

**Rapport**

# ONDERNEMERSPEILING

**Gemeente Tytsjerksteradiel**  
November 2017

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Zuiderval 70  
7500 AN Enschede

**Rapportnummer**

2017/205

**Datum**

November 2017

**Opdrachtgever**

Gemeente Tytsjerksteradiel

**Auteurs**

Gert Versteeg

**Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*



# INHOUDSOPGAVE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Managementsamenvatting .....</b>                         | <b>5</b>  |
| <b>2. Inleiding .....</b>                                      | <b>9</b>  |
| 2.1 Aanleiding .....   | 9         |
| 2.2 Doel van het onderzoek .....                               | 9         |
| 2.3 Methode en respons .....                                   | 9         |
| 2.4 Korte impressie van de bedrijven in Tytsjerksteradiel..... | 10        |
| 2.5 Analyse en rapportage .....                                | 11        |
| 2.6 Inhoudsopgave .....  | 11        |
| <b>3. Bedrijfsomgeving .....</b>                               | <b>13</b> |
| 3.1 Inleiding.....   | 13        |
| 3.2 Algemeen .....   | 13        |
| 3.3 Criminaliteit en overlast .....                            | 14        |
| 3.4 Bereikbaarheid.....  | 15        |
| 3.5 Verbeterpunten .....                                       | 16        |
| <b>4. Gemeentelijke dienstverlening .....</b>                  | <b>18</b> |
| 4.1 Inleiding.....   | 18        |
| 4.2 Algemeen .....   | 18        |
| 4.3 Digitale dienstverlening.....                              | 20        |
| 4.4 Hostmanship.....   | 21        |
| 4.5 Vergunningen .....   | 22        |
| <b>5. Relatie gemeente - ondernemer .....</b>                  | <b>25</b> |
| 5.1 Inleiding.....   | 25        |
| 5.2 Samenwerking ondernemer – gemeente .....                   | 25        |
| <b>6. Gemeentelijke heffingen en regeldruk.....</b>            | <b>28</b> |
| 6.1 Inleiding.....   | 28        |
| 6.2 Financiële heffingen .....                                 | 28        |
| 6.3 Regeldruk.....   | 28        |
| 6.4 Verbeterpunten .....                                       | 29        |
| <b>7. Ondernemersklimaat .....</b>                             | <b>31</b> |
| 7.1 Inleiding.....   | 31        |
| 7.2 Ondernemersklimaat .....                                   | 31        |
| 7.3 Vestigingsklimaat .....                                    | 32        |
| 7.4 Economisch beleid en focus .....                           | 32        |
| 7.5 Toekomstige focus.....                                     | 33        |
| <b>8. Conclusie en aanbevelingen .....</b>                     | <b>35</b> |
| 8.1 Inleiding.....   | 35        |
| 8.2 Prioriteitenmatrix .....                                   | 35        |
| 8.3 Aanbevelingen .....  | 36        |



# 1

## HOOFDSTUK

### **Managementsamenvatting**

## 1. Managementsamenvatting

De gemeente Tytsjerksteradiel wil graag inzicht in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en in de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In dat kader heeft de gemeente Tytsjerksteradiel een Ondernemerspeiling volgens de standaard van KING (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. In de maand september ontvingen 2.019 ondernemers een uitnodiging om aan de Ondernemerspeiling deel te nemen. 226 ondernemers hebben hieraan meegedaan, een respons van 11,2 procent. De groep deelnemers is redelijk representatief voor alle ondernemers in de gemeente Tytsjerksteradiel.

### Kernresultaten

Kijkend naar de rapportcijfers scoort Tytsjerksteradiel rond of boven het gemiddelde van Nederland, met uitzondering van enkele aspecten van het thema bedrijfsomgeving (daar wordt onder gemiddeld op gescoord). Op de bereikbaarheid per OV en voor bevoorrading en transport scoort de gemeente lager dan het landelijk gemiddelde.

Over het algemeen zijn ondernemers binnen de bebouwde kom (excl. winkelcentra) en op bedrijventerreinen en kantorenlocaties het meest tevreden over het ondernemingsklimaat, de gemeentelijke dienstverlening, bedrijfsomgeving en heffingen en regeldruk. Ondernemers in het buitengebied of buiten de bebouwde kom zijn relatief ontevreden over aspecten van het ondernemingsklimaat en van de bedrijfsomgeving (inclusief bereikbaarheid). Ondernemers in een winkel- of stadscentrum zijn relatief positief over aspecten van het ondernemingsklimaat en de relatie met de gemeente, wisselend positief over de bedrijfsomgeving en relatief negatief over heffingen en regeldruk.

### Bedrijfsomgeving

De openbare ruimte en de veiligheid in de bedrijfsomgeving worden matig tot redelijk beoordeeld. De bereikbaarheid wordt over het algemeen ook matig tot redelijk gewaardeerd. Bereikbaarheid van de gemeente per auto wordt met een 7,8 het best gewaardeerd, en bereikbaar met het OV (5,3) het slechtst. Negen procent van de ondernemers ervaart (veel) overlast en criminaliteit in de bedrijfsomgeving, dit is relatief veel (NL: 5%). Het gaat hierbij vooral om diefstal, zwerfvuil en rommel op straat en vernieling. Glasvezel/snel internet wordt door 4 op de 10 ondernemers genoemd als een verbeterpunt. Op ruime afstand volgen ruimte voor laden en lossen en de verzorging van de openbare ruimte.

| RAPPORTCIJFER  | TYTSJERKSTERADIEL | NEDERLAND |
|--|-------------------|-----------|
| Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving                  | 6,7               | 6,9       |
| Veiligheid in de bedrijfsomgeving                                    | 6,9               | 7,1       |
| Bereikbaarheid van de gemeente per auto                              | 7,8               | 7,8       |
| Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per OV                         | 5,3               | 6,0       |
| Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport | 6,9               | 7,3       |
| Parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie   | 6,9               | 6,7       |

### Gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers verwachten dat de dienstverlening op orde is. Dat betekent dat de processen en de informatievoorziening op maat moeten zijn en dat de gemeente meedenkt en flexibel omgaat met regels en procedures. De algehele dienstverlening scoort, vergelijkbaar met gemiddeld in Nederland, een 6,8.



Vier op de tien ondernemers heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente en in de meeste gevallen ging het om het voorleggen van een vraag of probleem of het aanvragen van producten of diensten. De dienstverlening via de digitale faciliteiten scoort redelijk, net als de professionaliteit van gemeente en haar medewerkers. Beide aspecten scoren beter dan gemiddeld in Nederland.

Van de ondernemers in Tytsjerksteradiel heeft 15 procent in de afgelopen 12 maanden een vergunning aangevraagd. De afhandeling van de vergunningverlening wordt met een 6,6 beter gewaardeerd dan gemiddeld in Nederland.

| RAPPORTCIJFER  | TYTSJERKSTERADIEL | NEDERLAND |
|--|-------------------|-----------|
| Algehele dienstverlening   | 6,8               | 6,6       |
| Dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente           | 6,9               | 6,3       |
| Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers | 6,8               | 6,4       |
| Afhandeling van de vergunningsaanvraag                                 | 6,6               | 6,2       |

### Relatie ondernemers en gemeente

De relatie komt, beter dan landelijk, matig tot redelijk uit het onderzoek. Zo wordt de wijze waarop de gemeente samenwerking zoekt met ondernemers met een 6,3 beoordeeld en de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een 6,4. Eén op de tien ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt maar zou dit wel willen.

| RAPPORTCIJFER   | TYTSJERKSTERADIEL | NEDERLAND |
|---|-------------------|-----------|
| Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt | 6,3               | 5,7       |
| Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente                       | 6,4               | 6,1       |

### Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Bijna de helft van de ondernemers ervaart de hoogte van financiële heffingen als (heel) hoog, dit is een kleiner deel dan we landelijk zien. Ook vinden ondernemers in Tytsjerksteradiel de regeldruk minder vaak (heel) hoog (25%) dan gemiddeld in Nederland. De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen wordt met een 6,2 bovengemiddeld gewaardeerd. De meest genoemde verbeterpunten zijn de bestemmingsplannen (20%), hoogte lokale financiële heffingen (16%) en dienstverlening van de gemeente (14%).

| RAPPORTCIJFER   | TYTSJERKSTERADIEL | NEDERLAND |
|---|-------------------|-----------|
| Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen | 6,2               | 5,6       |

### Ondernemers- en vestigingsklimaat

Ondernemers verwachten dat de gemeente de lokale economie stimuleert. Het ondernemers-, vestigings- en woonklimaat worden relatief goed beoordeeld met respectievelijk een 6,9, een 6,7 en een 7,5. Twee derde van de ondernemers vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant om het ondernemersklimaat te verbeteren en 28% vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid (landelijk: 20%).

| RAPPORTCIJFER        | TYTSJERKSTERADIEL | NEDERLAND |
|----------------------|-------------------|-----------|
| Ondernemersklimaat   | 6,9               | 6,5       |
| Vestigingsklimaat    | 6,7               | 6,4       |
| Woon- en leefklimaat | 7,5               | 7,4       |



# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**





## 2. Inleiding

### 2.1 Aanleiding

De gemeente Tytsjerksteradiel wil graag inzicht krijgen in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers in de gemeente. In dat kader heeft de gemeente Tytsjerksteradiel een Ondernemerspeiling volgens de standaard van KING (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. In deze rapportage staan de uitkomsten van de Ondernemerspeiling onder de ondernemers.

### 2.2 Doel van het onderzoek

Het uitvoeren van een ondernemerspeiling in Tytsjerksteradiel om inzicht te krijgen in de bevindingen van de ondernemers over het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers, met het oog op mogelijke verbeterpunten. De uitkomsten worden vergeleken met het landelijk gemiddelde. Dit landelijk gemiddelde is berekend op basis van uitkomsten van 26 gemeenten die in 2016 en 2017 de Ondernemerspeiling hebben laten doen<sup>1</sup>. De uitkomsten van dit onderzoek zijn ook gepubliceerd op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).



