Enneüs onderzoekt en adviseert

september 2024

RAPPORT

# Ondernemerspeiling 2024

## Gemeente Druten



# Managementsamenvatting

Gemeente Druten staat voor de uitdaging om haar beleid en dienstverlening zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van haar ondernemers. Daarvoor is het van belang dat de gemeente weet wat er speelt bij deze ondernemers. Om hier inzicht in te krijgen is er in 2018 voor het eerst een ondernemerspeiling uitgevoerd. In 2020, 2022 en nu 2024 hebben vervolgmetingen plaatsgevonden. In deze samenvatting worden uitkomsten van het huidige meetjaar vergeleken met vorige meetjaren. Een vergelijking met het Nederlandse gemiddelde is niet meer mogelijk, aangezien de resultaten niet meer worden gepubliceerd. Alleen de meest opvallende uitkomsten per thema worden besproken (zoals de significante verschillen[1] in scores tussen 2022 en 2024). De volledige uitkomsten zijn te vinden in het rapport zelf.

## Bedrijfsomgeving

De voornaamste locaties waar bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in de gemeente Druten zijn aan huis (30%) en in het buitengebied (18%). De kwaliteit van de openbare ruimte van de bedrijfsomgeving krijgt een 7,4 en is daarmee iets hoger dan het voorgaande meetjaar (7,2). De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt beoordeeld met een 7,6. Verreweg de meeste respondenten (79%) geven dan ook aan dat ze, net als bij voorgaande meetjaren, vrijwel geen overlast en criminaliteit ervaren op de bedrijfslocatie.

De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie wordt wisselend beoordeeld: het gemiddelde voor de bereikbaarheid per auto en met openbaar vervoer is gedaald van een 8,4 naar 8,2 respectievelijk van een 6,2 naar een 6,0. De gemiddelde cijfers voor de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport en voor parkeermogelijkheden zijn licht gestegen van een 7,5 naar een 7,8 respectievelijk van een 7,3 naar een 7,6. De verschillen zijn niet significant.

## Gemeentelijke dienstverlening

Respondenten beoordelen de algehele dienstverlening van de gemeente met een 6,6 en dit is vergelijkbaar met 2022 (6,7). Opvallend is dat in 2024 relatief meer respondenten aangeven een vast aanspreekpunt binnen de gemeente te willen hebben dan in 2022 (19% versus 13%).

## Contact met de gemeente

De voornaamste redenen voor de respondenten om contact met de gemeente op te nemen zijn het voorleggen van een vraag of probleem (17%) en melding openbare ruimte (11%). Ten opzichte van vorig meetjaar hebben meer respondenten telefonisch contact gehad (64% versus 22%) en zijn relatief veel mensen per e-mail in contact gekomen (56% versus 33%).

## Digitale dienstverlening

Respondenten beoordelen de dienstverlening via digitale faciliteiten met een 6,6; vrijwel gelijk aan vorig jaar (6,5). Van de respondenten geeft 35% aan de gewenste zaken digitaal te kunnen afhandelen. 26% geeft aan dat de afhandeling van digitale communicatie voldoende snel is, dit was in 2022 nog 30%.

## Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

Respondenten beoordelen de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers met een 6,6. Dit is iets hoger dan in 2022 (6,4) en breekt daarmee de dalende trend sinds 2018. 36% geeft aan dat het aanvragen of voorleggen van een vraag of probleem bij de gemeente gemakkelijk gaat. 28% vond de tijd die de afhandeling in beslag nam acceptabel. Minder respondenten geven aan dat zij de tijd die de afhandeling in beslag nam niet acceptabel vonden (35%) vergeleken met 2022 (42%).

[1] Verschillen zijn relevant; zijn niet op toeval gebaseerd.

Daarnaast geeft 36% aan dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was. Dit is relatief lager dan in 2022 (45%). Ten opzichte van 2022 geven relatief minder respondenten aan dat het vinden van de juiste persoon voor vragen en problemen moeilijk is (51% in 2022 versus 43% in 2024). De afhandeling van de vergunningsaanvraag door de gemeente wordt beoordeeld met het rapportcijfer 6,1 (in 2022: 5,8).

## Relatie ondernemer-gemeente

De wijze waarop de gemeente ondernemers betrekt en de samenwerking zoekt wordt beoordeeld met een 5,8 (in 2022 een 5,6). 78% heeft zich de afgelopen 12 maanden niet ingezet voor (beleids)initiatieven (in 2022: 74%).

In 2024 zeggen significant meer respondenten (20%) zich zeker te willen inzetten voor (beleids)initiatieven dan in 2022 (12%). Volgens 28% is de gemeente voldoende betrokken bij ondernemers en 19% is het er (helemaal) mee eens dat de gemeente doet wat ze zegt. 17% heeft het idee dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is waar 32% dit niet vindt.

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt door ondernemers met een 6,2 beoordeeld (in 2022 6,3). Relatief gezien vinden minder respondenten in 2024 dat de informatie makkelijk vindbaar is en dat de informatie op de website actueel en correct is dan in 2022 (44% versus 47% en 38% versus 45%).

## Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Relatief minder respondenten in 2024 ervaren de regeldruk en heffingen als heel hoog (40% en 19%) dan in 2022 (47% en 25%). Het cijfer voor de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen is vergelijkbaar met vorig jaar (5,6 versus 5.7).

## Ondernemingsklimaat

Respondenten in 2024 beoordelen het ondernemingsklimaat in de gemeente relatief iets beter (6,8) dan in 2022 (6,5). Voor het ondernemingsklimaat zijn samenwerking of inzet voor ondernemers (31%); leefbaarheid en veiligheid (27%); en dienstverlening (21%) de belangrijkste aspecten. 64% is van mening dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat; dit is hoger dan in 2022 (48%) maar de verschillen zijn niet significant. Over het woon- en leefklimaat in de gemeente zijn respondenten iets minder positief in 2024 (6,8) dan in 2022 (7,1).

## Dienstverlening van de gemeente (Dienstverlening dichtbij)

Respondenten geven aan dat zij de volgende drie onderwerpen het belangrijkste vinden voor de gemeente om aandacht aan te besteden: meer persoonlijk contact/gesprek, ruimere openingstijden van het gemeentehuis en/of loketten; en andere openingstijden zoals avond- en/of weekendopenstelling.

# Inhoudsopgave


1 | Inleiding 5
1.1 Aanleiding en doel 5
1.2 Onderzoeksmethode 5
1.2.1 Doelgroep en steekproef 5
1.2.2 Methode 5
1.2.3 Respons 6
1.3 Leeswijzer 7
2 | Resultaten 8
2.1 Bedrijfsomgeving 8
2.2 Gemeentelijke dienstverlening 11
2.3 Contact met de gemeente 12
2.4 Digitale dienstverlening 15
2.5 Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie 17
2.6 Relatie ondernemer-gemeente 20
2.7 Gemeentelijke heffingen en regeldruk 24
2.8 Ondernemingsklimaat 26
2.9 Dienstverlening van de gemeente 30
2.10 Achtergrond 32
3 | Vergelijking 2024 | 2022 33

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

De gemeente Druten staat voor de uitdaging om haar beleid en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van haar ondernemers. Daarvoor is het van belang dat de gemeente weet wat er speelt bij deze ondernemers. Om hier inzicht in te krijgen wordt gebruik gemaakt van de Ondernemerspeiling.

In 2018 is er een 0-meting uitgevoerd onder de inwoners van de gemeente Druten. In 2020 vond de 1-meting plaats en in 2022 de 2-meting. De huidige meting is dan ook een vervolgmeting waarbij benchmarks met 2018, 2020 en 2022 zijn opgenomen.

De Ondernemerspeiling is een initiatief van VNG Realisatie en bestaat uit een gevalideerde modelvragenlijst en onderzoeksmethodiek voor onderzoek onder ondernemers[2]. De vragen in de ondernemerspeiling hebben betrekking op vier thema's: gemeentelijke dienstverlening, relatie ondernemer-gemeente, gemeentelijke heffingen en regeldruk en het ondernemingsklimaat. Daarnaast worden vragen gesteld over de bedrijfsomgeving.[3]

## 1.2 Onderzoeksmethode

### 1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit ondernemers in de gemeente Druten. Omdat er minder dan 2.000 ondernemers zijn binnen de gemeente zijn alle ondernemers uitgenodigd voor deelname.

### 1.2.2 Methode

De gemeente heeft in samenwerking met onderzoeksbureau Enneüs de Ondernemerspeiling uitgevoerd. In maart 2024 hebben bijna 2.000 ondernemers in de gemeente Druten een uitnodigingsbrief ontvangen. Na drie weken hebben de ondernemers een herinneringsbrief ontvangen. Ondernemers die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Ondernemers konden de vragenlijst digitaal via een link (of QR-code) uit de brief invullen. Door middel van een unieke code konden zij de online vragenlijst invullen.

Gedurende het onderzoek was de helpdesk van Enneüs per telefoon en e-mail beschikbaar. Hier konden organisaties terecht om zich af te melden, voor het stellen van inhoudelijke vragen over het onderzoek en voor eventuele technische problemen. Ook was het mogelijk om via de helpdesk met de unieke code een papieren vragenlijst aan te vragen. Deze werd samen met een retourenvelop naar de ondernemer gestuurd.

[2] Sinds juli 2022 is de VNG gestopt met de Ondernemerspeiling. Dit omdat deze volgens hen over het algemeen niet meer goed aansluit bij de behoeften van de gemeenten.
[3] https://www.vngrealisatie.nl/.

### Vragenlijst

Voor dit onderzoek is de modelvragenlijst van de VNG gebruikt. In overleg met de gemeente is hier het thema 'Dienstverlening van de gemeente' aan toegevoegd. De vragenlijst is opgedeeld in de volgende thema's:

- Bedrijfsomgeving
- Gemeentelijke dienstverlening
- Contact met de gemeente
- Digitale dienstverlening
- Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie
- Relatie ondernemer-gemeente
- Gemeentelijke heffingen en regeldruk
- Ondernemingsklimaat
- Dienstverlening van de gemeente
- Achtergrond

## 1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

| | Aantal (n) |
|---|---|
| **Aantal verstuurde uitnodigingen** | 1955 |
| **Netto respons** | 195 |
| **Responspercentage** | 10% |
| **Nauwkeurigheidsmarge** | 6,7% |

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het betrouwbaarheidsinterval geeft het gebied van waarden aan waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere graad van waarschijnlijkheid ligt.

- **Het betrouwbaarheidsinterval** wordt bepaald door de **nauwkeurigheidsmarge**, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- Voor **de graad van waarschijnlijkheid** wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) **95%** gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 6,7% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen . De nauwkeurigheidsmarge van 6,7% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 6,7% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 43,3% en 56,7% zijn.

## 1.3 Leeswijzer

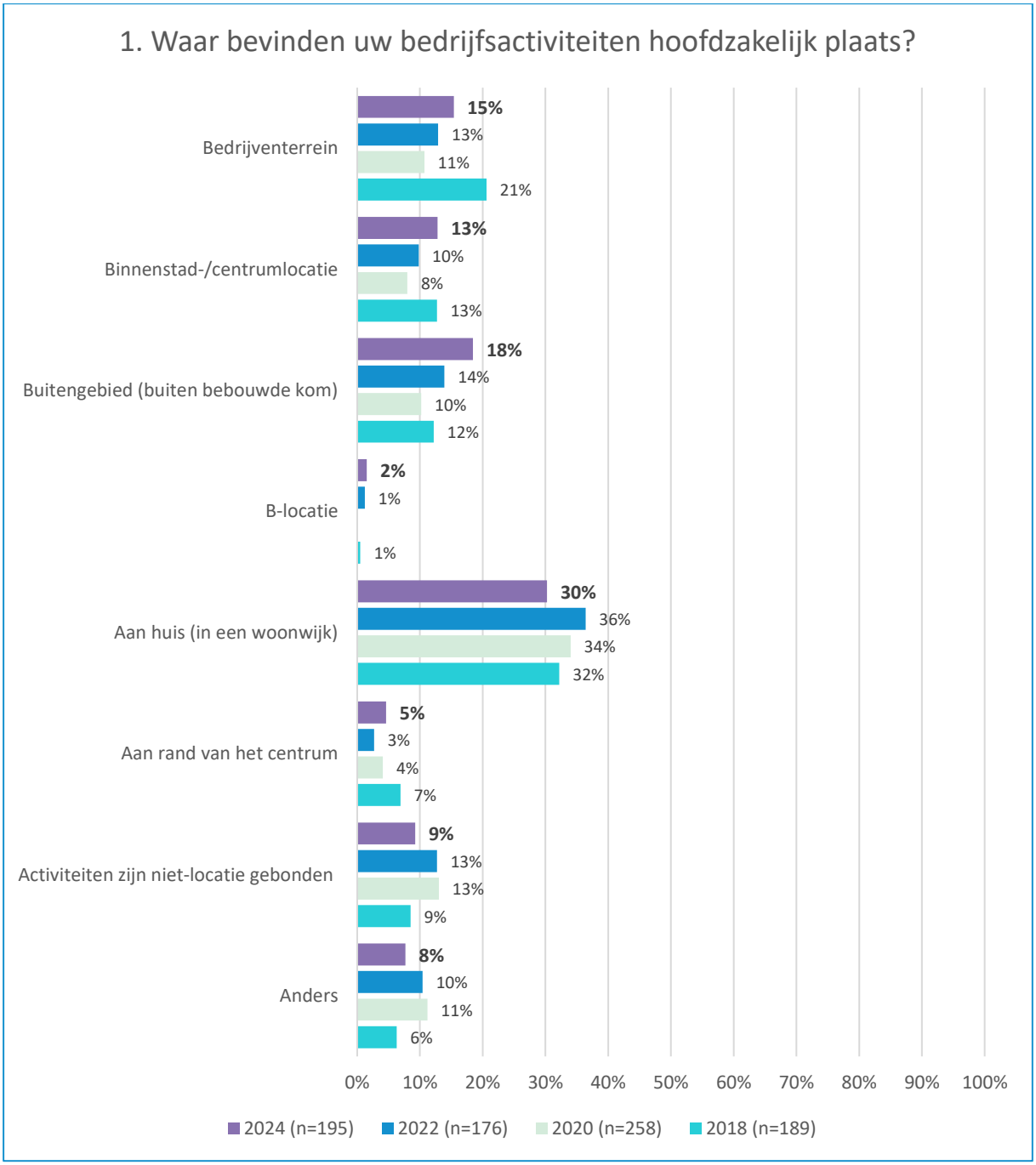
Dit rapport bevat de resultaten van de Ondernemerspeiling 2024. Voor het presenteren van de resultaten is gebruik gemaakt van zowel frequentietabellen als grafieken. In de grafieken wordt altijd vermeld hoe vaak een vraag is beantwoord (bijvoorbeeld n=189). Waar mogelijk zijn de resultaten van 2024 in de grafiek vergeleken met de resultaten van 2022, 2020 en 2018. Bij rapportcijfervragen geldt dat deze gemiddelden in een tabel onder de grafiek zijn weergegeven. In hoofdstuk 3 wordt gekeken of de resultaten van 2024 significant afwijken van de resultaten van 2022.

De antwoordcategorieën ‘weet niet/n.v.t’ zijn – tenzij anders aangegeven – buiten de analyse gehouden. Het aantal respondenten dat deze antwoordoptie in 2024 heeft gekozen is steeds onder de grafiek weergegeven. Elk thema wordt in een aparte paragraaf behandeld. De antwoorden op de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage rapport.

