld dan landelijk, de parkeermogelijkheden worden lager beoordeeld dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 1.1 - Rapportcijfers bedrijfsomgeving (n=189)

	2024	2018	Nederland	Range NL
Representativiteit van de openbare ruimte	6,9	6,8	7,2	6,4-7,7
Veiligheid van de bedrijfsomgeving	7,1	6,9	7,2	6,4-7,8
Bereikbaarheid te voet	7,9	-		
Bereikbaarheid per fiets	8,3	-		
Bereikbaarheid per auto	8,1	7,8	7,8	5,1-8,5
Bereikbaarheid per ov	7,6	7,5	6,2	4,5-7,7
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, voor bevoorrading en transport	7,3	6,8	7,3	6,5-7,9
Parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving	6,2	6,5	7,1	5,8-7,8

Vijftien procent van de Rijswijkse ondernemers heeft veel last van criminaliteit en overlast, dit is meer dan in 2018.

Gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers wensen dat de dienstverlening op orde is. Dat betekent dat de processen en de informatievoorziening op maat moeten zijn en dat de gemeente meedenkt en flexibel omgaat met regels en procedures. In Rijswijk heeft zes procent van de ondernemers een vast

aanspreekpunt bij de gemeente. Dat is minder dan gemiddeld in Nederland (14%). Dertien procent geeft aan geen vast aanspreekpunt binnen de gemeente te hebben, maar hier wel behoefte aan te hebben.

De meest voorkomende contactredenen van ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente waren het voorleggen van een vraag of probleem en het aanvragen van een vergunning (beide 14%). In de meeste gevallen verliep dit contact via internet (47%) of via e-mail (33%).

De ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de digitale faciliteiten van de gemeente, geven hier een 6,8 voor. Dat ligt boven het Nederlands gemiddelde (6,3). De helft van de ondernemers (54%) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente. Vier op de tien (44%) vinden de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie krijgt een 6,9. De helft van de ondernemers is tevreden over de gemakkelijheid waarmee een vraag of probleem kan worden voorgelegd (55% tevreden), de juistheid en volledigheid van de beschikbare informatie (54%) en de tijd die de afhandeling in beslag nam (49%). Vier op de tien (42%) vinden het eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen en een derde (35%) is tevreden over hoe hij of zij op de hoogte werd gesteld over het verloop van de afhandeling.

Over de persoonlijke dienstverlening (hostmanship) zijn ondernemers in Rijswijk over het algemeen positief. Zes op de tien vonden dat de medewerker de vraag zelf goed beantwoordde (63%), zich goed kon inleven (62%) en voldoende deskundig was (59%). De afhandeling van een vergunningsaanvraag wordt met een voldoende beoordeeld (6,8), dit is hoger dan het landelijk gemiddelde.

Relatie ondernemers en gemeente

De wijze waarop de gemeente ondernemers betreft, krijgt een 5,7. Dat is vergelijkbaar met 2018 en het landelijk gemiddelde (beide 5,6). Drie op de tien ondernemers (29%) vinden de gemeente voldoende betrokken bij ondernemers, eenzelfde percentage (30%) vindt dit niet. Een vijfde (21%) vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt, een groter percentage (30%) vindt dit niet. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt een 6,2, ook dit is vergelijkbaar met 2018 (6,3) het landelijk gemiddelde (6,0).

Tabel 1.2 – Rapportcijfers relatieaspecten (n=175)

	2024	2018	Nederland	Range NL
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt	5,7	5,6	5,6	4,6-6,5
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	6,2	6,3	6,0	4,7-6,5

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De helft van de ondernemers (48%) ervaart de financiële heffingen als (heel) hoog. De regeldruk in de gemeente wordt door 35 procent van de ondernemers als (heel) hoog ervaren. De helft (50%) vindt de heffingen niet hoog en niet laag en zes op de tien (59%) is neutraal over de hoogte van de regeldruk. De helft van de ondernemers (49%) is positief over de handhaving van de gemeentelijke regels. Zij vinden dit (vrij) goed. Veertien procent vindt de handhaving onvoldoende.

Ondernemers zien met name ruimte voor verbetering als het gaat om regelgeving voor parkeren: een vijfde (19%) noemt dit. De helft (50%) ziet geen ruimte voor verbetering bij de weergegeven verschillende aspecten.

Ondernemings- en vestigingsklimaat

Het ondernemingsklimaat wordt beoordeeld met 6,5. Dit ligt in lijn met de resultaten uit 2018 en het landelijk gemiddelde. De helft van de ondernemers (49%) vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat.

De onderwerpen die volgens ondernemers het belangrijkste zijn voor de beoordeling van het ondernemingsklimaat zijn de bereikbaarheid (incl. parkeren) en leefbaarheid en veiligheid (beide door 26% van de ondernemers genoemd).

Uitdagingen in bedrijfsvoering en duurzaamheid

Een vijfde (21%) van de ondernemers heeft veel met stijgende energielasten te maken en nog eens een vijfde (20%) af en toe. Daarmee is dit momenteel de belangrijkste (voorgelegde) uitdaging voor ondernemers. Hiermee in lijn heeft 13 procent veel te maken met dat ze stijgende kosten niet kunnen doorberekenen aan de klant en heeft een vijfde (20%) hier af en toe mee te maken. Een tekort aan grondstoffen wordt het minst genoemd, vijf procent heeft hier veel of af en toe mee te maken.

Een derde van de ondernemers in Rijswijk (35%) heeft al concrete energiebesparende maatregelen getroffen, zoals het plaatsen van zonnepanelen, ledverlichting, betere isolatie, energiezuinige verwarming van het pand of overstappen op elektrisch rijden. Een tekort aan financiële middelen wordt het meeste genoemd als belemmering bij verduurzaming (genoemd door 20%). Drie op de tien ondernemers (31%) ervaren geen belemmeringen om te verduurzamen. Een op de vijf ondernemers (18%) heeft behoefte aan informatie vanuit de gemeente over financieringsmogelijkheden en subsidies voor verduurzaming. Zeven op de tien (70%) hebben geen informatie van de gemeente over verduurzaming nodig.

Conclusies en aanbevelingen

De ondernemers in Rijswijk waarden de meeste aspecten vergelijkbaar met de landelijke cijfers en de voorgaande meting. Een aantal aspecten scoort hoger.

Uit analyses blijkt dat de relatiesfeer (samenwerking met ondernemers en communicatie & voorlichting) belangrijk is voor de beoordeling van het ondernemingsklimaat. Het verbeteren van de relatie tussen de gemeente en ondernemers biedt dus mogelijkheden om de waardering voor het ondernemingsklimaat te verbeteren. Dit is ook het landelijke beeld en komt terug in veel andere gemeenten die een ondernemerspeiling uitvoerden.

De gemeentelijke dienstverlening hangt ook nauw samen met het oordeel over het ondernemingsklimaat en is daarom belangrijk om aandacht aan te besteden. De dienstverleningsaspecten worden door Rijswijkse ondernemers hoger gewaardeerd dan landelijk.

De bedrijfsomgeving wordt wisselend beoordeeld door Rijswijkse ondernemers. Ondernemers zijn tevreden over de openbare ruimte, veiligheid en bereikbaarheid van de bedrijfsomgeving, maar minder tevreden over de parkeermogelijkheden. De aspecten van de bedrijfsomgeving hebben minder invloed op de waardering van het ondernemingsklimaat, maar parkeermogelijkheden is wel een verbeterpunt.

De belangrijkste verbeterpunten voor de gemeente Rijswijk hebben dus betrekking op de relatie tussen ondernemers en de gemeente en parkeermogelijkheden. Uit de toelichtingen blijkt dat sommige ondernemers de communicatie met de gemeente niet altijd goed vinden. Zoals eerder genoemd heeft 13 procent van de ondernemers geen vast aanspreekpunt binnen de gemeente, maar heeft hier wel behoefte aan. De gemeente kan hierop inspelen door meer met een vast aanspreekpunt voor ondernemers te werken en deze onder de aandacht te brengen. Daarnaast geven ondernemers aan dat de gemeente niet altijd goed luistert en meedenkt met ondernemers. Beter luisteren naar ondernemers en hun specifieke situaties zou de dienstverlening ten goede komen.

Verder vinden drie op de tien ondernemers (30%) dat de gemeente zich niet altijd flexibel opstelt en meedenkt. Ondernemers willen een gemeente die meer zichtbaar is en meedenkt over oplossingen. Dit zou kunnen middels het aangaan van concrete samenwerkingen op projectbasis. Ook het proactief benaderen van ondernemers om hen te betrekken bij beleid kan hierin meewerken. Dit soort initiatieven kunnen het wederzijdse begrip vergroten en geven voor de gemeente inzicht in hoe ondernemers de gemeentelijke dienstverlening ervaren.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

De gemeente Rijswijk wil graag inzicht krijgen in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen. Daarnaast wil de gemeente inzicht in de waardering van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In dat kader heeft de gemeente Rijswijk door Ipsos I&O een ondernemerspeiling laten uitvoeren. Voor het onderzoek is de (inmiddels beëindigde) benchmark van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) gebruikt. Dit rapport gaat in op de uitkomsten van de ondernemerspeiling van de gemeente Rijswijk in 2024 en wordt waar mogelijk vergeleken met de resultaten van de vorige ondernemerspeiling van 2018 (n=244). Omdat de benchmark door VNG Realisatie niet meer wordt ondersteund, komen de cijfers niet op [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) te staan.

2.2 Doel van het onderzoek

Het doel van de ondernemerspeiling is om – met het oog op mogelijke verbeterpunten – inzicht te krijgen in de bevindingen van de ondernemers over het ondernemers- en vestigingsklimaat, de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers, uitdagingen in de bedrijfsvoering en duurzaamheid. De uitkomsten worden vergeleken met het landelijke gemiddelde. Dit landelijke gemiddelde is berekend op basis van uitkomsten van 35 gemeenten die tussen 2018 en 2021 de ondernemerspeiling van VNG Realisatie hebben laten doen en waarvan de uitkomsten staan gepubliceerd op [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl).¹

2.3 Methode en respons

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen is conform het protocol van VNG Realisatie² een aselechte steekproef van ondernemers in de gemeente Rijswijk getrokken uit het provinciaal werkgelegenheidsregister. In totaal zijn 3.000 van de bijna 6.000 ondernemingen aangeschreven. Alle bedrijven met meer dan 1 werknemer kregen een uitnodiging.

Dit register bevat ondernemingen in alle economische sectoren, dus ook onderwijs, gezondheidszorg en overheid. Wijzigingen in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel worden verwerkt in het provinciaal werkgelegenheidsregister. Waar in dit rapport gesproken wordt over ‘ondernemers’ betreft het feitelijk ‘vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen’.

De ondernemers in de gemeente Rijswijk hebben rond 20 januari 2024 een brief ontvangen met het verzoek om de digitale vragenlijst in te vullen. Halverwege februari is een rappelbrief verstuurd naar alle bedrijven en instellingen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. De vragenlijst kon tot en met 3 maart worden ingevuld. Naast verstuurde brieven was de vragenlijst ook in te vullen via een open link die door de gemeente Rijswijk is verspreid. Als verdieping op de

¹ Inmiddels heeft VNG Realisatie ondersteuning en online ontsluiting voor deze benchmark beëindigd. Daarom kan niet met eventuele nieuwere peilingen dan 31 december 2021 vergeleken worden.

² Uit het protocol volgt dat de verhouding bedrijven met 1 fte en meer dan 1 fte 1:2 in de bruto steekproef moet zijn. Bij een steekproef van 3.000 bedrijven is dat niet mogelijk. Daarom zijn alle bedrijfsvestigingen met meer dan één werkzame persoon integraal aangeschreven en bestond de steekproef uit ongeveer 1.500 zzp'ers en 1.500 grotere bedrijven.

vragenlijst heeft er 15 februari een focusgroep plaatsgevonden met vertegenwoordigers van ondernemers in Rijswijk.

In de gemeente Rijswijk zijn 3.000 ondernemers aangeschreven. In totaal hebben 270 van de aangeschreven ondernemers deelgenomen. De respons komt daarmee uit op negen procent. Landelijk ligt de respons bij de ondernemerspeiling rond de tien procent. Er zijn veel ondernemers die weinig ervaring hebben met gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers.

Zij hebben bijvoorbeeld een bedrijf aan huis, nog nooit een vergunning aangevraagd en/of geen contact gehad met de gemeente. Over het algemeen doen deze ondernemers minder vaak mee aan dergelijke onderzoeken.

De bedrijvenpopulatie in Rijswijk kent in vergelijking met de landelijke bedrijvenpopulatie weinig landbouw en meer commerciële dienstverlening. Aan het onderzoek deden naar verhouding minder ondernemers uit de industrie en bouw mee. Ondernemers uit de horeca, handel & distributie en commerciële dienstverlening zijn juist oververtegenwoordigd.

Zzp'ers vormen 39 procent van de respons, dit is minder dan de bedrijvenpopulatie in Rijswijk (Tabel 1.1). Een kwart (26%) van de deelnemende ondernemers heeft een bedrijf aan huis.

Tabel 2.1 – Verdeling bedrijfsvestigingen naar sector, grootte en vestigingslocatie

	Nederland	Rijswijk	Respondenten
SECTOR			
Landbouw	4%	1%	0%
Industrie en bouw	15%	19%	6%
Handel, horeca en distributie	21%	18%	47%
Commerciële dienstverlening	31%	35%	47%
Niet-commerciële dienstverlening	28%	26%	30%
AANTAL WERKNEMERS			
1 of minder	73%	75%	39%
2 tot en met 9	21%	19%	45%
10 of meer	7%	6%	16%
LOCATIE			
In/aan huis	-	-	26%
Winkelgebied: Bogaard stadscentrum	-	-	5%
Winkelgebied: Oud-Rijswijk	-	-	8%
Ander winkelgebied	-	-	4%
Bedrijvenlocatie: Plaspoelpolder	-	-	23%
Andere bedrijvenlocatie	-	-	10%
Ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever	-	-	12%
Anders	-	-	13%

Weging en betrouwbaarheid

Op de resultaten is een weging toegepast naar bedrijfsgrootte, conform de richtlijnen van VNG Realisatie.