In de lijst met indicatoren voor de gemeentelijke Programmabegroting, opgesteld door de commissie Depla, zijn het rapportcijfer vestigingsklimaat en het rapportcijfer ondernemersklimaat opgenomen. Door deel te nemen aan deze Ondernemerspeiling kan de gemeente die indicatoren ook daadwerkelijk opnemen in de Programmabegroting. In het hoofdstuk 7 van deze rapportage vindt u deze rapportcijfers.

### 2.3 Methode en respons

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen en om alle ondernemers de kans te geven om zijn of haar ervaringen te delen, zijn alle ondernemers in de gemeente aangeschreven. Het gaat om alle vestigingen uit het provinciaal werkgelegenheidsregister. Dit register bevat ondernemingen in alle economische sectoren, dus ook onderwijs, gezondheidszorg en overheid. Wijzigingen in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel worden verwerkt in het provinciaal werkgelegenheidsregister. Waar in dit rapport gesproken wordt over 'ondernemers' betreft het feitelijk 'vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen'.



De ondernemers kregen half september 2017 een brief van de gemeente met het verzoek om de digitale vragenlijst in te vullen. Na 2,5 weken is een rappel verstuurd aan alle bedrijven en instellingen met minimaal 2 werkzame personen.

#### **Respons**

In de gemeente Tytsjerksteradiel hebben 226 van de 2.019 aangeschreven ondernemers deelgenomen, een respons van 11,2 procent. De gemiddelde respons bij peilingen onder ondernemers is ongeveer 10 procent. Er zijn veel ondernemers die weinig ervaring hebben met gemeentelijke dienstverlening *aan ondernemers*. Zij hebben bijvoorbeeld een bedrijf aan huis, nog nooit een vergunning aangevraagd en/of geen contact gehad met de gemeente. Onder ondernemers met méér dan 10 werknemers; ondernemers in het centrum en ondernemers die een bedrijfspand in eigendom hebben is de respons duidelijk hoger dan 10 procent. Zij maken vaker gebruik van de gemeentelijke diensten.

---

<sup>1</sup> Peildatum: 19 oktober 2017

## 2.4 Korte impressie van de bedrijven in Tytsjerksteradiel

Bijna twee derde van de ondernemingen in Tytsjerksteradiel bestaat uit zzp'ers, dit deel is iets kleiner dan gemiddeld in Nederland. In Tytsjerksteradiel zijn relatief veel ondernemers werkzaam in de landbouw & visserij vergeleken met Nederland. Dit geldt in mindere mate ook voor de bouwsector. Het aandeel bedrijven in de zakelijke dienstverlening is relatief klein. In verhouding hebben de grote bedrijven vaker aan het onderzoek deelgenomen dan zzp'ers. Ondernemingen in de bouwsector hebben relatief minder vaak meegedaan.



**Tabel 2.1**

Bedrijven en respondenten uitgesplitst naar sector, werkzame personen en locatie

|   | NEDERLAND | TYTSJERKSTERADIEL | RESPONDENTEN |
|---|-----------|-------------------|--------------|
| <b>SECTOR</b>                                     |           |                   |              |
| Landbouw & visserij                               | 5%        | 14%               | 15%          |
| Industrie   | 4%        | 6%                | 6%           |
| Bouw  | 10%       | 14%               | 11%          |
| Handel  | 18%       | 16%               | 16%          |
| Transport   | 3%        | 3%                | 5%           |
| Horeca  | 4%        | 3%                | 4%           |
| Informatie & communicatie                         | 5%        | 3%                | 3%           |
| Financiële instellingen                           | 1%        | 1%                | 2%           |
| Zakelijke diensten                                | 25%       | 16%               | 17%          |
| Overheid  | 0%        | 0%                | 0%           |
| Onderwijs   | 5%        | 4%                | 5%           |
| Zorg  | 9%        | 9%                | 7%           |
| Cultuur & recreatie en overige diensten           | 11%       | 10%               | 10%          |
| <b>AANTAL WERKNEMERS</b>                          |           |                   |              |
| 1 of minder                                       | 69%       | 65%               | 36%          |
| 2-9   | 25%       | 29%               | 14%          |
| 10-49   | 5%        | 5%                | 42%          |
| 50-99   | 1%        | 1%                | 2%           |
| 100 of meer                                       | 1%        | 0%                | 5%           |
| <b>LOCATIE</b>                                    |           |                   |              |
| in/aan huis                                       | -         | -                 | 37%          |
| winkelcentrum/stadscentrum                        | -         | -                 | 10%          |
| bedrijventerrein/kantorenlocatie                  | -         | -                 | 7%           |
| elders binnen de bebouwde kom                     | -         | -                 | 9%           |
| buitengebied/buiten bebouwde kom                  | -         | -                 | 19%          |
| ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever | -         | -                 | 18%          |

Bron: LISA, 2017

## 2.5 Analyse en rapportage

Op de resultaten is een weging toegepast naar bedrijfsgrootte, conform de richtlijnen van KING. De uitkomsten zijn bruikbaar doordat alle ondernemers zijn aangeschreven en door de hoeveelheid respondenten. Echter, met de behaalde respons en een betrouwbaarheidsniveau van 90 procent is er sprake van een foutenmarge van 5,16% (in plaats van de richtlijn van KING: 5%). De resultaten zijn redelijk representatief voor ondernemers die *als ondernemer* te maken (kunnen) hebben met gemeentelijke dienstverlening.



De waardering voor bepaalde zaken wordt onder andere weergegeven in de vorm van rapportcijfers. Deze kunnen als volgt worden geïnterpreteerd: een score van een 5 of lager is 'onvoldoende' of 'slecht', een 6 is als 'matig' te beschouwen, een 7 is 'redelijk' en vanaf een 7,5 kan er worden gesproken van een 'goed' resultaat. Cijfers boven de 8 zijn zeer goed en bijna niet te verbeteren. Er wordt gesproken van een verschil in rapportcijfers tussen gemeenten bij een afwijking van minimaal 0,3.

Waar in deze rapportage ondernemers worden genoemd, worden zowel bedrijven als instellingen bedoeld. Antwoordcategorie 'weet niet' wordt niet gepresenteerd in deze rapportage. Indien een groot deel deze antwoordcategorie invult, wordt dit in de tekst genoemd. In deze rapportage wordt een vergelijking gemaakt met de landelijke benchmark.

## 2.6 Inhoudsopgave

In hoofdstuk 3 komt de bedrijfsomgeving aan bod, in hoofdstuk 4 de gemeentelijke dienstverlening en in hoofdstuk 5 wordt het proces van de vergunningverlening besproken. Het zesde hoofdstuk gaat over de relatie tussen ondernemers en de gemeente en hoofdstuk 7 over gemeentelijke heffingen & regeldruk. Hoofdstuk 8 beschrijft het ondernemers- en vestigingsklimaat, met de onderwerpen waarop de gemeente zich volgens ondernemers met name zou moeten focussen. Het rapport wordt afgesloten met een samenvatting en aanbevelingen.



*De visuele presentatie in de vorm van een losse factsheet maakt onderdeel uit van deze gemeentelijke rapportage. In deze factsheet zijn de belangrijkste resultaten overzichtelijk bij elkaar gezet.*

# 3

## HOOFDSTUK

### **Bedrijfsomgeving**



### 3. Bedrijfsomgeving

#### 3.1 Inleiding

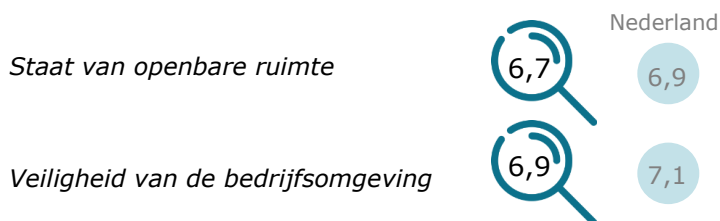
In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: algemeen, criminaliteit en overlast, bereikbaarheid en verbeterpunten in de bedrijfsomgeving<sup>2</sup>.

#### 3.2 Algemeen

In figuur 3.1 is weergegeven hoe de ondernemers de staat van de openbare ruimte waarderen en de veiligheid van de bedrijfsomgeving. Met openbare ruimte kan worden gedacht aan het onderhoud van wegen, fietspaden, stoepen en het openbare groen. Met respectievelijk een 6,7 en een 6,9 zijn de gemiddelde rapportcijfers van de ondernemers uit Tytsjerksteradiel vergelijkbaar met het gemiddelde Nederlandse rapportcijfer voor de staat van de openbare ruimte en de veiligheid van de bedrijfsomgeving.

**Figuur 3.1**

Rapportcijfers



#### **Omgeving van ondernemingen aan huis beter en veiliger dan nabij overige ondernemers**

In tabel 3.1 is de waardering voor de staat van de openbare ruimte en veiligheid van de bedrijfsomgeving uitgesplitst naar type bedrijfslocatie. De locatie van de ondernemers lijkt enig effect te hebben op de beoordeling van de openbare ruimte en veiligheid. Zowel de staat van de openbare ruimte als de veiligheid in de bedrijfsomgeving wordt op bedrijventerreinen, kantorenlocaties en elders binnen de bebouwde kom gemiddeld het beste gewaardeerd in een winkelcentrum of stadscentrum, buiten de bebouwde kom en in het buitengebied het slechtst.

**Tabel 3.1**

Rapportcijfers uitgesplitst naar locatie

|   | WINKELCENTRUM/<br>STADSCENTRUM |        | BEDRIJVENTERREIN/<br>KANTORENLOCATIE |        | ELDERS BINNEN<br>DE BEBOUWDE<br>KOM |        | BUITENGEBIED/<br>BUITEN<br>BEBOUWDE KOM |        |
|---|--------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|---|--------|
|   | aantal                         | cijfer | aantal                               | cijfer | aantal                              | cijfer | aantal                                  | cijfer |
| Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving | 22                             | 6,8    | 15                                   | 7,2    | 18                                  | 7,0    | 40                                      | 6,4    |
| Veiligheid in de bedrijfsomgeving                   | 21                             | 6,3    | 16                                   | 7,4    | 17                                  | 7,2    | 40                                      | 6,9    |

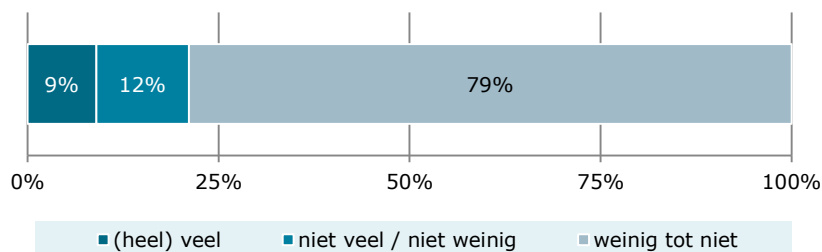
<sup>2</sup> Bedrijven die aan huis zijn gevestigd of niet locatie gebonden zijn, zijn niet bevraagd over de bedrijfsomgeving.