# 2 | Resultaten

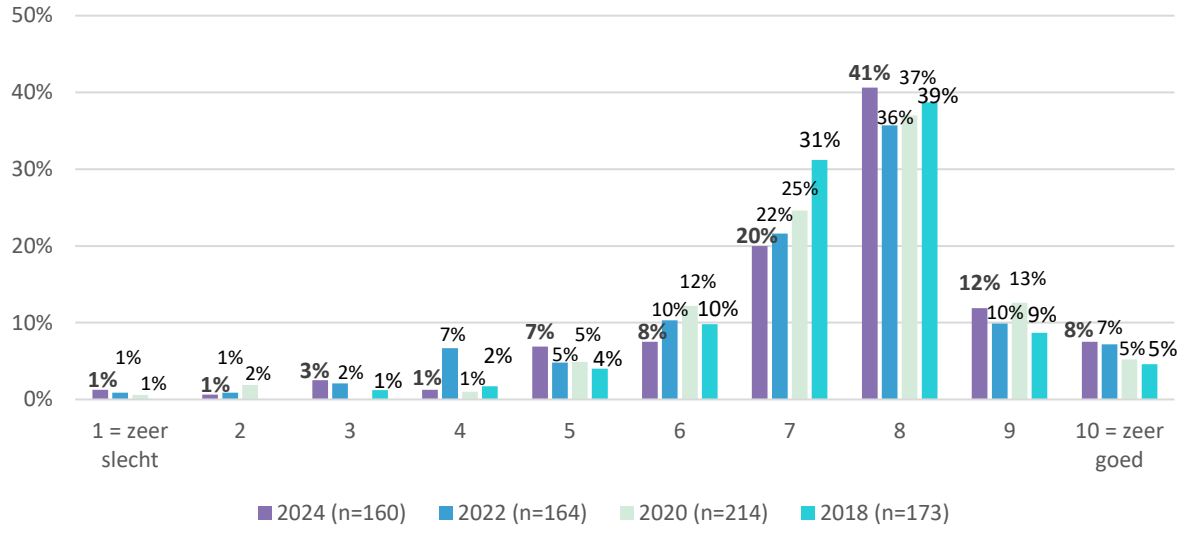
## 2.1 Bedrijfsomgeving

Onderstaande resultaten laten zien hoe respondenten de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van hun vestiging (bedrijfsomgeving) ervaren.




Bij antwoordoptie ‘anders, namelijk’ geven respondenten onder andere de volgende reacties: locatie buiten Druten (5x), aan huis (5x), bij klanten thuis (5x), nergens, er zijn geen bedrijfsactiviteiten meer (1x), binnenvaartschip (1x), bouwplaats (1x).

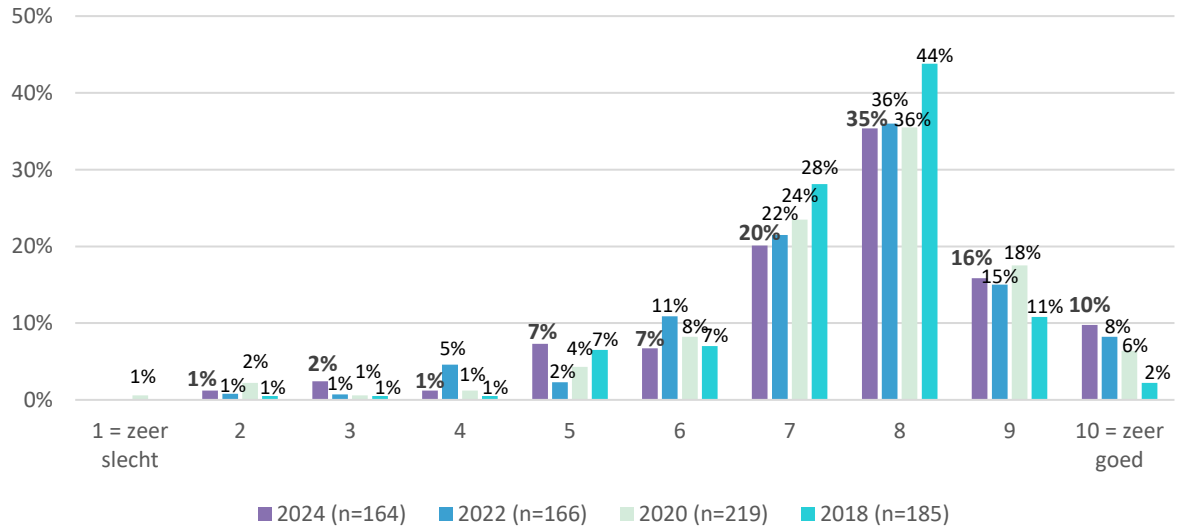
## 2.a. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de **kwaliteit van openbare ruimte** van de bedrijfsomgeving?




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=30).

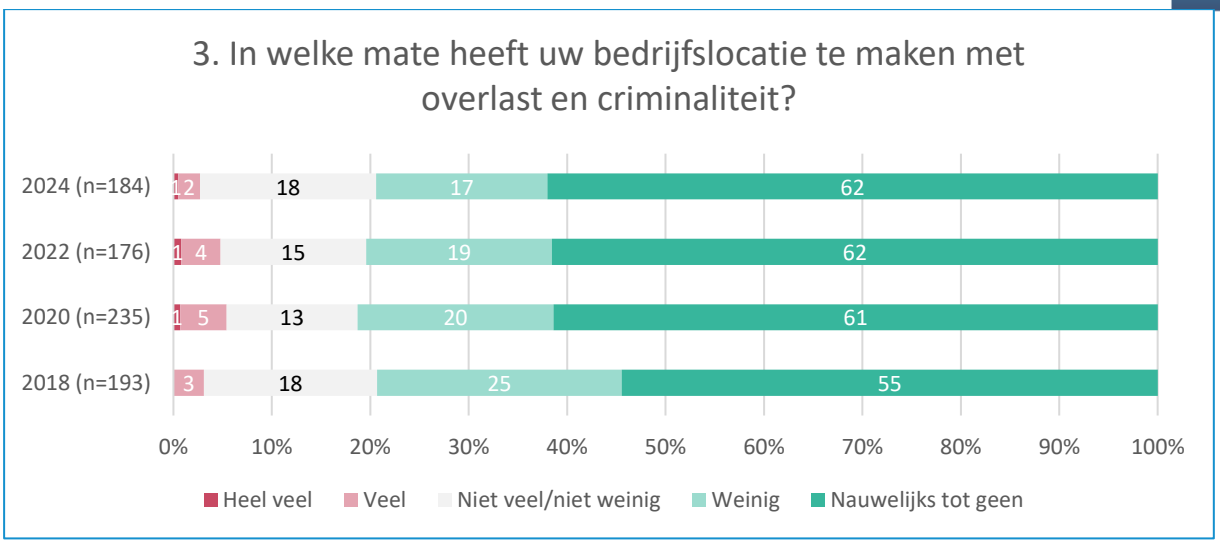
| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **7,4** | **7,2** | **7,4** | **7,4** |

## 2.b. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de **veiligheid** van de bedrijfsomgeving?

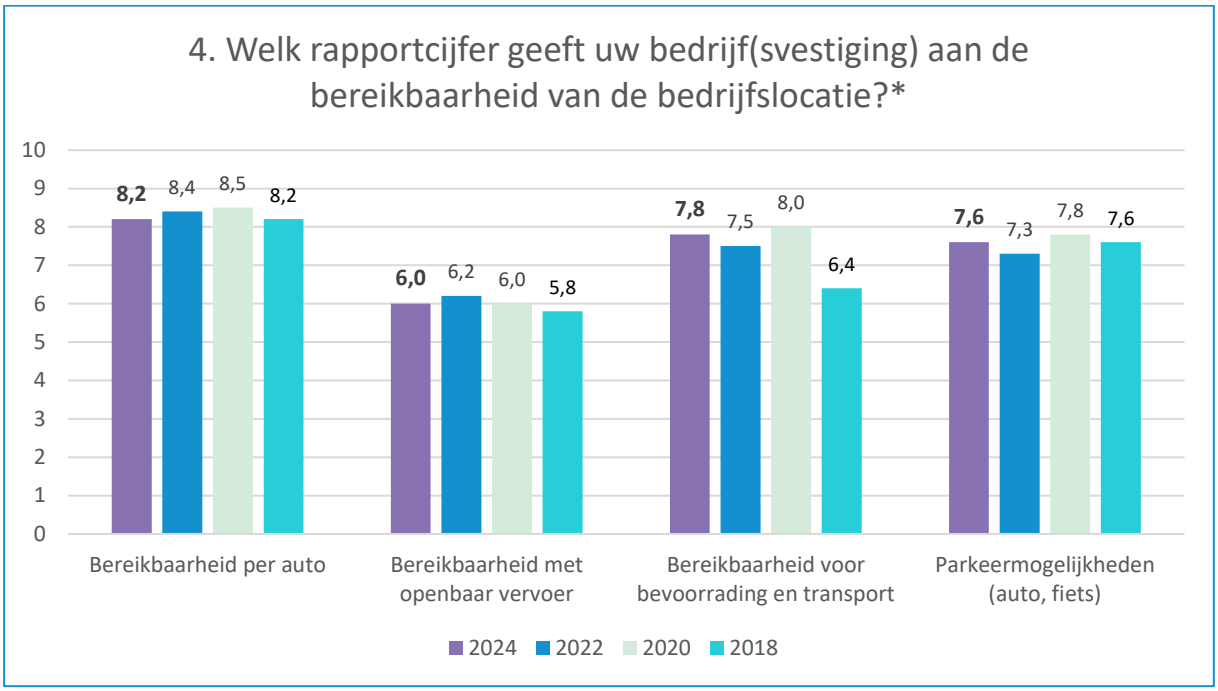



Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=21).

| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **7,6** | **7,5** | **7,5** | **7,4** |



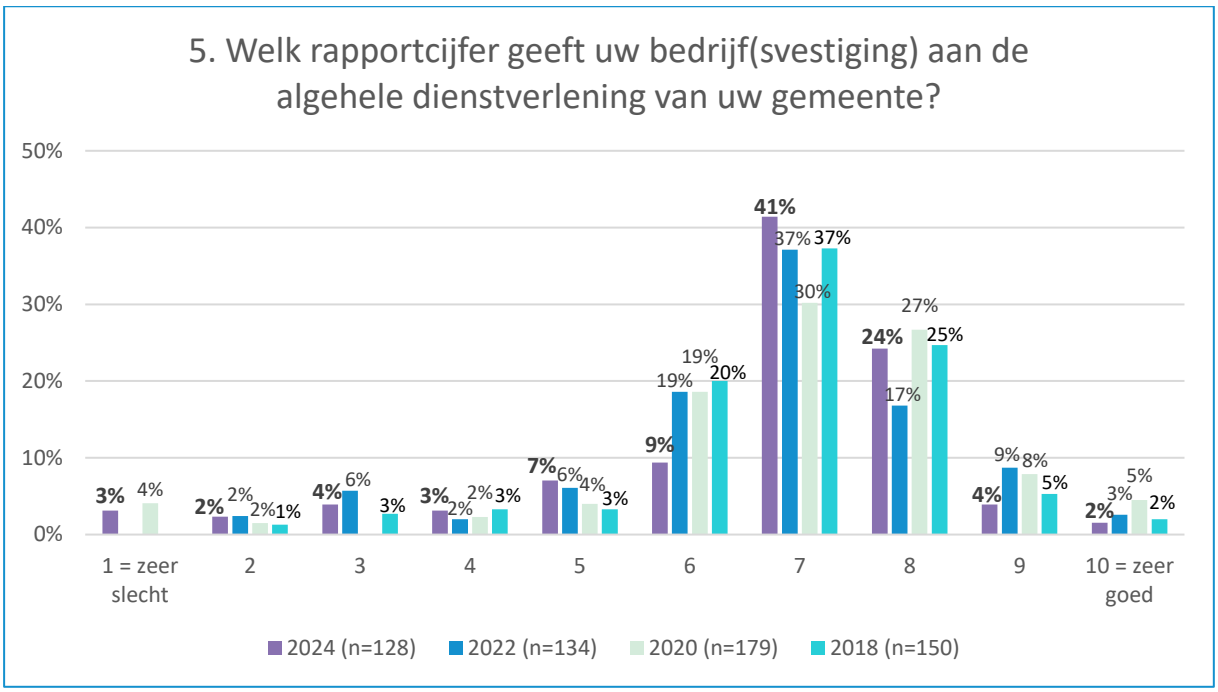

Antwoordoptie 'Weet niet': (n=10).




*Betekenis schaal: 1 = zeer slecht; 10 = zeer goed. Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': bereikbaarheid per auto (n=14); bereikbaarheid met openbaar vervoer (n=23); bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (n=35); parkeermogelijkheden (n=18).

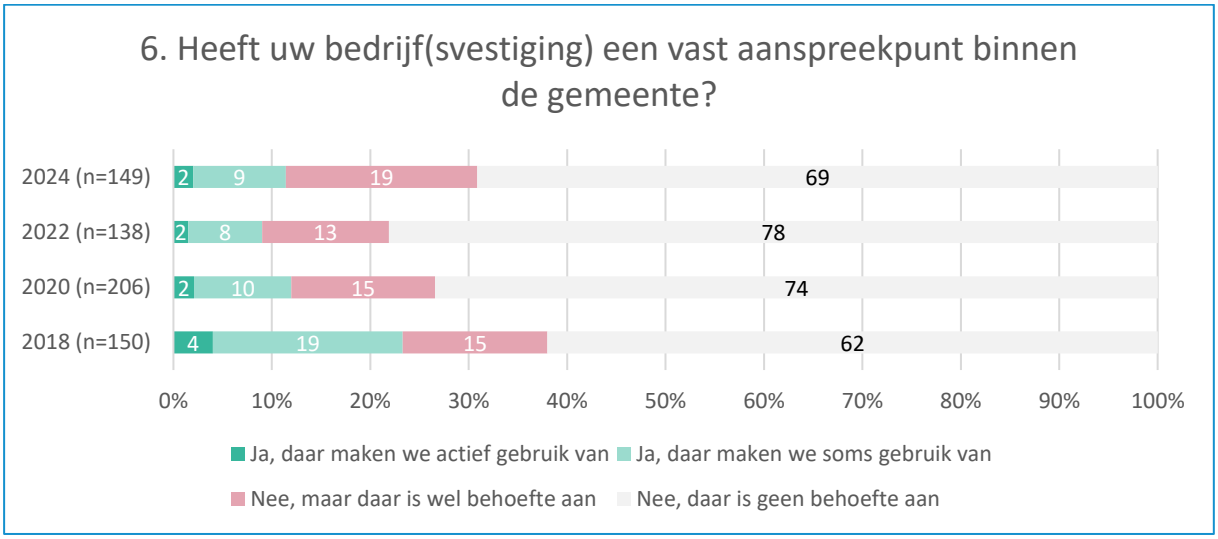
## 2.2 Gemeentelijke dienstverlening

Onderstaande resultaten laten zien hoe ondernemers de dienstverlening van de gemeente ervaren. Zo wordt er onder ander ingegaan op de samenwerking met de gemeente bij het aanvragen van dienstverlening.




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=65).

