



## Rapporteigenschappen

Dit is de POK rapportage van het jaar:	<b>2016</b>
De laatste meting voor Ridderkerk ging over het jaar:	<b>2016</b>
Aantal organisaties in de totale benchmark	<b>20</b>
Gekozen selectiegroep in dit rapport	<b>20</b>
Gemeenten in deze selectiegroep	<b>alle organisaties</b>
Peiling Ondernemingsklimaat wordt uitgevoerd door:	 

## Netto respons

In totaal zijn er <b>2.505 ondernemers</b> die sinds 2014 deelnamen aan de Peiling Ondernemingsklimaat
In totaal zitten er <b>2.505 ondernemers</b> in de gekozen Selectiegroep in dit rapport
In totaal hebben <b>70 ondernemers uit de gemeente Ridderkerk</b> deelgenomen aan deze Peiling

Dit rapport is automatisch gegenereerd op [www.peiling-ondernemingsklimaat.nl](http://www.peiling-ondernemingsklimaat.nl) . Daar vindt u ook meer manieren om gegevens te bekijken en te vergelijken

# INLEIDING

Peiling OndernemingsKlimaat (POK) is een vragenlijst onder ondernemers in uw gemeente gericht op het in beeld brengen hoe ondernemers het ondernemingsklimaat in uw gemeente waarderen. POK wordt in meerdere gemeenten uitgevoerd en vormt daarmee tevens een benchmarktool voor vergelijking met andere gemeenten. Hiermee biedt POK het startpunt voor gericht beleid op het verbeteren / versterken van het ondernemingsklimaat in uw gemeente.

Middels uw online account kunt u eenvoudig, betrouwbaar en anoniem een vergelijking maken van de resultaten van de peiling in uw gemeente en deze vergelijken met eerdere resultaten in het verleden of met andere gemeenten. Deze online tool maakt het mogelijke gehele rapportages uit te draaien, met daarin alle indicatoren of alleen een selectie van indicatoren weergegeven.

## **Methodiek en gebruik**

Ecorys en Totta zorgen ervoor dat representativiteit van de uitkomsten gewaarborgd is. Op basis van een steekproef uit het bedrijvenregister van de gemeente zijn ondernemers uitgenodigd voor deelname aan de peiling. Daar waar de gemeente beschikt over een digitaal ondernemerspanel zijn de ondernemers per mail benaderd.

De uitkomsten geven een totaalbeeld van de waardering van het ondernemingsklimaat. Dit beeld geeft aanleiding voor gericht beleid op het verbeteren of versterken van aspecten binnen het ondernemingsklimaat.

De waarderingen / scores:

- Een lage score in verhouding tot het gemiddelde van de benchmarkgemeenten geeft aanleiding tot actief verkennen of en hoe dit aspect verbeterd kan worden.
- Een vergelijkbare score als het gemiddelde van de benchmarkgemeenten geeft aan dat uw gemeente op dit aspect niet onder doet voor de meeste andere gemeenten. Ondernemers waarderen de gepleegde inzet op dit thema, maar er is ruimte voor verbetering.
- Een hoge score in vergelijking met het gemiddelde van de benchmarkgemeenten geeft aan dat ondernemers in uw gemeenten de kwaliteit van het betreffende aspect bovengemiddeld waarderen. Uw gemeente scoort hierop goed, zorg ervoor dat deze 'koploper positie' behouden wordt en draag dit uit binnen uw gemeente.

## **Maatwerk en advies**

De resultaten die beschikbaar zijn via de online tool vormen de resultaten op hoofdlijnen. Door maatwerk analyses is een verdere verdieping van de resultaten mogelijk. Denk hierbij aan een onderscheid van de waardering van ondernemers naar sector of naar geografische spreiding. Verder kunnen we u op basis van onze uitgebreide ervaring in dit werkveld van advies voorzien. Dit maatwerk vormt geen onderdeel van de gestandaardiseerde rapportages, maar kan in overleg met ons wel opgesteld worden.

Wilt u meer weten? Neem hiervoor contact op met: [joost.dekoning@ecorys.com](mailto:joost.dekoning@ecorys.com) of bel 06-12133595.

## **Technische problemen?**

Heeft u problemen met het genereren van de gewenste rapportage of problemen met inloggen? Neem dan contact op met: [helpdesk@totta.nl](mailto:helpdesk@totta.nl)

Met vriendelijke groet,  
Joost de Koning (Ecorys)  
Bart Wichers (Totta)



## Opzet dynamische rapportage

Een dynamische rapportage houdt in dat u binnen uw account indicatoren kunt aan- en uitschakelen door er op te klikken. Vervolgens kunt u het rapport downloaden als word-document. Klik daarvoor op 'Download rapportage'. Indien u nu een rapportage in Word (of pdf) voor u heeft is dit het resultaat van eerder gemaakte keuzes door uw gemeentelijke accountbeheerder binnen het portal Peiling OndernemingsKlimaat (POK).

## Samenstelling Selectiegroep in dit rapport

In uw rapport wordt altijd de totale benchmark weergegeven, en een door u zelf te kiezen selectiegroep bovenaan de rapportpagina in de online omgeving. Als selectiegroep kunt u kiezen voor een vergelijking met alle deelnemende gemeenten, deelnemende gemeenten binnen een provincie, gemeenten naar omvang aantal inwoners, aantal ondernemingen en naar Nielsen-regio\* of voor een bepaald jaar waarin de meting heeft plaatsgevonden.

U kunt de selectiegroep zelf aanpassen. Dit doet u zo:

- 1) Selecteer boven in uw scherm bij "*Vergelijk met scores van alle organisaties waarbij...*" de eigenschap waarmee u een vergelijkingsgroep wilt samenstellen.
- 2) verfijn uw selectiegroep indien wenselijk door op "*meer opties*" te klikken.
- 3) Klik op de groene benchmark knop om te vergelijken. In de tabellen en grafieken zie je vervolgens de vergelijkingen met uw specifieke selectiegroep.

\*Het Niensendistrict is een veel gebruikte regionale indeling ten behoeve van marktonderzoek en kent de volgende indeling.

- Nielsen I: Wonend in de 3 grote steden Amsterdam, Den Haag of Rotterdam.
- Nielsen II: Wonend in regio West ofwel Noord-Holland, Zuid-Holland of Utrecht.
- Nielsen III: Wonend in regio Noord ofwel Friesland, Groningen of Drenthe.
- Nielsen IV: Wonend in regio Oost ofwel Overijssel, Gelderland of Flevoland.
- Nielsen V: Wonend in regio Zuid ofwel Zeeland, Brabant of Limburg.

Toelichting: Een verdere uitsplitsing van de categorie 'Anders, namelijk' (indien geselecteerd) kan op basis van maatwerk. Dit geldt voor deze antwoordcategorie in de gehele rapportage.

## Resultaten

In dit gedeelte vindt u de grafieken die weergeven wat de gegeven antwoorden waren. U ziet telkens de score van uw gemeente, gevolgd door de score van de Selectiegroep. De volgende thema's worden behandeld:

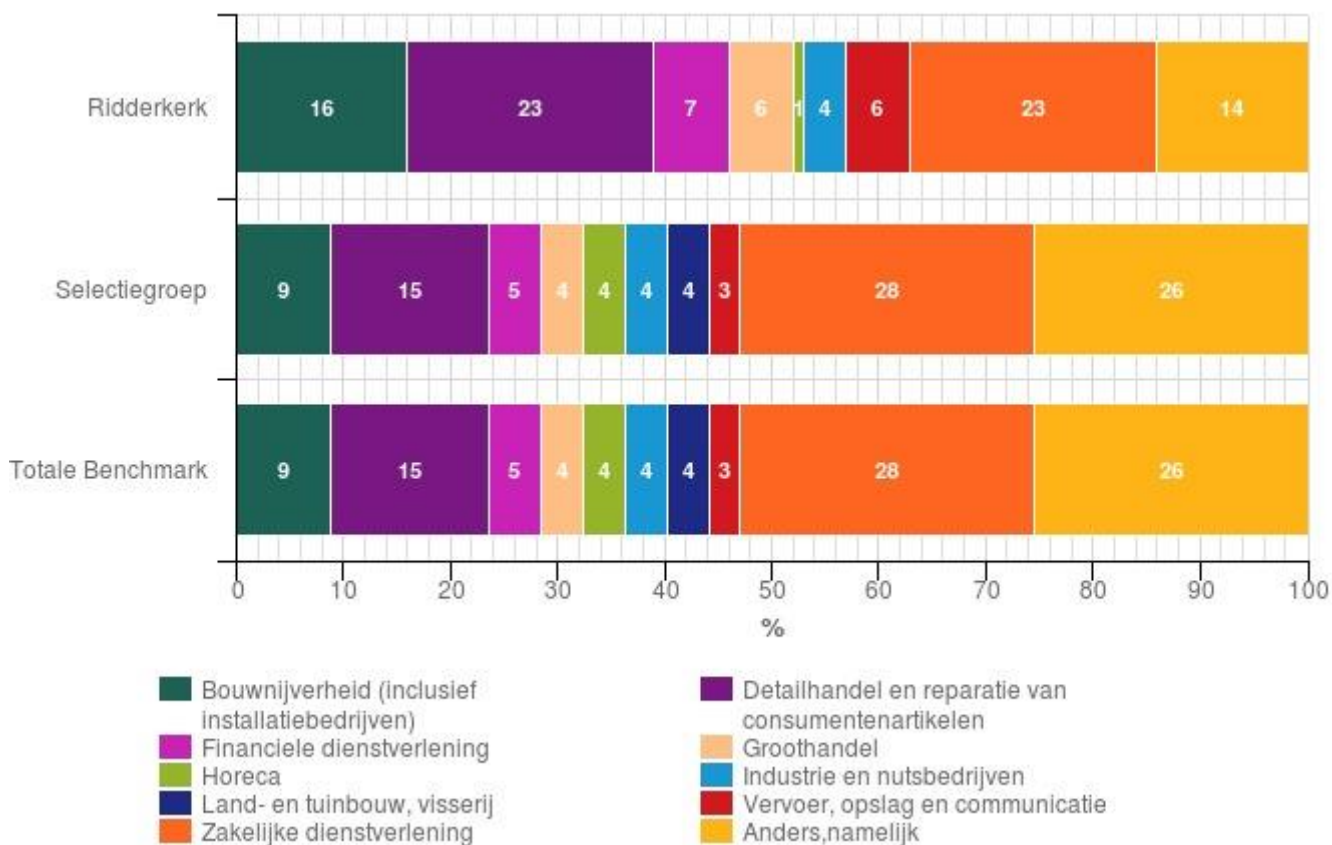
- 1. Achtergrondkenmerken van de ondernemers**
- 2. Algemene dienstverlening van de gemeente**
- 3. Gemeentelijke website**
- 4. Vergunningen**
- 5. Gemeentelijk beleid**
- 6. Arbeidsmarkt**
- 7. Ondernemingsklimaat**
- 8. Faciliteiten en omgeving**
- 9. Veiligheid en criminaliteit**

