

Ondernemerspeiling Gemeente Eersel

Resultaten 2018

Drs. Karin du Long
Claasje Beyen MSc

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
Gemeente Eersel

Auteurs
C. Beyen MSc
drs. K. du Long

PON Publicatienummer
18-08 / 71625

ISBN-nummer
978 90 5049 555 4

Datum
april 2018

© 2018 het PON. Het onderzoek is berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie:
www.hetpon.nl



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Waarstaatjegemeente.nl	5
1.3	Ondernemerspeiling: inhoud	7
1.4	Onderzoeksverantwoording	9
1.5	Leeswijzer	10
2	Bedrijfsvoering	11
3	Gemeentelijke dienstverlening	16
4	Vergunningverlening	24
5	Relatie ondernemer-gemeente	27
6	Gemeentelijke heffingen en regeldruk	31
7	Ondernemingsklimaat	35
	Bijlagen	39
	Bijlage A Achtergrondgegevens	41
	Bijlage B Vragenlijst ondernemerspeiling	44
	Over het PON	59

I Inleiding

I.1 Aanleiding

De gemeente Eersel heeft in 2018 de ondernemerspeiling van Waarstaatjegemeente.nl laten uitvoeren door het PON. In deze rapportage zijn de resultaten van de ondernemerspeiling beschreven. De resultaten van de burgerpeiling zijn in een andere rapportage opgenomen.

I.2 Waarstaatjegemeente.nl

Wat is Waarstaatjegemeente.nl?

Gemeenten kunnen op Waarstaatjegemeente.nl hun prestaties vergelijken met die van collega-gemeenten. U kunt ontdekken op welke maatschappelijke thema's u zich nog kunt verbeteren en van welke andere gemeenten u kunt leren. Op Waarstaatjegemeente.nl vindt u informatie over uw gemeente vanuit acht thema's en vijf instrumenten. De thema's geven informatie die voor gemeenten en inwoners van belang zijn, zoals veiligheid en leefbaarheid, woon- en leefklimaat en dienstverlening. De instrumenten geven inzicht vanuit verschillende perspectieven. Dit zijn zowel objectieve gegevens, zoals toezichtinformatie voor horizontale verantwoording en sturingsanalyses als meer subjectieve gegevens, zoals de oordelen van inwoners en ondernemers.

Voor wie is Waarstaatjegemeente.nl?

De website is ontwikkeld voor medewerkers van gemeenten: bestuurders, raadsleden, managers en beleidsambtenaren. De informatie is openbaar toegankelijk en daardoor ook bereikbaar voor andere gebruikers als inwoners, onderzoekers en media. Gebruikers van Waarstaatjegemeente.nl kunnen de resultaten van de onderzoeken gebruiken voor publicatie en onderzoek. VNG Realisatie (voorheen KING) vindt leren van elkaar belangrijk. Daarom willen zij ook de resultaten van Waarstaatjegemeente.nl delen voor gebruik in publicaties en onderzoeken.

Waar komt de informatie vandaan?

VNG Realisatie verzamelt jaarlijks nieuwe kengetallen voor de database. Hun datapartners leveren deze informatie aan. Voorbeelden hiervan zijn het CBS, adviesoverheid.nl, de Kamer van Koophandel en diverse ministeries. Gemeenten die meedoen aan de burgerpeiling of ondernemerspeiling leveren deze gegevens ook aan VNG Realisatie aan zodat vergelijking met andere hieraan deelnemende gemeenten mogelijk wordt.

Al deze gegevens worden ingevoerd in de database van Waarstaatjegemeente.nl. De database is openbaar. Bij elke grafiek, tabel of indicatoromschrijving is te zien wie de data heeft aangeleverd.

Waar bestaat Waarstaatjegemeente.nl uit?

Waarstaatjegemeente.nl bestaat uit verschillende onderdelen:

- **Beleidsthema's:** wat vindt de burger of de ondernemer van uw gemeente?
- **Verklaringsmodellen:** welke kenmerken beïnvloeden de prestaties van uw gemeente?
- **Cijfers:** hoe presteert uw gemeente ten opzichte van collega-gemeenten?
- **Benchmarks:** is uw gemeente op zoek naar een verdiepende benchmark?
- **Toezichtinformatie:** hoe presteert uw gemeente op de uitvoering van de wettelijke taken?

1.3 Ondernemerspeiling: inhoud

Ondernemers zijn belangrijk voor gemeenten. Ze zorgen voor werkgelegenheid en bedrijvigheid, sponsoren initiatieven en zorgen daarmee voor de leefbaarheid in een gemeente. Voor een gemeente is daarom kennis van de tevredenheid van de ondernemer van groot belang. De Ondernemingspeiling¹ geeft een beeld van hoe de lokale ondernemers de bedrijfsomgeving, de lokale dienstverlening en het ondernemingsklimaat ervaren. Hiermee kan de gemeente inzicht krijgen hoe zij haar dienstverlening en het lokale ondernemersklimaat optimaliseert. De resultaten van de Ondernemingspeiling bieden concrete aanknopingspunten voor de mogelijkheid tot verbetering.

