Geldrop-Mierlo

Raadsinformatiebrief

Geldrop	3 juli 2009	*onderwerp*	Benchmarkonderzoek ondernmemingsklimaat 1-meting
		registratienr	RI GM 2009.0478

Beste leden van de raad van de gemeente Geldrop-Mierlo,

Inleiding
Op 11-10-2005 heeft ons college besloten over te gaan tot de uitvoering van een benchmark onderzoek 'Gemeentelijk Ondernemingsklimaat' 0-meting 2006. De tweede meting nu 3 jaar later heeft in februari en maart 2009 plaatsgevonden. Bij de 1-meting scoort de gemeente beter dan bij de 0-meting en beter dan het gemiddelde van Nederland.

Samenvatting
Op 11-10-2005 heeft het college besloten over te gaan tot de uitvoering van een benchmark onderzoek 'Gemeentelijk Ondernemingsklimaat' 0-meting 2006. De tweede meting nu 3 jaar later heeft in februari en maart 2009 plaatsgevonden. Nu kan worden afgeleid of de ingezette instrumenten tot de juiste effecten hebben geleid.

Onder het gemeentelijk ondernemingsklimaat wordt het volgende verstaan: alle aspecten die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestingplaats.

Het rapport bestaat uit een 6-tal hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk is toegelicht op welke manier de rapportcijfers geïnterpreteerd moeten worden. Belangrijk is om te weten dat een verschil met het gemiddelde van 0.2 al opmerkelijk is. Ook is een verschil van 0.3/0.4 tussen de verschillende thema's opmerkelijk. In de hoofdstukken 2 tot en met 4 worden de resultaten van de enquêtes weergegeven en geanalyseerd. Hoofdstuk 5 bevat een samenvatting van alle scores en hoofdstuk 6 bevat conclusies en aanbevelingen.

In het rapport wordt steeds de vergelijking gemaakt met de resultaten van 2006 en/of het gemiddelde van Nederland en/of de vijf beste en vijf slechts scorende gemeenten (per onderwerp).

Relatie ondernemers met de gemeente
Van alle ondernemers geven zeven op de tien aan (enigszins tot zeer) positief tegenover de gemeente te staan. Maar 3% noemt haar houding tegenover de gemeente negatief. Dit is in vergelijking met 2006 (12%) een positieve verandering. Wel moet hier de kanttekening worden gemaakt dat de positievere houding vooral komt vanuit de ondernemers die niet recent contact met de gemeente gehad hebben. De ondernemers die wel contact met de gemeente hebben gehad zijn kritischer dan drie jaar geleden, maar niet negatief.

De benchmarkscore van het gemiddelde van Nederland ligt gelijk aan de uitkomsten van Geldrop-Mierlo (6,4). Wel moet hierbij de opmerking worden geplaatst dat bedrijven die niet opeen bedrijventerrein, in een centrum of in een woonwijk gevestigd zijn, een stuk negatiever zijn in de waardering van de relatie met de gemeente (2006=6,7, 2009=5,8). Hier zou gedacht moeten worden aan bedrijven in het buitengebied.

Opvallend is wel dat het voor maar vier van de 10 ondernemers het een belangrijke beslissing is om zich in Geldrop-Mierlo te vestigen. Alleen centrumondernemers hechten nog veel waarde aan de locatiekeuze (61%). Dat was drie jaar geleden exact andersom. Er moet wel bij worden gezegd dat de locatiekeuze niet als onbelangrijk wordt ervaren, maar meer als een neutrale keuze. In die lijn zie je ook dat men iets minder goede redenen vindt om in deze gemeente gevestigd te blijven. (64% in 2006, 61% in 2009). Al zijn de redenen om te blijven nog altijd procentueel hoger dan het gemiddelde van Nederland (54%). Het neutrale antwoord scoort net als bij de vorige vraag dit jaar hoger dan drie jaar gelden (nu 34% ten opzichte van 28% in 2006). Men is ook hier minder negatief dan drie jaar geleden.

Over het geheel genomen is de binding van de bedrijven met Geldrop-Mierlo sterk: de relatie met de gemeente wordt in het algemeen goed gewaardeerd en men heeft weinig redenen om naar een andere gemeente te verhuizen. De binding van de bedrijven met de gemeente is een stuk beter in vergelijking toto de rest van Nederland.

Lang niet alle bedrijven hebben in het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Dit is in vergelijking met 2006 zelfs iets gedaald. In dat opzicht hebben ondernemers uit Geldrop-Mierlo minder contact met de gemeente dan de ondernemers in de rest van Nederland met hun gemeente.

Ondernemingsklimaat en gemeentelijke dienstverlening
De gemeente Geldrop-Mierlo scoort hoger dan gemiddeld in haar dienstverlening en ondernemingsklimaat. Ook zijn we vooruit gegaan ten opzichte van 2006.

