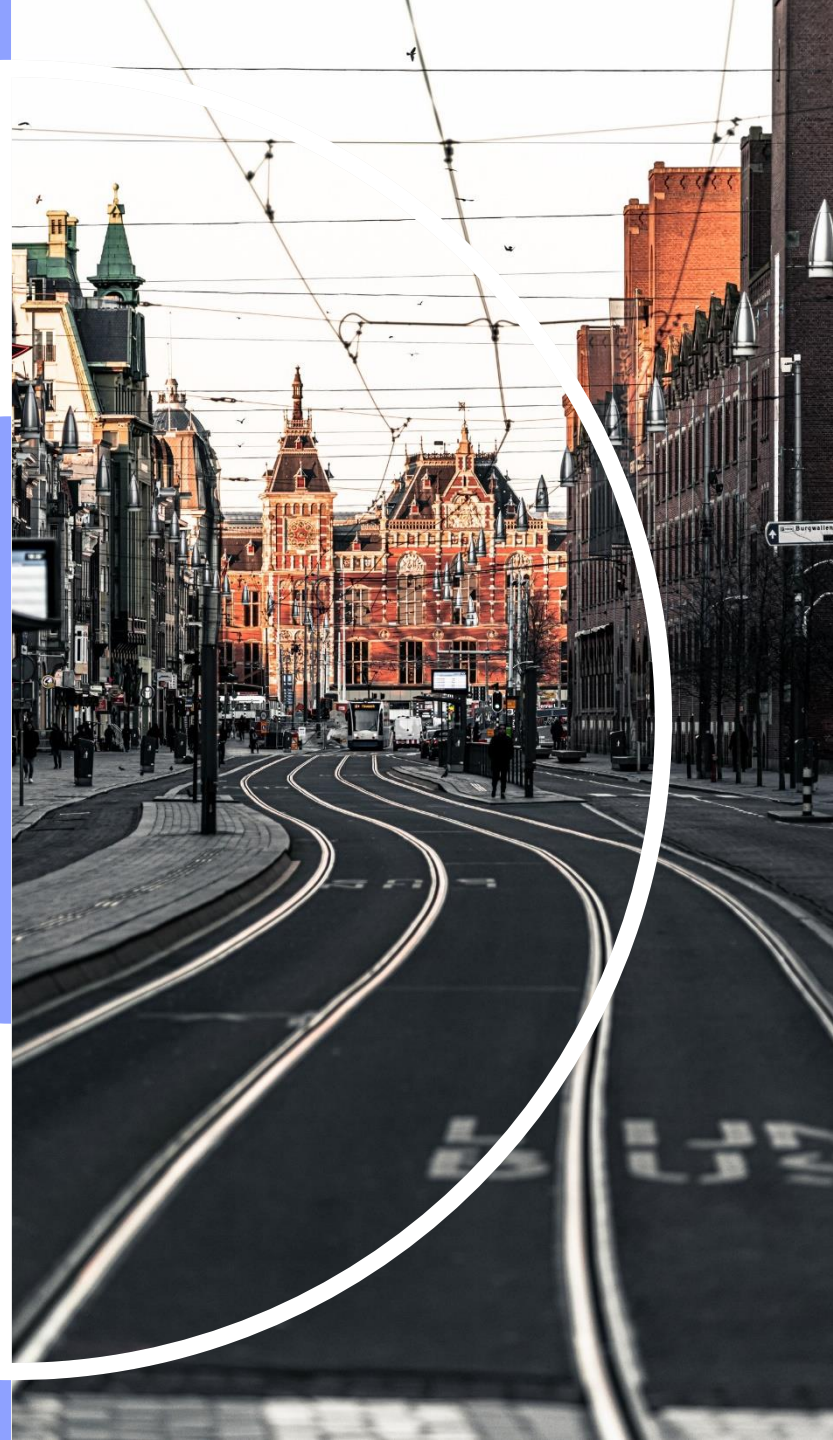


Amsterdam City Index 2023

De stem van de ondernemer

Een kwantitatief onderzoek onder ondernemers uit de Amsterdamse binnenstad, in opdracht van Vereniging Amsterdam City