De Ondernemingspeiling laat zien wat ondernemers vinden van uw gemeente op diverse thema's:

- (digitale) dienstverlening
- dienstverlening met de menselijke maat
- vergunningverlening
- lokale regel- en lastendruk
- de relatie ondernemer-gemeente
- economisch beleid
- vestigingsklimaat

De uitkomsten uit de Ondernemerspeiling komen op de website van Waarstaatjegemeente.nl. Hier kunnen gemeenten hun prestaties inzien en direct vergelijken met andere gemeenten op een aantal maatschappelijke thema's.

¹ De Ondernemingspeiling is ontwikkeld samen met een aantal G4-, G32- en kleinere gemeenten, de VNG, MKB Nederland/ VNO-NCW, het Kennisinstituut Zelfstandig Ondernemerschap (KIZO), het ministerie van Economische Zaken, de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS), de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) alsmede enkele betrokken onderzoeks- en adviesbureaus. De Ondernemingspeiling is ook onderdeel van het programma Beter en Concreter - goede regels, gerichte service. Dit is een samenwerkingsverband van BZK, EZ en VNG en is gericht op het verminderen van regeldruk.

1.4 Onderzoeksverantwoording

Veldwerk ondernemerspeiling

Voor de Ondernemingspeiling zijn alle bedrijven en instellingen uit het vestigingsregister van de Stichting Landelijk Informatiesysteem Arbeidsplaatsen en Vestigingen (LISA) aangeschreven. Daarbij gaat het om zowel commerciële als niet-commerciële bedrijven en instellingen met een vestiging binnen de gemeente Eersel.

De gemeente heeft in januari 2018 naar alle bedrijven en instellingen uit het LISA een uitnodigingsbrief voor het onderzoek gestuurd. In de brief is de link naar de online vragenlijst vermeld, het was ook mogelijk een schriftelijke versie van de vragenlijst bij de gemeente op te vragen.

Respons ondernemerspeiling

Van de 1.983 genodigden hebben in totaal **389 ondernemers** de vragenlijst ingevuld. In onderstaande tabel is de respons van de gemeente Eersel weergegeven.

Tabel 1 Respons ondernemerspeiling Eersel 2018

Gemeente	abs
Vestigingen totaal	1.983
Respons	389
Responspercentage*	19,6%

* De respons in 2015 lag op 17,6 %.

Weging

De respons bij steekproefonderzoek is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling van de gehele populatie. VNG Realisatie heeft vastgesteld dat de resultaten van de ondernemerspeiling gecorrigeerd (gewogen) moeten worden naar bedrijfsomvang. Na weging kunnen we stellen dat de resultaten representatief zijn naar bedrijfsomvang. Door weging op de variabele bedrijfsomvang wordt over- en ondervetegenwoordiging van bepaalde bedrijfsgrootten in de resultaten gecorrigeerd. Voor de weging hanteren we de volgende klassen van werkzame personen: 1 of minder, 2-9, 10-49, 50-99, 100-199 en 200 of meer werkzame personen. Van 39 bedrijven is de bedrijfsomvang onbekend. VNG Realisatie stelt dat wanneer de achtergrondvariabele bedrijfsomvang van een record ontbreekt, de weegfactor voor het betreffende record gelijk dient te staan aan '1'.

In onderstaande tabel is de verdeling naar bedrijfsgrootte op basis van aantal werkzame personen weergegeven voor de populatie en voor de responsgroep. In de laatste kolom zijn de weegfactoren opgenomen zoals deze toegepast zijn op het databestand.

Tabel 2 Weging naar bedrijfsgrootte ondernemerspeiling Eersel 2018

Werkzame personen	Populatie abs	Respons abs	Populatie %	Steekproef %	Weegfactoren
1 of minder	1.286	153	66,2	46,1	1,44
2-9	552	129	28,4	38,9	0,73
10-49	95	42	4,9	12,7	0,39
50-99	5	4	0,3	1,2	0,21
100-199	2	1	0,1	0,3	0,34
200 of meer	4	3	0,2	0,9	0,23
Niet ingevuld/bekend	39	57			
Totaal	1.983	389	100	100	

1.5 leeswijzer

In deze rapportage geven we de resultaten van de ondernemerspeiling van de gemeente Eersel weer. In de afzonderlijke hoofdstukken vindt u de tabellen met resultaten naar thema's. In de bijlage vindt u de achtergrondgegevens van de respondenten en de gehanteerde vragenlijst.

