Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



# Rapportage onderzoek
*Dienstverlening - Ondernemers*

## Gemeente Zutphen

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



# Rapportage onderzoek
## *Dienstverlening - Ondernemers*

## Gemeente Zutphen

Concept 1
Datum: 9 februari 2024
Projectnummer: 21504

**Auteurs:**
Hannemarie Hardeman, Senior onderzoeker
Luc Oonk, Senior onderzoeker

**Moventem BV**
**T** 0575 84 3738
**E** info@moventem.nl
**W** www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

# Inhoudsopgave

**Management Samenvatting** **Pagina 4**

**1 Inleiding** **Pagina 6**
Onderzoeksopzet Pagina 7

**2 Resultaten** **Pagina 8**

**3 Bijlagen** **Pagina 31**
Bijlage I Achtergrondvariabelen Pagina 32
Bijlage II Onderzoeksverantwoording Pagina 35

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# Management Samenvatting



Het ondernemersklimaat in de gemeente Zutphen wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,8, ondernemers in de zakelijke dienstverlening geven gemiddeld een 6,4.

De helft van de respondenten weet niet of de gemeente structureel overleg voert met ondernemersorganisaties. Veel respondenten zijn van mening dat de gemeente zich niet inzet om de regeldruk te verminderen, daarentegen geven veel respondenten aan dat de gemeente ondersteuning biedt bij het overgaan naar duurzame vormen van energie.

De helderheid van plannen van de gemeente waar ondernemers mee te maken hebben scoort gemiddeld een 4,9 als rapportcijfer, de vindbaarheid van deze plannen wordt gemiddeld beoordeeld met een 4,2.

Vrijwel alle respondenten vinden het (heel) belangrijk dat de gemeente nieuw beleid vooraf toetst bij ondernemers. Ruim de helft van de respondenten zou wel betrokken willen worden bij het toetsen van nieuw beleid op haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Vooral ondernemers met een omzet vanaf € 250.000 zouden hierbij betrokken willen worden. De wijze waarop ondernemers betrokken zouden willen worden zijn voornamelijk een persoonlijk gesprek of een bijeenkomst met andere ondernemers.

Het krijgen van ‘waar voor uw geld’ van de gemeente scoort gemiddeld een 5,9, ondernemers met een omzet minder dan € 250.000 geven gemiddeld een 6,5.

Veel ondernemers kloppen weleens aan bij de gemeente voor vergunningen (anders dan ruimtelijk) en voor verbouwen, uitbreiden (ruimtelijke plannen). Een groot deel van de respondenten heeft het afgelopen jaar rechtstreeks contact gehad met een medewerker van de gemeente. Het laatste contact met de gemeente ging bij veel respondenten over vergunningen (anders dan ruimtelijk) of verbouwen, uitbreiden (ruimtelijke plannen). Het laatste contact met de gemeente krijgt gemiddeld een 6,4 als rapportcijfer, business to business ondernemers geven gemiddeld een 6,9.

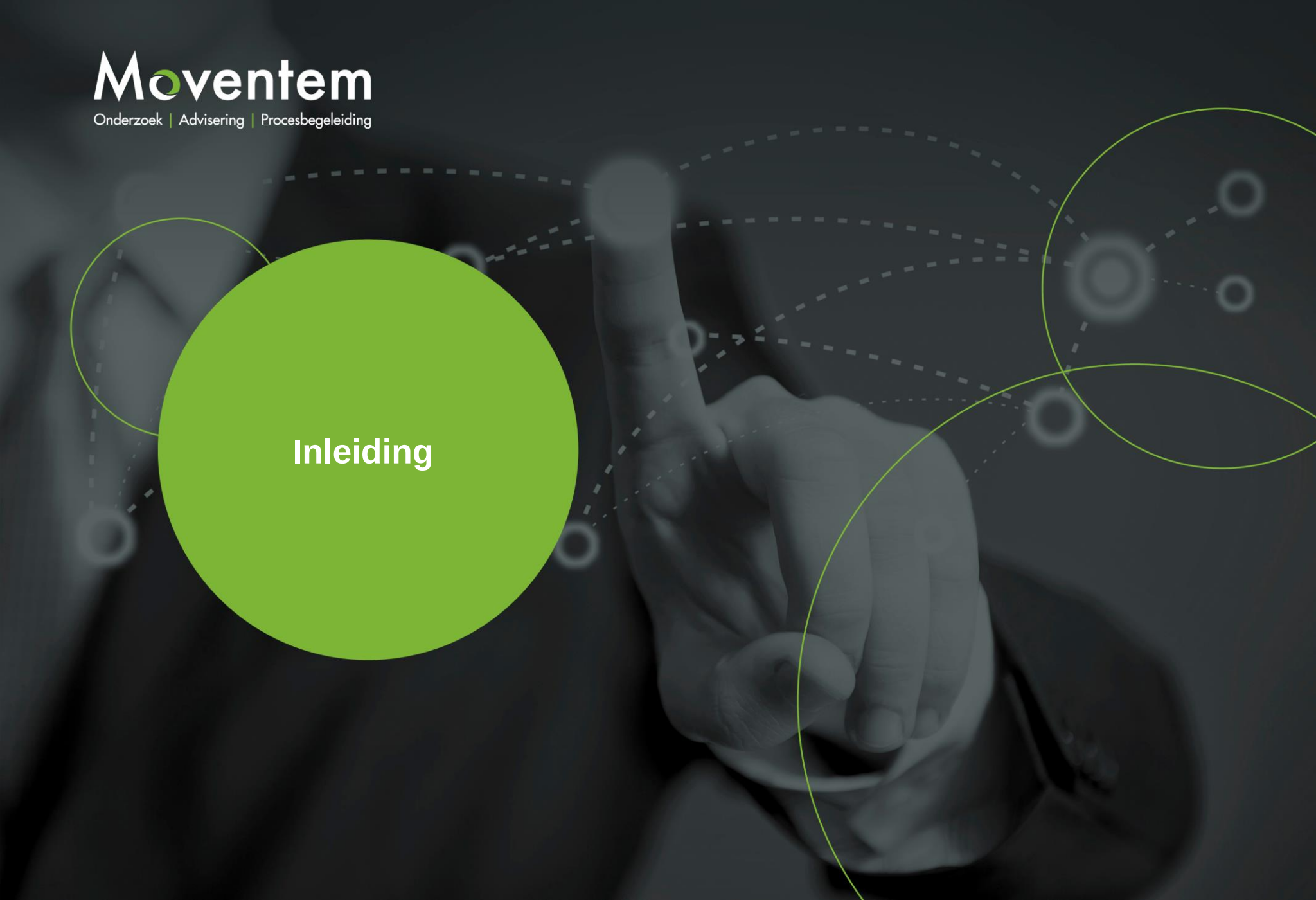
Het aspect ‘snelheid van betalen’ wordt het beste beoordeeld met een 6,8, het nemen van initiatieven en flexibel omgaan met regelgeving scoren beide een 4,8. De snelheid van betalen wordt door ondernemers uit de zakelijke diensten aanzienlijk beter beoordeeld dan de overige ondernemers. Vrijwel alle aspecten worden beter beoordeeld door ondernemers met een omzet minder dan € 250.000 en door business to business ondernemers.

Ruim de helft van de respondenten wil het liefst rechtstreeks contact met een medewerker van de gemeente. Het merendeel van de respondenten is niet aangesloten bij een ondernemersvereniging. Respondenten die wel zijn aangesloten bij een ondernemersvereniging komen met name uit de sector ‘overige’ en/of hebben een omzet vanaf € 250.000.

Het merendeel van de respondenten zou actief geïnformeerd willen worden over werkzaamheden in de bedrijfsomgeving. Informatie over werkzaamheden in de bedrijfsomgeving krijgen respondenten bij voorkeur per e-mail.

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# Inleiding



In opdracht van gemeente Zutphen heeft Moventem een onderzoek over de dienstverlening richting ondernemers in de gemeente uitgevoerd onder de 191 leden van Ondernemerspanel Ondernemend Zutphen. Ook is er een open link verspreid via de verschillende communicatiekanalen van de gemeente.

De ondernemers hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen tussen 11 december 2023 en 30 januari 2024. Er is 1 keer een reminder verstuurd, aan iedereen waarvan nog geen ingevulde vragenlijst was ontvangen.

In totaal hebben 40 ondernemers de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 27 via het panel en 13 via de open link.

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. De toelichtingen en open antwoorden die zijn gegeven worden eveneens weergegeven.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangeven hoeveel respondenten (‘n’) de betreffende vraag hebben beantwoord.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in ‘Bijlagenboek bij Rapportage Dienstverlening - Ondernemers’.

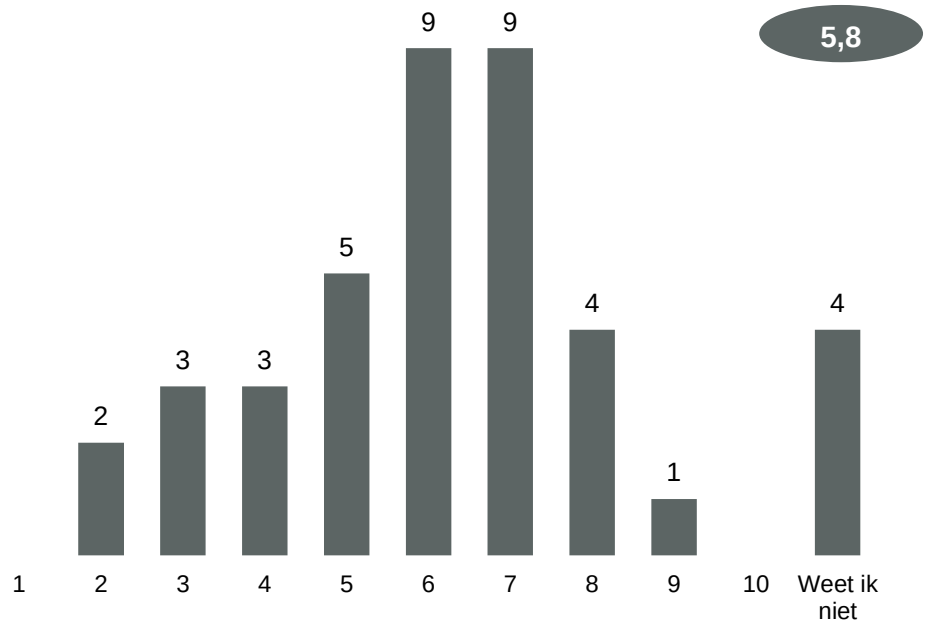
Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



# Resultaten

**Welk rapportcijfer geeft u het ondernemersklimaat in de gemeente Zutphen? (n=40)**




Wijk

*Centrum (n=17)* **6,1**

*Overige (n=23)* **5,5**

Sector

*Zakelijke diensten (n=17)* **6,4**

*Overige (n=23)* **5,3**

Jaarlijkse omzet

*Minder dan 250.000 (n=18)* **6,0**

*Vanaf 250.000 (n=18)* **5,7**

Business

*Business to business (n=21)* **6,1**

*Business to consumer (n=19)* **5,4**

**Welk rapportcijfer geeft u het ondernemersklimaat in de gemeente Zutphen?**

*Open toelichtingen gegeven op de rapportcijfers*

**Weinig betrokkenheid**
Ondernemers geven aan dat de ze weinig betrokkenheid ervaren vanuit de gemeente en de bereikbaarheid beter kan. Ook worden afspraken niet altijd nagekomen. Er kan beter meegedacht worden met de ondernemer. Men heeft behoefte aan meer duidelijkheid over de ontwikkeling van het ondernemersklimaat in Zutphen.

