

Rapportage
MKB-vriendelijkste
gemeente 2018

Diemen



Bijlagenrapport

Inhoud

1. Vragenlijst 4

- 1.1 Vragenlijst standaardpeiling MKB-vriendelijkste gemeente 4
- 1.2 Vragenlijst extrapeiling MKB-vriendelijkste gemeente 7

2. Open antwoorden 10

- 2.1 Sterke punten 10
- 2.2 Zwakke punten 12
- 2.3 Ondernemersklimaat 13
- 2.4 Bedrijfsvereniging 13
- 2.5 Bedrijfsvestiging 14
- 2.6 Vestigingsklimaat 14

1. Vragenlijst

1.1 Vragenlijst standaardpeiling MKB-vriendelijkste gemeente

Vraag 1

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u het ondernemersklimaat van de gemeente waarin u gevestigd bent?

Het ondernemersklimaat bestaat uit wat de gemeente kan doen om vestiging voor ondernemers aantrekkelijk te maken, zoals begrip voor ondernemers, bereikbaarheid, omgaan met regelgeving, lokale belastingen, openbare voorzieningen, veiligheid en klantvriendelijkheid.

Vraag 2

De volgende stellingen hebben betrekking op de dienstverlening van uw gemeente. We vragen u per stelling uw reactie aan te geven.

	ja	nee	weet niet/ misschien
Mijn gemeente heeft een accountmanager als aanspreekpunt voor ondernemers	☐	☐	☐
Mijn gemeente voert structureel overleg met ondernemersorganisaties	☐	☐	☐
Mijn gemeente voert actief arbeidsmarktbeleid	☐	☐	☐
Mijn gemeente zet zich in voor veiligheid (fysieke veiligheid, tegengaan van cybercrime, etc.)	☐	☐	☐
Mijn gemeente heeft specifiek beleid voor het mkb	☐	☐	☐
Mijn gemeente zet zich in om de regeldruk te verminderen	☐	☐	☐
Mijn gemeente heeft beleid voor startende bedrijven en doorgroeiers	☐	☐	☐
Mijn gemeente biedt ondersteuning bij het overgaan op duurzame vormen van energie	☐	☐	☐

Vraag 3

Hieronder worden een aantal aspecten van dienstverlening weergegeven. We vragen u met een rapportcijfer (tussen 1 en 10) per aspect aan te geven hoe tevreden u bent over uw gemeente.

	Rapportcijfer
Snelheid van dienstverlening	
Afstemming en overleg met ondernemers	
Klantgerichtheid	
Telefonische bereikbaarheid	
Digitale bereikbaarheid	
Deskundigheid	
Betrouwbaarheid	
Begrip voor ondernemers	
Het nemen van initiatieven	
Vergunningverlening	
Snelheid van betalen	
Kansen op aanbesteden voor het regionale mkb	

Vraag 4

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u uw gemeente als het gaat om het krijgen van "waar voor uw geld"?

Als ondernemer betaalt u jaarlijks allerlei lasten aan de gemeente zoals onroerendezaakbelasting, rioolheffing en leges voor vergunningen. Voor dat geld investeert uw gemeente in zaken als bedrijventerreinen, winkelgebieden, binnensteden en dorpskernen, citymarketing, evenementen, etc.

Vraag 5

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een sterk punt en wat is een zwak punt van uw gemeente?

Sterk punt: <open>

Zwak punt: <open>

De volgende twee vragen gaan niet over uw eigen gemeente, maar over het beeld dat u heeft van de dienstverlening aan ondernemers door andere gemeenten.

Vraag 6

Welke gemeente, buiten uw eigen gemeente, vindt u het meest mkb-vriendelijk?

Categoriseren: Lijst met alle Nederlandse gemeenten

Vraag 7

Waarom vindt u deze gemeente het meest mkb-vriendelijk?

<open>

Tot slot stellen we nog een aantal algemene vragen.

Vraag 8

In welke branche is uw onderneming actief?