OPMERKINGEN BIJ DE TABELLEN

- In de tabellen hebben we **referentiegegevens** opgenomen van gemeenten van gelijke gemeentegrootte (<25.000 inwoners) waarvan de resultaten van de ondernemerspeiling opgenomen zijn in de database van VNG Realisatie op www.waarstaatjegemeente.nl (peildatum 8 maart 2018). Het gaat om de volgende 4 gemeenten: Achtkarspelen, Steenberg, Veere en Zoeterwoude. De gemiddelde resultaten van deze gemeenten zijn, voor zover deze beschikbaar zijn in de database van VNG Realisatie, opgenomen in dit rapport.
- In de tabellen staat [n] voor het aantal ondernemers dat de betreffende vraag heeft beantwoord.
- Door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.

2 Bedrijfsvoering

Bedrijfsomgeving

De volgende vragen gaan over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van uw vestiging (bedrijfsomgeving).

LET OP: Deze vragen zijn alleen ingevuld door de ondernemers die geen onderneming aan huis hebben: 288 ondernemers in totaal.

Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 3 Vraag 2/3: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging)? (rapportcijfer)

	n	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
De staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving? Denk aan wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting	261	6,7	6,5	6,7
De veiligheid in de bedrijfsomgeving?	256	6,8	6,8	7,0

Tabel 4 Vraag 4: In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit? (n=266 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
Heel veel	2	1	0
Veel	8	4	7
Niet veel/niet weinig	15	18	22
Weinig	25	30	19
Nauwelijks tot niet	51	48	52

Tabel 5 Vraag 5: Met welke vorm van **overlast en criminaliteit** heeft uw bedrijfslocatie hoofdzakelijk te maken? Maximaal 3 antwoorden mogelijk (beantwoord door respondenten die bij vraag 4 heel veel, veel, niet veel/niet weinig, weinig hadden ingevuld, n=136 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015
Diefstal	41	33
Zwerfvuil, rommel op straat	31	27
Verkeersoverlast (waaronder parkeren)	20	28
Vernieling	18	24
Inbraak	18	28
Rondhangende jongeren	18	11
Overlast van naburige bedrijfsvestiging	9	7
Werkzaamheden aan de weg / bouwwerkzaamheden	2	8
Geweld	0	1
Anders	15	9
Geen	11	12

Tabel 6 Vraag 6/7/8: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (rapportcijfer)

	n	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
De bereikbaarheid van de gemeente per auto	264	7,8	7,6	6,7
De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per openbaar vervoer	242	4,7	4,7	4,8
De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading	246	7,3	7,4	7,2
De parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie	246	6,0	6,1	7,8

Tabel 7 Vraag 9: Welke (eventuele) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving wilt u de gemeente meegeven? Maximaal 3 antwoorden mogelijk (n=268 / %)*

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015
Parkeergelegenheid (auto, fiets)	22	21
Verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti, etc.)	19	18
Bereikbaarheid met OV	14	18
Verkeersveiligheid / overlast verkeer	14	16
Kwaliteit openbare ruimte (inrichting, voorzieningen)	14	18
Preventie overlast en criminaliteit	11	11
Hoogte milieucategorie bedrijfslocatie (eisen aan geluid, geur, stof en gevaar)	10	5
Ruimte voor expansie	9	10
Ruimte voor laden en lossen	9	5
Bereikbaarheid met auto	7	6
Aanpak leegstand	6	9
Geen	32	30

* Toelichting op de vraag: de gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met antwoorden op de open vragen ontvangen.

Bedrijfsomgeving

- De openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (6,7) en de veiligheid (6,8) worden met een voldoende beoordeeld.
- Iets meer dan de helft van de ondernemers (51%) hebben nauwelijks of niet te maken met overlast en criminaliteit.
- Eén op de tien geeft aan veel of heel veel te maken te hebben met overlast en criminaliteit. Het gaat daarbij dan met name om diefstal (41%), zwerfvuil (31%) en verkeersoverlast (20%).
- De bereikbaarheid van de locatie met de auto wordt als ruim voldoende (7,8) gewaardeerd, de bereikbaarheid voor bevoorradings met een 7,3 en de parkeermogelijkheden met een 6,0. De bereikbaarheid met het openbaar vervoer wordt gewaardeerd met een onvoldoende: 4,7.
- Ondernemers zien op diverse punten verbetermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving: parkeergelegenheid en de verzorging van de openbare ruimte worden door respectievelijk 22% en 19% genoemd als verbeterpunten.

3 Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente aan bedrijven en instellingen. Deze vragen zijn ingevuld door alle respondenten. Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 8 Vraag 11: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n=286) (rapportcijfer)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
De algehele dienstverlening van uw gemeente	6,5	6,3	6,5

Tabel 9 Vraag 12: Heeft uw bedrijf(svestiging) een vast aanspreekpunt binnen de gemeente? (n=287 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, daar maken we actief gebruik van	1	4	5
Ja, daar maken we soms gebruik van	8	10	11
Nee, maar daar is wel behoefte aan	14	19	17
Nee, daar is geen behoefte aan	77	67	60

Contacten met de gemeente

De volgende vragen en stellingen gaan over het contact met uw gemeente. Denk hierbij aan het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem.

