

Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat Ridderkerk

Opdrachtgever: Gemeente Ridderkerk

Rotterdam, 12-10-2011



Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat Ridderkerk

Eindrapport

Opdrachtgever: Gemeente Ridderkerk

Gerlof Rienstra
Joost de Koning
Jorben Hendriksma

Rotterdam, 12-10-2011

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys Nederland voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationaal erkende kwaliteitsstandaard voor milieumanagementsystemen. Wij hebben onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen, zoals het printen van onze documenten op FSC-gecertificeerd papier en het compenseren van onze CO2-voetafdruk.

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Ecorys Regio, Strategie & Ondernemerschap
T 010 453 87 99
F 010 453 86 50

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Beknopte onderzoeksverantwoording	5
1.3	Leeswijzer	5
2	Beschouwing ondernemingsklimaat gemeente Ridderkerk	7
2.1	Ondernemingsklimaat in vogelvlucht	7
2.2	Algemene tendensen	10
2.3	Uitwerking naar thema	10
2.3.1	Ondernemerschap	10
2.3.2	Economisch beleid	11
3	Organisatie economisch beleid	15
4	Gemeentelijke dienstverlening	17
4.1	Dienstverlening	17
4.2	Communicatie	17
4.3	Vergunningen	17
4.4	Paragraaf Aanpak strijdige regelgeving	18
5	Ondernemerschap	19
5.1	Startersbeleid	19
5.2	Arbeidsmarktbeleid	19
6	Acquisitie- en promotiebeleid	21
7	Ruimte, infrastructuur en veiligheid	23
7.1	Ruimtelijk beleid	23
7.2	Bereikbaarheid en parkeren	23
7.3	Veiligheid	24
Bijlage 1	Achtergrondkenmerken	27
	Omvang steekproef eindmeting	27
	Achtergronddata bij figuren	28
Bijlage 2	Statistische verantwoording	31

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Aanleiding

Om te komen tot een goed functionerende economie is een gunstig ondernemingsklimaat noodzakelijk waarin ruimte wordt geboden aan succesvol en innovatief ondernemerschap. De Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat biedt een gedetailleerd inzicht in de kwaliteit van het ondernemingsklimaat in Ridderkerk. Het vormt een geschikt instrument om te kijken in hoeverre reeds geformuleerde beleidsdoelen gerealiseerd worden.

De Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat dient meerdere doelen. Naast monitoren, zoals hierboven genoemd, zijn benchmarken en evalueren belangrijke functies van dit onderzoek. Monitoren om de ontwikkeling van het ondernemingsklimaat te volgen, benchmarken om prestaties met andere gemeenten te kunnen vergelijken en evalueren om de ontwikkelingen in de tijd en de juiste context te plaatsen. Dit onderzoek vormt de start (nulmeting) voor Ridderkerk om het ondernemingsklimaat te monitoren, benchmarken en te evalueren.

Hoe komt de Benchmark tot stand?

De kern voor het onderzoek is een telefonische enquête onder 75 bedrijven (netto) in de gemeente Ridderkerk. Aan de ondernemers is gevraagd een oordeel te geven over de belangrijkste elementen van het ondernemingsklimaat in deze gemeente. Naast deze telefonische ronde is gesproken met medewerkers van de gemeente Ridderkerk en zijn aanvullend stakeholders die de gemeente goed kennen geïnterviewd.

1.2 Beknopte onderzoeksverantwoording

Voor de telefonische enquête onder ondernemers is binnen de gemeente een gestratificeerde steekproef van bedrijven getrokken. Bedrijven die de afgelopen twee jaar bij de gemeente Ridderkerk een vergunning hebben aangevraagd, zijn allemaal telefonisch benaderd. Verder is uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel een aselechte steekproef getrokken tot er een netto respons van 75 bedrijven is bereikt. De onderzoeksresultaten (rapportcijfers) zijn gewogen naar de brancheverdeling van de totale gemeentelijke bedrijvenpopulatie.

1.3 Leeswijzer

- **In hoofdstuk 2** geven wij een beschouwing over het ondernemingsklimaat in de gemeente. Hierin wordt ingegaan op het algemeen oordeel van ondernemers over het ondernemingsklimaat en op een selectie van belangrijke onderdelen van het ondernemingsklimaat. Ook wordt een beeld geschetst van de mate waarin de door de gemeente geformuleerde doelstellingen wel of niet zijn gehaald. Tot slot wordt ingegaan op de

algemene tendensen uit de gesprekken met de gemeente en met stakeholders over een aantal specifieke thema's.

- In de **volgende hoofdstukken** geven wij de rapportcijfers op de verschillende onderdelen van het ondernemingsklimaat weer:
 - Organisatie economisch beleid (hoofdstuk 3);
 - Gemeentelijke dienstverlening (hoofdstuk 4);
 - Ondernemerschap (hoofdstuk 5);
 - Acquisitie- en promotiebeleid (hoofdstuk 6);
 - Ruimte, infrastructuur en veiligheid (hoofdstuk 7);
- **Bijlage 1** geeft de verdeling van de gemeentelijke ondernemerssteekproef over een aantal achtergrondkenmerken weer en laat de achterliggende data zien die horen bij de figuren in de rapportage.
- In **Bijlage 2** is de statistische verantwoording opgenomen. Hierin staan ook de populatie, de steekproef en de weegfactoren per sector van de gemeente.

2 Beschouwing ondernemingsklimaat gemeente Ridderkerk

2.1 Ondernemingsklimaat in vogelvlucht

In de onderstaande tabel is het algemene oordeel van Ridderkerkse ondernemers over het ondernemingsklimaat opgenomen. Hieruit blijkt dat het ondernemingsklimaat in Ridderkerk wordt beoordeeld met een ruime voldoende.

Tabel 1 Algemeen oordeel ondernemingsklimaat

	Nulmeting
Ridderkerk	6,9

Om in één oogopslag een beeld te krijgen van de belangrijkste onderdelen van het ondernemingsklimaat, is in tabel 2 een overzicht gegeven van de ondernemersoordelen op een selectie van indicatoren.