Quote ondernemer: *"Tijdens een bijeenkomst over de toekomstvisie met gemeente gesproken dat <naam> plannen heeft voor de toekomst waarop gemeente aangeeft een afspraak in te plannen om dit eventueel mee te nemen in de toekomstvisie van gemeente Zutphen. Hier is echter geen reactie meer op gekomen."*

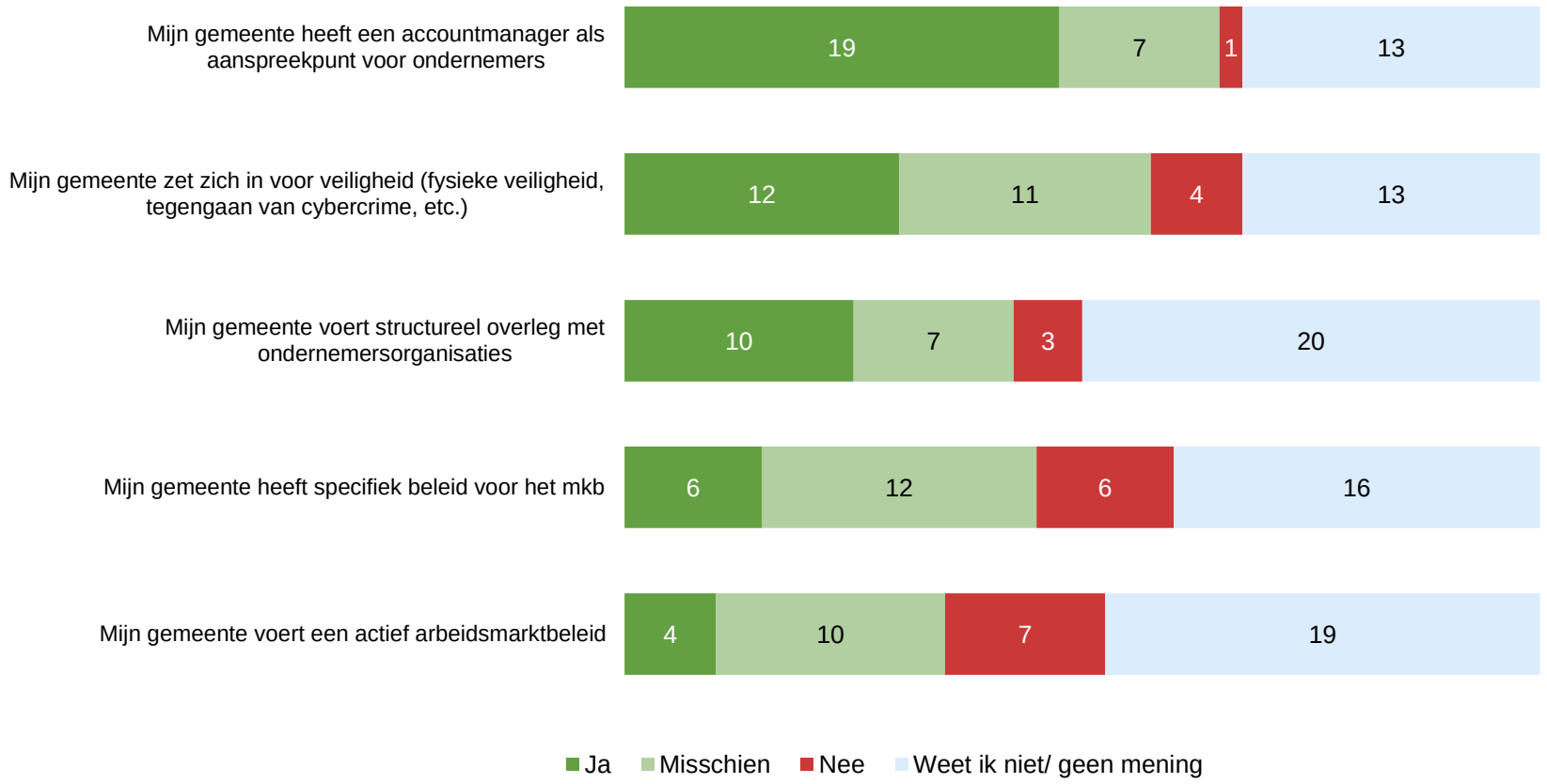
Quote ondernemer: *"Burgemeester en Wethouders hebben veel contact met ondernemers."*



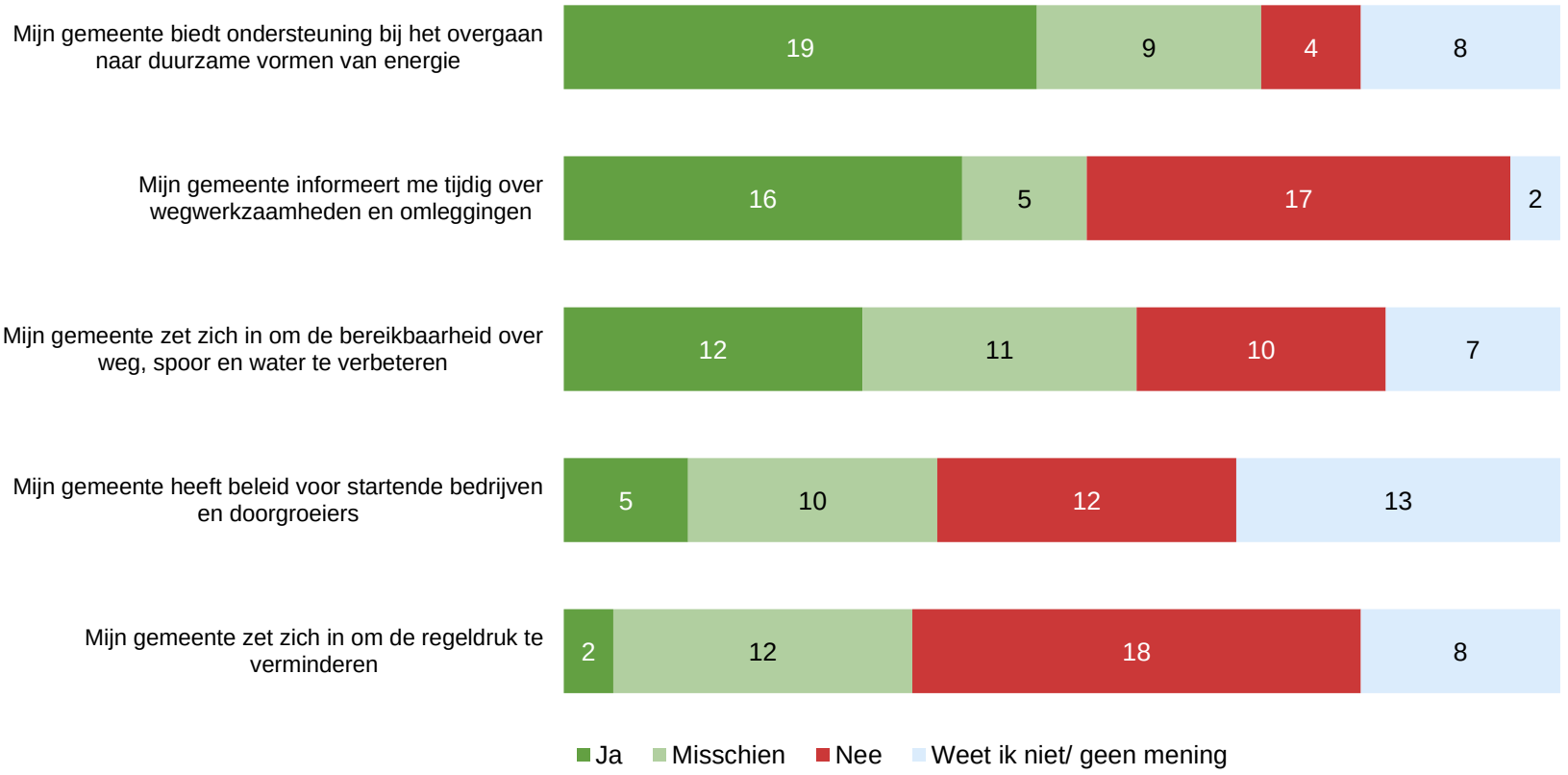
Quote ondernemer: *"Zutphen komt van ver, gaat beter maar het kan en moet nog beter, procedures nieuwbouw - verbouw duren nog veel te lang."*



**De volgende stellingen hebben betrekking op de dienstverlening van uw gemeente. Wilt u per stelling uw reactie geven? (n=40)**



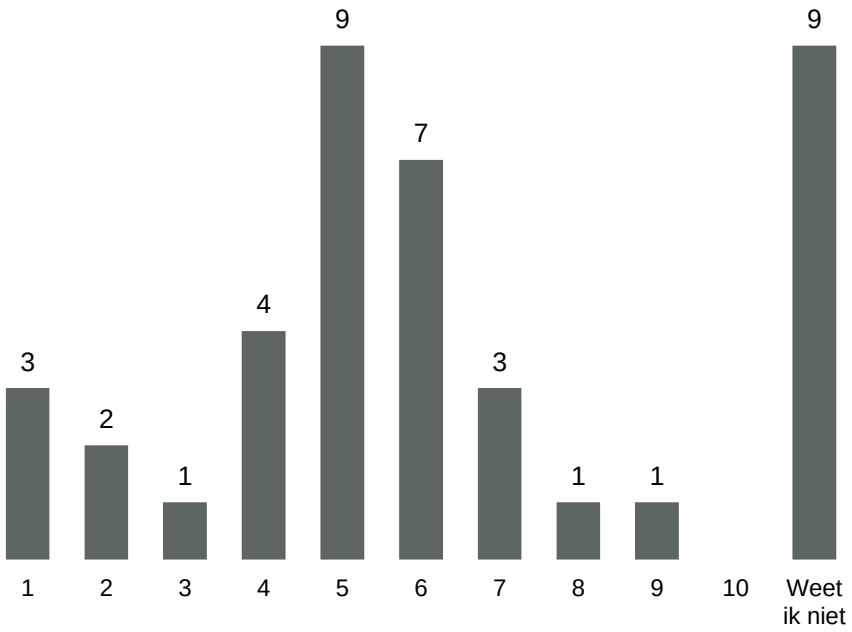
**De volgende stellingen hebben betrekking op de dienstverlening van uw gemeente. Wilt u per stelling uw reactie geven? (n=40)**



