Enneüs onderzoekt en adviseert

augustus 2022

RAPPORTAGE

Ondernemerspeiling 2022

Gemeente Wijchen



Managementsamenvatting

De gemeente Wijchen staat voor de uitdaging om haar beleid en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van 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 Wijchen. In 2020 vond de 1-meting plaats. De huidige meting is dan ook een vervolgmeting waarbij benchmarks met 2018 en 2020 zijn opgenomen. Tevens is op wens van de gemeente een benchmark opgenomen met de landelijke gemiddelden. Voor deze benchmark is de dataset over meetjaar 2021 gebruikt.

Bedrijfsomgeving

De voornaamste locaties waar bedrijfsactiviteiten plaatsvinden zijn aan huis (39%) en op een bedrijventerrein (18%). De representativiteit van de bedrijfsomgeving van Wijchen krijgt een gemiddeld rapportcijfer van een 7,4. De veiligheid van de bedrijfsomgeving krijgt een 7,6. Deze cijfers zijn hetzelfde als in 2020. De gemeente Wijchen scoort iets beter dan de landelijk gemiddelden voor representativiteit (7,2) en veiligheid (7,5) voor de bedrijfsomgeving. De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie krijgt de volgende beoordelingen: een 8,5 voor de bereikbaarheid met de auto, een 6,7 voor de bereikbaarheid met openbaar vervoer, een 7,6 voor de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport en een 7,6 voor de parkeermogelijkheden. Meer dan 80% van de ondernemers geeft aan ‘weinig tot niet’ te maken te hebben met overlast en criminaliteit.

Gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers beoordelen de algehele dienstverlening van de gemeente, net als in 2020, met een 6,9. De algehele dienstverlening van de gemeente Wijchen aan ondernemers wordt hoger beoordeeld dan het landelijk gemiddelde (6,2). Van de deelnemende ondernemers geeft een kleine 14% aan een vast aanspreekpunt bij de gemeente te hebben en hier soms (10%) tot actief (4%) gebruik van te maken. Daarnaast heeft ruim 15% geen vast aanspreekpunt maar er wel behoefte aan.

Contact met de gemeente

De voornaamste redenen voor ondernemers om contact met gemeente op te nemen zijn het aanvragen van een vergunning (32%) en het voorleggen van een vraag of probleem (24%). De belangrijkste kanalen die hiervoor worden gebruikt zijn de e-mail (38%) en telefoon (28%). Met name voor het internet is een opvallende dalingte zien ten opzichte van 2020 (18%). 37% van de ondernemers heeft één keer contact gehad met de gemeente.

Digitale dienstverlening

Ondernemers beoordelen de dienstverlening via digitale faciliteiten met een 6,9. Dit is dezelfde score als in 2020. De beoordeling van de digitale faciliteiten van de gemeente Wijchen ligt hoger dan het landelijk gemiddelde rapportcijfer van 6,2. Van de deelnemende ondernemers geeft bijna 55% aan de gewenste zaken digitaal te kunnen afhandelen en bijna 50% geeft aan dat de afhandeling van digitale communicatie voldoende snel is. Dit ligt hoger dan het landelijk gemiddelde voor digitale afhandeling (34%) en snelheid digitale communicatie (41%).

Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

Ondernemers beoordelen de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers met een 6,7. De gemeente Wijchen scoort hierop hoger dan het landelijk gemiddelde van 6,1. Van de ondernemers geeft 48% aan dat het aanvragen of voorleggen van zaken bij de gemeente gemakkelijk gaat. Daarnaast geeft 50% aan dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was. Landelijk gezien zegt 49% dat het aanvragen of voorleggen gemakkelijk is en zegt 36% dat de informatie juist en volledig was.

Vergunningverlening

Ondernemers beoordelen de afhandeling van een vergunningsaanvraag met een 6,6. Deze score is gestegen ten opzicht van 2020 (6,2). Het landelijk gemiddelde voor de afhandeling vergunningsaanvragen krijgt een beoordeling van 6,0.

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Van de ondernemers vindt meer dan 43% de lokale heffingen (heel) hoog en 31% ervaart de regeldruk als (heel) hoog. Er is hier een verbetering te zien ten opzichte van 2020. De inspanning van de gemeente Wijchen om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen wordt met een 5,7 beoordeeld.

Ondernemingsklimaat

Ondernemers beoordelen het ondernemingsklimaat in de gemeente Wijchen met een 6,9. Dit ligt hoger dan het landelijk gemiddelde van 6,5. Voor het ondernemingsklimaat zijn leefbaarheid en veiligheid (35%) de belangrijkste aspecten. Van de ondernemers is 57% van mening dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat. Het vestigingsklimaat krijgt van ondernemers een 6,9; het woon- en leefklimaat wordt met een 7,2 beoordeeld. Opvallend is de hoge beoordeling van het vestigingsklimaat van de gemeente Wijchen ten opzichte van het landelijk gemiddelde, een 6,3.

Relatie ondernemer-gemeente

Ondernemers beoordelen de wijze waarop de gemeente ondernemers betrekt en samenwerking met hen zoekt met een 6,3. Van de deelnemende ondernemers heeft ruim 72% zich de afgelopen 12 maanden niet ingezet voor (beleids)initiatieven. Daarentegen geeft 15% van de ondernemers zich zeker in te willen (blijven) zetten voor (beleids)initiatieven, 28% zegt dit misschien te willen doen. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt door ondernemers met een 6,6 beoordeeld. Dit ligt hoger dan het landelijk rapportcijfer van 5,8 voor communicatie en voorlichting.

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 5
1.1 Aanleiding en doel 5
1.2 Onderzoeksmethode 5
1.3 Respons 5
1.4 Leeswijzer 6
2 | Resultaten 7
2.1 Bedrijfsomgeving 7
2.2 Gemeentelijke dienstverlening 10
2.3 Relatie ondernemer-gemeente 17
2.4 Gemeentelijke heffingen en regeldruk 21
2.5 Ondernemingsklimaat 23
2.6 Dienstverlening van de gemeente 27
2.7 Achtergrond 28
3 | Vergelijking 2022 | 2020 29

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

De gemeente Wijchen staat voor de uitdaging om haar beleid en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van 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 Wijchen. In 2020 vond de 1-meting plaats. De huidige meting is dan ook een vervolgmeting waarbij benchmarks met 2018 en 2020 zijn opgenomen.

De Ondernemerspeiling is een initiatief van VNG Realisatie en bestaat uit een gevalideerde modelvragenlijst en onderzoeksmethodiek voor onderzoek onder ondernemers. 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 (bron: https://www.vngrealisatie.nl/).

1.2 Onderzoeksmethode

Voor het uitvoeren van deze Ondernemerspeiling, heeft de gemeente met ons – onderzoeksbureau Enneüs – samengewerkt. In mei 2022 hebben 2.000 organisaties in de gemeente Wijchen een brief ontvangen met het verzoek tot deelname aan de Ondernemerspeiling. Na drie weken is er een herinneringsbrief verzonden naar de organisaties die op dat moment nog niet hadden gerespondeerd. De steekproef bestond uit alle organisaties die bij de gemeente bekend zijn.

Er is gebruik gemaakt van een zogeheten 'mixed-mode' dataverzameling. Hierbij krijgen organisaties de mogelijkheid om een schriftelijke vragenlijst in te vullen óf om (met een unieke inlogcode) een online vragenlijst in te vullen. De vragenlijst is opgedeeld in de vier thema's: gemeentelijke dienstverlening, relatie ondernemer-gemeente, gemeentelijke heffingen en regeldruk en het ondernemingsklimaat.

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.

1.3 Respons

De gemeente Wijchen kent 4.108 organisaties (bron: LISA-register, 2022). Hiervan zijn voor deelname aan de Ondernemerspeiling 2.000 uitgenodigd. Dit heeft geresulteerd in een respons van 217 ingevulde vragenlijsten.

	Aantal (n)
Aantal verstuurde uitnodigingen	2.000
Netto respons	217
Nauwkeurigheidsmarge	10,3

Het protocol van de ondernemerspeiling schrijft voor dat er een betrouwbaarheidsniveau van 90% wordt gehaald. Dit betekent dat bij herhaling van dit onderzoek, in 9 van de 10 gevallen dezelfde resultaten naar voren komen. Verder schrijft het protocol een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5% voor. Dit houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de respondenten antwoordt dat het ondernemingsklimaat naar wens is, het daadwerkelijke percentage tussen de 45% en 55% ligt.

Volgens de richtlijn van het protocol heeft de gemeente Wijchen minimaal 246 respondenten nodig. Met de 329 respondenten van deze Ondernemerspeiling komt het betrouwbaarheidsniveau uit op 90% en is er sprake van een foutenmarge van 6,3% (2020: 4,3, 2018: 3,3%).

1.4 Leeswijzer

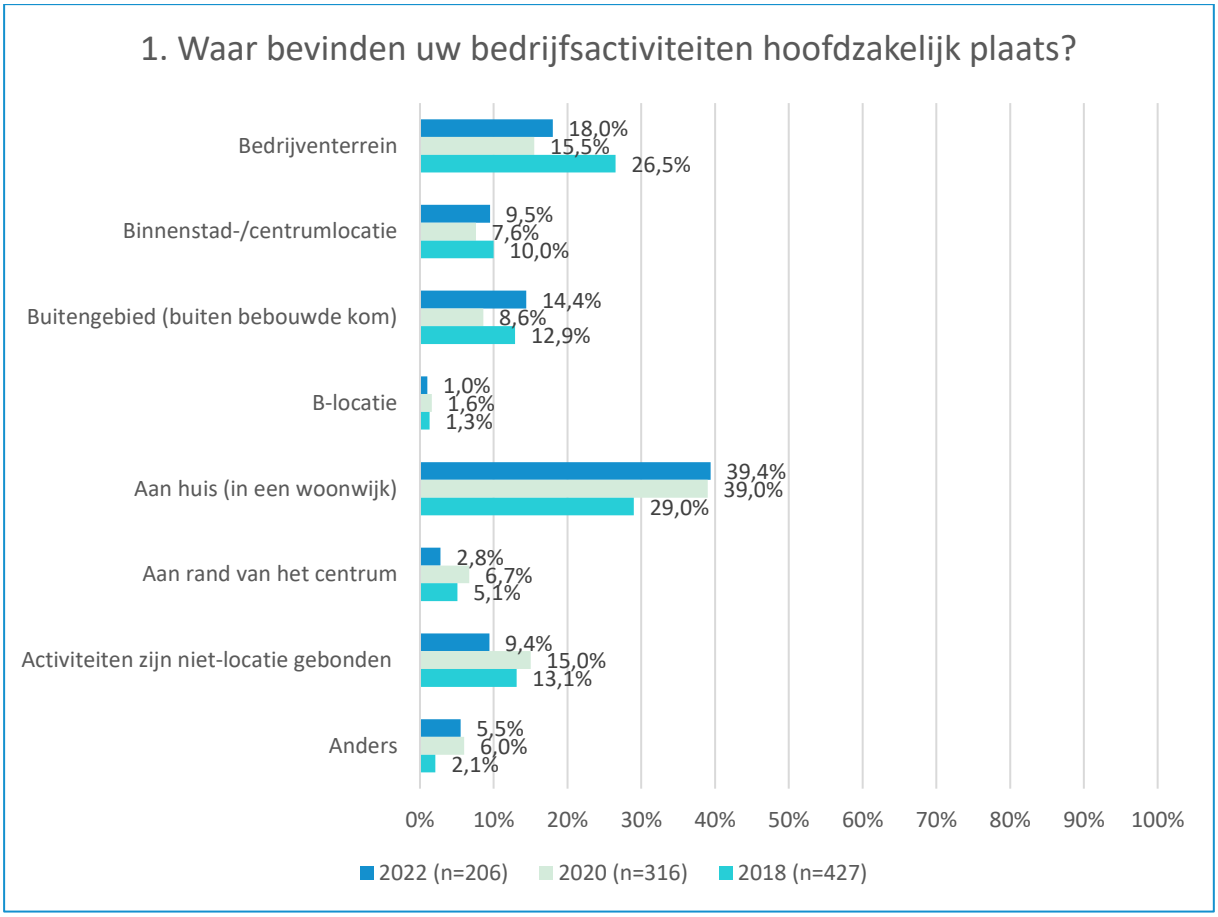
Voor het presenteren van de resultaten is gebruik gemaakt van zowel frequentietabellen als grafieken. In de grafieken wordt altijd vermeld hoe vaak een vraag is beantwoord (bijvoorbeeld n=889). Waar mogelijk zijn de resultaten van 2022 in de grafiek vergeleken met de resultaten van 2020 en 2018. Bij rapportcijfervragen geldt dat deze gemiddelden in een tabel onder de grafiek zijn weergegeven. Ook zijn de resultaten, maar mogelijk, vergeleken met het landelijk gemiddelde uit 2021. Omdat de dataset van 2022 nog niet beschikbaar is, is voor de gegevens uit 2021 gekozen. In hoofdstuk 3 wordt gekeken of de resultaten van 2022 significant afwijken van de resultaten van 2020.