Tabel 2 Oordeel selectie belangrijkste indicatoren ondernemingsklimaat Ridderkerk

	Nulmeting
Algemeen oordeel ondernemingsklimaat	6,9
Beschikbare ruimte	6,7
Bereikbaarheid per auto	7,8
Parkeermogelijkheden	6,8
Bereikbaarheid per openbaar vervoer	6,7
Veiligheid omgeving bedrijfspand	6,9
Staat van de openbare ruimte	7,2
Ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	6,2
Startersbeleid	5,5
Promotie- en acquisitiebeleid	6,0
Arbeidsmarktbeleid	6,0
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening	6,3
Duidelijkheid gemeentelijke organisatie	6,5
Duidelijkheid gemeentelijk beleid/regelgeving	6,1
Mate van aandacht voor verbeteren ondernemingsklimaat	5,7

Opvallend in deze ondernemersoordelen is dat de ondernemers over het algemeen beter te spreken zijn over de fysieke omstandigheden van het ondernemingsklimaat. Zo worden bijna alle indicatoren beoordeeld met een ruim voldoende. Indicatoren van het gemeentelijk beleid en gemeentelijke dienstverlening worden daarentegen lager, maar nog wel met een voldoende beoordeeld.

De Ridderkerkse ondernemers zijn tevreden over de bereikbaarheid per auto en de staat van de openbare ruimte. Binnen de fysieke omstandigheden van het ondernemingsklimaat wordt de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties minder hoog gewaardeerd. De stakeholders

hebben aangegeven eveneens tevreden te zijn over de bereikbaarheid en de parkeergelegenheid in de gemeente Ridderkerk.

Ridderkerkse ondernemers oordelen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening het meest positief over de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie. Binnen deze selectie van belangrijke indicatoren wordt het startersbeleid het minst gewaardeerd. Dit is niet opmerkelijk omdat de gemeente geen specifiek startersbeleid voert om beginnende ondernemers te ondersteunen. Ook de stakeholders hebben aangegeven niet tevreden te zijn over het startersbeleid.

Ondernemers zijn ook minder tevreden over de aandacht voor het verbeteren van het ondernemingsklimaat. Stakeholders geven aan dat de aandacht van de gemeente voor de ondernemers meer actief moet zijn. Het is belangrijk dat de gemeente initiatief neemt en met de ondernemers contact zoekt over wat er leeft in de gemeente Ridderkerk.

Als de indicatoren worden vergeleken met cijfers uit de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2010 van Schiedam en Dordrecht (zie tabel 3) dan valt op dat de Ridderkerkse ondernemers hun ondernemingsklimaat net iets hoger waarderen dan Schiedamse en Dordtse ondernemers dit voor hun respectievelijke gemeente doen.

Wanneer de gehele selectie van beoordelingen met de andere twee gemeenten wordt vergeleken, is er slechts een aantal punten waar de waarderingen van de Ridderkerkse ondernemers verschillen. Het merendeel van de indicatoren wordt nagenoeg hetzelfde beoordeeld. Zo waarderen ook de ondernemers in de andere twee gemeenten de fysieke omstandigheden positiever dan de gemeentelijke dienstverlening en het gemeentelijk beleid.

De punten waarop de waarderingen van Ridderkerkse ondernemers duidelijk verschillen met de waarderingen in Schiedam en Dordrecht zijn de bereikbaarheid per auto, de parkeermogelijkheden en de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie die in Ridderkerk positiever worden beoordeeld dan in de andere twee gemeenten.

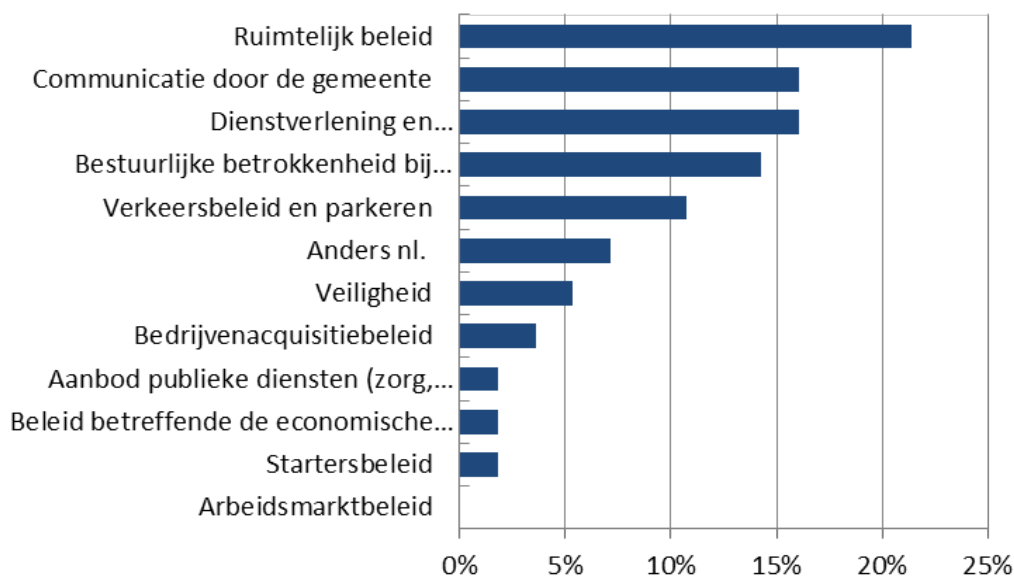
Tabel 3 Oordeel selectie belangrijkste indicatoren ondernemingsklimaat Ridderkerk

	Ridderkerk	Schiedam	Dordrecht
Algemeen oordeel ondernemingsklimaat	6,9	6,5	6,8
Beschikbare ruimte	6,7	6,5	6,6
Bereikbaarheid per auto	7,8	7,2	7,1
Parkeermogelijkheden	6,8	6,4	6,4
Bereikbaarheid per openbaar vervoer	6,7	7,2	6,7
Veiligheid omgeving bedrijfspand	6,9	6,6	6,8
Staat van de openbare ruimte	7,2	6,6	7,0
Ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	6,2	6,0	6,5
Startersbeleid	5,5	6,1	6,4
Promotie- en acquisitiebeleid	6,0	5,9	6,2
Arbeidsmarktbeleid	6,0	6,0	6,5
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening	6,3	6,2	6,6
Duidelijkheid gemeentelijke organisatie	6,5	6,2	6,1
Duidelijkheid gemeentelijk beleid/regelgeving	6,1	6,2	6,0
Mate van aandacht voor verbeteren ondernemingsklimaat	5,7	6,6	6,4

Maar de ondernemers in Ridderkerk waarderen twee punten ook minder hoog dan ondernemers in Schiedam en Dordrecht dit doen. Het gaat hierbij om de het startersbeleid en om de mate van aandacht voor het verbeteren van het ondernemingsklimaat.

