

Resultaten Ondernemerspeiling: de dienstverlening vanuit gemeente Waalre

1. Aanleiding

In het Raadsprogramma 'Toekomst voor Waalre' 2022-2026 en het Uitvoeringsprogramma 'Met elkaar op weg naar de toekomst' is aandacht gevraagd voor de evaluatie van het contact tussen het bedrijfsleven en de gemeente Waalre. Op basis hiervan kunnen dan waar nodig verbeteringsvoorstellen worden gedaan.

2. Aanpak

Dit onderwerp is in het Overlegplatform Economische Zaken (van 16 oktober 2023 en 7 april 2025) besproken. In het laatste overleg is de aanpak en vragenlijst afgestemd. Er is een online vragenlijst voor de ondernemers open gesteld van de periode 16 april 2025 t/m 12 mei 2025. Via de contactpersonen/ besturen van de ondernemersverenigingen is deze vragenlijst ook onder hun leden kenbaar te maken.

Daarnaast is er een oproep gepubliceerd in de Schakel van 23 april en 7 mei en gemeentelijke nieuwsbrieven en social media.

Vragenlijst voor alle ondernemers in de gemeente Waalre

Ben jij ondernemer in de gemeente Waalre? Zorg dan dat je de vragenlijst invult, speciaal voor onze ondernemers. Jouw gemeente is benieuwd hoe jouw ervaringen zijn van de gemeentelijke dienstverlening. Wat gaat goed? Wat verdient verbetering?

De antwoorden dragen bij aan een fijne samenwerking, waar we allemaal een bijdrage aan leveren. De gegevens worden enkel voor dit onderzoek opgeslagen en verwerkt. Meedoen kan tot en met 12 mei 2025 via [waalre.nl/vragenlijstondernemers](https://www.waalre.nl/vragenlijstondernemers).



3. Vragenlijst en respons

Er is gekozen voor een relatief korte vragenlijst waarbij we enkele bedrijfskenmerken uitvragen, en de ervaringen met de dienstverlening vanuit de gemeente. Afsluitend werd de mogelijkheid aangeboden om extra ervaringen, tips en tops te delen.

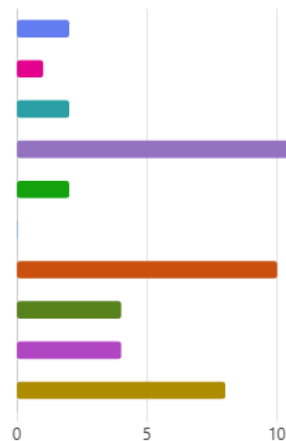
Deze enquête is door 37 ondernemers ingevuld. Dit is een relatief laag aantal, ervan uitgaande dat er 2.635 bedrijfsvestigingen in Waalre zijn (bron CBS).

4. Analyse

4.1 Kenmerken van de respondenten

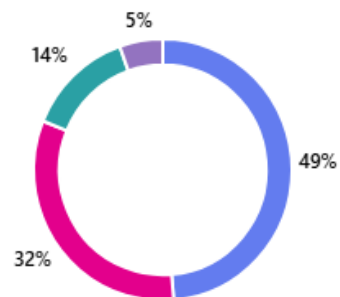
Van de 37 respondenten is het merendeel in de detailhandel en zakelijke dienstverlening actief. Sommige respondenten hebben meerdere bedrijfssectoren aangemerkt. Bij de categorie 'anderen' betreft het vaak overige dienstverlening.