De antwoordcategorieën ‘weet niet/n.v.t’ zijn – tenzij anders aangegeven – buiten de analyse gehouden. Het aantal deelnemers dat deze antwoordoptie in 2022 heeft gekozen is steeds onder de grafiek weergegeven. Elk thema wordt in een aparte paragraaf behandeld.

2 | Resultaten

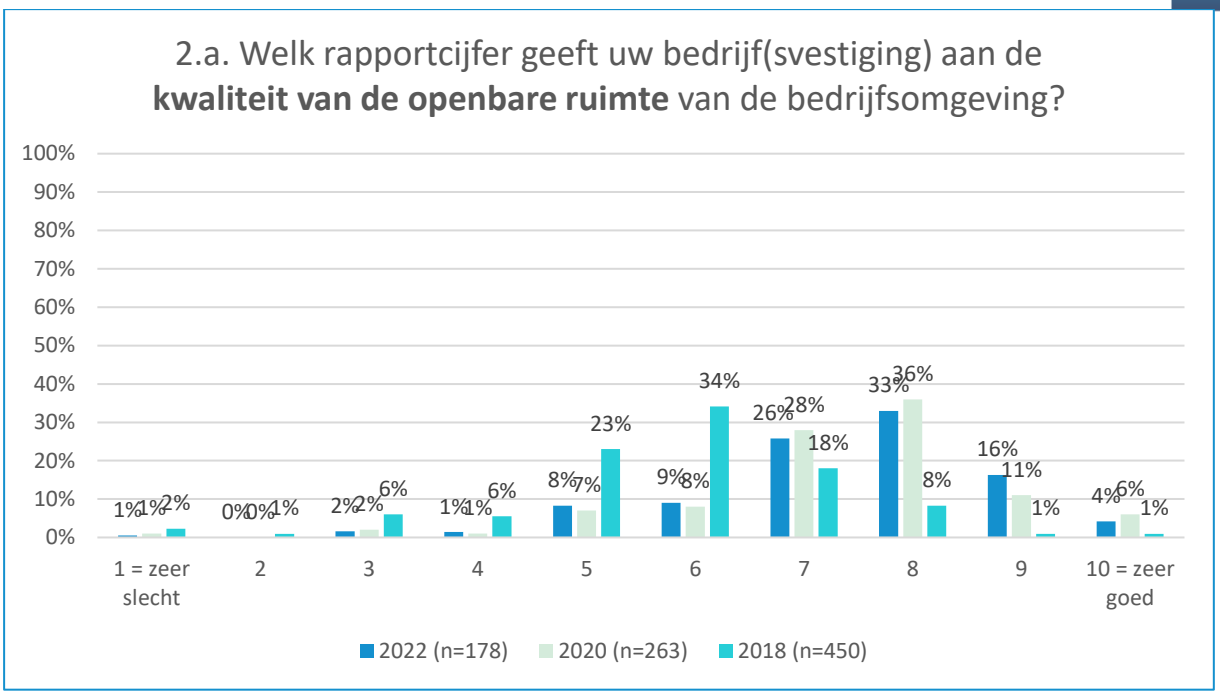
2.1 Bedrijfsomgeving

Allereerst kregen deelnemers een aantal vragen over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van hun bedrijfsomgeving.



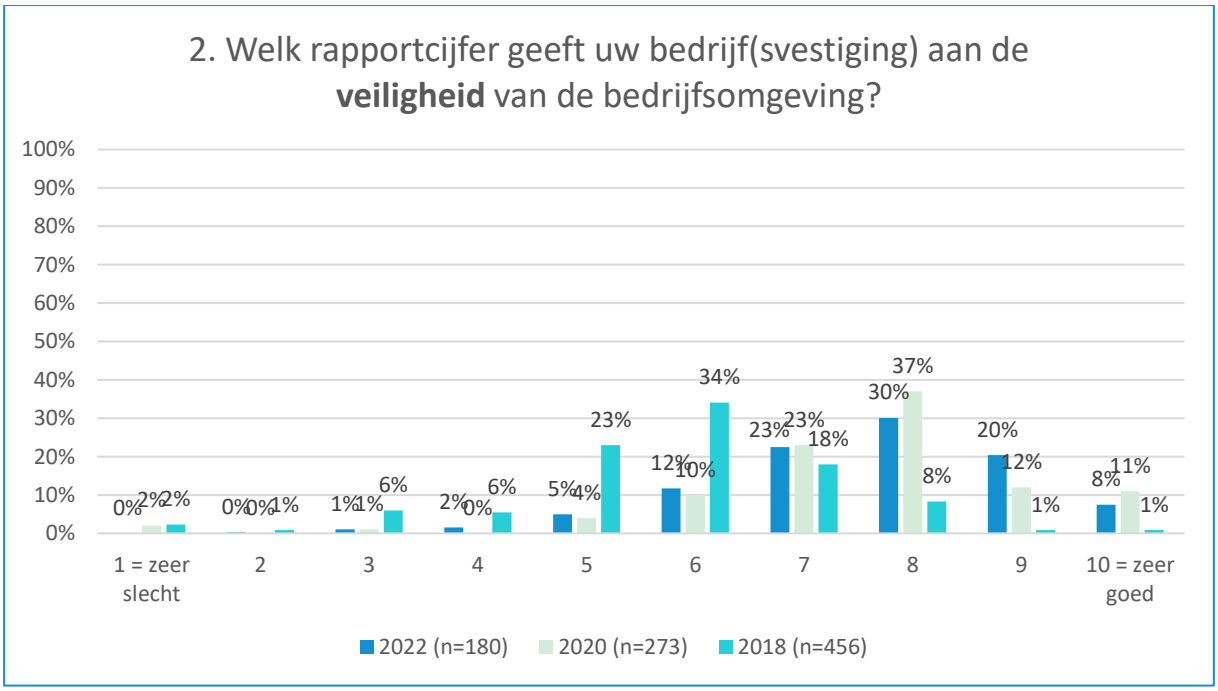
Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven de deelnemers de volgende antwoorden: 50/50 verdeeld tussen binnenstad en buitengebied (1x); bij mensen thuis door heel Nederland (1x); praktijk in woonwijk (3x); bij sportpark (1x); gehuurde kantoorruimtes (1x).

Benchmark	
Landelijk gemiddelde	NO DATA



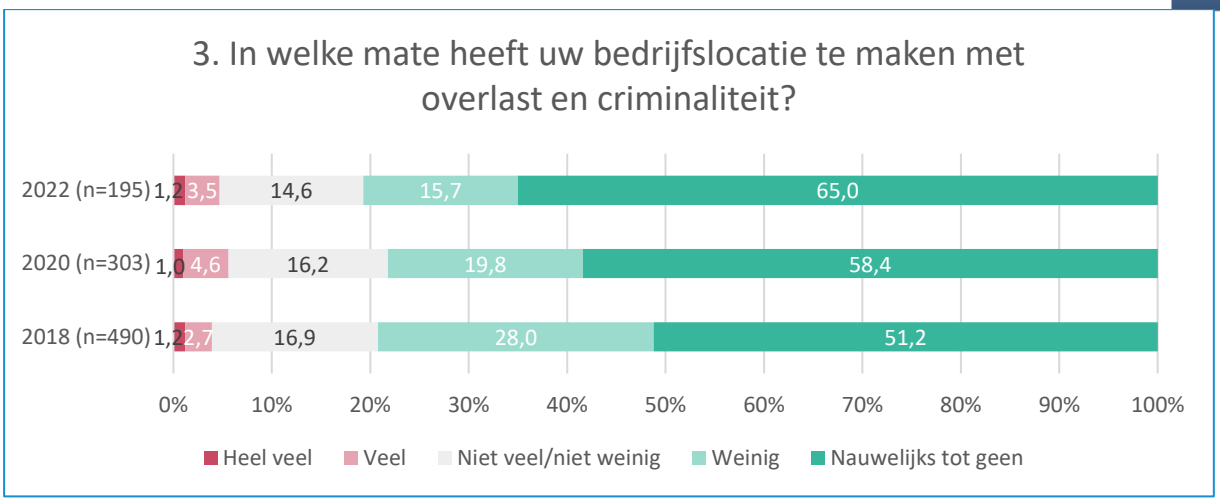
Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=31).

Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
7,4	**7,4**	**7,4**	**7,3**



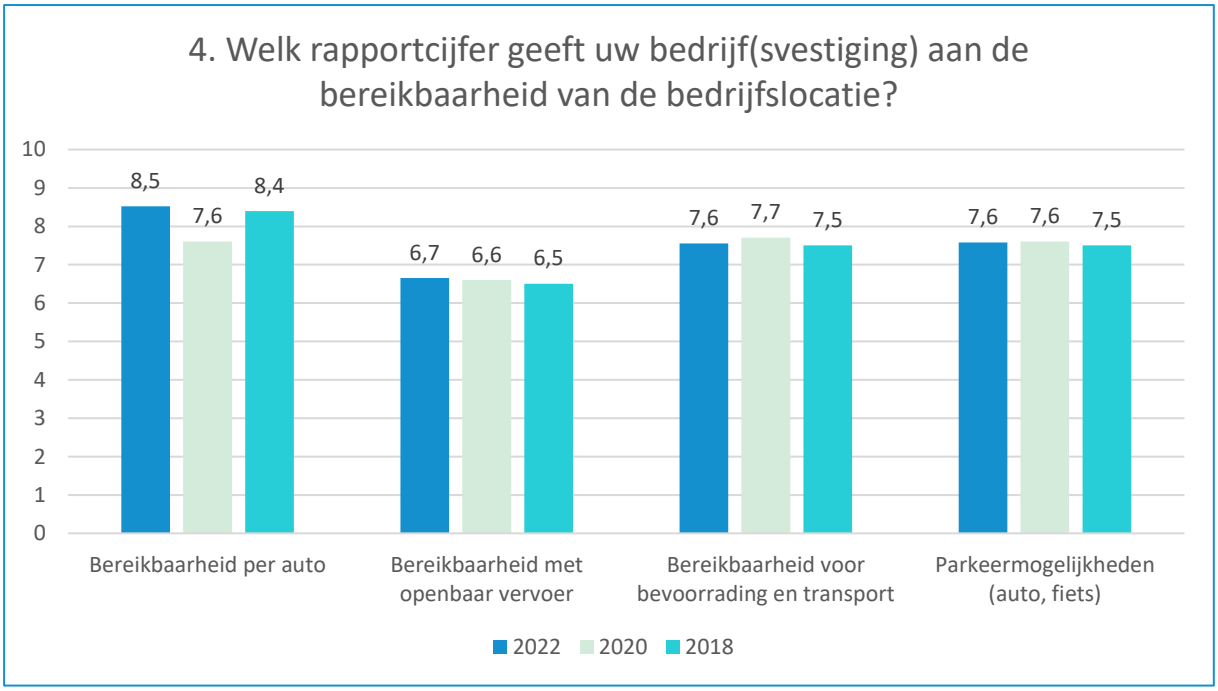
Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=23).

Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
7,6	**7,6**	**7,5**	**7,5**



Antwoordopties 'weet niet: (n=10).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (heel) veel geantwoord op de stelling	5%	5%

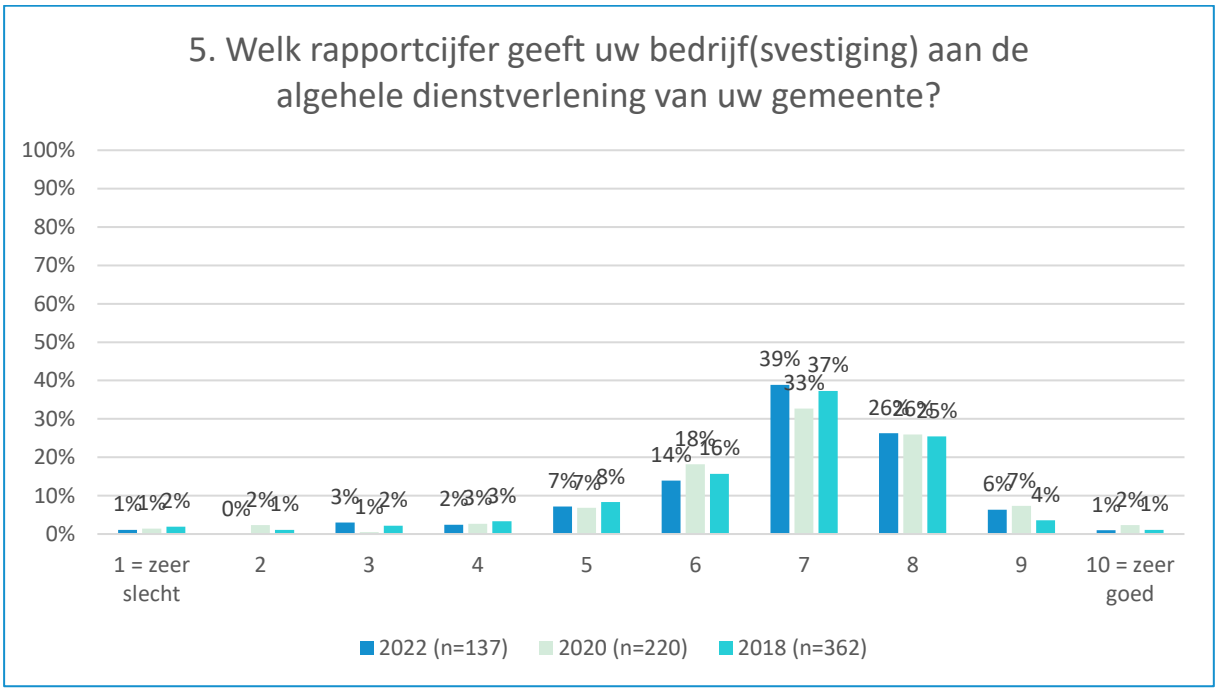


Antwoordoptie 'weet niet/geen mening': 'bereikbaarheid per auto' (n=3); bereikbaarheid met openbaar vervoer (n=17); bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (n=43); parkeermogelijkheden (n=14).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Landelijk gemiddelde 'bereikbaarheid per auto'	8,5	NO DATA
Landelijk gemiddelde 'bereikbaarheid met openbaar vervoer'	6,7	NO DATA
Landelijk gemiddelde 'bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	7,6	7,4
Landelijk gemiddelde 'parkeermogelijkheden'	7,6	7,1

