Raadsbrief

Burger- en ondernemerspeiling Waar Staat Je Gemeente

aan:	de raad van de gemeente Hillegom
datum:	11 maart 2021
zaaknummer:	Z-21-168650
datum collegevergadering:	6 april 2021
portefeuillehouder:	Dhr. A. van Erk
behandelend ambtenaar:	Elske Schuurmans
embargo:	☐

Inhoud mededeling
Om inzicht te krijgen in de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente Hillegom in samenwerking met I&O Research eind 2020 een burger- en ondernemerspeiling uitgevoerd.

Voor de burgerpeiling is de gestandaardiseerde vragenlijst van VNG Realisatie verspreid onder 2.500 inwoners van Hillegom. Totaal 724 inwoners hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is voldoende respons om betrouwbare uitspraken te doen over de gemiddelde tevredenheid van alle inwoners van Hillegom op vier maatschappelijke thema's:

- Woon- en leefomgeving;
- Relatie tussen de inwoner en de gemeente;
- Gemeentelijke dienstverlening;
- Welzijn en zorg.

Voor de ondernemerspeiling zijn alle 1.916 ondernemers uit het provinciaal werkgelegenheidsregister in Hillegom aangeschreven. Ondanks de lage respons (12 % = 233 ondernemers) zijn de uitkomsten bruikbaar en betrouwbaar volgens de eisen van VNG Realisatie.

In de bijgesloten factsheet zijn de belangrijkste resultaten overzichtelijk bij elkaar gezet. Hieruit blijkt dat inwoners en ondernemers op bijna alle onderwerpen de diensten van de gemeente gemiddeld of net wat hoger waarderen dan andere Nederlanders dat doen bij hun eigen gemeente.

Hillegom voor inwoners
Inwoners zijn tevreden over hun woon- en leefomgeving en er is veel vertrouwen in hoe Hillegom wordt bestuurd. Ook de gemeentelijke dienstverlening en digitale faciliteiten worden hoger gewaardeerd dan het landelijk gemiddelde. De inspanningen die de gemeente Hillegom doet om inwoners te laten deelnemen aan de maatschappij krijgen ook een hogere waardering dan gemiddeld in Nederland.

Hillegom voor bedrijven
Ondernemers zijn goed te spreken over Hillegom als de plek om een bedrijf te hebben. Het meest uitgesproken zijn de ondernemers op dit punt over de goede bereikbaarheid. Het dorp is goed aan te rijden, dat is handig voor het eigen vervoer, maar ook voor bevoorrading en transport. De scores op mobiliteit zijn wel verrassend, gelet op andere

onderzoeken die hebben plaatsgevonden en de zorgen die er bijvoorbeeld bij ondernemers zijn juist als het gaat om bereikbaarheid. Ook de gemeentelijke dienstverlening en de relatie tussen de ondernemers en de gemeente worden hoger beoordeeld dan het landelijk gemiddelde. Het ondernemings- en vestigingsklimaat scoort in Hillegom gelijk als het landelijk gemiddelde.

Verbeterpunten zijn er ook
Uiteraard zijn er ook verbeterpunten. Zo willen Hillegomse inwoners en ondernemers graag dat de gemeente meer doet om de regels en procedures bij de aanvraag van producten en diensten makkelijker te maken. Ook willen zij meer betrokken worden bij wat er speelt, zodat de gemeente beter kan inspelen op de behoeften die leven. Deze punten sluiten goed aan bij de Omgevingswet die op 1 januari 2022 wordt ingevoerd. In de voorbereiding op die wetgeving werkt de gemeente al aan manieren om het aanvragen van een vergunning gemakkelijker te maken. Ook zijn inwoners en ondernemers betrokken bij het opstellen van omgevingsvisies- en plannen.

Goed inspelen op behoeften
De resultaten van de peilingen zullen extra input zijn voor die verbeteringen. De contactfunctionarissen voor de wijken, verenigingen en ondernemers blijven in contact met inwoners en ondernemers om goed te kunnen inspelen op de behoeften van de samenleving. Over twee jaar wordt dit onderzoek opnieuw uitgevoerd om te kijken of de Hillegommers de inspanningen van de gemeente om de dienstverlening te verbeteren, waarderen.

De uitkomsten uit beide peilingen zijn gepubliceerd op de website Waarstaatjegemeente.nl waar de scores vergeleken kunnen worden met andere (vergelijkbare) gemeenten en de Nederlandse gemiddelden. De scores van de gemeente Hillegom liggen op nagenoeg alle aspecten van de dienstverlening op of boven het Nederlandse gemiddelde. Bij de beoordeling van de uitkomsten wordt in acht genomen dat de onderzoeken zijn uitgevoerd tijdens de coronacrisis. De uitkomsten kunnen hierdoor mogelijk zijn beïnvloed (positief of negatief). Het is nog te vroeg om hierover een uitspraak te doen.

De inwoners en ondernemers worden via een persbericht, de gemeentelijke website en social media op de hoogte gebracht van de uitkomsten uit de peilingen.

Bijlagen:
1. Waar staat Hillegom – burgerpeiling
2. Waar staat Hillegom - ondernemerspeiling
3. Factsheet ondernemerspeiling

Rapport

Waar staat Hillegom?

Burgerpeiling

i&o research

www.ioresearch.nl

Colofon

Uitgave
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer
2021/027

Datum
januari 2021

Opdrachtgever
Gemeente Hillegom

Auteurs
Melle Conradie
Wietse van Engeland
Davinia Wilson

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

Inhoudsopgave

1 Samenvatting 4

2 Inleiding 6
2.1 Aanleiding 6
2.2 Uitvoering van het onderzoek 6
2.3 Vragenlijst 6
2.4 Analyse 7
2.5 Leeswijzer 7

3 Woon- en leefomgeving 8
3.1 Prettig wonen in Hillegom 8
3.2 Onderhoud en voorzieningen 10
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid 11

4 Relatie inwoner en gemeente 13

5 Gemeentelijke dienstverlening 15
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening 15
5.2 Aanvraag van producten en diensten 16
5.3 Informatievoorziening 16

6 Zorg en welzijn 17
6.1 Sociale contacten 18
6.2 Vrijwilligerswerk en burenhulp 19
6.3 Mantelzorg 21
6.4 Sociaal vangnet 21
6.5 Lokale specifieke vragen 22

7 Algemeen beeld 24

Bijlage 1. Stellingen 26
Bijlage 2. Vragenlijst 27

1 Samenvatting

De gemeente Hillegom is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. In totaal hebben 724 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

Algemeen beeld

De inwoners van Hillegom zijn over de gehele linie positief over de inspanningen van de gemeente; deze krijgen een hoger gemiddeld rapportcijfer dan gemiddeld in Nederland.
De laagste waardering is er voor de mate waarin de gemeente inwoners betrekt bij het beleid (6,5). Landelijk scoort dit thema eveneens het laagste (6,1).

Tabel 1.1 Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer).

	Gemeente Hillegom	Gemiddelde benchmark
Waardering inspanningen gemeente algemeen	7,1	6,7
Gemeentelijke dienstverlening	7,2	6,8
Digitale faciliteiten	7,1	6,8
Waardering communicatie/voorlichting gemeente	6,9	6,6
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	7,1	6,8
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	7,0	6,6
Waardering betrekken inwoners bij beleid	6,5	6,1

Tevreden over woon- en leefomgeving

In het algemeen zijn inwoners van Hillegom tevreden met hun directe leefomgeving en zagen zij in het afgelopen jaar een positieve ontwikkeling van hun buurt. Met name over het aanbod van sociale voorzieningen zijn inwoners te spreken. De mate waarin de gemeente zorg heeft voor de leefbaarheid wordt bovengemiddeld gewaardeerd in Hillegom, maar de gemeente zou vaker een beroep op bewoners kunnen doen om hieraan bij te dragen. Het merendeel van de inwoners zou zich in de toekomst eventueel willen inzetten in de buurt.

Relatie inwoner en gemeente

Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, is in Hillegom fors groter dan in Nederland als geheel. De mate waarin de gemeente doet wat ze zegt en inwoners en organisaties betrekt bij beleid wordt hoger gewaardeerd dan gemiddeld.

Dienstverlening
De helft van de inwoners had in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente Hillegom. Het contact met de gemeente verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis. De algemene waardering van de gemeentelijke dienstverlening en de digitale faciliteiten is in Hillegom hoger dan het landelijke gemiddelde, de afzonderlijke aspecten van de dienstverlening worden echter lager gewaardeerd dan landelijk.

Zorg en welzijn
Vijf procent van de inwoners voelt zich op de een of andere manier belemmerd om deel te nemen aan de maatschappij. De mate waarin inwoners behoefte hebben aan meer sociale contacten ligt in Hillegom wat hoger dan landelijk. Het aandeel inwoners dat vrijwilligerswerk doet of mantelzorg verleent is lager dan gemiddeld. De waardering voor de inspanningen van de gemeente Hillegom om burgers te laten deelnemen aan de maatschappij is hoger dan het landelijke gemiddelde.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Een gemeente is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft I&O Research in opdracht van de gemeente Hillegom in oktober en november een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd.

De gemeente kan in de toekomst met herhalingsmetingen trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeenten zich ontwikkelt.

De benchmark Waarstaatjegemeente

Voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' vraagt VNG Realisatie de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS of de KLPD, maar niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van een burgerpeiling wordt de benchmark verder gevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling behandeld.

Aan de hand van vier maatschappelijke thema's wordt periodiek gekeken in hoeverre de inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. De maatschappelijke thema's zijn:

- woon- en leefomgeving;
- relatie tussen de inwoner en de gemeente;
- gemeentelijke dienstverlening;
- welzijn en zorg.

2.2 Uitvoering van het onderzoek

In oktober en november hebben 2.500 inwoners van Hillegom (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Men kreeg hier de gelegenheid om de vragenlijst in te vullen. Dit kon zowel via een online als via een schriftelijke vragenlijst. In totaal hebben 724 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld.

Een van de voorwaarden van 'Waarstaatjegemeente.nl' is een respons van minstens 475 inwoners. VNG Realisatie stelt een minimale respons in om de groep respondenten voldoende groot te hebben om betrouwbare uitspraken te doen. De behaalde respons voor Hillegom zit dus boven dit minimum.

2.3 Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG Realisatie vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. De drie gemeenten hebben ervoor gekozen om twee extra vragen op te nemen in de vragenlijst.

2.4 Analyse

- Op de data is een weging naar leeftijd toegepast. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en oververtegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- We vergelijken de uitkomsten waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op deelnemende gemeenten in 2019 en 2020).
- Als cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'RANGE'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de gemeenten die in 2019 en 2020 hebben deelgenomen.
- Als de uitkomsten drie tiende bij een rapportcijfer of 3 procent bij een percentage van elkaar afwijken, wordt er gesproken van een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd aan VNG Realisatie. VNG Realisatie neemt de resultaten in de benchmark en publiceert ze op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl'. Op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

2.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 tot en met 6 wordt telkens één onderwerp beschreven: achtereenvolgens komen woon- en leefomgeving, relatie inwoner en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn aan bod. De lokale specifieke vragen zijn in hoofdstuk 6 opgenomen. Hoofdstuk 7 sluit af met een algemeen beeld, inclusief prioriteitenmatrix. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de antwoorden op de stellingen.

3 Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: leefbaarheid, sociale cohesie, veiligheid, aanwezigheid en beoordeling voorzieningen en inzet gemeente.

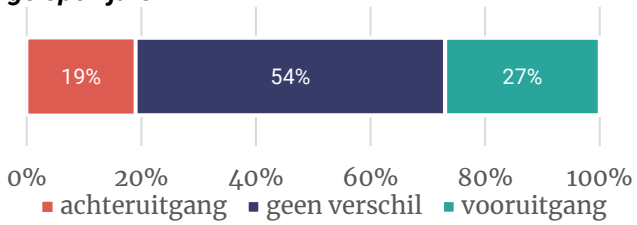
3.1 Prettig wonen in Hillegom

Inwoners van Hillegom zijn over het geheel genomen tevreden met hun leefomgeving en waarderen de mate waarin zij er prettig wonen met het rapportcijfer 8. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde. Slechts 4 procent van de inwoners geeft een onvoldoende als rapportcijfer (lager dan een 6).

Tabel 3.1 - Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving.

	rapportcijfer 2020
Hillegom	8,0
Gem. Benchmark	8,0
	RANGE: 7,6-8,3

Figuur 3.1 – Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren.



Inwoners uit Hillegom zien meer vooruitgang dan achteruitgang

Ruim een kwart van de inwoners vindt dat de eigen woonbuurt er in de afgelopen jaren op vooruit is gegaan (zie figuur 3.1). Een op de vijf is juist van mening dat de woonbuurt er in de afgelopen jaren op achteruitging, meer dan de helft heeft geen verandering ervaren. Per saldo zien inwoners van Hillegom dus een positieve ontwikkeling in hun directe leefomgeving. Landelijk vindt 17 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan.

Gehechtheid en sociale cohesie

Ruim acht op de tien inwoners van Hillegom voelen zich thuis in de eigen buurt en zijn van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Driekwart vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan en zo'n 70 procent geeft aan niet snel weg te gaan uit de buurt. Ten opzichte van het landelijke gemiddelde scoort de omgang met de buurtbewoners in Hillegom hoger dan gemiddeld en wordt het gevoel zich thuis te voelen en niet snel weg te gaan uit de buurt lager gewaardeerd.

Tabel 3.2 – Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens).

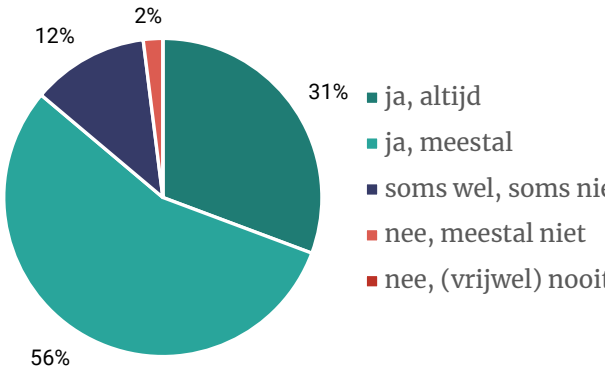
	thuis voelen in de buurt	niet snel weggaan uit de buurt	buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
Hillegom	82%	69%	82%	76%
Gem. Benchmark	89%	75%	78%	61%
	RANGE: 78-96%	RANGE: 66-82%	RANGE: 67-86%	RANGE: 40-75%

Veiligheid

Verreweg de meeste inwoners (87%) voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Dit komt overeen met de landelijke benchmark. Een op de zeven (14%) ervaart wel eens onveiligheidsgevoelens.

Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor: zo maakt ruim de helft van de inwoners van Hillegom soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit in lijn met het landelijke gemiddelde.

Figuur 3.2 – Mate van veilig voelen in de buurt.



Tabel 3.3 – (Verkeers)onveilige situaties.

	verkeersonveilige situaties (soms/vaak)	mate veilig voelen in buurt (meestal/altijd)
Hillegom	57%	87%
Gem.	55%	88%
Benchmark	RANGE: 44-65%	RANGE: 76-95%

Driekwart ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners

Negentig procent van de inwoners van Hillegom ervaart weinig of geen overlast van buurtbewoners. Een vijfde ervaart wel eens overlast van buurtbewoners. Tien procent ervaart (heel) veel overlast. Dit is meer dan het landelijke gemiddelde.

Tabel 3.4 – Mate van overlast (% (heel) veel).

	2020
Hillegom	10%
Gem. Benchmark	7%
	RANGE: 3-15%

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (10%)
- niet veel/niet weinig (20%)
- weinig/geen overlast (70%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Inwoners Hillegom tevreden over staat van openbare ruimte

Ruim zeven op de tien inwoners (72%) zijn te spreken over het onderhoud van perken en plantsoenen. Dit aandeel ligt fors hoger dan het landelijk gemiddelde. Ook over de netheid van de buurt zijn inwoners van Hillegom meer tevreden dan landelijk. Meer dan 80 procent van de inwoners vindt dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt, twee op de drie zijn tevreden over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs. De tevredenheid over deze twee aspecten komt overeen met het landelijke gemiddelde.

Tabel 3.5 - Beoordeling onderhoud directe leefomgeving (% (helemaal) mee eens met de stelling).

	perken en plantsoenen zijn goed onderhouden	straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	weinig tot geen dingen kapot in de buurt	buurt is schoon
Hillegom	72%	64%	82%	71%
Gem.	61%	66%	80%	68%
Benchmark	RANGE: 28-87%	RANGE: 46–80%	RANGE: 61-92%	RANGE: 48-85%

Inwoners tevreden over winkels in de buurt

De inwoners zijn gevraagd naar hun mening over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Over de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen zijn inwoners het meest positief, dit aandeel is groter dan de landelijke benchmark. De aanwezigheid van groen, parkeergelegenheid en de nabijheid van basisonderwijs krijgen een lagere waardering dan landelijk.

Tabel 3.6 – Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens).

	in de buurt is voldoende groen	in de buurt is voldoende parkeergelegenheid	winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende dichtbij	basisonderwijs is voldoende dichtbij
Hillegom	76%	49%	87%	83%
Gem.	84%	59%	83%	91%
Benchmark	RANGE: 69-94%	RANGE: 42–66%	RANGE: 66-97%	RANGE: 80-97%

Waardering voor sociale voorzieningen hoger dan landelijk

Meer dan acht op de tien inwoners zijn tevreden over het aanbod van zorgvoorzieningen (86%), driekwart is te spreken over de sportvoorzieningen en het openbaar vervoer. Verder is (ruim) twee derde tevreden over het aanbod van speelvoorzieningen voor kinderen en welzijnsvoorzieningen. De waardering voor het aanbod van de voorgelegde voorzieningen ligt in Hillegom hoger dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 3.7 – Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden).

	gezondheids- en zorg-voorzieningen	welzijns-voorzieningen	speel-voorzieningen voor kinderen tot 12 jaar	sport-voorzieningen	openbaar vervoer
Hillegom	86%	65%	69%	77%	75%
Gem.	83%	59%	64%	74%	66%
Benchmark	RANGE: 65-96%	RANGE: 44-82%	RANGE: 51-79%	RANGE: 38-91%	RANGE: 40-88%

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid

47% vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt; 15 procent vindt dat er te weinig wordt gedaan op dit gebied, de rest (38%) heeft hier geen uitgesproken mening over.

Bijna de helft vindt dat de gemeente zich voldoende inzet op het gebied van leefbaarheid
Van de inwoners vindt 47 procent dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. Dit is vergelijkbaar met de landelijke benchmark. De zorg van de gemeente voor de leefomgeving waardeert men gemiddeld met het rapportcijfer 7,1, dit is hoger dan de landelijke waardering. Elf procent van de inwoners van Hillegom geeft de zorg van de gemeente voor de leefomgeving een onvoldoende.

Tabel 3.8 – Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid (% (zeer) tevreden).

	2020
Hillegom	47%
Gem.	45%
Benchmark	RANGE: 21-58%

Tabel 3.9 – Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving.

	rapportcijfer 2020
Hillegom	7,1
Gem.	6,8
Benchmark	RANGE: 6,0-7,2

Minder tevredenheid over mate waarin gemeente beroep op inwoners doet

Inwoners van Hillegom zijn bovengemiddeld tevreden over hoe de gemeente inwoners betrekt bij de aanpak voor leefbaarheid, over de manier waarop de gemeente een beroep doet op buurtbewoners is men minder positief. Over de mate waarin buurtinitiatieven worden ondersteund is de tevredenheid gelijk aan de landelijke benchmark.

Tabel 3.10 – Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens).

De gemeente...	betrekt buurt voldoende bij aanpak leefbaarheid	doet beroep op buurtbewoners voor bijdrage leefbaarheid	ondersteunt buurtinitiatieven leefbaarheid voldoende
Hillegom	33%	29%	29%
Gem.	28%	34%	30%
Benchmark	RANGE: 15-48%	RANGE: 23-56%	RANGE: 18-44%

Zes op de tien inwoners willen zich inzetten voor de leefbaarheid in de buurt

De helft van de inwoners heeft zich actief ingezet voor de leefbaarheid in de eigen buurt, ruim een derde overweegt dit in de toekomst ook te doen. Zo heeft 36 procent zich hier in de afgelopen twaalf maanden actief mee beziggehouden, van wie de meesten dit in de toekomst willen voortzetten. Onder degenen die in het afgelopen jaar nog niets hebben gedaan, bestaat ook bereidheid om te helpen om de leefbaarheid te vergroten (23%). Alles bij elkaar genomen willen dus bijna zes op de tien inwoners zich eventueel inzetten voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Ruim een kwart van de inwoners van de gemeente Hillegom heeft zich in het verleden niet ingezet voor de leefbaarheid in de buurt en is ook niet van plan dit in de toekomst te gaan doen.

Tabel 3.11 – (Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt.

	totaal %
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	36%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	14%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	23%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	27%

4 Relatie inwoner en gemeente

Vertrouwen in gemeentebestuur Hillegom bovengemiddeld

Ruim de helft (52%) van de inwoners van Hillegom heeft vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is hoger dan het landelijke percentage. De groep die weinig tot geen vertrouwen heeft is beperkt (8%).

Tabel 4.1 – Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen).

	% vertrouwen
Hillegom	52%
Gem.	32%
Benchmark	RANGE: 11-58%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:
- (heel) veel vertrouwen (52%)
- neutraal (40%)
- weinig/geen vertrouwen (8%)

Beoordeling gemeente

Over de mate waarin de gemeente doet wat ze zegt is 39 procent van de inwoners te spreken, dit is hoger dan het landelijke percentage. Drie op de tien inwoners vinden dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels en ruim een kwart is van mening dat de gemeente zich flexibel opstelt. De waardering van deze aspecten komt overeen met de landelijke benchmark.

Tabel 4.2 – Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens).