### 3.3 Criminaliteit en overlast

Figuur 3.2 laat de mate van criminaliteit en overlast zien zoals ondernemers die ervaren. Van de ondernemers heeft 79 procent weinig of niet te maken met criminaliteit en overlast. Negen procent heeft (veel) te maken met criminaliteit en overlast. Dit is hoger dan het Nederlandse gemiddelde (5%).

**Figuur 3.2**

Mate van criminaliteit en overlast

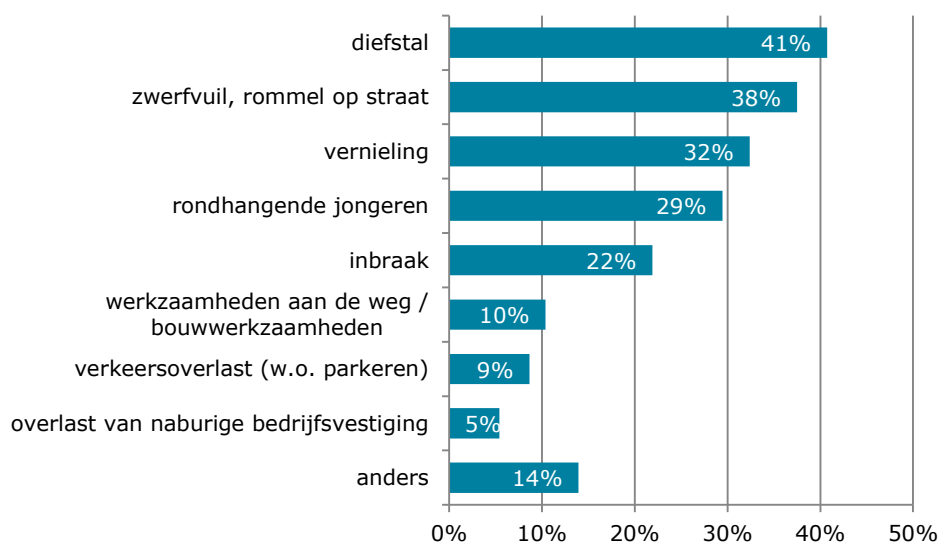


#### **Zwerfvuil, rommel op straat meest genoemde vorm van overlast**

In figuur 3.3 zijn de vormen van criminaliteit en overlast weergegeven waarmee de ondernemingen hoofdzakelijk te maken hebben. Vormen waarmee ondernemingen hoofdzakelijk te maken hebben zijn diefstal en rondhangende jongeren; vier op de tien ondernemers geeft dit aan. Andere veelgenoemde vormen zijn zwerfvuil en rommel op straat (38%) en vernieling (32 procent).

**Figuur 3.3**

Vormen van criminaliteit en overlast (van de ondernemers die overlast ervaren)

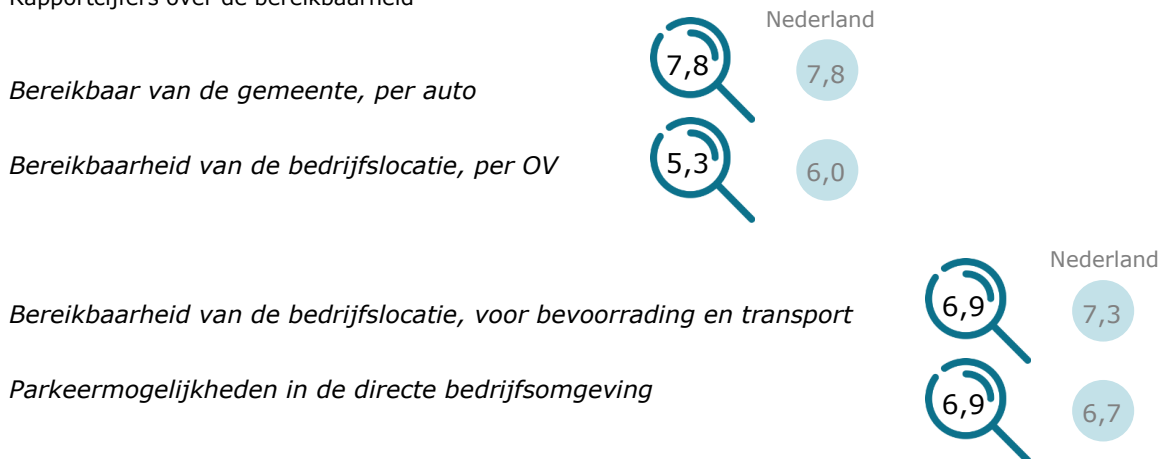


### 3.4 Bereikbaarheid

De ondernemers hebben voor vier aspecten van de bereikbaarheid een rapportcijfer gegeven (zie figuur 3.4). De bereikbaarheid van de gemeente (7,8) wordt het beste beoordeeld, vergelijkbaar met de gemiddelde waardering in Nederland. Ook de waardering voor parkeermogelijkheden (6,9) komt overeen met het landelijk gemiddelde. De bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (6,9) en de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per OV (5,3) scoren beide onder het landelijk gemiddelde. Gezien de grootte van het buitengebied en het type gemeente (veel platteland) is een dergelijke waardering voor bereikbaarheid met openbaar vervoer te verwachten.

**Figuur 3.4**

Rapportcijfers over de bereikbaarheid



In tabel 3.2 is de waardering bereikbaarheid per type locatie weergegeven. Ondernemers op bedrijventerreinen en kantorenlocaties zijn over het algemeen redelijk tevreden over de verschillende aspecten van de bereikbaarheid. Ondernemers elders binnen de bebouwde kom zijn erg tevreden over de bereikbaarheid per auto (8,1) en voor bevoorrading en transport (7,3), maar minder tevreden over de bereikbaarheid per OV (5,7). Ondernemers in het buitengebied of buiten de bebouwde kom zijn erg ontevreden over de bereikbaarheid met het OV (4,5). Centrumondernemers zijn van relatief het meest tevreden over de parkeermogelijkheden (7,7).

**Tabel 3.2**

Rapportcijfers over de bereikbaarheid, uitgesplitst naar locatie

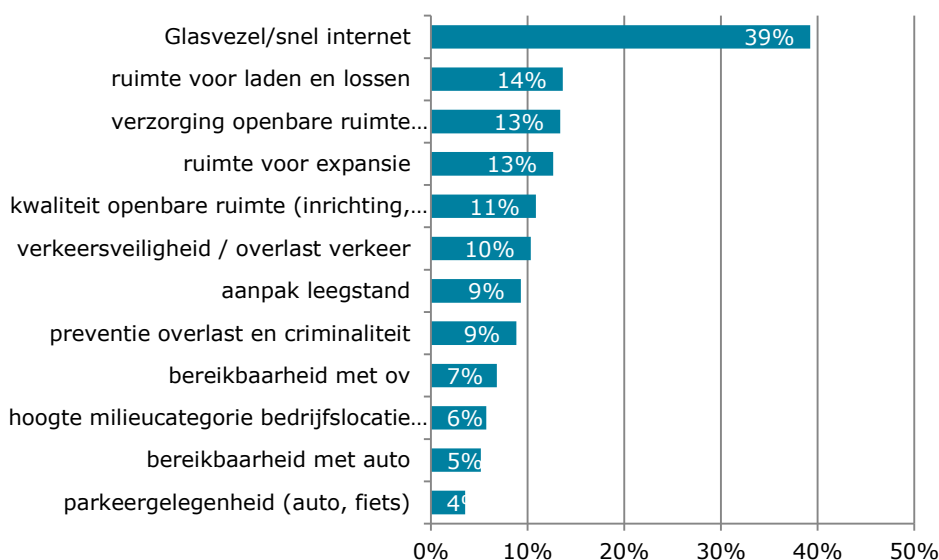
|  | WINKELCENTRUM/<br>STADSCENTRUM |        | BEDRIJVENTERREIN/<br>KANTORENLOCATIE |        | ELDERS BINNEN<br>DE BEBOUWDE<br>KOM |        | BUITENGEBIED/<br>BUITEN<br>BEBOUWDE KOM |        |
|--|--------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|---|--------|
|  | aantal                         | cijfer | aantal                               | cijfer | aantal                              | cijfer | aantal                                  | cijfer |
| Bereikbaarheid gemeente, auto                                | 22                             | 7,5    | 16                                   | 8,1    | 16                                  | 8,1    | 39                                      | 7,6    |
| Bereikbaarheid bedrijfslocatie, OV                           | 21                             | 6,0    | 16                                   | 6,1    | 15                                  | 5,7    | 34                                      | 4,5    |
| Bereikbaarheid bedrijfslocatie,<br>bevoorrading en transport | 22                             | 6,6    | 16                                   | 7,3    | 16                                  | 7,3    | 39                                      | 6,7    |
| Parkeermogelijkheden<br>bedrijfslocatie                      | 22                             | 7,7    | 16                                   | 7,3    | 17                                  | 6,5    | 33                                      | 6,5    |

### 3.5 Verbeterpunten

De ondernemers konden eventueel (maximaal drie) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving aan de gemeente meegeven (zie figuur 3.5). Het meest genoemde verbeterpunt, door vier op de tien ondernemers, is glasvezel / snel internet, gevolgd door ruimte voor laden en lossen (14%) en verzorging van de openbare ruimte (13%).

**Figuur 3.5**

Verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving



De meest genoemde en belangrijkste toelichtingen op deze verbeterpunten zijn hieronder weergegeven. In tegenstelling tot de kwantitatieve uitkomsten in de tabellen en figuren, zijn dit meningen van individuele ondernemers.