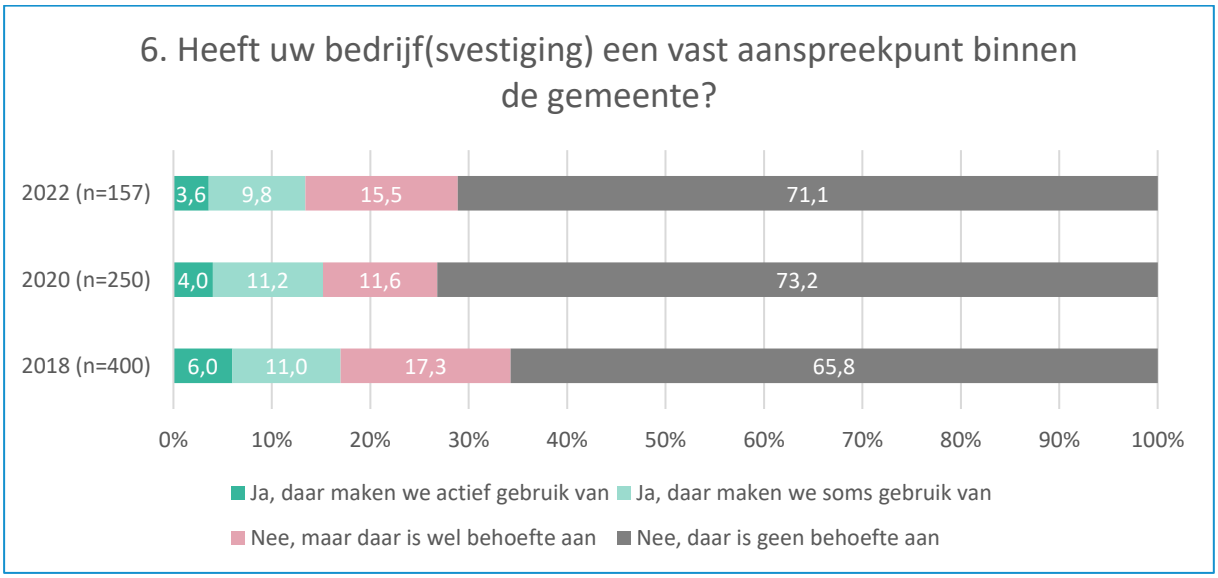
2.2 Gemeentelijke dienstverlening

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



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=64).

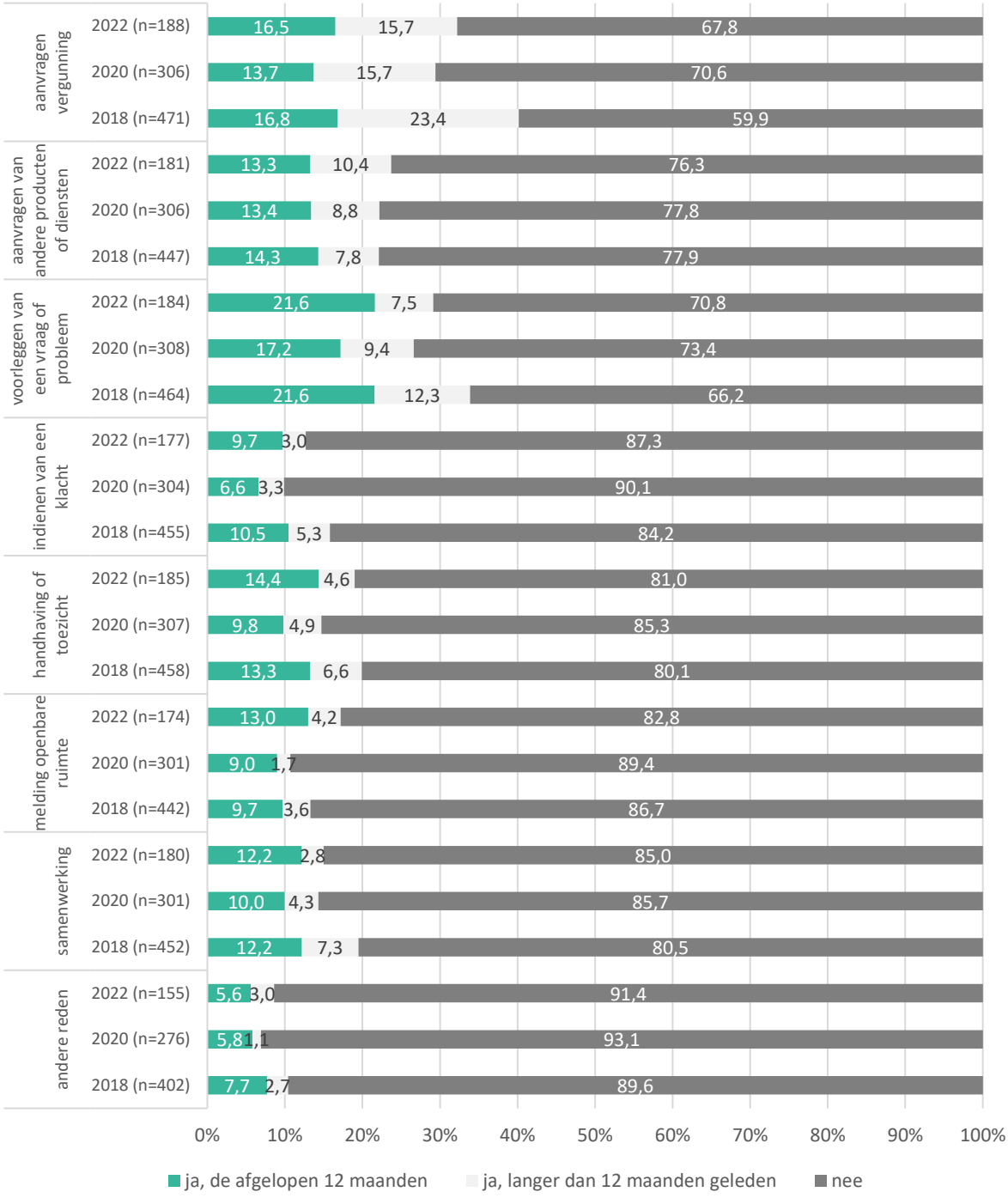
Gemiddelden			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
6,9	**6,9**	**6,7**	**6,5**



Antwoordopties 'weet niet': (n=42).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage ja, actief/ja, incidenteel	13%	11%

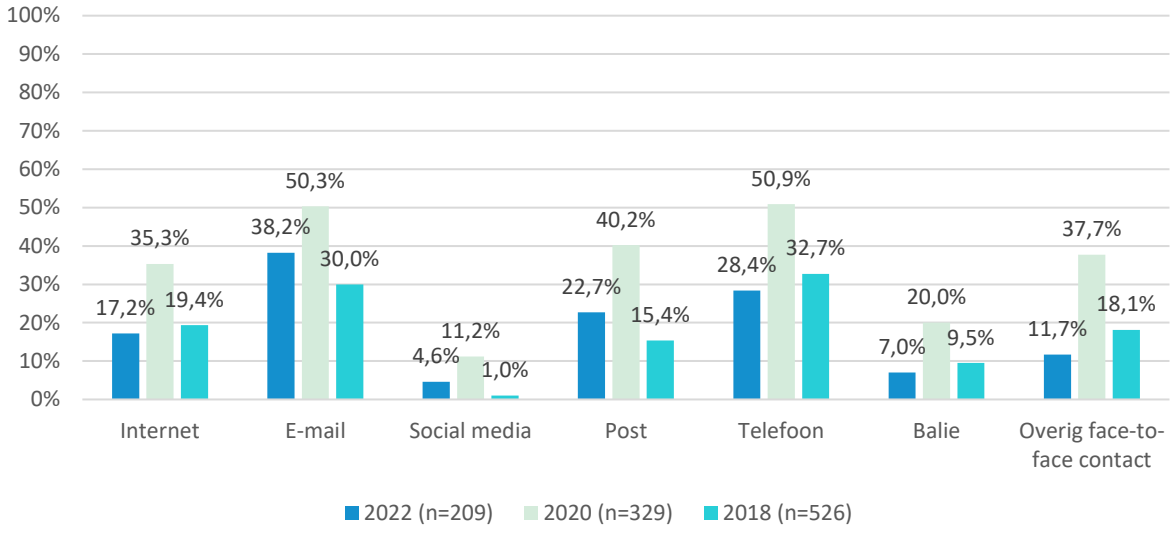
7. In welke situatie(s) heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente?



Antwoordopties 'weet niet': aanvragen vergunning (n=10); aanvragen van andere producten of diensten (n=13); voorleggen van een vraag of probleem (n=10); indienen van een klacht (n=11); handhaving of toezicht (n=9); melding openbare ruimte (n=13); samenwerking (n=11); andere reden (n=19).

Benchmark	
Landelijk gemiddelde	NO DATA

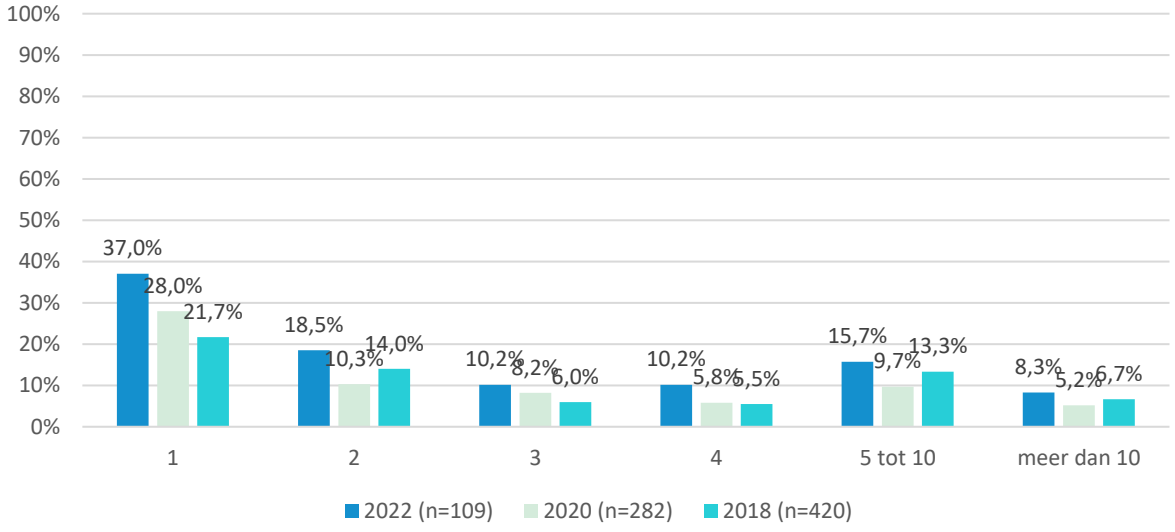
8. Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?



Benchmark

Landelijk gemiddelde — NO DATA

9. Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente?

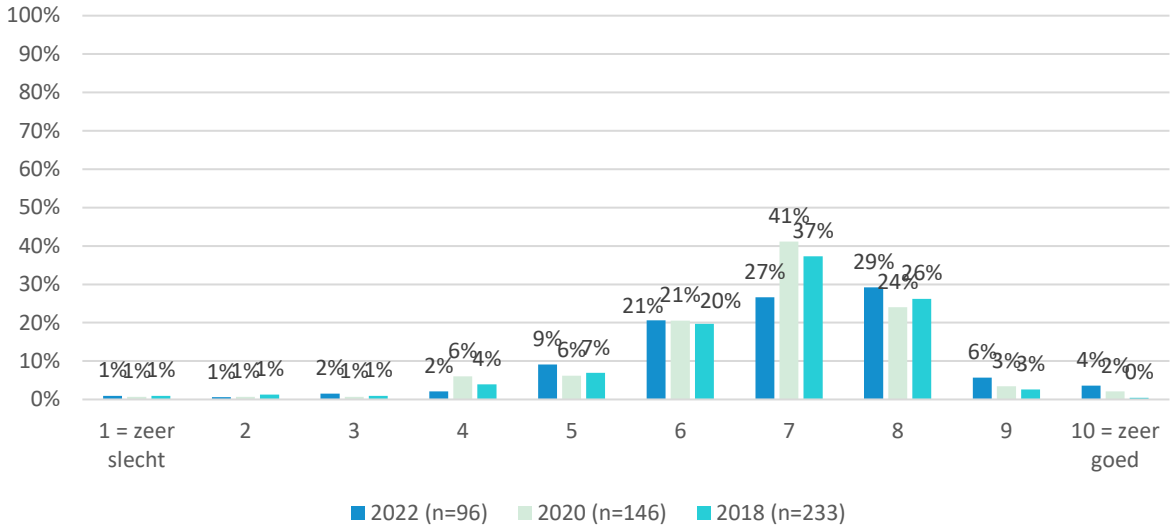


Antwoordopties 'weet niet: (n=14).