De gemeente...	doet wat ze zegt	houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	stelt zich flexibel op als dat nodig is
Hillegom	39%	31%	27%
Gem.	28%	31%	26%
Benchmark	RANGE: 11-62%	RANGE: 14-46%	RANGE: 13-41%

Waardering voor betrekken inwoners bij beleid

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen, zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Hillegom waarderen de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betrekt bij (de uitvoering van) het beleid met een 6,5. Dat is hoger dan het landelijke gemiddelde. Vier op de vijf (82%) geven een voldoende (6 of hoger).

Tabel 4.3 - Waardering betrekken inwoners bij beleid.

	rapportcijfer
Hillegom	6,5
Gem.	6,1
Benchmark	RANGE: 5,4-6,7

Faciliteren van participatie vergelijkbaar met landelijke gemiddelde

Drie op de tien inwoners vinden dat de gemeente Hillegom voldoende luistert naar haar inwoners, ruim een derde is van mening dat de gemeente burgers betrekt bij het ontwikkelen en uitvoeren van (beleids)plannen en dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. De waardering voor deze aspecten komt overeen met de landelijke waardering.

Tabel 4.4 – Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens).

	gemeente luistert naar mening burgers	gemeente betrekt burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren
Hillegom	30%	36%	37%
Gem.	29%	35%	37%
Benchmark	RANGE: 11-42%	RANGE: 16-48%	RANGE: 19-53%

5 Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

51% heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem.

Beoordeling gemeentelijke dienstverlening
De helft van de inwoners (51%) heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis (46%) of via de gemeentelijke website of app (36%). Het contact via sociale media is beperkt (3%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):
- balie (46%)
- internet (website) of app (36%)
- telefonisch (29%)
- e-mail (25%)
- overig persoonlijk contact (12%)
- schriftelijk (8%)
- wijkteam/ huisbezoek (4%) en sociale media (3%)

Een ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening
De inwoners waarderen de (algemene) dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 7,2. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde. Slechts 6 procent van de inwoners geeft de gemeente een onvoldoende voor haar dienstverlening. De digitale faciliteiten van de gemeente worden gemiddeld met een 7,1 beoordeeld.

Tabel 5.1 – Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)[1].

	dienstverlening	% voldoende	digitale faciliteiten	% voldoende
Hillegom	7,2	94%	7,1	90%
Gem.	6,8	-	6,8	-
Benchmark	RANGE: 6,1-7,2		RANGE: 6,2-7,1	

[1] *In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.*

5.2 Aanvraag van producten en diensten

Inwoners tevreden over proces van aanvraag

Het proces van aanvraag van een product of dienst wordt over het algemeen goed beoordeeld. Zeven op de tien inwoners, die contact hadden met de gemeente, zijn tevreden over het gemak waarmee een product of dienst aangevraagd kan worden, de juistheid en volledigheid van de ontvangen informatie, de tijd die het kostte om hun vraag af te handelen en de mate waarin men kreeg wat men wilde.

Het minst positief zijn inwoners over de wijze waarop men op de hoogte werd gehouden over het verloop van de afhandeling (60%). Wel is evengoed een ruime meerderheid hierover tevreden. Alle aspecten worden lager beoordeeld dan landelijk. Opvallend is dat het rapportcijfer voor de gehele dienstverlening wel hoger ligt dan het landelijk gemiddelde (tabel 5.1).

Tabel 5.2 - Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens).

	aanvragen product/dienst makkelijk	ontvangen/ beschikbare informatie was juist en volledig	afhandelings-tijd was acceptabel	informatie over verloop afhandeling voldoende	kreeg wat men wilde
Hillegom	70%	70%	69%	60%	70%
Gem.	79%	76%	75%	68%	77%
Benchmark	RANGE: 63-90%	RANGE: 56-88%	RANGE: 54-84%	RANGE: 47-79%	RANGE: 62-84%

5.3 Informatievoorziening

Waardering communicatie

Driekwart van de inwoners van Hillegom vindt dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kan komen. Deze beoordeling is in lijn met de landelijke benchmark. In totaal is 71 procent tevreden over het taalgebruik van de gemeente en 5 procent ontevreden. De beoordeling van de gemeente Hillegom is op dit aspect hoger dan het landelijke gemiddelde. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,9 (landelijk 6,6). Negen op de tien inwoners (90%) geven een voldoende.

Tabel 5.3 - Waardering communicatie/voorlichting gemeente.

	kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	de gemeente gebruikt heldere taal	waardering communicatie/ voorlichting gemeente
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	rapportcijfer
Hillegom	75%	71%	6,9
Gem.	74%	65%	6,6
Benchmark	RANGE: 51-84%	RANGE: 52-78%	RANGE: 5,6-7,0

6 Zorg en welzijn

Ruim voldoende voor eigen gezondheid

Gemiddeld waarderen inwoners van Hillegom de eigen gezondheid met het rapportcijfer 7,9. Dit is vergelijkbaar met de landelijke beoordeling (tabel 6.1). Vier procent geeft de eigen gezondheid een onvoldoende. De mate waarin inwoners tevreden zijn met hun leven wordt ook met een 7,9 beoordeeld. Drie procent geeft een onvoldoende.

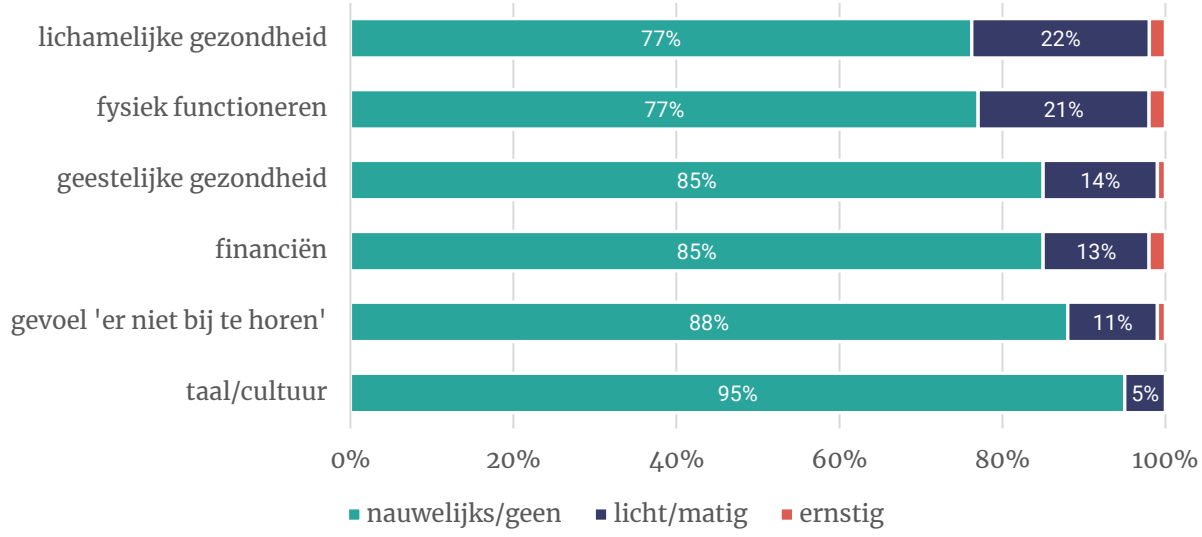
Tabel 6.1 Beoordeling eigen gezondheid en leven.

	rapportcijfer gezondheid 2020	% voldoende	tevredenheid eigen leven	% voldoende
Hillegom	7,9	96%	7,9	97%
Gem.	7,7	-	7,9	
Benchmark	RANGE: 7,0-8,0		RANGE: 7,5-8,3	

Slechts 5 procent voelt zich (ernstig) belemmerd in deelname maatschappij

In totaal vindt 5 procent van de inwoners van Hillegom dat ze op de een of andere manier (ernstig) belemmerd worden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Bij de inwoners die zich in lichte of ernstige mate belemmerd voelen, spelen vooral lichamelijke aspecten een rol, zoals lichamelijke gezondheid en fysiek functioneren. Maar ook de geestelijke gezondheid en financiële belemmeringen hebben invloed op de mate waarin inwoners kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 6.1 – Mate waarin men beperkt wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven.



6.1 Sociale contacten

Een op de vier zou meer sociale contacten willen
Ruim driekwart van de inwoners zegt voldoende contact met andere mensen te hebben. Een op de vier heeft behoefte aan meer sociale contacten. Dit is meer dan gemiddeld in Nederland.

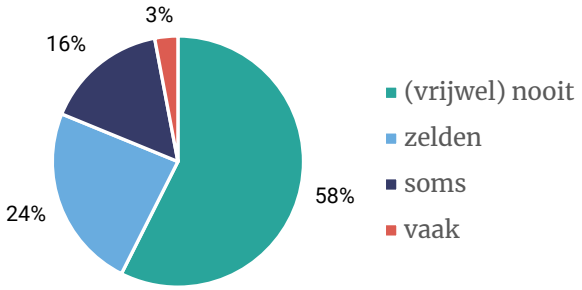
Voldoende contact met andere mensen:
- zeker voldoende (77%)
- voldoende, maar zou meer willen (16%)
- te weinig (7%)

Ruim de helft van de inwoners (58%) voelt zich vrijwel nooit eenzaam. Een op de vijf (19%) heeft soms of vaak met eenzaamheid te maken. Dit is meer dan het landelijke gemiddelde (15%).

Tabel 6.2 – Sociale contacten.

	zou meer contacten willen	mate waarin men zich soms/ vaak eenzaam voelt
Hillegom	23%	19%
Gem.	20%	15%
Benchmark	RANGE: 12-29%	RANGE: 7-24%

Figuur 6.2 – Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt.



Actief bij vereniging
Bijna zes op de tien inwoners van Hillegom (58%) nemen deel aan activiteiten bij een vereniging. Dit komt overeen met het landelijke gemiddelde. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging (42%), gevolgd door overige verenigingen (14%).

Tabel 6.3 – Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.[2] (% ja).

	2020
Hillegom	58%
Gem.	59%
Benchmark	RANGE: 48-85%

Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden: (meerdere antwoorden mogelijk)
- niet actief (42%)
- sportvereniging (42%)
- overige verenigingen (14%)
- culturele verenigingen (7%)
- gezelligheidsvereniging (7%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (6%)

[2] *Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie culturele verenigingen is toegevoegd.*

6.2 Vrijwilligerswerk en burenhulp

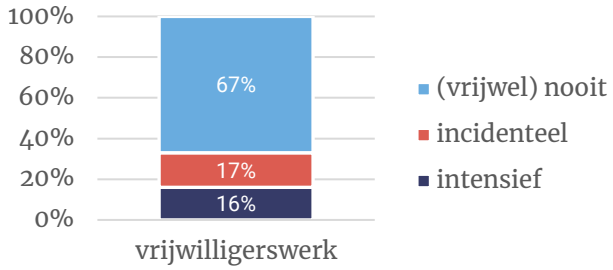
Een derde doet aan vrijwilligerswerk

Een op de zes inwoners van Hillegom (16%) doet intensief aan vrijwilligerswerk en een gelijk deel doet dit incidenteel. In totaal verricht een derde van de inwoners van Hillegom hiermee wel eens vrijwilligerswerk, een percentage dat onder het landelijk gemiddelde ligt. Onder de 18-39-jarigen ligt het percentage vrijwilligers (25%) het laagst, inwoners van 65 jaar en ouder zijn het vaakst vrijwilliger (40%).

Tabel 6.4 – Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden.

	%
Hillegom	33%
Gem.	46%
Benchmark	RANGE: 32-60%

Figuur 6.3 – Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden.



Reden geen vrijwilligerswerk

Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk toekomt (figuur 6.4), maar ook gebrek aan interesse en gezondheidsredenen worden relatief vaak genoemd.

Figuur 6.4 – Reden om geen vrijwilligerswerk te doen.

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen (alle inwoners):

- zeker (23%)
- misschien (29%)
- nee (29%)
- weet niet (19%)

De bereidheid om in de toekomst (zeker of misschien) vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (92%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (34%).

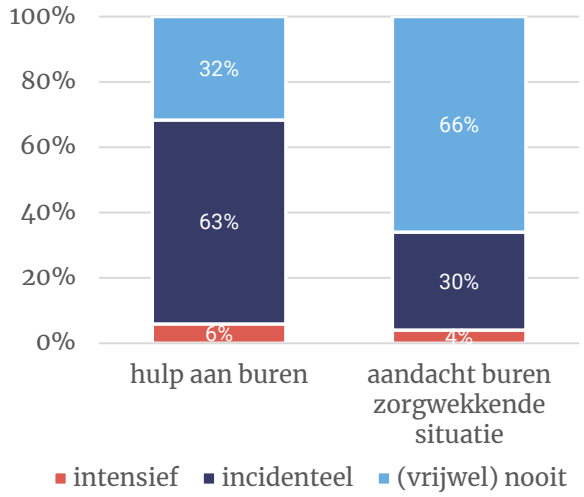
Burenhulp komt frequenter voor dan vrijwilligerswerk, maar is minder intensief

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk. Zeven op de tien inwoners helpen de buren wel eens. Dit is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. Wel is deze vorm van hulp (burenhulp) minder intensief. Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Hillegom mee te maken. Drie op de tien inwoners hadden hiermee in de afgelopen 12 maanden mee te maken.

Tabel 6.5 – Burenhulp in afgelopen 12 maanden.

	aandacht voor buren in zorgwekkende situatie laatste 12 maanden	hulp aan buren
Hillegom	34%	69%
GEM. BENCHMARK	37% RANGE: 30-46%	68% RANGE: 34-79%

Figuur 6.5 – Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht.



Draagvlak voor burenhulp groot

De bereidheid om buren te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of als dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Bijna driekwart van de inwoners van Hillegom vindt het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar bij het doen van boodschappen is de meerderheid van de inwoners bereid te helpen. Een klein deel van de inwoners kan geen burenhulp geven wegens omstandigheden (6%) of wil geen burenhulp geven (5%).

Tabel 6.6 -Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk).

	Hillegom
Oogje in het zeil houden	72%
Hulp bij boodschappen	61%
Helpen bij vervoer	38%
Klusjes in of rond het huis	28%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	29%
Opvangen van kinderen	22%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8%
Huis schoonhouden of koken	9%
Anders	7%
Kan geen burenhulp geven	6%
Wil geen burenhulp geven	5%

6.3 Mantelzorg

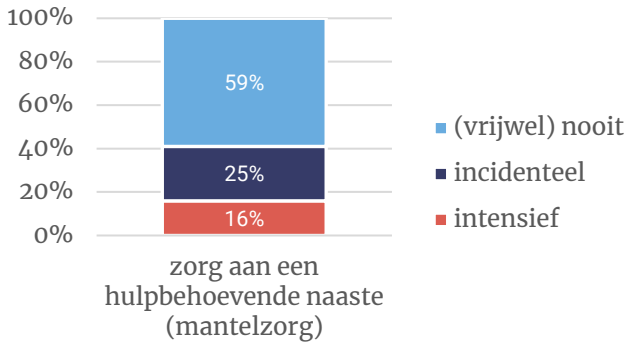
Vier op de tien inwoners verlenen mantelzorg
Vier op de tien inwoners verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, van deze groep houdt 16 procent zich hier intensief mee bezig. Dit is minder dan het landelijke gemiddelde. Onder de groep die deze mantelzorg verleent, voelt 27 procent zich hierdoor soms tot vaak belemmerd.

Mate belemmerd door mantelzorg:
- (vrijwel) nooit (48%)
- zelden (25%)
- soms (20%)
- vaak (7%)

Tabel 6.7 – Mantelzorg in afgelopen 12 maanden.

	%
Hillegom	41%
Gem.	44%
Benchmark	RANGE: 32%-51%

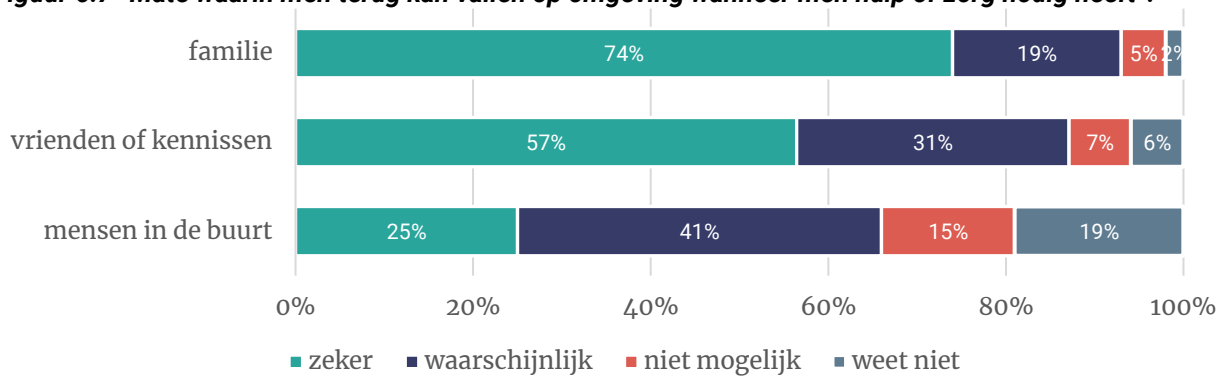
Figuur 6.6 – Mate waarin men het afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan.



6.4 Sociaal vangnet

Meerderheid inwoners meent steun te ontvangen van familie of vrienden
Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Hillegom dat er voldoende mensen zijn op wie ze kunnen terugvallen. Met name familie, vrienden of kennissen spelen hier een belangrijke rol in. Driekwart van de inwoners weet zeker dat familie kan bijspringen in geval van nood. Een op de vijf acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Ruim de helft weet zeker dat vrienden of kennissen kunnen helpen. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Een kwart denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen. Veertig procent denkt dat dit waarschijnlijk gebeurt. Een derde denkt dat dit niet gebeurt of weet het niet.

Figuur 6.7 -Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft[3].



[3] *Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie 'vrienden en kennissen" is toegevoegd.*

Gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan maatschappij
De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan de maatschappij worden gemiddeld met een 7 beoordeeld, 11 procent geeft een onvoldoende. De waardering voor de inspanningen van de gemeente Hillegom is hoger dan het landelijke gemiddelde.

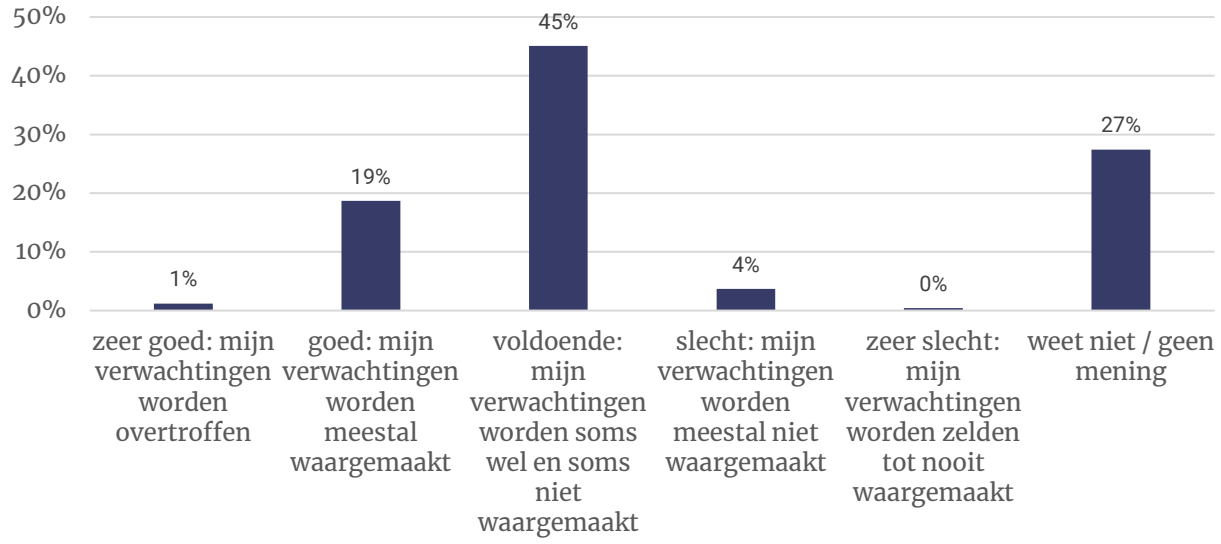
Tabel 6.8 - Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij.

	rapportcijfer 2020
Hillegom	7,0
Gem.	6,6
Benchmark	RANGE: 5,9-7,1

6.5 Lokale specifieke vragen

De gemeente Hillegom heeft in samenspraak met I&O Research en VNG Realisatie twee eigen vragen aan de bestaande vragenlijst toegevoegd. Allereerst is gevraagd in hoeverre de gemeentelijke inspanningen aansluiten bij de verwachtingen die men als inwoner heeft.
Voor 20 procent van de inwoners van Hillegom is dat goed of zeer goed: verwachtingen worden vaak waargemaakt of zelfs overtroffen (figuur 6.8). Van bijna de helft (45%) van de inwoners worden de verwachtingen soms wel en soms niet waargemaakt. Een klein deel van de inwoners (4%) is niet goed te spreken over de dienstverlening en ervaart dat verwachtingen meestal tot nooit worden waargemaakt. Ten slotte heeft een kwart (27%) geen mening over in hoeverre de dienstverlening aansluit bij de verwachtingen. Vermoedelijk gaat het hier met name om inwoners die weinig met de gemeente te maken hebben.

