



Gemeente
Amsterdam



Ondernemerspeiling 2021

Onderzoek en Statistiek



In opdracht van: Economische Zaken
Projectnummer: 21205

Jessica Greven
Laura de Graaff
Willem Bosveld

E-mailadres: j.greven@amsterdam.nl

Bezoekadres: Weesperstraat 113-117
Telefoon: 020 251 0333
Postbus 658, 1000 AR Amsterdam
onderzoek.amsterdam.nl

Amsterdam, januari 2022

Inhoud

Samenvatting	5
Inleiding	10
Achtergrond	10
Onderzoeksmethode	10
Vragenlijst	11
Weging	11
Analyse	11
Leeswijzer	12
1 Responsoverzicht	13
Stadsdelen	13
Gebieden	13
Sectoren	14
Locatie en vestigingsjaren	16
Bedrijfsomvang	18
2 Dienstverlening en regelgeving	20
2.1 Contact met de gemeente, in 2021 vaker dan in 2019	20
2.2 Waardering voor de gehele dienstverlening: een 6,7	21
2.3 Waardering communicatie en voorlichting: verbeterd naar een 6,6	23
2.4 Waardering voor vinden juiste weg of personen bij vragen: een 6,2	24
2.5 Waardering voor afhandeling van product of dienst: een 6,3	25
2.6 Waardering voor dienstverlening via digitale faciliteiten: een 6,7	27
2.7 Aanvraag/afhandeling vergunning of ontheffing: wat lastiger en iets minder snel	28
2.8 Oordeel over samenwerking op het gebied van beleid: een 5,1	29
2.9 Oordeel over samenwerking op het gebied van projectplannen: een 5,4	30
2.10 Oordeel over samenwerking bij gebieds- of buurtplannen: een 5,6	32
2.11 Hoogte financiële heffingen	33
2.12 Regeldruk	34
2.13 Handhaving gemeentelijke regels	35
3 Bedrijfsomgeving	37
3.1 Waardering voor staat openbare ruimte in bedrijfsomgeving gedaald	37
3.2 Veiligheid in de bedrijfsomgeving afgenomen	39
3.3 Overlast en criminaliteit in de bedrijfsomgeving niet veranderd	40
3.4 Waardering bereikbaarheid bedrijfsvestiging weinig veranderd	42

4 Bedrijfshuisvesting	44
4.1 Waardering kwaliteit van de bedrijfsruimte: een 7,3	44
4.2 Waardering oppervlakte van de bedrijfsruimte: een 7,2	45
4.3 Waardering betaalbaarheid van de bedrijfsruimte: een 6,4	46
4.4 Waardering beschikbaarheid van geschikte bedrijfsruimte: een 6,0	47
4.5 Overgrote deel bedrijven blijft de komende drie jaar in de stad	48
5 Ondernemingsklimaat	51
5.1 Beoordeling ondernemingsklimaat licht verbeterd: een 6,5	51
5.2 Belangrijke aspecten van het ondernemingsklimaat	53
5.3 Prioriteiten in het economisch beleid	53
5.4 Verbetering dienstverlening, bedrijfsomgeving en ondernemingsklimaat	55
6 Impact Coronacrisis en steun van gemeente	58
6.1 Coronacrisis: de helft van de ondernemers heeft minder klanten	59
6.2 Coronacrisis: ruim de helft van de ondernemers heeft minder omzet	60
6.3 Coronacrisis: ruim een tiende van de ondernemers heeft minder werkzame personen in het bedrijf	62
6.4 Coronacrisis: een op de vijf ondernemers heeft minder toegang tot financiële middelen	63
6.5 Coronacrisis: online verkoop zowel af- als toegenomen	65
6.6 Coronacrisis: offline verkoop bij een kwart van de ondernemers afgenomen	66
6.7 Coronacrisis: huurprijs bedrijfsruimte voor bijna één op de tien ondernemers hoger	68
6.8 Meningen verdeeld over toekomstige klanten of opdrachten	69
6.9 Meningen verdeeld over toekomstige omzet	71
6.10 Meningen verdeeld over toekomstig aantal werkzame personen	72
6.11 Een kwart ervaart andere effecten op bedrijfsvoering en lasten	74
6.12 Merendeel positief over informatie over inzet en steun gemeente	75
6.13 Deel verwacht meer maar ook minder inzet van de gemeente	79
Bijlage 1 Tabellen 22 gebieden	81
Bijlage 2 Vragenlijst	89

Samenvatting

Inleiding

Van half september tot begin november 2021 voerde Onderzoek en Statistiek de vierde Ondernemerspeiling voor Amsterdam uit. Bij het onderzoek werden voor het eerst ook ondernemers uit Weesp betrokken, vooruitlopend op de afronding van de bestuurlijke en ambtelijke fusie van beide gemeenten. In Weesp waren er op 1 januari 2020 in totaal 1.906 bedrijfsvestigingen, in Amsterdam 131.929 (1 januari 2021).

In totaal werden in Amsterdam bijna 30.000 ondernemers voor het onderzoek uitgenodigd, in Weesp bijna 1.200. In totaal hebben 3.551 ondernemers de vragenlijst ingevuld, waarvan 123 uit Weesp.

De antwoorden van de ondernemingen die hebben deelgenomen aan het onderzoek zijn gewogen op basis van de bedrijfsomvang (eenpersoons- of meerpersoonsondernemingen), zoals is vastgesteld op 1 januari 2021 in het Activiteiten Register Regio Amsterdam (ARRA). In Amsterdam is op 1 januari 2021 bijna 76% van de bedrijfsvestigingen een eenpersoonsvestiging. In de respons bedraagt dat aandeel 56%. De wegingsprocedure is uitgevoerd conform de handleiding Ondernemerspeiling Waarstaatjegemeente.nl van de VNG.

Afgezien van vragen over de dienstverlening en regelgeving van de gemeente, vragen over zaken die in de bedrijfsomgeving spelen, over de bedrijfshuisvesting en vragen over het ondernemingsklimaat in de stad, werd ook onderzocht wat de effecten van de Coronacrisis voor ondernemers zijn en wat zij van de steunmaatregelen van de gemeente op dit gebied vinden. De open antwoorden of toelichtingen die ondernemers bij diverse vragen hebben gegeven zijn opgenomen in een apart Bijlagerapport.

Resultaten

In deze samenvatting beperken we ons tot de resultaten op hoofdlijnen.

De waardering voor het algehele ondernemingsklimaat is in Amsterdam iets verbeterd naar een 6,5, maar is nog niet op het niveau van 2015 of 2017. In Weesp komt het gemiddelde cijfer voor het ondernemingsklimaat uit op een 6,4 (zie de tabel op de volgende pagina).

Amsterdamse ondernemers beoordelen diverse aspecten van de dienstverlening en regelgeving in 2021 met een cijfer variërend van een 6,2 tot een 6,7. Er is sprake van een (lichte) verbetering op het gebied van de algehele - en digitale dienstverlening ten opzichte van 2019. Het betrekken van - en samenwerken met ondernemers op verschillende gebieden is voor verbetering vatbaar (cijfers variërend van een 5,1 tot een 5,6).

De staat van de openbare ruimte en veiligheid in de bedrijfsomgeving krijgt nog steeds een voldoende van de Amsterdamse ondernemers, maar is wel achteruitgegaan.

De bereikbaarheid van de bedrijfsvestiging is nog steeds (ruim) voldoende, hoewel de waardering voor parkeermogelijkheden in de directe omgeving van het bedrijf aan de lage kant is.

Over de kwaliteit en oppervlakte van de huidige bedrijfsruimte zijn ondernemers tevreden, de betaalbaarheid ervan wordt iets lager gewaardeerd, net zoals de beschikbaarheid van geschikte bedrijfsruimtes.

Met uitzondering van de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per auto, de betaalbaarheid van de huidige bedrijfsruimte en de beschikbaarheid van geschikte bedrijfsruimte beoordelen ondernemers uit Weesp alle onderwerpen met een lager gemiddeld cijfer.

Tabel 0.1 Gemiddelde rapportcijfers verschillende aspecten van dienstverlening van de gemeente Amsterdam (2015-2021) en Weesp (2021), tienpuntschaal

Ondernemingsklimaat	A'dam 2015	A'dam 2017	A'dam 2019	A'dam 2021	Weesp 2021	
ondernemingsklimaat	6,8	6,8	6,1	6,5	6,4	
woon- en leefklimaat	6,8	6,5	6,5	-	-	
waardering vestigingsklimaat	6,7	6,7	6,2	-	-	
Dienstverlening en regelgeving	A'dam 2015	A'dam 2017	A'dam 2019	A'dam 2021	Weesp 2021	
dienstverlening - algeheel	6,2	6,4	6,4	6,7	5,8	***
communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	5,9	6,1	6,0	6,6	5,8	***
juiste weg/personen vinden bij vragen				6,2	5,2	***
afhandeling vergunnings- en ontheffingsaanvraag	6,0	6,2	6,4	-	-	
afhandeling aanvraag product/dienst (bv. vergunning, ontheffing) of problemen	-	-	-	6,3	5,2	***
dienstverlening - digitaal (2021: digitale faciliteiten)	5,9	6,2	6,2	6,7	5,8	***
professionaliteit van gemeentelijke organisatie en medewerkers	6,1	6,4	6,1	-	-	
inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen	5,4	5,4	5,2	-	-	
betrekken van ondernemers en zoeken van samenwerking	5,4	5,6	5,5	-	-	
idem bij de totstandkoming en de uitvoering van <i>beleid</i>	-	-	-	5,1	4,5	***
idem bij de totstandkoming en de uitvoering van <i>project-plannen</i>	-	-	-	5,4	4,5	***
idem bij de totstandkoming en de uitvoering van <i>gebieds-/buurtplannen</i>	-	-	-	5,6	4,8	***
Bedrijfsomgeving	A'dam 2015	A'dam 2017	A'dam 2019	A'dam 2021	Weesp 2021	
staat openbare ruimte bedrijfsomgeving *	6,8	6,9	7,0	6,3	5,8	
veiligheid bedrijfsomgeving *	6,8	6,9	7,2	6,5	6,3	
bereikbaarheid gemeente/vestiging per auto * + **	6,9	6,6	7,0	6,9	7,7	***
bereikbaarheid vestiging met OV *	7,4	7,3	7,4	7,4	6,1	***
bereikbaarheid vestiging met fiets *	-	-	8,8	8,5	8,1	***
bereikbaarheid vestiging voor bevoorrading (2021: en transport) *	6,8	6,6	6,8	6,7	7,3	
parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving *	6,0	6,1	6,0	6,1	6,2	
Bedrijfshuisvesting	A'dam 2015	A'dam 2017	A'dam 2019	A'dam 2021	Weesp 2021	
kwaliteit van huidige bedrijfsruimte (d.w.z. onderhoud, uitstraling e.d.)	-	-	-	7,3	7,3	
oppervlakte huidige bedrijfsruimte	-	-	-	7,2	7,5	
betaalbaarheid huidige bedrijfsruimte	-	-	-	6,4	7,0	***
beschikbaarheid geschikte bedrijfsruimte	-	-	-	6,0	6,7	***

* oordeel van uitsluitend ondernemers die geen bedrijf aan huis hebben

** In 2015 en 2017 was het bereikbaarheid van de gemeente per auto

*** Weesp wijkt significant af van Amsterdam

bron: O&S

De meest voorkomende verbeterpunten die ondernemers aandragen zijn verbeteringen op het gebied van de bedrijfsomgeving:

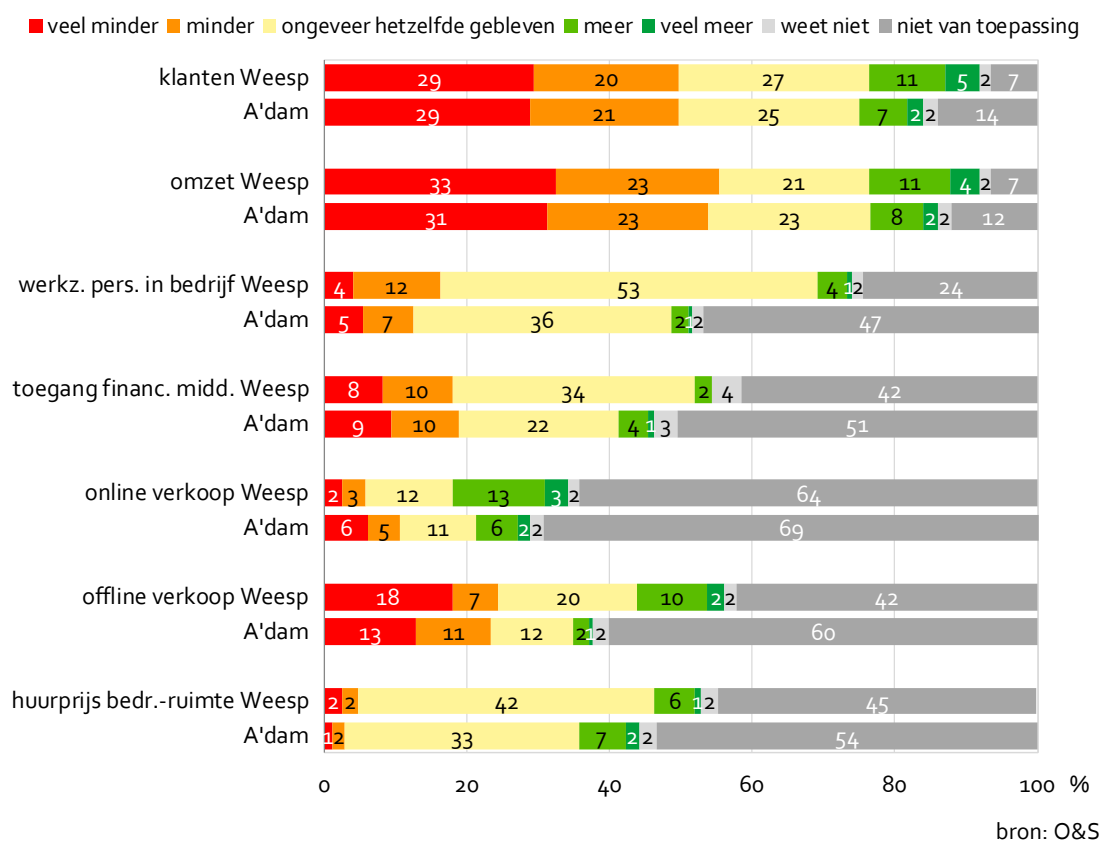
- onderhoud openbare ruimte (groen, bestrating, afval): 29% in Amsterdam, 24% in Weesp,
- parkeren: 27% in Amsterdam, 30% in Weesp,
- tegengaan van overlast, veiligheid, criminaliteit: 23% in Amsterdam, 11% in Weesp.

Andere veel genoemde verbeterpunten op andere gebieden zijn:

- verbeteringen in de persoonlijke/telefonische contacten: 24% in Amsterdam, 30% in Weesp,
- samenwerking gemeente en ondernemers: 17% in Amsterdam, 30% in Weesp,
- duurzaam / toekomstbestendig ondernemen/circulair: 17% in Amsterdam, 9% in Weesp,
- verbeteringen op het gebied van de regelgeving (regeldruk/kosten): 15% in Amsterdam en 11% in Weesp.

In figuur 0.2 is een totaaloverzicht van de impact van de coronacrisis tot nu toe voor ondernemers op diverse aspecten opgenomen. Ondernemers hebben vooral te maken (gehad) met (veel) minder klanten en omzet (rond de 50%). Een klein deel van de ondervraagde ondernemers heeft juist (veel) meer klanten of omzet gehad, of er was sprake van een toename in met name de online - en offline verkoop. Dit deed zich meer in Weesp dan in Amsterdam voor. Bij vier aspecten geeft een groot deel van de ondernemers aan dat deze aspecten niet van toepassing zijn geweest op de bedrijfsvoering. In Amsterdam geeft een groter deel van de ondernemers dit aan vergeleken met Weesp.

Figuur 0.2 Impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot diverse aspecten van de bedrijfsvoering (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



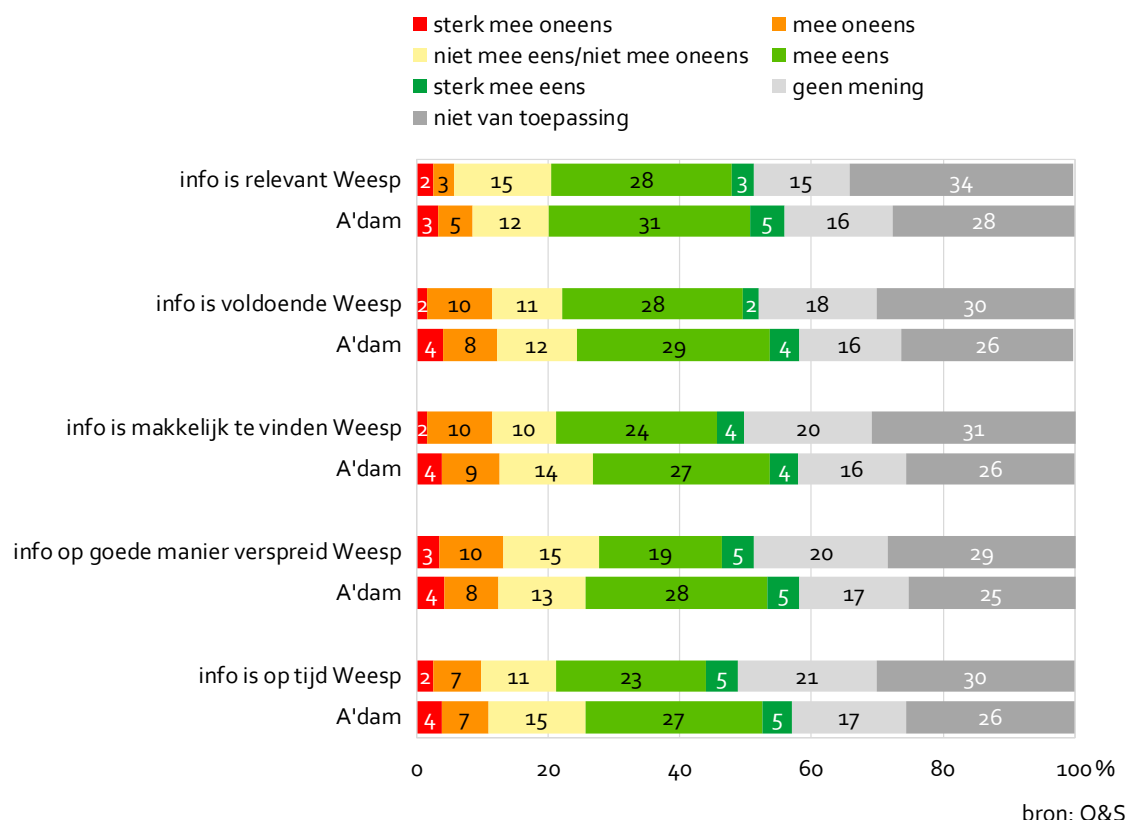
In Weesp en Amsterdam ervaart een kwart van de ondernemers andere effecten van de coronacrisis op de bedrijfsvoering of vaste lasten. Uit de toelichtingen bij deze vraag blijkt dat het bijvoorbeeld gaat om minder uren werken, thuis werken, andere openingstijden of producten, ander werk aanvaarden, geen fysiek contact meer met klanten, de noodzaak om zelf een kantoor te huren in plaats van bij de opdrachtgever te kunnen werken, klanten betalen later, er zijn minder klanten, men doet meer digitaal, etc.

Over het *toekomstig* aantal klanten en opdrachten, de omzet of het aantal werkzame personen in het bedrijf zijn de meningen verdeeld: sommige ondernemers verwachten een blijvende achteruitgang of enig herstel, en sommige verwachten dat het (veel) beter zal gaan dan voor de coronacrisis.

Er werden vijf stellingen voorgelegd over de informatieverstrekking over de inzet en steun van de gemeente met betrekking tot de coronacrisis. Het gaat er hierbij om of de verstrekte informatie relevant en voldoende is, of het op een makkelijke manier te vinden is, of de informatie op een goede manier verspreid wordt en of het op tijd beschikbaar is. In figuur 0.3 zijn de meningen van de ondernemers ten aanzien van alle vijf de stellingen opgenomen. Veel verschil van mening is er niet tussen ondernemers uit Weesp of die uit Amsterdam. Steeds voor ongeveer een kwart tot een derde van de ondernemers is de informatie van de gemeente over inzet en steun bij de coronacrisis niet van toepassing (geweest). Zij hebben hier blijkbaar geen gebruik van gemaakt. Daarnaast heeft ongeveer 15% tot 20% geen mening over de informatie.

Voor het overige geldt dat men overwegend positief is over de verstrekte informatie.

Figuur 0.3 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over inzet en steun gemeente mbt coronacrisis? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



Drie van de tien Amsterdamse ondernemers verwachten dat de gemeente zich de komende tijd *meer* inzet op diverse terreinen. In Weesp verwachten vier van de tien ondernemers dat. Uit de toelichting blijkt dat men onder andere graag meer inzet ziet op het gebied van:

- de *betaalbaarheid en beschikbaarheid* van ruimtes en woningen,
- op cultureel gebied,
- duurzaam ondernemen,
- communicatie,
- financiële ondersteuning,
- lastenverlichting,
- aandacht voor ZZP'ers.

Daartegenover staat dat ruim een tiende van de ondernemers juist verwacht dat de gemeente zich op bepaalde gebieden *minder* inzet. Minder inzet ziet men onder andere graag op:

- belastingen,
- bureaucratie,
- coronaregels,
- handhaving en regelgeving.

Ongeveer twee derde tot driekwart van de ondernemers blijft het antwoord op deze vragen schuldig.

Inleiding

Achtergrond

In 2021 heeft Onderzoek en Statistiek de vierde Ondernemerspeiling uitgevoerd. Eerdere tweejaarlijkse metingen vonden plaats in 2015, 2017 en 2019.

In de komende jaren zal Amsterdam elke twee jaar een zogenaamd standaard blok vragen aan ondernemers voorleggen. Hiermee kan inzicht worden verkregen in het oordeel van ondernemers over het ondernemingsklimaat in de gemeente, en kunnen ontwikkelingen gemonitord worden.

Het betreft hier vragen over de dienstverlening en regelgeving van de gemeente, vragen over zaken die in de bedrijfsomgeving spelen, over de bedrijfshuisvesting en vragen over het ondernemingsklimaat in de stad. Amsterdam hoopt zo ook inzicht te krijgen in welke terreinen aandacht verdienen en waar behoefte aan en mogelijkheden tot verbetering is. Daarnaast worden per meting wisselende vragen over een actueel thema voorgelegd. In 2021 gaat dat over de effecten van Corona.

Daar waar mogelijk en relevant worden de resultaten in het huidige onderzoek vergeleken met die van 2019. Soms wordt een vergelijking met 2017 gemaakt, als er sprake is van een bepaalde ontwikkeling door de jaren heen.

Onderzoeksmethode

Bij het onderzoek werden voor het eerst ook ondernemers uit Weesp betrokken, vooruitlopend op de afronding van de bestuurlijke en ambtelijke fusie van beide gemeenten. In Weesp waren er op 1 januari 2020 in totaal 1.906 bedrijfsvestigingen, in Amsterdam 131.929 (1 januari 2021).

Om Amsterdamse ondernemingen te kunnen uitnodigen voor het onderzoek is gebruik gemaakt van het Activiteiten Register Regio Amsterdam (het ARRA 2021), het vestigingenregister dat Onderzoek en Statistiek (O&S) voor de gemeente bijhoudt. Omdat de gemeente behoefte heeft aan informatie op het niveau van de 22 gebieden waar in Amsterdam mee gewerkt wordt, is er voor elk van deze gebieden een aselecte bruto steekproef getrokken uit het ARRA van ongeveer 1.300 ondernemers (zie tabel 1.2 in hoofdstuk 1 voor een overzicht van de 22 gebieden). In elk gebied zijn, voor zover dat mogelijk was, ongeveer evenveel eenpersoonsvestigingen als meerpersoonsvestigingen aangeschreven. In voorgaande jaren werd steeds een bruto steekproef van 650 vestigingen per gebied getrokken.

Voor het benaderen van bijna 1.200 ondernemers uit Weesp werd gebruik gemaakt van het bedrijvenregister van de provincie Noord-Holland (van januari 2020).

De eigenaar, directeur of manager van de geselecteerde bedrijfsvestiging werd in eerste instantie via e-mail uitgenodigd om mee te doen met de online ondernemerspeiling. Aangezien niet van alle ondernemingen een e-mailadres in het ARRA te vinden was, werd een deel per brief uitgenodigd. In totaal werden in Amsterdam bijna 30.000 ondernemers uitgenodigd, waarvan 25.000 via e-mail. De ondernemers uit Weesp werden uitsluitend per brief uitgenodigd. Halverwege het onderzoek werd een reminder per brief verstuurd.

Afgezien daarvan heeft Economische Zaken via diverse media in Amsterdam en Weesp ondernemers opgeroepen deel te nemen aan de ondernemerspeiling 2021 en is de link ook verspreid via ondernemersverenigingen zoals AmsterdamCity

In totaal hebben 3.551 ondernemers de vragenlijst ingevuld, waarvan 123 uit Weesp. Van de respondenten heeft 96,9% de vragenlijst online via de gesloten link ingevuld, 2% via de online open link en 1,1% telefonisch. 14% kwam bij de vragenlijst terecht via de QR-code in de uitnodigingsbrief.

De dataverzameling liep van 14 september tot en met 3 november 2021.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is deels gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst van VNG, deels aangevuld met een aantal specifieke vragen en stellingen die voor de gemeente Amsterdam belangrijk zijn. De volledige vragenlijst is opgenomen in de bijlage.

Weging

De antwoorden van de ondernemingen die hebben deelgenomen aan het onderzoek zijn gewogen op basis van de bedrijfsomvang (eenpersoons- of meerpersoonsondernemingen), zoals is vastgesteld op 1 januari 2021 in het ARRA. In Amsterdam is op 1 januari 2021 bijna 76% van de bedrijfsvestigingen een eenpersoonsvestiging. In de respons bedraagt dat aandeel 56%. De wegingsprocedure is uitgevoerd conform de handleiding Ondernemerspeiling Waarstaatjegemeente.nl van de VNG.

In alle tabel- en figuurkoppen wordt het oorspronkelijke ongewogen aantal respondenten weergegeven; de resultaten (percentages) geven echter de gewogen data weer. In het responsoverzicht (hoofdstuk 1) wordt de ongewogen respons gerapporteerd.

Analyse

De resultaten zijn getoetst op de ongewogen dataset om te zien of er significante verschillen optreden tussen de bedrijfsgrootte waartoe een onderneming behoort, tussen de diverse sectoren en tussen stadsdelen onderling. Daarnaast is onderzocht of er significante verschillen ten opzichte van 2019 optreden. Voor de analyse en interpretatie van de onderzoeksuitkomsten is gekozen voor een 95%-betrouwbaarheidsniveau. Dit betrouwbaarheidsniveau is gebruikelijk voor (markt)onderzoek. In de rapportage kan een kleiner absoluut verschil in percentages of gemiddelden wel statistisch significant zijn, terwijl bij een ander onderwerp een groter absoluut verschil als niet significant wordt benoemd. Dit is het gevolg van verschillen in het aantal

observaties voor het onderwerp waarover wordt gerapporteerd en/of de mate van spreiding in de meningen hierover.

Bij het toetsen op significante verschillen geldt een minimum van vijf respondenten. Bij de weergave van de resultaten in het rapport gaat het echter om de gewogen resultaten.

Leeswijzer

Dit rapport start met een responsoverzicht. In het tweede hoofdstuk wordt de gemeentelijke dienstverlening besproken. Hoe tevreden zijn Amsterdamse ondernemers over de persoonlijke- en digitale dienstverlening en hoe verloopt het aanvraagproces van vergunningen en ontheffingen? Ook komt hier het oordeel over gemeentelijke heffingen en de regeldruk aan de orde. Hoofdstuk 3 gaat over de beoordeling van de bedrijfsomgeving. Voor dit onderwerp is ook onderscheid gemaakt tussen de 22 gebieden waar in Amsterdam mee wordt gewerkt. In hoofdstuk 4 komt de waardering voor de bedrijfsomgeving en mogelijke verhuisplannen aan bod. Hoofdstuk 5 richt zich op het ondernemingsklimaat en worden de tips en suggesties van ondernemers aan de gemeente om het ondernemingsklimaat te verbeteren beschreven. Tot slot worden in hoofdstuk 6 de mogelijke effecten van de Coronacrisis voor ondernemers besproken en wat ondernemers vinden van de inzet en steunmaatregelen van de gemeente in deze periode. De tabellen met resultaten over de gebieden zijn te vinden in bijlage. De open antwoorden die bij het onderzoek zijn gegeven zijn opgenomen in een apart Bijlagerapport.

1 Responsoverzicht

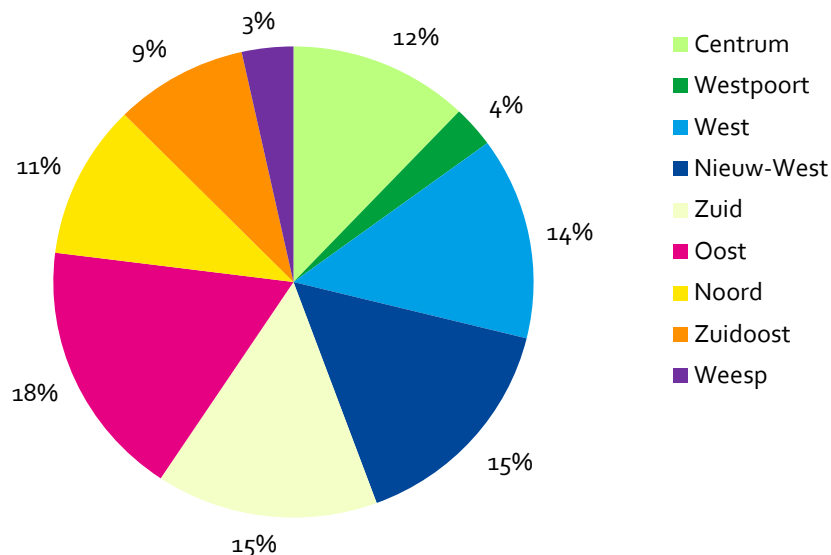
Stadsdelen

In totaal namen 3.551 van de 30.828 uitgenodigde ondernemers deel aan de enquête. Hierbij gaat het om 29.641 uitgenodigde ondernemers uit Amsterdam en 1.187 ondernemers uit Weesp. In elk van de 22 gebieden in Amsterdam waren er 1.300 bedrijven in de bruto steekproef opgenomen (met uitzondering van Westpoort aangezien daar geen 1.300 bedrijven gevestigd zijn).

Het responspercentage voor Amsterdam komt uit op 11,6% (3.428 ondernemers) en voor Weesp op 10,4% (123 ondernemers).

Het grootste aandeel van de ondernemers is gevestigd in stadsdeel Oost (n = 627) gevolgd door Nieuw-West (n = 551), Zuid (n = 531), West (n = 493), Centrum (n = 430), Noord (n = 376) en Zuidoost (n = 318). Een klein aandeel van de respondenten is gevestigd in Westpoort (n = 101).

Figuur 1.1 Bedrijf(svestiging) naar stadsdeel en Weesp (procenten, n=3.551)



bron: O&S

Gebieden

Aspecten op het gebied van 'bedrijfsomgeving' (die in hoofdstuk 3 worden beschreven) worden vaak op gebiedsniveau geregeld. Het is daarom waardevol om op gebiedsniveau te weten wat de bevindingen, knelpunten en suggesties voor verbetering zijn. Alle 22 gebieden (inclusief Westpoort) zijn vertegenwoordigd met minstens 100 ondernemingen, met uitzondering van Bijlmer Oost (81, zie tabel 1.2).

Het grootste aandeel respondenten is gevestigd in Centrum Oost en De Pijp/Rivierenbuurt (iets minder dan 200) en het kleinst (afgezien van Bijlmer Oost) in en Osdorp en Noord Oost (iets meer dan 100).

In onderstaande tabel is het aantal en aandeel bedrijfsvestigingen per gebied weergegeven.

Tabel 1.2 Bedrijf(s)vestigingen) naar gebied (absolute aantallen en procenten)

	aantal	procent
Centrum West	188	5,5
Centrum Oost	198	5,8
Westerpark	177	5,2
Bos en Lommer	126	3,7
Oud-West/De Baarsjes	187	5,5
Geuzenveld/Slotermeer	181	5,3
Osdorp	105	3,1
De Aker/Nieuw Sloten	132	3,9
Slotervaart	128	3,7
Oud-Zuid	167	4,9
Buitenveldert/Zuidas	162	4,7
De Pijp/Rivierenbuurt	195	5,7
Oud-Oost	152	4,4
Indische Buurt/Oostelijk Havengebied	187	5,5
Watergraafsmeer	161	4,7
IJburg/Zeeburgereiland	126	3,7
Noord West	109	3,2
Oud-Noord	161	4,7
Noord Oost	104	3,0
Bijlmer Centrum	120	3,5
Bijlmer Oost	81	2,4
Gaasperdam/Driemond	110	3,2
Westpoort	99	2,9
onbekend	70	2,0
totaal Amsterdam	3428	100
Weesp	123	
totaal Amsterdam en Weesp	3551	

bron: O&S

Sectoren

Bijna een vijfde van de ondernemingen in zowel Weesp als Amsterdam is hoofdzakelijk actief in de zakelijke (business-to-business) dienstverlening (17% en 19%). In Amsterdam behoort (ruim) een tiende tot de creatieve industrie (12%) of culturele sector en de horeca en toerisme (beide 10%). In Weesp valt 12% van de ondernemers in de categorie detailhandel, terwijl dat in Amsterdam voor 8% van de ondernemers geldt. Zo'n 14% van de ondernemers in beide steden deelt de onderneming zelf in als categorie 'overig'.

Waar relevant wordt in de rapportage een uitsplitsing gemaakt naar sector. Hierbij wordt alleen gekeken naar sectoren met minstens 75 respondenten om statistisch betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

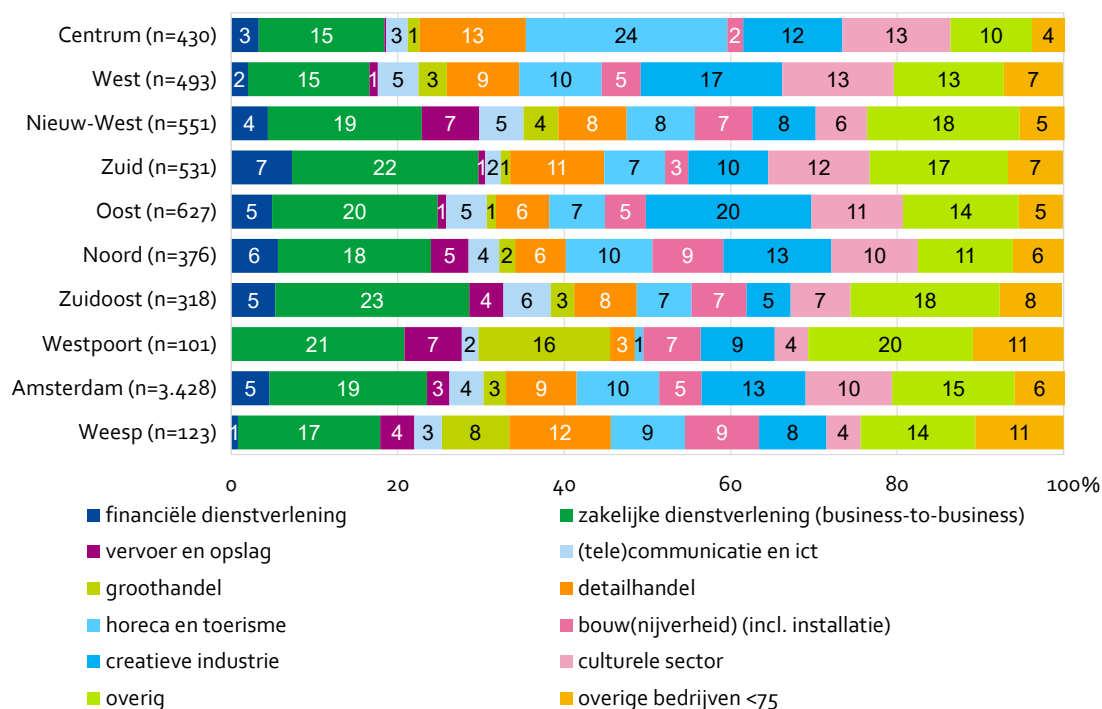
Een aantal sectoren kent (zeer) weinig respondenten (minder dan 45 respondenten). Hieronder vallen de sectoren: bedrijven in (beheer / bemiddeling van) onroerend goed, marktkraam / standplaats buiten, welzijnszorg, educatie, industrie en nutsvoorziening, landbouw / tuinbouw / visserij. Deze sectoren zijn in de rapportage samengevoegd tot de categorie 'overig < 75' (bedrijven).

Tabel 1.3 Bedrijfsvestigingen naar sector, Amsterdam (n=3.428) en Weesp (n=123)

	Amsterdam aantal	Amsterdam procent	Weesp aantal	Weesp procent
zakelijke dienstverlening (business-to-business)	648	18,9	21	17,1
overig	503	14,7	17	13,8
creatieve industrie	428	12,5	10	8,1
culturele sector	356	10,4	5	4,1
horeca en toerisme	340	9,9	11	8,9
detailhandel	293	8,5	15	12,2
bouw(nijverheid) (incl. installatie)	175	5,1	11	8,9
financiële dienstverlening	156	4,6	1	0,8
(tele)communicatie en ict	139	4,1	4	3,3
vervoer en opslag	91	2,7	5	4,1
groothandel	91	2,7	10	8,1
welzijnszorg	61	1,8	2	1,6
educatie	45	1,3	0	0,0
(beheer / bemiddeling van) onroerend goed	38	1,1	1	0,8
industrie en nutsvoorziening	22	0,6	6	4,9
marktkraam / standplaats buiten	21	0,6	0	0,0
landbouw / tuinbouw / visserij	21	0,6	4	3,3
totaal	3428	100	123	100

In figuur 1.4 zijn de sectoren waarin de ondernemingen hoofdzakelijk actief zijn weergegeven naar stadsdeel in Amsterdam en voor Weesp. Zoals te zien, is het aandeel financiële- en zakelijke dienstverlening in Zuid en Zuidoost wat groter dan gemiddeld (samen 29% in Zuid en 28% in Zuidoost). In Centrum zijn relatief veel ondernemers actief in de detailhandel en horeca en toerisme (samen 37%). In West en Oost zien we wat vaker bedrijven werkzaam in de creatieve industrie, in Weesp wat vaker bedrijven uit de groothandel en bouwnijverheid.

Figuur 1.4 Sectoren naar stadsdeel in Amsterdam en in Weesp, 2021 (procenten)



bron: O&S

Locatie en vestigingsjaren

Een derde van de Amsterdamse ondernemers is hoofdzakelijk actief aan huis (in een woonwijk). In Weesp is dat ruim een vijfde. In beide steden geeft een deel aan dat de bedrijfsactiviteiten niet op een bepaalde (of vaste) locatie plaatsvinden (Amsterdam 8,5% en Weesp 7,3%). In Amsterdam vindt 15% van de werkzaamheden plaats in een kantoorruimte, in Weesp wordt vaker een bedrijfsruimte gebruikt (28%).

Tabel 1.5 Locatie van bedrijfsactiviteiten, 2021 (absolute aantallen en procenten)

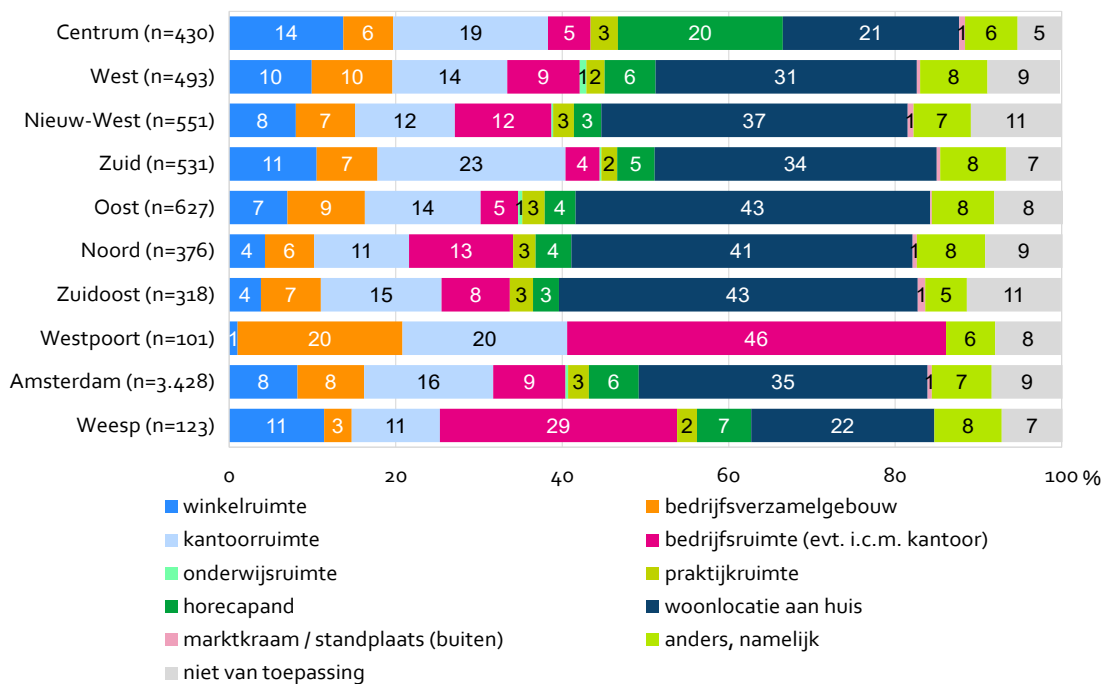
	A'dam aantal	A'dam procent	Weesp aantal	Weesp procent
winkelruimte	281	8,2	14	11,4
bedrijfsverzamelgebouw	275	8,0	4	3,3
kantoorruimte	530	15,5	13	10,6
bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)	298	8,7	35	28,5
onderwijsruimte	9	0,3	0	0,0
praktijkruimte	85	2,5	3	2,4
horecapand	206	6,0	8	6,5
woonlocatie aan huis	1188	34,7	27	22,0
marktkraam / standplaats (buiten)	17	0,5	0	0,0
anders, namelijk	247	7,2	10	8,1
niet van toepassing	292	8,5	9	7,3
totaal	3428	100	123	100

bron: O&S

Vanzelfsprekend zijn er verschillen tussen de stadsdelen. Zo is 20% van de bedrijven in Westpoort in een bedrijfsverzamelgebouw en 46% in een bedrijfsruimte gevestigd, terwijl in

Centrum 20% in een horecapand gevestigd is. In Oost, Noord en Zuidoost zijn relatief veel bedrijven die vanuit huis hun bedrijfsactiviteiten uitvoeren. Respondenten die kiezen voor de optie 'anders' werken vaak op wisselende locaties of bij klanten.