De ondernemers is gevraagd aan te geven welke twee elementen het zwaarst wegen bij de beoordeling van het ondernemingsklimaat. Hieruit blijkt uit figuur 1 dat 21% van de ondernemers in Ridderkerk het ruimtelijk beleid als belangrijkste element ziet. Dit komt ook terug in de waarderingen voor de staat van de openbare ruimte en de ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties, die de ondernemers respectievelijk met het cijfer 7,2 en 6,2 waarderen. Andere belangrijke elementen, volgens de Ridderkerkse ondernemers, zijn dienstverlening & vergunningverlening en communicatie door gemeente. Ook wordt de bestuurlijke betrokkenheid bij ondernemers belangrijk gevonden. Zo geven de stakeholders aan het erg belangrijk te vinden dat de gemeente initiatief toont en de ondernemers opzoekt om op de hoogte te blijven van wat er speelt bij de ondernemers en in te spelen om hun wensen.

Figuur 1 Belangrijkste elementen bij beoordelen ondernemingsklimaat¹



Door de ondernemers wordt minder belang gehecht aan het startersbeleid, het aanbod van publieke diensten en het beleid betreffende de economische crisis. Wat opvalt is dat ook de veiligheid niet sterk bepalend is voor de waardering van de ondernemers, terwijl de gemeente bezig is met een aanpak middels het Keurmerk Veilig Ondernemen. Dit zou een bevestiging kunnen zijn van de goede aanpak. Iets dat goed is of goed loopt, heeft momenteel geen prioriteit bij de ondernemers.

Niemand van de ondernemers heeft aangegeven het arbeidsmarktbeleid belangrijk te vinden. Het kan te maken hebben met het feit dat circa 85% van de ondernemers geen problemen heeft bij het vervullen van vacatures.

¹ De ondernemers zijn gevraagd de twee voor hen belangrijkste elementen te noemen

2.2 Algemene tendensen

Aan de gemeente is gevraagd op welke economische thema's uit het meerjarenontwikkelingsprogramma de meeste en minste vooruitgang is geboekt. In Ridderkerk is echter nooit echt sprake geweest van een meerjarenontwikkelingsprogramma op het gebied van economie. Dit komt vanwege de luxe positie waarbij Ridderkerk altijd veel aanvragen van bedrijven voor vestiging krijgt. Op basis van de gemeentelijke enquête en het daarop volgende interview zijn toch enkele thema's benoemd waaraan specifiek aandacht is gegeven. Hierbij is gekeken naar de meeste en minste vooruitgang.

Figuur 2 Thema's met meeste en minste vooruitgang (volgens de gemeente zelf)

Meeste vooruitgang geboekt	Minste vooruitgang geboekt
Bestaande werkgelegenheid op peil houden Ontwikkeling en herstructurering van het Centrumplan en winkelcentra	Cultureel gebied

De meeste vooruitgang lijkt volgens de gemeente geboekt te zijn bij het op peil houden van de bestaande werkgelegenheid. Uit de interviews met stakeholders komt naar voren dat zij hier weinig van gemerkt hebben en ook weinig zicht op hebben. Uit de enquête onder ondernemers blijkt dat het arbeidsmarktbeleid niet als één van de belangrijke onderdelen voor het ondernemingsklimaat wordt gezien.

Een ander succesverhaal, volgens de gemeente, is de ontwikkeling en herstructurering van het centrumplan en verschillende winkelcentra. Zo heeft zich een breed palet aan winkels in het centrum gevestigd die ook bezoekers van buiten Ridderkerk aantrekken. Verder zijn verschillende winkelcentra in de gemeente opgeknapt in samenwerking met andere partijen. Hier is sprake geweest van succesvolle pps-constructies die hebben geleid tot vitale winkelcentra.

Eén van de stakeholders is positief over de ontwikkeling van de winkelcentra en vindt het belangrijk dat de ondernemers binnen de gemeente behouden blijven. Een andere stakeholder geeft aan dat er weinig overleg is geweest met de ondernemers.

Op cultureel gebied is er minder vooruitgang geboekt. Ridderkerk heeft zelf een beperkt aanbod aan cultuur. Hiervoor wordt vooral geleund op de omliggende grotere steden die een groter cultureel aanbod hebben. Naast het stadskantoor is geprobeerd een culturele activiteit te ontwikkelen, maar met weinig succes tot nog toe. De gemeente heeft wel plannen om een bioscoop te laten vestigen.

De stakeholders geven aan dat de gemeente niet alle subsidies op cultureel gebied moet stopzetten. De gemeente dient naar hun mening de verantwoordelijkheid nemen voor de cultuur om de gemeente levendig te houden.

2.3 Uitwerking naar thema

2.3.1 Ondernemerschap

Startersbeleid

De Ridderkerkse ondernemers waarderen het startersbeleid met een 5,5. Dit is niet opmerkelijk, omdat de gemeente geen specifiek beleid gericht op startende ondernemingen heeft gevoerd. De gemeente zelf onderneemt geen acties, alleen de afdeling Werk en Inkomen helpt enkele starters per jaar vanuit het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (Bbz). Verder worden starters vooral doorverwezen naar de Kamer van Koophandel en / of de Rabobank. Beide zijn wel actief op de markt van startende ondernemers.

In de gemeente zijn vier bedrijfsverzamelgebouwen in particulier beheer. De ondernemers zijn van mening dat er genoeg ruimte beschikbaar is, maar vinden vooral dat de panden beter betaalbaar moeten zijn. Daarnaast wordt door de ondernemers aangegeven dat de gemeente een actieve positie moet innemen wat betreft starters. Ze moeten meer hulp en steun aanbieden in de vorm van meer informatie en begeleiding.