Inhoudsopgave

> Vooraf	<u>03</u>
> Resultaten	<u>06</u>
• Stand van de economie	<u>07</u>
• Ondernemersklimaat	<u>08</u>
• Bereikbaarheid	<u>09</u>
• Kwaliteit openbare ruimte	<u>10</u>
• Veiligheid	<u>11</u>
• Toekomstvisie Amsterdamse binnenstad op de lange termijn	<u>13</u>
> Bijlagen	<u>14</u>



Vooraf





Aanleiding en aanpak



Ondernemers aan het woord

- > Al meer dan 10 jaar brengt Amsterdam City jaarlijks de Amsterdam City Index uit. De Index is de barometer van de bedrijvige Amsterdamse binnenstad. Onderwerpen die in de Index aan bod komen zijn onder andere bereikbaarheid, ondernemersklimaat, omzet, veiligheid en toekomst van Amsterdam.
- > Amsterdam City wil graag inzicht in de mening van ondernemers in de Amsterdamse binnenstad over deze onderwerpen. Als overkoepelende vereniging voor ondernemers in de binnenstad van Amsterdam vertegenwoordigen zij de stem van de ondernemer.
- > Sinds 2017 werken Amsterdam City en Ruigrok samen om inzicht te krijgen in de meningen van ondernemers in de Amsterdamse binnenstad.
- > De uitkomsten van het onderzoek worden verwerkt in de Amsterdam City Index. De onderzoeksresultaten geven inzicht in wat er speelt onder ondernemers.



Onderzoeksvraag

- > Wat is de mening van ondernemers in de Amsterdamse binnenstad over thema's uit de Amsterdam City Index 2023?



Methode en doelgroep

- > Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd.
- > De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit eigenaren en bedrijfsleiders van een bedrijf dat gevestigd is in de binnenstad van Amsterdam. In totaal hebben 136 eigenaren/bedrijfsleiders de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > Het was niet mogelijk om representativiteit van de steekproef te controleren door het ontbreken van achtergrondgegevens (profielen) van eigenaren/bedrijfsleiders van ondernemingen in de Amsterdamse binnenstad.
- > Het profiel van de deelnemers aan dit onderzoek is vergelijkbaar met dat van de voorgaande twee jaar wat betreft de sector waarin hun bedrijf werkzaam is.



Over dit rapport



Leeswijzer

- > In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek 'ondernemers'.
- > We presenteren de belangrijkste onderzoeksresultaten per thema uit de Amsterdam City Index 2023. Er zijn vragen gesteld over de volgende thema's:
 - Stand van de economie
 - Ondernemersklimaat
 - Bereikbaarheid
 - Kwaliteit openbare ruimte
 - Veiligheid
 - Toekomstvisie Amsterdamse binnenstad op de lange termijn
- > De verschillen tussen metingen hebben we getoetst op significantie. De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.
- > We illustreren uitkomsten met relevante quotes van deelnemers, deze zijn cursief weergegeven.
- > In de bijlage hebben we een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen. Daarnaast heeft Amsterdam City een tabellenset met alle cijfermatige uitkomsten en een Excel-bestand met alle antwoorden op de open vragen ontvangen. Amsterdam City kan op deze manier zelf de open vragen op een kwalitatieve wijze analyseren.

Resultaten



Economie

Ondernemersvertrouwen in de economie is gegroeid

- > Ondernemers geven een gemiddeld rapportcijfer van 6,6 voor hun vertrouwen in de stand van de economie in de Amsterdamse binnenstad.
- > Er is nu meer vertrouwen onder ondernemers. In de afgelopen jaren bleef het cijfer voor het vertrouwen in de stand van de economie onder de 6,0.

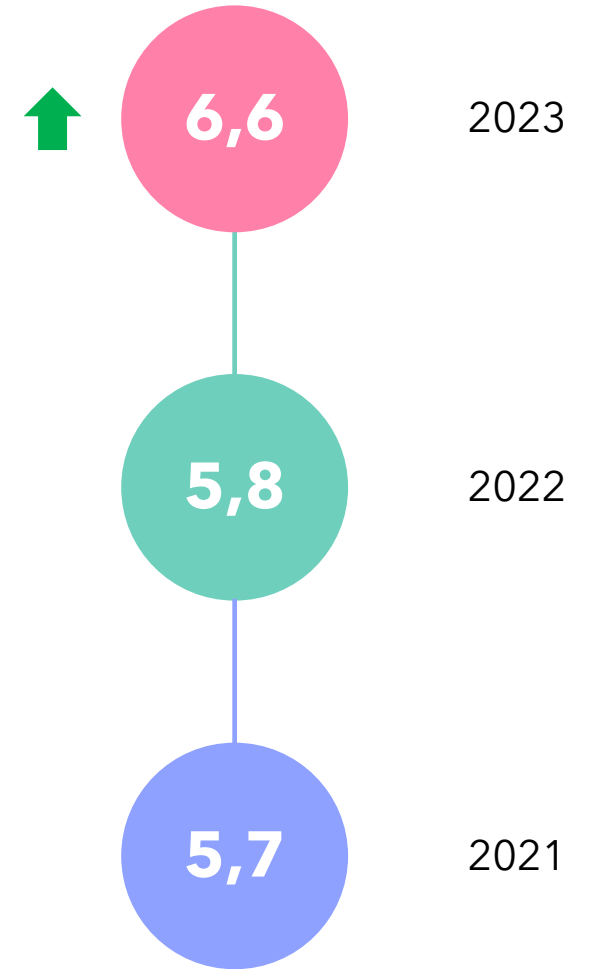
Het merendeel van de ondernemers is optimistisch

- > 60% van de ondernemers is (zeer) positief over het voortbestaan van hun bedrijf in 2023. Dit aandeel ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar (2022; 51%), maar flink hoger dan in 2021 (38%).
- > 17% van de ondernemers is negatief gestemd over het voortbestaan van hun bedrijf.

Ik zie dat de stad mensen blijft aantrekken. Amsterdam is een stad die veel mensen van over de hele wereld willen bezoeken - Ondernemer in toerisme sector

Vertrouwen in de economie is in het geheel laag. De consument houdt de hand op de knip i.v.m. hoge energiekosten en stijgende kosten in levensonderhoud - Retail non-food ondernemer

Omdat de gemeente Amsterdam vooral beleid maakt dat positief is voor haar bewoners maar zeer negatief voor ondernemers. Dan vraag ik mij af of de gemeente weet wie er zorgt voor de economie - Horeca ondernemer



Ondernemersklimaat

Er is meer positiviteit over de binnenstad

- > Het ondernemersklimaat wordt dit jaar met een gemiddeld rapportcijfer van 5,4 beoordeeld.
- > 44% van de ondernemers heeft het in het afgelopen jaar als (zeer) positief ervaren dat hun bedrijf gevestigd is in de Amsterdamse binnenstad. Een jaar geleden waren minder ondernemers (15%) hier positief over.
- > Vrijwel alle ondernemers voelen een sterke mate van verbondenheid met de Amsterdamse binnenstad. 90% van de ondernemers geeft aan zich (heel erg) verbonden te voelen. In 2022 gaf 87% aan zich (heel erg) verbonden te voelen.
- > Het merendeel van de ondernemers heeft contact met andere ondernemers in de omgeving (85% en bewoners uit de buurt (75%).

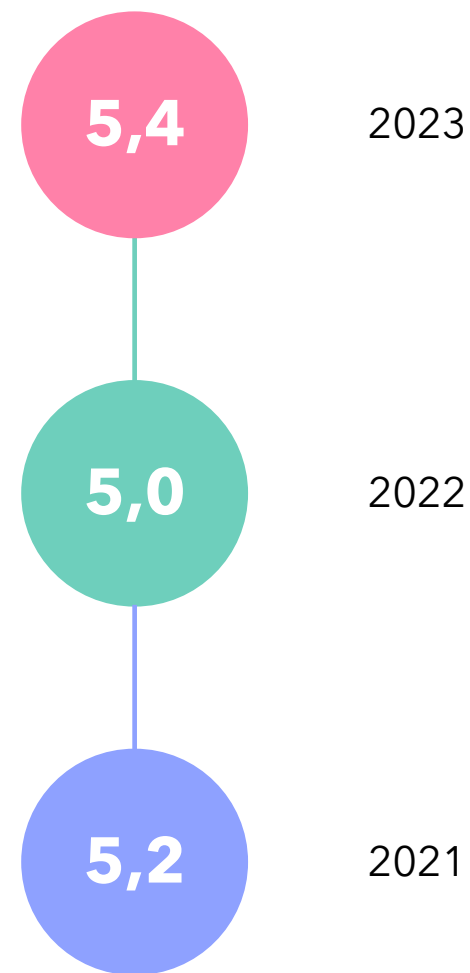
Minder ondernemers zijn tevreden over de communicatie van de gemeente

- > 12% van de ondernemers voelt zich in hun bedrijfsactiviteiten gesteund door de gemeente Amsterdam.
- > Waar vorig jaar 25% van de ondernemers de communicatie van gemeente Amsterdam aan ondernemers als (zeer) goed beoordeelde, is dat met 15% nu lager. 41% van de ondernemers vindt de communicatie (zeer) slecht.

Bewonersbelangen krijgen ruim voorrang t.o.v. ondernemersbelangen. De ondernemer delft in iedere discussie het onderspit want wordt door de gemeente overruled - Horeca ondernemer

Vanwege de continue stroom aan additionele regelgeving die vanuit het stadhuis wordt gelanceerd - Ondernemer in de toerisme sector

Naast dat ik een geboren Amsterdammer ben, ondernemen wij al meer dan 30 jaar in de binnenstad. Vaak uitdagend, zelden gemakkelijk maar altijd vermakelijk - Horeca ondernemer



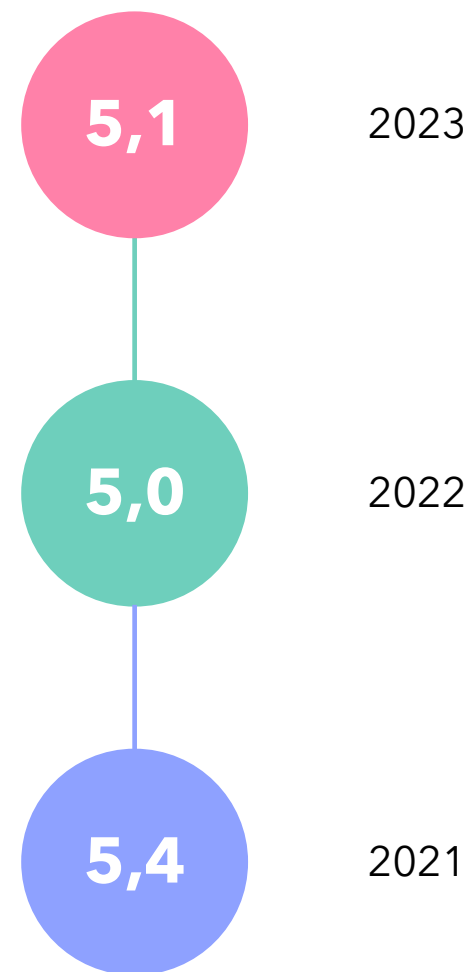
Bereikbaarheid

Ondernemers zijn nog steeds ontevreden over de bereikbaarheid

- > Ondernemers beoordelen de bereikbaarheid van (hun onderneming in) de binnenstad met een 5,1. Dit gemiddelde rapportcijfer is vergelijkbaar met voorgaande jaren.
- > Het aandeel ondernemers dat van mening is dat bouwwerkzaamheden, opbrekingen en grote projecten van bijvoorbeeld bruggen en kades invloed zullen hebben op hun bedrijfsresultaten is ook gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. 49% voorziet (zeer) veel invloed, vorig jaar gold dit voor 43% van de ondernemers.
- > Als het gaat om deelmobiliteit, zien nog weinig ondernemers op dit moment de voordelen voor de bereikbaarheid van hun onderneming. 8% geeft aan dat deelmobiliteit (zeer) veel bijdraagt aan de bereikbaarheid van hun onderneming. 46% is van mening dat het (zeer) weinig bijdraagt.

Op weg naar een zero-emissie logistiek door het faciliteren van elektrisch vervoer, transport via water en financiële steun

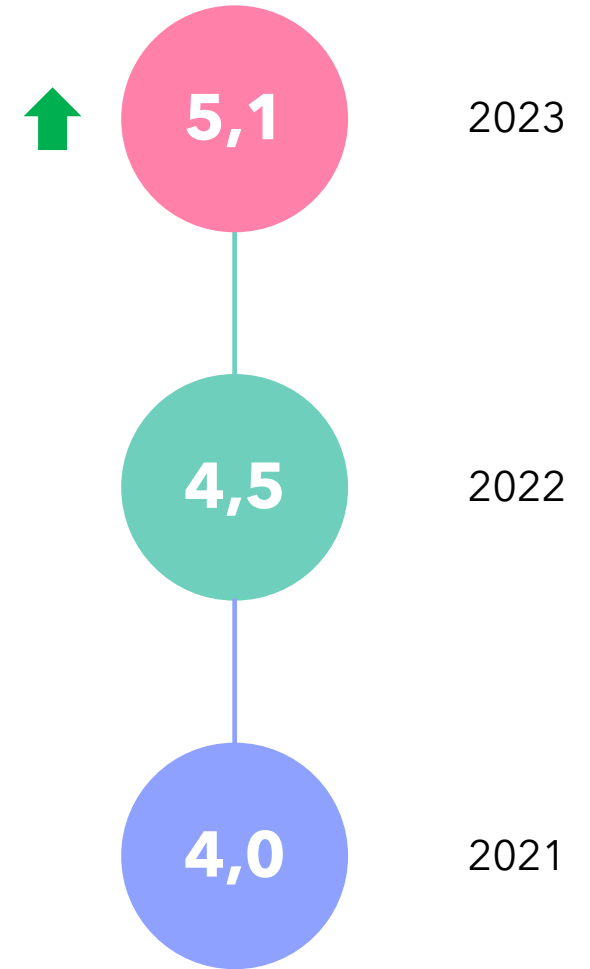
- > De gemeente Amsterdam wil in 2025 zoveel mogelijk uitstootvrij vrachtverkeer in de stad. 20% van de ondernemers is, volgens zichzelf, op dit moment (zeer) goed voorbereid op een zogenoemde zero-emissie logistiek.
- > Gevraagd naar welke hulp zij van de gemeente willen ontvangen bij de overgang naar een zero-emissie logistiek noemen ondernemers vooral dat hulp welkom is bij het faciliteren van elektrisch vervoer en verwerking van afval. En financiële hulp, bijvoorbeeld via subsidies, bij het proces dat dit voor ondernemers met zich meebrengt. Ze zien ook mogelijkheden voor (meer) transport via water:
 - *"Duidelijk beleid, met tools die we met leveranciers kunnen delen. Een voorbeeld is bijvoorbeeld dat elektrische vrachtwagens nu nog steeds te zwaar zijn voor bruggen."*
 - *"De zekerheid dat de elektrische capaciteit in de stad genoeg is om de logistiek ook te ondersteunen. Kortom, als er maar genoeg elektra is om te kunnen bewegen en bevoorraden."*
 - *"Gewenste investeringen subsidiëren."*
 - *"Eindelijk eens vergunningen afgeven voor vervoer over water."*



Openbare ruimte

Tevredenheid met de kwaliteit van de openbare ruimte stijgt

- > De kwaliteit van de openbare ruimte wordt met een 5,1 beoordeeld. Ondernemers zijn positiever dan in voorgaande jaren.
- > In 2022 gaven zij gemiddeld een 4,5 voor hoe schoon het is op straat. In 2021 beoordeelden de ondernemers de hoeveelheid zwerfafval en afval op straat in de binnenstad met een 4,0.
- > Over de afhandeling van het bedrijfsafval zijn de meningen verdeeld. 38% van de ondernemers is (zeer) tevreden over de afhandeling van het bedrijfsafval, en 36% is hier (zeer) negatief over. Deze verdeling is nagenoeg identiek aan vorig jaar.
- > 7% van de ondernemers geeft aan dat er afgelopen jaar (zeer) veel vergroening heeft plaatsgevonden in de openbare ruimte rondom hun bedrijf. 61% zegt dat er (zeer) weinig vergroening van de openbare ruimte was, 15% geeft aan dat er helemaal geen vergroening in de omgeving van hun bedrijf heeft plaatsgevonden.



Veiligheid

Er is gematigde tevredenheid over de veiligheid

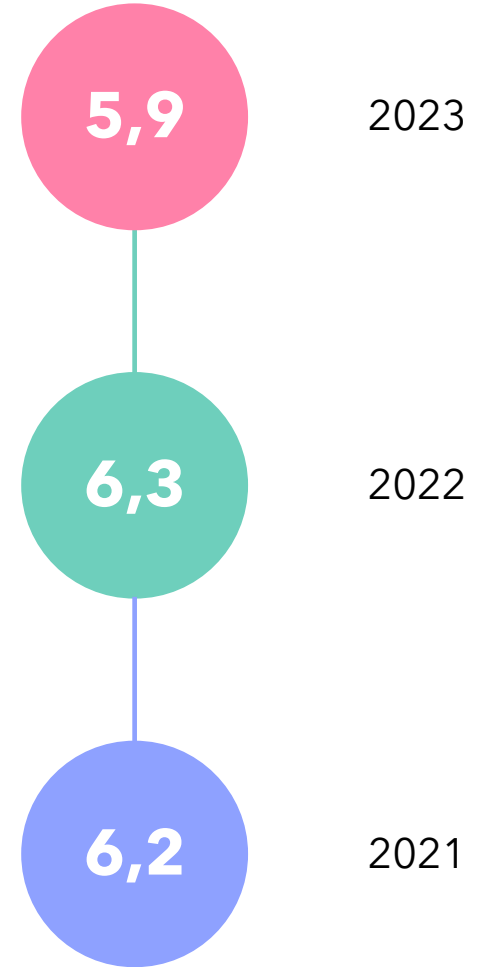
- > Ondernemers beoordelen de veiligheid met een gemiddeld rapportcijfer van 5,9.
- > Ondernemers vinden dat de gemeente zich in de handhaving met name meer moet focussen op de staat van de openbare ruimte. 71% van de ondernemers vinden dat de gemeente hier meer aandacht aan moet besteden dan nu gebeurt. Vorig jaar gaf 77% van de ondernemers aan dat de gemeente zich hier in handhaving meer op moet richten.
- > Op afstand volgen de aandachtspunten ongewenst gedrag van bezoekers (56%) en overlast door criminaliteit (48%).

Weinig of geen zichtbare politie. Bovendien van zeer slechte kwaliteit. Geen of onvoldoende camera's. Eigenlijk niets dat de veiligheid of gevoel van veiligheid vergroot. Bij overlast of duidelijke klachten niet of onvoldoende ingrijpen - Retail food ondernemer

Het is mij opgevallen dat onze gasten vrijwel geen rare zaken, zoals zakkenrollers en drugsverkopers hebben gemeld - Horeca ondernemer

Er is een toename van zwervers, daklozen en verwarde mensen - Retail non-food ondernemer

Veel kleine criminaliteit, dealers weer terug - Horeca ondernemer

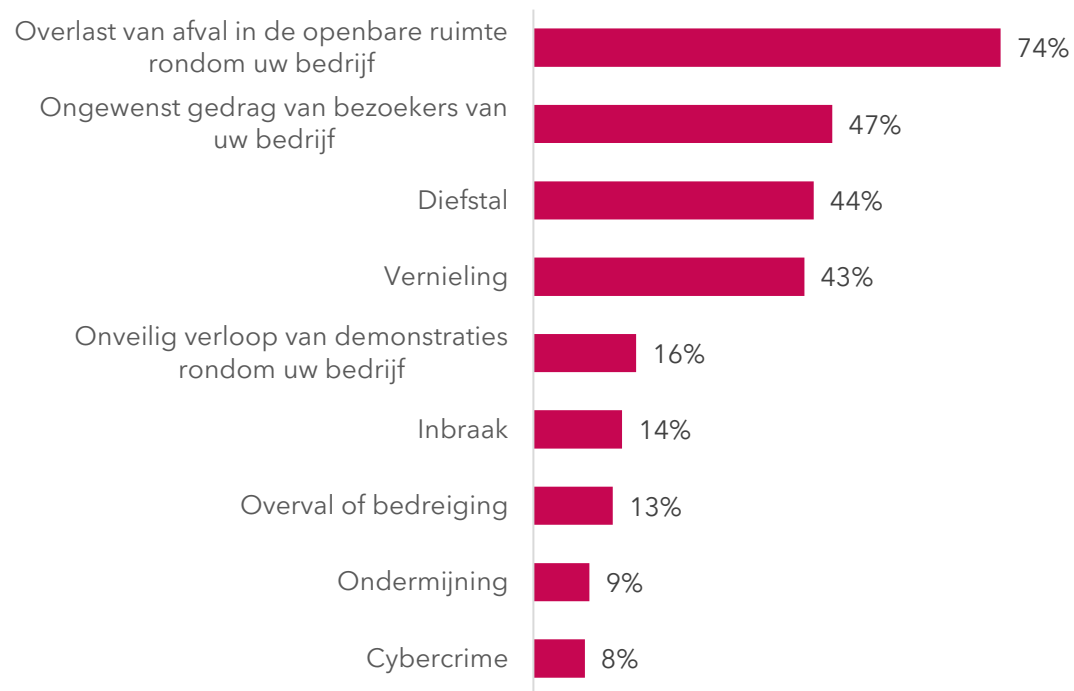


Veiligheid

- > Driekwart van de ondernemers heeft in 2022 te maken gehad met overlast van afval in de openbare ruimte. Bijna de helft heeft te maken gehad met ongewenst gedrag van bezoekers, diefstal en vernieling.
- > Bij de incidenten waar zij mee te maken hebben gehad, doet slechts een beperkt deel altijd aangifte, afgezien van diefstal. 60% van de ondernemers zegt altijd aangifte te doen bij diefstal. 66% van de ondernemers zegt altijd aangifte te doen bij inbraak en bij een overval of bedreiging.

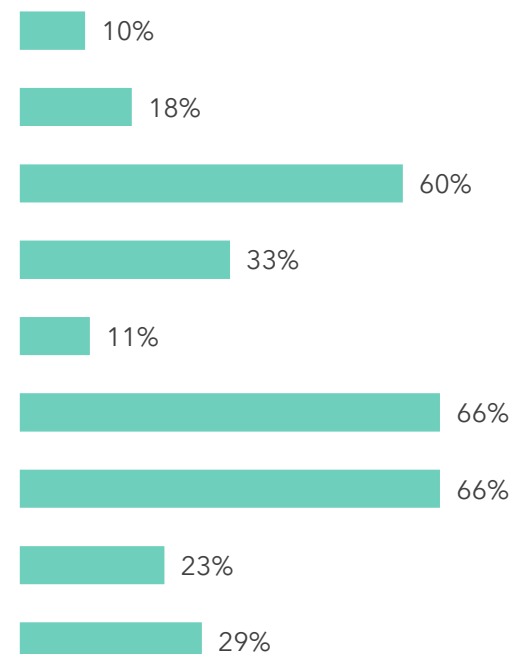
Met welke van onderstaande situaties heeft u in 2022 minstens één keer te maken gehad?

Basis: allen (n=136)



Bij welke situaties doet u altijd aangifte bij de politie?

Basis: allen (n=136)



Toekomstvisie

Meer groen, een schonere en minder drukke openbare ruimte door het aanpakken van afval dat blijft liggen, betere bereikbaarheid en meer zichtbare handhaving om ongewenst gedrag en criminaliteit tegen te gaan maken de binnenstad aantrekkelijker volgens ondernemers

- *"Autoluw, veel en veel groener, parkeergarages in de buurt, goed openbaar vervoer."*
- *"De stad moet schoner worden en beter bereikbaar met het OV, en meer parkeerplekken aan de randen van de stad. Beter fietsparkeerbeleid, stoepen moeten te alle tijden vrij zijn van fietsen."*
- *"Betere afvalinzameling, er blijft te veel rommel liggen."*
- *"Een schonere openbare ruimte, aanpak van dealers en aanpak van 'onaangepast gedrag'."*
- *"Meer handhaving en politie op straat, en ook tot later in de nacht. Momenteel vertrekt de handhaving reeds rond 01:30 en is er te weinig politie op straat aanwezig, waardoor er tientallen drugsdealers de hele avond voor onze deuren staan. Deze drugsdealers veroorzaken ook de meeste overlast in het gebied, en juist niet de toeristen, die veelal slachtoffer worden van dit gedrag."*

Ondernemers zien het belang van alle typen bezoekers

- > Volgens ondernemers zijn de verschillende bezoekersgroepen van de Amsterdamse binnenstad allemaal van belang in de toekomst.
- > Het aandeel ondernemers dat bezoekers die vanuit vrijetijdsbesteding (toeristen, bezoekers voor een dagje uit) belangrijk vinden is groter dan het aandeel ondernemers dat zakelijke bezoekers (bezoekers van beurzen en congressen, zakelijke afspraken) belangrijk vindt.

In welke mate zijn de volgende groepen bezoekers aan de Amsterdamse binnenstad voor u als ondernemer belangrijk in de toekomst?	% (heel) belangrijk	% (heel onbelangrijk)
Herkomst		
Bewoners van Amsterdam	90%	3%
Bezoekers uit de regio Amsterdam	85%	4%
Bezoekers uit heel Nederland	82%	4%
Bezoekers uit Europa	89%	4%
Bezoekers van buiten Europa	83%	7%
Bezoekdoel		
Bezoekers vanuit vrijetijdsbesteding	84%	8%
Zakelijke bezoekers	72%	12%

Bijlagen

A decorative graphic consisting of several thick, white, concentric arcs that curve from the bottom right towards the top right, set against a solid blue background.

Onderzoeksverantwoording

Methode



- > Online kwantitatief onderzoek



- > 56 vragen



- > Invulduur: 23 minuten



- > Doelgroep: eigenaren/bedrijfsleiders in de binnenstad van Amsterdam

Steekproef



- > De steekproef is niet gecontroleerd op representativiteit, vanwege het ontbreken van geschikte referentiecijfers
- > Een profiel van de deelnemers met hun sector en bedrijfsrol is te vinden op pagina 17
- > Het profiel van de deelnemers van dit jaar is vergelijkbaar met dat van de afgelopen twee jaar



- > Steekproefkader: relaties van Amsterdam City. Directe relaties zijn benaderd via e-mail met een unieke link. Indirecte relaties zijn benaderd met een open link via de eigen kanalen (nieuwsbrief, social media) van Amsterdam City

Veldwerk



- > Vragenlijst ingevuld: 136 deelnemers (maximale marge is 8,4% bij 95% betrouwbaarheid)



- > Dataverzameling: 16 tot en met 30 januari 2023

Onderzoeksverantwoording

Respons



- > In totaal hebben 136 ondernemers de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > Er zijn op 16 januari 584 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd aan directe relaties van Amsterdam City.
- > Naar directe relaties die niet hebben gereageerd op de uitnodiging van het onderzoek, zijn twee herinneringsmails gestuurd.
- > De respons van directe relaties bedraagt 9%.

Omschrijving	Directe relaties	Indirecte relaties
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	584	
Bouncers (niet bereikt)	67	
Gestart met vragenlijst	66	187
Uitgescreend (geen doelgroep)	4	9
Afgehaakt	17	87
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	45	91

Onderzoeksverantwoording

Profiel deelnemers

- > Het profiel van de deelnemers van het onderzoek is vergelijkbaar met het profiel van deelnemers in de afgelopen twee jaar.

Sector van het bedrijf	Ondernemers 2023	Ondernemers 2022	Ondernemers 2021
Horeca	46%	49%	43%
Retail non-food	19%	17%	25%
Toerisme	10%	8%	6%
Culturele sector	6%	2%	4%
Ambacht	5%	4%	5%
Creatieve sector	3%	2%	1%
Retail food	2%	5%	5%
Persoonlijke dienstverlening	2%	2%	1%
Zakelijke dienstverlening	2%	1%	1%
Vastgoed	1%	1%	1%
Financiële sector	0%	1%	0%
Anders	4%	8%	7%

Contactgegevens

Ruigrok onderzoek & advies
Silodam 1a
1013 AL Amsterdam
020 - 7820400

IBAN: NL78 INGB 0659 1702 64
Btw-identificatienummer:
NL809001469B01
KVK: 34135878

www.ruigrok.nl

[LinkedIn](#)

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