- Bouw
- Detailhandel
- Financiële Dienstverlening
- Gezondheidszorg
- Groot- en tussenhandel
- Horeca, Recreatie en Toerisme
- ICT
- Industrie
- Land- en Tuinbouw
- Onderwijs
- Overheid
- Transport & Logistiek
- Zakelijke Dienstverlening
- Overige

Vraag 9

Hoeveel medewerkers heeft uw bedrijf op dit moment, inclusief uzelf?

Het betreft hier zowel de fulltime als parttime medewerkers.

- 1 of minder
- 2 t/m 4
- 5 t/m 9
- 10 t/m 19
- 20 t/m 49
- 50 t/m 99
- 100 t/m 199
- 200 t/m 499
- 500 of meer

1.2 Vragenlijst extrapeiling MKB-vriendelijkste gemeente

De volgende vraag gaat dieper gaan in op uw beleving van Diemen als vestigingsplaats voor ondernemers

Vraag 1

Wat zijn voor u de belangrijkste sterke kanten van het Diemense ondernemersklimaat (kies er maximaal 3)?

- Nabijheid van Amsterdam
- Parkeermogelijkheden
- Bereikbaarheid per auto
- Bereikbaarheid per OV
- Eigen grond (geen erfpacht)
- Aanwezigheid andere bedrijven
- Beschikbaarheid bedrijfsruimte
- Beschikbaarheid personeel in de regio
- Contacten met andere ondernemers
- Dorps karakter/ schaal
- Voorzieningen (sport, groen, cultureel, horeca)
- Dynamische omgeving
- Beheer en onderhoud openbare ruimte
- Gemeentelijke dienstverlening
- Anders, namelijk:

De volgende vragen gaan over het beeld dat u hebt van Diemen als vestigingsplaats voor ondernemers.

Vraag 2a

Wat is uw beeld van Diemen als vestigingsplaats? Geef een cijfer tussen 1 (zeer slecht) en 10 (zeer goed)

[cijfers invoegen 1-10]

Vraag 2b

Wat is naar uw indruk het algemene beeld (imago) van Diemen als vestigingsplaats voor ondernemers? Geef een cijfer tussen 1 (zeer slecht) en 10 (zeer goed)

[cijfers invoegen 1-10]

Vraag 2c

In hoeverre zou u Diemen als vestigingsplaats bij collega-ondernemers aanbevelen? Geef dit aan met een cijfer van 1 (zeer niet) tot 10 (zeer wel).

[cijfers invoegen 1-10]

De volgende vragen gaan over duurzaam ondernemen

Vraag 3

Hoe belangrijk vindt u duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen?
Geef dit aan met een cijfer tussen 1 (helemaal niet belangrijk) tot 10 (heel erg belangrijk).

Duurzaamheid [cijfers invoegen]

Maatschappelijk verantwoord ondernemen [cijfers invoegen]

Vraag 4

Binnen Daarom Duurzaam Diemen werken inwoners, bedrijven en de gemeente samen aan een duurzamer Diemen. Heeft u interesse deel te nemen aan dit platform?

- Ja
- Nee
- Weet ik (nog) niet

Indien ja op vraag 4

Kijk voor meer informatie op www.facebook.com/daaromduurzaamdiemen/.

Vraag 5

Kent u het citymarketing beeldmerk 'Daarom Diemen'?

- Ja
- Nee

Vraag 6

Op welke manier wordt u door de gemeente het liefst geïnformeerd over belangrijke zaken voor ondernemers?

- Via de website
- Via een digitale nieuwsbrief/e-mail
- Via social media
- Via lokale krant
- Per post
- Geen voorkeur
- Anders, namelijk:

Vraag 7

Bent u lid van de lokale bedrijfsvereniging (Ondernemend Diemen en/of Winkeliersvereniging) en/of betrokken bij ander lokaal ondernemersnetwerk?

- Ja
- Nee

Indien ja op vraag 7

Vraag 8

Kunt u aangeven waar u lid bent?

- Ondernemend Diemen OD
- Winkeliersvereniging
- Open Coffee Diemen
- Overig

Vraag 9

Waar is uw bedrijf gevestigd?