Benchmark

Landelijk gemiddelde *(1 keer)* — NO DATA

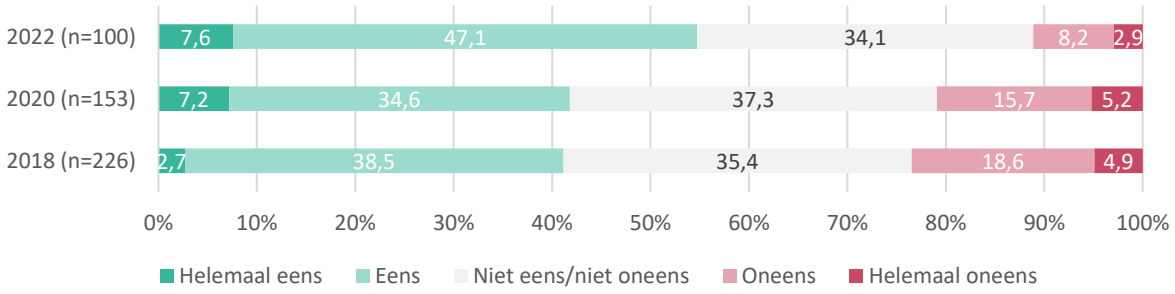
10. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=111).

Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
6,9	**6,9**	**6,7**	**6,2**

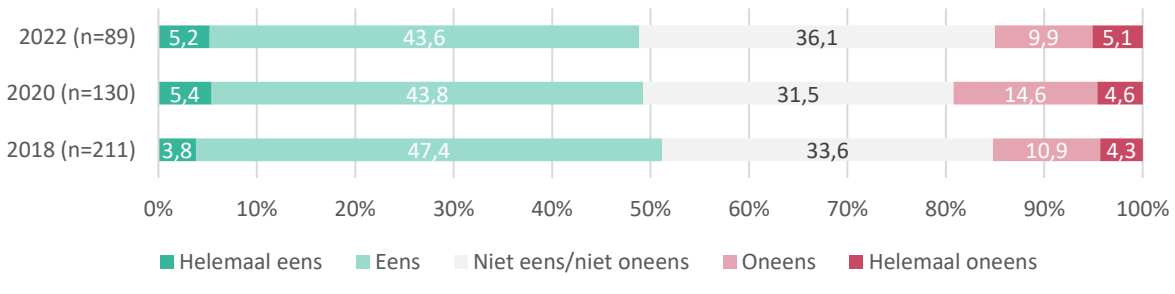
11.a. Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=104).

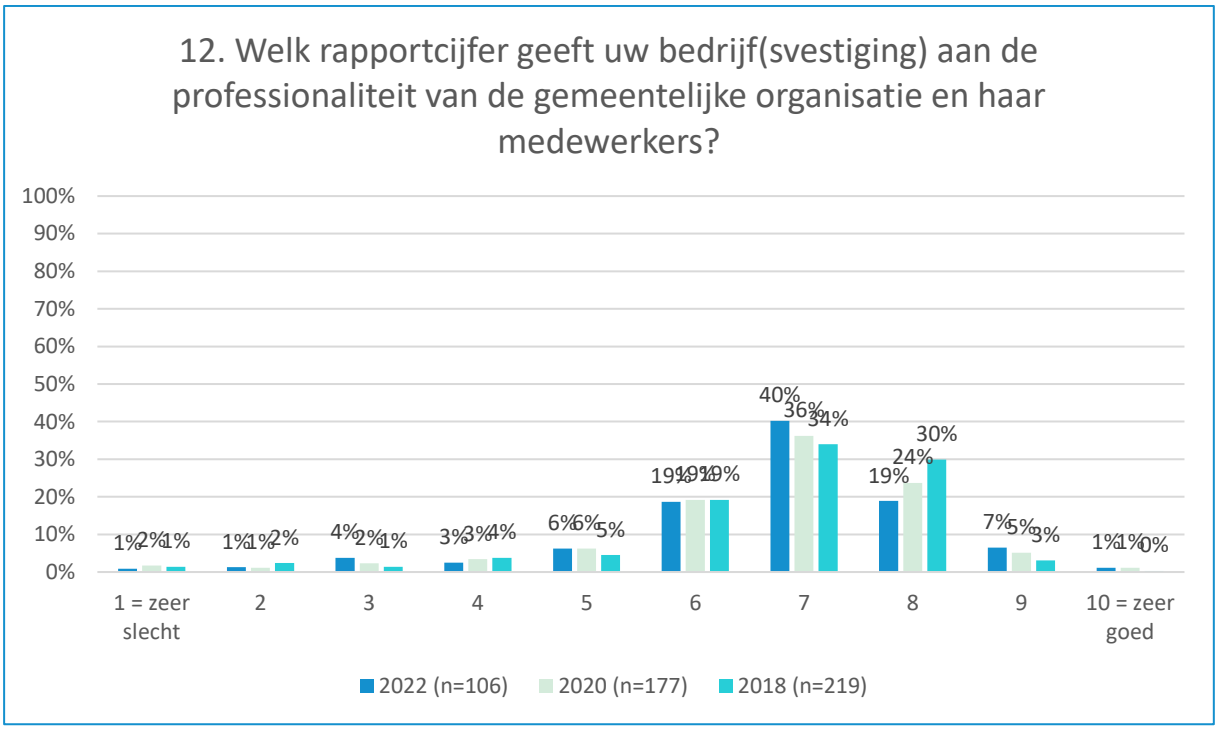
Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	55%	34%

11.b. De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel



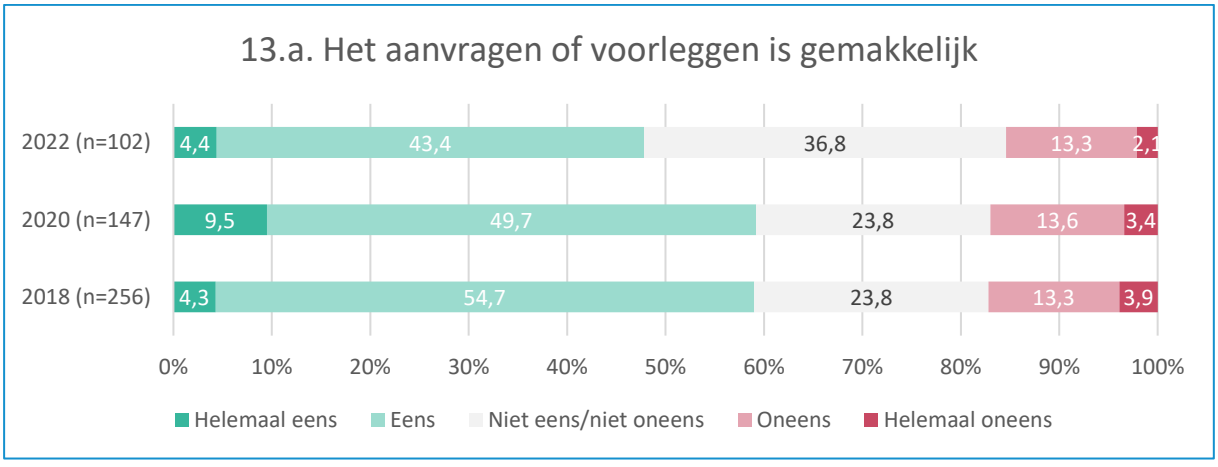
Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=113).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	49%	41%



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=102).

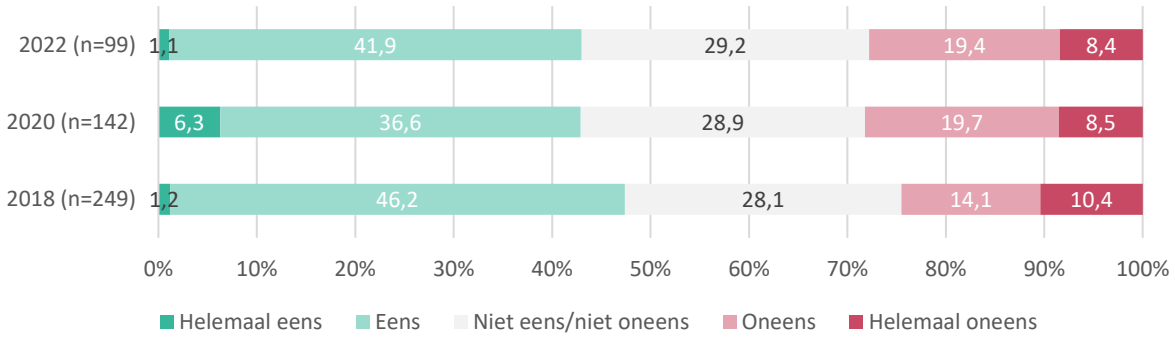
Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
6,7	**6,7**	**6,7**	**6,1**



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=105).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	48%	49%

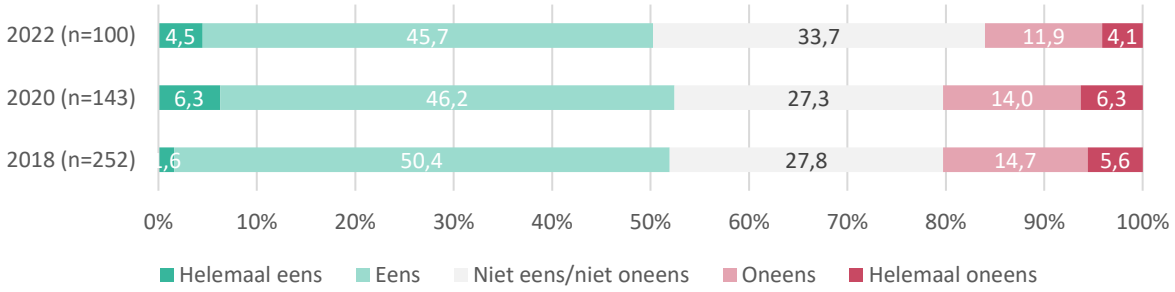
13.b. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=107).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	43%	40%

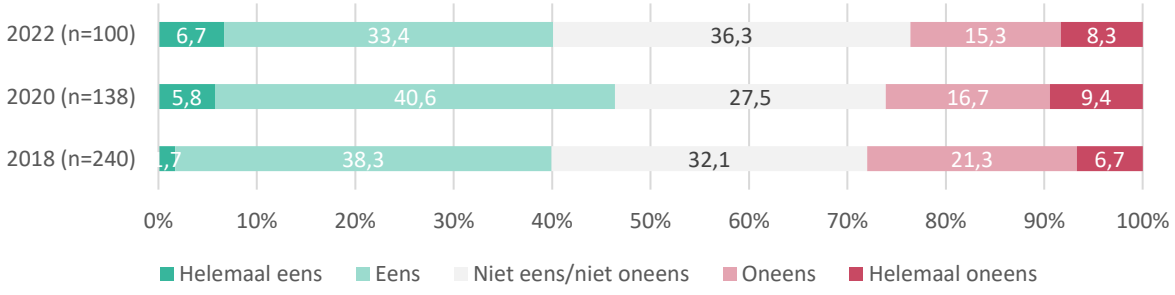
13.c. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=106).