Rapportcijfer gemeentelijke dienstverlening en ondernemingsklimaat				
	Cijfer gemeentelijke dienstverlening		Cijfer ondernemingsklimaat	
	2009	2006	2009	2006
Geldrop-Mierlo	**6,5**	6,1	**7,0**	6,8
Gemiddelde benchmark	6,1	5,9	6,7	6,6
Gemiddelde G30 gemeenten (2005)	5,8		6,5	

Het ondernemingsklimaat en de gemeentelijke dienstverlening zijn ook bekeken per branche en bedrijfsgrootte. Opvallend hierbij is dat in 2006 de grotere bedrijven op beide onderdelen positiever over de gemeente waren en dat in 2009 de eenmanszaken positiever zijn op beide onderdelen. Alle grootteklassen zijn nu positiever dan in 2006.

Belangrijk is dat er wordt gekeken naar het contact van de ondernemers met de gemeente en het oordeel van de bedrijven met 'recent contact' en 'geen contact'. In totaal heeft 29% van de ondernemers contact met de gemeente gehad. (De interpretatie van de genoemde cijfers moet met enige nuance gelezen worden. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een ondernemer een negatief antwoord ook doorvertaald in zijn score.)
De ondernemers die *recent contact* hebben gehad met de gemeente zijn iets minder positief (6,4 versus 6,5) over de dienstverlening van de gemeente dan de ondernemers die geen contact hebben gehad, bij het ondernemingsklimaat is het net andersom (7,0 versus 6,9). Wat wel duidelijk is, is dat nu beter wordt gescoord dan in 2006. In 2006 gaven de ondernemers de dienstverlening een 6,1 en het ondernemingsklimaat een 6,8, in 2009 scoort de dienstverlening een 6,5 en het ondernemingsklimaat een 7,0.

Belang van ondernemers

De ondernemers hebben aangegeven welke onderdelen van het ondernemingsklimaat zij zwaar vinden wegen. Hierbij worden 'verkeersbeleid en parkeren' (33%), 'woonklimaat' (27%), 'dienstverlening en vergunningverlening' (14%) en 'ruimtelijk beleid' (14%). Het belang dat de Geldropse en Mierlose ondernemers aan het 'verkeersbeleid en parkeren' hechten, springt in het oog. Het wordt vaker genoemd dan gemiddeld in de benchmark (33% versus 29%).

Bereikbaarheid

Het totale oordeel van de ondernemer over de bereikbaarheid (parkeren, bewegwijzering, bereikbaarheid per auto etc.) ligt op 6,8. Dat is hoger dan het gemiddelde van Nederland en hoger dan de score van 2006 (beide 6,6). De verbetering wordt gezien in de parkeermogelijkheden en de bewegwijzering.

Wel liggen de scores voor parkeren per gebied ver uiteen. Voor de centrumlocaties ligt deze met een 5,1 ver onder het gemiddelde van 6,2, terwijl de ondernemers op bedrijventerreinen deze met een 7,0 beoordelen.

Ruimtelijk aanbod

Het merendeel van de ondernemers beschikt momenteel over voldoende ruimte (91%). De centrumondernemers geven wel aan dat zij minder tevreden zijn met de hoeveelheid ruimte die ze nu hebben dan in 2006 (77% versus 83% in 2006). Er wordt minder goed geoordeeld dan in 2006 over de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties (0,2 lager).

Fysiek ondernemersloket

In de vraagstelling van TNS-NIPO wordt gesproken over een fysiek ondernemersloket. Omdat de gemeente Geldrop-Mierlo het fysieke loket heeft gecreëerd in de vorm van een bedrijvencontactfunctionaris, is het logisch dat veel ondernemers aangeven niet bekend te zijn met het ondernemersloket. Toch is dit wel een aandachtspunt. zestig procent van de ondervraagden zegt namelijk niet te weten of de gemeente een ondernemersloket heeft

ingericht. Ook de ondernemers die recent contact met de gemeente hebben gehad, kunnen deze vraag niet altijd beantwoorden. Toch is het positief om te weten dat het percentage van de ondernemers dat op de hoogte is van het loket gestegen is van 12% naar 34%.

Dienstverlening
De gemeente scoort voor dienstverlening een 6,5. Dit is een samengestelde score. Deze score bestaat uit vier aspecten: afspraken nakomen, klachtenregeling, snelheid afhandeling verzoeken en openingstijden. Op de eerste drie aspecten scoort de gemeente Geldrop-Mierlo bovengemiddeld. Vooral de 6,5 voor het nakomen van afspraken is hoog te noemen (gemiddelde top 5 van Nederland is 6,6).

Gemeentelijke organisatie
Op alle deelaspecten van de gemeentelijke organisatie scoren de kleine en de middelgrote gemeenten hoger dan de grote gemeenten. Dat is logisch omdat het makkelijker is om in contact te komen met bestuurders en ambtenaren. Men heeft een beter overzicht van de organisatie. Geldrop-Mierlo scoort ten opzichte van het gemiddelde van Nederland bovengemiddeld. Daarnaast is er verbetering ten opzichte van 2006.