**Wilt u een rapportcijfer geven voor de onderstaande aspecten? (n=40)**

*De helderheid van plannen van de gemeente waar u als ondernemer mee te maken hebt, zoals reclamebeleid of plannen over bedrijventerreinen etc.*

**4,9**




Wijk

| | |
|---|---|
| *Centrum (n=17)* | **4,9** |
| *Overige (n=23)* | **4,9** |

Sector

| | |
|---|---|
| *Zakelijke diensten (n=17)* | **5,4** |
| *Overige (n=23)* | **4,5** |

Jaarlijkse omzet

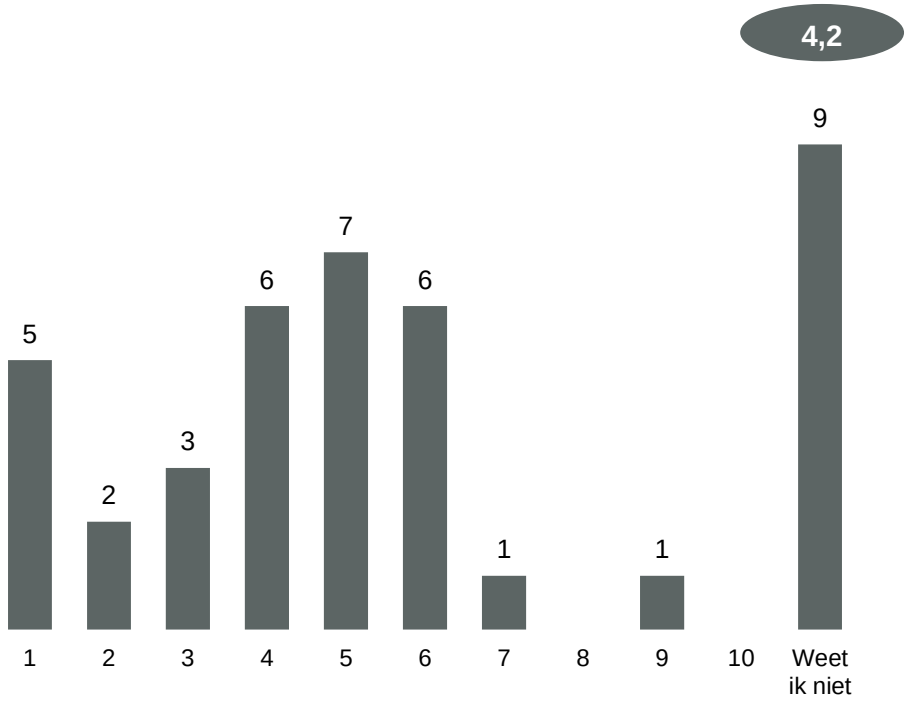
| | |
|---|---|
| *Minder dan 250.000 (n=18)* | **5,2** |
| *Vanaf 250.000 (n=18)* | **4,6** |

Business

| | |
|---|---|
| *Business to business (n=21)* | **5,4** |
| *Business to consumer (n=19)* | **4,3** |

**Wilt u een rapportcijfer geven voor de onderstaande aspecten? (n=40)**

*De vindbaarheid van deze plannen.*




Wijk

*Centrum (n=17)* 4,4

*Overige (n=23)* 3,9

Sector

*Zakelijke diensten (n=17)* 4,5

*Overige (n=23)* 4,0

Jaarlijkse omzet

*Minder dan 250.000 (n=18)* 4,1

*Vanaf 250.000 (n=18)* 4,2

Business

*Business to business (n=21)* 4,6

*Business to consumer (n=19)* 3,7

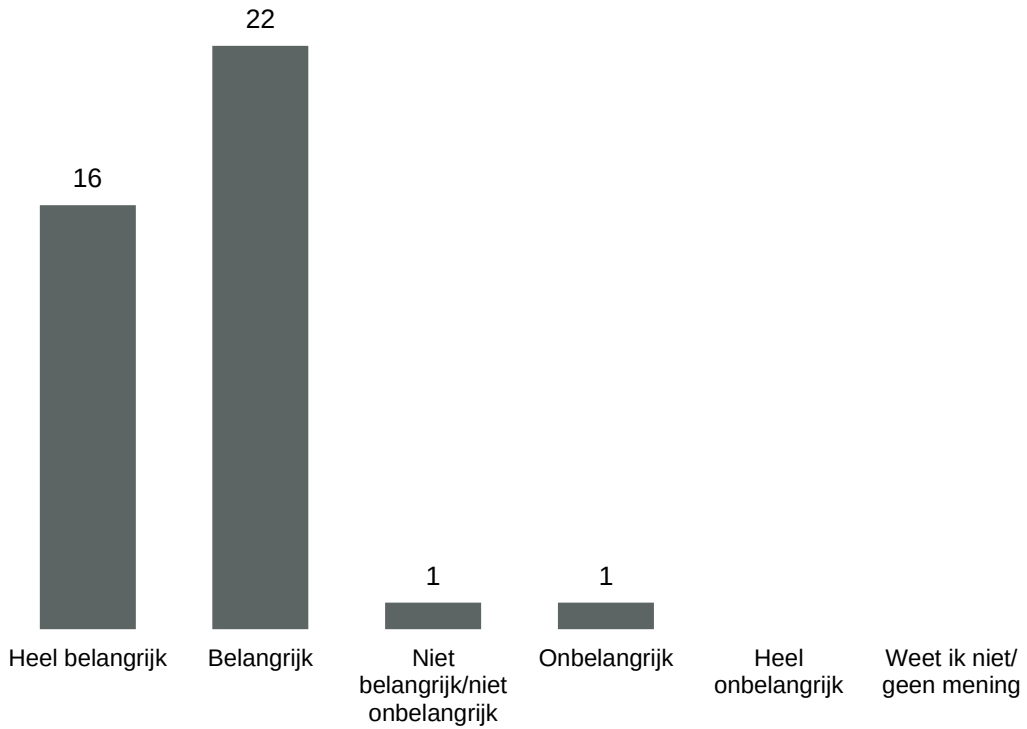
***Open toelichtingen gegeven op de rapportcijfers***

Hierbij een overzicht van de belangrijkste opmerkingen en zorgen met betrekking tot helderheid en vindbaarheid van de plannen van de gemeente.

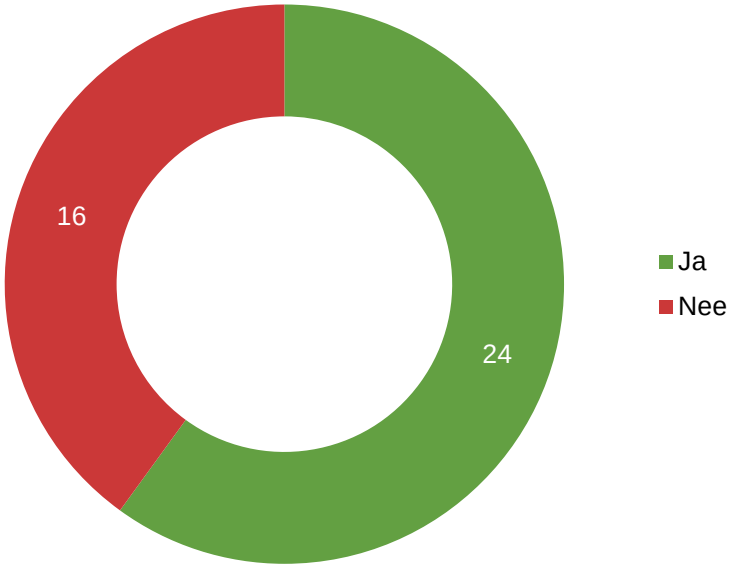
- Klachten over complexiteit en gebrekkige informatievoorziening via internet, met name bij regelgeving zoals reclame-uitingen op bedrijfspanden.
- Gebrek aan actieve communicatie vanuit de gemeente over plannen en regelgeving, waardoor ondernemers niet goed op de hoogte zijn.
- Kritiek op de afwezigheid of ontoegankelijkheid van informatie over gemeenteplannen en regelgeving, met suggesties voor verbetering van communicatiekanalen en meer proactieve benadering door de gemeente.
- Onduidelijkheid over waar en hoe informatie over gemeenteplannen te vinden is, met een suggestie dat informatie mogelijk via de krant beschikbaar is.
- Klachten over onpersoonlijke communicatie vanuit de gemeente, waarbij berichten niet direct bij pandeigenaren terechtkomen.
- Oproep voor meer transparantie en consistentie in de communicatie en handhaving van regelgeving, vooral met betrekking tot ondernemers.
- Gebrek aan actieve zoektocht naar informatie door ondernemers, maar ook frustratie over het niet ontvangen van relevante informatie van de gemeente.