Wanneer absolute responsaantallen worden weergegeven (n=...), zijn deze ongewogen. Het betreft hier het aantal ondernemers dat de vraag heeft beantwoord inclusief 'weet niet / geen mening', ook al wordt deze laatste categorie in lijn met het VNG-protocol buiten beschouwing gelaten in de figuren en tabellen. De uitkomsten zijn bruikbaar en betrouwbaar door de hoeveelheid respondenten die deelnamen en zijn aangeschreven.

De behaalde respons heeft een betrouwbaarheidsniveau van 90 procent en een foutenmarge van 4,9 procent. Met de resultaten kunnen uitspraken worden gedaan die gelden voor alle ondernemers in Rijswijk.

2.4 Analyse en rapportage

De waardering van meerdere aspecten wordt weergegeven in de vorm van rapportcijfers. De interpretatie hiervan is als volgt: een score van een 5 of lager is 'onvoldoende' of 'matig', een 6 beschouwen we als 'voldoende', een 7 is 'ruim voldoende' en een 7,5 of hoger zien we als een 'goed' resultaat. Cijfers boven de 8 zijn 'zeer goed' en bijna niet te verbeteren. We spreken van een verschil in rapportcijfers met het landelijke gemiddelde bij een afwijking van minimaal 0,3. Bij benoemde verschillen van percentages, gaat het altijd om statistisch significante verschillen ($p < 0,05$).

De bedrijven van de ondernemers worden in dit rapport uitgesplitst naar locatie op basis van wat ondernemers in de vragenlijst als locatie hebben opgegeven. Vanwege de lage deelname op sommige locaties zijn in de rapportage locaties samengevoegd. Uitsplitsingen met minder dan 50 antwoorden zijn indicatief. Waar aanwezig worden de significante en relevante verschillen tussen de bedrijfslocaties, sectoren en grootteklassen (zzp vs. grotere bedrijven) in de uitkomsten benoemd.

Waar in deze rapportage ondernemers worden genoemd, worden zowel bedrijven als instellingen bedoeld. De antwoordcategorie 'weet niet' wordt – in lijn met de voormalige benchmark van VNG Realisatie – niet gepresenteerd in deze rapportage. Indien een groot deel deze antwoordcategorie invult, noemen we dit in de tekst. In deze rapportage wordt een vergelijking gemaakt met de landelijke benchmark, bestaande uit 35 gemeenten die tussen begin 2018 en december 2021 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

Waar relevant zijn de uitkomsten van de vragenlijst aangevuld met verdieping of duiding op basis wat er in de focusgroep met de ondernemersvertegenwoordigers naar voren kwam.

2.5 Rapportopbouw

In hoofdstuk 3 komt de bedrijfsomgeving aan bod, in hoofdstuk 4 de gemeentelijke dienstverlening. Hoofdstuk 5 behandelt de relatie tussen ondernemers en de gemeente en de gemeentelijke heffingen en regeldruk. Hoofdstuk 6 gaat over het ondernemingsklimaat, met de onderwerpen waarop de gemeente zich volgens ondernemers met name zou moeten focussen. Hoofdstuk 7 gaat in op uitdagingen m.b.t. de bedrijfsvoering en verduurzaming. Tot slot gaat het in hoofdstuk 8 over de samenhang tussen verschillende aspecten en wordt er inzichtelijk

gemaakt welke onderwerpen het meeste invloed hebben op de waardering van ondernemers voor het ondernemersklimaat. Het rapport is gestart met een managementsamenvatting.

De visuele presentatie in de vorm van een losse factsheet maakt onderdeel uit van deze gemeentelijke rapportage. In deze factsheet zijn de belangrijkste resultaten overzichtelijk bij elkaar gezet.

3 Bedrijfsomgeving

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende onderwerpen: waardering in het algemeen, criminaliteit en overlast, bereikbaarheid en verbeterpunten in de bedrijfsomgeving. Ondernemers die hun onderneming in of aan huis hebben, hebben geen vragen gekregen over het thema bedrijfsomgeving.

3.2 Waardering in het algemeen

Zowel de representativiteit van de openbare ruimte (bijv. onderhoud van wegen, fietspaden, stoepen en het openbare groen) als de veiligheid van de bedrijfsomgeving krijgt van ondernemers in Rijswijk een (ruime) voldoende (Tabel 3.1). De representativiteit van de openbare ruimte in Rijswijk ligt onder het Nederlandse gemiddelde. Er zijn geen grote verschillen tussen de verschillende bedrijfslocaties.

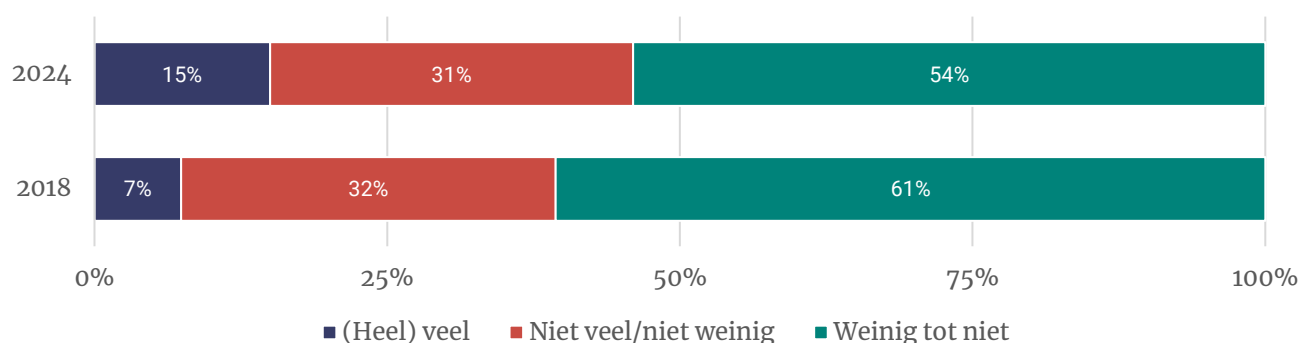
Tabel 3.1 - Rapportcijfers bedrijfsomgeving (n=181)

	2024	2018	Nederland	Range NL
Representativiteit openbare ruimte	6,9	6,8	7,2	6,4-7,7
Veiligheid van de bedrijfsomgeving	7,1	6,9	7,2	6,4-7,8

3.3 Criminaliteit en overlast

In 2024 heeft 15 procent van de ondernemers veel last van criminaliteit en overlast in de bedrijfsomgeving (Figuur 3.1). Ten opzichte van 2018 is de ervaren overlast en criminaliteit ook iets hoger. De helft (54%) van de Rijswijkse ondernemers ervaart weinig tot geen overlast en drie op de tien (31%) ondernemers ervaren niet veel maar ook niet weinig overlast en criminaliteit in hun bedrijfsomgeving. Er zijn niet veel verschillen tussen de verschillende bedrijfslocaties. De stijging van overlast en criminaliteit wordt door de ondernemersvertegenwoordigers herkend, sinds corona is er een groei in winkeldiefstal en in jeugdoverlast.

Figuur 3.1 - In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit? (n=201)



3.4 Bereikbaarheid

De ondernemers in Rijswijk hebben zes aspecten van de bereikbaarheid een rapportcijfer gegeven (Tabel 3.2). Alle aspecten krijgen een (ruime) voldoende. Het meest tevreden zijn ondernemers over de bereikbaarheid per fiets (gewaardeerd met een 8,3), maar ook de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per auto (8,1), te voet (7,9) en per ov (7,6) worden goed gewaardeerd. De bereikbaarheid per ov en per auto worden hoger gewaardeerd dan het landelijk gemiddelde. Parkeermogelijkheden worden minder gewaardeerd (6,2) door Rijswijkse ondernemers. Dit is ook lager dan het landelijk gemiddelde. De ondernemersvertegenwoordigers bevestigen dat parkeren op sommige locaties een probleem is en dat dit aantal door herontwikkelingsplannen nog minder dreigt te worden.

Tabel 3.2 - Rapportcijfers bereikbaarheid (n=189)

	2024	2018	Nederland	Range NL
Bereikbaarheid te voet	7,9	-	-	-
Bereikbaarheid per fiets	8,3	-	-	-
Bereikbaarheid per ov	7,6	7,5	6,2	4,5-7,7
Bereikbaarheid per auto	8,1	7,8	7,8	5,1-8,5
Bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	7,3	6,8	7,3	6,5-7,9
Parkeermogelijkheden (auto, fiets)	6,2	6,5	7,1	5,8-7,8

Waardering bereikbaarheid naar achtergrondkenmerken

In Tabel 3.3 is de waardering voor de bereikbaarheid per locatie weergegeven. Ondernemers in Oud-Rijswijk en andere winkelgebieden zijn iets minder positief over de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport. De bereikbaarheid te voet, per fiets, ov en auto wordt over het algemeen overal goed beoordeeld. Over parkeermogelijkheden zijn ondernemers het meest negatief op de locatie Plaspoelpolder.

Tabel 3.3 - Rapportcijfers bereikbaarheid naar bedrijfslocatie

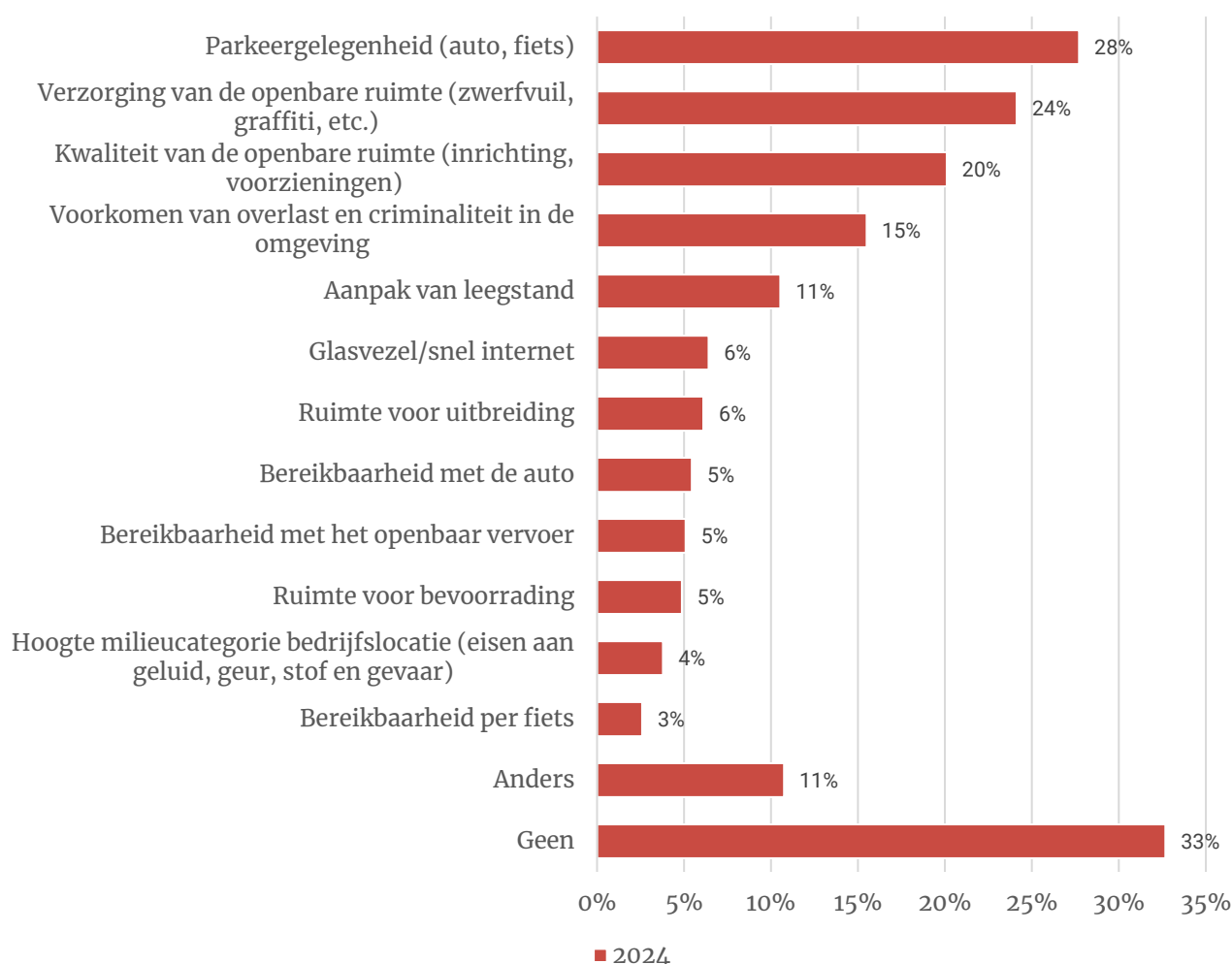
	Oud-Rijswijk (n=22)*	Plaspoelpolder (n=60)	Andere bedrijvenlocatie (n=26)*	Ambulant (n=26)*
Bereikbaarheid te voet	8,5	7,8	6,2	8,5
Bereikbaarheid per fiets	8,1	8,3	8,1	8,7
Bereikbaarheid per ov	7,6	7,9	6,1	7,7
Bereikbaarheid per auto	7,3	8,3	9,0	8,2
Bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	6,4	7,5	7,8	7,5
Parkeermogelijkheden (auto, fiets)	5,5	4,9	6,7	6,2

*Indicatieve uitkomsten (n<50)

3.5 Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving

De ondernemers in Rijswijk is gevraagd welke drie punten zij het liefst verbeterd zien in de directe bedrijfsomgeving. Het meest genoemde verbeterpunt is parkeergelegenheid: dit is door drie op de tien ondernemers (28%) genoemd. Een kwart (24%) noemt de verzorging van de openbare ruimte en een vijfde (20%) de kwaliteit van de openbare ruimte. De ondernemersvertegenwoordigers herkennen de meest genoemde verbeterpunten: ze geven aan dat naast parkeren ook openbare ruimte op sommige locaties een aandachtspunt is. Niet alles hoeft vernieuwd te worden, maar een aantal aspecten kunnen wel opgeknapt worden. Een derde van de ondernemers (33%) ziet geen verbeterpunten, dit is meer dan in 2018 (15%). Het lijkt daarom dat de bedrijfsomgeving over het algemeen is verbeterd de afgelopen jaren.

Figuur 3.2 - Welke eventuele verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving wilt u de gemeente meegeven? (n=270)



33% van de ondernemers ziet geen verbeterpunten in de directe bedrijfsomgeving.