De stakeholders geven aan dat de gemeente weinig doet voor starters. De mening van de stakeholders is echter verdeeld over het belang van het startersbeleid voor de gemeente.

Arbeidsmarktbeleid

Het arbeidsmarktbeleid wordt door de ondernemers gewaardeerd met een 6,0. Slechts 14% van de ondernemers in Ridderkerk ondervindt problemen met het invullen van bepaalde functies. De problemen komen op elk functieniveau voor en doen zich vooral voor in de uitvoerende/technische en verkoopfuncties.

De gemeente Ridderkerk werkt met een gezamenlijke Sociale Dienst samen met de gemeente Albrandswaard. Het op peil houden van de bestaande werkgelegenheid kan worden gezien als één van de thema's die de meest vooruitgang heeft geboekt in de gemeente Ridderkerk.

De stakeholders geven aan hier weinig van te merken is of dat ze hier geen zicht op hebben. Ze voegen daaraan toe dat het ontwikkelen van nieuwe bedrijventerreinen goed is voor de gemeente. Zo kan het positieve invloed hebben op kleine ondernemingen en trekt het nieuwe bedrijven en werkgelegenheid naar de gemeente.

Kennis en innovatie

De gemeente Ridderkerk voert geen specifiek beleid ter bevordering en ondersteuning van kennis en innovatie bij bedrijven. Stakeholders geven ook aan het niet echt van belang te vinden.

2.3.2 Economisch beleid

Gemeentelijke organisatie en dienstverlening

Ondernemers beoordelen de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen met een 6,3. Alhoewel er geen specifiek bedrijvenloket is, zijn de ondernemers positief over de openingstijden van het algemeen loket Werk en Inkomen. Ook de mogelijkheden om met een ambtenaar in contact te komen worden positief gewaardeerd. Minder positief werden beoordeeld de interne afstemming tussen afdelingen bij vergunningaanvragen en de snelheid waarmee vragen en verzoeken worden beantwoord. Dit is opvallend omdat de duur van afhandeling van aanvragen voor een bouwvergunning vergelijkbaar is met het gemiddelde dat uit de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat voor de G31 (in 2010) naar voren kwam.

Door 24% van de ondernemers is aangegeven dat zij te maken hebben met onduidelijke/strijdige regels binnen de gemeente. Hier komt naar voren dat de gemeente volgens ondernemers bepaalde plannen maakt, maar het onduidelijk blijft of deze worden uitgevoerd en wat de gevolgen zullen zijn. Eén van de oorzaken zou kunnen zijn dat de gemeente geen helder communicatiebeleid voert richting de ondernemers. Contact loopt vooral met de winkeliersverenigingen, Stichting Gezamenlijk en Duurzaam Ondernemen Ridderkerk, de Kamer van Koophandel en met RONDO, de Ridderkerkse Ondernemersvereniging. Dit zien we ook terug in het oordeel over de communicatie van gemeente met bedrijven en instellingen dat slechts een 5,6 bedraagt. Ook de stakeholders geven aan dat de communicatie van de gemeente met de ondernemers onvoldoende is. Het is belangrijk dat de gemeente initiatief neemt en regelmatig contact zoekt met het bedrijfsleven. Zo moet een actieve houding worden aangenomen en vragen en/of opmerkingen van ondernemers moeten niet worden gezien als een probleem maar een kans op ontwikkeling.

Inzet gemeente in de economische crisis

De gemeente Ridderkerk scoort op het beleid omtrent de economische crisis slechts een 5,2. Ook stakeholders geven aan weinig gemerkt te hebben dat de gemeente actie heeft ondernomen tegen

de economische crisis. De meeste stakeholders zijn niet benaderd over de situatie in crisistijd. Een deel van de stakeholders geeft aan dat de gemeente verantwoordelijkheid moet nemen en moet investeren. Een ander deel geeft echter aan dat er weinig bedrijven in nood waren.

Acquisitie- en promotiebeleid

Het acquisitie- en promotiebeleid wordt door de ondernemer gewaardeerd met een 6,0. De gemeente Ridderkerk benadert potentieel nieuwe binnenlandse bedrijven met publicaties in specifieke dagbladen/tijdschriften en via de website en e-mail. Ze richt zich niet op buitenlandse bedrijven. De gemeente heeft geen acquisitiebeleid, omdat dit al gebeurt op het niveau van de Stadsregio en via Infodesk Zuid-Holland. De gemeente geeft aan ook geen actief acquisitiebeleid te hoeven voeren, omdat elk jaar al veel aanvragen van bedrijven binnenkomen, zoals bijvoorbeeld ook bij bedrijventerrein Cornelisland het geval is.

Volgens de stakeholders is het acquisitie- en promotiebeleid belangrijk voor de gemeente, maar wordt er te weinig aan gedaan. Als Ridderkerk in het nieuws komt is het volgens de stakeholders vaak minder positief nieuws. Zij vinden het daarom noodzakelijk ook de sterke punten van de gemeente te benadrukken. Ook is aangegeven dat de gemeente een actieve houding moet aannemen wanneer bedrijven Ridderkerk als potentiële vestigingslocatie zien.

Ruimte en infrastructuur

Ondernemers zijn over het algemeen tevreden met de ruimte en infrastructuur in de gemeente. Zo waarderen zij de staat van de openbare ruimte met een 7,2 en het beleid voor ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties met een 6,2. De gemeente is hier dan ook actief mee bezig geweest, zoals de succesvolle ontwikkeling van bedrijventerrein Veren-Ambacht en het in ontwikkeling zijnde Nieuw Reyerwaard, dat voornamelijk gericht is op de agro- en verslogistiek. Ook zijn de ondernemers tevreden over de beschikbaarheid van geschikte locaties, alhoewel de gemeente aangeeft direct nog maar beperkt ruimte beschikbaar te hebben voor bedrijven. Het bedrijventerrein Cornelisland heeft nog grond beschikbaar, maar loopt snel vol. In ontwikkeling is Nieuw Reyerwaard, een groot bedrijventerrein van 90 hectare.

Door de recessie heeft Ridderkerk in verhouding tot haar totale voorraad aan kantoorruimte redelijk wat aanbod. Dit aanbod is grotendeels toe te schrijven aan de leegstand van twee grote kantoorpanden in Donkersloot. In de rest van de gemeente is de leegstand aan kantoorruimte beperkt.