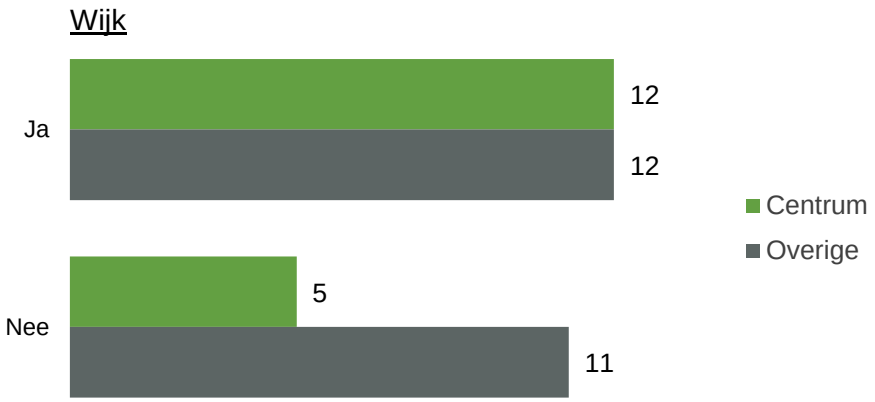
**Vindt u het belangrijk dat uw gemeente vooraf nieuw beleid toetst op haalbaarheid en uitvoerbaarheid bij haar ondernemers? (n=40)**

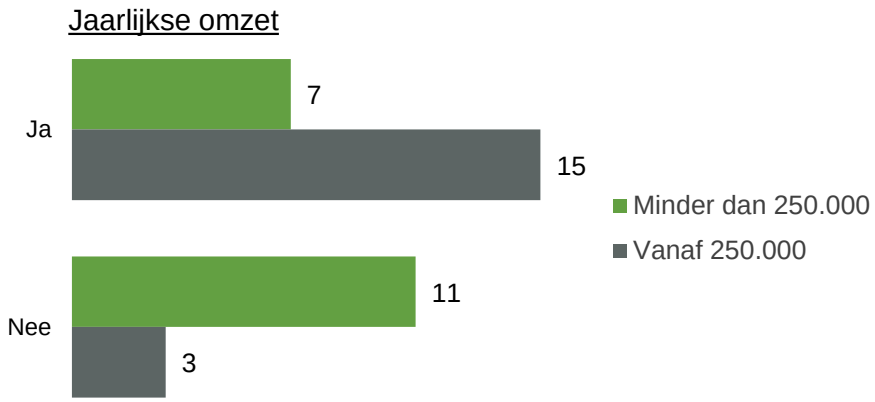


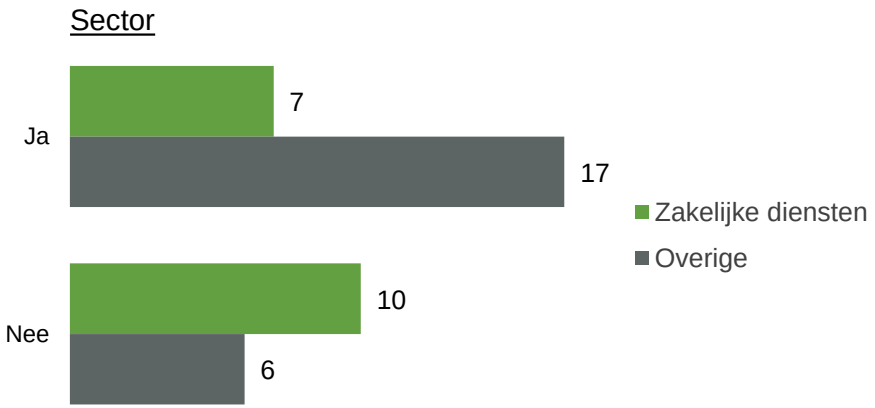
**Zou u zelf betrokken willen worden bij het toetsen van nieuw beleid op haalbarheid en uitvoerbaarheid? (n=40)**

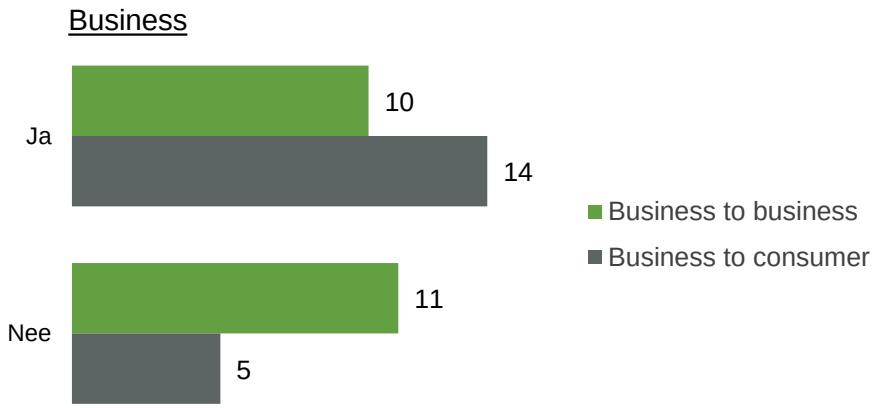


**Zou u zelf betrokken willen worden bij het toetsen van nieuw beleid op haalbaarheid en uitvoerbaarheid? (n=40)**

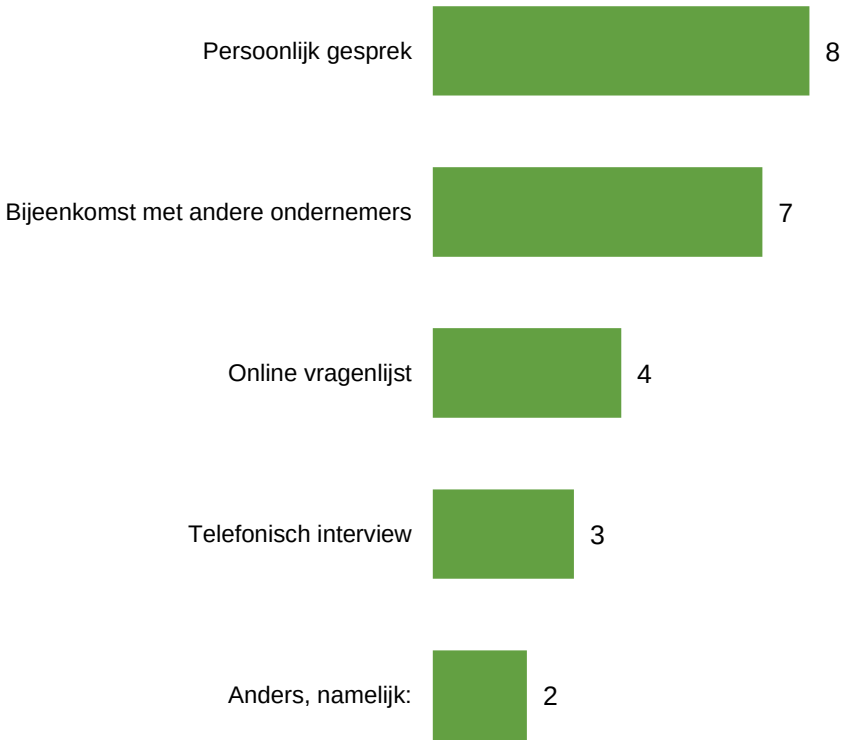


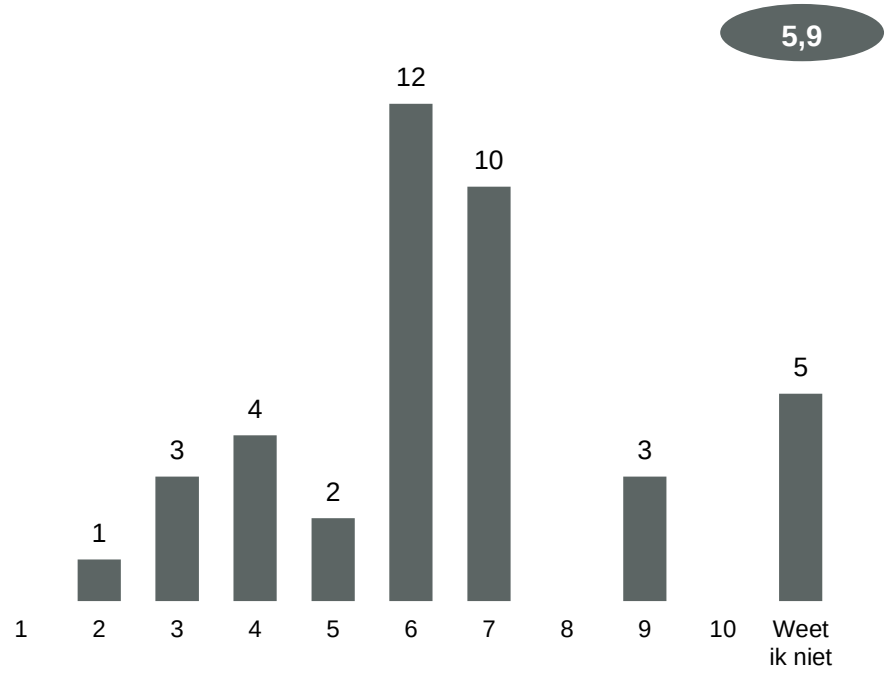



**Hoe zou u zelf betrokken willen worden bij het toetsen van nieuw beleid op haalbaarheid en uitvoerbaarheid? (n=24)**



**Welk rapportcijfer geeft u uw gemeente als het gaat om het krijgen van ‘waar voor uw geld’? (n=40)**




Wijk

*Centrum (n=17)* **6,1**

*Overige (n=23)* **5,7**

Sector

*Zakelijke diensten (n=17)* **6,6**

*Overige (n=23)* **5,5**

Jaarlijkse omzet

*Minder dan 250.000 (n=18)* **6,5**

*Vanaf 250.000 (n=18)* **5,3**

Business

*Business to business (n=21)* **6,1**

*Business to consumer (n=19)* **5,7**

*Open toelichtingen gegeven op de rapportcijfers*

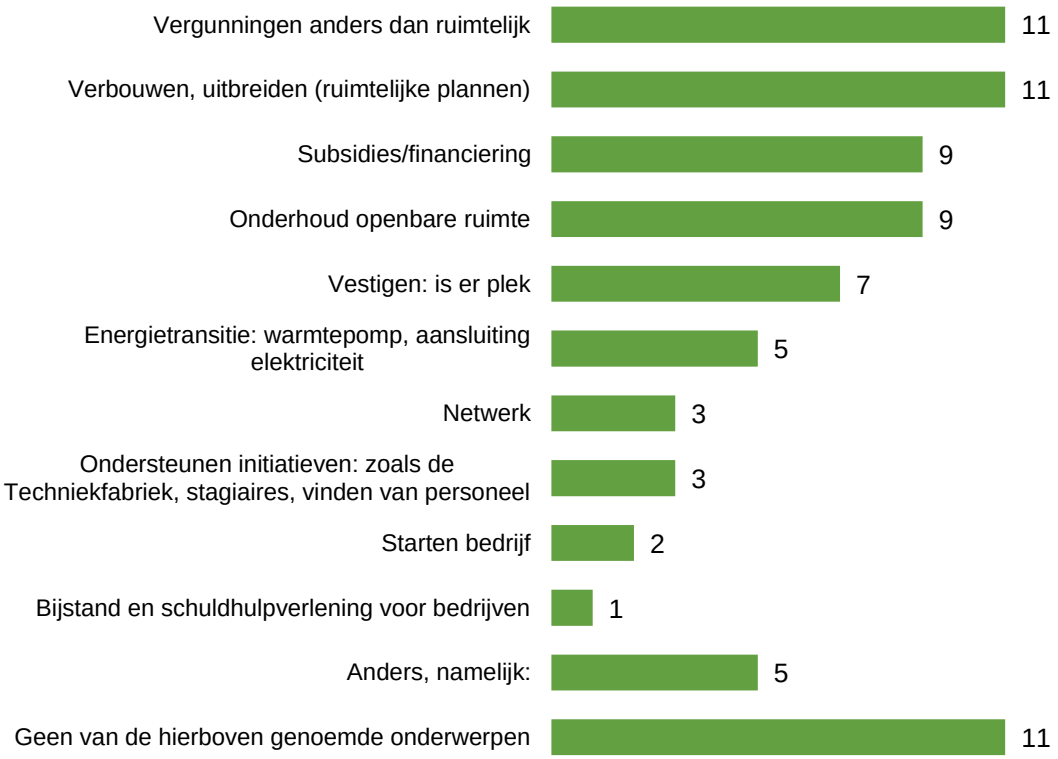
Hieronder een overzicht van de verschillende meningen en ervaringen als het gaat om krijgen van ‘waar voor uw geld’:

- Ervaring van weinig betrokkenheid bij en transparantie over de besteding van gemeentegelden, met kritiek op hoge legeskosten en gebrek aan duidelijkheid.
- Opmerkingen over vervuiling en gebrek aan groenbeheer in de stad, evenals klachten over onderhoud van straten en stoepen.
- Gemengde gevoelens over de relatie tussen de gemeente en ondernemers, met kritiek op gebrek aan afstemming en focus op de binnenstad.
- Tevredenheid over de leefbaarheid en uitstraling van Zutphen, met positieve opmerkingen over verzorgde bedrijventerreinen en gevoel van veiligheid dankzij cameratoezicht.
- Opmerkingen over de kosten van gemeentelijke diensten en de perceptie dat kleine ondernemers weinig terugkrijgen voor hun bijdrage aan belastingen.



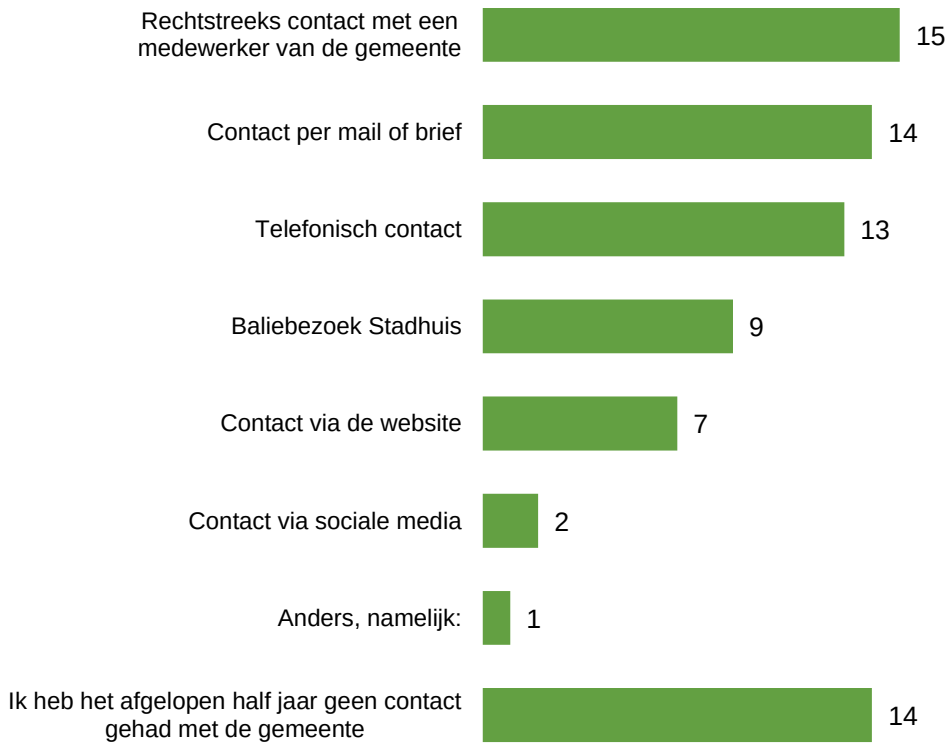
**Voor welke onderwerpen klopt u weleens aan bij uw gemeente? (n=40)**

*Meer antwoorden mogelijk*



**Hoe heeft u het afgelopen half jaar contact gehad met uw gemeente? (n=40)**

*Meer antwoorden mogelijk*

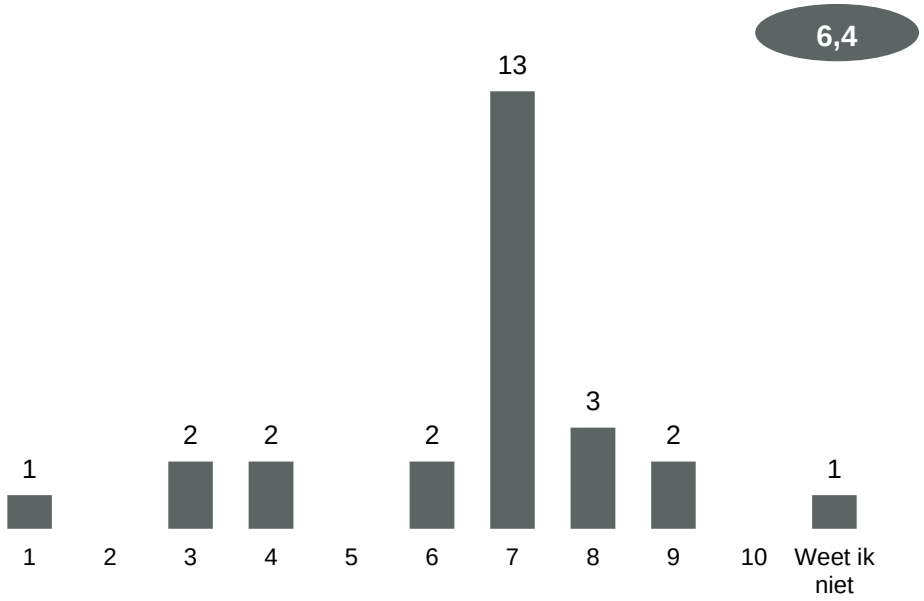


**Waarover heeft u als laatst contact gehad met uw gemeente? (n=26)**




Bij ‘Anders, namelijk’ wordt 3x iets genoemd gerelateerd aan parkeren en 1x handhaving

**Welk algemeen rapportcijfer geeft u het contact met uw gemeente? (n=26)**




**Toelichtingen bij onvoldoendes:**
- 'Meedenken is lastig'
- 'Ellenlange onduidelijke procedures, wisselingen van het behandelende team en steeds opnieuw aanleveren van informatie.'

**Toelichtingen bij voldoendes:**
- 'Contact met de gemeente was goed, alleen jammer dat er geen actie wordt ondernomen.'
- 'Prima, benaderbaar. Alleen jammer dat vooral de telefonische bereikbaarheid soms beroerd is.'
- 'Goed en prettig systeem om een vergunning aan te vragen omtrent parkeren.'
- 'Geduldige, begripvolle ambtenaar.'

Wijk

| | |
|---|---|
| *Centrum (n=13)* | 6,5 |
| *Overige (n=13)* | 6,3 |

Sector

| | |
|---|---|
| *Zakelijke diensten (n=10)* | 6,2 |
| *Overige (n=16)* | 6,5 |

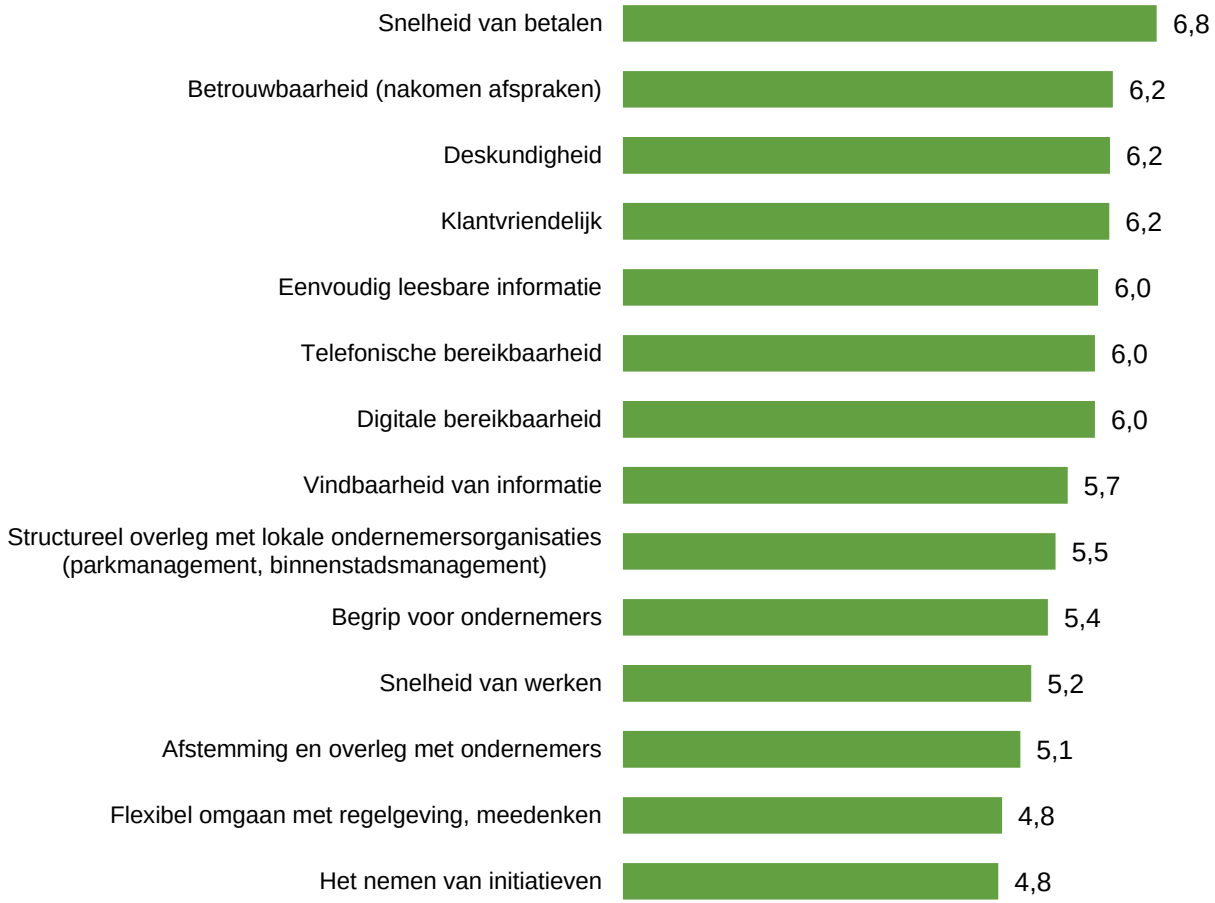
Jaarlijkse omzet

| | |
|---|---|
| *Minder dan 250.000 (n=10)* | 6,9 |
| *Vanaf 250.000 (n=14)* | 6,4 |