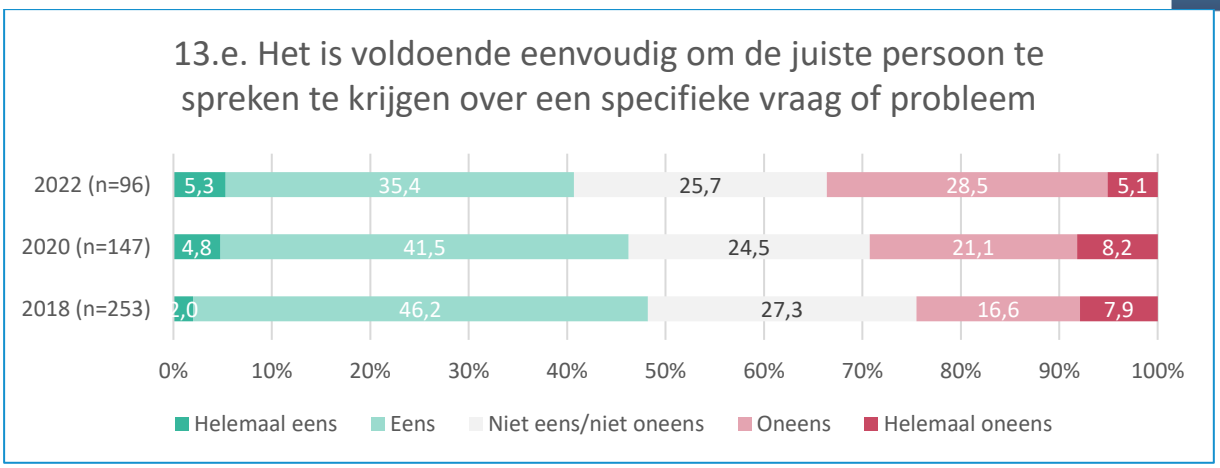
Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	50%	36%

13.d. Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling



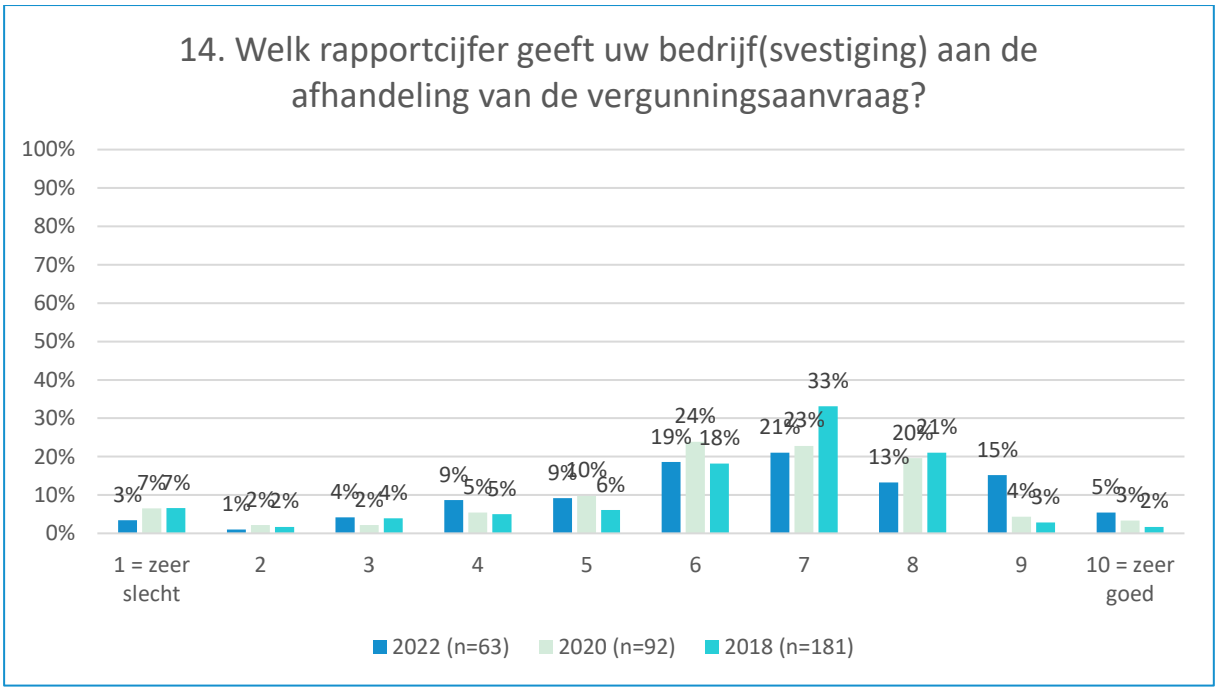
Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=107).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	40%	36%



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=109).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	41%	31%

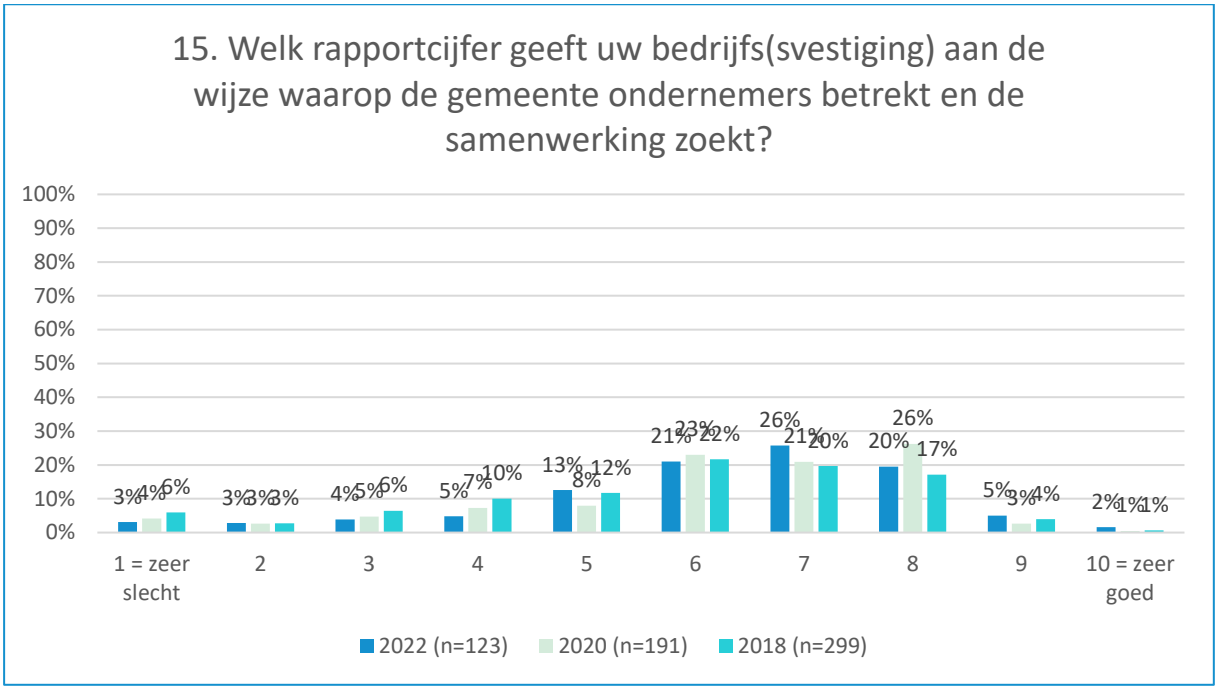


Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=143).

Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
6,6	**6,2**	**6,2**	**6,0**

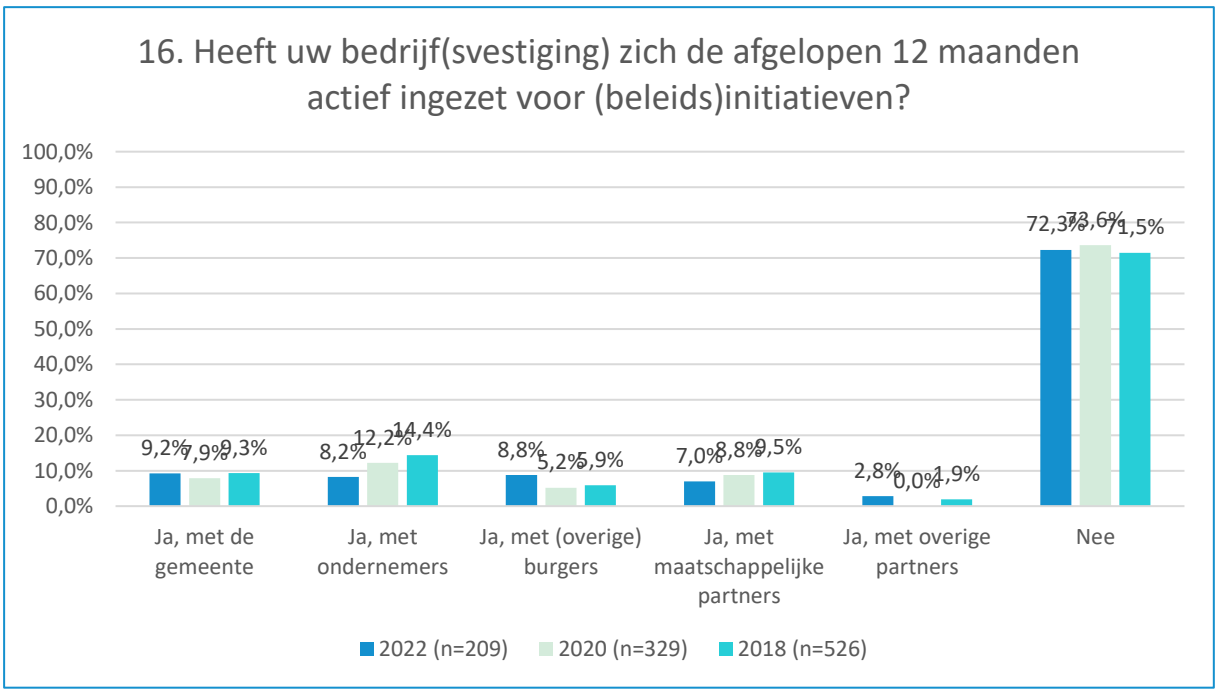
2.3 Relatie ondernemer-gemeente

Hieronder wordt ingegaan op de relatie tussen ondernemer en gemeente, hoe de houding van de gemeente door ondernemers wordt ervaren en de informatie op de website van de gemeente.



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=83).

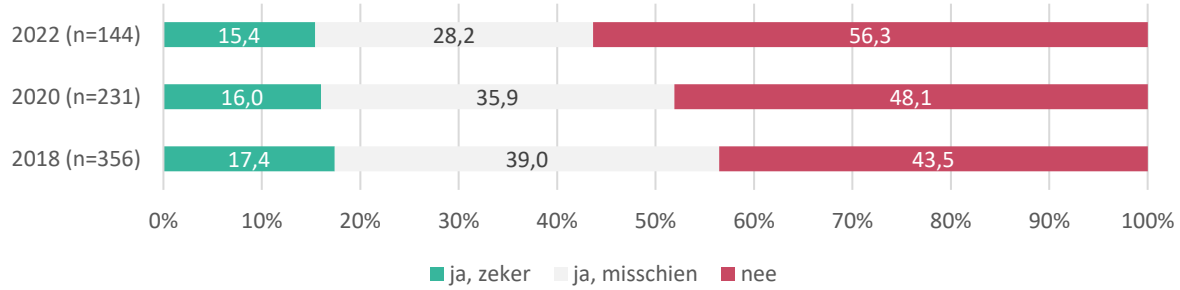
Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
6,3	**6,2**	**5,8**	**5,3**



Bij antwoordoptie 'Ja, met overige partners' noemen deelnemers de volgende voorbeelden: politie (1x); sociaal wijkteam (1x); ZZP bijeenkomst (1x).

Benchmark	
Landelijk gemiddelde	NO DATA

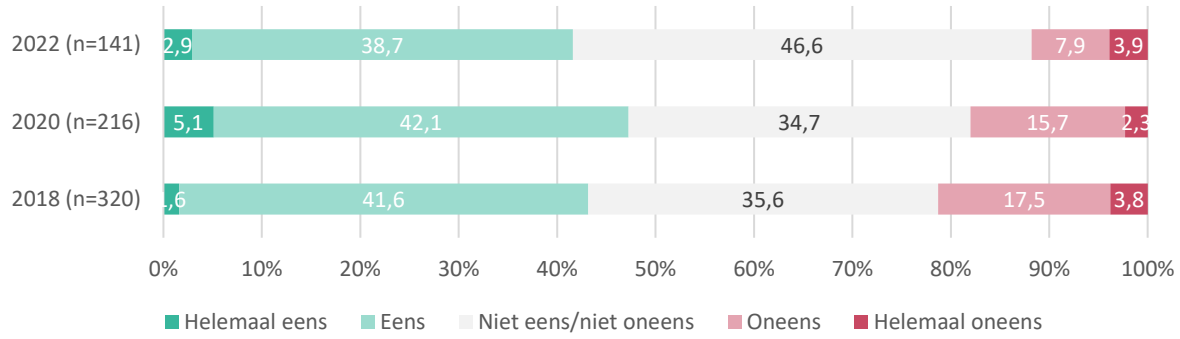
17. Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven?



Antwoordopties 'weet niet: (n=57).

Benchmark	
Landelijk gemiddelde (*afgerond percentage (ja, zeker)*	NO DATA

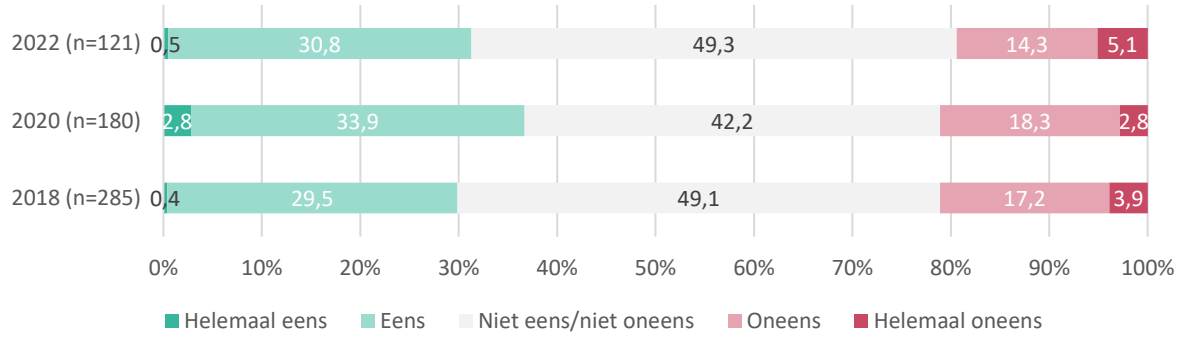
18.a. De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=64).