#### **Glasvezel / snel internet**

- "Glasvezel zou een uitkomst zijn en een verbetering van de dienstverlening."
- "Glasvezel is een must voor een bedrijf. Wij hebben hier erg slecht en traag internet."
- "Snel internet is in ons vakgebied een gewenst item."
- "Zeer slecht internet. Oude kabels in de weg en geen glasvezel is niet van deze tijd."

#### **Verzorging openbare ruimte**

- "Bij uitrit naar openbare weg de heg snoeien. Dit moeten we nu zelf doen, om veiligheid optimaal te houden."
- "Snoeien door gemeente gebeurt veel te laat, daarom doen we het zelf maar."
- "Bomen meer opsnoeien."
- "De omgeving aantrekkelijker maken met sfeer."
- "Bloembakken, wat meer groen."
- "In en rond Bartelehiem: Bermonderhoud gebeurt te weinig zodat alle onkruid telkens in de bloei komt."
- "Verwaarlozing en/of achterstallig onderhoud aan bomen (en berm) langs gemeentelijke wegen zijn bron van ergernis."
- "Wij zitten hier al jaren met ons bedrijf, het is hier schoon, alles wordt goede onderhouden (openbare ruimte)."

#### **Ruimte voor expansie**

- Alle bedrijven in het buitengebied welke geen boer zijn, hebben zeer beperkte bouw mogelijkheden!



# 4

## HOOFDSTUK

### **Gemeentelijke dienstverlening**



## 4. Gemeentelijke dienstverlening

### 4.1 Inleiding

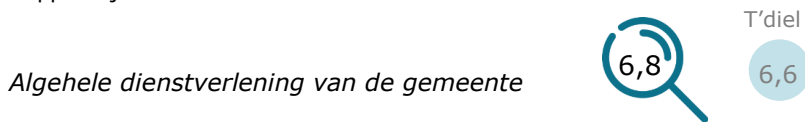
In dit hoofdstuk worden verschillende aspecten van de gemeentelijke dienstverlening besproken. Zo wordt de wijze, de reden en de beoordeling van ondernemers over het contact met de gemeente besproken, alsmede de digitale dienstverlening, de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en de dienstverlening met de menselijke maat.

### 4.2 Algemeen

In figuur 4.1 is de waardering voor de algehele dienstverlening weergegeven in de vorm van een rapportcijfer. De dienstverlening wordt redelijk beoordeeld met gemiddeld een 6,8, vergelijkbaar met het gemiddelde rapportcijfer van de Nederlandse ondernemers (6,6).

**Figuur 4.1**

Rapportcijfer



De tevredenheid over de algehele dienstverlening van de gemeente Tytsjerksteradiel wordt door de ondernemers op de verschillende locaties wisselend gewaardeerd. Ondernemers op bedrijventerreinen en kantorenlocaties zijn het meest tevreden (7,4). Ondernemers die niet aan een locatie zijn gebonden zijn relatief ontevreden (5,8, zie tabel 4.1).

**Tabel 4.1**

Rapportcijfers over de algehele dienstverlening, uitgesplitst naar locatie

|                          | IN/AAN HUIS | WINKELCENTRUM/S<br>TADSCENTRUM | BEDRIJVENTERREIN<br>/KANTORENLOCATIE | ELDERS BINNEN DE<br>BEOUWDE KOM | BUITENGEBIED/BUI<br>TEN BEOUWDE<br>KOM | NIET LOCATIE<br>GEBONDEN |
|--------------------------|-------------|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--|--------------------------|
| Algehele dienstverlening | 7,1         | 6,9                            | 7,4                                  | 7,3                             | 6,8                                    | 5,8                      |
| Aantal respondenten      | 55          | 19                             | 15                                   | 14                              | 35                                     | 24                       |

### Vast aanspreekpunt

Eén op de vijf ondernemers in Tytsjerksteradiel (21%) heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Dit is een groter deel dan het gemiddelde in Nederland (15%). Twee derde heeft geen vast aanspreekpunt en heeft hier ook geen behoefte aan en 11% heeft geen vast aanspreekpunt, maar heeft hier wél behoefte aan.



67%

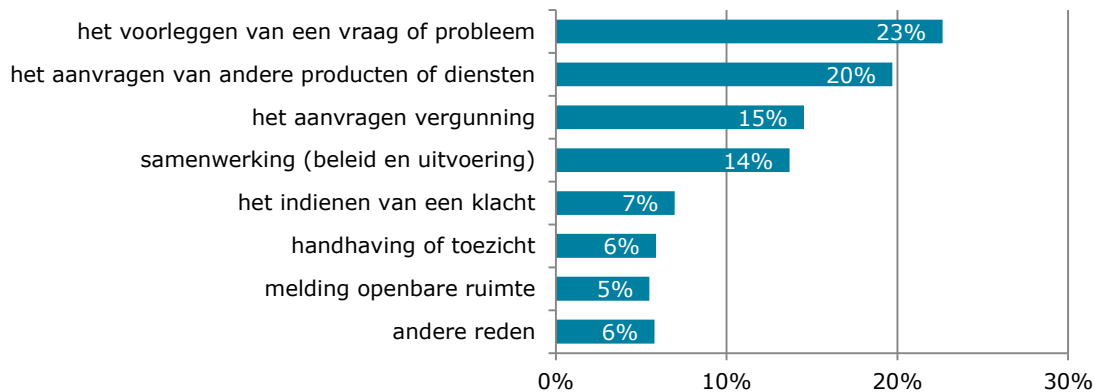
van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt bij de gemeente en heeft hier ook geen behoefte aan

### Contact met de gemeente

Vier op de tien ondernemers heeft in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact gehad met de gemeente voor het een of ander. Van alle ondernemers heeft 23 procent in de afgelopen 12 maanden een vraag of probleem voorgelegd en 20 procent heeft een product of dienst aangevraagd (geen vergunning) (zie figuur 4.2).

**Figuur 4.2**

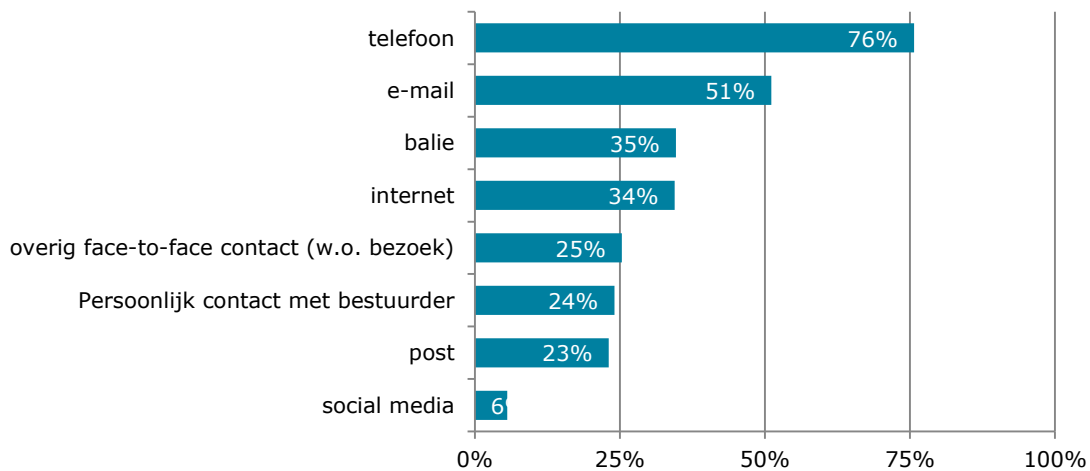
Contact met de gemeente (in de afgelopen 12 maanden), voor:



Drie kwart van de ondernemers die contact hebben gehad met de gemeente, heeft telefonisch contact gehad. Daarnaast heeft de helft contact gehad met de gemeente per e-mail, 35 procent heeft via de balie contact gehad en 34 procent heeft met de gemeente contact gehad via internet.

**Figuur 4.3**

Wijze van contact



**76%**

van de ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente heeft contact gehad via de telefoon

### 4.3 Digitale dienstverlening

De digitale dienstverlening van de gemeente Tytsjerksteradiel wordt relatief goed beoordeeld met gemiddeld een 6,9 (het Nederlandse gemiddelde rapportcijfer; een 6,3. Zie figuur 4.4).

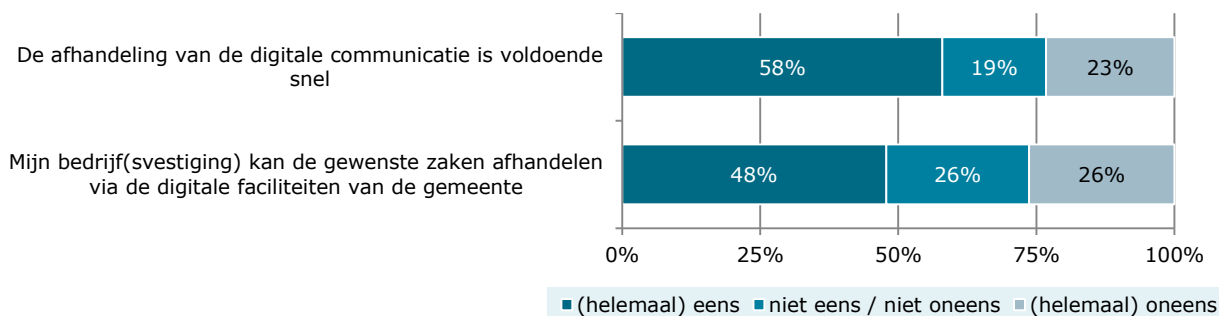
**Figuur 4.4**  
Rapportcijfer

*Dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente*



Ruim de helft van de ondernemers (die iets vinden van de digitale dienstverlening) vindt de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel (zie figuur 4.5). Een kwart is hiermee oneens. Ongeveer de helft van de ondernemers vindt dat ze de gewenste zaken kunnen afhandelen via de digitale faciliteiten (48%), een kwart is het daar niet mee eens en een kwart is neutraal.