Land, tuin, bosbouw	2
Industrie	1
Bouwnijverheid	2
Detailhandel	11
Horeca	2
Groothandel, vervoer, opslag	0
Zakelijke dienstverlening	10
Gezondheids- welzijnszorg, educatie	4
Cultuur, sport, recreatie	4
Andere	8



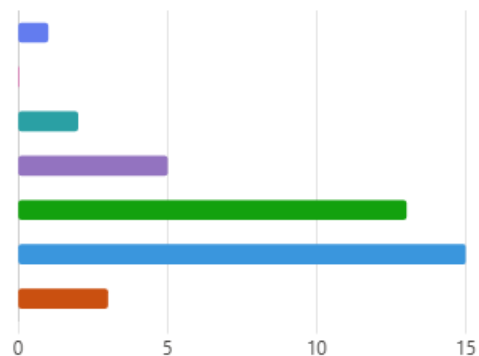
Het zijn vaak kleinere bedrijven, circa de helft is een eenmanszaak en maar 19% heeft meer dan 10 arbeidsplaatsen.

1 arbeidsplaats	18
2-9 arbeidsplaatsen	12
10-49 arbeidsplaatsen	5
Meer dan 50 arbeidsplaatsen	2



Opvallend is wel dat een groot deel van de respondenten uit Waalre dorp komt of een bedrijf aan huis heeft.

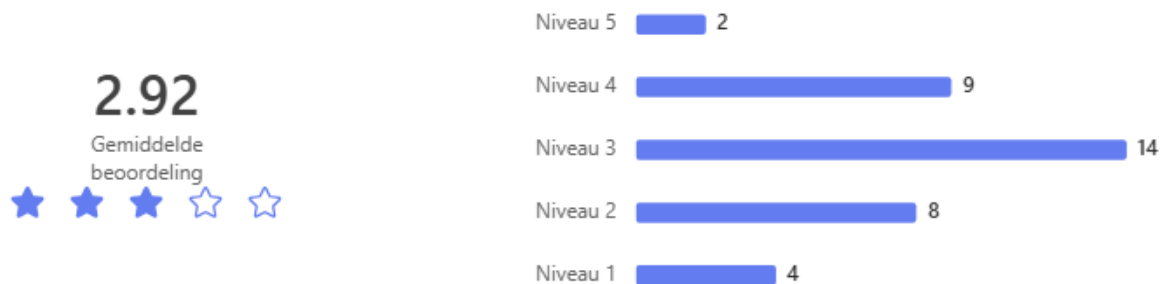
bedrijventerrein de Voldijn	1
kantorenpark Diepenvoorde	0
bedrijvenpark Het Broek	2
dorpshart Aalst	5
Centrum Waalre-dorp	13
in / aan woning	15
Andere	3



Van de respondenten hebben 17 bedrijven aangegeven geen lid te zijn van een ondernemersvereniging en 20 bedrijven wel. Hierbij worden OCW (7 maal) en Jong! Waalre (6 maal) het vaakst genoemd.

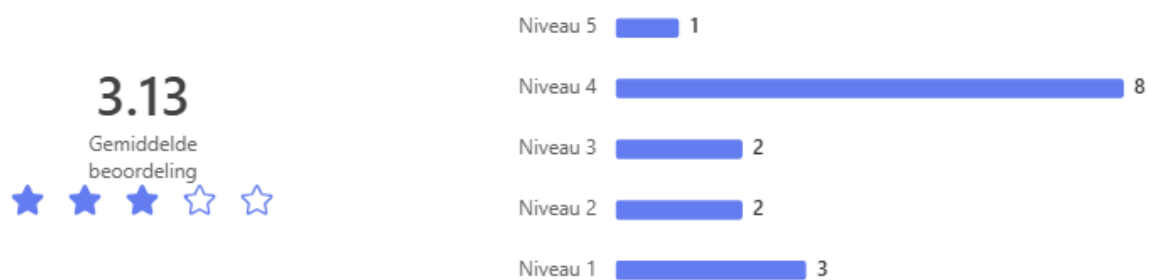
4.2 Beoordeling dienstverlening gemeente

De beoordeling van de algehele dienstverlening van de gemeente scoort circa 3 sterren van de 5. Dus een score iets boven het gemiddelde.



Het merendeel van de respondenten (20) heeft de laatste twee jaar geen contact met de gemeente gehad. De andere 17 ondernemers wel. De contacten bestonden uit momenten met medewerkers van diverse afdelingen binnen de gemeente en met bestuurders.