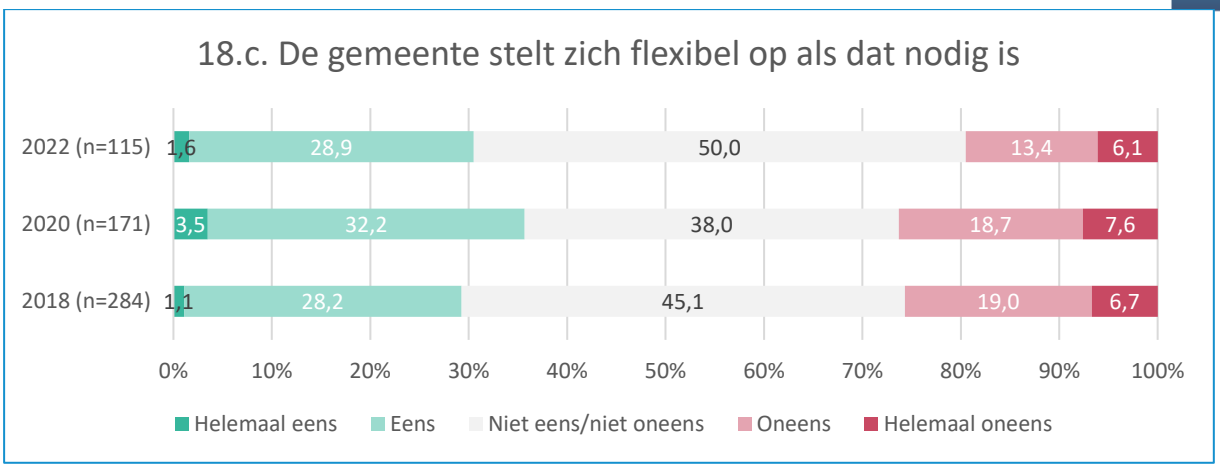
Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	42%	30%

18.b. De gemeente doet wat ze zegt



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=85).

Benchmark	Druten 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	31%	26%

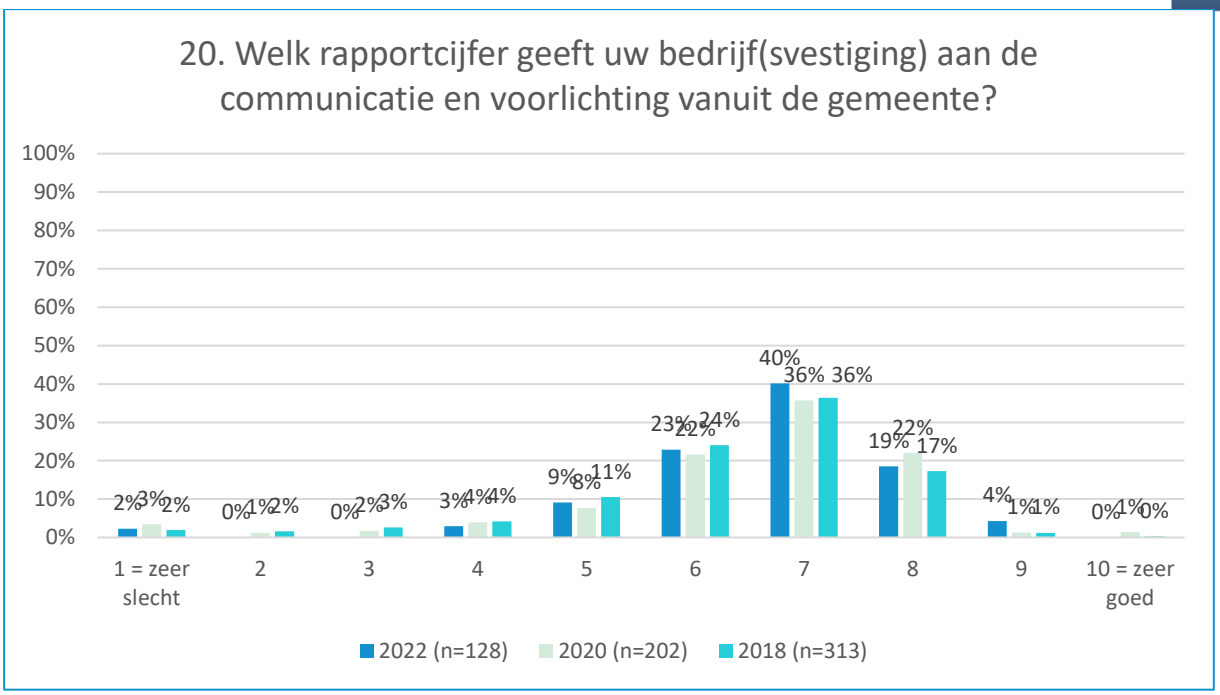


Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=90).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	31%	26%

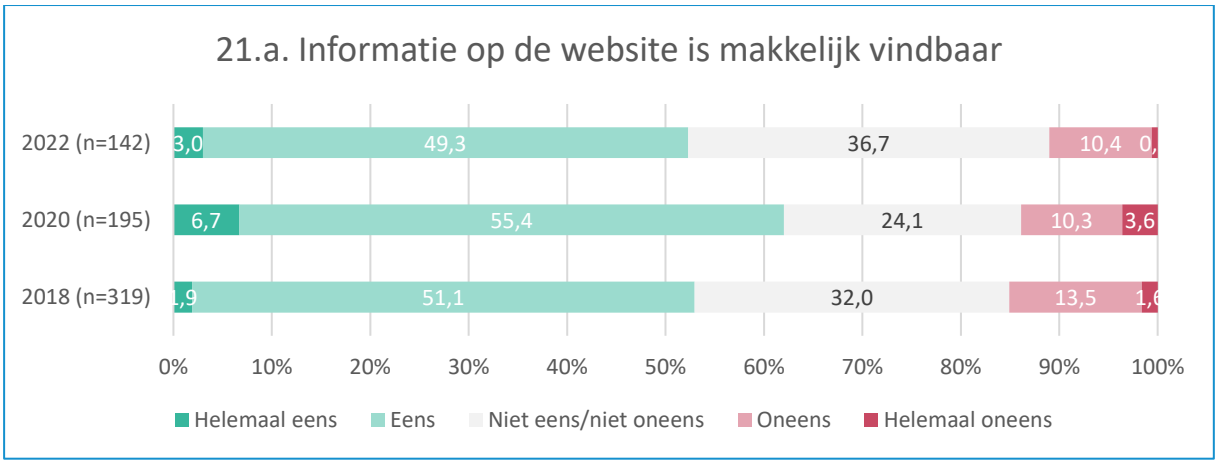
De antwoorden op vraag 19 '**Wilt u nog een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Een aantal deelnemers benoemt verbeterpunten ten aanzien van de informatievoorziening en het contact met de gemeente. Zo noemen deelnemers dat zij informatie over ontwikkelingen in de buurt missen, bijvoorbeeld wat betreft nieuwbouw. Ook is er niet altijd terugkoppeling na het indienen van een klacht. Daarnaast merkt een aantal deelnemers op dat zij ook tijdens de coronatijd behoefte hadden aan informatie en betrokkenheid vanuit de gemeente. Eén van hen merkt op dat de gemeente destijds beter naar individuele casussen had kunnen kijken.
- Een deelnemer merkt op dat het moeilijk is om binnen de gemeente de juiste persoon aan de telefoon te krijgen.
- Ook voelen deelnemers zich niet altijd gehoord door de medewerkers van de gemeente. Zo merkt een deelnemer op dat zij altijd beren op de weg zien en zegt een ander dat de gemeente niks doet met input van inwoners. Eén deelnemer omschrijft de gemeente als 'weinig flexibel'.
- Tot slot merkt een deelnemer op dat parkeergelegenheid voor fietsen nog onvoldoende is binnen de gemeente en in het bijzonder voor elektrische fietsen. Een ander zegt dat er ook onvoldoende parkeergelegenheid voor auto's is en dat het hierdoor ontstane foutparkeren voor overlast zorgt.



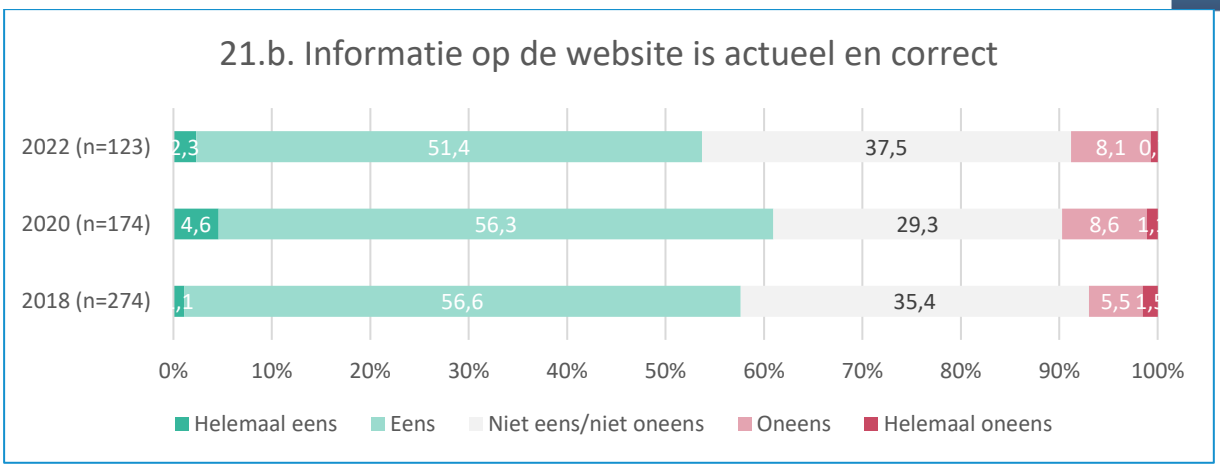
Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=79).

Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
6,6	**6,5**	**6,3**	**5,8**



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=65).

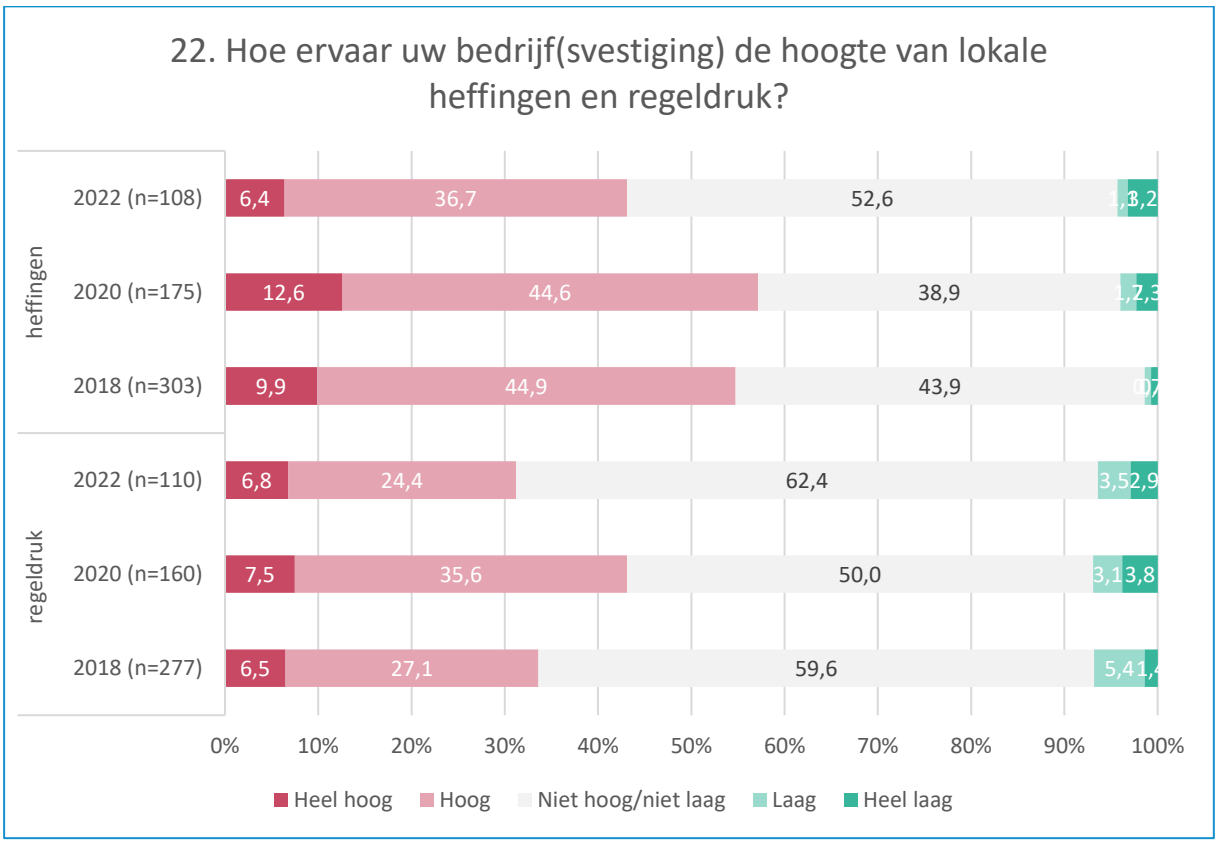
Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	52%	53%