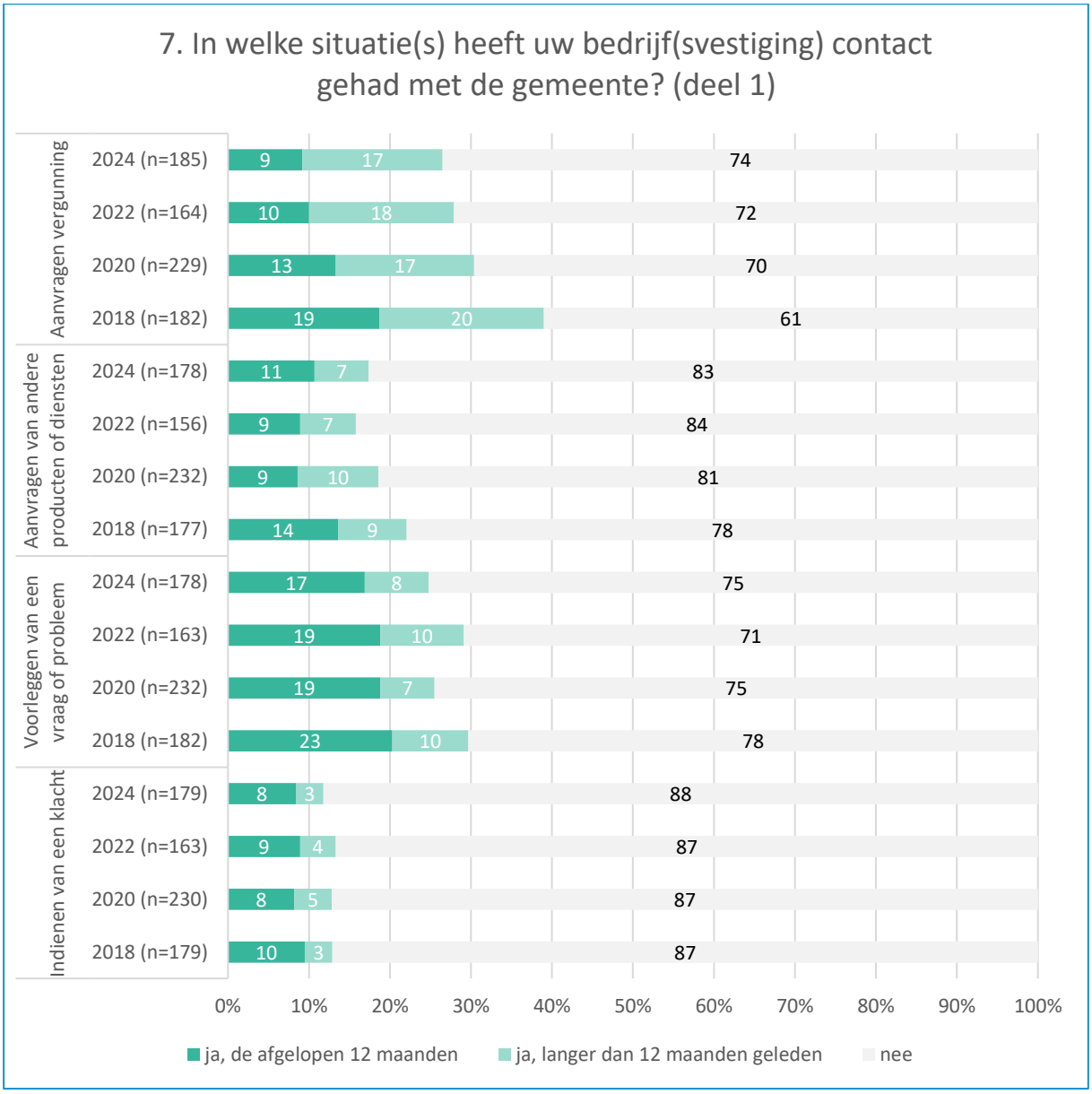
| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **6,6** | **6,7** | **6,9** | **6,9** |



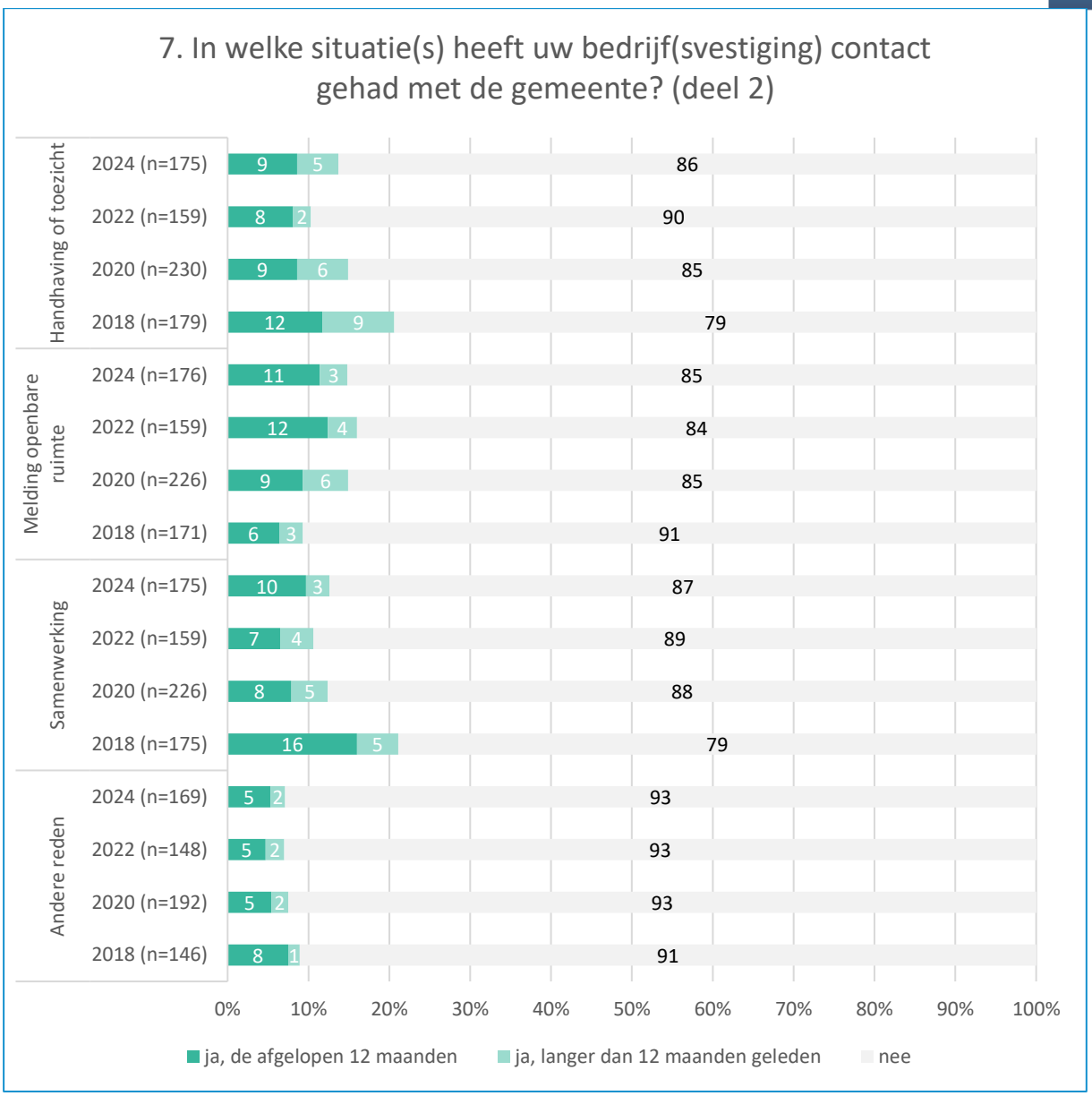

Antwoordoptie 'Weet niet': (n=44).

# 2.3 Contact met de gemeente

Onderstaande resultaten laten zien hoe ondernemers het contact met de gemeente ervaren. Denk hierbij aan het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem.

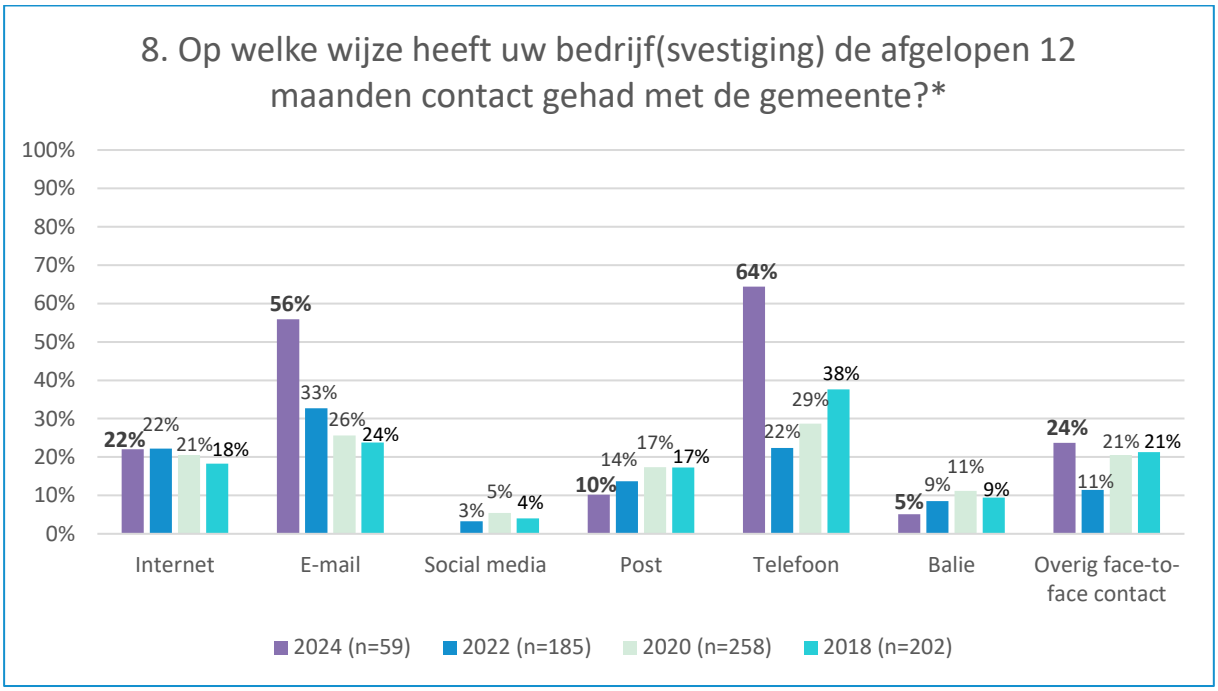



Antwoordoptie 'Weet niet': aanvragen vergunning (n=5); aanvragen van andere producten of diensten (n=9); voorleggen van een vraag of probleem (n=8); indienen van een klacht (n=7).

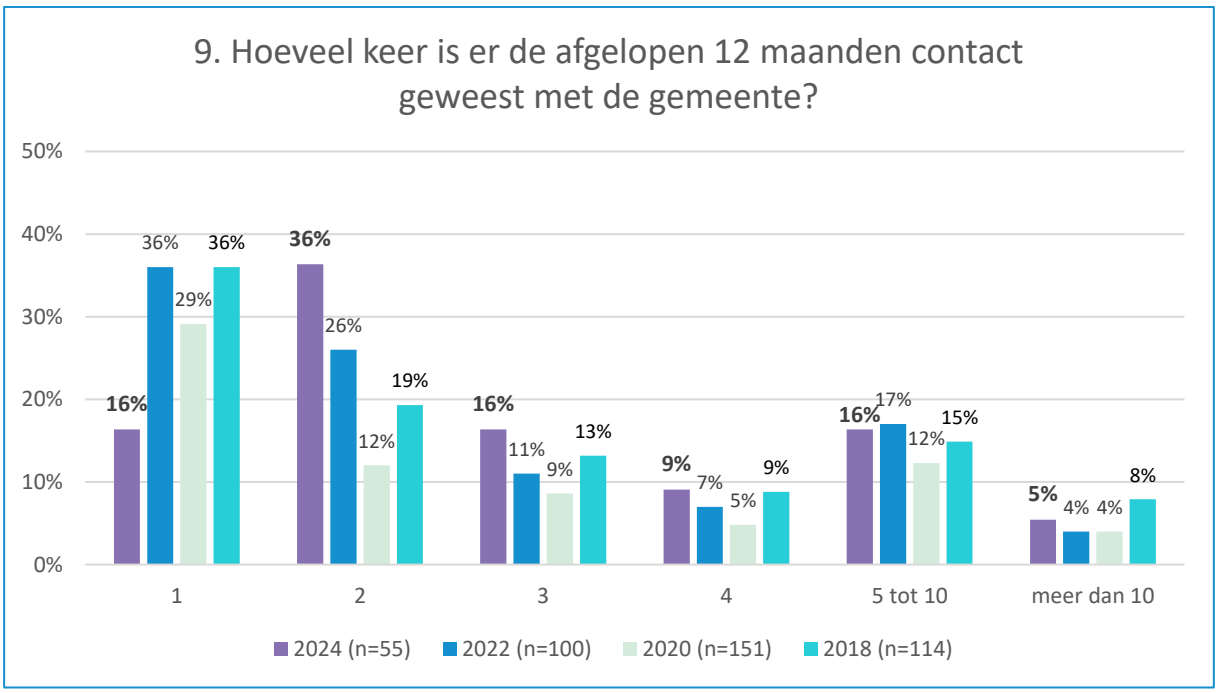



Antwoordoptie 'Weet niet': handhaving of toezicht (n=10); melding openbare ruimte (n=11); samenwerking (n=9); andere reden (n=12).

Vraag 8 en 9 zijn alleen beantwoord door respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.



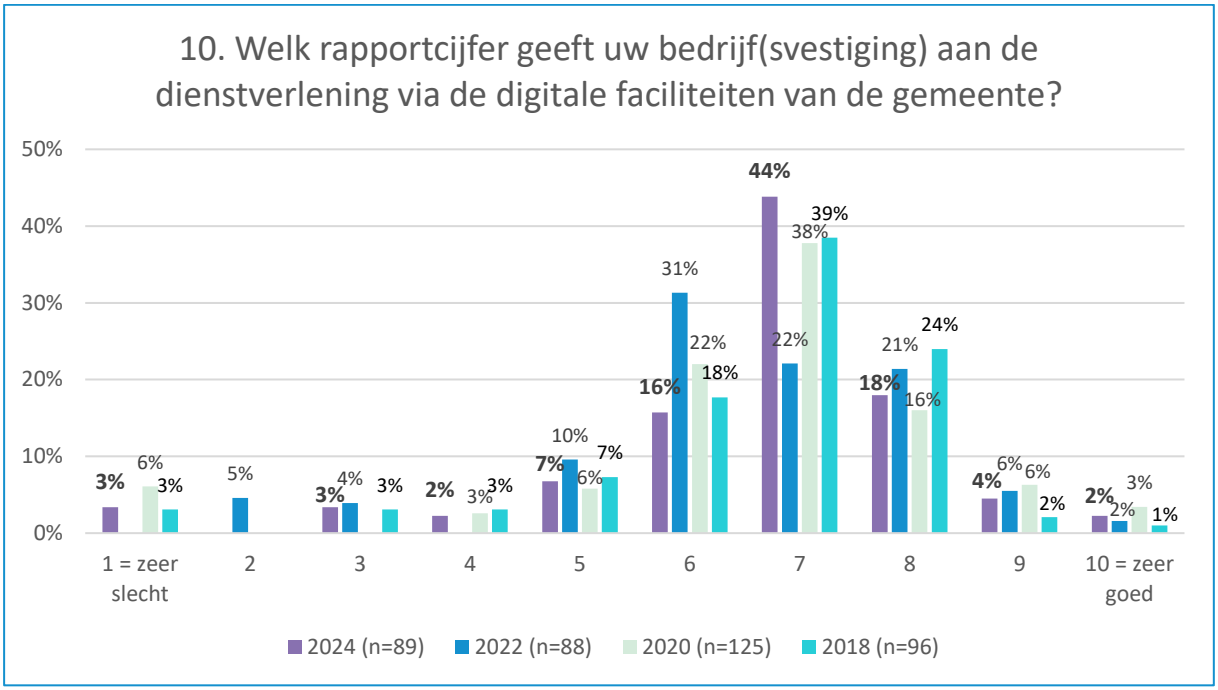

*Dit is een meerkeuzevraag. De n is in 2024 aanzienlijk lager dan bij de eerdere jaren, hierdoor geven de percentages mogelijk een vertekend beeld. Het lagere aantal respondenten die dit jaar deze vraag heeft beantwoord is mogelijk te verklaren doordat zij online alleen te zien kregen wanneer zij bij vraag 7 een of meerdere keren het antwoord 'ja, in de afgelopen 12 maanden' hebben ingevuld.