Op het gebied van de infrastructuur zijn de ondernemers het meest te spreken over de bereikbaarheid van hun pand met de auto. Ook de ontsluiting, bewegwijzering en parkeermogelijkheden worden gezien als positieve punten. Dit geeft aan dat ondernemers tevreden zijn met de locatiekeuze van hun vestiging. Stakeholders geven aan ook tevreden te zijn over bereikbaarheid en parkeergelegenheid in de gemeente.

Veiligheid

Het veiligheidsbeleid in de gemeente Ridderkerk wordt gewaardeerd met een 6,9. Zo voelt 79% van de ondernemers zich nooit onveilig in de buurt van hun eigen bedrijf of bedrijfsomgeving. Van de ondernemers is 74% de afgelopen 2 jaar geen slachtoffer geweest van criminaliteit. Slechts 17% heeft één maal te maken gehad met criminaliteit, waar het in de meeste gevallen ging om inbraak of diefstal. Wanneer sprake is van inbraak wordt in 72% van de gevallen altijd aangifte gedaan. Slecht 5% doet geen aangifte.

De gemeente zet zich voor de veiligheid in op verschillende manieren, zoals extra toezicht door politie in risicogebieden op risicotijden. Daarnaast is men in Donkersloot bezig met het opzetten van een gezamenlijke aanpak van de veiligheid middels het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO). Indien dit succesvol is zal ook geprobeerd worden dit op andere terreinen uit te rollen. Op het kleine bedrijventerrein Boelewerf is de implementatie van het Keurmerk Veilig Ondernemen reeds succesvol en is inmiddels het traject gestart voor hercertificering. Op verschillende terreinen is ook

sprake van cameratoezicht, maar dit is vooral een initiatief vanuit individuele ondernemers. De camera's zijn dan ook vooral op het eigen terrein gericht (om freeridgedrag te voorkomen). Een deel van de stakeholders geeft aan het de verantwoordelijkheid van de gemeente te vinden om dit op te zetten.

Wijkeconomie

Binnen de structuurvisie is er de mogelijkheid om bedrijventerreinen gelegen rondom het centrum te ontwikkelen tot woon-werkgebied. Zo heeft de gemeente Ridderkerk het initiatief genomen om de zuidkant van bedrijventerrein Donkersloot een facelift te geven en te veranderen tot een gemengd gebied met ruimte voor wonen, voorzieningen en kleinschalige werkgelegenheid. Het bedrijventerrein is centraal gelegen nabij het centrum van Ridderkerk met haar cultuurhistorische kwaliteiten. Verder mogen bedrijven in detailhandel en in lage milieucategorieën zich ook vestigen in woongebieden. De mogelijkheden hiervoor zijn echter beperkt, maar waar de gelegenheid zich voordoet staat de gemeente open voor medewerking.

3 Organisatie economisch beleid

Tabel 4 Rapportcijfers ondernemers over gemeentelijke organisatie

	Nulmeting
Ridderkerk	
Duidelijkheid organisatie	6,5
Aandacht voor verbeteren ondernemingsklimaat	5,7
Inlevingsvermogen bestuurders	5,7
Regionale samenwerking	5,8

Tabel 5 Rapportcijfers ondernemers over opstelling gemeente omtrent economische crisis

	Nulmeting
Ridderkerk	
Beleid omtrent economische crisis	5,2
Toegankelijkheid gemeentelijke aanbestedingen voor MKB-ers	5,9

4 Gemeentelijke dienstverlening

4.1 Dienstverlening

Tabel 6 Rapportcijfers ondernemers over kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening

	Nulmeting
Ridderkerk	
Algemeen oordeel dienstverlening	6,3
Nakomen afspraken	6,2
Snelheid van beantwoorden verzoeken	5,5
Kennishniveau ambtenaren	6,1
Klachtenmogelijkheden	5,6

Tabel 7 Rapportcijfers ondernemers over loketorganisatie

	Nulmeting
Ridderkerk	
Openingstijden loket	6,9
Vindbaarheid loket	6,5

4.2 Communicatie

Tabel 8 Rapportcijfers ondernemers over gemeentelijke informatie en communicatie

	Nulmeting
Ridderkerk	
Contactmogelijkheden ambtenaren	6,7
Telefonische bereikbaarheid	6,5
Contactmogelijkheden bestuurders	6,5
Informatie over beleid/regelgeving	6,0
Duidelijkheid beleid/regelgeving	6,1

4.3 Vergunningen

Ondanks de ruime steekproef, blijkt slechts een klein aantal ondernemers vergunningen te hebben aangevraagd. Hierdoor zijn alleen beoordelingen van bouw- en milieuvergunningen mogelijk. Geen van de respondenten heeft een waardering uitgesproken over de aanvraag van een parkeervergunning. Hierover kunnen dus geen gegevens worden verstrekt. Daarnaast is het aantal respondenten vaak gering, wat de representativiteit vermindert.

Tabel 9 Algemene cijfers vergunningen (n= aantal respondenten)

	Nulmeting
Ridderkerk	
Onderlinge afstemming	4,8
Externe communicatie bij vergunningaanvragen	5,6
Rapportcijfer tijdsduur vergunningverlening	4,9 (n=20)
Rapportcijfer tijdsinzet vergunningverlening	4,3 (n=21)

Tabel 10 Rapportcijfers bouwvergunning

	Nulmeting
Rapportcijfer afhandelingsduur	4,9 (n=15)
Afhandelingsduur in weken	20 (n=14)
Rapportcijfer tijdsinzet	4,6 (n=16)
Tijdsinzet in uren	92 (n=15)
Percentage lege te hoog	44% (n=16)

Tabel 11 Rapportcijfer milieuvergunning

	Nulmeting
Rapportcijfer afhandelingsduur	4,9 (n=5)
Afhandelingsduur in weken	15 (n=4)
Rapportcijfer tijdsinzet	3,3 (n=5)
Tijdsinzet in uren	242 (n=5)

4.4 Paragraaf Aanpak strijdige regelgeving

Tabel 12 Oordeel ondernemers over de mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieureisten, brandveiligheid, ARBO en voedselveiligheid