Tabel 10 Vraag 13: Heeft uw bedrijf(sv estiging) contact gehad met de gemeente voor: (%)

	n	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee	ja, de afgelopen 12 maanden
		2018	2018	2018	2015
a Het aanvragen van een vergunning	344	12	18	71	13
b Het aanvragen van andere producten of diensten	322	12	9	79	12
c Het voorleggen van een vraag of probleem	337	17	10	72	20
d Het indienen van een klacht	325	11	4	85	8
e Handhaving of toezicht	322	8	7	85	7
f Melding openbare ruimte	318	6	5	89	9
g Samenwerking (beleid en uitvoering)	323	8	5	86	10
h Andere reden	289	4	2	95	6

LET OP: In tabellen 11 tot en met 18 staan de resultaten van de respondenten hebben aangegeven in de afgelopen 12 maanden contact gehad te hebben met de gemeente (groene kolom in tabel 10). In totaal waren dit 133 ondernemers.

Tabel 11 Vraag 14: Op welke wijze heeft uw bedrijf(sv estiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Meerdere antwoorden mogelijk (n= 133 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015
Internet	26	22
E-mail	57	41
Social media	3	3
Post	24	16
Telefoon	68	67
Balie	23	19
Overig face-to-face contact (bezoek)	43	38

Tabel 12 Vraag 15: Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente?
(n=123 / %)*

	Gemeente Eersel 2018	Gemeenten <25.000 inwoners
1	16	9
2	22	22
3	18	20
4	13	13
5-10	16	20
Meer dan 10	14	12

* deze gegevens zijn niet vergelijkbaar met de resultaten van 2015.

Digitale en telefonische dienstverlening en dienstverlening via e-mail

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen via de digitale faciliteiten waaronder de website en het elektronisch ondernemers-/bedrijvenloket. Ook hebben we ondernemers vragen gesteld over de telefonische dienstverlening en dienstverlening via de e-mail.

Tabel 13 Vraag 16: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) (rapportcijfer):*

	n	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
De dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente	66	6,2	*	6,5

* deze gegevens zijn niet vergelijkbaar met de resultaten van 2015.

Tabel 14 Vraag 17: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen? (%)*

	n	Gemeente Eersel (helemaal) eens	Gemeente Eersel neutraal	Gemeente Eersel (helemaal) oneens	Gemeenten <25.000 inwoners (helemaal) eens
2018	62	29	35	36	40
Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente					
2015		*	*	*	
2018	66	44	38	18	46
De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel					
2015		*	*	*	

* deze gegevens zijn niet vergelijkbaar met de resultaten van 2015.

De volgende stellingen gaan over **het aanvragen van een product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem**.

Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 15 Vraag 18: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n=125) (rapportcijfer)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeente n <25.000 inwoners
De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,1	6,1	6,4

Tabel 16 Vraag 19: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? (%)

	n	Gemeente Eersel (helemaal) eens	Gemeente Eersel neutraal	Gemeente Eersel (helemaal) oneens	Gemeenten <25.000 inwoners (helemaal) eens
2018	121	54	23	23	63
2015	64	48	35	17	-
2018	120	41	17	42	48
2015	63	63	22	15	-
2018	116	37	35	28	50
2015	60	54	26	20	-
2018	119	40	23	37	36
2015	56	42	34	24	-

Tabel 17 Vraag 20: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen? (%)

	n	Gemeente Eersel (helemaal) eens	Gemeente Eersel neutraal	Gemeente Eersel (helemaal) oneens	Gemeenten <25.000 inwoners (helemaal) eens
2018	122	48	22	30	55
2015	68	50	24	26	-

Tabel 18 Vraag 21: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? (%)

		n	Gemeente Eersel (helemaal) eens	Gemeente Eersel neutraal	Gemeente Eersel (helemaal) oneens	Gemeente n <25.000 inwoners (helemaal) eens
2018	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen	121	55	23	22	60
2015		44	64	14	22	-
2018	De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord	121	55	16	29	54
2015		44	62	21	17	-
2018	De medewerker was voldoende deskundig	121	54	24	21	56
2015		41	69	15	17	-
2018	De medewerker kon zich goed inleven	120	52	22	26	53
2015		45	67	13	19	-
2018	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	116	43	26	31	53
2015		42	60	20	20	-
2018	De medewerker verraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende	115	17	46	38	34
2015		42	37	28	35	-

Tabel 19 Vraag 31: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen? (%)

		n	Gemeente Eersel (helemaal) eens	Gemeente Eersel neutraal	Gemeente Eersel (helemaal) oneens	Gemeenten <25.000 inwoners (helemaal) eens
2018	Informatie op de website is makkelijk vindbaar	265	51	32	17	51
2015		211	50	29	21	-
2018	Informatie op de website is actueel en correct	233	49	42	9	58
2015		184	52	38	9	-