Antwoordoptie 'Weet niet': (n=4).

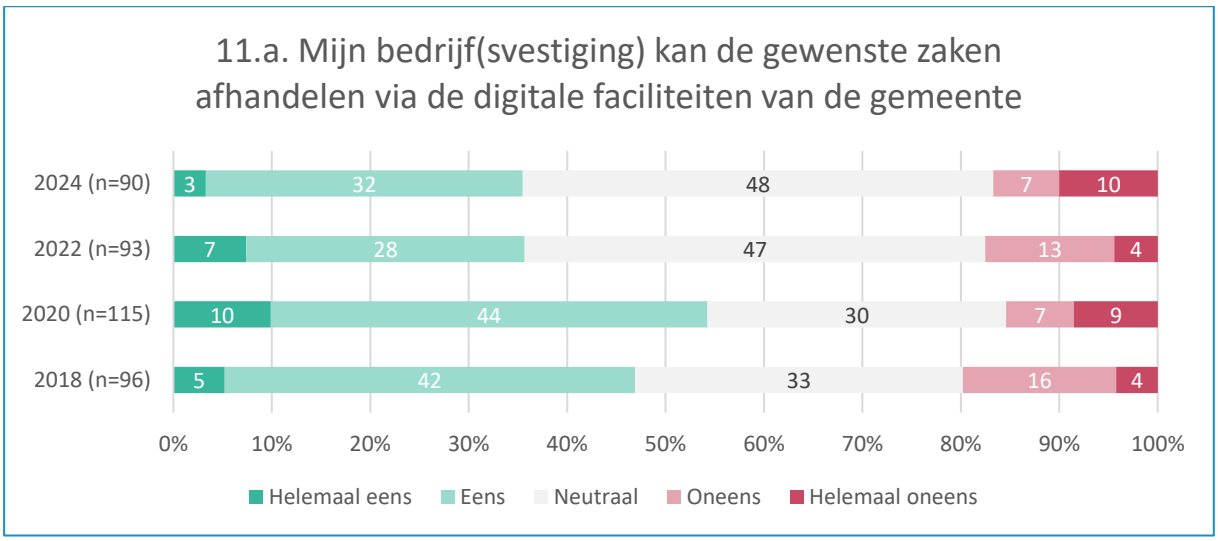
# 2.4 Digitale dienstverlening

Onderstaande resultaten laten zien hoe ondernemers de digitale dienstverlening van de gemeente ervaren.

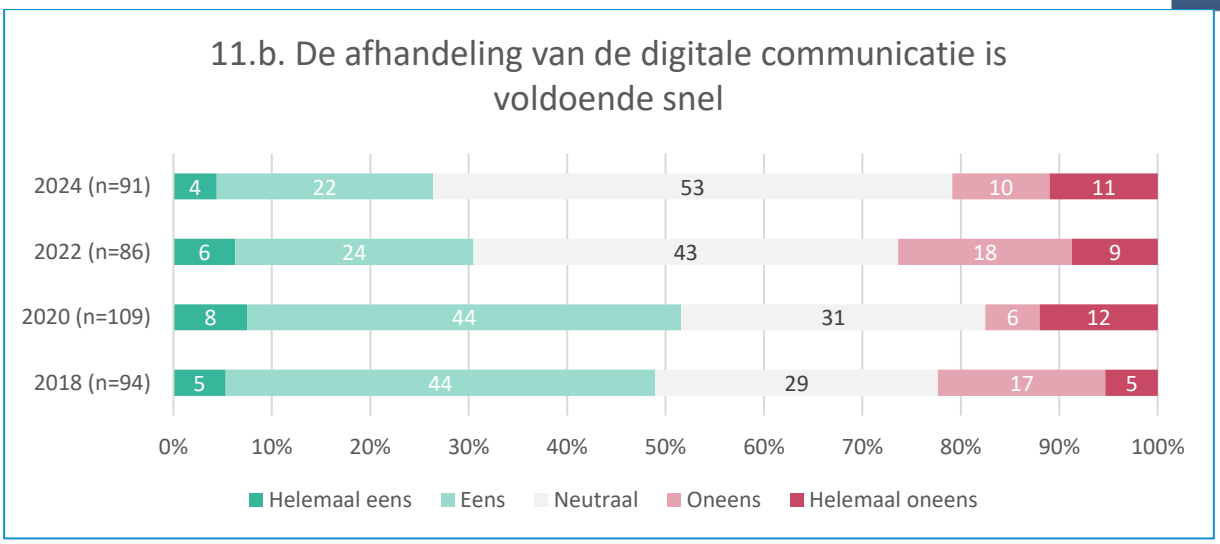



Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=105).

| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **6,6** | **6,5** | **6,6** | **6,6** |



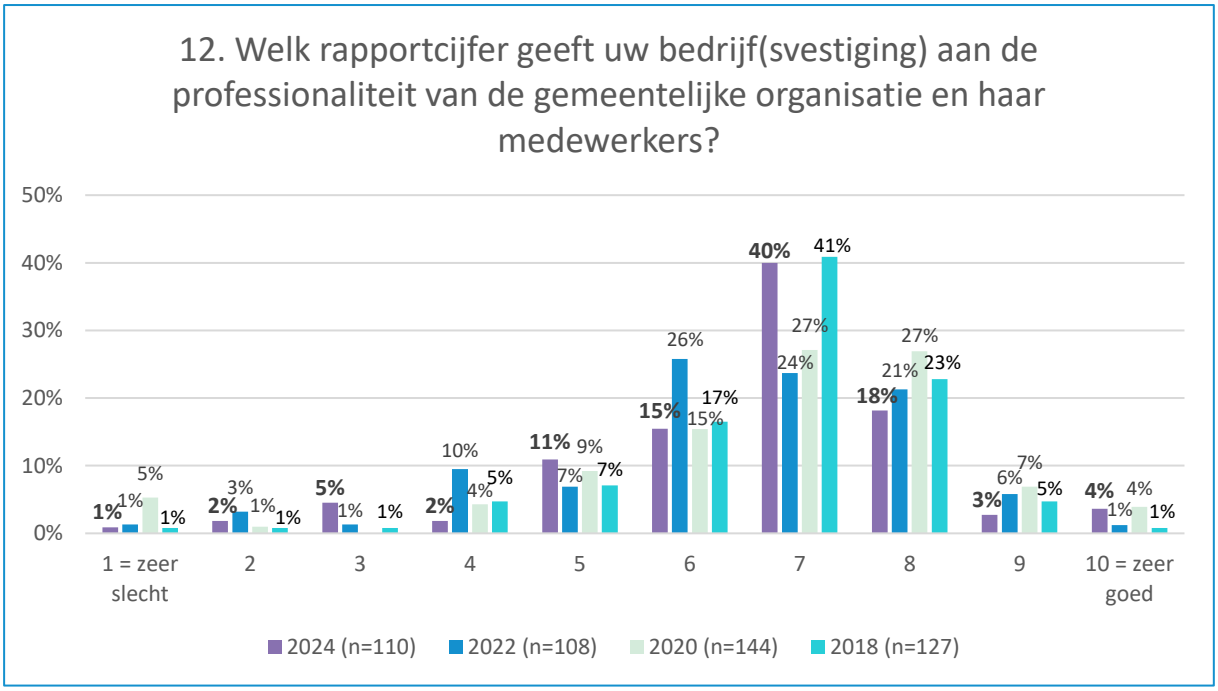

Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=103).




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=102).

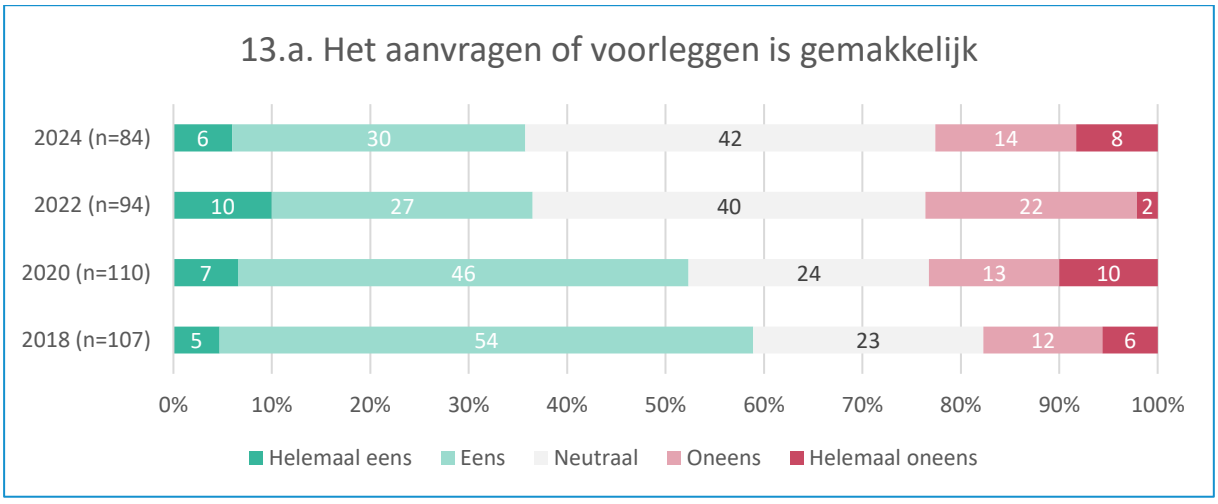
# 2.5 Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

Onderstaande resultaten laten zien hoe ondernemers de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie ervaren.

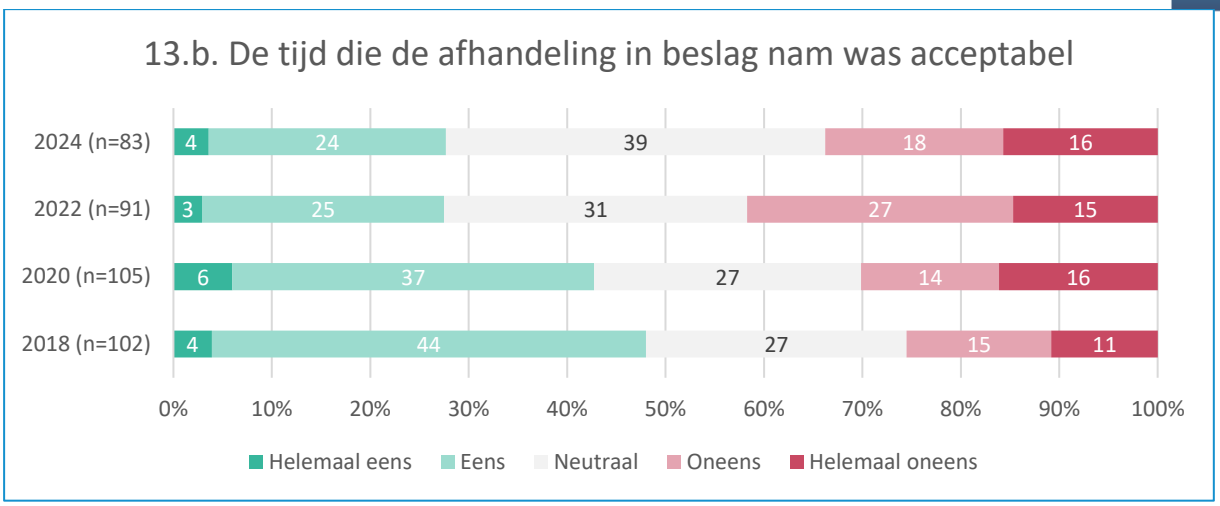



Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=77).

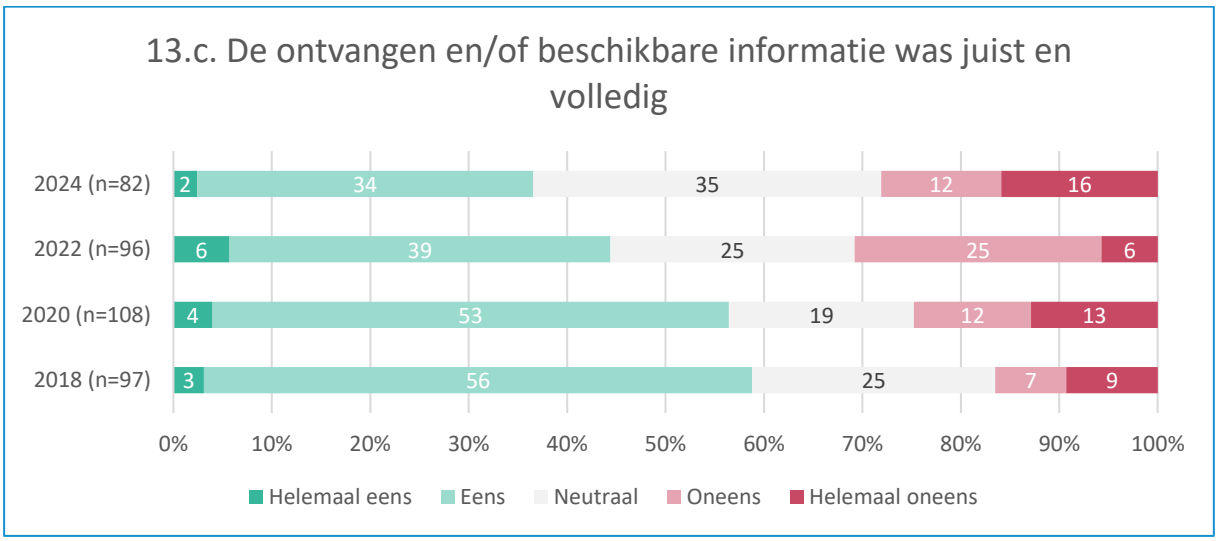
| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **6,6** | **6,4** | **6,7** | **6,8** |



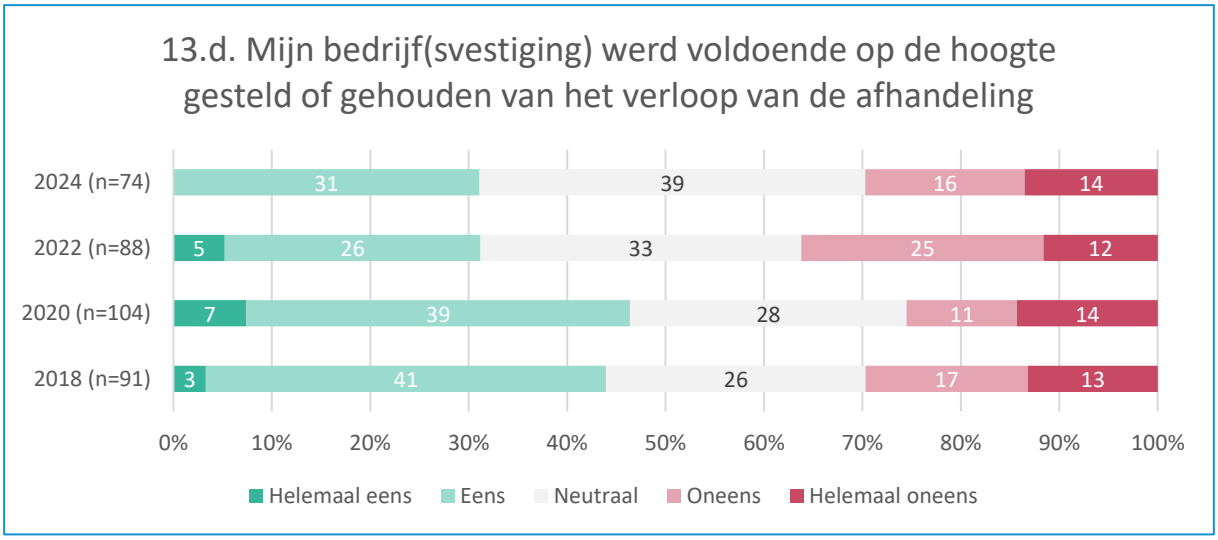

Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=110).