Verschillen in verbeterpunten

De drie meest genoemde verbeterpunten verschillen in volgorde per locatie (Tabel 3.3). Zo worden door ondernemers die in/aan huis werken, in de Boogaard, in Oud-Rijswijk en in andere winkelgebieden de verzorging van de openbare ruimte het vaakst genoemd. Op andere locaties wordt parkeergelegenheid het meest genoemd.

Tabel 3.4 - Verbeterpunten bedrijfsomgeving per locatie

	In/aan huis (n=69)	Oud-Rijswijk (n=22)*	Plaspoel-polder (n=61)	Andere bedrijven locatie (n=27)*	Ambulant (n=31)*	Anders (n=35)*
Parkeer-gelegenheid	14%	40%	66%	29%	26%	29%
Verzorging openbare ruimte	28%	53%	44%	13%	11%	6%
Kwaliteit openbare ruimte	23%	49%	28%	17%	10%	7%

*Indicatieve uitkomsten (n<50)

Na afloop van de vragen over de bedrijfsomgeving, konden ondernemers een toelichting geven. In totaal hebben 145 ondernemers een toelichting gegeven. Een aantal reacties is positief, maar in de meeste reacties worden verbeterpunten genoemd. De meest genoemde verbeterpunten en belangrijkste toelichtingen worden hieronder en op de volgende pagina weergegeven. In tegenstelling tot de kwantitatieve uitkomsten in de tabellen en figuren, zijn dit meningen van individuele ondernemers.

Parkeergelegenheid

“Parkeren is al jaren een drama. Bedrijvigheid is enorm gegroeid. Hiernaast heel wat nieuwe woningen bijgekomen. Veel te weinig openbare (onbetaalde) parkeerplekken in de buurt.”

“Parkeren is echt een probleem, te weinig plekken. Ook wat bevoorrading betreft is dit lastig, door het versmallen van de wegen is het moeilijk en lastig geworden om fatsoenlijk op bedrijfsterreinen te komen.”

“Er zijn geen parkeerplaatsen voor bezoekers.”

“Er is weinig parkeergelegenheid, wij maken ons zorgen dat dit verergerd omdat Rijswijk aan het uitbreiden is.”

“De bereikbaarheid is nu nog redelijk maar versmal geen brede wegen naar smalle wegen. Behoud parkeerplaatsen voor auto's, die hebben we nog nodig voor de huidige economische activiteit.”

Verzorging openbare ruimte

“Veel leegstand, graffiti en afval McDonalds.”

“Straten zijn smerig, verlichting is kapot, in 2 jaar 6 maal de straat open, waardoor de stenen schots en scheef liggen. Verkeersborden staan schots en scheef.”

“Door langdurige bouwprojecten en verwaarloosde parkeerterreinen doordat hier in de toekomst gebouwd gaat worden, is de omgeving steeds minder representatief geworden.”

Overlast/criminaliteit

“Fietsendiefstal uit voortuinen.”

“Er wordt in de Schoolstraat (hoek Doelenstraat) 's nachts gedeald, in Park Hofrust liggen onder de grote dennenboom iedere dag lachgasballonnen. Controle in avond en nacht zou wenselijk zijn.”

“Er is bij ons al 2 keer ingebroken in de laatste 2 jaar en diverse zaken zijn ontvreemd ook overdag.”

4 Gemeentelijke dienstverlening

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt verschillende waarderingsaspecten van de gemeentelijke dienstverlening. Er wordt ingegaan op de wijze van dienstverlening, de reden en de beoordeling van ondernemers over het contact met de gemeente, de digitale dienstverlening en de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie.

4.2 Waardering in het algemeen

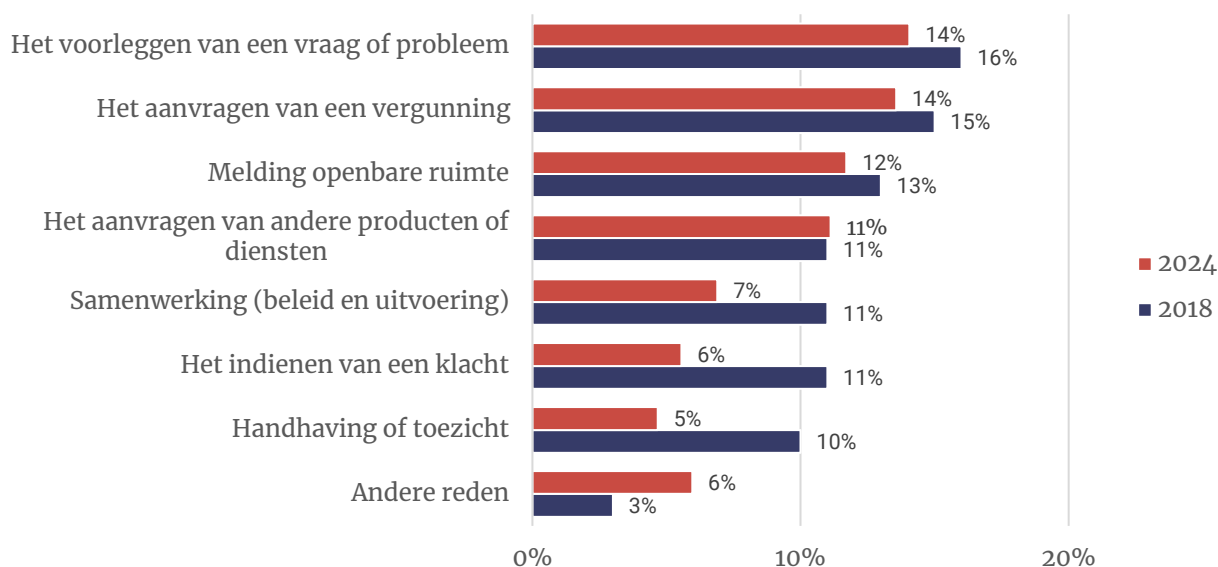
Twee derde van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt en ook geen behoefte daaraan
In Rijswijk heeft zes procent van de ondernemers een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Gemiddeld ligt dit in Nederland op 14 procent. In Rijswijk ligt het percentage dat een vast aanspreekpunt heeft hoger bij ondernemers met 5 of meer medewerkers. Twee derde van de ondernemers (64%) heeft geen vast aanspreekpunt binnen de gemeente en heeft hier ook geen behoefte aan. Een achtste (13%) van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt bij de gemeente, maar heeft daar wel behoefte aan. Deze behoefte is groter bij ondernemers in winkelgebieden dan bij ondernemers die vanuit huis of ambulant werken. Voor 16 procent is het onduidelijk of ze een vast aanspreekpunt binnen de gemeente hebben.

13% van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt bij de gemeente, maar zou dit wel willen.

Vragen of problemen meest voorkomende contactredenen

De meest voorkomende contactredenen van ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente waren het voorleggen van een vraag of probleem en het aanvragen van een vergunning (beide 14%) (Figuur 4.1). Daarnaast had een achtste van de ondernemers (12%) contact over een melding openbare ruimte. In het onderzoek van 2018 vormden deze redenen ook de top drie. In 2024 was er vergeleken met 2018 minder contact over samenwerking, het indienen van een klacht en handhaving of toezicht. Ondernemers in winkelgebied Oud-Rijswijk hebben vaker een melding over de openbare ruimte gemaakt dan ondernemers die niet in een winkelgebied zitten. Ook dienden zij vaker een klacht in.

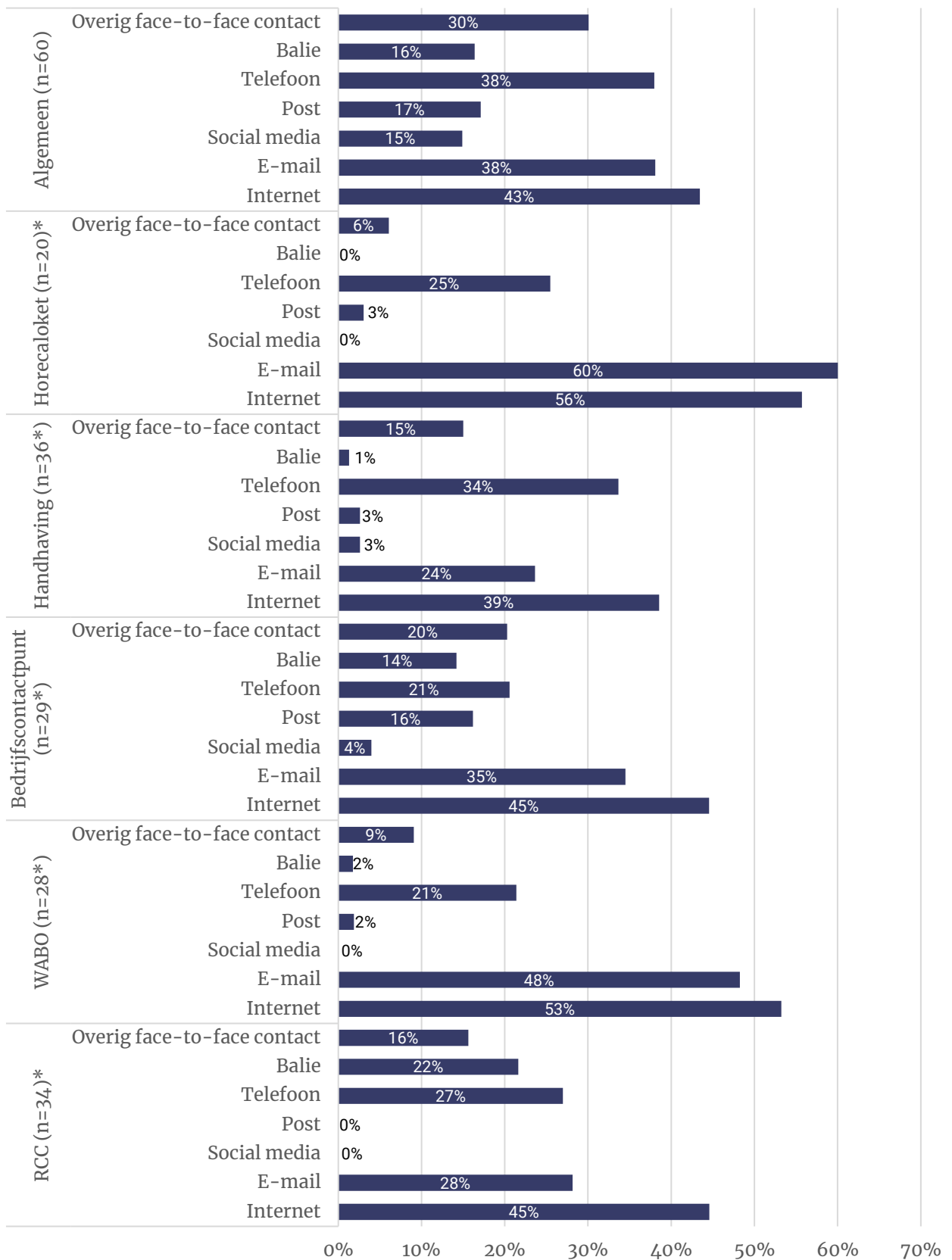
Figuur 4.1 – Aandeel van ondernemers dat met een bepaalde reden contact met de gemeente had in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek (meerdere antwoorden mogelijk)



Vooraf contact via internet en e-mail

Van de ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, had een zesde contact met handhaving (17%) en/of RCC (16%) en een zevende (14%) met WABO en/of Bedrijfscontact. Een tiende (10%) had contact met het horecaloket. Drie op de tien (29%) hadden contact met de gemeente in het algemeen. Het meeste contact ging via internet (47%), een derde (33%) had contact via e-mail en drie op de tien (28%) via de telefoon. Omdat men op meer manieren contact kon hebben met dezelfde afdeling, bijvoorbeeld door te bellen en later fysiek langs te gaan, tellen de percentages op tot boven de honderd procent. Het type contact dat men heeft, verschilt wel per afdeling.

Figuur 4.2 - Op welke wijze en met welke afdeling heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad?



*Indicatieve uitkomsten (n<50)

Dienstverlening gemeente algemeen beste gewaardeerd

Aan de ondernemers is gevraagd een cijfer te geven voor het contact met verschillende afdelingen. Gemiddeld geven ondernemers een 6,6 voor hun contact met de verschillende afdelingen van de gemeente Rijswijk, dit was in 2018 een 6,4. Vanwege de lage responsaantallen in verschillende categorieën zijn de meeste per afdeling beschreven cijfers indicatief. Wel lijkt er enig verschil te zitten in de waardering tussen het contact met de verschillende afdelingen. Zo waardeert men het contact met de gemeente in het algemeen (geen specifieke afdeling) met een 7,1 en het contact met WABO krijgt een 5,8. De andere cijfers liggen hier tussenin. De verschillen in waardering kunnen ook relatie hebben met de ingewikkeldheid van het onderwerp en het resultaat van het contact.

Tabel 4.1 Kunt u een cijfer geven voor de dienstverlening door onderstaande gemeentelijke afdelingen? Uitgesplitst naar afdeling

Afdeling	2024	2018
RCC (n=34)*	6,5	-
WABO (n=23)*	5,8	-
Bedrijfscontactpunt (n=31)*	6,6	-
Handhaving (n=40)*	6,6	-
Algemeen (n=62)	7,1	-
Gemiddeld	6,6	6,4

*indicatief (n<50)

Ongeveer 50 ondernemers hebben suggesties gegeven hoe de gemeente Rijswijk de dienstverlening zou kunnen verbeteren. De meeste van deze toelichtingen gaan over dezelfde onderwerpen. Allereerst geeft een deel van de ondernemers aan dat de snelheid van het afhandelen van vragen en problemen te wensen over laat. Daarnaast kan ook de interne en externe communicatie beter. Verder geeft een aantal ondernemers aan dat de gemeente meer zou kunnen luisteren naar en meedenken met ondernemers.

4.3 Digitale dienstverlening

De ondernemers die contact hadden met de gemeente, geven de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente een 6,8 (Tabel 4.2). Dit ligt boven het landelijk gemiddelde (6,3). In het vorige onderzoek uit 2018 werd dit beoordeeld met een 6,4. Er zijn geen verschillen in waardering tussen ondernemers op het gebied van locatie, grootteklasse of sector. De gesproken ondernemersvertegenwoordigers geven aan dat er voor de gemeente op online dienstverlening nog steeds groeipotentie zit, omdat daar enorm veel in ontwikkelt wordt.