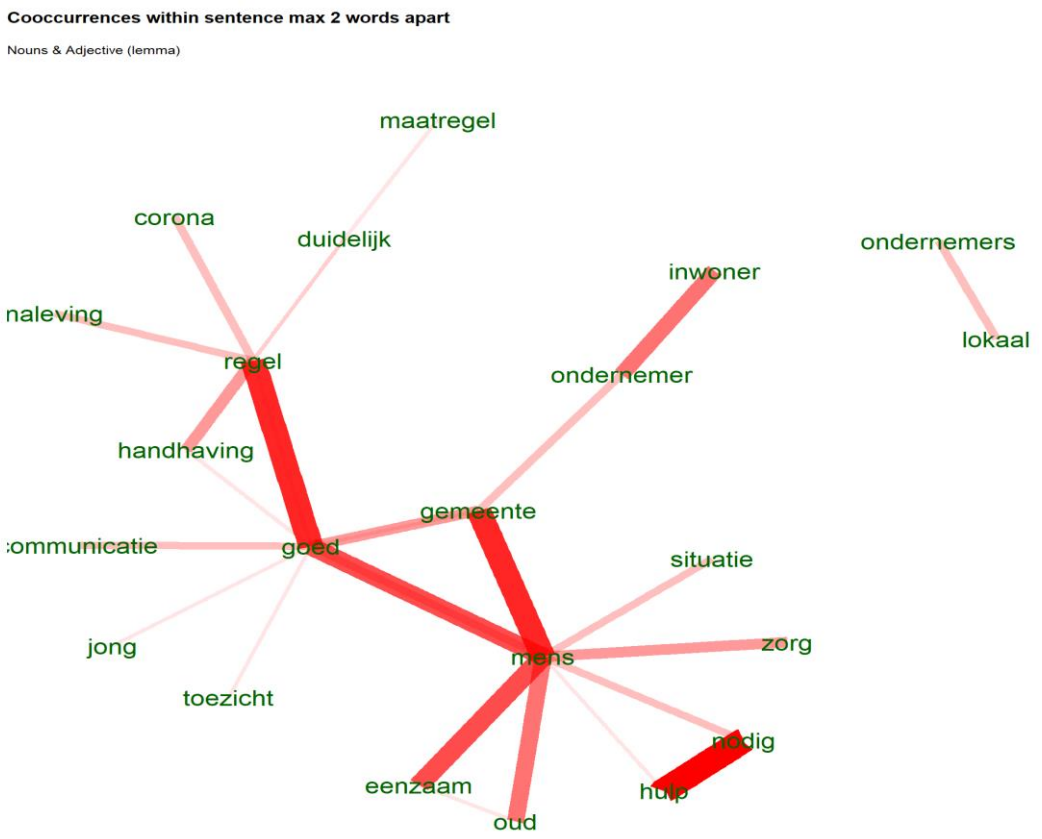
Figuur 6.8 – In hoeverre sluiten de inspanningen van uw gemeente aan bij uw verwachtingen?



De tweede vraag die aan de standaardvragenlijst is toegevoegd is 'Wat wilt u aan de gemeente meegeven als het gaat om de dienstverlening aan inwoners / ondernemers gedurende deze periode (sinds de uitbraak van het coronavirus)?'. VNG Realisatie heeft op de 2.214 gegeven antwoorden exploratieve tekstanalyse toegepast. Figuur 6.9 laat zien welke combinaties van twee woorden veel gebruikt worden.

Een aantal combinaties hebben met de handhaving van de maatregelen ter bestrijding van het coronavirus te maken. Zo zeggen inwoners uit Hillegom onder meer “Handhaving op de coronamaatregelen door de Boa's. Daar waar mogelijk en wenselijk.”, “Duidelijke indicatie van looprichtingen in de Hoofdstraat in meerdere talen! Overal extra borden met ''Houd 1,5 meter afstand!'' Mondkapjesplicht aangeven!”.
Verder is steun en zorg voor ouderen en eenzame inwoners iets dat veel inwoners noemen: “Houd de kwetsbaarste mensen extra in de gaten; de thuiswonende ouderen, de mensen zonder sociaal netwerk, de gezinnen met een groter risico op huiselijk geweld.” Een derde, kleiner, cluster heeft betrekking op het betrekken van jongeren bij de aanpak van de coronacrisis: “Een manier vinden om jongeren 18-25 jaar goed te kunnen stimuleren om moed te houden in deze onzekere tijd.” Naast Figuur 6.9 heeft VNG Realisatie nog een aantal andere visualisaties gemaakt. Deze lenen zich minder goed voor een A4-formaat en worden separaat aan de gemeente Hillegom opgeleverd.

Figuur 6.9 – Wat wilt u aan de gemeente meegeven als het gaat om de dienstverlening aan inwoners / ondernemers gedurende deze periode (sinds de uitbraak van het coronavirus)? (analyse op niveau gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen)



7 Algemeen beeld

Inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Hillegom geven gemiddeld een 7,1 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar inwoners. Dit is hoger dan de benchmark (6,7). Een ruime meerderheid (93%) geeft een voldoende.

Tabel 7.1 – Waardering inspanningen gemeente.

	rapportcijfer 2020
Hillegom	7,1
Gem. Benchmark	6,7
	RANGE: 5,9-7,3

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Hillegom voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.1).

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering[4]. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

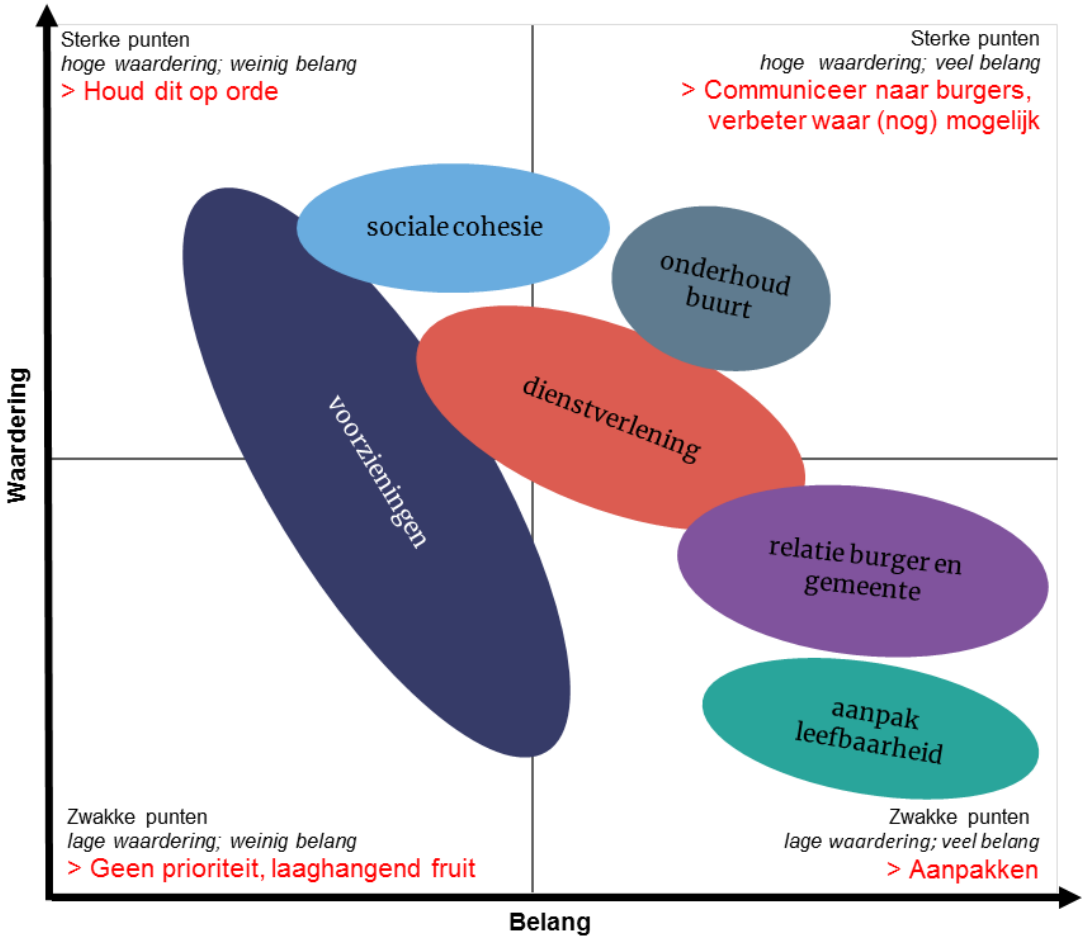
[4] *Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is*

Relatie burger en bestuur en aanpak van leefbaarheid belangrijke verbeterpunten
In de prioriteitenmatrix is te zien dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur), de aanpak van leefbaarheid, de dienstverlening van de gemeente en het fysieke onderhoud van de buurt veel invloed hebben op de totaalwaardering. Deze aspecten vormen hierdoor belangrijke aandachtspunten.

Aspecten die betrekking hebben op de sociale cohesie en voorzieningen in de wijk krijgen een hogere waardering. Van voorzieningen is het belang minder groot waardoor dit onderdeel minder invloed heeft op het eindoordeel van de inwoners over de gemeente.

Aspecten die te maken hebben met de relatie burger, aanpak leefbaarheid, en dienstverlening hebben veel invloed op de totaalwaardering. Van deze aspecten hebben vooral de relatie tussen inwoners en de gemeente en de aanpak van leefbaarheid een lagere waardering, al is dit beeld in veel gemeenten te zien. De waardering voor onderhoud van de buurt is bovengemiddeld en belangrijk voor het totaaloordeel. Het is dus belangrijk dit vast te houden.

Figuur 7.1
Prioriteitenmatrix van Hillegom



Bijlage 1. Stellingen

stellingen	(helemaal) mee eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
thuis voelen in de buurt	82%	18%	0%
niet snel weggaan uit de buurt	69%	25%	6%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	82%	6%	12%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	76%	18%	6%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	72%	17%	11%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	64%	18%	18%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	82%	14%	4%
mijn buurt is schoon	71%	20%	9%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	47%	38%	15%
gemeente betrekt de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	25%	46%	29%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	22%	45%	33%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	22%	56%	22%
in mijn buurt is voldoende groen	76%	11%	13%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	49%	14%	37%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	87%	8%	5%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	83%	13%	4%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	86%	8%	5%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	65%	27%	7%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	69%	16%	15%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	77%	18%	5%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	75%	15%	10%
gemeente doet wat ze zegt	39%	51%	10%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	31%	41%	28%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	27%	55%	18%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	30%	46%	23%
de gemeente betrekt burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	36%	40%	24%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	37%	50%	13%
aanvragen of voorleggen makkelijk	70%	19%	11%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	70%	15%	15%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	69%	16%	15%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden va het verloop van de afhandeling	60%	20%	20%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	70%	12%	18%

Bijlage 2. Vragenlijst

Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl

De vragen gaan over uw eigen situatie binnen de gemeente waarin u woont. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw ervaringen met uw woon- en leefomgeving, en de inspanningen van uw gemeente op uiteenlopende terreinen zoals dienstverlening en zorg. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit uw eigen perspectief in te vullen. Het invullen neemt ongeveer 15 minuten van uw tijd in beslag.

Aanwijzingen voor het invullen

- U kunt deze vragenlijst ook **via internet** invullen op de website: **www.startvragenlijst.nl/HLT**
- Gebruik de inlogcode zoals die in de bijgaande brief staat vermeld. Let op: u kunt de enquête slechts eenmaal invullen: of via internet of op papier.
- Het is belangrijk dat de enquête door de **juiste persoon** wordt ingevuld: dat is de persoon aan wie de bijgaande brief is gericht.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een **hokje** aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Een enkele keer wordt u gevraagd een antwoord op te schrijven. Probeer deze vragen zo kort mogelijk te beantwoorden. Wilt u zo duidelijk mogelijk schrijven (zo mogelijk in blokletters).
- Soms kunt u één of meer vragen overslaan. In dat geval staat achter een antwoord bijvoorbeeld het volgende vermeld:→ **ga verder naar vraag 6**
- Heeft u een vergissing gemaakt? Maak het aangekruiste vakje zwart en kruis het juiste vakje aan.
- Als u nog vragen heeft kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met de helpdesk van I&O Research via 0800-0191 (gratis).

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en stellingen over de buurt waar u woont. We vragen bijvoorbeeld naar omgang met buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

1. Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer onprettig) tot en met 10 (zeer prettig).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
2. Ik voel me thuis in deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Buurtbewoners zijn te vertrouwen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?

☐ ja, bij bijna iedereen
☐ ja, bij de meesten wel
☐ bij sommigen wel, bij sommigen niet
☐ nee, bij de meeste mensen niet
☐ nee, bij vrijwel niemand
☐ weet niet

8. Voelt u zich veilig in uw buurt?

- ☐ ja, altijd
- ☐ ja, meestal
- ☐ soms wel, soms niet
- ☐ nee, meestal niet
- ☐ nee, (vrijwel) nooit
- ☐ weet niet / geen mening

9. In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

- ☐ heel veel
- ☐ veel
- ☐ niet veel / niet weinig
- ☐ weinig
- ☐ nauwelijks tot geen
- ☐ weet niet / geen mening

10. Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?

- ☐ vaak
- ☐ soms
- ☐ zelden
- ☐ (vrijwel) nooit
- ☐ weet niet / geen mening

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
11. perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. mijn buurt is schoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Onder leefbaarheid van de buurt verstaan we de omgang tussen bewoners, de veiligheid, en de kwaliteit en staat van de openbare ruimte. Met andere woorden: de aantrekkelijkheid van de buurt om in te leven.

15. Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?

- ☐ duidelijk vooruitgegaan
- ☐ enigszins vooruitgegaan
- ☐ niet vooruit- of achteruitgegaan
- ☐ enigszins achteruitgegaan
- ☐ duidelijk achteruitgegaan
- ☐ weet niet / geen mening

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
16. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?

18. Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende stellingen gaan over het betrekken van buurtbewoners en -organisaties bij de buurtaanpak van de leefbaarheid.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
19. De gemeente betrekt de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22. In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt?

☐ intensief
☐ incidenteel
☐ (vrijwel) nooit

23. Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

☐ ja, zeker
☐ ja, misschien
☐ nee
☐ weet niet

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
24. In mijn buurt is voldoende groen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

28. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van …

	zeer tevreden	tevreden	niet tevre-den/niet ontevreden	on-tevreden	zeer onte-vreden	weet niet / geen mening
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
sportvoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Relatie inwoner-gemeente

De volgende vragen en stellingen gaan over de opstelling van de gemeente, de communicatie, en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

29. Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

☐ heel veel
☐ veel
☐ niet veel/niet weinig
☐ weinig
☐ nauwelijks tot geen
☐ weet niet/geen mening

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
30. De gemeente doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
33. De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	☐	☐	☐	☐	☐	☐
34. De gemeente betrekt inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

36. Welke beleidsideeën of –initiatieven, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?

37. Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betrekt en de samenwerking zoekt?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente.

38. Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

39. Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie /-loket, app en de diensten die u digitaal kunt aanvragen/afhandelen**.**

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

40. Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, ondersteuning, of het voorleggen van een vraag of situatie.

☐ ja

☐ nee → **ga verder naar vraag 47**

41a. Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente?

- ☐ werk en inkomen
- ☐ gezondheid en zorg
- ☐ familie en gezin
- ☐ reizen
- ☐ wonen en uw buurt (incl. parkeren, overlast)
- ☐ onderwijs en opleiding (incl. kinderopvang)
- ☐ ondernemen
- ☐ anders

41b. Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente?

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ internet of app (gemeente)
- ☐ e-mail
- ☐ sociale media (Twitter, Facebook, WhatsApp etc.)
- ☐ post
- ☐ (publieks-)balie
- ☐ telefoon
- ☐ wijkteam / huisbezoek
- ☐ overig persoonlijk contact

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen van een product/dienst, ondersteuning of het voorleggen van een vraag of situatie. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke aanleiding.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
42. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
43. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vraag en stellingen gaan over de informatie van, en over de gemeente.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
47. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
48. De gemeente gebruikt heldere taal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

49a. Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

49b. Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?

Welzijn en zorg

De volgende vragen gaan over uw gezondheid en de mogelijkheden voor u om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook vragen we u naar vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste, en zorgvoorzieningen.

50a. Hoe tevreden bent u momenteel- over het geheel genomen- met uw leven?

Geef een cijfer van 1 (zeer ontevreden) tot en met 10 (zeer tevreden).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

50b. Welk cijfer geeft u – over het geheel genomen- uw gezondheid?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1

Het kan zijn dat u door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid niet volledig kan meedoen aan het maatschappelijk leven.

51. Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen?

	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
(algemene) lichamelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
fysiek functioneren (bewegen)	☐	☐	☐	☐	☐
geestelijke gezondheid (waaronder angst en depressie)	☐	☐	☐	☐	☐
beheersing taal / cultuur	☐	☐	☐	☐	☐
financiën (’moeite om rond te komen’)	☐	☐	☐	☐	☐
gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	☐	☐	☐	☐	☐
anders	☐	☐	☐	☐	☐

52. Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen?

- ☐ ja, zeker
- ☐ ja, maar ik zou wel wat meer willen
- ☐ nee, te weinig
- ☐ wil ik niet zeggen / weet niet

53. Voelt u zich wel eens eenzaam?

- ☐ (vrijwel) nooit
- ☐ zelden
- ☐ soms
- ☐ vaak
- ☐ wil ik niet zeggen / weet niet

54. Hoe vaak sport of beweegt u intensief?

- ☐ 1 maal per week (of vaker)
- ☐ 1 maal per 2 weken
- ☐ 1 maal per maand
- ☐ wel eens
- ☐ nooit

55. In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ sportvereniging
- ☐ gezelligheidsvereniging
- ☐ religieuze of maatschappelijke vereniging
- ☐ culturele vereniging (o.m. toneel, muziek)
- ☐ overige (vrijetijds)vereniging
- ☐ ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

56. In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	☐	☐	☐
hulp aan buren	☐	☐	☐
aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	☐	☐	☐
vrijwilligerswerk	☐	☐	☐

57. Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?

- ☐ ja, zeker
- ☐ ja, misschien
- ☐ nee
- ☐ weet niet

Indien u vrijwilligerswerk verricht, kunt u vraag 58 overslaan.

58. Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ geen interesse/behoefte
- ☐ tijdsgebrek/te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)
- ☐ gezondheid
- ☐ weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen
- ☐ weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen
- ☐ kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden
- ☐ anders, namelijk: _____

59. Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? Uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. *Meerdere antwoorden mogelijk*

- ☐ hulp bij boodschappen
- ☐ helpen bij vervoer
- ☐ oogje in het zeil houden
- ☐ huis schoonhouden of koken
- ☐ klusjes in of rond het huis
- ☐ medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging
- ☐ opvangen van kinderen
- ☐ ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer
- ☐ anders, namelijk: _____

- ☐ geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven
- ☐ geen, ik wil geen burenhulp geven

Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste verricht, dan kunt u vraag 60 overslaan.

60. In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)?

- ☐ (vrijwel) nooit
- ☐ zelden
- ☐ soms
- ☐ vaak
- ☐ weet niet

61. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele-maal eens	eens	neutraal	oneens	hele-maal oneens	weet niet / geen mening
Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb vertrouwen in de toekomst	☐	☐	☐	☐	☐	☐

62. Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op …

	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
familie	☐	☐	☐	☐
vrienden of kennissen	☐	☐	☐	☐
mensen in de buurt	☐	☐	☐	☐

63. Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?

Het gaat hier om mensen met een beperking, of mensen in een zorgwekkende situatie.

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

64. Hoe waardeert u <u>alle</u> inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

65. En in hoeverre sluiten de inspanning van uw gemeente aan bij uw verwachtingen?

- ☐ Zeer goed: mijn verwachtingen worden overtroffen
- ☐ Goed: mijn verwachtingen worden meestal waargemaakt
- ☐ Voldoende: mijn verwachtingen worden soms wel en soms niet waargemaakt
- ☐ Slecht: mijn verwachtingen worden meestal <u>niet</u> waargemaakt
- ☐ Zeer slecht: mijn verwachtingen worden zelden tot nooit waargemaakt
- ☐ Weet niet / geen mening

Sinds uitbraak van het coronavirus is er veel veranderd.

66. Wat wilt u aan de gemeente meegeven als het gaat om de dienstverlening aan inwoners / ondernemers gedurende deze periode?

Achtergrondvragen

Tot slot nog enkele achtergrondvragen. Deze gegevens worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en volstrekt vertrouwelijk behandeld. De resultaten zijn niet naar u als persoon te herleiden.

67. Wat is uw geslacht?

☐ man ☐ vrouw

68. Wat is uw leeftijd?

☐ 18 tot en met 29 jaar
☐ 30 tot en met 39 jaar
☐ 40 tot en met 54 jaar
☐ 55 tot en met 64 jaar
☐ 65 jaar tot en met 74 jaar
☐ 75 jaar en ouder

69. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

☐ lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs
☐ vmbo / mavo
☐ vwo / havo
☐ middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
☐ hoger beroepsonderwijs (hbo)
☐ wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

70. Welke situatie is het meest op u van toepassing?

☐ in loondienst
☐ zelfstandige zonder personeel (zzp)
☐ ondernemer met personeel
☐ werkloos/werkzoekend
☐ (ten dele) arbeidsongeschikt
☐ gepensioneerd
☐ huisvrouw/-man
☐ scholier/student
☐ anders

71. Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden eruit?

☐ alleenstaand
☐ twee volwassenen zonder kind(eren)
☐ twee volwassenen met kind(eren)
☐ een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin
☐ anders

72. Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw eventuele partner?

- ☐ Minder dan € 900
- ☐ € 900 tot € 1300
- ☐ € 1300 tot € 1800
- ☐ € 1800 tot € 2700
- ☐ € 2700 tot € 3200
- ☐ meer dan € 3200
- ☐ wil ik niet zeggen / weet niet

73. Hoe lang woont u reeds in deze buurt?

- ☐ korter dan 2 jaar
- ☐ 2 tot 5 jaar
- ☐ 5 tot 10 jaar
- ☐ 10 tot 15 jaar
- ☐ 15 jaar of langer

74. Wat is uw postcode? *CIJFERS EN LETTERS*

75. Hebt u nog andere opmerkingen of suggesties aan uw gemeente? Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Namens uw gemeente willen we u hartelijk danken voor uw medewerking!