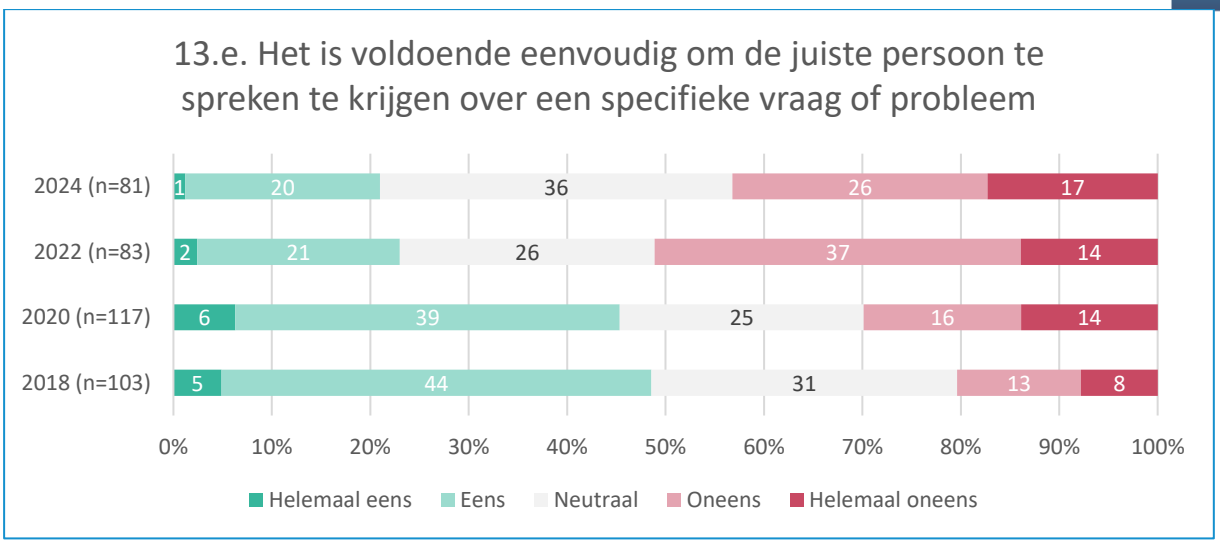

Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=111).



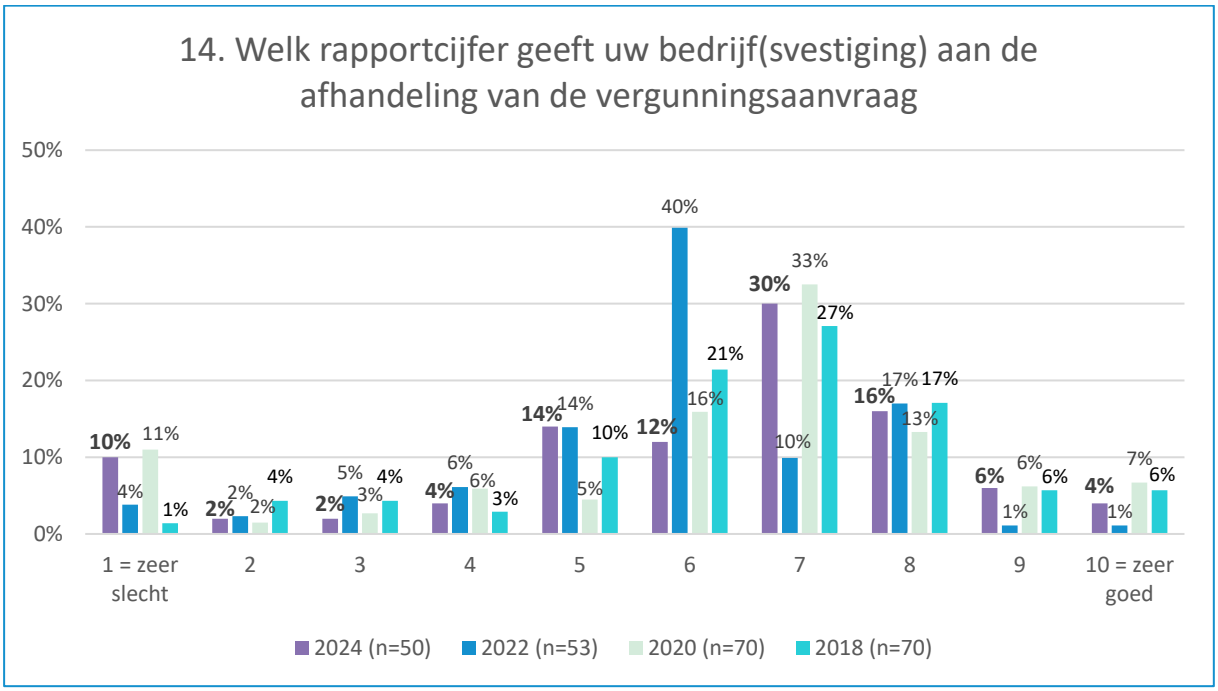

Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=111).




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=119).




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=112).

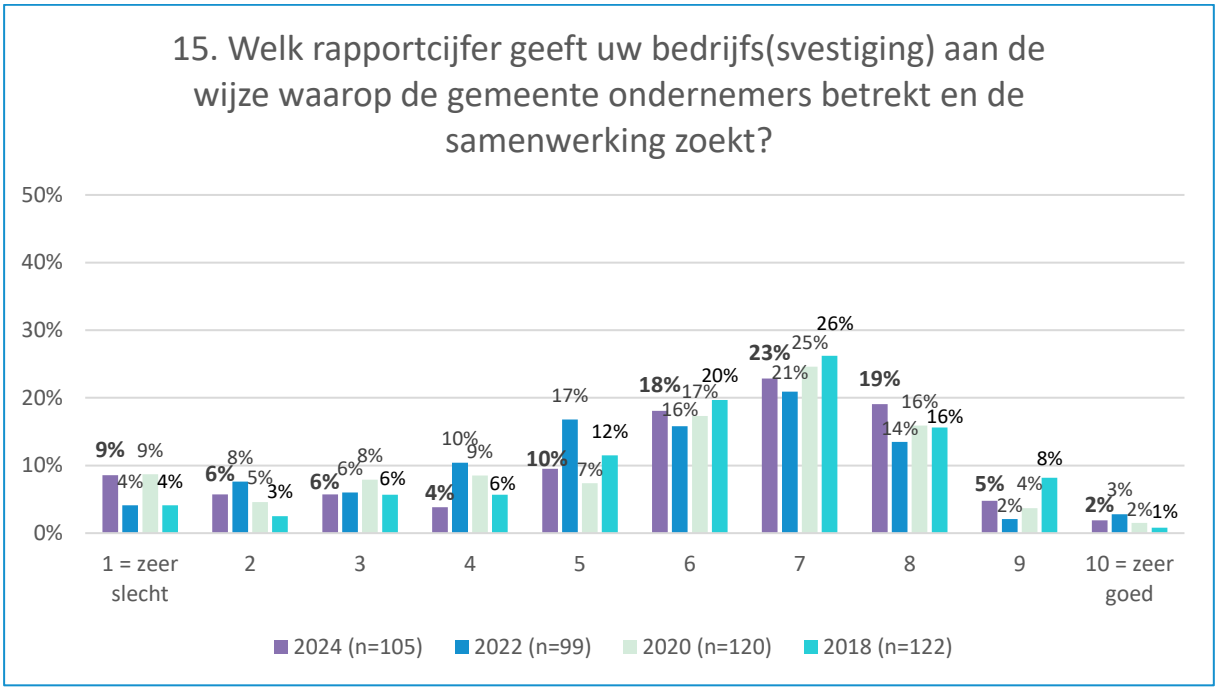



Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=144).

| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **6,1** | **5,8** | **6,2** | **6,5** |

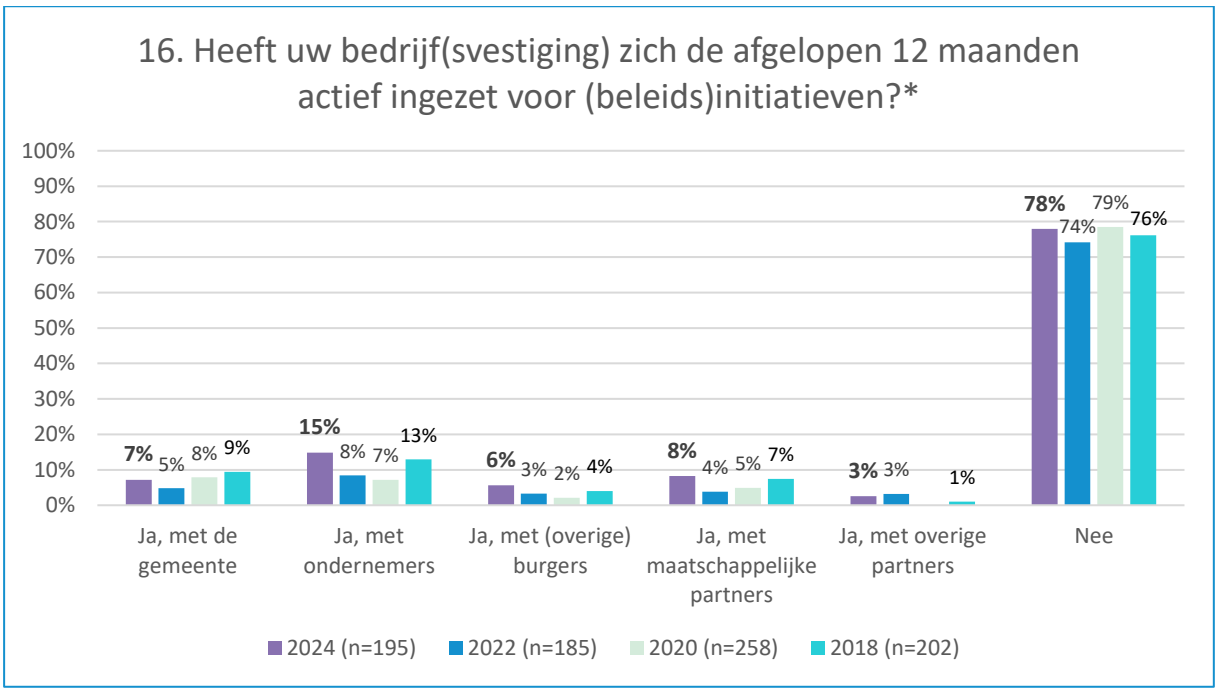
# 2.6 Relatie ondernemer-gemeente

Onderstaande resultaten laten zien hoe ondernemers de samenwerking en de relatie met de gemeente ervaren.

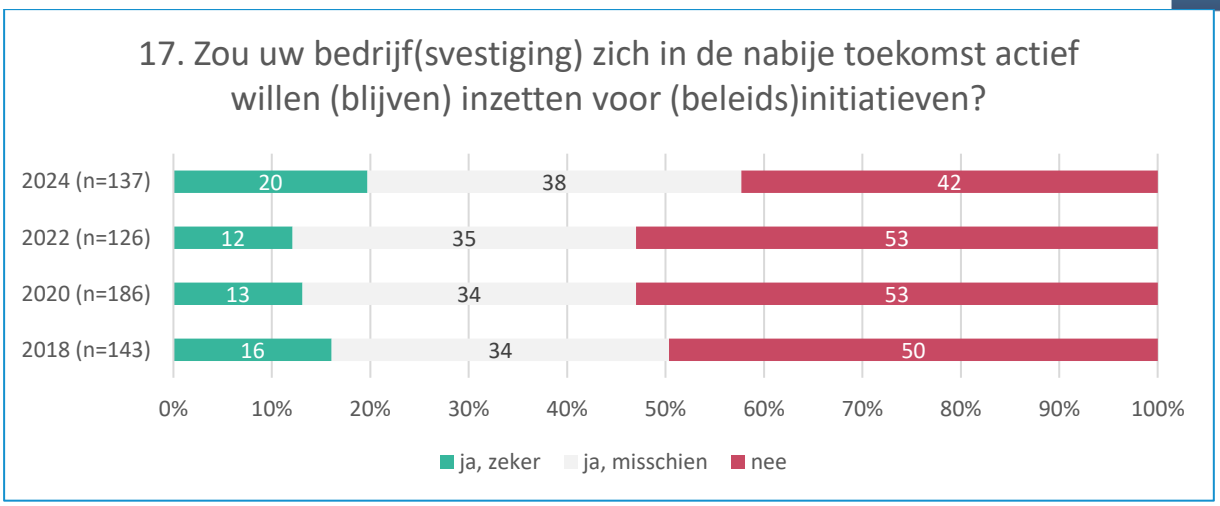



Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=88).

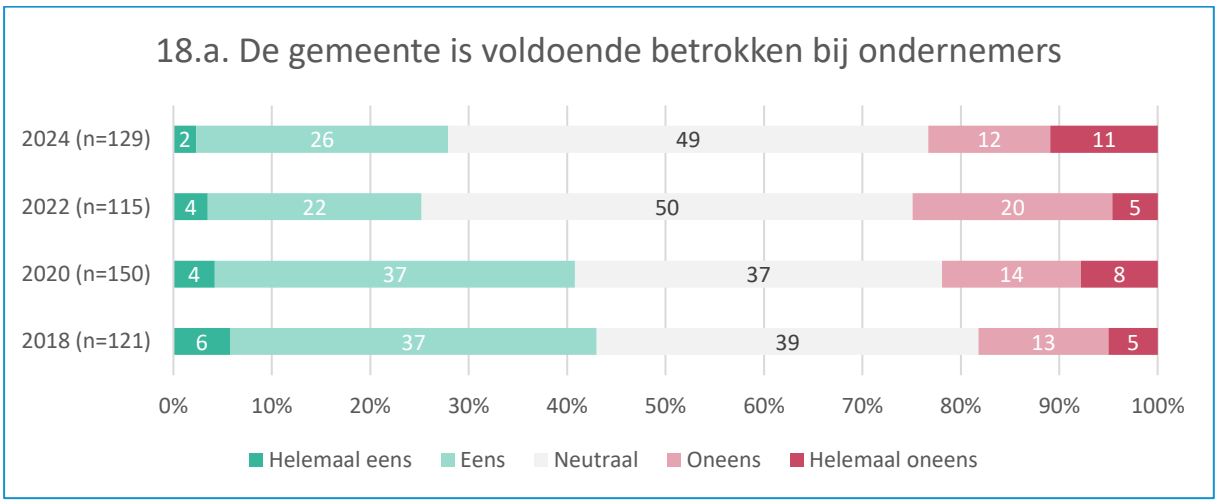
| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **5,8** | **5,6** | **5,6** | **6,1** |



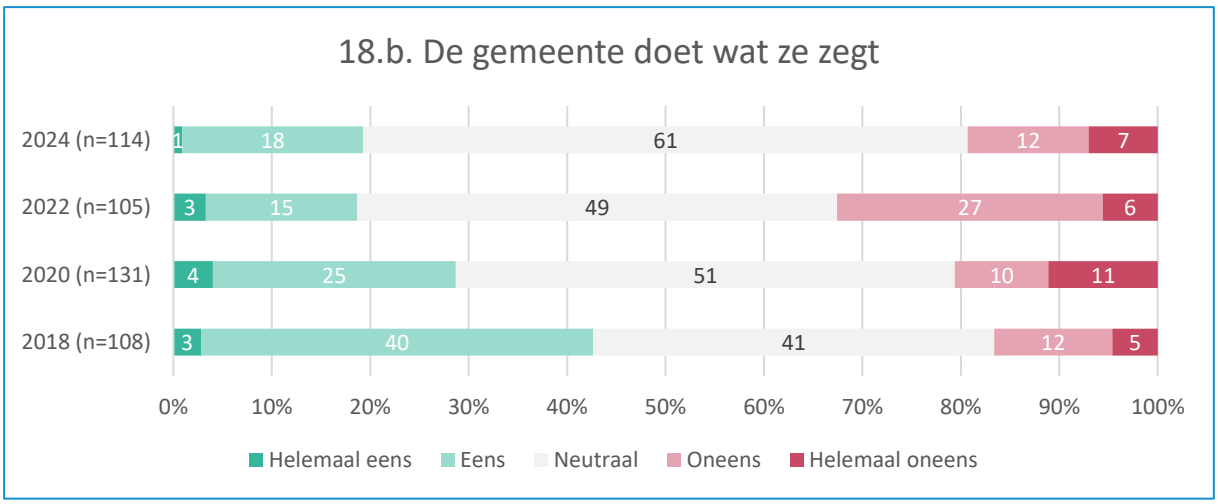

*Dit is een meerkeuzevraag. Respondenten gevende volgende antwoorden bij antwoordoptie 'Ja, met overige partners, namelijk': branche (1x), Zorgpartners (1x).