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=78).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	54%	57%

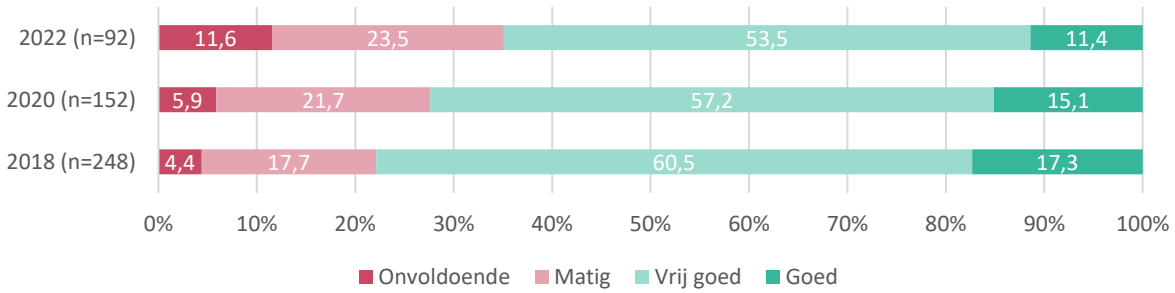
2.4 Gemeentelijke heffingen en regeldruk



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': heffingen (n=96); regeldruk (n=95).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Heffingen (*afgerond percentage (heel) hoog)*	43%	44%
Regeldruk (*afgerond percentage (heel) hoog)*	31%	29%

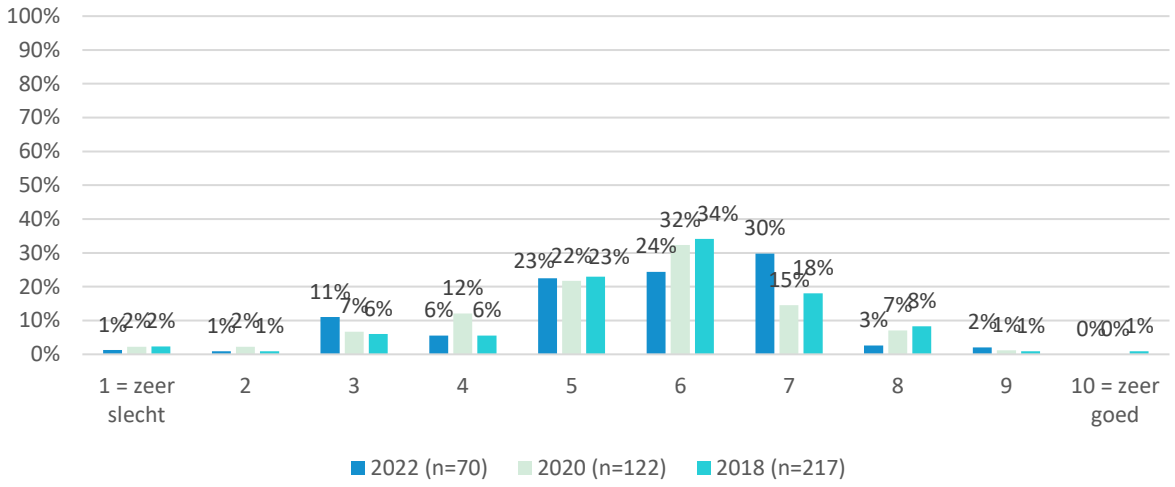
23. In hoeverre handhaaft de gemeente - in het algemeen - gemeentelijke regels?



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=113).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	35%	66%

24. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de inspanning van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en versoepelen?

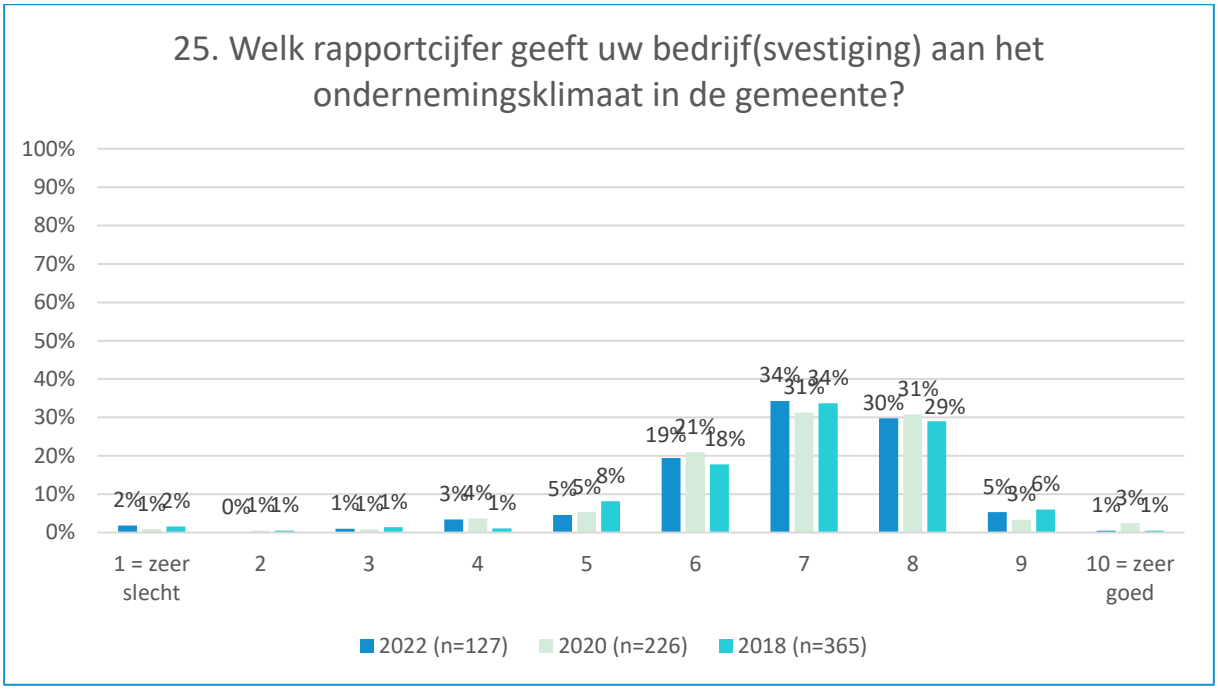


Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=133).

Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
5,7	**5,4**	**5,7**	**5,6**

2.5 Ondernemingsklimaat

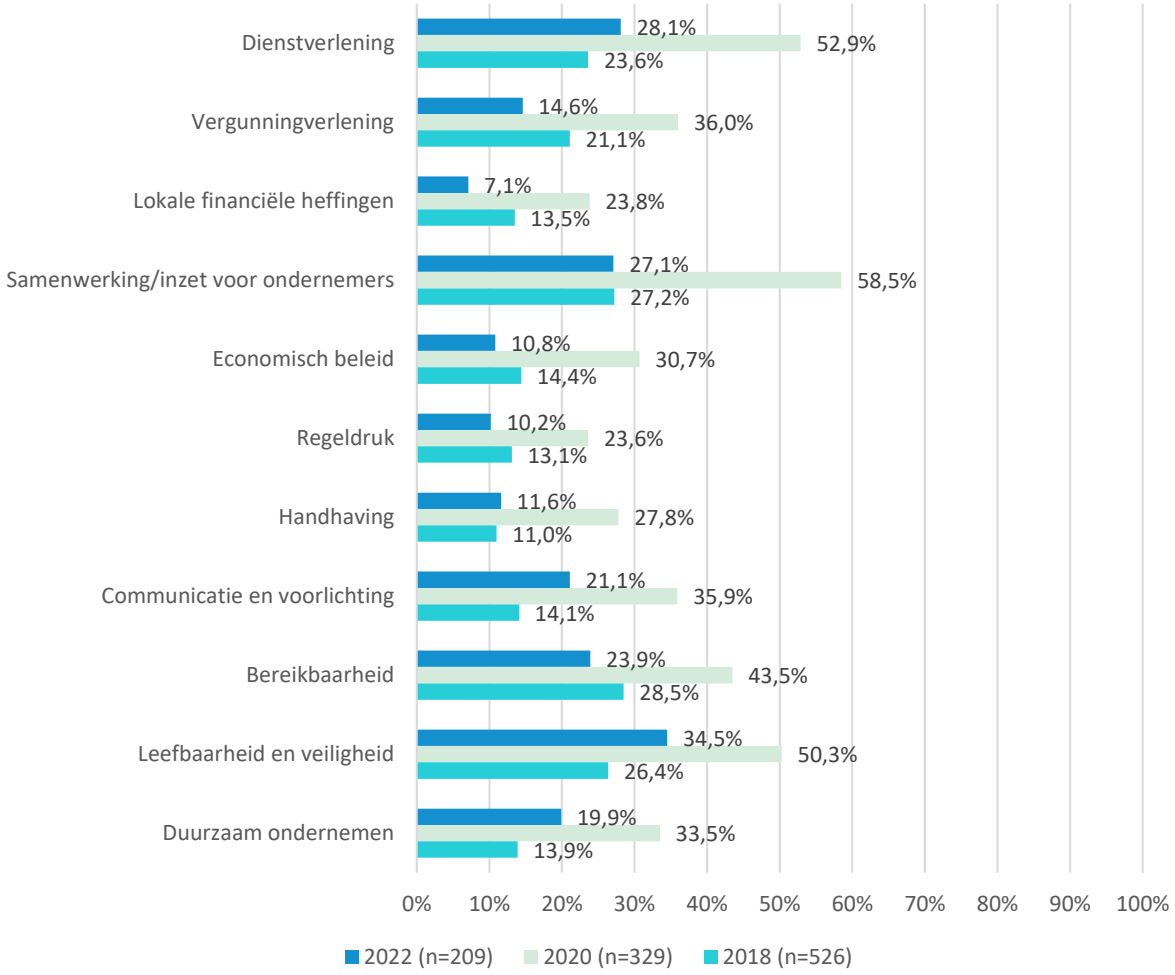
Voor de gemeente in het van belang om een gunstig ondernemingsklimaat te scheppen. Hieronder wordt weergegeven hoe deelnemers het huidige klimaat ervaren.



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=73).

Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
6,9	**6,9**	**6,9**	**6,5**

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

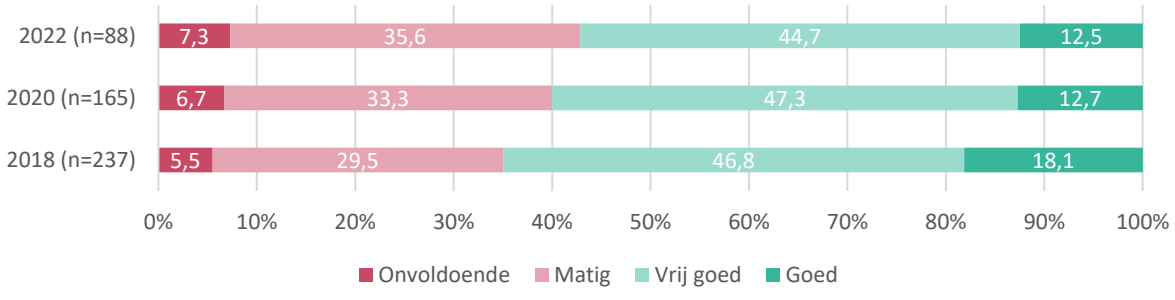


**Deelnemers konden maximaal drie mogelijkheden aankruisen.*

Benchmark

Landelijk gemiddelde *(percentage goed/vrij goed)* NO DATA

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

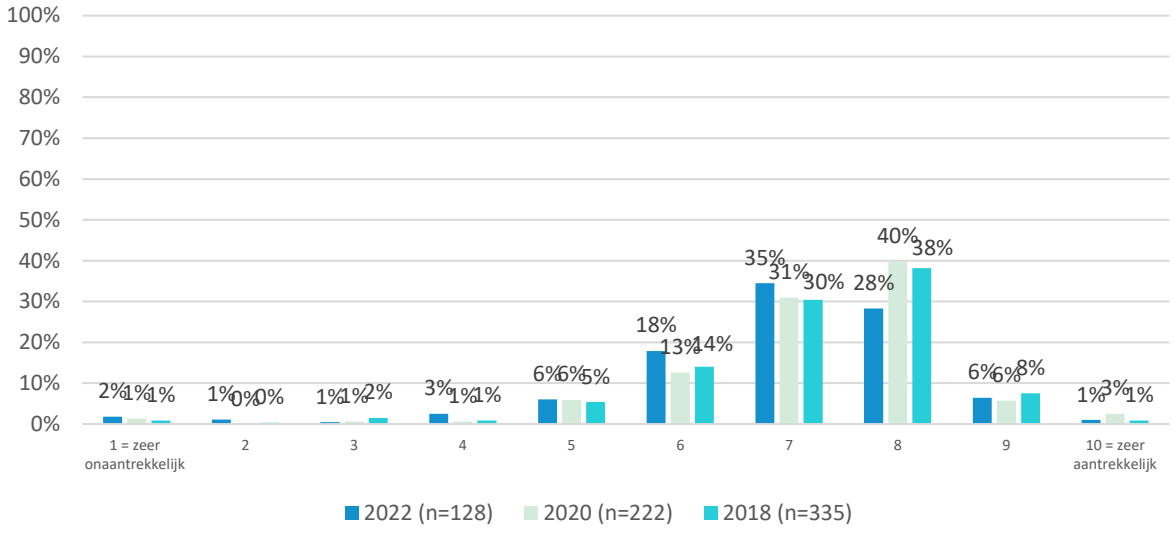


Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=113).

Benchmark

Landelijk gemiddelde *(percentage goed/vrij goed)* NO DATA

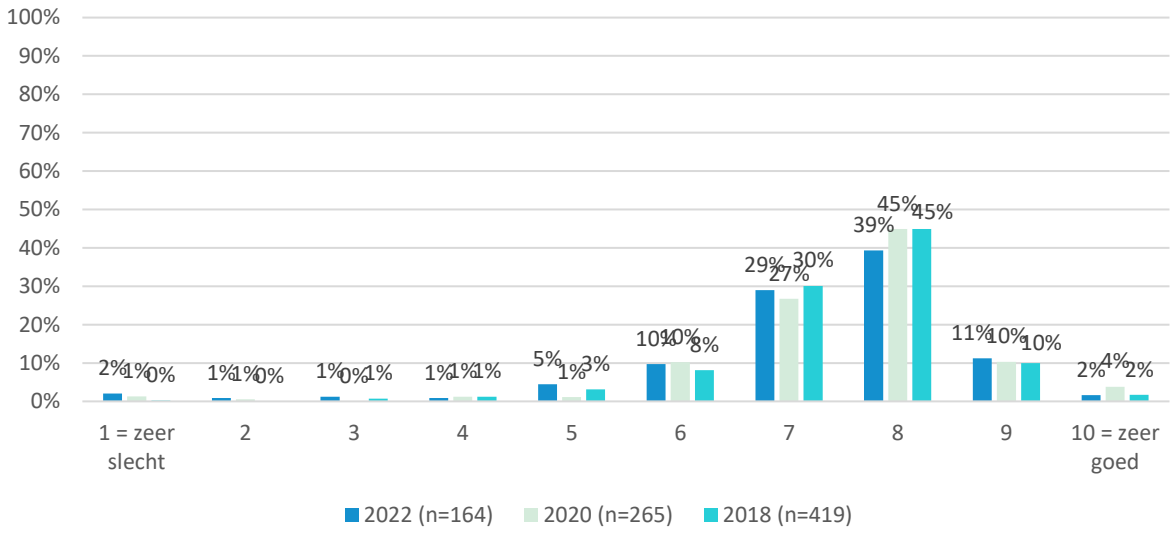
28. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de aantrekkelijkheid van de gemeente om zich te vestigen?



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=75).

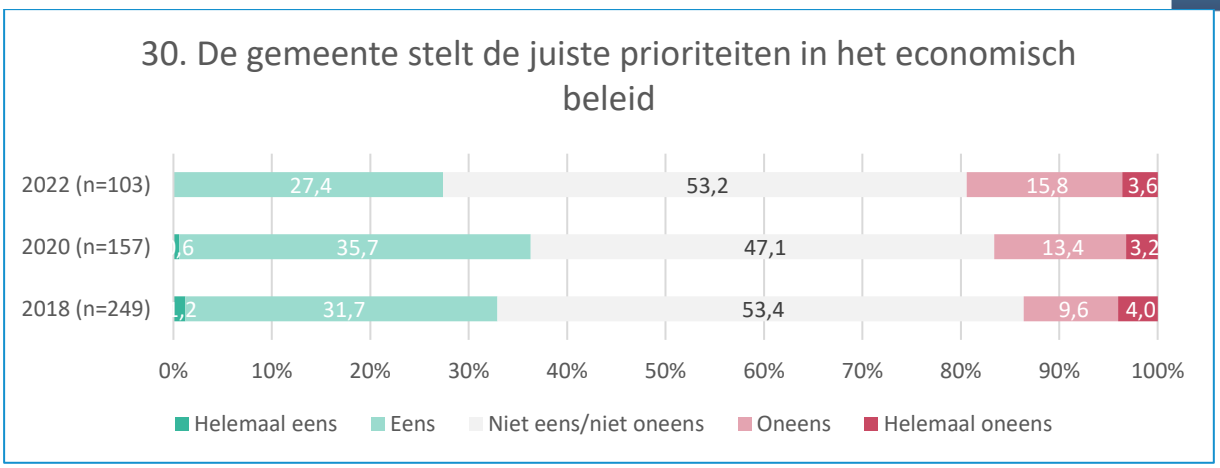
Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
6,9	**7,2**	**7,2**	**6,3**

29. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het woon- en leefklimaat in de gemeente?



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=38).

Gemiddelden Wijchen			Landelijk gemiddelde
2022	2020	2018	2021
7,2	**7,5**	**7,5**	**7,2**



Antwoordopties 'weet niet/geen mening': (n=104).

Benchmark	Wijchen 2022	Nederland 2021
Afgerond percentage (helemaal) mee eens met de stelling	27%	21%

De antwoorden op vraag 31 '**Waar moet de gemeente zich aankomende periode met name op focussen?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Eén van de aspecten waar de gemeente zich volgens deelnemers op moet focussen is de communicatie met inwoners en ondernemers. Zo kan de gemeente volgens deelnemers beter luisteren naar de zorgen en behoeften van inwoners. Een aantal deelnemers noemt dat de gemeente zich
- Ook duurzaam ondernemen wordt meermaals genoemd. Zo stellen deelnemers voor dat de gemeente een duidelijke duurzaamheidsvisie ontwikkelt. Daarnaast stelt een deelnemer voor om ondernemers te helpen met verduurzamen door het mogelijk te maken om bijvoorbeeld best practices met elkaar te delen.
- Een aantal deelnemers wijst de gemeente op het inperken van de prijsstijgingen. Zo zegt één deelnemer dat het stijgen van de prijzen als een trap na voelt na twee zware coronajaren.
- Tot slot wordt de woningbouw genoemd. Het bouwen/verhuren van betaalbare woningen komt volgens deelnemers ook het ondernemersklimaat ten goede.

2.6 Dienstverlening van de gemeente

Een belangrijk punt van aandacht voor de gemeente is de dienstverlening dichtbij haar 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. De som van deze puntenaantallen is hieronder weergegeven.

Andere openingstijden zoals avond- en/of weekendopenstelling	79
Meer persoonlijk contact/gesprek	76
Ruimere openingstijden	68
Beeldbellen	45
Nieuwe digitale instrumenten zoals apps, livechat of een virtuele assistent	29
Thuisbezorgen van documenten zoals paspoort, identiteitskaart en rijbewijs	24
Een serviceloket in de wijk	24
Meer gebruik van social media	15
Iets anders	7
Meer bezoeken aan huis	4

Bij antwoordoptie ‘iets anders, namelijk’ geven deelnemers onder andere de volgende reacties: betere handhaving op industrieterrein (1x); kortere doorlooptijden (1x); lokaal uitbesteden werk (1x); niet ieder groen hoekje volbouwen (1x); actievere houding aannemen (1x); sociaal loket (1x); stimuleren samenwerking tussen lokale bedrijven (1x); zonder afspraak voor rijbewijs, ID en paspoort (1x).

Hieronder volgt een samenvatting van de toelichten die deelnemers op bovenstaande vraag hebben gegeven. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Een aantal deelnemers zou graag zien dat de bereikbaarheid van de gemeente verbeterd wordt. Een aantal van hen geeft aan dat het voor hen prettig zou zijn als ze zonder afspraak bij de gemeente terecht konden. Meerdere deelnemers spreken het belang van persoonlijk contact uit. Vooral voor inwoners met minder digitale vaardigheden is het van belang dat men ook bij de gemeente zelf terecht kan. Een aantal deelnemers geeft echter aan dat het erg moeilijk is om een deelnemer te spreken te krijgen. Ook vinden zij dat bijvoorbeeld een virtuele assistent de gemeente enkel ontoegankelijker en onpersoonlijker zou maken.
- Tot slot geeft een aantal deelnemers aan dat het voor hen vaak lastig is om tijdens kantooruren naar het gemeentehuis te gaan. Zij zouden het daarom prettig vinden als de openingstijden verruimd kunnen worden.

2.7 Achtergrond

In welke sector is uw bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief?		
	n	*%*
Financiële dienstverlening	6	2,9
Zakelijke dienstverlening (business-to-business)	26	12,6
(Beheer/bemiddeling van) onroerend goed	2	1,0
Vervoer en opslag	8	3,9
(Tele)communicatie en ict	6	2,9
Groothandel	4	1,9
Detailhandel	19	9,2
Welzijnszorg en educatie	30	14,5
Horeca en toerisme	10	4,8
Bouw(nijverheid) (incl. installatie)	25	12,1
Industrie en nutsvoorziening	11	5,3
Land tuinbouw visserij	12	5,8
Overig	48	23,2
Totaal	**207**	**100,0**

Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijf op dit moment (in FTE)?		
	n	*%*
1, of minder	104	50,2
2 tot 9	69	33,3
10 tot 49	28	13,5
50 tot 99	4	1,9
100 tot 199	1	0,5
200 of meer	1	0,5
Totaal	**207**	**100,0**

Uw bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:		
	n	*%*
Winkelruimte	16	8,2
Bedrijfsverzamelgebouw	9	4,6
Kantoorruimte	12	6,1
Bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)	35	17,9
Onderwijsruimte	4	2,0
Praktijkruimte	25	12,8
Horecapand	5	2,6
Woonlocatie gebonden (aan huis)	75	38,3
Anders, namelijk:	15	7,7
Totaal	**196**	**100,0**

Bij antwoordoptie ‘anders, namelijk’ geven deelnemers de volgende antwoorden: agrarisch (1x); bakkers (1x); boerderij (1x); mobiele service bij klant (1x); ontmoetingsruimte binnen woon- en zorgomgeving (1x); opslag (2x); receptie (1x); showroom (1x); training (1x); werkplaats (1x).

3 | Vergelijking 2022 | 2020

In de volgende tabel zijn de gemiddelde scores van meetjaar 2022 vergeleken met de gemiddelde scores van meetjaar 2020. 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. Er zijn in dit geval geen significante verschillen gevonden tussen de resultaten van 2022 en de resultaten van 2020.

	2022	2020
Bedrijfsomgeving		
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de kwaliteit van de openbare ruimte? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	7,4	7,4
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de veiligheid in de bedrijfsomgeving? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	7,6	7,6
In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit? (1 = heel veel; 5 = weinig tot geen)	4,4	4,3
Bereikbaarheid (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)		
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid per:	-	-
Auto	8,5	8,4
Openbaar Vervoer	6,7	6,7
Bevoorrading en transport	7,6	7,7
Parkeermogelijkheden	7,6	7,6
Gemeentelijke dienstverlening		
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de algehele dienstverlening van uw gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	6,9	6,9
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)	-	-
Het aanvragen vergunning	2,5	2,6
Het aanvragen van andere producten of diensten	2,6	2,6
Het voorleggen van een vraag of probleem	2,5	2,6
Het indienen van een klacht	2,8	2,8
Handhaving of toezicht	2,7	2,8
Melding openbare ruimte	2,7	2,8
Samenwerking (beleid en uitvoering)	2,7	2,8
Andere reden	2,9	2,9
Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente? (1 = 1 keer; 6 = meer dan 10 keer)	4,6	4,1
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	6,9	6,9
Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)	3,5	3,2
De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)	3,3	3,3
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	6,7	6,7

	2022	2020
Producten/diensten van de gemeente (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)		
Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	3,4	3,5
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	3,1	3,1
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	3,4	3,3
Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	3,2	3,2
Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem	3,1	3,1
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	6,6	6,2
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betrekt en de samenwerking zoekt? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	6,3	6,2
Relatie ondernemer-gemeente		
Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven? (1 = nee; 3 = ja, zeker)	1,6	1,7
De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)	3,3	3,3
De gemeente doet wat ze zegt (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)	3,1	3,1
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels) (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)	3,1	3,1
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	6,6	6,5
Informatie op de website is makkelijk vindbaar (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)	3,4	3,5
Informatie op de website is actueel en correct (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)	3,5	3,6
Gemeentelijke heffingen en regeldruk		
Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van de financiële heffingen in de gemeente? (1 = heel hoog; 5 = heel laag)	2,6	2,4
Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de regeldruk in de gemeente? (1 = heel hoog; 5 = heel laag)	3,3	3,4
In hoeverre handhaaft de gemeente -in het algemeen- gemeentelijke regels? (1 = onvoldoende; 4 = goed)	2,4	2,2
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)	5,7	5,5
Ondernemingsklimaat		
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemingsklimaat in de gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	6,9	6,9
In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemingsklimaat? (1 = onvoldoende; 5 = goed)	2,4	2,3
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de aantrekkelijkheid van de gemeente om zich te vestigen (vestigingsklimaat)? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	6,9	7,2
Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het woon- en leefklimaat in de gemeente? (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)	7,2	7,5
De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid (1 = helemaal oneens; 5 = helemaal eens)	3,0	3,2

Uw contactpersonen
m.devries@enneus.nl
m.wierenga@enneus.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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