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563

Rapport

Waar staat Hillegom? Ondernemerspeiling

i&o research

www.ioresearch.nl

Colofon

Uitgave
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer
2021/024

Datum
januari 2021

Opdrachtgever
Gemeente Hillegom

Auteur
Melle Conradie

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

Inhoudsopgave

1 Managementsamenvatting 4

2 Inleiding 8
2.1 Aanleiding 8
2.2 Doel van het onderzoek 8
2.3 Methode en respons 8
2.4 Analyse en rapportage 10
2.5 Rapportopbouw 10

3 Bedrijfsomgeving 11
3.1 Inleiding 11
3.2 Waardering in het algemeen 11
3.3 Criminaliteit en overlast 12
3.4 Bereikbaarheid 12
3.5 Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving 14

4 Gemeentelijke dienstverlening 16
4.1 Inleiding 16
4.2 Waardering in het algemeen 16
4.3 Digitale dienstverlening 18
4.4 Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie 20
4.5 Hostmanship 21
4.6 Vergunningen 22

5 Relatie gemeente-ondernemer 23
5.1 Samenwerking ondernemer-gemeente 23
5.2 Financiële heffingen 25
5.3 Regeldruk 25

6 Ondernemingsklimaat 28
6.1 Inleiding 28
6.2 Ondernemingsklimaat 28
6.3 Vestigingsklimaat 31
6.4 Economisch beleid en toekomstige focus 31
6.5 Lokale specifieke vragen 33

7 Invloed aspecten op ondernemingsklimaat 35
7.1 Inleiding 35
7.2 Prioriteitenmatrix 35

Bijlage: vragenlijst 37

1 Managementsamenvatting

Achtergrond

De gemeente Hillegom wil graag inzicht in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en inzicht in de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In dat kader heeft de gemeente een ondernemerspeiling volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. In de oktober 2020 ontvingen 1.916 ondernemers een uitnodiging om aan de ondernemerspeiling deel te nemen. Uiteindelijk hebben 233 ondernemers hieraan meegedaan, een respons van 12 procent en voldoende volgens de standaard van VNG Realisatie. Deze groep deelnemers is representatief voor alle ondernemers die te maken kunnen hebben met gemeentelijke dienstverlening in de gemeente Hillegom. De uitkomsten van Hillegom worden vergeleken met het landelijke gemiddelde, bestaande uit 35 gemeenten die tussen begin 2018 en december 2020 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

Bedrijfsomgeving

Over het geheel genomen zijn de ondernemers in Hillegom goed te spreken over de bedrijfsomgeving. Vijf van de zes aspecten scoren vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde en de waardering voor de bereikbaarheid per openbaar vervoer is bovengemiddeld (Tabel 1.1). De bereikbaarheid van de gemeente per auto wordt met een 8,0 het hoogst gewaardeerd. Daarna is men het meest tevreden over de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (7,4). De staat van de openbare ruimte en de veiligheid in de bedrijfsomgeving krijgen beide een 7,1. De bereikbaarheid per ov waardeert men gemiddeld met een 6,8, dit is hoger dan het landelijke gemiddelde (6,1). Dertien procent van de ondernemers in Hillegom heeft veel last van criminaliteit en overlast (Nederland: 7%). Het meest genoemde verbeterpunt door ondernemers voor de bedrijfsomgeving is parkeergelegenheid. Desondanks geven de Hillegomse ondernemers daar gemiddeld een 7,0 voor.

Tabel 1.1 – Rapportcijfers bedrijfsomgeving.

Rapportcijfer	Hillegom	Nederland
Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving	7,1	7,1
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	7,1	7,2
Bereikbaarheid van de gemeente per auto	8,0	7,8
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per ov	6,8	6,1
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport	7,4	7,3
Parkeermogelijkheden in de directe omgeving van de bedrijfslocatie	7,0	7,0

Gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers verwachten dat de dienstverlening op orde is. Dat betekent dat de processen en de informatievoorziening op maat moeten zijn en dat de gemeente meedenkt en flexibel omgaat met regels en procedures. De algehele dienstverlening scoort een 6,8, dat is hoger dan het Nederlandse gemiddelde (6,5) (Tabel 1.2).
Tien procent van de ondernemers in Hillegom heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente, dat is relatief weinig in vergelijking met Nederland (15%). Dertien procent van de Hillegomse ondernemers zou wel graag een vast aanspreekpunt hebben.

De ondernemers die gebruik hebben gemaakt van de digitale faciliteiten van de gemeente zijn daar overwegend tevreden over. Met een 6,3 gemiddeld scoort Hillegom in lijn met het Nederlandse gemiddelde (6,3). De helft van de ondernemers is tevreden over de afhandelingssnelheid van de digitale communicatie. Ook kan de helft de gewenste zaken digitaal afhandelen. Een kwart is ontevreden over de afhandelingssnelheid en kan niet alle gewenste zaken digitaal afhandelen. Over de website is men vaker tevreden: de meerderheid kan informatie op de website makkelijk vinden en ervaart dat deze actueel en correct is.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie krijgt een 6,7. Dit is hoger dan de 6,3 die Nederlandse ondernemers gemiddeld geven. Over het aanvragen van producten of diensten zijn de ondernemers vaker positief dan negatief, vooral over het gemak van de aanvraagprocedure. Men is het minst tevreden over de afhandelingstijd bij vragen en problemen.

De persoonlijke dienstverlening wordt goed gewaardeerd. Men is vaker tevreden dan ontevreden over vrijwel alle aspecten van persoonlijke dienstverlening. Vooral de getoonde verantwoordelijkheid om het probleem op te lossen en de deskundigheid worden gewaardeerd. De ondernemers zijn minder vaak verrast door de dienstverlening. Dit is ook zo in de meeste andere gemeenten.

De 32 ondernemers die een vergunning hebben aangevraagd, beoordelen dit met een 6,8. Dit is hoger dan het Nederlandse gemiddelde (6,0). Vooral het gemak van de aanvraag en de afhandelingstijd stemmen tot tevredenheid. Over de mate waarin rekening gehouden werd met de bedrijfsspecifieke situatie is men vaker ontevreden dan tevreden.

Tabel 1.2 – Rapportcijfers gemeentelijke dienstverlening.

Rapportcijfer	Hillegom	Nederland
Algehele dienstverlening	6,8	6,5
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,3	6,3
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,7	6,3
Afhandeling van de vergunningsaanvraag	6,8*	6,0

* Indicatieve uitkomsten.

Relatie ondernemers en gemeente

De relatie tussen ondernemers en de gemeente krijgt een voldoende (6,0) (Tabel 1.3). Hiermee scoort Hillegom beter dan het landelijke gemiddelde (5,6). Bijna de helft (44%) van de ondernemers ervaart dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers. Een op de vijf (22%) is het daar niet mee eens. Een op de vier ondernemers (24%) zette zich in voor (beleids)initiatieven in het afgelopen jaar. Zes op de tien (61%) willen dit in de toekomst (misschien) wel doen. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt een 6,3 van de ondernemers in Hillegom. Ook dat is hoger dan het landelijke gemiddelde (6,0).

Tabel 1.3 – Rapportcijfers relatie-aspecten.

Rapportcijfer	Hillegom	Nederland
Wijze waarop de gemeente ondernemers betrekt en de samenwerking zoekt	6,0	5,6
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	6,3	6,0

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Ruim een derde (38%) van de ondernemers in Hillegom ervaart de financiële heffingen als (heel) hoog. Dat is minder dan het Nederlandse gemiddelde (53%). Vier procent van de ondernemers ervaart de heffingen als (heel) laag. De regeldruk in de gemeente is volgens een vijfde (21%) van de ondernemers (heel) hoog (Nederland: 35%). De ondernemers zijn overwegend positief over de mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft: 69 procent vindt dit (vrij) goed en 31 procent matig of onvoldoende.

De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen krijgt een 5,6 van de ondernemers, dat is vergelijkbaar met het Nederlandse gemiddelde (Tabel 1.4). Ondernemers zien hierbij voornamelijk ruimte voor verbetering bij bestemmingsplannen.

Tabel 1.4 – Rapportcijfer regelgeving.

Rapportcijfer	Hillegom	Nederland
Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,6	5,5

Ondernemings- en vestigingsklimaat

Het ondernemers-, vestigings- en woonklimaat worden beoordeeld met respectievelijk een 6,5, een 6,3 en een 7,1 (Tabel 1.5). Deze cijfers liggen in lijn met de landelijke gemiddelden. De ondernemers noemen vooral leefbaarheid & veiligheid (35%) als belangrijk voor het ondernemingsklimaat. Samenwerking, bereikbaarheid inclusief parkeren en communicatie & voorlichting worden elk door ongeveer een kwart van de ondernemers genoemd. Ruim de helft van de ondernemers (58%) waardeert de inspanning van de gemeente om het ondernemingsklimaat te verbeteren. Een derde (33%) vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Een op de drie (34%) van de ondernemers geeft aan dat de verwachtingen in de dienstverlening soms wel en soms niet waargemaakt worden.
Van 8 procent werden de verwachtingen overtroffen en van 8 procent werden de verwachtingen niet waargemaakt. De helft van de ondernemers heeft geen mening hierover.

Tabel 1.5 - Rapportcijfers ondernemings– en vestigingsklimaat.

Rapportcijfer	Hillegom	Nederland
Ondernemingsklimaat	6,5	6,4
Vestigingsklimaat	6,3	6,4
Woon- en leefklimaat	7,1	7,2

Aanbevelingen
De ondernemers in de gemeente Hillegom waarderen de meeste uitgevraagde aspecten gemiddeld met een (ruime) voldoende. Elk aspect scoort in lijn met of boven het Nederlandse gemiddelde. De aspecten waar de meeste winst te behalen valt, zijn het vestigingsklimaat en de aspecten in relatiesfeer.

Bij de relatieaspecten gaat het met name om communicatie vanuit de gemeente en de inspanningen om de regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen. In mindere mate is ook de samenwerking tussen ondernemers en de gemeente een verbeterpunt. Net als het vestigingsklimaat krijgen deze aspecten relatief lage waarderingen, maar ze hebben daarnaast ook een bovengemiddelde invloed op het totaaloordeel over het ondernemingsklimaat.

Wij adviseren daarom de gemeente Hillegom om bij de invoering van de Omgevingswet en bij vaststelling van (ruimtelijk en economisch) beleid de wensen en behoeften van de ondernemers (nog) meer te betrekken. Dit vergroot het gevoel van samenwerking en het vergroot het begrip voor de gemeentelijke regelgeving. Daarnaast is het belangrijk om helder en transparant over beleidswijzingen en actuele ontwikkelingen te communiceren. Een mogelijkheid hiervoor is het organiseren van ondernemersavonden waarbij de gemeente in gesprek gaat met ondernemers over het gemeentelijke beleid om zo het wederzijdse begrip te vergroten.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

De gemeente Hillegom wil graag inzicht in de wijze waarop de gemeente het bedrijfsleven kansen biedt om te ondernemen en inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers in de gemeente. In dat kader heeft de gemeente samen met de andere HLT-gemeenten een ondernemerspeiling volgens de standaard van VNG Realisatie (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. Dit rapport gaat in op de uitkomsten van de ondernemerspeiling voor de gemeente Hillegom.

2.2 Doel van het onderzoek

Het doel van de ondernemerspeiling is om inzicht te krijgen in de bevindingen van de ondernemers over het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers, met het oog op mogelijke verbeterpunten. De uitkomsten worden vergeleken met het landelijk gemiddelde. Dit landelijk gemiddelde is berekend op basis van uitkomsten van 35 gemeenten die sinds 2018 de ondernemerspeiling van VNG Realisatie hebben laten doen[1] en waarvan de uitkomsten op waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd staan. De uitkomsten van de ondernemerspeiling Hillegom worden ook gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl.

De ondernemerspeiling bevat ook rapportcijfers over het vestigingsklimaat en het ondernemingsklimaat in de gemeente. Deze staan ook in de basisset beleidsindicatoren van VNG Realisatie (2015). Door deel te nemen aan deze Ondernemerspeiling kan de gemeente Hillegom die indicatoren ook daadwerkelijk opnemen in de Programmabegroting. In hoofdstuk 6 van deze rapportage vindt u deze rapportcijfers.

2.3 Methode en respons

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

De ondernemers kregen 15 oktober 2020 een brief van de gemeente met het verzoek om de digitale vragenlijst in te vullen. Na drie weken is een rappel verstuurd aan alle bedrijven en instellingen met uitzondering van de zzp’ers. Vanwege een laag aantal deelnames is tussentijds nog een tweede rappel verstuurd. Men kon de vragenlijst tot 30 november invullen.

[1] *Peildatum 10 december 2020.*

Respons

In de gemeente Hillegom zijn alle 1.916 ondernemers aangeschreven. Hiervan zijn 26 ondernemingen niet meer actief of verhuisd. In totaal hebben 233 van de aangeschreven ondernemers deelgenomen, een respons van 12 procent. Landelijk is de respons bij de ondernemerspeiling ongeveer 10 procent. Er zijn veel ondernemers die weinig ervaring hebben met gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. Zij hebben bijvoorbeeld een bedrijf aan huis, nog nooit een vergunning aangevraagd en/of geen contact gehad met de gemeente. Over het algemeen doen deze ondernemers minder vaak mee aan dergelijke onderzoeken. De bedrijvenpopulatie in Hillegom lijkt qua samenstelling op de Nederlandse bedrijvenpopulatie (Tabel 2.1). Naar verhouding is er wel iets meer industrie en bouw dan in de landelijke samenstelling van de bedrijvenpopulatie. Aan het onderzoek deden meer ondernemers mee uit de landbouw en handel, horeca & distributie dan op basis van de bedrijvenpopulatie verwacht zou mogen worden. Ondernemers uit de industrie- en bouwsector en de niet-commerciële dienstverlening deden relatief minder mee. Zzp'ers zijn ondervertegenwoordigd ten opzichte van de populatie. Er deden naar verhouding meer bedrijven met twee tot vijftig werknemers mee aan de peiling.

Tabel 2.1 – Verdeling bedrijfsvestigingen naar sector, grootte en locatie.

	Nederland	Hillegom	Respondenten
SECTOR			
Landbouw	4%	4%	8%
Industrie en bouw	14%	18%	8%
Handel, horeca en distributie	22%	24%	33%
Commerciële dienstverlening	32%	29%	31%
Niet-commerciële dienstverlening	27%	25%	21%
AANTAL WERKNEMERS			
1 of minder	66%	67%	35%
2-9	26%	27%	49%
10-49	6%	5%	14%
50-99	1%	0,3%	1%
100 of meer	1%	0,3%	0,4%
LOCATIE			
In/aan huis	-	-	23%
Winkelcentrum/stadscentrum	-	-	15%
Bedrijventerrein/kantorenlocatie	-	-	22%
Elders binnen de bebouwde kom	-	-	10%
Buitengebied/buiten bebouwde kom	-	-	15%
Ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever	-	-	16%
TOTAAL			
	100%	**100%**	**100%**

Weging en betrouwbaarheid
Op de resultaten is een weging toegepast naar bedrijfsgrootte, conform de richtlijnen van VNG Realisatie. Wanneer absolute responsaantallen worden weergegeven, zijn deze ongewogen. De uitkomsten zijn bruikbaar en betrouwbaar door de hoeveelheid respondenten en doordat alle ondernemers zijn aangeschreven. Met de behaalde respons is voldaan aan de eisen van VNG Realisatie voor een ondernemerspeiling. De resultaten zijn representatief voor alle ondernemers in Hillegom die, als ondernemer, te maken (kunnen) hebben met de gemeentelijke dienstverlening.

2.4 Analyse en rapportage

De waardering van meerdere aspecten wordt weergegeven in de vorm van rapportcijfers. Deze kunnen als volgt worden geïnterpreteerd: een score van een 5 of lager is 'onvoldoende' of 'matig', een 6 is als 'voldoende' te beschouwen, een 7 is 'ruim voldoende' en vanaf een 7,5 kan er worden gesproken van een 'goed' resultaat. Cijfers boven de 8 zijn zeer goed en bijna niet te verbeteren. Er wordt gesproken van een verschil in rapportcijfers met het landelijk gemiddelde bij een afwijking van minimaal 0,3.

De bedrijven van de ondernemers worden in dit rapport uitgesplitst naar locatie op basis van wat ondernemers in de vragenlijst als locatie hebben opgegeven. Vanwege de lage deelname op sommige locaties zijn in de rapportage locaties samengevoegd. Uitsplitsingen met minder dan 50 antwoorden zijn indicatief. Waar aanwezig worden de significante verschillen tussen de bedrijfslocaties in de uitkomsten benoemd.

Waar in deze rapportage ondernemers worden genoemd, worden zowel bedrijven als instellingen bedoeld. De antwoordcategorie 'weet niet' wordt – in lijn met de weergave op waarstaatjegemeente.nl – niet gepresenteerd in deze rapportage. Indien een groot deel deze antwoordcategorie invult, wordt dit in de tekst genoemd. In deze rapportage wordt een vergelijking gemaakt met de landelijke benchmark, bestaande uit 35 gemeenten die tussen begin 2018 en december 2020 deelnamen aan de VNG-ondernemerspeiling.

2.5 Rapportopbouw

In hoofdstuk 3 komt de bedrijfsomgeving aan bod, in hoofdstuk 4 de gemeentelijke dienstverlening. Hoofdstuk 5 gaat over de relatie tussen ondernemers en de gemeente en over gemeentelijke heffingen & regeldruk. Hoofdstuk 6 beschrijft het ondernemers- en vestigingsklimaat, met de onderwerpen waarop de gemeente zich volgens ondernemers met name zou moeten focussen. Ook bevat dit hoofdstuk een tweetal eigen vragen van de gemeente Hillegom die niet bij de benchmark horen. Hoofdstuk 7 gaat over de samenhang tussen de verschillende aspecten en maakt inzichtelijk welke onderwerpen het meeste invloed hebben op de waardering van ondernemers voor het ondernemingsklimaat. Deze zaken zouden met voorrang opgepakt moeten worden. Het rapport is gestart met een managementsamenvatting.

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

3 Bedrijfsomgeving

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende onderwerpen: waardering in het algemeen, criminaliteit en overlast, bereikbaarheid en verbeterpunten in de bedrijfsomgeving. Ondernemers die hun onderneming in of aan huis hebben, hebben geen vragen gekregen over het thema bedrijfsomgeving.

3.2 Waardering in het algemeen

De staat van de openbare ruimte (bijv. onderhoud van wegen, fietspaden, stoepen en het openbare groen) en de veiligheid van de bedrijfsomgeving krijgen van de ondernemers in Hillegom beide een 7,1 (Tabel 3.1). In Nederland gemiddeld waarderen ondernemers deze aspecten met respectievelijk een 7,1 en een 7,2.

Tabel 3.1 – Rapportcijfers bedrijfsomgeving.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Staat van de openbare ruimte	7,1	7,1	6,4-7,7
Veiligheid van de bedrijfsomgeving	7,1	7,2	6,4-7,6

Waardering bedrijfsomgeving naar bedrijfslocatie

De staat van de openbare ruimte krijgt van de ondernemers die 'elders binnen de bebouwde kom' werken het hoogste cijfer (7,7) (Tabel 3.2). Dat is significant hoger dan de 6,4 die ondernemers op bedrijventerreinen en kantorenlocaties aan de staat van de openbare ruimte geven. De veiligheid krijgt het hoogste cijfer van ondernemers gevestigd in winkel- en stadscentra en (7,4) en ondernemers die op locatie werken (7,4). Vanwege de lage aantallen zijn de cijfers naar bedrijfslocatie echter hoogstens indicatief.

Tabel 3.2 – Rapportcijfers* (en absolute respons**) bedrijfsomgeving uitgesplitst naar locatie.

	winkelcentrum/ stads-centrum	bedrijventerrein/ kantorenlocatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/ buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever
Staat van de openbare ruimte	7,3 (35)	6,4 (47)	7,7 (22)	7,1 (32)	7,4 (24)
Veiligheid van de bedrijfsomgeving	7,4 (35)	6,8 (49)	7,1 (23)	7,2 (32)	7,4 (24)

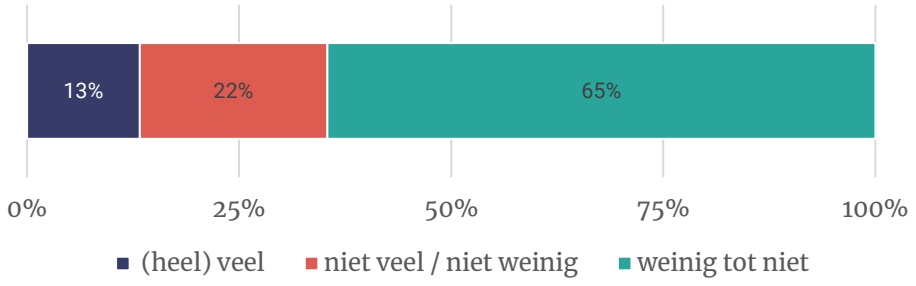
* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 32 ondernemers in het buitengebied hebben een cijfer gegeven voor de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving. Gemiddeld geven zij een 7,1.

3.3 Criminaliteit en overlast

Ruim een op de tien ondernemers (13%) in Hillegom heeft veel last van criminaliteit en overlast in de bedrijfsomgeving (Figuur 3.1). Dat is meer dan in Nederland gemiddeld (7%). Zeven op de tien Hillegomse ondernemers (70%) ervaren vrijwel geen overlast. De resterende 22 procent vindt de overlast niet veel en niet weinig.

Figuur 3.1 – Mate van criminaliteit en overlast.