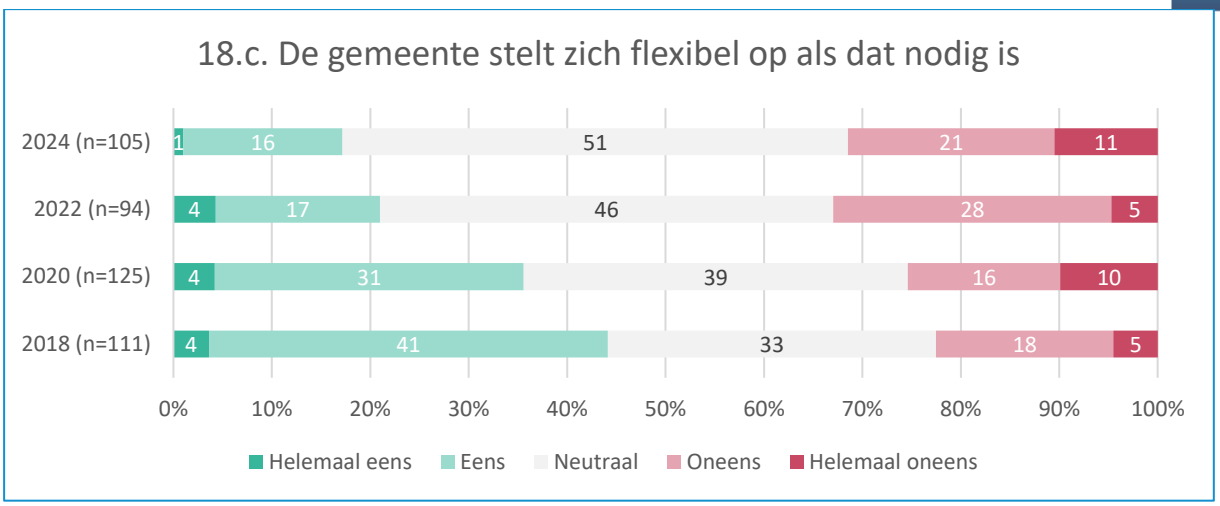

Antwoordoptie 'Weet niet': (n=57).




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=64).



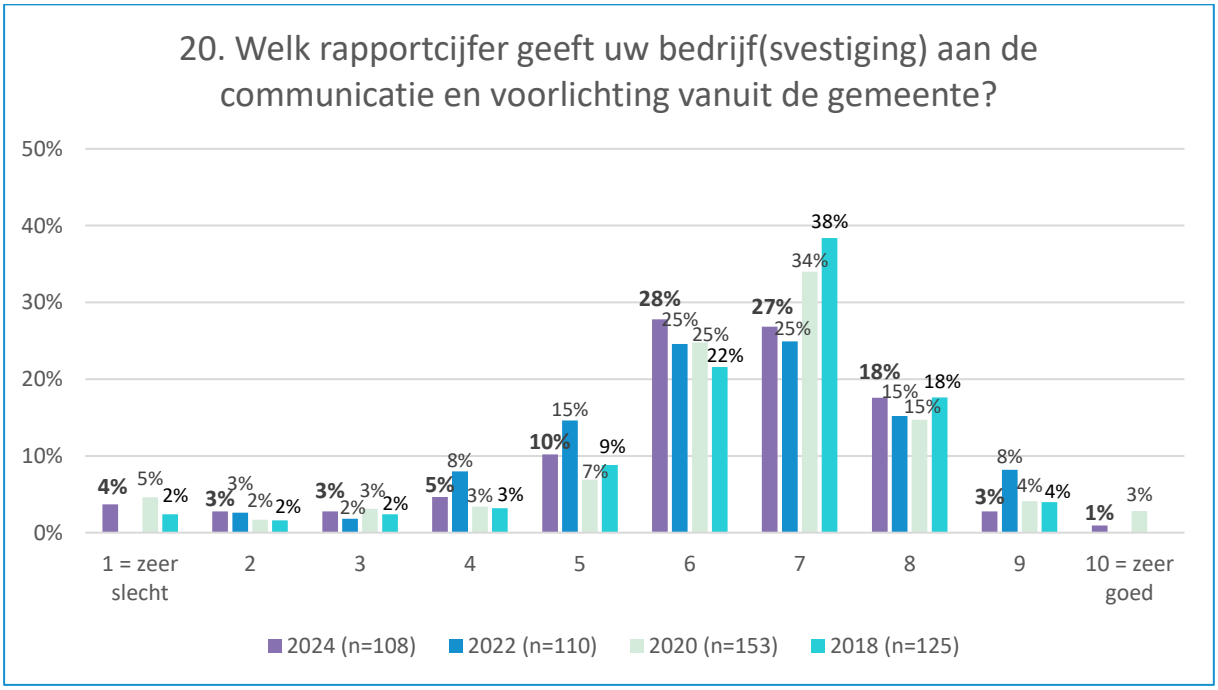

Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=79).




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=88).

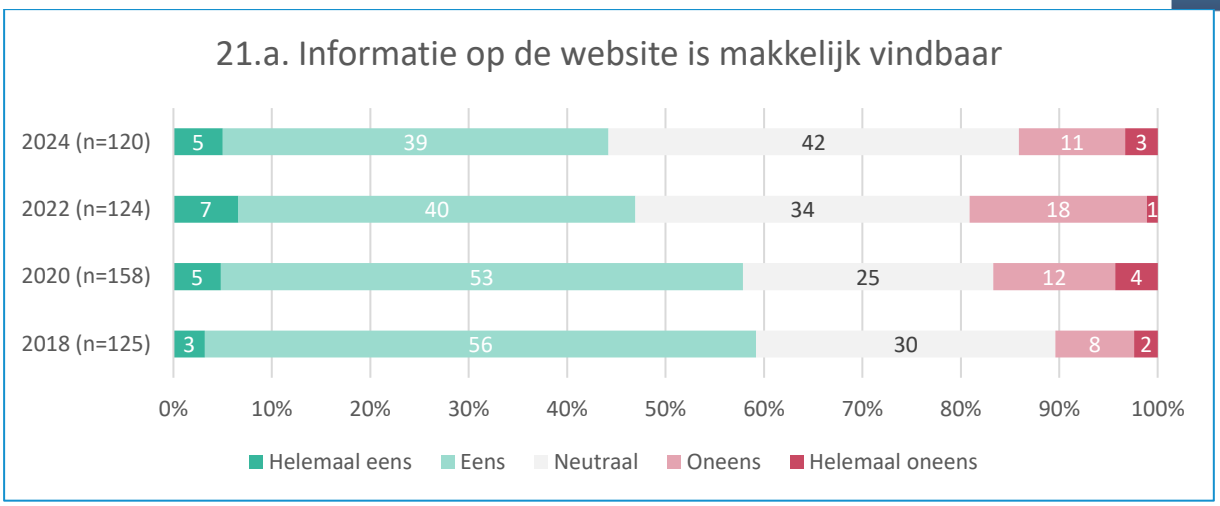
## Vraag 19

De antwoorden op vraag 19 **'Wilt u nog een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen?'** zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

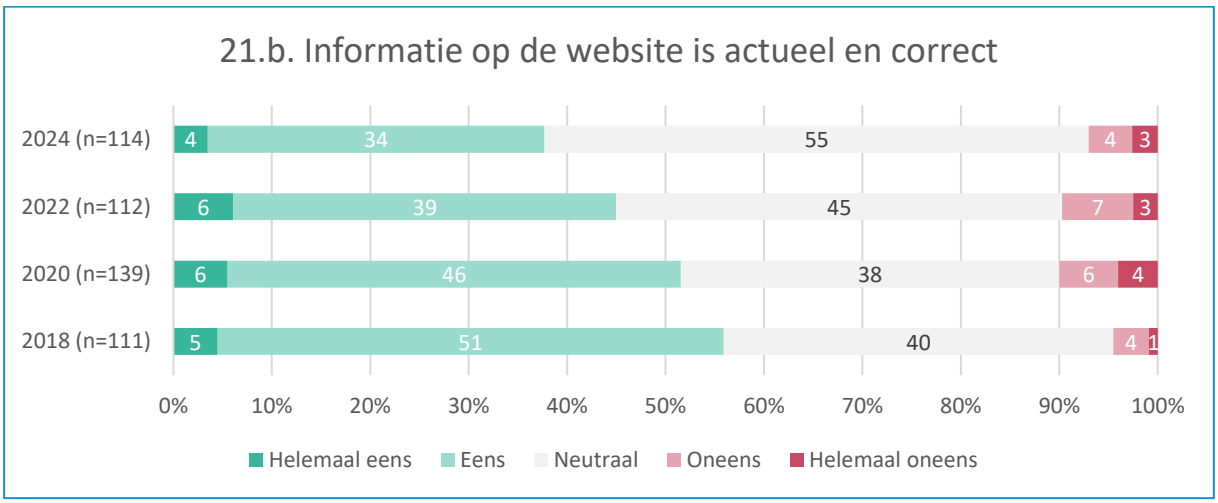



Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=84).

| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **6,2** | **6,3** | **6,3** | **6,4** |



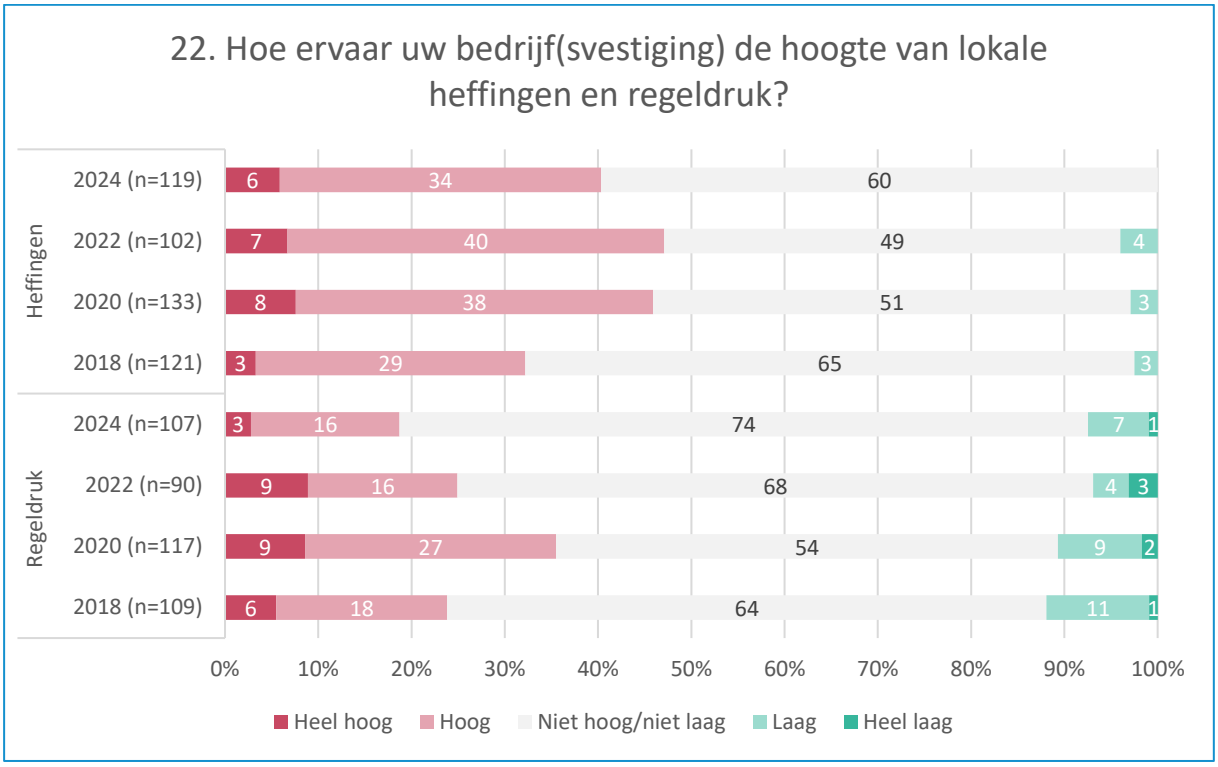

Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=72).



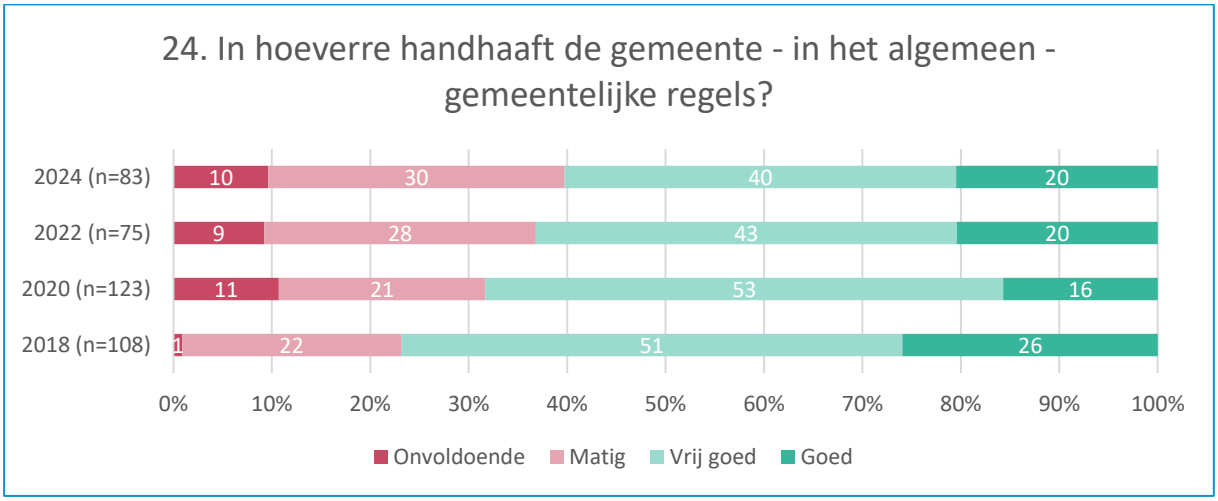

Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=79).

# 2.7 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

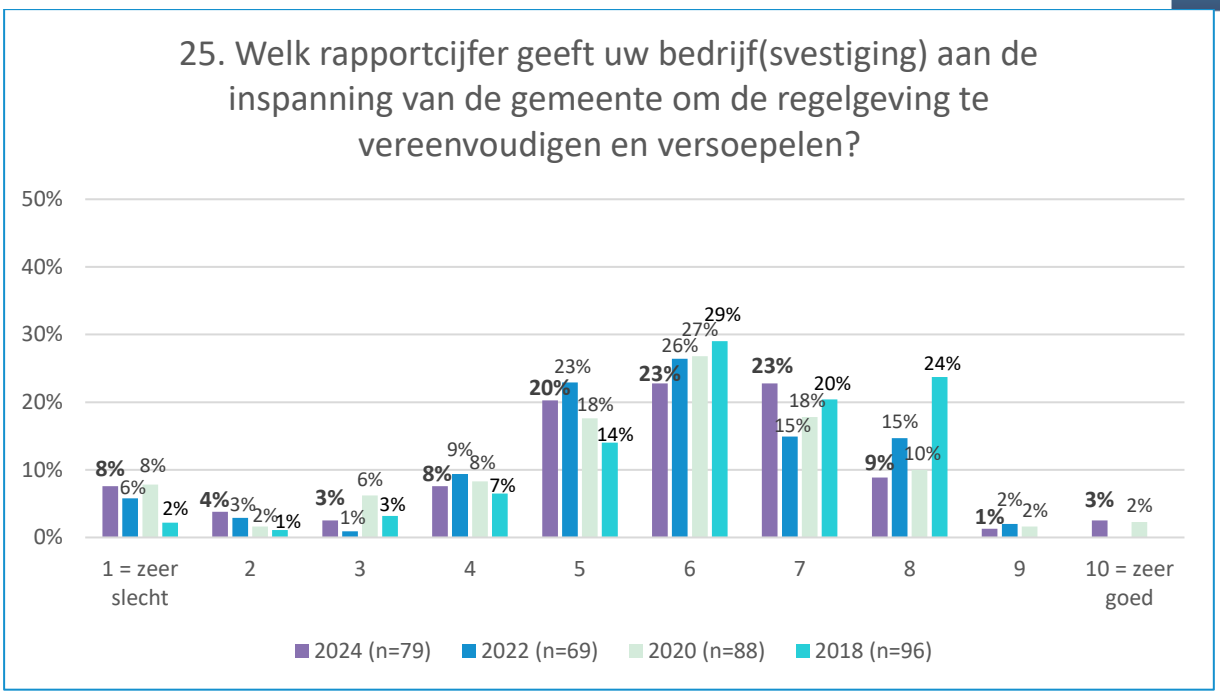
Onderstaande resultaten laten zien hoe ondernemers de gemeentelijke heffingen en regeldruk ervaren.




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': heffingen (n=74); regeldruk (n=84).




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=109).

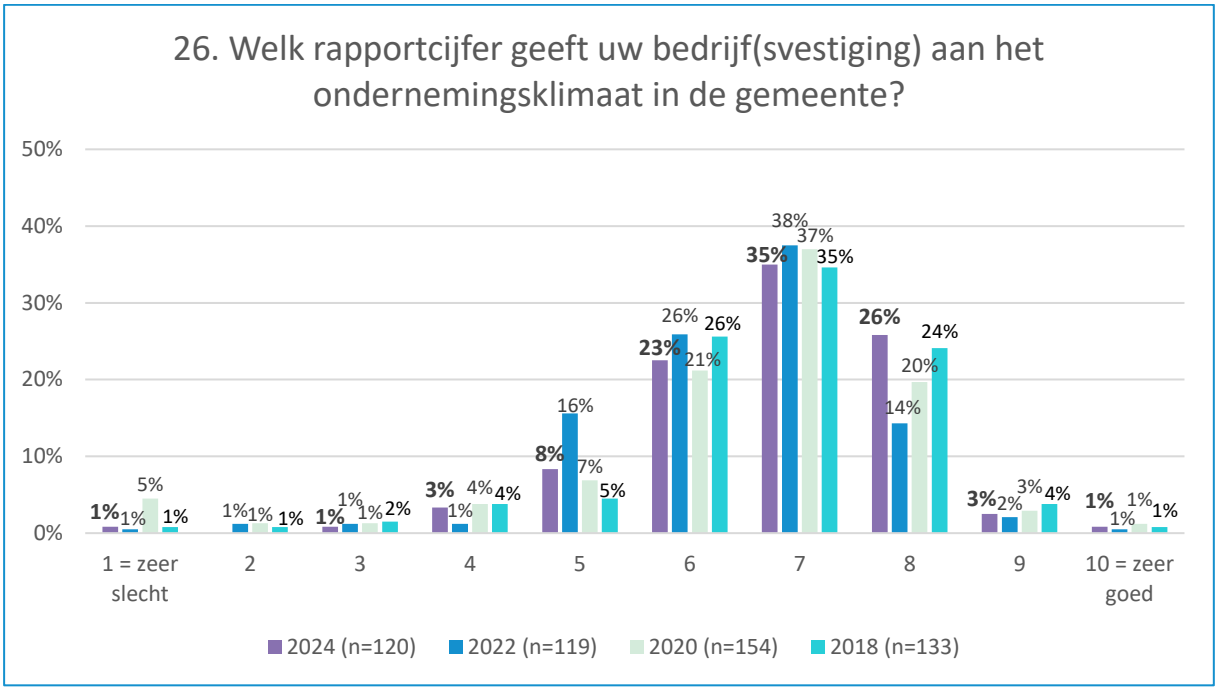



Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=114).

| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **5,6** | **5,7** | **5,5** | **6,2** |

# 2.8 Ondernemingsklimaat

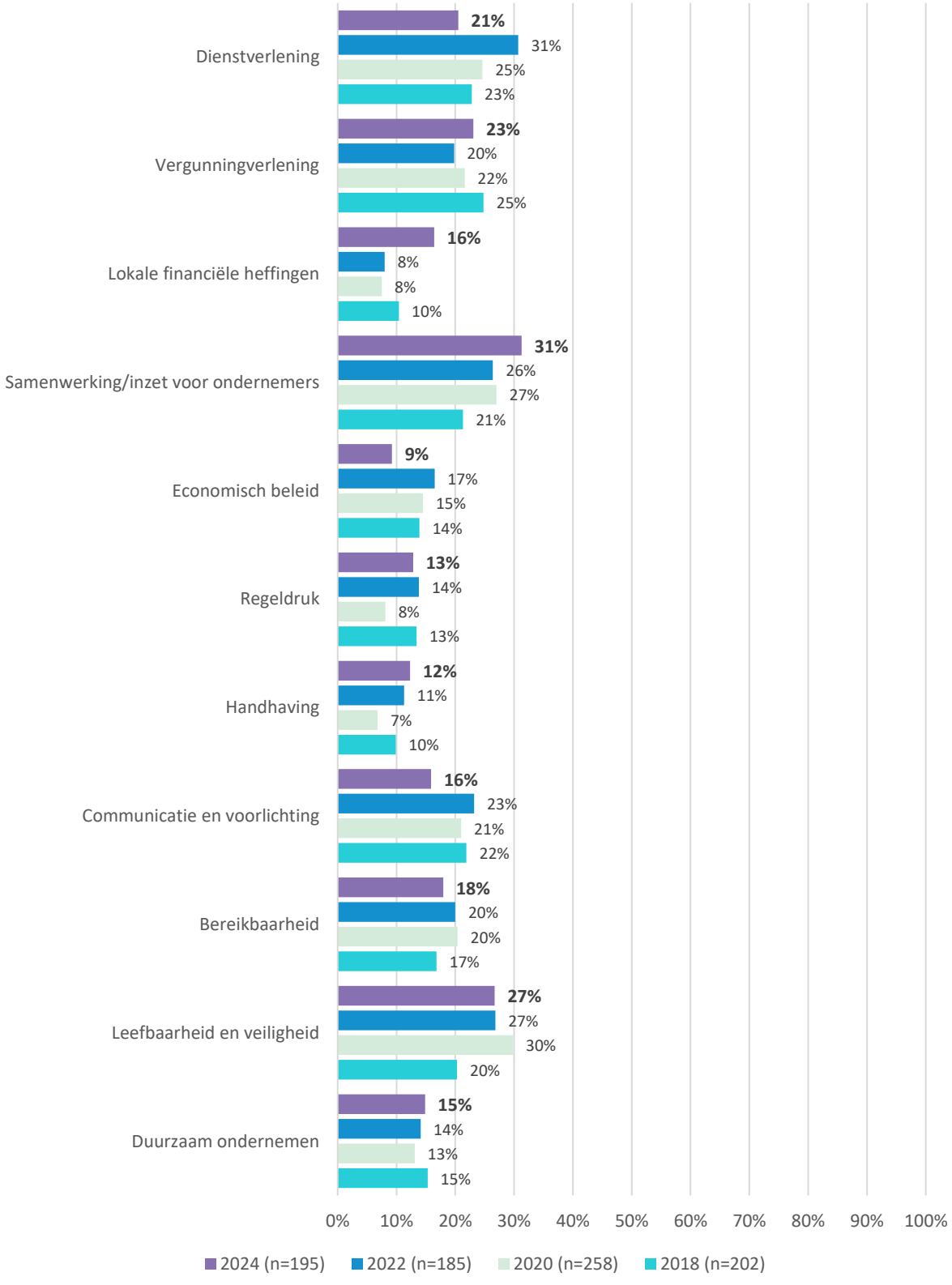
Onderstaande resultaten laten zien hoe ondernemers het ondernemingsklimaat in de gemeente Druten ervaren.




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=73).

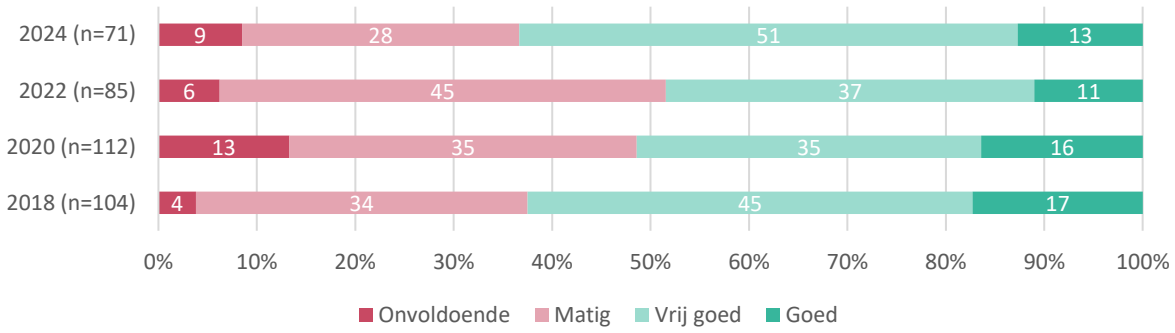
| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **6,8** | **6,5** | **6,4** | **6,7** |

## 27. Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat?*



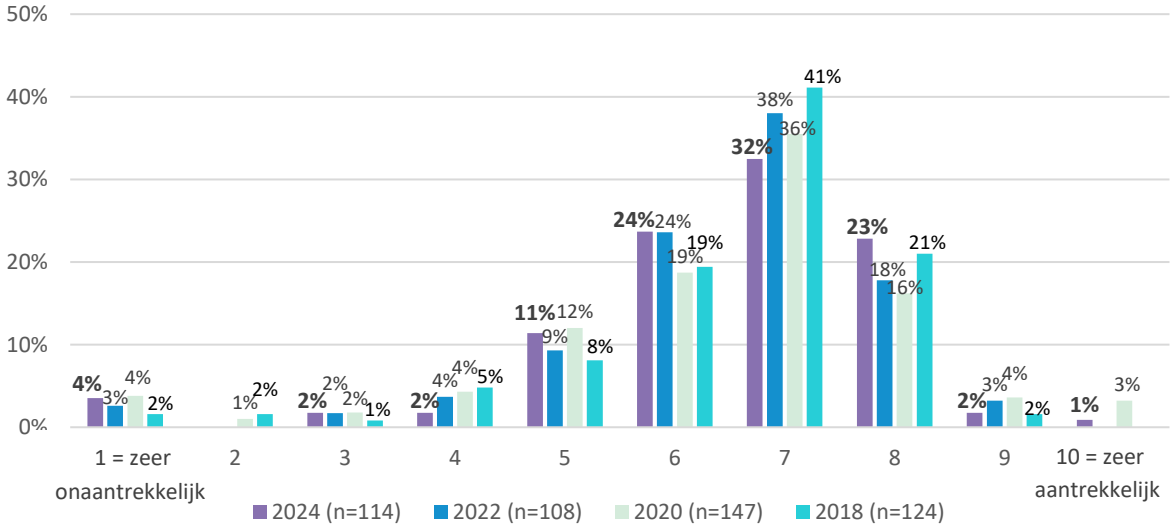

*Dit is een meerkeuzevraag. Respondenten konden maximaal drie opties aankruisen.

## 28. In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemingsklimaat?



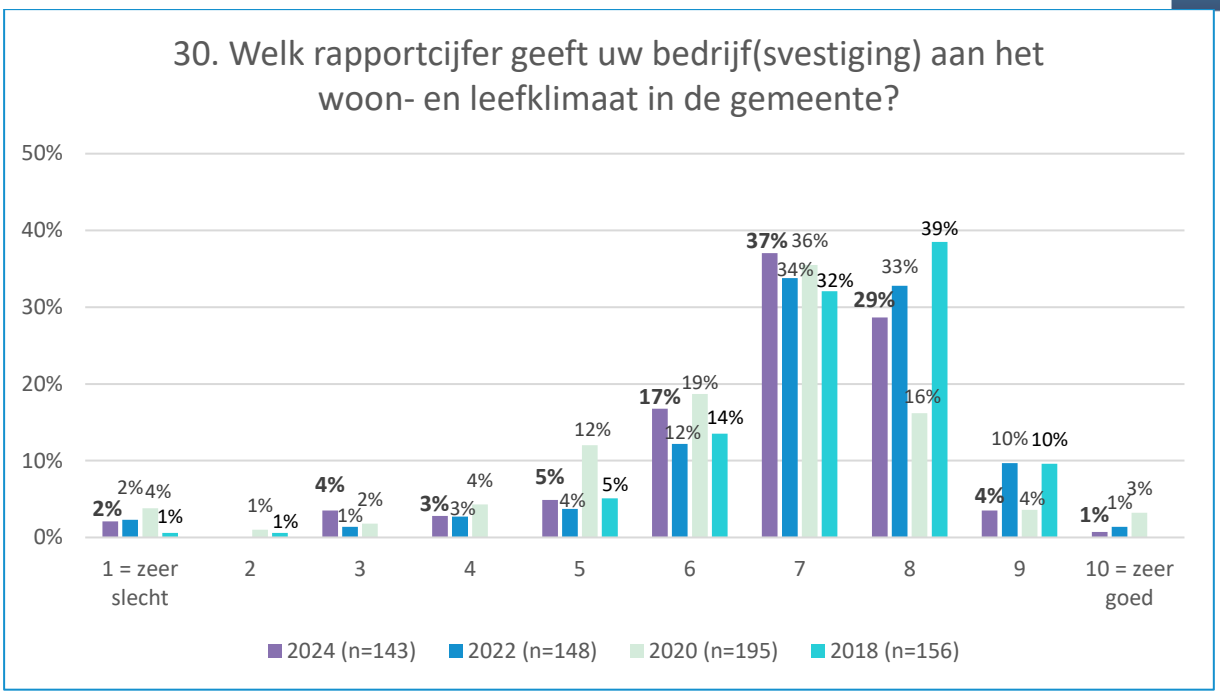

Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=117).