Business

| | |
|---|---|
| *Business to business (n=14)* | 6,9 |
| *Business to consumer (n=12)* | 5,8 |

**Hieronder ziet u aspecten van de dienstverlening. Wilt u met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) per aspect aangeven hoe tevreden u bent over uw gemeente?**

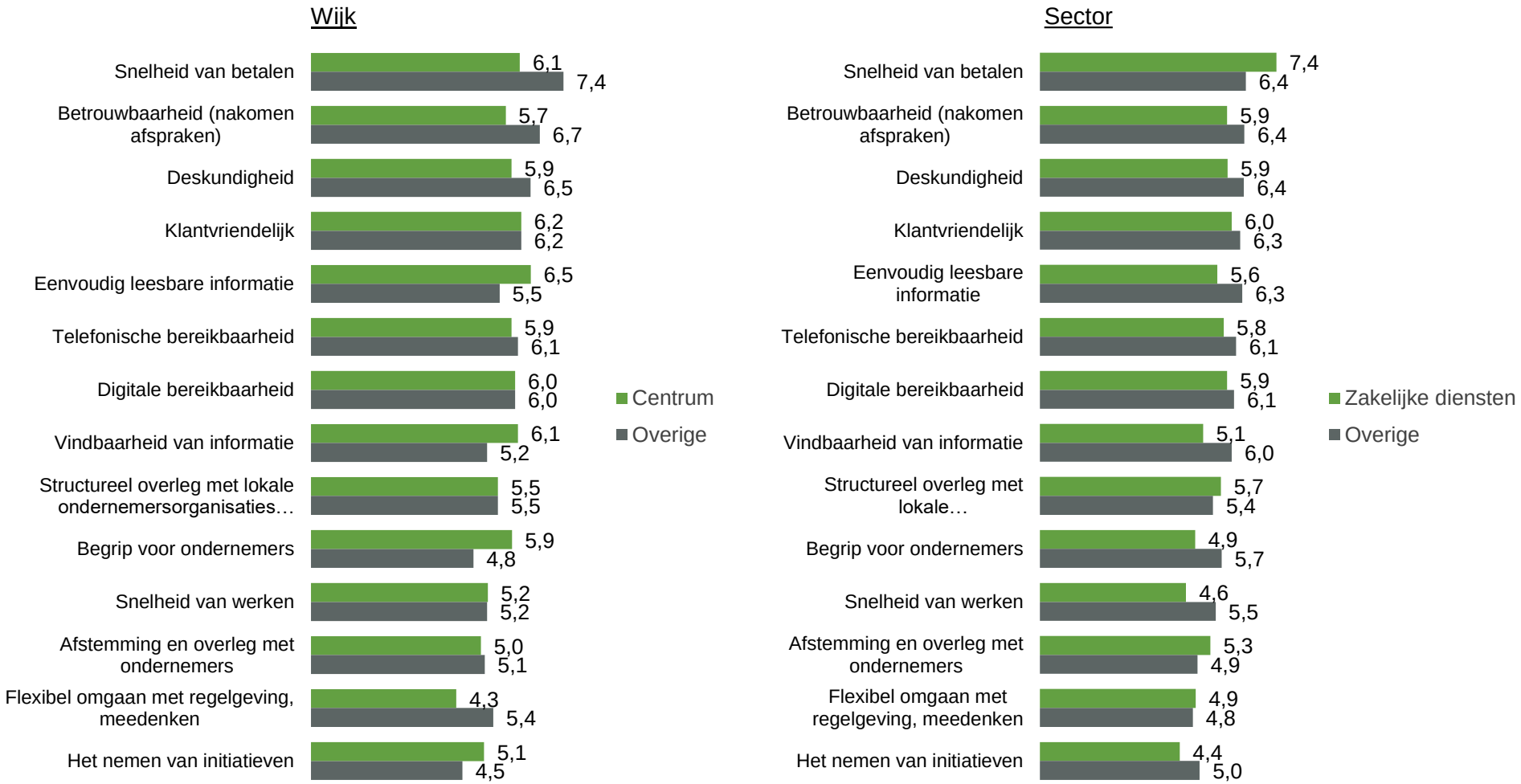



**Enkele toelichtingen:**

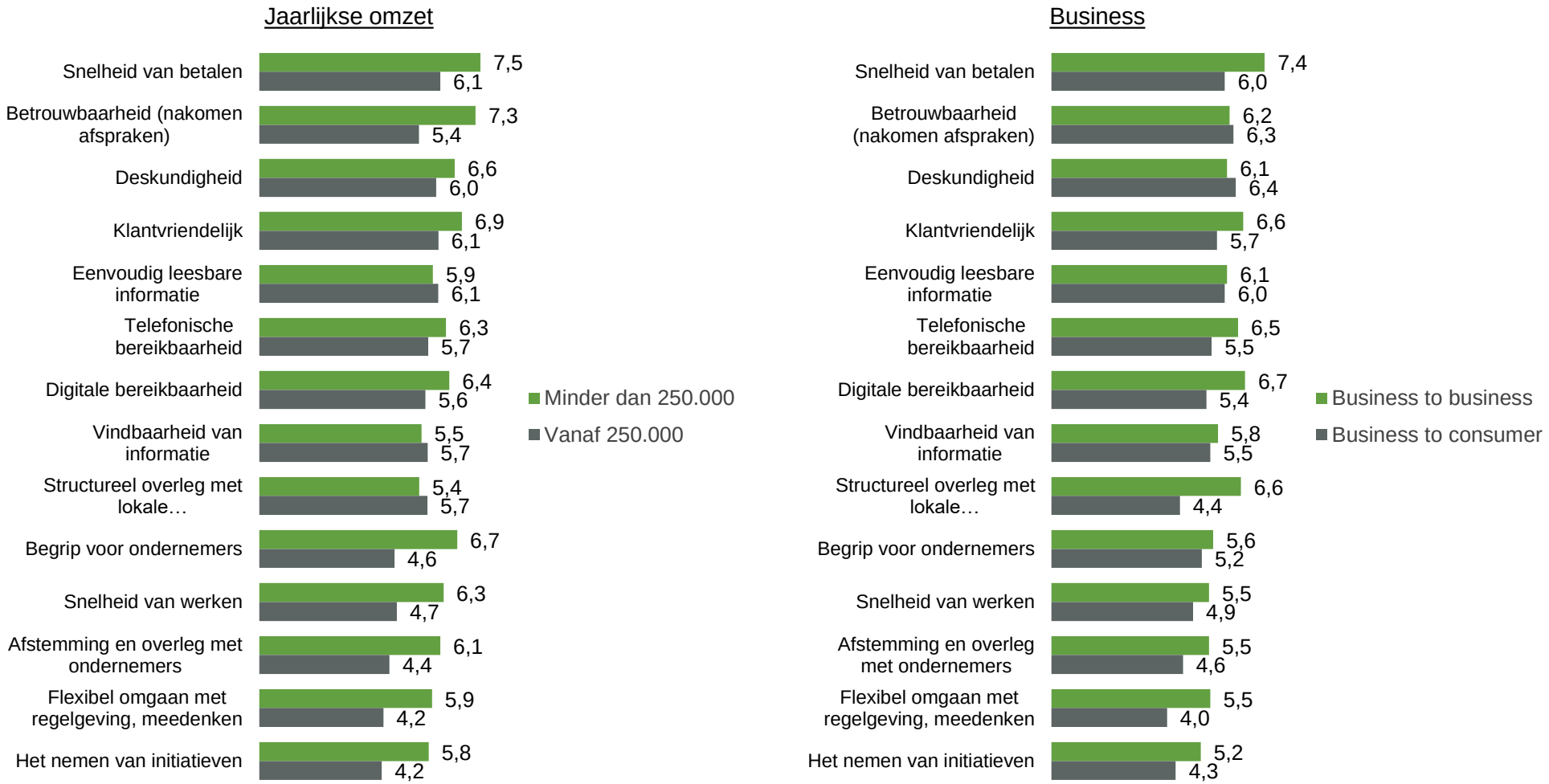
- ‘Alles samenvattend is de gemeente Zutphen er simpelweg niet voor haar inwoners en ondernemers. De kans dat wij zowel als gezin en bedrijfsmatig deze gemeente verlaten is zeer aanzienlijk.’

- ‘Het gemeentelijk apparaat van Zutphen is op veel punten te klein en beperkt qua beleidsniveau om adequaat de koers uit te kunnen zetten. Uitvoeringstechnisch is het denk ik wel ok.’

**Hieronder ziet u aspecten van de dienstverlening. Wilt u met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) per aspect aangeven hoe tevreden u bent over uw gemeente?**

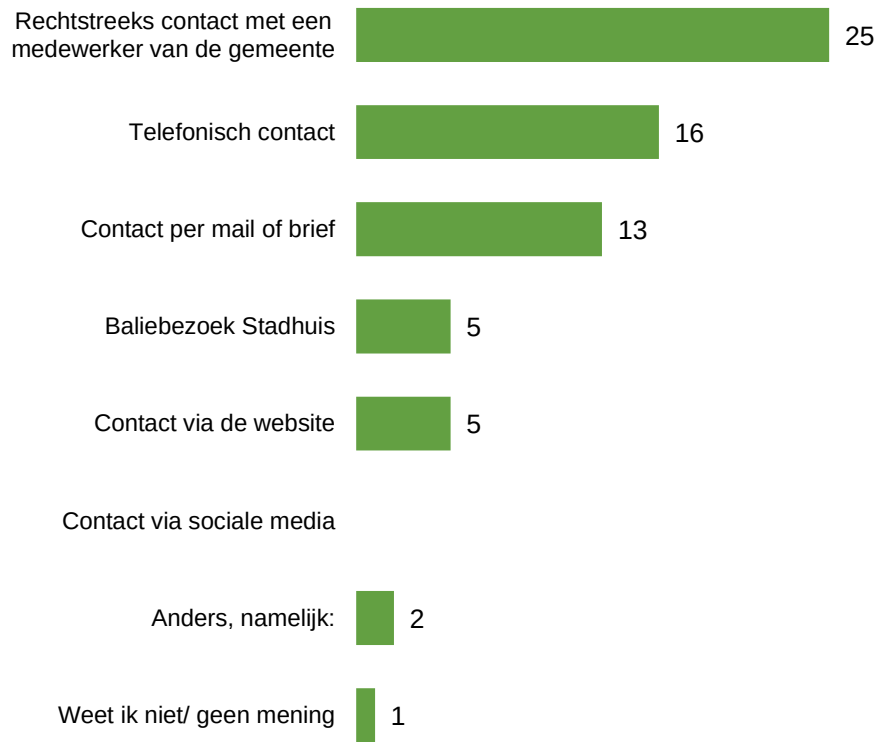


**Hieronder ziet u aspecten van de dienstverlening. Wilt u met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) per aspect aangeven hoe tevreden u bent over uw gemeente?**