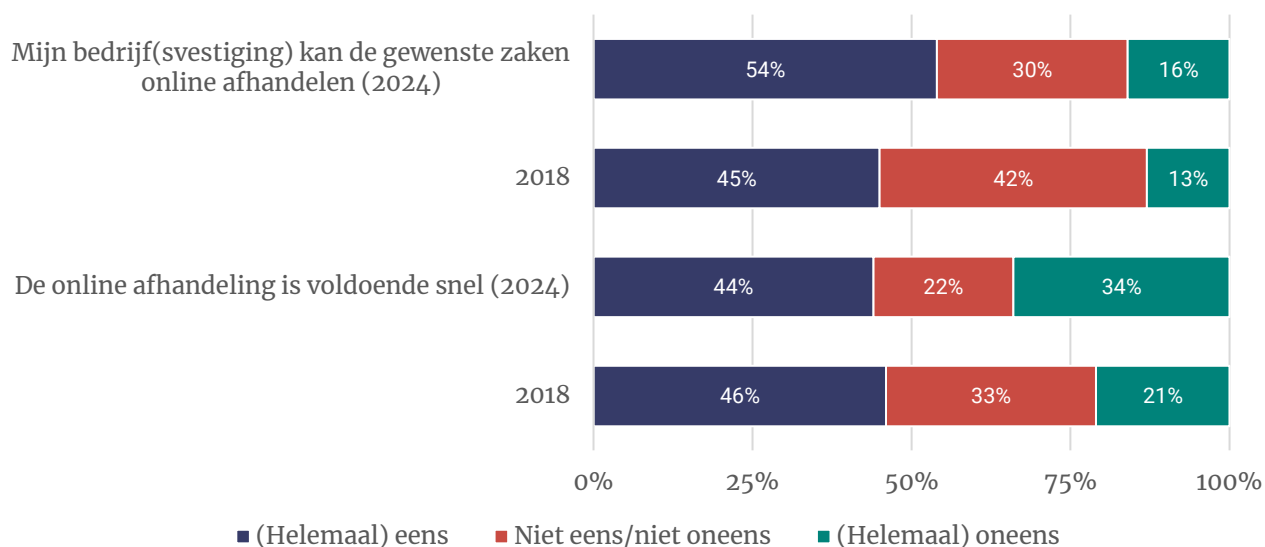
Tabel 4.2 - Rapportcijfer digitale dienstverlening (ondernemers die contact hadden met gemeente; n=56)

	2024	2018	Nederland	Range NL
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,8	6,4	6,3	5,5-7,5

De helft van de ondernemers kan zaken online afhandelen

Van de ondernemers die contact hadden met de gemeente kon de helft (54%) de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente (Figuur 4.3). Vier op de tien (44%) zijn tevreden over de snelheid van de afhandeling van digitale communicatie, een derde (34%) is hier ontevreden over. Er zijn geen verschillen tussen ondernemers op het gebied van locatie, grootteklasse of sector.

Figuur 4.3 - Wat vindt u van de volgende stellingen? (n=75)



4.4 Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

De algemene professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers wordt door ondernemers beoordeeld met een 6,9 (Tabel 4.3). De gemeentelijke afdeling RCC wordt als hoogste beoordeeld met een 7,3, WABO het laagste met een 6,2. Vanwege de lage responsaantallen in verschillende categorieën zijn de meeste per afdeling beschreven cijfers indicatief.

Tabel 4.3 – Welk cijfer geeft u de professionaliteit van de gemeente en haar medewerkers?

Afdeling	Cijfer
RCC (n=25)*	7,3
WABO (n=15)*	6,2
Bedrijfscontactpunt (n=22)*	6,5
Handhaving (n=27)*	6,8
Algemeen (n=86)	6,9

*Indicatieve uitkomsten (n<50)

Ondernemers tevreden over gemeentelijke dienstverlening

In Tabel 4.4 worden de meningen van ondernemers weergegeven over stellingen met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening. Ruim de helft van de ondernemers (55%) is tevreden over het gemak waarmee een product of dienst kan worden aangevraagd/ het gemak waarmee een probleem kan worden voorgelegd. Ondernemers zijn minder vaak tevreden (35%) over de mate waarin zij op de hoogte werden gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling. De uitkomsten zijn vergelijkbaar voor alle ondernemers op alle locaties, grootteklassen en sectoren.

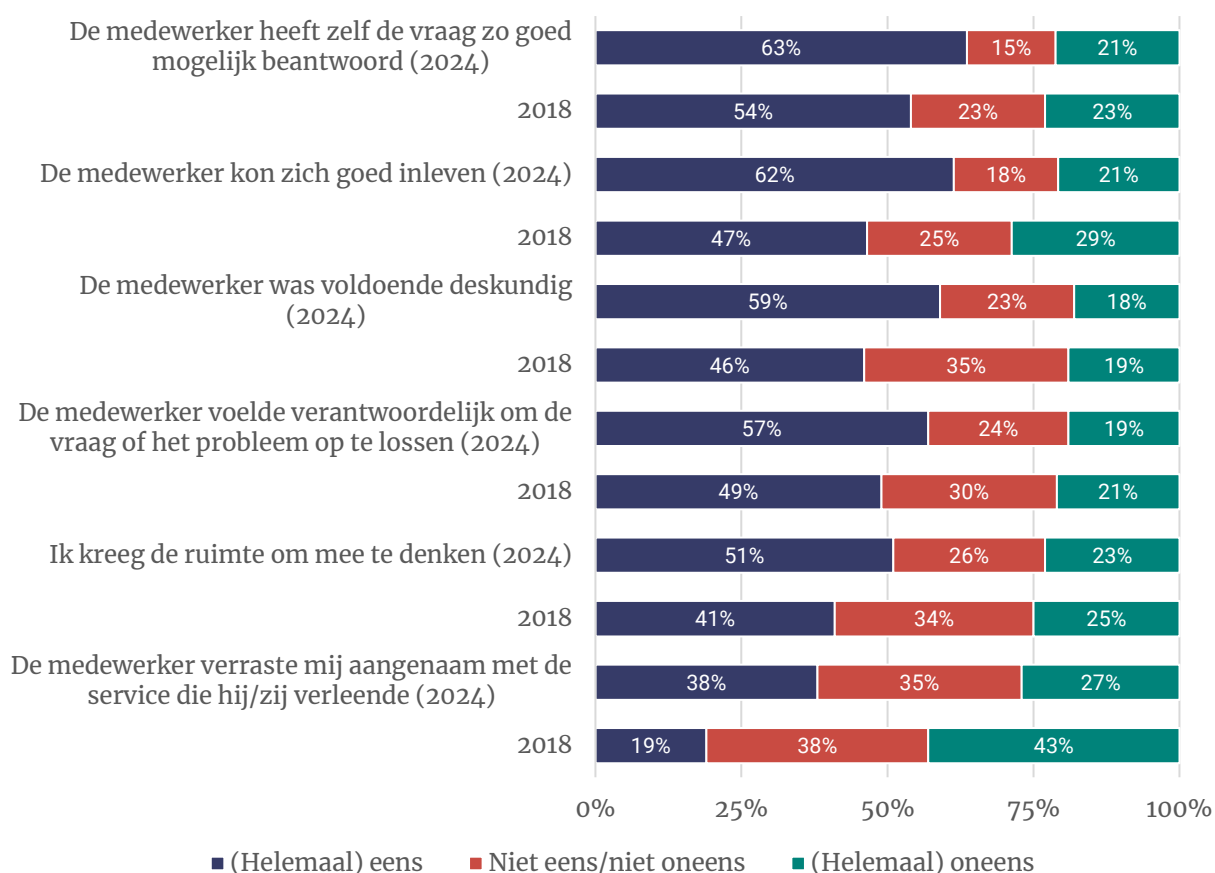
Tabel 4.4 - Stellingen: aanvragen van product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem (% (helemaal) mee eens)(n=77)

	2024	2018	Nederland	Range NL
Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	55%	59%	54%	40-78%
De ontvangen en/ of beschikbare informatie was juist en volledig	54%	52%	45%	16-76%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	49%	43%	41%	23-72%
Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem	42%	29%	40%	14-73%
Mijn bedrijf(vestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	35%	27%	37%	17-67%

4.5 Hostmanship

Over het algemeen zijn de ondernemers positief over de persoonlijke dienstverlening (Figuur 4.4). Zo vinden zes op de tien ondernemers dat de medewerker die hen hielp de vraag zo goed mogelijk zelf probeerde te beantwoorden (63%), dat de medewerker zich goed kon inleven (62%), dat de medewerker deskundig was (59%) en dat de medewerker zich verantwoordelijk voelde om de vraag of het probleem op te lossen (57%). De helft (51%) is het eens met dat ze de ruimte kregen om mee te denken en vier op de tien (38%) vonden dat de medewerker hem of haar veraste met de service. Negentien tot 27 procent is het oneens met de stellingen en daarmee minder positief over de persoonlijke dienstverlening. Er zijn geen verschillen tussen de verschillende locaties van ondernemers, grootteklassen en sectoren.

Figuur 4.4 - Wat vindt u van de volgende stellingen? (n=102)



4.6 Vergunningen

In Tabel 4.5 is de waardering van de ondernemers die afgelopen jaar een vergunning hebben aangevraagd voor de afhandeling van de vergunningsaanvraag weergegeven. De 41 ondernemers (14%) in Rijswijk die te maken hebben gehad met vergunningverlening geven hier gemiddeld een 6,8 voor. Landelijk is de waardering iets lager (6,2).

Tabel 4.5 - Welk cijfer geeft u aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag?

	2024 (n=41)*	2018 (n=37)*	Nederland
Waardering van de afhandeling van de vergunningsaanvraag	6,8	6,0	6,2

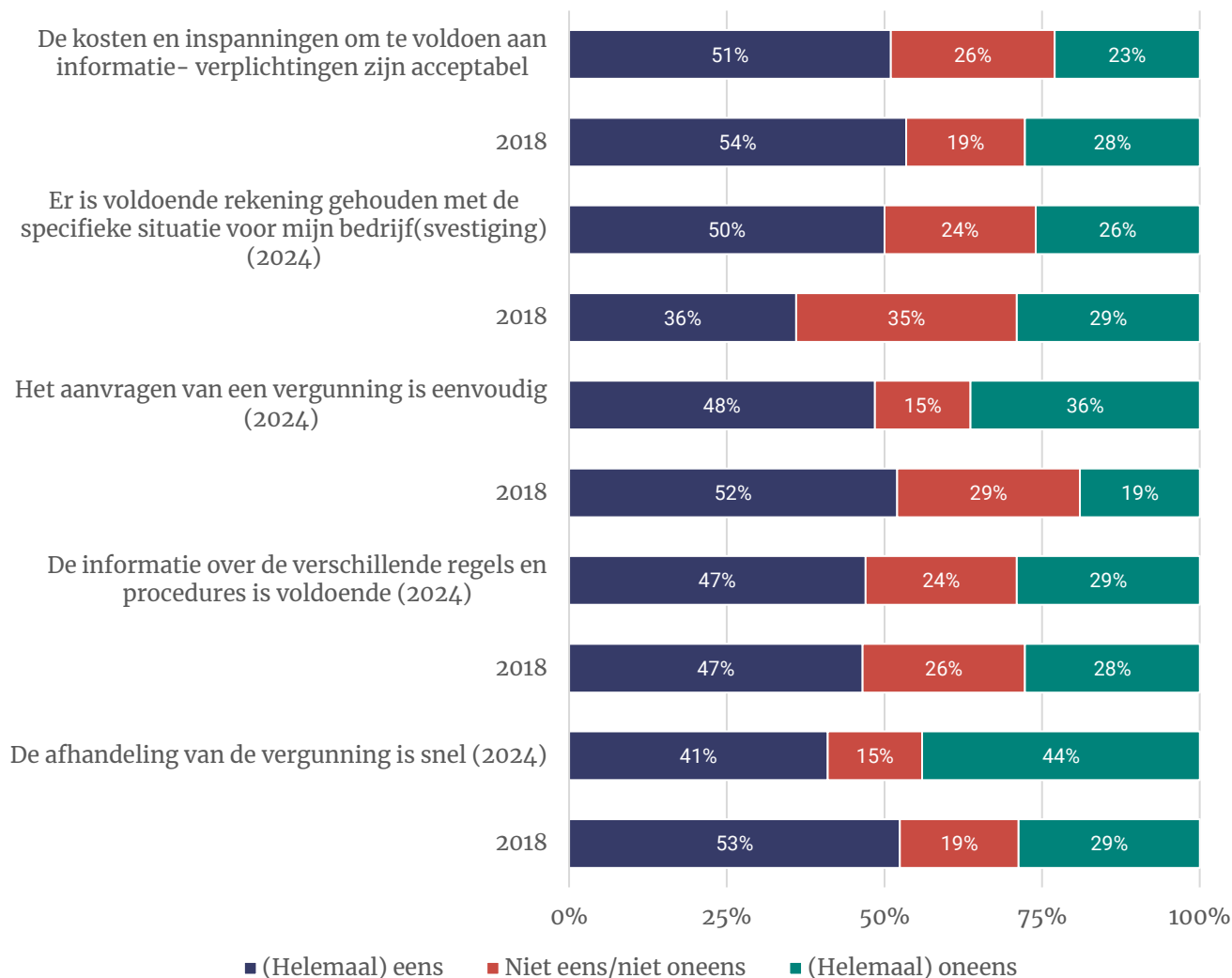
*Indicatieve uitkomsten (n<50)

De meest aangevraagde vergunning in het afgelopen jaar is de omgevingsvergunning, aangevraagd door 17 respondenten.

(Bijna) de helft tevreden over aspecten aanvraag vergunning

In Figuur 4.5 zijn de resultaten weergegeven van een vijftal stellingen over het verloop van de aanvraag van een vergunning. De helft van de ondernemers die een vergunning heeft aangevraagd, vond de vereiste inspanningen en kosten acceptabel (51%), vond dat er voldoende rekening werd gehouden met de specifieke situatie (50%) en dat het aanvragen van een vergunning eenvoudig is (48%). De ondernemers zijn het minst positief over de snelheid van de afhandeling: vier op de tien (41%) zijn tevreden over de snelheid, maar ook 44 procent is er ontevreden over. Er zijn geen verschillen in uitkomsten op basis van achtergrondkenmerken.

Figuur 4.5 - Wat vindt u van de volgende stellingen? (n=41)*



*Indicatieve uitkomsten (n<50)

5 Relatie ondernemer-gemeente

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt verschillende waarderingsaspecten van de relatie tussen ondernemers en de gemeente Rijswijk. Er wordt ingegaan op de samenwerking tussen ondernemers en de gemeente, financiële heffingen en de regeldruk.

5.2 Samenwerking ondernemer-gemeente

In 2024 waarden de Rijswijkse ondernemers de samenwerking en de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft met een 5,7 (Tabel 5.1). Dat is vergelijkbaar met 2018 (5,6) en het Nederlands gemiddelde (5,6). Er zijn geen verschillen in waardering op basis van locatie, grootteklasse of sector.

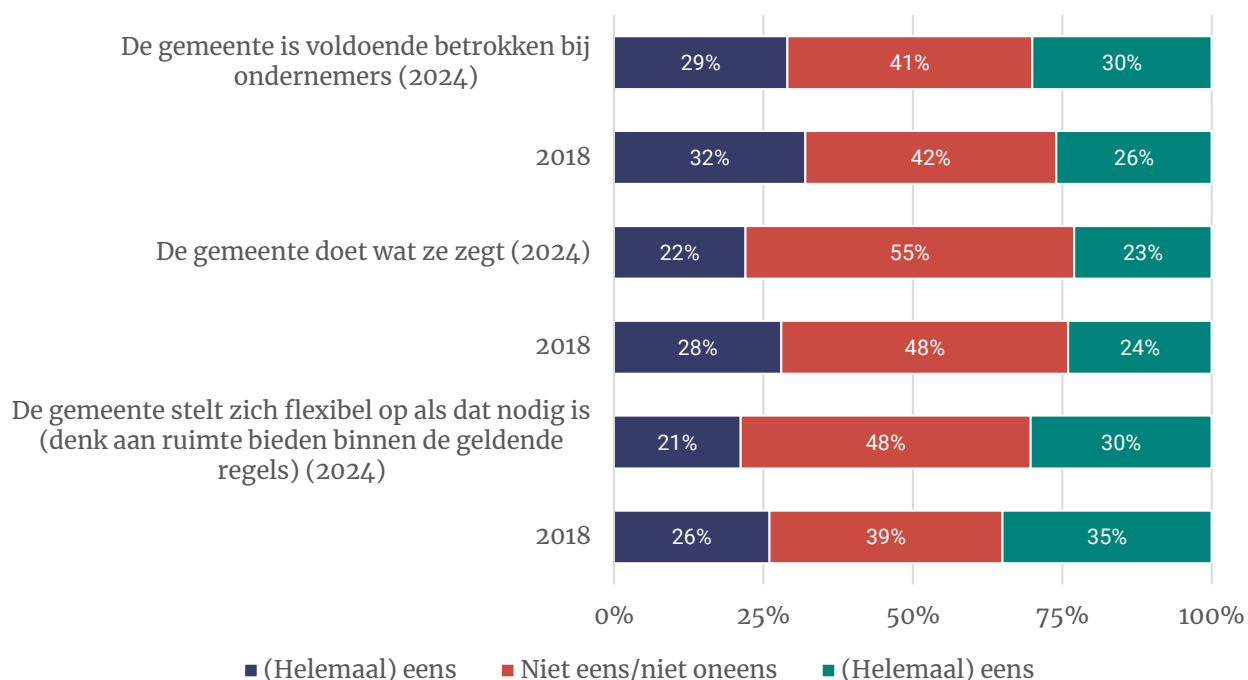
Tabel 5.1 - Rapportcijfer wijze van betrekken van en samenwerking met ondernemers (n=142)

	2024	2018	Nederland	Range NL
Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt	5,7	5,6	5,6	4,6-6,5

Drie op de tien vinden gemeente betrokken bij ondernemers

Aan de ondernemers is een drietal stellingen voorgelegd over de opstelling van de gemeente (Figuur 5.1). Drie op de tien (29%) vinden dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers en een vijfde vindt dat de gemeente doet wat ze zegt (22%). Een even groot percentage als dat het eens is met deze stellingen, is het ook oneens met de stellingen. Een vijfde vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is (21%), maar per saldo zijn de ondernemers negatief over de flexibiliteit (30%). De grootste groep ondernemers is neutraal over deze stellingen. Ondernemers in Oud-Rijswijk zijn het over het algemeen iets vaker oneens met de stellingen. De uitkomsten zijn vergelijkbaar met 2018.

Figuur 5.1 - Wat vindt u van de volgende stellingen? (n=270)



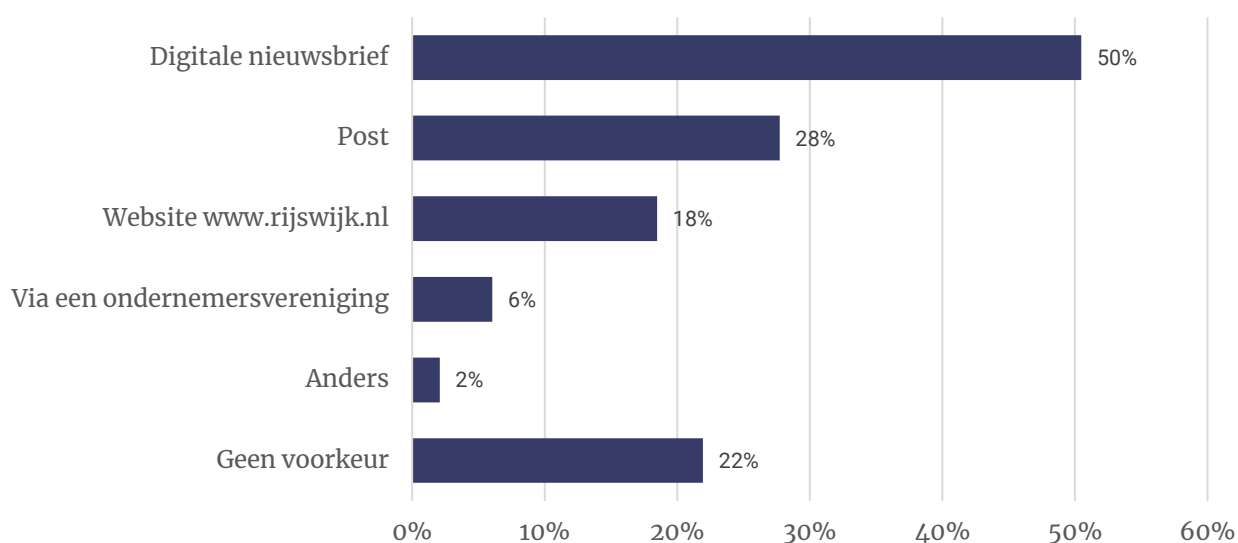
Ongeveer 60 ondernemers hebben een toelichting gegeven op hun oordeel. Veel ondernemers geven aan niet veel contact te hebben met de gemeente. In de overige toelichtingen wordt genoemd dat de communicatie met de gemeente soms slecht is en de gemeente weinig zichtbaar is. Verder noemen ondernemers dat de gemeente weinig meedenkt.

De ondernemersvertegenwoordigers noemden in de focusgroep dat de gemeente bijvoorbeeld een inschrijvingsplicht voor ondernemers in zou kunnen voeren. Op deze manier heeft de gemeenten contactgegevens van alle ondernemers en kan zij proactief communiceren, in plaats van reactief. Dit kan de zichtbaarheid van de gemeente en de mate van contact met de gemeente ten goede komen.

5.3 Communicatie en voorlichting

De ondernemers geven de huidige communicatie en voorlichting vanuit de gemeente een 6,2. De helft van de ondernemers (50%) zou in de toekomst graag geïnformeerd worden over belangrijke ontwikkelingen via een digitale nieuwsbrief. Drie op de tien (28%) geven aan hier graag post over te ontvangen en een zesde (18%) wil dit lezen op de website www.rijswijk.nl. Een vijfde (22%) heeft geen voorkeur voor een communicatiekanaal. Ondernemers in Oud-Rijswijk (24%) geven vaker dan ondernemers op andere locaties aan dat ze graag geïnformeerd worden via een ondernemersvereniging. Ook geven ondernemers met twee of meer medewerkers, vergeleken met zzp'ers, vaker aan dat ze geïnformeerd willen worden via een ondernemersvereniging.

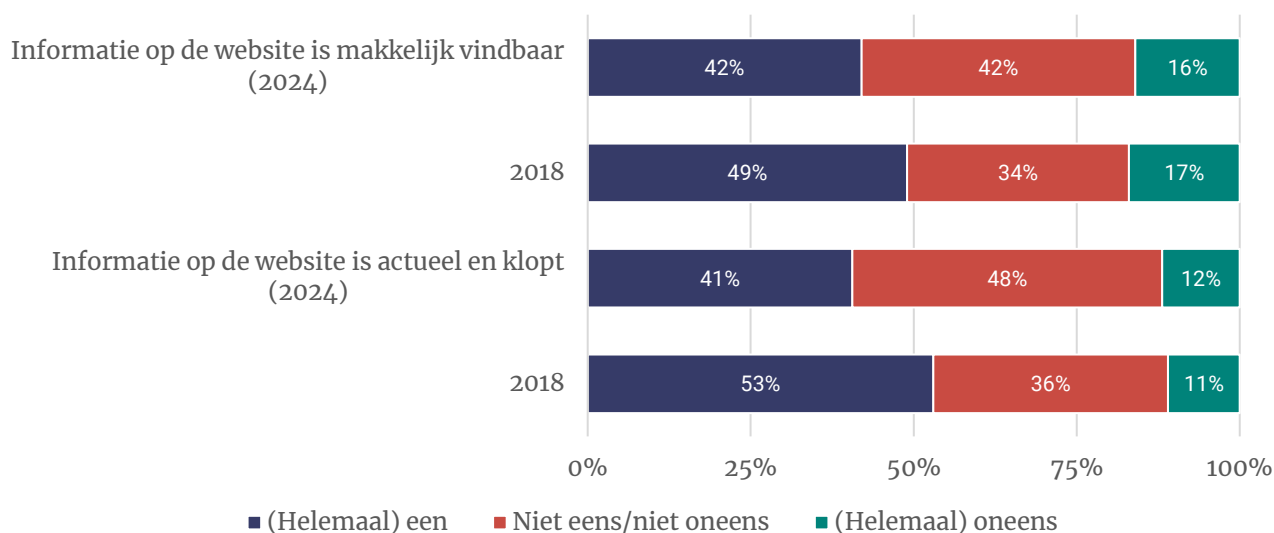
Figuur 5.2 - Op welke manier wilt u in de toekomst geïnformeerd worden over belangrijke ontwikkelingen? (Max. twee antwoorden mogelijk) (n=270)



5.4 Gemeentelijke website

Vier op de tien ondernemers vinden dat de informatie op de website makkelijk vindbaar is (42%) en dat informatie op de website actueel is en klopt (41%). Ruim vier op de tien zijn het niet eens of oneens met deze stellingen. Overigens heeft respectievelijk 39 en 50 procent geen mening over deze stellingen, zij zijn buiten beschouwing gelaten.

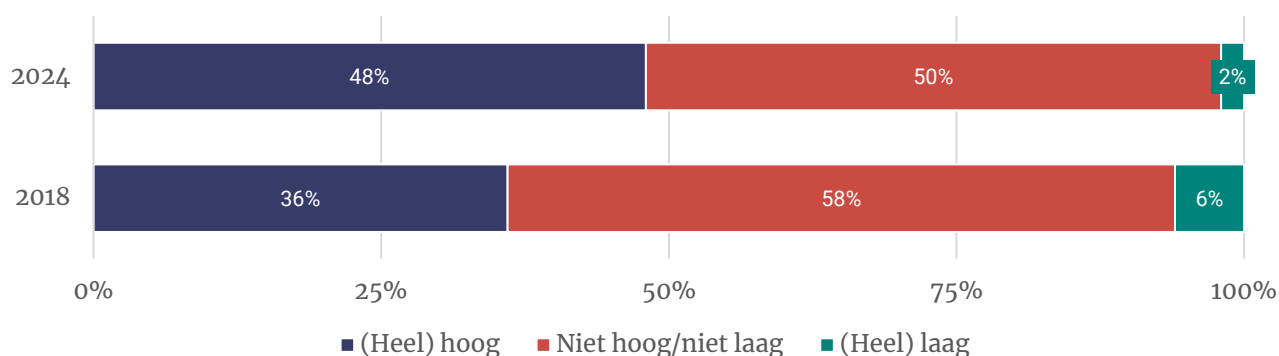
Figuur 5.3 - Wat vindt u van de volgende stellingen? (n=270)



5.5 Financiële heffingen

De helft van de ondernemers (48%) ervaart de lokale financiële heffingen (gemeentelijke heffingen) als (heel) hoog (Figuur 5.4). Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van 2018. Ondernemers in Oud-Rijswijk vinden de heffingen vaker heel hoog dan andere ondernemers. De andere helft vindt de financiële heffingen niet hoog en niet laag. Twee procent vindt de heffingen laag. Overigens heeft de helft (49%) geen mening, deze groep is buiten beschouwing gelaten.