Nulmeting	Bouwvoor- schriften	Milieu- vereisten	Brandveilig- heid	ARBO	Voedsel- veiligheid
<i>Ridderkerk</i>	6,5	6,5	6,3	6,3	5,8

5 Ondernemerschap

5.1 Startersbeleid

Tabel 13 Rapportcijfers ondernemers over startersbeleid

	Nulmeting
Ridderkerk	5,5

Tabel 14 Rapportcijfer startersbeleid naar startjaar (n=20)

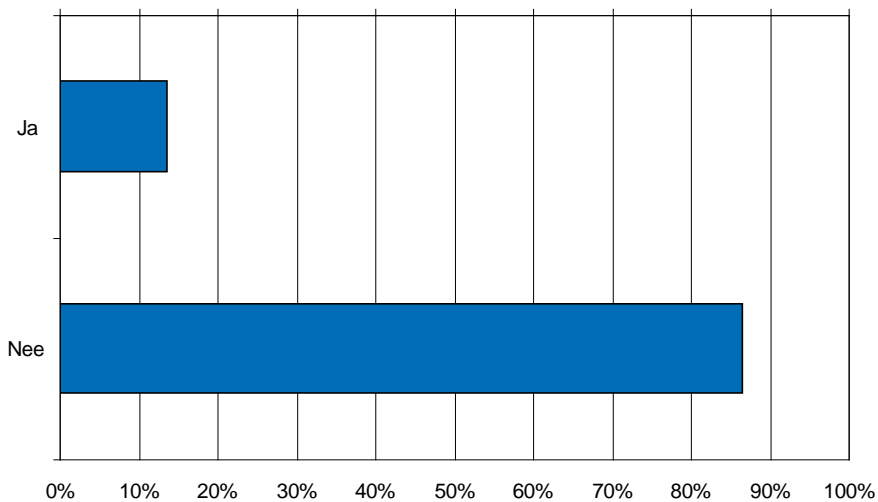
	Nulmeting
1999 of eerder	5,6
2000 tot en met 2004	5,0
2005 tot en met 2010	5,7

5.2 Arbeidsmarktbeleid

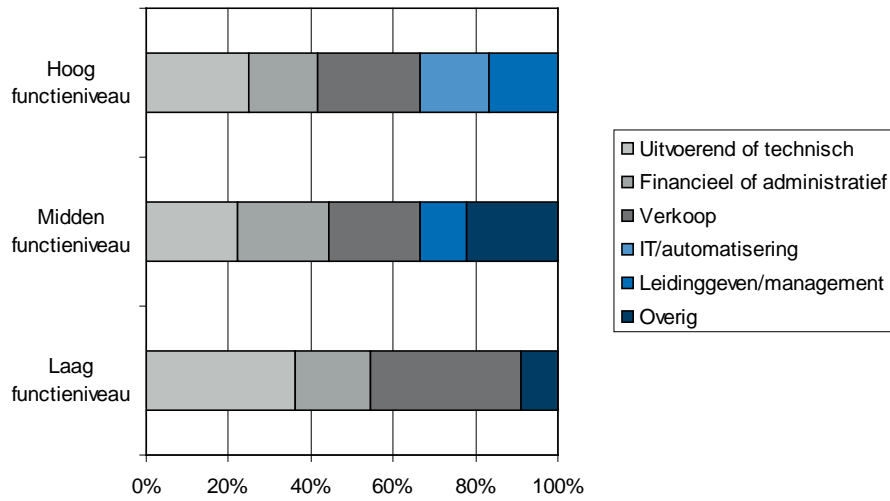
Tabel 15 Rapportcijfer ondernemers over arbeidsmarktbeleid

	Nulmeting
Ridderkerk	6,0

Figuur 3 Percentage bedrijven met problemen bij het vervullen van vacatures



Figuur 4 Problemen bij het vervullen van vacatures per soort functie en functieniveau (meerdere antwoorden mogelijk) (n=10)



6 Acquisitie- en promotiebeleid

Tabel 16 Rapportcijfers ondernemers over acquisitie- en promotiebeleid

Nulmeting	
Ridderkerk	6,0

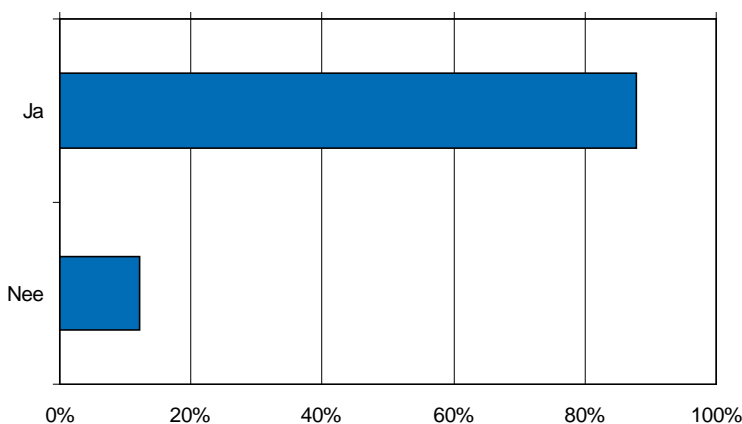
7 Ruimte, infrastructuur en veiligheid

7.1 Ruimtelijk beleid

Tabel 17 Rapportcijfers ondernemers over ruimtelijk beleid

	Nulmeting
Ridderkerk	
Beschikbaarheid bedrijfslocaties	6,7
Beleid ontwikkeling/herstructurering bedrijfslocaties	6,2
Bewegwijzering	6,9
Ontsluiting	7,0
Staat openbare ruimte	7,2
Veiligheid	6,9

Figuur 5 Percentage ondernemers dat op dit moment voldoende ruimte heeft voor bedrijf



Tabel 18 Oordeel beschikbaarheid bedrijfslocaties naar vestigingslocatie

	Nulmeting
Op een centrumlocatie	8,3 (n=6)
In een woonwijk	7,1 (n=14)
Aan de rand van het centrum	7,4 (n=3)
Op een bedrijventerreinlocatie	6,3 (n=23)
In een bedrijfspand	6,3 (n=3)
Overig	2,7 (n=3)

