

**Ontwikkeling R en E**  
OW R en E

Stadskantoor  
Lübeckplein 2  
Postbus 538  
8000 AM Zwolle  
Telefoon (038) 498 2486  
[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

# Ondernemerspeiling 2017

## Rapportage



|               |                                           |
|---------------|-------------------------------------------|
| Opdrachtgever | Janna van Maar                            |
| Opdrachtnemer | Judith Bakker en Eric Vogelzang, afd. O&I |
| Versie        | definitief                                |
| Datum         | april 2017                                |

Datum                    april 2017  
Ons kenmerk            Ondernemerspeiling 2017

## **Inhoud**

|          |                                                    |           |
|----------|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Samenvatting en conclusies</b>                  | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Inleiding</b>                                   | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>Onderzoeksopzet</b>                             | <b>5</b>  |
| <b>4</b> | <b>Welke bedrijven deden mee?</b>                  | <b>6</b>  |
| <b>5</b> | <b>Ondernemen in Zwolle</b>                        | <b>7</b>  |
| 5.1      | Bedrijfsomgeving                                   | 7         |
| 5.2      | Ondernemingsklimaat                                | 11        |
| <b>6</b> | <b>Gemeentelijke dienstverlening</b>               | <b>14</b> |
| 6.1      | Dienstverlening algemeen                           | 14        |
| 6.2      | Digitale dienstverlening                           | 17        |
| 6.3      | Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie | 19        |
| 6.4      | Dienstverlening met de menselijke maat             | 20        |
| 6.5      | Vergunningverlening                                | 21        |
| 6.6      | Relatie ondernemer – gemeente                      | 22        |
| 6.7      | Gemeentelijke heffingen en regeldruk               | 24        |
|          | <b>Bijlage 1. Achtergrondkenmerken</b>             | <b>28</b> |
|          | <b>Bijlage 2. Links</b>                            | <b>29</b> |

## **1 Samenvatting en conclusies**

In de Ondernemerspeiling 2017 hebben 387 grote en kleine ondernemers via een online-enquête hun mening gegeven over verschillende thema's die verband houden met de gemeente Zwolle. Zowel de bedrijfsomgeving en het ondernemersklimaat, als de dienstverlening door gemeente Zwolle komen aan de orde.

In het algemeen zijn de Zwolse ondernemers tevreden, in ieder geval zijn er meer ondernemers tevreden dan ontevreden. Ten opzichte van de rest van Nederland (volgens dashboard "Waarstaatjegemeente.nl") scoort Zwolle op de meeste punten gunstig, wat bijvoorbeeld tot uitdrukking komt in goede rapportcijfers. Zo rapporteert twee derde van de ondernemers weinig tot geen overlast en criminaliteit in de bedrijfsomgeving. Zesendertig procent geeft als rapportcijfer een acht of hoger voor het ondernemersklimaat. En met een 6,8 als rapportcijfer voor algehele dienstverlening scoort Zwolle ook bovengemiddeld.

Dat neemt niet weg dat er genoeg verbeterpunten genoemd zijn. In de bedrijfsomgeving zijn de grootste bronnen van overlast zwerfvuil, verkeersoverlast, en vernieling. Een punt dat voor een deel van de ondernemers erg storend is zijn de parkeerproblemen. Ook met de communicatie door de gemeente is nog niet iedereen tevreden, zo heeft men niet altijd de indruk dat er voldoende betrokkenheid is. Zestien procent heeft behoefte aan een vast aanspreekpunt bij de gemeente, maar heeft dat nu (nog) niet. Op het punt van betrokkenheid en flexibiliteit van de medewerkers is er volgens achttien resp. zestien procent wel wat te verbeteren. Ondernemers weten ook goed aan te geven waar de gemeente regels, procedures en heffingen kunnen verbeteren. De regelgeving rond parkeren staat met afstand op nummer één; gevolgd door de hoogte van de heffingen en 'bestemmingsplannen'.

Er is ook gevraagd wat ondernemers vooral belangrijk vinden voor het ondernemings- en vestigingsklimaat. Bereikbaarheid staat op de eerste plaats. Op de tweede plaats staat de samenwerking met- en inzet voor ondernemers en op de derde plaats staat de dienstverlening. Leegstand wordt genoemd als punt waarop de gemeente zich het meest moet focussen, de komende tijd.

Geconcludeerd kan worden dat Zwolle het niet slecht doet; zowel de bedrijfsomgeving, het ondernemingsklimaat als de dienstverlening door de gemeente scoren relatief goed. Wel zijn er op alle terreinen verbeterpunten.

## 2 Inleiding

Ondernemers zijn van vitaal belang voor Zwolle. De gemeente Zwolle wil dus bijdragen aan een goed ondernemersklimaat door voorzieningen en dienstverlening te optimaliseren. Daarom is het voor de gemeente goed om te weten hoe ondernemers over de stad en de dienstverlening van de gemeente denken, en er zo achter te komen waar ruimte voor verbetering is. Het coalitieakkoord 2014-2018 spreekt over het bepalen en verdiepen van onze economische agenda samen met ondernemers. In de gemeentelijke visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers (2015), 'Gastvrij en op maat', staat verder uitgewerkt welke ambities en doelen worden nagestreefd op het gebied van dienstverlening aan ondernemers. De gemeente Zwolle wil op hoofdlijnen bijhouden in hoeverre deze doelen behaald worden.

Dat is mede de aanleiding voor de ondernemerspeiling 2017, een enquêteonderzoek naar de mening van Zwolse bedrijven over de ervaringen met ondernemen in Zwolle in het algemeen (hoofdstuk 5) en de gemeentelijke dienstverlening in het bijzonder (hoofdstuk 6).

De [vorige ondernemerspeiling](#) vond plaats in december 2014. Dit rapport was gericht op de gemeentelijke dienstverlening, en kende een bescheidener opzet. In 2017 is dit onderzoek uitgebreid; er is voor gekozen om aan te sluiten bij de ondernemerspeiling van het KING (Kennisinstituut van de vereniging voor Nederlandse gemeenten) ([link naar hun website](#)). Dit heeft als voordelen dat er gewerkt wordt met een beproefde vragenlijst, en dat het later mogelijk is de resultaten te vergelijken met andere gemeenten in het land. De volledige [vragenlijsten](#)<sup>1</sup> zijn te vinden op de [website van KING](#) ([link](#)).

De enquête voor de ondernemerspeiling 2017 vond plaats in februari.

### Ondernemerspanel

Aan het einde van de vragenlijst hebben we ondernemers uitgenodigd om lid te worden van ons Zwols ondernemerspanel. Dit ondernemerspanel bestaat uit een groep Zwolse ondernemers die bereid zijn een aantal keer per jaar via online vragenlijsten mee te denken over kwesties die zowel hen als de gemeente Zwolle aangaan.

Van de respondenten hebben 93 ondernemers (24%) aangegeven lid te willen worden van het Ondernemerspanel.

---

<sup>1</sup> Er is voor gekozen om zowel de basisvragenlijst als de aanvullende modules 'dienstverlening met de menselijke maat' en 'vergunningverlening' op te nemen in de enquête.

### **Leeswijzer**

De enquêteresultaten zijn weergegeven met behulp van grafieken met daarin zichtbaar gemaakt hoe vaak bepaalde antwoorden zijn gegeven op de vragen. Ook worden er gemiddelde rapportcijfers weergegeven. Per grafiek is er een korte beschrijving gegeven van de resultaten.

Hoofdstuk vijf geeft de resultaten weer van de antwoorden op de enquête items die over ondernemen in Zwolle in het algemeen gingen; eerst kijken we naar de bedrijfsomgeving, en daarna naar het ondernemersklimaat inclusief het algemene gemeentelijke beleid. In hoofdstuk zes worden in een zevental paragrafen de enquêteresultaten met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening gepresenteerd.

Waar mogelijk zijn vergelijkingen gemaakt met het onderzoek “Dienstverlening aan ondernemers” uit 2014. In dat onderzoek werd een veel kleiner aantal vragen gesteld, en vaak net op een andere manier waardoor we niet altijd betrouwbare vergelijking konden maken.

Op de website “Waarstaatjegemeente.nl” zijn naar verwachting in mei 2017 de resultaten van de Zwolse ondernemerspeiling te zien. Deze benchmark biedt een vergelijking met andere gemeenten in Nederland<sup>2</sup>. Wel zetten in deze rapportage de beschikbare rapportcijfers voor heel Nederland naast die van Zwolle (de website ‘Waarstaatjegemeente’ is geraadpleegd in april 2017).

## **3 Onderzoeksopzet**

Voor dit onderzoek zijn gegevens verzameld door middel van een enquête bij de Zwolse ondernemers zoals die bij de Kamer van Koophandel bekend zijn. Binnen dit totale bestand hebben we een aantal groepen van instellingen uitgezonderd, namelijk:

- overheidsinstellingen
- non-profit sector (dus geen stichtingen en verenigingen)
- onderwijsinstellingen
- zorg- en welzijnsinstellingen
- deelvestigingen van de ondernemers

In totaal hebben we 6.418 ondernemingen per e-mail uitgenodigd om hun mening te geven. Zij konden via een link naar de vragenlijst op internet. Een totaal aantal van 387 ondernemers hebben de lijst volledig ingevuld. Dit is een responspercentage van zes procent<sup>3</sup>. Dit percentage is iets hoger dan in het onderzoek uit 2014, toen er

---

<sup>2</sup> De antwoordcategorie “weet niet / geen antwoord” wordt op ‘waarstatjegemeente’ weggelaten bij de berekening van percentages. In de voorliggende rapportage is wel te zien welke vragen veel of weinig werden beantwoord; en dus zijn alle percentages lager.

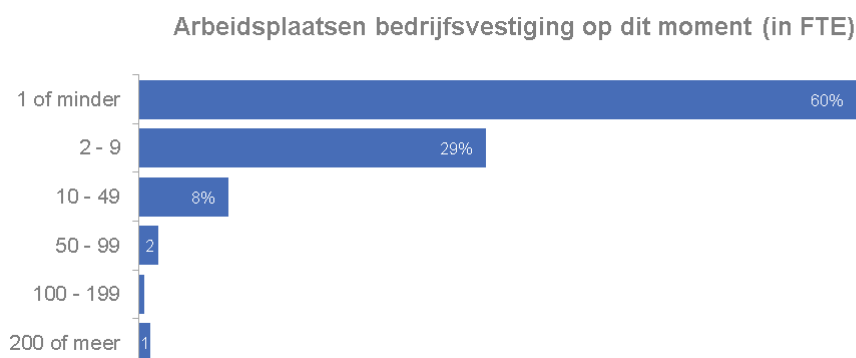
<sup>3</sup> Het totaal aantal respondenten is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen voor ondernemers in de hele gemeente bij een foutenmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

uitnodigingsbrieven zijn verzonden in plaats van –mails en de respons ca. vier procent was.

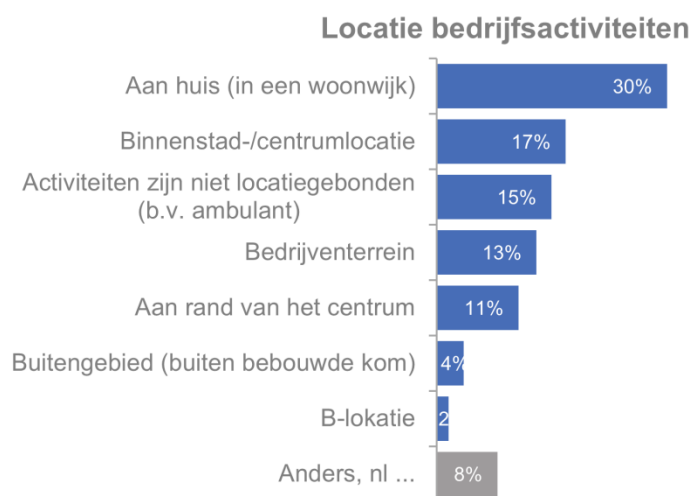
In lijn met de vereisten van KING/Waarstaatjegemeente hebben we de antwoorden gewogen naar bedrijfsgrootte. Dat betekent dat de kleine bedrijven, die wat ondervertegenwoordigd waren ten opzichte van de feitelijke Zwolse populatie van bedrijven, iets zwaarder zijn meegeteld in de berekening van percentages en gemiddelden. Zo komt een meer representatief beeld naar voren.

## 4 Welke bedrijven deden mee?

387 Zwolse bedrijven hebben de enquête volledig ingevuld. Meer dan de helft bestond uit ondernemingen met één FTE of minder. Grotere bedrijven zijn in de minderheid; in heel Zwolle zijn niet veel bedrijven uit de grootste categorieën.



In zo'n dertig procent van de gevallen wordt vanuit huis gewerkt, en niet vanuit een afzonderlijk bedrijfspand. Dat is niet verrassend gezien het grote aantal één-pitters in het totale ondernemersbestand.



Zie ook bijlage 1 voor meer achtergrondkenmerken van de deelnemende bedrijven.

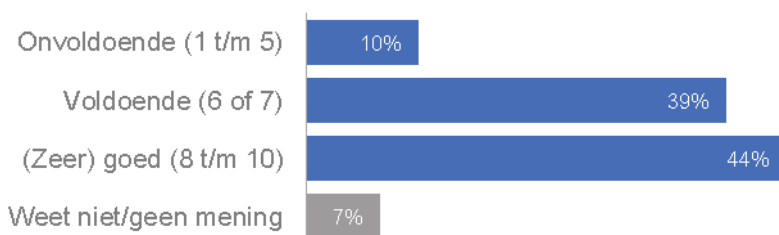
## 5 Ondernemen in Zwolle

Hoe bevalt het ondernemen in Zwolle? Dat hangt van vele zaken af, waaronder in ieder geval de bedrijfsomgeving en het algemene ondernemingsklimaat. Dat ondernemingsklimaat wordt natuurlijk beïnvloedt door de gemeente dus daarom geven we ook daar aandacht aan in dit hoofdstuk.

### 5.1 Bedrijfsomgeving

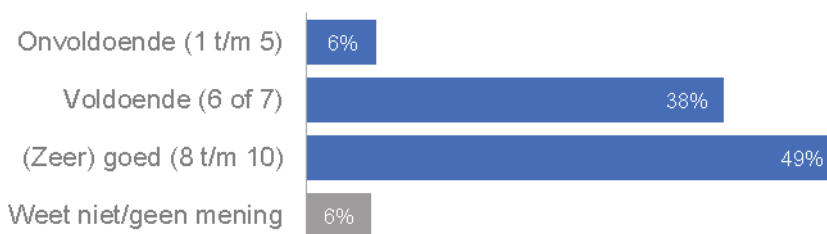
De meeste ondernemers geven hoge rapportcijfers voor de bedrijfsomgeving. Aan de staat van de openbare ruimte (denk aan wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting) gaven zij gemiddeld een **7,1**. Het gemiddelde in Nederland is een **6,8**.

#### Rapportcijfer staat openbare ruimte bedrijfsomgeving



Er is ook gevraagd aan de bedrijfsvestigingen om een rapportcijfer te geven aan de veiligheid in de bedrijfsomgeving. Gemiddeld gaven de ondernemers het rapportcijfer **7,3**. Voor heel Nederland is dat gemiddeld een **6,8**. Net als bij het rapportcijfer voor de openbare ruimte werden er relatief weinig onvoldoendes gegeven; 10% geeft de veiligheid in de bedrijfsomgeving geen voldoende.

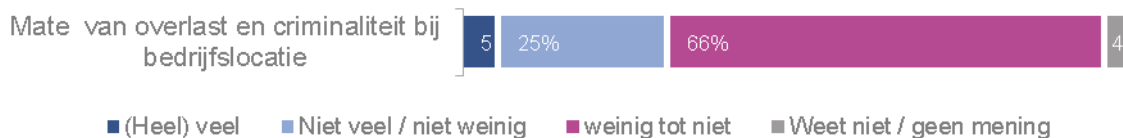
#### Rapportcijfer veiligheid bedrijfsomgeving



Een minderheid van zes procent geeft een onvoldoende voor de eigen bedrijfsomgeving, als reactie op de vraag om een rapportcijfer voor de bedrijfsomgeving in het algemeen te geven.

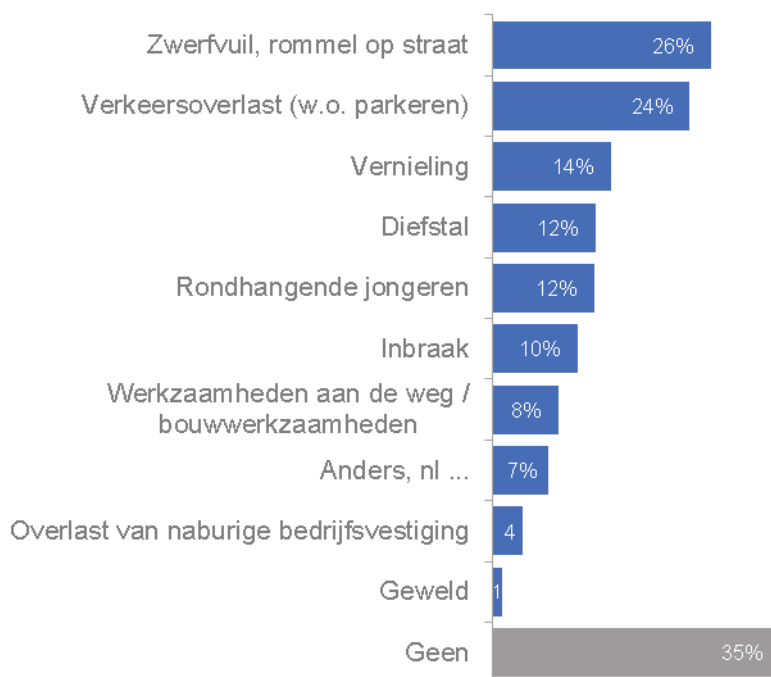
In heel Nederland geeft men gemiddeld een **6,9** voor de veiligheid van de bedrijfsomgeving. In Zwolle is dat met een **7,3** als rapportcijfer gunstiger.

### Mate van overlast en criminaliteit bedrijfsomgeving



Gelukkig ervaart tweederde van de bedrijven weinig tot geen criminaliteit in de bedrijfsomgeving. Toch heeft één op de twintig bedrijven daar (veel) last van. Gevraagd naar welke vorm van overlast en criminaliteit men zelf hoofdzakelijk heeft ervaren, blijkt dat zwerfvuil en rommel op straat bovenaan staat als bron van overlast. Ruim een kwart van de ondernemers heeft hiermee te maken gehad. Resp. twaalf en tien procent heeft weleens te maken met diefstal en inbraak, wat toch zorgelijke zaken zijn. Slechts één procent heeft geweld ervaren.

### Vorm van overlast en criminaliteit bedrijfslocatie



Er werd 26 keer aangegeven dat er een andere vorm van overlast of criminaliteit was ervaren. Daaronder verschillende beschrijvingen van diefstal, verkeersoverlast of overlast van jongeren (zie hierboven). *Nieuwe* vormen van overlast die werden genoemd waren:

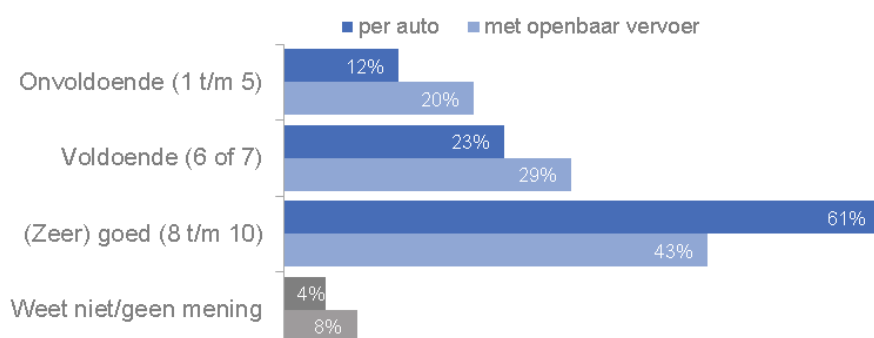
- Drugdealers in de buurt (5x)
- Geluidsoverlast (4x)
- Rondhangende daklozen/zwerfers/bedelaars (3x)
- Fietsen voor de winkel (2x)
- Graffiti



- Hondenpoep
- Internetcriminaliteit

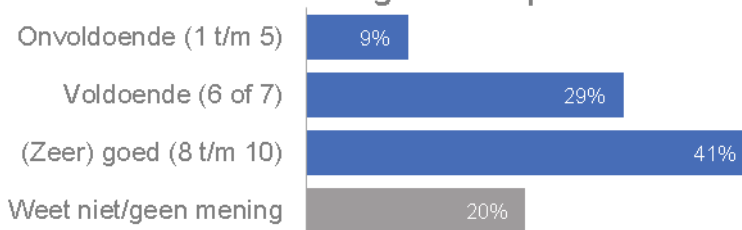
## Bereikbaarheid

### Rapportcijfer bereikbaarheid bedrijfslocatie



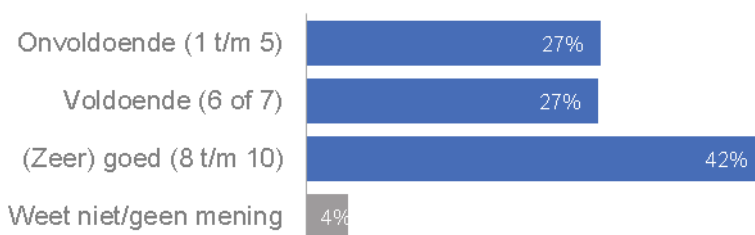
Er heerst veel tevredenheid over de bereikbaarheid per auto van de eigen bedrijfslocatie; zes op de tien ondernemers vindt deze (zeer) goed, het gemiddelde cijfer is **7,5**. De bereikbaarheid per openbaar vervoer scoort minder goed, gemiddeld een **6,8**. Twintig procent geeft een onvoldoende, 43% waardeert dit met (zeer) goed.

### Rapportcijfer bereikbaarheid bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport



Ook als het gaat om bereikbaarheid voor bevoorrading en transport geeft slechts krap tien procent een onvoldoende. 20 procent geeft weet niet/geen mening aan, mogelijk omdat men weinig of niet met bevoorrading en transport te maken heeft. Het gemiddelde waarderingscijfer komt op een **7,2**.

### Rapportcijfer parkeermogelijkheden in directe omgeving



Meer problemen blijken er te zijn met het parkeren in de directe omgeving van het bedrijf, gemiddeld scoort dit item een **6,6**. Van de bedrijven geeft 27% een onvoldoende.

#### Verbeterpunten directe bedrijfsomgeving



Welke punten er verbeterd zouden kunnen worden werd voorgelegd aan de hand van elf mogelijkheden waarvan men er drie mocht kiezen. Parkeergelegenheid sprong eruit als meest genoemde, Verzorging van de openbare ruimte, zoals het verwijderen van zwerfvuil en graffiti staat op twee, terwijl de inrichting en voorzieningen in de openbare ruimte op de derde plaats staan als verbeterpunt. Ook alle andere mogelijkheden werden meerdere keren genoemd

In de vragenlijst was als vervolg op deze vraag de mogelijkheid geboden een toelichting te geven. Hier werd maar liefst 93 keer gebruik van gemaakt. In sommige reacties werden meerdere verbeterpunten gegeven, in andere reacties werd niet duidelijk wat precies bedoeld werd. Ondernemers geven vaak de plaatsen aan waar zij welke problemen ervaren. We hebben de opmerkingen hieronder in verschillende categorieën ondergebracht.

- Parkeerproblemen/laden en lossen inclusief parkeercontrole (28x)
- (Onveilige) verkeerssituaties (21x)
- Zwerfvuil en hondenpoep (10x)
- Parkeertarieven (5x)
- Inrichting openbare ruimte inclusief aanleg stoepen bestrating (4x)

Datum

april 2017

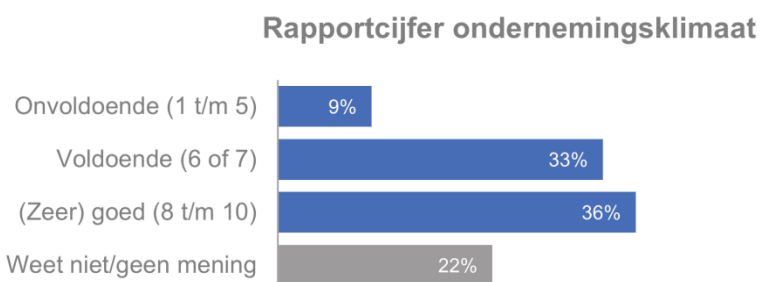
Ons kenmerk

Ondernemerspeiling 2017

- Beschikbaar stellen werklocaties voor zzp-ers (in culturele sector) kleine ondernemers komen slecht onder dak (4x)
- Verlichting (3x)
- "Alles is goed wat mij betreft"/geen verbeteringen nodig (3x)
- Betere aanpak na vernielingen (2x)
- Beter regelen laden in lossen (2x)
- Meer bushaltes (2x)
- Glasvezel-aansluitingen / snel internet (2x)
- Hangjongeren (2x)
- Bouwen en slopen van panden (2x)
- Sfeer en verlichting binnenstad
- Bereikbaarheid met OV van bedrijventerreinen
- Aandacht voor agrarische sector bij aanleg wegen
- (Bouw)regelgeving lastig bij uitbreiding bedrijf
- Hulpverlenersvergunning (artsen moeten nu betalen)
- Negatieve houding van gemeente t.o.v. de creatieve sector

## 5.2 Ondernemingsklimaat

Bij bedrijven is veel enthousiasme over het ondernemingsklimaat; 36 procent beoordeelt dat met (zeer) goed. Gemiddeld komt het cijfer op een **7,0** Landelijk is dit **6,6**, dus ook hier scoort Zwolle relatief goed.



Ook voor het vestigingsklimaat (aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemers en het woon- en leefklimaat gaven de respondenten een rapportcijfer. Opnieuw springt Zwolle er gunstig uit t.o.v. de rest van Nederland:

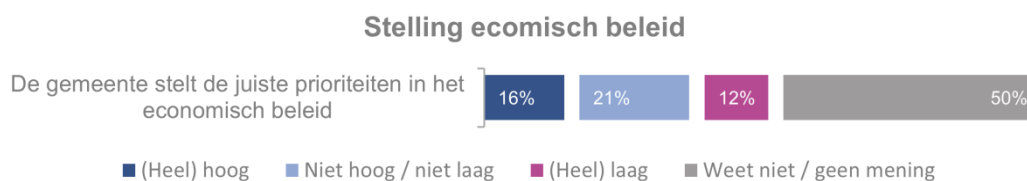
Het rapportcijfer voor het vestigingsklimaat Zwolle is **7,0** ten opzichten van Nederland met een score van **6,5**

Rapportcijfer woon- en leefklimaat in Zwolle is **7,5** / in Nederland: is dat 7,1

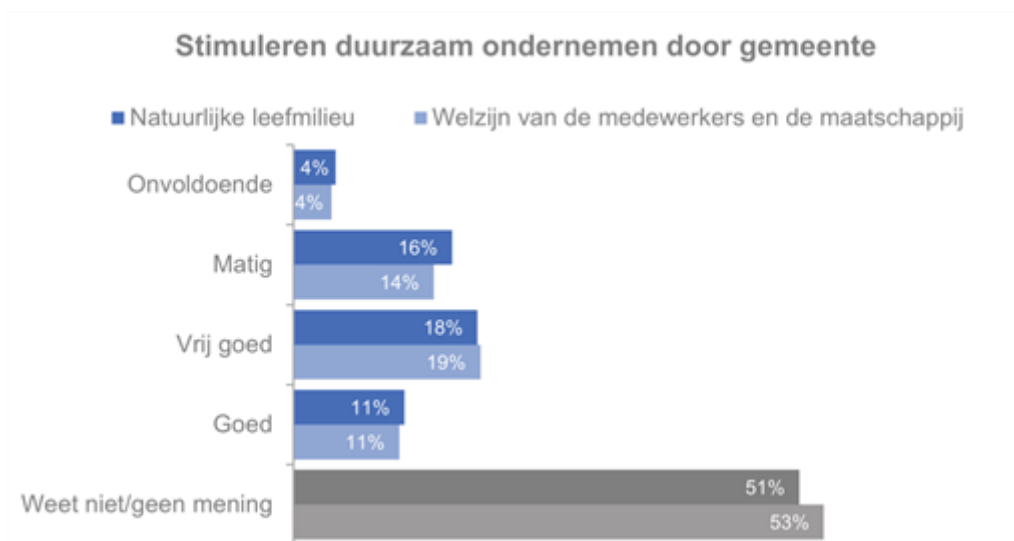


Wat voor ondernemers vooral van belang is als het gaat om het ondernemingsklimaat blijkt in de eerste plaats de bereikbaarheid, inclusief de parkeermogelijkheden. Op de tweede plaats de samenwerking met en inzet voor ondernemers en op de derde plaats de dienstverlening. De andere genoemde aspecten werden minder vaak genoemd.

Het economisch beleid werd door 18% van de ondernemers genoemd als een belangrijk aspect van het ondernemingsklimaat in de gemeente. Er is een specifieke vraag gesteld over de prioriteiten van de gemeente Zwolle in het economisch beleid.



Zestien procent is het (helemaal) eens met de stelling dat er juiste prioriteiten worden gesteld door de gemeente. 50 procent weet het niet of heeft geen mening.



Vanwege het grote maatschappelijk belang is een aparte vraag gesteld over het stimuleren van duurzaam ondernemen: “In hoeverre spant de gemeente zich in om duurzaam ondernemen te stimuleren?” Deze vraag werd zowel gesteld voor toekomstbestendige oplossingen op ecologisch als op sociaal terrein. Vier procent van de ondernemers vindt dat dit onvoldoende gebeurt, de anderen zijn tevredener, maar ruim vijftig procent heeft hier geen mening over.



Er is aan de ondernemers vervolgens gevraagd waar de gemeente zich de komende tijd op moet focussen. De antwoorden geven een beeld van welke beleidsthema's voor ondernemers vooral van belang zijn. De top drie bestaat uit economische vitaliteit (incl. leegstand), duurzame ontwikkeling en flexibel omspringen met regels en procedures en leefbaarheid en veiligheid van de bedrijfsomgeving. Alle andere thema's werden ook regelmatig genoemd, maar in mindere mate. De respondenten gaven zelf nog een aantal nieuwe aandachtspunten:

- Leegstand (3x)
- Communicatie (2x)
- Handhaven/uitvoeren parkeerbeleid (2x)
- Gemakkelijker maken om de juiste persoon te vinden binnen de Gemeente Zwolle
- Glasvezelverbindingen
- Binnenstad nog beter en mooier maken
- Promoten van de Stadkamer
- Vast contactpersoon
- Verkeer
- Echtheid betrachten
- Huisvesting creatieve ondernemers
- Eenduidigheid (nu verschillende medewerkers met eigen verhaal)
- Meer aandacht voor bestaande ondernemingen ten opzichte van nieuwe/experimenten
- Meer innovatie en experimenten met burgers en bedrijven
- Gedwongen lidmaatschap ondernemersverenigingen moet ongedaan gemaakt
- Meer aandacht voor MKB, maar wel kritisch op ethische aspecten svp
- Minder beleid willen voeren met andermans geld

## **6 Gemeentelijke dienstverlening**

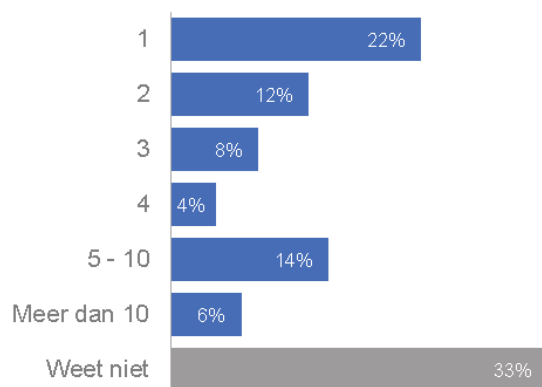
### **6.1 Dienstverlening algemeen**

Ondernemers / bedrijven hebben voor verschillende zaken de gemeente nodig. Niet elk bedrijf heeft regelmatig met de gemeente te maken, zo werd (ook) duidelijk uit de reacties op de enquête. Bij de meeste vragen over de bedrijfsomgeving werd zelden de antwoordmogelijkheid 'weet niet' aangevinkt. Bij vragen over de gemeentelijke dienstverlening gebeurde dat veel vaker; deze antwoorden kwamen vaak van de bedrijven die geen of weinig contact hebben gehad met de gemeente.

Als eerste zien we hoe vaak er contact is geweest met de gemeente per bedrijf.

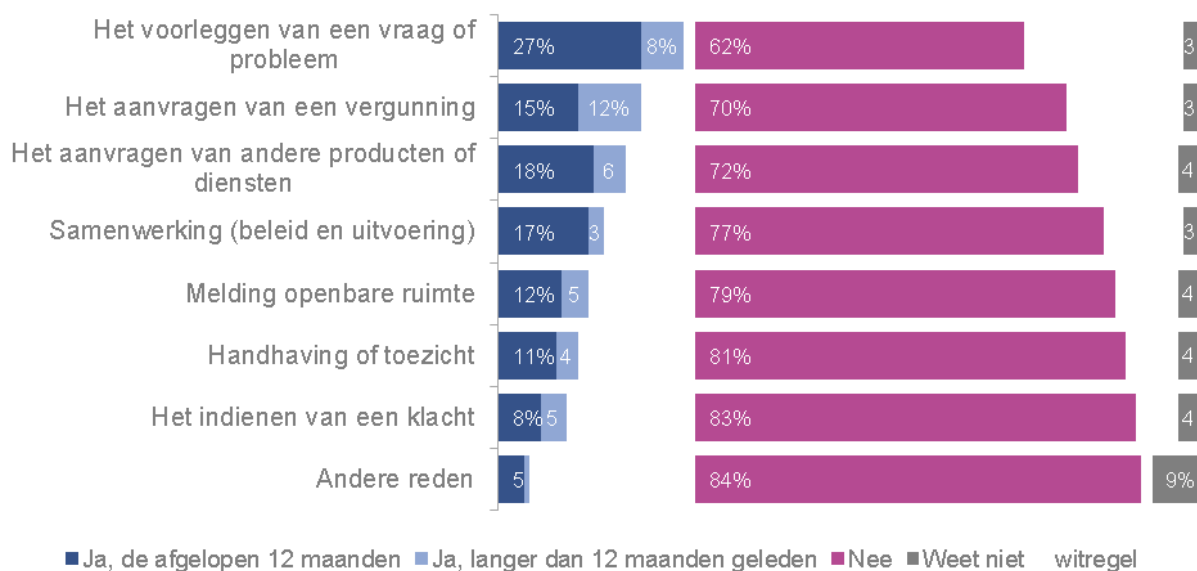
Datum april 2017  
 Ons kenmerk Ondernemerspeiling 2017

### Aantal keren contact met gemeente in de afgelopen 12 maanden



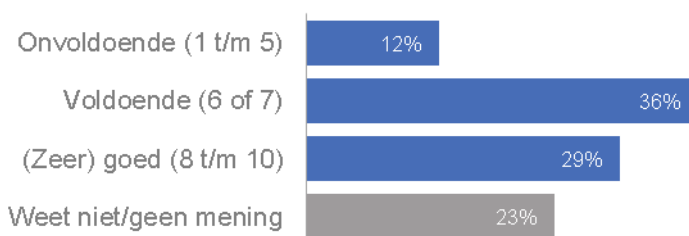
67 procent van de ondernemers heeft in het afgelopen jaar tenminste één keer contact gehad met de gemeente. In 2014 was dit 62 procent. In een derde van de gevallen was er maar één of twee keer contact, een ander derde deel wist niet hoe vaak er contact is geweest, en in de ander gevallen was er vaker contact.

### Contact met gemeente door bedrijfsvestiging



In bovenstaande grafiek is te zien over welke onderwerpen er contact is geweest, het afgelopen jaar dan wel langer geleden. De meeste contacten kwamen voort uit vragen of problemen die aan de gemeente werden voorgelegd. Ook de aanvraag van vergunningen, direct gevolgd door de aanvraag van andere producten of diensten, brachten vaak contacten tussen bedrijven en gemeente met zich mee.

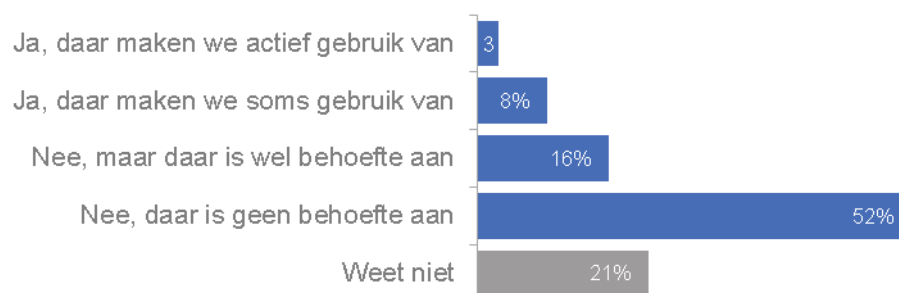
### Rapportcijfer algehele dienstverlening gemeente



Hoe het staat met de waardering van de dienstverlening van de gemeente werd gevraagd door de ondernemers een rapportcijfer te laten geven.

Twaalf procent geeft een onvoldoende, zo blijkt uit bovenstaande grafiek. Het gemiddelde cijfer is een **6,8**. In 2014 werd dezelfde vraag gesteld. Het gemiddelde antwoord kwam toen uit op een **6,7**. Voor heel Nederland is de score een **6,4**.

### Vast aanspreekpunt gemeente voor bedrijf(svestiging)

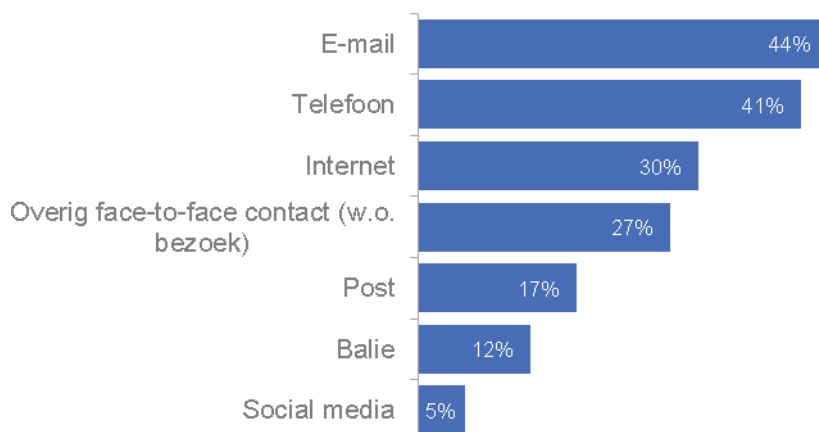


Van de ondernemers heeft elf procent een vast aanspreekpunt bij de gemeente waar ook gebruik van wordt gemaakt. Zestien procent heeft wel behoefte aan zo'n aanspreekpunt maar heeft dat (nog) niet. Ruim de helft van de ondernemers heeft die behoefte niet.

In 2014 is alleen aan degenen die weleens contact hadden met de gemeente gevraagd naar het aantal malen contact dat er was met een vast contactpersoon van de gemeente. Zo'n 60 procent had toe (bijna) nooit contact met een vast contactpersoon, 40 procent soms of vaak (men kon toen niet aangeven dat men dat niet wist).



### Wijze van contact met gemeente in afgelopen 12 maanden



Er is gevraagd op welke manieren er contact is geweest met de gemeente. E-mail werd het meest genoemd (door 44 procent), direct gevolgd door telefonisch contact (41procent). In 2014<sup>4</sup> had 29 procent contact gehad per e-mail, en 38 procent had telefonisch contact. Er wordt dus meer per e-mail gecommuniceerd, maar dit betekent niet dat er minder getelefoneerd werd.

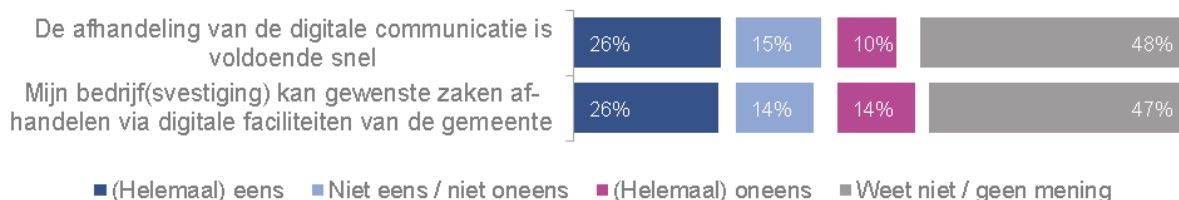
Ook Internet werd door bijna een derde van de ondernemers gebruikt. En ruim een kwart had face-to-face contact. "Ouderwetse" post (door zeventien procent) en balie (door twaalf procent) worden minder gebruikt dan in 2014, dat was toen resp. 27 procent en 28 procent. Overige sociale media (denk aan What's App en Twitter) blijken in het contact met de gemeente relatief weinig populair, en zijn in populariteit niet gegroeid; in 2014 gaf elf procent van de ondernemers aan via social media contact te hebben gehad.

## 6.2 Digitale dienstverlening

Hoewel telefonisch- en face-to-face-contact relatief vaak voorkomen, is contact per e-mail en internet ook populair geworden. De gemeente Zwolle biedt voor verschillende vormen van dienstverlening interactieve dienstverlening aan op het internet. Er is specifiek gevraagd naar de snelheid van digitale dienstverlening. Tevens werd gevraagd of alle zaken die zich daarvoor lenen desgewenst via digitale faciliteiten kunnen worden afgehandeld.

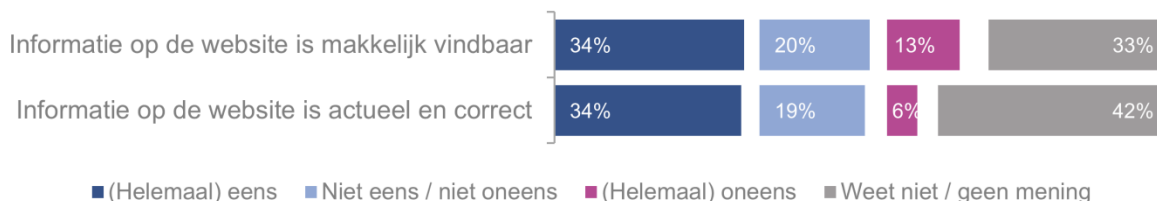
<sup>4</sup> De vragen waren in 2014 niet op identieke manier gesteld, dus de verschillen moet voorzichtig worden geïnterpreteerd.

### Digitale communicatie en faciliteiten gemeente



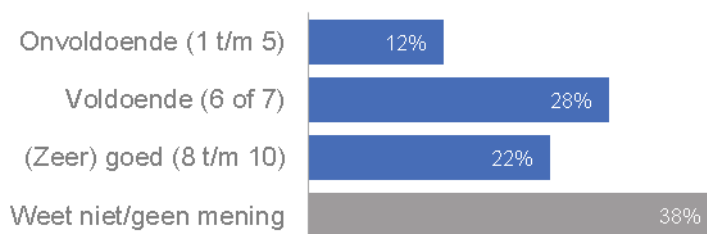
Uit de antwoorden valt als eerste op dat bijna de helft geen oordeel heeft over de digitale faciliteiten. Dat is niet verrassend gezien het antwoord op de vorige pagina over contacten per internet; die werden door niet meer dan 30 procent genoemd. Van degenen die wel een beeld van de digitale dienstverlening van de gemeente hebben is het merendeel positief. Tien resp. veertien procent is het overigens (helemaal) oneens met het idee dat digitale communicatie voldoende snel is, en dat men gewenste zaken digitaal kan afhandelen.

### Stellingen gemeentelijke website



34 procent vindt de informatie gemakkelijk vindbaar; dertien procent vindt dat niet. Ondernemers in Zwolle zijn in slechts zes procent van de gevallen niet tevreden over hoe actueel en correct de informatie op de gemeentelijke website is

### Rapportcijfer digitale dienstverlening gemeente



Twaalf procent geeft een onvoldoende voor de digitale dienstverlening van de gemeente Zwolle, 28 procent geeft een voldoende, en 22% (zeer) goed. De totaalscore is een **6,6**. In Nederland is dit een **6,2**.

Degenen die graag de mogelijkheid willen hebben om meer diensten digitaal bij de gemeente af te kunnen nemen, konden aangeven welke diensten ze daarbij in gedachten hebben. Behalve enkele algemene opmerkingen over snellere en gemakkelijker dienstverlening werden de volgende zaken genoemd:

- Algemene opmerkingen over dienstverlening 10x
- Aanvraag parkeervergunning 7x
- Overige vergunningen 3x
- Parkeermogelijkheden 2x
- Aanvraag financiering 'clicks to bricks'
- Afspraak maken met toezicht en handhaving
- Bouwtekeningen opvragen
- Glasvezelaansluitingen
- Inzage in bouwplannen
- Met elkaar communiceren over verkeersveiligheid
- Opvragen WOZ-waarde
- Toeristenbelasting betalen

### 6.3 Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

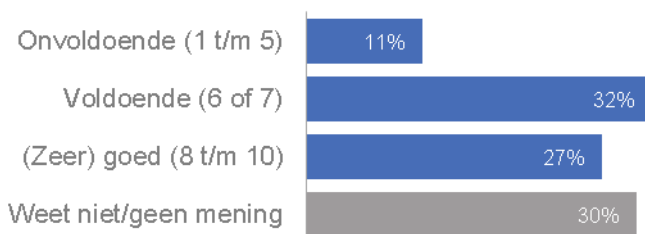
Naast de digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening willen we ook graag weten hoe de ondernemers denken over allerlei aspecten van de gemeentelijke organisatie. Hebben ondernemers een positief beeld van de gemeente, hebben zij daadwerkelijk het gevoel geholpen te worden, en waar kan het beter?

#### Aanvraag product/dienst of voorleggen vraag/probleem bij gemeente



Wanneer we vragen naar de ervaringen bij het aanvragen van producten of diensten en het voorleggen van vragen en problemen, valt als eerste op dat ruim veertig procent geen mening heeft of het niet weet. Ruim een kwart tot bijna een derde is positief over de dienstverlening; zij antwoorden dat zij het (helemaal) eens zijn met positieve stellingen over gemak, kwaliteit en snelheid van de dienstverlening. Tien tot zestien procent was het hier juist (helemaal) niet mee eens.

### Rapportcijfer professionaliteit gemeente en medewerkers



Zeventig procent heeft algemeen rapportcijfer gegeven voor de professionaliteit van de gemeente en haar medewerkers; elf procent gaf een onvoldoende, 32 procent een voldoende en 27 procent een (zeer) goed. Het gemiddelde cijfer is een **6,8**. In 2014 was de score **6,9**. De rest van Nederland scoort gemiddeld een **6,3**.

## 6.4 Dienstverlening met de menselijke maat

De menselijke factor is uiteraard ook van belang bij de gemeentelijke dienstverlening. Wat hebben de ondernemers daarover te zeggen?

### Contact medewerker(s) gemeente (via balie, bezoek, telefoon, mail-/briefwisseling etc.)



Net als bij paragraaf 6.3 had niet iedereen een mening over de stellingen met betrekking tot de houding en het werk van gemeentelijke medewerkers. Tussen de 40 en de vijftig procent antwoordde "Weet niet/geen mening". Ongeveer een derde was het (Helemaal) eens met de positieve stellingen over dit onderwerp. Alleen de stelling dat men aangenaam verrast was met de service van de gemeentelijke medewerker werd door een kleiner aandeel van zeventien procent beantwoord met (Helemaal) eens, terwijl zestien procent het daar juist niet (helemaal mee eens is).

## 6.5 Vergunningverlening

Een aparte paragraaf van deze ondernemerspeiling is gewijd aan vergunningverlening; een gemeentelijke activiteit die van groot belang kan zijn voor Zwolse ondernemers.

### Aanvraag vergunningen in de afgelopen 12 maanden

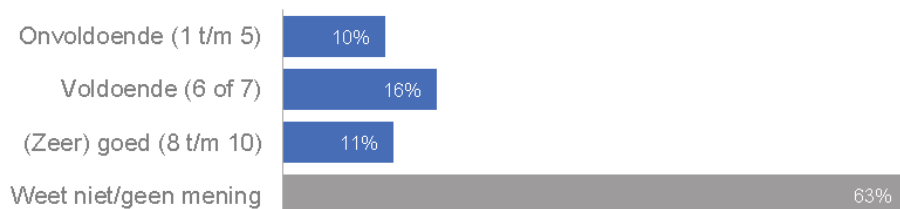


\* bouwvergunning / milieu- vergunning / kapvergunning, inrit- en uitweg-vergunning, objectvergunning reclamevergunning

In de afgelopen maanden heeft twaalf procent van alle ondernemers een parkeervergunning aangevraagd, en negen procent een omgevingsvergunning. De andere soorten vergunningen werden minder aangevraagd. Tien ondernemers gaven een ander type vergunning op (waarvan het niet altijd duidelijk is waar die onder te scharen). De vergunningen die genoemd werden:

- Activiteiten om en aan de gracht / terras etc.
- Bestemmingsplan
- Bord monteren aan de muur
- Procedure bij de welstandscommissie
- Marktvergunning
- Melding tijdelijk plaatsen voorwerpen aan de weg
- Pilot blurring
- Plaatsing bloembakken
- Pollersysteem
- 'Vergunning om mijn werk te kunnen doen'

### Rapportcijfer afhandeling vergunningsaanvraag



Deze ervaringen leverden in 37 procent van de gevallen een rapportcijfer op: tien procent gaf een onvoldoende, zestien procent een voldoende en elf procent (zeer) goed (63 procent gaf geen antwoord). Het gemiddelde cijfer komt op **6,2**, in de rest van Nederland op **6,1**.

## 6.6 Relatie ondernemer – gemeente

Ondernemers en gemeenten kunnen op verschillende manieren samenwerken, met elkaar en met anderen. Wat vinden de ondernemers van de gemeente Zwolle als samenwerkingspartner?

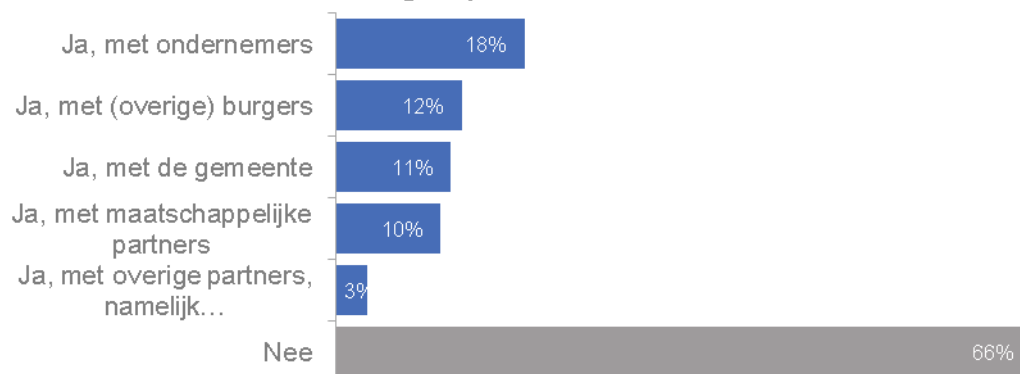
### Stellingen relatie gemeente en ondernemers



Tussen de twintig en dertig procent van de ondernemers is positief over allerlei aspecten van de samenwerking met de gemeente. Tussen de tien en de twintig procent is dat juist niet.

Als we kijken naar de rol die bedrijven in de samenwerking met de gemeente hebben zien we dat die vooral gestalte krijgt in allerlei beleidsinitiatieven; initiatieven waar zowel de bedrijven als de hele gemeenschap bij gebaat zijn. In deze ondernemerspeiling is specifiek gevraagd naar (beleids-)initiatieven waar de bedrijven zich actief hebben ingezet, samen met andere ondernemers, met burgers, met de gemeente of met overige partners.

### Actieve inzet voor (beleids)initiatieven door bedrijf(svestiging) in afgelopen 12 maanden



Tweederde van de bedrijven geeft aan dat er de afgelopen twaalf maanden geen actieve inzet is gepleegd voor (beleids)initiatieven. Waar die inzet er wel was was, gaf achttien procent aan samen met andere ondernemers te zijn opgetrokken, twaalf procent met burgers en elf procent met de gemeente.

Twaalf keer werd er een andere samenwerkingspartner genoemd, namelijk:

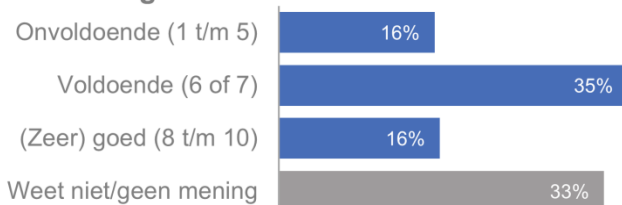
- Organisatie op het gebied van duurzame energie
- Organisatie op gebied van gratis juridisch spreekuur
- KHN
- Club Cele
- Politieke partij
- Provincie Overijssel
- Schipper mag ik ook eens varen
- Scholen
- Stadkamer Zwolle
- Vv. SVI
- Alfa rainbow
- Sociale werkplaatsen

### Actieve inzet voor (beleids)initiatieven door bedrijf(svestiging) in de nabije toekomst



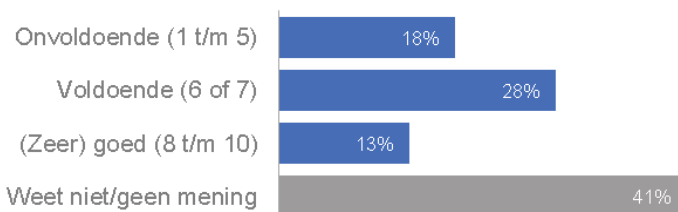
Dertig procent van de ondernemers is van plan zich in de toekomst in te gaan zetten voor (beleids)initiatieven, en nog een 23 procent overweegt om dat te doen. Een kwart weet al dat ze dat niet zullen doen; de rest wist het nog niet.

### Rapportcijfer communicatie en voorlichting vanuit de gemeente



De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt het vaakst met een voldoende gewaardeerd (35 procent); zestien procent geeft een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer voor communicatie en voorlichting is **6,3**. Het gemiddelde cijfer voor Nederlandse gemeenten is **6,1**. De gemeente Zwolle scoort ook hier dus iets beter dan het landelijke gemiddelde.

### Rapportcijfer samenwerking gemeente en ondernemers



De waardering van de samenwerking tussen gemeente en ondernemers in (beleids)initiatieven is specifiek nagevraagd, en levert een zelfde beeld; achttien procent gaf de samenwerking een onvoldoende, achtentwintig een voldoende en dertien procent (zeer) goed. Het gemiddelde rapportcijfer is **6,0**. Landelijk is dit cijfer een **5,6**. Ook hier scoort Zwolle beter dan het landelijk gemiddelde.

## 6.7 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

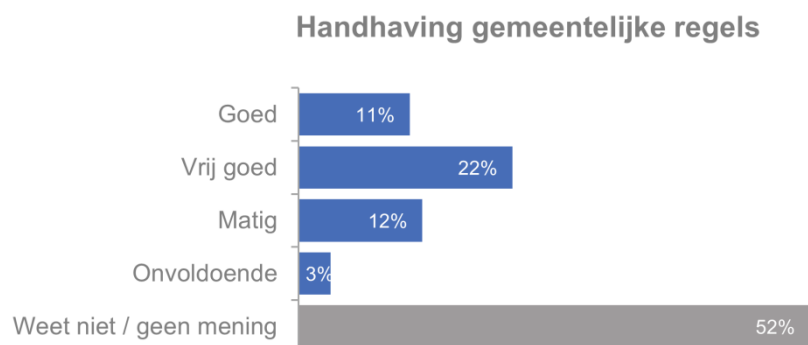
Twee andere aspecten waar ondernemers mee te maken kunnen hebben in hun contacten met de gemeente zijn de hoogte van financiële heffingen en de mate waarin men last heeft van verschillende gemeentelijke regels (de zgn. regeldruk).

### Ervaring hoogte financiële heffing en regeldruk gemeente

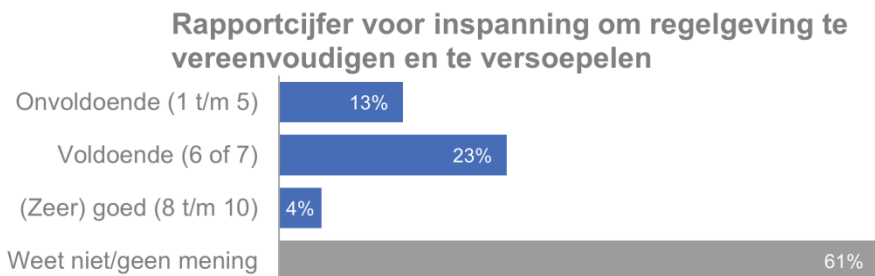




Over deze aspecten hebben niet alle ondernemers een mening; 40 resp. 48 procent antwoordde weet niet/geen mening. Bijna niemand antwoordde dat de hoogte van de heffingen dan wel de regeldruk (heel) laag is in Zwolle. 36 procent vindt de gemeentelijke heffingen (veel) te hoog.



Van de ondernemers vindt 33 procent de handhaving van de gemeentelijke regels (vrij) goed. Vijftien procent is niet tevreden; op de vraag “In hoeverre handhaaft de gemeente – in het algemeen – gemeentelijke regels” antwoorden zij matig of onvoldoende.



Bijna tweederde van de ondernemers had blijkbaar geen beeld van de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen. Van de gene die daar wel een idee over hebben geeft dertien procent een onvoldoende en 27% een voldoende of (zeer) goed. Het gemiddelde cijfer is een **5,9**. In 2014 was dit ook een **5,9**.

We zijn natuurlijk extra geïnteresseerd in welke regels als belemmerend worden ervaren. Daarom is dit als extra vraag toegevoegd. De zaken die werden genoemd zijn:

- Parkeerbeleid/vergunningen/handhaving (16x)
- Uberhaupt te veel regelgeving (3x)
- Verkeer (2x)
- Tijdsduur afgeven vergunningen (2x)
- Bestemmingsplan (2x)
- Controles en handhaving
- Monumentale staat van het bedrijfspand/beschermd stadsgezicht
- Aanbestedingsregels
- Terrasregels
- Oneerlijkheid/onduidelijkheid gebruik gemeentegrond

- Leerplichtregels (te weinig ontheffingen)
- Aanvraag V.O.G.
- Overdreven asbestsanering
- Contractering jeugdhulp/raamovereenkomst Jeugd – regels te strikt
- Schuldregeling: te weinig ruimte om te ondernemen
- Ondernemingsfonds waar je voor moet betalen
- Gemeentelijke belastingen en heffingen
- Project 'Stop heling'.
- Beleid tov water en binnenstad
- Geen detailhandel mogelijk op industrieterrein
- B&B-regels
- Geluidsnormen bij evenementen
- Omgevingsvergunning
- Koopzondagen

NB: Op deze vraag kwamen ook reacties die niet met belemmerende regelgeving te maken hebben, zoals bejegening door medewerkers of de carnavals- en sinterklaas optocht als bron van overlast.

#### Ruimte voor verbetering heffingen, regels en procedures



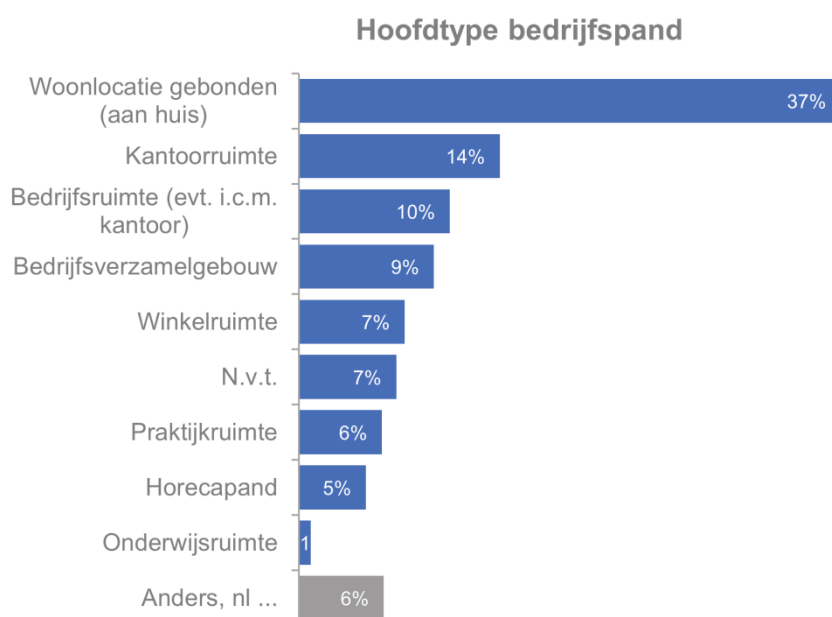
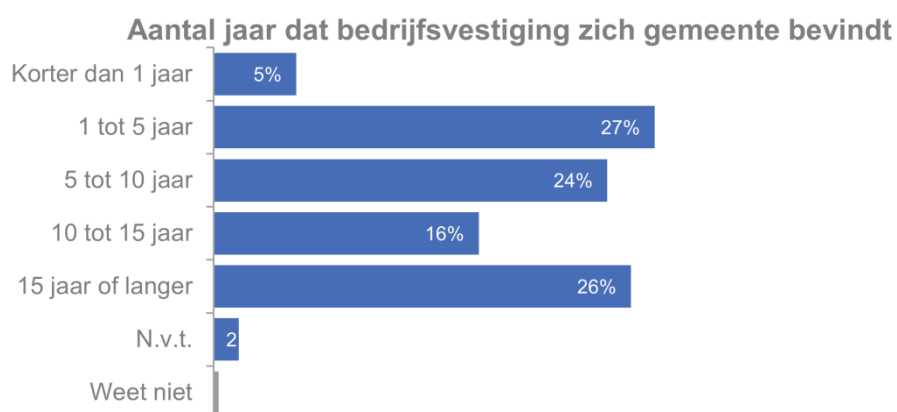
Ondernemers weten goed aan te geven waar de gemeente regels, procedures en heffingen kunnen verbeteren. De regelgeving rond parkeren staat met afstand op nummer één; 25 procent van de ondernemers noemt dit als verbeterpunt. De hoogte van de heffingen en 'bestemmingsplannen', worden beide door vijftien procent genoemd en staan daarmee op een gedeelde tweede plaats. Alle andere

Datum                    april 2017  
Ons kenmerk           Ondernemerspeiling 2017

antwoordmogelijkheden werden ook aangevinkt. Behalve de keuzemogelijkheden, konden de respondenten ook zelf verbeterpunten aangeven. Hieronder geven we weer welke punten er zijn genoemd.

- Communicatie/informatie (3x)
- Snelheid van reageren door gemeente (2x)
- Contact
- Handhaving van de regels
- Instructie parkeerwachters
- Duivenoverlast
- Huisvestingsmogelijkheden en regels
- Koopzondagen en openingstijden
- Betrokkenheid in houding van ambtenaren

## Bijlage 1. Achtergrondkenmerken



Datum  
Ons kenmerk

april 2017  
Ondernemerspeiling 2017

## **Bijlage 2. Links naar interessante sites**

Vragenlijsten:

<http://kinggemeenten.nl/sites/king/files/OP%20vragenlijst%2012%20jan%2016%20def%20.pdf>

<http://kinggemeenten.nl/sites/king/files/OP%20module%20DV%20met%20de%20menselijke%20maat%2012%20jan%2016.pdf>

<http://kinggemeenten.nl/sites/king/files/Ondernemingspeiling%20module%20vergunning%20verlening%2014%20dec%2015.pdf>

Website over de ondernemerspeiling van KING:

<https://www.kinggemeenten.nl/secties/ondernemerspeiling/ondernemerspeiling>

Dashboard Waarstaatjegemeente:

<https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Ondernemerspeiling--ondernemerspeiling>

Onderzoek onder ondernemers uit 2014:

<https://www.zwolle.nl/sites/default/files/ondernemerspeiling-2014.pdf>