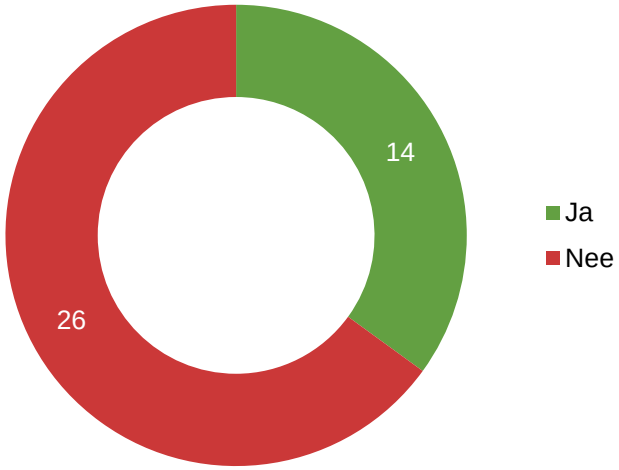


**Hoe wilt u het liefst contact met uw gemeente? (n=40)**

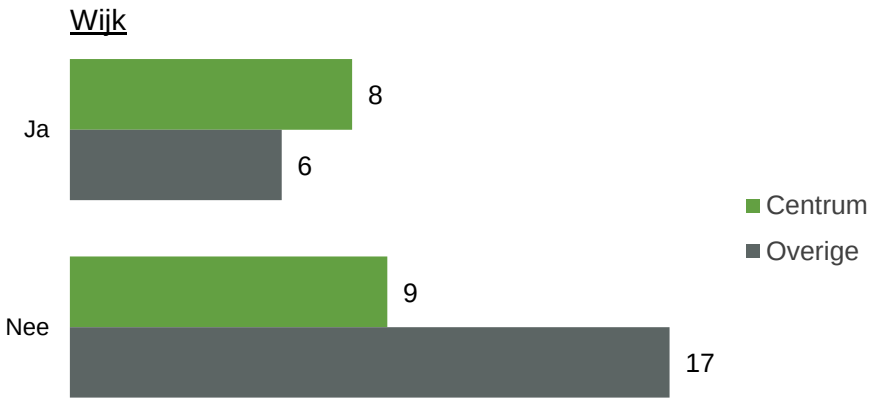
*Maximaal 2 antwoorden mogelijk*

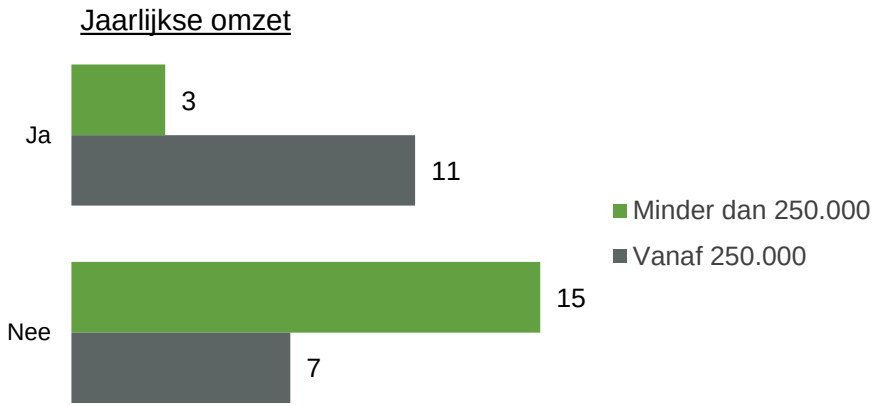


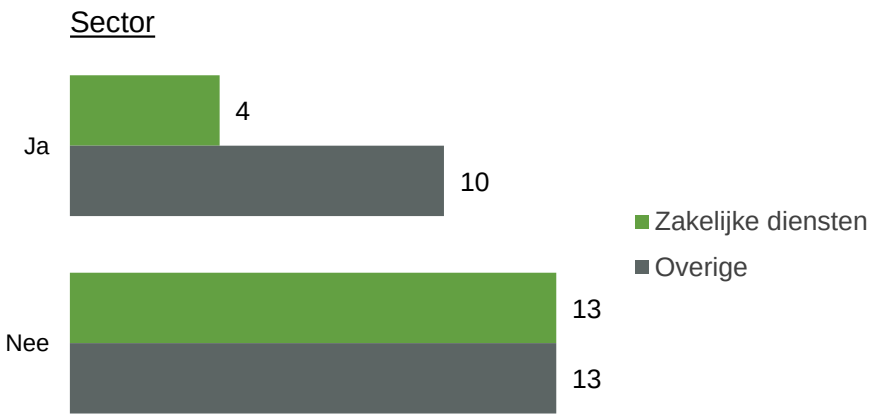
**Bent u aangesloten bij een ondernemersvereniging? (n=40)**

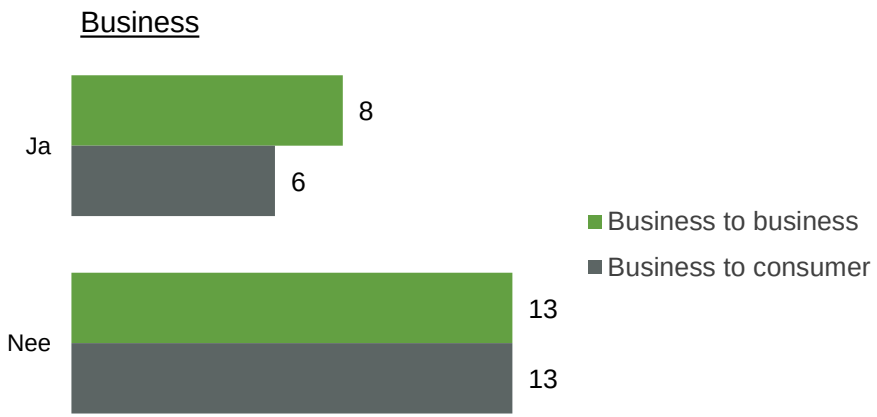


**Bent u aangesloten bij een ondernemersvereniging? (n=40)**

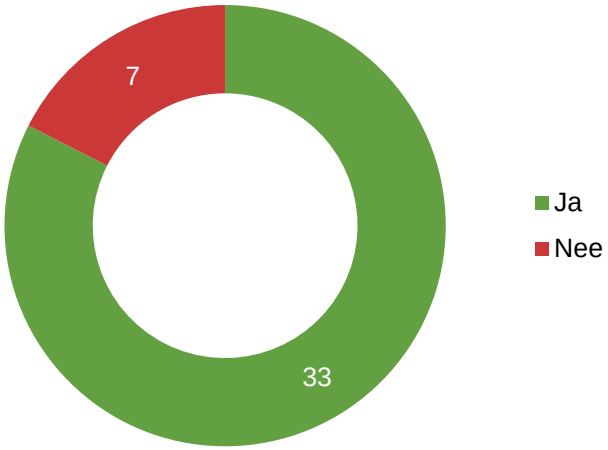


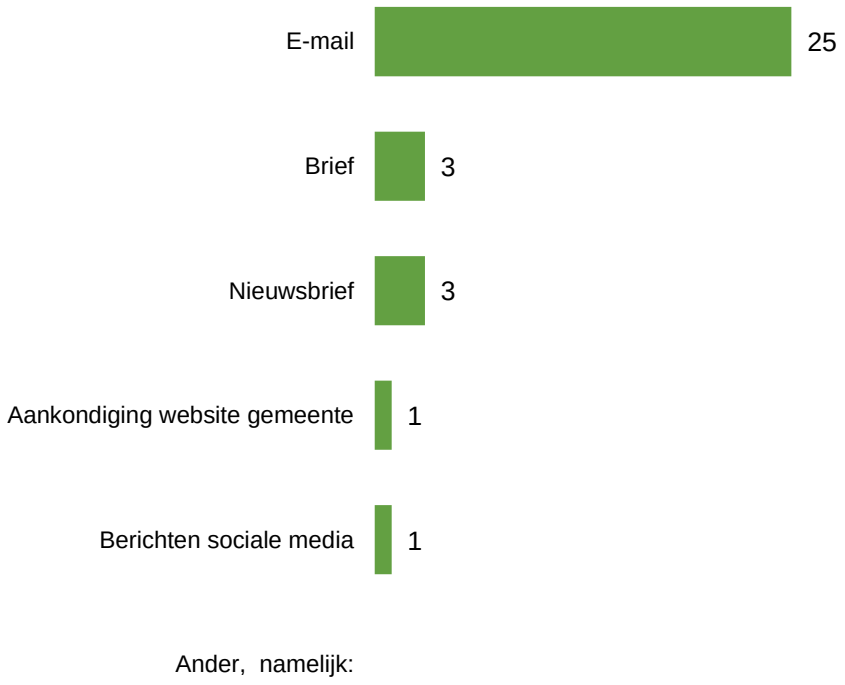



**Wilt u dat uw gemeente u actief informeert over werkzaamheden in de bedrijfsomgeving? (n=40)**



**Hoe wilt u dat uw gemeente u actief informeert over werkzaamheden in de bedrijfsomgeving? (n=33)**



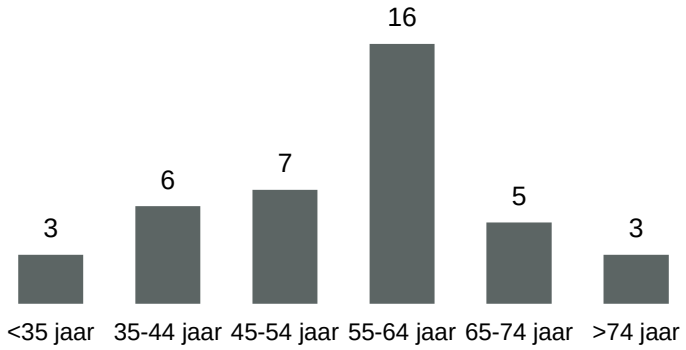
- Het bewustzijn dat lokale ondernemers goed zijn voor de lokale werkgelegenheid en sociale ontwikkeling van de wijken.
- De gemeente zou een beleid moeten hebben om lokaal te kopen, zodat ondernemers ook iets terug zien van de gemeente.
- Denk eens mee en dit hoeft niet altijd binnen de lijntjes te zijn.
- Een luisterend oor, serieus genomen worden, niet vertellen hetgeen niet mogelijk is maar juist vertellen wat mogelijk is.
- Het kan stukken ambitieuzer en dus beter. Verder vooruitkijken naar arbeidsmarktmogelijkheden en daar proactief op inspelen.
- Het kan beter, gelukkig is er een actieve parkmanager maar het is bijzonder jammer dat de bedrijfscontactfunctionaris uit functie lijkt, kan echt niet.
- Laat zien wat je doet. En doe het dan ook.
- Onduidelijk wie het aanspreekpunt is. De binnenstadsmanager?
- Parkeerbeleid voornamelijk rondom de stad kan beter. Er zijn te weinig vergunning plekken waardoor het vechten is om een plek. Voor ondernemers zou het mooi zijn om bijvoorbeeld plekken beschikbaar te krijgen in de parkeergarage zodat je altijd kan parkeren als je naar je werk gaat.
- Positieve ondersteuning, meedenken en even de protocollen loslaten.
- Zorg dat de belastingen niet zo ontzettend hoog zijn.



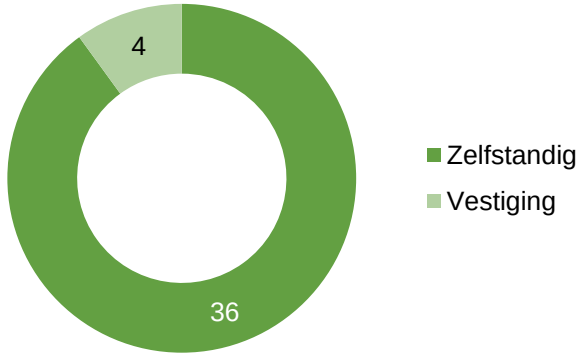
Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# Bijlagen

Leeftijdscategorie



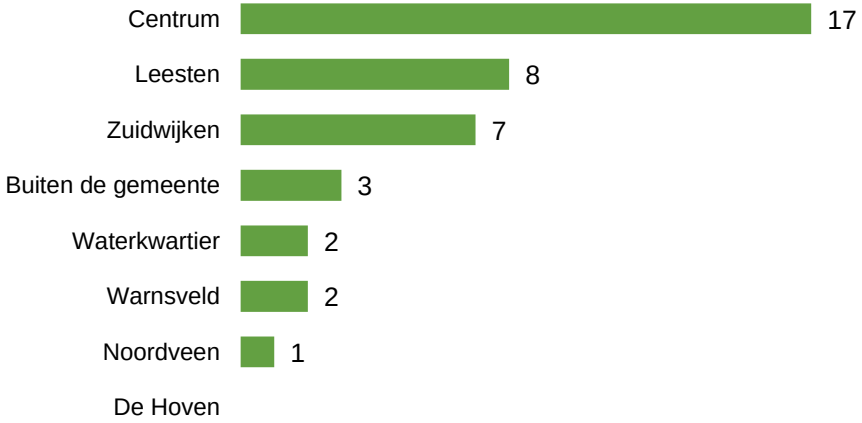

Situatie



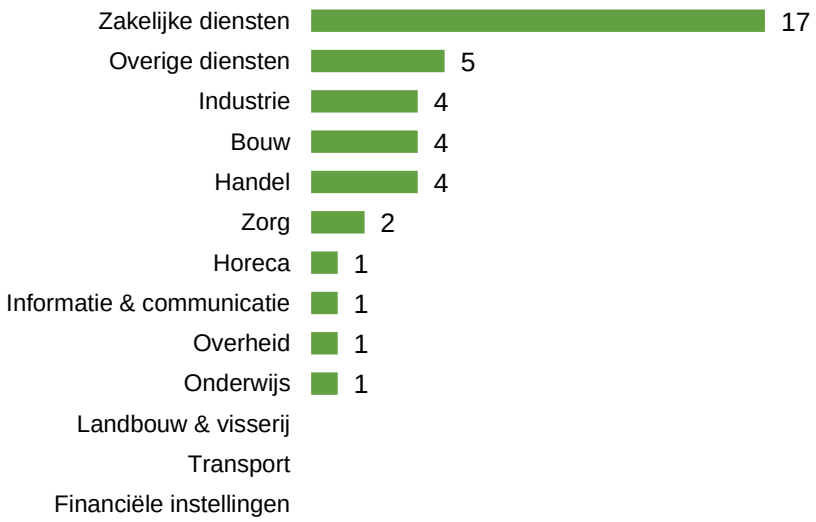

Type vestiging

Regionaal: 2
Nationaal: 2

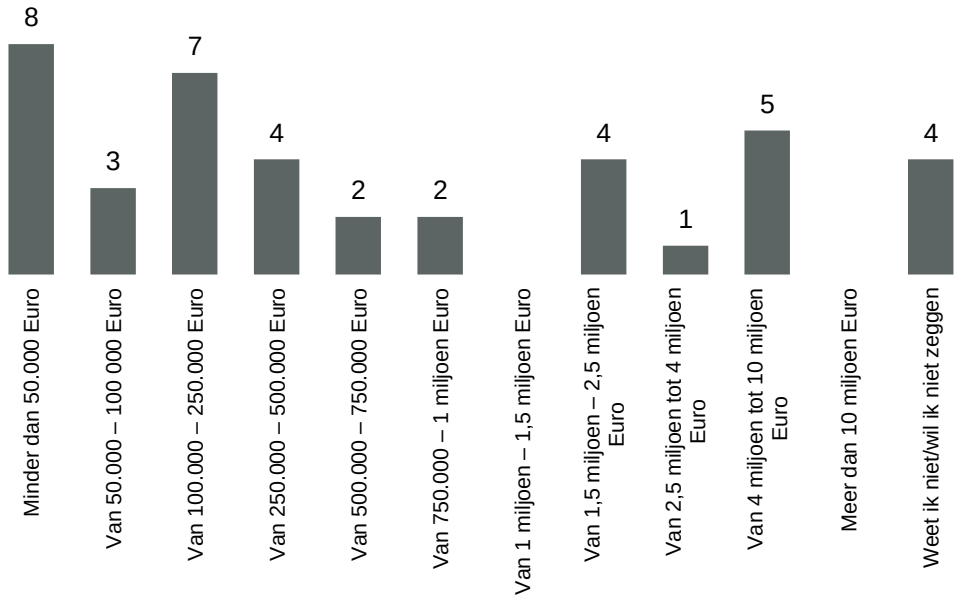
Wijk



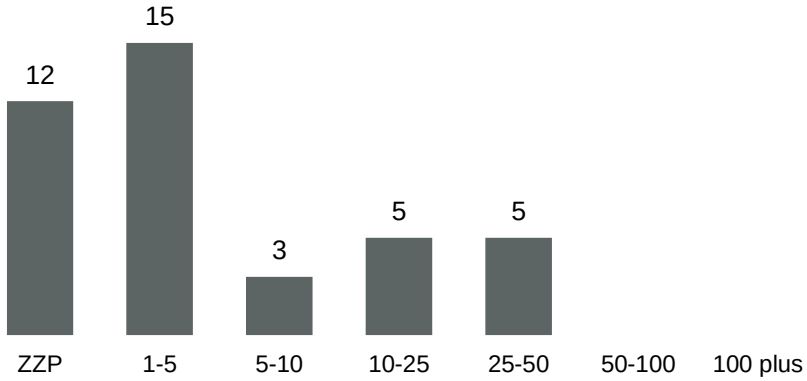
## Sector



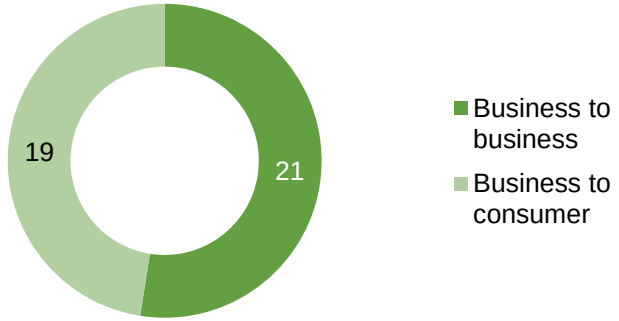

## Jaarlijkse omzet



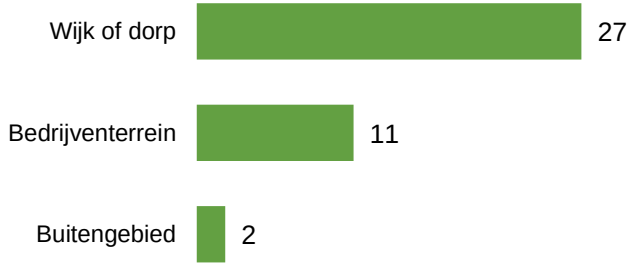

## Personeel



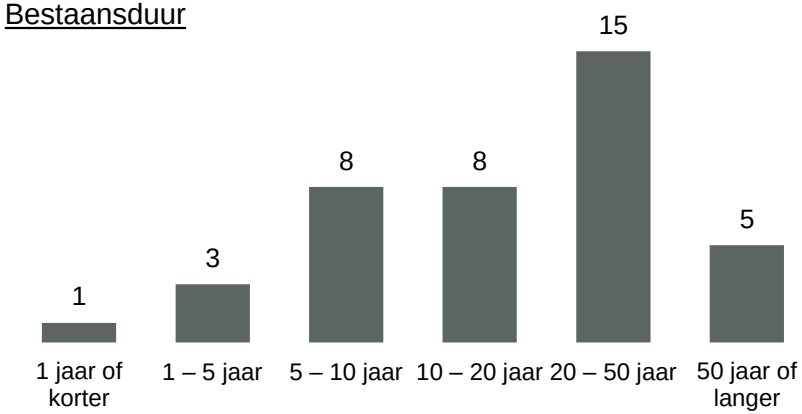
## Business



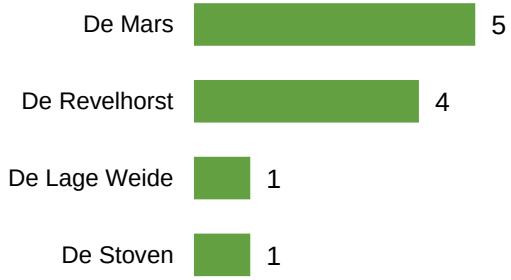

## Vestiging




## Bestaansduur




## Bedrijventerrein



**Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid**

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (40) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 15,44% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau.