

2016-2020

Peiling Ondernemingsklimaat



Inleiding

In 2016, 2018 en 2020 heeft Leiden meegedaan aan de POK (Peiling Ondernemingsklimaat). De POK wordt uitgevoerd door Ecorys en Totta Research. Zelf zeggen ze over dit onderzoek:

“Peiling OndernemingsKlimaat (POK) is een vragenlijst onder ondernemers in uw gemeente gericht op het in beeld brengen hoe ondernemers het ondernemingsklimaat in uw gemeente waarderen. POK wordt in meerdere gemeenten uitgevoerd en vormt daarmee tevens een benchmarktool voor vergelijking met andere gemeenten. Hiermee biedt POK het startpunt voor gericht beleid op het verbeteren of versterken van het ondernemingsklimaat in uw gemeente.”

In deze publicatie wordt een samenvatting gegeven van de drie peilingen. Daarnaast wordt een vergelijking gemaakt met andere gemeenten. Bij de bepaling van de gemeenten in de vergelijkingsgroep is gekozen voor andere middelgrote steden. Gemeenten doen op vrijwillige basis mee aan de POK (er bestaan immers ook andere instrumenten om het ondernemingsklimaat te peilen) dus we zijn afhankelijk van welke andere gemeenten meedoen aan de POK. In de vergelijkingsgroep zitten:

- Almere
- Breda
- Delft
- Dordrecht
- Enschede
- Groningen
- Haarlem

Deze steden hebben in 2016 of 2017 meegedaan aan de POK. In recentere jaren hebben geen vergelijkbare steden meegedaan.

De ondernemers in Leiden zijn benaderd via een brief. De adressen zijn afkomstig van het Bedrijvenregister Zuid-Holland. De ondernemers werd gevraagd om naar een website te gaan en daar een digitale vragenlijst in te vullen. In de drie jaren heeft ongeveer 5% van de uitgenodigde ondernemers meegedaan aan de peiling. Dit is laag, maar gebruikelijk onder deze doelgroep. In 2016 ging het om 174 responderende ondernemers, in 2018 om 344 en in 2020 om 274 respondenten. Het is niet te bepalen of de ondernemers die hebben meegedaan aan de peiling representatief zijn voor de totale groep ondernemers in Leiden.

Achtereenvolgens komen de volgende onderdelen aan bod in deze publicatie:

- Algemeen oordeel ondernemingsklimaat
- Achtergrondkenmerken respondenten
- Leiden als vestigingslocatie
- Dienstverlening door de gemeente
- Economisch beleid van de gemeente
- Bijlage – enkele uitkomsten naar achtergrondkenmerken

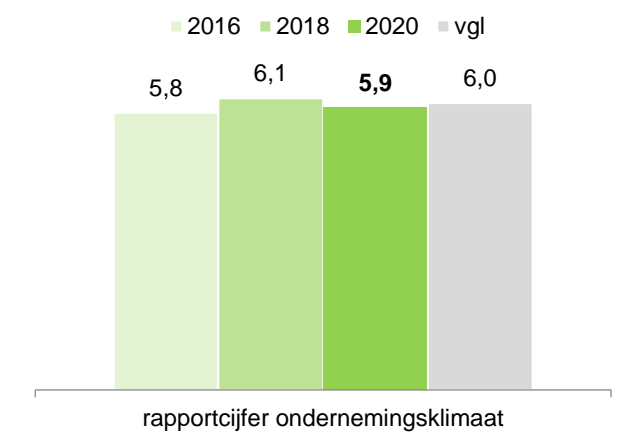
Algemeen oordeel ondernemingsklimaat

Aan de ondernemers is gevraagd hoe zij in het algemeen het ondernemingsklimaat in Leiden beoordelen. Dat oordeel is gebaseerd op Leiden als vestigingslocatie en ook op de dienstverlening door de gemeente. In de volgende paragrafen gaan we wat dieper in op de afzonderlijke thema's.

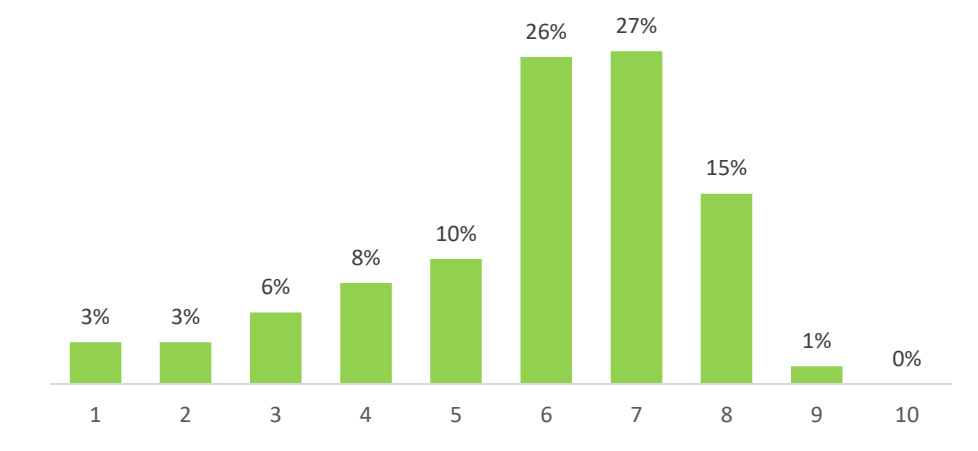
In 2020 gaven de Leidse ondernemers gemiddeld een 5,9 voor het ondernemingsklimaat. In figuur 1 is te zien dat er door de jaren heen en in vergelijking met andere steden weinig verschillen zijn. In figuur 2 is te zien dat een 7 en een 6 de meest gegeven rapportcijfers zijn. 30% geeft een 5 of lager.

Aan de ondernemers is gevraagd welke onderwerpen het zwaarst meewegen bij het bepalen van hun oordeel. Ze konden maximaal twee onderwerpen aankruisen. De onderwerpen die in 2020 het zwaarst meewogen in de bepaling van het oordeel over het Leidse ondernemingsklimaat zijn 'verkeersbeleid en parkeren' (30% van alle respondenten neemt dit aspect mee in de beoordeling), 'communicatie door de gemeente' (18%) en 'dienstverlening en vergunningverlening' (15%).

Figuur 1: Rapportcijfer ondernemingsklimaat



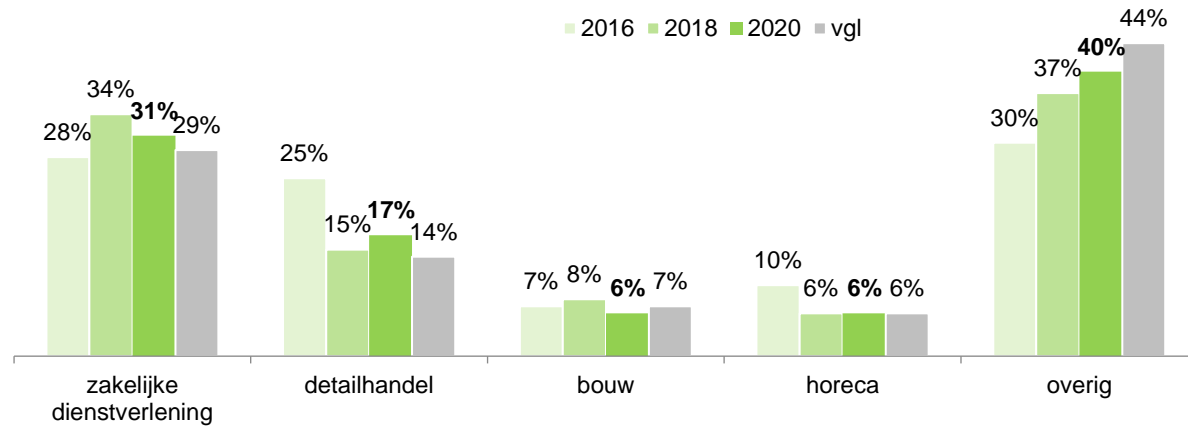
Figuur 2: Spreiding rapportcijfer ondernemingsklimaat



Achtergrondkenmerken respondenten

In de inleiding is vermeld dat slechts 5% van de ondernemers de peiling heeft ingevuld. Hoe ziet deze groep eruit? Per jaar zijn er verschillen, maar over het algemeen kunnen we zeggen dat de zakelijke dienstverlening het meest voorkomt in de respons (31% van de respondenten in 2020, zie figuur 3).

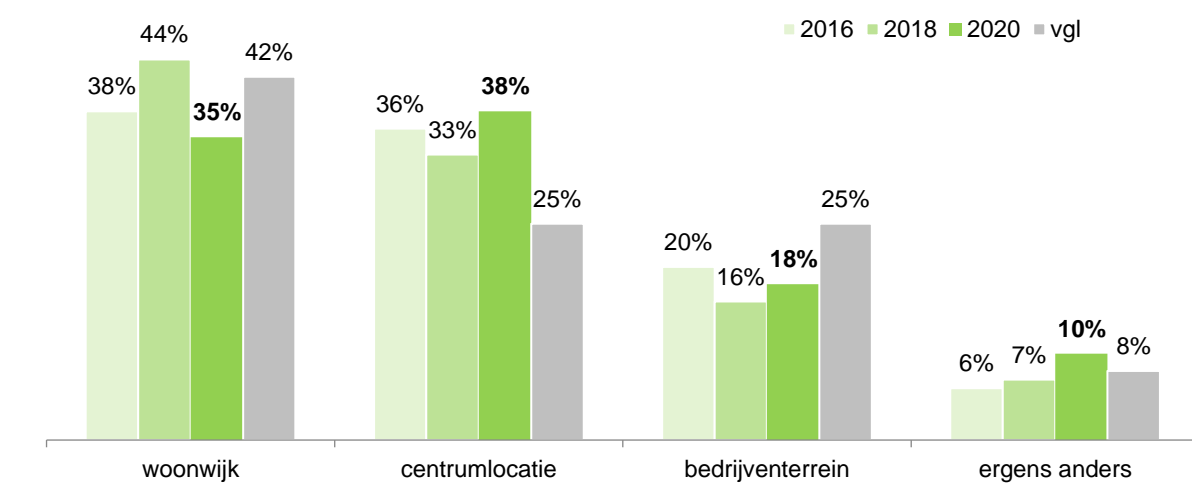
Figuur 3: Responderende bedrijven naar sector



Ook in werkelijkheid zitten de meeste bedrijven in deze sector, 42%. De detailhandel is met 17% van de respondenten als tweede vertegenwoordigd (in werkelijkheid 14%) en de bouw (werkelijk 14%) en de horeca ieder met 6% (werkelijk 6%). In de respons zijn dus de zakelijke dienstverlening en de bouw ondervertegenwoordigd.

In 2020 waren de meeste respondenten gevestigd op een centrumlocatie (38%) en zat 35% in een woonwijk. Uit figuur 5 blijkt dat er een duidelijk verband is tussen de sector en de locatie. Detailhandel en horeca zitten relatief vaak op een centrumlocatie en zakelijke dienstverlening vaak in een woonwijk.

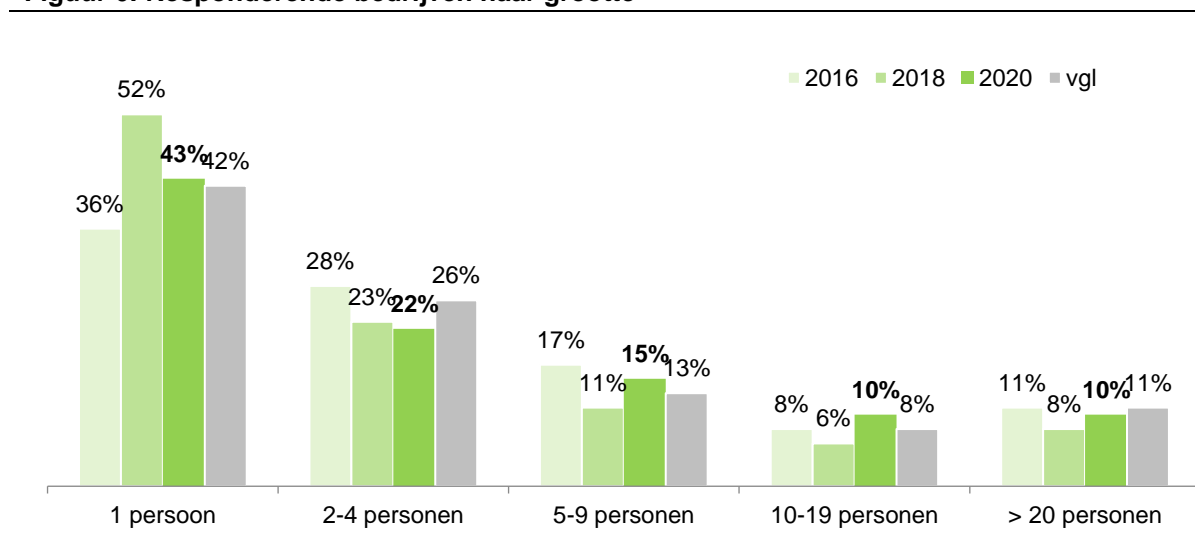
Figuur 4: Responderende bedrijven naar locatie bedrijfspand



Figuur 5: Combinatie locatie en sector

	woonwijk	centrum	overig	totaal
Zakelijke dienstverlening	17%	9%	6%	31%
Detailhandel + horeca	2%	17%	4%	23%
Overig	16%	12%	18%	46%
Totaal	35%	38%	28%	100%

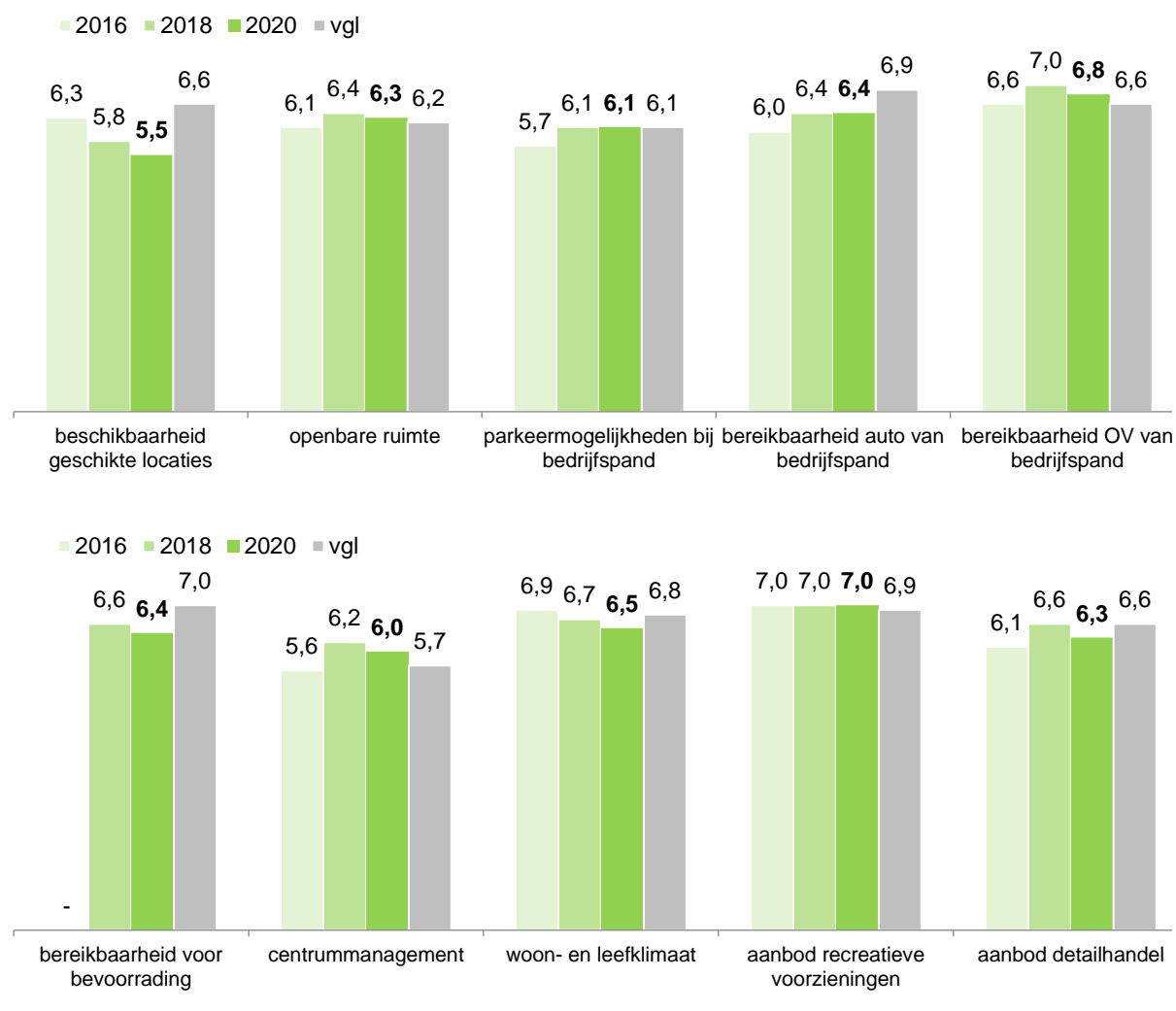
Kijken we naar grootte, dan blijkt dat 43% van de respondenten een bedrijf had bestaande uit 1 persoon. Bij 10% van de deelnemende ondernemingen waren minimaal 20 personen werkzaam. In de bijlage bij dit rapport zijn enkele belangrijke uitkomsten uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.

Figuur 6: Responderende bedrijven naar grootte

Leiden als vestigingslocatie

Hoe beoordelen ondernemers de stad Leiden als vestigingslocatie voor hun onderneming? In de POK wordt gevraagd naar de beoordeling van verschillende faciliteiten en omgevingskenmerken. In figuur 7 worden de gemiddelde rapportcijfers van 2016, 2018 en 2020 vergeleken met andere steden. Enkele zaken die opvallen zijn dat de ondernemers in Leiden negatiever oordelen over de beschikbaarheid van geschikte locaties dan ondernemers in andere steden, en ook over de bereikbaarheid van het bedrijfspand per auto en de bereikbaarheid voor bevoorrading.

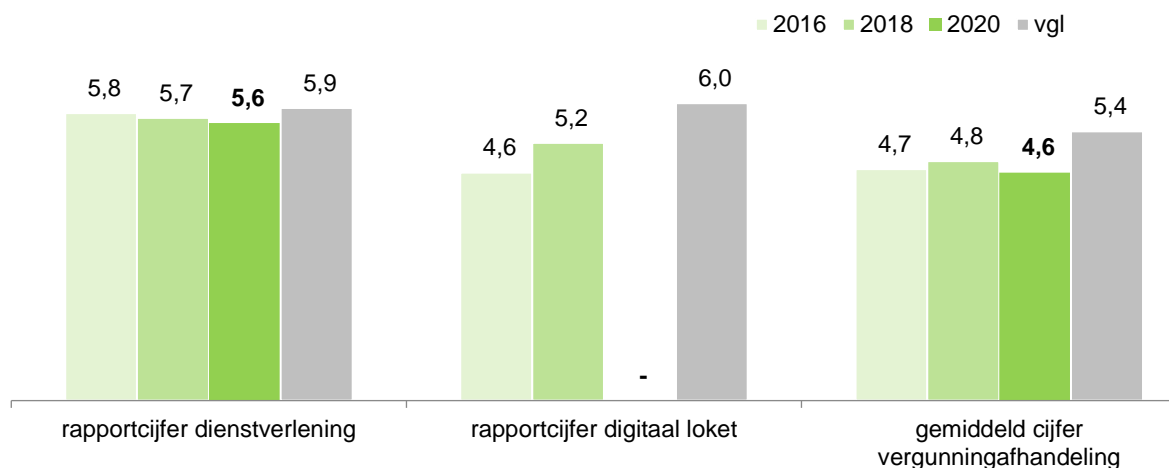
Figuur 7: Rapportcijfers voor faciliteiten en omgeving



Dienstverlening door de gemeente

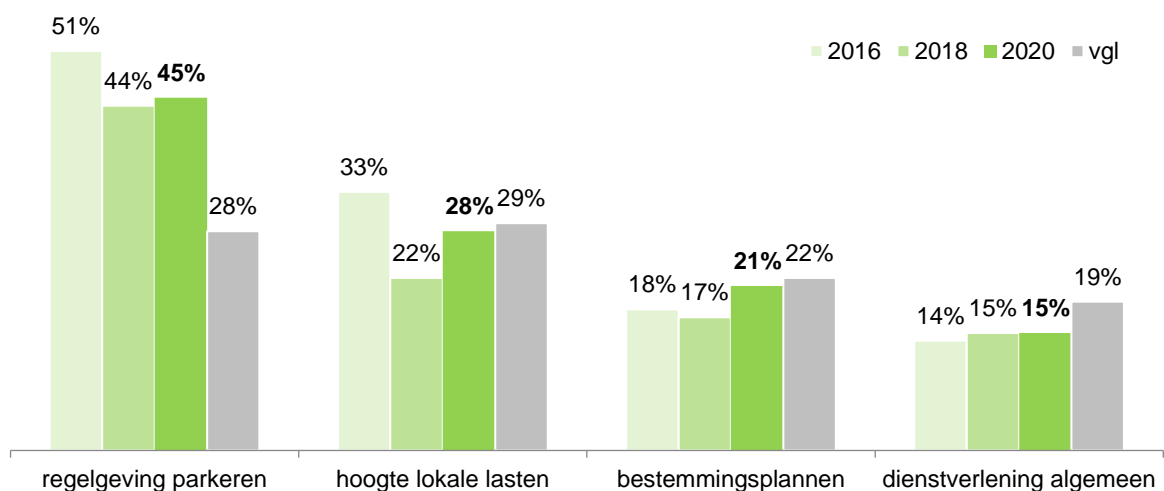
Bij de beoordeling van de dienstverlening door de gemeente wordt in de POK naar drie deelgebieden gevraagd: algemene dienstverlening, digitaal loket (niet in 2020) en vergunningverlening. In 2020 had 26% van de ondervraagde Leidse ondernemers contact gehad met de gemeente. Aan *alle* ondernemers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening. Daarmee is het algemeen rapportcijfer dienstverlening niet alleen gebaseerd op de eigen praktijk, maar ook op basis van ervaringen van collega's in het vak.

Figuur 8: Rapportcijfers voor dienstverleningsaspecten



De algemene dienstverlening krijgt in 2020 in Leiden gemiddeld een 5,6. Dat wijkt niet veel af van 2016, 2018 en van de vergelijkingsgroep. Het digitaal loket is in 2020 niet beoordeeld. In eerdere jaren was de beoordeling in Leiden minder dan in de vergelijkingsteden. Het rapportcijfer voor de afhandeling van vergunningaanvragen is in Leiden ook duidelijk lager dan in vergelijkbare steden. Er moet wel bij worden gezegd dat slechts 18% van de respondenten in het afgelopen jaar een vergunning heeft aangevraagd, dus de beoordeling heeft betrekking op ongeveer 50 respondenten.

Figuur 9: Aspecten van dienstverlening waar ruimte voor verbetering is



Als gevraagd wordt op welk aspect de gemeente het beter zou kunnen doen, wordt regelgeving omtrent parkeren het meest genoemd, ook vaker dan in andere steden. Zie figuur 9. Daarnaast noemen de ondernemers de hoogte van de lokale lasten en bestemmingsplannen.

In figuur 10 is een tabel opgenomen met allerlei aspecten van dienstverlening waar in de POK naar is gevraagd. Aspecten waarop Leiden duidelijk minder scoort (minimaal 0,5 punt verschil met vergelijkbare steden) zijn gearceerd. Er zijn geen aspecten waarop Leiden duidelijk beter scoort.

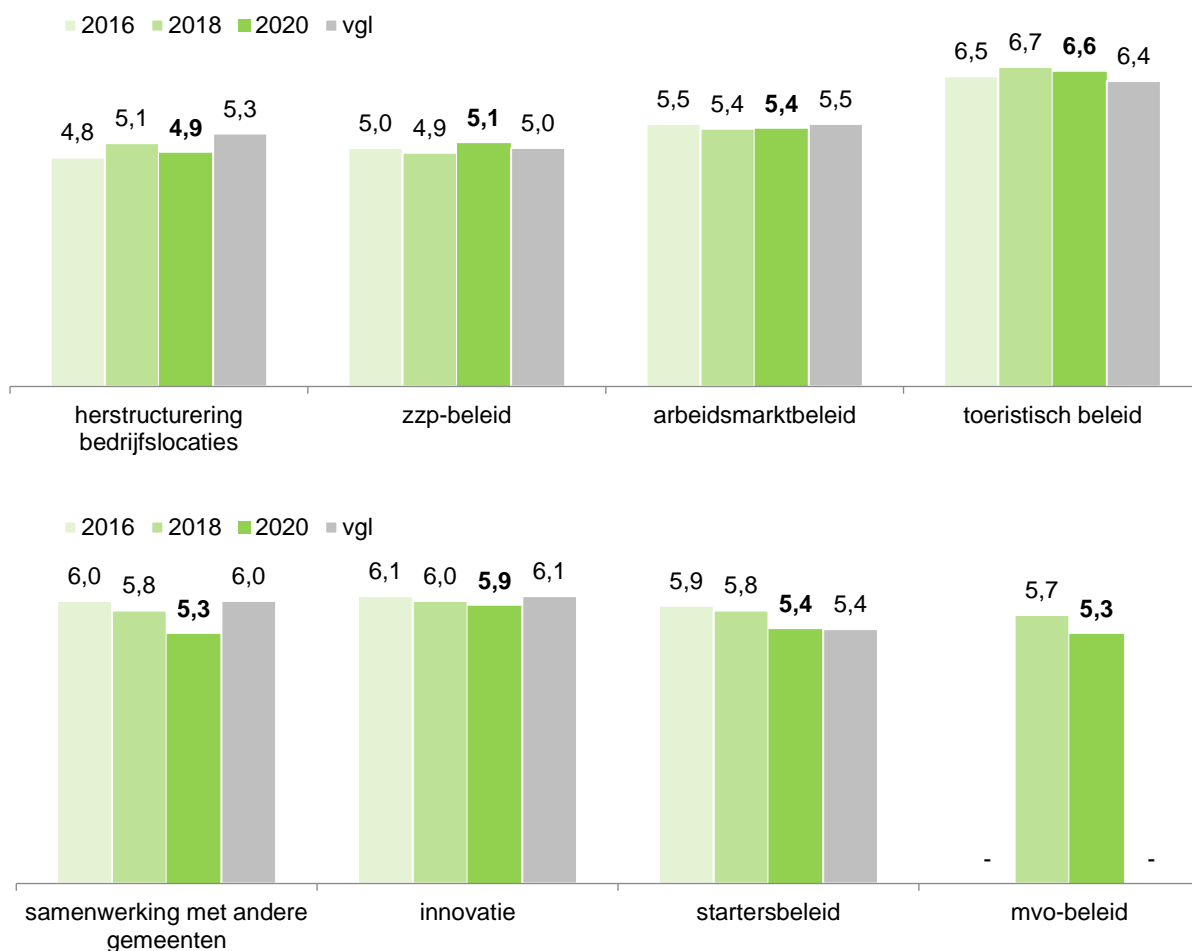
Figuur 10: Rapportcijfers deelaspecten dienstverlening aan ondernemers

	2016	2018	2020	vgl
Bereikbaarheid				
Vindbaarheid juiste loket / persoon	6,0	5,2	5,7	6,1
Openingstijden bedrijfsloket / ondernemersplein	6,4	6,3	6,3	6,4
Telefonische bereikbaarheid juiste personen	5,6	5,3	5,6	5,8
Betrouwbaarheid				
Nakomen afspraken	5,7	5,1	5,3	6,0
Mogelijkheden om klachten te uiten over gemeentelijke dienstverlening	5,3	4,9	5,0	5,6
De duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie	5,0	5,2	5,0	5,4
Communicatie met bedrijfsleven				
Duidelijkheid beleid en regelgeving	5,1	5,2	5,1	5,4
Informatie over gemeentelijk beleid en regelgeving richting bedrijven	5,2	5,4	5,3	5,4
Vindbaarheid informatie op de gemeentelijke website	-	5,7	5,8	-
Mogelijkheden om met ambtenaren in contact te komen	5,7	5,5	5,6	5,8
Mogelijkheden om met bestuurders in contact te komen	5,6	5,8	5,4	5,5
Kennis en vaardigheden				
Kennisniveau ambtenaren	5,4	5,1	5,5	5,8
Inlevingsvermogen van bestuurders in problematiek bedrijfsleven	4,8	5,1	4,8	5,3
Professionaliteit bij handhaving en toezicht door gemeente	5,1	4,9	4,9	5,4
Toegankelijkheid en inlevingsvermogen van accountmanager bedrijven	5,5	5,2	5,4	6,0
Snelheid en geloofwaardigheid				
Snelheid waarmee vragen worden beantwoord	5,1	4,9	5,0	5,4
Mate waarin aandacht wordt besteed aan ondernemingsklimaat	5,0	5,4	5,1	5,2
Vergunningaanvraag				
Tijdsduur van indiening van de aanvraag tot besluit	4,9	5,2	4,9	5,5
Interne afstemming tussen afdelingen van de gemeente	4,4	4,5	4,4	5,2
Communicatie met bedrijven over vergunningaanvraag	4,7	4,8	4,5	5,6

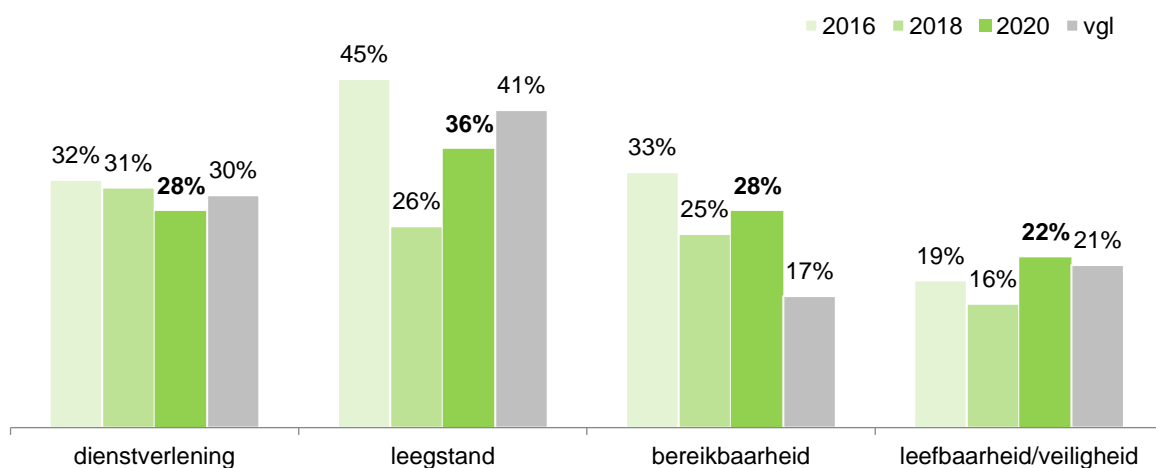
Economisch beleid van de gemeente

Tot slot is gevraagd naar de beoordeling door de ondernemers van het economisch beleid van de gemeente rond een aantal thema's. Het meest positief is men over het toeristisch beleid, het minst over de herstructurering van bedrijfslocaties.

Figuur 11: Rapportcijfers voor beleidsinitiatieven rond een aantal beleidsthema's



Figuur 12: Op welk beleidsterrein moet de gemeente meer inspanningen verrichten?



Bijlage – enkele uitkomsten naar achtergrondkenmerken

Op basis van de ruwe data van de peiling is het mogelijk een uitsplitsing te maken naar verschillende achtergrondkenmerken. Gezien het aantal respondenten is een splitsing in maximaal drie groepen statistisch verantwoord. De beschikbare achtergrondkenmerken zijn:

- Grootte van de onderneming gemeten naar aantal werkzame personen
- Locatie waar de onderneming is gevestigd
- De sector waar de onderneming toe behoort

Hieronder is voor de verschillende groepen berekend hoe men denkt over het ondernemingsklimaat, de dienstverlening door de gemeente en de bereikbaarheid van het bedrijfspand per auto. Dit zijn de indicatoren die de peiling het best samenvatten.

Figuur 13: Enkele uitkomsten naar grootte, locatie en sector

	Algemeen oordeel ondernemingsklimaat	Algemeen oordeel dienstverlening	Rapportcijfer bereikbaar- heid pand per auto
TOTAAL	5,9	5,6	6,4
Grootte			
1 persoon	6,3	6,1	6,9
2-9 personen	5,6	5,4	6,1
vanaf 10 personen	5,9	5,6	6,3
Locatie			
Woonwijk	6,2	6,0	7,0
Centrum	5,6	5,4	6,2
Overig	6,0	5,7	6,3
Sector			
Zakelijke dienstverlening	6,2	6,2	6,3
Horeca / detailhandel	5,2	5,1	6,1
Overig	6,2	5,8	6,8

Uit bovenstaande tabel blijkt dat ondernemingen met 1 werkzame persoon, gevestigd in een woonwijk en werkzaam in de zakelijke dienstverlening of 'overig' het meest positief zijn over het ondernemingsklimaat en de bereikbaarheid en in mindere mate over de dienstverlening. Ondernemingen gevestigd in het centrum, werkzaam in de horeca en detailhandel en met 2-9 werkzame personen zijn het minst positief over alle aspecten.