



# Ondernemerspeiling

# Moerdijk

**Colofon:**

Opdrachtgever:  
Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Gemeente Moerdijk  
de heer T. Beening  
mevrouw K. de Haan  
mevrouw D. Zeeman  
SCC Consultancy uit Breda  
mei, juni 2019  
december 2019

Uitvoering:  
Periode van uitvoering:  
Finalisering rapport:

SCC Consultancy bv, Postbus 1007, 4801 BA Breda

**T** (076) 521 02 22 **F** (076) 521 03 33 **E** [info@sccconsultancy.nl](mailto:info@sccconsultancy.nl) **I** [www.sccconsultancy.nl](http://www.sccconsultancy.nl)



Strategic Customer Care  
**SCC** Consultancy

## Voorwoord

Ondernemers zijn van groot belang voor de gemeente Moerdijk. Zij zorgen voor dynamiek, werkgelegenheid en economische kracht en vormen een cruciale bouwsteen voor een vitaal Moerdijk.

De gemeente Moerdijk streeft er naar om ondernemers onderling te verbinden en te faciliteren in hun behoeften. De gemeentelijke dienstverlening is heel divers. Het kan gaan om afhandeling van een vergunningaanvraag, meedenken bij locatieontwikkeling, ondersteuning bij oprichting van een ondernemersfonds of het koppelen van ondernemers aan partners die kunnen ondersteunen bij opstart of doorontwikkeling.

Om goed invulling te geven aan onze gemeentelijke rol is het van belang om inzicht te hebben in de behoeften van ondernemers. Deze ondernemerspeiling is daar een mooi middel voor. De uitkomsten geven aan wat goed gaat, maar ook waar opgaven liggen. Over deze opgaven gaan we graag in gesprek zodat we in gezamenlijkheid prioriteiten en verbetermaatregelen kunnen bepalen om te komen tot verdere versterking van het ondernemersklimaat. Niet alleen nu, naar aanleiding van deze peiling, maar continu als onderdeel van onze werkwijze.

Ik wil alle ondernemers bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van dit rapport. Ik vertrouw erop dat we elkaar blijven spreken en bevragen,

Met vriendelijke groet,

Thomas Zwierts

## **Samenvatting**

Gemeenten kunnen niet zonder lokale ondernemers en omgekeerd. Ondernemers zorgen voor werkgelegenheid en bedrijvigheid in gemeenten, sponsoren lokale initiatieven en dragen zo bij aan de leefbaarheid binnen de gemeente. Gemeente Moerdijk heeft daarom de afgelopen jaren op verschillende manieren ingezet op de dienstverlening aan ondernemers.

Om te achterhalen of dit ook is ervaren, of ondernemers zich voldoende betrokken en gehoord voelen en hoe zij de dienstverlening van de gemeente ervaren, is een Ondernemerspeiling uitgevoerd. De resultaten beschrijven de ondernemerservaringen met verschillende thema's.

### **samenstelling respons**

Het bronbestand bestaat uit 2767 organisaties uit gemeente Moerdijk. De doelrespons betreft derhalve 253 respondenten in een verhouding van 1 medewerker ten opzichte van organisaties met meer dan 1 medewerker als 55% versus 45%. Deze verdeling wijkt af van de gerealiseerde respons. Daarom is de respons middels een wegingsfactor een weerspiegeling van het totale bestand van ondernemers gemaakt.

### **bedrijfsomgeving**

Ondernemers waarderen de representativiteit van de bedrijfsomgeving met een 7,27 gemiddeld. De veiligheid wordt met een 7,21 gemiddeld gewaardeerd en 40% ervaart niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit. De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 6,54 gewaardeerd.

### **gemeentelijke dienstverlening**

De algemene dienstverlening van de gemeente wordt door ondernemers gewaardeerd met een 6,46 gemiddeld. 17% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van; terwijl 27% graag een vast aanspreekpunt zou hebben.

De digitale dienstverlening van de gemeente is gewaardeerd met een 6,16 gemiddeld. Verbeterkansen liggen op het gebied van een betere en snellere digitale afwikkeling.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie is gewaardeerd met een 6,27 gemiddeld. 60% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te spreken. De dienstverlening van de medewerkers wordt als redelijk tot goed ervaren en de vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 5,64 gemiddeld gewaardeerd.

### **relatie ondernemer-gemeente**

Ondernemers waarderen de manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft met een 6,02 gemiddeld. Ze voelen zich beperkt betrokken bij gemeente Moerdijk en zetten zich beperkt actief in voor (beleids)initiatieven. Toch wil 18% van de ondernemers zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven. De betrokkenheid (40%), betrouwbaarheid (33%) en flexibiliteit (25%) van de gemeente wordt mager gewaardeerd. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 6,23 gemiddeld gewaardeerd.

### **gemeentelijke heffingen en regeldruk**

45% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als (heel) hoog. Daarnaast ervaart 65% van de respondenten de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed. De inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen worden met een 5,46 gemiddeld gewaardeerd.

### **ondernemersklimaat**

Het ondernemersklimaat wordt met een 6,39 gemiddeld gewaardeerd. Belangrijke aspecten op dat front zijn samenwerking met en inzet voor ondernemers, dienstverlening en fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren).

21% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 39% waardeert dit als vrij goed.

De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen wordt met een 6,52 gemiddeld gewaardeerd en het woon- en leefklimaat met een 6,89 gemiddeld. 28% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid.

De hoogte van de waarderingen wordt op een aantal fronten beïnvloed door het kennisniveau ten aanzien van een thema. Omdat er weinig kennis van een thema is, kan de perceptie ontstaan dat de gemeente 'niets' doet. Het is belangrijk de resultaten in die context te zien. In een tabel zien deze gegevens er als volgt uit:

	Moerdijk	Landelijk	
		2019*	2018
<b>bedrijfsomgeving</b>			
De representativiteit van de bedrijfsomgeving	7,27	7,03	7,07
De veiligheid van de bedrijfsomgeving	7,21	7,15	7,13
Niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit	40%	43,7%	46,4%
De bereikbaarheid	6,54	6,95	7,14
<b>Dienstverlening</b>			
De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers	6,46	6,42	6,42
Heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van	17%	11,1%	15,6%
De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers	6,16	6,10	6,51
De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,27	5,97	6,41
De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden	5,64	6,11	6,07
<b>relatie ondernemer-gemeente</b>			
De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en de samenwerking zoekt	6,02	5,49	5,67
De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	6,23	5,95	6,02
De informatie op de website gemakkelijk vindbaar	41%	50%	48%
De informatie op de website is actueel en correct	47%	51%	50%
<b>gemeentelijke heffingen en regeldruk</b>			
De hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente (heel) hoog	45%	55%	39,7%
De handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels is goed of vrij goed	65%	60%	64,5%
De inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,46	5,52	5,36
<b>Ondernemersklimaat</b>			
Het ondernemingsklimaat	6,39	6,29	6,35
De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen	6,52	6,17	6,31
Het woon- en leefklimaat van de gemeente	6,89	7,27	7,1
De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid	28%	17%	21%

	Veel hogere waardering dan landelijk gemiddelde 2019
	Hogere waardering dan landelijk gemiddelde 2019
	Nabij waardering landelijk gemiddelde 2019
	Lagere waardering dan landelijk gemiddelde 2019
	Veel lagere waardering dan landelijk gemiddelde 2019

\* De landelijke cijfers gelden voor 6 december 2019. Hierbij zijn de benchmarkgegevens van 2019 gebruikt, aangezien in een eventuele publicatie ook daarmee zou worden vergeleken. Indien een andere gemeente (of gemeente Moerdijk) ook haar cijfers publiceert, veranderen



deze gemiddeldes en percentages. Op 6 december 2019 hadden 7 gemeenten de cijfers van de Ondernemerspeiling gepubliceerd.



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Samenvatting.....	4
<b>Hoofdstuk 1</b> <b>Situatieschets .....</b>	<b>9</b>
1.1    Ondernemerspeiling.....	9
1.2    Gemeente Moerdijk.....	9
1.3    Leeswijzer .....	9
<b>Hoofdstuk 2</b> <b>Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's.....</b>	<b>10</b>
2.1    Opbouw onderzoek en respons.....	10
2.2    Bedrijfsomgeving.....	13
2.3    Gemeentelijke dienstverlening.....	13
2.4    Relatie ondernemer-gemeente .....	13
2.5    Gemeentelijke heffingen en regeldruk .....	13
2.6    Ondernemersklimaat.....	13
2.7    Eigen vragen gemeente Moerdijk .....	13
<b>Hoofdstuk 3</b> <b>Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving .....</b>	<b>14</b>
3.1    Representativiteit van de bedrijfsomgeving.....	14
3.2    Veiligheid van de bedrijfsomgeving .....	14
3.3    Overlast en criminaliteit.....	15
3.4    Bereikbaarheid .....	15
<b>Hoofdstuk 4</b> <b>Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening... 17</b>	<b>17</b>
4.1    Algemene dienstverlening.....	17
4.2    Vast aanspreekpunt .....	18
4.3    Redenen om contact te zoeken met de gemeente.....	19
4.4    Contactkanalen .....	20
4.5    Frequentie contact .....	20
4.6    Digitale dienstverlening.....	21
4.7    Digitale afwikkeling.....	21
4.8    Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers .....	22
4.9    Juiste contactpersoon spreken .....	23
4.10    Vergunningsaanvragen .....	23
4.11    Aangevraagde vergunningen.....	23
4.12    Aanvraagproces vergunningen .....	24
<b>Hoofdstuk 5</b> <b>Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente .....</b>	<b>25</b>
5.1    Samenwerking.....	25
5.2    Ondernemers betrekken bij (beleids)initiatieven .....	25
5.3    Inzet ondernemers voor (beleids)initiatieven.....	26
5.4    Betrokkenheid, betrouwbaarheid en flexibiliteit .....	27
5.5    Communicatie en voorlichting.....	28
5.6    Informatie op de website .....	28
<b>Hoofdstuk 6</b> <b>Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk .....</b>	<b>29</b>
6.1    Lokale financiële heffingen en de regeldruk .....	29
6.2    Handhaving .....	29
6.3    Inspanningen om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen.....	30