Klik op een thema om direct naar die pagina te gaan.

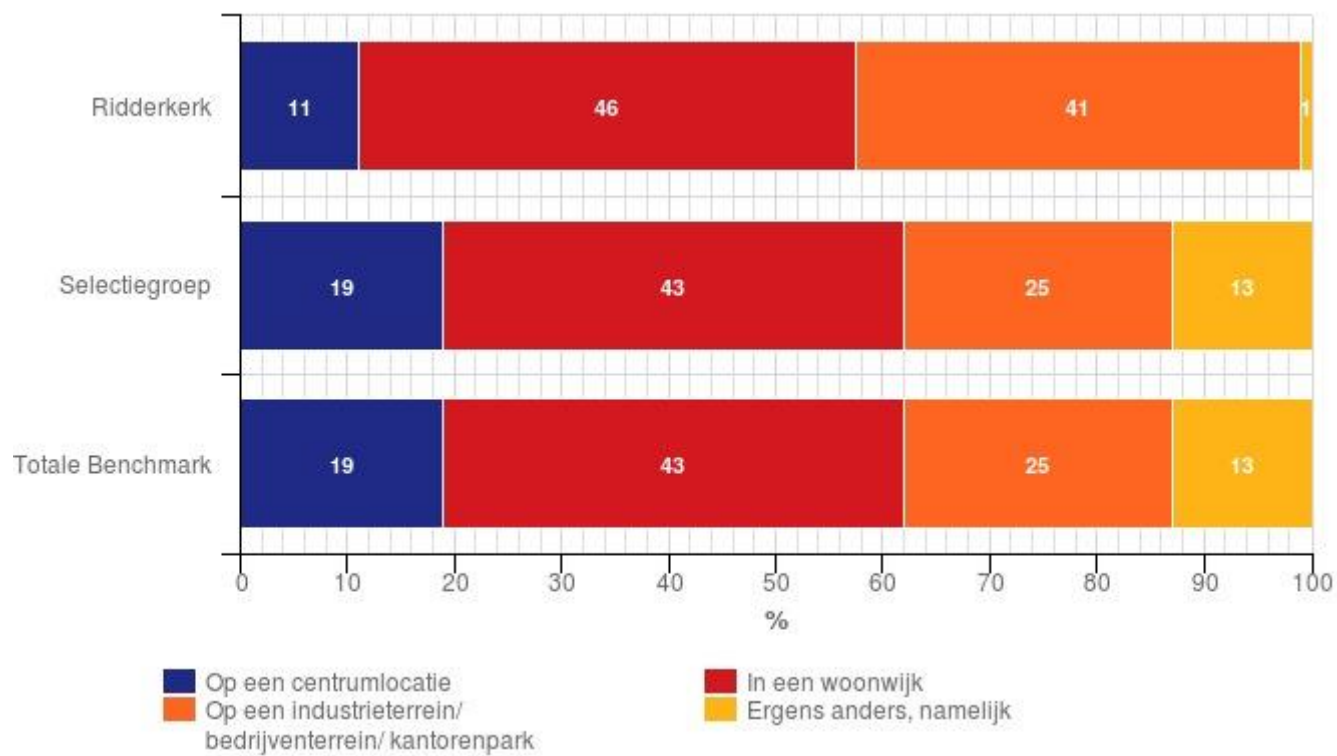
# 1. Achtergrondkenmerken van de ondernemers

Onderstaande basisgegevens geven inzicht in de achtergrond kenmerken van de ondernemers die deel hebben genomen aan deze peiling.

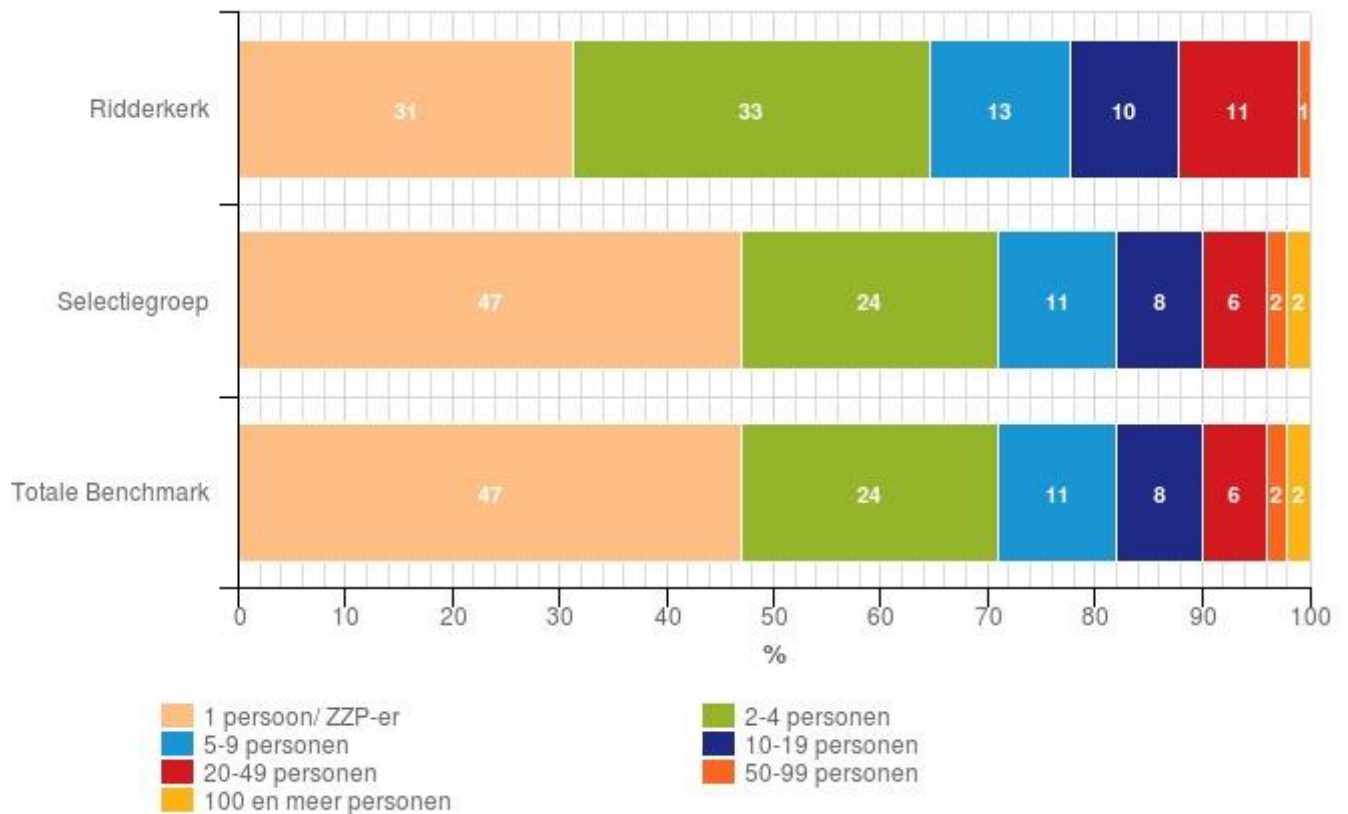
## 1.1. Tot welke sector behoort uw bedrijf?