- Bedrijventerreinen Verrijn Stuart, Stammerdijk of De Sniep
- Winkelcentra Diemerplein, Diemen Noord, De Kruidenhof, Arent Krijtsstraat
- Bergwijkpark Zuid en Holland Park incl. Campus Diemen Zuid
- Woonwijk
- Anders, namelijk

Vraag 10

Woont u zelf in Diemen?

- Ja
- Nee

Vraag 11

Wat kan de gemeente Diemen doen om het vestigingsklimaat te versterken?

[open antwoord]

Wij zijn u zeer erkentelijk voor uw deelname en inbreng!

2. Open antwoorden

2.1 Sterke punten

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een sterk punt van uw gemeente?

- Aanwezigheid
- Benaderbaarheid en prettige samenwerking. Chapeau
- Bereidheid om te zoeken naar duurzaamheidsoplossingen.
- Bereikbaarheid (2x)
- Bereikbaarheid en overleg
- Bereikbaarheid gemeente, je kan normaal binnen komen
- Betrokkenheid (2x)
- Betrokkenheid en interactie
- Betrokkenheid ondernemers
- Communicatie
- De benaderbaarheid en open communicatie. Daarnaast doen ze veel voor startende ondernemers o.a. Door middel van het coachingstraject Zaai voor startende ondernemers. Ik mag hier met mijn bedrijf aan deelnemen en ik heb hier heel veel aan.
- De bereikbaarheid per auto
- De samenwerking tussen OD en Gemeente (en andere belanghebbende)
- Duurzaamheidsbeleid
- Een aantal enthousiaste wethouders
- Een duidelijk aanspreekpunt voor ondernemersregelmatic overleg gemeente ondernemersvereniging
- Flexibiliteit en het durven buiten de kaders te denken en doen.
- Geen idee (4x)
- Gemeente is zeer open en bereikbaar wanneer je als ondernemer met ze in gesprek wil komen.
- Gemeente en haar ambtenaren werken goed samen met ondernemers, voeren actief overleg en hebben één vast aanspreekpunt ingesteld voor maandelijks overleg.
- Goed contact met B& W maar ook de overige ambtenaren.
- Goed in overleggen
- Groen onderhoud
- Het inzien/initiatieven ontplooiën m.b.t. een beter ondernemersklimaat.
- Het persoonlijk contact met de gemeente. Vaste aanspreekpunt.
- Het persoonlijk contact met het MKB
- In de eng heet dat Publix service in Diemen is dat. Asociaal gedrag
- Kleinschalig
- Korte communicatielijnen

- Korte lijnen communicatie, weinig wisseling van beleidsmedewerkers
- Korte lijnen met medewerkers. Persoonlijke benadering.
- Korte lijnen, snelle reactie
- Korte lijn, goeie communicatie
- Korte lijntjes (2x)
- Laagdrempelig meedenkend
- Ligging
- Meedenkend
- Mkb beleid
- Nog te weinig ervaring met de dienstverlening van de gemeente, dus lastig om te zeggen. Maar het lijkt alsof de gemeente openstaat voor nieuwe initiatieven, waaronder een ZAAl Diemen traject voor startende ondernemers.
- Onderhoud van groen en wegen. Initiatief in bouwprojecten.
- Ondernemersprogramma voor starters
- Ondersteunen van projecten op gebied van duurzaamheid en veiligheid. Tevens is er een goede communicatie.
- Ontwikkeling
- Organiseren van bijeenkomsten met ondernemers. Inspraak organiseren.
- Persoonlijke betrokkenheid
- Samenwerken
- Startende ondernemers sinds kort ondersteunen
- Storing en calamiteit worden snel behandeld
- Toegankelijk
- Toegankelijk, ondernemend
- Vast contactpersoon economische zaken
- Wat kleinere aanpassingen en verbeteringen in de omgeving (zoals groen, schoon, bordjes)
- Weet niet
- Ze doen het goed

2.2 Zwakke punten

Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een zwak punt van uw gemeente?

- (Beleids)medewerkers die niet op 1 lijn liggen
- Aanwezigheid, maar iedereen laten praten en toch zelf het voorgenomen plan uitvoeren. Met andere woorden er is onecht gevoel van democratie aanwezig.
- Afweging tussen belangen ondernemers, en gemeente bij het toepassen van het bestemming beleid.
- Als er bepaalde zaken aangepast of opgelost moeten worden gaat het over heel veel schijven alvorens er iets gedaan wordt zoals bij alle of heel erg veel overheidsinstanties
- Beperking van regelgeving. Wijze waarop en snelheid bij verstrekking van paspoorten en rijbewijzen.
- Bereikbaar houden van de gemeente
- Bureaucratisch
- Daadkracht
- De eerdergenoemde flexibiliteit is erg persoonsafhankelijk binnen het ambtenaren apparaat van de gemeente. Je moet net de juiste medewerker treffen.
- De reactiesnelheid op meldingen, zowel digitaal als telefonisch.
- Door ontwikkelen van het industrieterrein
- Duo plus
- Duurzaamheid
- Echt opvallende grotere, veranderingen zoals duurzaamheid als samenwerking met de bedrijven in omgeving, nieuwe naam, meer reuring creëren in het gebied
- Flexibiliteit in vergunningen
- Geen (2x)
- Geen begeleiding voor startende ondernemers
- Geen idee (2x)
- Geen zwakke punten
- Herindeling van de infra Stammerhove en Verrijn Stuart Laden en lossen is niet goed over nagedacht
- Het betaalgedrag
- Het gat in de bereikbaarheid per ov met Amsterdam, goede P&R voorziening buiten de stad en de sleetse uitstraling van het bedrijventerrein
- Het parkeerbeleid van deze gemeente is uitermate zwak en verdient een 0
- Het vaak niet zichtbaar zijn van afdelingen die over het mkb gaan en daardoor niet altijd te weten waar je te voegen met je vragen en/of ideeën.
- Hoge heffingen
- Kan niet echt een zwak punt noemen.
- Ken ik niet
- Lastig, maar als ik iets negatiefs moet melden is het over verlening parkeervergunningen ... Te summier, meer per ondernemer bekijken wat hij nodig heeft

- Misschien kan Diemen nog ambitieuzer worden
- Misschien niet snel bereidt tot experimenten m.b.t. wonen en werken in eenzelfde gebied
- N.v.t. (2x)
- Niet
- Ondersteunen van initiatieven
- Openbaar vervoer op bedrijventerrein. Openbare veiligheid.
- Opvolging kan nog beter
- Parkeerbeleid (2x)
- Parkeren
- Rommelig gedoe op Verrijn Stuart inzake parkeren en parkeerverboden
- Ruimte tot aanpassingen van inzicht.
- Schoonmaken van het gebied
- Soms is de papieren werkelijkheid anders dan de wil
- Soms malen de ambtelijke molens wat langzaam of word je van Diemen naar Amsterdam verwezen en weer terug.
- Soms zijn ze wellicht wat te ambtelijk als het gaat om de aanvraag voor vergunningen. Zeker wanneer het gaat om zaken waar je niet direct veel kennis van hebt. Ze mogen dan niet adviseren terwijl een klein duwtje in de goede richting veel tijd zou besparen.
- Van waarschijnlijk alle gemeenten, het ego van bestuurders
- Verlichting is erg slecht en daardoor de veiligheid
- Weet ik niet (4x)
- Weet ik niet, heb nooit overleg
- Ze moeten een gaan kijken bij de gemeente Amsterdam hun aanspreek punt ondernemers en hun deelraad ontvangst kantoren in Diemen is het overal mistotaal zijn ze de weg kwijt met hun gedrag
- Zichtbaarheid

2.3 Ondernemersklimaat

Wat zijn voor u de belangrijkste sterke kanten van het Diemense ondernemersklimaat (kies er maximaal drie). Anders, namelijk...

- Centrale ligging
- De prijs per m2 ten opzichte van Amsterdam

2.4 Bedrijfsvereniging

Kunt u aangeven van welke ondernemersvereniging u lid bent? Overig...

- Bergwijkpark
- Ondernemend Diemen & Winkeliersvereniging Diemen-zuid
- Rotary
- Werkgroep Bergweijck

2.5 Bedrijfsvestiging

Waar is uw bedrijf gevestigd? Anders namelijk...

- Diverse scholen
- Hartveldseweg
- Muiderstraatweg (2x)
- Nieuw Niedorp
- Thuis Diemen noord
- Visseringweg

2.6 Vestigingsklimaat

Wat kan de gemeente Diemen doen om het vestigingsklimaat te versterken?

- Andere aantrekkelijke naam. Meer zitjes, kunst, groen, watertje. Meer reuring door horeca punten
- Aandacht schenken aan bedrijven aan Diemen en voorrang bieden. Nu bepaalt inkoopbedrijf en komen bedrijven van heinde en ver de werkzaamheden uitvoeren wat drukte op de wegen veroorzaakt.
- Beheer en onderhoud openbare ruimtes en groenvoorzieningen strakker inregelen en handhaving sneller inzetten en aansturen
- Benadrukken hoe dicht het tegen Amsterdam aanligt en hoe goed bereikbaar. Denk aan marketing van Holland Park
- Betaald parkeren afschaffen.
- Beter handhaven
- Beter parkeerbeleid op Stammerkamp. Glasvezel!!!!
- Door meer uitvoerend te zijn. Nu wordt er geluisterd, maar niks gedaan of uitgevoerd.
- Doorgaan zoals het nu gaat ben erg tevreden.
- Doorgaan zoals we bezig zijn
- Duidelijker maken dat Diemen geen deelraad van Amsterdam is. Dus zelfstandig is, en blijft
- Geen idee
- Gewoon blijven doen wat ze doen.
- Handhaving en toezicht op kleine overtredingen (foutparkeren, illegale vuilstort, overlast hinderlijke bedrijfjes)
- Het parkeerbeleid in sommige wijken verbeteren. Persoonlijk heb ik hier geen last van, maar ik hoor het van andere ondernemers.
- Het zou makkelijk zijn om te zeggen, maak de regelgeving eenvoudiger, vergunningen makkelijker en sowieso alles goedkoper. De sleutel mijns inziens zou je moeten zoeken in een duidelijke identiteit. Wie wil je zijn als gemeente? En pas daar je regelgeving op aan. Nu is dat voor mij maar ook voor de mensen van buitenaf onduidelijk. Het voelt te veel als een allegaartje van bedrijven voor wie Amsterdam te duur is. Ook prima als dat is wat je wil maar dat kan sterker denk ik.
- Individueel ingaan op de wens van ondernemers, met name inzake parkeren

- Initiatieven honoreren
- Initiatieven ondersteunen
- Kijken naar de nieuwe ondernemers en daaraan vastzittende behoefte op gebied van kleinschalige bedrijfshuisvesting en wonen
- Laat Diemen samengaan met Amsterdam. Ze kunnen het niet zelf
- Laden en lossen bedrijfswagens
- Laden en lossen en openbaar vervoer naar Verrijn Stuart
- Mee denken met ondernemers in specifieke gevallen.
- Meer bedrijfsruimte in combinatie met bovenliggende woonruimte voor startende ondernemer die geen behoefte heeft aan een fors aantal vierkante meters bedrijfsruimte. Dus bv 100 m2 loods/kantoor met daarboven 80 m2 woning met 20 m2 daktuin. Het nieuwe wonen werken
- Meer begeleiding voor startende ondernemers.
- Meer creatieve ondernemers trekken
- Meer flexplekken voor zzp'ers aanbieden.
- Meer gratis parkeergelegenheid overdag. Ook plekken waar men de auto kan parkeren en geen blauwe zone is. Zo kan men ook carpoolen met elkaar. Gemeente Diemen denkt daar helemaal niet aan.
- Meer horeca
- Meer investeren in de startende ondernemers
- Meer oplossingsgericht werken bij aanvragen i.p.v. mede te delen "hier werken wij niet aan mee" als reactie op bijvoorbeeld een bedrijfsactiviteiten voorstel. Ik preferer dat de gemeente aangeeft waar dan de grenzen liggen om wel aan mee te werken.
- Meer parkeerplaatsen op de bedrijventerreinen of beter handhaven indien noodzakelijk
- Momenteel op goede weg met branding en imago initiatief.
- Ondernemers (meer) stimuleren samenwerking met elkaar te zoeken, regels/wachttijden soepeler maken voor ondernemers. Bij aanbesteding voorkeur voor lokale bedrijven. Dienstbaar opstellen t.o.v. Bedrijven (wat nu al best goed is door korte lijnen)
- Openbare inrichting en aanzien verbetering op de bedrijventerreinen. Verder is er teveel afstand tussen de regelgeving (bestemmingsplan) en de werkelijkheid bij de ondernemers. Diemen kan veel meer bereiken door zijn fantastische ligging en mogelijkheden.
- Openbare ruimte aantrekkelijk inrichten, veiligheid
- Parkeervergunningen verstrekken voor werknemers mkb bedrijven Diemen
- Parkeervoorzieningen uitbreiden (niet betaald of blauwe zone). Gezelliger bedrijventerrein. Meer horeca (hoger segment).
- Parkeren toegankelijk houden, zeker als Amsterdam een nog strenger beleid gaat voeren
- Regelmatig overzicht publiceren, waar mkb bedrijven zich kunnen vestigen met daarbij de huur en of koopprijzen
- Samenvoegen met Amsterdam
- Soepeler omgaan met omzetting van bestemmingen.
- Tramlijn doortrekken tot Sniep/ijsbaan
- Vaker bij bedrijf langs gaan. Kijken wat ze doen.

- Veel beter parkeerbeleid, blauwe zones ter gelijker tijd invoeren en niet als een zogenaamde olievlek. Verder vooral doorgaan met de overlegstructuur zoals deze er is deze nog uitbreiden.
- Veel harder optreden tegen wietcriminelen
- Verbinding over het kanaal in het verlengde van de Prins Bernardlaan naar Verrijn Stuartterrein realiseren. Betere verbinding maken met IJburg en zuidoost.
- Verruiming/vernieuwing bestemmingsplan naar huidige normen.
- Voor de aanvraag van BBZ ga je als ondernemer net als de aanvrager van een Algemene Bijstandsuitkering (terecht) een papierwinkel door ter controle. Sinds 2013 kunnen ook ondernemers levend rond bijstandsniveau, net als 'gewone' bijstandsgerechtigden, kwijschelding aanvragen van gemeentebelastingen. Heel fijn! Alleen - er komt opnieuw een hele papierwinkel om de hoek kijken bij de aanvraag van die kwijschelding waarbij zelfs vergelijkbare vragen als bij de BBZ-aanvraag om de hoek komen kijken. Omdat de gemeentelijke belastingen niet bij de gemeente inhuys worden afgehandeld (maar door samenwerkingsverband met gemeente Amstelveen), vindt er geen uitwisseling van gegevens plaats - maar moet ik ze als aanvrager wel allemaal nogmaals afgeven. Is dit niet allemaal wat dubbelop? Is de grondige check via Sociale Zaken niet voldoende? Is koppeling van toekenning van de BBZ en kwijschelding van de belasting niet logischer?
- Waternet: Levend rond bijstandsniveau is het mogelijk om kwijschelding aan te vragen van waterschapsbelastingen - behalve als ondernemer. Het zou interessant zijn de wet & regelgeving achter dit onderscheid te verkennen.
- Weet niet



MKB
vriendelijkste
gemeente



Bezuidenhoutseweg 12
2594 AV Den Haag
tel: 070 349 09 09

Postbus 93002
2509 AA Den Haag
www.mkb.nl



advies en onderzoek

Ossenmarkt 5
9712 NZ Groningen
tel: 050-313 11 33
www.lexnova.nl

www.mkbvriendelijkstegemeente.nl