Hoofdstuk 7	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat.....	31
7.1	Ondernemingsklimaat .....	31
7.2	Belangrijke zaken voor ondernemingsklimaat .....	31
7.3	Gemeentelijke inspanningen voor ondernemingsklimaat.....	31
7.4	Aantrekkelijkheid gemeente voor ondernemingen .....	32
7.5	Woon- en leefklimaat .....	32
7.6	Juiste prioriteiten in economisch beleid .....	32
Hoofdstuk 8	Resultaten eigen vragen.....	34
8.1	Bekendheid online bedrijvengids .....	34
8.2	Reden geen account .....	34
8.3	Onderwerpen voor de nieuwsbrief .....	35
8.4	Ondernemers willen meedenken .....	35
Hoofdstuk 9	Kwalitatieve resultaten.....	36
9.1	Weinig binding met de gemeente .....	36
9.2	Vestigingsduur van invloed op uitgesprokenheid .....	36
9.3	Waardering uitvoering Ondernemerspeiling .....	36
9.4	Ondernemers tonen betrokkenheid .....	36
9.5	Gemeente Moerdijk geniet goodwill.....	37
9.6	Beleidszaken blijken en blijven abstract .....	37
Hoofdstuk 10	Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken.....	38
10.1	Uitnutten betrokkenheid ondernemers.....	38
10.2	Communicatie optimaliseren.....	38
10.3	Optimalisering en intensiveren dienstverlening .....	39
10.4	Regelgeving vereenvoudigen dan wel versoepelen .....	39
10.5	Digitale dienstverlening.....	40
Bijlage 1	Aanvullende informatie genoemd bij 'anders' .....	41
Bijlage 2	Opmerkingen van ondernemers over 'relatie ondernemer – gemeente' .....	42
Bijlage 3	Waarop zou gemeente Moerdijk zich met name moeten focussen.....	43
Bijlage 4	Algemene aanvullende opmerkingen.....	43



## Hoofdstuk 1 Situatieschets

### 1.1 Ondernemerspeiling

Ondernemers zorgen binnen een gemeente voor bedrijvigheid en werkgelegenheid. Op die manier wordt de lokale economie gestimuleerd. Daarnaast dragen ondernemers bij aan de leefbaarheid van een gemeenschap door bijvoorbeeld het sponsoren van lokale initiatieven. Het is voor een gemeente onder andere om deze redenen van belang om te investeren in de relatie met ondernemers, zodat het een aantrekkelijke vestigingsplaats is en blijft voor bedrijven. Voor het aangaan en behouden van een goede relatie met ondernemers is een kwalitatief hoogwaardige en klantvriendelijke dienstverlening van groot belang. Dit draagt eveneens bij aan het imago van een gemeente en verhoogt daarmee de aantrekkingskracht op bedrijven.

VNG Realisatie (voorheen KING, Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) heeft, samen met enkele partners de Ondernemerspeiling ontwikkeld. Dit is een instrument dat helpt het niveau van gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Deze peiling is officieel gelanceerd op 16 januari 2014 en biedt inzicht in de tevredenheid van ondernemers over het functioneren van gemeenten op vijf thema's. De uitkomsten van de Ondernemerspeiling geven een gemeente concrete aanknopingspunten om beleid zo te ontwikkelen dat de kwaliteit van dienstverlening en de tevredenheid van ondernemers kan worden verbeterd.

### 1.2 Gemeente Moerdijk

Gemeente Moerdijk is erg benieuwd naar de ondernemerswaardering van de inspanningen die zij in het bijzonder voor ondernemers verzorgen. Daarom is gekozen voor een Ondernemerspeiling zoals voor VNG Realisatie is ontwikkeld. Aan de bestaande Ondernemerspeiling heeft gemeente Moerdijk extra vragen toegevoegd.

Omdat het Haven- en Industriegebied Moerdijk voor gemeente Moerdijk belangrijk is, is er specifiek onder ondernemers uit dit gebied extra respons verzameld, om op dit deelgebied ook valide en betrouwbare conclusies te trekken. De resultaten daarvan zijn eveneens in dit rapport opgenomen.

### 1.3 Leeswijzer

In voorliggende rapportage zijn de resultaten van de Ondernemerspeiling ten behoeve van gemeente Moerdijk opgenomen. Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoeksthema's en de demografische gegevens van de respons. Hoofdstuk 3 tot en met hoofdstuk 7 beschrijft de resultaten van de verschillende onderzoeksthema's. Hoofdstuk 8 beschrijft de resultaten van de door gemeente Moerdijk toegevoegde vraag. Hoofdstuk 9 beschrijft de kwalitatieve resultaten van dit onderzoek. Hoofdstuk 10 tenslotte, beschrijft de belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

In een aantal gevallen is de optelling van de percentages ongelijk aan 100%, dit is het gevolg van afronding. Het percentage 'niet van toepassing' c.q. 'weet niet' is apart gespecificeerd in de tabellen, om te laten zien hoe groot deze groep is. Dit percentage is echter geen onderdeel van de 100% die de samenstelling van de beantwoording vormt.

**Belangrijk: Er zijn landelijke percentages van 2019 opgenomen, echter de landelijke percentages kunnen worden gezien als een dagkoers. Wanneer een extra gemeente haar resultaten publiceert, wijzigen deze gemiddeldes. Hetzelfde gebeurt, wanneer Moerdijk haar resultaten zou publiceren.**

## Hoofdstuk 2 Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's

Om stimulerend economisch beleid te ontwikkelen dat aansluit op de behoeften van lokale ondernemers is het belangrijk te weten hoe het beleid en de dienstverlening aansluit op de wensen en behoeften van de lokale ondernemers.

Om dat te onderzoeken heeft VNG Realisatie de Ondernemerspeiling ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van die thema's. De demografische gegevens worden beschreven in paragraaf 2.1; vanaf paragraaf 2.2 wordt een korte omschrijving van de verschillende thema's, zoals ze door VNG Realisatie zijn bedoeld, gegeven. Vervolgens wordt elk thema in een apart hoofdstuk behandeld. In hoofdstuk 8 worden de vragen die gemeente Moerdijk zelf heeft toegevoegd, beschreven.

### 2.1 Opbouw onderzoek en respons

Het onderzoek is zo opgezet dat vragen alleen worden voorgelegd aan die ondernemers die ervaring hebben met het onderwerp, dan wel daar een mening over zouden kunnen hebben. Daarnaast is het mogelijk geweest om een vraag met 'niet van toepassing' c.q. 'weet niet' te beantwoorden.

Het bronbestand bestaat uit 2767 organisaties uit gemeente Moerdijk. Deze zijn allen gevraagd om deel te nemen. De doelrespons (het minimaal aantal benodigde respondenten) betreft 253 respondenten in een verhouding van 1 medewerker ten opzichte van organisaties met meer dan 1 medewerker als 55% versus 45%. Deze verdeling wijkt af van de gerealiseerde respons. Derhalve is de respons middels een wegingsfactor een weerspiegeling van het totale bestand van ondernemers gemaakt. De wegingsfactor zorgt er voor dat de verhouding van de waarderingen van organisaties met 1 medewerker versus organisaties met meer dan 1 medewerker overeenkomt met de samenstelling van alle organisaties in Moerdijk.

Naast dit bestand is een bestand samengesteld van ondernemers die zijn gevestigd op het Haven- en Industriegebied Moerdijk. Dit bestand is als volgt tot stand gekomen:

- Ten behoeve van de Ondernemerspeiling is de respons achterhaald, zoals is gewenst door VNG, dit is de 'gemeenterespons'
- Vervolgens is gekeken welke ondernemers van het Haven- en Industriegebied Moerdijk nog niet hadden gerespondeerd en zij zijn middels telemarketing benaderd om voor dit gebied tot een voldoende grote respons te komen
- Vervolgens is een bestand samengesteld van ondernemers van het Haven- en Industriegebied Moerdijk om hier conclusies aan te verbinden
- De extra respons van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is niet aan het bestand met 'gemeenterespons' toegevoegd om de invloed van dit gebied niet onevenredig groot te maken in de onderzoeksresultaten

Gemeente Moerdijk heeft alle ondernemers per post benaderd. Hen is gevraagd om aan de hand van een code online de Ondernemerspeiling in te vullen. Daarnaast is een deel van ondernemers waarvan e-mailadressen bekend waren, gemaild met het verzoek om het onderzoek online in te vullen. Eveneens hebben verschillende (bedrijven)verenigingen medewerking verleend door hun ledenbestand te informeren en uit te nodigen de Ondernemerspeiling online in te vullen. Daarnaast heeft gemeente Moerdijk zelf ook gecommuniceerd via lokale en online media.

Omdat de spontane respons onvoldoende bleek, is de spontane respons aangevuld middels telemarketingactiviteiten om op die manier de benodigde respons te verkrijgen. Hierbij is tevens extra respons achterhaald voor het Haven- en Industriegebied Moerdijk, zoals hiervoor is beschreven. Die resultaten het Haven- en Industriegebied Moerdijk zijn eveneens vermeld in deze rapportage.

Er kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de respons hoog is. De onderzoeken zijn relatief volledig ingevuld en een groot deel van de deelnemende ondernemers hebben de moeite genomen open vragen te beantwoorden. Nadere analyses laten zien dat de onderzoeken consistent en serieus zijn ingevuld; de respondenten hebben de moeite genomen antwoord te geven, zowel bij de middels telemarketing afgenomen onderzoeken, als bij de online ingevulde onderzoeken.

### 2.1.1 Samenstelling respons

In deze paragraaf wordt de samenstelling van de respons beschreven aan de hand van een aantal kenmerken, zoals die zijn onderzocht. De respons is een afspiegeling van de groep ondernemers in Moerdijk.

De verdeling van de respondenten over de verschillende branches ziet er als volgt uit:

branche	%
zakelijke dienstverlening (business-to-business)	21%
overig	15%
detailhandel	13%
land tuinbouw visserij	8%
vervoer en opslag	8%
bouw(nijverheid) (incl. installatie)	7%
welzijnszorg en educatie	6%
groothandel	6%
horeca en toerisme	6%
industrie en nutsvoorziening	5%
financiële dienstverlening	3%
(tele)communicatie en ict	2%
(beheer/bemiddeling van) onroerend goed	1%

De branches 'zakelijke dienstverlening' en 'overig' komen het meest voor, vervolgens de branche 'detailhandel'. Er is niet bekend wat 'overig' inhoudt, het kan per ondernemer verschillen.