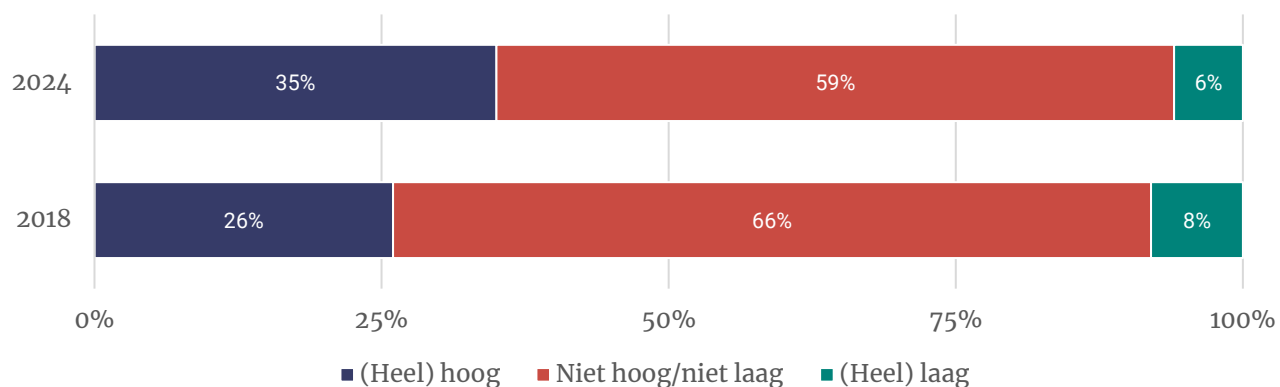
Figuur 5.4 - Ervaren van financiële heffingen (n=163)



5.6 Regeldruk

Regeldruk bestaat uit alle vormen van regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden. Een derde van de ondernemers (35%) ervaart de regeldruk als hoog (Figuur 5.5). Zes op de tien (59%) vinden de regeldruk niet hoog en niet laag. Zes procent vindt de regeldruk laag. Overigens heeft de helft (54%) geen mening, deze groep is buiten beschouwing gelaten. Er zijn geen verschillen tussen ondernemers op verschillende locaties, grootteklassen en sectoren.

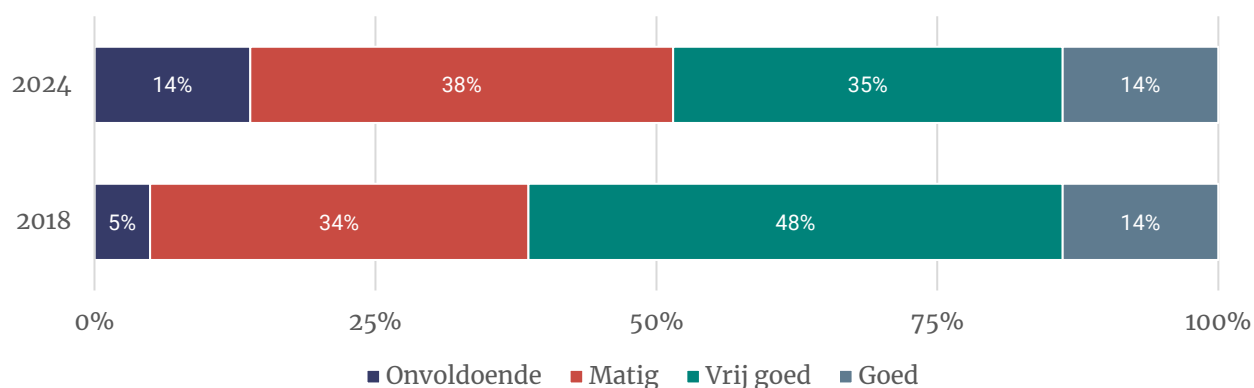
Figuur 5.5 - Ervaren regeldruk in de gemeente (n=152)



Helft ondernemers positief over handhaving van gemeentelijke regels

In Figuur 5.6 wordt weergegeven hoe de ondernemers oordelen over de handhaving van de gemeentelijke regels. De helft van de ondernemers (49%) is hier positief over. Een zevende (14%) vindt de gemeentelijke handhaving onvoldoende. Dit is meer dan in 2018 en wordt vaker aangegeven door ondernemers gevestigd in Oud-Rijswijk dan ondernemers op andere locaties.

Figuur 5.6 - Oordeel over de mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft (n=270)



Regelgeving parkeren biedt ruimte voor verbetering

Aan de ondernemers is gevraagd op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ze ruimte voor verbetering zien (Figuur 5.7). Een vijfde (19%) ziet verbetermogelijkheden rondom de regelgeving voor parkeren. Daarnaast noemt men het correct en consistent toepassen van regels (11%), bestemmingsplan(nen) (10%) en de hoogte van lokale financiële heffingen (10%). De helft (50%) ziet geen reden voor verbetering op de voorgelegde aspecten. Er zijn geen significante verschillen tussen ondernemers op verschillende locaties, grootteklassen en sectoren.

Figuur 5.7 - Aspecten met ruimte voor verbetering (maximaal drie) (n=270)



6 Ondernemersklimaat

6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats. Dit hoofdstuk is een samenvattend hoofdstuk waarin een algemeen oordeel over het ondernemingsklimaat wordt gegeven en welke aspecten ondernemers belangrijk beschouwen voor een goed ondernemingsklimaat.

6.2 Ondernemingsklimaat

Het ondernemingsklimaat wordt in de aan ondernemers voorgelegde vraagstelling omschreven als 'de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat u als ondernemer heeft ten aanzien van uw gemeente'. Ondernemers in Rijswijk geven gemiddeld een 6,5 voor het ondernemingsklimaat (Tabel 6.1). Dat is vergelijkbaar met 2018 en met het landelijk gemiddelde. Er zijn geen verschillen tussen locaties, grootteklassen en sectoren.

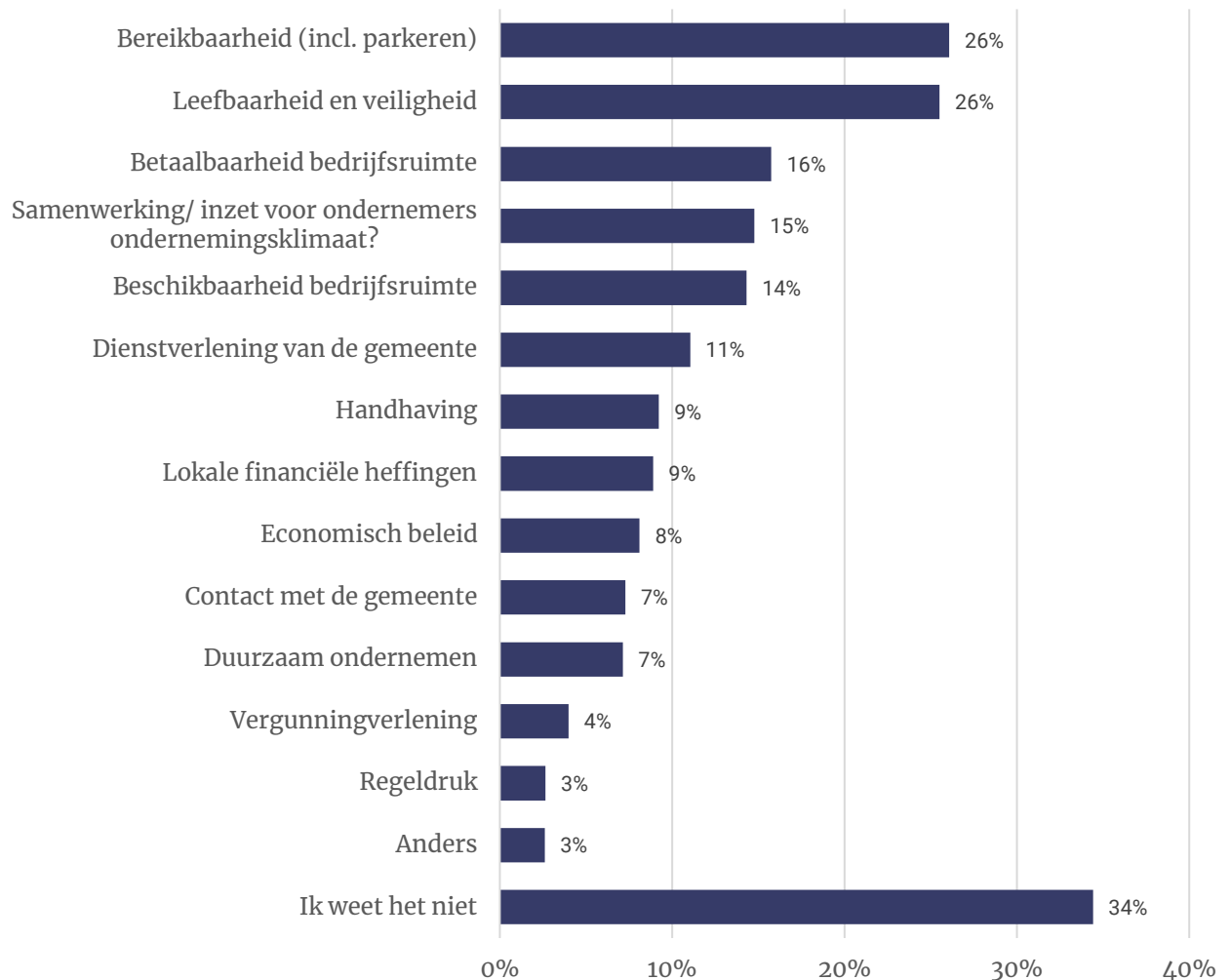
Tabel 6.1 – Rapportcijfers ondernemingsklimaat (n=185)

	2024	2018	Nederland	Range NL
Ondernemingsklimaat	6,5	6,4	6,4	5,6-6,9

Bereikbaarheid (incl. parkeren) het belangrijkste in waardering ondernemingsklimaat

Ondernemers konden drie aspecten aangeven die het zwaarst meewegen in hun waardering voor het ondernemingsklimaat. Bereikbaarheid (incl. parkeren) en leefbaarheid & veiligheid wegen het zwaarst mee voor ondernemers (beide door 26% genoemd). Een derde (34%) weet niet wat voor hen het zwaarst meeweegt bij de waardering van het ondernemersklimaat. Ondernemers in Oud-Rijswijk geven vaker dan gemiddeld aan lokale financiële heffingen (47%) en handhaving (41%) belangrijk te vinden, ondernemers gevestigd op Plaspoelpolder vinden bereikbaarheid (incl. parkeren) vaker belangrijk (61%).

Figuur 6.1 - Wat weegt het zwaarst bij de waardering van het ondernemersklimaat? (n=270)

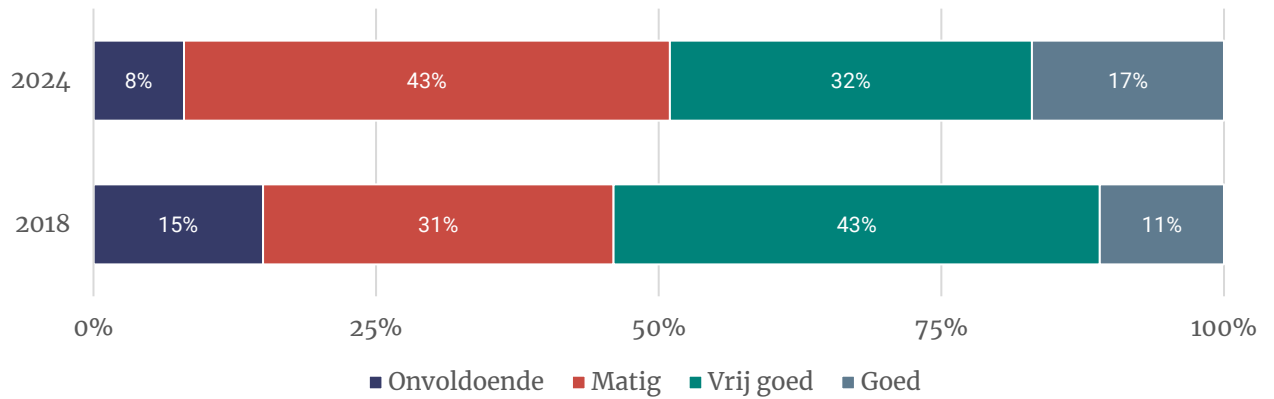


De ondernemersvertegenwoordigers bevestigen dat een goede bereikbaarheid belangrijk is voor een goed ondernemersklimaat. Hier moet de gemeente voldoende aandacht voor hebben.

Vier op de tien vinden inspanning gemeente voor ondernemingsklimaat matig

De helft van de ondernemers (49%) vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat (Figuur 6.2). Vier op de tien ondernemers (43%) vinden de inspanningen van de gemeente matig. Acht procent vindt dat de gemeente zich onvoldoende inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren. Overigens heeft 61 procent geen mening, deze groep is buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6.2 – Oordeel over de mate waarin de gemeente zich inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren (n=127)



7 Uitdagingen bedrijfsvoering en duurzaamheid

7.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt uitdagingen die ondernemers ervaren met betrekking tot de bedrijfsvoering. Daarnaast wordt de Rijswijkse ondernemers gevraagd in hoeverre zij bezig zijn met duurzaamheid, welke belemmeringen zij hierbij ervaren en of zij hierin behoefte hebben aan informatie vanuit de gemeente.

7.2 Uitdagingen bedrijfsvoering

De ondernemers is gevraagd in welke mate zij met hun onderneming te maken hebben met een aantal uitdagingen. De meest genoemde uitdaging is stijgende energielasten, een vijfde (21%) heeft hier veel mee te maken en nog eens een vijfde (20%) af en toe. Hiermee in lijn heeft dertien procent veel te maken met het niet kunnen doorberekenen van stijgende kosten aan de klant. Een vijfde (20%) heeft hier af en toe mee te maken. Een kwart geeft aan veel of af en toe te maken te hebben met daling van de winstmarge (28%), een gebrek aan klanten of opdrachten te hebben (26%) of een daling van de omzet te ervaren (24%). Daling van de winstmarge wordt vaker genoemd door ondernemers in de sector Handel, horeca & distributie, net als stijgende grondstofkosten. Een tekort aan grondstoffen wordt het minst genoemd: vijf procent heeft hier veel of af en toe mee te maken. Bij alle uitdagingen geeft 18 tot 41 procent aan het niet te weten of dat het niet van toepassing is op zijn of haar bedrijf. Er zijn ook enkele verschillen tussen bedrijfslocaties: ondernemers in Oud-Rijswijk geven vaker aan dan ondernemers die in/aan huis of ambulantly werken te maken te hebben met een daling van de omzet en stijgende energielasten, ondernemers gevestigd op Plaspoelpolder hebben vaker te maken met een te hoge huurprijs van bedrijfsruimte.