## 1.2. Waar is het bedrijf gevestigd?



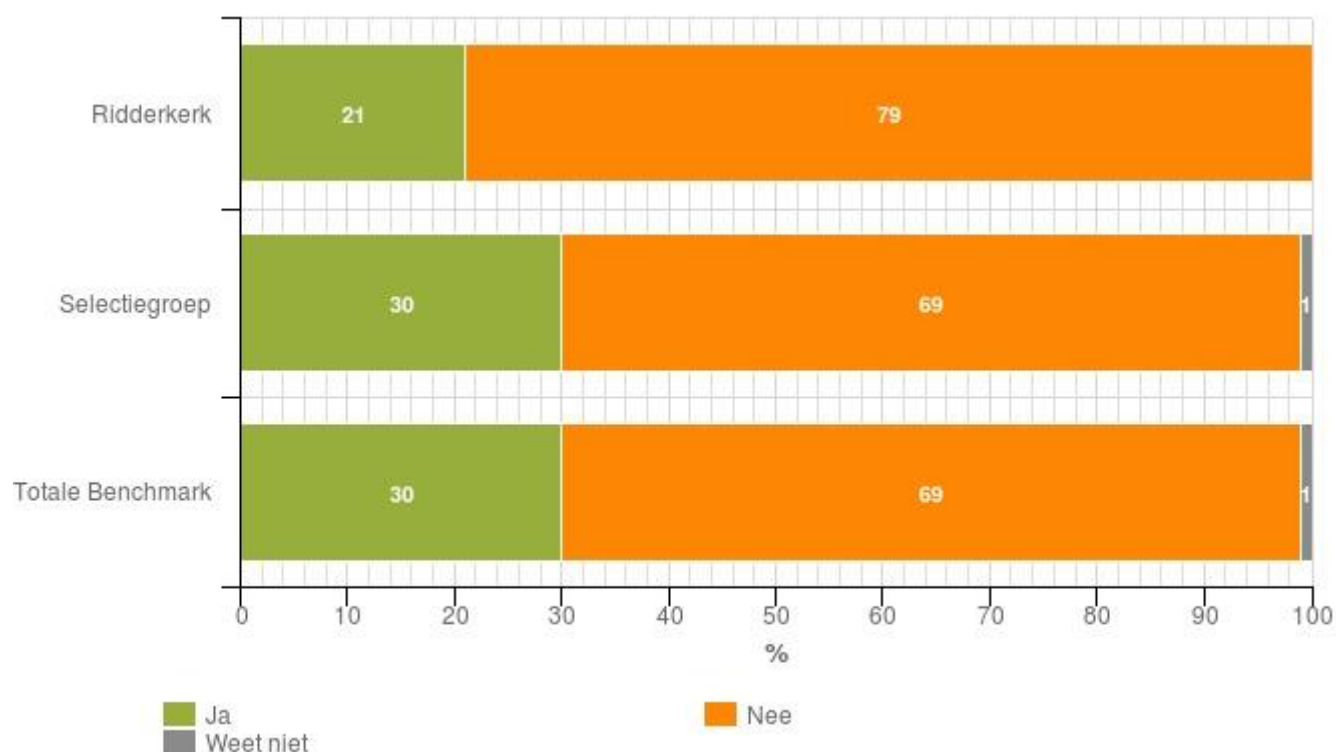
### 1.3. Hoeveel arbeidsplaatsen (in hele banen) heeft uw vestiging op dit moment, inclusief uzelf?



## 2. Algemene dienstverlening van de gemeente

Onderstaande vragen geven inzicht in hoe de ondernemers aankijken tegen de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

### 2.1. Contact gehad met gemeente in afgelopen 12 maanden?



Contact met een gemeente varieert van het aanvragen van een vergunningaanvraag tot en met een het maken van een melding of het stellen van een vraag.

Aan alle ondernemers is gevraagd een rapportcijfer te geven (zie onderstaande tabel) voor de dienstverlening. Daarmee is het algemeen rapportcijfer dienstverlening niet alleen gebaseerd op de eigen praktijk, maar ook op basis van ervaringen van collega's in het vak. Niet iedere ondernemer vult deze vragenlijst in en zo ontstaat toch een algemene indicatie van de waardering. Indien de ondernemer van mening is ook daarover geen uitspraken te kunnen doen zijn onderstaande vragen niet gesteld.

**Tabel 1: Algemeen rapportcijfer dienstverlening**

	Ridderkerk	Selectiegroep (n=20)	Totale Benchmark (n=20)
<b>8. Algemeen rapportcijfer dienstverlening van gemeente aan ondernemers</b>	5,8	6,0	6,0



**Tabel 2. Rapportcijfers van de deelaspecten van de gemeentelijke dienstverlening**

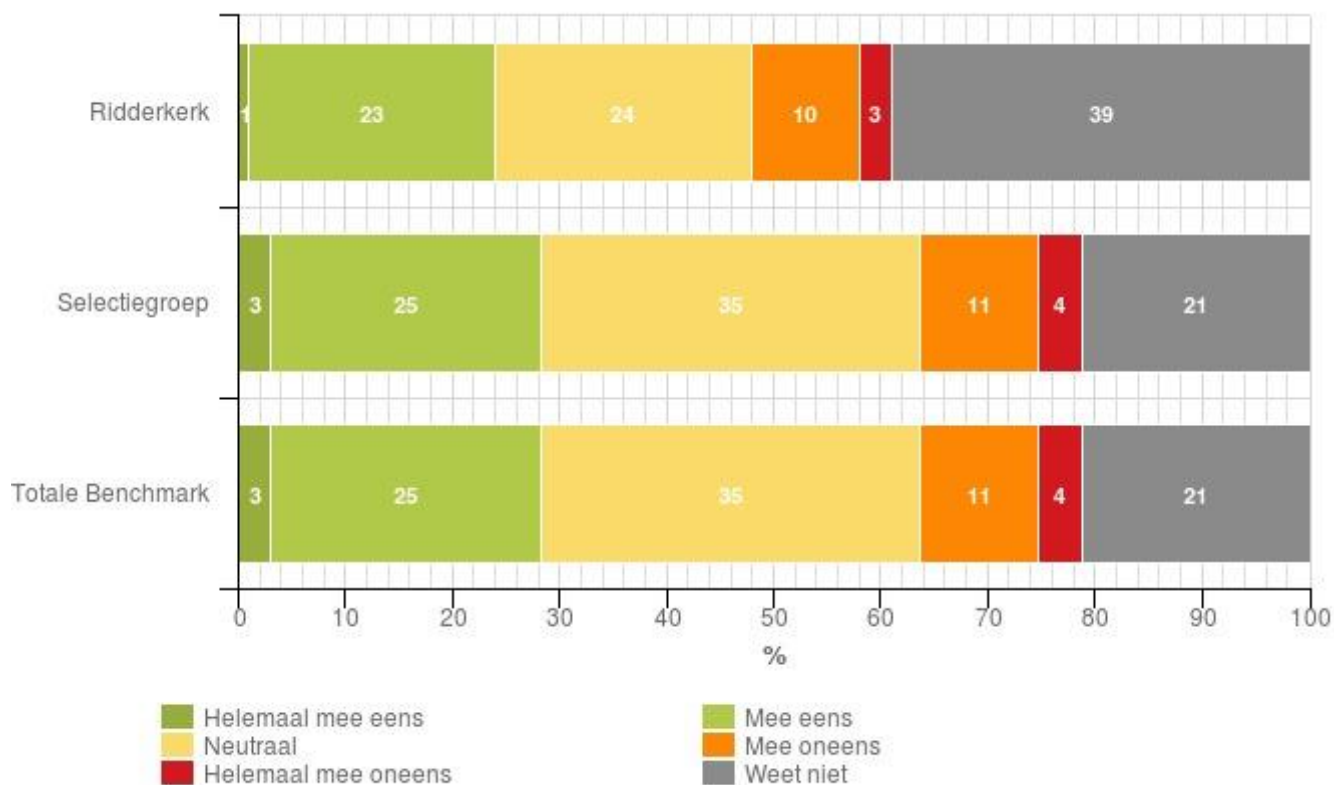
	Ridderkerk	Selectiegroep (n=20)	Totale Benchmark (n=20)
<b><u>Bereikbaarheid</u></b>			
9.1a Vindbaarheid van juiste loket/persoon	6,4	6,4	6,4
9.1b Openingstijden bedrijfsloket/ondernemersloket/ondernemersplein	6,6	6,5	6,5
9.1c Telefonische bereikbaarheid juiste personen	6,0	6,0	6,0
<b><u>Betrouwbaarheid</u></b>			
9.2a Nakomen afspraken	6,1	6,2	6,2
9.2b De mogelijkheden om klachten te uiten over de gemeentelijke dienstverlening	6,0	5,8	5,8
9.2c De duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie	6,2	5,7	5,7
<b><u>Communicatie met bedrijfsleven</u></b>			
9.3a Duidelijkheid beleid en regelgeving	6,0	5,6	5,6
9.3b Informatie over gemeentelijk beleid en regelgeving richting bedrijven/ instellingen	5,6	5,5	5,5
9.3c Mogelijkheden om met ambtenaren in contact te komen	6,5	6,1	6,1
9.3d Mogelijkheden om met bestuurders zoals burgemeester en wethouder in contact te komen	7,0	5,9	5,9
<b><u>Kennis en vaardigheden</u></b>			
9.4a Kennisniveau ambtenaren	6,2	6,0	6,0
9.4b Inlevingsvermogen van bestuurders zoals burgemeester en wethouder in problematiek bedrijven/ instellingen	6,2	5,5	5,5
9.4c Professionaliteit bij handhaving en toezicht door de gemeente (bijv. Bij inspecties)	5,9	5,6	5,6
<b><u>Snelheid en geloofwaardigheid</u></b>			
9.5a Snelheid waarmee vragen/ verzoeken worden beantwoord	5,4	5,5	5,5
9.5b Mate waarin er aandacht wordt besteed aan het verbeteren van het ondernemingsklimaat in uw gemeente	5,6	5,4	5,4

*Toelichting: Ook hier geldt dat ondernemers gevraagd zijn breder te kijken dan alleen de eigen ervaring. Niet iedere ondernemer vult deze vragenlijst in en zo ontstaat toch een algemene indicatie van de waardering.*

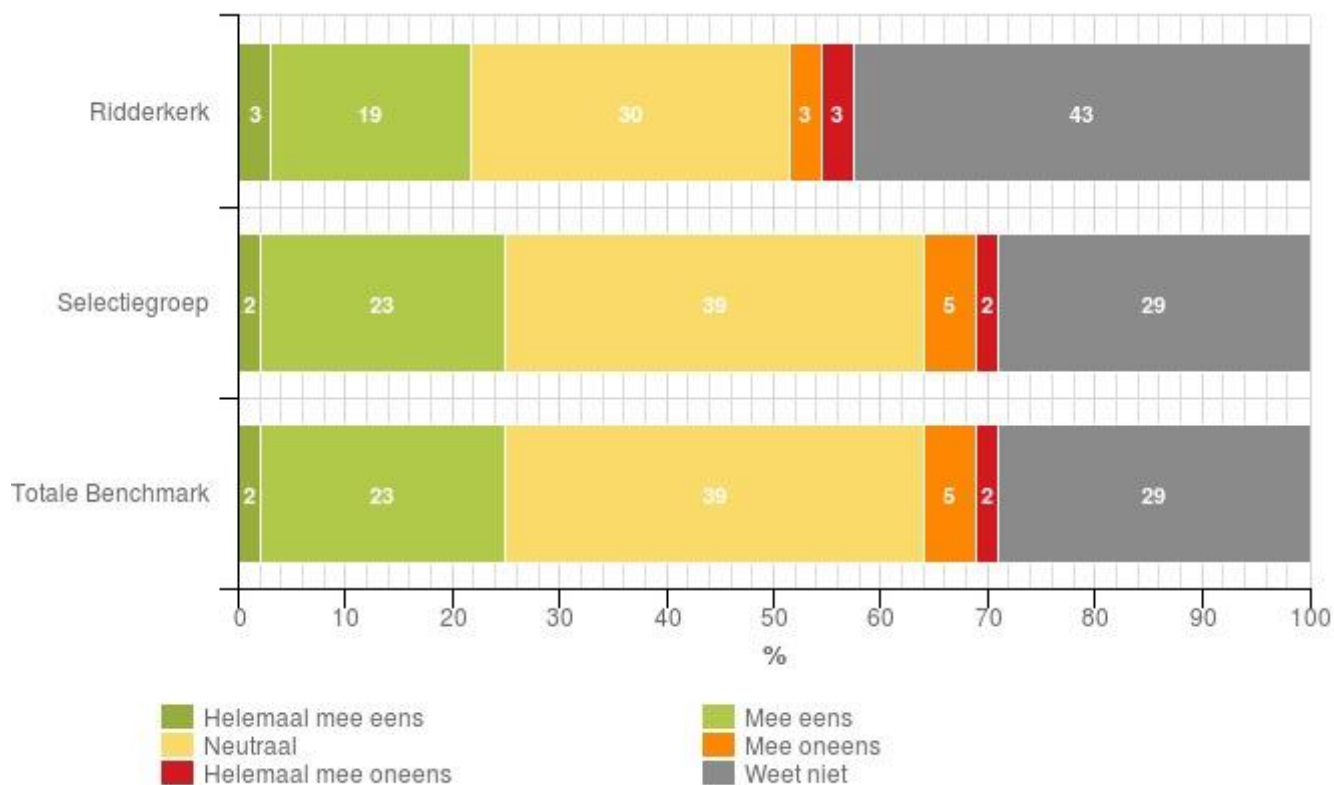
### 3. Gemeentelijke website

Digitale bereikbaarheid, vindbaarheid en actualiteit van gemeentelijke informatie ten behoeve van de dienstverlening aan ondernemers is in de 21ste eeuw één van de belangrijkste randvoorwaarden voor een goede waardering. Onderstaande vragen en antwoorden geven op hoofdlijnen aan in hoeverre ondernemers in uw gemeente deze digitale bereikbaarheid waarderen.

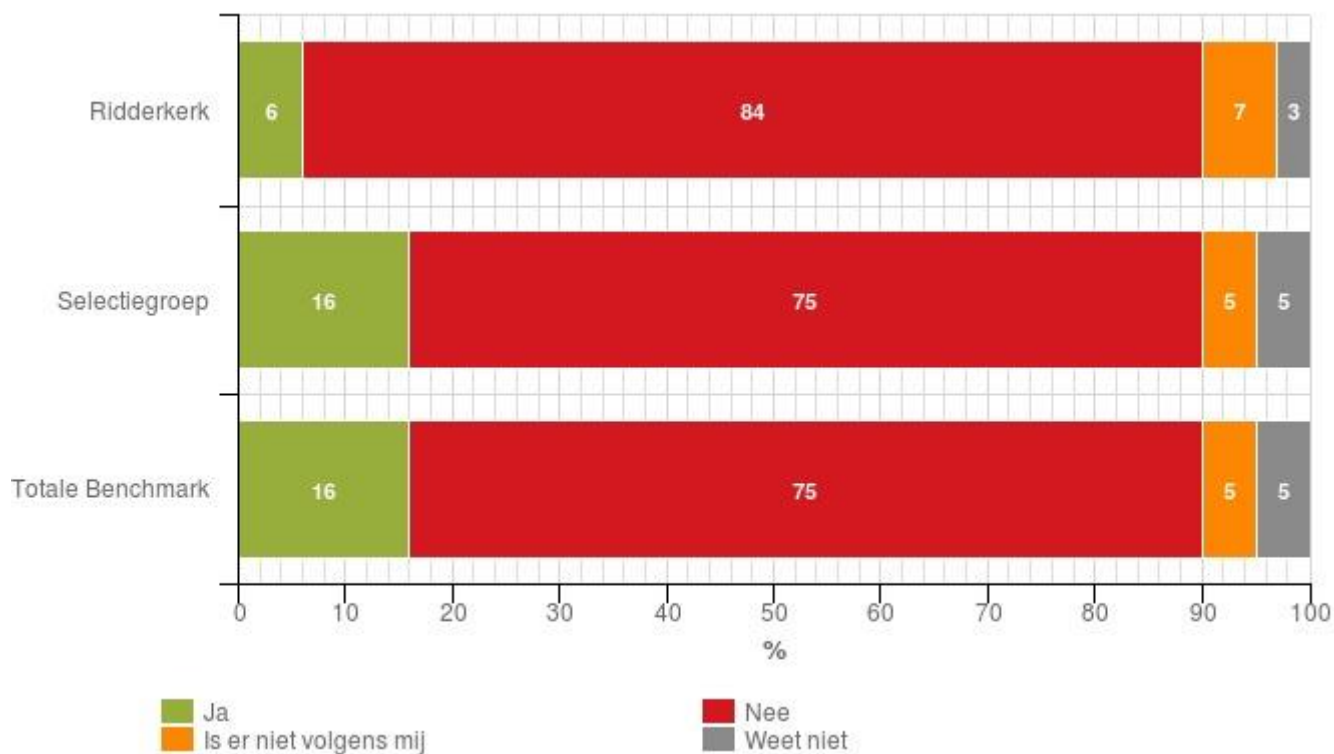
#### 3.1.a Informatie op de website is makkelijk vindbaar



#### 3.1.b Informatie op de website is actueel en correct



**3.2. Maakt u of heeft u ooit gebruik gemaakt van het online bedrijvenloket/ ondernemersloket/ ondernemersplein van uw gemeente?**



### Tabel 3: Rapportcijfer digitale bedrijvenloket

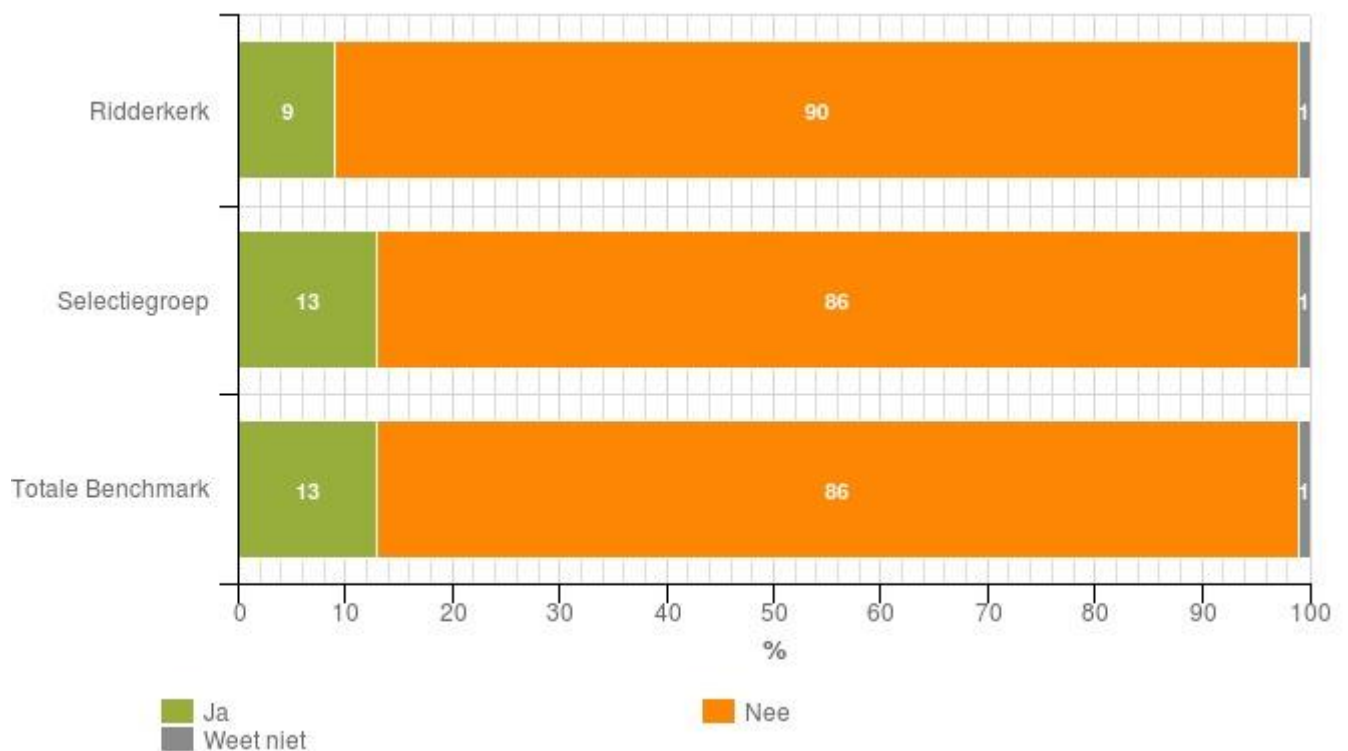
Toelichting: Deze vraag is alleen gesteld aan ondernemers die hebben aangegeven ooit gebruik te hebben gemaakt van het online bedrijvenloket, ondernemersloket, of ondernemersplein van de gemeente.

	Ridderkerk	Selectiegroep (n=20)	Totale Benchmark (n=20)
<b>12. Algemeen rapportcijfer dienstverlening van gemeente aan ondernemers</b>	6,8	6,2	6,2

## 4. Vergunningen

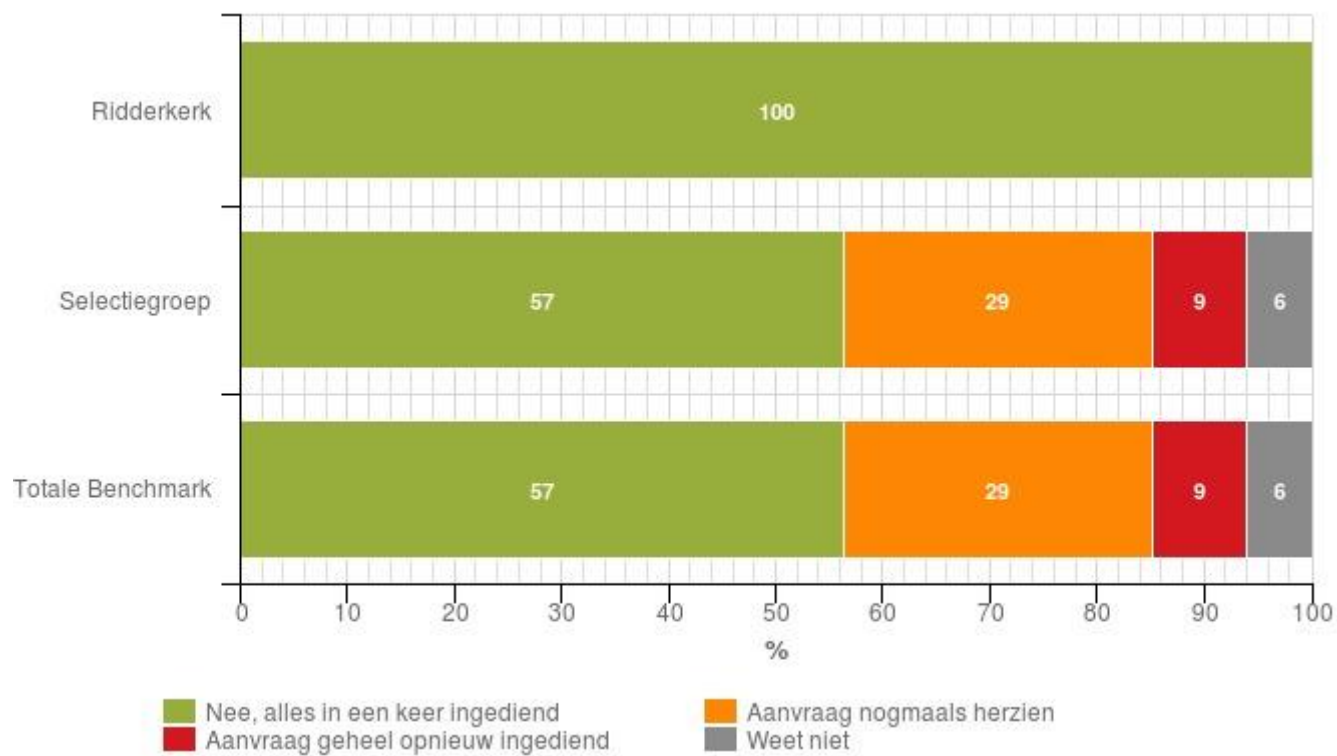
In hoeverre waarderen ondernemers het proces van vergunningverlening in uw gemeente? Hieronder krijgt u inzicht in het percentage en de waardering van ondernemers die in de afgelopen 12 maanden een vergunning hebben aangevraagd.

### 4.1. Heeft u de afgelopen 12 maanden voor uw bedrijf een vergunning aangevraagd bij de gemeente?



### 4.2. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag moeten herzien of opnieuw ingediend?

Toelichting: Deze vraag is alleen gesteld aan ondernemers die hebben aangegeven de afgelopen 12 maanden een vergunning te hebben aangevraagd.



#### **Tabel 4. Rapportcijfers voor de meest recente vergunningaanvraag**

Toelichting: Deze vraag is alleen gesteld aan ondernemers die hebben aangegeven de afgelopen 12 maanden een vergunning te hebben aangevraagd.

	<b>Ridderkerk</b>	<b>Selectiegroep (n=20)</b>	<b>Totale Benchmark (n=20)</b>
<b>16.a Tijdsduur van indiening van de aanvraag tot het besluit</b>	6,3	5,4	5,4
<b>16.b Interne afstemming van de gemeente tussen afdelingen bij vergunningaanvraag</b>	5,5	5,4	5,4
<b>16.c Communicatie met bedrijven/ instellingen bij vergunningaanvraag</b>	5,5	5,7	5,7

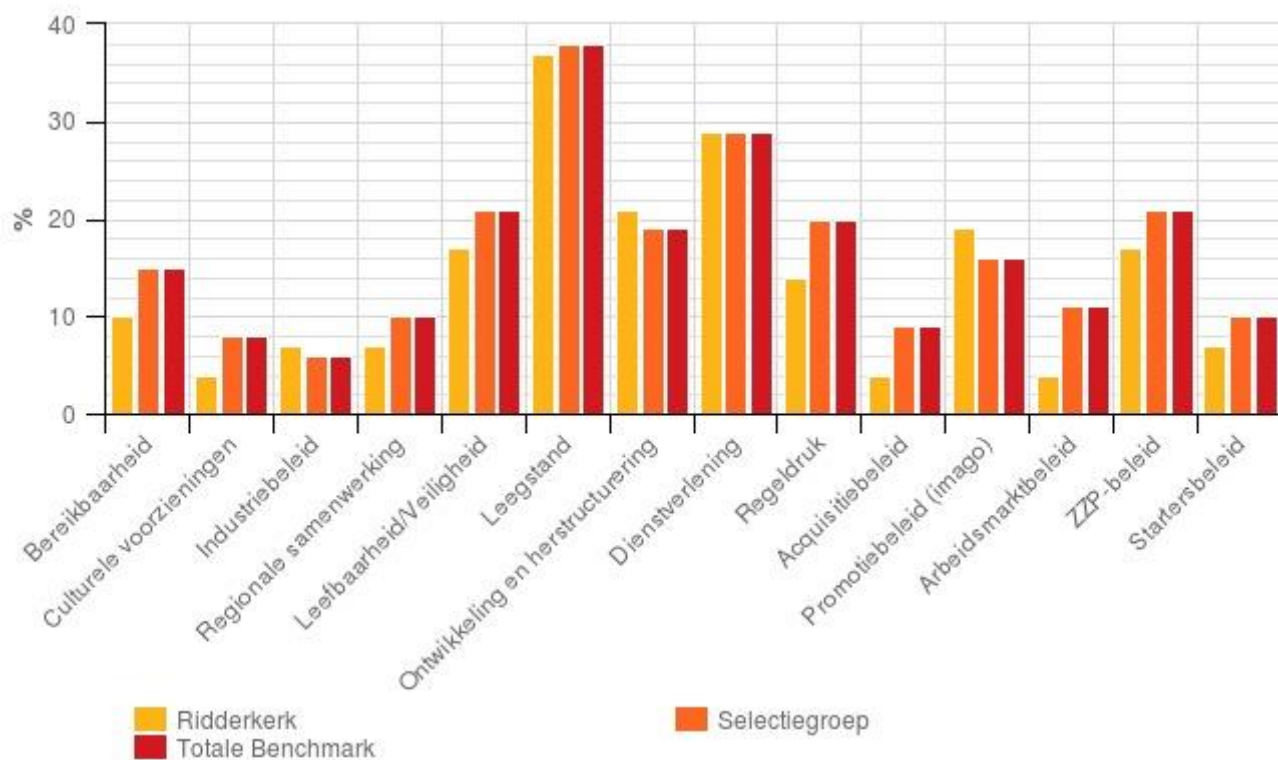
## 5. Gemeentelijk beleid

Aan de ondernemers is gevraagd het gemeentelijk beleid te waarderen op een aantal thema's. Tevens is gevraagd op welk thema, vanuit hun optiek, meer inspanningen verricht zouden moeten worden.

**Tabel 5. Rapportcijfers beleidsinitiatieven rond de een aantal beleidsthema's**

	Ridderkerk	Selectiegroep (n=20)	Totale Benchmark (n=20)
<b>17.a Beleid voor ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties</b>	5,5	5,3	5,3
<b>17.b ZZP-beleid</b>	6,2	5,2	5,2
<b>17.c Arbeidsmarktbeleid</b>	6,1	5,7	5,7
<b>17.d Toeristisch beleid</b>	5,2	6,0	6,0
<b>17.e Samenwerking met andere gemeenten</b>	5,6	6,1	6,1

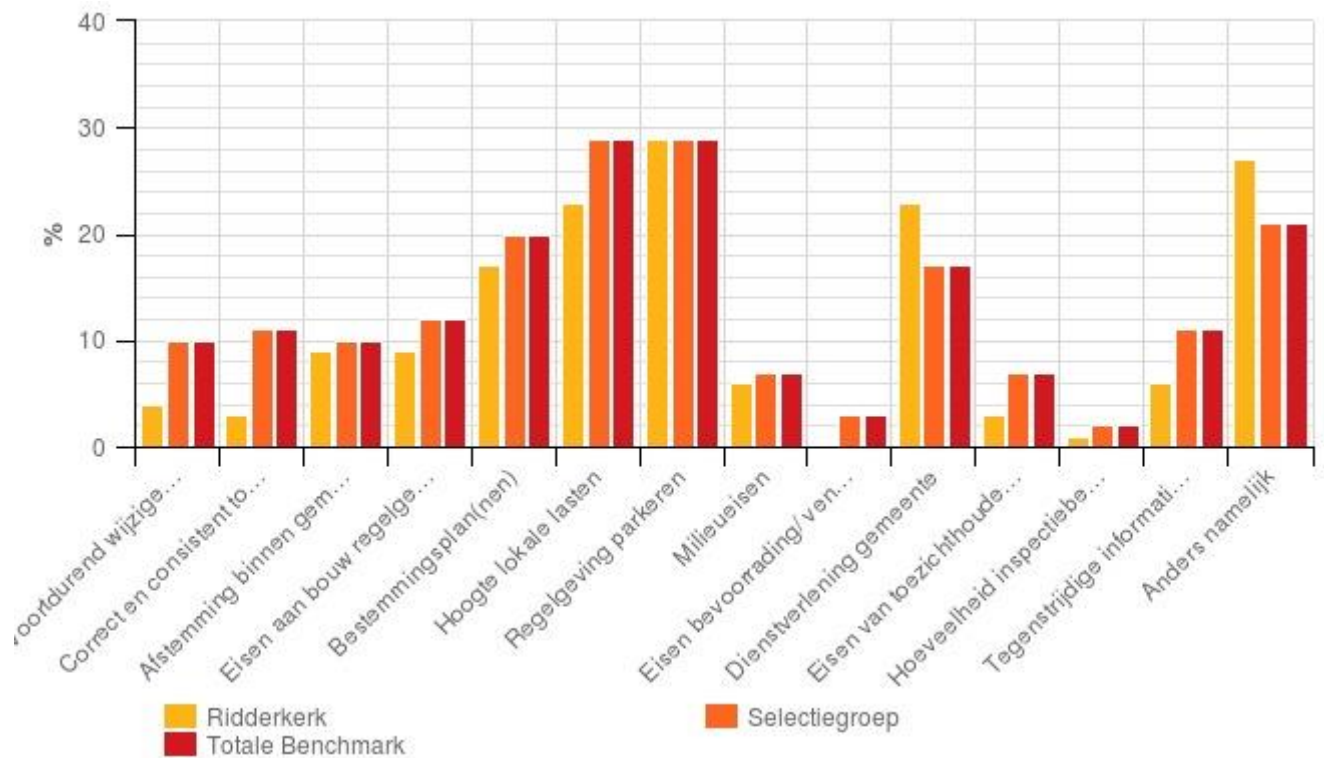
### 5.1. Op welk beleidsterrein (max. 3) zou de gemeente meer inspanningen moeten verrichten?



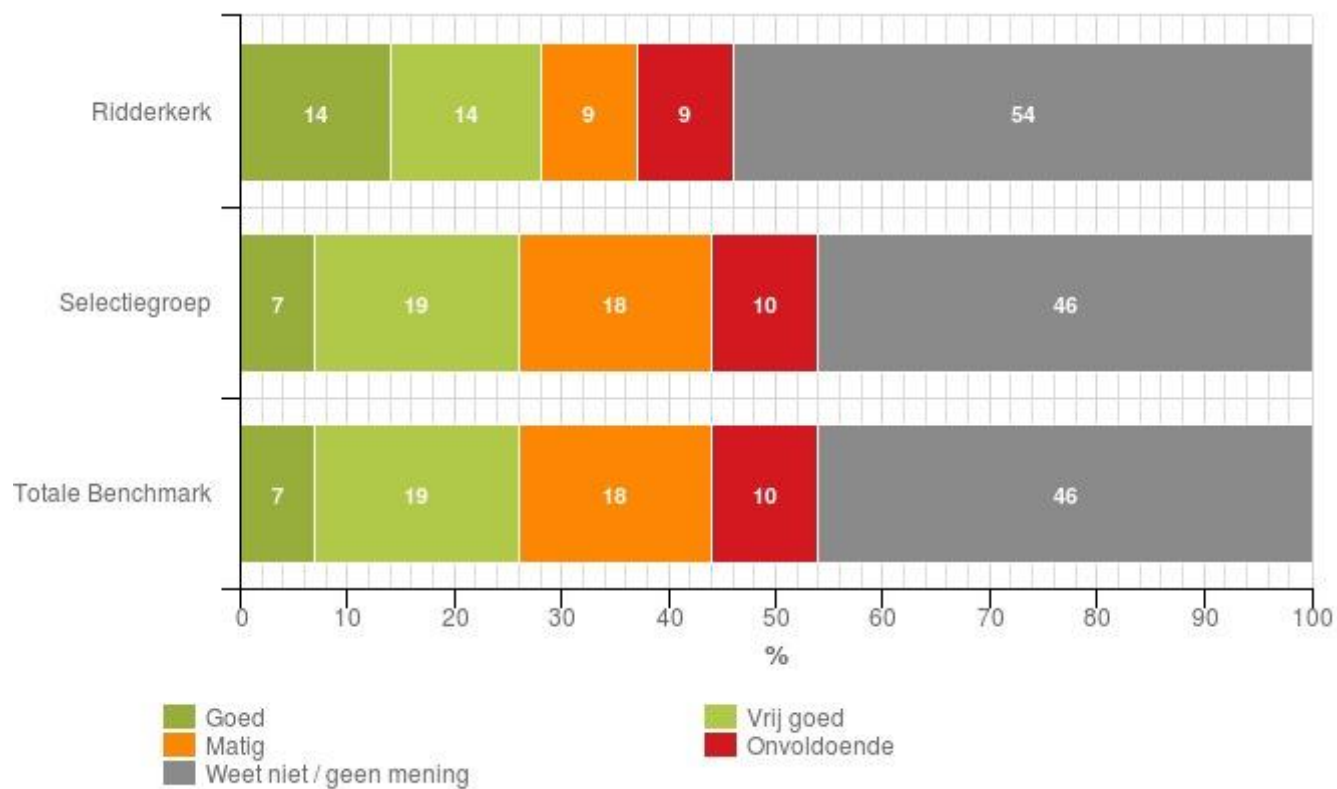
Toelichting op deze grafiek: Elke ondernemer kan meerdere (maximaal 3) antwoorden geven. Het cijfer geeft per thema weer hoeveel procent van de ondernemers dit antwoord heeft gegeven. Is dit percentage in uw gemeente hoger of gelijk dan dat van de hele benchmark of uw selectiegroep, dan kunt u ervanuit gaan dat aandacht voor dit betreffende thema in vergelijking bovengemiddeld belangrijk wordt gevonden. In het omgekeerde geval betekent dit dat op het betreffende thema naar de mening van de ondernemer reeds voldoende inspanningen geleverd worden of dat het betreffende thema binnen uw gemeente minder relevant is.



**5.2. Aspecten (max. 3) van gemeentelijke heffingen, regels en procedures waar ruimte voor verbetering is**



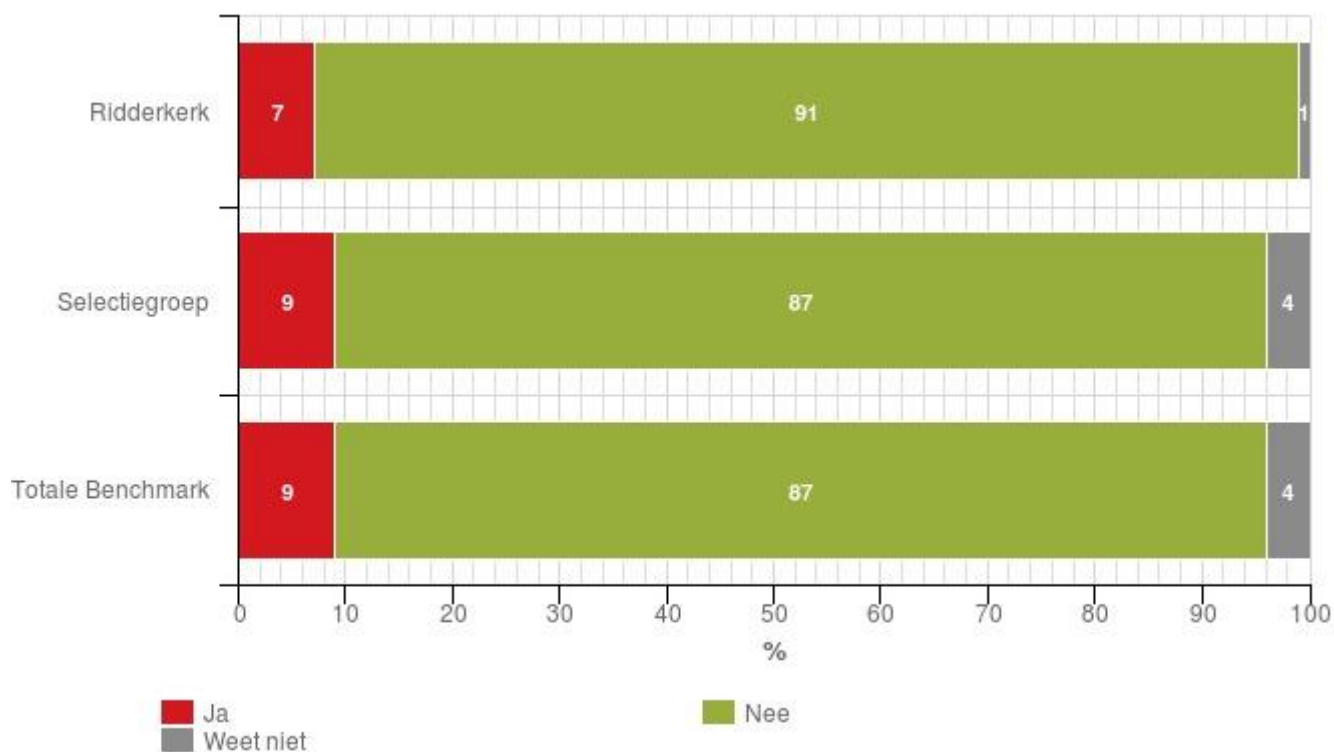
**5.3. In hoeverre spant de gemeente zich volgens u in om duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen te stimuleren?**



## 6. Arbeidsmarkt

Gevraagd is aan de ondernemers of ze problemen ervaren met het invullen van bepaalde functies binnen uw organisatie. Bij de antwoordcategorie 'ja' kan er door middel van nadere analyses gekeken worden of zich dit voordoet bij bedrijven in een specifieke sector, op een bepaalde locatie of bij een bepaalde bedrijfsomvang.

### 6.1. Ervaart u momenteel problemen bij het invullen van bepaalde functies binnen uw organisatie?



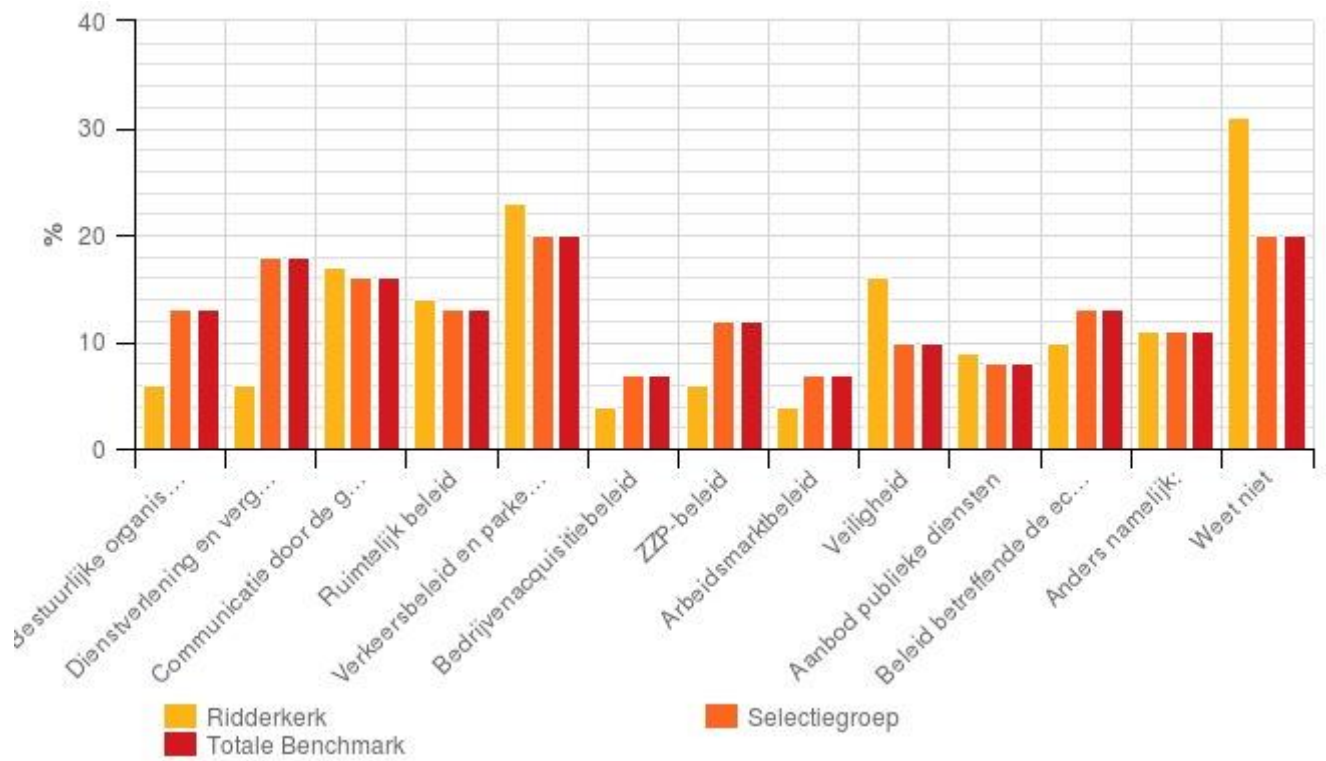
## 7. Ondernemingsklimaat

Onderstaande vragen en antwoorden geven inzicht in de mate waarin ondernemers het ondernemingsklimaat in uw gemeente waarderen en welke thema's het zwaarst hebben meegewogen in deze waardering.

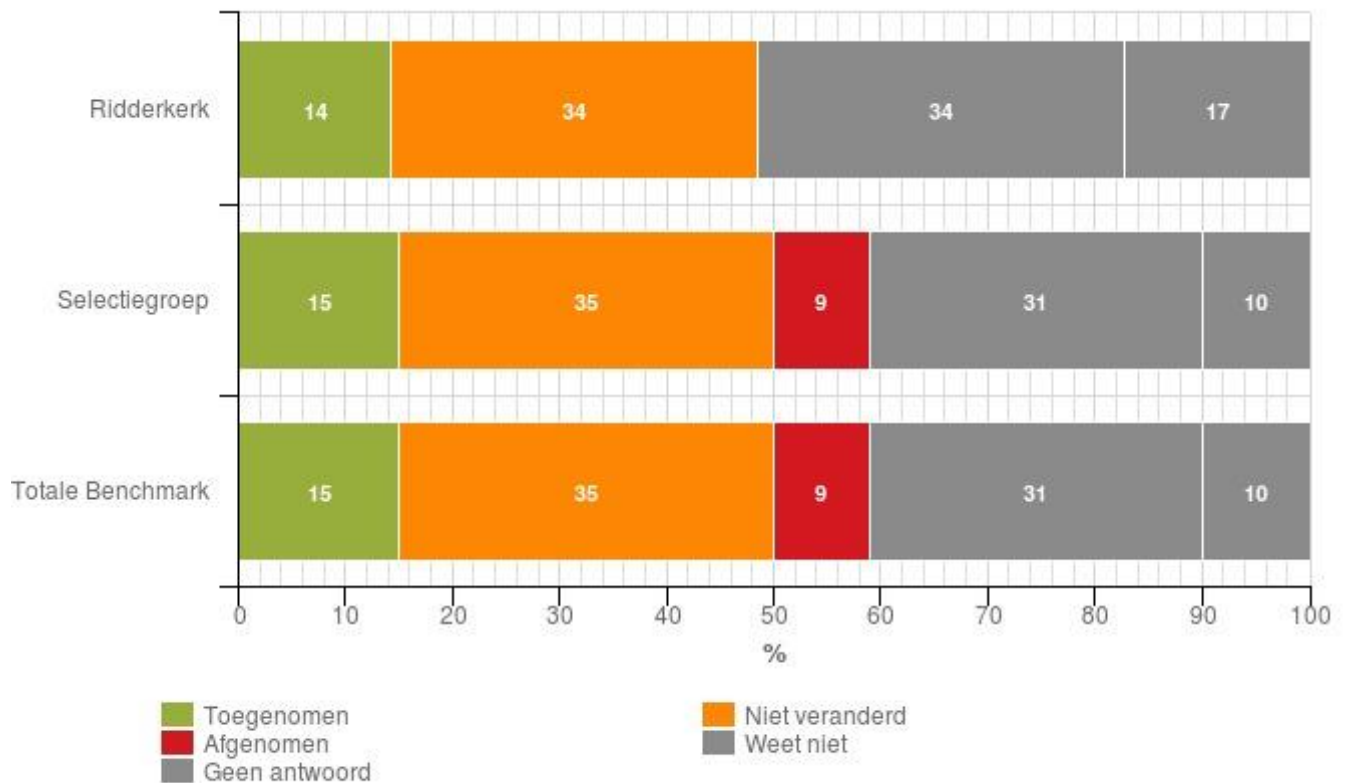
**Tabel 6. Algemeen rapportcijfers voor ondernemingsklimaat**

	Ridderkerk	Selectiegroep (n=20)	Totale Benchmark (n=20)
<b>24. Algemeen rapportcijfer voor ondernemingsklimaat</b>	6,3	6,2	6,2

**7.1. Zwaarstwegende onderwerpen (max. 2) waarop algemeen rapportcijfer ondernemingsklimaat bepaald**

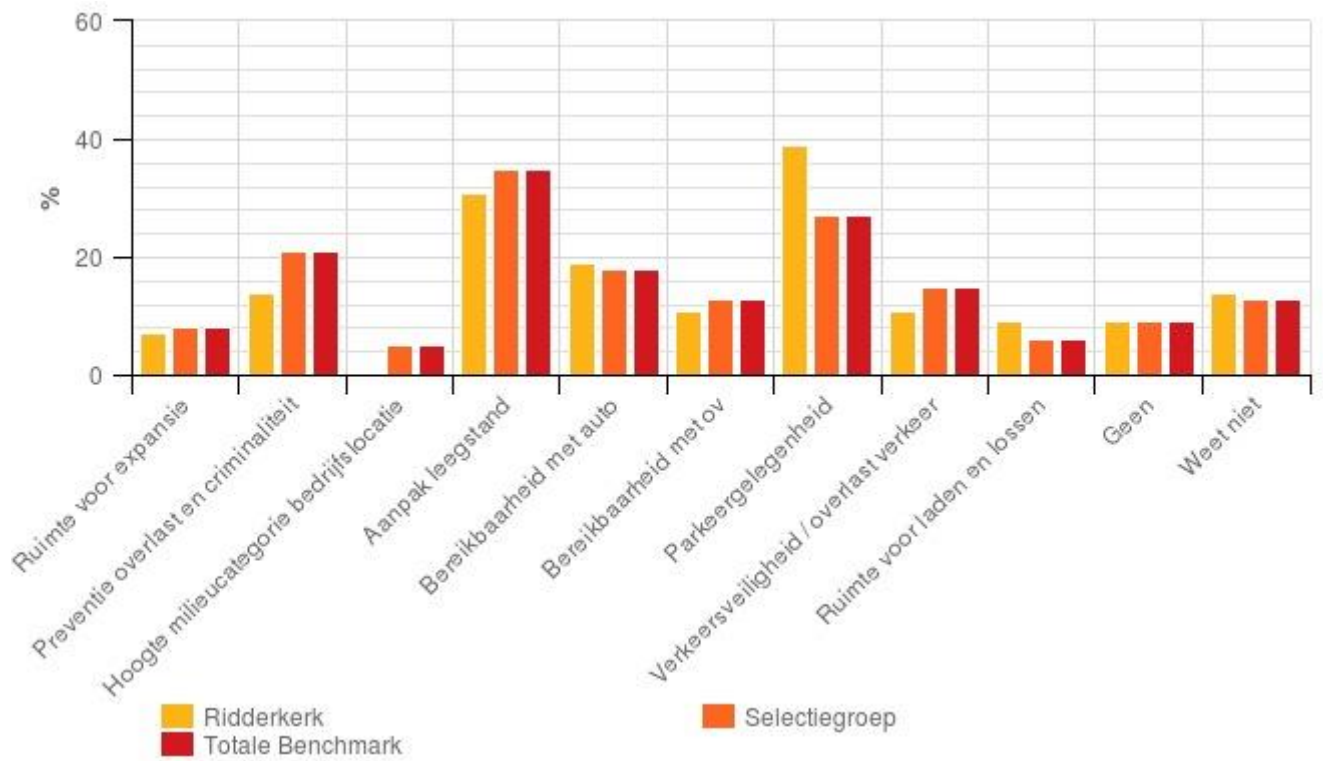


**7.2. Is volgens u de aandacht van uw gemeente voor het ondernemingsklimaat gedurende de afgelopen twee jaar:**





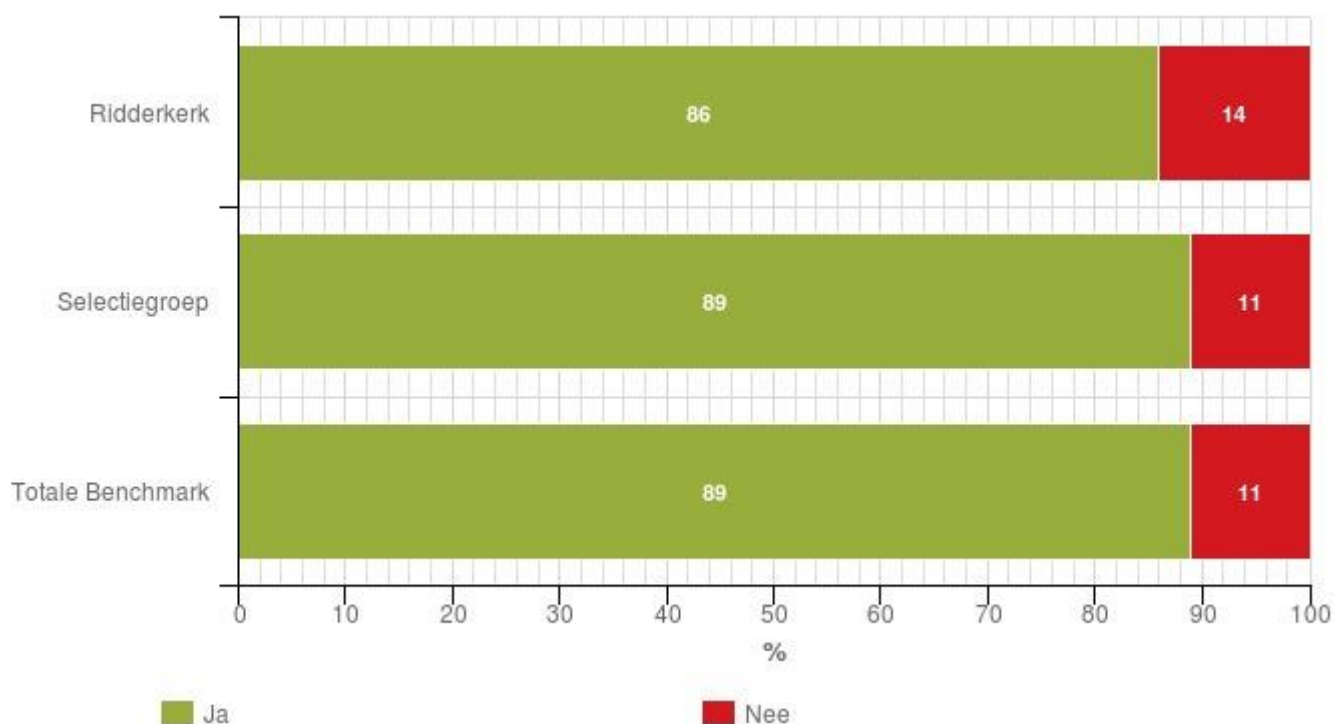
### 7.3. Meegegeven (eventuele) verbeterpunten (max. 3) ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving



## 8. Faciliteiten en omgeving

In hoeverre zijn de locatie en vestigingsfactoren op orde voor het optimaal kunnen functioneren van het bedrijf binnen een aantrekkelijk vestigingsklimaat (zowel voor de werkgever als de werknemer).

### 8.1. Heeft u op dit moment voldoende ruimte voor uw bedrijf?



**Tabel 7. Rapportcijfers faciliteiten en omgeving**

	Ridderkerk	Selectiegroep (n=20)	Totale Benchmark (n=20)
<b>30.a De beschikbaarheid van geschikte locaties voor uw onderneming</b>	6,8	6,7	6,7
<b>30.b De staat van de openbare ruimte (weg, groenvoorziening, trottoir)</b>	6,5	6,4	6,4
<b>30.c De parkeermogelijkheden in de directe nabijheid van uw bedrijfspand</b>	6,1	6,4	6,4
<b>30.d De bereikbaarheid van uw bedrijfspand per auto</b>	7,1	7,2	7,2
<b>30.e De bereikbaarheid van uw bedrijfspand met het openbaar vervoer</b>	6,5	6,2	6,2
<b>30.f Het aanbod van detailhandel binnen uw</b>	6,7	6,5	6,5

<b>gemeente</b>			
<b>30.g Het centrummanagement binnen uw gemeente</b>	6,1	5,8	5,8
<b>30.h Het woon- en leefklimaat in de gemeente (aanbod woningen, voorzieningen en sfeer bijvoorbeeld)</b>	6,6	6,9	6,9
<b>30.i Het aanbod van recreatieve voorzieningen (zoals winkels, horeca, recreatiegebieden) in uw gemeente</b>	6,5	6,8	6,8



## 9. Veiligheid en criminaliteit

De 'gepercipieerde' veiligheid en werkelijke criminaliteit zijn belangrijke indicatoren voor een prettig werk- en ondernemingsklimaat.

**Tabel . Rapportcijfers faciliteiten en omgeving**

	Ridderkerk	Selectiegroep (n=20)	Totale Benchmark (n=20)
<b>31. De veiligheid van uw bedrijf(svestiging) in de bedrijfsomgeving</b>	6,6	6,8	6,8

### 9.1. Is uw bedrijf de afgelopen 2 jaar slachtoffer geweest van criminaliteit?