## 29. Hoe aantrekkelijk is uw gemeente voor bedrijven om zich er te vestigen?



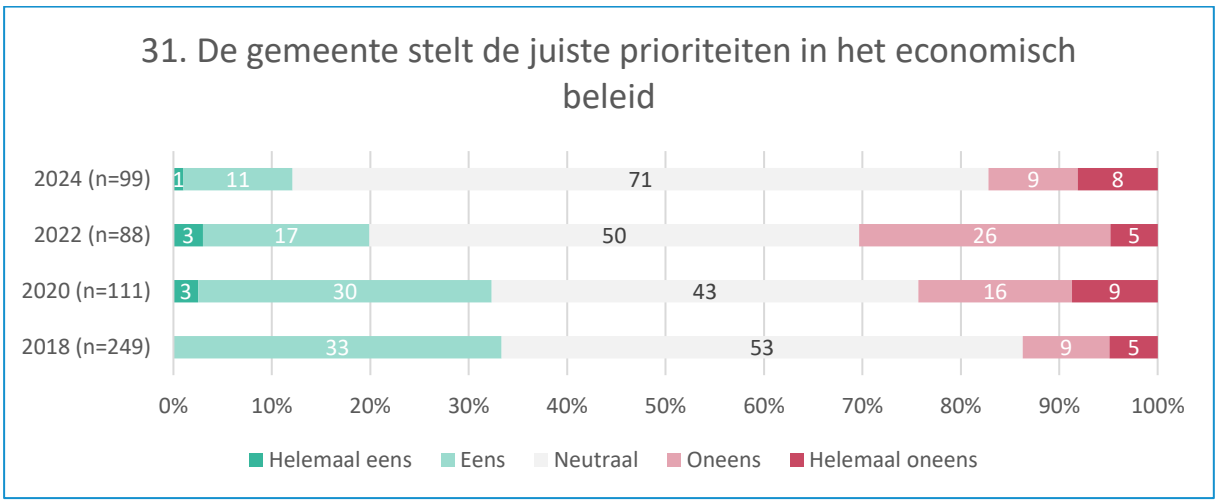

Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=78).

| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **6,5** | **6,5** | **6,4** | **6,5** |




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=47).

| Gemiddelden Druten | | | |
|---|---|---|---|
| 2024 | 2022 | 2020 | 2018 |
| **6,8** | **7,1** | **7,1** | **7,3** |




Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=91).

## Vraag 32

De antwoorden op vraag 32 '**Waar moet de gemeente zich aankomende periode met name op focussen?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

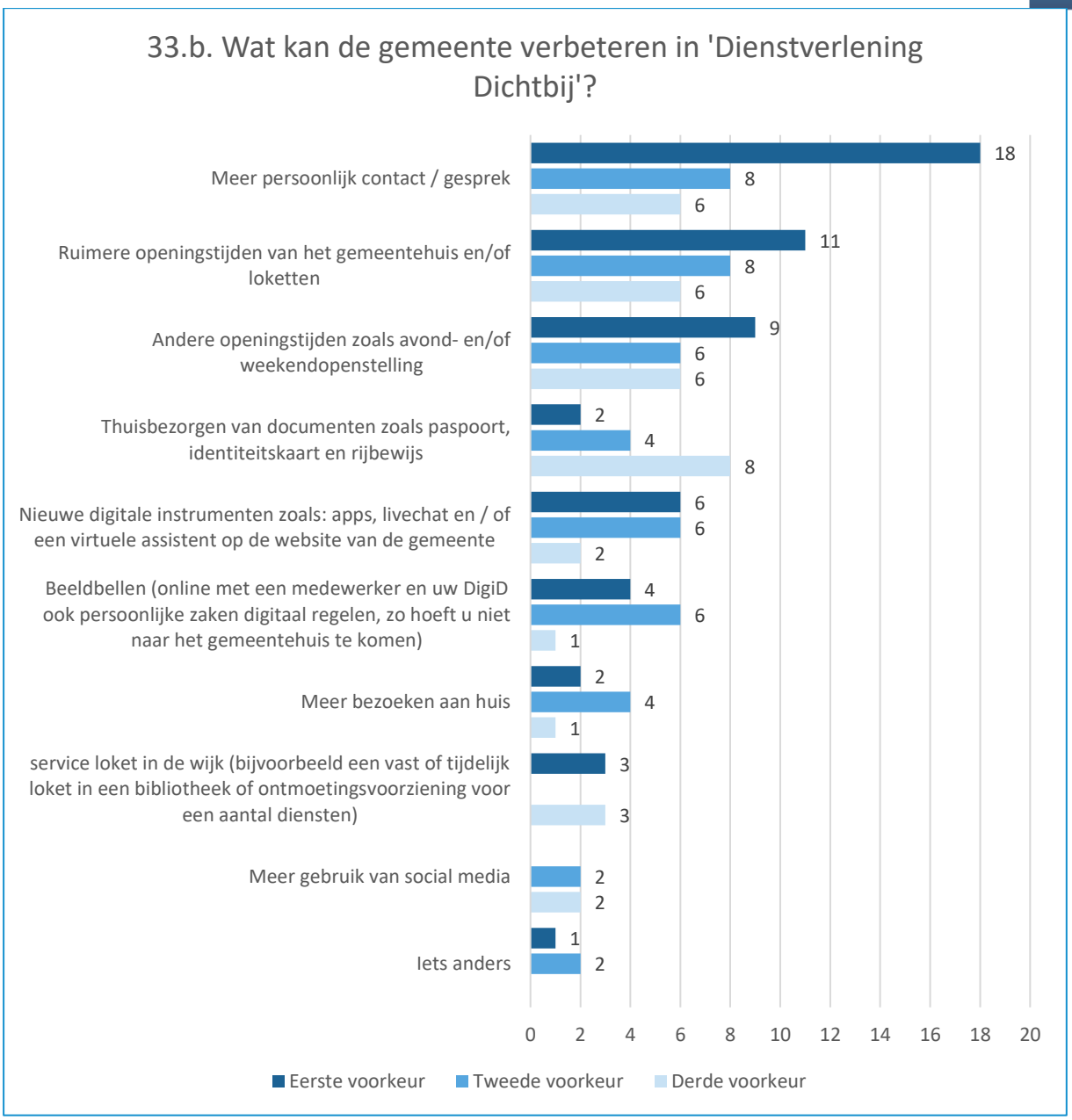
## 2.9 Dienstverlening van de gemeente

Een belangrijk punt van aandacht voor de gemeente is de dienstverlening dicht bij haar ondernemers en inwoners te brengen. Om die reden zijn deelnemers gevraagd naar hun prioriteiten binnen dit doel van de gemeente. Deelnemers konden middels een top drie aangeven welke aspecten hiervan voor hen de prioriteit hebben.

De rangorde is tot stand gekomen door punten toe te kennen aan de gegeven antwoorden. Voorkeur één heeft drie punten gekregen, voorkeur twee kreeg twee punten en voorkeur drie kreeg één punt. In onderstaande tabel staat weergegeven hoeveel respondenten de drie waardes hebben ingevuld. Ook staat het totaal aantal respondenten dat dat onderwerp heeft aangevinkt vermeld (n). Tot slot staat de som van deze puntenaantallen weergegeven. Op basis van dit puntentotaal zijn de onderwerpen van hoog naar laag weergegeven. Niet alle respondenten hebben bij drie onderwerpen een rang aangegeven, de onderwerpen die zijn aangevinkt maar waarbij geen rang is aangegeven, hebben allemaal de score 1 gekregen. Hierdoor is het aantal respondenten dat 1 heeft gekozen hoger dan bij de waardes 2 en 3.

| 33.a. Wat kan de gemeente verbeteren in 'dienstverlening dichtbij'? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | n | Puntentotaal |
| Meer persoonlijk contact / gesprek | 18 | 8 | 6 | 32 | 52 |
| Ruimere openingstijden van het gemeentehuis en/of loketten (bijv. eerder of langer open) | 9 | 8 | 6 | 23 | 43 |
| Andere openingstijden zoals avond- en/of weekendopenstelling | 9 | 6 | 6 | 21 | 39 |
| Thuisbezorgen van documenten zoals paspoort, identiteitskaart en rijbewijs | 2 | 4 | 8 | 14 | 34 |
| Nieuwe digitale instrumenten zoals: apps, livechat en / of een virtuele assistent op de website van de gemeente | 6 | 6 | 2 | 14 | 24 |
| Beeldbellen (dat houdt in dat u online met een medewerker en uw DigiD ook persoonlijke zaken digitaal kan regelen, zo hoeft u niet naar het gemeentehuis te komen) | 4 | 6 | 1 | 11 | 19 |
| Meer bezoeken aan huis | 2 | 4 | 1 | 7 | 13 |
| service loket in de wijk-( bijvoorbeeld een vast of tijdelijk loket in een bibliotheek of ontmoetingsvoorziening voor een aantal diensten) | 3 | | 3 | 6 | 12 |
| Meer gebruik van social media (bijv. nog actiever zijn op Facebook, Instagram, Twitter en LinkedIn en het toevoegen van een kanaal als Snapchat) | | 2 | 2 | 4 | 10 |
| Iets anders | 1 | 2 | | 3 | 5 |

De antwoorden die zijn gegeven bij de antwoordoptie 'iets anders, namelijk' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.




In deze grafiek wordt de informatie uit tabel 33.a. weergegeven.

## Vraag 34

De antwoorden op vraag 34 **'Kunt u uw antwoord op de vorige vraag toelichten?'** zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

# 2.10 Achtergrond

| 35. In welke sector is uw bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief? | | |
|---|---|---|
| | *n* | *%* |
| Financiële dienstverlening | 10 | 5,3 |
| Zakelijke dienstverlening (business-to-business) | 28 | 14,8 |
| (beheer/bemiddeling van) Onroerend goed | 5 | 2,6 |
| Vervoer en opslag | 8 | 4,2 |
| (Tele)communicatie en ict | 4 | 2,1 |
| Groothandel | 2 | 1,1 |
| Detailhandel | 21 | 11,1 |
| Welzijnszorg en educatie | 15 | 7,9 |
| Horeca en toerisme | 7 | 3,7 |
| Bouw(nijverheid) (incl. installatie) | 14 | 7,4 |
| Industrie en nutsvoorziening | 7 | 3,7 |
| Land tuinbouw visserij | 14 | 7,4 |
| Overig | 54 | 28,6 |
| **Totaal:** | **189** | **100,0** |

| 36. Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijf op dit moment (in FTE)? | | |
|---|---|---|
| | *n* | *%* |
| 1, of minder | 103 | 54,8 |
| 2 tot 9 | 62 | 33,0 |
| 10 tot 49 | 15 | 8,0 |
| 50 – 99 | 4 | 2,1 |
| 100 - 199 | 2 | 1,1 |
| 200 of meer | 2 | 1,1 |
| **Totaal** | **188** | **100,0** |

| 37. Uw bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als: | | |
|---|---|---|
| | *n* | *%* |
| Winkelruimte | 16 | 9,5 |
| Bedrijfsverzamelgebouw | 9 | 5,4 |
| Kantoorruimte | 18 | 10,7 |
| Bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor) | 30 | 17,9 |
| Onderwijsruimte | 1 | 0,6 |
| Praktijkruimte | 13 | 7,7 |
| Horecapand | 2 | 1,2 |
| Woonlocatie gebonden (aan huis) | 63 | 37,5 |
| Anders, namelijk | 16 | 9,5 |
| **Totaal** | **168** | **100,0** |

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': (n=16). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten de volgende reacties: 'agrarisch' (3x), 'honden uitlaatservice' (2x), 'kantoor aan huis' (2x), 'atelier en praktijkruimte' (1x), 'vervoersmiddel' (1x), 'hippisch ondernemer' (1x), 'kinderopvang' (1x), 'zorgwoning' (1x), 'zwembad' (1x), 'slagerij' (1x).

# 3 | Vergelijking 2024 | 2022

In de volgende tabel zijn de gemiddelde scores van meetjaar 2024 vergeleken met de gemiddelde scores van meetjaar 2022. Als scores significant van elkaar afwijken, wordt dit aangegeven door middel van een kleur. Een significante score betekent dat met 95% zekerheid gezegd kan worden dat er hoger of lager gescoord wordt binnen de gehele populatie (met andere woorden: de kans op een toevalsbevinding is kleiner dan of gelijk aan 5%). Alleen de vragen die op dezelfde wijze gesteld zijn, worden vergeleken.

| | | 2024 | 2022 |
|---|---|---|---|
| **Bedrijfsomgeving** | | | |
| 2a | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de kwaliteit van de openbare ruimte? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 7,4 | 7,2 |
| 2b | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de veiligheid in de bedrijfsomgeving? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 7,6 | 7,5 |
| 3 | In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit? (1 = heel veel; 5 = weinig tot geen) | 4,4 | 4,4 |
| 4 | ***Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van bedrijfsomgeving per:*** **(1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)** | - | - |
| 4a | Auto | 8,2 | 8,4 |
| 4b | Openbaar Vervoer | 6,0 | 6,2 |
| 4c | Bevoorrading en transport | 7,8 | 7,5 |
| 4d | Parkeermogelijkheden | 7,6 | 7,3 |
| **Gemeentelijke dienstverlening** | | | |
| 5 | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de algehele dienstverlening van uw gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 6,6 | 6,7 |
| **Contact met de gemeente** | | | |
| 7 | ***Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor:*** **(1 = ja, de afgelopen 12 maanden; 2 = ja, langer dan 12 maanden geleden; 3 = nee)** | - | - |
| 7a | Het aanvragen vergunning | 2,6 | 2,6 |
| 7b | Het aanvragen van andere producten of diensten | 2,7 | 2,8 |
| 7c | Het voorleggen van een vraag of probleem | 2,6 | 2,5 |
| 7d | Het indienen van een klacht | 2,8 | 2,8 |
| 7e | Handhaving of toezicht | 2,8 | 2,8 |
| 7f | Melding openbare ruimte | 2,7 | 2,7 |
| 7g | Samenwerking (beleid en uitvoering) | 2,8 | 2,8 |
| 7h | Andere reden | 2,9 | 2,9 |
| 9 | Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente? (1 = 1 keer; 6 = meer dan 10 keer) | 3,2 | 3,8 |
| **Digitale dienstverlening** | | | |
| 10 | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 6,5 | 6,5 |
| 11a | Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 3,1 | 3,2 |
| 11b | De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 3,0 | 3,0 |

| | | 2024 | 2022 |
|---|---|---|---|
| **Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie** | | | |
| 12 | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 6,6 | 6,4 |
| 13a | Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 3,1 | 3,2 |
| 13b | De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 2,8 | 2,7 |
| 13c | De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 3,0 | 3,1 |
| 13d | Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 2,9 | 2,9 |
| 13e | Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 2,6 | 2,6 |
| 14 | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 6,1 | 5,8 |
| **Relatie ondernemer-gemeente** | | | |
| 15 | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betrekt en de samenwerking zoekt? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 5,8 | 5,6 |
| 17 | Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven? (1 = nee; 3 = ja, zeker) | **1,8** | 1,6 |
| 18a | De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 3,0 | 3,0 |
| 18b | De gemeente doet wat ze zegt (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 2,9 | 2,8 |
| 18c | De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels) (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 2,8 | 2,9 |
| 20 | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 6,2 | 6,3 |
| 21a | Informatie op de website is makkelijk vindbaar (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 3,3 | 3,3 |
| 21b | Informatie op de website is actueel en correct (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 3,3 | 3,4 |
| **Gemeentelijke heffingen en regeldruk** | | | |
| 22 | Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van de financiële heffingen in de gemeente? (1 = heel hoog; 5 = heel laag) | 2,5 | 2,5 |
| 23 | Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de regeldruk in de gemeente? (1 = heel hoog; 5 = heel laag) | 3,1 | 3,2 |
| 24 | In hoeverre handhaaft de gemeente -in het algemeen- gemeentelijke regels? (1 = onvoldoende; 4 = goed) | 2,7 | 2,7 |
| 25 | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 5,6 | 5,7 |
| **Ondernemingsklimaat** | | | |
| 26 | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemingsklimaat in de gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 6,8 | 6,5 |
| 28 | In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemingsklimaat? (1 = onvoldoende; 5 = goed) | 2,3 | 2,5 |
| 29 | Hoe aantrekkelijk is uw gemeente voor bedrijven om zich er te vestigingen (vestigingsklimaat)? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 6,5 | 6,5 |
| 30 | Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het woon- en leefklimaat in de gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed) | 6,8 | 7,1 |
| 31 | De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens) | 2,9 | 2,9 |

**Uw contactpersonen**
Savanne Grotenhuis - s.grotenhuis@enneus.nl
Jet van der Meer – j.vandermeer@enneus.nl
Martin Bloem - m.bloem@enneus.nl

Hoofdkantoor Groningen
Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 711 52 55
info@enneus.nl
www.enneus.nl