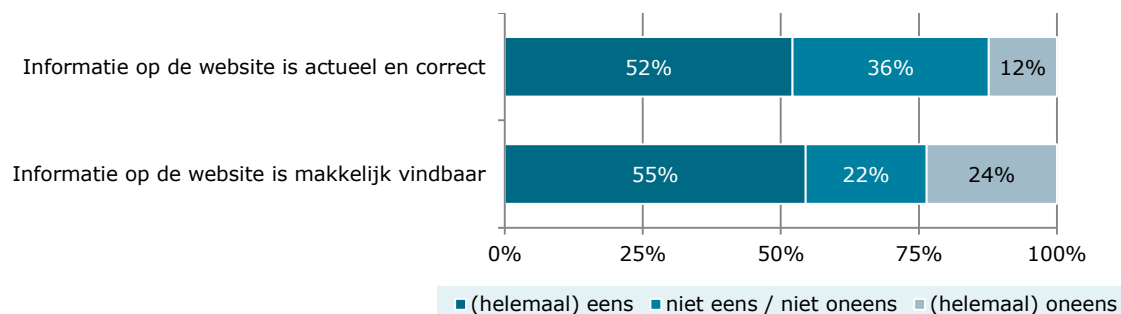
**Figuur 4.5**  
Stellingen over digitale dienstverlening



### Gemeentelijke website

Aan de hand van twee stellingen is onderzocht wat de ondernemers vinden van de gemeentelijke website (figuur 4.6). De helft van de ondernemers die hier een mening over hebben gegeven vindt de informatie op de website actueel en correct, en een iets groter deel vindt informatie op de website makkelijk vindbaar (55%). Er zijn iets meer ondernemers ontevreden over de vindbaarheid van informatie (24%) dan over de actualiteit en correctheid (12%).

**Figuur 4.6**  
Stellingen: informatie op de website is...



### Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers wordt door de ondernemers redelijk beoordeeld met gemiddeld een 6,8 (figuur 4.7, Nederland: 6,4).

**Figuur 4.7**

Rapportcijfer

*Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers*

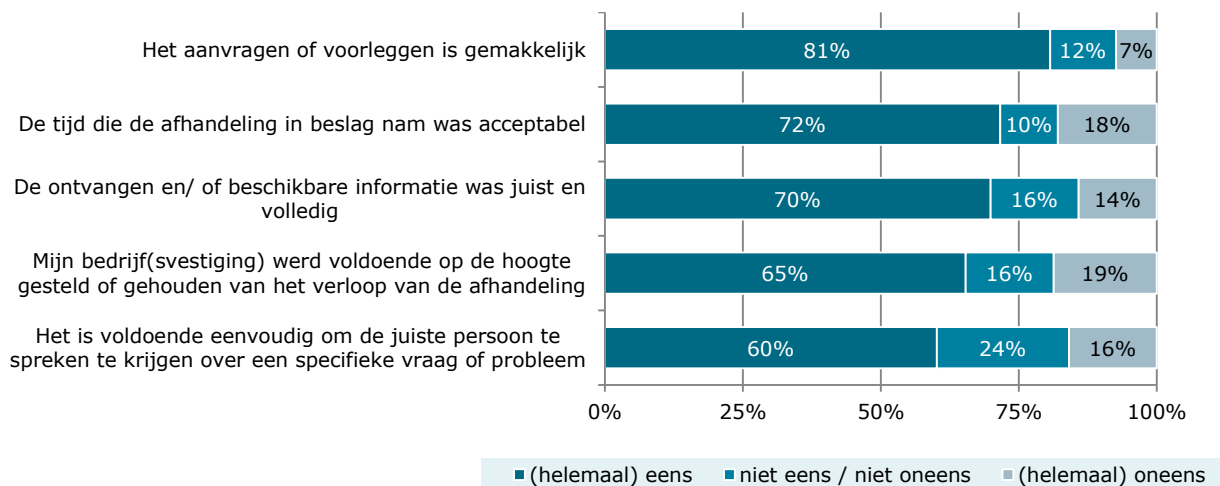


### Het aanvragen van een product/dienst of voorleggen van een vraag of probleem

In figuur 4.8 zijn de resultaten weergegeven van een vijftal stellingen over de professionaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Over het algemeen zijn de ondernemers hier positief over. Vier op de vijf ondernemers vindt het aanvragen of voorleggen van een vraag of probleem gemakkelijk. Zeven op de tien ondernemers vindt de afhandelingstijd acceptabel en is van mening dat de ontvangen en beschikbare informatie juist en volledig is. Twee derde van de ondernemers vindt dat ze voldoende op de hoogte zijn gehouden van de procedure en 60 procent vindt het voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken.

**Figuur 4.8**

Stellingen: aanvragen van product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem

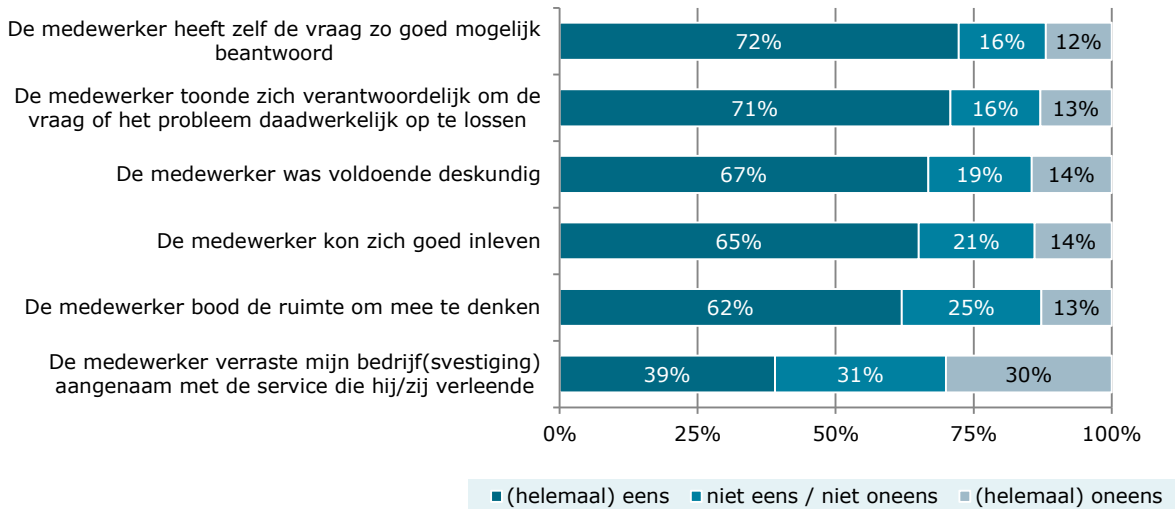


## 4.4 Hostmanship

Over het algemeen zijn de ondernemers positief over de persoonlijke dienstverlening (zie figuur 4.9). Zo vindt 72 procent dat de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord en 71 procent dat de medewerker zo goed mogelijk de vraag heeft opgelost. Ongeveer twee derde van de ondernemers vindt dat de medewerker voldoende deskundig was en dat de medewerker zich goed kon inleven. Daarnaast bood de medewerker volgens 62 procent de ruimte om mee te denken. De enige stelling waar niet een meerderheid het mee eens is, is dat de medewerker aangenaam heeft verrast met de geboden service (39 procent is het eens).

**Figuur 4.9**

Stellingen: hostmanship



## 4.5 Vergunningen

In figuur 4.10 is de waardering van de ondernemers voor de afhandeling van de vergunningaanvraag weergegeven. Met een 6,6 als gemiddeld rapportcijfer wordt de afhandeling matig tot redelijk gewaardeerd, maar wel hoger dan het Nederlandse gemiddelde.

**Figuur 4.10**

Rapportcijfer

Afhandeling van de vergunningsaanvraag



De meest aangevraagde vergunning in het afgelopen jaar is de omgevingsvergunning, door 20 ondernemers. Hieronder valt de bouwvergunning / milieuvergunning / kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning en reclamevergunning. De waardering voor de afhandeling van de vergunningsaanvraag verschilt weinig tussen de verschillende vergunningen.

**Tabel 4.2**

Rapportcijfers over de afhandeling van de vergunningsaanvraag, uitgesplitst naar type vergunning

|                     | OMGEVINGS-VERGUNNING | TERRAS-VERGUNNING | HORECA EXPLOITATIE-VERGUNNING | DRANK-ENHORECA-VERGUNNING | EVENEMENTEN-VERGUNNING | ANDERS |
|---------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------|--------|
| Rapportcijfer       | 6,5                  | -                 | 6,7                           | 6,8                       | 7,3                    | 6,9    |
| Aantal respondenten | 20                   | -                 | 1                             | 1                         | 3                      | 3      |

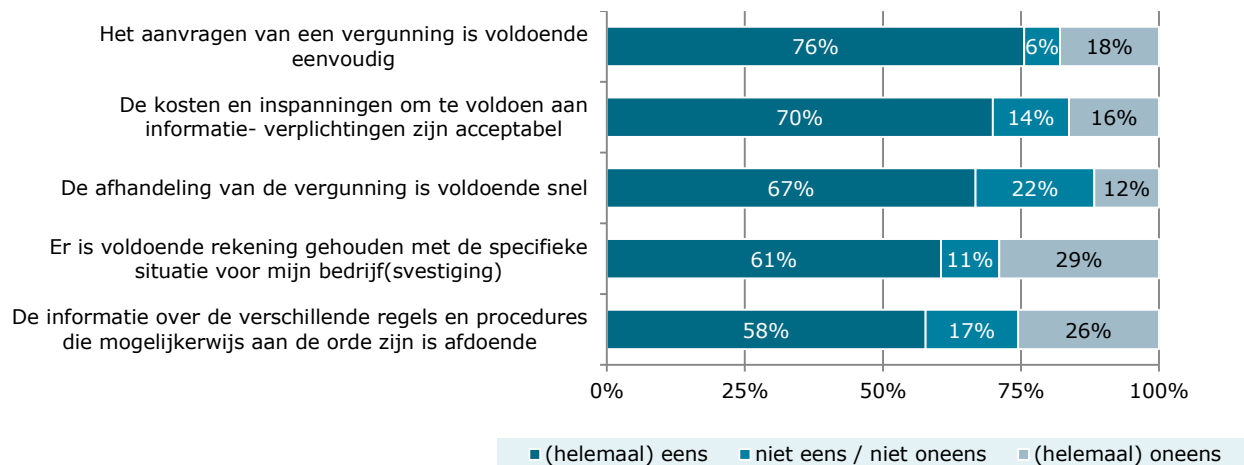
### Het aanvragen van een vergunning

In figuur 4.11 zijn de resultaten weergegeven van een vijftal stellingen over het verloop van de aanvraag van een vergunning. Over alle aspecten is een ruime meerderheid van de ondernemers die een vergunning hebben aangevraagd tevreden. De stelling waar de meeste ondernemers het mee eens zijn is de eenvoud van het aanvragen van een vergunning (76%), gevolgd door de kosten en inspanningen om aan informatieverplichtingen te voldoen (70%).