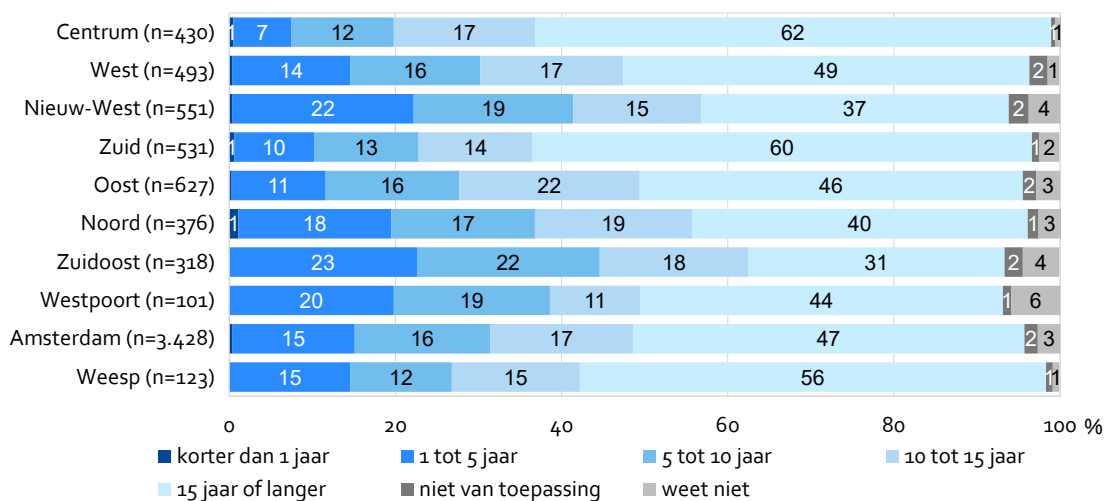
Figuur 1.6 Locatie van bedrijfsactiviteiten naar stadsdeel in Amsterdam en in Weesp, 2021 (procenten)



bron: O&S

Zoals te zien in figuur 1.7 is het grootste aandeel ondernemingen vijftien jaar of langer actief in Amsterdam (47%) of in Weesp (56%). Vooral in Zuid en Centrum is dit aandeel (rond de 60%) hoger dan elders.

Tabel 1.7 Vestigingsjaren per stadsdeel in Amsterdam en in Weesp, 2021 (procenten)



bron: O&S

Bedrijfsgrootte

Deelnemende ondernemers is gevraagd hoeveel arbeidsplaatsen (in fte) hun bedrijfsvestiging op dit moment omvat. In totaal beantwoordden 3.427 mensen deze vraag. Net als in voorgaande metingen betreft het bij de meerderheid van deze respondenten een meerpersoonsvestiging (65%, was 61% in 2019 en 54% in 2017). Tabel 1.8 bevat de verdeling van het aantal arbeidsplaatsen per bedrijfsvestiging per stadsdeel in Amsterdam en in Weesp. Het aandeel respondenten met een eenpersoonsvestiging is relatief groter in West, Nieuw-West, Oost, Noord en Zuidoost (alle rond de 60%) dan in bijvoorbeeld stadsdeel Centrum (43%), of Weesp (35%). In Westpoort hebben verhoudingsgewijs weinig éénpersoonsondernemingen meegedaan (23%).

Tabel 1.8 Aantal en percentage arbeidsplaatsen per bedrijf(svestiging) naar stadsdeel in Amsterdam en in Weesp, 2021

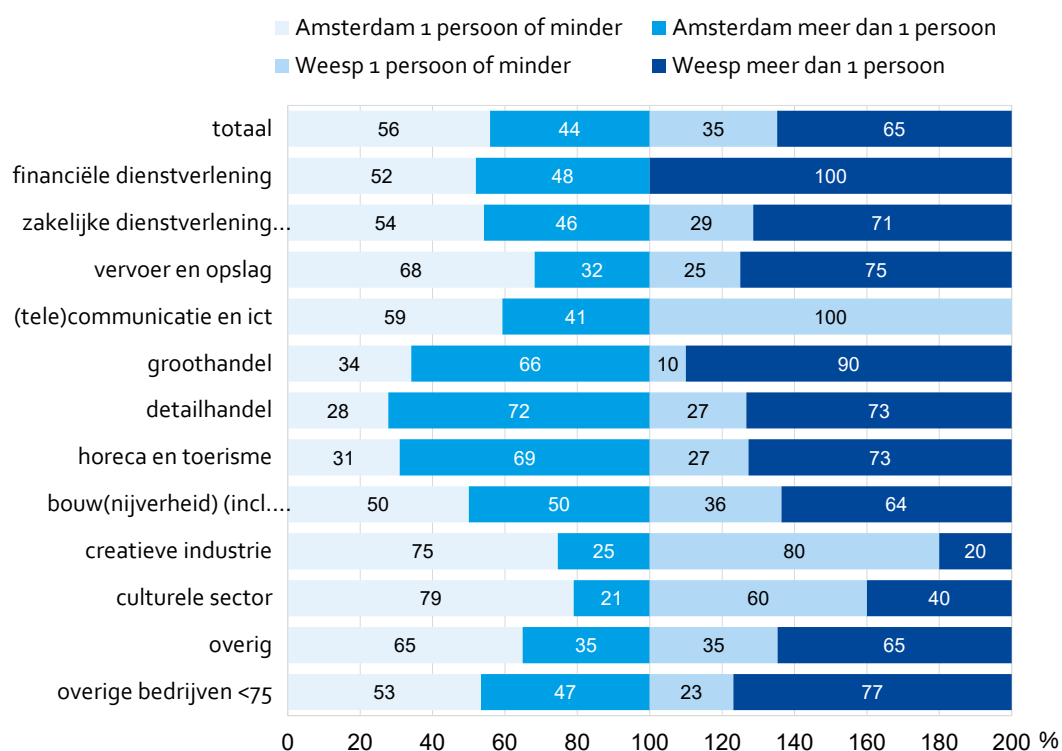
	1 of minder aantal	1 of minder procent	meer dan 1 aantal	meer dan 1 procent	totaal aantal	totaal procent
Centrum	181	43	240	57	421	100
West	283	59	193	41	476	100
Nieuw-West	316	60	207	40	523	100
Zuid	260	50	255	50	515	100
Oost	372	61	235	39	607	100
Noord	227	62	142	38	369	100
Zuidoost	185	62	112	38	297	100
Westpoort	22	23	74	77	96	100
totaal Amsterdam	1890	55	1537	45	3427	100
Weesp	43	35	79	65	122	100

bron: O&S

Vooraf in de sectoren groothandel, detailhandel, horeca en toerisme in zowel Amsterdam als Weesp bestaat de meerderheid van de ondernemingen uit meerpersoonsvestigingen (ruim boven de 60%). Daarnaast is dat ook het geval bij bedrijven in de financiële- en zakelijke dienstverlening, vervoer en opslag en bouwnijverheid in Weesp.

In de culturele sector of creatieve industrie zien we juist een oververtegenwoordiging van eenpersoons bedrijven.

Figuur 1.9 Arbeidsplaatsen per bedrijf(svestiging) naar bedrijfssector in Amsterdam (n=3.428) en Weesp (n=123), 2021 (procenten)



bron: O&S

2 Dienstverlening en regelgeving

2.1 Contact met de gemeente, in 2021 vaker dan in 2019

Ruim vier van de tien respondenten hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente (43% in Amsterdam en 44% in Weesp). De overige bedrijven hebben in die periode *geen* contact gehad met de gemeente. Voor Amsterdam betekent dat dat er 10-procentpunt vaker contact is geweest dan in beide voorgaande metingen. Er treden geen grote verschillen op in de reden waarvoor men contact had, behalve dat er nu meer mensen een ander antwoord geven (10% versus 3% in 2019).

Net als in de voorgaande meting treden er in 2021 significante verschillen op in de mate waarin respondenten contact hadden met de gemeente op het niveau van bedrijfsgrootte, sector en stadsdeel.

- In zowel Amsterdam als Weesp geven ondernemers met een eenpersoonsvestiging vaker aan *geen* contact te hebben gehad met de gemeente in de afgelopen 12 maanden (61% van de eenpersoonsvestigingen versus 44% van de meerpersoonsvestigingen in Amsterdam, en 77% versus 46% in Weesp).
- Respondenten actief in de sectoren horeca en toerisme (71%) en vervoer en opslag (63%), hebben in het afgelopen jaar vaker *wel* contact gehad met de gemeente vergeleken met ondernemingen in de financiële dienstverlening (24%) of (tele)communicatie en ICT (27%). Dat was ook zo in 2019. Voor Weesp kunnen we vanwege de lage absolute aantallen ondernemers per sector geen uitspraken doen.
- In stadsdeel West en Westpoort is het aandeel ondernemers dat in het afgelopen jaar contact heeft gehad het grootst (48% en 47% respectievelijk); in Zuidoost het kleinst (33%). In 2019 had juist een klein aandeel van de ondernemers uit Westpoort contact met de gemeente (toen 29%).

Tabel 2.1 Waarvoor heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (procenten), 2017, 2019 en 2021 Amsterdam en 2021 Weesp. *Meer antwoorden mogelijk*

	A'dam 2017	A'dam 2019	A'dam 2021	Weesp 2021
geen contact gehad met de gemeente gehad de afgelopen 12 maanden	66	67	57	56
melding openbare ruimte	13	9	11	5
het aanvragen van een vergunning	15	13	10	18
het voorleggen van een vraag of probleem	15	7	7	12
het aanvragen van een ander product of dienst	8	6	7	2
aanvraag van subsidie	3	3	7	2
handhaving of toezicht	10	8	5	7
het indienen van een klacht	10	6	4	7
samenwerking ((in ontwikkeling en/of uitvoering van beleid en plannen)	7	2	3	6
aanvraag van lening	1	1	2	0
anders, namelijk	3	3	11	10
weet niet	-	5	2	2
n=	1279	1531	3428	123

bron: O&S

Ondernemers die om een andere reden contact met de gemeente hadden geven, onder andere, aan dat zij contact hadden over bijvoorbeeld de inzage in een bouwarchief, de OZB, een parkeervergunning, een stembureau of over de corona steunmaatregelen TOZO. Alle gegeven antwoorden zijn terug te lezen in het afzonderlijke Bijlagerapport behorend bij deze Ondernemerspeiling 2021.

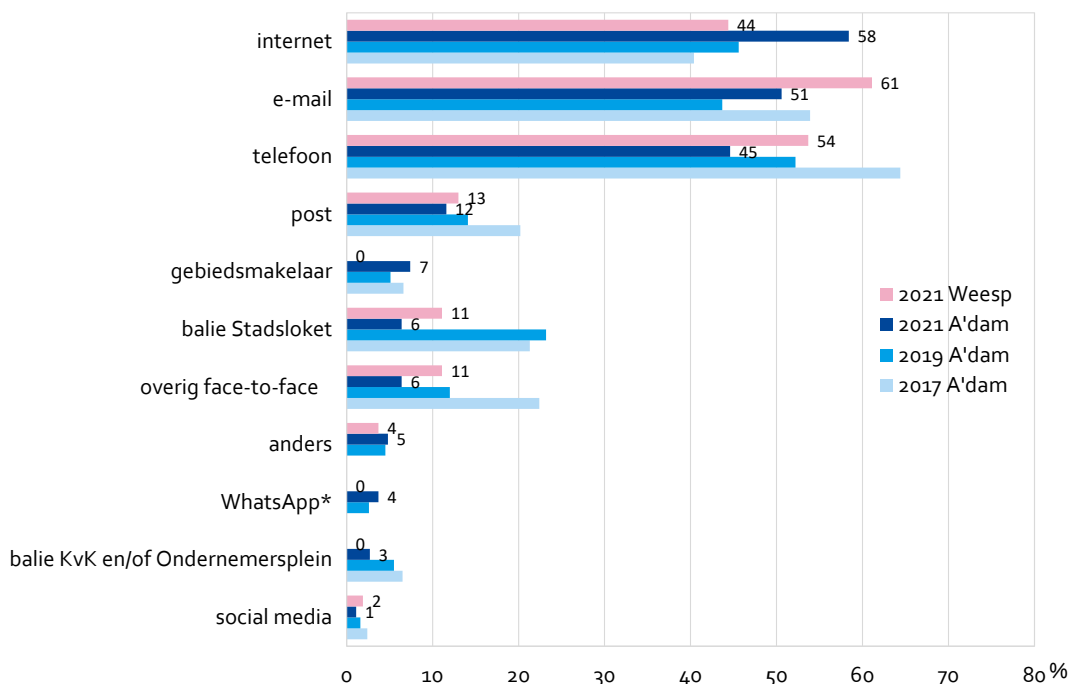
De Amsterdamse ondernemers hadden in 2021 het vaakst contact met de gemeente via internet (58%), bovendien is deze manier van contact hebben toegenomen ten opzichte van 2019 (zie onderstaande figuur).

Contact via e-mail of de telefoon is nog steeds belangrijk voor ondernemers. In Weesp zijn deze vormen van contact groter dan in Amsterdam (61% en 54% respectievelijk).

Voor de overige contactkanalen is het aandeel gebruikers niet heel groot (rond de 10% of minder) en niet noemenswaardig veranderd ten opzichte van de vorige metingen.

Sommige ondernemers hadden op een andere manier contact met de gemeente. Het gaat hier bijvoorbeeld om digitaal contact via Teams (of beeldbellen), om contact via de Apps 'verbeterdebuurt' of 'buitenbeter', of contact met de winkelstraatmanager. Voor een volledig overzicht: zie het Bijlagerapport.

Figuur 2.2 Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Meer antwoorden mogelijk (procenten), 2017 (n=538 Amsterdam), 2019 (n=649 Amsterdam), 2021 (n=1603 Amsterdam en n=54 Weesp)



* WhatsApp behoorde in 2017 niet tot de antwoordopties

bron: O&S

2.2 Waardering voor de gehele dienstverlening: een 6,7

Ondernemers konden een rapportcijfer van 1 tot en met 10 geven (uitsluitend hele cijfers).

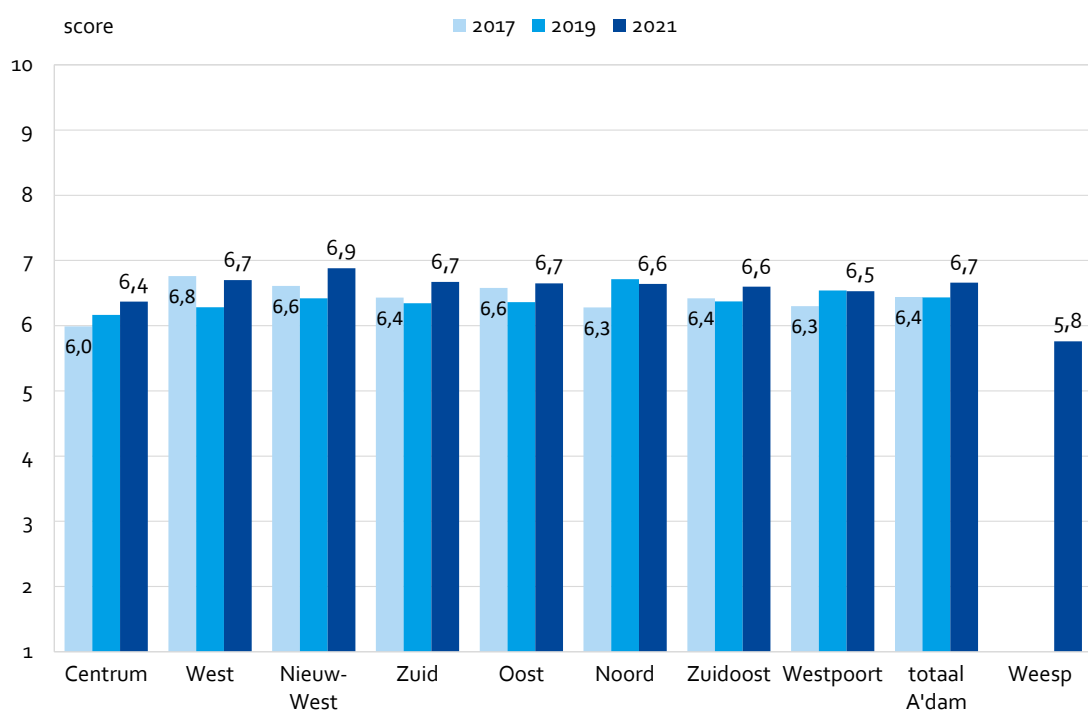
Amsterdamse ondernemers geven de gehele gemeentelijke dienstverlening gemiddeld een 6,7.

Dat is een lichte verbetering ten opzichte van 2019 (toen een 6,4). In Weesp ligt het gemiddelde cijfer voor de gehele dienstverlening lager: een 5,8.

In totaal vulde 56% van de respondenten een cijfer in en ruim driekwart (80%) van hen geeft een voldoende (6 of hoger). Een groot deel van de respondenten die kozen voor de antwoordoptie 'weet niet/geen mening' heeft *in de afgelopen twaalf maanden* geen contact gehad met de gemeente (65%). Mogelijk vinden zij de gemeentelijke dienstverlening om deze reden moeilijk te beoordelen.

Verschillen tussen de stadsdelen en sectoren zijn klein, maar significant afwijkend. Het gemiddelde cijfer varieert van een 6,4 in Centrum tot een 6,9 in Nieuw-West.

Figuur 2.3 Gemiddeld rapportcijfer voor de gehele gemeentelijke dienstverlening naar stadsdeel 2017–2021 en Weesp 2021



bron: O&S

Ondernemers in de (tele)communicatie en ICT (7,2), vervoer en opslag (7,2) en de culturele sector (7,1) waarderen de gehele dienstverlening hoger dan bijvoorbeeld bedrijven in de zakelijke dienstverlening (6,3) of groothandel (6,2).

Ondernemers met een eenpersoonsvestiging geven gemiddeld een hoger cijfer (6,8) dan ondernemers met een meerpersoonsvestiging (6,4). Dit zagen we ook in eerdere metingen.

Voor Weesp geldt dat het aantal ondernemingen in absolute zin te laag is om uitsplitsingen te doen op het niveau van de bedrijfssectoren; er treden geen significante verschillen in beoordeling van de gehele dienstverlening op als het om bedrijfsgrootte in Weesp gaat.

Figuur 2.4 Gemiddeld rapportcijfer voor de gehele gemeentelijke dienstverlening naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



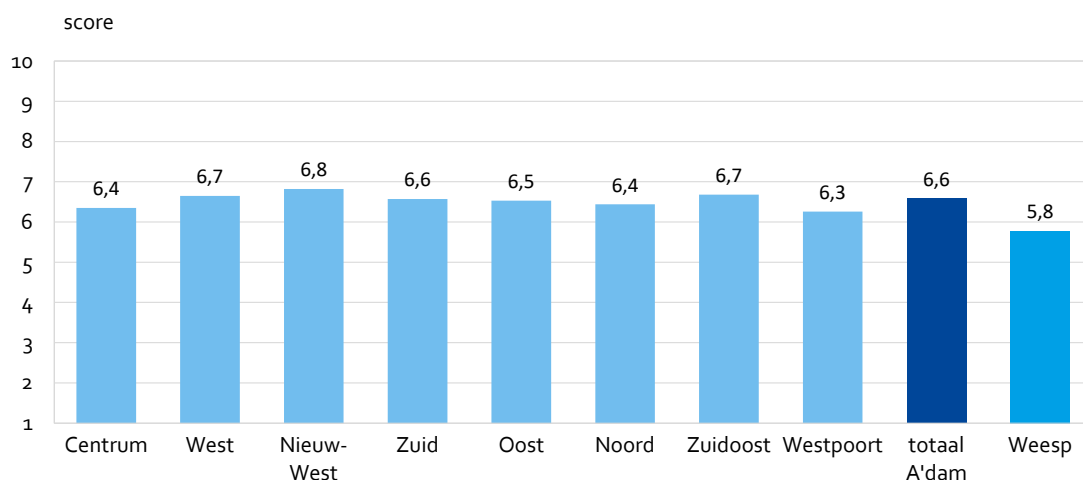
bron: O&S

2.3 Waardering communicatie en voorlichting: verbeterd naar een 6,6

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt van Amsterdamse ondernemers een 6,6 gemiddeld. In 2019 was dit nog een 6,0. In Weesp komt dit cijfer lager uit, namelijk op een 5,8. Veertig procent van alle ondernemers had geen antwoord op de vraag.

- De verschillen in waardering voor de gemeentelijke communicatie en voorlichting vanuit de gemeente zijn klein op stadsdeelniveau, maar significant afwijkend van elkaar. In Westpoort krijgt de communicatie en voorlichting gemiddeld een 6,3, in Nieuw-West een 6,8.

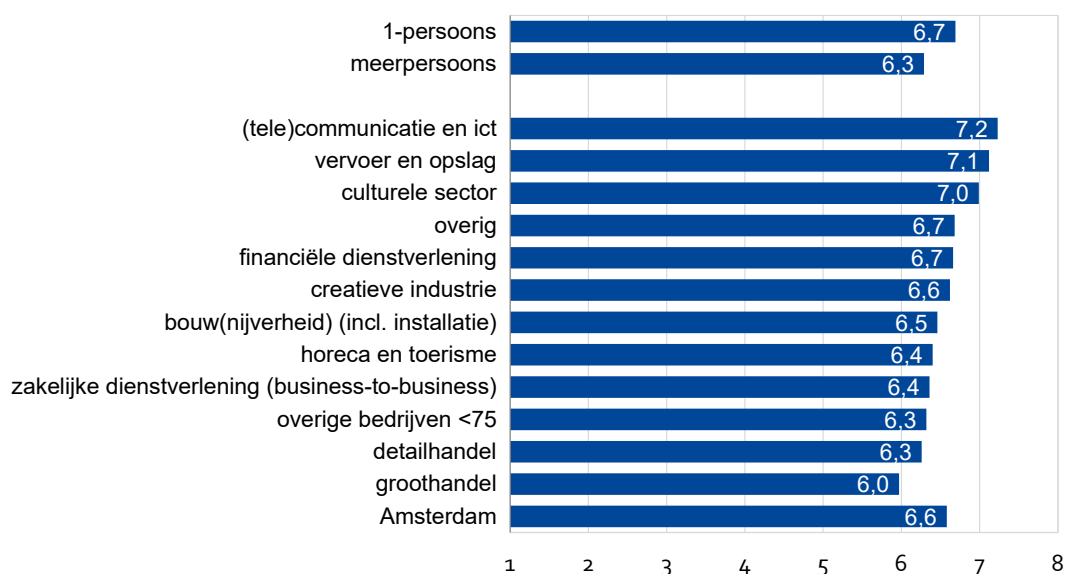
Figuur 2.5 Gemiddeld rapportcijfer voor communicatie en voorlichting naar stadsdeel en Weesp, 2021



bron: O&S

- Ook op het niveau van bedrijfsgrootte en sector zien we significante verschillen. De Amsterdamse eenpersoonsvestigingen zijn wederom positiever dan de meerspersoonsvestigingen: zij geven gemiddeld een 6,7 versus een 6,3 bij de grotere bedrijven (was 6,1 versus een 5,8 bij de grotere bedrijven in 2019).
- Ook hier zien we dat ondernemers uit de telecom en ICT positiever zijn (7,2) dan die uit de groothandel (6,0).

Figuur 2.6 Gemiddeld rapportcijfer voor communicatie en voorlichting naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



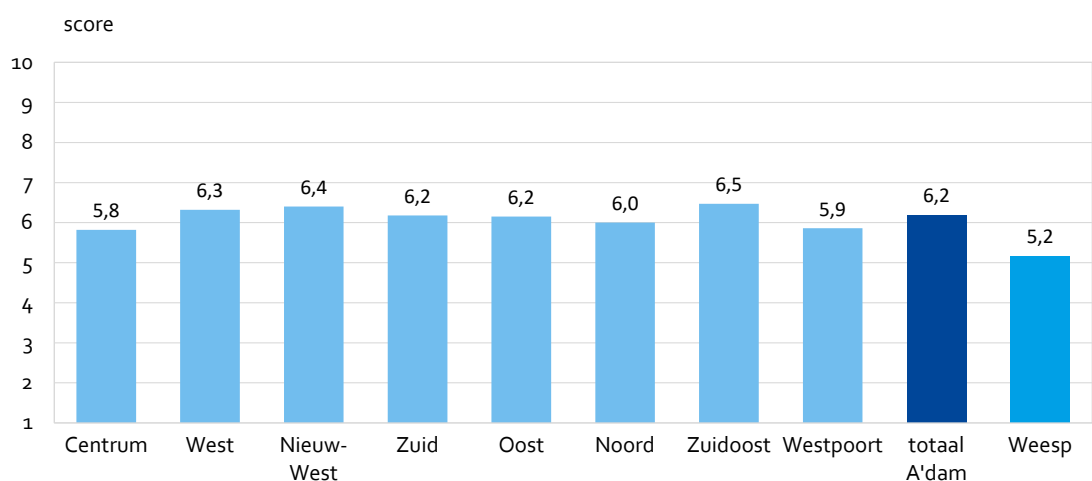
bron: O&S

2.4 Waardering voor vinden juiste weg of personen bij vragen: een 6,2

In Amsterdam komt het gemiddelde cijfer voor het vinden van de juiste weg of personen bij vragen uit op een 6,2, in Weesp is dat beduidend en significant lager, namelijk een 5,2.

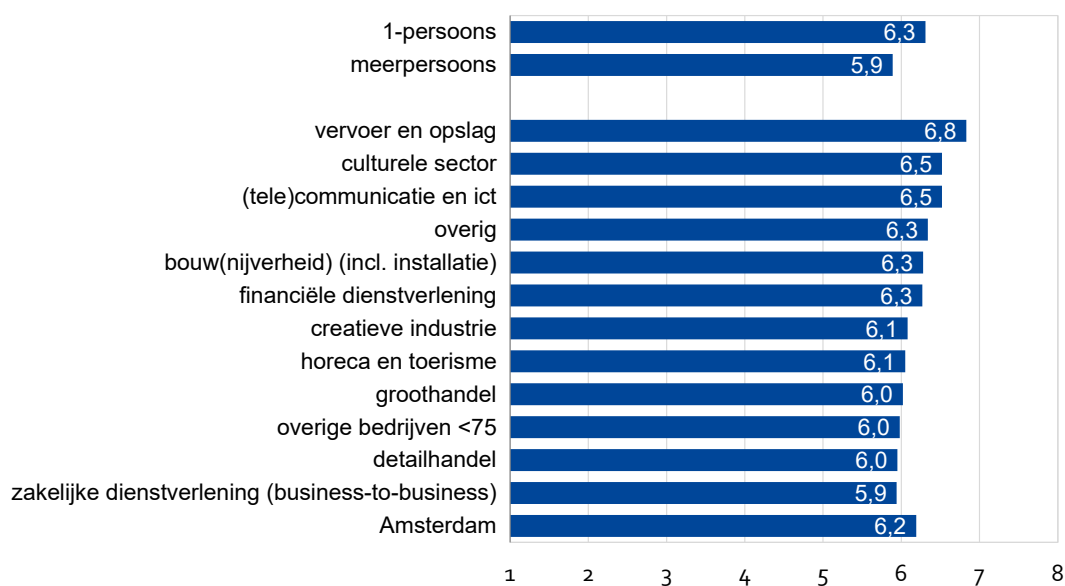
- Op stadsdeelniveau varieert het cijfer van een 5,8 in stadsdeel Centrum tot een 6,5 in Zuidoost (zie figuur 2.7).
- Ook hier zien we eveneens op het niveau van bedrijfsgrootte en sector significante verschillen (zie figuur 2.8). De Amsterdamse eenpersoonsvestigingen zijn wederom positiever dan de meerspersoonsvestigingen: zij geven gemiddeld een 6,3 versus een 5,9 bij de grotere bedrijven.
- Ondernemers uit de vervoer en opslag (6,8) oordelen positiever dan die uit de zakelijke dienstverlening (5,9).

Figuur 2.7 Gemiddeld rapportcijfer voor het vinden van de juiste weg of personen bij vragen naar stadsdeel en Weesp, 2021



bron: O&S

Figuur 2.8 Gemiddeld rapportcijfer voor het vinden van de juiste weg of personen bij vragen naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



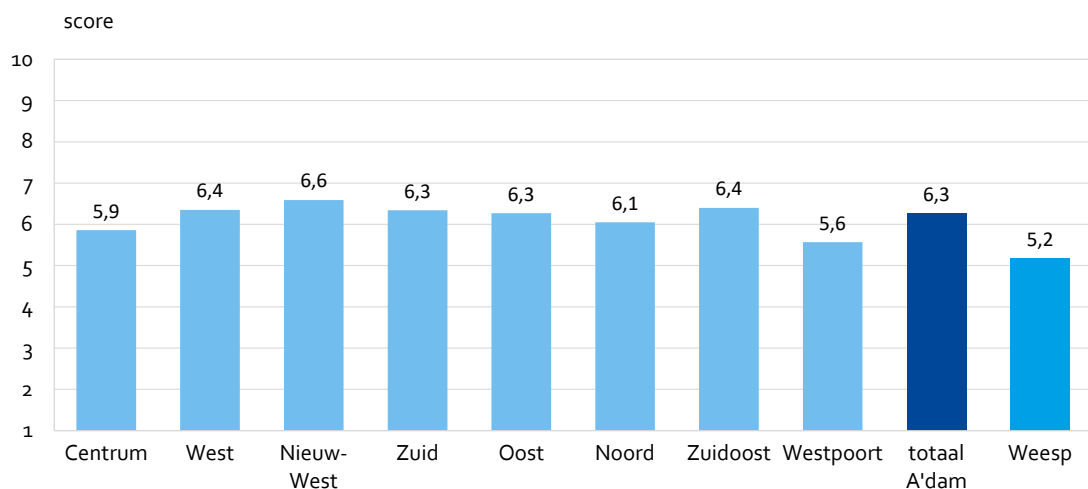
bron: O&S

2.5 Waardering voor afhandeling van product of dienst: een 6,3

In Amsterdam komt het gemiddelde cijfer voor de afhandeling van de aanvraag van een product of dienst, zoals een vergunning of ontheffing, of bij problemen, uit op een 6,3. In Weesp is dat beduidend en significant lager, namelijk een 5,2.

- Op stadsdeelniveau varieert het cijfer van een 5,6 in Westpoort tot een 6,6 in Nieuw-West (zie figuur 2.9).

Figuur 2.9 Gemiddeld rapportcijfer voor de afhandeling van het aanvragen van een product of dienst naar stadsdeel en Weesp, 2021

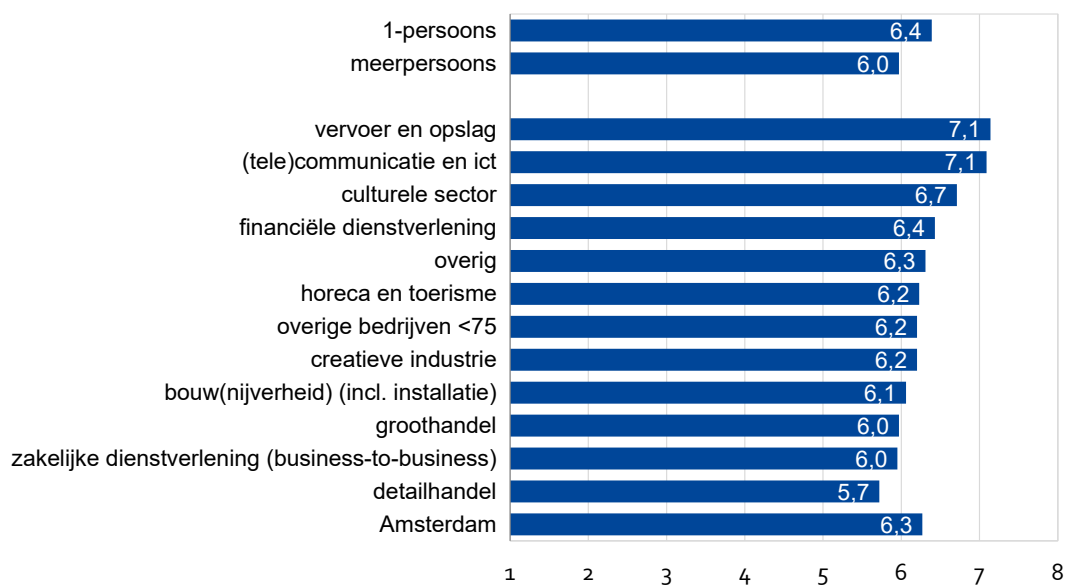


bron: O&S

Wederom zien we op het niveau van bedrijfsgrootte en sector significante verschillen.

- De Amsterdamse eenpersoonsvestigingen zijn positiever dan de meerspersoonsvestigingen: zij geven gemiddeld een 6,4 versus een 6,0 bij de grotere bedrijven.
- Ondernemers uit de vervoer en opslag (7,1) oordelen positiever dan die uit de Amsterdamse detailhandel (5,7).

Figuur 2.10 Gemiddeld rapportcijfer voor de afhandeling van het aanvragen van een product of dienst naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



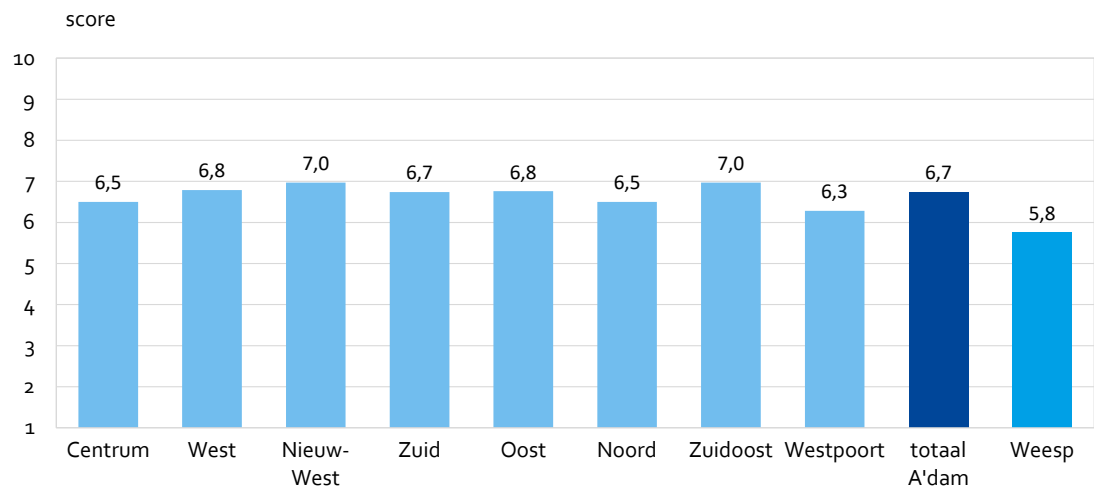
bron: O&S

2.6 Waardering voor dienstverlening via digitale faciliteiten: een 6,7

In Amsterdam komt het gemiddelde cijfer voor de dienstverlening via digitale faciliteiten uit op een 6,7, in Weesp is dat beduidend en significant lager, namelijk een 5,8.

- Op stadsdeelniveau varieert het cijfer van een 6,3 in Westpoort tot een 7,0 in zowel Nieuw-West als in Zuidoost.

Figuur 2.11 Gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening om via digitale faciliteiten gewenste zaken te kunnen afhandelen naar stadsdeel en Weesp, 2021



bron: O&S

Ook op het niveau van bedrijfsgrootte en sector zien we significante verschillen.

- De Amsterdamse eenpersoonsvestigingen zijn positiever dan de meerspessoonsvestigingen: zij geven gemiddeld een 6,9 versus een 6,4 bij de grotere bedrijven (zie figuur 2.12).
- Ondernemers uit de vervoer en opslag (7,4) oordelen positiever over de dienstverlening via digitale faciliteiten dan die uit de Amsterdamse groothandel (6,3).

Figuur 2.12 Gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening om via digitale faciliteiten gewenste zaken te kunnen afhandelen naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



bron: O&S

2.7 Aanvraag/afhandeling vergunning of ontheffing: wat lastiger en iets minder snel

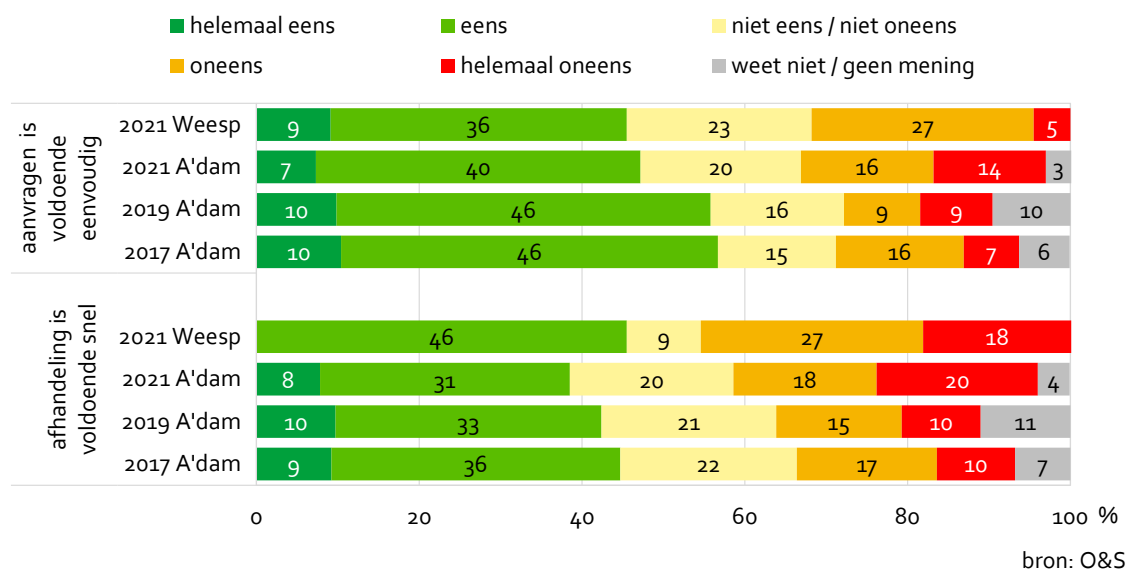
Bijna de helft van de ondernemers uit zowel Amsterdam (47%) als Weesp (45%) die in het afgelopen jaar een vergunning of ontheffing hebben aangevraagd, geeft aan dat het *aanvragen* ervan voldoende eenvoudig is. In 2019 vond nog 56% van de Amsterdamse ondernemers het aanvragen ervan voldoende eenvoudig. In beide steden vindt (ruim) 30% dat dat *niet* het geval is.

Van de Amsterdamse ondernemers geeft 39% aan dat de *afhandeling* van de aanvraag voldoende snel is. In 2019 gaf 43% dat aan. In Weesp is een groter aandeel van mening dat de afhandeling van de aanvraag van een vergunning of ontheffing voldoende snel is, namelijk 46%. Een even groot deel van de ondernemers in Weesp vindt de afhandeling *niet* voldoende snel (45%), terwijl dit aandeel in Amsterdam op 38% ligt.

Wat betreft de eenvoud van het aanvragen of de snelheid van het afhandelen van een vergunning of ontheffing zien we in 2021 dus een lichte verslechtering ten opzichte van 2019 in Amsterdam.

Er treden geen verschillen van mening op tussen bedrijven van verschillende grootte, tussen of tussen stadsdelen.

Figuur 2.13 Stellingen over het aanvragen van een vergunning in 2017 (A'dam: n=376), en over het aanvragen van een vergunning of ontheffing in 2019 (A'dam: n=423) en in 2021 (A'dam: n=356 en Weesp: n=22) (procenten)



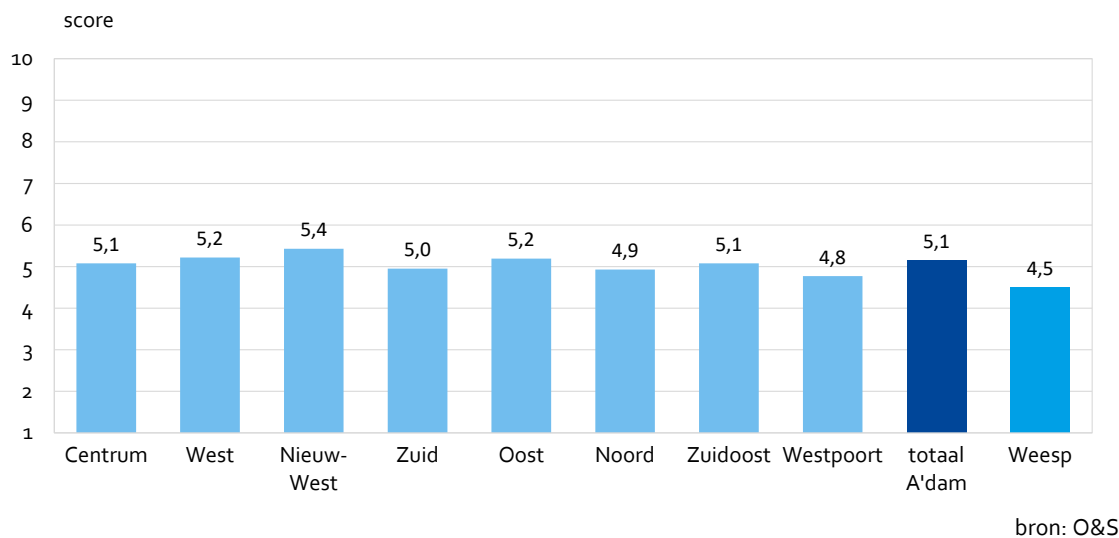
2.8 Oordeel over samenwerking op het gebied van beleid: een 5,1

De wijze waarop de gemeente ondernemers *betrekt* en de *samenwerking zoekt* bij de totstandkoming en de uitvoering van het beleid krijgt van de Amsterdamse ondernemers een onvoldoende, een 5,1. In 2019 was dit nog een krappe voldoende (5,5). In Weesp is dit gemiddelde cijfer nog lager, namelijk een 4,5.

Ruim vier van de tien respondenten hadden geen antwoord op deze vraag (43%).

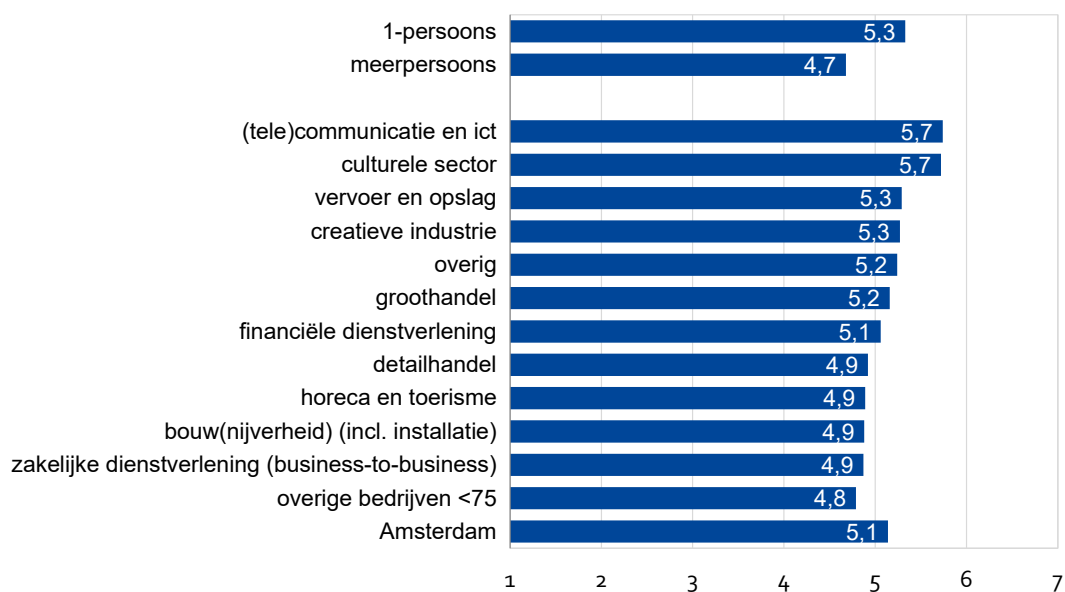
- In Westpoort is men verhoudingsgewijs het minst tevreden (4,8), in Nieuw-West komen de ondernemers gemiddeld op een 5,4 uit.

Figuur 2.14 Gemiddeld rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid naar stadsdeel en Weesp, 2021



- Amsterdamse ondernemers met een eenpersoonsvestiging geven gemiddeld een 5,3 versus een 4,7 bij de meerpersoonsvestigingen.
- In de telecommunicatie en ICT en culturele sector is men het meest tevreden over de manier waarop de gemeente bedrijven betreft bij de totstandkoming en uitvoering van beleid (beide een 5,7), in bijvoorbeeld de bouw is men hier minder tevreden over (gemiddeld een 4,9).

Figuur 2.15 Gemiddeld rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



bron: O&S

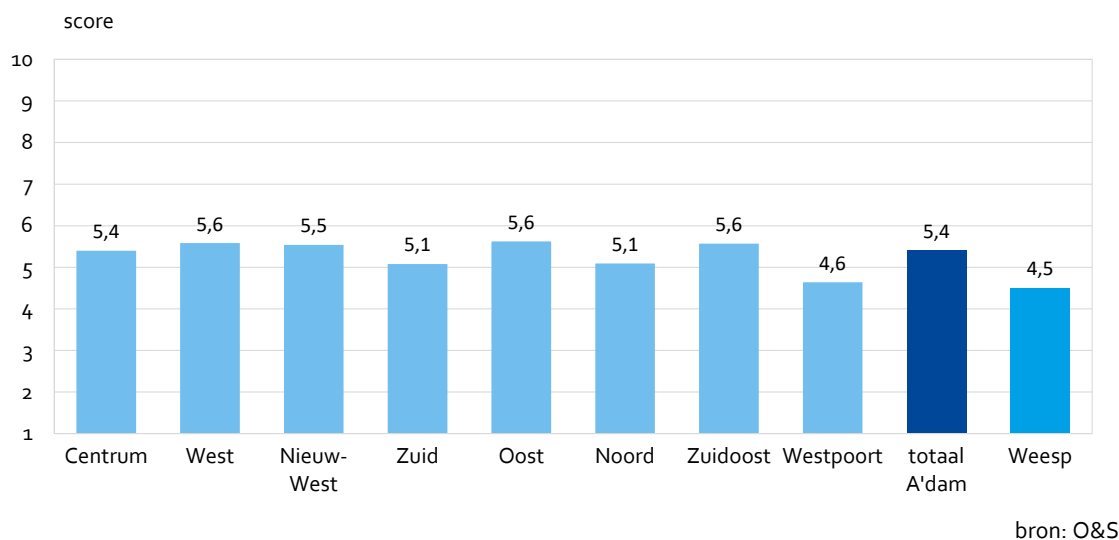
2.9 Oordeel over samenwerking op het gebied van projectplannen: een 5,4

De wijze waarop de gemeente ondernemers *betrekt* en de *samenwerking zoekt* bij de totstandkoming en de uitvoering van projectplannen wordt door de Amsterdamse ondernemers eveneens met een onvoldoende gewaardeerd, een 5,4. In Weesp is dit gemiddelde cijfer nog lager, namelijk een 4,5.

Ruim vier van de tien respondenten hadden geen antwoord op deze vraag (42%).

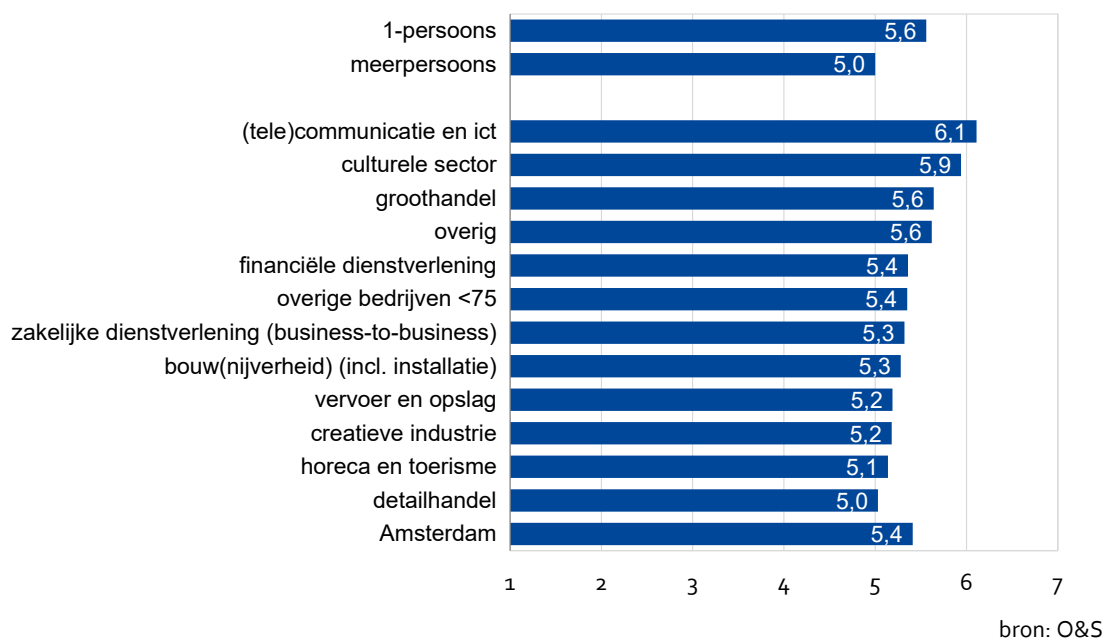
- In Westpoort is men verhoudingsgewijs het minst tevreden (4,6), in West, Oost en Zuidoost komen de ondernemers gemiddeld op een 5,6 uit.

Figuur 2.16 Gemiddeld rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van projectplannen naar stadsdeel en Weesp, 2021



- Amsterdamse ondernemers met een eenpersoonsvestiging geven gemiddeld een 5,6 versus een 5,0 bij de meerpersoonsvestigingen.
- In de telecommunicatie en ICT is men het meest tevreden over de manier waarop de gemeente bedrijven betreft bij de totstandkoming en uitvoering van projectplannen (een 6,1), terwijl het gemiddelde cijfer in de detailhandel op een 5,4 uitkomt.

Figuur 2.17 Gemiddeld rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van projectplannen naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



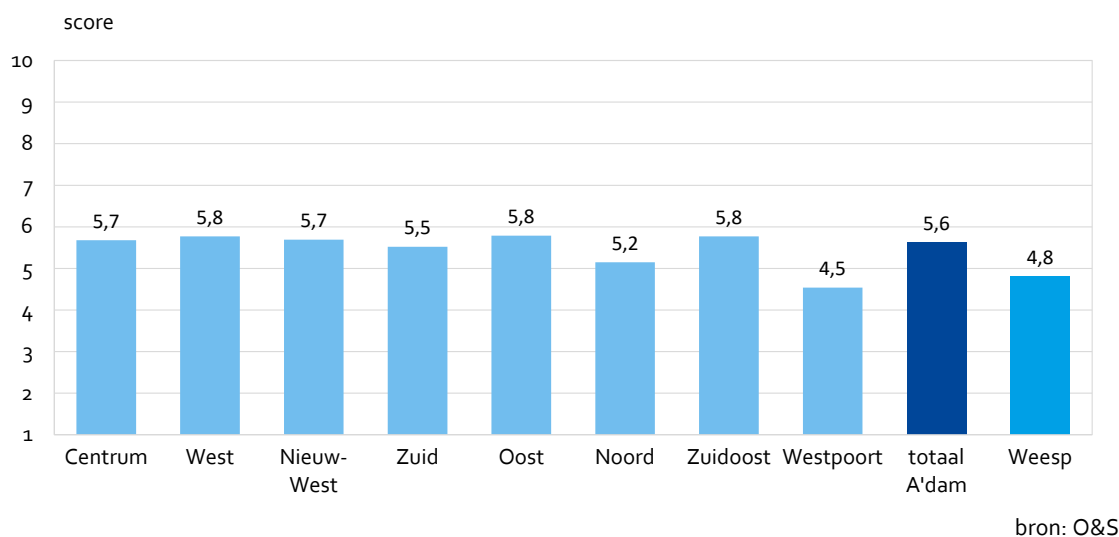
2.10 Oordeel over samenwerking bij gebieds- of buurtplannen: een 5,6

De wijze waarop de gemeente ondernemers *betrekt* en de *samenwerking zoekt* bij de totstandkoming en de uitvoering van gebieds- of buurtplannen wordt door de Amsterdamse ondernemers met een krappe voldoende gewaardeerd, een 5,6. In Weesp is dit gemiddelde cijfer lager, namelijk een 4,8.

Bijna vier van de tien respondenten hadden geen antwoord op deze vraag (39%).

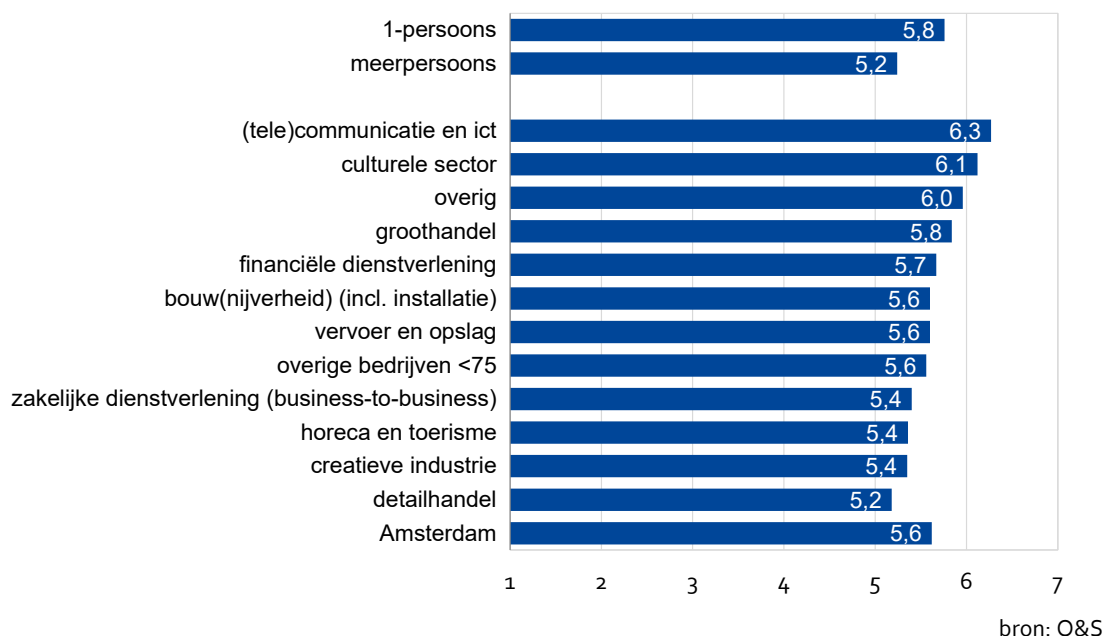
- In Westpoort is men verhoudingsgewijs het minst tevreden (4,5), in West, Oost en Zuidoost komen de ondernemers gemiddeld op een 5,8 uit.

Figuur 2.18 Gemiddeld rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van gebieds-/buurtplannen naar stadsdeel en Weesp, 2021



- Amsterdamse ondernemers met een eenpersoonsvestiging geven gemiddeld een 5,8 versus een 5,2 bij de meerpersoonsvestigingen.
- In de telecommunicatie en ICT is men het meest tevreden over de manier waarop de gemeente bedrijven betreft bij de totstandkoming en uitvoering van gebieds- of buurtplannen (een 6,3), terwijl het gemiddelde cijfer in de detailhandel op een 5,2 uitkomt.

Figuur 2.19 Gemiddeld rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van gebieds-/buurtplannen naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



2.11 Hoogte financiële heffingen

Bijna vier van de tien Amsterdamse bedrijven bestempelen de financiële heffingen van de gemeente als (heel) hoog (38%). Dat is vergelijkbaar met 2019. In Weesp vindt 35% van de ondernemers de heffingen (heel) hoog. Heel weinig ondernemers vinden de financiële heffingen (heel) *laag* (2% of minder).

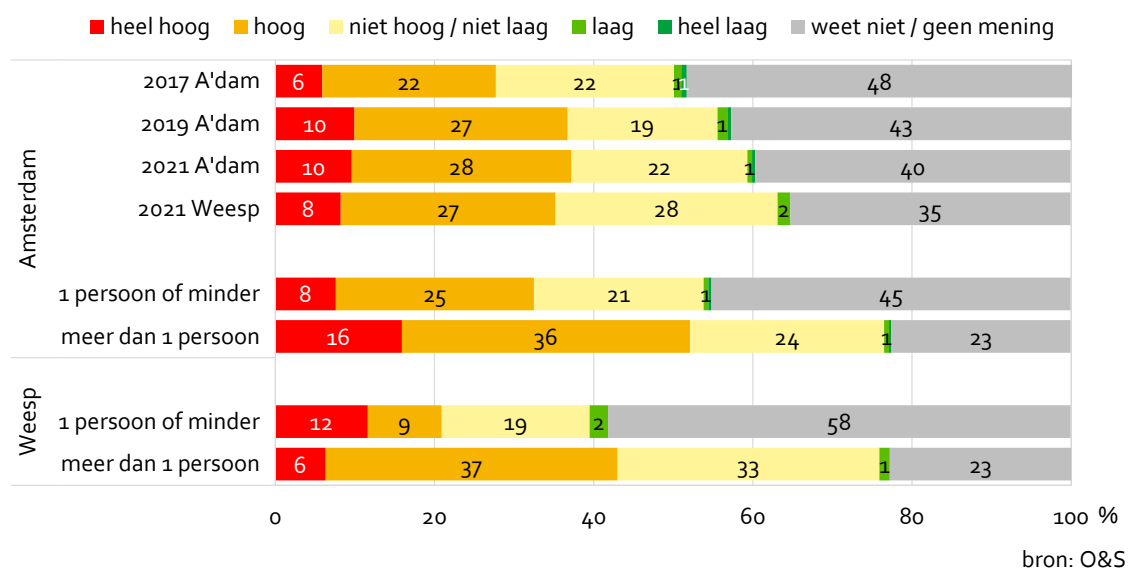
Ruim een derde van de ondernemers in Weesp en vier van de tien in Amsterdam hebben geen mening over de hoogte van de financiële heffingen in de gemeente. Net als in voorgaande metingen zijn dit vooral ondernemers die de afgelopen twaalf maanden *geen* contact hebben gehad met de gemeente (ongeveer 46% van de ondernemers in zowel Weesp als Amsterdam die geen antwoord hebben op de vraag, heeft geen contact met de gemeente gehad in het afgelopen jaar).

Er treden geen significante verschillen van mening op tussen bedrijven uit de diverse stadsdelen of verschillende bedrijfssectoren.

In figuur 2.20 is de mening over de hoogte van de financiële heffingen van de gemeente naar de bedrijfsgrootte weergegeven.

- Ondernemers met meerpersoonsvestigingen vinden de financiële heffingen vaker (heel) hoog vergeleken met ondernemers met een eenpersoonsvestiging (52% versus 33% in Amsterdam en 43% versus 21% in Weesp).

Figuur 2.20 Oordeel financiële heffingen naar bedrijfsgrootte 2017, 2019 (Amsterdam: n=1.531) en 2021 (Amsterdam: n=3.428 en Weesp: n=123) (procenten)



2.12 Regeldruk

Als het om de *regeldruk* van de gemeente gaat, dan heeft 43% van de Amsterdamse ondernemers geen mening over dit onderwerp. In Weesp ligt dit aandeel op 35%. Ook hier blijkt dat ruim de helft van de Amsterdamse ondernemers die het antwoord op de vraag schuldig blijven geen contact met de gemeente hebben gehad in de afgelopen 12 maanden (53%). In Weesp had 46% geen contact.

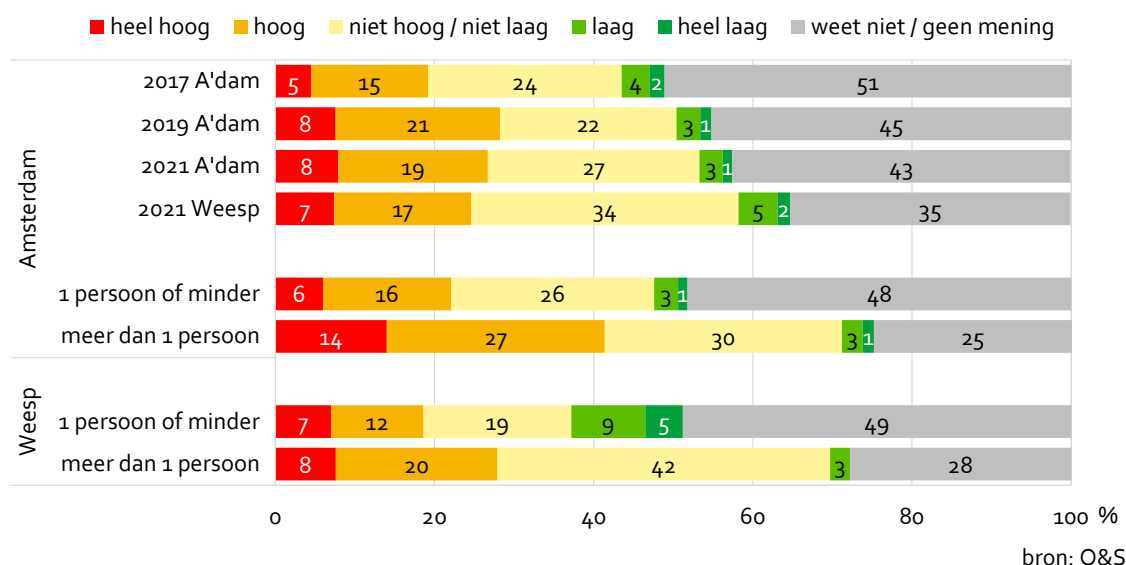
Ruim een kwart van de ondernemers in Amsterdam bestempelt de regeldruk van de gemeente als (heel) hoog (27%). Dat is vergelijkbaar met 2019 (toen 29%). In Weesp is 24% van de ondernemers deze mening toegedaan. Heel weinig ondernemers vinden de regeldruk (heel) *laag* (4% in Amsterdam en 7% in Weesp).

Er treden geen significante verschillen van mening op tussen bedrijven uit de diverse stadsdelen of verschillende bedrijfssectoren.

In figuur 2.21 is de mening over de regeldruk van de gemeente naar de bedrijfsgrootte weergegeven.

- Ondernemers met meerpersoonsvestigingen ervaren de regeldruk vaker als (heel) hoog vergeleken met ondernemers met een eenpersoonsvestiging (41% versus 18% in Amsterdam en 28% versus 19% in Weesp).

Figuur 2.21 Oordeel regeldruk naar bedrijfsgrootte 2017, 2019 (Amsterdam: n=1.531) en 2021 (Amsterdam: n=3.428 en Weesp: n=123) (procenten), naar groepen (2019: n=1.531, procenten)

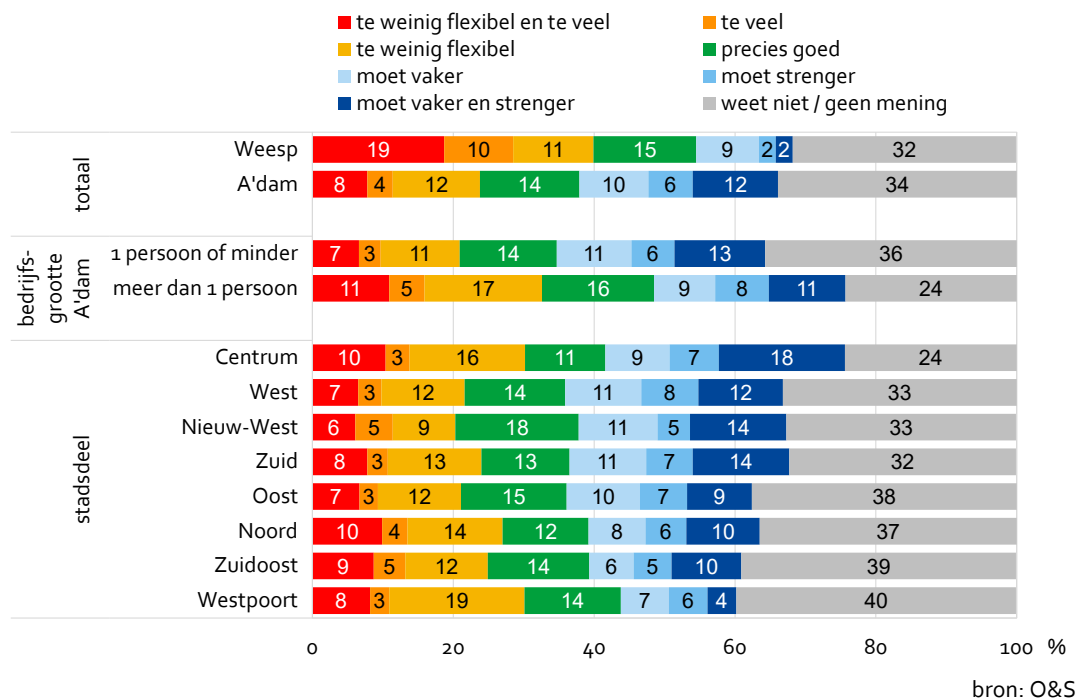


2.13 Handhaving gemeentelijke regels

Ongeveer een derde van de ondernemers uit Weesp en Amsterdam heeft geen antwoord of mening op de vraag wat ze van de handhaving van gemeentelijke regels vinden. Van hen heeft 70% (Amsterdam) tot 80% (Weesp) in de afgelopen 12 maanden geen contact met de gemeente gehad.

- Ongeveer 15% geeft aan dat de handhaving van gemeentelijke regels *precies goed* is. In Weesp vinden ondernemers vaker dan in Amsterdam dat de handhaving ervan te weinig flexibel is en dat er te veel wordt gehandhaafd (bij elkaar 40% versus 24% in Amsterdam). In Amsterdam vinden ze vaker dan in Weesp dat er juist vaker en/of strenger moet worden gehandhaafd (28% versus 13%).
- Amsterdamse meerpersoonsvestigingen vinden vaker dan eenpersoonsvestigingen dat de handhaving te weinig flexibel en te veel is (33% versus 21%). Zij vinden echter in ongeveer gelijke mate dat er meer en/of strenger gehandhaafd moet worden.
- Ondernemers uit stadsdeel Centrum geven relatief vaker aan dat er meer en/of strenger gehandhaafd moet worden (34%), in Westpoort geeft 17% van de respondenten dat aan. In Nieuw-West vinden ze het vaakst dat de handhaving van gemeentelijke regels precies goed is (18%), in Centrum het minst vaak (11%).

Figuur 2.22 Wat vindt u van de handhaving van gemeentelijke regels door de gemeente?



3 Bedrijfsomgeving

De vragen die betrekking hebben op de bedrijfsomgeving zijn in 2021 aan alle 3.551 ondernemers voorgelegd. Vanwege de vergelijkbaarheid met voorgaande jaren is echter een selectie gemaakt van die ondernemers die geen bedrijf aan huis hebben (2.240 in Amsterdam en 96 in Weesp). Tabel 3.1 geeft een overzicht van het soort overige bedrijfsruimtes.

Tabel 3.1 Ondernemingen naar type bedrijfsruimte, 2021 (ongewogen aantallen)

type bedrijfsruimte	Amsterdam	Weesp	totaal
winkelruimte	281	14	295
bedrijfsverzamelgebouw	275	4	279
kantoorruimte	530	13	543
bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)	298	35	333
onderwijsruimte	9	0	9
praktijkruimte	85	3	88
horecapand	206	8	214
marktkraam / standplaats (buiten)	17	0	17
anders, namelijk	247	10	257
niet van toepassing	292	9	301
totaal ex bedrijf aan huis	2240	96	2336
bedrijf op woonlocatie aan huis (buiten beschouwing)	1188	27	1215
totaal generaal	3428	123	3551

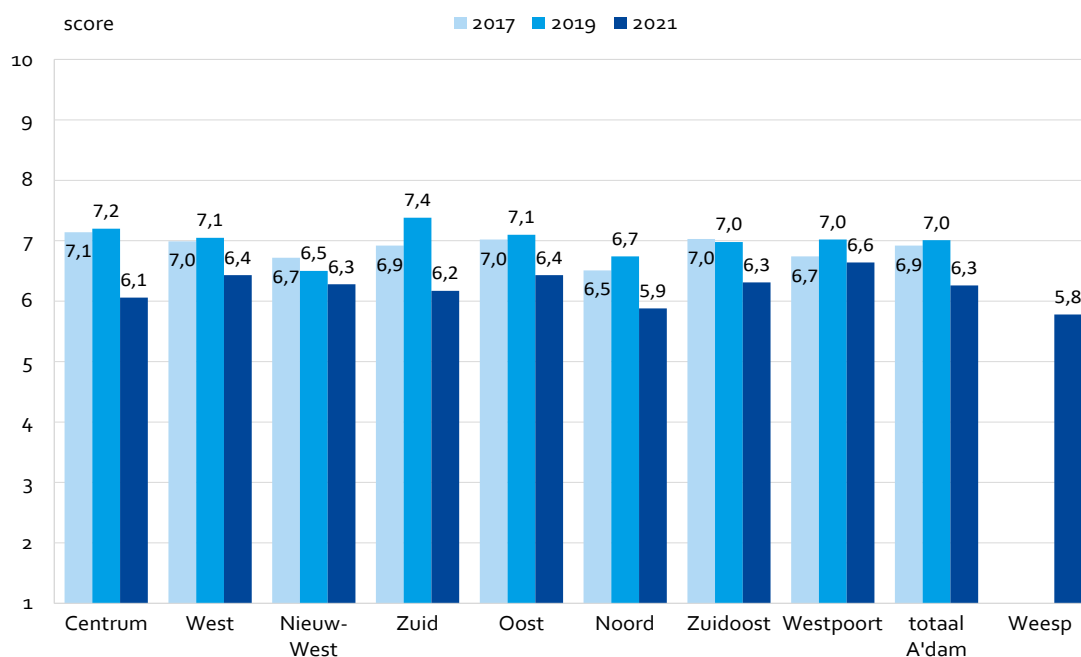
bron: O&S

3.1 Waardering voor staat openbare ruimte in bedrijfsomgeving gedaald

Ondernemers die hun bedrijf niet aan huis (in een woonwijk) hebben, is gevraagd hun bedrijfsomgeving te beoordelen. Het gaat hierbij om de staat van wegen en trottoirs, groenvoorzieningen en de straatverlichting. De Amsterdamse ondernemers geven de openbare ruimte in de nabijheid van hun bedrijfsvestiging gemiddeld een 6,3. Dit cijfer is significant lager dan in 2019. De ondernemers uit Weesp die hun bedrijf niet aan huis hebben geven een lager gemiddeld cijfer, namelijk een 5,8. Uit de gebiedsanalyses van O&S blijkt dat er in de openbare ruimte meer overlast is van vervuiling en dat de verloederingsindex lager scoort (zie https://public.tableau.com/app/profile/O&S.amsterdam/viz/Kerncijfertabel_ggw/Dashtabel).

- In alle stadsdelen zien we een daling van het gemiddelde rapportcijfer voor de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving. Ook tussen de stadsdelen onderling treden significante verschillen op. Zo scoort Noord het laagst met een 5,9 en Westpoort het hoogst met een 6,6. Het verschil met 2019 is in Centrum en Zuid het grootst (respectievelijk 1,1 en 1,2 punten) en in Nieuw-West het kleinst (0,2).

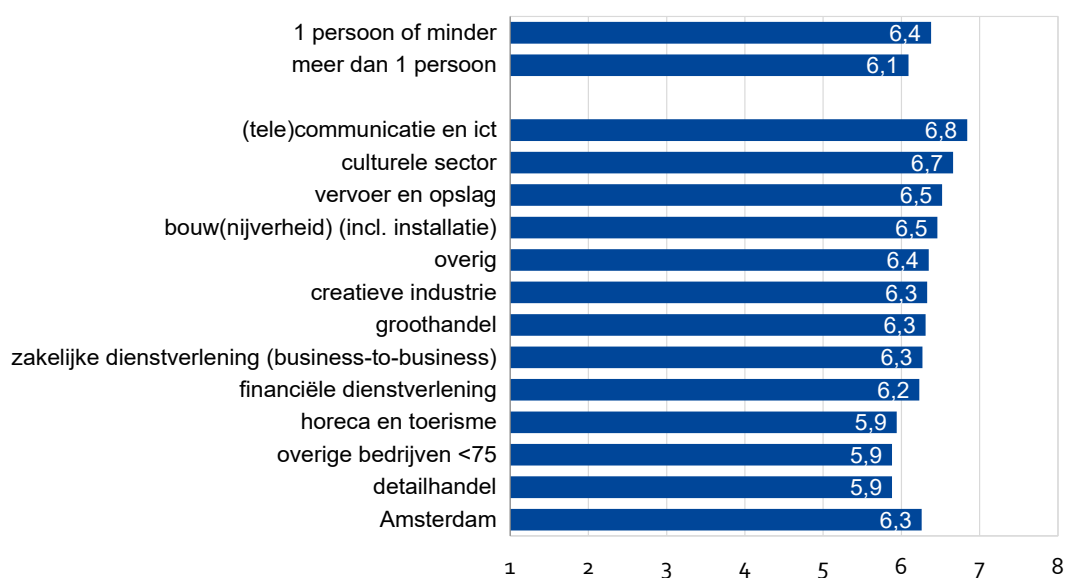
Figuur 3.2 Gemiddelde rapportcijfers voor de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving in 2017-2021 per stadsdeel en Weesp



bron: O&S

Meerpersoonsvestigingen in Amsterdam geven een lager cijfer voor de staat van de openbare ruimte in de omgeving van het bedrijf (6,1) vergeleken met eenpersoonsvestigingen (6,4). Amsterdamse bedrijven in de telecom en ICT en culturele sector scoren hoger (6,8 en 6,7) dan die uit horeca en toerisme en de detailhandel (5,9).

Figuur 3.3 Gemiddeld rapportcijfer voor de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



bron: O&S

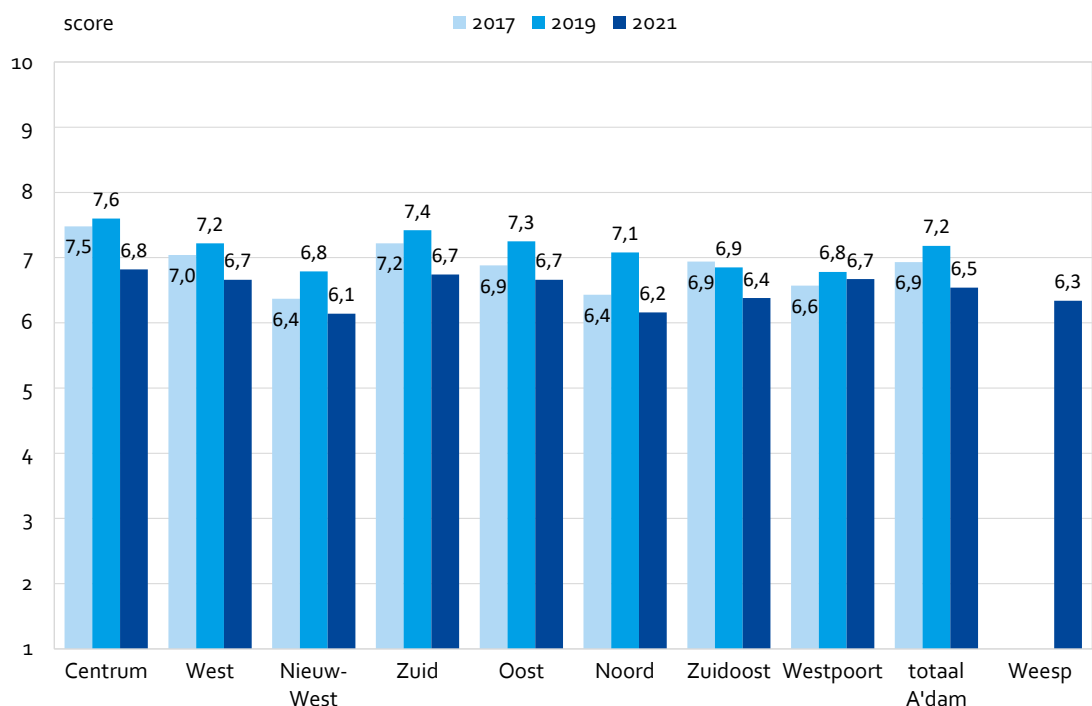
3.2 Veiligheid in de bedrijfsomgeving afgenomen

De *veiligheid* in de bedrijfsomgeving krijgt van Amsterdamse ondernemers een 6,5. Dit is significant lager dan in 2019 (toen een 7,2). Weesp wijkt met een 6,3 niet noemenswaardig af van Amsterdam. Een dergelijke trend blijkt ook uit de regionale Veiligheidsindex 2020 van O&S waar een afnemend gevoel van veiligheid geconstateerd wordt in de regio Amsterdam-Amstelland (zie <https://onderzoek.amsterdam.nl/artikel/veiligheid-in-2020-afgenomen>). Dat kwam niet door de toename van criminaliteit (sterker nog, criminaliteit als inbraken en zakkenrollerij namen af – niet onlogisch met coronamaatregelen). De toename van onveiligheid kwam vooral doordat we een stijging zien in de ervaren overlast (meer meldingen van bijvoorbeeld jeugdoverlast en geluidshinder), maar ook doordat de onveiligheidsbeleving toeneemt (onveiligheidsgevoel, risicoperceptie, vermijdingsgedrag). Daarnaast is het ook mogelijk dat men zich door de crisis op zich onzeker en minder veilig voelt.

- In alle stadsdelen is het gemiddelde cijfer voor de veiligheid in de bedrijfsomgeving gedaald, het minst in Westpoort (van een 6,8 naar een 6,7), het meest in Noord (van een 7,1 in 2019 naar een 6,2 in 2021).
- Het hoogste cijfer zien we in Centrum (een 6,8), het laagste in Nieuw-West (een 6,1).

De gemiddelde cijfers voor de staat van de openbare ruimte en veiligheid in elk van de 22 gebieden zijn te vinden in tabel 1 in de bijlage.

Figuur 3.4 Gemiddelde rapportcijfers voor de veiligheid in de bedrijfsomgeving 2017-2021 naar stadsdeel en Weesp

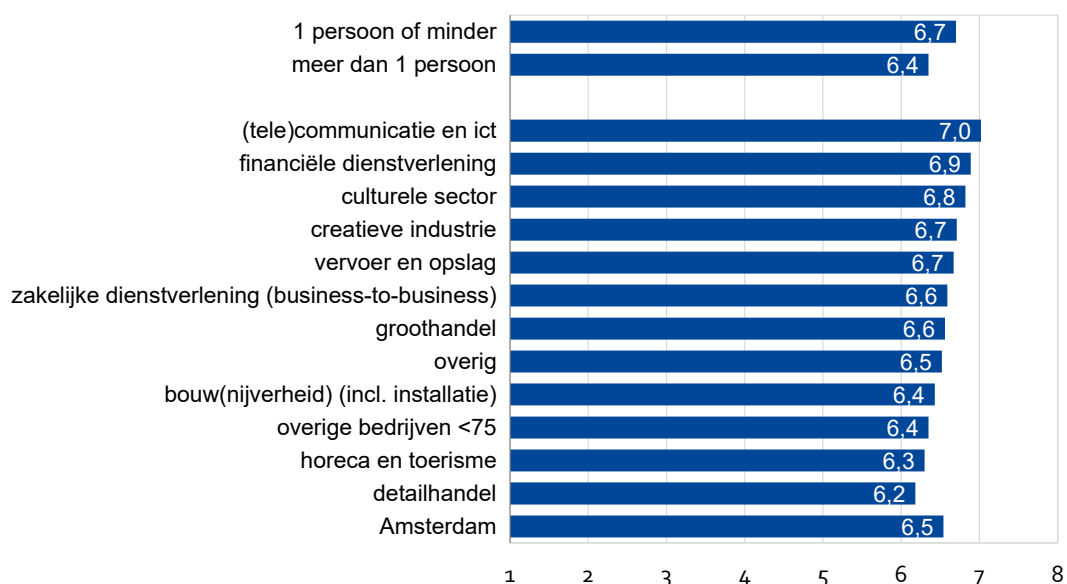


bron: O&S

- Meerpersoonsvestigingen in Amsterdam geven ook hier een lager cijfer voor de veiligheid in de omgeving van het bedrijf (6,4) vergeleken met eenpersoonsvestigingen (6,7).

- Amsterdamse bedrijven in de telecom en ICT en financiële dienstverlening geven een hoger cijfer (7,0 en 6,9) vergeleken met die uit de horeca en toerisme en de detailhandel (6,3 en 6,2).

Figuur 3.5 Gemiddeld rapportcijfers voor de veiligheid in de bedrijfsomgeving naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



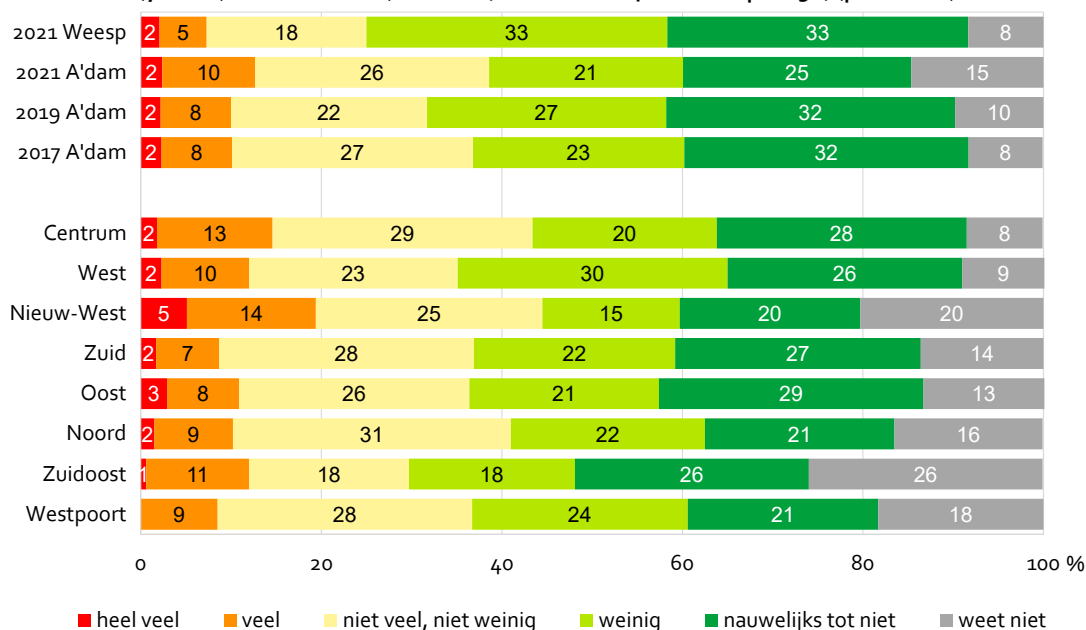
bron: O&S

3.3 Overlast en criminaliteit in de bedrijfsomgeving niet veranderd

De mate waarin ondernemers aangeven last te hebben van overlast en criminaliteit is ongeveer even groot als in voorgaande metingen. Onder *overlast* worden alle omstandigheden in de directe bedrijfsomgeving verstaan die de bedrijfsvoering in de weg kunnen zitten.

- Eén op de tien Amsterdamse ondernemers geeft aan (heel) *veel* te maken hebben met overlast en criminaliteit in hun bedrijfsomgeving (12%). Een vijfde (21%) zegt *weinig* overlast te ervaren en een kwart (25%) geeft aan hier *niet of nauwelijks* mee te maken te hebben. Er zijn in 2021 iets meer ondernemers die geen antwoord op de vraag hebben of die een neutrale houding ten aanzien van de overlast en criminaliteit in de bedrijfsomgeving hebben: zij bestempelen de overlast en criminaliteit in hun buurt als 'niet veel maar ook niet weinig'. In Weesp is de overlast en criminaliteit lager: 7% heeft hier (heel) veel last van, 66% weinig of nauwelijks.
- Stadsdelen met het grootste aandeel ondernemers dat aangeeft (heel) *veel* last te hebben van overlast en criminaliteit zijn Nieuw-West (19%) en Centrum (13%). In West wordt het vaakst aangegeven dat men *weinig tot geen* overlast en/of criminaliteit ervaart (56%). Figuur 2 in de bijlage bevat een overzicht van de antwoorden per gebied.

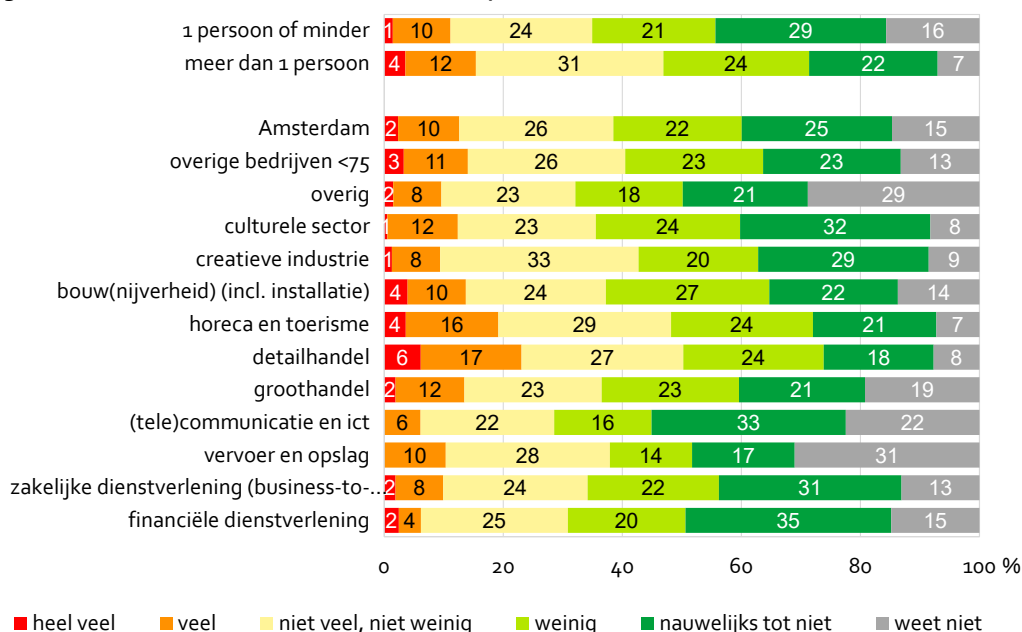
Figuur 3.6 In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit in 2017 (A'dam: n=956), 2019 (A'dam: n=1.213) en 2021 (A'dam: n=2.240 en Weesp: n=96) (procenten)



bron: O&S

Amsterdamse meerpersoonsvestigingen hebben vaker dan eenpersoonsvestigingen een neutrale houding ten aanzien van de overlast en criminaliteit in de bedrijfsomgeving. In de detailhandel ervaart men verhoudingsgewijs vaker (heel) veel overlast en criminaliteit vergeleken met bijvoorbeeld bedrijven in de telecommunicatie en ICT. Het overgrote deel heeft echter weinig of geen last ervan.

Figuur 3.7 In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit naar bedrijfsgrootte en sector, 2021 Amsterdam (n=2.240) (procenten)

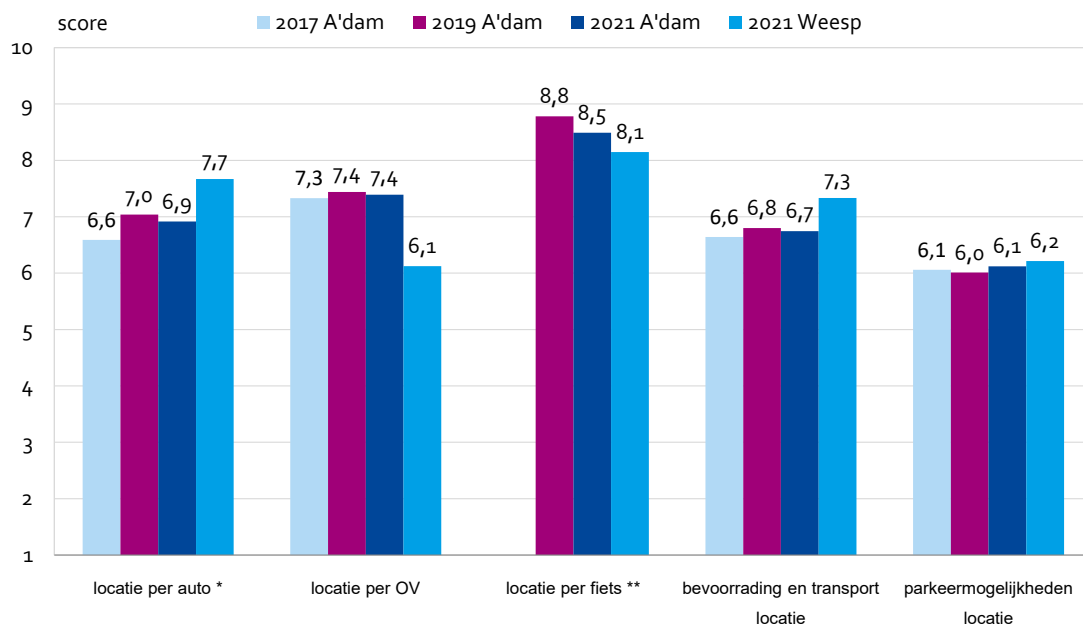


bron: O&S

3.4 Waardering bereikbaarheid bedrijfsvestiging weinig veranderd

- Amsterdamse ondernemers geven de bereikbaarheid van hun bedrijfslocatie *per auto* gemiddeld een 6,9. In 2017 werd nog gevraagd naar de bereikbaarheid van de *gemeente* per auto, dus deze cijfers zijn niet goed te vergelijken, hoewel ze in figuur 3.8 wel zijn opgenomen. Ondernemers gaven toen gemiddeld een 6,6 en een 7,0 in 2019 voor de bereikbaarheid van de gemeente per auto. In Weesp ligt het gemiddelde rapportcijfer beduidend hoger, namelijk een 7,7.
- De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie *per OV* is in z'n geheel niet veranderd ten opzichte van beide vorige metingen. Amsterdamse ondernemers geven op dit punt gemiddeld een 7,4, die van Weesp echter een 6,1.
- In 2019 is voor het eerst gevraagd naar de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie *per fiets*. Die wordt in 2021 nog steeds hoog gewaardeerd: gemiddeld geven de Amsterdamse ondernemers er een 8,5 voor, die van Weesp een 8,1.
- De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor *bevoorrading en transport* krijgt gemiddeld een 6,7 in Amsterdam en wordt in Weesp hoger gewaardeerd, namelijk met een 7,3.
- de *parkeermogelijkheden* in de directe omgeving van de bedrijfslocatie krijgt in Amsterdam een 6,1, een Weesp een 6,2.

Figuur 3.8 Rapportcijfers bereikbaarheid en parkeren, 2017-2021 Amsterdam en 2021 Weesp



*locatie per auto in 2019, was in 2017 gemeente per auto

** nieuw in 2019

bron: O&S

Een overzicht van alle rapportcijfers op het gebied van bereikbaarheid en parkeren per stadsdeel is te zien in tabel 3.9.

- Ondernemers in stadsdeel Centrum zijn met gemiddeld een 4,8 het minst tevreden over de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie *per auto* vergeleken met ondernemers in andere stadsdelen; in Westpoort en Zuidoost wordt hiervoor een 7,9 gegeven.

- Ook over de mogelijkheid tot *bevoorrading en aanwezige parkeermogelijkheden* zijn ondernemers in Centrum minder tevreden (gemiddeld cijfer respectievelijk een 5,5 en 4,6).
- Over de bereikbaarheid *per OV* zijn ondernemers in Oost het *positiefst*. Zij geven gemiddeld een 7,8 terwijl in 2019 Centrum hier nog het hoogst scoorde (toen een 8,0). In Westpoort is de bereikbaarheid per OV het laagst: een 5.
- In alle stadsdelen wordt de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie *per fiets* hoog gewaardeerd.

Op stadsdeelniveau treden er geen significante verschillen op ten opzichte van 2019.

Een overzicht van alle cijfers *per gebied* is opgenomen in tabel 3 in de bijlage.

Tabel 3.9 Gemiddelde rapportcijfers voor bereikbaarheid, bevoorrading en transport en parkeren, naar stadsdeel in 2019 en 2021 (Amsterdam) en 2021 (Weesp)

	bereikbaarheid gemeente/bedrijfslocatie per auto		bereikbaarheid bedrijfslocatie per o.v.		bereikbaarheid bedrijfslocatie per fiets		bereikbaarheid bedrijfslocatie bevoorrading en transport		parkeermogelijkheden directe omgeving bedrijfslocatie	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021
Centrum	4,7	4,8	8,0	7,5	9,0	8,5	5,7	5,5	4,5	4,6
West	6,7	6,9	7,6	7,5	9,1	8,7	6,7	6,7	5,6	6,4
Nieuw-West	7,5	7,5	7,2	7,4	8,5	8,3	7,0	7,2	6,5	6,4
Zuid	6,9	6,8	7,8	7,6	8,9	8,7	6,7	6,6	6,1	6,1
Oost	7,4	7,3	7,6	7,8	8,6	8,6	7,0	6,8	6,1	6,4
Noord	8,1	7,4	7,1	6,8	8,6	8,3	7,5	7,1	7,1	6,6
Zuidoost	7,8	7,9	7,6	7,5	9,0	8,1	7,0	7,5	6,1	6,7
Westpoort	7,9	7,9	4,5	5,2	8,0	7,9	7,6	7,6	6,7	6,5
totaal A'dam	7,0	6,9	7,4	7,4	8,8	8,5	6,8	6,7	6,0	6,1
Weesp		7,7		6,1		8,2		7,3		6,2

bron: O&S

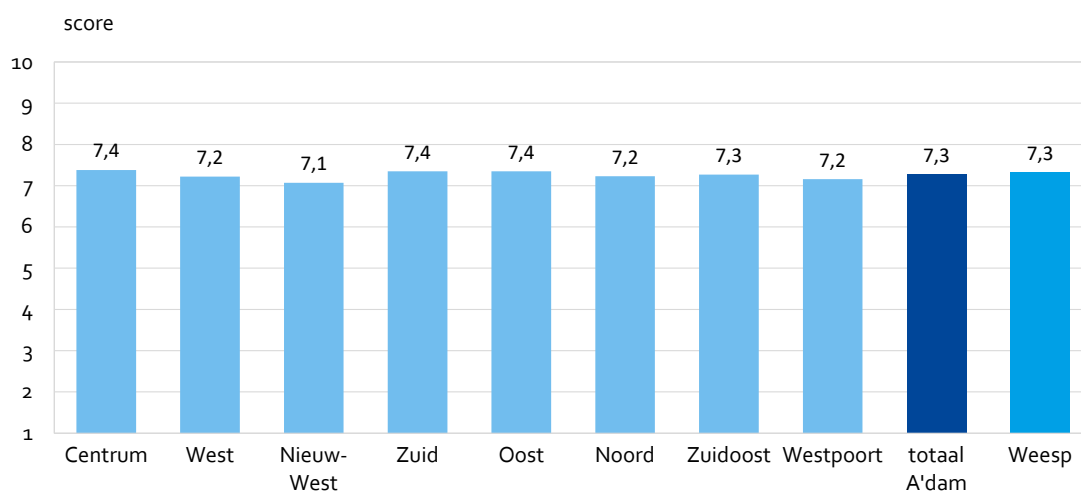
4 Bedrijfshuisvesting

Nieuw in 2021 zijn vragen die betrekking hebben op de bedrijfshuisvesting. Enige vergelijking met voorgaande jaren is hierdoor niet mogelijk. Onderwerpen die aan bod komen zijn de waardering die ondernemers hebben voor de kwaliteit, oppervlakte, en betaalbaarheid van de huidige bedrijfsruimte, maar ook de waardering voor de beschikbaarheid van geschikte bedrijfsruimten. Tot slot bespreken we de mogelijke verhuisplannen die ondernemers hebben.

4.1 Waardering kwaliteit van de bedrijfsruimte: een 7,3

Zowel de ondernemers uit Amsterdam als die uit Weesp geven gemiddeld een 7,3 voor de kwaliteit van de bedrijfsruimte. Hieronder verstaan we het onderhoud of de uitstraling van de bedrijfsruimte en dergelijke. Afhankelijk van de sector waarin het bedrijf werkzaam is, kan het daarbij gaan om de kwaliteit van de winkelruimte, productieruimte, atelier, kantoorruimte etc. Op stadsdeelniveau treden nauwelijks verschillen in oordeel op.

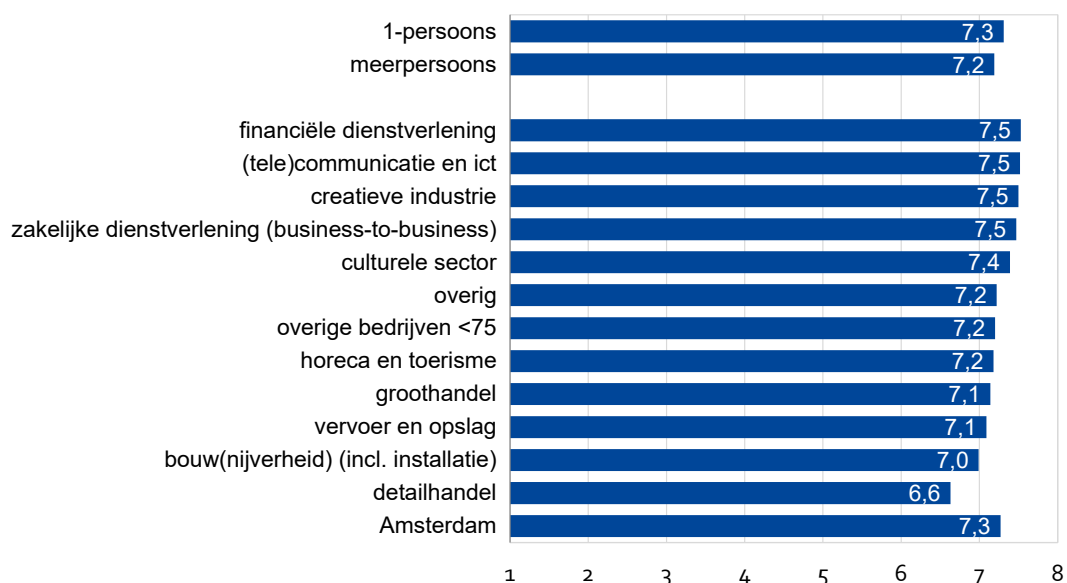
Figuur 4.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van de huidige bedrijfsruimte naar stadsdeel en Weesp, 2021



bron: O&S

- Ook zien we geen verschillen tussen Amsterdamse bedrijven op het niveau van de bedrijfsgrootte.
- Bedrijven in de detailhandel geven een significant lager cijfer voor de kwaliteit van de bedrijfsruimte (een 6,6) dan bijvoorbeeld die uit de financiële dienstverlening of creatieve industrie (beide een 7,5).

Figuur 4.2 Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van de huidige bedrijfsruimte naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



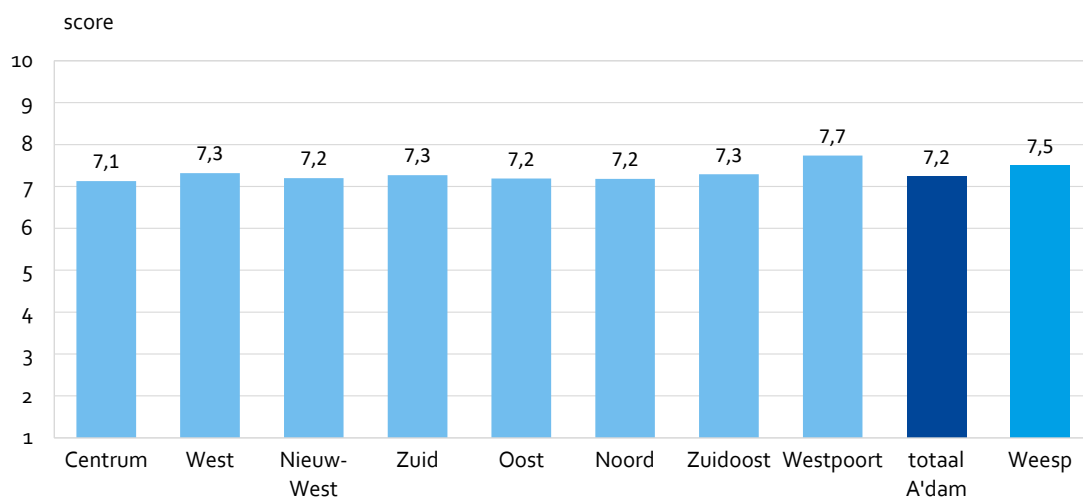
bron: O&S

4.2 Waardering oppervlakte van de bedrijfsruimte: een 7,2

Ook voor de oppervlakte van de huidige bedrijfsruimte geven de ondernemers uit Amsterdam en Weesp een ruime voldoende; in Amsterdam een 7,2 en in Weesp een 7,5.

- Op stadsdeelniveau zijn ondernemers in Centrum minder tevreden dan die uit Westpoort (een 7,1 en een 7,7 respectievelijk). Voor het overige treden er nauwelijks verschillen in oordeel tussen de stadsdelen op.

Figuur 4.3 Gemiddeld rapportcijfer voor de oppervlakte van de huidige bedrijfsruimte naar stadsdeel en Weesp, 2021

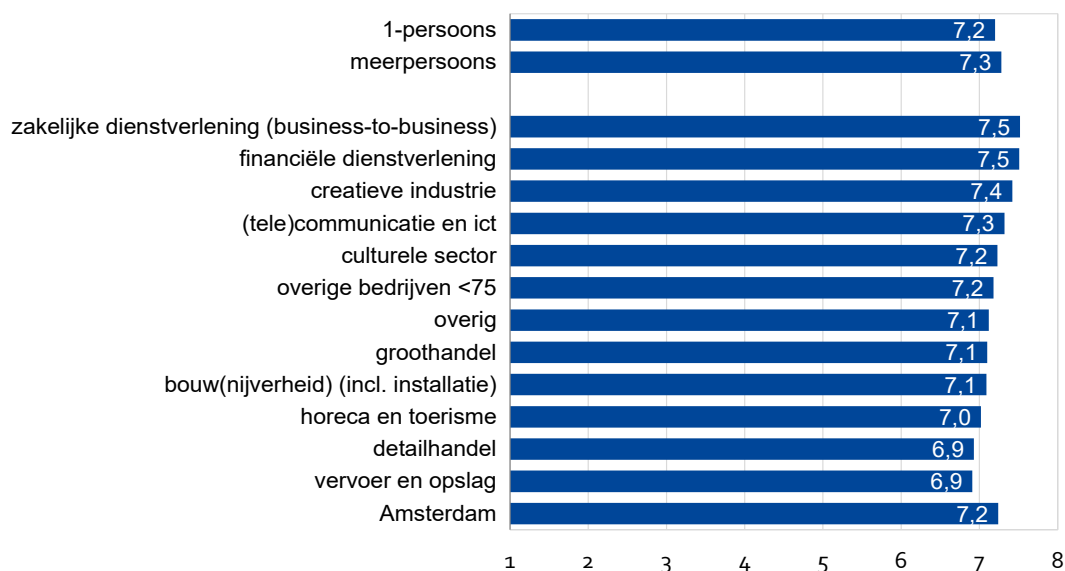


bron: O&S

- Ook hier zien we geen verschillen tussen Amsterdamse bedrijven op het niveau van de bedrijfsgrootte.

- Bedrijven in de vervoer en opslag of detailhandel geven een lager cijfer voor de oppervlakte van de huidige bedrijfsruimte (een 6,9) dan bijvoorbeeld die uit de zakelijke- en financiële dienstverlening (beide een 7,5).

Figuur 4.4 Gemiddeld rapportcijfer voor de oppervlakte van de huidige bedrijfsruimte naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



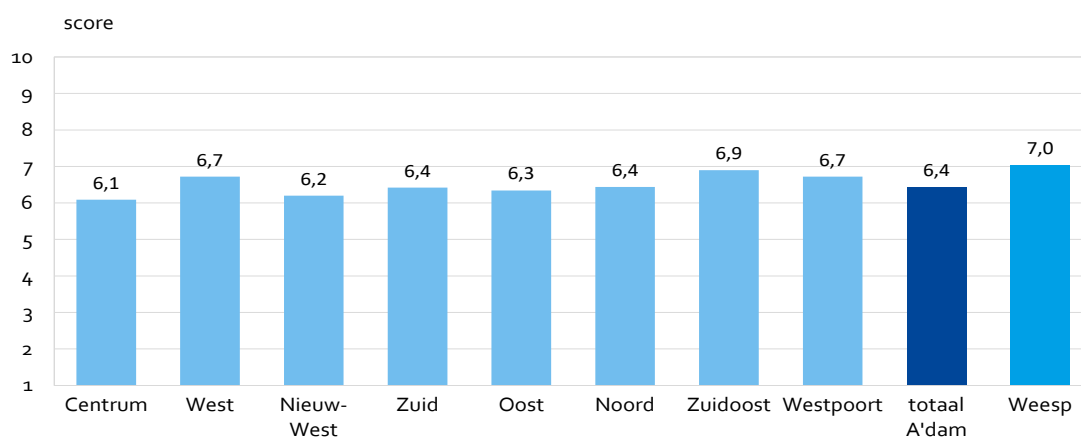
bron: O&S

4.3 Waardering betaalbaarheid van de bedrijfsruimte: een 6,4

Wat betreft de betaalbaarheid van de huidige bedrijfsruimte geven Amsterdamse ondernemers gemiddeld een 6,4, terwijl ondernemers uit Weesp een 7,0 geven.

- In Centrum is men minder tevreden over de betaalbaarheid van de huidige bedrijfsruimte; hier geeft men gemiddeld een 6,1 terwijl dat in Zuidoost een 6,9 is.

Figuur 4.5 Gemiddeld rapportcijfer voor de betaalbaarheid van de huidige bedrijfsruimte naar stadsdeel en Weesp, 2021



bron: O&S

- Meerpersoonsvestigingen beoordelen de betaalbaarheid van de huidige bedrijfsruimte met een 6,2 gemiddeld, eenpersoonsvestigingen met een 6,6.

- De gemiddelde cijfers lopen uiteen van een 7,0 bij ondernemers werkzaam in de financiële dienstverlening tot een 5,6 bij die in de detailhandel.

Figuur 4.6 Gemiddeld rapportcijfer voor de betaalbaarheid van de huidige bedrijfsruimte naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



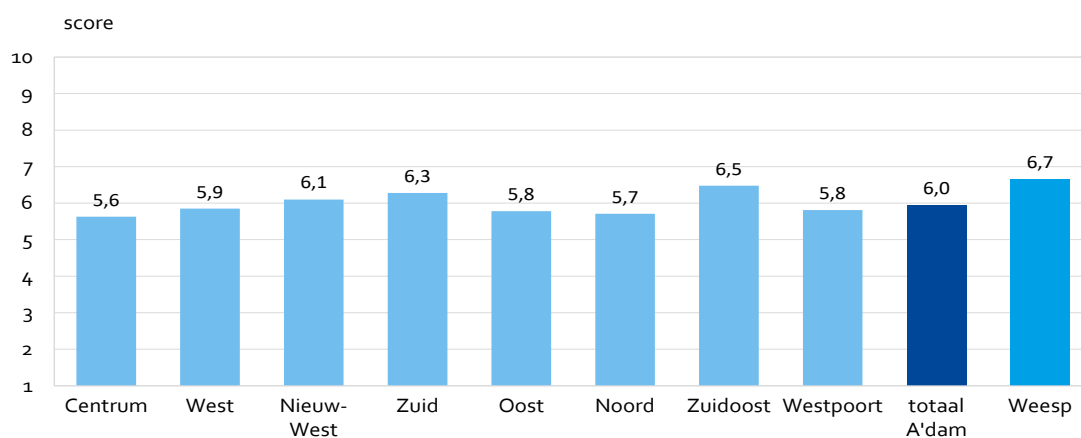
bron: O&S

4.4 Waardering beschikbaarheid van geschikte bedrijfsruimte: een 6,0

Amsterdamse ondernemers geven gemiddeld een 6,0 voor de beschikbaarheid van geschikte bedrijfsruimte, in Weesp is dat gemiddelde hoger, namelijk een 6,7.

- In Centrum, Noord, Oost en Westpoort is men minder tevreden over de beschikbaarheid van geschikte bedrijfsruimte (lager dan een 6,0) in Nieuw-West, Zuid en Zuidoost is men iets meer tevreden (ruim een zes gemiddeld).

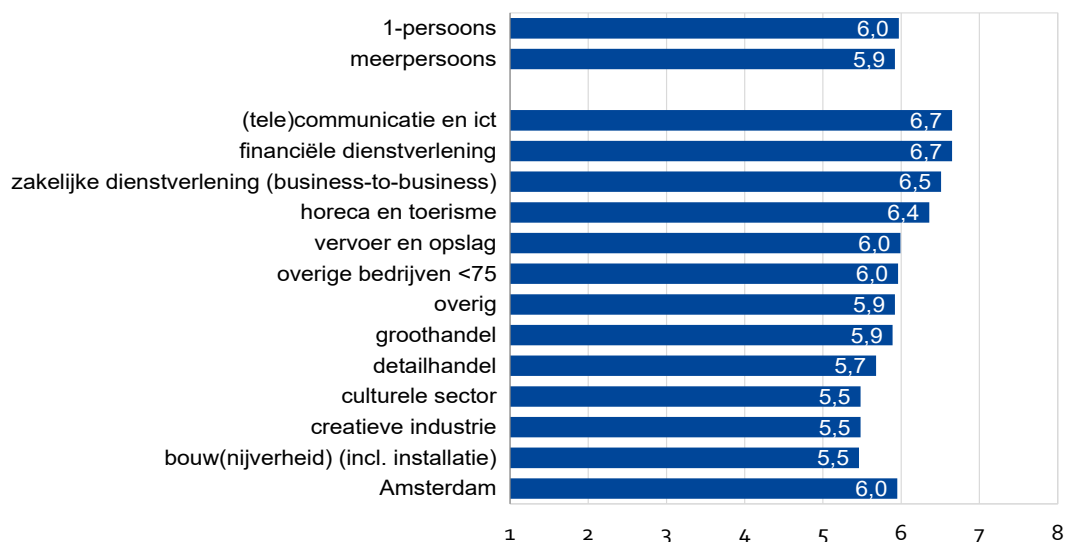
Figuur 4.7 Gemiddeld rapportcijfer voor de beschikbaarheid van geschikte bedrijfsruimte naar stadsdeel en Weesp, 2021



bron: O&S

- Er treden geen verschillen van mening op bij Amsterdamse bedrijven op het niveau van de bedrijfsgrootte.
- Wel zien we dat ondernemers in de telecommunicatie en ICT en in de financiële dienstverlening beide een 6,7 geven, en bedrijven in de culturele sector, de creatieve industrie en in de bouw een 5,5 gemiddeld.

Figuur 4.8 Gemiddeld rapportcijfer voor de beschikbaarheid van geschikte bedrijfsruimte naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



bron: O&S

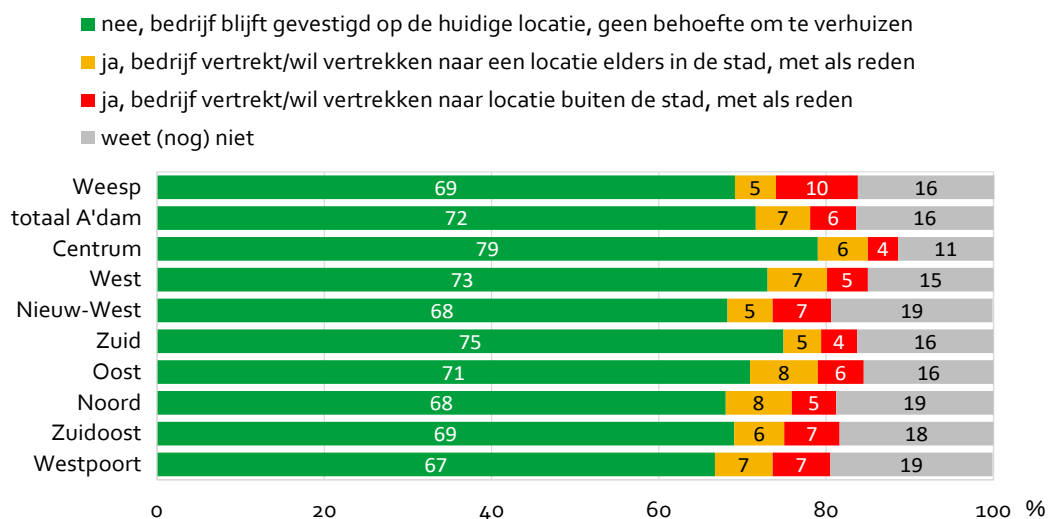
4.5 Overgrote deel bedrijven blijft de komende drie jaar in de stad

Zeven van de tien bedrijven in zowel Weesp als Amsterdam hebben er geen behoefte aan om in de komende drie jaar naar elders te verhuizen, zij zijn voornemens om op hun huidige locatie gevestigd te blijven.

Een klein deel van de ondernemers wil binnen drie jaar naar een andere locatie in de eigen stad verhuizen (7% in Amsterdam, 5% in Weesp). Daarnaast geeft in Amsterdam 6% van de ondernemers aan dat zij binnen drie jaar naar een locatie buiten de stad willen verhuizen, in Weesp bedraagt dit aandeel 10%. Ongeveer één op de zes ondernemers weet (nog) niet wat de komende drie jaar gaat brengen.

- Op stadsdeelniveau treden er weinig verschillen op in de plannen om al dan niet te verhuizen in de komende drie jaar.

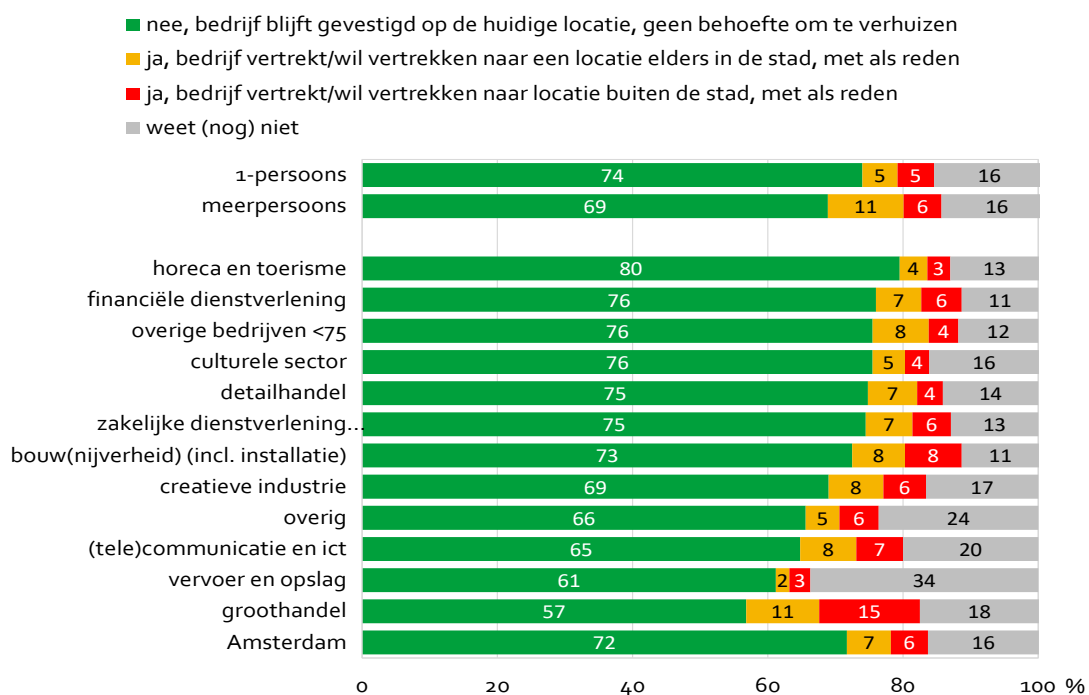
Figuur 4.9 Verhuisplannen voor de komende drie jaar naar stadsdeel en Weesp, 2021 (procenten)



bron: O&S

- Amsterdamse meerpersoonsvestigingen geven vaker aan dat zij binnen drie jaar naar een andere locatie in de stad willen verhuizen (10% versus 5% bij de eenpersoonsvestigingen).
- Veel verschillen tussen Amsterdamse bedrijven uit de diverse sectoren zijn er niet wat betreft verhuisplannen voor de komende drie jaar, met uitzondering van bedrijven werkzaam in de groothandel: 15% wil naar een locatie buiten de stad verhuizen in de komende jaren. Bedrijven werkzaam in de vervoer en opslag weten vaker dan gemiddeld niet wat zij de komende drie jaar gaan doen op het gebied van huisvesting.

Figuur 4.10 Verhuisplannen voor de komende drie jaar naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021 (procenten)



bron: O&S

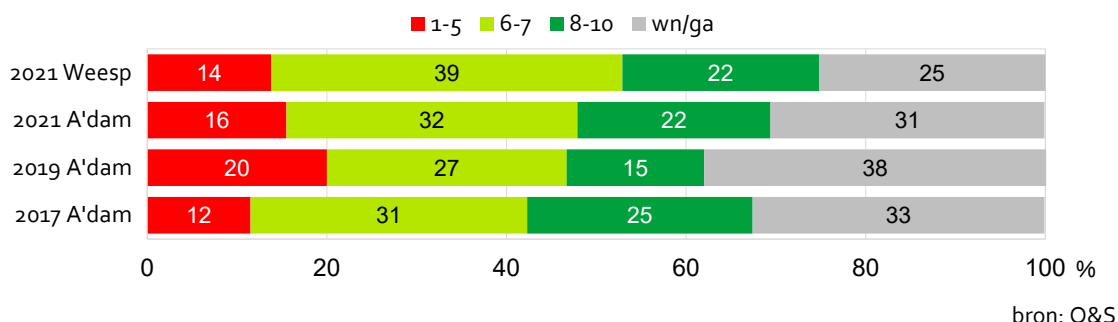
Redenen voor Amsterdamse ondernemers om te willen verhuizen naar elders buiten of in de stad zijn onder andere de (slechte of juist betere) bereikbaarheid, er is behoefte aan meer ruimte, bijvoorbeeld om te groeien, de stad is te duur (geworden), er spelen parkeerproblemen, het bedrijf wordt opgeheven, overgenomen of het huurcontract loopt af. Deels gelden deze redenen ook voor ondernemers uit Weesp. Voor een volledig overzicht: zie het aparte Bijlagerapport met open antwoorden.

5 Ondernemingsklimaat

5.1 Beoordeling ondernemingsklimaat licht verbeterd: een 6,5

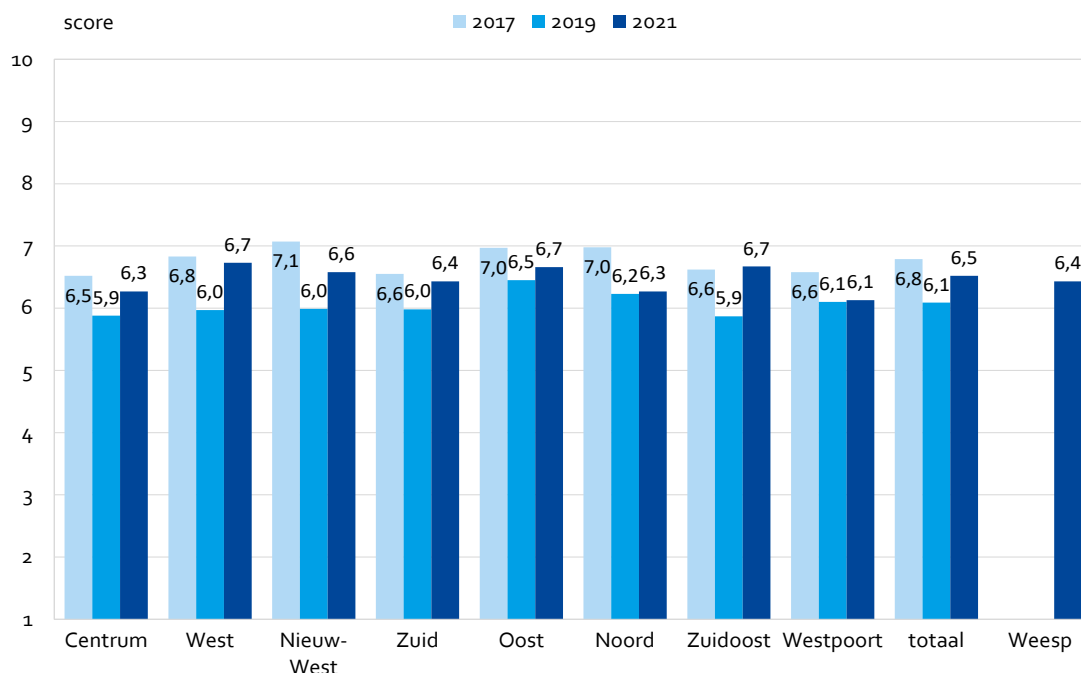
Onder het ondernemingsklimaat verstaan we de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft over zijn of haar gemeente als economische vestigingsplaats. De Amsterdamse ondernemer beoordeelt het ondernemingsklimaat met een 6,5. Dat is een lichte verbetering ten opzichte van 2019 (toen een 6,1). In Weesp geven ondernemers een vergelijkbaar gemiddeld cijfer, namelijk een 6,4 (zie figuur 5.2 op de volgende pagina). Drie van de tien Amsterdamse ondervraagden wisten geen cijfer te geven. In Weesp heeft een kwart van de ondernemers geen cijfer voor het ondernemingsklimaat gegeven. In Amsterdam zien we een afname in het aantal onvoldoendes en toename in het aantal voldoende (cijfers 6 en 7) en ruime voldoende (cijfers 8 tot en met 10). Het gemiddelde rapportcijfer is berekend met weglating van de groep respondenten die geen antwoord op de vraag hebben.

Figuur 5.1 Procentuele verdeling van het rapportcijfer voor het ondernemingsklimaat, 2017 (Amsterdam: n=1.279), 2019 (Amsterdam: n=1.531) en 2021 (Amsterdam: n=3.428 en Weesp n=123)



- In de stadsdelen West en Zuidoost is het gemiddelde rapportcijfer voor het ondernemingsklimaat het meest toegenomen: in West van een 6,0 in 2019 naar een 6,7 in 2021, in Zuidoost van een 5,9 naar eveneens een 6,7. Het laagste gemiddelde cijfer zien we in Westpoort: een 6,1.

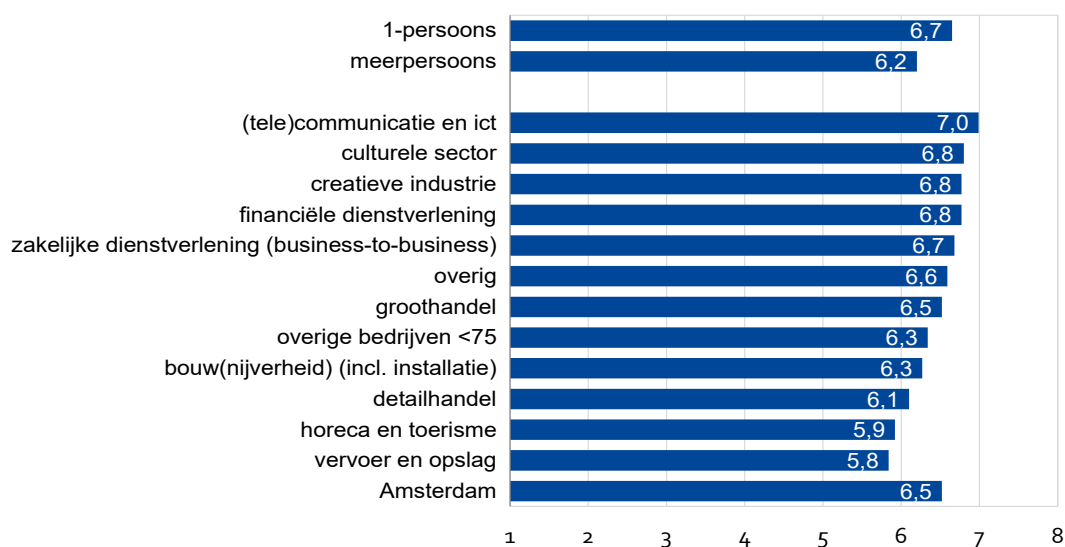
Figuur 5.2 Gemiddelde rapportcijfers voor het ondernemingsklimaat, 2017 (Amsterdam: n=863), 2019 (Amsterdam: n=946) en 2021 (Amsterdam: n=2.499 en Weesp: n=92) naar stadsdeel en Weesp



bron: O&S

- Amsterdamse meerpersoonsvestigingen waarderen het ondernemingsklimaat in de stad met een iets lager gemiddeld cijfer dan eenpersoonsvestigingen (een 6,2 versus een 6,7).
- Bedrijven in de telecom en ICT geven een hoger cijfer dan gemiddeld en bedrijven in de vervoer en opslag zijn het minst tevreden: zij geven een 5,8 voor het ondernemingsklimaat.

Figuur 5.3 Gemiddeld rapportcijfer voor het ondernemingsklimaat naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector, Amsterdam 2021



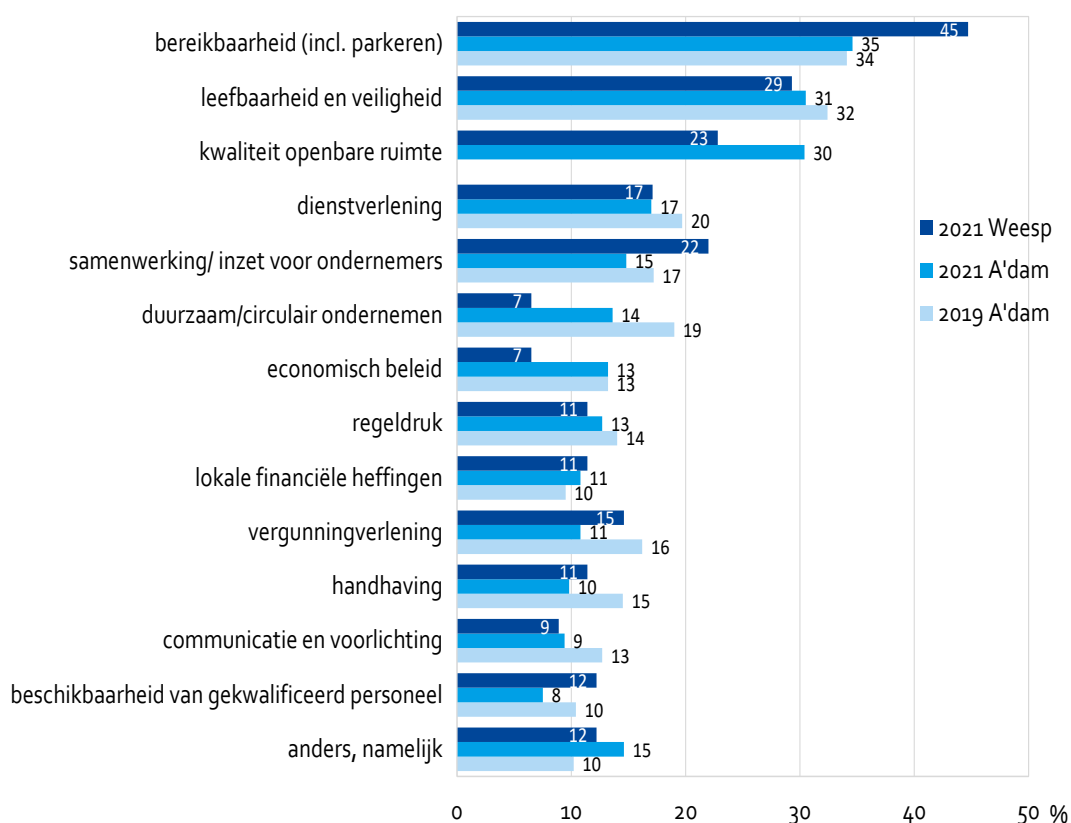
bron: O&S

5.2 Belangrijke aspecten van het ondernemingsklimaat

Net als in beide voorgaande metingen noemt een groot aandeel ondernemers *bereikbaarheid* (35% in Amsterdam en 45% in Weesp) en *leefbaarheid en veiligheid* (31% in Amsterdam en 29% in Weesp) als de belangrijkste aspecten bij het beoordelen van het ondernemingsklimaat.

In 2021 is een nieuwe antwoordmogelijkheid toegevoegd, namelijk die van *de kwaliteit van de openbare ruimte*. Dit onderwerp is voor 29% van de Amsterdamse ondernemers en voor 23% van de ondernemers uit Weesp van belang bij het oordeel over het ondernemingsklimaat. In Weesp vindt 22% van de ondernemers ook de samenwerking met en inzet voor ondernemers van belang.

Figuur 5.4 Zwaarstwegende aspecten bij de beoordeling van het ondernemingsklimaat. Meerdere antwoorden mogelijk (maximaal 3) 2019 (Amsterdam: n=1.531) en 2021 (Amsterdam: n=3.428 en Weesp: n=123) (procenten)



bron: O&S

5.3 Prioriteiten in het economisch beleid

In de aankomende periode zien vooral Amsterdamse ondernemers graag dat de gemeente zich focust op *de kwaliteit van de openbare ruimte*, met betrekking tot bijvoorbeeld reiniging, afvalinzameling en het onderhoud van de openbare ruimte (29%). Daarnaast geeft een kwart van de Amsterdamse ondernemers aan dat de gemeente zich de komende tijd moet focussen op *de leefbaarheid en veiligheid in de bedrijfsomgeving* (25%, was 33% in 2019). *Duurzaam en circulair*

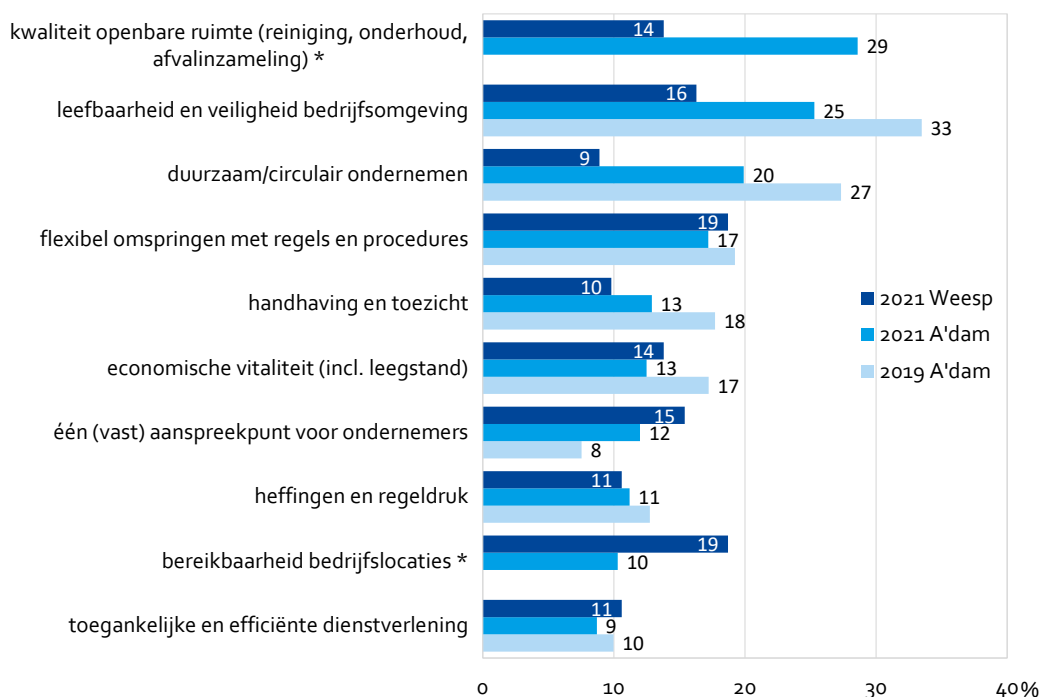
ondernemen is voor 20% van de Amsterdamse ondernemers een belangrijk punt om op te focussen (was 27% in 2019).

Deze drie onderwerpen spelen minder in Weesp (14%, 16% en 9% respectievelijk). In Weesp geven ondernemers vaker aan dat de gemeente zich de komende tijd moet focussen op *het flexibel omspringen met regels en procedures, de bereikbaarheid van de bedrijfslocaties en de ontwikkeling en herstructurering van de bedrijfslocaties* (alle 19%).

Bij deze vraag konden ondernemers maximaal drie antwoorden geven. Achtentwintig procent van alle ondernemers gaf één antwoord, 14% gaf twee antwoorden en 58% gaf drie antwoorden.

In de toelichtingen op de vraag waarop de gemeente zich de komende periode zou moeten focussen worden onder andere de betaalbaarheid van de *ruimtes* of betaalbare *huisvesting* (personeelsproblemen) genoemd, of meer en goedkopere parkeergelegenheid. Voor een volledig overzicht van de gegeven toelichtingen: zie het aparte Bijlagerapport.

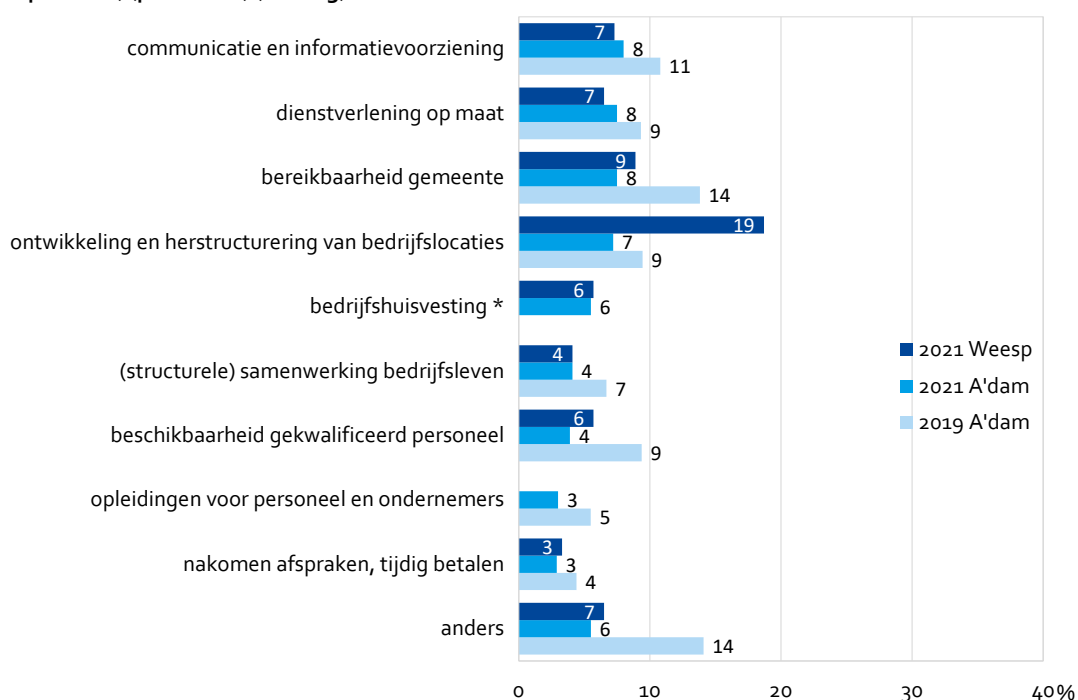
Figuur 5.5 Beleidsterreinen waarop de gemeente zich de aankomende periode zou moeten focussen
Meerdere antwoorden mogelijk (maximaal 3) 2019 (Amsterdam: n=1.531) en 2021 (Amsterdam: n=3.428 en Weesp: n=123) (procenten)



*geen antwoordoptie in 2019

bron: O&S

Figuur 5.5 Beleidssterreinen waarop de gemeente zich de aankomende periode zou moeten focussen
Meerdere antwoorden mogelijk (maximaal 3) 2019 (Amsterdam: n=1.531) en 2021 (Amsterdam: n=3.428 en Weesp: n=123) (procenten) (vervolg)



*geen antwoordoptie in 2019

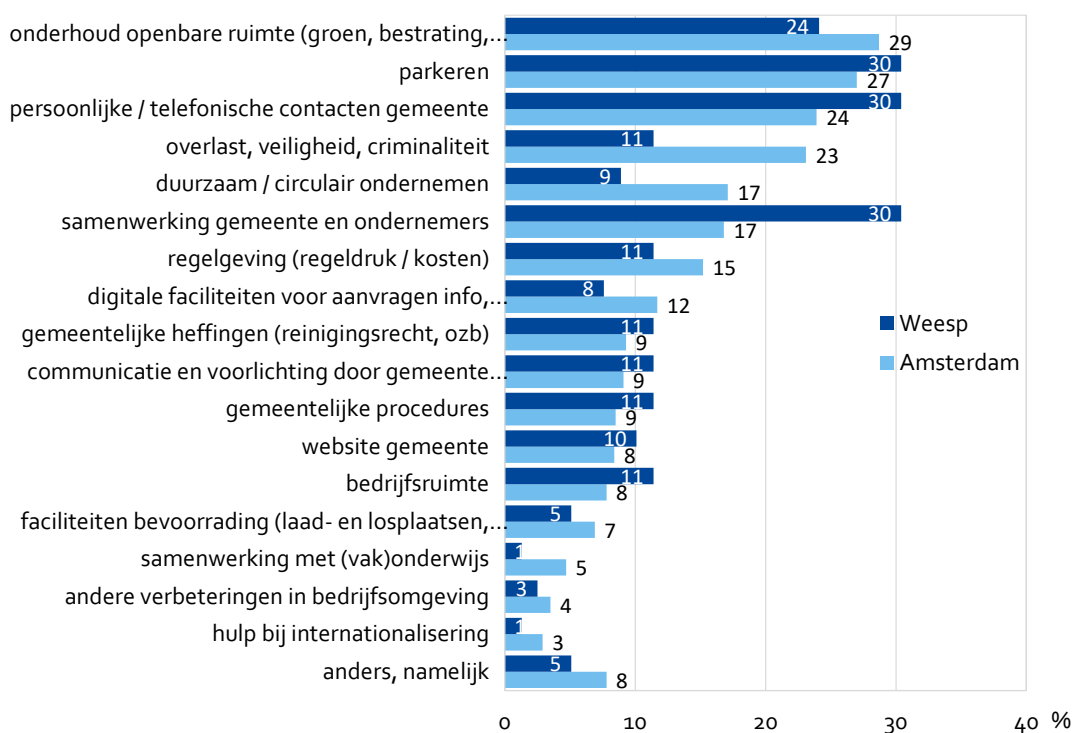
bron: O&S

5.4 Verbetering dienstverlening, bedrijfsomgeving en ondernemingsklimaat

Ondernemers konden maximaal drie suggesties doen waarmee de gemeente de dienstverlening, de bedrijfsomgeving of het ondernemingsklimaat kan verbeteren.

Voor zowel Weesp als Amsterdam worden veel suggesties gedaan ten aanzien van het onderhoud van de openbare ruimte, op het gebied van parkeren, en persoonlijk of telefonisch contact met de gemeente (tussen de 24% en 30% van de gedane suggesties gaan hierover). Daarnaast worden in Amsterdam vaker dan in Weesp suggesties gedaan op het vlak van overlast, veiligheid en criminaliteit, en duurzaam en circulair ondernemen (23% en 17%). In Weesp is vooral ook de samenwerking van gemeente en ondernemers een veel genoemd onderwerp (30%).

Figuur 5.6 Verbeterpunten dienstverlening, bedrijfsomgeving en ondernemingsklimaat 2021 (Amsterdam: n=2.107 en Weesp: n=79), meer antwoorden mogelijk (maximaal 3), (procenten)



bron: O&S

Er worden teveel verschillende suggesties gedaan om hier een selectie op te nemen. In het aparte Bijlagerapport zijn alle gedane suggesties per thema weergegeven.

Tabel 5.7 op de volgende pagina geeft dezelfde informatie weer, maar nu gerangschikt naar thema's waarop de suggesties voor verbetering betrekking hebben.

Tabel 5.7 Verbeterpunten dienstverlening, bedrijfsomgeving en ondernemingsklimaat, 2019 (Amsterdam: n=881) en 2021 (Amsterdam: n=2.107 en Weesp: n=79) (procenten)
Meerdere antwoorden mogelijk (maximaal 3)

Communicatie	A'dam 2019	A'dam 2021	Weesp 2021
persoonlijke/telefonische contacten gemeente	23	24	30
digitale faciliteiten voor aanvragen info, vergunningen, vragen	15	12	8
website gemeente	9	8	10
online informatie en nieuwsbrieven	8	9	11
Bedrijfsomgeving			
parkeren	35	27	30
onderhoud openbare ruimte (groen, bestrating, afval)	26	29	24
overlast, veiligheid, criminaliteit	22	23	11
bedrijfsruimte	10	8	11
bevoorrading (laad- en losplaatsen, distributiehubs)	7	7	5
andere verbeteringen in bedrijfsomgeving	3	4	3
Regels, heffingen, procedures			
regelgeving (regeldruk/kosten)	23	15	11
gemeentelijke heffingen (reinigingsrecht, ozb)	15	9	11
gemeentelijke procedures	10	9	11
Samenwerking			
samenwerking gemeente en ondernemers	23	17	30
duurzaam / toekomstbestendig ondernemen/circulair	20	17	9
samenwerking met (vak)onderwijs	5	5	1
hulp bij internationalisering	5	3	1
anders, namelijk	4	8	5

bron: O&S

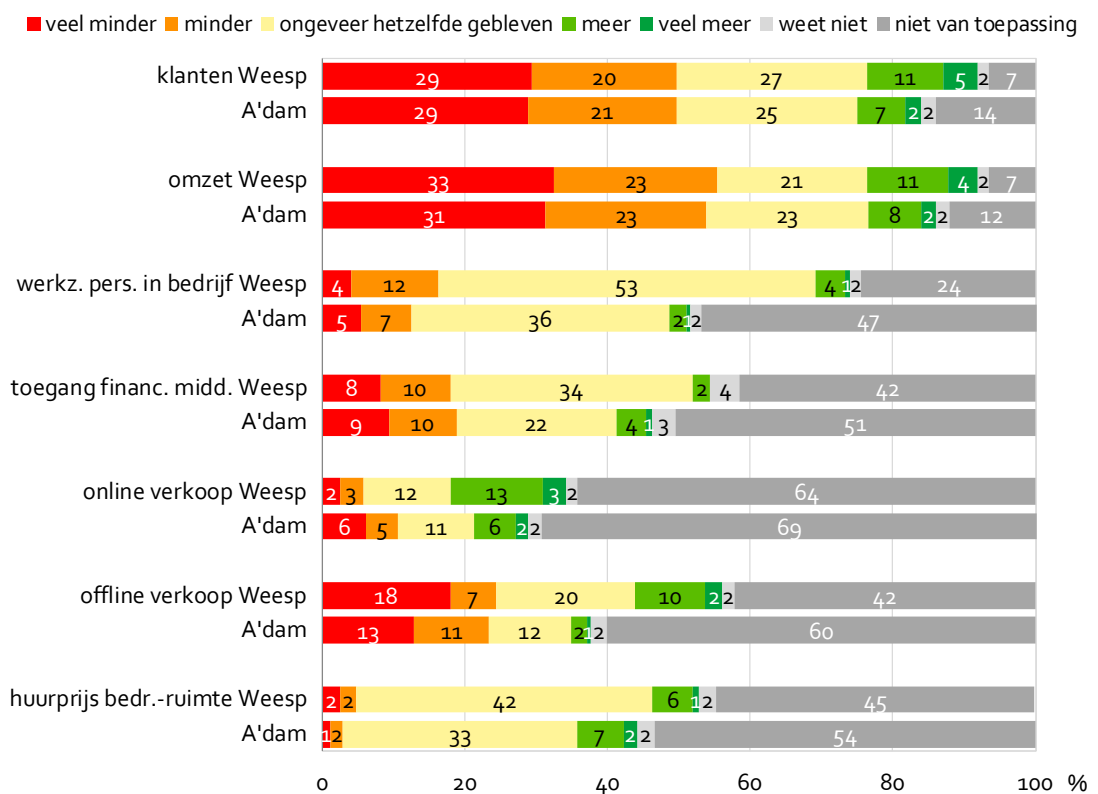
Figuren 4 tot en met 12 in de bijlage geven een overzicht van de meest genoemde verbeterpunten per 22 gebieden en Westpoort en Weesp.

6 Impact Coronacrisis en steun van gemeente

In dit hoofdstuk bespreken we welke gevolgen de coronacrisis heeft of heeft gehad voor ondernemingen sinds de pandemie in Nederland in maart 2020 uitbrak. Het gaat hierbij om gevolgen op het gebied van aantal klanten, omzet, het aantal werkzame personen in het bedrijf, de toegang tot financiële middelen of krediet, de online - en offline verkoop en de huurprijs van de bedrijfsruimte. Daarnaast komt op een aantal punten het toekomstperspectief van ondernemers aan bod en eventuele andere effecten van de crisis op de bedrijfsvoering. Ook wordt de door de gemeente verstrekte informatie over de steunmaatregelen beoordeeld en de gevolgen van de hulp op diverse aspecten van de bedrijfssituatie. Tot slot geven ondernemers aan waar de gemeente meer of minder op moet inzetten in crisistijden.

In figuur 6.0 is een totaaloverzicht van de impact van de coronacrisis op diverse aspecten opgenomen. In de daarop volgende paragrafen bespreken we de gevolgen van de crisis op het niveau van de stadsdelen, bedrijfsgrootte en bedrijfssectoren.

Figuur 6.0 Impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot diverse aspecten van de bedrijfsvoering (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



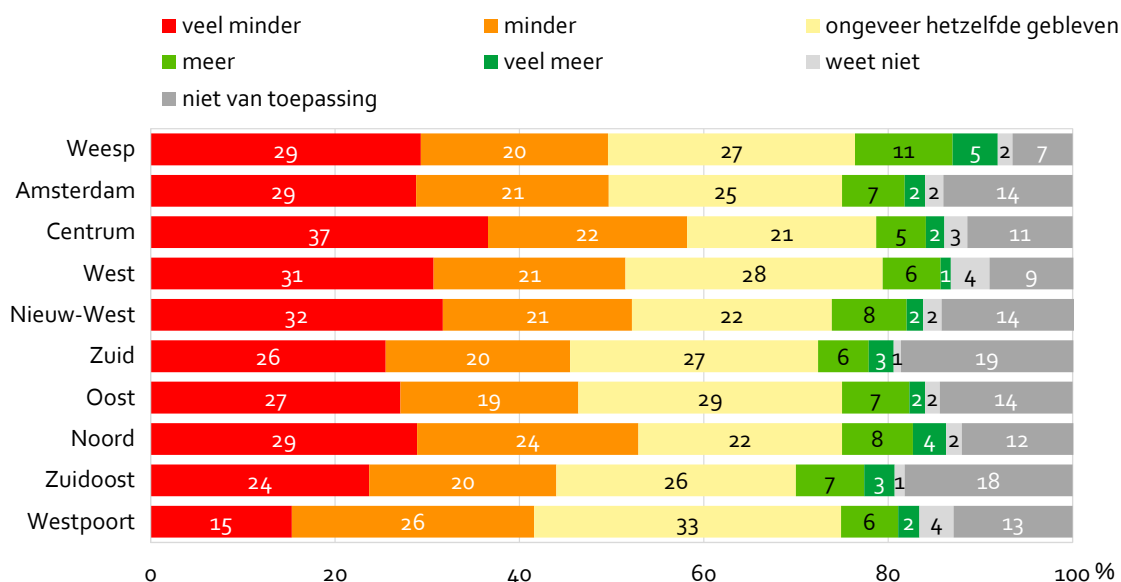
bron: O&S

6.1 Coronacrisis: de helft van de ondernemers heeft minder klanten

Zowel in Weesp als in Amsterdam heeft de helft van de ondernemers (veel) minder klanten of opdrachten gehad, een kwart geeft aan dat dat ongeveer hetzelfde is gebleven en 9% van de Amsterdamse en 16% van de ondernemers uit Weesp heeft tijdens Corona (veel) meer klanten of opdrachten gehad. Een klein deel van de ondernemers kan het niet beoordelen en voor een deel van de ondernemers zijn dit soort gevolgen op het gebied van klanten of opdrachten niet van toepassing (14% in Amsterdam en 7% in Weesp).

- In Centrum en Noord geven ondernemers vaker dan gemiddeld aan dat er (veel) minder klanten waren in de afgelopen periode vanaf maart 2020, in Westpoort heeft dit iets minder vaak gespeeld.

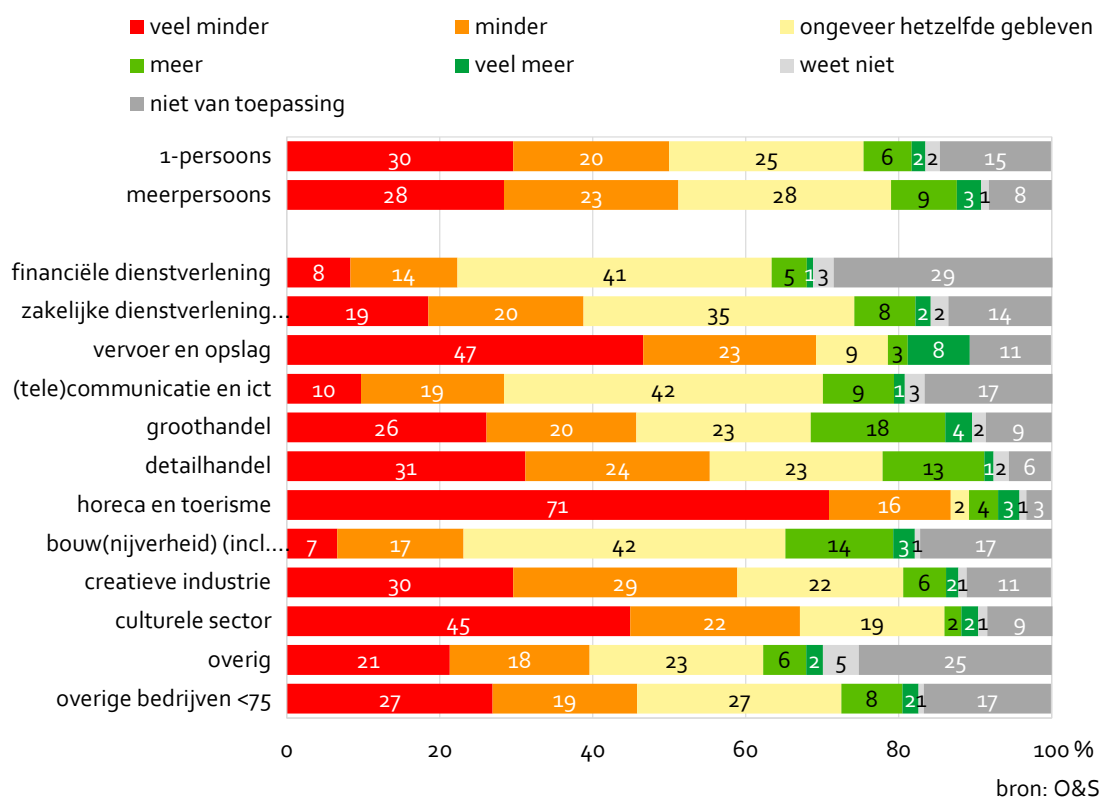
Figuur 6.1 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot klanten/opdrachten? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



bron: O&S

- Vooral bedrijven in de horeca en toerisme (78%), vervoer en opslag (70%), culturele sector (67%) en detailhandel (55%) ontvingen (veel) minder klanten of opdrachten dan voor de crisis. In de groothandel kreeg men verhoudingsgewijs vaker (veel) meer klanten of opdrachten(22%).

Figuur 6.2 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot klanten/opdrachten naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)

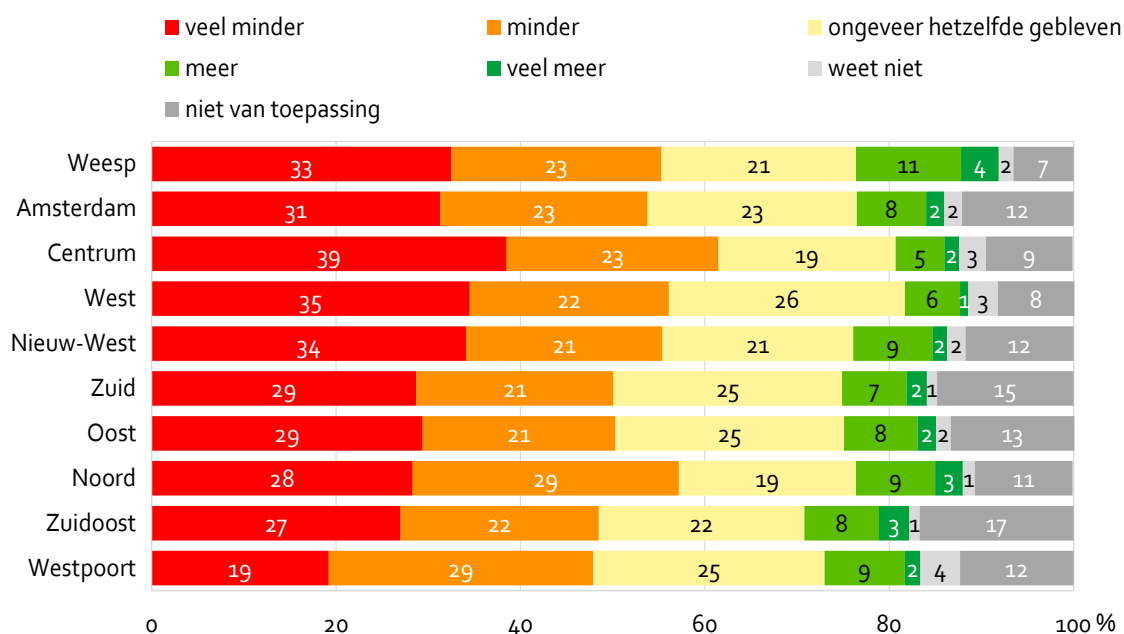


6.2 Coronacrisis: ruim de helft van de ondernemers heeft minder omzet

In Weesp en Amsterdam heeft ongeveer 55% (veel) minder omzet gehad in de afgelopen periode, 15% van de ondernemers in Weesp had juist (veel) meer omzet en 9% in Amsterdam. Vooral in de stadsdelen Centrum (62%) en Noord (57%) was de omzet (veel) minder (figuur 6.3).

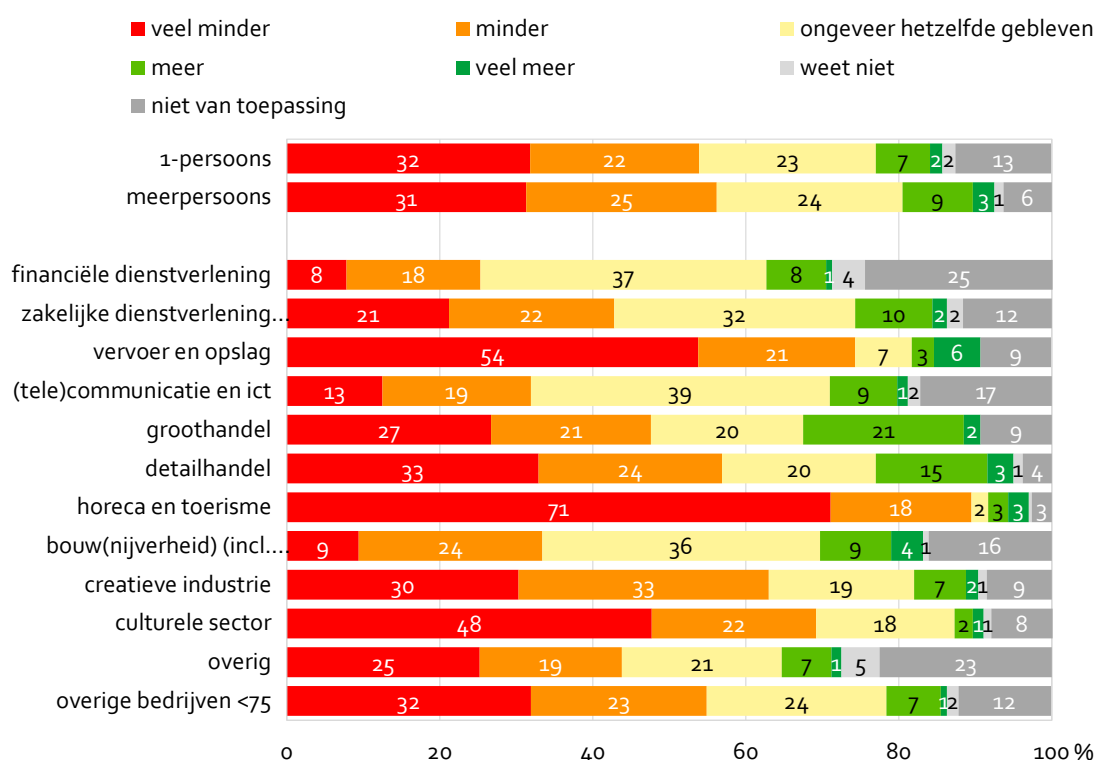
Figuur 6.4 laat zien dat de grootste achteruitgang in omzet bij Amsterdamse bedrijven in de horeca en toerisme was (89%) en bij bedrijven in het vervoer en opslag (75%). Daarentegen liep de omzet in de financiële dienstverlening minder sterk terug (26%).

Figuur 6.3 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot omzet? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



bron: O&S

Figuur 6.4 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot omzet naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)



bron: O&S

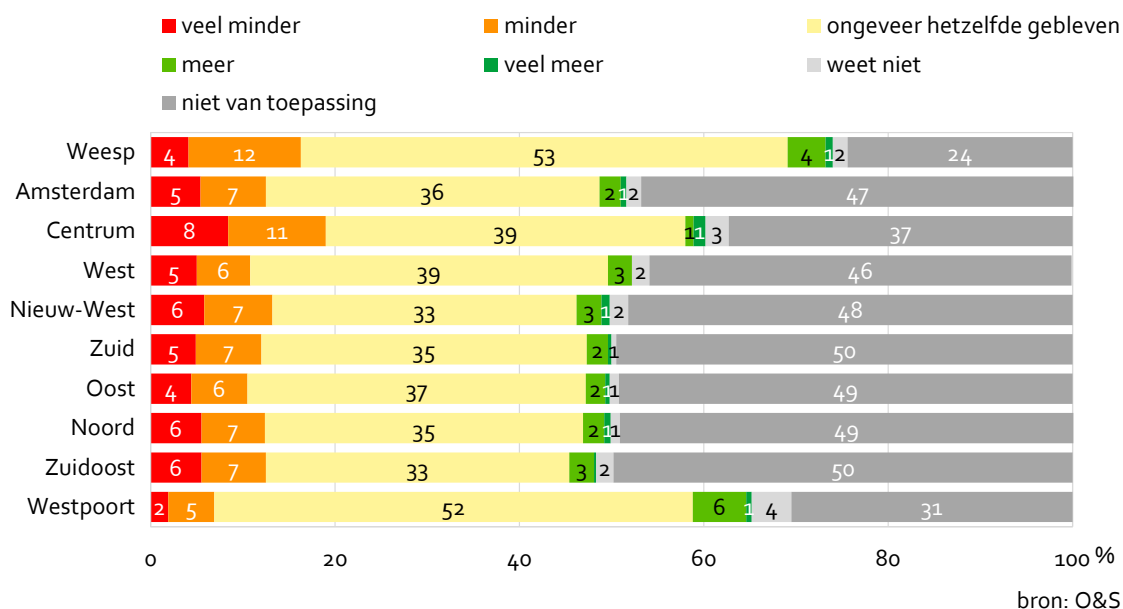
6.3 Coronacrisis: ruim een tiende van de ondernemers heeft minder werkzame personen in het bedrijf

Van de Amsterdamse ondernemers geeft 12% aan dat er (veel) minder werkzame personen in het bedrijf zijn als gevolg van de coronacrisis, in Weesp geeft 16% van de ondernemers dat aan. In Weesp geeft ruim de helft aan dat de coronamaatregelen geen invloed hebben gehad op het aantal werkzame personen (53%).

Het aandeel bedrijven dat juist (veel) meer werkzame personen heeft gekregen is klein (3% in Amsterdam en 5% in Weesp).

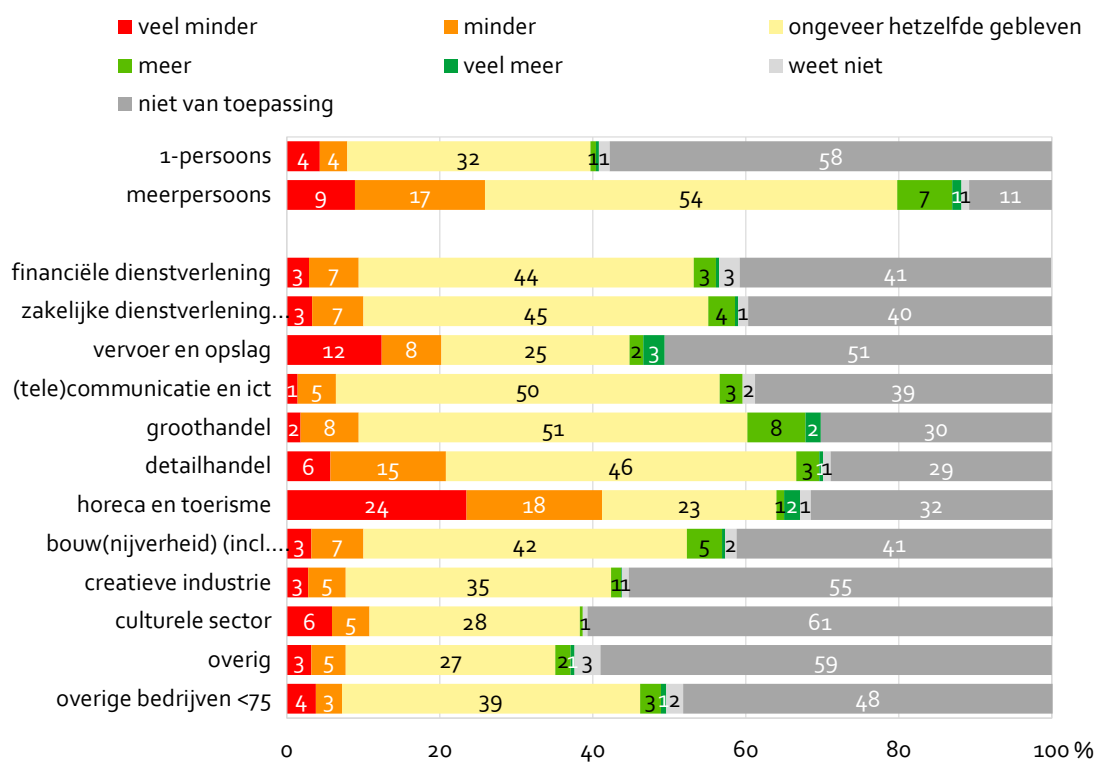
- Met name in Centrum zijn er verhoudingsgewijs (veel) minder werkzame personen in het bedrijf gekomen (19%), in Westpoort is dat 7%.

Figuur 6.5 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot het aantal werkzame personen in bedrijf? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



- Meerpersoonsvestigingen hebben vaker mensen moeten laten gaan in de crisis (26%), terwijl dat bij eenpersoonsvestigingen 8% is.
- Bij bedrijven in de horeca en toerisme is het aandeel dat (veel) minder werknemers in het bedrijf heeft het grootst (42%), in de telecommunicatie en ICT het kleinst (6%).

Figuur 6.6 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot het aantal werkzame personen in bedrijf naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)



bron: O&S

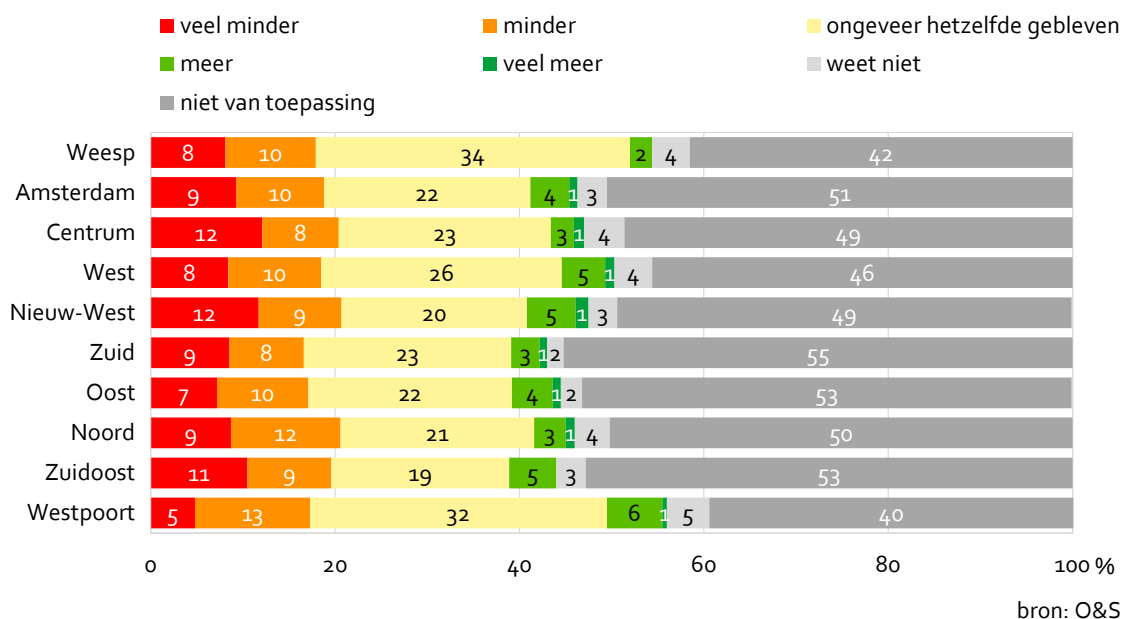
6.4 Coronacrisis: een op de vijf ondernemers heeft minder toegang tot financiële middelen

Ongeveer een vijfde van de ondernemers in Weesp en Amsterdam geven aan dat zij (veel) minder toegang hadden tot financiële middelen of kredieten. Voor vier van de tien ondernemers in Weesp en vijf van de tien in Amsterdam is dit gevolg van de crisis niet van toepassing. Slechts een klein deel van de ondernemers had juist (veel) meer toegang tot financiële middelen of kredieten (minder dan 5%). Grote verschillen op stadsdeelniveau treden er niet op.

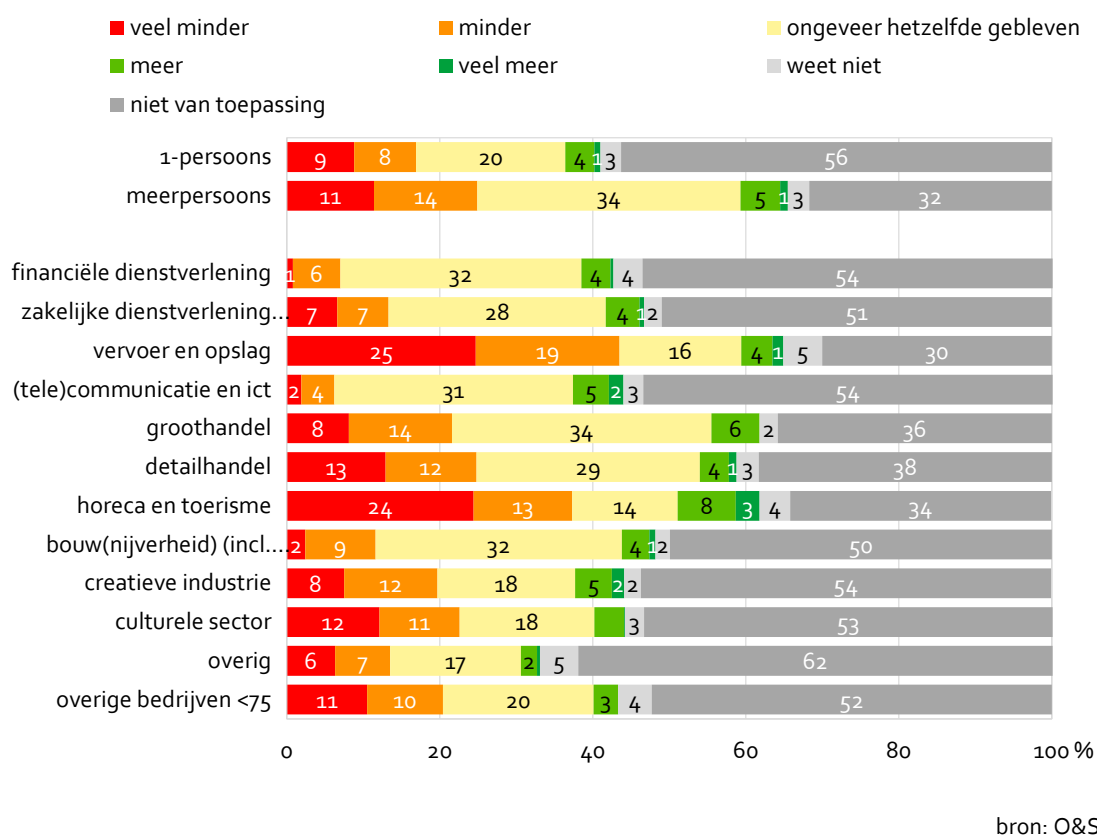
Figuur 6.8 laat zien dat eenpersoonsvestigingen minder vaak aangeven dat zij (veel) minder toegang hadden tot financiële middelen of kredieten (17% versus 25% bij de meerpersoonsvestigingen).

- Met name bij bedrijven werkzaam in de vervoer en opslag (44%) en horeca en toerisme (37%) was de toegang tot dit soort middelen (veel) minder. In de financiële dienstverlening zelf en telecom en ICT speelt dit minder vaak (7% en 6% respectievelijk).

Figuur 6.7 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot toegang tot financiële middelen/krediet? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



Figuur 6.8 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot toegang tot financiële middelen/krediet naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)

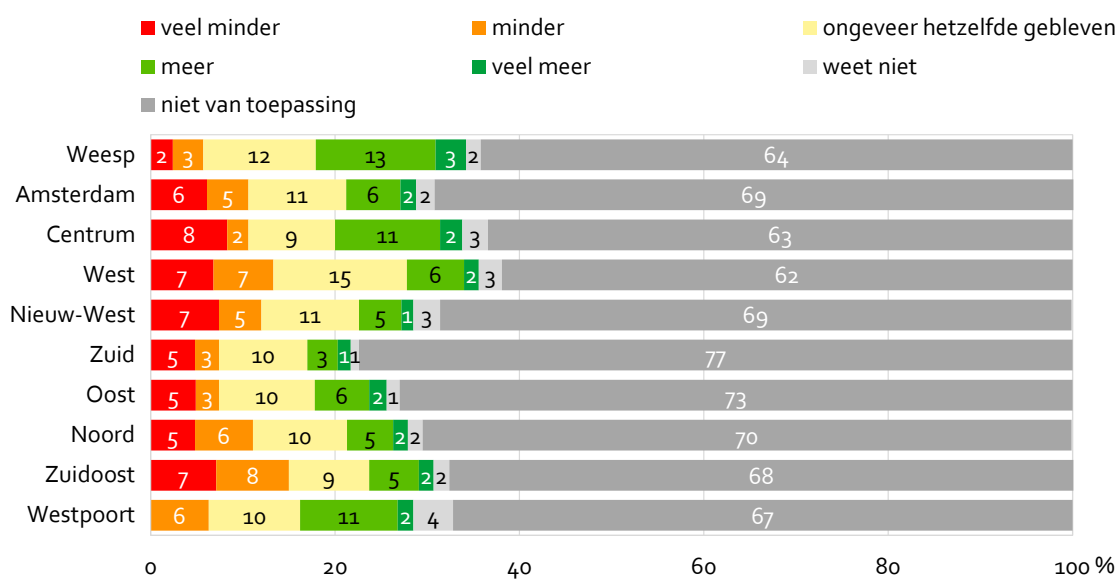


6.5 Coronacrisis: online verkoop zowel af- als toegenomen

Voor ongeveer twee derde van de bedrijven in Weesp en Amsterdam speelt online verkoop niet. Van de Amsterdamse ondernemers geeft 11% aan dat de online verkoop tot nu toe (veel) minder was en bij 8% van de ondernemers was dat (veel) meer. In Weesp liggen deze percentages op 5% (veel) minder en 16% (veel) meer.

- In Centrum was er verhoudingsgewijs (veel) meer online verkoop (13%), terwijl dit in Zuid slechts 4% bedroeg. Zuidoost kent het grootste aandeel waar de online verkoop juist (veel) minder was (15%).

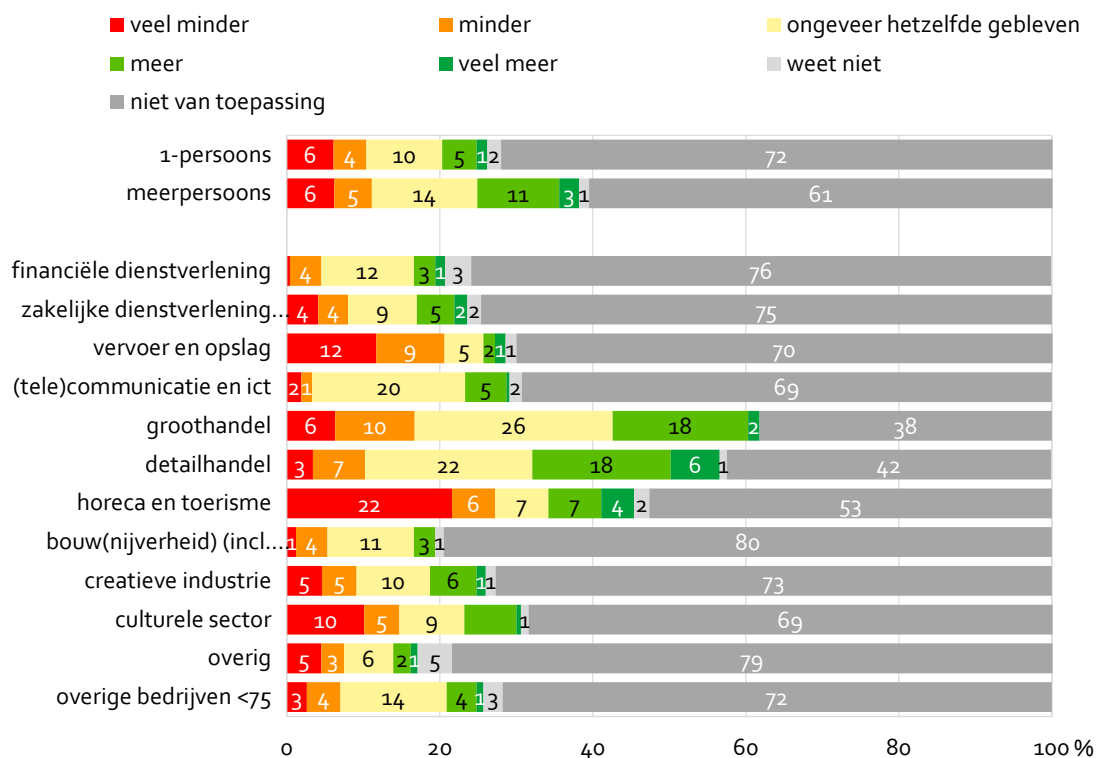
Figuur 6.9 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot de online verkoop? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



bron: O&S

- Met name bij Amsterdamse bedrijven in de groothandel en detailhandel nam de online verkoop toe (groothandel 20% (veel) meer, detailhandel 24%). Bij bedrijven in de horeca en toerisme was er sprake van (veel) minder online verkoop (28%).

Figuur 6.10 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot de online verkoop naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)



bron: O&S

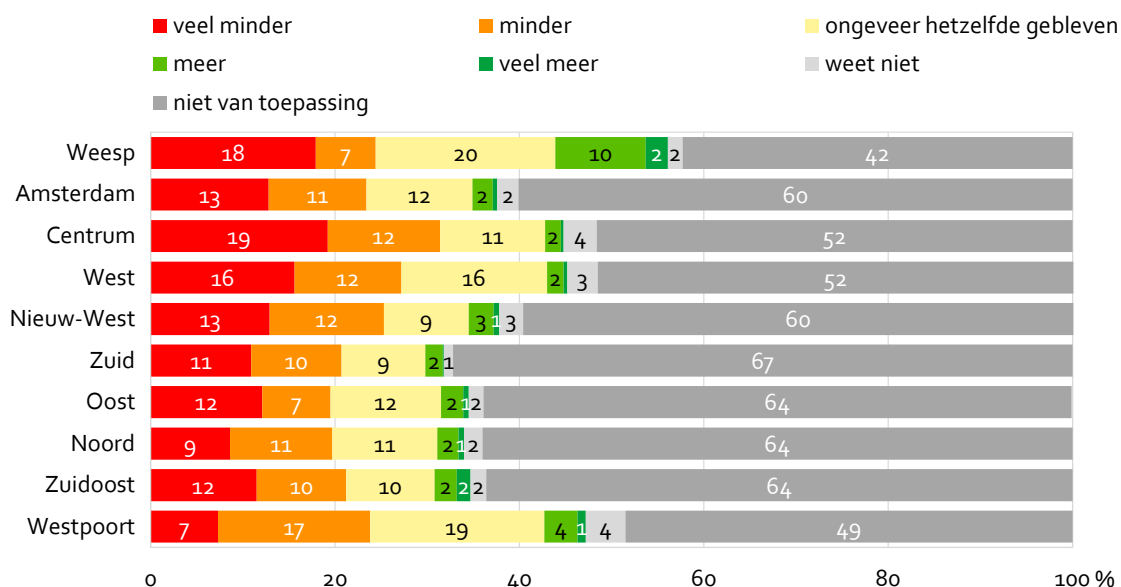
6.6 Coronacrisis: offline verkoop bij een kwart van de ondernemers afgenomen

Voor zes van de tien Amsterdamse bedrijven en ruim vier van de tien van die uit Weesp speelt offline verkoop niet (figuur 6.11).

In beide steden geeft een kwart van de ondernemers aan dat de offline verkoop (veel) minder was dan voorheen. Twee procent van de Amsterdamse ondernemers verkocht meer offline, in Weesp ligt dat percentage op 12% (veel) meer.

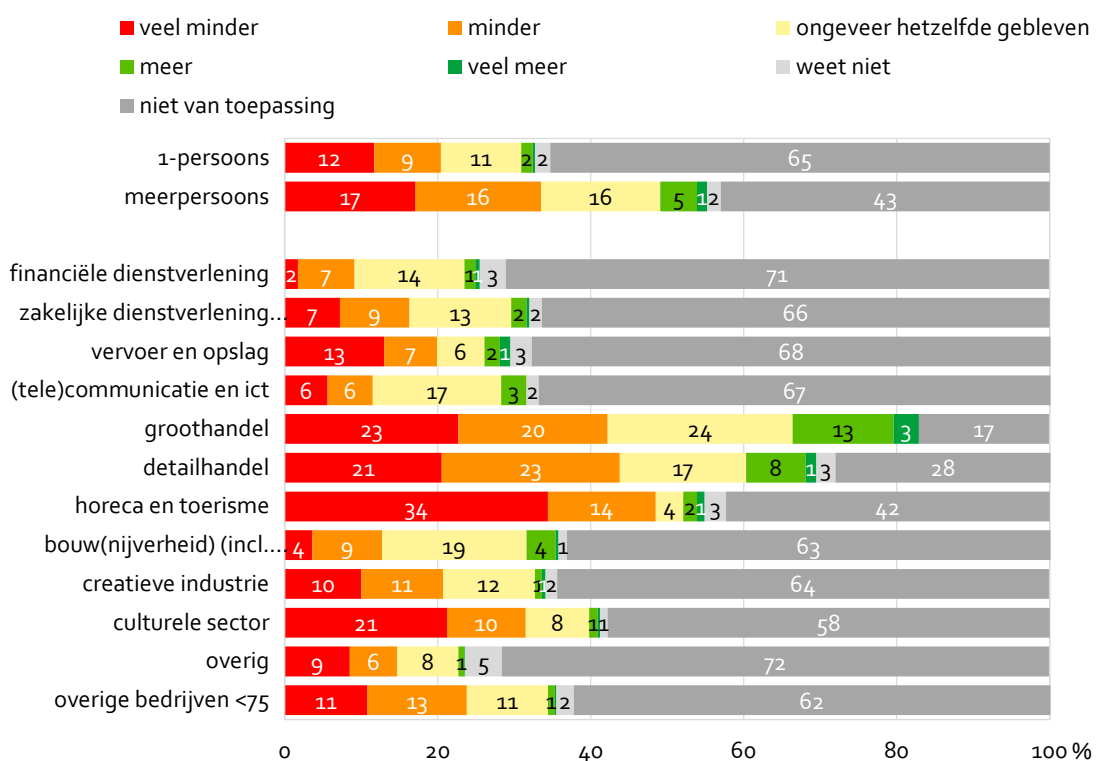
- In Centrum nam de offline verkoop meer af (31%) dan bijvoorbeeld in Oost (19%).
- Figuur 6.12 laat zien dat meerpersoonsvestigingen in Amsterdam vaker last hadden van verminderde offline verkoop (33% versus 21% bij de eenpersoonsvestigingen).
- Bedrijven in de Amsterdamse horeca en toerisme, detailhandel, groothandel en culturele sector hadden verhoudingsgewijs vaker te maken met (veel) minder offline verkoop, hoewel er bij groothandelsbedrijven ook het vaakst juist (veel) meer offline verkoop was (16%).

Figuur 6.11 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot de offline verkoop? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



bron: O&S

Figuur 6.12 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot de offline verkoop naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)



bron: O&S

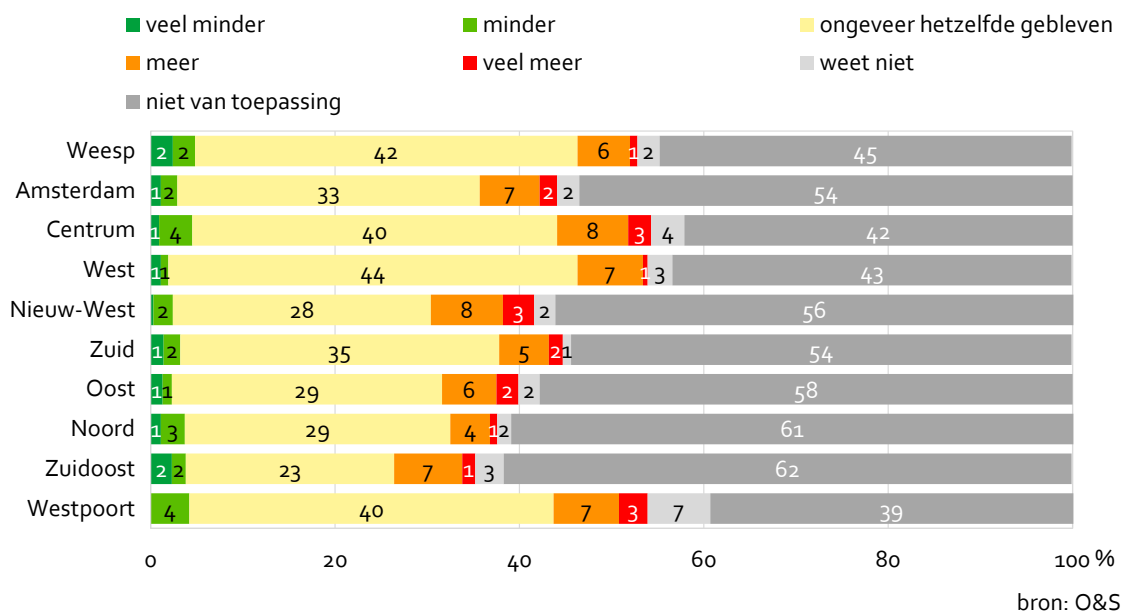
6.7 Coronacrisis: huurprijs bedrijfsruimte voor bijna één op de tien ondernemers hoger

Voor 54% van de Amsterdamse bedrijven en 45% voor die uit Weesp heeft verhoging of verlaging van de huurprijs van de bedrijfsruimte niet gespeeld.

In Amsterdam geeft 9% van de ondernemers aan dat deze huurprijs (veel) hoger is geworden, in Weesp is dat bij 7% van de ondernemers het geval. Slechts een klein deel van de ondernemers uit beide steden geven aan dat ze (veel) minder huur hoefden te betalen voor de bedrijfsruimte (3% in Amsterdam en 4% in Weesp).

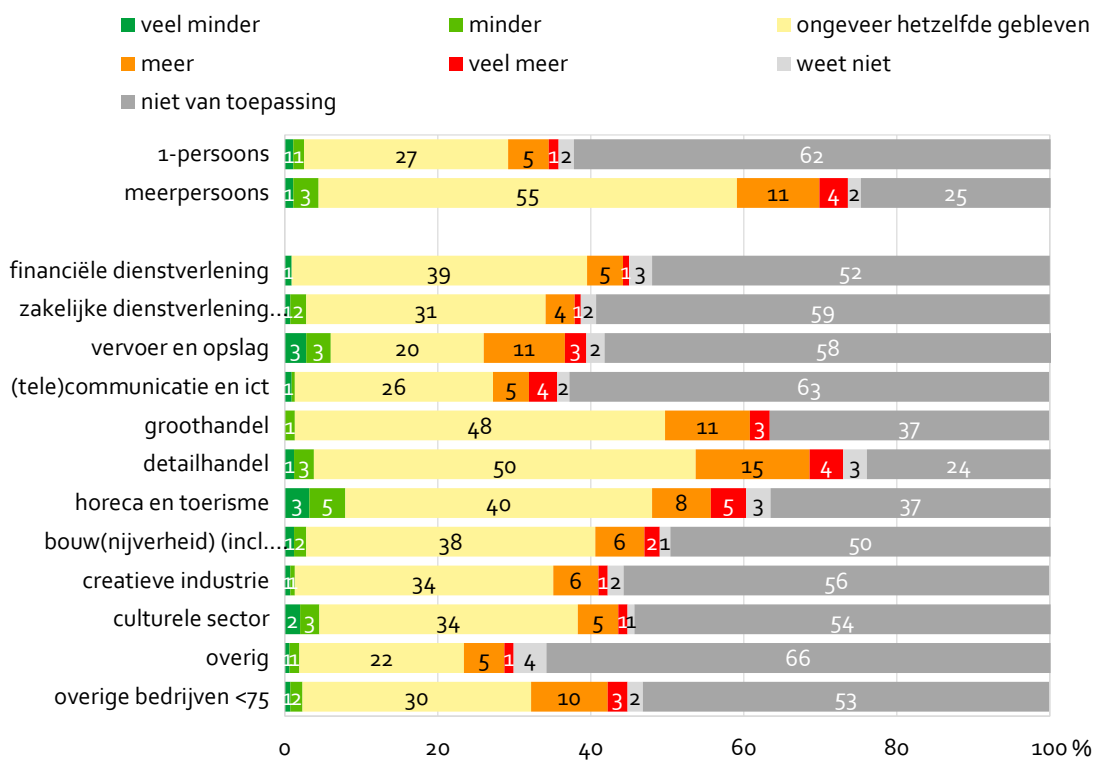
In Centrum, Nieuw-West en Westpoort moest men vergeleken met andere stadsdelen vaker (veel) meer voor de huur van de bedrijfsruimte betalen (rond de 10%), in Noord ging het om 5% van de bedrijven.

Figuur 6.13 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot de huurprijs van de bedrijfsruimte? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



- Vooral ondernemers in de detailhandel in Amsterdam geven vaker dan bedrijven uit de andere sectoren aan dat zij (veel) meer huur kwijt zijn voor hun bedrijfsruimte (19%).
- Ook vestigingen waar meer personen werkzaam zijn, kregen vaker met huurverhogingen te maken dan de eenpersoonsvestigingen (15% versus 6%).

Figuur 6.14 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot de huurprijs van de bedrijfsruimte naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)



bron: O&S

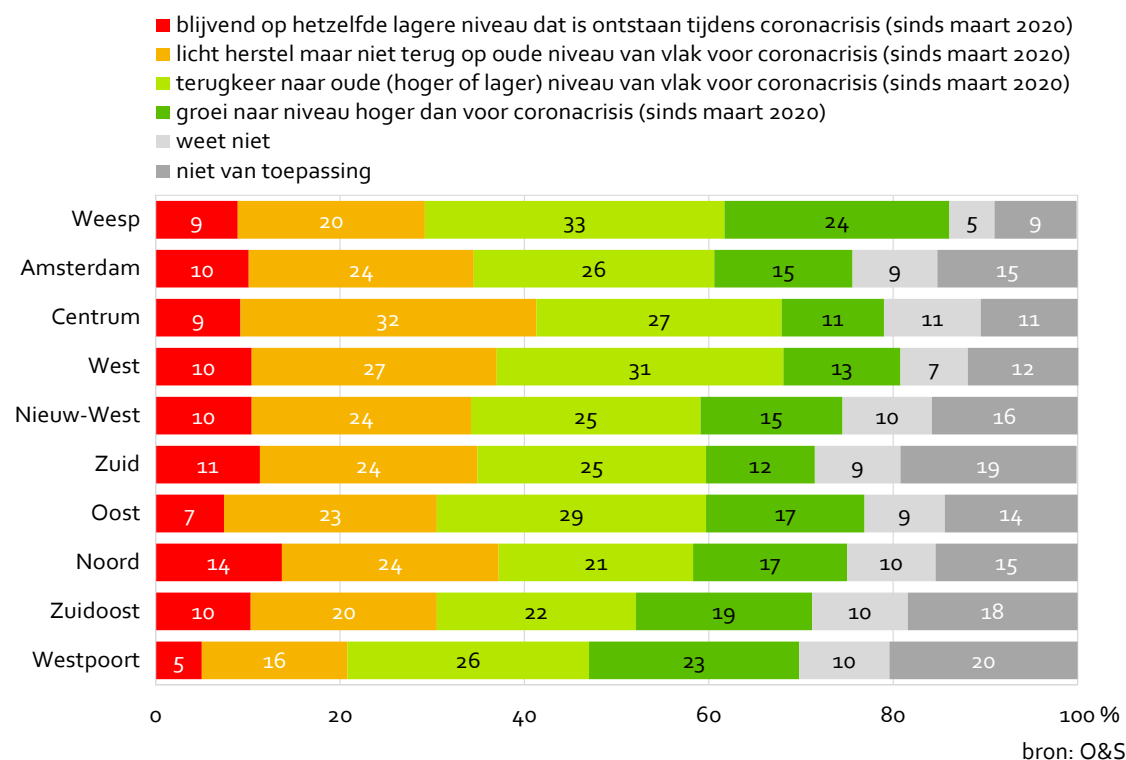
6.8 Meningen verdeeld over toekomstige klanten of opdrachten

Een tiende van de ondernemers uit zowel Weesp als Amsterdam verwacht dat het aantal klanten of opdrachten *blijvend laag* zal zijn in de toekomst (op hetzelfde lage niveau ontstaan tijdens de crisis). Ongeveer een vijfde tot een kwart verwacht *licht herstel* maar denkt dat het aantal klanten of opdrachten in de toekomst niet terug op het niveau komt van voor de crisis.

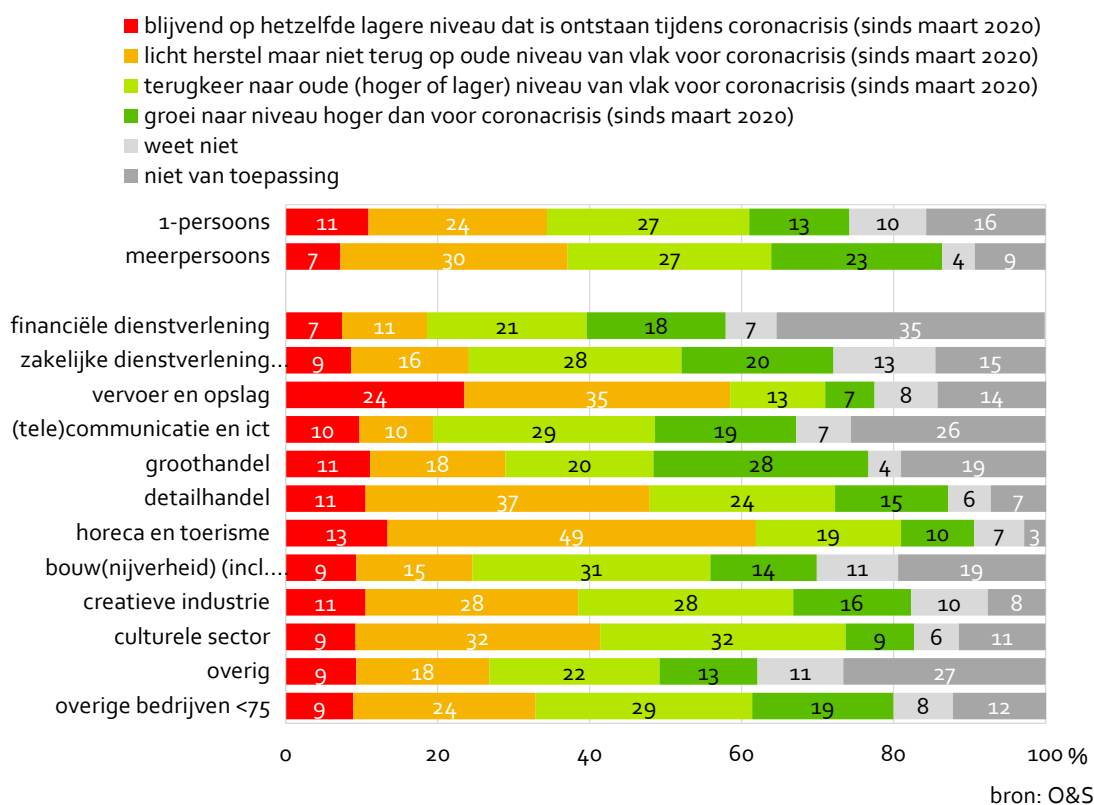
Een kwart van de Amsterdamse ondernemers en een derde van die van Weesp verwacht juist *terugkeer naar het oude (hogere of lagere) niveau* van voor de crisis, en 15% van de Amsterdamse ondernemers en 24% van de ondernemers uit Weesp ziet juist een *groei* van het aantal klanten of opdrachten voor zich.

- In Westpoort zien we het kleinste aandeel ondernemers dat het vrij somber inziet wat klanten of opdrachten in de toekomst betreft (21%).
- Figuur 6.16 laat zien dat het met name Amsterdamse bedrijven in de vervoer en opslag (59%), en horeca en toerisme (62%) zijn die een blijvend lager aantal klanten of opdrachten verwachten. In de groothandel verwacht een groter deel dat dit juist meer zal zijn dan voor de crisis (28%).

Figuur 6.15 Wat ziet u als toekomstperspectief van uw bedrijf(svestiging) ten aanzien van het aantal klanten of opdrachten? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



Figuur 6.16 Wat ziet u als toekomstperspectief van uw bedrijf(svestiging) ten aanzien van het aantal klanten of opdrachten naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)



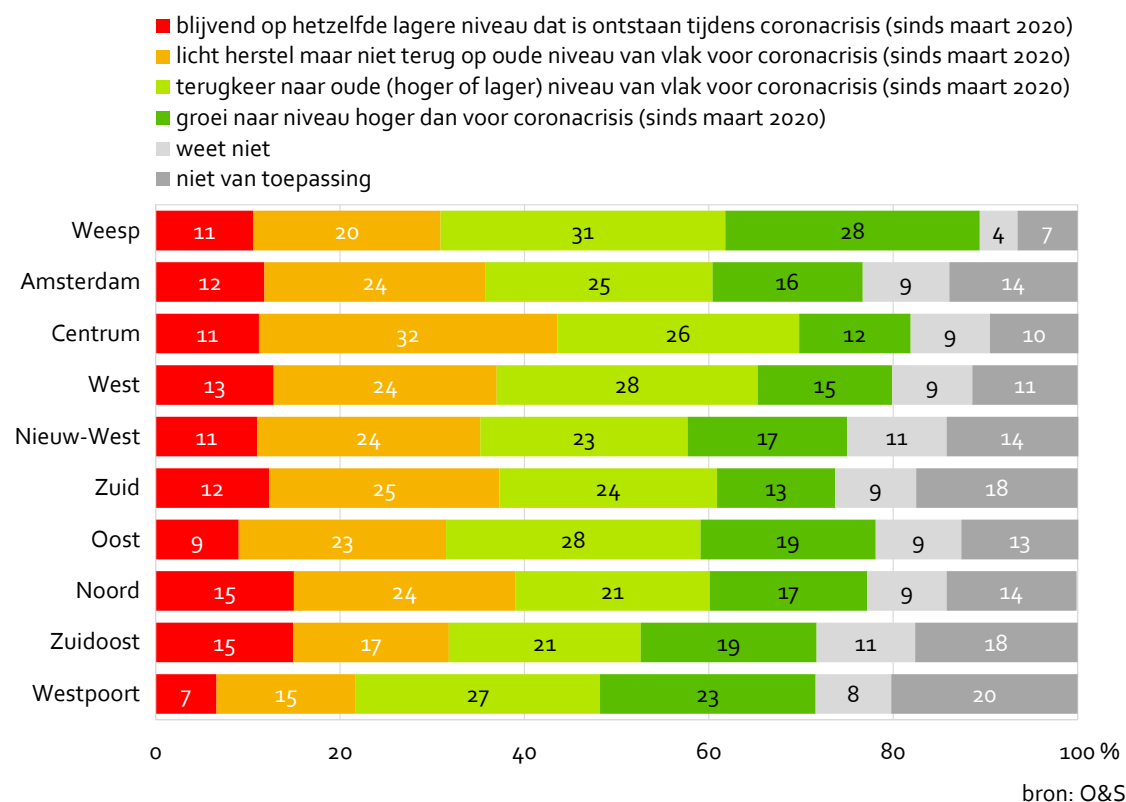
6.9 Meningen verdeeld over toekomstige omzet

Ook over de toekomstige omzet zijn de meningen van ondernemers verdeeld. In Amsterdam verwacht 36% dat die omzet in ieder geval *lager* zal zijn dan voor de coronacrisis, in Weesp verwacht 31% van de ondernemers dat.

Een kwart van de Amsterdamse ondernemers verwacht een *terugkeer* naar het (hogere of lagere) niveau van voor de crisis, in Weesp is dat 31%. In Weesp verwacht 28% van de ondernemers een toename van de omzet die *hoger* is dan voor de crisis, in Amsterdam verwacht 16% een dergelijke omzetvergroting.

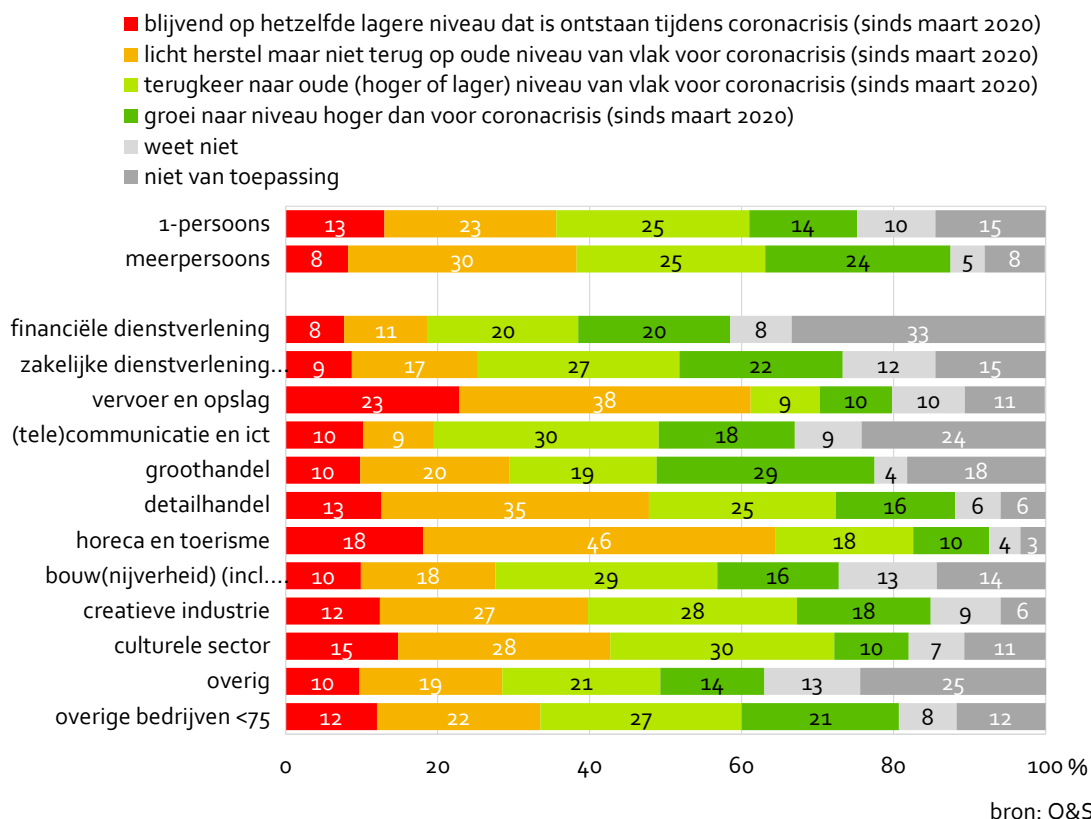
- In Westpoort treffen we het kleinste aandeel ondernemers aan dat een (blijvende) teruggang van de omzet verwacht (22%), terwijl hier ook het grootste aandeel te vinden is dat juist een verbetering van de omzet verwacht vergeleken met voor de crisis (23%).

Figuur 6.17 Wat ziet u als toekomstperspectief van uw bedrijf(svestiging) ten aanzien van de omzet?
(Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



- Figuur 6.18 laat zien dat het met name Amsterdamse bedrijven in de vervoer en opslag (59%), en horeca en toerisme (62%) of detailhandel (38%) zijn die een blijvend lagere omzet verwachten. In de groothandel verwacht een groter deel dat dit juist meer zal zijn vergeleken met voor de crisis (29%).

Figuur 6.18 Wat ziet u als toekomstperspectief van uw bedrijf(svestiging) ten aanzien van de omzet naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)



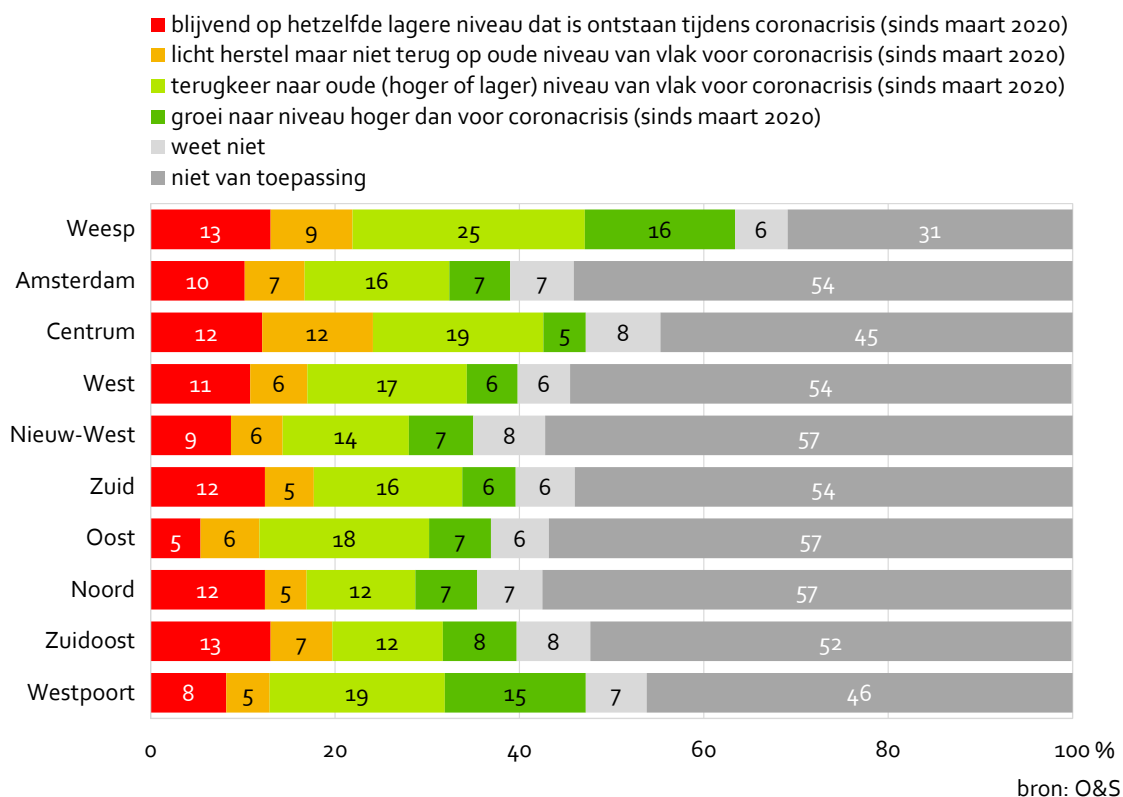
6.10 Meningen verdeeld over toekomstig aantal werkzame personen

Ruim de helft van de Amsterdamse ondernemers kan niets zeggen over het aantal toekomstige werkzame personen in het bedrijf, zij geven aan dat dit voor hen niet van toepassing (53%) is. In Weesp geldt dit voor 31% van de bedrijven.

Bijna een vijfde (17%) van de Amsterdamse vestigingen verwacht dat het aantal werkzame personen in het bedrijf (blijvend) lager zal uitvallen vergeleken met voor de crisis. In Weesp geeft 24% dit aan. Hier is men optimistischer ten aanzien van het aantal werkzame personen: 25% verwacht een terugkeer naar het oude (hogere of lagere) niveau, en 16% verwacht zelfs een toename van het aantal werkzame personen in de toekomst. In Amsterdam liggen deze percentages op 16% en 7% respectievelijk.

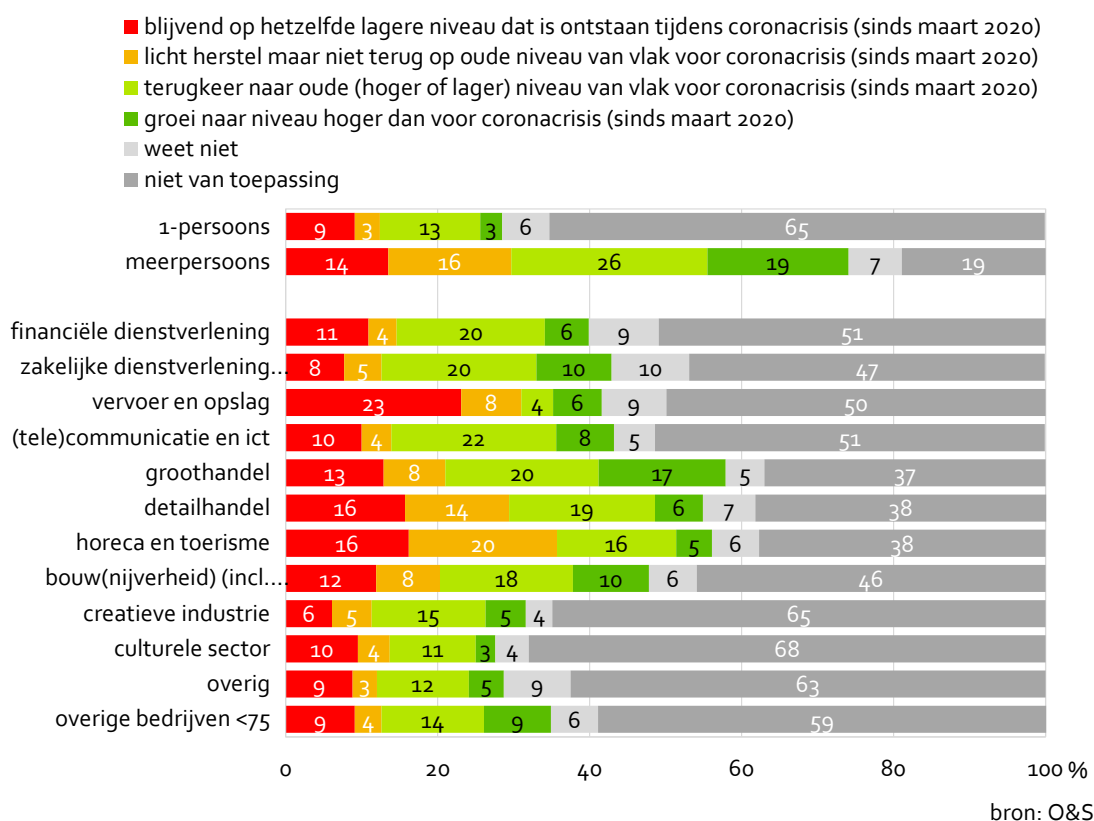
In Oost en Westpoort zien we het kleinste aandeel ondernemers die een (blijvende) teruggang verwacht in het aantal werkzame personen, in Westpoort verwacht men het vaakst juist een toename hiervan.

Figuur 6.19 Wat ziet u als toekomstperspectief van uw bedrijf(svestiging) ten aanzien van het aantal werkzame personen in het bedrijf? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



- Figuur 6.20 laat zien dat met name Amsterdamse meerpersoonsvestigingen een lager niveau van werkzame personen verwacht (30% versus 12% bij de eenpersoonsvestigingen).
- Amsterdamse bedrijven in de vervoer en opslag (31%), en horeca en toerisme (36%) of detailhandel (30%) zijn het meest somber in hun verwachtingen wat werkzame personen in de toekomst betreft. In de groothandel ziet 17% juist groeimogelijkheden op dit gebied in vergelijking met voor de crisis.

Figuur 6.20 Wat ziet u als toekomstperspectief van uw bedrijf(svestiging) ten aanzien van het aantal werkzame personen in het bedrijf naar bedrijfsgrootte en sector? (Amsterdam: n=3.428) (procenten)



6.11 Een kwart ervaart andere effecten op bedrijfsvoering en lasten

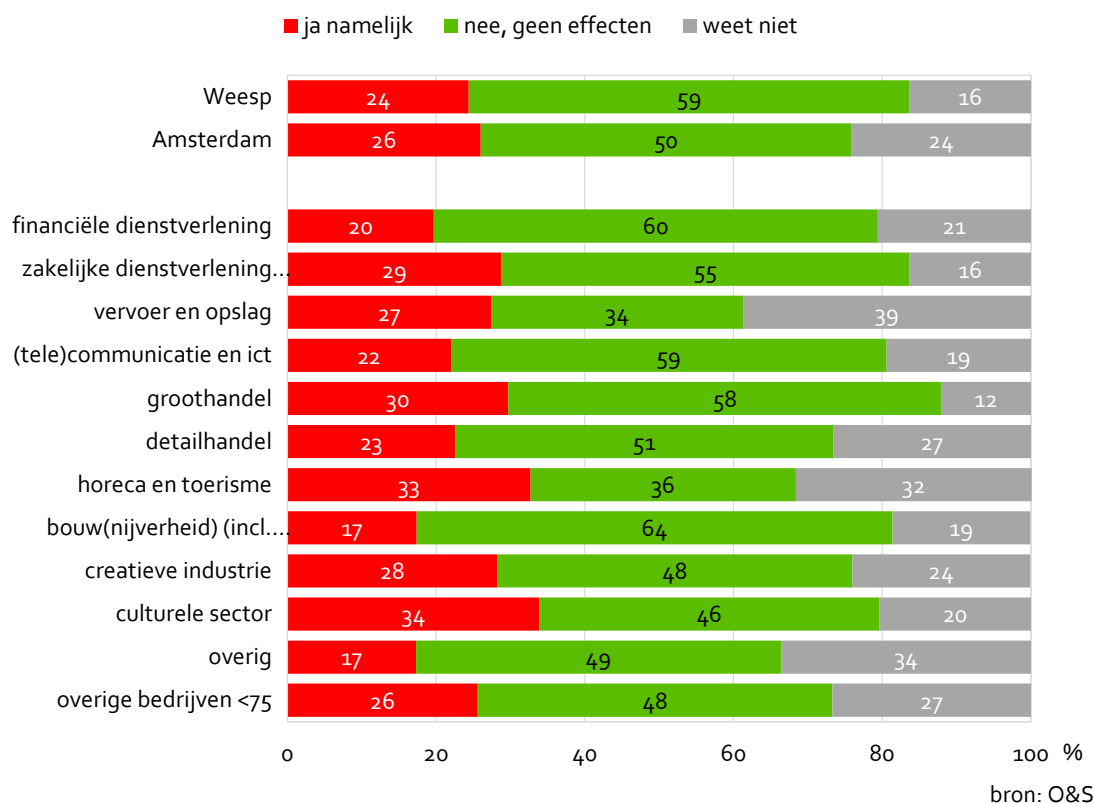
In Weesp en Amsterdam ervaart een kwart van de ondernemers andere effecten van de coronacrisis op de bedrijfsvoering of vaste lasten. Het gaat dan bijvoorbeeld om veranderingen in productaanbod, thuiswerken versus werken op kantoor, het fysiek bezoeken van klanten of relaties in plaats van contact via een videoverbinding of online contact.

Er treden geen verschillen op tussen stadsdelen of bedrijven van een verschillende grootte.

- In de Amsterdamse culturele sector (34%), horeca en toerisme (33%) en groothandel (30%) is het aandeel dat andersoortige effecten van de coronacrisis verwacht relatief hoger, dan bijvoorbeeld in de bouwnijverheid (17%).

Uit de toelichtingen bij deze vraag blijkt dat het bijvoorbeeld gaat om minder uren werken, thuis werken, andere openingstijden of producten, ander werk aanvaarden, geen fysiek contact meer met klanten, de noodzaak om zelf een kantoor te huren in plaats van bij de opdrachtgever te kunnen werken, klanten betalen later, er zijn minder klanten, men doet meer digitaal, etc. Voor een volledig overzicht: zie het aparte Bijlagerapport.

Figuur 6.21 Zijn er andere effecten van de coronamaatregelen/crisis op uw bedrijfsvoering en vaste/variabele lasten? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



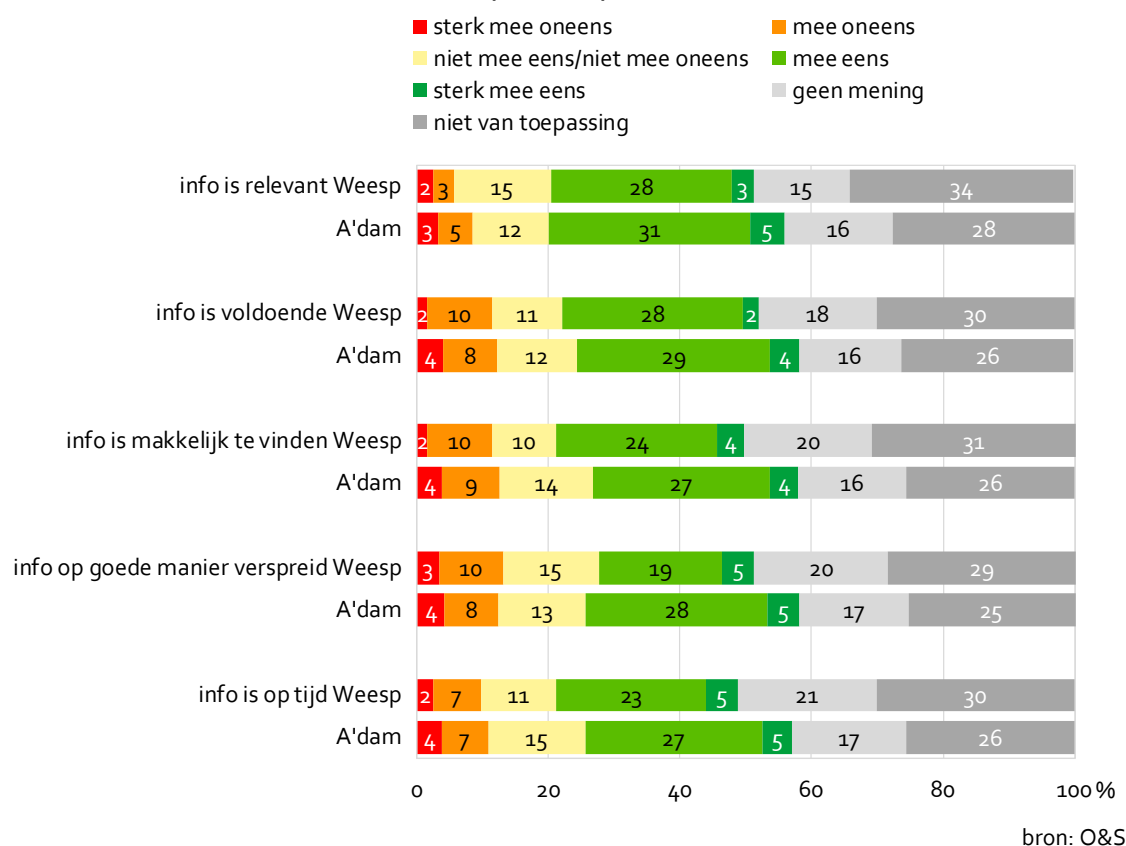
6.12 Merendeel positief over informatie over inzet en steun gemeente

Er werden vijf stellingen voorgelegd over de informatieverstrekking over de inzet en steun van de gemeente met betrekking tot de coronacrisis. Het gaat er hierbij om of de verstrekte informatie relevant en voldoende is, of het op een makkelijke manier te vinden is, of de informatie op een goede manier verspreid wordt en of het op tijd beschikbaar is.

In figuur 6.22 zijn de meningen van de ondernemers ten aanzien van alle vijf de stellingen opgenomen. Veel verschil van mening is er niet tussen ondernemers uit Weesp of die uit Amsterdam. Steeds voor ongeveer een kwart tot een derde van de ondernemers is de informatie van de gemeente over inzet en steun bij de coronacrisis niet van toepassing (geweest). Zij hebben hier blijkbaar geen gebruik van gemaakt. Daarnaast heeft ongeveer 15% tot 20% geen mening over de informatie.

Voor het overige geldt dat men overwegend positief is over de verstrekte informatie.

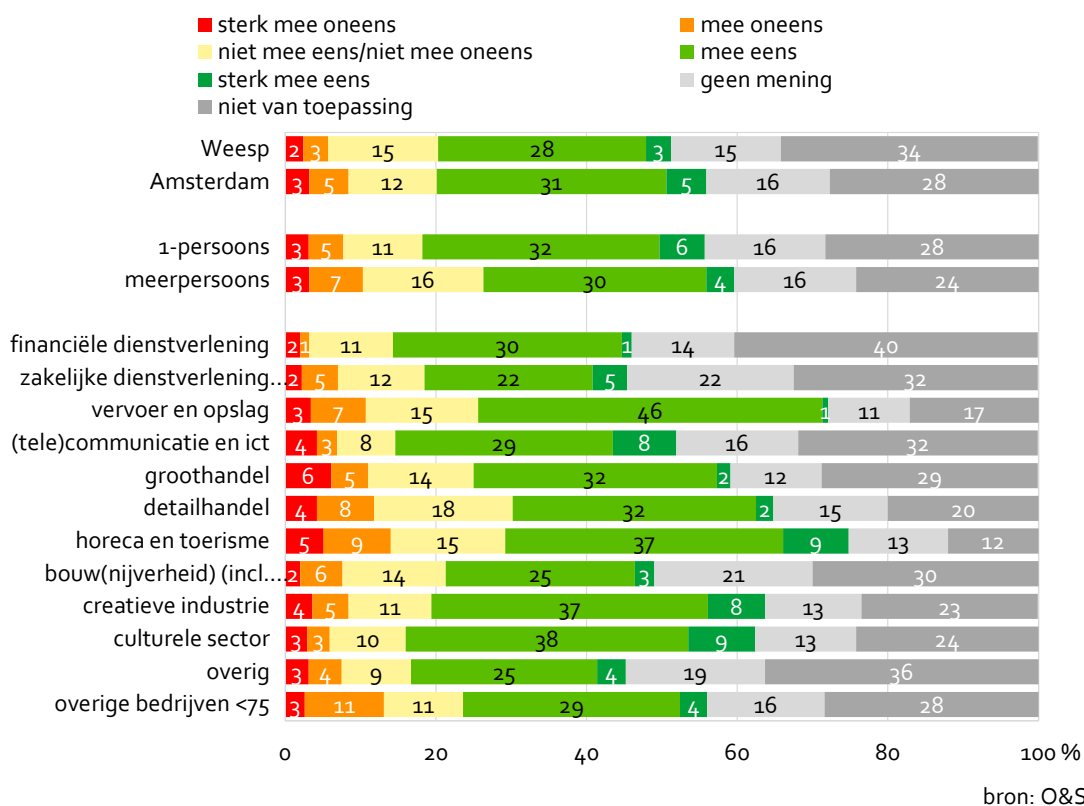
Figuur 6.22 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over inzet en steun gemeente mbt coronacrisis? (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



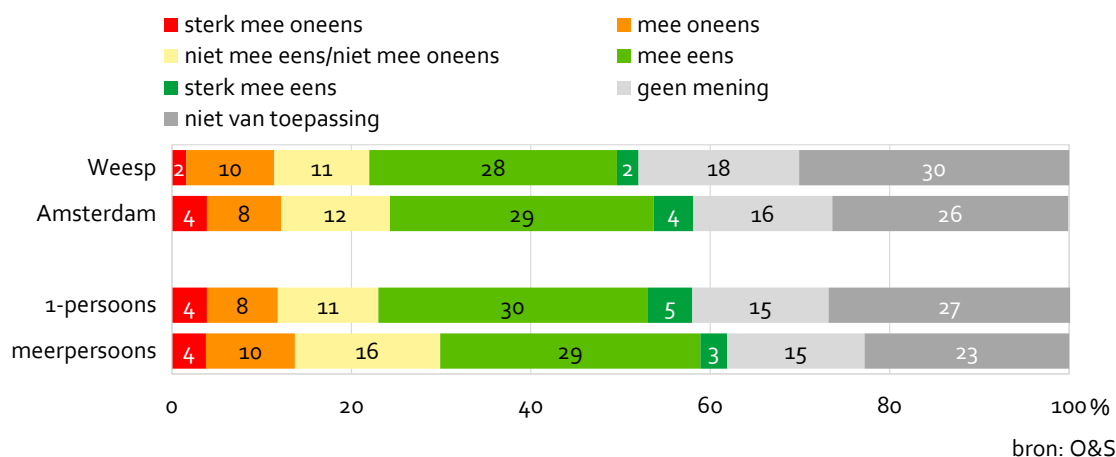
In de figuren 6.23 tot en met 6.27 is dezelfde informatie opgenomen, maar nu uitgewerkt naar bedrijfsgrootte en bedrijfssector van Amsterdamse bedrijven (met uitzondering van figuur 6.24 waar geen significante verschillen van mening tussen de diverse sectoren optreden).

Uit deze figuren blijkt steeds dat met name bedrijven in het vervoer en opslag, de horeca en het toerisme, creatieve industrie of culturele sector verhoudingsgewijs iets positiever oordelen over de verstrekte informatie met betrekking tot steun en inzet van de gemeente ten tijde van de coronacrisis. De figuren spreken voor zich en zijn zonder verder commentaar opgenomen.

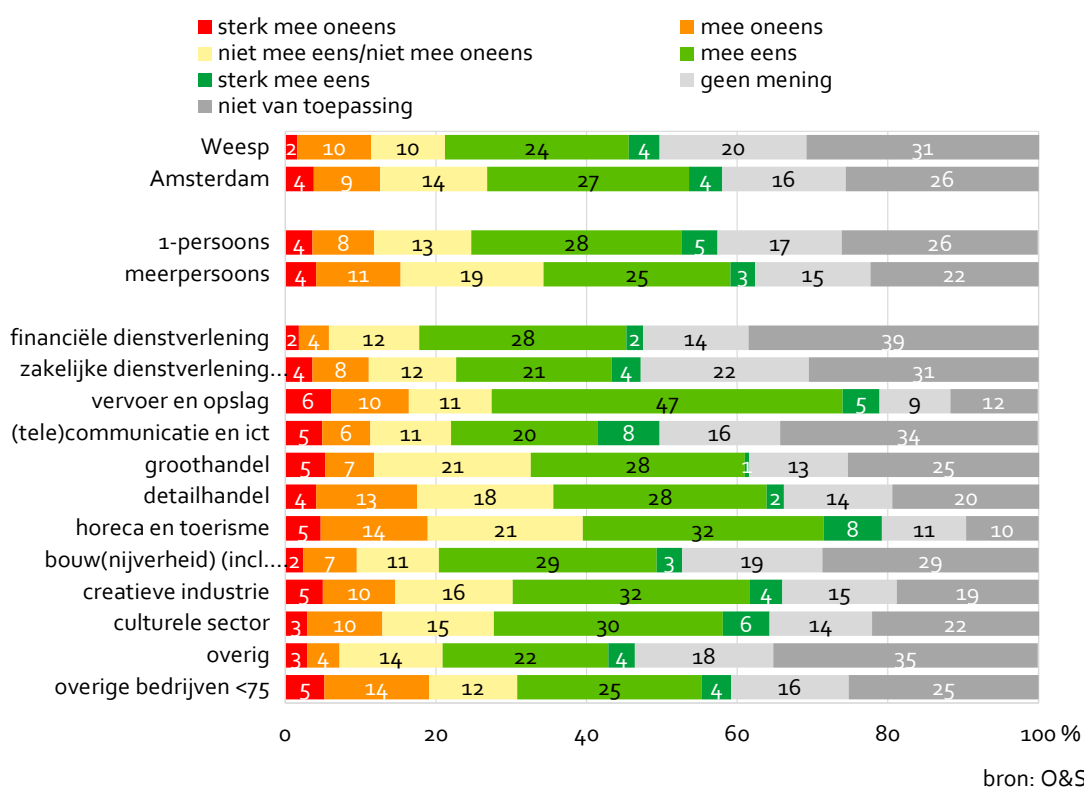
Figuur 6.23 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over inzet en steun gemeente mbt coronacrisis? De inhoud van de verstrekte informatie is relevant (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



Figuur 6.24 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over inzet en steun gemeente mbt coronacrisis? De verstrekte informatie is voldoende (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)

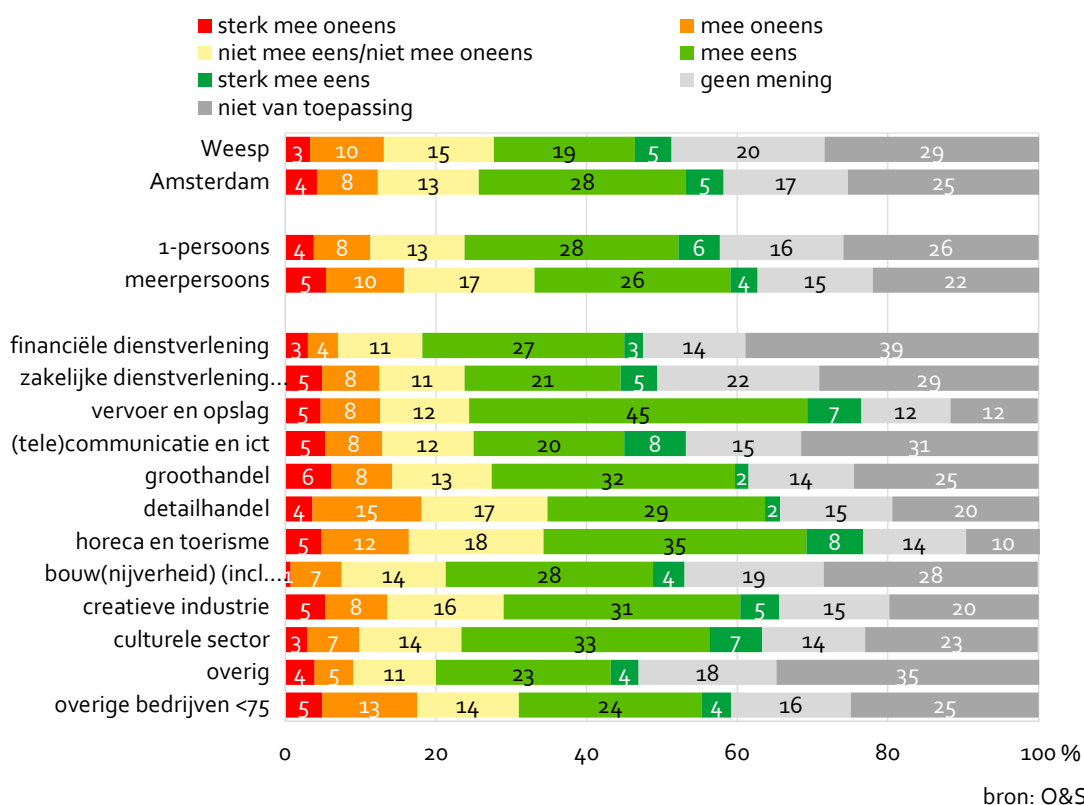


Figuur 6.25 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over inzet en steun gemeente mbt coronacrisis? De informatie is gemakkelijk te vinden (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



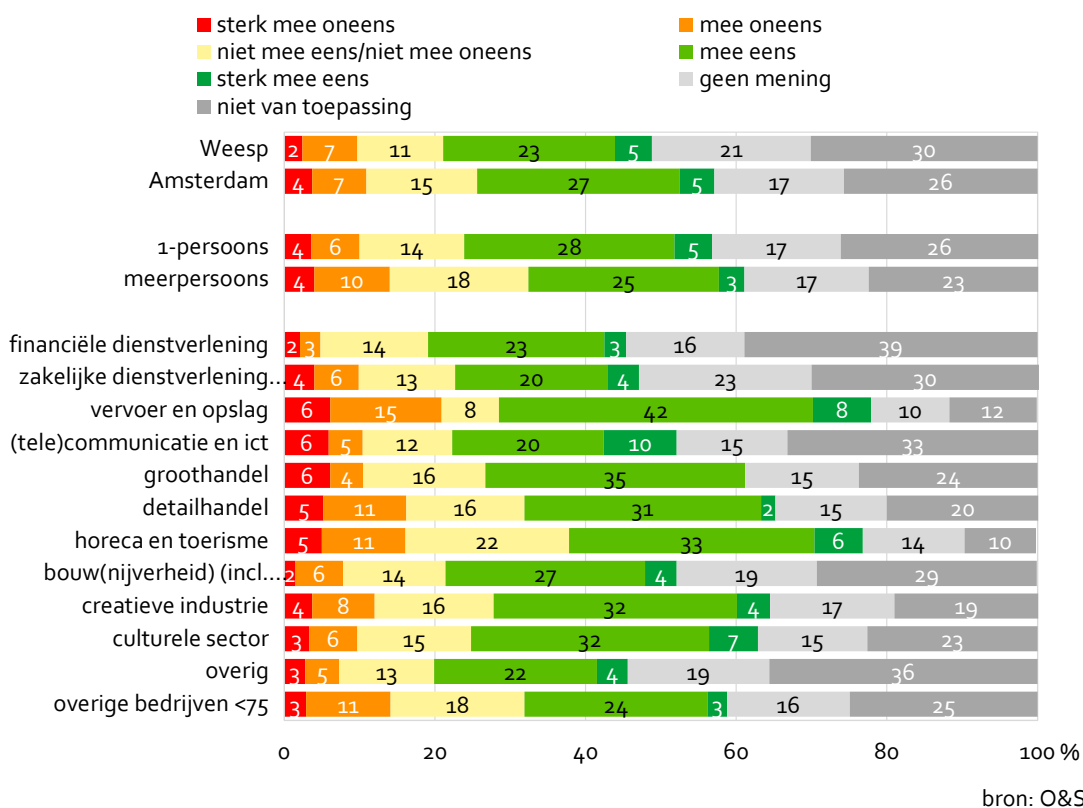
bron: O&S

Figuur 6.26 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over inzet en steun gemeente mbt coronacrisis? De informatie wordt op een goede manier verspreid (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



bron: O&S

Figuur 6.27 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over inzet en steun gemeente mbt coronacrisis? De informatie is op tijd beschikbaar (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)

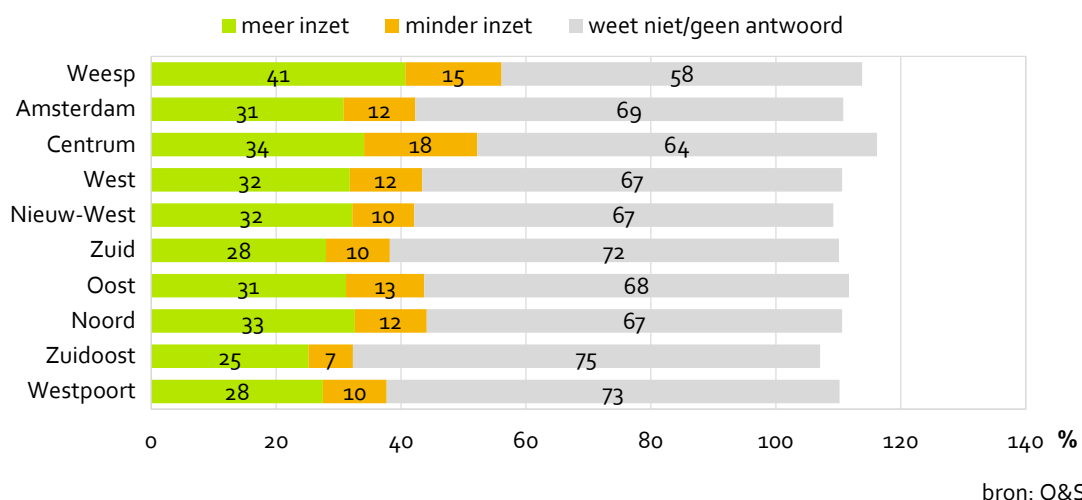


6.13 Deel verwacht meer maar ook minder inzet van de gemeente

Drie van de tien Amsterdamse ondernemers verwachten dat de gemeente zich de komende tijd *meer* inzet op diverse terreinen. In Weesp verwachten vier van de tien ondernemers dat. Daartegenover staat dat ruim een tiende van de ondernemers juist verwacht dat de gemeente zich op bepaalde gebieden *minder* inzet. Ongeveer twee derde tot driekwart van de ondernemers blijft het antwoord op deze vragen schuldig.

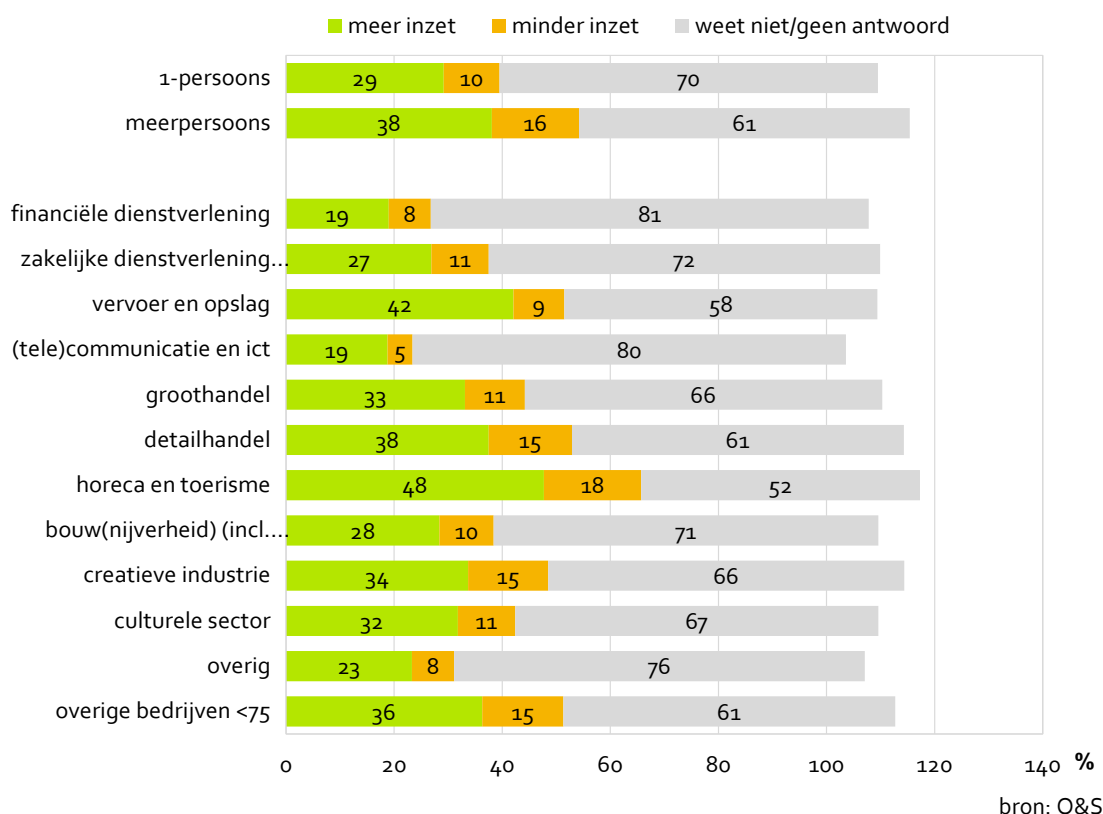
Uit de toelichting blijkt dat men onder andere graag meer inzet ziet op het gebied van de betaalbaarheid en beschikbaarheid van ruimtes en woningen, op cultureel gebied, duurzaam ondernemen, communicatie, financiële ondersteuning, lastenverlichting, of aandacht voor ZZP'ers. Minder inzet ziet men onder andere graag op belastingen, bureaucratie, coronaregels, handhaving en regelgeving. Voor een volledig overzicht: zie het aparte Bijlagerapport.

Figuur 6.28 Wat verwacht u als ondernemer van de gemeente voor de komende periode, meer of minder inzet? Meer antwoorden mogelijk (Amsterdam: n=3.428, Weesp: n=123) (procenten)



- Meerpersoonsvestigingen verwachten vaker dan eenpersoonsvestigingen meer inzet van de gemeente de komende periode (38% versus 29%). Ook verwachten zij iets vaker juist minder inzet (16% versus 10%).
- Bedrijven uit de Amsterdamse horeca en toerismebranche (48% en vervoer en opslag (42%) geven relatief het vaakst aan dat de gemeente zich meer moet inzetten in de komende tijd.

Figuur 6.29 Wat verwacht u als ondernemer van de gemeente voor de komende periode, meer of minder inzet? Naar bedrijfsgrootte en sector, meer antwoorden mogelijk (Amsterdam: n=3.428) (procenten)



Bijlage 1 Tabellen 22 gebieden

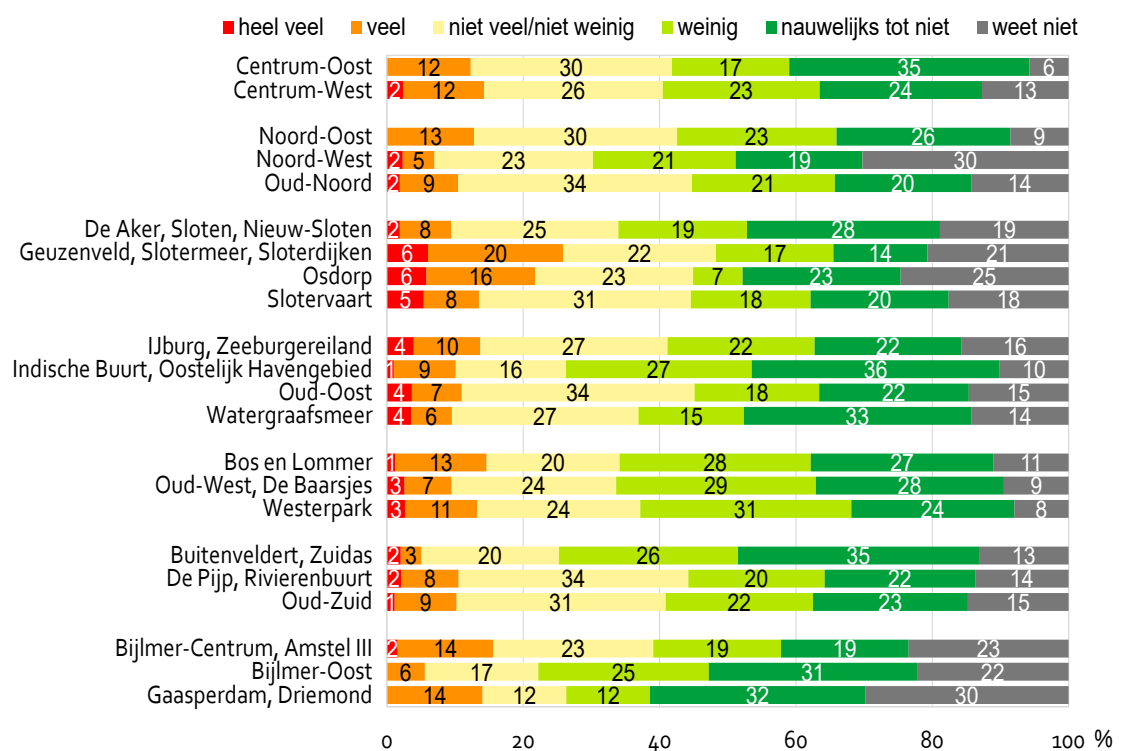
Tabel 1 Rapportcijfers voor de staat van de openbare ruimte en veiligheid per stadsdeel en gebied, 2021, (ondernemers die geen bedrijf aan huis hebben)

	staat van de openbare ruimte	veiligheid
Centrum-Oost	6,5	7,1
Centrum-West	5,8	6,7
totaal Centrum	6,1	6,8
Noord-Oost	6,0	6,3
Noord-West	6,4	6,7
Oud-Noord	5,7	6,0
totaal Noord	5,9	6,2
De Aker, Sloten, Nieuw-Sloten	6,6	6,8
Geuzenveld, Slotermeer, Sloterdijken	6,1	5,8
Osdorp	6,3	6,0
Slotervaart	6,5	6,5
totaal Nieuw-West	6,3	6,1
IJburg, Zeeburgereiland	6,0	6,4
Indische Buurt, Oostelijk Havengebied	6,6	7,1
Oud-Oost	6,5	6,6
Watergraafsmeer	6,5	6,5
totaal Oost	6,4	6,7
Bos en Lommer	6,3	6,6
Oud-West, De Baarsjes	6,3	6,8
Westerpark	6,6	6,6
totaal West	6,4	6,7
Buitenveldert, Zuidas	6,5	7,2
De Pijp, Rivierenbuurt	6,1	6,5
Oud-Zuid	5,9	6,6
totaal Zuid	6,2	6,7
Bijlmer-Centrum, Amstel III	6,3	6,2
Bijlmer-Oost	6,5	6,6
Gaasperdam, Driemond	6,1	6,4
totaal Zuidoost	6,3	6,4
Westpoort	6,6	6,7
totaal Amsterdam	6,3	6,5
Weesp	5,8	6,3

bron: O&S

Gebieden waar het cijfer één standaarddeviatie of meer boven het stedelijk gemiddelde ligt zijn groen gekleurd, gebieden waar het cijfer één standaarddeviatie of meer onder het gemiddelde ligt zijn oranje gekleurd. Het aantal respondenten dat een rapportcijfer geeft varieert tussen de 22 (Bijlmer Oost) en 111 (Centrum-West) per gebied (gemiddeld: 69 respondenten per gebied inclusief Westpoort, exclusief Weesp).

Figuur 2 In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit? (procenten) per gebied, 2021 (ondernemers die geen bedrijf aan huis hebben, n=2.240)



bron: O&S

Tabel 3 Rapportcijfers bereikbaarheid en parkeren, naar stadsdeel en gebied, 2021

	bereikbaarheid bedrijfslocatie per auto	bereikbaarheid bedrijfslocatie per ov	bereikbaarheid bedrijfslocatie per fiets	bevoorrading locatie	parkeer- mogelijk- heden locatie
Centrum-Oost	5,4	7,8	8,6	5,9	5,0
Centrum-West	4,4	7,2	8,5	5,2	4,5
totaal Centrum	4,8	7,5	8,5	5,5	4,6
Noord-Oost	7,4	6,4	8,3	6,5	6,6
Noord-West	7,6	7,2	8,6	7,4	7,3
Oud-Noord	7,4	6,9	8,3	7,3	6,3
totaal Noord	7,4	6,8	8,3	7,1	6,6
De Aker, Sloten, Nieuw- Sloten	7,7	7,6	8,6	7,2	6,4
Geuzenveld, Slotermeer, Sloterdijken	7,3	7,0	8,1	7,1	5,7
Osdorp	7,4	7,6	8,2	7,4	6,9
Slotervaart	7,8	7,7	8,7	7,4	7,0
totaal Nieuw-West	7,5	7,4	8,3	7,2	6,4
IJburg, Zeeburgereiland	7,4	7,5	7,6	6,6	6,0
Indische Buurt, Oostelijk Havengebied	7,5	7,4	8,7	6,7	6,6
Oud-Oost	6,9	8,3	9,0	6,7	6,6
Watergraafsmeer	7,5	8,1	8,7	7,0	6,2
totaal Oost	7,3	7,8	8,6	6,8	6,4
Bos en Lommer	7,6	7,6	8,8	7,6	6,9
Oud-West, De Baarsjes	6,5	7,7	8,8	6,4	6,2
Westerpark	6,7	7,3	8,6	6,5	6,0
totaal West	6,9	7,5	8,7	6,7	6,4
Buitenveldert, Zuidas	7,4	8,0	8,8	7,4	6,4
De Pijp, Rivierenbuurt	6,0	7,5	8,5	5,9	5,2
Oud-Zuid	7,1	7,4	8,7	6,6	6,7
totaal Zuid	6,8	7,6	8,7	6,6	6,1
Bijlmer-Centrum, Amstel III	8,0	7,7	8,1	7,7	6,4
Bijlmer-Oost	7,6	7,4	7,7	7,3	7,1
Gaasperdam, Driemond	8,0	7,4	8,3	7,3	7,0
totaal Zuidoost	7,9	7,5	8,1	7,5	6,7
Westpoort	7,9	5,2	7,9	7,6	6,5
totaal Amsterdam	6,9	7,4	8,5	6,7	6,1
Weesp	7,7	6,1	8,2	7,3	6,2

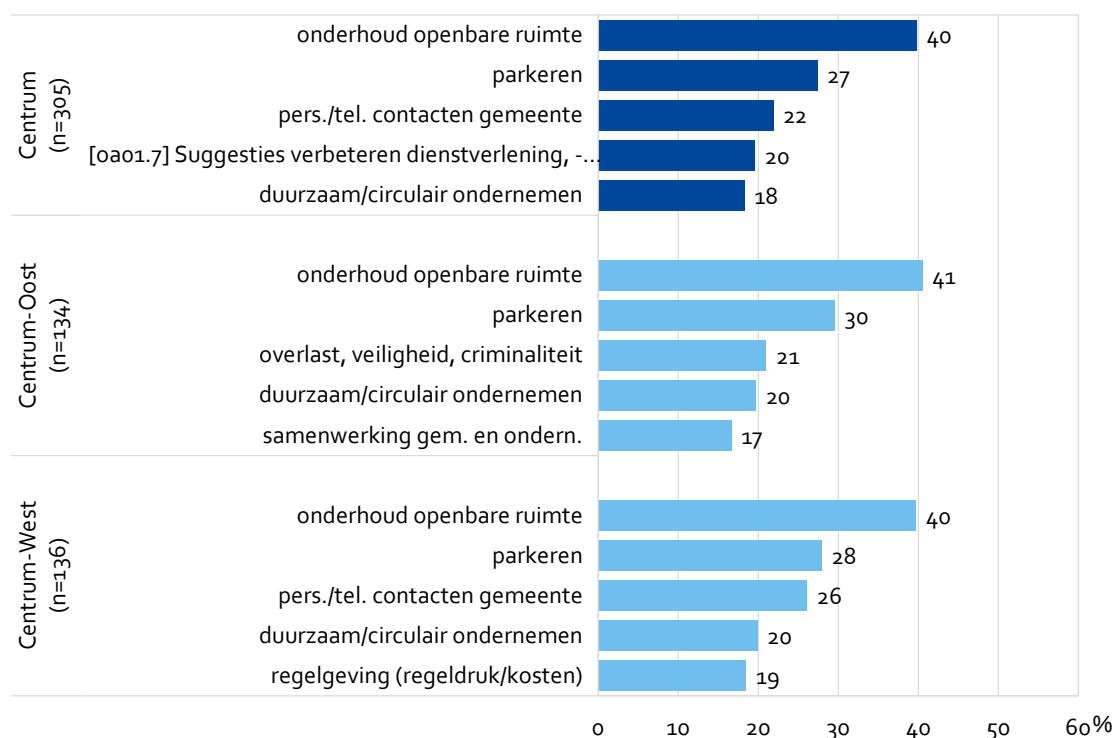
bron: O&S

Gebieden waar het cijfer één standaarddeviatie of meer *boven* het stedelijk gemiddelde ligt zijn groen gekleurd, gebieden waar het cijfer één standaarddeviatie of meer *onder* het gemiddelde ligt zijn oranje gekleurd.

Het aantal respondenten dat een rapportcijfer geeft varieert tussen de 26 (Bijlmer Oost, rapportcijfer bereikbaarheid bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport) en 137 (Centrum-West, rapportcijfer bereikbaarheid bedrijfslocatie per fiets) per gebied (gemiddeld: 72 respondenten per gebied).

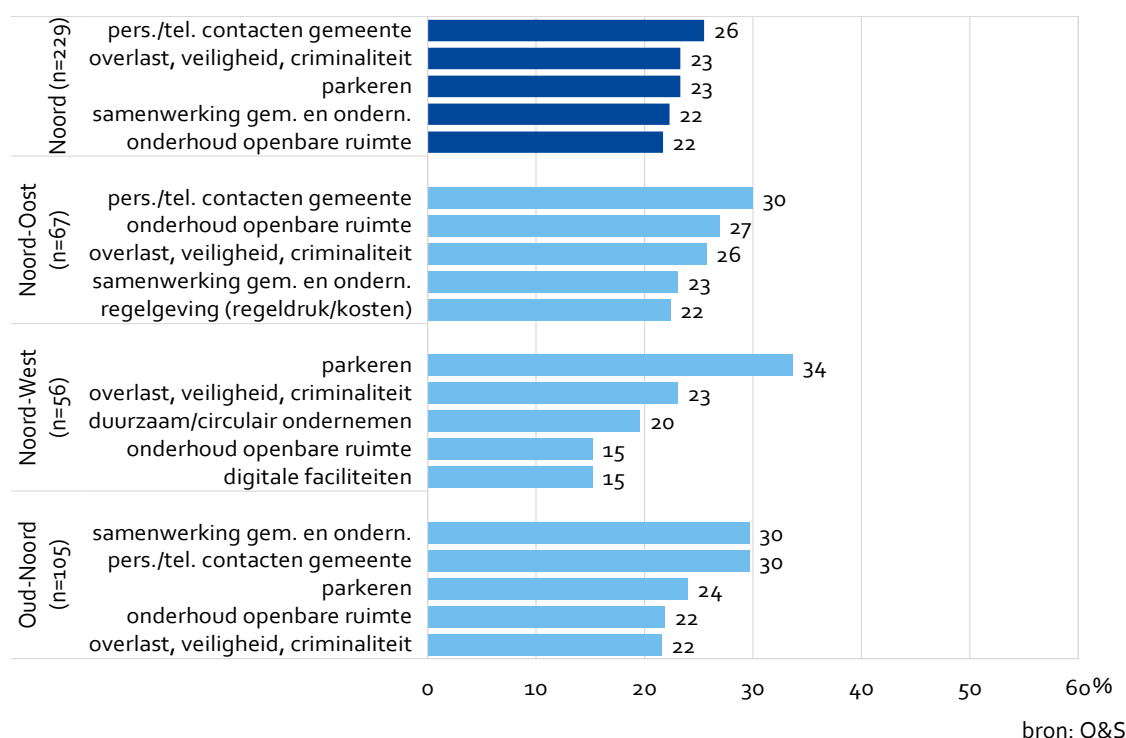
De figuren 4 tot en met 12 geven een overzicht van de verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving die ondernemers in de 22 gebieden en Westpoort en Weesp de gemeente mee willen geven. Elke respondent kon maximaal drie antwoorden kiezen. De figuren laten per stadsdeel en gebied of Weesp de vijf meest gekozen onderwerpen zien, en het percentage respondenten dat deze antwoordopties heeft gekozen. Het aantal respondenten varieert telkens voor deze vraag

Figuur 4 Verbeterpunten per gebied - Centrum (procenten) meerdere antwoorden per respondent mogelijk (maximaal 3), 2021

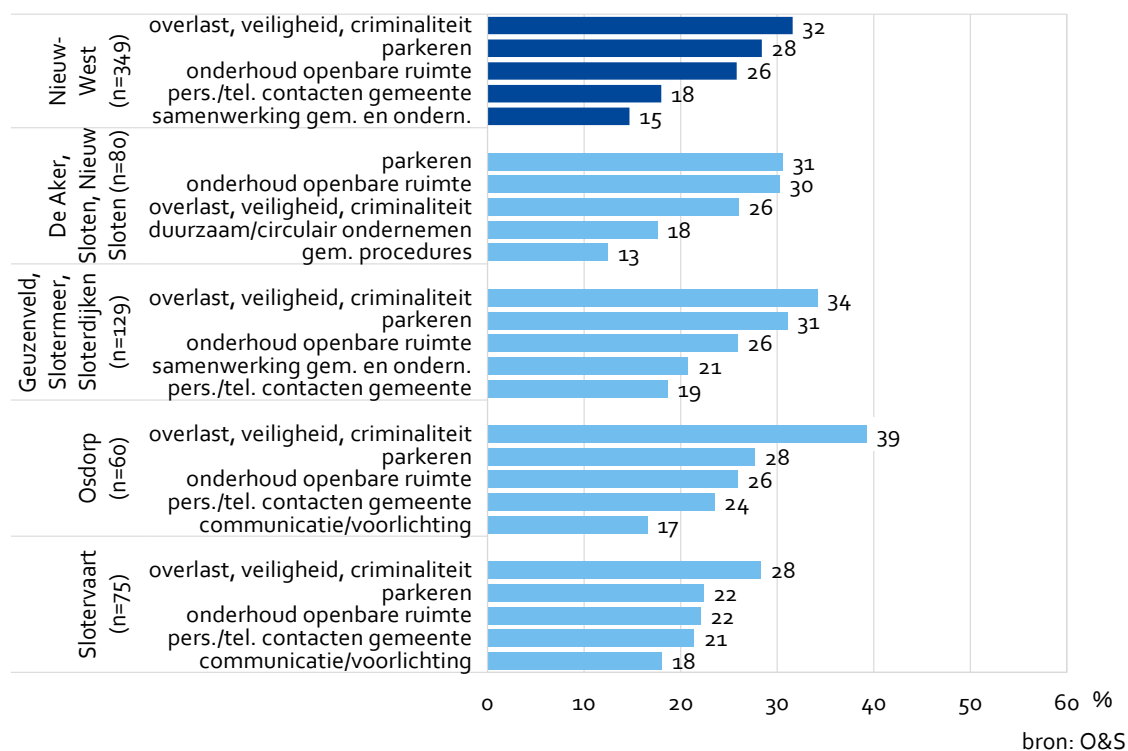


bron: O&S

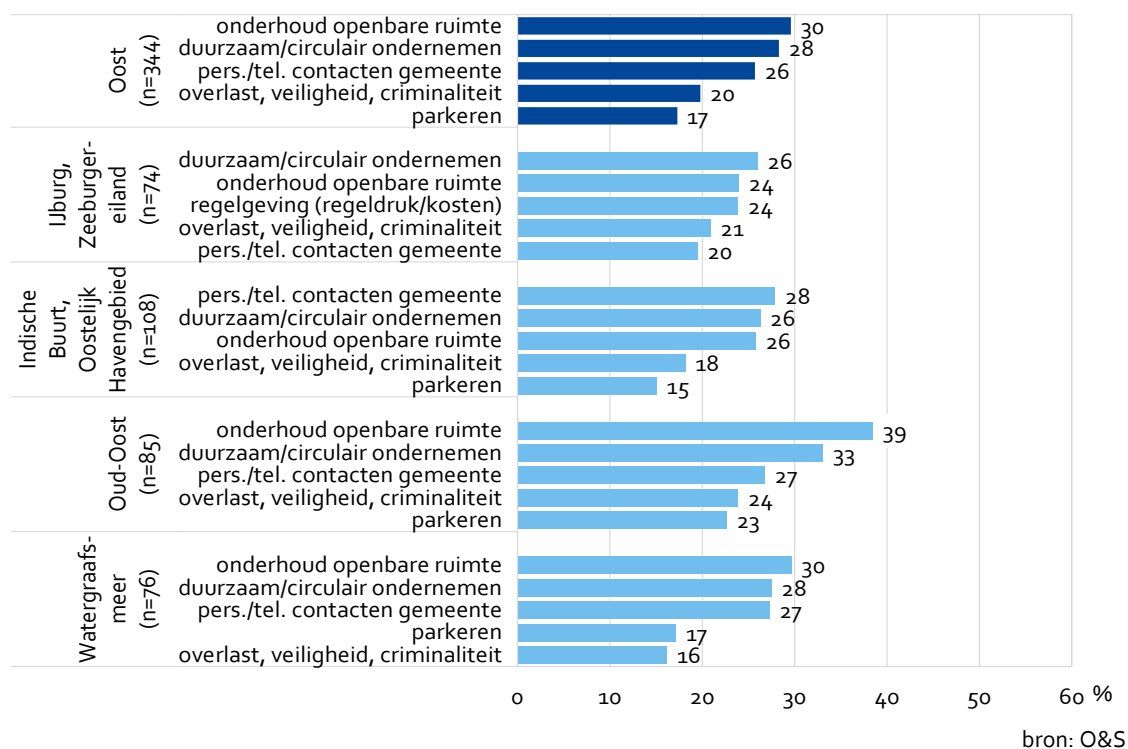
Figuur 5 Verbeterpunten per gebied - Noord (procenten) meerdere antwoorden per respondent mogelijk (maximaal 3), 2021



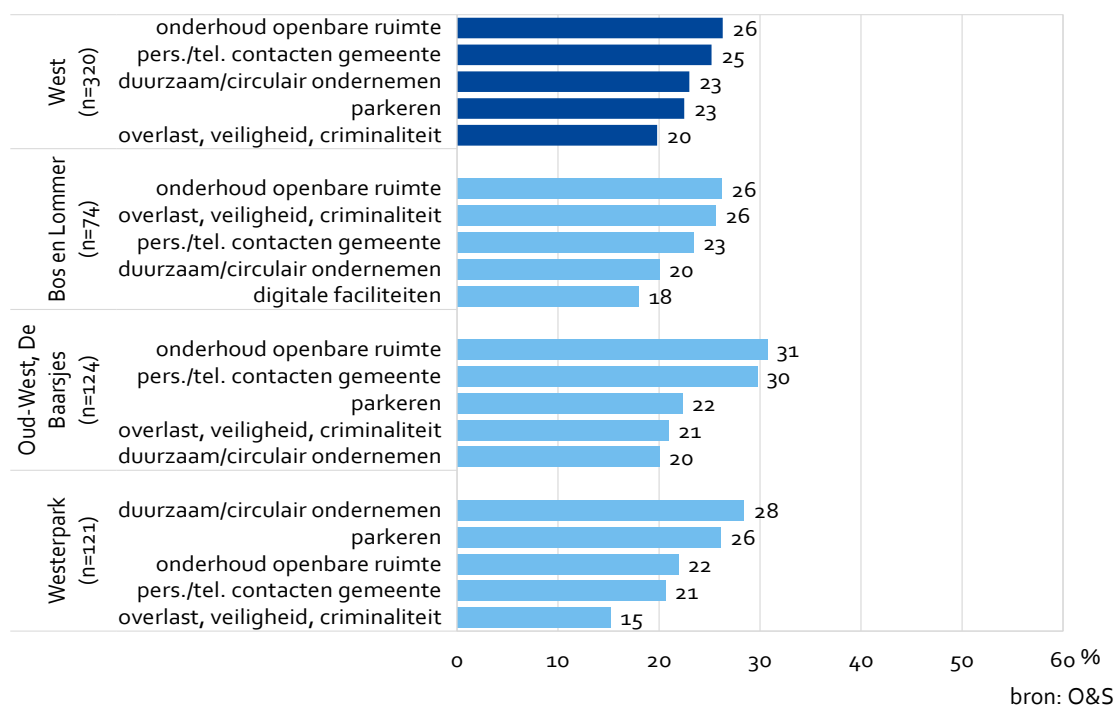
Figuur 6 Verbeterpunten per gebied – Nieuw-West (procenten) meerdere antwoorden per respondent mogelijk (maximaal 3), 2021



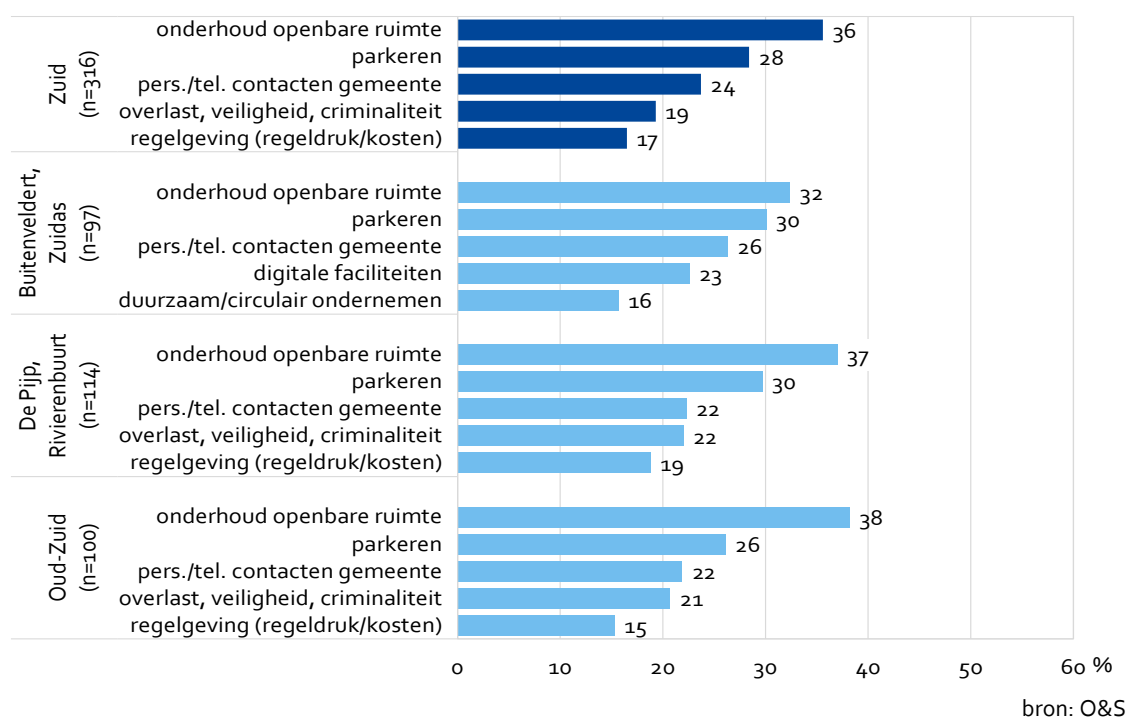
Figuur 7 Verbeterpunten per gebied - Oost (procenten) meerdere antwoorden per respondent mogelijk (maximaal 3), 2021



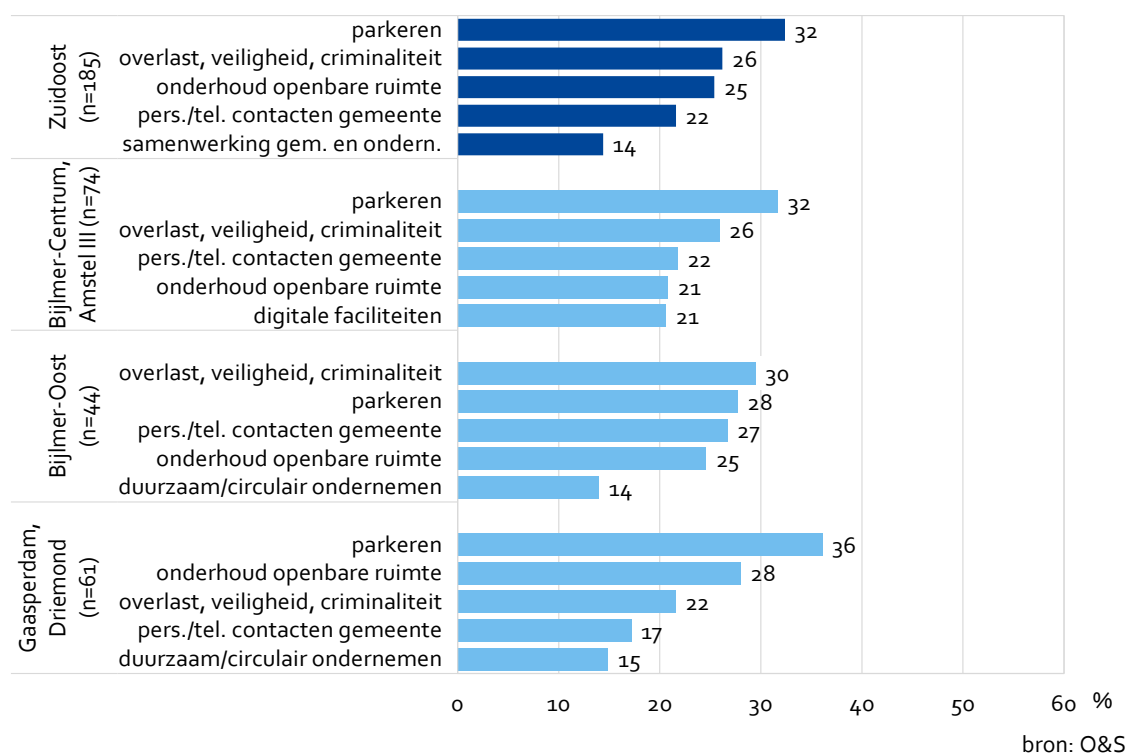
Figuur 8 Verbeterpunten per gebied – West (procenten) meerdere antwoorden per respondent mogelijk (maximaal 3), 2021



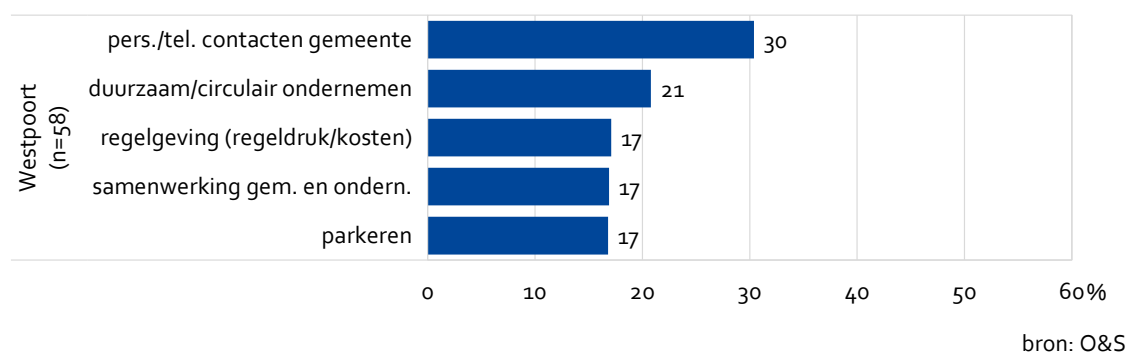
Figuur 9 Verbeterpunten per gebied – Zuid (procenten) meerdere antwoorden per respondent mogelijk (maximaal 3), 2021



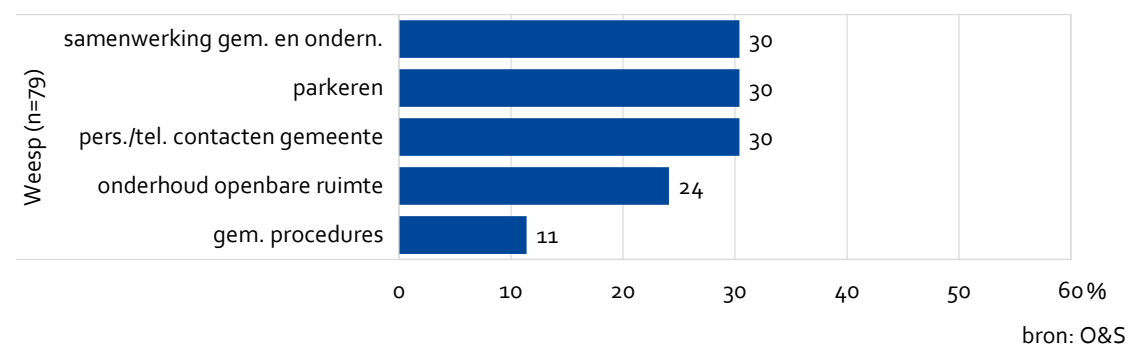
Figuur10 Verbeterpunten per gebied – Zuidoost (procenten) meerdere antwoorden per respondent mogelijk (maximaal 3), 2021



Figuur11 Verbeterpunten per gebied – Westpoort (procenten) meerdere antwoorden per respondent mogelijk (maximaal 3), 2021



Figuur12 Verbeterpunten per gebied – Weesp (procenten) meerdere antwoorden per respondent mogelijk (maximaal 3), 2021



Bijlage 2 Vragenlijst



Onderzoek, Informatie en Statistiek

Vragenlijst Ondernemerspeiling 2021 Amsterdam

Intro

<p>De vragen gaan over uw bedrijfslocatie in de gemeente Amsterdam of Weesp.

In deze vragenlijst kunt u uw mening geven over de bedrijfsomgeving, de contacten met de gemeente, heffingen, regeldruk en het ondernemingsklimaat. Het is de bedoeling dat u de vragen zoveel mogelijk vanuit het perspectief van uw bedrijf(svestiging) beantwoordt.

Het invullen duurt ongeveer 10 à 15 minuten.

Uw antwoorden worden anoniem verwerkt.

De gemeente gebruikt de resultaten om verbeteringen door te voeren in de dienstverlening en het beleid.</p>

Extra toelichting voor ondernemers in Weesp

De gemeente Weesp wordt in 2021 voor het eerst betrokken in deze ondernemerspeiling. Deze enquête is naar voorbeeld van eerdere ondernemerspeilingen en praktijkvoorbeelden in Amsterdam. Het kan zijn dat u onderwerpen, maatregelen, voorbeelden e.d. in de tekst ziet die voor u als ondernemer in de gemeente Weesp (nog) niet of niet geheel van toepassing zijn.

Dienstverlening en regelgeving

cg01 **Waarvoor heeft uw bedrijfs(vestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?**
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ 1 aanvraag van vergunning
- ☐ 3 aanvraag van ander product of dienst van gemeente
het voorleggen van een vraag of probleem (uit VL 2019)
- ☐ 4 indienen van klacht
- ☐ 5 handhaving of toezicht
- ☐ 6 melding openbare ruimte (afval, wegdek/trottoir, verlichting e.d.) en overlast
- ☐ 7 samenwerking (in ontwikkeling en/of uitvoering van beleid en plannen)
- ☐ 8 aanvraag van subsidie
- ☐ 9 aanvraag van lening
- ☐ 10 anders, namelijk _____
- ☐ 11 geen contact met de gemeente gehad de afgelopen 12 maanden → ga naar ad01_nn
- ☐ 12 weet niet

cg02 Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad of iets geregeld met de gemeente?

Denk hierbij aan het aanvragen van een vergunning, ontheffing of het voorleggen van een vraag of probleem. Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ 1 internet (zoals via de website, online portals)
- ☐ 2 e-mail
- ☐ 3 social media
- ☐ 4 post
- ☐ 5 telefoon
- ☐ 6 balie van Stadsloket
- ☐ 7 overig face-to-face contact (zoals bezoek)
- ☐ 8 gebiedsmakelaar
- ☐ 9 balie Kamer van Koophandel en/of Ondernemersplein
- ☐ 10 WhatsApp
- ☐ 11 andere manier, namelijk _____
- ☐ 12 weet niet

ad01_n De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening, communicatie en informatie van de gemeente Amsterdam/Weesp aan bedrijven en instellingen.

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening, communicatie en informatie van de gemeente Amsterdam/Weesp?
waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 staat voor 'zeer goed'.

	gehele dienstverlening	communicatie en voorlichting	juiste weg/personen vinden bij vragen	afhandeling aanvraag product/dienst (bv. vergunning, ontheffing) of problemen
☐ 1	1	1	1	1
☐ 2	2	2	2	2
☐ 3	3	3	3	3
☐ 4	4	4	4	4
☐ 5	5	5	5	5
☐ 6	6	6	6	6
☐ 7	7	7	7	7
☐ 8	8	8	8	8
☐ 9	9	9	9	9
☐ 10	10	10	10	10
☐ 11	weet niet / geen mening	weet niet / geen mening	weet niet / geen mening	weet niet / geen mening

dv01_n De volgende vragen en stellingen gaan over de digitale dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen.

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente om gewenste zaken te kunnen afhandelen?

Denk hierbij aan de digitale formulieren voor het aanvragen van vergunningen, ontheffingen en de online bereikbaarheid. Waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 staat voor 'zeer goed'.

- ☐ 1 1
- ☐ 2 2
- ☐ 3 3
- ☐ 4 4
- ☐ 5 5
- ☐ 6 6
- ☐ 7 7
- ☐ 8 8
- ☐ 9 9
- ☐ 10 10
- ☐ 11 weet niet / geen mening

vv03_n w	In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:						
		helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
	Het aanvragen van een vergunning of ontheffing is voldoende eenvoudig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	De afhandeling van de vergunning of ontheffing is voldoende snel	☐	☐	☐	☐	☐	☐

og02_n De volgende vragen gaan over de samenwerking met de gemeente.

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van het beleid en van project/gebieds/buurtplannen? Waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 staat voor 'zeer goed'.

	Beleid (zoals economisch beleid, parkeerbeleid e.d.)	Projectplannen (te denken aan bijvoorbeeld bouw- en verkeersprojecten zoals nieuwbouw van kantoren/woningen, herinrichten/opknappen van wegen en pleinen)	Gebieds-/buurtplannen (plannen met acties op het gebied van bijvoorbeeld groen, veiligheid, openbare ruimte, buurteconomie)
☐ 1	1	1	1
☐ 2	2	2	2
☐ 3	3	3	3
☐ 4	4	4	4
☐ 5	5	5	5
☐ 6	6	6	6
☐ 7	7	7	7
☐ 8	8	8	8
☐ 9	9	9	9
☐ 10	10	10	10
☐ 11	weet niet / geen mening	weet niet / geen mening	weet niet / geen mening

hr1 De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk

Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van de financiële heffingen in de gemeente?
Het gaat hier uitsluitend om gemeentelijke heffingen.

- ☐ 1 heel hoog
☐ 2 hoog
☐ 3 niet hoog / niet laag
☐ 4 laag
☐ 5 heel laag
☐ 6 weet niet / geen mening

hr2 Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de regeldruk in de gemeente?

Regeldruk bestaat uit alle vormen van geregel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

- ☐ 1 heel hoog
☐ 2 hoog
☐ 3 niet hoog / niet laag
☐ 4 laag
☐ 5 heel laag
☐ 6 weet niet / geen mening

hr4 **Wat vindt u van de handhaving van gemeentelijke regels door de gemeente?** (te denken aan regels op het gebied van parkeren, openingstijden, afval e.d.)

- ☐ 1 te weinig flexibel en te veel
- ☐ 2 te veel
- ☐ 3 te weinig flexibel
- ☐ 4 precies goed
- ☐ 5 moet vaker
- ☐ 6 moet strenger
- ☐ 7 moet vaker en strenger
- ☐ 8 weet niet / geen mening

Bedrijfsomgeving

bo01_n **De volgende vragen gaan over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van uw vestiging (bedrijfsomgeving).**

_Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving?

_Denk aan wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting. 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 staat voor 'zeer goed'.

- ☐ 1 1
- ☐ 2 2
- ☐ 3 3
- ☐ 4 4
- ☐ 5 5
- ☐ 6 6
- ☐ 7 7
- ☐ 8 8
- ☐ 9 9
- ☐ 10 10
- ☐ 11 weet niet / geen mening

bo02_n **Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de veiligheid in de bedrijfsomgeving?**

_Waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 staat voor 'zeer goed'.

- ☐ 1 1
- ☐ 2 2
- ☐ 3 3
- ☐ 4 4
- ☐ 5 5
- ☐ 6 6
- ☐ 7 7
- ☐ 8 8
- ☐ 9 9
- ☐ 10 10
- ☐ 11 weet niet / geen mening

bo03 **In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit?**

Onder overlast verstaan we alle omstandigheden in de directe bedrijfsomgeving die de bedrijfsvoering in de weg kunnen zitten.

- ☐ 1 heel veel
- ☐ 2 veel
- ☐ 3 niet veel / niet weinig
- ☐ 4 weinig
- ☐ 5 nauwelijks tot niet
- ☐ 6 weet niet

bo05_n +bo06o ud+bo0 7oud	Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie...? Waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 staat voor 'zeer goed'.												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen meni ng	
	bereikbaarheid per auto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	bereikbaarheid per O.V.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	bereikbaarheid per fiets	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
was bo06_n	bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
was bo07_n	parkeermogelijkheden in directe omgeving	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Bedrijfshuisvesting

Bh01	Welke rapportcijfers geeft u voor bedrijfsruimten? (Afhankelijk van de sector van uw bedrijf kan het daarbij gaan om winkelruimte, productieruimte, atelier, kantoorruimte etc.) Waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 staat voor 'zeer goed'													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/geen mening	Niet van toepassing	
	kwaliteit van huidige bedrijfsruimte (d.w.z. onderhoud, uitstraling e.d.)													
	oppervlakte huidige bedrijfsruimte													
	betalbaarheid huidige bedrijfsruimte													
	beschikbaarheid geschikte bedrijfsruimte													

Bh02 Heeft u verhuisplannen voor uw bedrijf(svestiging) binnen drie jaar?

- ☐ 1 nee, bedrijf blijft gevestigd op de huidige locatie, geen behoefte om te verhuizen
☐ 2 ja, bedrijf vertrekt/wil vertrekken naar een locatie elders in de stad, met als reden
☐ 3 ja, bedrijf vertrekt/ wil vertrekken naar locatie buiten de stad, met als reden
☐ 4 weet (nog) niet

Ondernemingsklimaat divers

ok01_n De volgende vragen gaan over de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft over zijn gemeente als economische vestigingsplaats.

Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemingsklimaat in de gemeente?
Waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 staat voor 'zeer goed'.

- ☐ 1 1
☐ 2 2
☐ 3 3
☐ 4 4
☐ 5 5
☐ 6 6
☐ 7 7
☐ 8 8
☐ 9 9
☐ 10 10
☐ 11 weet niet / geen mening

ok02 Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat?
Maximaal 3 antwoorden mogelijk.

- ☐ 1 dienstverlening
- ☐ 2 vergunningverlening
- ☐ 3 lokale financiële heffingen
- ☐ 4 samenwerking / inzet voor ondernemers
- ☐ 5 economisch beleid
- ☐ 6 regeldruk
- ☐ 7 handhaving
- ☐ 8 communicatie en voorlichting
- ☐ 9 bereikbaarheid (incl. parkeren)
- ☐ 10 leefbaarheid en veiligheid
- ☐ 11 beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel
- ☐ 12 duurzaam/circulair ondernemen
- ☐ 13 kwaliteit openbare ruimte (reiniging, onderhoud, afvalinzameling)
- ☐ 14 anders, namelijk _____

ok08 Waar moet de gemeente zich in het (economisch) beleid de aankomende periode met name op focussen?:

Maximaal 3 antwoorden mogelijk.

- ☐ 1 leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving
- ☐ 2 ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties
- ☐ 3 bereikbaarheid gemeente
- ☐ 4 bereikbaarheid bedrijfslocaties
- ☐ 5 toegankelijke en efficiënte dienstverlening
- ☐ 6 dienstverlening op maat
- ☐ 7 flexibel omspringen met regels en procedures
- ☐ 8 nakomen afspraken, tijdig betalen
- ☐ 9 één (vast) aanspreekpunt voor ondernemers
- ☐ 10 communicatie en informatievoorziening
- ☐ 11 heffingen en regeldruk
- ☐ 12 handhaving en toezicht
- ☐ 13 economische vitaliteit (incl. leegstand)
- ☐ 14 (structurele) samenwerking bedrijfsleven
- ☐ 15 duurzaam/circulair ondernemen
- ☐ 16 beschikbaarheid gekwalificeerd personeel
- ☐ 17 opleidingen voor personeel en ondernemers
- ☐ 18 bedrijfshuisvesting
- ☐ 19 kwaliteit openbare ruimte (reiniging, onderhoud, afvalinzameling e.d.)
- ☐ 20 anders
- ☐ 21 weet niet / geen antwoord

v55 Als u suggesties of tips heeft aan de gemeente voor het verbeteren van de dienstverlening aan ondernemers, de bedrijfsomgeving en het ondernemingsklimaat dan kan dat hieronder.

Wilt u maximaal drie onderwerpen aankruisen waarover deze tips of suggesties gaan?

- ☐ 1 persoonlijke / telefonische contacten gemeente
- ☐ 2 website gemeente
- ☐ 3 digitale faciliteiten voor aanvragen informatie, vergunningen, vragen
- ☐ 4 communicatie en voorlichting door gemeente (online informatie, nieuwsbrieven e.d.)
- ☐ 5 faciliteiten bevoorrading (laad- en losplaatsen, distributiehubs)
- ☐ 6 parkeren
- ☐ 7 onderhoud openbare ruimte (groen, bestrating, afval, reiniging)
- ☐ 8 overlast, veiligheid, criminaliteit
- ☐ 9 bedrijfsruimte
- ☐ 10 andere verbeteringen in bedrijfsomgeving
- ☐ 11 regelgeving (regeldruk / kosten)
- ☐ 12 gemeentelijke heffingen (reinigingsrecht, ozb)
- ☐ 13 gemeentelijke procedures
- ☐ 14 samenwerking gemeente en ondernemers
- ☐ 15 samenwerking met (vak)onderwijs
- ☐ 16 hulp bij internationalisering
- ☐ 17 duurzaam / circulair ondernemen
- ☐ 18 anders, namelijk _____
- ☐ 19 weet niet / geen antwoord

v55_1 Suggestie 1^e onderwerp genoemd bij v55 (@DCU: herhaal gekozen onderwerp) onderwerp a

v55_2 Suggestie 2^e onderwerp genoemd bij v55 (@DCU: herhaal gekozen onderwerp) onderwerp b

V55_3 Suggestie 3^e onderwerp genoemd bij v55 (@DCU: herhaal gekozen onderwerp) onderwerp c

Thema corona

Co1 Wat is voor uw bedrijf(svestiging) de impact van de coronamaatregelen/crisis -sinds maart 2020 tot nu- met betrekking tot de volgende aspecten?

	veel minder	minder	ongeveer hetzelfde gebleven	meer	veel meer	weet niet	niet van toepassing
klanten/opdrachten							
omzet							
werkzame personen in bedrijf							
toegang tot financiële middelen/krediet							
online verkoop							
offline verkoop							
huurprijs bedrijfsruimte							

Co2 Wat ziet u als toekomstperspectief van uw bedrijf(svestiging) op de volgende punten?

	blijvend op hetzelfde lagere niveau dat is ontstaan tijdens coronacrisis (sinds maart 2020)	licht herstel maar niet terug op oude niveau van vlak voor coronacrisis (sinds maart 2020)	terugkeer naar oude (hoger of lager) niveau van vlak voor coronacrisis (sinds maart 2020)	groei naar niveau hoger dan voor coronacrisis (sinds maart 2020)	weet niet	niet van toepassing
aantal klanten/opdrachten						
omzet						
werkzame personen in bedrijf						

Co3 Zijn er andere effecten van de coronamaatregelen/crisis op uw bedrijfsvoering en vaste/variabele lasten? (Bv. veranderingen in productaanbod, thuiswerken vs. kantoor, fysiek bezoeken van klanten/relaties vs. video/online).

- ☐ 1 ja namelijk _____
- ☐ 2 nee, geen effecten
- ☐ 3 weet niet

Co4 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente over steunmaatregelen en hulpaanbod in verband met de coronacrisis?

	sterk mee oneens	mee oneens	niet mee eens/niet mee oneens	mee eens	sterk mee eens	geen mening	niet van toepassing
De inhoud van de verstrekte informatie is relevant.							
De verstrekte informatie is voldoende.							
De informatie is gemakkelijk te vinden.							
De informatie wordt op een goede manier verspreid (bv. via nieuwsbrieven, website).							
De informatie is op tijd beschikbaar.							

Co5 Wat is uw oordeel over de door de gemeente genomen hulpmatregelen voor uw bedrijfssituatie met betrekking tot :

	ruim onvoldoende	onvoldoende	voldoende	ruim voldoende	ik wist niet dat deze hulpmatregelen bestonden	ik heb geen gebruik gemaakt van deze hulpmatregelen	geen mening/weet ik niet
gemeentelijke lastenverlichting							
betalingsuitstel van huren							
niet-financiële ondersteuning voor zelfstandige kleine ondernemers (bv. coaching, schuldhelpverlening, begeleiding naar werk in loondienst)							

Co6 Wat verwacht u als ondernemer van de gemeente voor de komende periode?

Ik hoop dat de gemeente qua ondersteuning aan ondernemers...

- ☐ 1 meer inzet op: _____
- ☐ 2 minder inzet op: _____
- ☐ 3 weet niet/ geen antwoord

Achtergrondvragen

a01 In welke sector is uw bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief?

De belangrijkste activiteit die op of vanuit de vestigingslocatie wordt verricht.

- ☐ 1 financiële dienstverlening
- ☐ 2 zakelijke dienstverlening (business-to-business)
- ☐ 3 (beheer / bemiddeling van) onroerend goed
- ☐ 4 vervoer en opslag
- ☐ 5 (tele)communicatie en ict
- ☐ 6 groothandel
- ☐ 7 detailhandel
- ☐ 8 marktkraam / standplaats buiten
- ☐ 9 welzijnszorg
- ☐ 10 educatie
- ☐ 11 horeca en toerisme
- ☐ 12 bouw(nijverheid) (incl. installatie)
- ☐ 13 industrie en nutsvoorziening
- ☐ 14 landbouw / tuinbouw / visserij
- ☐ 15 creatieve industrie
- ☐ 16 culturele sector
- ☐ 17 overig

ba02 Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijfsvestiging, inclusief uzelf, op dit moment (in FTE)?

- ☐ 1 1, of minder
- ☐ 2 2-9
- ☐ 3 10-49
- ☐ 4 50-99
- ☐ 5 100-199
- ☐ 6 200-499
- ☐ 7 500 of meer
- ☐ 8 weet niet / geen antwoord

ba04 Uw bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:

- ☐ 1 winkelruimte
- ☐ 2 bedrijfsverzamelgebouw
- ☐ 3 kantoorruimte
- ☐ 4 bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)
- ☐ 5 onderwijsruimte
- ☐ 6 praktijkruimte
- ☐ 7 horecapand
- ☐ 8 woonlocatie aan huis
- ☐ 9 marktkraam / standplaats (buiten)
- ☐ 10 anders, namelijk _____
- ☐ 11 niet van toepassing

ba05 Hoe lang is de bedrijfsvestiging al in de gemeente Amsterdam of Weesp gevestigd?

- ☐ 1 korter dan 1 jaar
- ☐ 2 1 tot 5 jaar
- ☐ 3 5 tot 10 jaar
- ☐ 4 10 tot 15 jaar
- ☐ 5 15 jaar of langer
- ☐ 6 niet van toepassing
- ☐ 7 weet niet

ba06 Bent u geïnteresseerd in deelname aan vervolgonderzoek? Zo ja, geef dan uw e-mailadres op.

- ☐ 1 ja, e-mailadres
- ☐ 2 nee, geen belangstelling voor

Opmerkingen In deze vragenlijst zijn verschillende onderwerpen aan bod gekomen. Wellicht zijn er onderwerpen die niet in deze vragenlijst aan de orde zijn geweest, maar waarover u wel graag iets kwijt zou willen.

Ook suggesties voor verbetering zijn welkom. Deze kunt u hieronder beschrijven.

Einde van de vragenlijst.

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Op termijn wordt het onderzoek gepubliceerd op de website van de gemeente (amsterdam.nl) en op de site van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (waarstaatjegemeente.nl).

Wilt u meer weten over de dienstverlening voor ondernemers? Kijk dan op:

- [www.amsterdam.nl/sterker ondernemen](http://www.amsterdam.nl/sterker-ondernemen)
- www.amsterdam.nl/vragenondernemers



Gemeente Amsterdam



Onderzoek, Informatie en Statistiek

Postbus 658
1000 AR Amsterdam

data.amsterdam.nl