

2016-2018

Peiling Ondernemingsklimaat



TOTTA research

ECORYS 

Inleiding

In 2016 en 2018 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 beide peilingen (2016 en 2018). 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.

De ondernemers in Leiden zijn benaderd via een brief. De adressen zijn afkomstig van het Bedrijvenregister Zuid-Holland. In 2018 zijn deze aangevuld met die uit het bestand van Locatus. De ondernemers werd gevraagd om naar een website te gaan en daar een digitale vragenlijst in te vullen. Beide 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 en in 2018 om 344 respondenten.

Achtereenvolgens komen de volgende onderdelen aan bod in deze publicatie:

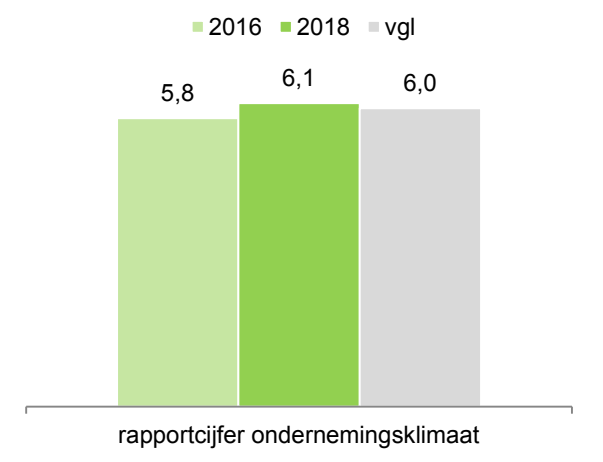
- Algemeen oordeel ondernemingsklimaat
- Achtergrondkenmerken respondenten
- Leiden als vestigingslocatie
- Dienstverlening door de gemeente
- Economisch beleid van de gemeente

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 vestigingsstad en ook op de dienstverlening door de gemeente. In de volgende paragrafen gaan we wat dieper in op de afzonderlijke thema's.

In 2018 gaven de Leidse ondernemers gemiddeld een 6,1 voor het ondernemingsklimaat. Dat is iets hoger dan in 2016, zie figuur 1. Met de vergelijkingssteden is niet veel verschil. 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 2018 het zwaarst meewogen in de bepaling van het oordeel over het Leidse ondernemingsklimaat zijn 'verkeersbeleid en parkeren' (31% van alle respondenten neemt dit aspect mee in de beoordeling), 'communicatie door de gemeente' (18%) en 'dienstverlening en vergunningverlening' (15%).

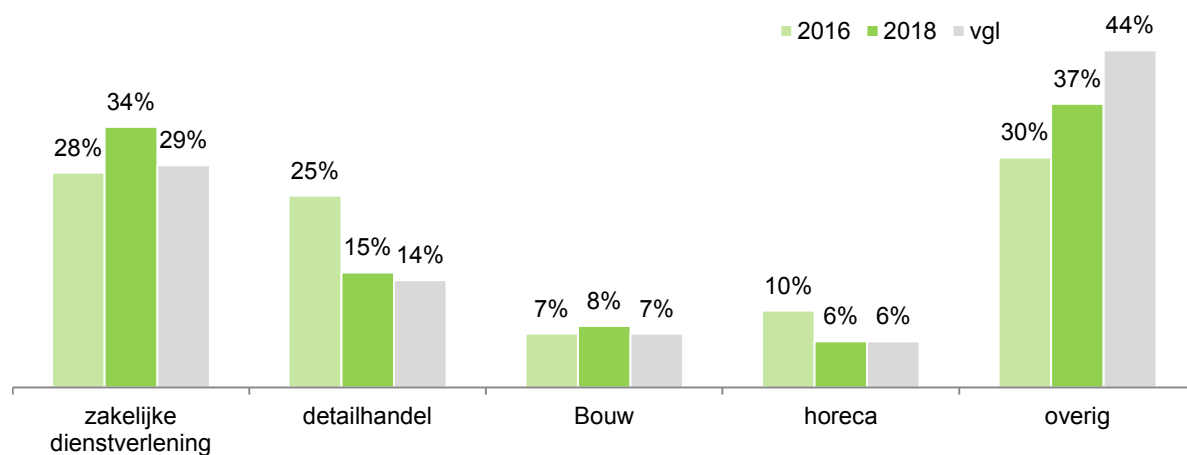
Figuur 1: Rapportcijfer ondernemingsklimaat



Achtergrondkenmerken respondenten

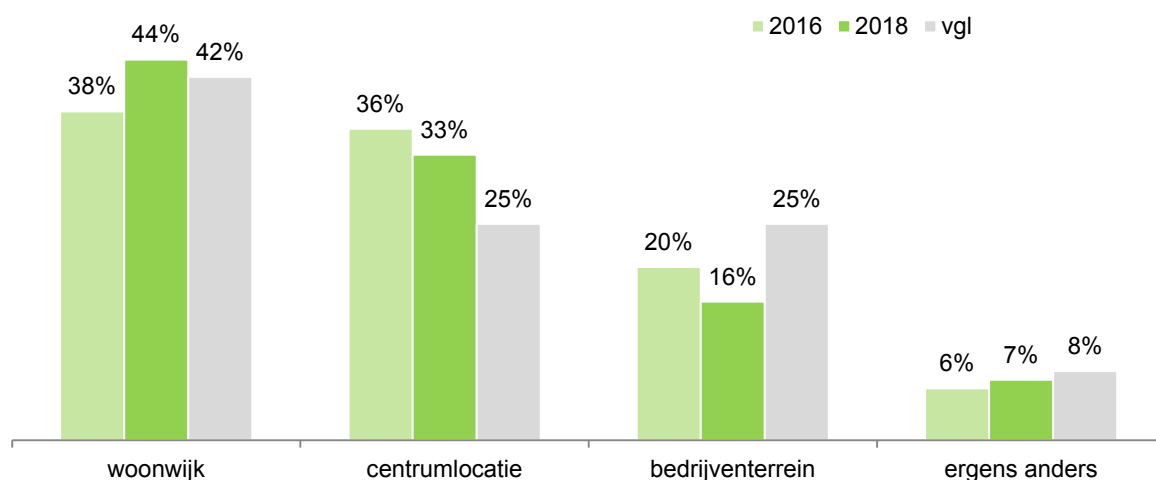
In de inleiding is vermeld dat slechts 5% van de ondernemers de peiling heeft ingevuld. Hoe ziet deze groep eruit? Dat blijkt in 2016 anders te zijn dan in 2018.

Figuur 2: Responderende bedrijven naar sector

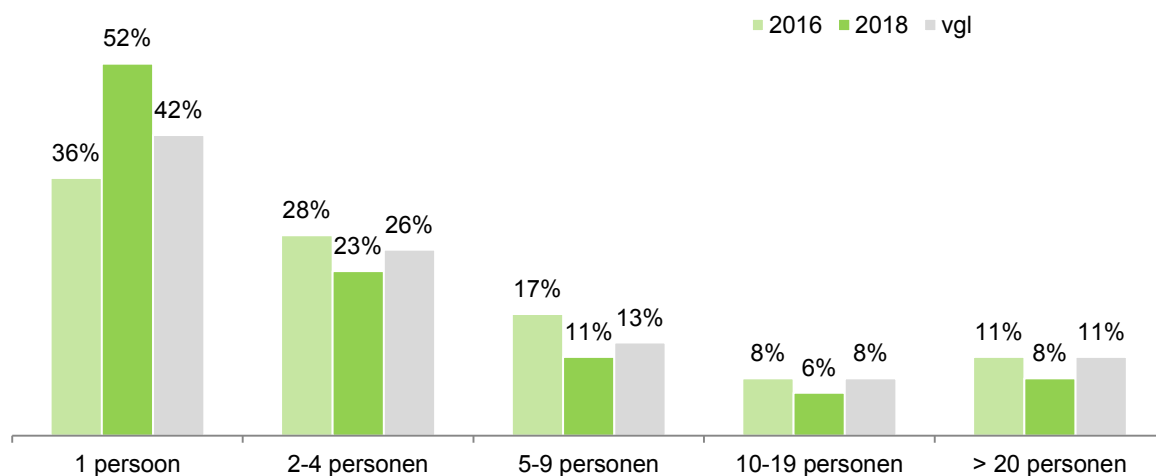


Het blijkt dat in 2018 meer bedrijven in de zakelijke dienstverlening, meer bedrijven met een pand in een woonwijk en meer bedrijven met één werkzame persoon aan de peiling meededen. In de volksmond worden bedrijven met deze kenmerken wel zzp-ers genoemd. Ook uit het Bedrijvenregister Zuid-Holland blijkt dat er steeds meer zzp-ers geregistreerd worden, en dus uitgenodigd worden voor deelname aan de POK.

Figuur 3: Responderende bedrijven naar locatie bedrijfspand



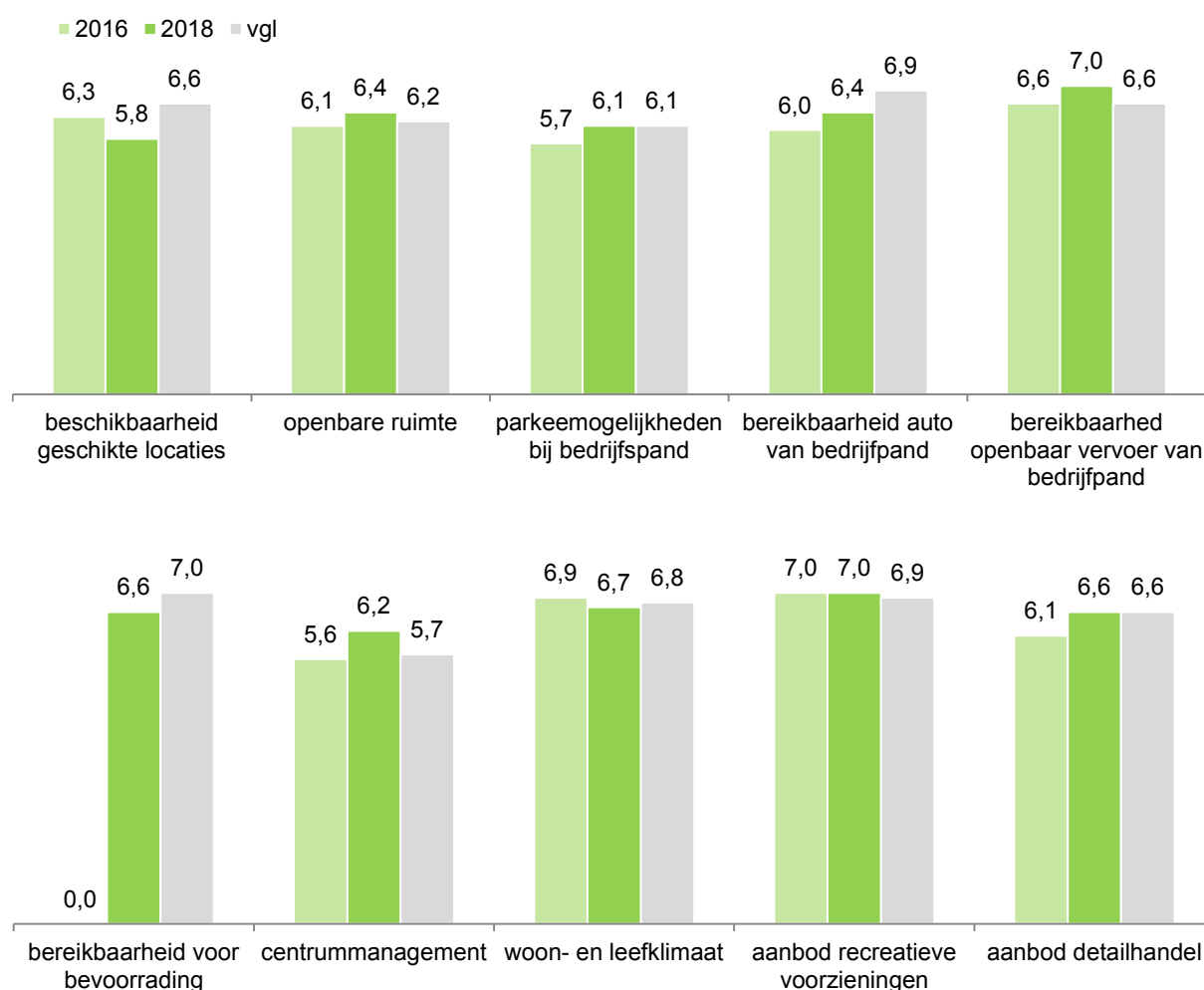
Figuur 4: Responderende bedrijven naar grootte



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 5 worden de gemiddelde rapportcijfers van 2016 en 2018 vergeleken met andere steden. Aspecten waar Leidse ondernemers in 2018 positief over oordelen zijn: 'de staat van de openbare ruimte', 'de bereikbaarheid van het bedrijfspand met openbaar vervoer' en 'het centrummanagement'. Aspecten waar ze minder positief over oordelen zijn 'de beschikbaarheid van geschikte locaties voor hun onderneming' en 'de bereikbaarheid van het bedrijfspand voor bevoorrading'.

Figuur 5: Rapportcijfers voor faciliteiten en omgeving

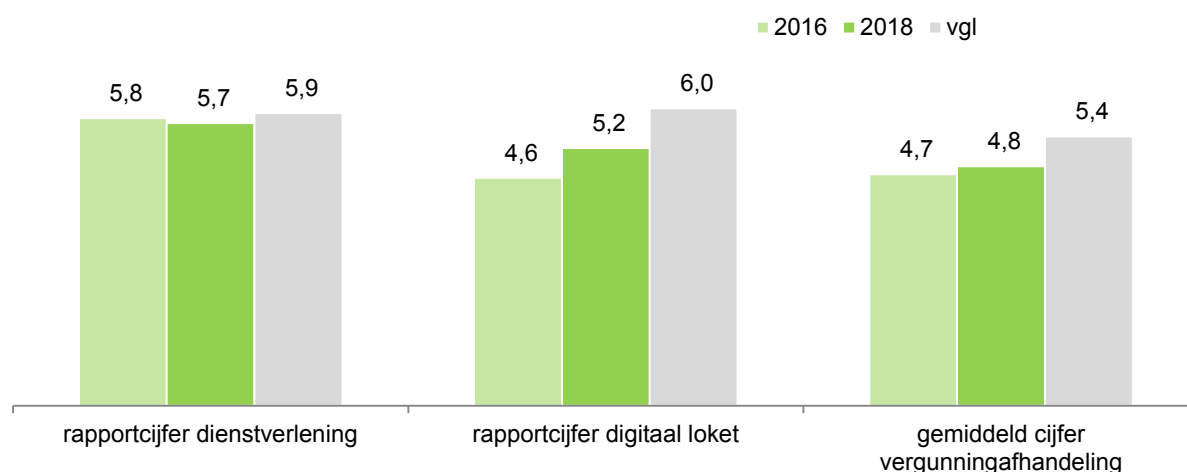


Apart is nog gevraagd naar de veiligheid van de bedrijfsvestiging in de bedrijfsomgeving. In 2016 gaf 24% van de Leidse respondenten aan dat ze minimaal één keer slachtoffer zijn geweest van criminaliteit. In 2018 was dat 20% en in de vergelijkingsgroep 28%. Het rapportcijfer dan ondernemers geven voor veiligheid was 6,9 in 2016, 7,1 in 2018 en 6,7 in de vergelijkingsgroep.

Dienstverlening door de gemeente

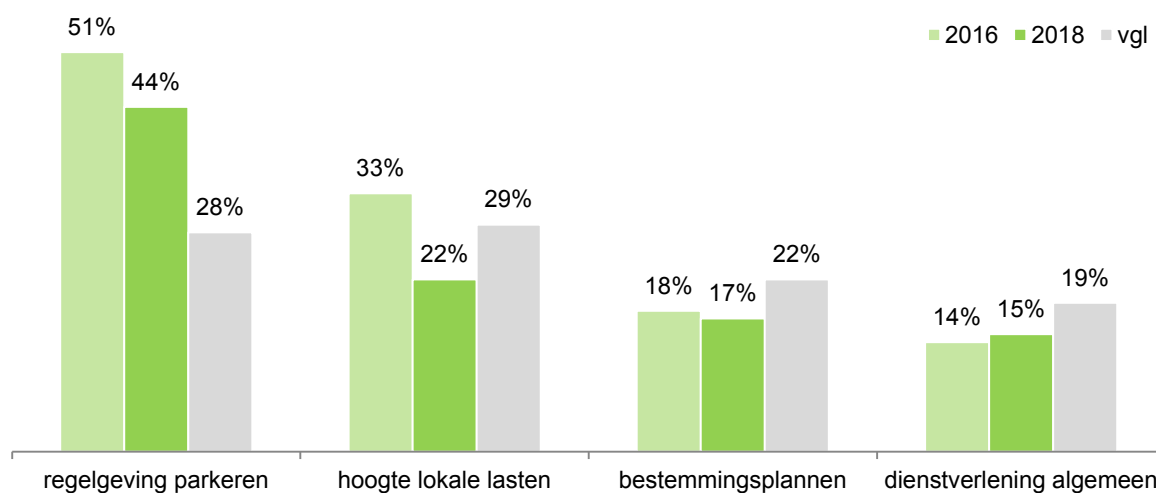
Bij de dienstverlening door de gemeente wordt in de POK naar drie deelgebieden gevraagd: algemene dienstverlening, digitaal loket en vergunningverlening. In 2018 had 28% van de ondervraagde Leidse ondernemers contact gehad met de gemeente. Aan *alle* ondernemers is gevraagd een rapportcijfer te geven 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 6: Rapportcijfers voor dienstverleningsaspecten



De algemene dienstverlening krijgt in 2018 in Leiden gemiddeld een 5,7. Dat wijkt niet veel af van 2016 en van de vergelijkingsgroep. Het digitaal loket wordt met een 5,2 beoordeeld. Dat is minder dan in de vergelijkingsteden, maar meer dan in 2016. Vlak na de peiling is de website van de gemeente grondig vernieuwd. Op pagina 7 is een tabel opgenomen met allerlei aspecten van dienstverlening waar in de POK naar is gevraagd. Het aspect waar volgende de responderende Leidse ondernemers de meest ruimte voor verbetering is, is de regelgeving rondom parkeren. Al is dat minder dan in 2016.

Figuur 7: Aspecten van dienstverlening waar ruimte voor verbetering is



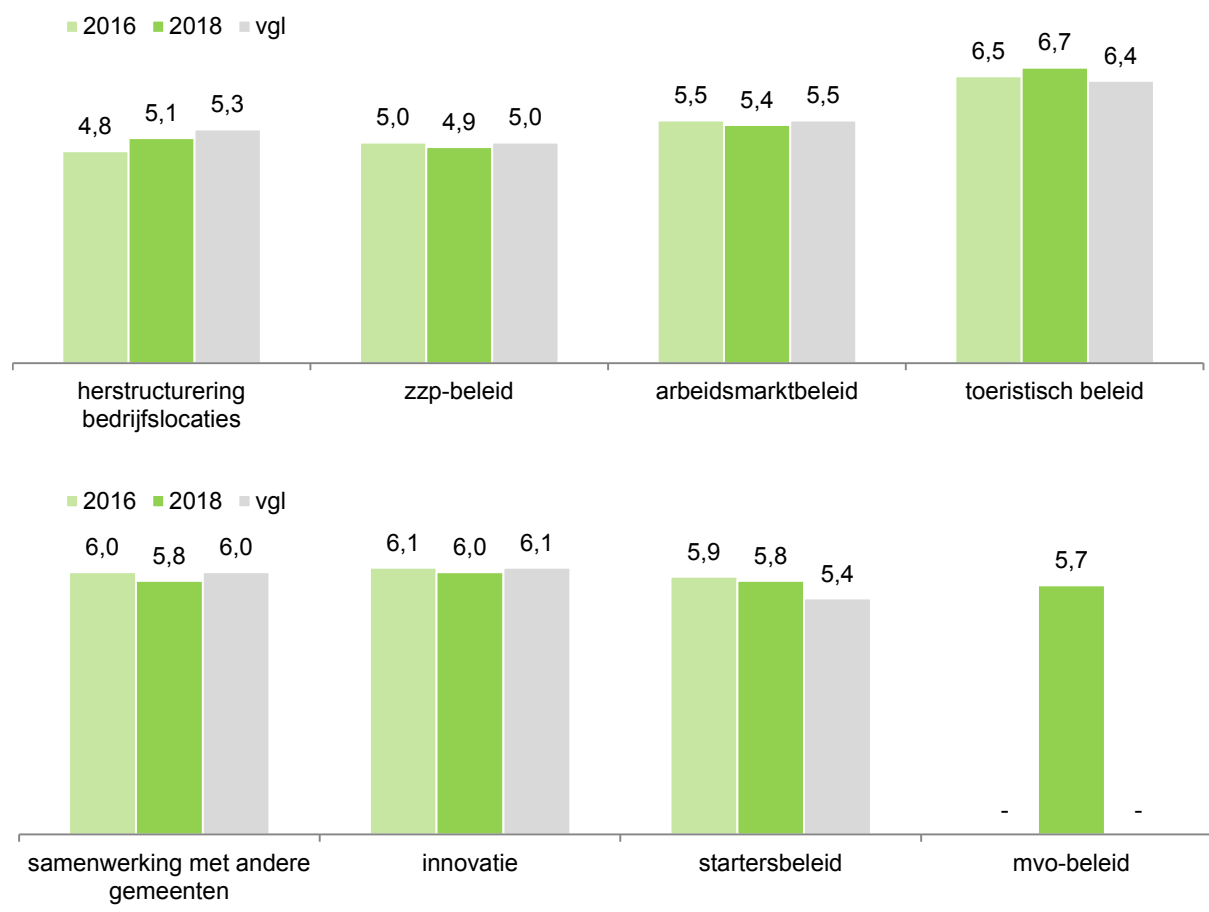
Figuur 8: Rapportcijfers deelaspecten dienstverlening aan ondernemers

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

Economisch beleid van de gemeente

Tot slot is gevraagd naar de beoordeling van de ondernemers van het economisch beleid van de gemeente rond een aantal thema's. 31% van de ondernemers is van mening dat de gemeente meer inspanningen moet verrichten op het gebied van dienstverlening. Leegstand en bereikbaarheid worden minder vaak genoemd dan in 2016, zie figuur 10.

Figuur 9: Rapportcijfers voor beleidsinitiatieven rond een aantal beleidsthema's



Figuur 10: Op welk beleidsterrein moet de gemeente meer inspanningen verrichten?