3.4 Bereikbaarheid

De ondernemers hebben vier aspecten van de bereikbaarheid in Hillegom een rapportcijfer gegeven (Tabel 3.3). De bereikbaarheid per auto scoort het beste en krijgt een 8,0. Daarna is men het meest tevreden over de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport (7,4) en de parkeermogelijkheden in de bedrijfsomgeving (7,0). Deze drie aspecten scoren vergelijkbaar met de Nederlandse gemiddelden. De bereikbaarheid per openbaar vervoer – met een 6,8 gemiddeld het laagste het gewaarde aspect in Hillegom – scoort hoger dan het landelijke gemiddelde (6,1).

Tabel 3.3 – Rapportcijfers bereikbaarheid.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Bereikbaar van de gemeente, per auto	8,0	7,8	5,1-8,5
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, per ov	6,8	6,1	4,6-7,5
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, voor bevoorrading en transport	7,4	7,3	6,5-7,9
Parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving	7,0	7,0	5,9-7,8

Waardering bereikbaarheid per bedrijfslocatie
Op alle bedrijfslocaties behalve het buitengebied wordt de bereikbaarheid per auto het hoogst gewaardeerd (Tabel 3.4). Onder ondernemers in het buitengebied scoren de parkeermogelijkheden hoger. De ondernemers in het buitengebied en de ondernemers die 'elders in de bebouwde kom' gevestigd zijn waarderen dit aspect significant beter dan ondernemers die op locatie werken. Verder lijken ondernemers in winkel- en stadscentra minder tevreden te zijn over de bereikbaarheid per ov. Vanwege de lage aantallen zijn de cijfers naar bedrijfslocatie echter hoogstens indicatief.

Tabel 3.4 – Rapportcijfers* (en absolute respons**) bedrijfsomgeving uitgesplitst naar locatie.

	winkelcentrum/ stads-centrum	bedrijventerrein/ kantorenlocatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/ buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever
Bereikbaar van de gemeente, per auto	7,3 (35)	8,2 (50)	8,6 (23)	7,9 (35)	7,9 (27)
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, per ov	6,0 (33)	6,5 (45)	7,5 (21)	6,8 (35)	7,1 (28)
Bereikbaarheid van de bedrijfslocatie, voor bevoorrading en transport	7,1 (35)	7,9 (48)	8,0 (21)	7,3 (35)	6,9 (22)
Parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving	7,0 (35)	6,9 (48)	7,9 (23)	8,2 (35)	6,0 (28)

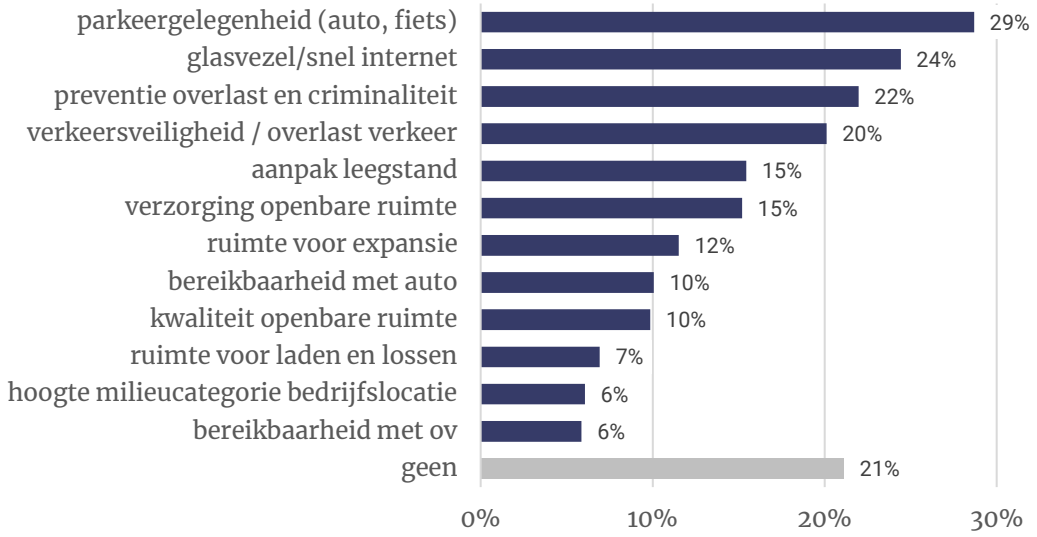
* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 50 ondernemers in op een bedrijventerrein of kantorenlocatie hebben een cijfer gegeven voor de bereikbaarheid per auto. Gemiddeld geven zij een 8,2.

3.5 Verbeterpunten in de bedrijfsomgeving

De ondernemers in Hillegom konden drie verbeterpunten voor de bedrijfsomgeving aandragen. Het meest noemt men parkeergelegenheid (29%) (Figuur 3.2). Daarnaast heeft een kwart (24%) behoefte aan snel internet of glasvezel en noemt 22 procent de preventie van overlast en criminaliteit. In paragraaf 3.3 was te zien dat ondernemers in Hillegom daar in vergelijking met Nederland relatief veel last van ondervinden. Een op de vijf ondernemers (21%) ziet geen enkel verbeterpunt in de directe bedrijfsomgeving.

Figuur 3.2 – Verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving (maximaal 3).



21% van de ondernemers ziet geen verbeterpunten in de directe bedrijfsomgeving.

Ervaringen van ondernemers
Na afloop van de vragen over de bedrijfsomgeving, gaven 42 ondernemers een toelichting op hun ervaringen met de bedrijfsomgeving. Een aantal reacties is positief, maar in de meeste reacties worden verbeterpunten genoemd. Deze komen vooral overeen met de meest genoemde verbeterpunten uit figuur 3.2. Hieronder staan enkele toelichtingen bij deze verbeterpunten. De meest genoemde verbeterpunten en enkele interessante toelichtingen zijn hieronder weergegeven. In tegenstelling tot de kwantitatieve uitkomsten in de tabellen en figuren, zijn dit meningen van individuele ondernemers.

Parkeergelegenheid

"Parkeervakken zijn niet logisch en veel te weinig voor het aantal bewoners en bedrijven in zowel Lisse als Hillegom."

Glasvezel/snel internet

"De Molenstraat een van de weinige straten in het centrum waar geen glasvezel ligt, terwijl dat voor mijn bedrijfsvoering wel vereist is."

"Afwezigheid van snel internet noodzaakt tot verhuizing!"

Preventie overlast en criminaliteit

"Veel overlast hangjongeren in tegenover gelegen parkeergarage, waardoor deze niet aantrekkelijk is voor klanten om te parkeren. Ik krijg van klanten te horen dat men hoopt dat ze de auto onbeschadigd houden."

"Achter de brandweerkazerne vindt op het parkeerterrein veel activiteit plaats met dealertjes en gespuis. Dit is bekend bij de politie, komen ook geregeld langs. Maar cameratoezicht zou mogelijk kunnen voorkomen dat ze zich hier ophouden."

Verkeersveiligheid/overlast verkeer

"Hillegom is veel te druk geworden met vooral veel te veel vrachtverkeer. De hoofd verkeersaders gaan dwars door de woongebieden in Hillegom, terwijl er veel te veel grote bedrijven zijn gevestigd. De verkeersoverlast -van bedrijven incluis boerenbedrijven- is veel te groot, het is vervuilend, het lawaai is veel te hoog en de snelheden van het (vracht)verkeer zijn belachelijk hoog hetgeen het ook nog eens heel gevaarlijk maakt."

"Zelden tot nooit controle door politie op scooters en snorfietsen die op fietspad 55km rijden terwijl ze daar niet eens mogen, al veel ongelukken maar er wordt nooit gescand of controle gehouden."

4 Gemeentelijke dienstverlening

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt verschillende waarderingsaspecten van de gemeentelijke dienstverlening. Er wordt ingegaan op de wijze van dienstverlening, de reden en de beoordeling van ondernemers over het contact met de gemeente, de digitale dienstverlening en de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie.

4.2 Waardering in het algemeen

Gemiddeld geven ondernemers in Hillegom een 6,8 voor de algehele dienstverlening van de gemeente (Tabel 4.1). Dat is hoger dan de 6,5 die Nederlandse ondernemers gemiddeld voor de gemeentelijke dienstverlening geven.

Tabel 4.1 – Rapportcijfer algehele dienstverlening van de gemeente.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Algehele dienstverlening van de gemeente	6,8	6,5	5,7-7,1

Per vestigingslocatie varieert de waardering voor de algehele dienstverlening van de gemeente tussen een 6,6 en een 7,1 (Tabel 4.2). Vanwege de lage aantallen zijn de cijfers naar bedrijfslocatie echter hoogstens indicatief.

Tabel 4.2 – Rapportcijfers* (en absolute respons**) algehele dienstverlening uitgesplitst naar locatie.

	in/aan huis	winkel-centrum /stads-centrum	bedrijventerrein/ kantorenlocatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/ buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever
Algehele dienstverlening van de gemeente	6,8 (32)	7,0 (32)	6,6 (44)	7,1 (20)*	7,1 (28)*	6,6 (22)*

* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 28 ondernemers in het buitengebied hebben een cijfer gegeven voor de algehele dienstverlening van de gemeente. Gemiddeld geven zij een 7,1.

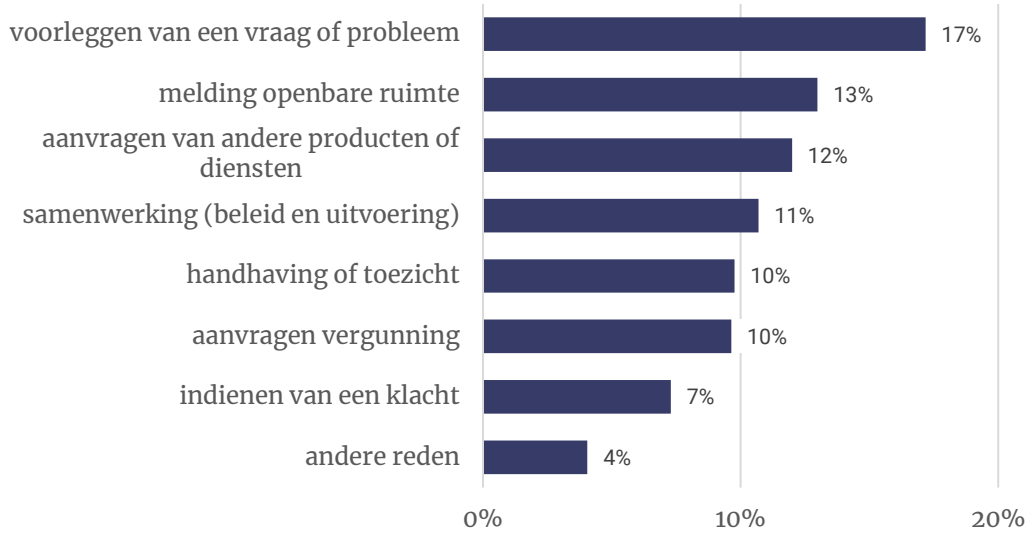
Zes op tien ondernemers hebben geen vast aanspreekpunt en ook geen behoefte daaraan

In Hillegom heeft een op de tien (10%) ondernemers een vast aanspreekpunt bij de gemeente (Nederland: 15%). Dertien procent van de ondernemers heeft nog geen vast aanspreekpunt maar zou dit wel graag willen. De meerderheid (58%) heeft geen aanspreekpunt en heeft daar ook geen behoefte aan. Overigens weet 19 procent van de ondernemers niet zeker of ze een vast aanspreekpunt bij de gemeente hebben.

13% van de ondernemers heeft geen vast aanspreekpunt bij de gemeente, maar heeft hier wel behoefte aan.

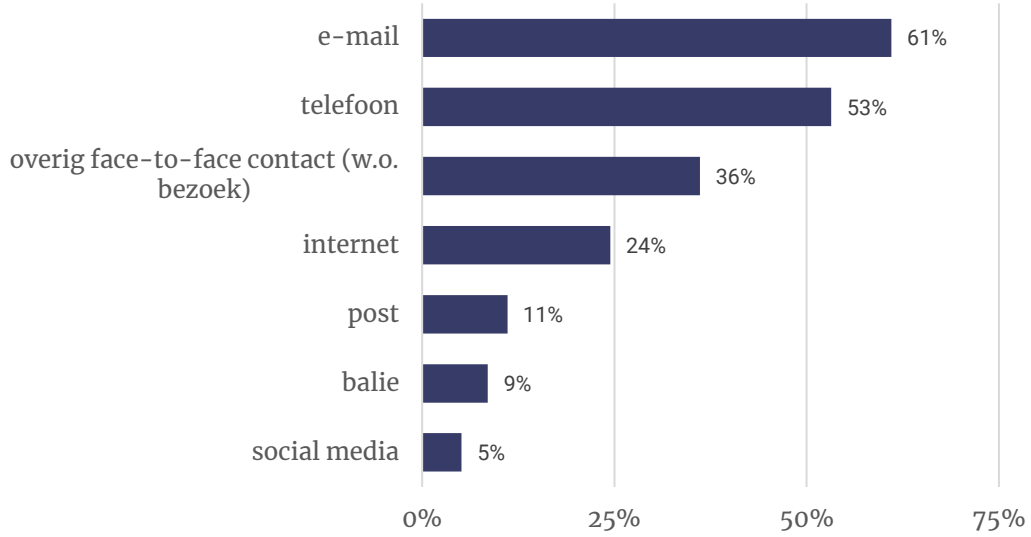
Vragen of problemen meest voorkomende contactreden
Een op de drie ondernemers (32%) had in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met gemeente. Bijna een op de vijf ondernemers (17%) legde een vraag of probleem voor aan de gemeente (Figuur 4.1). Dertien procent deed een melding over de openbare ruimte en 12 procent vroeg een product of dienst aan anders dan een vergunning.

Figuur 4.1 – Aandeel van ondernemers dat voor met een bepaalde reden contact met de gemeente had in de afgelopen 12 maanden.



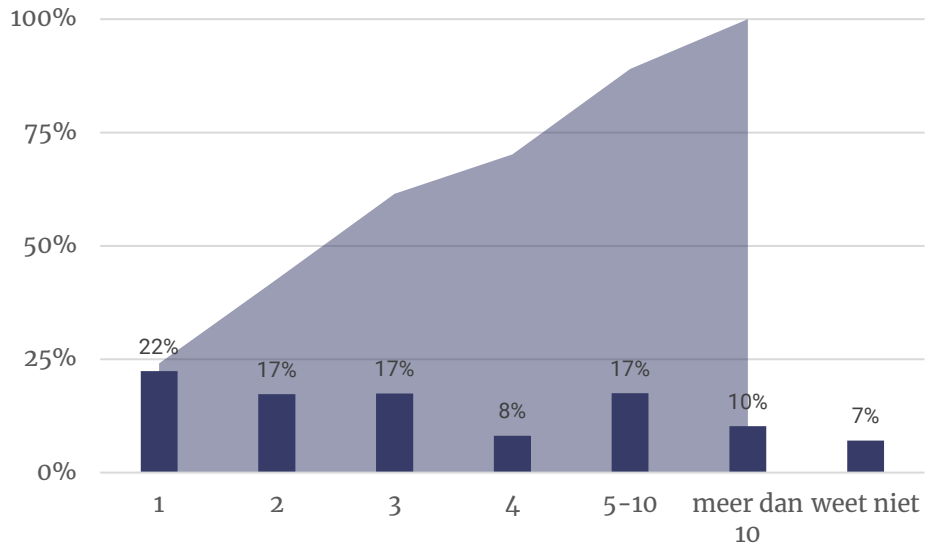
Vooral contact per mail en telefoon
Het contact tussen ondernemers en gemeente verliep voor 61 procent van de ondernemers (onder meer) via de mail (Figuur 4.2). De meerderheid van de ondernemers (53%) had (daarnaast) ook telefonisch contact. Voor een derde (36%) verliep de communicatie in levenden lijve. Ondernemers maken niet vaak gebruik van social media bij het contact met gemeente (5%).

Figuur 4.2 – Wijze van contact in de afgelopen 12 maanden (meerdere antwoorden mogelijk) (n=75).



Ruim de helft van de ondernemers die contact hadden met de gemeente (57%), had drie of minder contactmomenten (Figuur 4.3). Een kwart (28%) had vijf keer of vaker contact.

Figuur 4.3 – Aantal keer dat men in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente.



4.3 Digitale dienstverlening

De 90 ondernemers die gebruik maakten van de digitale dienstverlening van de gemeente Hillegom geven hier een 6,3 voor (Tabel 4.3). Dit komt exact overeen met het Nederlandse gemiddelde.

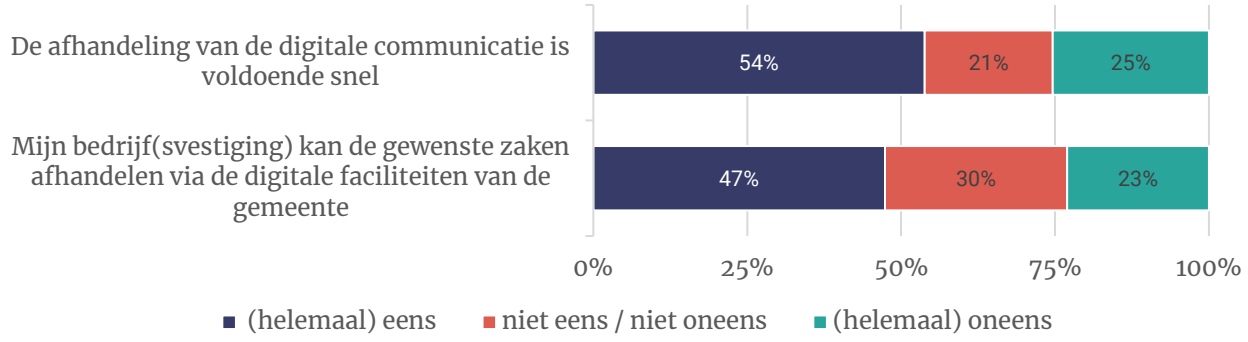
Tabel 4.3 – Rapportcijfer digitale dienstverlening.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,3	6,3	5,5-7,5

Helft ondernemers tevreden over snelheid digitale communicatie

De helft van de ondernemers die gebruikmaakten van de digitale faciliteiten van de gemeente Hillegom (54%) is tevreden over de snelheid (Figuur 4.4). Een kwart (25%) is daar ontevreden over. Ook de helft (47%) lukte het om de gewenste zaken digitaal af te handelen met de gemeente. Een kwart van de ondernemers (23%) lukte dat niet.

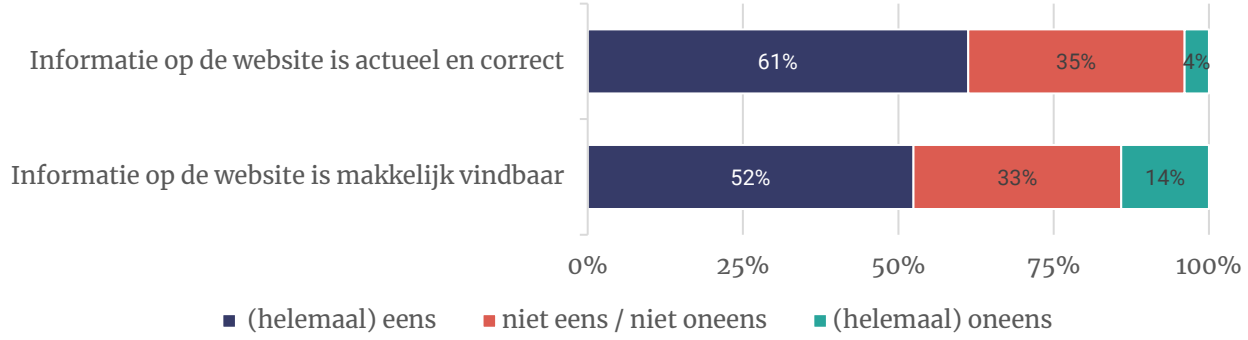
Figuur 4.4 – Stellingen digitale faciliteiten.



Meerderheid ondernemers positief over gemeentelijke website

Zes op tien ondernemers (61%) ervaren dat de informatie op de website van de gemeente Hillegom actueel en correct is (Figuur 4.5). Een kleine groep (4%) is het daarmee oneens. De helft van de ondernemers (52%) is tevreden over de vindbaarheid van informatie op de website. Daarentegen heeft 14 procent moeite met het vinden van informatie. Overigens heeft 31 procent geen mening over de vindbaarheid van informatie. Over de juistheid van de informatie heeft 40 procent geen duidelijke mening. Deze groepen zijn in Figuur 4.5 buiten beschouwing gelaten.

Figuur 4.5 – Stellingen over gemeentelijke website.



4.4 Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

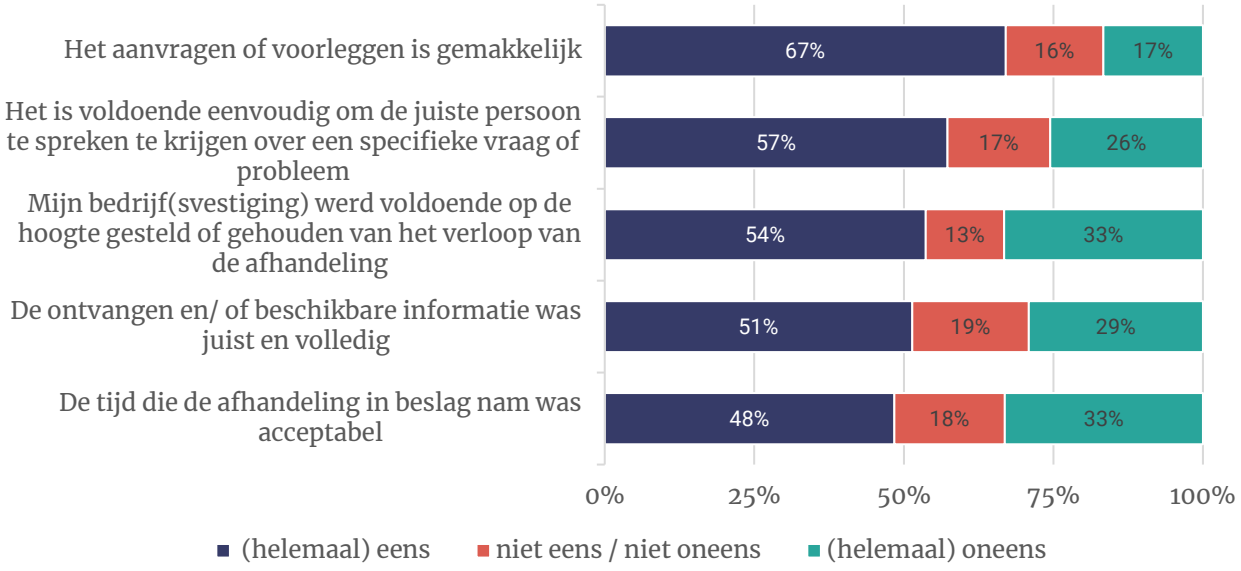
De ondernemers in Hillegom geven gemiddeld een 6,7 voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers (Tabel 4.4). Dat is hoger dan het Nederlands gemiddelde (6,3).

Tabel 4.4 – Rapportcijfer professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,7	6,3	5,6-7,1

Figuur 4.6 toont de mening van ondernemers over een vijftal stellingen over de professionaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Twee derde (67%) vindt het aanvragen van producten of diensten bij de gemeente gemakkelijk. Zes op de tien ondernemers (57%) vinden het voldoende gemakkelijk om de juiste persoon te pakken te krijgen. Verder is ongeveer de helft tevreden over de mate waarin ze op de hoogte werden gehouden van de afhandeling (54%), de juistheid en volledigheid van de ontvangen informatie (51%) en de afhandelingstijd (48%). Over alle aspecten is men vaker tevreden dan ontevreden. Drieëndertig procent is ontevreden over de mate waarin men op de hoogte gehouden werd en ook 33 procent is ontevreden over de afhandelingstijd.

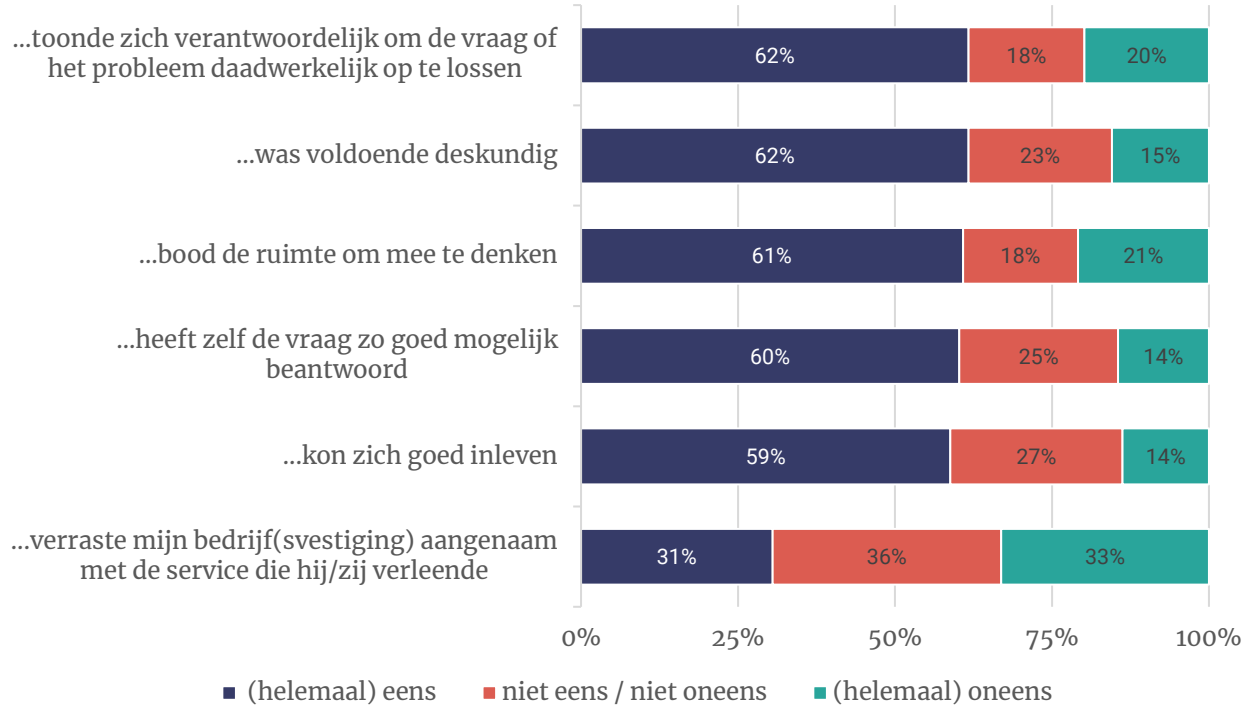
Figuur 4.6 – Stellingen: aanvragen van product/dienst of het voorleggen van een vraag of probleem.



4.5 Hostmanship

De ondernemers in Hillegom die contact hadden met de gemeente zijn over het algemeen goed te spreken over de persoonlijke dienstverlening. Zes op de tien (62%) vonden dat de dienstverlenende medewerker zich verantwoordelijk toonde om de vraag te beantwoorden of het probleem op te lossen (figuur 4.7). Ook zes op de tien ondernemers zijn tevreden over de deskundigheid van de medewerker (62%), de ruimte die geboden werd om mee te denken (61%), de geleverde inspanning om de vraag zelf te beantwoorden (60%) en het inlevingsvermogen (59%). Met al deze stellingen is 14 procent tot 21 procent van de ondernemers het oneens. De mate waarin ondernemers verrast zijn door de dienstverlening verschilt: 33 procent was niet aangenaam verrast door de service van de medewerker en 31 procent was dit wel.

Figuur 4.7 – Stellingen over hostmanship. De medewerker…



4.6 Vergunningen

In totaal hebben 32 ondernemers in de gemeente Hillegom die aan het onderzoek meededen een vergunning aangevraagd. Het gaat hierbij vooral om omgevingsvergunningen en evenementvergunningen. Gemiddeld geven ondernemers die een vergunning aanvroegen een 6,8 voor de afhandeling (Tabel 4.5). Dit is hoger dan het landelijke gemiddelde (6,0). Vanwege het beperkte aantal waarnemingen is het cijfer voor Hillegom echter hoogstens indicatief.

Tabel 4.5 – Rapportcijfer* vergunningsaanvraag.

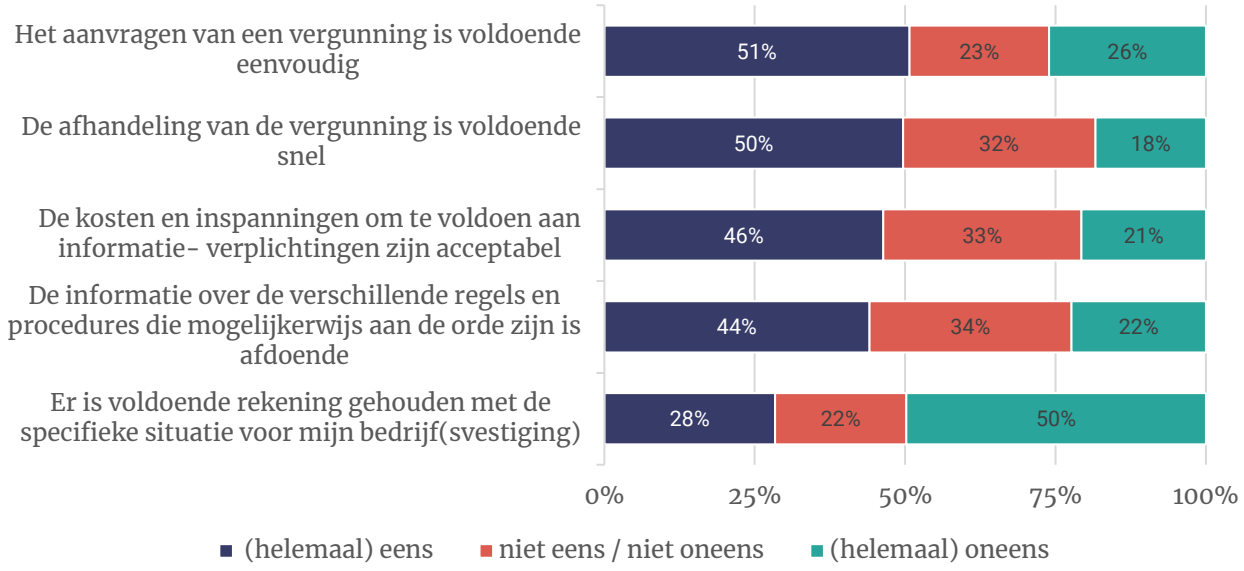
	Hillegom	Nederland	Range NL
Afhandeling van de vergunningsaanvraag	6,8	6,0	4,4-7,3

* Indicatieve uitkomsten.

Tevredenheid over proces vergunningsaanvraag, maar meer maatwerk gewenst

Omdat maar een beperkt aantal ondernemers de vragen over vergunningverlening hebben gekregen, zijn de uitkomsten indicatief. De ervaringen met het proces van vergunningsaanvraag lijken overwegend positief. De helft van de ondernemers vond de aanvraag eenvoudig (51%) en de afhandeling voldoende snel (50%) (Figuur 4.8). Iets minder dan de helft vond de vereiste kosten en inspanningen acceptabel (46%) en ervoer dat er voldoende informatie was over regels en procedures (44%). Met al deze vier stellingen is men het vaker eens dan oneens. Over de mate waarin rekening werd gehouden met de bedrijfsspecifieke situatie is men minder tevreden: de helft van de ondernemers (50%) vindt dat dit onvoldoende gebeurde. Een kwart (28%) ervoer wél dat er rekening werd gehouden met de bedrijfsspecifieke situatie.

Figuur 4.8 – Stellingen: aanvragen van een vergunning.



5 Relatie gemeente-ondernemer

5.1 Samenwerking ondernemer-gemeente

Ondernemers in Hillegom geven de samenwerking met de gemeente en de wijze waarop de gemeente ondernemers betrekt met een 6,0 (Tabel 5.1). Dit is hoger dan het landelijke gemiddelde (5,6).

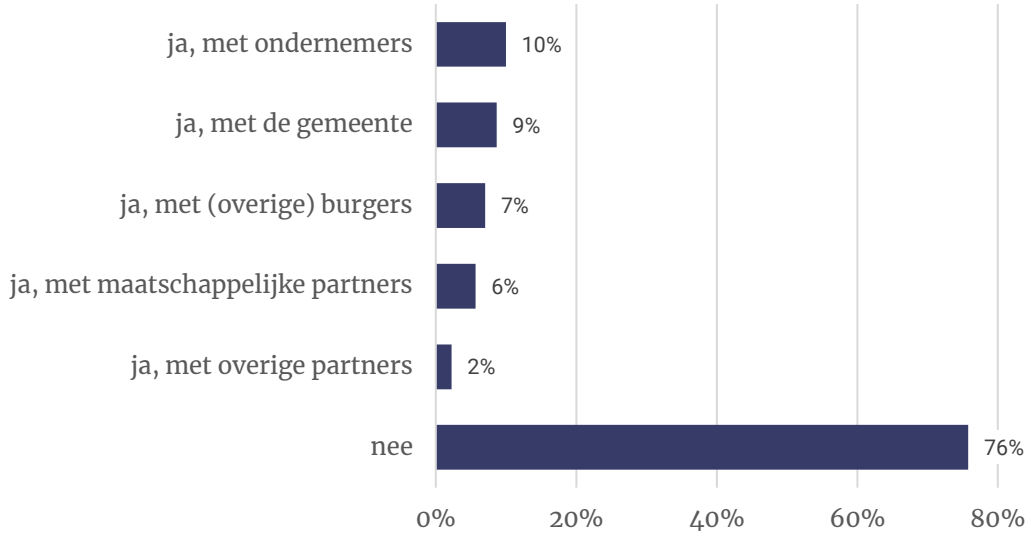
Tabel 5.1 – Rapportcijfer wijze van betrekken van- en samenwerking met ondernemers.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Wijze waarop de gemeente ondernemers betrekt en de samenwerking zoekt	6,0	5,6	4,6-6,5

Kwart ondernemers zet zich actief in voor (beleids)initiatieven

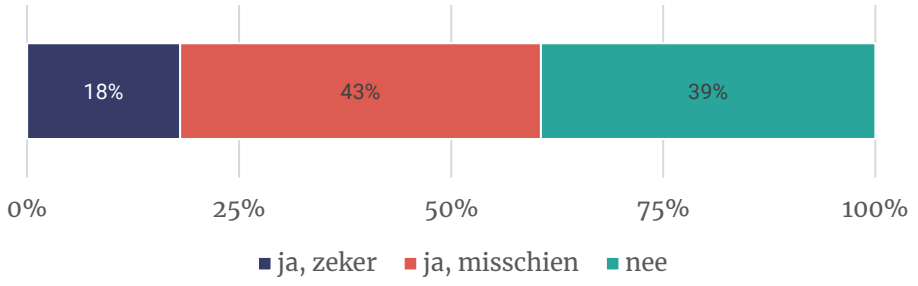
Een op de vier ondernemers (24%) heeft zich in het afgelopen jaar actief ingezet voor (beleids)initiatieven (Figuur 5.1). Tien procent doet dit met andere ondernemers en 9 procent met de gemeente.

Figuur 5.1 – Actieve inzet voor (beleids)initiatieven (afgelopen jaar) (meerdere antwoorden mogelijk).



Zes op de tien ondernemers (61%) zijn (misschien) bereid om zich in de toekomst in te zetten voor (beleids)initiatieven (Figuur 5.2). De overige 39 procent wil dit niet. Overigens heeft 23 procent van de ondernemers hier geen duidelijke mening over, zij zijn buiten beschouwing gelaten.

Figuur 5.2 – Bereidheid inzet voor (beleids)initiatieven.



Opstelling van de gemeente

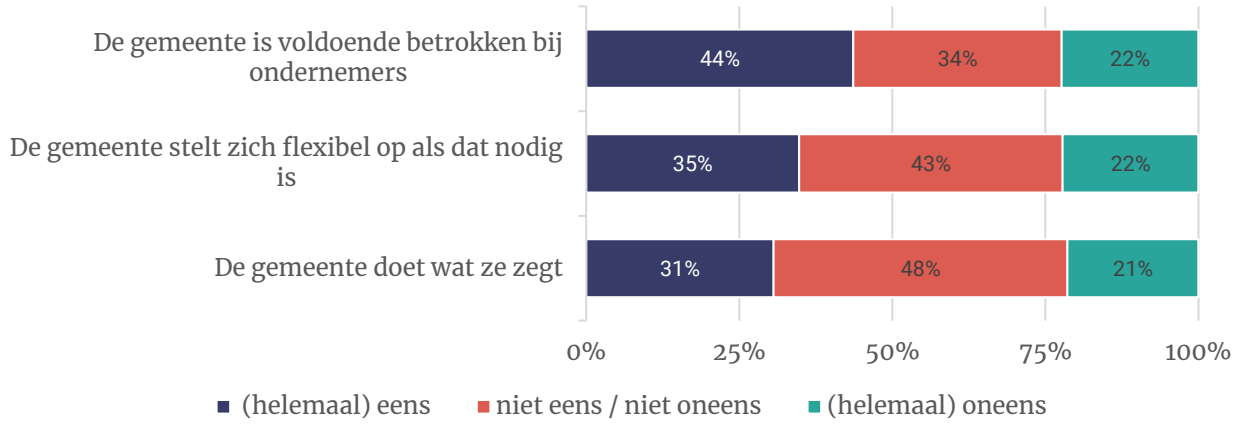
De ondernemers in Hillegom beoordelen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een 6,3 (Tabel 5.2). Dat is een hoger cijfer dan het Nederlands gemiddelde (6,0).

Tabel 5.2 – Rapportcijfer communicatie en voorlichting.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	6,3	6,0	5,2-6,5

De meningen over de opstelling van de gemeente zijn iets vaker positief dan negatief. Bijna de helft (44%) vindt dat de gemeente voldoende betrokken is bij ondernemers, maar een vijfde (22%) is het daar niet mee eens (Figuur 5.3). Een derde (35%) vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is. Een op de vijf ondernemers (21%) vindt dit niet. Drie op de tien ondernemers (31%) vinden dat de gemeente doet dat ze zegt. Aan de andere kant is 21 procent het daarmee oneens. Per stelling staat 34 procent tot 48 procent er neutraal tegenover.

Figuur 5.3 – Stellingen over de opstelling van de gemeente.

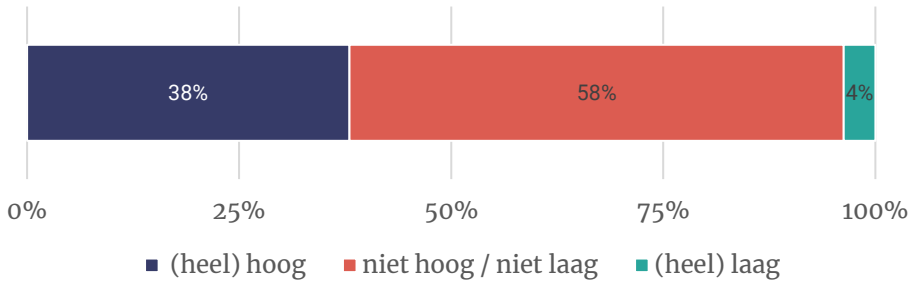


Een kleine 50 ondernemers hebben een toelichting gegeven bij hun antwoorden over de opstelling van de gemeente. Een aantal ondernemers geeft aan bijna geen contact met de gemeente te hebben. Dit zijn veelal zzp'ers of bedrijven die wel in Hillegom gevestigd zijn maar hun werkzaamheden elders uitvoeren. Van de andere ondernemers is een aantal positief over de dienstverlening, maar een aantal anderen hebben negatieve ervaringen. De situaties en problemen die geschetst worden, zijn divers van aard, maar een aantal aspecten wordt vaker genoemd. Uit de antwoorden komt vooral naar voren dat men het contact met gemeente als moeizaam ervaart. In de beleving van de ondernemers reageert de gemeente traag of niet op vragen en meldingen. Er is behoefte aan meer samenwerking en beter contact.

5.2 Financiële heffingen

Een derde van de ondernemers (38%) ervaart de financiële heffingen (gemeentelijke heffingen) als hoog (Figuur 5.4). Landelijk is dit 49 procent. De meerderheid van de Hillegomse ondernemers (58%) vindt de heffingen niet hoog en ook niet laag. Een klein deel (4%) vindt de financiële heffingen laag.

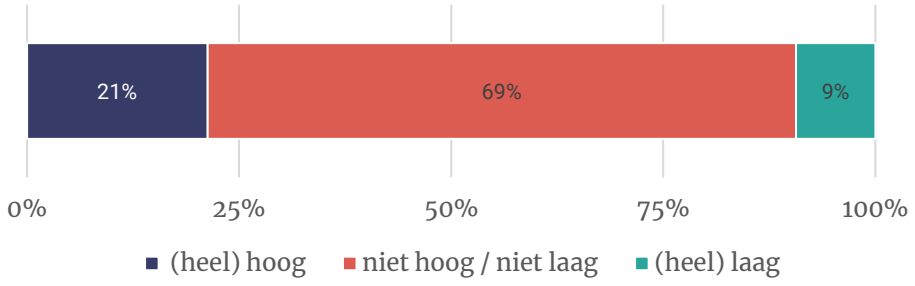
Figuur 5.4 – Ervaren hoogte van financiële heffingen.



5.3 Regeldruk

Regeldruk bestaat uit alle vormen van geregel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden. Een op de vijf van de ondernemers (21%) vindt de regeldruk in Hillegom hoog (Figuur 5.5). In Nederland gemiddeld is dat 35 procent. Zeven op de tien Hillegomse ondernemers (69%) staan neutraal tegenover de regeldruk en 9 procent vindt de regeldruk laag.

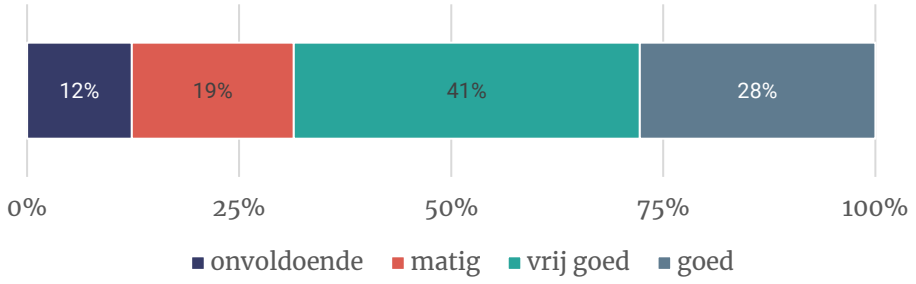
Figuur 5.5 – Ervaren regeldruk in de gemeente.



Handhaving van gemeentelijke regels

Figuur 5.6 geeft weer in hoeverre de gemeente – in het algemeen – gemeentelijke regels handhaaft volgens de ondernemers. De helft (49%) van de ondernemers heeft hierover een mening. De meningen hierover zijn overwegend positief: 69 procent vindt dat de gemeente de regels (vrij) goed handhaaft. Dit is een groter deel dan in Nederland gemiddeld (63%). Drie op de tien ondernemers in Hillegom (31%) vinden de handhaving van regels onvoldoende of matig.

Figuur 5.6 – Oordeel over de mate waarin de gemeente de gemeentelijke regels handhaaft.



Eenvoudige en soepele regelgeving

De inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen krijgt van de ondernemers in Hillegom een 5,6 (Tabel 5.3). In Nederland gemiddeld geven ondernemers hier een 5,5 voor.

Tabel 5.3 – Rapportcijfer inspanning van de gemeente om regelgeving te versoepelen.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen	5,6	5,5	5,0-6,3

De ondernemers is gevraagd op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ze ruimte voor verbetering zien (Figuur 5.7). Bestemmingsplannen worden het vaakst genoemd (26%). Verder vindt 14 procent dat de parkeerregelgeving verbeterd kan worden en ziet 14 procent ruimte voor verbetering bij het correct en consistent toepassen van de regels.

Figuur 5.7 - Aspecten met ruimte voor verbetering (maximaal drie).

6 Ondernemingsklimaat

6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats. Dit hoofdstuk is een samenvattend hoofdstuk waarin een algemeen oordeel over het ondernemingsklimaat wordt gegeven en wordt onderbouwd aan de hand van opmerkingen van ondernemers in Hillegom. Dit hoofdstuk bevat ook de door HLTsamen opgestelde eigen vragen over de dienstverlening.

6.2 Ondernemingsklimaat

Het ondernemingsklimaat wordt in de aan ondernemers voorgelegde vraagstelling omschreven als 'de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat u als ondernemer heeft ten aanzien van uw gemeente'. Ondernemers in Hillegom geven gemiddeld een 6,5 voor het ondernemingsklimaat (tabel 6.1). Het Nederlands gemiddelde is een 6,4.

Tabel 6.1 – Rapportcijfer ondernemingsklimaat.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Ondernemingsklimaat	6,5	6,4	5,6-6,9

De gemiddelde waardering voor het ondernemingsklimaat varieert tussen de 5,8 en 7,1 per bedrijfslocatie (Tabel 6.2). Ondernemers op bedrijventerreinen en kantorenlocaties lijken het ondernemingsklimaat het laagst te waarderen. Vanwege de lage aantallen zijn de cijfers naar bedrijfslocatie echter hoogstens indicatief.

Tabel 6.2 – Rapportcijfers* (en absolute respons**) algehele dienstverlening uitgesplitst naar locatie.

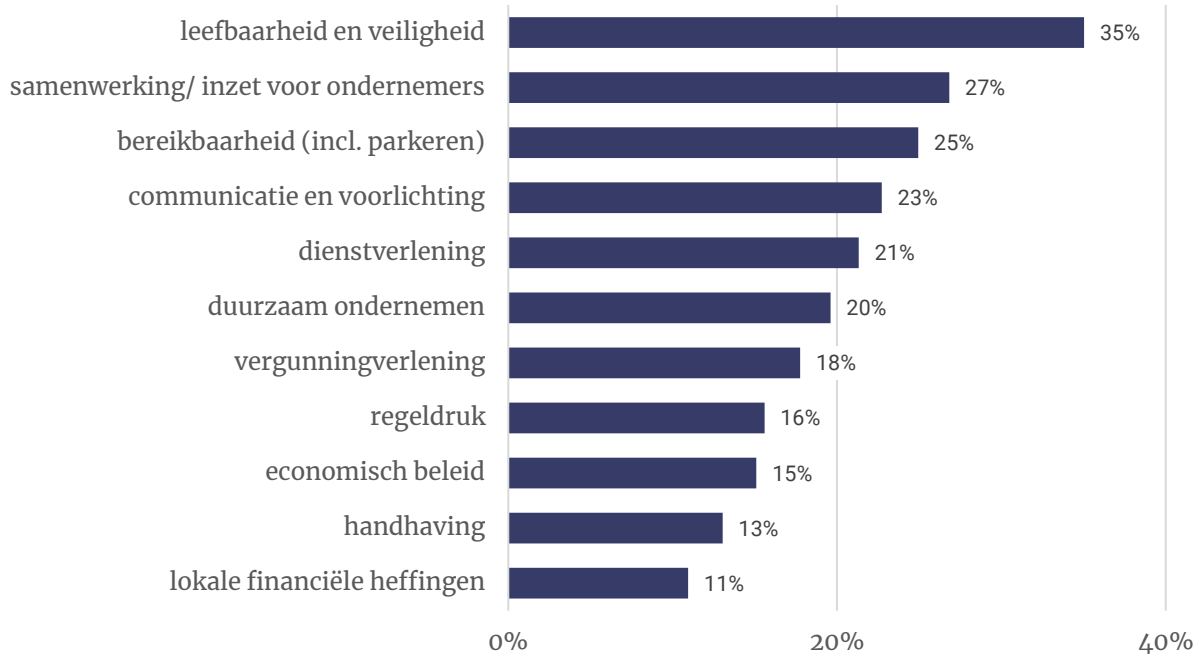
	in/aan huis	winkel-centrum /stads-centrum	bedrijventerrein/ kantorenlocatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/ buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/ bij de klant of opdrachtgever
Algehele dienstverlening van de gemeente	6,7 (32)	6,4 (34)	5,8 (40)	7,1 (18)	7,1 (29)	6,5 (20)

* Indicatieve uitkomsten.

** Voorbeeld: 32 die aan huis gevestigd zijn hebben een cijfer gegeven voor ondernemingsklimaat. Gemiddeld geven zij een 6,7.

Leefbaarheid en veiligheid belangrijk bij waardering ondernemingsklimaat
Ondernemers konden drie aspecten aangeven die het zwaarst meewegen in hun waardering voor het ondernemingsklimaat. Leefbaarheid en veiligheid wordt het meest genoemd (35%) (Figuur 6.1). Een kwart van de ondernemers geeft aan dat samenwerking (27%), bereikbaarheid inclusief parkeren (25%) en communicatie en voorlichting (23%) zwaar meewegen in de waardering voor het ondernemingsklimaat. In de eerdere paragrafen bleek dat ondernemers in Hillegom relatief veel last hebben van criminaliteit en overlast (paragraaf 3.3). Het cijfer voor de veiligheid in de bedrijfsomgeving ligt echter in lijn met het landelijke gemiddelde (paragraaf 3.2). De samenwerking tussen ondernemers en de gemeente is een van de lager gewaardeerde aspecten (paragraaf 5.1). Overigens scoort Hillegom hier beter op dan het landelijke gemiddelde. De bereikbaarheid van de bedrijfsomgeving krijgt van de Hillegomse ondernemers hogere cijfers dan de meeste andere waarderingsaspecten (paragraaf 3.4). Ten slotte krijgt de communicatie van ondernemers in Hillegom een 6,3 (paragraaf 5.1), dat is hoger het Nederlandse gemiddelde.

Figuur 6.1 – Aspecten van het ondernemingsklimaat die het zwaarst meetellen.



In Tabel 6.3 zijn de drie belangrijkste aspecten uitgesplitst naar bedrijfslocatie. Leefbaarheid en veiligheid, samenwerking, bereikbaarheid en communicatie staan bij de meeste bedrijfslocaties in de top drie. Bij ondernemers die 'elders binnen de bebouwde kom' gevestigd zijn vergunningverlening en dienstverlening de aspecten die men het vaakst noemt. Ook bij ondernemers gevestigd in bedrijventerreinen en kantorenlocaties en in het buitengebied staat dienstverlening in de top drie. Verder is duurzaam ondernemen belangrijk voor ondernemers in het buitengebied.

Tabel 6.3 – Aspecten van het ondernemingsklimaat die het zwaarst meetellen*, uitgesplitst naar locatie (maximaal 3).

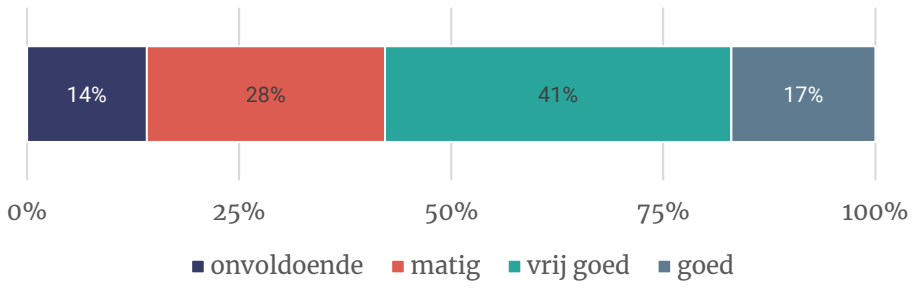
	in/aan huis	winkel-centrum /stads-centrum	bedrijven terrein/ kantoren locatie	elders binnen de bebouwde kom	buitengebied/ buiten bebouwde kom	ambulant/op locatie/ bij de klant of opdracht-gever
Meest belangrijke aspect	samenwerking/ inzet voor ondernemers (54%)	leefbaarheid en veiligheid (44%)	leefbaarheid en veiligheid (33%)	vergunning-verlening (47%)	leefbaarheid en veiligheid (32%)	samenwerking/ inzet voor ondernemers (54%)
Tweede aspect	bereikbaarheid (incl. parkeren) (43%)	bereikbaarheid (incl. parkeren) (32%)	dienstverlening (29%)	dienstverlening (41%)	duurzaam ondernemen (29%)	bereikbaarheid (incl. parkeren) (43%)
Derde aspect	communicatie en voorlichting (30%)	samenwerking/ inzet voor ondernemers (27%)	communicatie en voorlichting (24%)	samenwerking/ inzet voor ondernemers (30%)	dienstverlening (27%)	communicatie en voorlichting (30%)

* Indicatieve uitkomsten.

Ondernemers overwegend positief over inspanning gemeente voor ondernemingsklimaat

Ruim de helft van de ondernemers in Hillegom (58%) vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat (Figuur 6.2). Een kwart (28%) vindt de inspanning van de gemeente juist matig en 14 procent geeft hier een onvoldoende voor. Overigens heeft 55 procent van de ondernemers geen mening over de mate waarin de gemeente zich inspant voor het ondernemingsklimaat. Deze groep is hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6.2 – Oordeel over de mate waarin de gemeente zich inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren.



6.3 Vestigingsklimaat

Het vestigingsklimaat gaat over hoe aantrekkelijk een gemeente is om er een bedrijfsvestiging te openen. Het vestigingsklimaat (vraagstelling: *Hoe aantrekkelijk is uw gemeente voor bedrijven om zich er te vestigen (vestigingsklimaat)? Denk daarbij aan de infrastructuur, de beschikbaarheid van personeel, de aanwezigheid van andere bedrijven en de vestigingsmogelijkheden*) krijgt een 6,3 van de ondernemers in Hillegom (Tabel 6.4). Het woon- en leefklimaat krijgt een 7,1. Beide cijfers zijn vergelijkbaar met het Nederlandse gemiddelde (respectievelijk 6,4 en 7,2).

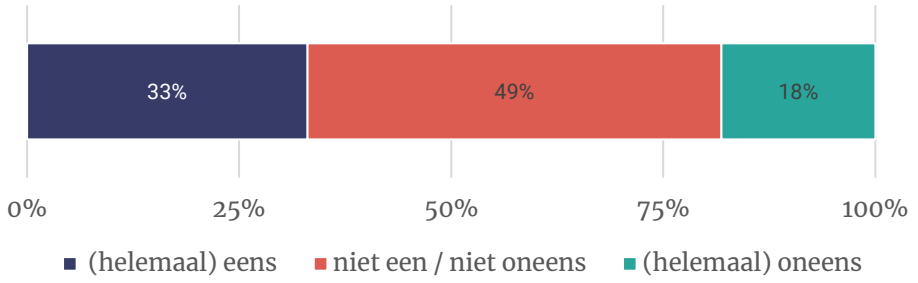
Tabel 6.4 – Rapportcijfercijfers vestigingsklimaat en woon- en leefklimaat.

	Hillegom	Nederland	Range NL
Vestigingsklimaat	6,3	6,4	5,3-7,2
Woon- en leefklimaat	7,1	7,2	6,5-7,8

6.4 Economisch beleid en toekomstige focus

Een derde van de ondernemers in Hillegom (33%) vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid (Figuur 6.3). Daartegenover vindt een vijfde (18%) dat dit niet gebeurt. Overigens heeft 47 procent van de ondernemers geen mening over deze stelling. Deze groep is hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6.3 – Stelling: de gemeente stelt de juist prioriteiten in het economisch beleid.



Aan het eind van het vragenblok konden ondernemers aangeven waar de gemeente zich de komende periode op moet focussen. In totaal hebben 92 ondernemers een toelichting gegeven. De in de toelichtingen gegeven antwoorden zijn zeer divers van aard. Men noemt onder meer betaalbare woningbouw, de aanpak van leegstand, verkeersonveiligheid, aanpak overlast, het ondersteunen van ondernemers in coronatijd en bereikbaarheid. Op de volgende pagina zijn deze verbeterpunten aan de hand van enkele antwoorden weergegeven. In tegenstelling tot de kwantitatieve uitkomsten in de tabellen en figuren, zijn dit meningen van individuele ondernemers.

Betaalbare woningbouw

“Woningbouw betaalbaar houden voor jonge mensen.”

Leegstand

“Leegstand. Diversiteit in centrum. Hoe trek je klanten van buitenaf en inwoners van Hillegom naar onze eigen centrum?”

“Parkeeroverlast van grote verachtwagens die hun rusttijd nemen op straat en de bussen van post NL.”

Verkeersonveiligheid

“Handhaven verkeershufters, dagelijks honderden overtreders die maar doorgaan maar als iemand mij of iemand van m’n gezin wordt aangereden bega ik een moord en dat komt doordat jullie helemaal niets doen. Men rijdt hier te hard is te gevaarlijk. Elke dag riskeer je je leven. Al tientallen zware ongelukken zien gebeuren voor de deur. Weg om Hillegom via ringvaart had er al tig jaar moeten zijn, het vrachtverkeer hoort niet dag en nacht midden door een dorp te denderen.”

Aanpak overlast

“Op bestrijding vuurwerk en veiligheid, drugscriminaliteit.”

Ondersteunen ondernemers in coronatijd

“Het helpen van getroffen bedrijven in de coronatijd, en niet het inkomen van partner meetellen.”

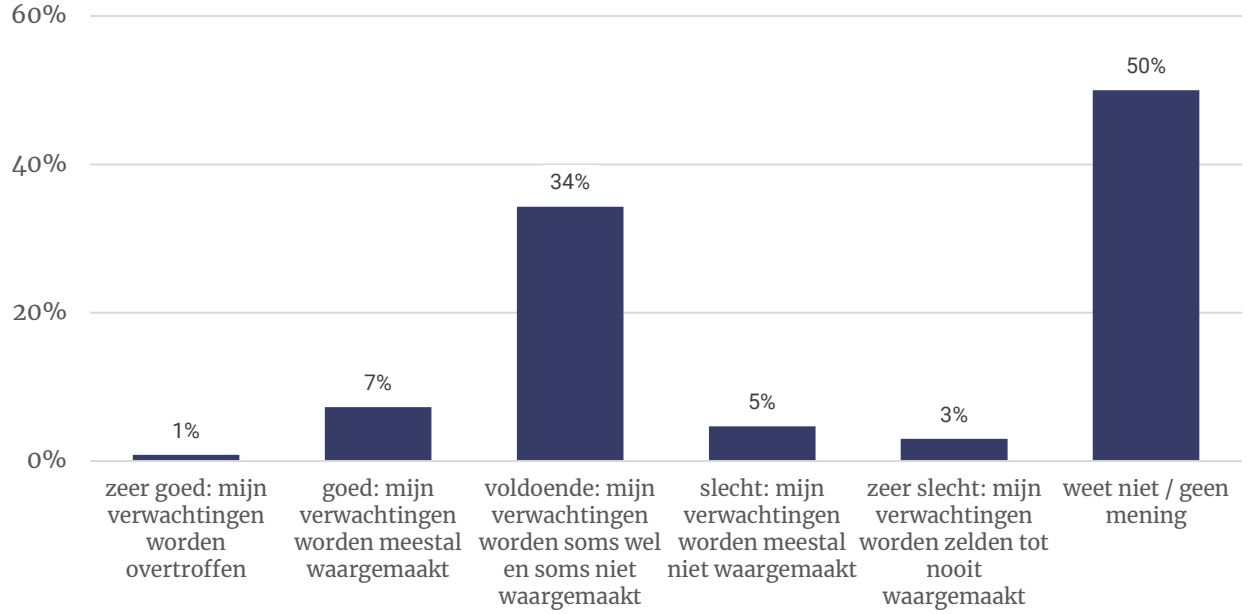
Bereikbaarheid

“Bereikbaarheid van buiten Hillegom. Geen duinpolderweg is een groot gemis!”

6.5 Lokale specifieke vragen

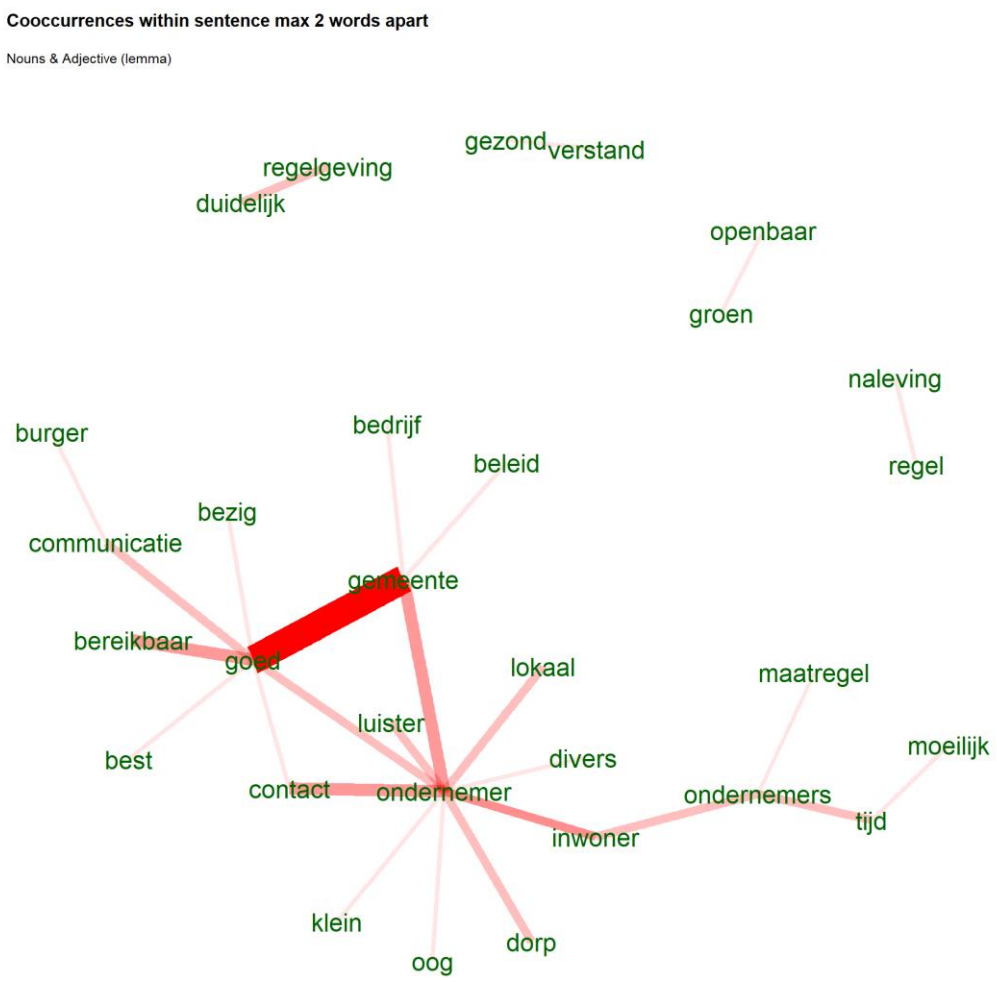
HLTsamen heeft in samenspraak met I&O Research en VNG Realisatie twee eigen vragen aan de bestaande vragenlijst toegevoegd. Allereerst is gevraagd in hoeverre de gemeentelijke dienstverlening aansluit bij de verwachtingen die men als ondernemer heeft. Voor 8 procent van de ondernemers is dat goed of zeer goed: verwachtingen worden vaak waargemaakt of zelfs overtroffen (Figuur 6.4). Een vergelijkbare deel van de ondernemers (8%) is niet goed te spreken over de dienstverlening en ervaart dat verwachtingen meestal tot nooit worden waargemaakt. Van een derde (34%) worden de verwachtingen soms wel en soms niet waargemaakt. Ten slotte heeft de helft (50%) geen mening over in hoeverre de dienstverlening aansluit bij de verwachtingen. Vermoedelijk gaat het hier met name om ondernemers die weinig met de gemeente te maken hebben.

Figuur 6.4 – In hoeverre de ondernemersdienstverlening aan bij uw verwachtingen als ondernemer?



De tweede vraag die aan de standaardvragenlijst is toegevoegd is *'Wat wilt u aan de gemeente meegeven als het gaat om de dienstverlening aan inwoners / ondernemers gedurende deze periode (sinds de uitbraak van het coronavirus)?'*. VNG Realisatie heeft op de 211 gegeven antwoord exploratieve tekstanalyse toegepast. Figuur 6.5 laat zien welke combinaties van twee woorden veel gebruikt worden. Een aantal combinaties hebben met bereikbaarheid en communicatie te maken. Zo zeggen ondernemers uit Hillegom onder meer *"De gemeente moet goed/beter bereikbaar zijn. Door thuiswerkende medewerkers zijn ze nu niet of slecht te bereiken"*, *"Veel duidelijker en gerichter communiceren"* en *"Zorg voor goede telefonische bereikbaarheid en blijf langer bereikbaar voor hulpbehoevenden. Bijv. niet alleen 's morgens open"*. Verder is duidelijke regelgeving een van de verbanden die naar voren komt. Ondernemers in Hillegom noemen onder meer *"Controleren is absoluut goed, maar handhaaf wel overal dezelfde regels!"* en *"Duidelijkheid en geen herhaling van schoolmeesterachtige vingerwijzingen"*. Naast Figuur 6.5 heeft VNG Realisatie nog een aantal andere visualisaties gemaakt. Deze lenen zich minder goed voor een A4-formaat en worden separaat aan HLTsamen opgeleverd.

Figuur 6.5 – Wat wilt u aan de gemeente meegeven als het gaat om de dienstverlening aan inwoners / ondernemers gedurende deze periode (sinds de uitbraak van het coronavirus)? (analyse op niveau HLTsamen)



7 Invloed aspecten op ondernemingsklimaat

7.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft met behulp van een prioriteitenmatrix weer op welke zaken de gemeente zich kan focussen zodat ondernemers het ondernemingsklimaat meer gaan waarderen. Niet ieder aspect blijkt even veel invloed te hebben op de waardering van het ondernemingsklimaat. Met behulp van berekende correlaties, weergegeven in een prioriteitenmatrix is dit inzichtelijk gemaakt.

7.2 Prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix op de volgende bladzijde (Figuur 7.1) is samengesteld door de samenhang van de rapportcijfers van verschillende aspecten op het ondernemingsklimaat te berekenen. De verbeterpunten met de hoogste prioriteit liggen met name in de relatiesfeer. Ook het algehele vestigingsklimaat is een van de verbeterpunten met hoge prioriteit. Bij de relatieaspecten gaat het om alle drie de onderliggende aspecten: dat zijn (1) samenwerking tussen ondernemers en de gemeente, (2) communicatie vanuit de gemeente en (3) de inspanningen om de regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen. Over deze punten is men minder tevreden terwijl ze relatief veel invloed hebben op de waardering van het ondernemingsklimaat. Een verbetering van deze aspecten kan dus leiden tot een verbetering in het totaalcijfer van het ondernemingsklimaat. De bedrijfsomgeving krijgt hoge cijfers, maar dit heeft minder invloed op de waardering van het ondernemingsklimaat.

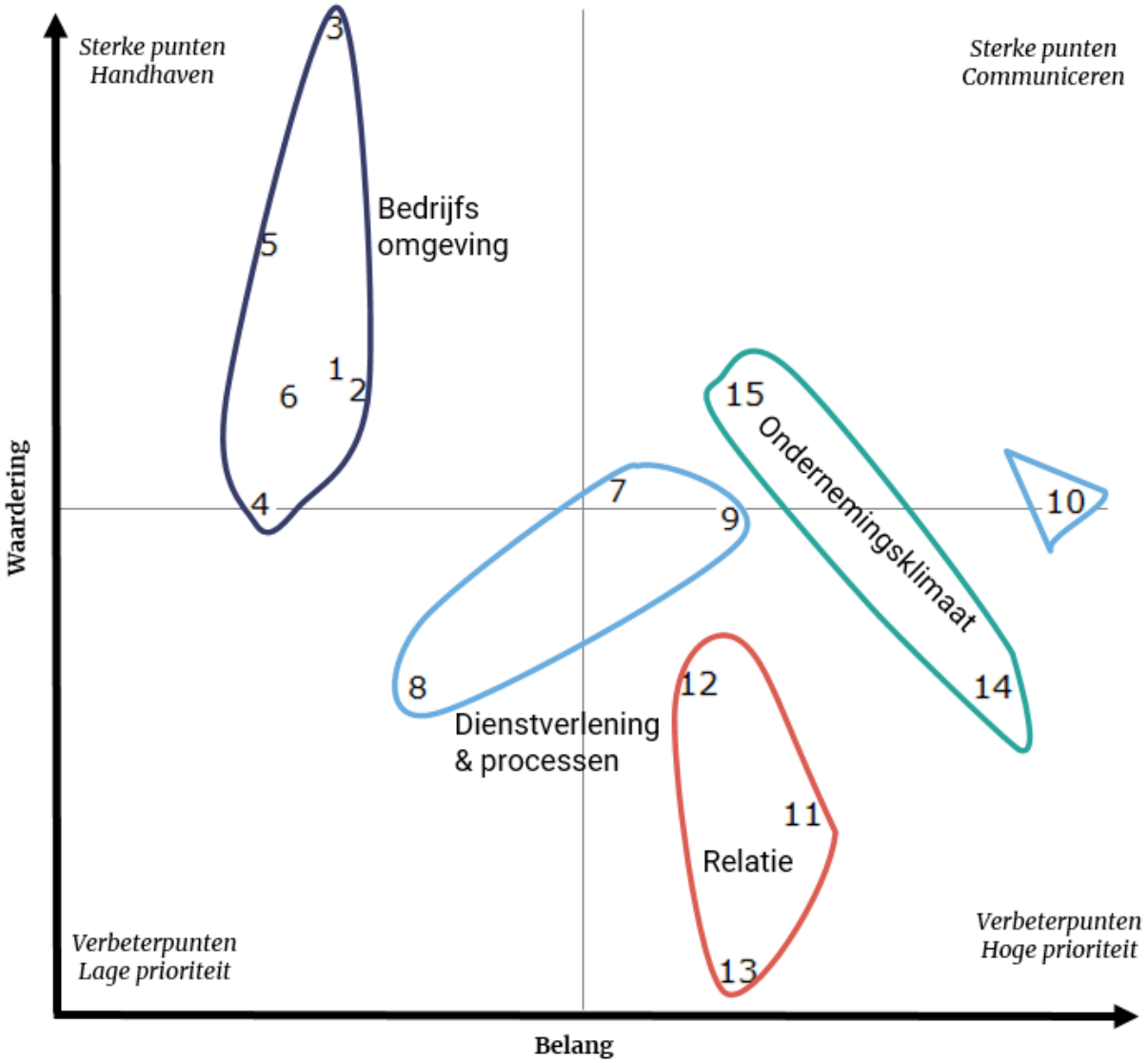
Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten. Als een aspect boven de verticale as staat, betekent dit dat de ondernemers over dit aspect relatief tevreden zijn ten opzichte van de andere aspecten.

- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten. Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een bovengemiddeld grote invloed op het totaaloordeel ten opzichte van andere aspecten.

- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier kwadranten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor ondernemers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

Figuur 7.1 – Prioriteitenmatrix ondernemerspeiling gemeente Hillegom.



BEDRIJFSOMGEVING	DIENSTVERLENING	RELATIE OND.-GEM.	ONDERNEMINGSKLIMAAT
1. openbare ruimte	7. algemeen	11. samenwerking	14. vestigingsklimaat
2. veiligheid	8. digitaal	12. communicatie	15. wonen- en leven
3. bereikbaarheid auto	9. professionaliteit	13. regelgeving	
4. bereikbaarheid ov	10. vergunningsaanvraag		
5. bereikbaarheid bevoorrading en transport			
6. parkeermogelijkheden			

Bijlage: vragenlijst

Ondernemerspeiling Waarstaatjegemeente.nl

De vragen gaan over uw bedrijf. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw mening over de bedrijfsomgeving, de contacten met de gemeente, heffingen, regeldruk en het ondernemingsklimaat. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit het perspectief van uw bedrijfsvestiging te beantwoorden.
Het invullen duurt ongeveer 15 minuten.
Uw antwoorden worden niet-herleidbaar verwerkt.
De gemeente gebruikt de resultaten om verbeteringen door te voeren in de dienstverlening en beleid.

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een **hokje** aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Een enkele keer wordt u gevraagd een antwoord op te schrijven. Probeer deze vragen zo kort mogelijk te beantwoorden. Wilt u zo vriendelijk zijn **blokletters** te gebruiken?
- Soms kunt u één of meer vragen overslaan. In dat geval staat achter een antwoord bijvoorbeeld het volgende vermeld: → Ga naar vraag 5
- U kunt deze vragenlijst ook **via internet** invullen op de website: **www.startvragenlijst.nl/ondernemerspeiling**
- Gebruik de inlogcode zoals die in de bijgaande brief staat vermeld. Let op: u kunt de enquête slechts eenmaal invullen: of via internet of op papier.

1. Waar vinden uw bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats? (Kies degene die het meest van toepassing is)

[Aanpassen aan lokale situatie]

- ☐ in/aan huis → Als bedrijfsactiviteiten vooral in/aan huis plaatsvinden kunt u verder naar vraag 6
- ☐ winkelcentrum/stadscentrum
- ☐ bedrijventerrein/kantorenlocatie
- ☐ elders binnen de bebouwde kom
- ☐ buitengebied/buiten bebouwde kom
- ☐ ambulant/op locatie/bij de klant of opdrachtgever

I. Bedrijfsomgeving

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

2. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de representativiteit en de veiligheid van de bedrijfsomgeving? 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
representativiteit openbare ruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
veiligheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit?
Onder overlast (w.o. criminaliteit) verstaan we alle omstandigheden in de directe bedrijfsomgeving die de bedrijfsvoering in de weg kunnen zitten.

- ☐ heel veel
- ☐ veel
- ☐ niet veel / niet weinig
- ☐ weinig
- ☐ nauwelijks tot niet
- ☐ n.v.t. / weet niet

4. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie?
1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
bereikbaarheid per auto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
bereikbaarheid per openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
parkeermogelijkheden (auto, fiets)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[Vraag 5a en 5b zijn optioneel. Staan niet in standaardvragenlijst]

5a. Welke (eventuele) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving wilt u de gemeente meegegeven? *Maximaal 3 antwoorden mogelijk*

- ☐ ruimte voor uitbreiding
- ☐ kwaliteit openbare ruimte (inrichting, voorzieningen)
- ☐ preventie overlast en criminaliteit
- ☐ hoogte milieucategorie bedrijfslocatie (eisen aan geluid, geur, stof en gevaar)
- ☐ aanpak leegstand
- ☐ bereikbaarheid met auto
- ☐ bereikbaarheid met ov
- ☐ parkeergelegenheid (auto, fiets)
- ☐ verkeersveiligheid / overlast verkeer
- ☐ ruimte voor laden en lossen
- ☐ verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti, etc.)
- ☐ glasvezel/snel internet
- ☐ geen

5b. Indien u uw keuze nog wilt toelichten of aanvullen dan kunt u dat hieronder doen:

II. Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente aan bedrijven en instellingen.

6. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de algehele dienstverlening van uw gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

7. Heeft uw bedrijf(svestiging) een vast aanspreekpunt binnen de gemeente?

☐ ja, daar maken we actief gebruik van

☐ ja, daar maken we soms gebruik van

☐ nee , maar daar is wel behoefte aan

☐ nee, daar is geen behoefte aan

☐ weet niet

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.

8. In welke situatie(s) heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente?

Meerdere antwoorden mogelijk

	ja, de afgelopen 12 maanden	ja, langer dan 12 maanden geleden	nee	weet niet
het aanvragen van een vergunning	☐	☐	☐	☐
het aanvragen van andere producten of diensten	☐	☐	☐	☐
het voorleggen van een vraag of probleem	☐	☐	☐	☐
het indienen van een klacht	☐	☐	☐	☐
handhaving of toezicht	☐	☐	☐	☐
melding openbare ruimte	☐	☐	☐	☐
samenwerking (beleid en uitvoering)	☐	☐	☐	☐
andere reden	☐	☐	☐	☐

[PROG: bij geen contact in afgelopen 12 maanden doorgaan naar vraag 19]

9. Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?
Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ internet
- ☐ e-mail
- ☐ social media
- ☐ post
- ☐ telefoon
- ☐ balie
- ☐ overig face-to-face contact (w.o. bezoek)

10. Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5-10
- ☐ meer dan 10
- ☐ weet niet

Digitale dienstverlening

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 en het ondernemersportaal op de website (evt. app).

11. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

12. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

13. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

De volgende vraag en stellingen gaan over het aanvragen van een product/ dienst of het voorleggen van een vraag of probleem. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meest recente aanleiding.

14. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ontvangen en/ of beschikbare informatie was juist en volledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[Optioneel: MODULE HOSTMANSHIP]

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee uw bedrijf(svestiging) contact had (via balie, bezoek, telefoon, mail-/briefwisseling etc.).

15. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

In het geval van meerdere aanleidingen voor persoonlijk contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meeste recente aanleiding.

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker was voldoende deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker kon zich goed inleven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker verraste mijn bedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[einde module Hostmanship]

Vergunningverlening

De volgende vraag gaat over het aanvragen en verstrekken van een vergunning.

[PROG: als er geen vergunning is aangevraagd doorgaan naar vraag 19]

16. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed 10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

[Optioneel: MODULE VERGUNNINGVERLENING]

17. Welke vergunningen heeft uw bedrijf(svestiging) (de afgelopen 12 maanden) aangevraagd voor uw bedrijfs(vestiging)? [alle typen vergunningen van toepassing?]

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ omgevingsvergunning (bouwvergunning / milieuvergunning / kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning reclamevergunning)
- ☐ parkeervergunning
- ☐ terrasvergunning
- ☐ vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal
- ☐ horeca-exploitatievergunning
- ☐ drank- en horecavergunning
- ☐ evenementenvergunning
- ☐ anders, namelijk: _____

18. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De afhandeling van de vergunning is voldoende snel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijkerwijs aan de orde zijn is afdoende	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatie-verplichtingen zijn acceptabel	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[einde module Vergunningverlening]

III. Relatie ondernemer - gemeente

De volgende vragen gaan over samenwerking en de relatie met de gemeente.

19. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betrekt en de samenwerking zoekt?

Bij de totstandkoming en de uitvoering van het beleid. 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

20. Heeft uw bedrijf(svestiging) zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven?

Denk aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. *Meerdere antwoorden mogelijk*

☐ ja, met de gemeente

☐ ja, met ondernemers

☐ ja, met (overige) burgers

☐ ja, met maatschappelijke partners

☐ ja, met overige partners

☐ nee

21. Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven?

☐ ja, zeker

☐ ja, misschien

☐ nee

☐ weet niet

De volgende stellingen gaan over de opstelling van de gemeente.

22a. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De gemeente doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22b. Wilt u nog een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen?

23. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

De volgende stellingen gaan over de gemeentelijke website.

24. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Informatie op de website is makkelijk vindbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informatie op de website is actueel en correct	☐	☐	☐	☐	☐	☐

IV. Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk

25. Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van lokale heffingen en regeldruk?

Lokale heffingen bestaan uit verplichte financiële bijdragen aan de gemeente. Lokale regeldruk betreft alle vormen van geregel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

	Heel hoog	hoog	Niet hoog/ niet laag	laag	Heel laag	weet niet/ geen mening
Lokale heffingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lokale regeldruk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

26. In hoeverre handhaaft de gemeente -in het algemeen- gemeentelijke regels?

☐ onvoldoende

☐ matig

☐ vrij goed

☐ goed

☐ weet niet / geen mening

27. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

[optionele vraag]

28. Op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ziet uw bedrijf(svestiging) met name ruimte voor verbetering?

Maximaal 3 antwoorden mogelijk

- ☐ voortdurend wijzigen regels
- ☐ correct en consistent toepassen van regels
- ☐ afstemming binnen gemeentelijke organisatie
- ☐ eisen aan bouw regelgeving
- ☐ bestemmingsplan(nen)
- ☐ hoogte lokale financiële heffingen
- ☐ hoogte administratieve lasten
- ☐ regelgeving parkeren
- ☐ milieueisen
- ☐ eisen bevoorrading
- ☐ dienstverlening gemeente
- ☐ eisen van toezichthouders en inspecties
- ☐ hoeveelheid inspectiebezoeken
- ☐ tegenstrijdige informatie of communicatie
- ☐ anders, namelijk: _____

V. Ondernemingsklimaat

De volgende vragen gaan over het ondernemingsklimaat: de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat u als ondernemer heeft ten aanzien van uw gemeente.

29. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemingsklimaat in de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

30. Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat? [Eventueel weglaten] *Maximaal 3 antwoorden mogelijk*

☐ dienstverlening
☐ vergunningverlening
☐ lokale financiële heffingen
☐ samenwerking/ inzet voor ondernemers
☐ economisch beleid
☐ regeldruk
☐ handhaving
☐ communicatie en voorlichting
☐ bereikbaarheid (incl. parkeren)
☐ leefbaarheid en veiligheid
☐ duurzaam ondernemen

31. In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemingsklimaat?

☐ onvoldoende
☐ matig
☐ vrij goed
☐ goed
☐ weet niet / geen mening

32. Hoe aantrekkelijk is uw gemeente voor bedrijven om zich er te vestigen (vestigingsklimaat)?

Denk daarbij aan de infrastructuur, de beschikbaarheid van personeel, de aanwezigheid van andere bedrijven en de vestigingsmogelijkheden.

1 = zeer onaantrekkelijk, 10 = zeer aantrekkelijk

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

33. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het woon- en leefklimaat in de gemeente?

Denk aan aanbod woningen, voorzieningen en sfeer.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ weet niet / geen mening

34. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stelling:

	helemaal eens	eens	niet eens niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid	☐	☐	☐	☐	☐	☐

35. Waar moet de gemeente zich de aankomende periode met name op focussen?

36. De gemeente {xx} wil graag dienstverlenend zijn richting haar ondernemers.

In hoeverre sluit de ondernemersdienstverlening aan bij uw verwachtingen als ondernemer?

☐ Zeer goed: mijn verwachtingen worden overtroffen

☐ Goed: mijn verwachtingen worden meestal waargemaakt

☐ Voldoende: mijn verwachtingen worden soms wel en soms niet waargemaakt

☐ Slecht: mijn verwachtingen worden meestal niet waargemaakt

☐ Zeer slecht: mijn verwachtingen worden zelden tot nooit waargemaakt

☐ Weet niet / geen mening

Sinds uitbraak van het coronavirus is er veel veranderd.

37. Wat wilt u aan de gemeente meegeven als het gaat om de dienstverlening aan inwoners / ondernemers gedurende deze periode?

38. We zijn aan het einde van de vragenlijst. Als u nog iets kwijt wilt over het ondernemingsklimaat in uw gemeente, dan kunt u dat hieronder doen.

Namens uw gemeente willen we u hartelijk danken voor uw medewerking.

[eventueel: Mocht u nog vragen hebben voor de gemeente, dan verwijzen we u graag door naar info@/www.....]

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl

Ondernemerspeiling Hillegom

Factsheet januari 2021

i&o research

Bedrijfsomgeving

Rapportcijfers	Hillegom	NL
Gemeente, per auto	8,0	7,8
Bedrijfslocatie, per ov	6,8	6,1
Bedrijfslocatie, bevoorrading en transport	7,4	7,3
Parkeermogelijkheden	7,0	7,0

13% ervaart veel criminaliteit of overlast

Rapportcijfers	Hillegom	NL
Openbare ruimte in de bedrijfsomgeving	7,1	7,1
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	7,1	7,2

Top 5 verbeterpunten

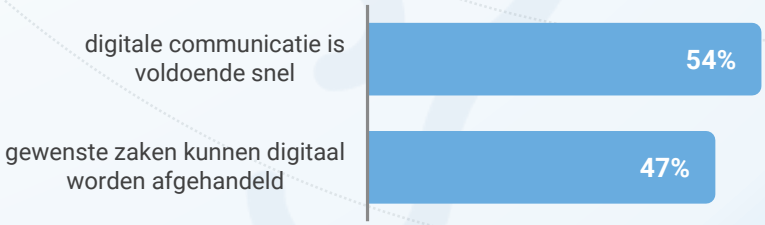
1. Parkeergelegenheid
2. Glasvezel/ snel internet
3. Preventie overlast en criminaliteit
4. Verkeersveiligheid/ overlast verkeer
5. Aanpak leegstand

Gemeentelijke dienstverlening

Rapportcijfers	Hillegom	NL
Dienstverlening van de gemeente in het algemeen	6,8	6,5
Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers	6,7	6,3
Dienstverlening via digitale faciliteiten	6,3	6,3

10% heeft een vast aanspreekpunt binnen de gemeente

Digitale faciliteiten (% eens)



Vergunningverlening

Rapportcijfer	Hillegom	NL
Afhandeling vergunningaanvraag	6,8*	6,0

** indicatief*

61% had het contact met de gemeente per e-mail

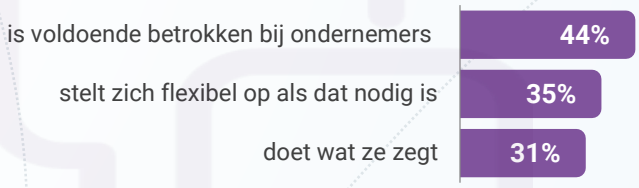
Ondernemerspeiling Hillegom

i&o research

Relatie ondernemers en gemeente

Rapportcijfers	Hillegom	NL
Wijze waarop gemeente ondernemers betrekt en samenwerking zoekt	6,0	5,6
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	6,3	6,0

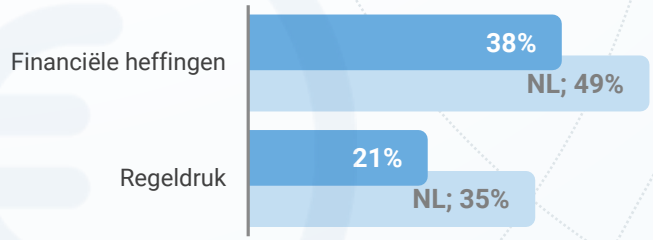
De gemeente... (% eens)



24% zette zich het afgelopen jaar actief in voor (beleids)initiatieven

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Ervaring ondernemers (% (heel) hoog)



69% is positief over handhaving van regels door de gemeente

Rapportcijfer	Hillegom	NL
Inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen/versoepelen	5,6	5,5

Ondernemings- & vestigingsklimaat

Rapportcijfers	Hillegom	NL
Ondernemingsklimaat	6,5	6,4
Vestigingsklimaat	6,3	6,4
Woon- en leefklimaat	7,1	7,2

Focuspunten

- Betaalbare woningbouw
- Leegstand
- Verkeersonveiligheid
- Bereikbaarheid

58% vindt dat de gemeente zich (vrij) goed inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren

Ondernemersdienstverlening

- **8%** vindt dit goed of zeer goed
- **34%** vindt dit voldoende
- **8%** vindt dit slecht of zeer slecht
- **50%** heeft hier geen mening over

33% vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid

i&o research