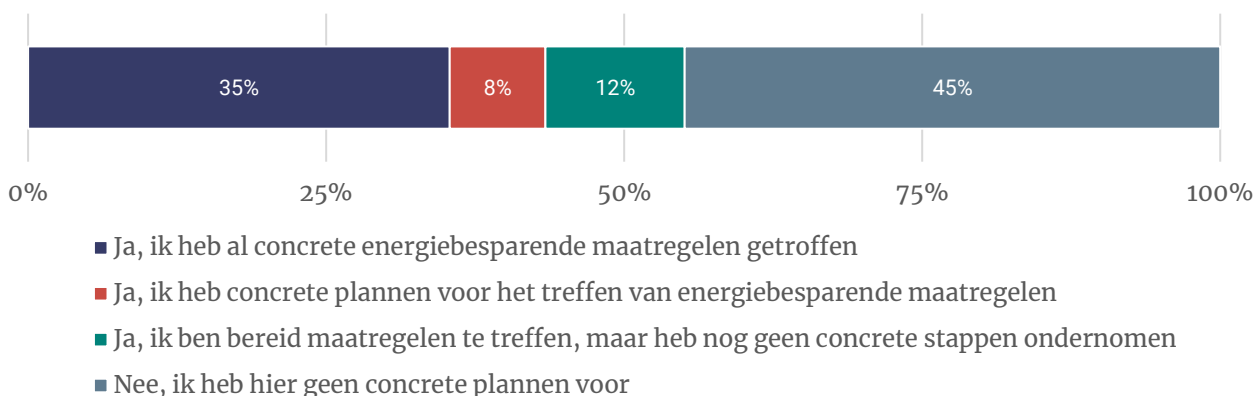
Figuur 7.1 - In welke mate heeft uw onderneming te maken met de volgende uitdagingen?



7.3 Duurzaamheid

De Rijswijkse ondernemers is gevraagd in hoeverre hun bedrijf energiebesparende maatregelen heeft getroffen. Een derde (35%) heeft al concrete energiebesparende maatregelen getroffen en acht procent heeft concrete plannen daarvoor. Twaalf procent is bereid maatregelen te treffen, maar heeft nog geen concrete stappen ondernomen. Bijna de helft (45%) heeft geen concrete plannen voor energiebesparende maatregelen. Er zijn geen verschillen in uitkomsten tussen bedrijfslocaties, grootteklassen of sectoren.

Figuur 7.2 - Heeft uw bedrijf energiebesparende maatregelen getroffen of bent u bereid deze te treffen? (n=270)

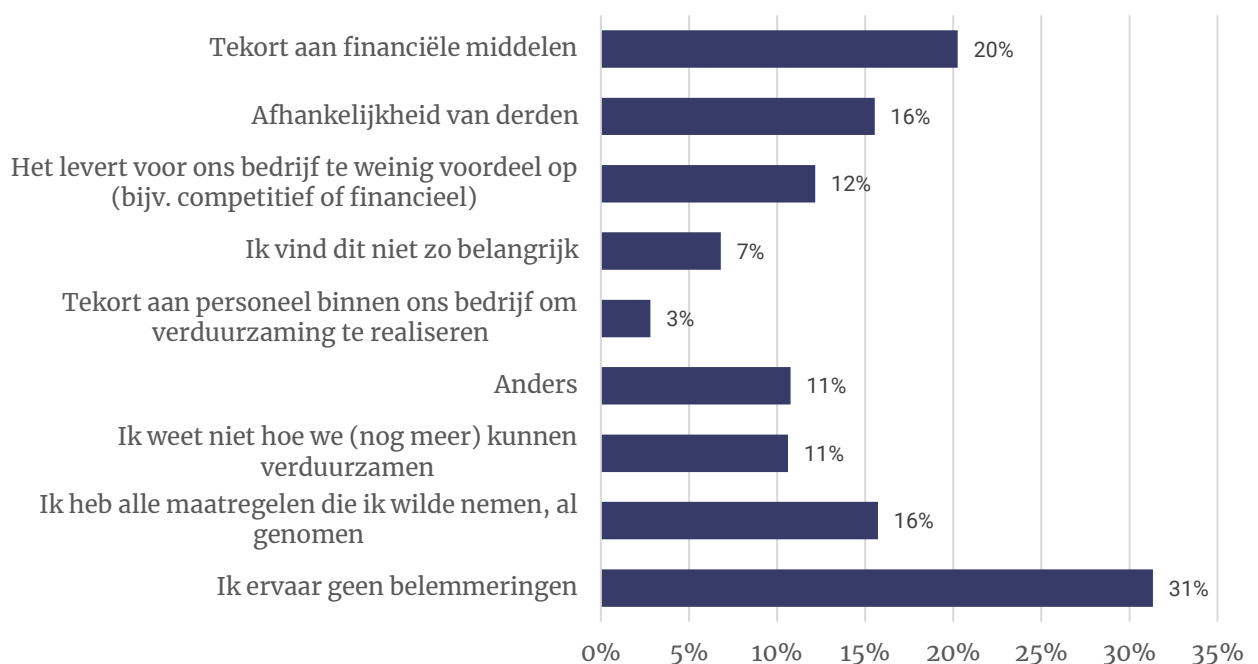


Maatregelen die worden genoemd door ondernemers zijn onder andere zonnepanelen, ledverlichting, betere isolatie, energiezuinige verwarming/van het gas af en elektrisch rijden.

Tekort aan financiële middelen grootste belemmering verduurzaming

Een vijfde van de ondernemers (20%) ervaart een tekort aan financiële middelen als belemmering om het bedrijf te verduurzamen. Een zesde (16%) noemt de afhankelijkheid van derden (bijvoorbeeld de verhuurder van het pand), dit percentage is hoger bij ondernemers in Oud-Rijswijk (50%). Twaalf procent vindt dat het te weinig voordeel oplevert voor zijn of haar bedrijf. Elf procent weet niet hoe ze (nog meer) kunnen verduurzamen en een zesde (16%) heeft alle maatregelen die hij of zij wilde nemen al genomen. Een derde (31%) ervaart geen enkele belemmering bij het verduurzamen van het bedrijf.

Figuur 7.3 - Welke belemmeringen ervaart u bij het verduurzamen van uw bedrijf? (n=270)

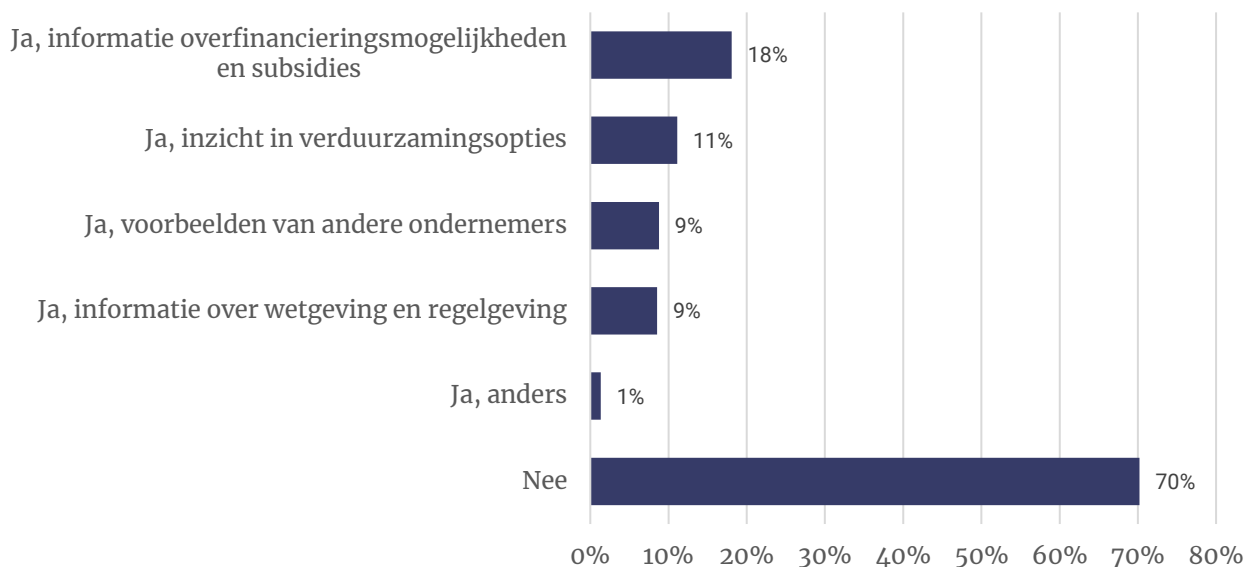


De ondernemersvertegenwoordigers noemen dat de verduurzaming van bedrijfspanden vaak achterblijft omdat veel ondernemers huren en de verduurzamingsinvestering er daarom niet uithalen. De baten zijn dan namelijk niet voor de huurder, maar voor de verhuurder en een huurcontract is vaak minder lang dan de terugverdientijd. De gemeente kan hier een rol in spelen door bijvoorbeeld samen met de eigenaar en huurder een businesscase te maken of voorbeelden van andere ondernemers te laten zien.

Zeven op de tien ondernemers hebben geen behoefte aan meer informatie over verduurzaming

Als laatste is gevraagd of de ondernemers behoefte hebben aan meer informatie vanuit de gemeente over verduurzaming. Een vijfde (18%) geeft aan behoefte te hebben aan informatie over financieringsmogelijkheden en subsidies. Een op de tien wil graag inzicht in verduurzamingsopties (11%), voorbeelden van andere ondernemers (9%) en informatie over wetgeving en regelgeving (9%). Zeven op de tien ondernemers (70%) hebben geen behoefte aan informatie vanuit de gemeente over de verduurzaming van hun bedrijf. Er zijn geen verschillen in uitkomsten op het gebied van locatie, grootteklasse of sector.

Figuur 7.4 - Heeft u behoefte aan meer informatie vanuit de gemeente over de verduurzaming van uw bedrijf? (n=270)



8 Invloed aspecten op ondernemingsklimaat

8.1 Inleiding

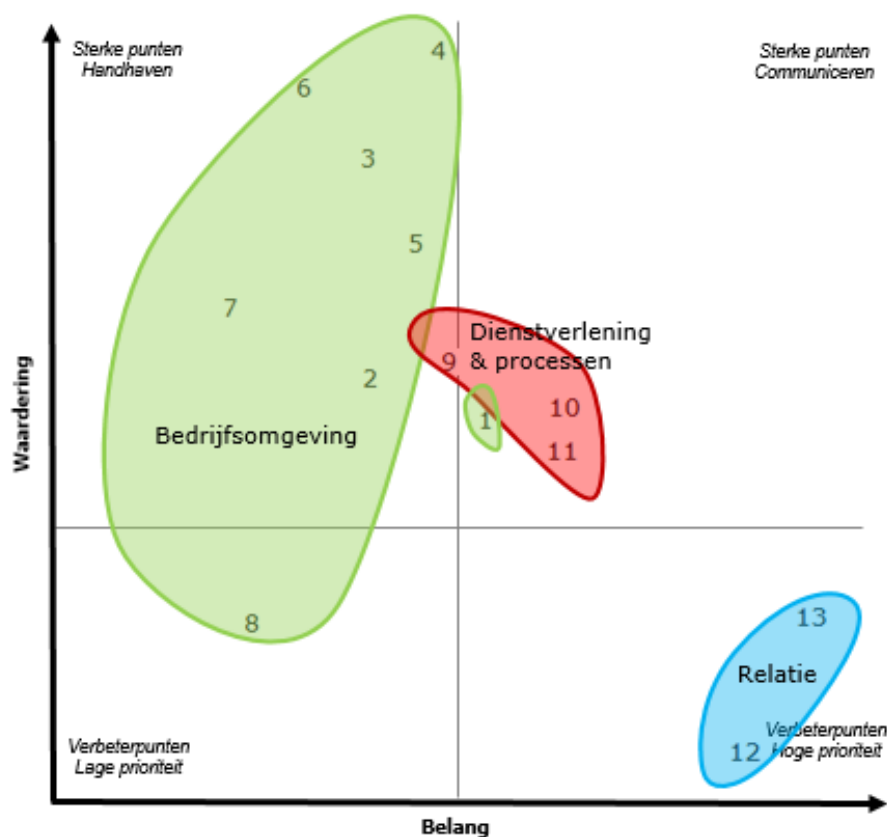
Dit hoofdstuk geeft met behulp van een prioriteitenmatrix weer op welke zaken de gemeente zich kan focussen, zodat ondernemers het ondernemingsklimaat meer gaan waarderen. Niet ieder aspect blijkt evenveel invloed te hebben op de waardering van het ondernemingsklimaat. Met behulp van berekende correlaties, weergegeven in een prioriteitenmatrix, is dit inzichtelijk gemaakt.

8.2 Prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix op de volgende bladzijde (Figuur 8.1) is samengesteld door de samenhang van de rapportcijfers van verschillende aspecten (Bedrijfsomgeving, Relatie en Dienstverlening & processen) met het ondernemingsklimaat te berekenen. Door deze berekening wordt duidelijk hoeveel invloed de verschillende aspecten hebben op de waardering van het ondernemersklimaat.

Uit de berekeningen blijkt dat de verbeterpunten met de hoogste prioriteit liggen in de relatiesfeer (samenwerking met ondernemers en communicatie & voorlichting). Ondernemers in Rijswijk geven dit een lage waardering en het heeft een grote invloed op de totaalwaardering van het ondernemingsklimaat. De bedrijfsomgeving wordt over het algemeen goed beoordeeld, behalve de parkeermogelijkheden. Dit vraagt verbetering, maar een verbetering van de parkeermogelijkheden heeft uiteindelijk minder invloed op de waardering van het ondernemersklimaat dan het verbeteren van de relatie/samenwerking tussen de gemeente en ondernemers. Het is dus een belangrijk verbeterpunt, maar heeft iets minder prioriteit omdat het minder invloed heeft op het ondernemersklimaat. Ook de dienstverleningsaspecten hebben een relatief grote invloed op de waardering van het ondernemersklimaat. Van deze aspecten wordt aan de professionaliteit van de medewerkers en de afhandeling van een vergunningsaanvraag het meeste belang gehecht. Over de dienstverlening zijn ondernemers al redelijk tevreden, maar omdat dit een grote invloed heeft op het ondernemersklimaat, is het goed om de tevredenheid over de dienstverlening in de gaten te houden.

Figuur 8.1 – Prioriteitenmatrix ondernemerspeiling Rijswijk



- 1 openbare ruimte in de bedrijfsomgeving
- 2 veiligheid in de bedrijfsomgeving
- 3 bereikbaarheid te voet
- 4 bereikbaarheid per fiets
- 5 bereikbaarheid per ov
- 6 bereikbaarheid per auto
- 7 bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading
- 8 parkeermogelijkheden
- 9 dienstverlening algemeen
- 10 professionaliteit van medewerkers
- 11 afhandeling van de vergunningsaanvraag
- 12 samenwerking met ondernemers
- 13 communicatie en voorlichting

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent dit dat de ondernemers over dit aspect relatief tevreden zijn ten opzichte van de andere aspecten.

De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering van het ondernemersklimaat. Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een bovengemiddeld grote invloed op het totaaloordeel van het ondernemersklimaat ten opzichte van andere aspecten.

De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier kwadranten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor ondernemers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd. Aspecten in het kwadrant linksonder vragen ook om verbetering, maar hebben minder invloed op de totaalwaardering van het ondernemersklimaat. Linksboven zijn aspecten die als sterk gezien worden en moeten worden gehandhaafd. Aspecten in het kwadrant rechtsboven gaan goed, maar hebben ook een relatief grote invloed op de waardering van het ondernemersklimaat. Deze aspecten moeten daarom door de gemeente in de gaten worden gehouden.

A Bijlage: vragenlijst



Ondernemerspeiling 2024

U bent als ondernemer belangrijk voor Rijswijk. Daarom wil de gemeente Rijswijk zorgen voor een goed ondernemersklimaat, met gemeentelijke voorzieningen en een dienstverlening die aansluiten bij uw behoeften.

We horen daarom graag wat u als ondernemer vindt van de bedrijfsomgeving en het ondernemersklimaat in Rijswijk, uw contacten als ondernemer met de gemeente, heffingen regeldruk en duurzaamheid. Op basis van alle reacties gaan wij aan de slag om onze gemeentelijke voorzieningen en dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Uw antwoorden worden niet-herleidbaar verwerkt. Heeft u vragen over de vragenlijst? Neem dan contact op met helpdesk@ioresearch.nl.

1 Waar vinden uw bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats? (Kies het antwoord dat het meest past)

- in/aan huis → Als bedrijfsactiviteiten vooral in/aan huis plaatsvinden kunt u verder naar vraag 6
- Winkelgebied: Bogaard Stadscentrum
- Winkelgebied: Oud Rijswijk
- Winkelgebied: anders [.....]
- Bedrijvenlocatie: Plaspoelpolder
- Bedrijvenlocatie: anders [...]
- Ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever
- Anders, namelijk:

2. Bent u lid van (een van) onderstaande ondernemers- of belangenverenigingen in Rijswijk? (meerdere opties mogelijk)

- Belangenvereniging Bedrijven Rijswijk (BBR)
- Koninklijke Horeca Nederland
- Winkeliersvereniging Bogaard Stadscentrum
- Stichting Winkelcentrum Historisch Rijswijk (Oud Rijswijk) Anders, namelijk:
- Nee

I. Bedrijfsomgeving

De volgende vragen gaan over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de buurt van uw vestiging (bedrijfsomgeving).

3. Welk cijfer geeft u aan de representativiteit en de veiligheid van uw bedrijfsomgeving? 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
representativiteit openbare ruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
veiligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit?

Onder overlast verstaan we alle omstandigheden in de directe bedrijfsomgeving die de bedrijfsvoering in de weg kunnen zitten.

- heel veel
- veel
- niet veel / niet weinig
- weinig
- nauwelijks tot niet
- n.v.t. / weet niet

5. Welk cijfer geeft u de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
bereikbaarheid te voet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid per fiets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid per openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid per auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
parkeermogelijkheden (auto, fiets)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6a. Welke eventuele verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving wilt u de gemeente meegeven? Maximaal 3 antwoorden mogelijk

- ruimte voor uitbreiding
- Kwaliteit van de openbare ruimte (inrichting, voorzieningen)
- verzorging van de openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti, etc.)
- voorkomen van overlast en criminaliteit in de omgeving
- hoogte milieucategorie bedrijfslocatie (eisen aan geluid, geur, stof en gevaar)
- aanpak van leegstand
- Bereikbaarheid per fiets
- Bereikbaarheid met de auto
- bereikbaarheid met het openbaar vervoer
- parkeergelegenheid (auto, fiets)
- glasvezel/snel internet
- geen

Ruimte voor bevoorrading

Anders, namelijk

6b. Wilt u uw antwoord toelichten:

II. Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen.

Contacten met de gemeente

7. In welke situatie(s) heeft u contact gehad met de gemeente?

Meerdere antwoorden mogelijk

	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee	weet niet
het aanvragen van een vergunning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het aanvragen van andere producten of diensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het voorleggen van een vraag of probleem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het indienen van een klacht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
handhaving of toezicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
melding openbare ruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
samenwerking (beleid en uitvoering)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
andere reden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Indien alles 'nee' / 'weet niet': door naar V10]

[Indien alles 'langer dan 12 maanden geleden' / 'nee' / 'weet niet': door naar V9]

8. Op welke wijze en met welke afdeling heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad?

Kruis aan welke van toepassing is/zijn.

	RCC (i)	WABO (i)	Bedrijfscontact punt	Handhaving	Horecaloket	Algemeen
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Social media	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overig face-to-face contact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(i)'Rijswijks Contact Centrum', voorheen het Klant Contact Centrum (KCC)

(i) afdeling voor Omgevingsvergunning

9a. Kunt u een cijfer geven voor de dienstverlening door onderstaande gemeentelijke afdelingen?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

[o.b.v. V8 alleen afdelingen laten zien waar contact mee is geweest]

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
RCC (i)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WABO (i)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedrijfscontactpunt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handhaving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horecaloket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(i)'Rijswijks Contact Centrum', voorheen het Klant Contact Centrum (KCC)

(i) afdeling voor Omgevingsvergunning

9b. Hoe kan de gemeente de dienstverlening verbeteren?

Weet niet/geen antwoord

10. Heeft u een vast aanspreekpunt binnen de gemeente?

- ja, daar heb ik regelmatig contact mee
- ja, daar heb ik soms contact mee
- nee, maar daar is wel behoefte aan
- nee, daar is geen behoefte aan
- weet niet

Digitale dienstverlening [Indien bij V8 contact is geweest via internet, e-mail of social media]

De volgende vragen en stellingen gaan over de online dienstverlening van de gemeente Rijswijk aan bedrijven en instellingen (bijvoorbeeld via website en social media).

11. Welk cijfer geeft u als ondernemer aan de online dienstverlening van de gemeente Rijswijk?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- weet niet / geen mening

12. Wat vindt u van de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken online afhandelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De online afhandeling is voldoende snel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Professionaliteit van de gemeente Rijswijk

De volgende vraag en stellingen gaan over het aanvragen van een product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem. U heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad over **[onderwerpen o.b.v. V7]**. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meest recente aanleiding.

13. Welk cijfer geeft u de professionaliteit van de gemeente en haar medewerkers?

[o.b.v. V8 alleen afdelingen laten zien waar contact mee is geweest de afgelopen 12 maanden of langer dan 12 maanden geleden]

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
RCC (i)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WABO (i)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedrijfscontactpunt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handhaving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horecaloket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(i)'Rijswijks Contact Centrum', voorheen het Klant Contact Centrum (KCC)

(i) afdeling voor Omgevingsvergunning

14. Wat vindt u van de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Het aanvragen van een product/dienst of het stellen van een vraag is gemakkelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik werd voldoende op de hoogte gehouden van het verloop van de afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het is eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[MODULE HOSTMANSHIP]

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee u het laatst contact had

(bij de publieksbalie, tijdens een bezoek, via telefoon, mail-/briefwisseling etc.).

15. Wat vindt u van de volgende stellingen:

In het geval van meerdere aanleidingen voor persoonlijk contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meeste recente aanleiding.

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
De medewerker voelde verantwoordelijk om de vraag of het probleem op te lossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker was voldoende deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker kon zich goed inleven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kreeg de ruimte om mee te denken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[einde module Hostmanship]

Vergunningverlening [Indien bij V7 de afgelopen 12 maanden een vergunning is aangevraagd]

De volgende vraag gaat over het aanvragen en verstrekken van een vergunning.

16. Welke vergunningen heeft u (de afgelopen 12 maanden) aangevraagd?

Meerdere antwoorden mogelijk

- omgevingsvergunning (bouwvergunning / milieuvergunning / kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning reclamevergunning)
- parkeervergunning
- terrasvergunning
- vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal
- horeca-exploitatievergunning
- drank- en horecavergunning
- evenementenvergunning
- anders, namelijk:

17. Welk cijfer geeft u aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

weet niet / geen mening

18. Wat vindt u van de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Het aanvragen van een vergunning is eenvoudig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De afhandeling van de vergunning is snel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie over de verschillende regels en procedures is voldoende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[einde module Vergunningverlening]

III. Relatie ondernemer – gemeente

De volgende vragen gaan over samenwerking en de relatie met de gemeente Rijswijk.

19. Welk cijfer geeft u aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij het maken en de uitvoering van het beleid?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	weet niet / geen mening								

20a. Wat vindt u van de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente doet wat ze zegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20b. Wilt u een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen?

21. Welk cijfer geeft u aan de huidige communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | weet niet / geen mening | | | | | | | | |

22. Op welke manier wilt u in de toekomst geïnformeerd worden over belangrijke ontwikkelingen?

Max. 2 antwoorden mogelijk

- digitale nieuwsbrief
- post
- website www.rijswijk.nl
- via een ondernemersvereniging
- anders, namelijk:
- geen voorkeur

23. Wat vindt u van de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet eens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Informatie op de website is makkelijk vindbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie op de website is actueel en klopt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk. Lokale heffingen bestaan uit verplichte financiële bijdragen aan de gemeente. Lokale regeldruk zijn zaken die geregeld moeten worden en kosten die ondernemers moeten maken om aan de regels te voldoen.

24. Wat vindt u van de hoogte van lokale heffingen en regeldruk?

	Heel hoog	hoog	Niet hoog/ niet laag	laag	Heel laag	weet niet/ geen mening
Lokale heffingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokale regeldruk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Hoe vindt u dat er wordt gehandhaafd op naleving van de gemeentelijk regels?

- onvoldoende
- matig
- vrij goed
- goed
- weet niet / geen mening

26. Waar ziet u ruimte voor verbetering?

Maximaal 3 antwoorden mogelijk

- voortdurend wijzigen regels
- correct en consistent toepassen van regels
- afstemming binnen gemeentelijke organisatie
- eisen aan bouw regelgeving
- bestemmingsplan(nen)
- hoogte lokale financiële heffingen
- hoogte administratieve lasten
- regelgeving parkeren
- milieueisen
- eisen bevoorrading
- dienstverlening gemeente
- eisen van toezichthouders en inspecties
- hoeveelheid inspectiebezoeken
- tegenstrijdige informatie of communicatie
- anders, namelijk:

- Geen van alle**

V. Ondernemingsklimaat

De volgende vragen gaan over het ondernemingsklimaat: de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat u als ondernemer heeft over Rijswijk als economische vestigingsplaats.

27. Welk cijfer geeft u aan het ondernemingsklimaat in Rijswijk?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> weet niet / geen mening									

28. Wat weegt het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat? Maximaal 3 antwoorden mogelijk

- dienstverlening van de gemeente
- vergunningverlening
- lokale financiële heffingen
- samenwerking/ inzet voor ondernemers
- economisch beleid
- regeldruk
- handhaving
- contact met de gemeente
- bereikbaarheid (incl. parkeren)
- leefbaarheid en veiligheid
- duurzaam ondernemen

- beschikbaarheid bedrijfsruimte
- betaalbaarheid bedrijfsruimte
- anders, namelijk:
- ik weet het niet

29. Hoe vindt u dat de gemeente zich inzet voor de verbetering van het ondernemingsklimaat?

onvoldoende

matig

vrij goed

goed

weet niet / geen mening

VI Bedrijfsvoering

30. In welke mate heeft uw onderneming te maken met de volgende uitdagingen?

	Veel mee te maken	Af en toe mee te maken	Niet veel, niet weinig mee te maken	Weinig mee te maken	Helemaal niet mee te maken	n.v.t./ weet ik niet
Te weinig klanten/opdrachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Daling omzet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Daling winstmarge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onvoldoende toegang tot financiële middelen/krediet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Te hoge huurprijs bedrijfsruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personeelstekort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tekort aan grondstoffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stijgende grondstofkosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stijgende energielasten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niet kunnen doorberekenen van stijgende kosten aan de klant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VII Duurzaamheid

Er is nog veel ruimte om bedrijfspanden in Rijswijk te verduurzamen. Wij zijn benieuwd in hoeverre u op dit vlak actief bent.

31. Heeft uw bedrijf energiebesparende maatregelen getroffen of bent u bereid deze te treffen?

- Ja, ik heb al concrete energiebesparende maatregelen getroffen
- Ja, ik heb concrete plannen voor het treffen van energiebesparende maatregelen
- Ja, ik ben bereid maatregelen te treffen, maar heb nog geen concrete stappen ondernomen
- Nee, ik heb hier geen concrete plannen voor

[Indien verduurzamingsmaatregelen getroffen]

32. Welke verduurzamingsmaatregelen heeft u getroffen? (open vraag)

33. Welke belemmeringen ervaart u bij het verduurzamen van uw bedrijf?

- Ik ervaar geen belemmeringen [exclusief]
- Ik weet niet hoe we (nog meer) kunnen verduurzamen
- Tekort aan financiële middelen
- Tekort aan personeel binnen ons bedrijf om verduurzaming te realiseren
- Afhankelijkheid van derden
- Het levert voor ons bedrijf te weinig voordeel op (bijv. competitief of financieel)
- Ik vind dit niet zo belangrijk
- Ik heb alle maatregelen die ik wilde nemen, al genomen
- Anders, namelijk _____

34. Heeft u behoefte aan meer informatie vanuit de gemeente over de verduurzaming van uw bedrijf?

Zo ja, welke?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ja, inzicht in verduurzamingsopties
- Ja, informatie over financieringsmogelijkheden en subsidies
- Ja, informatie over wetgeving en regelgeving
- Ja, voorbeelden van andere ondernemers
- Ja, nog iets anders, namelijk:
- Nee

Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl