



Bedrijfsleven aan het woord  
Monitor Tevredenheid  
Vestigingsklimaat 2012



# Highlights

Deloitte Real Estate Advisory heeft onderzocht in welke mate het bedrijfsleven tevreden is met het vestigingsklimaat. Hiervoor zijn circa 7.000 ondernemers gevraagd naar hun mening over het lokale vestigingsklimaat. Leidse ondernemers zijn het meest tevreden met een score van 7,3. Leiden wordt op de voet gevolgd door Almere-Lelystad met een 7,1 en Enschede met een 7,0.

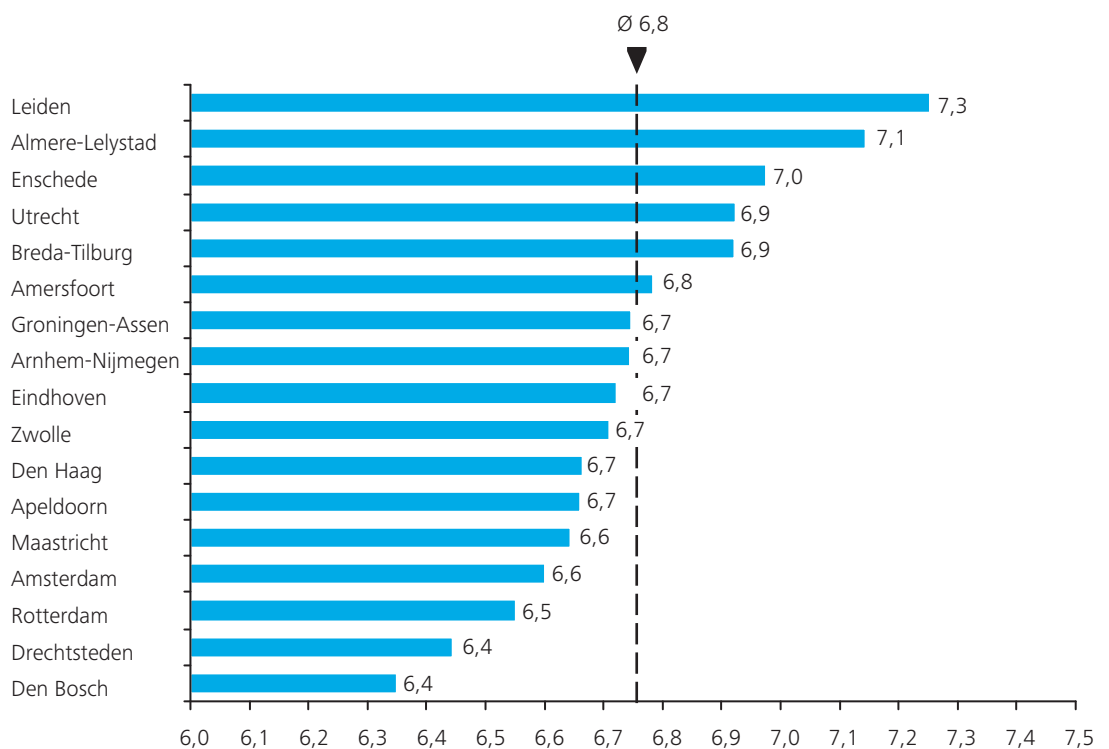
De ondernemers is gevraagd naar hun tevredenheid over bereikbaarheid, beschikbaarheid van personeel, beschikbaarheid van werklocaties, quality of life en de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Leiden blinkt volgens de ondernemers uit in beschikbaarheid van personeel en scoort ook goed op de thema's quality of life en kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Daar staat tegenover dat ondernemers minder tevreden zijn over de bereikbaarheid.

Utrecht is de enige van de G4 met een hoge notering. Op vier van de vijf thema's zijn Utrechtse ondernemers meer tevreden dan ondernemers in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag. Alleen op bereikbaarheid scoren anderen beter.

## Totaalscore van het vestigingsklimaat.

Noot: betreft de waardering op een schaal van 0-10.



### Een aantal highlights:

- De beschikbaarheid van personeel wordt het best beoordeeld door ondernemers uit Groningen-Assen, gevolgd door Leiden en Utrecht. In Leiden zijn ondernemers bovendien erg tevreden over de aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt.
- De bereikbaarheid wordt het meest gewaardeerd door Amersfoortse ondernemers. Maar liefst 89% van de ondernemers is hierover tevreden of zeer tevreden. Overigens beoordelen ondernemers uit Breda-Tilburg de bereikbaarheid met de auto het best, voor het openbaar vervoer zijn dit ondernemers uit Amsterdam.
- Het aanbod van werklocaties wordt het best beoordeeld door ondernemers in de regio Almere-Lelystad. Bijna 80% van de ondernemers is tevreden of zeer tevreden met de huidige locatie.
- De quality of life wordt bijzonder hoog gewaardeerd door ondernemers in Apeldoorn. De waardering voor het cultureel en recreatief aanbod is het hoogst in Leiden.
- De kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening wordt in Groningen-Assen het meest gewaardeerd. De deskundigheid van ambtenaren wordt echter het meest gewaardeerd door ondernemers in Leiden.

In zijn algemeenheid waarderen ondernemers in Nederland de quality of life en de bereikbaarheid het meest positief. Ondernemers zijn het minst positief over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.



# Inleiding

---

Ondernemers zijn van vitaal belang voor de economische ontwikkeling van steden en regio's. Ondernemers genereren werkgelegenheid, innovaties, creativiteit en bepalen mede het imago van stad en regio. Zij dragen actief bij aan de toekomst van stad en regio.

Een aantrekkelijk vestigingsklimaat bindt ondernemers aan de regio. Vrijwel iedere gemeente ontwikkelt daarom economisch beleid gericht op het ondernemers- en vestigingsklimaat. Dit uit zich in de aanleg van bedrijventerreinen, verbetering van de arbeidsmarkt en het stimuleren van innovatie. Met citymarketing brengt zij dit onder de aandacht bij ondernemers en worden ondernemers geënthousiasmeerd voor vestiging in de regio.

Een internationaal vergelijkende studie concludeerde dat Nederland een aantrekkelijk vestigingsklimaat biedt voor buitenlandse bedrijven<sup>1</sup>. Weinig onderzoeken gaan in op de tevredenheid van het zittende bedrijfsleven met het vestigingsklimaat. Deloitte Real Estate Advisory heeft daarom onderzocht wat ondernemers zelf vinden van het lokale vestigingsklimaat.

In samenwerking met de Kamer van Koophandel is ruim 7.000 Nederlandse ondernemers gevraagd naar hun ervaringen met het vestigingsklimaat in hun regio. De samenstelling van de ondervraagde ondernemers is divers. Van eenmanszaak tot grootbedrijf, van starter tot ervaren ondernemer, nationaal tot internationaal gericht en van groenteboer tot high tech ondernemer.

De tevredenheid met het vestigingsklimaat is in kaart gebracht voor vijf thema's:

1. Beschikbaarheid van personeel
2. Bereikbaarheid
3. Aanbod van werklocaties
4. Quality of life
5. Kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers is gevraagd de vijf thema's te beoordelen op een vijfpuntschaal: zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden of zeer ontevreden. Voor zeventien regio's zijn de resultaten geanalyseerd en weergegeven. De zeventien regio's bestaan uit één of meerdere kerngemeenten en enkele omliggende gemeenten. Dit is weergegeven in figuur 1.

De volgende vijf hoofdstukken tonen de resultaten per thema. Hoofdstuk zes sluit af met een totaalscore en ranking van de regio's.

<sup>1</sup> Deloitte (5 december 2011). Nederland goed vestigingsklimaat bedrijven.

Figuur 1: overzicht van de zeventien onderzochte stedelijke regio's.



# 1. Beschikbaarheid van personeel

Beschikbaarheid van personeel is een belangrijk thema voor ondernemers. De continuïteit en het succes van ondernemingen wordt immers voor een groot deel bepaald door de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel.

Gemiddeld is 44% van de ondernemers tevreden of zeer tevreden over de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel, zoals weergegeven in figuur 1.1. Ondernemers die daadwerkelijk op zoek zijn naar personeel zijn iets positiever, 52% is tevreden of zeer tevreden.

Ondernemers ervaren grote verschillen in de beschikbaarheid van personeel. Het meest tevreden zijn ondernemers in Groningen-Assen, Leiden, Utrecht en Enschede.

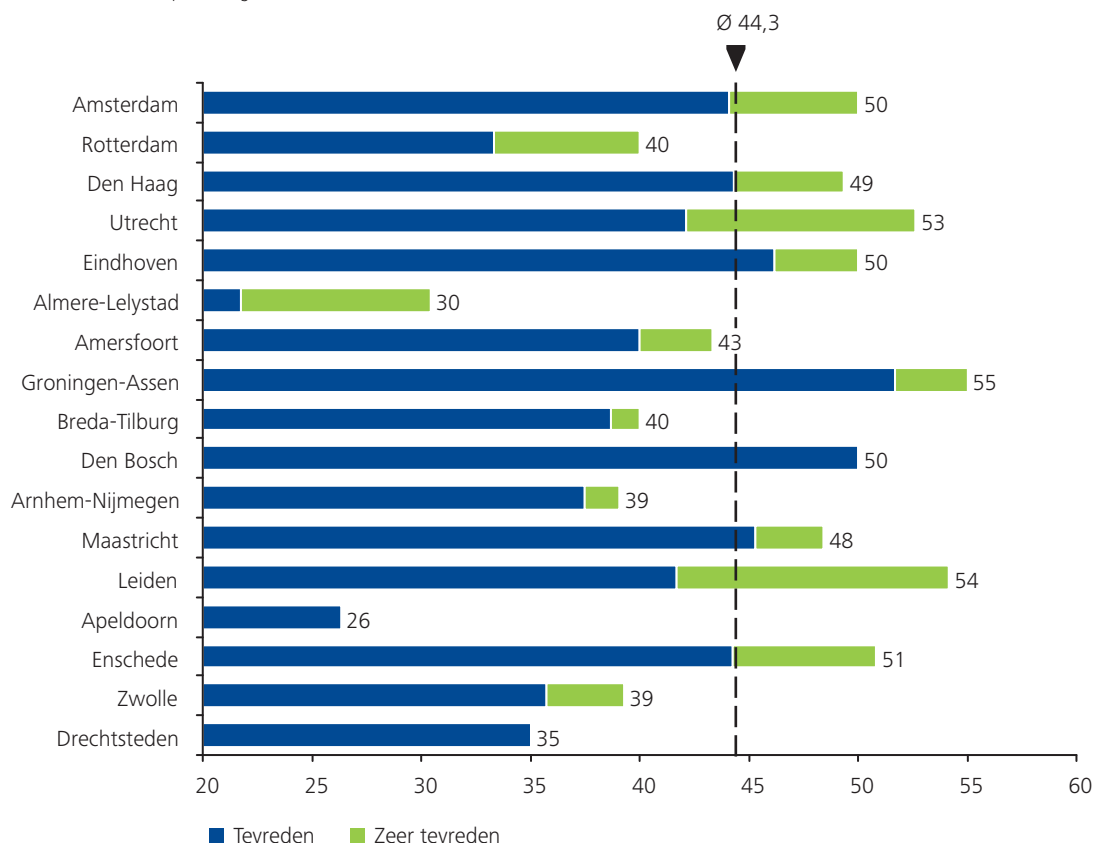
Meer dan 50% van de ondernemers in deze regio's is hierover tevreden. Ondernemers in de regio's Apeldoorn en Almere-Lelystad waarden de beschikbaarheid van personeel significant lager.

Hoewel 50% van de ondernemers in Den Bosch tevreden is met de beschikbaarheid van personeel, is een bovengemiddeld deel ontevreden of zeer ontevreden. Landelijk is 12% ontevreden of zeer ontevreden, in Den Bosch is dit 23%.

In de zakelijke dienstverlening, handel en bouw zijn ondernemers relatief tevreden over de beschikbaarheid van personeel, 44% tot 47% geeft aan tevreden te zijn. Ondernemers in de industrie zijn met 38% minder tevreden.

**Figuur 1.1: mate van tevredenheid over de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is.





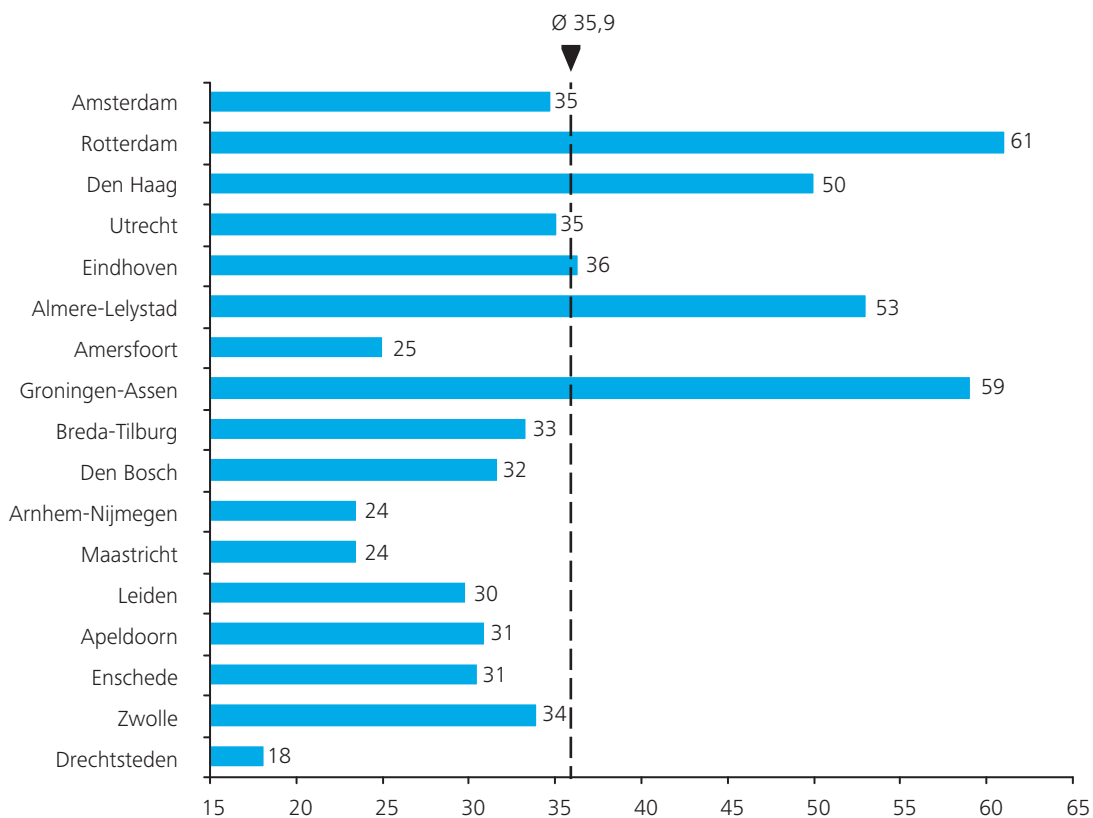
### Gevraagd opleidingsniveau

De vraag naar hoog opgeleiden verschilt sterk tussen de regio's. Figuur 1.2 laat dit zien voor ondernemers die daadwerkelijk op zoek zijn naar personeel. Ondernemers in Rotterdam, Groningen-Assen, Den Haag en Almere-Lelystad hebben relatief gezien het meest behoefte aan hoog opgeleid personeel. Een verklaring kan de veronderstelde 'braindrain'<sup>2</sup> zijn in Rotterdam en Groningen-Assen. Dit houdt in dat (veelal jonge) hoogopgeleiden de stad verlaten waardoor een deel van de kennis verdwijnt. Met het verdwijnen van deze hoogopgeleiden uit de stad neemt het aanbod van dit type personeel af, en wordt het moeilijker aan de vraag te voldoen.

In de Drechtsteden is de vraag naar hoog opgeleid personeel het laagst. Dit komt mogelijk vanwege de aard en samenstelling van de bedrijvigheid dat zich in Drechtsteden bevindt. Dit type bedrijvigheid vraagt juist midden- en laagopgeleid personeel.

**Figuur 1.2: vraag naar hoog opgeleiden (HBO, WO).**

Noot: betreft ondernemers dat op zoek is naar hoog opgeleiden als percentage van de totale vraag naar personeel van ondernemers die op zoek is naar personeel.

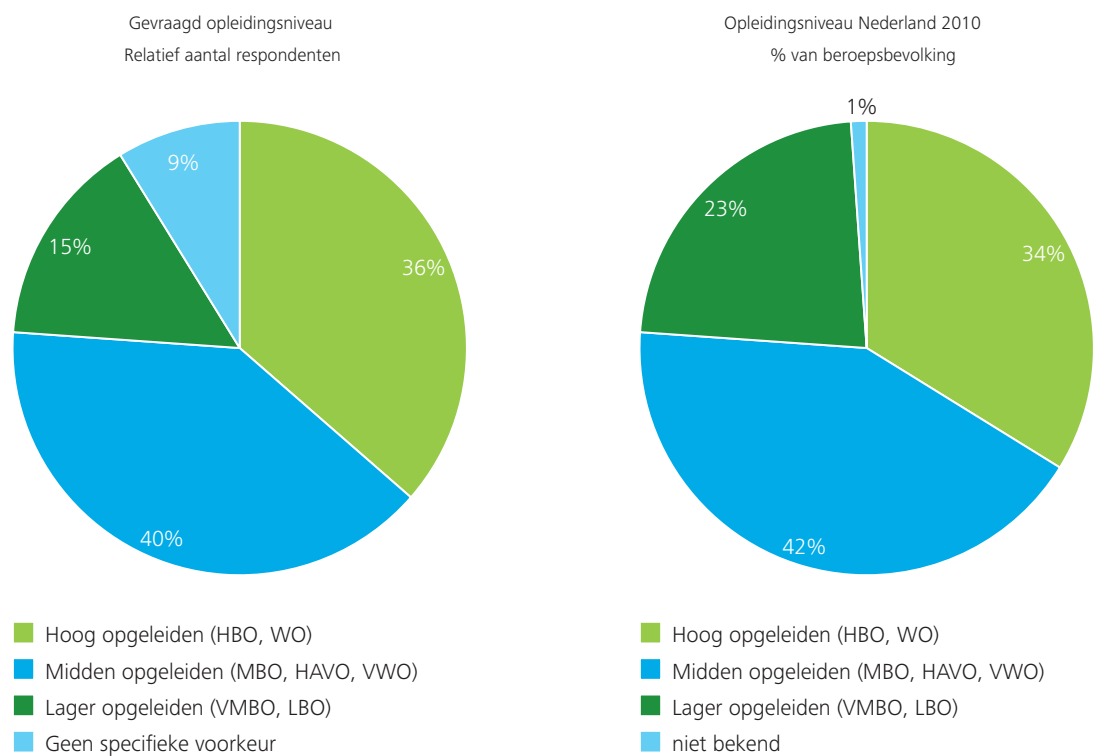


2 Venhorst, V. (2011). Braindrain of braingain, hoger opgeleiden in grote steden in Nederland.

De ondernemers die daadwerkelijk op zoek zijn naar personeel, zoeken vooral personeel met MBO, HAVO of VWO opleiding (40%), of HBO of WO opleiding (36%). Dit komt overeen met een midden tot hoog opleidingsniveau. Deze verdeling komt in grote mate overeen met de verdeling van het opleidingsniveau in Nederland, zoals weergegeven in figuur 1.3.

**Figuur 1.3: gevraagd opleidingsniveau door ondernemers en opleidingsniveau in Nederland.**

Bron voor het opleidingsniveau in Nederland in 2010: CBS.



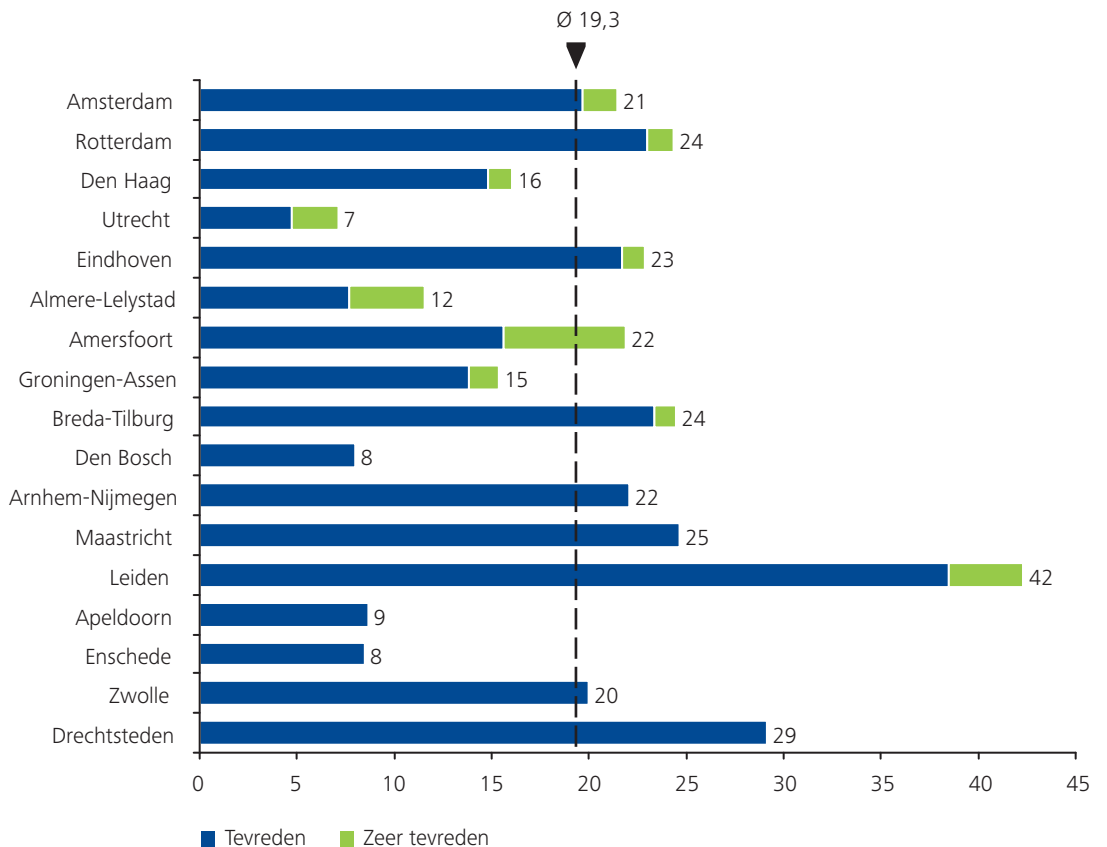
### Aansluiting onderwijs op de arbeidsmarkt

Gemiddeld is slechts 19% van de ondernemers tevreden met de mate waarin het onderwijs aansluit op de arbeidsmarkt. Leiden is hierin een positieve uitschieter. Figuur 1.4 geeft weer dat ongeveer 40% van de Leidse ondernemers tevreden is met de aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt. Ook in de Drechtsteden zijn ondernemers bovengemiddeld tevreden.

Ondernemers in Utrecht, Den Bosch, Enschede en Apeldoorn zijn minder tevreden over de aansluiting van onderwijs op de arbeidsmarkt. Voornamelijk voor Utrecht is dit een verrassende bevinding, gezien het brede aanbod van onderwijs in de regio.

**Figuur 1.4: mate van tevredenheid over de aansluiting van onderwijs op de arbeidsmarkt.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is.



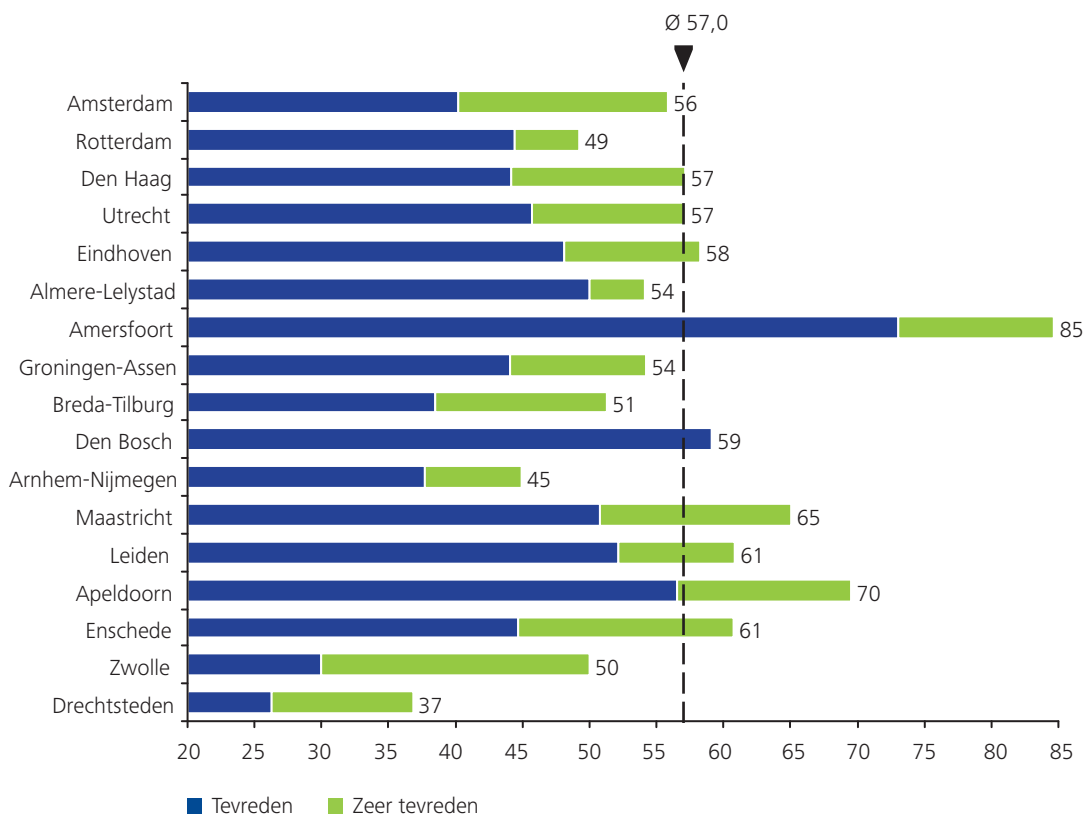
### Arbeidsethos

Internationale vergelijkende studies wijzen op de positieve waardering van het arbeidsethos in Nederland<sup>3</sup>. Bijna 60% van de Nederlandse ondernemers is tevreden over het arbeidsethos van zijn werknemers. Amersfoortse ondernemers zijn het meest tevreden. In figuur 1.5 is te zien dat de tevredenheid tevens groot is in Apeldoorn en Maastricht. In Drechtsteden en Arnhem-Nijmegen zijn ondernemers het minst tevreden over het arbeidsethos.

De beroepsbevolking krimpt<sup>4</sup>. De verwachting is dat het belang van gekwalificeerd personeel in de toekomst daarom verder toeneemt voor ondernemers. Regio's kunnen zich hierop in toenemende mate onderscheiden door mensen te binden en aan te trekken die aan het begin staan van hun arbeidscarrière en passen bij het profiel van de bedrijvigheid in de regio. Dit begint bij het aanbieden van scholing die aansluit bij de behoefte van ondernemers in de regio.

**Figuur 1.5: mate van tevredenheid over het arbeidsethos.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is.



3 IMD (2011). World Competitiveness Yearbook 2011, 'worker motivation'.

4 CBS (2011). Bevolkingsprognose 2010-2060: sterkere vergrijzing, langere levensduur



## Ruime arbeidsmarkt door goede bereikbaarheid Almere

Ruud van der Aar - Directeur Voiceworks

Voiceworks biedt telefonie- en dataoplossingen en is sinds de oprichting gevestigd in Almere. Met een groeipercentage van 2.768% is Voiceworks in 2011 uitgeroepen tot Deloitte Technology Fast50 winnaar. En de groei gaat door: "Wij verwachten onze omzet in 2013 te verviervoudigen," aldus Ruud van der Aar.

"Om deze verwachting te realiseren is Voiceworks afhankelijk van een forse groei van het personeelsbestand. Vooralsnog vinden wij de meerderheid van ons personeel in de regio, maar," voegt hij toe, "de goede bereikbaarheid van Almere via de weg maakt het makkelijker om ook personeel van buiten de regio aan te trekken. Van dit voordeel profiteert onze klant overigens ook. Als we opnieuw voor de vestigingsplaatskeuze stonden zouden we zonder twijfel weer in Almere neerstrijken!"

## 2. Bereikbaarheid van werklocaties

Fysieke bereikbaarheid is in veel stedelijke regio's een knelpunt. Een goede bereikbaarheid is een belangrijke randvoorwaarde voor succesvol ondernemen. De ondernemer moet bereikbaar zijn voor klanten en werknemers. De auto, trein, fiets en in sommige gevallen het vliegtuig spelen daarin een rol.

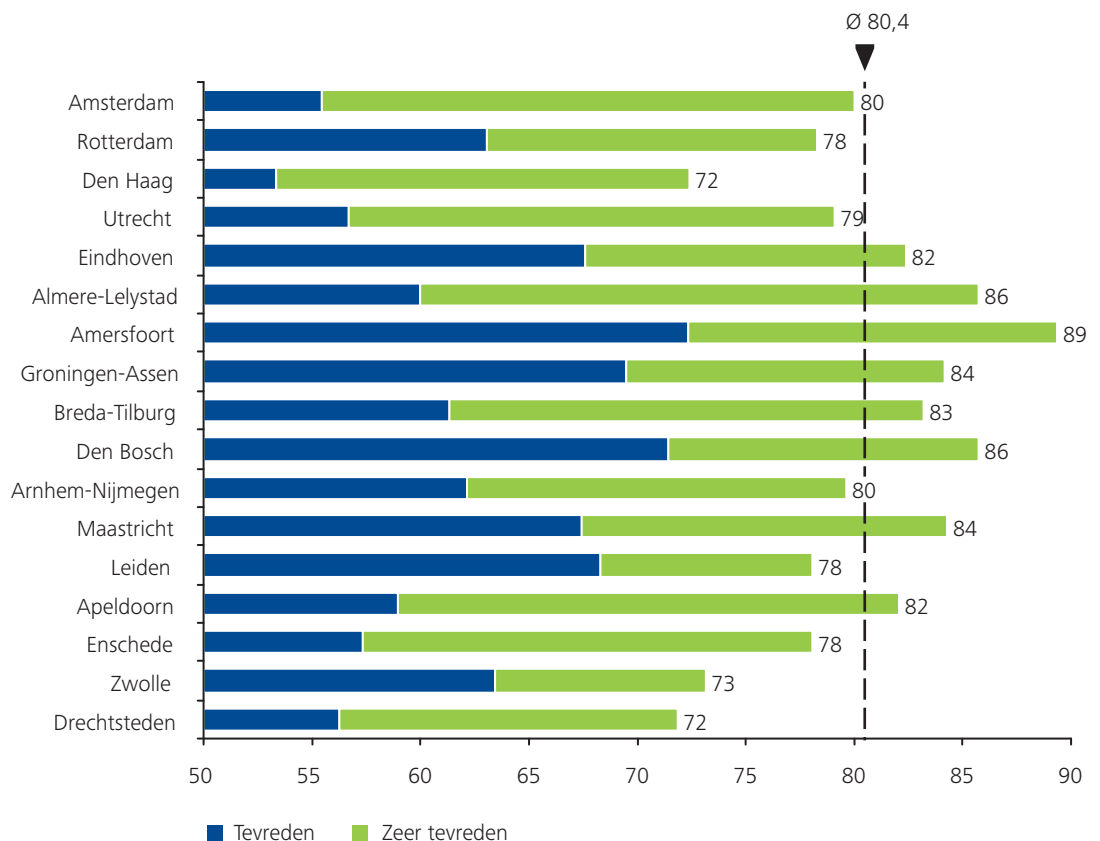
Figuur 2.1 toont dat circa 80% van de ondernemers tevreden of zeer tevreden is met de bereikbaarheid van de werklocatie. Amersfoort kent de meest tevreden ondernemers voor wat betreft bereikbaarheid. Dit kan mogelijk worden verklaard door de centrale ligging van Amersfoort in Nederland.

Daarnaast kent Amersfoort met de A1 en A28 ontsluiting via de Rijkswegen en heeft het NS station frequente directe intercityverbindingen met andere grote steden in Nederland.

De G4 scoort ondergemiddeld voor wat betreft de bereikbaarheid. Den Haag deelt de laatste plaats met de Drechtsteden voor wat betreft tevredenheid van ondernemers over de bereikbaarheid. Met 9% is in deze regio's ook het grootste percentage ondernemers zeer ontevreden met de bereikbaarheid. Deze lage score op bereikbaarheid kan voor Den Haag worden verklaard door de relatief geïsoleerde ligging 'met de rug tegen de Noordzee'. De fysieke infrastructuur is voornamelijk gericht op de oostzijde van Den Haag waardoor ondernemers veelal eerst de stad moeten doorkruisen om op de plaats van bestemming te geraken. De regio Haaglanden erkent dit en studeert samen met partners op oplossingen die de bereikbaarheid vergroten.<sup>5</sup>

**Figuur 2.1: mate van tevredenheid over de bereikbaarheid van de werklocatie.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is.



<sup>5</sup> In de MIRT Verkenning Haaglanden verkennen het Rijk en de regio samen wat nodig is om Haaglanden ook op lange termijn bereikbaar en leefbaar te houden.

### Bereikbaarheid met de auto en OV

Figuur 2.2 leert dat voornamelijk ondernemers in de Randstad ontevreden zijn over de bereikbaarheid met de auto. Dit is niet onverwacht aangezien rijkswegen in de Randstad sterk zijn vertegenwoordigd in de jaarlijkse file top 50<sup>6</sup>. Door uitbreiding van de capaciteit van diverse rijkswegen wordt hard gewerkt aan het verlagen van de filedruk en verbeteren van de bereikbaarheid.

Tegenover de lage waardering van autobereikbaarheid door ondernemers in de G4 staat de hoge mate van tevredenheid over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Ondernemers in Amsterdam zijn bovendien het meest tevreden met het openbaar vervoer. Ook de bereikbaarheid met het openbaar vervoer van Arnhem-Nijmegen wordt door ondernemers hoog gewaardeerd.

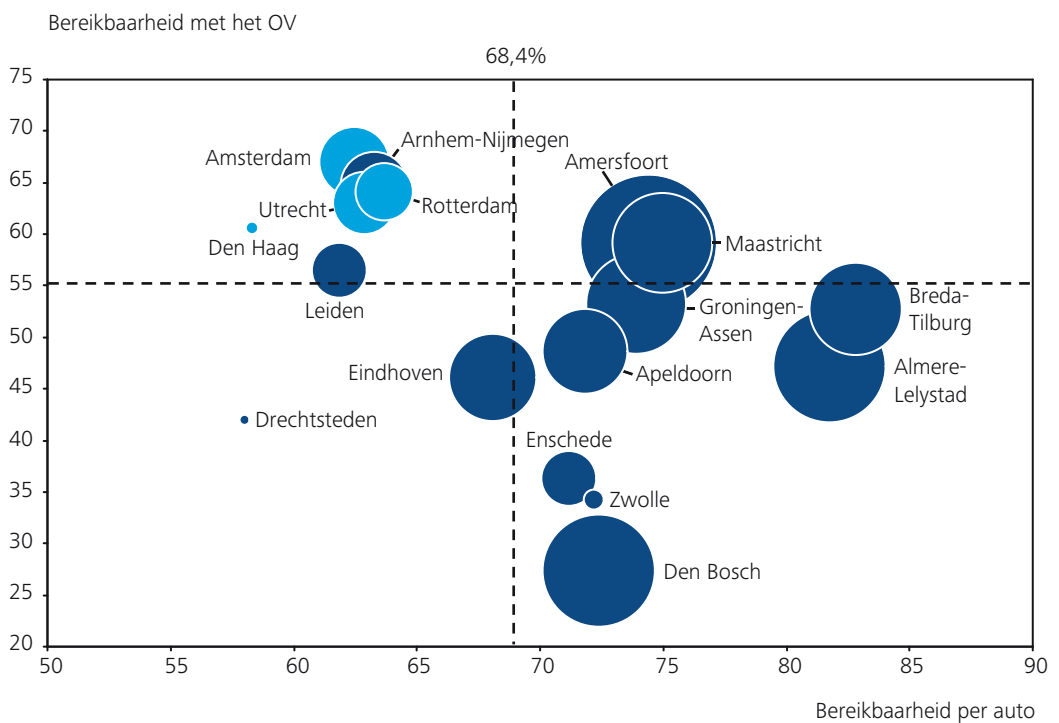
Ondernemers in Breda-Tilburg en Almere-Lelystad zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid met de auto.

Ondernemers in Den Bosch, Zwolle en Enschede zijn het minst tevreden over het openbaar vervoer. Dit kan voor Zwolle en Enschede mede worden verklaard door de lange reistijden als gevolg van de relatief perifere ligging.

De bereikbaarheid van de Drechtsteden wordt het laagst gewaardeerd. Over zowel de bereikbaarheid per auto als de bereikbaarheid met het openbaar vervoer zijn relatief weinig ondernemers tevreden.

**Figuur 2.2: mate van tevredenheid over de bereikbaarheid met het OV en met de auto.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is. De omvang van de bollen geeft de tevredenheid weer met de totale bereikbaarheid (hoe groter de bol, hoe meer tevreden). Lichtblauwe bollen betreft de G4.



6 Verkeersinformatiedienst (2012). File top50 over 2011.

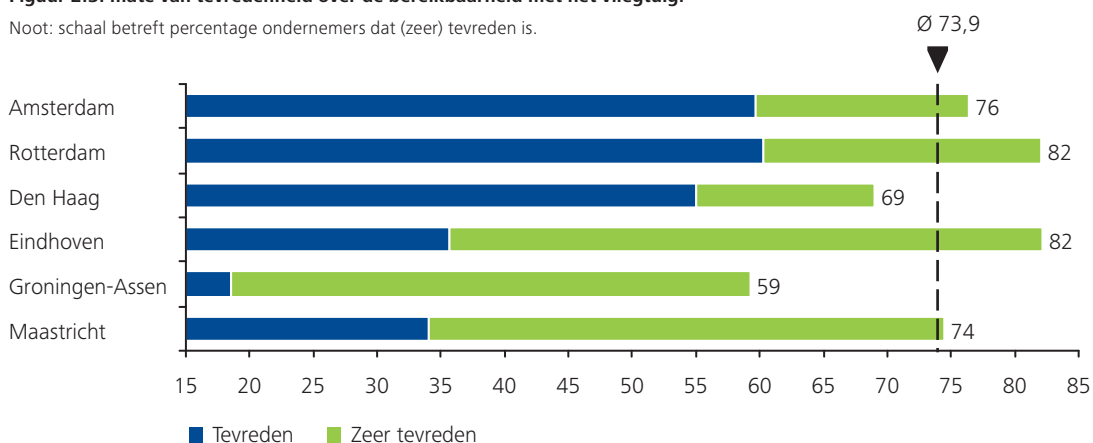
### Bereikbaarheid met het vliegtuig

Nederland kent vijf luchthavens met internationale lijnvluchten. Deze zijn weergegeven in figuur 2.3. Ondernemers in vooral Rotterdam en Eindhoven zijn tevreden over de bereikbaarheid via de luchthavens. In Groningen-Assen zijn ondernemers hierover minder tevreden. Het beperkte aantal zakelijke bestemmingen lijkt hiervoor een voor de hand liggende verklaring.

Over het algemeen zijn ondernemers in regio's met een luchthaven meer tevreden met de bereikbaarheid per vliegtuig dan ondernemers die geen luchthaven in de regio hebben. Circa 74% van de ondernemers met een luchthaven in de regio is tevreden over de bereikbaarheid met het vliegtuig. Voor de overige ondernemers geldt dat gemiddeld 50% hierover tevreden is.

**Figuur 2.3: mate van tevredenheid over de bereikbaarheid met het vliegtuig.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is.



## Eindhoven Airport faciliteert ambities van de regio

Joost Meijs - Algemeen Directeur Eindhoven Airport

De regio Eindhoven wordt internationaal beschouwd als één van de meest innovatieve toptechnologieregio's. "Het bedrijfsleven, de overheid en het onderwijs werken nauw samen in hun streven naar een top 3 positie binnen Europa. Internationale bereikbaarheid is daarvoor onmisbaar", aldus Joost Meijs.

Met 50 bestemmingen binnen Europa faciliteert Eindhoven Airport de ambities van de regio. "Om de ondernemers in de regio zo goed mogelijk te ondersteunen bespreken wij mogelijke bestemmingen periodiek in het stakeholdersoverleg 'de Alderstafel'. Ik ben verheugd dat het onderzoek laat zien dat het bedrijfsleven zijn waardering uitspreekt over het functioneren van Eindhoven Airport."



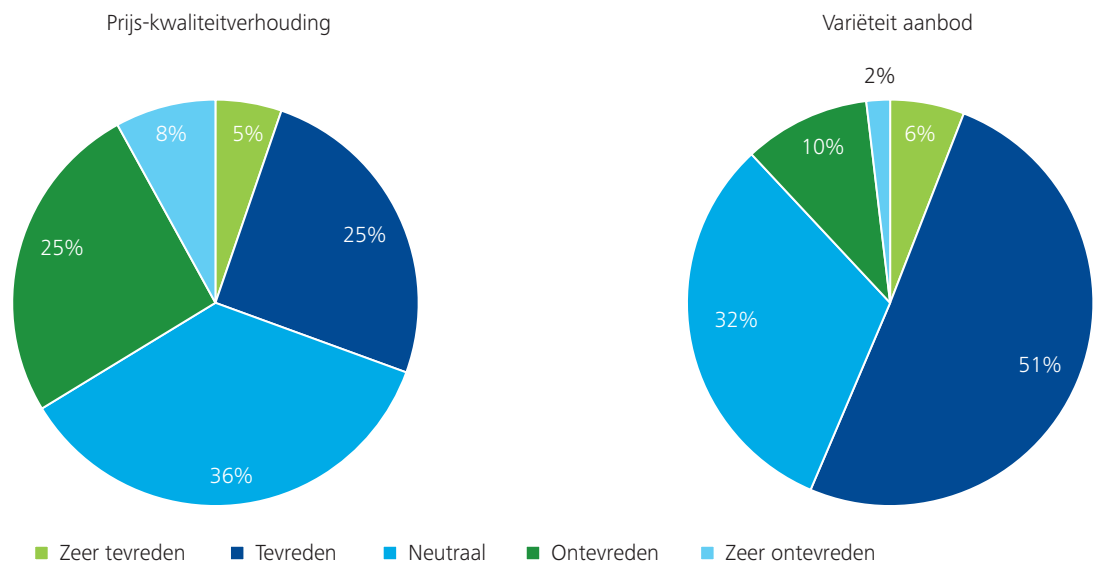
# 3. Aanbod van werklocaties

Voor het stimuleren van de economie streeft iedere regio naar een gevarieerd aanbod van hoogwaardige werklocaties. De Nederlandse markt voor bedrijfsruimte kampt echter al enige jaren met veroudering en leegstand. Ditzelfde geldt voor de kantorenmarkt. De leegstand bedraagt hier circa 14%<sup>7</sup>. Deze problematiek staat bij beleidsmakers hoog op de agenda.

Ondernemers is gevraagd hun mening te geven over het aanbod van werklocaties. Figuur 3.1 toont de bevindingen op de onderwerpen prijs-kwaliteitverhouding en variëteit in het aanbod.

Over het algemeen zijn ondernemers meer tevreden over de variëteit van het aanbod, dan over de prijs-kwaliteitverhouding.

**Figuur 3.1: mate van tevredenheid over prijs-kwaliteitverhouding en variëteit van het aanbod van werklocaties.**



7 Schultz-van Haegen, drs. M.H. (7 maart 2011). Actieprogramma aanpak leegstand kantoren, brief aan de Tweede Kamer.

### Prijs-kwaliteitverhouding van werklocaties

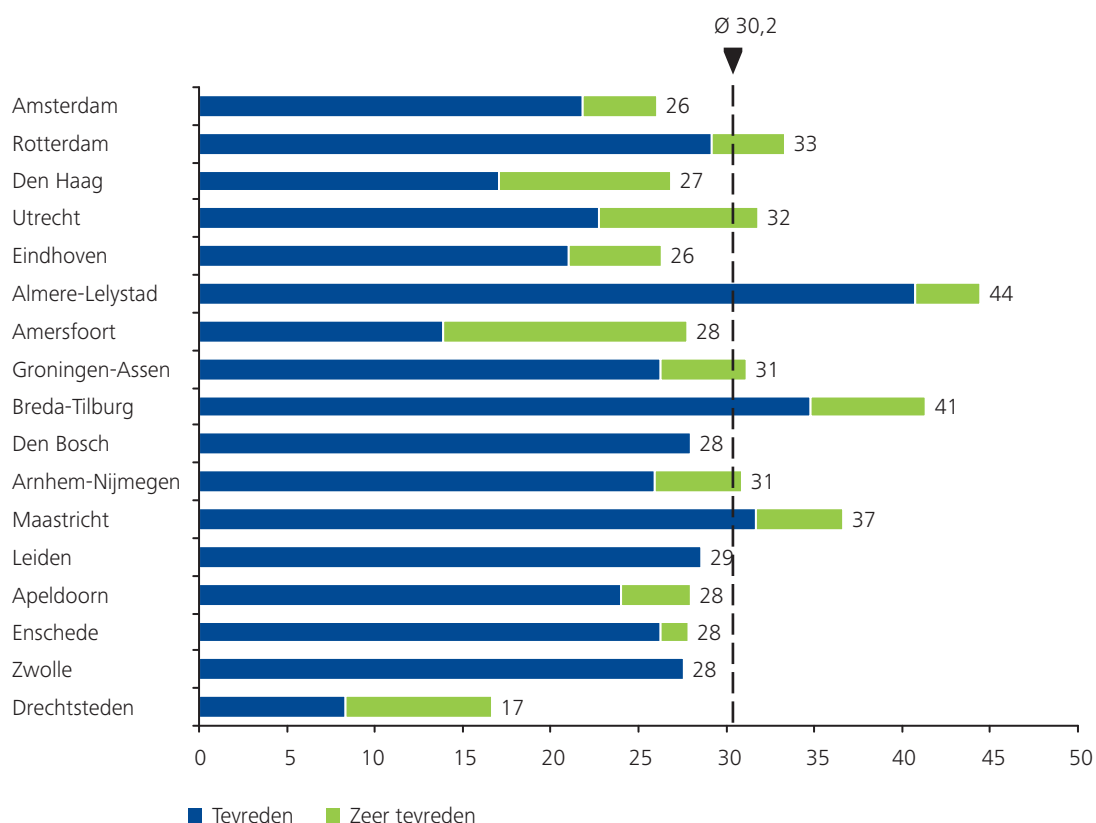
In Nederland is 30% van de ondernemers tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van werklocaties. Echter, ook 33% van de ondernemers geeft aan hierover ontevreden of zeer ontevreden te zijn.

Van de G4 beoordelen ondernemers in Rotterdam en Utrecht de prijs-kwaliteit verhouding het best. Circa 32% van de ondernemers in deze regio's is tevreden over de prijs-kwaliteit verhouding. In Amsterdam is 26% tevreden, en is maar liefst 45% ontevreden of zeer ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding.

Uit figuur 3.2 wordt afgeleid dat ondernemers in Almere-Lelystad, Breda-Tilburg en Maastricht de prijs-kwaliteitverhouding van werklocaties het hoogst waarderen. In de Drechtsteden zijn ondernemers het minst tevreden, slechts 17% is tevreden.

**Figuur 3.2: mate van tevredenheid over prijs-kwaliteitverhouding van werklocaties.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is.



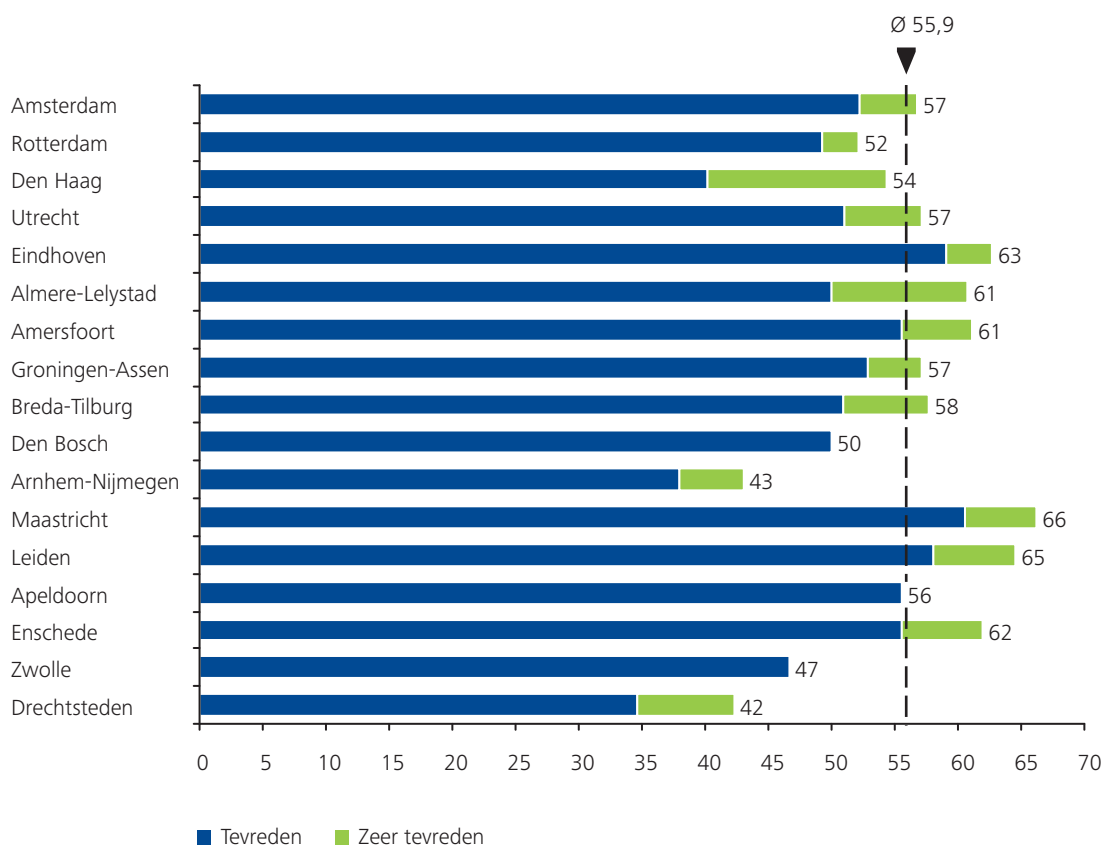
### Variëteit in het aanbod werklocaties

Diversiteit in bedrijvigheid vraagt om variatie in aanbod. Waar de ene ondernemer vraagt om een omvangrijke kantoorlocatie op een 'triple A-locatie', heeft de andere ondernemer een voorkeur voor een kleinschalige bedrijfsruimte. Gemiddeld 57% van de Nederlandse ondernemers is tevreden over de variëteit in het aanbod van werklocaties.

Ondernemers in Maastricht, Leiden en Eindhoven zijn het meest tevreden over de variëteit in het aanbod. In figuur 3.3 is weergegeven dat het percentage tevreden en zeer tevreden ondernemers hier varieert tussen de 63% en 66%. In de regio's Drechtsteden en Arnhem-Nijmegen is circa 42% van de ondernemers tevreden.

**Figuur 3.3: mate van tevredenheid over variëteit in het aanbod van werklocaties.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is.

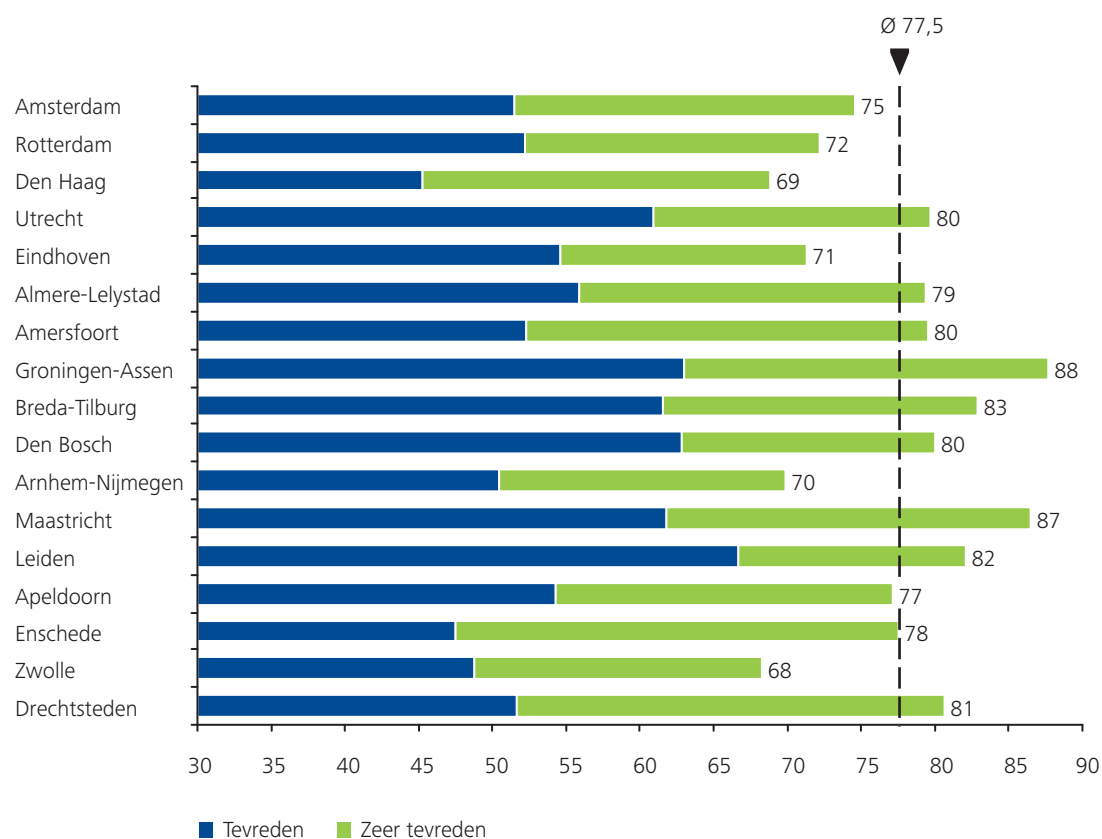


### Huidige werklocatie

Circa 78% van de ondernemers is tevreden over de huidige werklocatie, zoals weergegeven in figuur 3.4. In Groningen-Assen en Maastricht is dit percentage zelfs bijna 90%. Hoewel ondernemers in de Drechtsteden relatief weinig tevreden zijn over prijs-kwaliteitverhouding en variëteit in het aanbod, zijn zij bovengemiddeld tevreden over de huidige locatie. Van hen is 81% tevreden.

**Figuur 3.4: mate van tevredenheid met de huidige werklocatie**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is.





## Vestiging op het Bio Science Park heeft een duidelijke meerwaarde

Carin Huibers - General Manager Janssen Biologics B.V.  
Henno Meijerink - Director Finance Janssen Biologics B.V.



Johnson & Johnson (J&J) is een Amerikaans bedrijf dat wereldwijd actief is in de healthcare industrie met een breed pakket aan medische hulpmiddelen, farmaceutische en consumentenproducten. In Nederland is J&J actief met haar dochterondernemingen Johnson & Johnson Medical, Johnson & Johnson Consumer, Janssen Cilag, Crucell, Janssen Biologics (voorheen Centocor) en Mentor Medical Systems. De drie laatstgenoemde bedrijven zijn allen gevestigd op het Bio Science Park in Leiden, hier werken in totaal circa 2000 mensen.

“Wij ervaren Leiden als een prettige plek om te ondernemen en te werken”, stelt Carin Huibers. “De nabijheid van de Universiteit Leiden, het Leids Universitair Medisch Centrum en andere life science bedrijven en service providers maakt deze locatie voor ons uniek.” Henno Meijerink voegt toe, “er vindt veel samenwerking en kennisuitwisseling plaats waar wij allen van profiteren. Deze regio heeft potentie om meer internationale life science bedrijven aan te trekken. Om deze kans te verzilveren is wel verbetering wenselijk van de ontsluiting en de uitstraling van het Bio Science Park.”

## 4. Quality of life

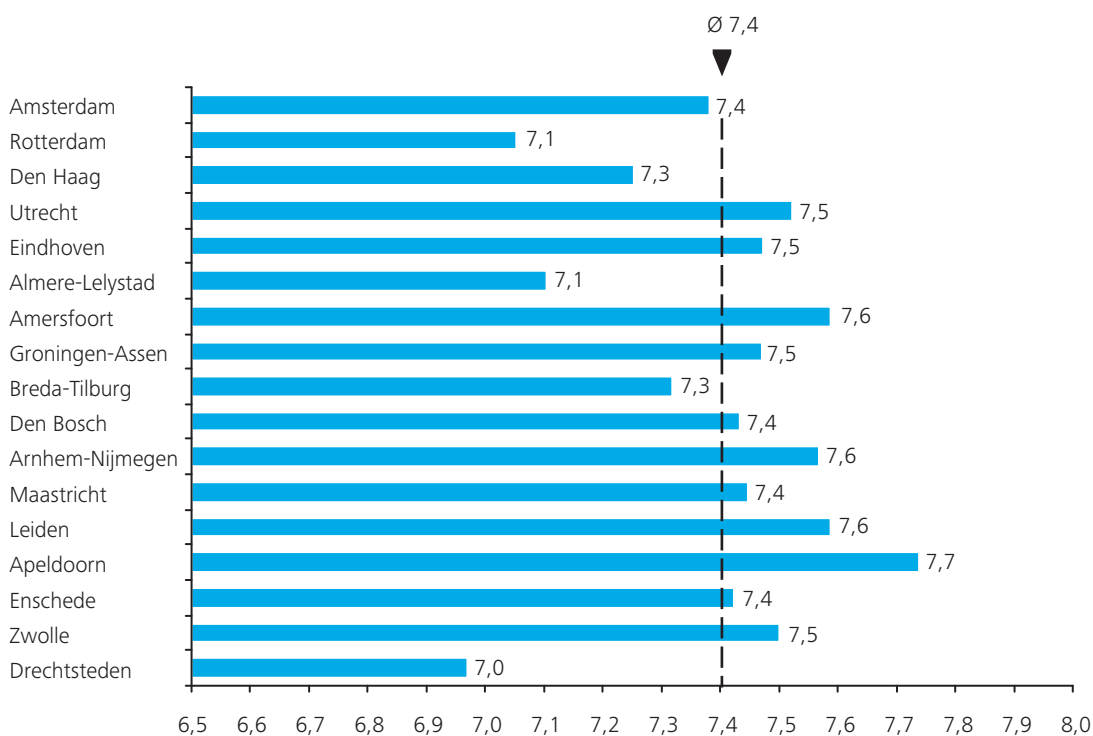
De quality of life betreft de 'kwaliteit van de woon- en werkomgeving' in een regio. Figuur 4.1 laat zien dat de verschillen in waardering van quality of life relatief klein zijn in Nederland. Ondernemers in Apeldoorn waarderen de quality of life het hoogst. Gemiddeld krijgt de regio hiervoor een 7,7. De quality of life wordt het laagst gewaardeerd in de regio's Drechtsteden en Rotterdam, en in het relatief jonge Almere-Lelystad.

Onderdeel van de quality of life is het aanbod van culturele en recreatieve voorzieningen. Amsterdam is traditioneel de stad met een omvangrijk en divers cultureel en recreatief aanbod. Toch zijn de ondernemers niet bovengemiddeld tevreden over dit culturele en recreatieve aanbod. Ondernemers in Leiden zijn het meest tevreden, meer nog dan ondernemers in Apeldoorn. Figuur 4.2 toont dat maar liefst 83% van de Leidse ondernemers hierover tevreden is. Ook Groningen-Assen scoort goed voor wat betreft cultureel aanbod.

Opvallend is de relatief lage waardering van cultureel aanbod in Den Bosch. Het aanbod aan culturele evenementen per inwoner is daar namelijk het grootst van Nederland<sup>8</sup>. In de totaalwaardering voor quality of life als geheel beoordelen ondernemers in Den Bosch bovendien bovengemiddeld.

**Figuur 4.1: waardering van quality of life.**

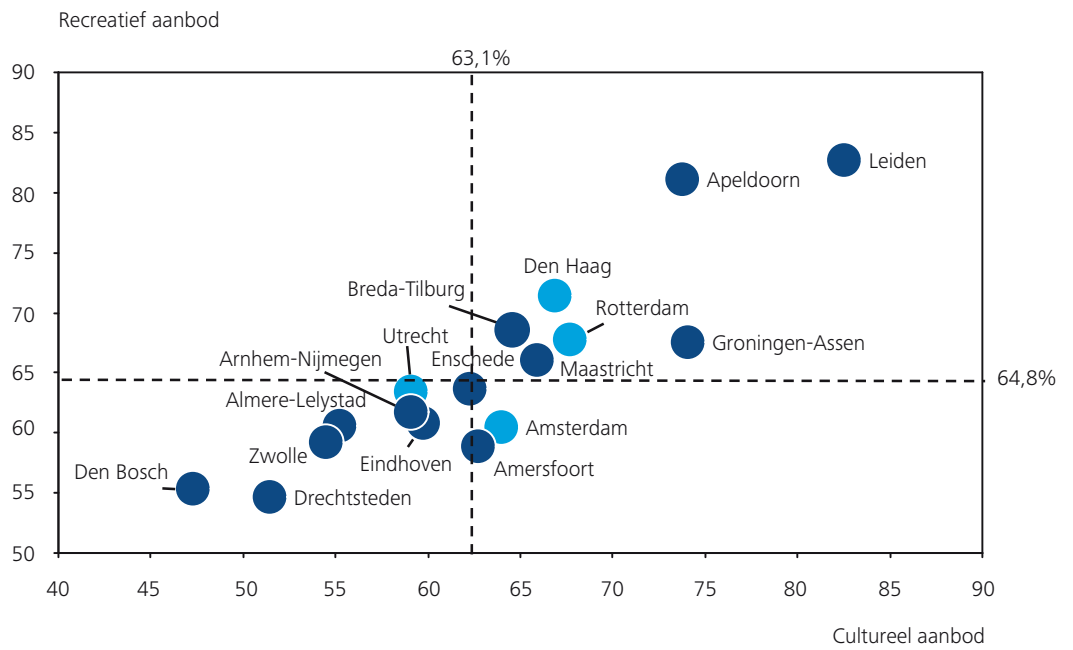
Noot: ondernemers is gevraagd een cijfer te geven voor de quality of life op een schaal van 0-10.



8 Marlet, G. en Van Woerkom, C. (2011). Atlas voor gemeenten 2011, 'culturele evenementen'.

**Figuur 4.2: mate van tevredenheid over het recreatief en cultureel aanbod.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is, lichtblauwe bollen betreft de G4.



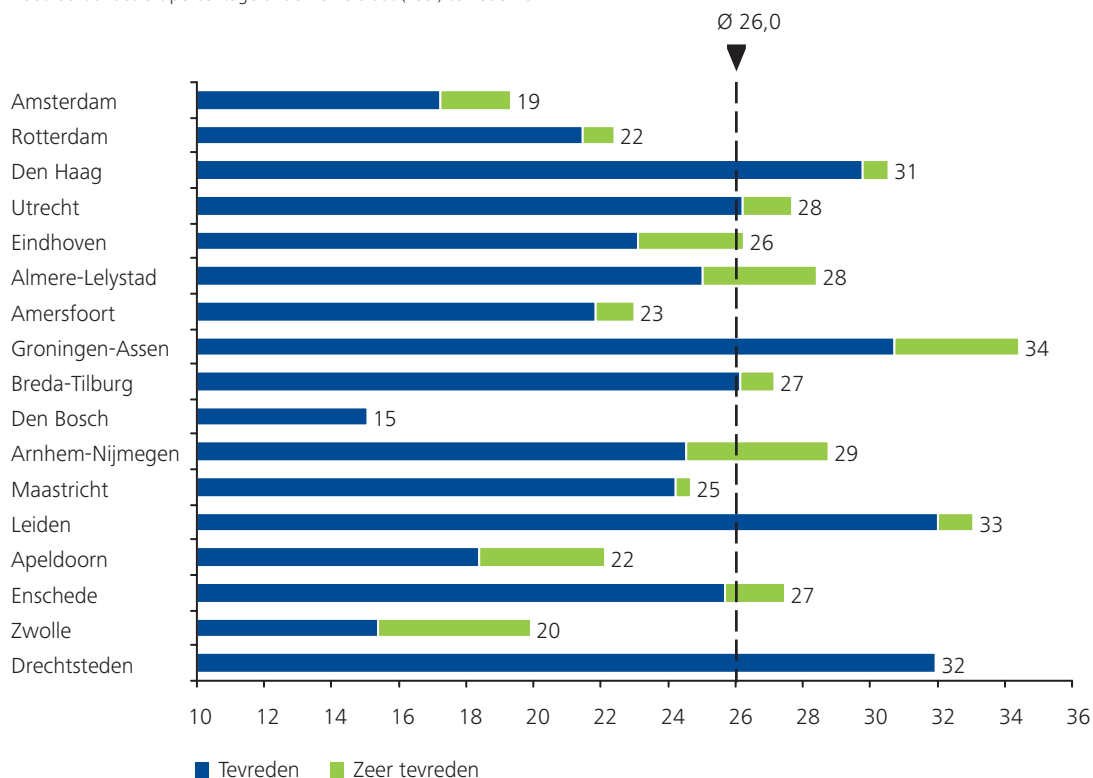
# 5. Kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening

Kabinet en gemeenten werken aan een betere dienstverlening van de overheid aan ondernemers. Onderdeel daarvan is het verlagen van de regeldruk<sup>9</sup>. De overheid is in vele vormen immers een gesprekspartner van ondernemers. De gemeente staat daarin het dichtst bij de ondernemer. Deskundige en behulpzame ambtenaren met een hoge handelingssnelheid zijn prettige gesprekspartners voor ondernemers, en daarmee een visitekaartje van de gemeente.

In Groningen-Assen, Leiden en Drechtsteden zijn ondernemers het meest tevreden over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. In figuur 5.1 valt verder af te lezen dat ondernemers in Den Bosch, Amsterdam en Zwolle het minst tevreden zijn. Nadere analyse leert dat in Amsterdam 39% van de ondernemers ontevreden of zeer ontevreden is over de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening. In Den Bosch is dit percentage 38%, dit zijn de hoogste percentages van alle regio's.

**Figuur 5.1: mate van tevredenheid over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.**

Noot: schaal betreft percentage ondernemers dat (zeer) tevreden is.



9 Ministerie EL&I (7 februari 2011). Programma Regeldruk Bedrijven 2011 – 2015.



### Deskundigheid, afhandelingssnelheid en behulpzaamheid van ambtenaren

De tevredenheid met de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening is opgebouwd uit drie elementen:

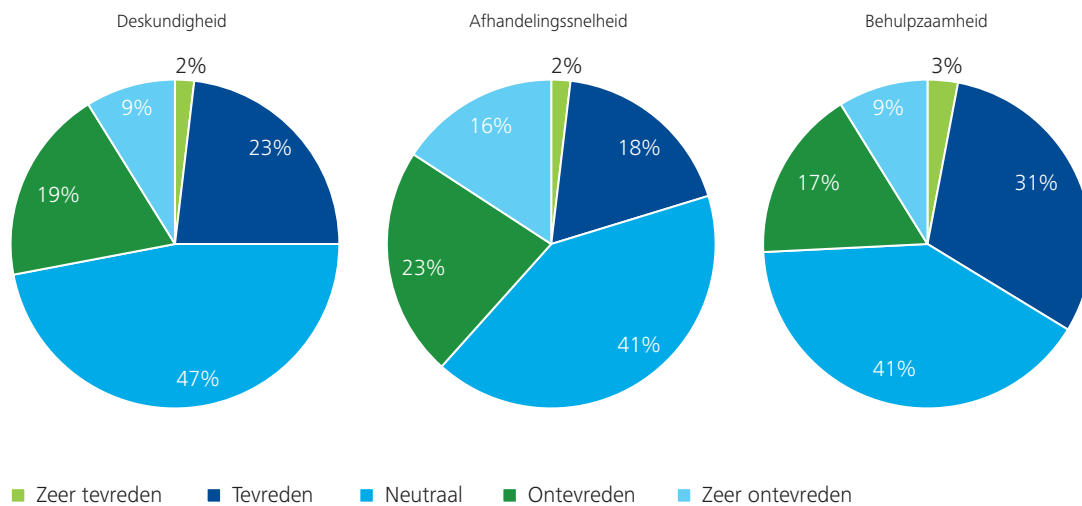
- Deskundigheid van ambtenaren
- Afhandelingssnelheid van ambtenaren
- Behulpzaamheid van ambtenaren

In zijn algemeenheid zijn ondernemers het meest tevreden over de behulpzaamheid van ambtenaren. De deskundigheid en afhandelingssnelheid van ambtenaren wordt minder positief gewaardeerd. Dit toont figuur 5.2.

Enkele bevindingen:

- De ondernemers in Leiden zijn het meest tevreden over de deskundigheid van ambtenaren, 37% is tevreden of zeer tevreden.
- De afhandelingssnelheid van ambtenaren wordt het meest gewaardeerd door ondernemers in Groningen-Assen, 29% is hierover tevreden of zeer tevreden. Opvallend is dat bijna de helft van de Amsterdamse ondernemers (49%) hierover ontevreden of zeer ontevreden is.
- In de Drechtsteden is 46% van de ondernemers tevreden met de behulpzaamheid van ambtenaren, dit is het hoogste percentage van alle regio's.

**Figuur 5.2: mate van tevredenheid over de deskundigheid, afhandelingssnelheid en behulpzaamheid van gemeentelijke ambtenaren.**





## Keuze voor Papendrecht uitstekende match met bestaand aanbod

Hans BÜthker - President en Chief Operating Officer Fokker Aerostructures

Medio 2010 selecteerde Fokker Aerostructures Papendrecht als locatie voor een high tech fabriekshal op het huidige fabriekscomplex. De grond onder het Fokker complex komt in eigendom van de gemeente, Fokker huurt de grond terug. Proactief en constructief meedenken van de gemeente leverde een aantrekkelijke constructie op die recht doet aan belangen van beide partijen. De gemeente verwerft een strategische waardevaste locatie in het hart van de gemeente, voor Fokker biedt de constructie flexibiliteit.

“Deze vorm van risicoreductie biedt ons maximaal comfort in de huidige instabiele economische situatie, voor ons is dit een schoolvoorbeeld van succesvolle PPS”.

# 6. Totaalscore vestigingsklimaat

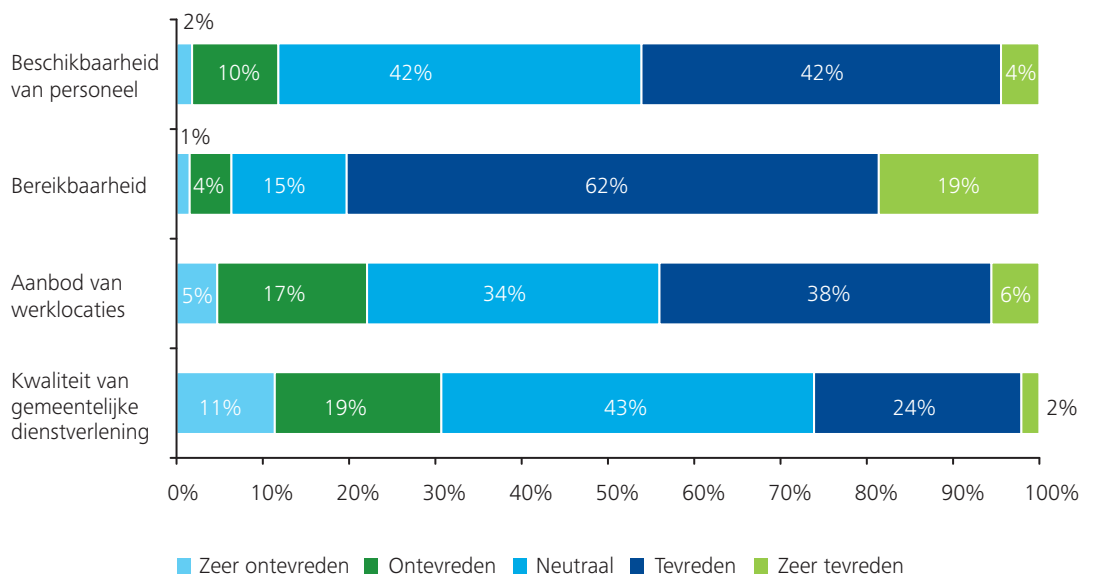
Voor dit onderzoek vroeg Deloitte Real Estate Advisory 7.000 ondernemers naar hun mening over het vestigingsklimaat in de regio. De ondernemers spraken zich uit over de thema's bereikbaarheid, beschikbaarheid van personeel, beschikbaarheid van werklocaties, quality of life en de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

## Score op de vijf thema's

Ondernemers waarden de vijf elementen van het vestigingsklimaat verschillend. Figuur 6.1 toont dat bereikbaarheid over het algemeen het meest positief wordt gewaardeerd. Ondernemers zijn het minst tevreden over de gemeentelijke dienstverlening. Over de beschikbaarheid van personeel en aanbod van werklocaties zijn ondernemers over het algemeen neutraal of tevreden. Voor het thema quality of life is reeds geconstateerd dat ondernemers dit gemiddeld waarden met een 7,4.

**Figuur 6.1: waardering van beschikbaarheid van personeel, bereikbaarheid, aanbod van werklocaties en kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening.**

Noot: voor het thema quality of life is ondernemers gevraagd een cijfer te geven.



De score van de individuele regio's op de thema's verschilt. Figuur 6.2 toont in hoeverre regio's positief of negatief afwijken van de gemiddelde score. Utrecht, Leiden en Apeldoorn scoren op drie van de vijf thema's bovengemiddeld. Opvallend is dat Rotterdam op alle thema's ondergemiddeld wordt beoordeeld door ondernemers. Ook Drechtsteden scoort op vier van de vijf thema's ondergemiddeld.

**Figuur 6.2: afwijking van de gemiddelde score op de vijf thema's.**

Noot: groen is een bovengemiddelde score, oranje een gemiddelde score en rood een ondergemiddelde score.

	Beschikbaarheid van personeel	Bereikbaarheid	Aanbod van werklocaties	Quality of life	Kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening
Amsterdam	groen	oranje	rood	oranje	rood
Rotterdam	rood	rood	rood	rood	rood
Den Haag	oranje	rood	oranje	rood	groen
Utrecht	groen	oranje	groen	groen	groen
Eindhoven	oranje	oranje	oranje	oranje	oranje
Almere-Lelystad	rood	groen	groen	rood	oranje
Amersfoort	oranje	oranje	groen	groen	oranje
Groningen-Assen	groen	oranje	oranje	oranje	groen
Breda-Tilburg	rood	groen	groen	oranje	oranje
Den Bosch	rood	oranje	oranje	oranje	rood
Arnhem-Nijmegen	rood	oranje	rood	groen	groen
Maastricht	rood	oranje	groen	oranje	oranje
Leiden	groen	rood	groen	groen	groen
Apeldoorn	rood	groen	oranje	groen	groen
Enschede	groen	oranje	groen	oranje	oranje
Zwolle	rood	rood	groen	oranje	oranje
Drechtsteden	rood	rood	rood	rood	oranje

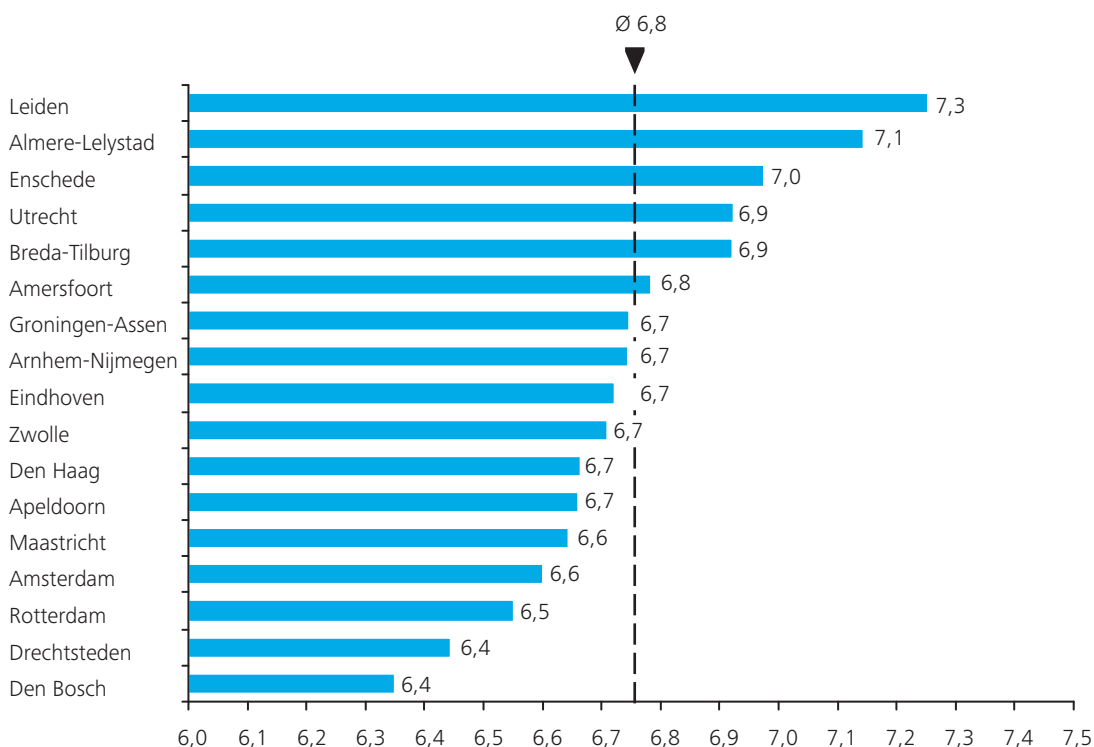
### Ranking van regio's

Overall wordt gekomen tot een gewogen score van het vestigingsklimaat.<sup>10</sup> Ondernemers in Leiden waarden het vestigingsklimaat het meest positief. Op een schaal van nul tot tien scoren zij het vestigingsklimaat met een 7,3, gevolgd door Almere-Lelystad met een 7,1 en Enschede met een 7,0. De volledige ranking is weergegeven in figuur 6.3.

Ondernemers zijn relatief tevreden over de eigen vestigingsplaats. Slechts 13% van de Nederlandse ondernemers is voornemens te verhuizen in de komende twaalf maanden. De verhuiscijfer is het grootst bij ondernemers in Amersfoort (22%) en Utrecht (20%). De minste verhuisplannen hebben ondernemers in Drechtsteden. Ondanks de relatief lage waardering van het vestigingsklimaat heeft slechts 3% van hen het voornemen te verhuizen.

**Figuur 6.3: totaalscore van het vestigingsklimaat.**

Noot: betreft de waardering op een schaal van 0 tot 10.



10 Bij de totaalscore is rekening gehouden met een gewicht van de verschillende thema's. Ervaring met vestigingsplaatskeuzen leert dat de beschikbaarheid van personeel verreweg het meest belangrijke thema is. Deze telt voor 35% mee in de totaalscore. Bereikbaarheid telt 30% mee in de totaalscore, werklocaties voor 20%, quality of life voor 10% en gemeentelijke dienstverlening voor 5%.

### **Verantwoording**

De Monitor Tevredenheid Vestigingsklimaat 2012 is tot stand gekomen in samenwerking met de Kamer van Koophandel. Circa 7.000 ondernemers zijn in juli 2011 anoniem gevraagd naar hun mening over het vestigingsklimaat van de eigen regio op de thema's beschikbaarheid personeel, bereikbaarheid, werklocaties, quality of life en gemeentelijke dienstverlening.

### **Over de Kamer van Koophandel**

Ondernemers laten ondernemen. Dat is waar de Kamer van Koophandel voor is opgericht. En dat is wat de Kamer van Koophandel nog steeds doet. Om wat voor ondernemer of onderneming het ook gaat. De Kamer van Koophandel informeert en ondersteunt waar nodig en gewenst, ze denkt mee en vooruit. En dat doet de Kamer van Koophandel met één doel: ondernemers een stap verder te laten komen.

### **Over Deloitte Real Estate Advisory**

Deloitte Real Estate Advisory is met circa 80 medewerkers één van de grootste vastgoedadviseurs van Nederland. Wij adviseren over gebiedsontwikkeling en PPS, ondersteunen bij waardering, financiering en transacties van vastgoedprojecten en -portfolio's en staan (vastgoed)organisaties bij in hun strategievorming.

Onderdeel van de dienstverlening van Deloitte Real Estate Advisory is het adviseren van overheden over het verbeteren van het vestigingsklimaat. Ook het ondersteunen van bedrijven en organisaties bij het formuleren van vestigingsplaatsstrategieën en het begeleiden van locatiekeuzes is onderdeel van de dienstverlening. De Monitor Tevredenheid Vestigingsklimaat is een initiatief van Deloitte Real Estate Advisory en wordt jaarlijks uitgebracht.

### **Meer informatie**

[www.deloitte.nl/realstate](http://www.deloitte.nl/realstate)

#### **Verantwoordelijk projectmanager**

Frederik Huitema  
088 288 2924  
fhuitema@deloitte.nl

#### **Auteurs**

Sjors Berns en Marijke van de Staak



3508 AC Utrecht  
Postbus 85104  
3528 BE Utrecht  
Orteliuslaan 1041  
Real Estate Advisory  
Deloitte Financial Advisory Services B.V.

Tel 088 288 2888  
Fax 088 288 9985

**[www.deloitte.nl](http://www.deloitte.nl)**

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte's approximately 182,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

This publication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte Network") is, by means of this publication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this publication.

© 2012 Deloitte The Netherlands

Designed and produced by Communications at Deloitte, Rotterdam.