Gemeentelijke dienstverlening

- De algehele dienstverlening van de gemeente wordt gewaardeerd met een 6,5.
- Een meerderheid van de respondenten heeft geen vast aanspreekpunt binnen de gemeente en heeft hier ook geen behoefte aan (77%). 14% heeft geen vast aanspreekpunt maar heeft hier wel behoefte aan.
- In de afgelopen 12 maanden heeft iets minder dan een op de vijf ondernemers een vraag of probleem aan de gemeente voorgelegd, 12% heeft een product of dienst aangevraagd, 12% heeft een vergunning aangevraagd en 11% heeft contact gehad met de gemeente om een klacht in te dienen.
- In totaal hebben 133 respondenten in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. De vervolgvragen zijn alleen gesteld aan deze groep ondernemers.
- Het contact met de gemeente verliep in de meeste gevallen telefonisch (68%) of per e-mail (57%). 43% van de ondernemers heeft face-to-face contact gehad met de gemeente.
- De meeste respondenten hebben 1 tot 3x contact gehad met de gemeente, 16% heeft 5 tot 10 keer contact gehad. Bij 14% van de ondernemers is het contact frequenter geweest dan 10 keer.
- De dienstverlening via digitale faciliteiten wordt voldoende gewaardeerd met een 6,2.
- 29% van de respondenten geeft aan dat hun bedrijf de gewenste zaken via de digitale faciliteiten van de gemeente kan afhandelen, voor ruim een derde (36%) is dat echter niet het geval.
- Iets minder dan de helft van de respondenten (44%) vindt de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel.
- Iets meer dan de helft van de respondenten (51%) vindt dat de informatie op de website makkelijk vindbaar is.
- 49% van de respondenten vindt de informatie op de website actueel en correct.
- De professionaliteit van de gemeente wordt gewaardeerd met een 6,1.
- De meeste respondenten vinden het aanvragen of voorleggen van een vraag gemakkelijk (54%), 23% is het daar niet eens.
- 41% vindt het merendeel de tijd van afhandeling acceptabel, 42% is het daar niet eens.
- 37% van de respondenten vindt dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was, 28% vindt van niet.
- 40% vindt dat zij voldoende op de hoogte gehouden zijn van het verloop van de afhandeling, 37% vindt dat dat onvoldoende gebeurde.
- Iets minder dan de helft (48%) vindt het eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem, 30% is het hier niet mee eens.
- Over de 'menselijke maat' van de medewerkers zijn de meeste respondenten tevreden. Op een aantal punten zijn de meningen verdeeld: 29% van de respondenten vindt de medewerker hun vraag niet goed heeft beantwoord. 31% vindt dat de medewerker geen ruimte bood om mee te denken.

4 Vergunningverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen en verstrekken van een vergunning. De vragen zijn alleen voorgelegd aan de ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact gehad hebben met de gemeente over het aanvragen van een vergunning.

Dat waren in totaal 51 ondernemers.

Bij de vraag over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 20 Vraag 22: Welke vergunningen heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden aangevraagd voor uw bedrijf(svestiging)? Meerdere antwoorden mogelijk. (n=47 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015
Omgevingsvergunning (bouwvergunning/milieuvergunning/kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning, reclamevergunning)	69	53
Horeca-exploatievergunning	13	2
Evenementenvergunning	12	11
Drank- en horeca vergunning	11	5
Terrasvergunning	10	6
Parkeervergunning	1	2
Andere vergunning	13	20
Geen	7	18

De volgende vragen zijn alleen ingevuld door de ondernemers die een vergunning hebben aangevraagd.

Tabel 21 Vraag 23: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen? (%)

		n	Gemeente Eersel (helemaandeens)	Gemeente Eersel (neutraal)	Gemeente Eersel (helemaandeens)	Gemeenten <25.000 inwoners (helemaandeens)
2018	Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig	43	52	26	22	*-
2015		39	32	16	52	-
2018	De afhandeling van de vergunning is voldoende snel	42	43	27	30	57
2015		40	43	9	48	-
2018	De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkerwijs aan de orde zijn is afdoende	43	41	17	43	51
2015		39	36	22	42	-
2018	Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging)	42	42	20	38	46
2015		38	37	26	37	-
2018	De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel	41	30	38	31	50
2015		38	22	31	46	-

* deze vraag is niet opgenomen in de database van VNG Realisatie.

Tabel 22 Vraag 24: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n=42) (rapportcijfer)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
De afhandeling van de vergunningsaanvraag	6,2	5,9	6,6

Vergunningverlening

- 51 ondernemers hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente over het aanvragen van een vergunning, 49 van hen vulden de vervolgvragen hierover in.
- In de meeste gevallen werd een omgevingsvergunning aangevraagd, een evenementenvergunning of een drank- en horeca vergunning.
- Iets meer dan de helft van de respondenten vond het aanvragen eenvoudig, 43% vindt de afhandeling voldoende snel en 41% vindt de informatie over aanvragen afdoende. Daar tegenover staat wel dat 43% vindt dat de informatie over aanvragen juist niet afdoende was. Ook vindt 42% dat er voldoende rekening gehouden is met de specifieke bedrijfssituatie en 30% vindt dat de zijn kosten en inspanningen om aan

de informatieverplichtingen te voldoen acceptabel.

- De afhandeling van de vergunningsaanvraag wordt beoordeeld met een 6,2.

5 Relatie ondernemer-gemeente

Relatie ondernemer-gemeente

De volgende vragen gaan over de inzet van de gemeente voor organisaties en de samenwerkingsrelatie.

Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 23 Vraag 25: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) : (n=238) (rapportcijfer)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
De wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en samenwerking zoekt? Bij de totstandkoming en uitvoering van het beleid.	5,5	6,1	5,6

Tabel 24 Vraag 26: Heeft uw bedrijf(svestiging) zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor (beleids)initiatieven? Denk aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. Meerdere antwoorden mogelijk (n=357 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015
Ja, met de gemeente	4	7
Ja, met ondernemers	14	13
Ja, met (overige) burgers	8	11
Ja, met maatschappelijke partners	4	8
Ja, met overige partners*	2	2
Nee	76	73

* Toelichting op antwoord [Ja, met overige partners]: de gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met antwoorden op de open vragen ontvangen.

Tabel 25 Vraag 27: Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven? (n=246 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015
Ja, zeker	13	18
Ja, misschien	42	42
Nee	46	40

Tabel 26 Vraag 28: In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen?* (%)

		n	Gemeente Eersel (helemaal) eens	Gemeente Eersel neutraal	Gemeente Eersel (helemaal) oneens	Gemeenten <25.000 inwoners (helemaal) eens
2018	De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers	241	32	35	32	33
2015		214	31	36	33	-
2018	De gemeente doet wat ze zegt	225	26	50	24	26
2015		208	29	41	28	-
2018	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels)	213	20	41	38	28
2015		198	24	39	36	-

* Toelichting op de gegeven antwoorden: de gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met antwoorden op de open vragen ontvangen.

Tabel 27 Vraag 30: Hoe waardeert u bedrijf(svestiging): (n=241) (rapportcijfer)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	5,8	6,0	6,0

Relatie ondernemer - gemeente

- De wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en samenwerking zoekt bij de totstandkoming en uitvoering van het beleid wordt beoordeeld met een 5,5.
- Een kwart van de respondenten heeft zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor een beleidsinitiatief bijvoorbeeld een initiatief voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. Het ging daarbij vooral om initiatieven samen met andere ondernemers (14%).
- Meer dan de helft geeft aan zich in de nabije toekomst actief in te willen zetten voor een (beleids)initiatief, 46% geeft aan hier geen interesse voor te hebben.
- Over de betrokkenheid van de gemeente bij ondernemers zijn de meningen verdeeld: 32% vindt de gemeente voldoende betrokken, een zelfde aandeel vindt dat juist niet.
- Die verdeeldheid zien we ook terug bij de stellingen "De gemeente doet wat ze zegt".
- Ruim een derde is van mening dat de gemeente zich onvoldoende flexibel opstelt als dat nodig is, een op de vijf ondernemers vindt dat juist wel.

- De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt gewaardeerd met een 5,8.

6 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk. Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 28 Vraag 32: Hoe erv aart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van de financiële heffingen in de gemeente? (n=205 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
Heel hoog	10	7	7
Hoog	45	39	40
Niet hoog/niet laag	43	54	50
Laag	2	0	2
Heel laag	0	1	1

Tabel 29 Vraag 33: Hoe erv aart uw bedrijf(svestiging) de regeldruk in de gemeente? (n=195 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
Heel hoog	7	7	7
Hoog	28	33	31
Niet hoog/niet laag	54	56	55
Laag	8	4	5
Heel laag	3	0	3

Tabel 30 Vraag 34: In hoev erre handhaaft de gemeente - in het algemeen - gemeentelijke regels? (n=174 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
Onvoldoende	8	10	15
Matig	22	20	18

Vrij goed	44	45	45
Goed	26	24	23

Tabel 31 Vraag 35: Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging): (n=167) (rapportcijfer)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,3	5,6	5,5

Tabel 32 Vraag 36: Op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ziet uw bedrijf(svestiging) met name ruimte voor verbetering? Maximaal 3 antwoorden mogelijk. (n=258 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015
Bestemmingsplan(nen)	29	33
Hoogte lokale financiële heffingen	19	13
Eisen aan bouw regelgeving	17	20
Dienstverlening gemeente	14	10
Regelgeving parkeren	13	20
Milieueisen	11	7
Correct en consistent toepassen van regels	10	14
Afstemming binnen gemeentelijke organisatie	7	12
Voortdurend wijzigen regels	6	11
Hoogte administratieve lasten	6	8
Eisen van toezichthouders en inspecties	6	5
Tegenstrijdige informatie of communicatie	6	10
Eisen bevoorrading	2	2
Hoeveelheid inspectiebezoeken	2	2
Anders*	25	21

* Toelichting op de [Anders]: de gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met antwoorden op de open vragen ontvangen.

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

- Door meer dan de helft (55%) worden de financiële heffingen als (heel) hoog ervaren. De regeldruk wordt door 35% als hoog ervaren.
- Over het handhavingsbeleid van de gemeente zijn de meeste ondernemers tevreden: 70% vindt dat de gemeente de gemeentelijke regels (vrij) goed handhaaft, 8% geeft aan dat de gemeente dit onvoldoende doet.
- Inspanningen van gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en versoepelen worden onvoldoende (5,3) beoordeeld.
- Ruimte voor verbetering van gemeentelijke heffingen, regels en procedures zit volgens ondernemers vooral in aanpassing van bestemmingsplannen, de hoogte van lokale financiële heffingen en de eisen aan bouw regelgeving.

7 Ondernemingsklimaat

Ondernemingsklimaat

De volgende vragen gaan over de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats.

Bij de vragen over waardering zijn respondenten die [weet niet/geen mening] hebben ingevuld niet meegenomen.

Tabel 33 Vraag 37: Hoe waardeert u bedrijf(svestiging) (n=250) (rapportcijfer)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
Het ondernemersklimaat in de gemeente	6,4	6,5	6,3

Tabel 34 Vraag 38: Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat? Maximaal 3 antwoorden. (n=296 / %)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015
Leefbaarheid en veiligheid	37	29
Samenwerking/inzet voor ondernemers	36	41
Bereikbaarheid	31	34
Vergunningverlening	27	26
Dienstverlening	24	30
Communicatie en voorlichting	20	17
Regeldruk	15	16
Economisch beleid	13	19
Lokale financiële heffingen	12	8
Handhaving	8	9

Tabel 35 Vraag 39: In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemersklimaat? (n=175/%)

	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015
Onvoldoende	14	19
Matig	42	38
Vrij goed	26	36
Goed	18	8

Tabel 36 Vraag 40/41: Hoe waardeert u bedrijf(svestiging) (rapportcijfer):

	n	Gemeente Eersel 2018	Gemeente Eersel 2015	Gemeenten <25.000 inwoners
De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat)	237	6,3	6,3	6,4
Het woon- en leefklimaat in de gemeente	284	7,1	7,2	7,2

Tabel 37 Vraag 42: In hoeverre spant de gemeente zich in om duurzaam ondernemen te stimuleren? (%) *

		n	onvoldoende	matig	vrij goed	goed
2018	Natuurlijk Leefmilieu	178	9	17	44	29
2018	Welzijn van de medewerkers en de maatschappij	175	8	22	46	24

* deze vraag is niet vergelijkbaar met 2015.

Tabel 38 Vraag 43: In hoeverre onderschrijft u bedrijf(svestiging) de volgende stelling? (%)

		n	Gemeente Eersel (helemaal) eens	Gemeente Eersel neutraal	Gemeente Eersel (helemaal) oneens	Gemeenten <25.000 inwoners (helemaal) eens
2018	De gemeentestelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid	157	20	45	34	26
2015		149	15	51	34	-

Tabel 39 Vraag 44: Waar moet de gemeente zich de aankomende periode met name op focussen? Maximaal 3 antwoorden mogelijk. (n=292 / %) *

	Gemeente Eersel 2018
Flexibel omspringen met regels en procedures	31
Leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving	28
Duurzame ontwikkeling	28
Economische vitaliteit (incl. leegstand)	19
(structurele) Samenwerking bedrijfsleven	18
Toegankelijke en efficiënte dienstverlening	15
Dienstverlening op maat	15
Communicatie en informatievoorziening	14
Heffingen en regeldruk	12
Ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties	11
Bereikbaarheid gemeente	11
Eén (vast) aanspreekpunt	10
Handhaving	10
Nakomen afspraken, tijdig betalen	3
Anders**	4

* deze vraag is niet vergelijkbaar met 2015.

** Toelichting op de gegeven antwoorden: de gemeente heeft separaat van dit rapport een overzicht met antwoorden op de open vragen ontvangen.

Ondernemingsklimaat

- Ondernemers waarderen het ondernemersklimaat van de gemeente (de inzet van de gemeente voor ondernemers) met een 6,4.
- Ondernemers laten met name de leefbaarheid en veiligheid, samenwerking/inzet voor ondernemers en bereikbaarheid meetellen in hun waardering van het ondernemersklimaat.
- 44% van de respondenten is van mening dat de gemeente zich goed inspant voor verbetering van het ondernemersklimaat, meer dan de helft (56%) vindt deze inspanningen juist matig of onvoldoende.
- De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat) wordt beoordeeld met een 6,3. Het woon- en leefklimaat met een 7,1.
- De meerderheid van de ondernemers is van mening dat het natuurlijk leefmilieu voldoende wordt gestimuleerd door de gemeente; 73% vindt dat de gemeente dit (vrij) goed doet. Ook vindt de meerderheid dat het welzijn van de medewerkers in de maatschappij goed ondersteund wordt.
- Een derde van de ondernemers is het oneens met de stelling dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in haar economisch beleid, een vijfde vindt dat de gemeente dat wel doet. Bijna de helft van de ondernemers antwoordt neutraal op deze vraag wat zou kunnen betekenen dat de prioriteiten van de gemeente niet bij alle ondernemers bekend zijn.
- Ondernemers verwachten met name meer inspanningen van de gemeente als het gaat om het flexibel omspringen met regels en procedures, leefbaarheid en veiligheid van de bedrijfsomgeving en duurzame ontwikkeling.

Bijlagen

Bijlage A Achtergrondgegevens

In deze bijlage zijn de achtergrondgegevens opgenomen. **De tabellen bevatten de ongewogen gegevens** (dit zijn dus de gegevens die niet gecorrigeerd zijn naar bedrijfsomvang).

Tabel 40 Vraag 1: Waar vinden de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats?

	n	%
Bedrijventerrein	54	14
Binnenstad-/centrumlocatie	55	14
Buitengebied (buiten de bebouwde kom)	68	17
B-locatie	6	2
Aan huis (in een woonwijk)	100	26
Aan rand van het centrum	22	6
Activiteiten zijn niet locatiegebonden (bv. ambulante)	53	14
Anders*	30	8

* Genoemd zijn onder andere op locatie bij een klant of buiten de gemeente.

Tabel 41 Vraag 46: In welke sector is uw bedrijf (vestiging) hoofdzakelijk actief?

	n	%
Financiële dienstverlening	12	3
Zakelijke dienstverlening (business-to-business)	42	11
(Beheer/bemiddeling van) onroerend goed	4	1
Vervoer en opslag	8	2
(Tele)communicatie en ICT	5	1
Groothandel	4	1
Detailhandel	38	10
Welzijnzorg en educatie	29	7
Horeca en toerisme	27	7
Bouw (nijverheid) (inclusief installatie)	33	8
Industrie en nutsvoorziening	17	4
Land- of tuinbouw, visserij	48	12
Overig	64	16
Niet ingevuld	58	15

Tabel 42 Vraag 48: Hoeveel personen zijn er op dit moment werkzaam in uw bedrijfsvestiging?

	n	%
1 of minder	153	39
2-9	129	33
10-49	42	11
50-99	4	1
200 of meer	1	0
<i>Niet ingevuld</i>	57	15

Tabel 43 Vraag 49: Ons bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:

	n	%
Winkelruimte	30	8
Bedrijfsverzamelgebouw	11	3
Kantoorruimte	36	9
Bedrijfsruimte (eventueel in combinatie met een kantoor)	57	15
Praktijkruimte	3	1
Horecapand	11	3
Woonlocatie gebonden	13	3
Anders	117	30
Niet van toepassing	38	10
<i>Niet ingevuld</i>	56	14

Tabel 44 Vraag 50: Hoeveel jaar bevindt de bedrijfsvestiging zich reeds in deze gemeente?

	N	%
Korter dan 1 jaar	14	4
1 tot 5 jaar	54	14
5 tot 10 jaar	51	13
10 tot 15 jaar	46	12
15 jaar of langer	158	41
Niet van toepassing	5	1
Weet niet	4	1
<i>Niet ingevuld</i>	57	15

Bijlage B Vragenlijst ondernemers- peiling

Over het PON

Het PON is een instituut dat toepasbare kennis heeft en geeft op het sociale domein. Centraal staat het burgerperspectief. Wat beweegt de burgers, in al hun gedaanten en hoe vertaalt zich dat in effectief beleid? Beleid dat gericht is op een sociaal duurzame samenleving. Het PON verkent, inspireert, ontwikkelt, valideert, ontplooit ideeën en toetst ook of het werkt. We combineren de kennis die we opdoen in de praktijk met kennis uit wetenschappelijk onderzoek. De kennis van burgers vertalen we in een handelingsperspectief voor bestuurders en beleidsmakers van overheden en maatschappelijke organisaties.

Van oudsher heeft het PON een bijzondere relatie met de provincie Noord-Brabant. Daarnaast bedient het PON vele andere opdrachtgevers, in en buiten Brabant: gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen. We helpen ze door inzicht en oplossingen te bieden bij sturings- en participatievraagstukken, in nieuwe vormen van samenwerking en opgaven rond het leefklimaat. Daarbij werken we als partner samen met anderen, waardoor we actief verschillende werelden en vraagstukken kunnen verbinden. Dit doen we met de nadruk op ontdekken en verbazen, vanuit een specifieke en gevarieerde wijze van kennis vergaren en vanuit het perspectief van de burger.

HET PON