





Rapporteigenschappen

Dit is de POK-rapportage van het jaar:	2020
De laatste meting voor Leiden ging over het jaar:	2020
Peiling OndernemingsKlimaat wordt uitgevoerd door:	 

Netto respons

In 2020 hebben in totaal 274 ondernemers uit de gemeente Leiden deelgenomen aan deze Peiling.
In 2018 hebben in totaal 344 ondernemers uit de gemeente Leiden deelgenomen aan deze Peiling.
In 2016 hebben in totaal 174 ondernemers uit de gemeente Leiden deelgenomen aan deze Peiling.

Dit rapport is automatisch gegenereerd op [www.peiling-ondernemingsklimaat.nl](https://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. Hiermee biedt POK het startpunt voor gericht beleid op het verbeteren of versterken van het ondernemingsklimaat in uw gemeente.

Middels uw online account kunt u eenvoudig een vergelijking maken van de resultaten van de peiling in uw gemeente en deze vergelijken met eerdere resultaten in het verleden. 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 Research 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 e-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 onderdoet voor de meeste andere gemeenten. Ondernemers waarderen de getoonde 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 gemeente de kwaliteit van het betreffende aspect bovengemiddeld waarderen. Zorg ervoor dat deze 'koploperpositie' 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 maatwerkanalyses 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: elvira.meurs@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.

Met vriendelijke groet,
Elvira Meurs (Ecorys)
Jos Balk (Totta Research)

Gegevens vergelijken

U kunt op twee manieren uw resultaten bekijken en vergelijken:

Benchmarken naar keuze

Binnen de module Benchmarken naar keuze, kunt u een dynamische rapportage samenstellen. Dit 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).

Rapport

Hieronder treft u grafieken die de gegeven antwoorden uit het onderzoek overzichtelijk in kaart brengen. U ziet telkens de score uit het huidige jaar, gevolgd door de scores van voorgaande jaren. De volgende thema's worden behandeld:

[1. Achtergrondkenmerken van de ondernemers](#)

[2. Algemene dienstverlening van de gemeente](#)

[3. Vergunningen](#)

[4. Gemeentelijk beleid](#)

[5. Arbeidsmarkt](#)

[6. Ondernemingsklimaat](#)

[7. Faciliteiten en omgeving](#)

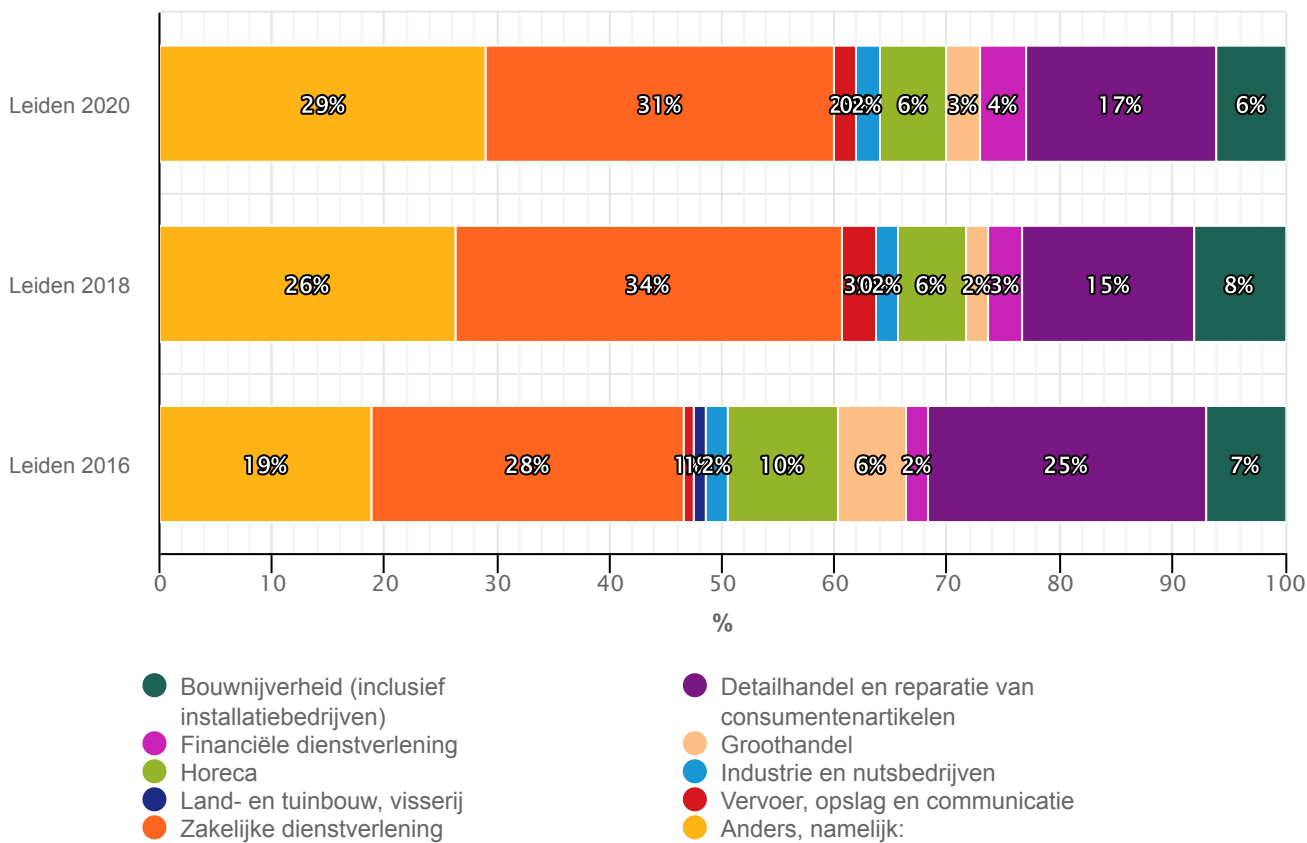
[8. Veiligheid en criminaliteit](#)

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

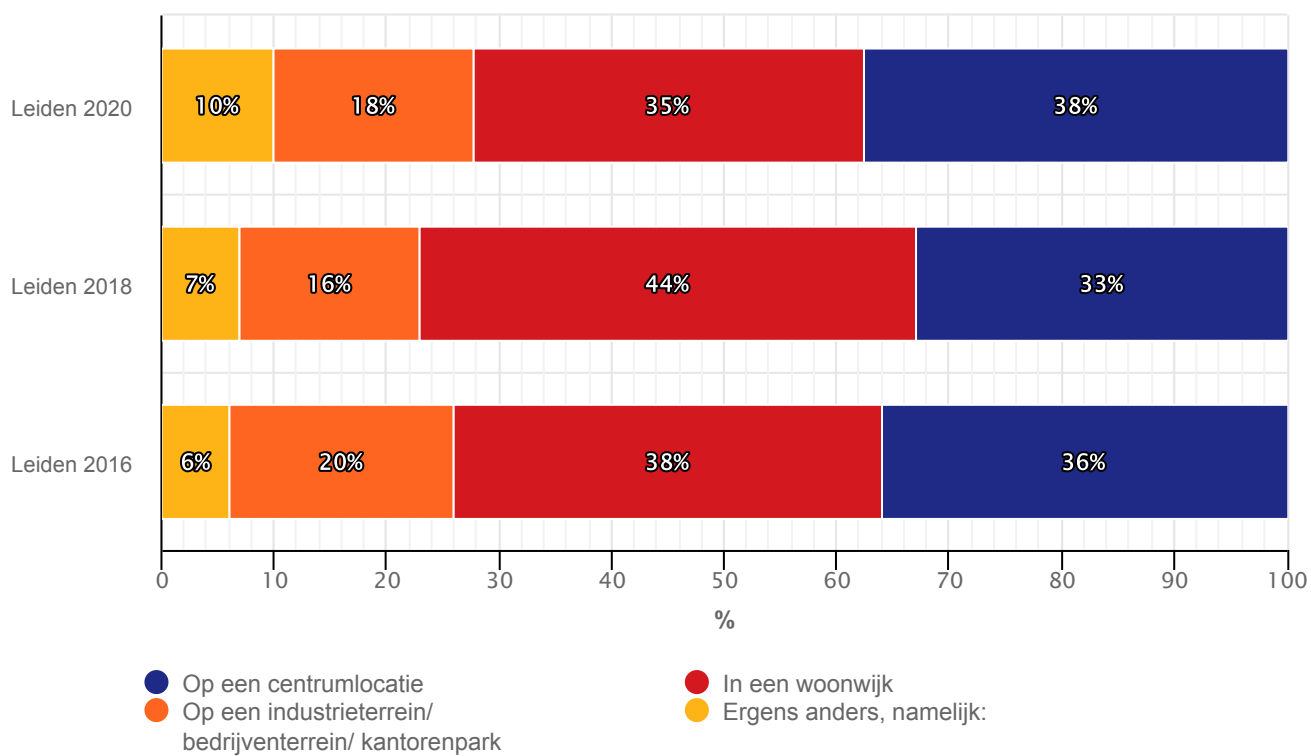
1. Achtergrondkenmerken van de ondernemers

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

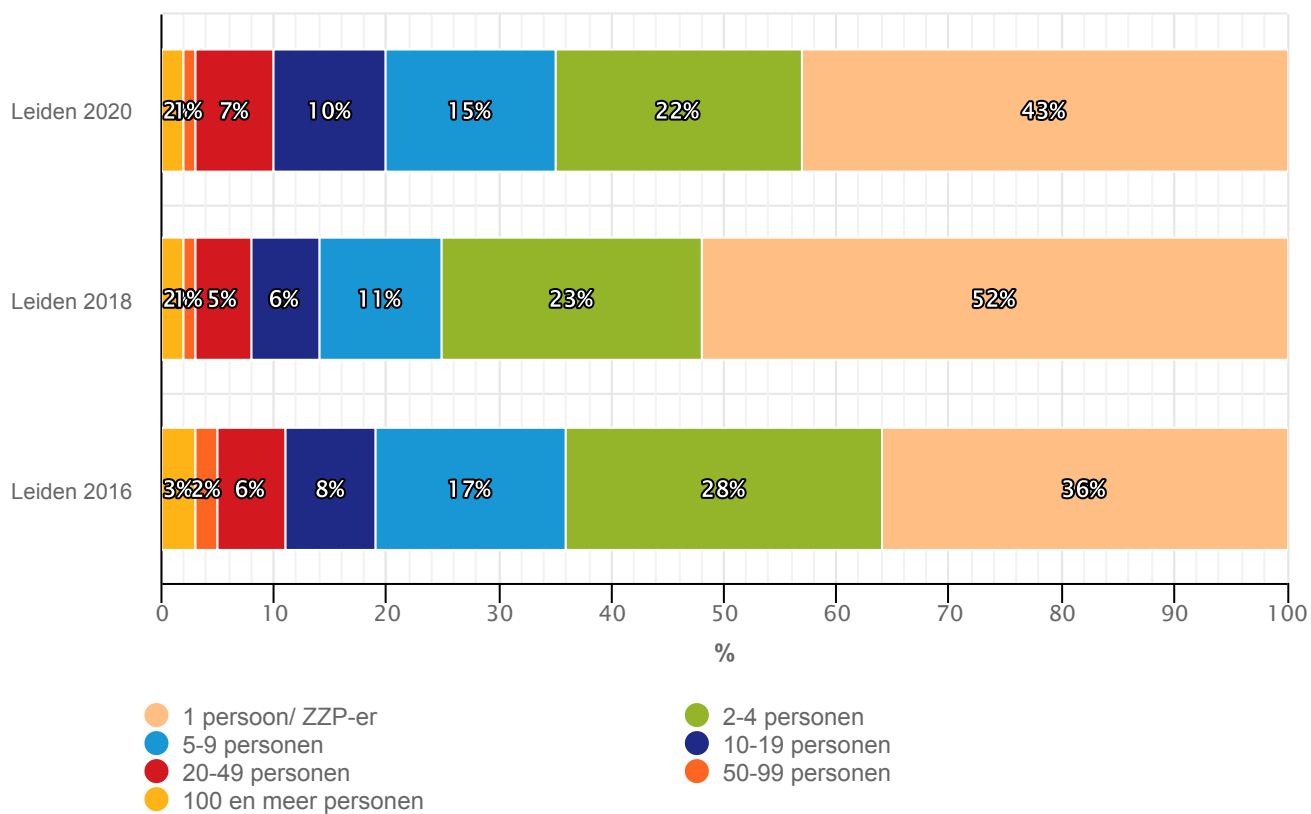
1.1. Tot welke sector behoort uw bedrijf?



1.2. Waar is het bedrijf gevestigd?



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

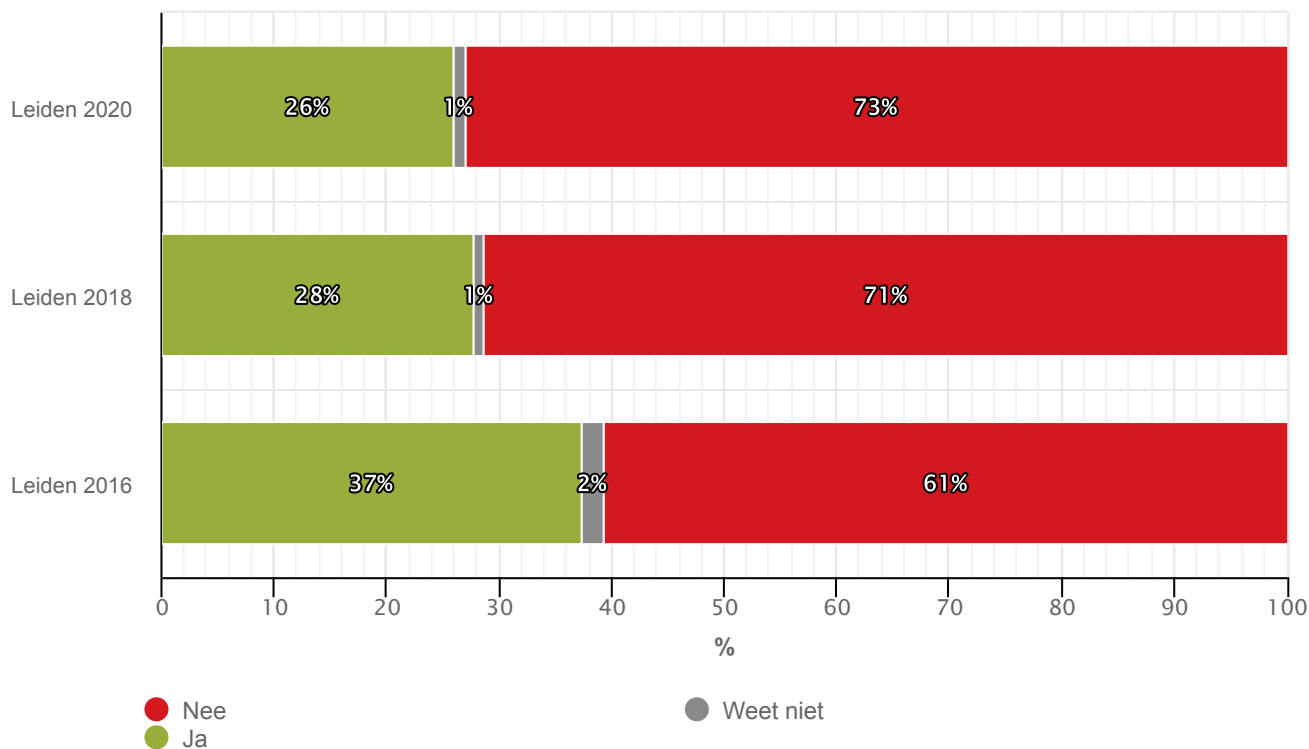


2. Algemene dienstverlening van de gemeente

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

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

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



Aan alle ondernemers is gevraagd een rapportcijfer te geven 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, maar 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 voor dienstverlening

	Leiden 2020	Leiden 2018	Leiden 2016
8. Algemeen rapportcijfer dienstverlening van gemeente aan ondernemers	5,6	5,7	5,8

Tabel 2. Rapportcijfers voor de deelaspecten van de gemeentelijke dienstverlening

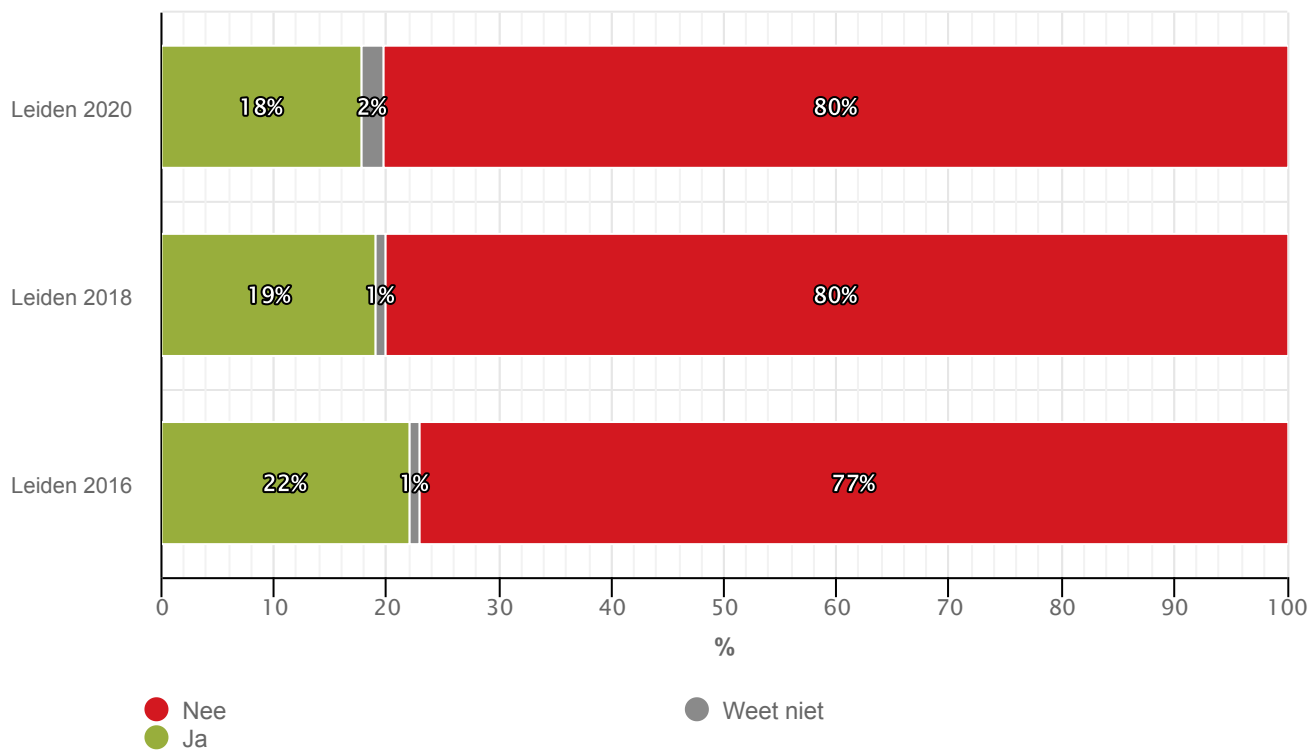
	Leiden 2020	Leiden 2018	Leiden 2016
<u>Bereikbaarheid</u>			
10.1a Vindbaarheid van juiste loket/persoon	5,7	5,2	6,0
10.1b Openingstijden bedrijfsloket/ ondernemersloket/ondernemersplein	6,3	6,3	6,4
10.1c Telefonische bereikbaarheid juiste personen	5,6	5,3	5,6
<u>Betrouwbaarheid</u>			
10.2a Nakomen afspraken	5,3	5,1	5,7
10.2b De mogelijkheden om klachten te uiten over de gemeentelijke dienstverlening	5,0	4,9	5,3
10.2c De duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie	5,0	5,2	5,0
<u>Communicatie met bedrijfsleven</u>			
10.3a Duidelijkheid beleid en regelgeving	5,1	5,2	5,1
10.3b Informatie over gemeentelijk beleid en regelgeving richting bedrijven/instellingen	5,3	5,4	5,2
10.3c Vindbaarheid informatie op de gemeentelijke website	5,8	5,7	0,0
10.3d Mogelijkheden om met ambtenaren in contact te komen	5,6	5,5	5,7
10.3e Mogelijkheden om met bestuurders zoals burgemeester en wethouder in contact te komen	5,4	5,8	5,6
<u>Kennis en vaardigheden</u>			
10.4a Kennisniveau ambtenaren	5,5	5,1	5,4
10.4b Inlevingsvermogen van bestuurders zoals burgemeester en wethouder in problematiek bedrijven/instellingen	4,8	5,1	4,8
10.4c Professionaliteit bij handhaving en toezicht door de gemeente (bijv. bij inspecties)	4,9	4,9	5,1
10.4d Toegankelijkheid en inlevingsvermogen van de accountmanager bedrijven	5,4	5,2	5,5
<u>Snelheid en geloofwaardigheid</u>			
10.5a Snelheid waarmee vragen/verzoeken worden beantwoord	5,0	4,9	5,1
10.5b Mate waarin er aandacht wordt besteed aan het verbeteren van het ondernemingsklimaat in uw gemeente	5,1	5,4	5,0

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

3. Vergunningen

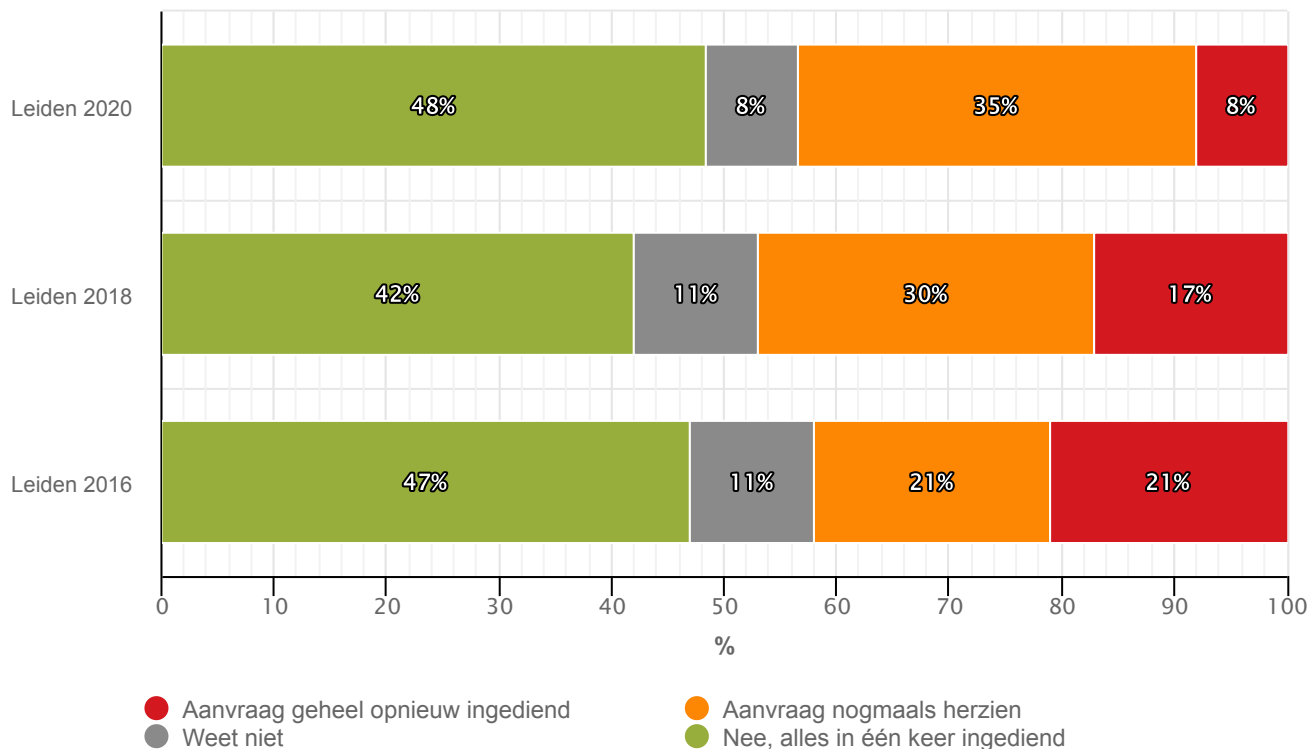
In hoeverre waarderen ondernemers het proces van vergunningverlening in uw gemeente? Hieronder krijgt u inzicht in het percentage en de waardering van ondernemers die in de afgelopen 12 maanden een vergunning hebben aangevraagd.

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



3.2. 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 3. 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.

	Leiden 2020	Leiden 2018	Leiden 2016
16.a Tijdsduur van indiening van de aanvraag tot het besluit	4,9	5,2	4,9
16.b Interne afstemming van de gemeente tussen afdelingen bij vergunningaanvraag	4,4	4,5	4,4
16.c Communicatie met bedrijven/instellingen bij vergunningaanvraag	4,5	4,8	4,7

4. Gemeentelijk beleid

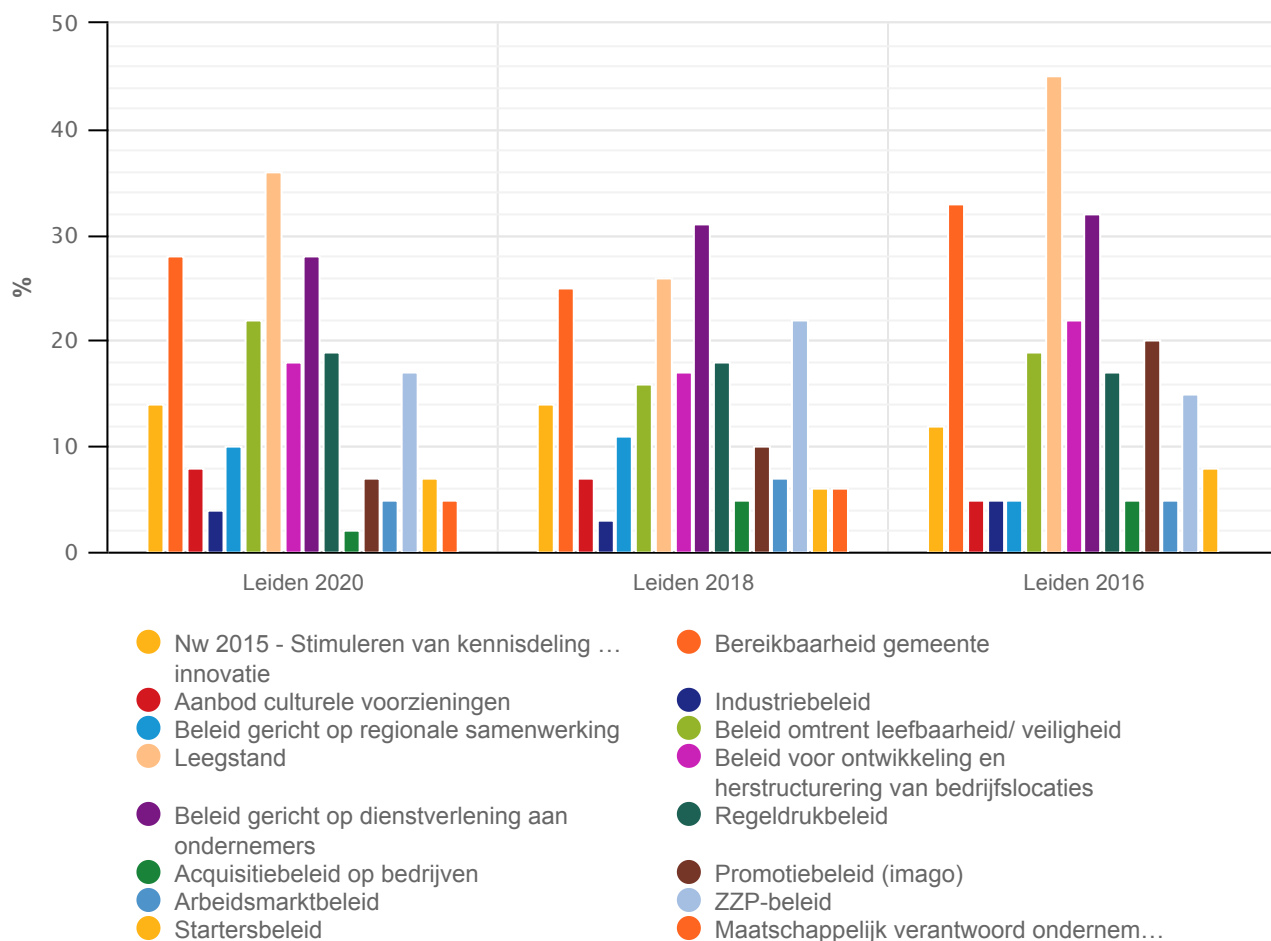
Aan de ondernemers is gevraagd het gemeentelijk beleid te waarderen op een aantal thema's. Tevens is gevraagd op welk thema, vanuit hun optiek, meer inspanningen verricht zouden moeten worden.

Tabel 4. Rapportcijfers voor beleidsinitiatieven rond de een aantal beleidsthema's

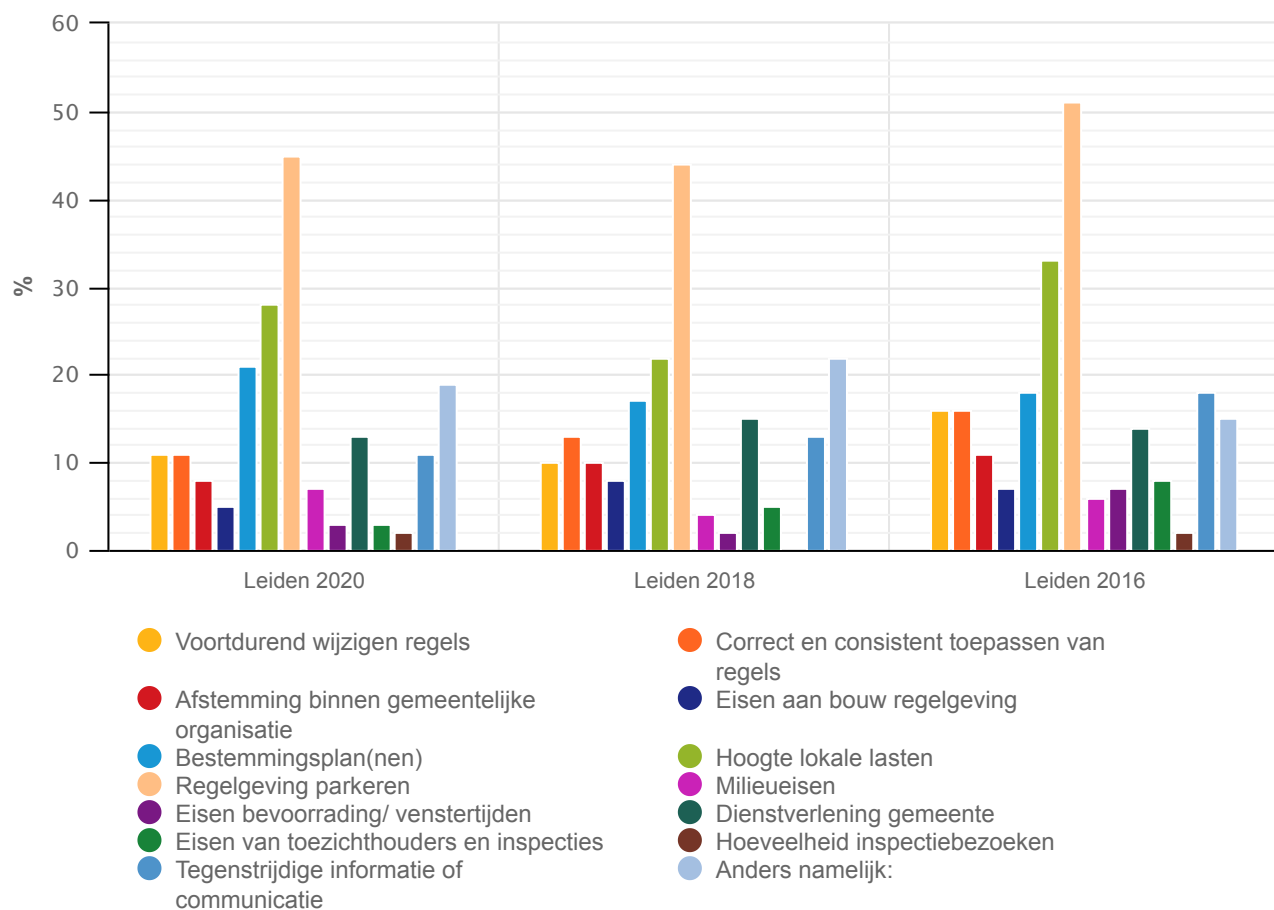
	Leiden 2020	Leiden 2018	Leiden 2016
17.a Beleid voor ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	4,9	5,1	4,8
17.b ZZP-beleid	5,1	4,9	5,0
17.c Arbeidsmarktbeleid	5,4	5,4	5,5
17.d Toeristisch beleid	6,6	6,7	6,5
17.e Samenwerking met andere gemeenten	5,3	5,8	6,0
17.f Stimuleren van kennisdeling en innovatie	5,9	6,0	6,1
17.g Startersbeleid	5,4	5,8	5,9
17.h Maatschappelijk verantwoord ondernemen	5,3	5,7	0,0

4.1. Op welk(e) beleidsterrein(en) (max. 3) zou de gemeente meer inspanningen moeten verrichten?

Toelichting: Elke ondernemer kan meerdere (maximaal 3) antwoorden geven. Het cijfer geeft per thema weer hoeveel procent van de ondernemers dit antwoord heeft gegeven.



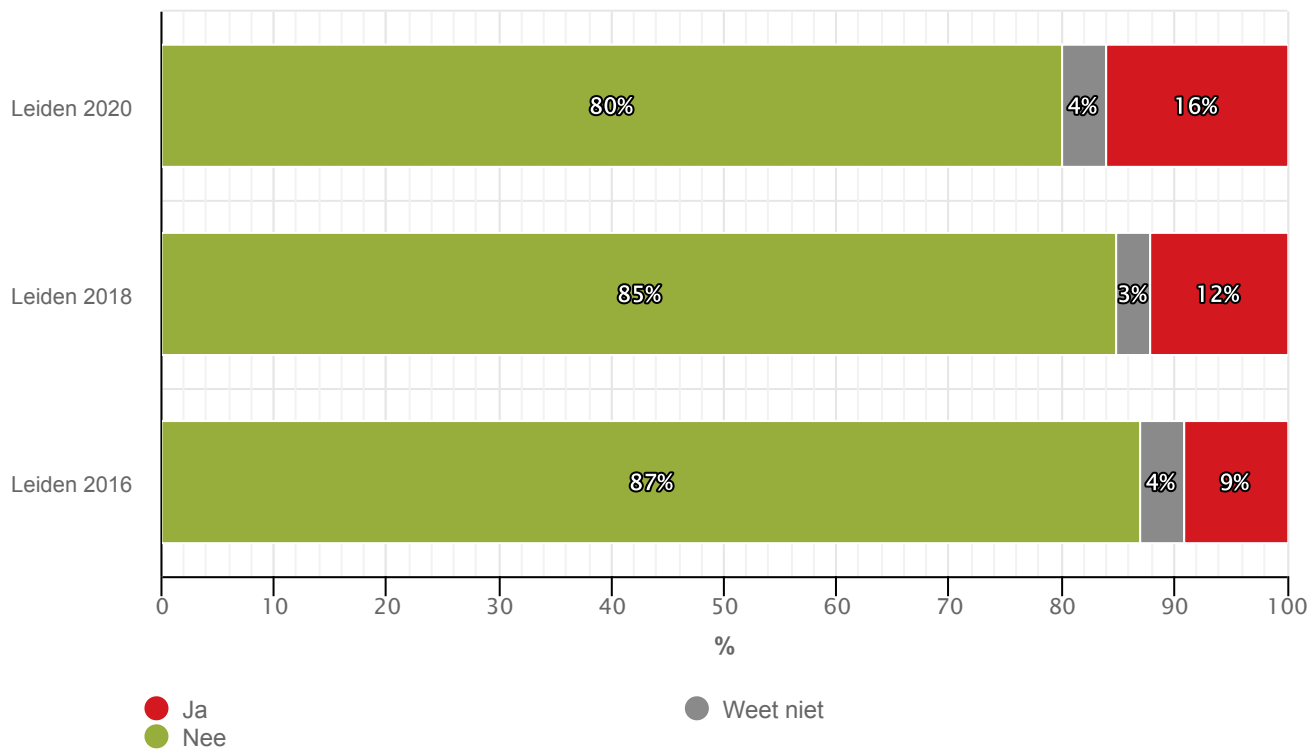
4.2. Aspecten (max. 3) van gemeentelijke heffingen, regels en procedures waar ruimte voor verbetering is



5. 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 dit zich 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?



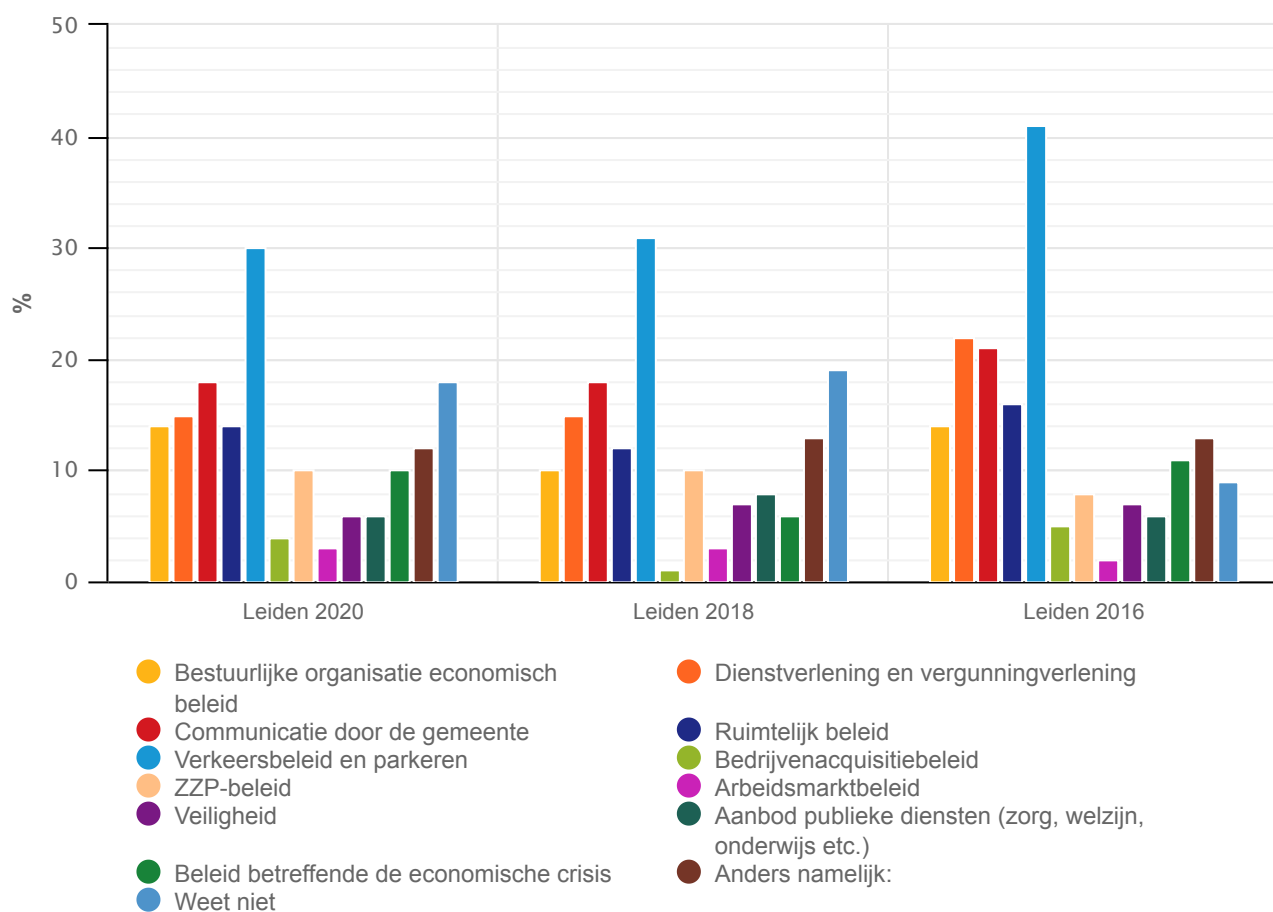
6. Ondernemingsklimaat

Onderstaande vragen en antwoorden geven inzicht in hoe ondernemers het ondernemingsklimaat in uw gemeente waarden en welke thema's het zwaarst hebben meegewogen in deze waardering.

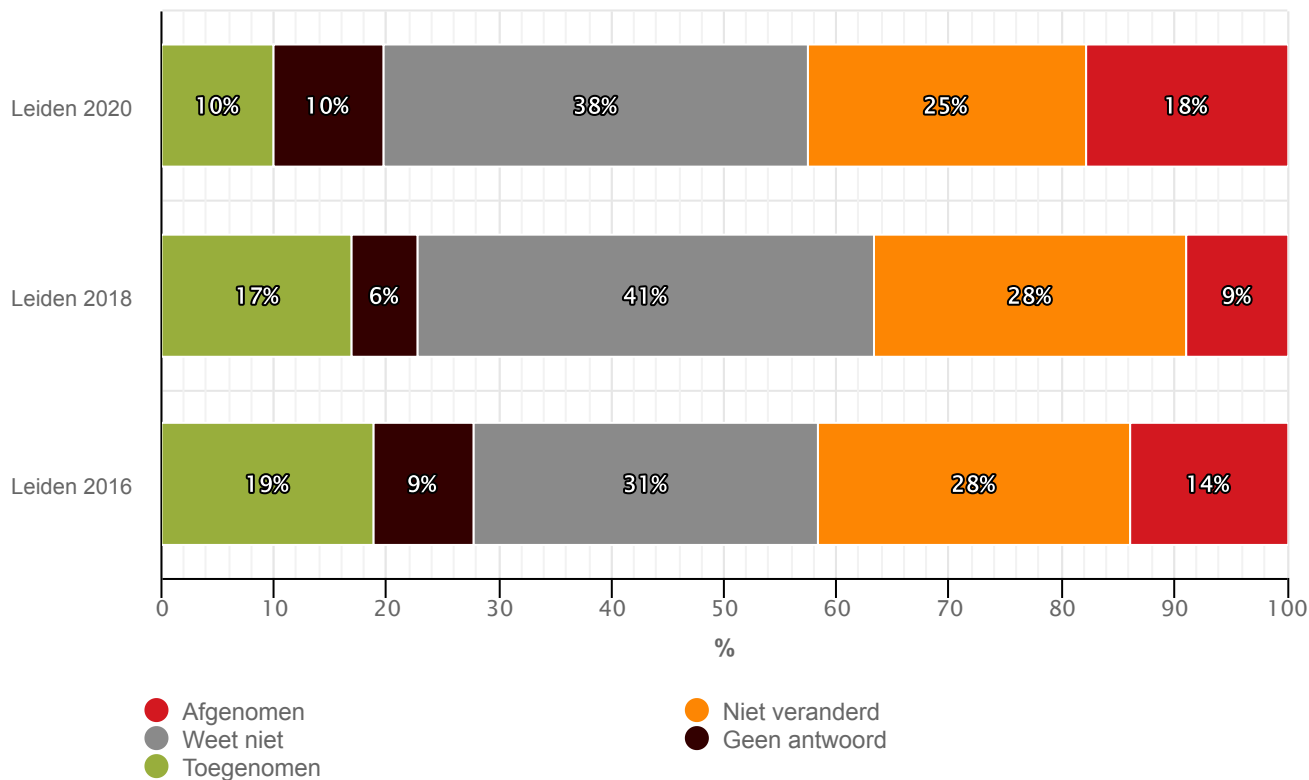
Tabel 5. Algemeen rapportcijfer voor ondernemingsklimaat

	Leiden 2020	Leiden 2018	Leiden 2016
24. Algemeen rapportcijfer voor ondernemingsklimaat	5,9	6,1	5,8

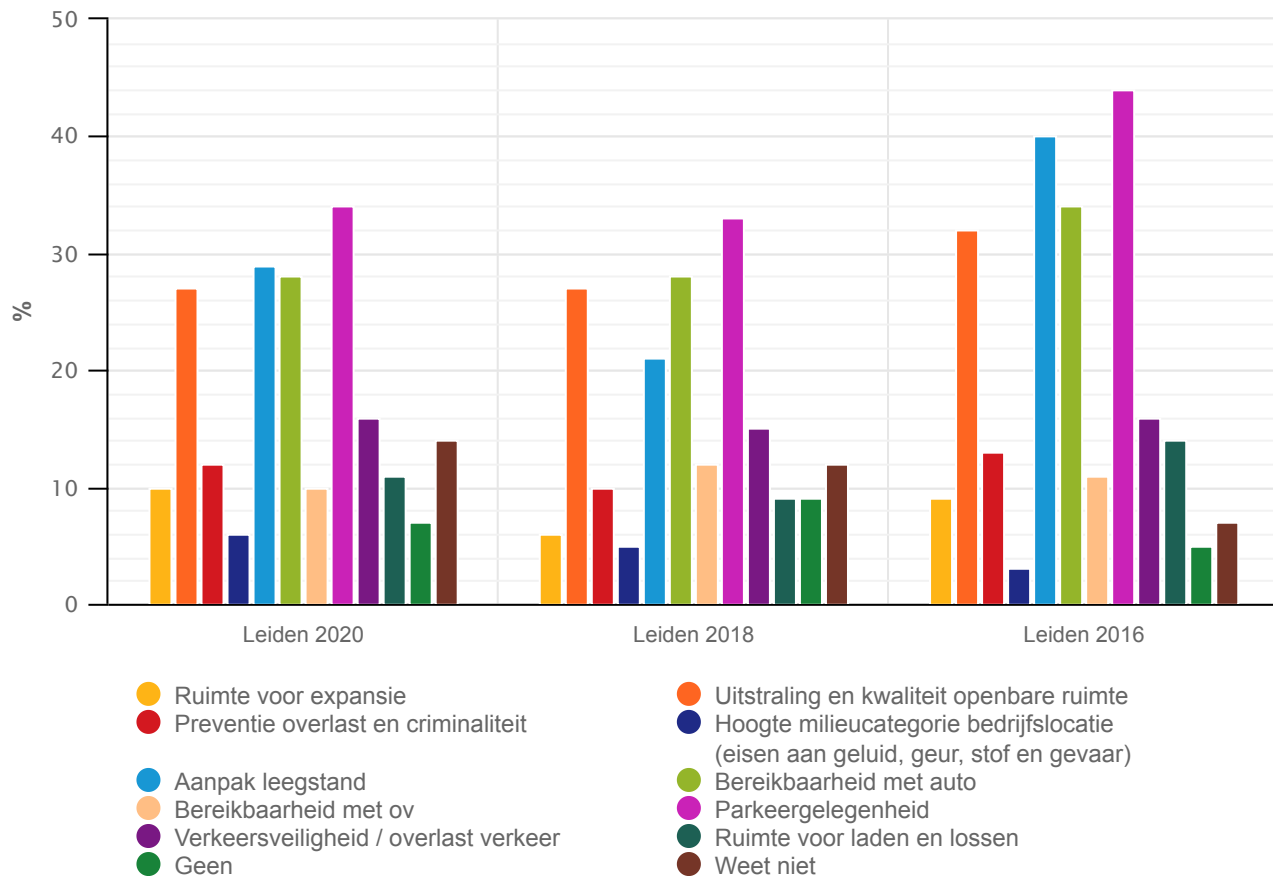
6.1. Zwaarstwegende onderwerpen (max. 2) waarop het algemeen rapportcijfer ondernemingsklimaat is bepaald

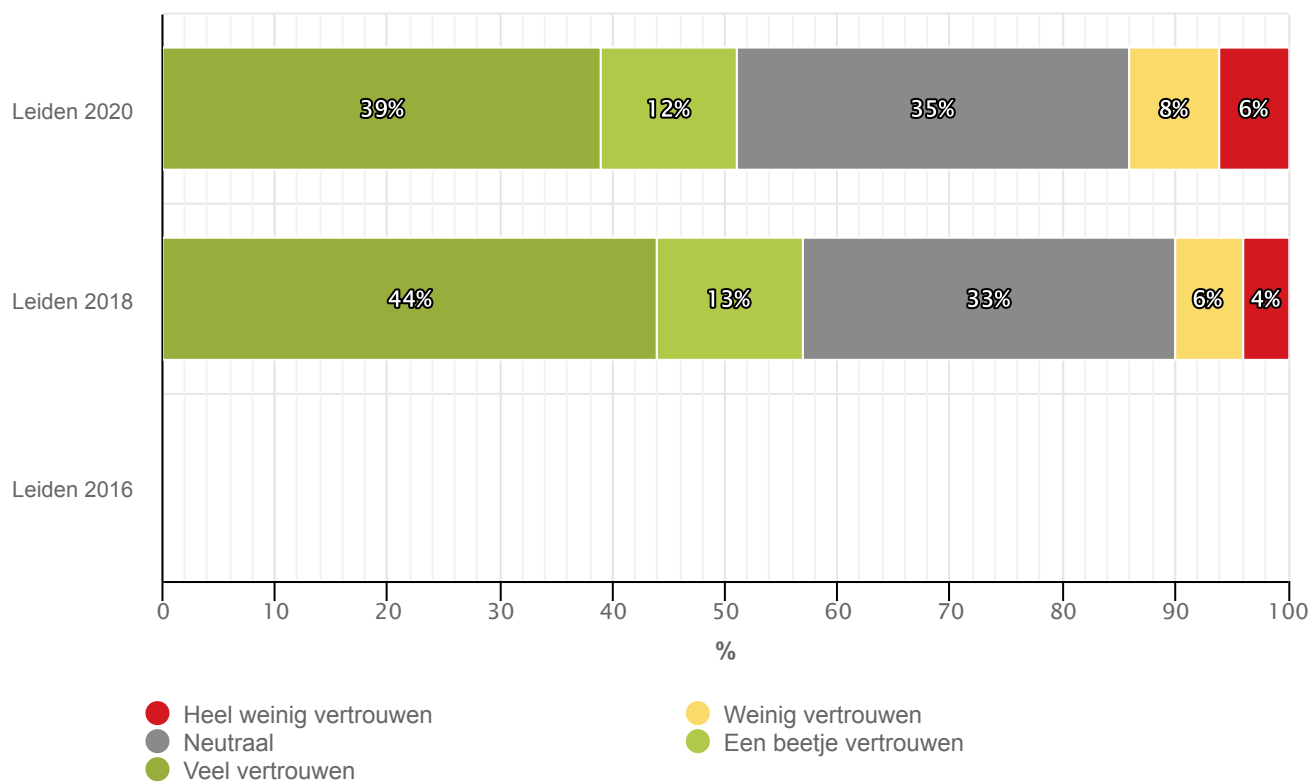


6.2. Is volgens u de aandacht van uw gemeente voor het ondernemingsklimaat gedurende de afgelopen twee jaar:



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



6.4 In hoeverre heeft u vertrouwen in de toekomst van uw eigen bedrijf binnen de gemeente?

7. 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)?

Tabel 6. Rapportcijfers voor faciliteiten en omgeving

	Leiden 2020	Leiden 2018	Leiden 2016
30.a De beschikbaarheid van geschikte locaties voor uw onderneming	5,5	5,8	6,3
30.b De staat van de openbare ruimte (weg, groenvoorziening, trottoir)	6,3	6,4	6,1
30.c De parkeermogelijkheden in de directe nabijheid van uw bedrijfspand	6,1	6,1	5,7
30.d De bereikbaarheid van uw bedrijfspand per auto	6,4	6,4	6,0
30.e De bereikbaarheid van uw bedrijfspand met het openbaar vervoer	6,8	7,0	6,6
30.f De bereikbaarheid van uw bedrijfspand voor de bevoorrading	6,4	6,6	0,0
30.g Het centrummanagement binnen uw gemeente	6,0	6,2	5,6
30.h Het woon- en leefklimaat in de gemeente (bijvoorbeeld aanbod woningen, voorzieningen en sfeer)	6,5	6,7	6,9
30.i Het aanbod van recreatieve voorzieningen (zoals winkels, horeca, recreatiegebieden) in uw gemeente	7,0	7,0	7,0
30.j Het aanbod van detailhandel binnen uw gemeente	6,3	6,6	6,1

8. Veiligheid en criminaliteit

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

Tabel 7. Rapportcijfer voor veiligheid en criminaliteit

	Leiden 2020	Leiden 2018	Leiden 2016
31. De veiligheid van uw bedrijf(svestiging) in de bedrijfsomgeving	6,9	7,1	6,9

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