Deelaspecten gemeentelijke organisatie			
	G-M 2009	G-M 2006	Gemiddelde benchmark
Vindbaarheid juiste loket	7,0	6,5	6,8
Duidelijkheid organisatie	6,7	6,2	6,1
Mogelijkheden voor contact met ambtenaren	6,7	6,6	6,4
Mogelijkheden voor contact met bestuurders	6,3	6,4	6,1
totaal	6,7	6,4	6,4

De ondernemer voelt zich ook beter vertegenwoordigd door de gemeente. Ze voelen dat hun belangen prioriteit hebben. Dat voelen ze nu meer dan in 2006 (van een 5,7 naar 6,1 versus een 5,6 voor gemiddeld Nederland).

Communicatie
Communicatie is een belangrijk wapen voor de gemeente bij het beïnvloeden van de tevredenheid van ondernemers. De gemeente Geldrop-Mierlo heeft hierin een grote sprong voorwaarts gemaakt van een 6,2 naar een 6,7. Dat kan verklaard worden door de aanstelling van de bedrijvencontactfunctionaris mevrouw van Breugel en de lancering van de ondernemerswebsite en de digitale nieuwsbrief voor ondernemers. Het gemiddelde van Nederland ligt op 6,1.

Bestuur en beleid
Op het onderdeel bestuur en beleid scoort de gemeente ook bovengemiddeld. Daarnaast scoort de gemeente ook op bijna alle onderwerpen hoger dan in 2006. Alleen het onderdeel toeristisch beleid en koopzondagen worden in 2009 hetzelfde gewaardeerd als in 2006.

Personeel en arbeidsmarktbeleid
Voor wat betreft tekorten aan gekwalificeerd personeel is gebleken dat bij 5% van de ondernemingen een tekort is. Hiervan is het grootste deel (77%) op zoek naar technisch uitvoerend personeel.

Deskundigheid en empathie
De score voor de deskundigheid en empathie van ambtenaren en bestuurders is aanzienlijk verbeterd. Ook ligt het een stuk hoger dan het gemiddelde van Nederland. (2009= 6,4, 2006=6,1 ,gemiddelde NL=5,9). De deskundigheid van ambtenaren scoort beter dan het inlevingsvermogen van bestuurders, maar de bestuurders hebben een grotere stijging doorgemaakt.

Veiligheid en woonomgeving
Op alle deelaspecten (veiligheid, woonomgeving, aanbod publieke diensten, staat openbare ruimte, recreatieve voorzieningen) scoort Geldrop-Mierlo bijna gelijk (6,9) aan de gemiddelde benchmark, alleen het onderdeel recreatieve voorzieningen scoort iets lager (0,3).

Samenvatting:

Resultaten afgezet tegen gemiddelde benchmark		
Gemeente Geldrop-Mierlo scoort:		
	Geldrop-Mierlo 2009	Gemiddelde benchmark 2009
Hoger op		
Communicatie	6,7	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	6,4	6,1
Ondernemingsklimaat	7,0	6,7
Gemeentelijke organisatie	6,7	6,4
Deskundigheid en inlevingsvermogen	6,4	5,9
(Ongeveer) gelijk op:		
Veiligheid en woonomgeving	6,9	6,9
Bereikbaarheid	6,8	6,6
Bestuur en beleid	6,4	6,2
Ruimteaanbod	6,1	6,1
Lager op:		
-		

Conclusies en Aanbevelingen
De gemeente scoort in die mate goed, dat er geen grote aandachtspunten bestaan, toch mag je nooit stilzitten. In dit geval geldt ook hier 'Stilstand is achteruitgang'.

De inzet van de bedrijvencontactfunctionaris, een maatregel die net na de benchmark van 2006 is uitgevoerd, heeft veel goeds met zich meegebracht, in communicatie en in heldere structuren voor ondernemers. Maar de hoge score is ook een gevolg van het algemene beleid ten aanzien van communicatie en informatieverstrekking.

Op basis van de door de ondernemers aangegeven prioriteit in combinatie met de gegeven cijfers zijn er enkele punten die extra aandacht verdienen.

- Verkeersbeleid en parkeren
- Woonklimaat (met name aanbod recreatieve voorzieningen)
- Arbeidsmarktbeleid
- Ruimtelijk beleid (met name recreatie beleid en herstructurering)
- Bedrijvencontactfunctionaris (grotere bekendheid als loket voor de ondernemers)

Vervolgstappen
- TNS-NIPO kan wanneer uw raad het wenst een presentatie verzorgen voor u.

Bijlagen
Rapport benchmark ondernemingsklimaat 1-meting 2009 van TNS-NIPO (bijgevoegd)

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

J.H.M. van Vlerken
secretaris

M.J.D. Donders - de Leest
burgemeester