Ook deze contractanten scoorden iets boven het gemiddelde (ruim 3 sterren), iets hoger dan de eerder gevraagde algehele beoordeling.



Ook de scores die de ondernemers over de linie geven op de diverse stellingen blijken gemiddeld. Er springt niet 1 stelling in positieve of negatieve zin uit.

● Helemaal eens ● Eens ● Neutraal ● Oneens ● Helemaal oneens

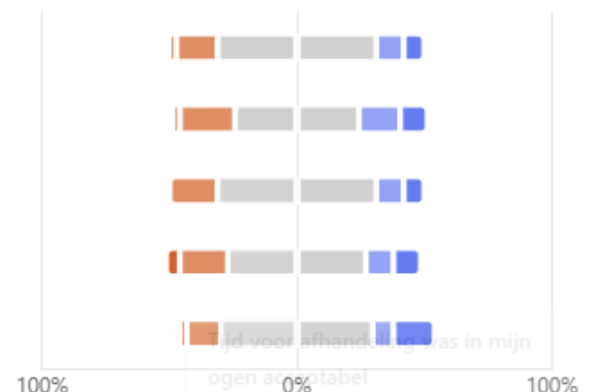
Het voorleggen van een vraag, klacht of aanvragen vergunning is voldoende eenvoudig

Het is makkelijk om de juiste persoon te spreken

Ik werd voldoende op de hoogte gehouden van het verloop van de afhandeling

Ontvangen informatie was juist en compleet

Tijd voor afhandeling was in mijn ogen acceptabel



4.3 Lage scores nader bekeken

De lage score die ondernemers aan de dienstverlening van de gemeente gaven, bleek vaak voort te komen vanuit een incident of klacht. Voorbeelden hiervan:

- Niet (tijdig) informeren over wegafsluitingen
- Geen opvolging geven aan suggesties of aanbiedingen
- Geen medewerking geven aan een bedrijfsactiviteit (strijdig met omgevingsplan)
- Het ontbreken van opdrachten aan lokale ondernemers
- Twee ondernemers geven de dienstverlening 1 ster, terwijl ze geen contact hebben gehad maar zich afvragen wat gemeente voor ondernemers kan betekenen.

Daarnaast vinden sommige ondernemers het moeilijk om het juiste contact te vinden binnen de gemeente.

Uit de vragenlijst komen ook positieve signalen van ondernemers. Zij beoordelen de dienstverlening als goed en zijn over het algemeen tevreden.

4.4 Tips voor verbeteringen

De tips voor verbeteringen hebben met name te maken over het in contact komen (of terugkoppeling) met een medewerker van de gemeente. Ook wordt benoemd dat het aandacht geven aan het bedrijfsleven/ bedrijven als belangrijk wordt gevonden. Communicatie over en weer en (persoonlijke) aandacht worden benoemd als verbeterpunten.

Een deel van de respondenten ervaren het contact als goed en benoemen geen tips.

5. Algemene conclusie

Gegeven is dat 37 ondernemers de vragenlijst hebben ingevuld. Uiteraard bepalen meerdere middelen het uiteindelijke beeld waarop de dienstverlening over en weer wordt ervaren. Denk aan de directe contacten tussen de bedrijfscontactfunctionaris met de ondernemersverenigingen en de afzonderlijke bijpraatmomenten.

Over zijn algeheel scoort de gemeentelijke dienstverlening gemiddeld.

Aanbevelingen voor verbetering van de dienstverlening:

- Uitbreiding pagina 'Ondernemen' op de gemeentelijke website met meer informatie en contactgegevens van bijvoorbeeld de bedrijfscontactfunctionaris, ondernemersverenigingen, regelingen en de mogelijkheid van een bedrijfsbezoek.
- Er wordt een behoefte genoemd voor meer persoonlijk contact tussen de ondernemer en de gemeente.