De stelling waar de meeste ondernemers het niet mee eens zijn is het rekening houden met de specifieke situatie, 29% van de ondernemers vindt dat dit niet voldoende is gebeurd.

**Figuur 4.11**

Stellingen: aanvragen van een vergunning



# 5

## HOOFDSTUK

### **Relatie gemeente - ondernemer**





## 5. Relatie gemeente - ondernemer

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de relatie tussen de ondernemers en de gemeente besproken. Hierbij komt de samenwerking aan bod en de opstelling van de gemeente.

### 5.2 Samenwerking ondernemer – gemeente

De wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt wordt door de ondernemers in Tytsjerksteradiel, met een 6,3 als gemiddeld rapportcijfer, matig tot redelijk gewaardeerd (beter dan het Nederlandse gemiddelde: 5,7).

**Figuur 5.1**

Rapportcijfer

*Wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt*

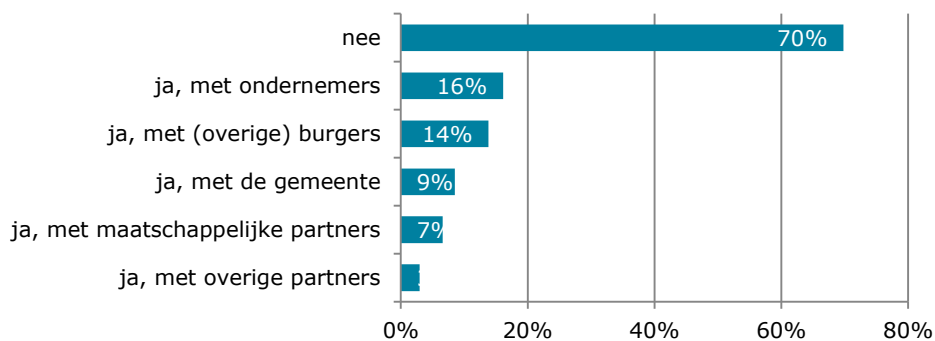


#### ***Kwart heeft zich actief ingezet voor (beleids-)initiatieven***

Drie op de tien ondernemers hebben zich in het afgelopen jaar actief ingezet voor (beleids-) initiatieven. Van hen is het deel dat zich met ondernemers heeft ingezet het grootst (16% van alle ondernemers). Daarnaast heeft 14 procent zich met burgers ingezet voor (beleids-) initiatieven, 9 procent samen met de gemeente en 7 procent met maatschappelijk partners.

**Figuur 5.2**

Actieve inzet voor (beleids-)initiatieven (afgelopen jaar)

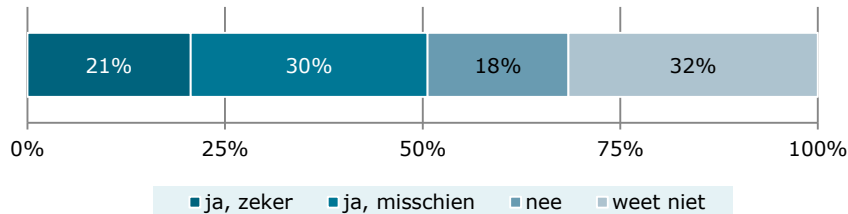


### Inzet en betrokkenheid van ondernemers

Een derde van de ondernemers weet niet of ze zich in de nabije toekomst actief willen inzetten (zie figuur 5.3). De helft van de ondernemers wil zich (misschien) actief inzetten voor (beleids-)initiatieven.

**Figuur 5.3**

Actieve inzet voor (beleids)initiatieven in de nabije toekomst

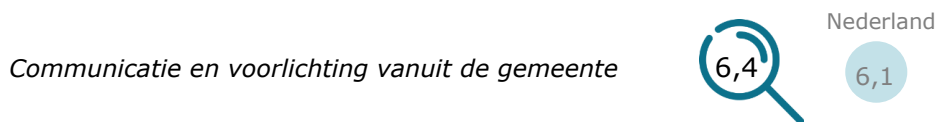


### Opstelling van de gemeente

Wat betreft de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente is de waardering van de ondernemers matig tot redelijk, met een 6,4 als gemiddeld rapportcijfer (figuur 5.4). Dit aspect wordt beter gewaardeerd dan gemiddeld in Nederland (6,1).

**Figuur 5.4**

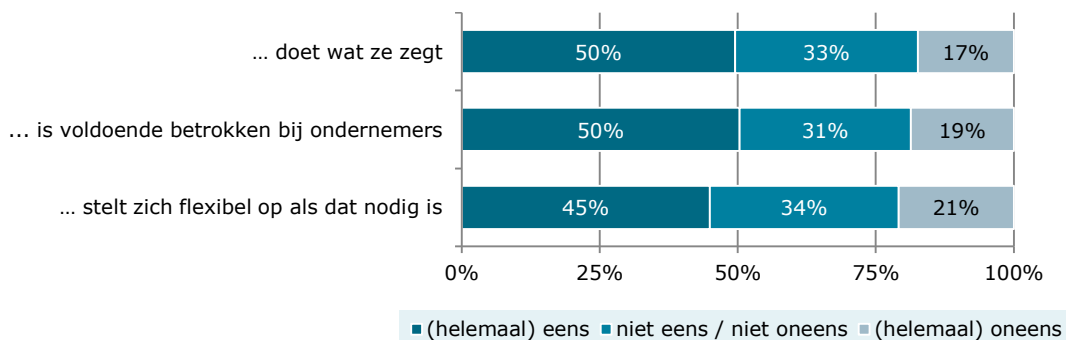
Rapportcijfer



Aan de ondernemers is een drietal stellingen voorgelegd over de opstelling van de gemeente (figuur 5.5). De helft van de ondernemers vindt dat de gemeente doet wat ze zegt en voldoende betrokken is. Bijna een zelfde deel vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is.

**Figuur 5.5**

Stellingen over de opstelling van de gemeente. De gemeente...



Ongeveer veertig ondernemers hebben een opmerking gegeven over de relatie met de gemeente en dit zijn wisselende uitingen. Een deel van de ondernemers hoort erg weinig tot niets hoort van de gemeente (vooral zzp'ers). Enkelen merken op dat ze geen idee hebben wat de gemeente voor hen zou kunnen betekenen. Sommige ondernemers vinden dat de gemeente de ondernemers helemaal niet helpt waar nodig, niet luistert of meedenkt. Zo vinden enkele ondernemers dat de gemeente zich te veel achter de regels verbergt en weinig flexibel is. Andere ondernemers zijn al jaren erg tevreden over de dienstverlening en contact van de gemeente.

# 6

## HOOFDSTUK

### **Gemeentelijke heffingen en regeldruk**



## 6. Gemeentelijke heffingen en regeldruk

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de ondernemers over de hoogte van de financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente weergegeven. Ook komt de handhaving van de gemeente met betrekking tot de regels aan bod en de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen. Tot slot worden verbeterpunten aangedragen met betrekking tot gemeentelijke heffingen, regels en procedures.

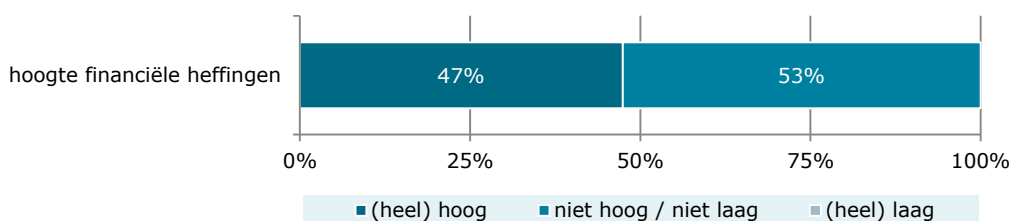
### 6.2 Financiële heffingen

Aan de ondernemers is gevraagd hoe ze de hoogte van de financiële heffingen (gemeentelijke heffingen) ervaren. De resultaten hiervan zijn weergegeven in figuur 6.1.

Van de ondernemers ervaart bijna de helft de heffingen als (heel) hoog. De andere helft vindt de financiële heffingen niet hoog en niet laag. Het aandeel ondernemers dat vindt dat de heffingen (heel) hoog zijn is lager dan gemiddeld in Nederland (56%).

**Figuur 6.1**

Ervaren hoogte van de financiële heffingen



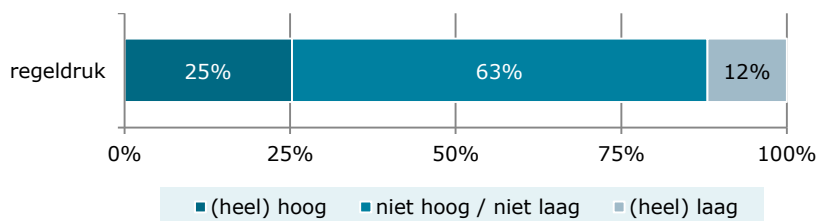
### 6.3 Regeldruk

In figuur 6.2 is weergegeven hoe de ondernemers de regeldruk in de gemeente ervaren. Regeldruk bestaat uit alle vormen van regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

Van de ondernemers ervaart bijna een kwart de regeldruk als (heel) hoog, dit is duidelijk lager dan het Nederlandse gemiddelde (33%). Bijna twee derde ervaart de regeldruk als niet hoog en niet laag en 12 procent van de ondernemers vindt de regeldruk in de gemeente (heel) laag.

**Figuur 6.2**

Ervaren regeldruk in de gemeente

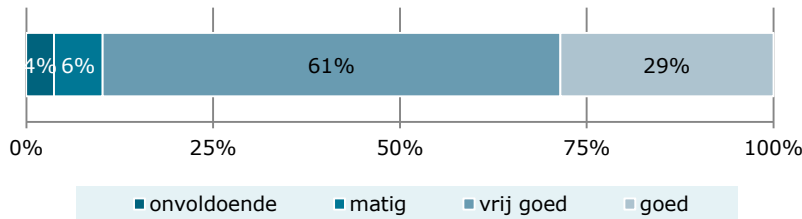


### Gemeentelijke regels

In figuur 6.3 is weergegeven in hoeverre, volgens de ondernemers, de gemeente –in het algemeen- gemeentelijke regels handhaaft. De helft van de ondernemers heeft hierover een mening. Van deze groep vindt 90 procent dat de gemeente de regels (vrij) goed handhaaft. Tien procent van de ondernemers vindt de handhaving van de gemeentelijke regels matig of onvoldoende. De handhaving van de gemeentelijke regels wordt in Tytsjerksteradiel beter gewaardeerd dan gemiddeld in Nederland waar 71% de handhaving van regels (vrij) goed vindt.

**Figuur 6.3**

Mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft



### Eenvoudige en soepele regelgeving

De ondernemers hebben met een rapportcijfer hun waardering gegeven voor de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen (figuur 6.4). De waardering is in Tytsjerksteradiel met een gemiddeld rapportcijfer 6,2 hoger dan het Nederlandse gemiddelde (5,6).

**Figuur 6.4**

Rapportcijfer

Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen

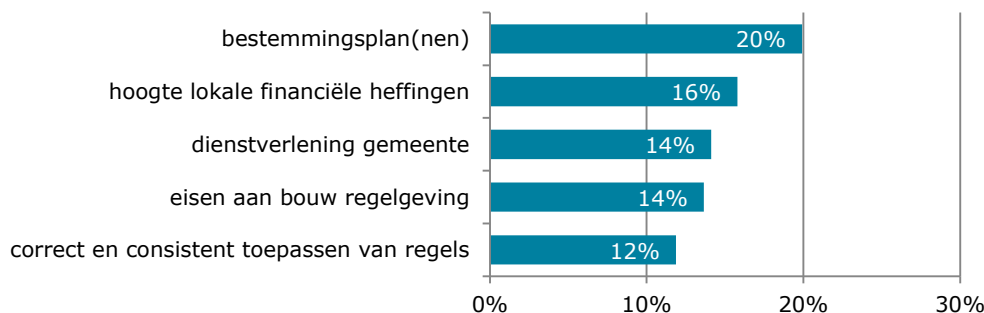


## 6.4 Verbeterpunten

In figuur 6.5 zijn de aspecten weergegeven van de gemeentelijke heffingen, regels en procedures waar met name ruimte is voor verbetering. De meest genoemde verbeterpunten zijn de bestemmingsplannen (genoemd door 20% van de ondernemers), gevolgd door de hoogte van lokale financiële heffingen (genoemd door 16%) en dienstverlening van de gemeente (14%).

**Figuur 6.5**

Meest genoemde vijf verbeterpunten ten aanzien van heffingen, procedures en regels



# HOOFDSTUK

## Ondernemersklimaat

## 7. Ondernemersklimaat

### 7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de lokale omstandigheden besproken die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats. Dit hoofdstuk is een samenvattend hoofdstuk waarin een algemeen oordeel over het ondernemersklimaat wordt gegeven en toegelicht door de ondernemers in de gemeente Tytsjerksteradiel.

### 7.2 Ondernemersklimaat

De ondernemers hebben middels een rapportcijfer hun waardering gegeven voor het ondernemersklimaat in de gemeente Tytsjerksteradiel (zie figuur 7.1). Dit wordt met een 6,9 redelijk gewaardeerd, iets hoger dan het Nederlandse gemiddelde (6,5).

**Figuur 7.1**

Rapportcijfer



Ondernemers gesitueerd elders in de bebouwde kom zijn het meest tevreden over het ondernemersklimaat van de gemeente Tytsjerksteradiel (7,5), gevolgd door ondernemers op een bedrijventerrein of kantorenlocatie (7,3). Het minst tevreden zijn ondernemers die niet aan een locatie gebonden zijn (6,4).

**Tabel 7.1**

Rapportcijfers ondernemersklimaat, uitgesplitst naar locatie

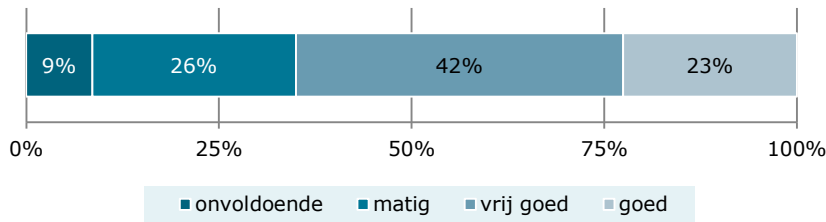
|                     | IN/AAN HUIS | WINKELCENTRUM / STADSCENTRUM | BEDRIJVENTE RREIN/KANTO RENLOCATIE | ELDERS BEBOUWDE KOM | BUITENGEBIED/ BUITEN BEBOUWDE KOM | NIET LOCATIE GEBONDEN |
|---------------------|-------------|------------------------------|------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Ondernemers klimaat | 6,9         | 7,1                          | 7,3                                | 7,5                 | 6,6                               | 6,4                   |
| Aantal respondenten | 49          | 15                           | 14                                 | 13                  | 26                                | 20                    |

### **Ondernemers verdeeld over de inspanning van de gemeente voor ondernemersklimaat**

Twee derde van de ondernemers vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemersklimaat (zie figuur 7.3). Dit is een groter deel dan gemiddeld in Nederlands (52%). Het deel dat vindt dat de gemeente dit matig doet is een kwart en 9 procent van de ondernemers vindt dat de gemeente zich onvoldoende inspant om het ondernemersklimaat te verbeteren. Overigens heeft de helft van de ondernemers hier geen mening over. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

**Figuur 7.3**

De mate waarin de gemeente zich inspant om het ondernemersklimaat te verbeteren



### 7.3 Vestigingsklimaat

Het vestigingsklimaat gaat over hoe aantrekkelijk de gemeente is om er een vestiging te openen. De ondernemers hebben hun waardering hierover gegeven in de vorm van een rapportcijfer, en ook over het woon- en leefklimaat (figuur 7.4). De waardering voor het vestigingsklimaat is met een 6,7 iets hoger dan de gemiddelde waardering in Nederland. De waardering voor het woon- en leefklimaat (7,5) is vergelijkbaar met de landelijke gemiddelde waardering.

**Figuur 7.4**

Rapportcijfer

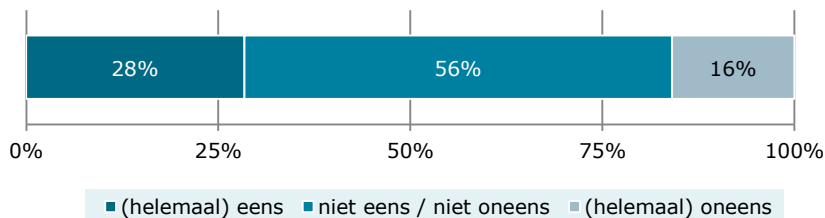


### 7.4 Economisch beleid en focus

Aan de ondernemers is een stelling voorgelegd over de prioritering van de gemeente in het economisch beleid (figuur 7.5). Ruim een kwart van de ondernemers vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid (28%, gemiddeld in Nederland: 20%). Het grootste deel (56%) is het niet eens en niet oneens met de stelling en 16 procent geeft aan dat de gemeente niet de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Overigens heeft wederom de helft van de ondernemers hier geen mening over. Zij zijn hier buiten beschouwing gelaten.

**Figuur 7.5**

Stelling: de gemeente stelt de juist prioriteiten in het economisch beleid



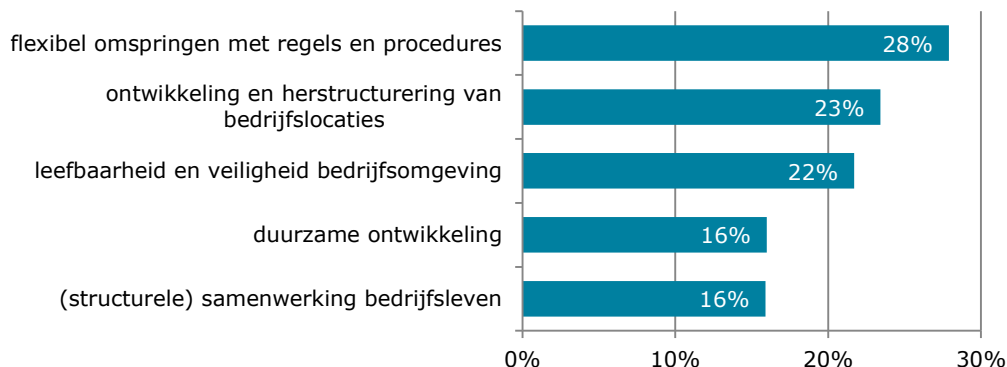


## 7.5 Toekomstige focus


Tot slot hebben de ondernemers aangegeven op welke onderwerpen de gemeente zich de komende periode met name zou moeten focussen (figuur 7.6). De meest genoemde onderwerpen zijn: flexibel omspringen met regels en procedures (28%), ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties (23%) en leefbaarheid en veiligheid van de bedrijfsomgeving (22%).

**Figuur 7.6**

Top 5 van onderwerpen waar de gemeente zich de komende periode met name op moet focussen



Aan het eind van de vragenlijst was er voor ondernemers ruimte om opmerkingen te plaatsen naar aanleiding van de ondernemerspeiling. Hieronder volgt een selectie van de verschillende toelichtingen die ondernemers hebben gegeven:

- 
- "Prioriteit nummer 1: internet in het buitengebied."
  - "Soepeler omgaan met ondernemers plannen als ze er iets bij willen doen, dus bestemmingsplan soepel kunnen wijzigen."
  - "Met name kleinere bedrijven steunen en informeren en helpen om ook de mogelijkheid te geven blijven te bestaan, wat al moeilijk is in deze tijden."
  - "Meer samenwerking met het bedrijfsleven is wenselijk."
  - "Ik ervaar geen aandacht van de gemeente voor mijn onderneming en de diensten die ik lever. Op dat vlak zou de gemeente volgens mij veel meer inspanningen kunnen leveren: kijken wat ze in huis hebben, wat zich afspeelt binnen haar leefwereld en daar hun voordeel mee doen tgv de inwoners van de gemeente. Meer verbindend werken."
  - "We zijn tevreden over onze gemeente. De laatste meeting met onze nieuwe burgemeester + Jan Sijtsma en Zakenclub Trynwâlden was interessant."
  - "Graag meer aandacht voor innovatieve en startende ondernemers. Burgum (en omgeving) is een prachtig woongebied, maar op gebied van werkgelegenheid in de dienstensector is er mijn inziens nog veel te winnen. Zorg ervoor dat de faciliteiten worden gecreëerd voor bedrijven (uit dienstensector) om zich rondom het centrum van Burgum te vestigen, ook om krimp tegen te gaan."

# 8

## HOOFDSTUK

### **Conclusie en aanbevelingen**



## 8. Conclusie en aanbevelingen

### 8.1 Inleiding

In deze paragraaf wordt met behulp van de prioriteitenmatrix gekeken op welke dingen de gemeente zich kan focussen, zodat ondernemers het ondernemersklimaat meer gaan waarderen. Het hoofdstuk sluit af met aanbevelingen.

#### ***Samenvattend***

Kijkend naar de rapportcijfers scoort Tytsjerksteradiel vooral rond of boven het gemiddelde van Nederland. De thema's dienstverlening van de gemeente, de relatie van de gemeente met ondernemers, heffingen en regeldruk en ondernemingsklimaat waarderen de ondernemers op veel aspecten beter dan gemiddeld in Nederland. De waardering voor de bedrijfsomgeving ligt rond of onder het Nederlands gemiddelde.

Over het algemeen zijn ondernemers binnen de bebouwde kom (excl. winkelcentra) en op bedrijventerreinen en kantorenlocaties het meest tevreden over het ondernemingsklimaat, de gemeentelijke dienstverlening, bedrijfsomgeving en heffingen en regeldruk. Ondernemers in het buitengebied of buiten de bebouwde kom zijn relatief ontevreden over aspecten van het ondernemingsklimaat en van de bedrijfsomgeving (inclusief bereikbaarheid). Ondernemers in een winkel- of stadscentrum zijn relatief positief over aspecten van het ondernemingsklimaat en de relatie met de gemeente, wisselend positief over de bedrijfsomgeving en relatief negatief over heffingen en regeldruk.

### 8.2 Prioriteitenmatrix

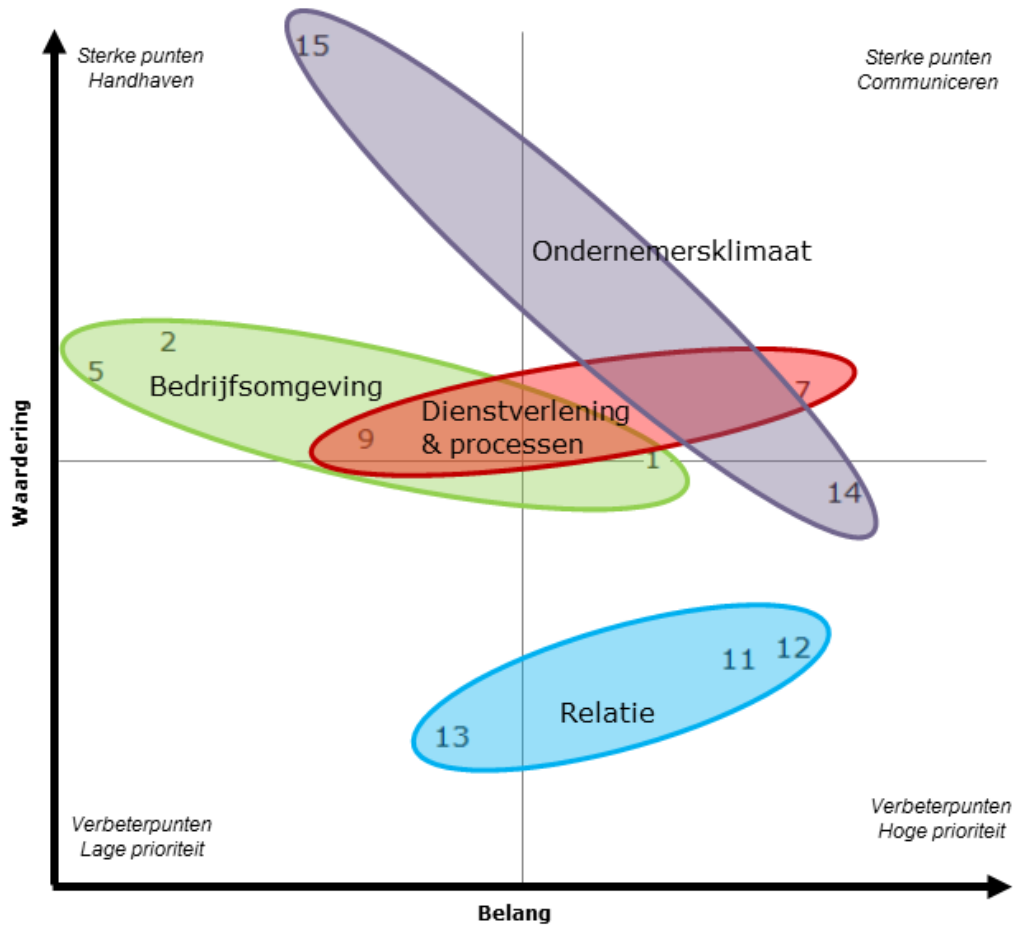
Onderstaande prioriteitenmatrix is geconstrueerd door de samenhang van de rapportcijfers van verschillende aspecten op het ondernemersklimaat te berekenen.

De verbeterpunten met de hoogste prioriteit liggen in de relatiesfeer. Het gaat hierbij om de aspecten samenwerking, communicatie en voorlichting en inspanningen om de regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen. Ook het vestigingsklimaat is verbeterpunt met hoge prioriteit. Een verbetering op deze aspecten kan leiden tot een verbetering in het totaalcijfer van het ondernemersklimaat. De bedrijfsomgeving wordt ongeveer even goed gewaardeerd als de dienstverlening en processen, maar verbetering van de bedrijfsomgeving zal minder invloed hebben op verbetering van het totaalcijfer van ondernemersklimaat.

#### **Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:**

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten. Als een aspect boven de verticale as staat, betekent dit dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzicht van de andere aspecten.
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten. Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor ondernemers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

**Figuur 8.1**  
Prioriteitenmatrix



**Bedrijfsomgeving**

- 1. openbare ruimte
- 2. veiligheid
- 5. bevoorrading

**Dienstverlening**

- 7. algemeen
- 9. professionaliteit

**Relatie ond.-gem.**

- 11. samenwerking
- 12. communicatie
- 13. regelgeving

**Ondernemingsklimaat**

- 14. vestigingsklimaat
- 15. wonen- en leven

**8.3 Aanbevelingen**

De ondernemers in de gemeente zijn over het algemeen tevreden over het ondernemingsklimaat en de dienstverlening van en relatie met de gemeente. Op basis van dit onderzoek zijn er dus ook geen hele duidelijke verbeterpunten te benoemen. Toch blijkt uit de prioriteitenmatrix dat de waardering voor het ondernemingsklimaat vooral kan worden verbeterd als de waardering voor de relatie met de gemeente omhoog gaat. Daarnaast zijn er door ondernemers nog enkele zaken genoemd die in hun ogen verbetering behoeven. Deze verbeter- en aandachtspunten worden hieronder beschreven.

De waardering voor de dienstverlening en voor het ondernemersklimaat kan verbeteren als méér wordt ingezet op de relatie van de gemeente met haar ondernemers. Met name de communicatie vanuit de gemeente en de samenwerking tussen gemeente en ondernemers verdienen aandacht.

Het is daarom om te beginnen belangrijk om ondernemers goed op de hoogte te houden van plannen die ook hen aangaan. Maar daarnaast is het van belang ondernemers op tijd te betrekken bij het vormen van beleid/het maken van aanpassingen in de openbare ruimte. In het bijzonder wordt door enkele ondernemers hierbij aandacht gevraagd voor kleine en startende ondernemingen.

Om samenwerking met en dienstverlening aan ondernemers te verbeteren, is het belangrijk dat het eerste aanspreekpunt bij de gemeente een regisserende rol heeft door snel betrokken ambtenaren samen te brengen en de snelheid en informatievoorziening van het proces te bewaken. Daarnaast lijken er meer in algemene zin mogelijkheden te zijn om de communicatie te verbeteren. Aspecten die ondernemers hier aangeven zijn: pro-activiteit, transparantie, bereikbaarheid, flexibiliteit en snel en meedenkend reageren. Behalve om individuele dienstverlening gaat het hierbij ook om structureel overleg met ondernemerskoepels en het actief betrekken van ondernemers bij wijzigingen in beleid.

Ondernemers geven verder aan dat de lokale economie gebaat is bij snel internet, de ontwikkeling, verzorging en herstructurering van bedrijfslocaties en de leefbaarheid en veiligheid van de bedrijfsomgeving.

### ***Betrek ondernemers bij invoering van de Omgevingswet***

De wensen van ondernemers in het algemeen en het MKB in het bijzonder op het gebied van dienstverlening en vergunningen sluiten goed aan op de doelstellingen van de Omgevingswet: eenvoudigere regels, samenhangende benadering van de leefomgeving, meer gebiedsgericht maatwerk, betere procedures, snellere besluitvorming en minder onderzoekslasten. Met een overheid die stimuleert en faciliteert. De gemeente Tytsjerksteradiel werkt samen met andere Friese gemeenten, provincie en waterschap aan de invoering van de nieuwe Omgevingswet. Hierin worden belangenorganisaties, experts, ondernemers en inwoners actief betrokken bij het opstellen van gemeenschappelijke 'bouwstenen' voor het toekomstig beleid voor de fysieke leefomgeving. Wij onderschrijven deze integrale aanpak om de wensen en behoeften van de ondernemers te betrekken. De Ondernemerspeiling kan het effect meten van pilots en op termijn de gehele stelselwijziging.