De branche 'zakelijke dienstverlening' vertoont een relatief hoge vertegenwoordiging in deze respons. Dit gebeurt vaker in onderzoeken. Mogelijke oorzaak daarvan is dat deze doelgroep gemiddeld meer achter de computer werkzaam is, waardoor het invullen van dergelijk onderzoek als minder verstorend wordt ervaren.

De verdeling van het aantal medewerkers (in FTE) van de organisaties ziet er als volgt uit:

aantal medewerkers	%
1, of minder	31%
2 tot 9	43%
10 tot 49	21%
50 - 99	3%
100 - 199	1%
200 of meer	1%

In gemeente Moerdijk vormt de groep 'bedrijven met 1, of minder medewerkers' de grootste groep respondenten. Deze verdeling is niet in verhouding met het bronbestand. Voor de analyses is derhalve een wegingsfactor toegekend, conform de wensen vanuit VNG Realisatie. De bedrijfslocatie wordt door de respondenten getypeerd als:



<b>type locatie</b>	<b>%</b>
bedrijventerrein	24%
binnenstad-/centrumlocatie	22%
aan huis (in een woonwijk)	17%
buitengebied	16%
activiteiten zijn niet-locatiegebonden (bv ambulante)	9%
aan de rand van het centrum	6%
anders	6%

De locatietypen, die zijn genoemd bij 'anders', zijn opgenomen in bijlage 1.

Het bedrijfspand wordt door de respondenten getypeerd als:

<b>bedrijfspand</b>	<b>%</b>
bedrijfsruimte (evt. in combinatie met kantoor)	30%
woonlocatie gebonden	16%
kantoorruimte	15%
anders	11%
winkelruimte	9%
wil niet zeggen	7%
bedrijfsverzamelgebouw	5%
horecapand	4%
praktijkruimte	4%

De bedrijfspanden, die zijn genoemd bij 'anders', zijn opgenomen in bijlage 1.

De bedrijven zijn reeds in de volgende verdeling van jaren, in gemeente Moerdijk gevestigd:

<b>vestigingsduur</b>	<b>%*</b>
korter dan 1 jaar	1,2%
1 tot 5 jaar	19,8%
5 tot 10 jaar	15,0%
10 tot 15 jaar	13,8%
15 jaar of langer	48,2%
n.v.t.	0,4%
weet niet	1,6%

\* een cijfer achter komma om afgerond 0% te voorkomen

Wat opvalt is dat 62,1% van de respondenten al 10 jaar of langer in de gemeente is gevestigd. Dit percentage is hoog.

## **2.2 Bedrijfsomgeving**

Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

## **2.3 Gemeentelijke dienstverlening**

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Moerdijk aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

Gemeente Moerdijk heeft de module 'Vergunningverlening toegevoegd aan de Ondernemerspeiling. Deze module gaat met name in op de persoonlijke ervaring met een individuele medewerker.

## **2.4 Relatie ondernemer-gemeente**

Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Moerdijk en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening. Daarnaast is er aandacht voor het ervaren van betrokkenheid bij en flexibiliteit van gemeente Moerdijk richting de organisaties.

## **2.5 Gemeentelijke heffingen en regeldruk**

Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

## **2.6 Ondernemersklimaat**

Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Moerdijk voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

## **2.7 Eigen vragen gemeente Moerdijk**

Gemeente Moerdijk heeft een aantal eigen vragen toegevoegd. Dit betreft vragen over de online bedrijvengids InMoerdijk.nl.

Daarnaast zijn ondernemers uitgenodigd om hun gegevens achter te laten wanneer zij naar aanleiding van de Ondernemerspeiling met de gemeente in gesprek willen over de resultaten en hoe daar mee verder te gaan.



### Hoofdstuk 3                    **Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving**

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de bedrijfsomgeving beschreven. Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

#### **3.1    Representativiteit van de bedrijfsomgeving**

De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,27 gemiddeld gewaardeerd.

Deze vraag is door 100% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, beantwoord. De respondenten die een kantoor aan huis hebben, hebben deze vragen niet voorgelegd gekregen. 7% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, heeft aangegeven geen mening te hebben, de overige 93% heeft dit gemiddeld met een 7,27 gewaardeerd.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De ongewogen waardering ziet er gesplitst als volgt uit.

Ondernemingen met 1 medewerker	7,46	Ondernemingen met > 1 medewerker	7,07
--------------------------------	------	----------------------------------	------

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Haven- en Industriegebied Moerdijk	7,18
------------------------------------	------

#### **3.2    Veiligheid van de bedrijfsomgeving**

De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,21 gemiddeld gewaardeerd.

Hier heeft 6% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, aangegeven geen mening te hebben. De overige 94% heeft dit gemiddeld met een 7,21 gewaardeerd.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De ongewogen waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met 1 medewerker	7,46	Ondernemingen met > 1 medewerker	6,96
--------------------------------	------	----------------------------------	------

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Haven- en Industriegebied Moerdijk	7,28
------------------------------------	------

Naar aanleiding van de telefonisch aanvulling blijkt dat veel bedrijven uit het Haven- en Industriegebied Moerdijk eigen beveiligingsmaatregelen hebben getroffen en mogelijk daarom de veiligheid hoger waarderen.



### 3.3 Overlast en criminaliteit

40% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben, nog eens 27% weinig.

Het oordeel over de beleving van overlast en criminaliteit, voor de ondernemers die een mening daarover heeft, ziet er als volgt uit:

<b>Last van overlast en criminaliteit</b>	<b>%</b>
Nauwelijks tot niet	40%
Weinig	27%
Niet veel/niet weinig	29%
Veel	3%
Heel veel	1%
Weet niet	6%

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht, daar ziet de verdeling er als volgt uit:

<b>Last van overlast en criminaliteit</b>	<b>%</b>
Nauwelijks tot niet	24%
Weinig	43%
Niet veel/niet weinig	31%
Veel	0%
Heel veel	0%
Weet niet	2%

Ook hier ervaart 67% niet tot weinig overlast en criminaliteit, de verhouding ligt echter anders.

### 3.4 Bereikbaarheid

De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 6,54 gewaardeerd.

De bereikbaarheid is getoetst op vier verschillende onderdelen. De waardering per onderdeel ziet er als volgt uit:

<b>Onderdeel</b>	<b>Gemiddelde waardering</b>
Per auto	7,55
Per openbaar vervoer	4,80
Om te bevoorraden	7,15
Parkeergelegenheid	6,46

Gemiddeld 7% van de respondenten (dit verschilt sterk per onderdeel, variërend van (2% tot 11%), heeft aangegeven geen mening te hebben.

De bereikbaarheid per auto is goed te noemen. Het openbaar vervoer zien ondernemers graag verbeterd. De bevoorrading van de bedrijven die dat nodig hebben is eveneens goed, de parkeergelegenheid in de gemeente kan ook verbeteren.



Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De ongewogen waardering ziet er gesplitst als volgt uit.

Ondernemingen met 1 medewerker	6,71	Ondernemingen met > 1 medewerker	6,38
--------------------------------	------	----------------------------------	------

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht en betreft een 5,84. Daar ziet de verdeling er als volgt uit:

<b>Onderdeel</b>	<b>Gemiddelde waardering</b>
Per auto	7,24
Per openbaar vervoer	2,04
Om te bevoorraden	7,10
Parkeergelegenheid	6,96

Met name de bereikbaarheid per openbaar vervoer wordt laag gewaardeerd.





## Hoofdstuk 4 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening beschreven.

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Moerdijk aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

Er is in kaart gebracht met welke reden een ondernemer contact met de gemeente heeft gehad. Alleen wanneer er de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met de gemeente is geweest, is de waardering over dit contact gevraagd. Wanneer ondernemers verschillende ervaringen hebben, is gevraagd de laatste ervaring te gebruiken om de waardering over te geven.

### 4.1 Algemene dienstverlening

De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 6,46 gemiddeld.

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord, 87% daarvan heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,46. Bij de telefonische afname van het onderzoek bleek dat ondernemers het lastig vinden om hier een cijfer voor te geven, omdat er onderdelen zijn waar ondernemers meer en minder positief over zijn, met andere woorden, het ene onderdeel waarderen ze als positief, het andere als negatief, waardoor een 'gemiddelde waardering' lastig is te geven.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De ongewogen waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met 1 medewerker	6,73	Ondernemingen met > 1 medewerker	6,18
--------------------------------	------	----------------------------------	------

Ondernemers met vast contactpersoon zijn iets meer tevreden over de algemene dienstverlening dan ondernemers zonder vast contactpersoon. De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met vast contactpersoon	6,52	Ondernemingen zonder vast contactpersoon	6,27
---------------------------------------	------	--	------

Wanneer de resultaten van dit gehele hoofdstuk (paragrafen 4.6, 4.8 en 4.9) in ogenschouw worden genomen, is deze waardering relatief consistent. Worden deze waarderingen vertaald naar cijfers, dan zou het gemiddelde van die verschillende onderdelen, lager dan een 6,46 zijn geweest.

Dat impliceert dat gemeente Moerdijk bij ondernemers goodwill heeft. Het gevoel dat naar aanleiding van de dienstverlening achterblijft is hoger, dan de prestatie die feitelijk is geleverd. Met andere woorden, gemeente Moerdijk is in staat een beter gevoel achter te laten naar aanleiding van de dienstverlening dan de dienstverlening eigenlijk is.



De daadwerkelijke dienstverlening is goed, maar kan beter. De ondernemers hebben vertrouwen in de gemeente dat ze open staat voor deze feedback en dat dit goed komt. Dit wordt onderschreven door de serieuze manier van invullen van de onderzoeken en de uitgebreide toelichtingen die zijn gegeven, zoals te lezen zijn in bijlage 2 tot en met 4.