7.2 Bereikbaarheid en parkeren

Tabel 19 Rapportcijfers ondernemers over bereikbaarheid en parkeren

	Nulmeting
Ridderkerk	
Bereikbaarheid per auto	7,8
Bereikbaarheid per OV	6,7
Parkeermogelijkheden	6,8

Tabel 20 Oordeel parkeermogelijkheid naar vestigingslocatie

	Nulmeting
Op een centrumlocatie	8,7 (n=7)
In een woonwijk	6,6 (n=23)
Aan de rand van het centrum	6,4 (n=5)
Op een bedrijventerreinlocatie	7,0 (n=28)
In een bedrijfspand	5,8 (n=4)
Overig	6,4 (n=5)

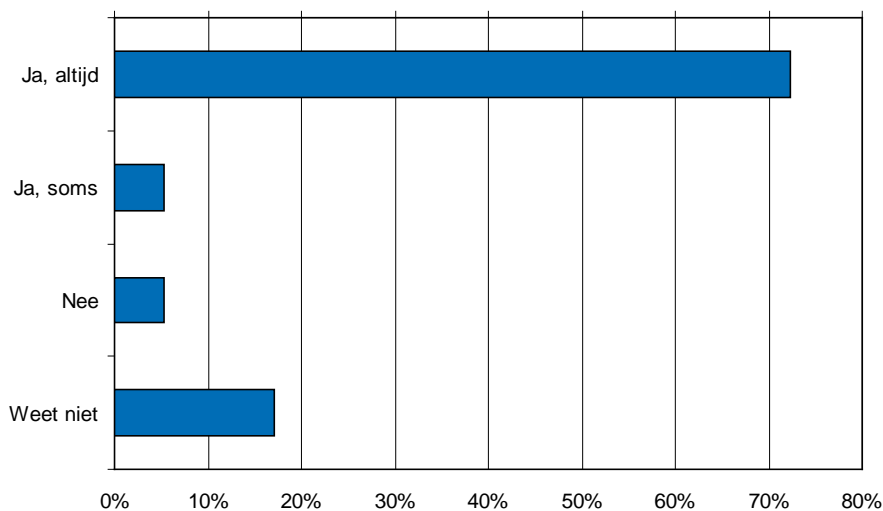
Tabel 21 Oordeel bereikbaarheid per auto naar vestigingslocatie

	Nulmeting
Op een centrumlocatie	8,8 (n=7)
In een woonwijk	7,8 (n=24)
Aan de rand van het centrum	7,8 (n=5)
Op een bedrijventerreinlocatie	7,8 (n=26)
In een bedrijfspand	7,0 (n=5)
Overig	7,3 (n=5)

Tabel 22 Oordeel bereikbaarheid per OV naar vestigingslocatie

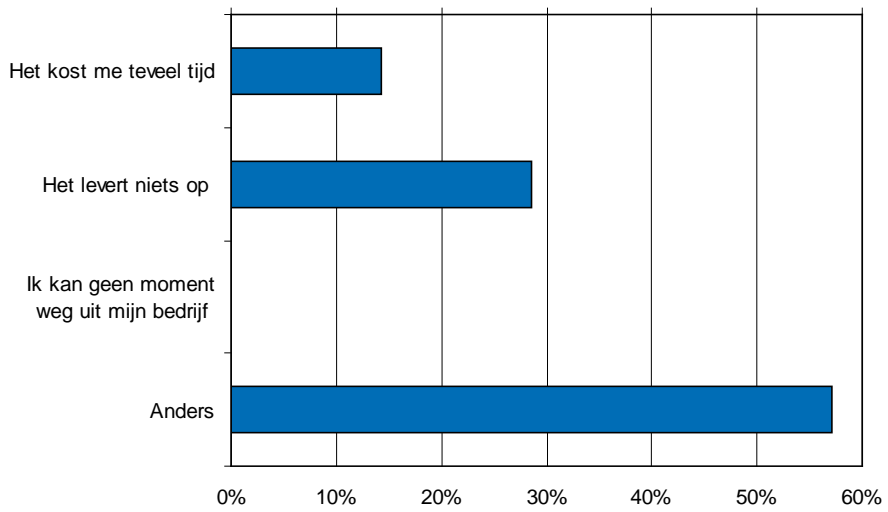
	Nulmeting
Op een centrumlocatie	9,1 (n=6)
In een woonwijk	7,0 (n=21)
Aan de rand van het centrum	7,0 (n=4)
Op een bedrijventerreinlocatie	6,4 (n=27)
In een bedrijfspand	4,6 (n=5)
Overig	6 (n=1)

7.3 Veiligheid

Figuur 6 Aangiftebereidheid ondernemers

Alleen de ondernemers die hebben aangegeven geen of soms aangifte te doen, is gevraagd naar de redenen waarom zij geen aangifte doen.

Figuur 7 Redenen waarom ondernemers geen aangifte doen (n=7)



Bijlage 1 Achtergrondkenmerken

Omvang steekproef eindmeting

Tabel 23 Verdeling respons naar sector

	Aantal	%
Land- en tuinbouw, visserij (inclusief hoveniers)	4	5%
Industrie (inclusief grafische industrie)	11	15%
Bouwnijverheid (inclusief installatiebedrijven)	12	16%
Groothandel	5	7%
Detailhandel en reparatie van consumentenartikelen	11	15%
Horeca	1	1%
Vervoer, opslag en communicatie (inclusief reisbureaus)	7	10%
Financiële dienstverlening	3	4%
Zakelijke dienstverlening, verhuur/handel onroerend goed, verhuur roerende zaken	8	11%
Overige dienstverlening (kappers, schoonheidsspecialist, etc.)	11	15%
Totaal	73	100%

Tabel 24 Verdeling respons naar vestigingslocatie

	Aantal	%
Op een centrumlocatie	7	10%
Op een bedrijventerreinlocatie	28	38%
Aan huis	23	32%
In een bedrijfspand	4	5%
Aan de rand van het centrum	5	7%
Buitengebied/buiten bebouwde kom	2	3%
Elders	4	5%
Totaal	73	100%

Tabel 25 Internationaal of nationaal bedrijf

	Aantal	%
Volledig nationaal bedrijf (alleen actief in Nederland)	65	88%
Nationaal bedrijf met buitenlandse nevenvestigingen	7	9%
Internationaal bedrijf met hoofdkantoor in het buitenland	2	3%
Totaal	74	100%

Tabel 26 Startjaar bedrijf

	Aantal	%
1949 of eerder	9	12%
1950 tot en met 1979	14	18%
1980 tot en met 1989	8	10%
1990 tot en met 1994	10	13%
1995 tot en met 1999	8	10%
2000 tot en met 2004	11	14%
2005 tot en met 2009	17	22%
Totaal	77	100%

Tabel 27 Verdeling respons naar aantal arbeidsplaatsen

	Aantal	%
Minder dan 50	66	94%
Tussen de 50 en 100	1	1%
Tussen de 100 en 150	0	0%
Meer dan 150	3	4%
Totaal	70	100%

Achtergronddata bij figuren

Tabel 28 Belangrijkste elementen bij beoordelen ondernemingsklimaat²

Element	Ridderkerk
Bestuurlijke betrokkenheid bij ondernemers	14%
Dienstverlening en vergunningverlening	16%
Communicatie door de gemeente	16%
Ruimtelijk beleid	21%
Verkeersbeleid en parkeren	11%
Bedrijvenacquisitiebeleid	4%
Startersbeleid	2%
Arbeidsmarktbeleid	0%
Veiligheid	5%
Aanbod publieke diensten (zorg, welzijn, onderwijs etc.)	2%
Beleid betreffende de economische crisis	2%
Anders nl.	7%
Totaal	100%

Tabel 29 Percentage bedrijven met problemen bij het vervullen van vacatures

	Ridderkerk
Ja	14%
Nee	86%
Weet niet	-
Totaal	100%

Tabel 30 Problemen bij het vervullen van vacatures per soort functie en functieniveau (meerdere antwoorden mogelijk)

	Uitvoerend/ Technisch	Financieel/ admini- stratief	Verkoop	IT/automa- tisering	Leiding- geven/ manage- ment	Overig
Laag functieniveau	36%	18%	36%	0%	0%	9%
Midden functieniveau	22%	22%	22%	0%	11%	22%
Hoog functieniveau	25%	17%	25%	17%	17%	0%

Tabel 31 Aangiftebereidheid ondernemers

	Ja, altijd	Ja, soms	Nee	Weet niet/ geen antwoord
Ridderkerk	72%	5%	5%	17%

² De ondernemers is gevraagd de twee voor hen belangrijkste elementen te noemen

Tabel 32 Redenen waarom ondernemers geen aangifte doen

	Het kost me teveel tijd	Het levert niets op	Ik kan geen moment weg uit mijn bedrijf	Anders
Ridderkerk	14%	29%	0%	57%

Tabel 33 Percentage ondernemers dat op dit moment voldoende ruimte heeft voor bedrijf

	Ridderkerk
Ja	88%
Nee	12%
Totaal	100%

Bijlage 2 Statistische verantwoording

Voor de telefonische enquête onder ondernemers is binnen elke gemeente een aselechte steekproef van bedrijven getrokken. Omdat elke steekproef gevoelig is voor toevallige fluctuaties bestaat het gevaar voor vertekening van de resultaten. Dit geldt met name voor onder- of oververtegenwoordiging van bepaalde branches per gemeente in de steekproef. Deze kan ook optreden als gevolg van selectieve non-respons. Om die reden is besloten om per gemeente, zoals reeds eerder is gebeurd bij de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat voor de G32, de steekproeven te herwegen naar brancheverdeling in de betreffende gemeente. Hierbij is gebruik gemaakt van de populatiegegevens van de Kamer van Koophandel in Ridderkerk over 6 branches (zie tabel). Elke ondernemer krijgt dan een weegfactor behorend bij een branche. Deze weegfactor voor ondernemer i is (per gemeente) gelijk aan:

$$w_{ih} = \frac{N_h}{n_h}$$

waarbij N_h staat voor de populatieomvang in branche h en n_h voor de netto steekproefomvang.

In de volgende tabel is de berekening van de weegfactor voor de gemeente Ridderkerk opgenomen.

Tabel 34 Populatie en steekproef in Ridderkerk

Branche	Populatie- omvang	Percentage	Steekproef- omvang netto	Percentage	Weegfactor
Landbouw	70	4%	4	5%	17,5
Industrie	134	7%	12	16%	11,2
Handel, bouw en vervoer	673	34%	25	32%	26,9
Horeca en detailhandel	311	16%	12	16%	25,9
(Zakelijke) dienstverlening	442	22%	11	14%	40,2
Overige	337	17%	13	17%	25,9
Totaal	1967	100%	77	100%	

Uit de tabel blijkt dat de verdeling van de ondernemers over de branches in de steekproef afwijkt van die in de populatie. Met name de sector industrie en landbouw zijn oververtegenwoordigd, terwijl de sectoren (zakelijke) dienstverlening en handel, bouw en vervoer ondervertegenwoordigd zijn. Door weging wordt hiervoor gecorrigeerd.

Deze weegfactor is onder andere gebruikt om de gemiddelde rapportcijfers te bepalen³. Het gemiddelde rapportcijfer is dan het gewogen gemiddelde van het gemiddelde rapportcijfer per branche:

$$\bar{r} = \sum_{h=1}^6 \frac{N_h}{N} \bar{r}_h$$

³ Voor deze berekening is gebruik gemaakt van de analysetechniek SPSS Explore.

Omdat we te maken hebben met een steekproef heeft dit gemiddelde een bepaalde betrouwbaarheid. Deze wordt uitgedrukt in de steekproefvariantie. In het geval van een gestratificeerde steekproef (of bij benadering voor een herwogen steekproef) is deze variantie⁴:

$$v(\bar{r}) = \frac{1}{N^2} \sum_{h=1}^6 N_h (N_h - n_h) \frac{s_h^2}{n_h}$$

waarbij s_h staat voor de standaarddeviatie in het rapportcijfer in branche h . Voor de 90%-marge geldt dan:

$$m(\bar{r}) = 1,64 * \sqrt{v(\bar{r})}$$

De werkelijke waarde ligt dan met 90% zekerheid tussen $\bar{r} - m(\bar{r})$ en $\bar{r} + m(\bar{r})$.

⁴ Zie Cochran, *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, 1977, p.95.



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas