

# Samenvatting

Conclusie en de bijlage Aanbevelingen  
van het Klanttevredenheidsonderzoek Ekkersrijt

Het volledige rapport kunt u downloaden van de website [www.parkmanagerekkersrijt.nl](http://www.parkmanagerekkersrijt.nl)



Onderzoek uitgevoerd door:

**Geonomics**  
Geografisch en economisch  
onderzoek en advies

**btc**  
bernardrommelencommunicatie

stichting  
parkmanagement  
**ekkersrijt**

## Samenvatting en conclusies

De Kamer van Koophandel Brabant wil met een stimuleringsregeling de kwaliteit op de bedrijventerreinen verbeteren door aan parkmanagement een extra impuls te geven. Hiermee wordt het ondernemersklimaat versterkt. Een aantrekkelijk ondernemingsklimaat in een aantrekkelijke vestigingsomgeving is een belangrijke basisvoorwaarde voor een gezonde lokale en regionale economie. Ook streeft men naar een verhoging van het organiserende vermogen van het Brabantse bedrijfsleven op de bedrijventerreinen; continu werken aan verbetering en vernieuwing.

Stichting Parkmanagement Ekkersrijt is gevraagd om als waardering en als voorbeeld een project in te dienen ter stimulering en als voorbeeld van andere bedrijventerreinen in Brabant. In dit kader is door het Bestuur van het parkmanagement een klanttevredenheidsonderzoek geïnitieerd naar de kwaliteit van de bedrijfsomgeving (openbare ruimte) op Ekkersrijt. Een belangrijke doelstelling van het onderzoek is een beeld te verkrijgen van de mate van betrokkenheid van ondernemers bij ontwikkelingen en beleidsinitiatieven op Ekkersrijt die het individuele bedrijfsbelang weliswaar overstijgen maar in indirecte zin toch belangrijk zijn voor de kwaliteit van het ondernemen op langere termijn. De uitkomsten in deze rapportage kunnen gebruikt worden om het beleid beter af te stemmen op de wensen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau Geonomics en BTC/Berna Trommelen Communicatie. De resultaten van dit onderzoek worden in dit rapport weergegeven

## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek bestond uit twee fases, een kwalitatief gedeelte (interviews) en een kwantitatief gedeelte (digitale enquête):

- Als eerste fase heeft een aantal diepte-interviews bij ondernemers plaatsgevonden. Deze interviews moesten richting geven aan de enquête maar kunnen daarnaast ook als een aanvulling/accentuering van de uitkomsten van de enquête worden gezien.
- De tweede fase betrof een digitale enquête onder de ondernemers van Ekkersrijt. Het doel van deze enquête was vooral om een beeld te krijgen van de waardering van de geleverde kwaliteit van het Parkmanagement, het bestaande commitment/draagvlak bij de ondernemers en de te varen koers voor de toekomst.

Voor de enquête zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- onderwerpen worden aangedragen door vertegenwoordigers van de stichting Parkmanagement Ekkersrijt, Kamer van Koophandel Brabant en gemeente Son en Breugel;
- de vragenlijst wordt in de vorm van een digitale enquête afgenomen;
- de enquête mag niet langer duren dan 10 min;
- de gevraagde gegevens moeten meetbaar en controleerbaar zijn;
- de vragen hebben betrekking op vestigingen van bedrijven en instellingen op bedrijventerrein Ekkersrijt;
- de respons moet voldoende zijn om algemene uitspraken met een betrouwbaarheidsniveau van minimaal 90% mogelijk te maken;
- uitkomsten worden slechts verbijzonderd naar kenmerken zoals bedrijfsomvang en bedrijfslocatie voor zover de gegevens dat vanuit het oogpunt van geheimhouding en/of statistische betrouwbaarheid toelaten.

Het onderzoek is uitgevoerd in de eerste helft van 2009. Een periode waarin er druk werd gewerkt aan het wegennet in en rond Ekkersrijt in het kader van de totale herstructurering van de verkeersruit rondom Eindhoven.

## Respons en statistische verantwoording

De diepte-interviews hebben plaatsgevonden in de maanden februari/maart 2009. Er zijn in totaal 7 interviews gehouden. De digitale enquête heeft plaatsgevonden in de maanden mei/juni 2009. Alle bedrijven en instellingen op Ekkersrijt hebben een vooraankondiging per email ontvangen van het onderzoek. De rappelling is eveneens digitaal gebeurd. Het schriftelijke rappel was in de vorm van een email.

In totaal zijn op Ekkersrijt 326 bedrijven aangeschreven. Uiteindelijk zijn 150 ingevulde enquêtes voor het onderzoek beschikbaar gekomen. Dit komt overeen met een respons van 46%.

Met een respons van 150 bedrijven kunnen op bedrijventerreinniveau uitspraken worden gedaan met een betrouwbaarheid van 90% en een foutenmarge van 5%.

Bijvoorbeeld: als 60% van de ondernemers vindt dat het voorzieningenniveau voldoende is, kan met 90% betrouwbaarheid worden gezegd dat de antwoorden maximaal 5% afwijken van deze 60%. Als antwoorden worden uitgesplitst naar achtergrondkenmerken, dan wordt de foutenmarge groter.

## Gehanteerde gebiedsindeling

In dit onderzoek is Ekkersrijt ingedeeld in een viertal subgebieden op basis van het adres:

- Ekkersrijt 0 – 3999 ..... Ekkersrijt oost
- Ekkersrijt 4000 – 4999 ..... Retailzone (ondermeer de Meubelboulevard)
- Ekkersrijt 5000 – 5999 ..... Het sciencepark
- Ekkersrijt 6000 – ..... Ekkersrijt noordwest

### Economisch belang van Ekkersrijt

Bedrijventerrein Ekkersrijt telt ongeveer 325 vestigingen (gedefinieerd als werklocaties met werkzame personen). In totaal zijn op Ekkersrijt 8.670 personen werkzaam in 2008 (bron: LISA, werkgelegenheidsenquête 2008). Ter vergelijking: de totale werkgelegenheid in de gemeente Son en Breugel bedraagt volgens LISA in 2008 12.760. Dat betekent dat 68% van de totale werkgelegenheid van de gemeente gelocaliseerd is op Ekkersrijt. De gemeente Son en Breugel is een werkgelegenheidsgemeente: in totaal hebben 6.600 burgers van Son en Breugel een baan (bron CBS, gemiddelde periode 2006 – 2008) terwijl het totaal aantal banen in Son en Breugel 12.760 bedraagt. Per saldo vindt dus een groot aantal personen van elders uit de regio emplooi in Son en Breugel. Dit aantal is overigens groter dan het verschil tussen bovengenoemde twee cijfers, omdat er ook nog rekening moet worden gehouden met onderlinge pendelstromen tussen gemeenten. Omdat Ekkersrijt een groot deel van de totale werkgelegenheid herbergt, kan geconcludeerd worden dat dit bedrijventerrein een belangrijke werkgelegenheidsfunctie vervult voor de gemeente zelf, maar zeker ook voor de regio Zuidoost-Brabant.

### Waardering ondernemersklimaat in rapportcijfers landelijk vergeleken

De ondernemers op Ekkersrijt is gevraagd voor een aantal relevante rubrieken een rapportcijfer te geven. Deze worden in onderstaande tabel weergegeven.

#### Rapportcijfers Ekkersrijt

Ekkersrijt als vestigingslocatie	7,1
directe bedrijfsomgeving	6,7
dienstverlening SPE	6,4
dienstverlening OVE	6,9
dienstverlening SBBE	6,3

In West-Brabant is in 2007 een enigszins vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd (Regionale Bedrijvenenquête West-Brabant, februari 2008, SES West-Brabant). Gemiddeld gaven de ondernemers in West-Brabant een 6,6 voor de kwaliteit van Ekkersrijt als vestigingslocatie. Een 7,1 als rapportcijfer voor de vestigingslocatie Ekkersrijt is daarmee vergeleken een mooi cijfer. Een ander vergelijkingskader biedt de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat (BGO). In 2007 is door het bureau Acorys in het kader van de derde convenantsperiode van het grotestedenbeleid (GSB-III) een meting uitgevoerd bij de 31 participerende gemeenten (de G-31 gemeenten). Het algemene oordeel dat ondernemers gaven over de kwaliteit van het ondernemingsklimaat was een 6,7. Ook in vergelijking met dit onderzoek scoort Ekkersrijt dus goed.

Ten aanzien van de de directe bedrijfsomgeving (kwaliteit/onderhoud eigen straat/directe omgeving) geven ondernemers op Ekkersrijt een 6,7. In het BGO-onderzoek gaven de ondernemers in de G-31 gemeenten hiervoor een iets hoger cijfer, namelijk 6,9. In het onderzoek in West-Brabant werd op dit onderdeel door ondernemers een 6,5 gegeven. Ten aanzien van dit onderdeel kan worden gesteld dat het cijfer 6,7 op Ekkersrijt enigszins vergelijkbaar is met het landelijke beeld.

Het rapportcijfer voor de kwaliteit van de dienstverlening (deskundigheid, afhandelingsnelheid, e.d.) door SPE, OVE en SBBE kunnen worden vergeleken met rapportcijfers voor de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers uit de twee eerder genoemde onderzoeken. In het BGO-onderzoek geven ondernemers hiervoor een 6,0 en in het Westbrabantse onderzoek een 6,1. Ondernemers geven op Ekkersrijt dus een hoger cijfer voor de dienstverlening, met name dien van OVE (6,9), en in iets mindere mate voor SPE (6,4) en SBBE (6,3).

### Ekkersrijt als vestigingslocatie

Ekkersrijt krijgt als vestigingslocatie met een 7,1 een ruime voldoende van het bedrijfsleven. Nagenoeg alle ondernemers (97%) geven een voldoende aan Ekkersrijt als vestigingslocatie. Een kwart van de bedrijven geeft het cijfer 8 of hoger.

In het onderzoek konden ondernemers 3 positieve aspecten noemen van Ekkersrijt als vestigingslocatie. Bijna alle bedrijven (96%) kon één of meerdere positieve vestigingsplaatsfactoren noemen. Als het meest genoemde positieve aspect (ruim de helft van de ondernemers) is de bereikbaarheid van het terrein genoemd. Bij ondernemers in de retailzone en op het sciencepark is dit zelfs 70%.

Na de bereikbaarheid werd de gunstige ligging ten opzichte van de afzetmarkt als tweede genoemd (40%), gevolgd door de kwaliteit van de openbare ruimte (wegen en straten, verlichting en openbaar groen) en het imago van Ekkersrijt (25%).

Ruim 40% van de bedrijven noemt ook één of meer nadelen aan een bedrijfsvestiging op Ekkersrijt. Bijna 30% van de bedrijven noemt de parkeervoorzieningen als ongunstige vestigingsplaatsfactor en bijna een kwart heeft een ongunstig oordeel over de bereikbaarheid. Op de derde plaats komen de hoge huisvestingskosten die door één op de vijf bedrijven worden genoemd. Daarnaast worden veiligheid/criminaliteit en de uitstraling van het terrein genoemd door 10% van de ondernemers.

De bedrijven op Ekkersrijt oost zijn veel kritischer over de parkeervoorzieningen dan gemiddeld: bijna zes op de tien bedrijven in dit gebied oordeelt hierover negatief. Ook ten aanzien van de bereikbaarheid in het algemeen zijn bedrijven op Ekkersrijt oost relatief het meest ontevreden (35%).

Een op de vijf ondernemers weet overigens helemaal geen zwak punt te noemen als het om Ekkersrijt als vestigingslocatie gaat. Ondernemers noemen in zijn algemeenheid overigens veel meer sterke dan zwakke punten van Ekkersrijt. Dit wijst erop dat zij overall een positief beeld hebben van het vestigingsklimaat van het bedrijventerrein.

Meer dan de helft van de bedrijven op het sciencepark heeft een nationaal of internationale afzetmarkt. Op Ekkersrijt oost heeft de helft van de bedrijven een regionaal/nationaal karakter. In de retailzone produceren vier van de tien bedrijven voor de lokaal/regionale markt. Daarnaast hebben ook veel bedrijven hier een regionaal/nationale inslag (39%).

### **De kwaliteit van de bedrijfsomgeving op Ekkersrijt**

Ondernemers op Ekkersrijt beoordelen de bedrijfsomgeving gemiddeld met een 6,7. Dit rapportcijfer is engszins vergelijkbaar met onderzoeken in andere gebieden van het land (zie eerder in deze samenvatting). Ruim zes op de tien ondernemers is ruim tevreden met het cijfer zeven of hoger. Slechts 16% geeft een onvoldoende. Ondernemers op het sciencepark en Ekkersrijt noordwest zijn met een ruime 7 relatief het meest tevreden over hun bedrijfsomgeving.

Ondernemers hechten het meeste belang aan een goede bereikbaarheid, het opruimen van zwerfvuil, de bewegwijzering, het onderhoud van wegen en straten, de parkeermogelijkheden en veiligheid/toezicht. Het meest positief oordelen zij over het onderhoud aan wegen en straten en van de openbare verlichting en over de groenaankleding. Een relatief lage waardering is er voor de aanwezigheid van voorzieningen, zoals parkeermogelijkheden en de bewegwijzering.

Bij de aspecten opruimen van zwerfvuil en met name bewegwijzering en parkeermogelijkheden is de discrepantie tussen een groot belang en een lage waardering het grootst.

Een derde van de ondernemers heeft vage of concrete plannen tot uitbreiding of verplaatsing. Ruim vier van de tien ondernemers die plannen hebben denken daarbij aan uitbreiding of verplaatsing binnen Ekkersrijt, en bij een even grote groep zijn de plannen niet concreet. Ruimtegebrek op de locatie is de meest gehoorde oorzaak voor een verplaatsing.

Op Ekkersrijt is 53% van bedrijven tevreden over het beheer en onderhoud van de bedrijfsomgeving. De tevredenheid is het grootst op het sciencepark (driekwart van de bedrijven).

Bijna drie op de tien bedrijven op Ekkersrijt is van mening dat het beheer en onderhoud van de directe omgeving van hun bedrijf moet worden aangepast. Bedrijven op Ekkersrijt oost vinden verhoudingsgewijs het vaakst dat er aanpassingen in het beheer nodig zijn (44%). Het onderhoud van groenvoorzieningen en het aanpakken van de verloederende worden relatief het meest genoemd.

Op Ekkersrijt oost zijn er naar verhouding meer ondernemers die aanpassing in het onderhoud wensen. Zij wijzen daarbij op het tegengaan van verloederende en het opruimen van zwerfvuil. Bedrijven op Ekkersrijt noordwest vinden relatief wat vaker dat er aanpassing nodig is in het onderhoud van de bestrating en van de groenvoorzieningen.

### **Dienstverlening SPE**

Bijna de helft van de bedrijven heeft de afgelopen jaren contacten gehad met SPE. Alleen op Ekkersrijt oost en in de retailzone heeft een wat groter deel (55%) contact gehad. Op het sciencepark hebben zeven op de tien bedrijven nooit contacten gehad met SPE. De meeste contacten gingen over het thema veiligheid en criminaliteitsbestrijding, gevolgd door beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Daarbij valt op dat op Ekkersrijt oost en Ekkersrijt noordwest verhoudingsgewijs meer contacten zijn geweest over veiligheid en criminaliteitsbestrijding dan in de rest van Ekkersrijt. Contacten over reclame-aangelegenheden, bewegwijzering en bereikbaarheid hebben relatief het meest frequent plaatsgevonden bij de bedrijven in de retailzone.

Ondernemers die contact hebben gehad met SPE, zijn het meest te spreken over de (klant)vriendelijkheid, de behulpzaamheid en de informatieverstrekking; meer dan de helft van de ondernemers is hier tevreden over en zeer weinig ondernemers zijn ontevreden. Wat minder tevreden is men over de afhandelingssnelheid.

De ondernemers op Ekkersrijt beoordelen de dienstverlening van SPE gemiddeld met een 6,4. Bijna de helft van de ondernemers geeft een zeven of meer en 17% geeft een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer is hoger bij de bedrijven die de afgelopen twee jaar contact hebben gehad met SPE, namelijk een 6,8. Bedrijven die niet in contact zijn geweest met SPE hebben gemiddeld een 6,0 toegekend.

De bedrijven die met SPE contact hebben gehad, zijn dus meer tevreden over de kwaliteit van de bedrijfsomgeving. Alleen ten aanzien van bewegwijzering en (in iets mindere mate) bereikbaarheid geldt het omgekeerde.

Ruim vier van de tien bedrijven vindt dat SPE tegemoet komt aan de wensen van bedrijven. Een deel hiervan (19% van de bedrijven) vindt wel dat dit soms wel en soms niet gebeurt. Bij de bedrijven die in de afgelopen jaren contact hebben gehad met SPE, ligt dit percentage hoger, namelijk 54% van de bedrijven.

Een kwart van de ondernemers verwacht meer ondersteuning en voorlichting met betrekking tot de kwaliteit van de bedrijfsomgeving. Het meest denken deze ondernemers aan activiteiten om de uitstraling van het bedrijfsterrein, de parkeervoorzieningen, de bewegwijzering en de bereikbaarheid te verbeteren.

### **Dienstverlening OVE**

Bijna zes van de tien bedrijven op Ekkersrijt is lid van de lokale ondernemersvereniging OVE, een hoog percentage vergeleken met de situatie landelijk (rond de 40%). De organisatiegraad is het hoogste bij bedrijven op Ekkersrijt oost en in de retailzone (detailhandel, transport en logistiek). Hier is meer dan 70% van de bedrijven lid van de OVE. Deze bedrijven produceren vooral voor de lokale en regionale markt. Op het sciencepark (meer nationaal en internationaal gericht) is de organisatiegraad het laagst (minder dan 50%). Naarmate bedrijven langer zijn gevestigd op Ekkersrijt, is de organisatiegraad hoger.

Gemiddeld hebben deze ondernemers het rapportcijfer 6,9 toegekend aan de dienstverlening van de OVE. Bijna een derde van de leden van de OVE heeft het cijfer 8 of meer toegekend aan de OVE. Ondernemers zijn het meest te spreken over de (klant)vriendelijkheid en de informatieverstrekking van de OVE. Relatief het minst tevreden is men over de afhandelingsnelheid, de bereidheid tot meedenken en de flexibiliteit.

Bijna negen op de tien leden van de OVE zeggen de afgelopen twee jaar contact te hebben gehad met de OVE. Het meest gebeurt dat via de lunchbijeenkomsten. Bijna de helft van de leden zegt wel eens naar een lunchbijeenkomst te gaan. Maar ook wordt vaak gecommuniceerd via de telefoon of email.

### **Dienstverlening SBBE**

Ongeveer een derde van de bedrijven op Ekkersrijt is lid van de Stichting Beveiliging Bedrijven Ekkersrijt (SBBE). In de industrie en transport en logistiek is de organisatiegraad relatief het hoogst (meer dan de helft van de bedrijven). Net als bij het lidmaatschap van de OVE geldt ook hier dat naarmate ondernemers langer zijn gevestigd op Ekkersrijt, men meer is aangesloten bij de SBBE. De animo om lid te zijn van de SBBE is relatief het kleinst bij ondernemers die korter dan vijf jaar zijn gevestigd op Ekkersrijt.

Deze ondernemers geven het rapportcijfer 6,3 voor de dienstverlening van de SBBE. Een kwart van de leden heeft het rapportcijfer 5 of lager toegekend aan de SBBE, eveneens een kwart het cijfer 6. Verhoudingsgewijs het meest tevreden is men over de vriendelijkheid: bijna vier van de tien bedrijven zijn hier tevreden over. Het minst tevreden zijn ondernemers over de afhandelingsnelheid.

Zeven op de tien leden van de SBBE zeggen de afgelopen twee jaar contact te hebben gehad met deze stichting. In ruim de helft van de gevallen gebeurt dat telefonisch.

### **Het Facility Center**

Een kwart van de bedrijven zegt gebruik te zullen gaan maken van de dienstverlening van het Facility Center. Daarbij wordt het meest gedacht aan de functie van poskantoor, gevolgd door de pinautomaat, restaurant en copyshop. Een grootste gedeelte van de ondernemers, bijna tweederde, zegt nog niet te weten of men gebruik gaat maken van dit voorzieningencentrum.

Vier op de tien bedrijven vinden dat er een SPE-loket moet worden ingericht in het Facility Center Ekkersrijt. Maar er zijn ook veel bedrijven (30%) die hierover nog geen mening hebben. Een kwart van de bedrijven vindt dit niet nodig.

### **Communicatie en relatiebeheer**

De bedrijven op Ekkersrijt vinden digitale dienstverlening en informatie via internet het belangrijkste facet van relatiebeheer. De helft van alle bedrijven vindt dit belangrijk. Bedrijfsbezoeken en informatieverstrekking via de telefoon en bedrijfsbijeenkomsten wordt door een kwart tot een derde van de bedrijven belangrijk gevonden. Enkele bedrijven hebben in eigen bewoordingen aangegeven dat SPE duidelijke informatie moet geven over wat SPE doet en kan betekenen. Door ruim vier van de tien bedrijven wordt overigens geen enkele vorm van relatiebeheer genoemd.

Twee derde van de ondernemers vindt dat SPE beter moet communiceren met de bedrijven. Daarbij wordt vooral aan meer inzet in de vorm van het inventariseren van wensen van het bedrijfsleven gedacht.

Ruim driekwart van de bedrijven ziet email als het geschikte medium voor informatieverstrekking door SPE. Op de tweede plaats wordt door veel bedrijven ook de nieuwsbrief genoemd.

De website van SPE wordt door één op de zes bedrijven regelmatig bezocht. De website van de OVE wordt door dubbel zoveel ondernemers bezocht. Overigens bezoekt 45% van de ondernemers helemaal geen website van een van de instanties op regelmatige basis.

Aan de ondernemers is ook de vraag voorgelegd of een betere afstemming van de informatievoorziening bij de betrokken instanties wenselijk is. Tweederde van de bedrijven zegt dit wenselijk te vinden. Bij de bedrijven die niet regelmatig een of meerdere websites bezoeken ligt dit percentage lager, namelijk 50%.

Meer dan de helft van de bedrijven die meer afstemming in de informatievoorziening wenst, denkt daarbij aan een gemeenschappelijke website of aan een gemeenschappelijke nieuwsbrief (55%).

## **Bekendheid met SPE**

Zes van de tien bedrijven kennen SPE en zijn bekend met haar doelstelling en werkzaamheden. Ruim 10% is niet bekend met SPE, noch haar taken noch haar doelstellingen. Verhoudingsgewijs zijn de meeste van deze bedrijven te vinden in de grootteklasse 10 – 49 werkzame personen. Twee van de tien bedrijven die korter dan 5 jaar zijn gevestigd op Ekkersrijt, zijn onbekend met SPE. Ook op het sciencepark ligt het percentage met 18% hoger dan gemiddeld. Een derde van de bedrijven (32%) is wel vaak bekend met SPE, maar weet weinig van de achtergronden ervan (doelstellingen, ontstaanswijze, activiteiten, werkwijze).

## **Draagvlak en betrokkenheid**

Aan de bedrijven is een zestal stellingen over het draagvlak en de betrokkenheid voorgelegd. Vier van de tien bedrijven vinden dat SPE beter in staat is dan de gemeente om de basistaken ten aanzien van beheer en onderhoud van de openbare ruimte uit te voeren en vinden dus terecht dat SPE dit doet. Een derde van de bedrijven vindt dat SPE een meerwaarde heeft voor Ekkersrijt. Bijna vier van de tien bedrijven vinden dat alle ondernemingen op Ekkersrijt zich moeten conformeren aan gemeenschappelijk genomen maatregelen gericht op kwaliteitsverbetering. Slechts twee van de tien bedrijven zou bereid zijn tot een extra financiële bijdrage als alle bedrijven hieraan meedoen en deze juist wordt ingezet voor Ekkersrijt. Zo'n vier op de tien bedrijven wist overigens helemaal geen mening te geven over deze stellingen. Dit hangt samen met het feit dat veel ondernemers te weinig bekend zijn met het werk en de ontstaansgeschiedenis van SPE.

Bekendheid ontstaat via het opbouwen van contacten. Daarmee wordt ook het draagvlak en de waardering bij ondernemers hoger. Dit blijkt uit de waarderingcijfers van de ondernemers van de dienstverlening van de drie onderzocht instanties op Ekkersrijt: de Stichting Parkmanagement Ekkersrijt, de Ondernemersvereniging Ekkersrijt en de Stichting Beveiliging Bedrijven Ekkersrijt. Er is een analyse gemaakt van de waardering van ondernemers (de rapportcijfers) in relatie tot de contactdichtheid. Daaruit komt naar voren dat er statistisch een correlatie kan worden aangetoond tussen mate van contact en waardering: naarmate meer bedrijven in contact zijn geweest met een instantie, is de waardering voor die instantie ook hoger.

Bij de ondernemers die weinig of niet bekend zijn met de werkzaamheden van SPE, zegt driekwart meer inzet te willen van SPE op communicatief gebied. Zij zouden het liefst duidelijker geïnformeerd willen worden en een bezoek van de parkmanager willen hebben.

Enkele bedrijven zouden zich actief willen inzetten voor SPE. De helft van de bedrijven wijst zo'n actieve betrokkenheid af. De bedrijven die actiever betrokken willen worden zijn nagenoeg allemaal in de afgelopen jaren in contact geweest met SPE.

De overige bedrijven (ongeveer 40%) zou misschien wel actiever betrokken willen worden of weten dit nog niet. De bedrijven die aangeven wel of misschien actiever betrokken te willen zijn denkt 65% aan een bijdrage in de besluitvorming ten aanzien van het te ontwikkelen beleidsinitiatieven, maar niet als actief bestuurslid. Een kwart denkt daarbij aan het meehelpen met organiseren en uitvoeren van activiteiten/evenementen. Tenslotte geeft 10% van deze bedrijven aan een rol als actief bestuurslid van SPE te willen spelen.

## **Masterplan Ekkersrijt**

Zo'n driekwart van de bedrijven op Ekkersrijt zegt niet op de hoogte te zijn van het Masterplan. De helft van de bedrijven die het Masterplan wel kennen, zegt ontevreden te zijn over de communicatie ter zake met de ondernemers, terwijl één op de vijf bedrijven daar wel tevreden over is. Bijna de helft vindt dat de ondernemers te weinig inspraak hebben gekregen in het Masterplan, terwijl 10% daar wel over te spreken was. Vier van de tien bedrijven zijn tevreden over de rol van de OVE bij de totstandkoming van het Masterplan, over de rol van SPE is een kwart van de bedrijven tevreden. Verhoudingsgewijs het meest ontevreden zijn de bedrijven over de rol van de gemeente Son en Breugel.

## **Aanbevelingen**

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek (zowel de diepte-interviews als de digitale enquête) is een aantal aanbevelingen opgesteld die als leidraad kunnen dienen voor de te ondernemen acties, gericht op het verder uitbouwen van de kwaliteit van Ekkersrijt in de toekomst en op het verbeteren van communicatie en draagvlak. Deze aanbevelingen zijn integraal opgenomen in bijlage 1 van dit rapport.

## **Bijlage 1. Aanbevelingen Tevredenheidsonderzoek Ekkersrijt**

Sinds 2000 wordt het onderhoud en beheer van de openbare ruimte op bedrijventerrein Ekkersrijt uitgevoerd door de Stichting Parkmanagement Ekkersrijt (SPE). De basis werd gelegd door een Service Level Agreement met de gemeente Son en Breugel waarin het minimale kwaliteitsniveau ten aanzien van het bedrijventerrein is vastgelegd. De stichting geeft in brede zin sturing aan zaken als groenonderhoud, wegen, openbare verlichting, parkeren, toegankelijkheid en aan een aantal afgeleide taken. In samenwerking met de daarvoor verantwoordelijke instellingen wordt een bijdrage aan de beveiliging van het gebied geleverd. Dit alles voor de beheerarealen van het openbaar gedeelte van het terrein.

De basisgedachte is dat de ondernemers zelf moeten worden betrokken in de zorg voor de kwaliteit van hun bedrijfsomgeving. Ondernemers weten immers zelf het beste in hoeverre de bedrijfsomgeving aansluit aan de behoeften van het bedrijfsleven. Door meer rekening te houden met de wensen van ondernemers kan in de toekomst een optimale werkomgeving beter worden gewaarborgd waardoor ook de continuïteit van bedrijven en daarmee de werkgelegenheidsfunctie verder kunnen worden versterkt. Ook voor zo'n belangrijke werkgelegenheidslocatie als Ekkersrijt is dit van belang.

In totaal waren op of vanuit de bedrijven op Ekkersrijt 8.670 personen werkzaam in 2008 (bron: LISA, werkgelegenheidsenquête 2008). Ekkersrijt is voor de gemeente zelf maar ook voor de regio Zuidoost Brabant als geheel dus een belangrijk bedrijventerrein.

Het verbeteren van de kwaliteit van het bedrijventerrein is volgens de statuten van SPE niet alleen in het belang van het gezamenlijke bedrijfsleven en de werkgelegenheid, maar dient ook de functionele – en beeldkwaliteit van de gevestigde bedrijven en de waarde van de onroerende zaken.

Naast de basistaken vanuit het Service Level Agreement (onderhoud wegen, groenvoorziening en openbare verlichting) wil SPE ook meerwaarde creëren voor Ekkersrijt vanuit de wensen die ondernemers hebben. Een deel van die meerwaarde is al bereikt. Door haar taken efficiënt uit te voeren kan een deel van het budget ook aan andere bestemmingen worden besteed. Zo heeft SPE inmiddels een parkmanager in dienst die de dagelijkse schakel is tussen de (wensen van de) ondernemers aan de ene kant en de het beleid aan de andere kant (i.c. de gemeente). Daarnaast is SPE met een aantal projecten gestart die verder zullen bijdragen aan de doelstelling. Voorbeelden van dit optionele dienstenpakket, waarmee tevens extra inkomsten worden gegenereerd: reclame-uitingen van het bedrijf in het openbaar gebied, bedrijfslogo's in het openbaar gebied, glasvezelbekabeling, afvalinzameling (in samenwerking met Van Happen Containers) en beveiliging op het bedrijfsperceel.

In de loop van 2009 heeft in opdracht van SPE een onderzoek plaatsgevonden. Aan de ene kant betrof het een klanttevredenheidsonderzoek waarin gevraagd is naar de mening van de ondernemers over de kwaliteit van hun bedrijfsomgeving en van de dienstverlening door SPE. Aan de andere kant wil SPE ook graag meer inzicht in het draagvlak en de bestaande betrokkenheid van de ondernemers. Een belangrijke vraag was ook in hoeverre de onderlinge communicatie tekort schiet en wat daaraan moet gebeuren om het draagvlak en de betrokkenheid van ondernemers te vergroten. De conclusies van dit onderzoek zijn in een afzonderlijke rapportage vastgelegd.

Naar aanleiding van het onderzoek is een aantal aanbevelingen opgesteld. Deze zijn onderstaand weergegeven. De aanbevelingen zijn geformuleerd naar aanleiding van de conclusies uit het kwantitatieve onderzoek, maar kunnen ook naar voren zijn gebracht tijdens het kwalitatieve deel van het onderzoek dat voorafging aan het kwantitatieve deel (gesprekken met ondernemers, gemeente Son en Breugel en andere betrokkenen).

De belangrijke zaken welke uit het kwalitatieve onderzoek of uit de kwantitatieve enquête naar voren kwamen en welke kunnen worden gezien als verbeterpunten en kansen, hebben we er uit gelicht en onderstaand als aanbevelingen met mogelijke oplossingen samengevat in drie onderdelen:

- A. Aanbevelingen gericht op het verbeteren van de bedrijfsomgeving
- B. Aanbevelingen gericht op het verbeteren van de communicatie
- C. Aanbevelingen gericht op een gezamenlijke aanpak

### **A. Bedrijfsomgeving**

Ekkersrijt krijgt als vestigingslocatie met een 7,1 een ruime voldoende van het bedrijfsleven en 1 op de 5 ondernemers weet geen zwak punt te noemen. Ondernemers noemen in zijn algemeenheid veel meer sterke dan zwakke punten van Ekkersrijt. Dat duidt op een overall positief beeld. Uit een vergelijking met onderzoek elders mag voorzichtig geconcludeerd worden dat het rapportcijfer van 7,1 hoger ligt dan gemiddeld.

#### **1. Bereikbaarheid en parkeerproblematiek**

Ondernemers zijn in het algemeen goed tevreden over de kwaliteit van de bedrijfsomgeving. Dit betekent dat SPE in principe goed functioneert gekeken naar haar basistaak. Toch zijn er ook verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren kwamen. Zo verdient het aanbeveling om in het kader van de bereikbaarheid als ook de parkeerproblematiek een inventarisatie te houden van de mogelijkheden van openbaar vervoer naar en van het bedrijventerrein voor

werknemers.

Een werkgelegenheid van bijna 9.000 biedt in theorie zeker een basis voor rendabel openbaar vervoer. Daarbij opgeteld moet worden het positieve effect op de bereikbaarheid voor de vele incidentele bezoeken aan Ekkersrijt door relaties, bezoekers en gasten.

Een goed openbaar vervoerssysteem zou de parkeerproblemen op delen van het bedrijventerrein kunnen verlichten. Binnen de provincie Noord Brabant is momenteel een denktank op het gebied van de mobiliteit actief en wellicht liggen hier mogelijkheden.

## **2. Contact en inventarisatie via werkbezoeken**

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat een behoorlijk deel van de bedrijven nog te weinig bekend is met de activiteiten van SPE. Het wordt als vanzelfsprekend aangenomen dat het bedrijventerrein er goed en schoon uitziet. Veel ondernemers realiseren zich echter niet dat SPE behalve dit onderhoud ook nog op vele andere gebieden iets voor een bedrijf / het bedrijventerrein kan betekenen en dat SPE in wezen een verlengstuk kan zijn van het eigen bedrijf richting politiek om een kwalitatief hoogwaardige bedrijfsomgeving te hebben en te houden. Het is gebleken dat bedrijven die in contact zijn geweest met de parkmanager of bestuursleden tevredener zijn over de dienstverlening van SPE en meer betrokkenheid vertonen dan hun collega's die geen contact hebben gehad. Om het draagvlak voor SPE verder te vergroten is het dan ook raadzaam om structurele werkbezoeken af te leggen bij bedrijven die nog weinig op de hoogte zijn van de activiteiten van SPE. Tijdens deze kennismakingsbezoeken kan de parkmanager inzage verlenen in wat SPE doet, waarom en op welke wijze. Tevens kunnen bedrijven dan hun wensen kenbaar maken. Inventarisatie van wensen en ideeën onder de bedrijven wordt in het onderzoek gemeld als kans voor SPE. Een pro actieve aanpak zal direct resultaat opleveren.

## **B. Communicatie**

Uit het onderzoek blijkt dat veel ondernemers nog te weinig bekend zijn met de werkzaamheden van SPE. Bovendien wil 75 % van de bedrijven meer inzet op communicatief gebied.

Belangrijk hierbij is een pro actieve houding van SPE, waarbij niet alleen over alle activiteiten en ideeën wordt gecommuniceerd maar vooral ook over successen, problemen en aandachtspunten .

### **1. Communicatieplan**

Afstemming in communicatie en duidelijkheid in wie voor welke zaken verantwoordelijkheid draagt en aanspreekpunt is, is enorm belangrijk. Een Ekkersrijt-brede aanpak, samenwerking en het afstemmen van communicatie dragen bij aan de duidelijkheid richting klant / ondernemers.

Het samenstellen van een communicatieplan dat afgestemd is met alle betrokken partijen, is dan ook een vereiste. Met behoud van eigen identiteit van alle betrokken partijen moet worden gezocht naar een opvallende, herkenbare overall presentatievorm.

### **2. Ekkersrijt Portal**

In het onderzoek is gebleken dat ondernemers vinden dat digitale dienstverlening en informatie via internet het belangrijkste facet is van relatiebeheer. Echter er wordt zeer weinig gebruik maken van de website van SPE. Hetzelfde is overigens ook het geval voor websites van overige betrokken instanties ( zoals ondernemersvereniging en gemeente). Bovendien is de huidige informatie sterk verbrokkeld en verouderd. Tenslotte zijn de websites niet herkenbaar. De meeste ondernemers zouden graag zien dat er meer eenduidigheid en stroomlijning komt van de informatie op de websites. Bovendien willen ze dat de informatie relevant is. Men wil graag goed op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen op en rond Ekkersrijt zonder dat men veel "zoekarbeid" moet verrichten via Google, e.d.. Daarom wordt geadviseerd om te bekijken in hoeverre een Ekkersrijt portal zou kunnen worden gemaakt die bereikbaar is onder het adres [www.ekkersrijt.nl](http://www.ekkersrijt.nl). Via deze portal zou men dan moeten kunnen doorlinken naar de diverse onderdelen (bijvoorbeeld klachtenlijn, ondernemersvereniging, nieuws, Masterplan e.d.). Via zo'n portal zou het in de toekomst ook mogelijk moeten kunnen zijn om bijvoorbeeld door te linken naar een beveiligde website voor ondernemers. Maar ook zou de website kunnen worden ingericht voor bezoekers. Een andere toepassing is om op deze website de (toekomstige) dienstverlening van het Facility Center te presenteren, reserveringen te doen voor bepaalde diensten, e.d. Dit veronderstelt ondermeer samenwerking tussen de betrokken instanties en eenduidigheid en afstemming in communicatie.

**Belangrijk hierbij is: denk vanuit de klant / de ontvanger en niet vanuit de afzender.**

### **3. Digitale of print Nieuwsbrief**

Ondernemers willen goed worden geïnformeerd en op voor hen belangrijk nieuws worden geattendeerd. Dat wat hen aan communicatie wordt aangeboden moet dan ook nieuwswaarde hebben of een prikkel bevatten om op zoek te gaan naar nieuws.

Ook in een gezamenlijke (digitale) nieuwsbrief dient het principe van een Ekkersrijt brede aanpak het uitgangspunt te zijn. Alle betrokken partijen dienen onder de noemer Ekkersrijt hun activiteiten te presenteren. Dit kan met behoud van identiteit. De afzender van het nieuws of informatie item moet echter duidelijk zijn. Immers: SPE werkt voor alle ondernemers, OVE is een belangenvertegenwoordiger, SBBE kent leden en het Facilitycenter heeft een commercieel belang. Onduidelijkheid in afzender zorgt voor de communicatieruis wat uit het onderzoek blijkt.

#### **4. Afhandelingssnelheid**

Ondernemers die contact hebben gehad met Stichting Parkmanagement zijn tevreden over de (klant)vriendelijkheid en de informatieverstrekking. Relatief het meeste winst valt te halen in de afhandelingssnelheid. Ervaring leert dat een goed protocol voor afhandeling van meldingen en klachten en (tussentijdse) informatie richting melder over de status van de melding en de te volgen procedure tot klanttevredenheid leiden. Vaak ligt de oplossing / afwikkeling van de melding niet in directe handen van SPE maar bij derden, bijvoorbeeld gemeente of contractant. Ook dat moet duidelijk worden gecommuniceerd aan de melder. De praktijk heeft uitgewezen dat door het aantreden van de parkmanager (januari 2009) hierin een flinke positieve stap is gezet.

#### **5. Draagvlak verbreding en waarborgen continuïteit**

Een van de doelstellingen van het onderzoek was om meer (actieve) betrokkenheid bij / bekendheid met de activiteiten van SPE te bereiken. Dit om de kwaliteit van het bedrijventerrein te verhogen en nieuwe ideeën te kunnen ontwikkelen en daardoor continuïteit te waarborgen.

Uit de vraag aan de ondernemers of zij een actieve bijdrage zouden willen leveren aan de werkzaamheden van de SPE zeggen slechts enkelen volmondig ja, maar 47% geeft aan misschien wel een bijdrage te willen leveren.

Dit biedt kansen om meer betrokkenheid te gaan creëren. Gedacht kan worden aan het samenstellen van diverse sub commissies. Uit vooral de gesprekken met diverse ondernemers kwam naar voren dat dit idee kansrijk is. Als voorbeelden voor dergelijke subcommissies kunnen worden genoemd: feestverlichting, beveiliging, bereikbaarheid (bewegwijzering, parkeren, openbaar vervoer), reclame-uitingen en communicatie.

### **C. Gezamenlijke aanpak**

#### **1. Aandacht voor freeriders problematiek**

Uit gesprekken met ondernemers en gemeente is naar voren gekomen dat het vaak wel mogelijk is om ondernemers te overtuigen van de noodzaak dat samenwerking tussen bedrijven goed is voor het belang het bedrijventerrein en dus ook voor elke individuele ondernemer. Dat geldt ook voor het opzetten van gezamenlijke voorzieningen, zoals beveiliging. Op Ekkersrijt is een beveiligingssysteem opgezet waaraan een deel van de bedrijven meedoet en dus ook betaalt. Een nadeel voor de deelnemers is tevens dat de lasten van dergelijk vaak kostbare projecten per deelnemend bedrijf hoog zijn, terwijl de effectiviteit ervan juist afneemt naarmate er minder deelnemers zijn. En dat is weer nadelig voor het bedrijventerrein als geheel en daarmee ook voor de individuele ondernemer. Aan de andere kant zien deze bedrijven dat niet-participerende bedrijven niet meebetalen maar wel voordeel kunnen hebben van hun initiatief.

De gedachte is: als iedereen meedoet (meebetaalt) aan extra voorzieningen die goed zijn voor de kwaliteit van de bedrijfsomgeving, worden de mogelijkheden ook optimaal benut, terwijl de kosten per bedrijf het laagst zijn. Uit de enquête blijkt uit een tweetal vragen dat ondernemers hiervoor open staan mits de besteding van extra bijdragen ook voor 100% ten goede komt aan het bedrijventerrein. Bovendien willen de bedrijven dan ook inspraak in de bestemming van gelden en meer transparantie ten aanzien van de uitvoering.

Het zou aanbeveling verdienen om dit probleem op Ekkersrijt nader onder de aandacht te brengen bij ondernemers. Daarbij zou gebruik kunnen worden gemaakt van de ervaringen elders in Nederland. Ook de Kamer van Koophandel heeft over dit onderwerp een visie ontwikkeld en informatie beschikbaar. Het is zeker goed om op dit gebied te leren van de ervaringen van anderen!

#### **2. Meer transparantie ten aanzien van de besluitvorming en follow-up**

Bij de ondernemers bestaat een informatieachterstand over taken, aanpak, besluitvorming en bestuursamenstelling van SPE. Meer transparantie over bestuursamenstelling (wie is wie en wie doet wat) en het tot stand komen van de besluiten is wenselijk. De SPE - website met deze informatie uitbreiden is een snelle oplossing om deze informatie achterstand weg te werken. Foto's van bestuursleden en parkmanager is een simpele oplossing en geeft herkenning bij bijeenkomsten en werkt daarnaast drempelverlagend. Ook het instellen van commissies zorgt voor een breder draagvlak, betrokkenheid en continuïteit (zie ook Communicatie punt 5)

#### **3. Structureel contact met de gemeente**

75% van de bedrijven op Ekkersrijt geeft aan niet op de hoogte te zijn van het Masterplan.

De helft van de bedrijven die het plan wel kennen zegt ontevreden te zijn over de communicatie ter zake. Men geeft aan ontevreden te zijn over de rol en de bereikbaarheid van de gemeente Son en Breugel.

Uit met name het kwalitatieve onderzoek is naar voren gekomen dat de communicatie met de gemeente Son en Breugel verbetering behoeft. De portefeuille Ekkersrijt is nu verdeeld over drie leden van het College van B & W. Het verdient aandacht om op zoek te gaan naar een mogelijkheid om te communicatie tussen Ekkersrijt,- de daar actieve organisaties en de ondernemers - te stroomlijnen. Een goed functionerend eenduidig contactkanaal verhoogt duidelijkheid, voorkomt communicatieruis en versterkt daadkracht.

Zeker gekeken naar het werkgelegenheidsbelang van Ekkersrijt voor de gemeente Son en Breugel en de regio ZO Brabant (ca. 9.000 werknemers, of 68 % van de totale werkgelegenheid van Son en Breugel).

Met de gemeenteraadsverkiezingen en een nieuw college samenstelling in het vooruitzicht geeft dit mogelijkheden en kansen. Het verdient aanbeveling hier juist nu op in te steken.