Het hebben van goodwill is een verdiensite en werkt positief bij het betrekken van ondernemers bij de resultaten en het daar mee aan de slag gaan.

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Haven- en Industriegebied Moerdijk	6,14
------------------------------------	------

Een goodwillberekening is voor het Haven- en Industriegebied Moerdijk niet te maken.

#### 4.2 Vast aanspreekpunt

17% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van, 27% zou graag een vast aanspreekpunt hebben.

Alle respondenten hebben op deze vraag geantwoord en de verdeling ziet er als volgt uit:

Vast aanspreekpunt binnen gemeente	
ja, daar maken we actief gebruik van	4%
ja, daar maken we soms gebruik van	13%
nee, maar daar is wel behoefte aan	27%
nee, daar is geen behoefte aan	41%
weet niet	16%
geen antwoord	4%

Bijna 86% van de ondernemingen met 1 medewerker heeft geen vast contactpersoon. Bijna 17% van deze groep ondernemers (ondernemingen met 1 medewerker, zonder vast contactpersoon) geeft aan daar wel behoefte aan te hebben.

Bijna 65% van de ondernemingen met meer dan 1 medewerker heeft geen vast contactpersoon. Ruim 50% van deze groep ondernemers (ondernemingen met meer dan 1 medewerker, zonder vast contactpersoon) geeft aan daar wel behoefte aan te hebben.

De groep ondernemers zonder vast contactpersoon is niet nader te specificeren als het gaat om vestigingsduur, vestigingslocatie of branche.

HiM: De situatie met betrekking tot het hebben van een contactpersoon bij de gemeente voor het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Vast aanspreekpunt binnen gemeente	
ja, daar maken we actief gebruik van	0%
ja, daar maken we soms gebruik van	6%
nee, maar daar is wel behoefte aan	16%
nee, daar is geen behoefte aan	35%
weet niet	43%
geen antwoord	0%

Het grote percentage 'weet niet' valt met name hier op. Hiervoor is geen oorzaak gevonden in de onderzoeksresultaten.



### 4.3 Redenen om contact te zoeken met de gemeente

De meest voorkomende reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem.

De verdeling van redenen om contact met gemeente Moerdijk te zoeken, gekoppeld aan de periode waarin dat is gebeurd, ziet er als volgt uit:

redenen contact met de gemeente	afgelopen 12 maanden	> 12 maanden geleden	nee	weet niet	niet ingevuld
aanvragen van een vergunning	15%	22%	61%	1%	0%
aanvragen van producten of diensten	11%	14%	71%	2%	1%
voorleggen vraag of probleem	27%	11%	58%	2%	1%
indienen klacht	13%	6%	77%	3%	1%
handhaving of toezicht	19%	9%	69%	2%	0%
melding openbare ruimte	14%	6%	75%	4%	1%
samenwerking (beleid en uitvoering)	15%	7%	72%	5%	1%
andere reden	6%	1%	79%	13%	1%

De tabel is weergegeven, zoals deze is uitgevraagd in de Ondernemerspeiling. Ondernemers konden meerdere antwoorden geven, aangezien zij om meerdere redenen contact kunnen hebben gezocht. In dit geval geeft een horizontale optelling, in plaats van een verticale optelling 100%.

HiM: De redenen van het hebben van contact met de gemeente voor het Haven- en Industriegebied Moerdijk zijn eveneens in kaart gebracht:

redenen contact met de gemeente	afgelopen 12 maanden	> 12 maanden geleden	nee	weet niet	niet ingevuld
aanvragen van een vergunning	22%	14%	53%	12%	0%
aanvragen van producten of diensten	6%	12%	63%	20%	0%
voorleggen vraag of probleem	14%	6%	65%	16%	0%
indienen klacht	0%	2%	84%	14%	0%
handhaving of toezicht	12%	4%	73%	12%	0%
melding openbare ruimte	16%	2%	69%	14%	0%
samenwerking (beleid en uitvoering)	4%	10%	67%	20%	0%
andere reden	4%	2%	59%	35%	0%



Let op:

*De volgende vragen, vragen met betrekking tot de waardering van het contact met de gemeente, zijn alleen aan die respondenten voorgelegd die de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek daadwerkelijk contact hebben gehad met de gemeente. De percentages, zoals hieronder opgenomen, hebben alleen betrekking op ondernemers die de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek daadwerkelijk contact hebben gehad. Dit betreft 53% van de respondenten. In absolute zin zijn dit 135 ondernemers. Er is, daar waar van toepassing, gevraagd het belangrijkste contact te waarderen.*

*HiM: Voor het Haven- en Industriegebied Moerdijk bleek het aantal ondernemers dat hieraan voldeed te laag en zijn geen gebiedspecifieke analyses uitgevoerd.*

#### **4.4 Contactkanalen**

Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per e-mail en telefoon.

De verdeling over de verschillende kanalen ziet, in volgorde van veelheid, er als volgt uit:

<b>contact medium</b>	<b>%</b>
telefoon	37%
e-mail	34%
overig face-to-face (wo bezoek)	25%
internet	14%
post	14%
balie	9%
social media	3%

Aangezien een deel van de ondernemers meerdere keren contact heeft gehad, hebben zij meerdere media kunnen kiezen. Daarom is de optelsom meer dan 100%.

De reden van het contact en het al dan niet hebben van een vast contactpersoon is van invloed op het kanaal dat wordt gekozen. De in de ogen van de ondernemer relatief eenvoudige vragen worden eerder per e-mail gesteld, vragen die wat meer toelichting of overleg behoeven worden eerder per telefoon, dan wel in een persoonlijk gesprek gesteld. Wanneer een organisatie een vast aanspreekpunt heeft wordt eerder voor e-mail of telefoon gekozen, ongeacht de reden van het contact.

De vestigingslocatie van een onderneming is niet van invloed op de keuze voor een medium.

#### **4.5 Frequentie contact**

Minstens 84% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad.

100% van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente, heeft deze vraag beantwoord.



Het aantal keren dat contact is gezocht met de gemeente ziet er als volgt uit:

Aantal keren contact met gemeente	
1	14%
2	14%
3	16%
4	10%
5-10	31%
meer dan 10	14%
weet niet	1%

Omdat de ondernemers die niet weten hoe vaak ze contact hebben gehad met de gemeente, zowel een als meerdere keren contact kan hebben gehad, is dit percentage niet meegenomen in het meerdere keren contact hebben.

Er is niet bekend of het meerdere contact altijd om dezelfde reden is geweest, maar het is niet uit te sluiten dat er vaker contact is geweest over hetzelfde onderwerp.

#### **4.6 Digitale dienstverlening**

De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 6,16 gemiddeld.

Alleen die respondenten die digitaal contact met de gemeente hebben gehad, zijn de vragen met betrekking tot de digitale dienstverlening voorgelegd. 11% van die ondernemers heeft geen mening over de digitale dienstverlening van gemeente Moerdijk. De overige 89% waardeert dit met een 6,16 gemiddeld.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat uit de gesprekken van de telefonische aanvulling is gebleken dat respondenten e-mailafwikkeling soms wel en soms niet als digitale faciliteit zien.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De ongewogen waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met 1 medewerker	5,9	Ondernemingen met > 1 medewerker	6,5
--------------------------------	-----	----------------------------------	-----

#### **4.7 Digitale afwikkeling**

De digitale afwikkeling kan beter en sneller.

Deze vraag is alleen voorgelegd aan die ondernemers die digitaal contact hebben gezocht met gemeente Moerdijk via de website. 38% (1% helemaal mee eens + 37% mee eens) van die respondenten, dus die een digitaal contact heeft geïnitieerd, heeft ervaren dat het contact digitaal afgewikkeld kon worden. Nog eens 34% is het hier mee eens noch oneens. De snelheid van afwikkelen is door 33% (3% helemaal mee eens + 30% mee eens) van de respondenten als 'voldoende snel' ervaren. 36% is het met het voldoende snel kunnen afhandelen eens noch oneens.



De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	kan digitaal afhandelen	digitale afhandeling is voldoende snel
helemaal eens	1%	3%
eens	37%	30%
niet eens / niet oneens	34%	36%
oneens	21%	19%
helemaal oneens	7%	5%
n.v.t. / weet niet	19%	22%

#### 4.8 Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met een 6,27 gemiddeld gewaardeerd.

Deze vraag is alleen beantwoord door die ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Deze waardering neemt na 'het voorleggen of aanvragen' af. 74% van de respondenten vindt het eenvoudig om een aanvraag te doen of een vraag voor te leggen. Vervolgens vindt 69% van die respondenten de duur van de afhandeling acceptabel. De informatie die vervolgens wordt verkregen vindt 58% juist en volledig en de transparantie van het proces om tot dit antwoord te komen wordt door 63% als goed gewaardeerd.

Het overzicht ziet er als volgt uit:

waardering	aanvragen/ voorleggen is gemakkelijk	duur afhandeling acceptabel	juistheid/ volledigheid informatie	status-informatie
helemaal eens	10%	3%	3%	3%
eens	64%	66%	55%	60%
niet eens / niet oneens	49%	32%	56%	52%
oneens	22%	37%	26%	22%
helemaal oneens	19%	21%	19%	18%
geen mening	14%	19%	17%	21%

Hoe eerder in het proces een ondernemer minder tevreden is hoe groter de kans is dat het latere deel van het proces ook lager wordt gewaardeerd; een medewerker zal bij een 'slechte start' gedurende het vervolg een en ander moeten goed maken. Andersom is het zo dat wanneer het voorleggen al eenvoudig kan, zal de ondernemer meer geduld hebben bij de duur van de afwikkeling.



#### 4.9 Juiste contactpersoon spreken

59% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te spreken.

10% van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente heeft gehad, heeft aangegeven dat het heel eenvoudig was om een medewerker over een specifiek onderwerp te spreken te krijgen. Nog eens 49% vond dit eenvoudig.

#### 4.10 Vergunningsaanvragen

De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 5,64 gemiddeld gewaardeerd.

Die respondenten die in de afgelopen 12 maanden een vergunning hebben aangevraagd, hebben deze procedure met een 5,64 gemiddeld gewaardeerd.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De ongewogen waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met 1 medewerker	5,4	Ondernemingen met > 1 medewerker	5,97
--------------------------------	-----	----------------------------------	------

=====  
Let op:

*De volgende vragen, de vragen met betrekking tot de waardering van de vergunningverlening door de gemeente, zijn alleen aan die respondenten voorgelegd die de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek daadwerkelijk contact hebben gehad met de gemeente over een vergunningsaanvraag. De percentages, zoals hieronder opgenomen, hebben alleen betrekking op ondernemers die de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek daadwerkelijk contact over een vergunningsaanvraag hebben gehad. Dit betreft 17% van de respondenten. In absolute zin zijn dit 43 ondernemers. Er is, daar waar van toepassing, gevraagd het belangrijkste contact te waarderen.*

#### 4.11 Aangevraagde vergunningen

De aangevraagde vergunningen lopen zeer uiteen.

Er is gevraagd welke vergunningen de afgelopen 12 maanden zijn aangevraagd. Omdat het meerdere vergunningen kon betreffen, was het mogelijk meerdere antwoorden te geven en vormt de optelling geen 100%.



De verdeling ziet er, naar hoeveelheid, als volgt uit:

soort vergunning	afgelopen 12 maanden
omgevingsvergunning (bouwvergunning, milieuvergunning, kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning, reclamevergunning)	52%
evenementenvergunning	13%
parkeervergunning	11%
drank- en horecavergunning	10%
geen	5%
anders	5%
horeca-exploatievergunning	3%
terrasvergunning	2%
vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal	0%

In geval van 'geen', is er wel contact geweest over een vergunning, maar is er geen daadwerkelijke aanvraag gedaan.

In het geval van anders zijn twee alternatieven benoemd, te weten:

- plaatsing grafgedenksteen
- vooroverleg

#### 4.12 Aanvraagproces vergunningen

Het proces van de aanvraag wordt redelijk gewaardeerd.

Deze vraag is alleen beantwoord door die ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente over een vergunningsaanvraag.

Deze waardering neemt na 'het voorleggen of aanvragen' af. 42% van de respondenten vindt het eenvoudig om een vergunningsaanvraag te doen. Vervolgens vindt 26% de duur van de afhandeling voldoende snel. De informatie die vervolgens wordt verstrekt omtrent regels en procedures vindt 32% afdoende. 43% vindt dat er voldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie. Tenslotte vindt 30% de kosten en inspanningen met betrekking tot de informatieverplichting acceptabel.

Het overzicht ziet er als volgt uit:

waardering	aanvragen is voldoende eenvoudig	duur afhandeling voldoende snel	informatie over regels/ procedures is afdoende	voldoende rekening houden met specifieke situatie	kosten/ inspanningen mbt informatieverplichting acceptabel
helemaal eens	0%	0%	0%	0%	0%
eens	42%	26%	32%	43%	30%
niet eens / niet oneens	21%	30%	34%	17%	26%
oneens	23%	26%	21%	21%	30%
helemaal oneens	6%	15%	11%	17%	6%
geen mening	8%	4%	2%	2%	9%





## Hoofdstuk 5 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de relatie van de ondernemer met de gemeente beschreven. Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Moerdijk en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening.

### 5.1 Samenwerking

De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en de samenwerking zoekt wordt met een 6,02 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord, waarbij 13% heeft aangegeven geen mening hierover te hebben.

Deze gemiddelde waardering wil niet zeggen dat gemeente Moerdijk de ondernemers niet betreft bij het beleid, het is ook mogelijk dat ondernemers dit onvoldoende ervaren.

Uit de gesprekken in de telefonische interviews wordt dit bevestigd; als er inspanningen zijn, dan zijn die niet altijd even zichtbaar of expliciet. Dit komt enerzijds voort uit het gevoel minder of onvoldoende betrokken te zijn, anderzijds uit het uitblijven van vervolggcommunicatie, zodat onduidelijk is wat er met de inspanningen van de ondernemers is gedaan.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De ongewogen waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met 1 medewerker	6,44	Ondernemingen met > 1 medewerker	5,54
--------------------------------	------	----------------------------------	------

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Haven- en Industriegebied Moerdijk	5,62
------------------------------------	------

### 5.2 Ondernemers betrekken bij (beleids)initiatieven

Ondernemers zijn beperkt betrokken bij gemeente Moerdijk en zetten zich beperkt actief in voor (beleids)initiatieven.

Het is bekend of het initiatief waar de ondernemer zich voor heeft ingezet, een initiatief van de gemeente is geweest. Bijna twee derde van de ondernemers heeft zich niet ingezet voor (beleids)initiatieven. De resultaten, zoals die door de ondernemers zijn ingevuld, zien er als volgt uit: Omdat de ondernemers meerdere antwoorden konden geven, is de optelling van de percentages geen 100%.

De resultaten van hoe ondernemers zich actief hebben ingezet zien er als volgt uit:

initiatief	%
met andere ondernemers	26%
met gemeente	19%
met overige partners	13%
met (overige) burgers	11%
met maatschappelijke partners	11%
nee	57%

HiM: Hoe actief de ondernemers van het Haven- en Industriegebied Moerdijk zich hebben ingezet is eveneens in kaart gebracht:

initiatief	%
met andere ondernemers	16%
met maatschappelijke partners	2%
met gemeente	0%
met overige partners	0%
met (overige) burgers	0%
nee	82%

### 5.3 Inzet ondernemers voor (beleids)initiatieven

18% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en nog eens 42% misschien.

De beperkte betrokkenheid van de ondernemers bij gemeente Moerdijk blijkt ook uit de intentie om in de (nabije) toekomst zich in te zetten.

De verdeling ziet er als volgt uit:

intentie	%
ja, zeker	18%
ja, misschien	42%
weet niet	22%
nee	17%
niet ingevuld	1%



HiM: Hoe actief de ondernemers van het Haven- en Industriegebied Moerdijk zich willen inzetten is eveneens in kaart gebracht:

intentie	%
ja, zeker	10%
ja, misschien	30%
weet niet	50%
nee	10%
niet ingevuld	0%

#### 5.4 **Betrokkenheid, betrouwbaarheid en flexibiliteit**

De betrokkenheid, betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) en flexibiliteit van de gemeente wordt mager gewaardeerd.

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat het voor een deel van de ondernemers in beperkte mate bekend is of de gemeente betrokken, flexibel en betrouwbaar is. Dat wil niet zeggen dat dit niet het geval is, echter, door beperkte communicatie en onzichtbaarheid op dit gebied, is het voor een deel van de ondernemers onduidelijk.

Dat wordt eveneens onderschreven voor het relatief hoge percentage ondernemers dat zegt 'het niet te weten'. De waardering ziet er als volgt uit:

waardering	voldoende betrokken	doet wat ze zegt	flexibele opstelling
helemaal eens	3%	1%	1%
eens	37%	32%	24%
niet eens / niet oneens	33%	39%	40%
oneens	19%	22%	19%
helemaal oneens	6%	5%	13%
geen mening/weet niet	26%	33%	33%

Bij de toelichtingen hebben de respondenten uitgebreid gereageerd. Deze reacties zijn, in willekeurige volgorde en (zo letterlijk mogelijk), overgenomen en opgenomen in bijlage 2. Veel opmerkingen zijn persoonlijke ergernissen van ondernemers. De veelheid aan reacties duidt enerzijds op betrokkenheid, anderzijds, gezien de soort reactie, op frustratie. Het feit dat deze op een zo uitgebreide manier wordt geventileerd, geeft aan dat er in ieder geval hoop, maar ook vertrouwen is dat hier naar wordt geluisterd en dat dit wordt aangepakt en opgelost.

Ten opzichte van het landelijke beeld ligt de waardering van de ondernemers in gemeente Moerdijk dicht bij het landelijke beeld. Wanneer het Haven- en Industriegebied in ogenschouw wordt genomen, ziet dat beeld er anders uit:

waardering		voldoende betrokken	doet wat ze zegt	flexibele opstelling
Landelijk	(helemaal) eens	39%	34%	31%
Moerdijk	(helemaal) eens	40%	33%	25%
Haven- en Industriegebied Moerdijk	(helemaal) eens	12%	32%	18%



### 5.5 Communicatie en voorlichting

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 6,23 gemiddeld gewaardeerd.

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de voorgaande resultaten in deze paragraaf en de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat de ondernemers dit cijfer vooral geven omdat ze communicatie en voorlichting missen en minder omdat ze de communicatie en voorlichting slecht of onjuist vinden.

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Haven- en Industriegebied Moerdijk	6,16
------------------------------------	------

### 5.6 Informatie op de website

41% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 47% vindt deze informatie actueel en correct.

Ongeveer 75% van de respondenten heeft deze vragen beantwoord. De overige 25% heeft de website niet bezocht of wil zich niet uitlaten over de vindbaarheid, actualiteit en correctheid van de informatie.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	gemakkelijk vindbaar	actueel en correct
helemaal eens	2%	3%
eens	39%	44%
niet eens / niet oneens	41%	47%
oneens	17%	7%
helemaal oneens	1%	0%
geen mening	21%	38%

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

waardering	gemakkelijk vindbaar	actueel en correct
helemaal eens	2%	0%
eens	47%	35%
niet eens / niet oneens	20%	24%
oneens	0%	0%
helemaal oneens	0%	0%
geen mening	31%	41%



## Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke heffingen en de regeldruk beschreven. Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

### 6.1 Lokale financiële heffingen en de regeldruk

45% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als (heel) hoog.

Regeldruk bestaat uit alle vormen van regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met gemeente Moerdijk en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

Zoals in de volgende tabel zichtbaar is, ervaart 45% de hoogte van de lokale financiële heffingen en regeldruk als hoog of heel hoog. 50% ervaart deze als 'niet hoog, niet laag'. Maar liefst 58% van de respondenten heeft geen mening.

De waardering ziet er als volgt uit:

waardering	%
heel hoog	13%
hoog	32%
niet hoog / niet laag	50%
laag	4%
heel laag	0%
geen mening	58%

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

waardering	%
heel hoog	6%
hoog	24%
niet hoog / niet laag	35%
laag	0%
heel laag	0%
geen mening	35%

### 6.2 Handhaving

65% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed.

Deze vraag is door 98% van de respondenten ingevuld, echter 55% heeft aangegeven geen mening over dit onderwerp te hebben.



In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat het idee heerst dat de handhaving redelijk tot goed gebeurt, maar dat het eigenlijk onduidelijk is, of dit zo is en hoe dat in de praktijk wordt gedaan. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
goed	22%
vrij goed	43%
matig	25%
onvoldoende	9%
geen mening	55%

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

waardering	%
goed	30%
vrij goed	65%
matig	5%
onvoldoende	0%
geen mening	58%

### 6.3 *Inspanningen om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen*

De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,46 gemiddeld.

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld. 41% heeft hierover echter geen mening gegeven, in combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen weinig zichtbaar zijn.

Deze vraag vertoont een sterk verband met de vraag over de waardering van het betrekken van ondernemers bij beleidsvraagstukken. De ondernemers die vinden dat ze minder worden betrokken bij beleidsvraagstukken, waarderen dit onderdeel ook lager.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De ongewogen waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met 1 medewerker	5,68	Ondernemingen met > 1 medewerker	5,24
--------------------------------	------	----------------------------------	------

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Haven- en Industriegebied Moerdijk	5,97
------------------------------------	------



## Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot het ondernemersklimaat beschreven. Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Moerdijk voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

### 7.1 Ondernemingsklimaat

Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 6,39 gemiddeld gewaardeerd.

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld, 17% heeft hierover geen mening gegeven. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen hieromtrent onvoldoende zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als redelijk tot goed ervaren en ondernemers nemen aan dat gemeente Moerdijk daar hard voor werkt dan wel dit zou moeten doen.

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Haven- en Industriegebied Moerdijk	6,68
------------------------------------	------

### 7.2 Belangrijke zaken voor ondernemingsklimaat

Samenwerking/inzet voor ondernemers, fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren) en leefbaarheid & veiligheid zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat.

Andere punten die zijn genoemd zijn, in volgorde van frequentie van noemen:

- Dienstverlening
- Vergunningverlening
- Communicatie en voorlichting
- Regeldruk
- Handhaving
- Duurzaam ondernemen
- Economisch beleid
- Lokale financiële heffingen

HiM: Voor de ondernemers op van het Haven- en Industriegebied Moerdijk ziet de verdeling er anders uit. De top 3 wordt gevormd, in volgorde van belangrijkheid door fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren), economisch beleid en leefbaarheid & veiligheid.

### 7.3 Gemeentelijke inspanningen voor ondernemingsklimaat

21% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 39% waardeert dit als vrij goed.

Dit betreft alleen die groep ondernemers die hierover een mening heeft gegeven en dat is 47% van de respondenten.

In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen niet altijd voldoende zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als redelijk tot goed ervaren en ondernemers weten onvoldoende of niet of gemeente Moerdijk haar best doet om dat te verbeteren.

HiM: Voor de ondernemers op van het Haven- en Industriegebied Moerdijk geldt dat 20% vindt dat de gemeente zich goed inspant en nog eens 12% waardeert dit als vrij goed.

#### **7.4 Aantrekkelijkheid gemeente voor ondernemingen**

De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen wordt met een 6,52 gemiddeld gewaardeerd.

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld. 21% heeft aangegeven geen mening te hebben. Ook hier is een verband zichtbaar met het als ondernemer betrokken voelen bij beleidszaken; hoe meer een ondernemer zich betrokken voelt bij beleidszaken, hoe hoger de aantrekkelijkheid van de gemeente wordt gewaardeerd.

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Haven- en Industriegebied Moerdijk	6,76
------------------------------------	------

#### **7.5 Woon- en leefklimaat**

Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 6,89 gemiddeld gewaardeerd.

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord. 14% heeft aangegeven geen mening te hebben. Dit betreft zaken als aanbod woningen, voorzieningen en sfeer. Dit wordt hoger gewaardeerd dan de aantrekkelijkheid voor ondernemers. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat zaken als woningen, voorzieningen en sfeer voor de respondenten concreter zijn.

HiM: De waardering van het Haven- en Industriegebied Moerdijk is eveneens in kaart gebracht:

Haven- en Industriegebied Moerdijk	6,66
------------------------------------	------

#### **7.6 Juiste prioriteiten in economisch beleid**

25% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt.

Deze vraag is door 97% van de respondenten beantwoord, echter 57% gaf aan hierover geen mening te hebben. 25% vindt dat de gemeenten de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid; nog eens 49% is het niet eens, maar ook niet oneens met deze stelling. Dit onderschrijft eveneens dat de inzet van de gemeente bij veel ondernemers relatief onzichtbaar is.



Voor gemeente Moerdijk ziet de verdeling er als volgt uit:

<b>waardering</b>	<b>%</b>
helemaal eens	0%
eens	25%
niet eens / niet oneens	49%
oneens	22%
helemaal oneens	5%
n.v.t. / weet niet	57%

Aanvullend is gevraagd waarop gemeente Moerdijk zich met name zou moeten focussen. In bijlage 3 en 4 zijn alle overige aanvullende opmerkingen daarover opgenomen.

HiM: Voor de ondernemers op van het Haven- en Industriegebied Moerdijk geldt dat 4% vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt. 46% is het hier niet mee eens en niet mee oneens.

## Hoofdstuk 8 Resultaten eigen vragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de vragen die gemeente Moerdijk heeft toegevoegd aan de Ondernemerspeiling.

### 8.1 Bekendheid online bedrijvengids

20% van de ondernemers is bekend met de online bedrijvengids van gemeente Moerdijk.

Bijna 50% van de respondenten heeft deze vraag niet beantwoord. De overige 30% zegt de online bedrijvengids niet te kennen.

### 8.2 Reden geen account

Het lokaal geen zaken doen, is de belangrijkste reden om geen account aan te maken op de lokale bedrijvengids.

De ondernemers die niet bekend zijn met de online bedrijvengids is gevraagd om een account aan te maken. Wanneer is aangegeven dat iemand dat niet wil, is gevraagd wat daar de reden van is. Dat overzicht ziet er als volgt uit:

waardering	%
ik doe lokaal geen zaken	32%
ik zie de meerwaarde daar niet van in	30%
geen reden	15%
ik heb geen tijd om dat bij te houden	8%
anders	15%

In geval van anders zijn de volgende zaken genoemd:

- Ben lid van een ondernemers sociëteit
- De bedrijven waarmee wij werken liggen meestal buiten gemeente Moerdijk uiten Moerdijk. Als we iets nodig hebben, is dit gemakkelijk op te zoeken via het internet.
- Doen wij zelf ook
- Vind het een zeer onprofessionele site
- Elk wacht woord dat ik invoer 'bestaat al' volgens de computer
- Gaat niet helpen
- Geen tijd voor nu
- Dat weten ze bij de gemeente al
- Ik wil eerst zien wat het is
- Laat de gemeente eerst de bouwwerkzaamheden in het centrum correct afhandelen
- Mag ik niet
- Omdat wij onze zaak aan het afbouwen zijn



### 8.3 *Onderwerpen voor de nieuwsbrief*

Ondernemers hebben aangegeven welke onderwerpen ze graag terug zouden zien in de nieuwsbrief.

Alle respondenten is gevraagd welke onderwerpen zij graag zouden terugzien in de nieuwsbrief/ Omdat de ondernemers meerdere onderwerpen konden aangeven, vormt de optelling geen 100%.

De verdeling ziet er, naar hoeveelheid, als volgt uit:

<b>onderwerp</b>	<b>%</b>
ondernemersondersteuning	25%
wet & regelgeving	21%
verhalen van lokale ondernemers	17%
evenementen	17%
bereikbaarheid	16%
energie, milieu en duurzaamheid	15%
innovatie/digitalisering/robotisering	11%
veiligheid	11%
arbeidsmarkt	10%

Vervolgens konden ondernemers hun gegevens achterlaten om de nieuwsbrief van gemeente Moerdijk te ontvangen. Dat heeft een deel van de ondernemers gedaan.

### 8.4 *Ondernemers willen meedenken*

Ook was het mogelijk om gegevens achter te laten om naar aanleiding van deze Ondernemerspeiling te worden benaderd om mee te denken en te helpen met het optimaliseren van de ondernemersdienstverlening. Dat is eveneens door een deel van de ondernemers gedaan.

De onderwerpen waarover ze willen meespreken zijn hieronder weergegeven. Omdat de ondernemers meerdere onderwerpen konden aangeven, vormt de optelling geen 100%.

<b>onderwerp</b>	<b>%</b>
bestemmingsplannen & vergunningen	15%
aanspreekpunten binnen de gemeente	10%
bedrijventerrein	10%
economisch beleid	10%
centrumontwikkeling	9%
arbeidsmarkt	7%
openbare ruimte	6%
Anders, namelijk duurzaamheid	2%

Bijna alle aanvullende onderwerpen die zijn genoemd, betreffen duurzaamheid of een variant daarop (o.a. verduurzaming gemeente, circulaire economie)

## **Hoofdstuk 9 Kwalitatieve resultaten**

In dit hoofdstuk worden die resultaten beschreven die niet kwantitatief te onderbouwen zijn vanuit het onderzoek, maar wel naar aanleiding van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Enerzijds betreft dit ervaringen rondom het onderzoek; anderzijds betreft dit resultaten als gevolg van het telefonisch onderzoek of e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden. De paragrafen kennen een willekeurige volgorde.

### **9.1 *Weinig binding met de gemeente***

Veel ondernemers voelen weinig binding met de gemeente. Dit is met name uit de telefonische aanvulling naar voren gekomen. Ondernemers geven aan weinig beeld te hebben bij wat gemeente Moerdijk voor hen doet. Ondernemers hebben het gevoel veelal zelf het initiatief te moeten nemen om informatie te krijgen, dan wel 'iets gedaan' te krijgen.

### **9.2 *Vestigingsduur van invloed op uitgesprokenheid***

Ondernemers die langer in Moerdijk zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken. De ondernemers die langer dan 10 jaar in Moerdijk zijn gevestigd zijn explicieter over wat ze van de gemeente vinden. Daarnaast zijn ze als groep eensgezinder in hun mening, zowel positief als negatief.

### **9.3 *Waardering uitvoering Ondernemerspeiling***

Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd. Ondernemers hebben aangegeven dat het uitvoeren van dit onderzoek een goede stap van de gemeente is. De mate van en de manier waarop ondernemers zich hebben geuit, impliceert dat ze zich gehoord voelen. Wanneer ondernemers daarin geen vertrouwen hebben, doen ze niet zo veel moeite. Met regelmaat is daar aan toegevoegd dat de gemeente nu wel moet doorpakken en echt contact moet opnemen, dan wel moet laten zien (en expliciet maken) wat ze voor ondernemers doen.

Ook heeft een deel van de responderende ondernemers gegevens achtergelaten om aan de hand van de resultaten met de gemeente verder in gesprek te gaan. Dat onderschrijft het vertrouwen en de betrokkenheid.

Het impliceert eveneens de verwachtingen dat er met de resultaten aan de slag wordt gegaan. Dit onderschrijft de goodwill die de gemeente geniet.

### **9.4 *Ondernemers tonen betrokkenheid***

De ondernemers gevestigd in gemeente Moerdijk tonen met dit onderzoek betrokkenheid. De ondernemers hebben een betrokkenheid getoond in de medewerking aan dit onderzoek. De onderzoeken zijn serieus en zo goed als volledig ingevuld en er is veel moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken en de gemeente van suggesties te voorzien. Ook het veelvuldig beschikbaar stellen van adresgegevens om benaderd te kunnen worden om samen aan de slag te gaan onderschrijft deze betrokkenheid.

### **9.5 Gemeente Moerdijk geniet goodwill**

Goodwill betekent dat het gevoel dat is achtergebleven naar aanleiding van de dienstverlening hoger is dan de feitelijke prestatie die is geleverd. Met andere woorden, gemeente Moerdijk is in staat een beter gevoel achter te laten dan de eigenlijke dienstverlening is. De daadwerkelijke dienstverlening is goed, zo blijkt uit de waarderingen, maar kan beter. De ondernemers hebben vertrouwen in de gemeente. Ook vertrouwen ze erop dat de gemeente de dienstverlening zal verbeteren.

### **9.6 Beleidszaken blijken en blijven abstract**

Wanneer er wordt gevraagd naar beleidsmatige zaken, neemt het aantal reacties af, evenals de uitgesprokenheid van de reacties. Doorvragen tijdens de telemarketinggesprekken onderstrepen dit. Ondernemers vinden het beleid belangrijk, zeker wanneer het beleid van invloed is op het ondernemers- en vestigingsklimaat. Wat de gemeente daarin doet, dan wel wat ze graag zouden willen zien, blijken lastige vragen om te beantwoorden.



## **Hoofdstuk 10 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken**

Hieronder zijn, in willekeurige volgorde, belangrijke thema's genoemd om bij stil te staan. De rode draad in al deze adviezen is *'doorpakken en daadkracht tonen'*. De Ondernemers hebben hun best gedaan, ze hebben hun vertrouwen in de gemeente uitgesproken en nu is het aan de gemeente om het stokje over te nemen en (samen met de ondernemers) aan de slag te gaan en 'te doen'.

### **10.1 Uitnutten betrokkenheid ondernemers**

De manier waarop is deelgenomen aan dit onderzoek laat een grote betrokkenheid zien. Ondernemers hebben de moeite genomen om het onderzoek serieus in te vullen en te voorzien van aanvullende opmerkingen. Daarnaast heeft een grote groep ondernemers gegevens achtergelaten om benaderd te worden, aangezien ze met de gemeente willen meedenken en of meepraten. Ook hebben ze onderwerpen aangegeven waarover ze willen spreken.

Organiseer vervolgbijeenkomsten waarbij de ondernemers worden uitgenodigd. Nodig hierbij niet alleen de ondernemers uit die hebben aangegeven mee te willen helpen, maar sluit geen enkele ondernemer uit. De opbouw van een bijeenkomst zou er als volgt uit kunnen zien:

- Delen resultaten ondernemerspeiling
- Expliciet bedanken van de ondernemers voor de input alsmede de aanwezigheid
- Presenteren van de onderwerpen die zijn genoemd dan wel gekozen door de ondernemers om dieper op in te gaan
- Eventueel benoemen van programma's die reeds lopen binnen de gemeente die al aanhaken op de benoemde onderwerpen
- Uitnodigen onderwerpen aan te vullen
- Laten prioriteren welke onderwerpen het eerst aangepakt zouden moeten worden en aangeven wie wil meewerken
- Belofte van een of meer vervolgbijeenkomsten (indien mogelijk plannen) rondom de top 3 of top 5 gekozen onderwerpen

Deze vervolgbijeenkomsten zijn een verdieping van het onderwerp aan de hand van een gestructureerde aanpak, om samen te komen tot een plan, voorzien van doelen en deadlines.

### **10.2 Communicatie optimaliseren**

Het optimaliseren van de communicatie heeft als basis 'dialogoog' in plaats van eenrichtingsverkeer. Het advies uit 10.1 is een vorm van (interactieve) communicatie met ondernemers die zeer gewaardeerd zal worden en eveneens waardevolle informatie voor de gemeente zal opleveren.

Naast de bijeenkomsten op onderwerp of thema, zoals daar is beschreven, is het ook mogelijk om bijvoorbeeld een bijeenkomst voor detailhandel te organiseren, waarbij de resultaten van de Ondernemerspeiling worden benut, maar ook het programma vitale centra uitgebreid wordt toegelicht en samen met de aanwezigen kan worden vormgegeven. Dit is een verlengde van de Ondernemerspeiling, maar ook een integratie daarvan met bestaande programma's, hetgeen laat zien dat de gemeente efficiënt en effectief aan de slag is.

Uit de resultaten, en met name uit de telefonische aanvulling, blijkt eveneens een behoefte vanuit de ondernemers aan meer communicatie en ook vervolggcommunicatie. Met andere woorden, hoe verlopen zaken, worden ze afgemaakt of voortijdig gestaakt, wat zijn geboekte resultaten?



Ook blijkt er ook onvoldoende kennis aanwezig over bijvoorbeeld beleidszaken, terwijl daar wel behoefte aan is.

Deze ondernemerspeiling kan een kapstok vormen voor vele vormen van communicatie. Enkele voorbeelden:

- Uit de Ondernemerspeiling is gebleken dat er onduidelijkheid is over....
- Uit de Ondernemerspeiling is gebleken dat er behoefte is aan....
- Uit de Ondernemerspeiling is gebleken dat nog onvoldoende bekend is dat we als gemeente (en dan de zaken delen die reeds lopen zoals 'vitale centra', 'bedrijventerreinen')

Hier geldt ook dat duidelijkheid (en wellicht negatief nieuws) over zaken wordt verkozen boven onduidelijkheid en halve berichtgeving. Wanneer er wordt gekozen om iets nadrukkelijk niet te doen, kan dit maar beter duidelijk zijn, vervolgens kan worden uitgelegd waarom (niet), kan naar alternatieven worden gekeken en kan eventueel samen een nieuwe oplossing worden gevonden. Voor beide partijen is dit prettiger dan onderwerpen laten slepen.

### **10.3 Optimalisering en intensiveren dienstverlening**

Dit ligt in het verlengde van 10.2, de communicatie met de ondernemers. Ook hier kunnen vervolgbijeenkomsten meer inzicht bieden in vragen als:

- Wat verwacht een ondernemer
- Wanneer voelt een ondernemer zich echt geholpen
- Wat mist een ondernemer in de dienstverlening van de gemeente, dat zijn eigen ondernemen zal vergemakkelijken
- Welke communicatie vooraf had een proces kunnen vereenvoudigen
- Wat zijn ervaringen van ondernemers en sluiten die aan bij datgene wat de gemeente als indruk wil achterlaten

Dit hoeft niet altijd te leiden tot radicale veranderingen binnen de gemeente. Door uit te leggen hoe bepaalde processen lopen en waarom dat zo is, zal de dienstverlening al anders worden ervaren. Daar waar eenvoudige aanpassingen, dan wel betere uitleg tot een betere ervaring kan leiden, kunnen die uiteraard worden doorgevoerd. Communiceer vervolgens dat dit is gedaan, op basis van de input van de ondernemers.

### **10.4 Regelgeving vereenvoudigen dan wel versoepelen**

De vergunningverlening wordt momenteel laag gewaardeerd. Het is daarom zinvol uit te vinden of en zo ja hoe regelgeving kan worden vereenvoudigd dan wel versoepeld, met name op het gebied van vergunningverlening en handhaving.

Omdat is een omvangrijk onderwerp is, zou een bijeenkomst over dit thema een aanrader zijn. Zorg in dit geval dat op de gastenlijst niet alleen ondernemers staan, met 'vergunningproblematiek', maar ook ondernemers die veel ervaring hebben met succesvolle trajecten, zodat vanuit verschillende invalshoeken inzichten kunnen worden gedeeld. Ook wordt op die manier explicieter duidelijk welke kennis ontbreekt bij een gemiddelde ondernemer en welke extra communicatie, uitleg, dan wel dienstverlening hieromtrent nodig is.

Daarnaast ervaren ondernemers bij voorkeur zo min mogelijk regeldruk. Vaak hebben ondernemers concrete ideeën hoe dit gerealiseerd kan worden, maar zijn ze niet altijd volledig op de hoogte van wettelijke bepalingen waar een gemeente niet omheen kan.



Door bovenstaande te delen in een bijeenkomst ontstaan vaak 2 zaken:

1. Praktische ideeën door een blik van buitenaf
2. Meer begrip voor de situatie, ingegeven door meer kennis

Tenslotte is het belangrijk om de handhaving eerlijk, transparant en voor iedereen gelijk te doen.

### **10.5 Digitale dienstverlening**

De digitale dienstverlening is te ingewikkeld om als een groot project te zien, aangezien 'digitaal' door verschillende ondernemers verschillend wordt geïnterpreteerd. Daar waar de ene ondernemer graag alles online wil kunnen regelen, wil een andere ondernemer met name de juiste informatie vinden en weten met wie dit persoonlijk kan worden afgewikkeld.

Het is belangrijk hier een aantal fundamentele keuzes in te maken, dit toe te lichten en daar vervolgens consequent naar te handelen. Het is in deze beter een paar dingen goed te doen, dan een hoop zaken half. Een voorbeeld daarvan is social media; elke vorm van social media is een kanaal extra dat dient te worden beheerd en beantwoord, waarbij ze ook onderling elkaar moeten aanvullen.

Een ander voorbeeld van een fundamentele keuze ten aanzien van wat er wel en niet online geregeld kan worden. Ter illustratie een voorbeeld: Kan een evenementenvergunning online worden ingevuld en ingediend of hoort hier een persoonlijke interventie aan de voorkant bij. Hoe ziet dat proces eruit? Welke mensen en afdelingen betreft dit en hoe kan het zo eenvoudig mogelijk voor een ondernemer worden ingericht.



## **Bijlage 1      Aanvullende informatie genoemd bij ‘anders’**

Hoofdstuk 2 beschrijft de opbouw van de respons. Een van de vragen betreft de locatietypen, waar de ondernemers zijn gevestigd. Hierbij is een reeks typen genoemd, waarbij eveneens de optie ‘anders’, mogelijk was. Datgene wat door de ondernemers is ingevuld, is zo goed als letterlijk overgenomen. Hierbij hebben ondernemers de volgende locatietypen, in willekeurige volgorde, genoemd:

- bij de loods in Wagenberg en afhaal locatie aan huis
- buitenland
- Europa
- gehele gemeente
- heeft niets met hierboven genoemde items van doen
- ik huur 2 verschillende ruimten
- in een monument
- jachthaven Willemstad
- landelijk
- Nederland + België
- op de weg zijn een transportbedrijf
- shop in shop Helmond
- webshop
- zowel buitengebied als centrumlocatie [2 praktijken]
- zowel in woonwijk, buitengebied, als op bedrijventerrein

Een andere vraag betreft de bedrijfspanden, waarin de ondernemers zijn gevestigd. Hierbij is een reeks soorten genoemd, waarbij eveneens de optie ‘anders’, mogelijk was. Hierbij hebben ondernemers de volgende panden, in willekeurige volgorde, genoemd:

- kantoor aan huis (3x)
- agrarisch
- educatie op een melkvee en akkerbouw bedrijf aan de rand van een dorp, tegen natuur gebied aan
- theater
- bierbrouwerij
- fort, erfgoed complex
- agrarisch bedrijf
- shop in shop buiten de gemeente
- fabriekshal met kantoor
- champignonkwekerij
- boerderij
- uitvaartcentrum
- welzijnsaccommodatie met kantoor
- reparatie en onderhoud
- jachthaven met kantoorpand
- silopark
- schip
- boerderij

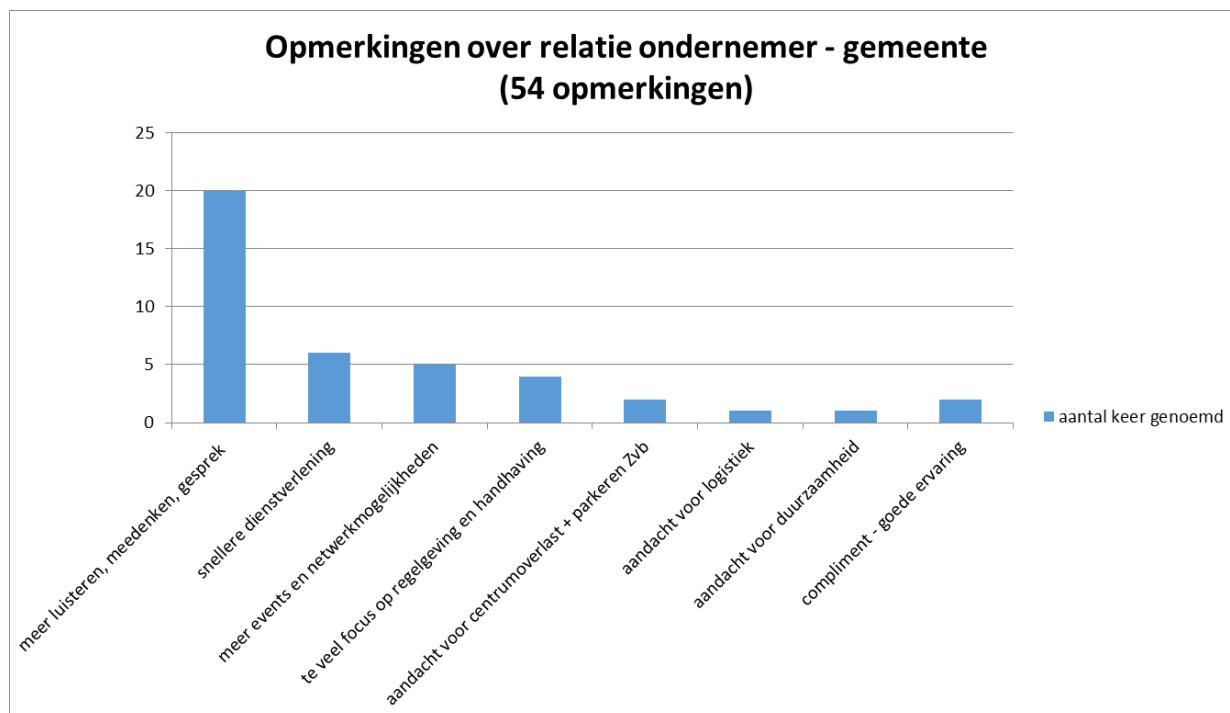
Opmerkelijk is dat de ondernemers die hier ‘kantoor aan huis’ als anders typeren, niet hebben gekozen voor ‘kantooruimte’. Mogelijk zien zij dit als kantooruimte buitenshuis.



## Bijlage 2 Opmerkingen van ondernemers over 'relatie ondernemer – gemeente'

= de tabel in deze bijlage is door gemeente Moerdijk samengesteld =

Op basis van de gemaakte opmerkingen is geturfd hoe vaak bepaalde onderwerpen zijn benoemd. Aan de hand daarvan is onderstaande tabel tot stand gekomen.

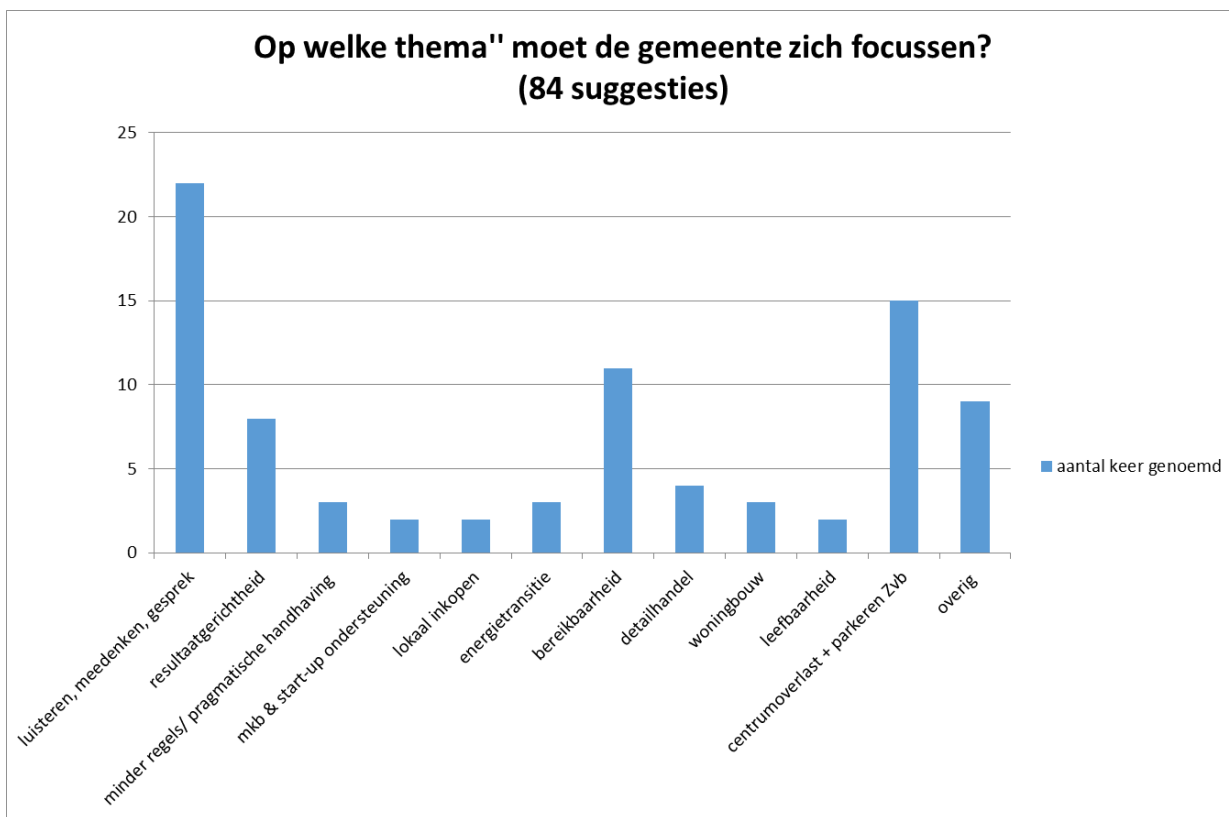




### Bijlage 3      Waarop zou gemeente Moerdijk zich met name moeten focussen

= de tabel in deze bijlage is door gemeente Moerdijk samengesteld =

Op basis van de gemaakte opmerkingen is geturfd hoe vaak bepaalde onderwerpen zijn benoemd. Aan de hand daarvan is onderstaande tabel tot stand gekomen.



## Bijlage 4 Algemene aanvullende opmerkingen

= de tabel in deze bijlage is door gemeente Moerdijk samengesteld =

Op basis van de gemaakte opmerkingen is geturfd hoe vaak bepaalde onderwerpen zijn benoemd. Aan de hand daarvan is onderstaande tabel tot stand gekomen.

