

DE STEM VAN DE ONDERNEMER

Een kwantitatief onderzoek onder ondernemers in de binnenstad van Amsterdam
in opdracht van Amsterdam City

JORIS DE JONGH
JEROEN HERMANS

AMSTERDAM, november 2017



INHOUDSOPGAVE

AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK	03
SAMENVATTING	04
RESULTATEN	07
– OVERLAST	08
– BEREIKBAARHEID	09
– OVERLAST	11
– DIVERSITEIT	14
– OVERIGE BEDRIJFSZAKEN	16
BIJLAGEN	18



AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Amsterdam City is de overkoepelende vereniging voor ondernemers in de Amsterdamse binnenstad. Amsterdam City vertegenwoordigt ondernemers in de breedste zin van het woord: ondernemersverenigingen, grotere en kleinere bedrijven, instellingen en culturele organisaties. Het primaire doel van Amsterdam City is een economisch gezonde en diverse stad. De focus van de vereniging ligt op het stimuleren en het verbeteren van het economisch klimaat in de Amsterdamse binnenstad.

Amsterdam City brengt elk jaar de Amsterdam City Index uit waarin op basis van bestaande data wordt gerapporteerd hoe het staat met de Amsterdamse binnenstad. Thema's in de index zijn: omzet, verkeer, drukte, schoon en veilig, imago en regio.

Doel onderzoek



Amsterdam City heeft behoefte aan inzicht in de opinie van haar leden over deze onderwerpen. Met deze inzichten wil zij de Index verrijken en de stem van de ondernemer gebruiken als input voor het verkiezingsdebat op dinsdag 23 januari 2018. Daarnaast geeft het Amsterdam City inzichten in waar zij zich de komende jaren op moet richten. Ook kunnen de uitkomsten worden gebruikt voor publiciteit en PR waarmee Amsterdam City zich kan profileren.

Onderzoeksvraag:

Wat is de opinie van de leden over de belangrijkste thema's uit de Amsterdam CityIndex?

De belangrijkste onderwerpen zijn:

- Hoe kijken ondernemers aan tegen de bereikbaarheid van hun vestiging?
- In hoeverre ervaren ondernemers overlast van drukte, vuil en criminaliteit?
- Hoe oordelen ondernemers over de diversiteit aan bedrijven in hun straat/BIZ gebied?
- Wat is de verwachting van de omzet voor 2018? Hoe kijken ondernemers aan tegen overige bedrijfsonderwerpen?

METHODE ONDERZOEK EN LEESWIJZER

Methode

Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit (indirecte) leden van Amsterdam City. In totaal hebben 184 (indirecte) leden de vragenlijst helemaal ingevuld; hiervan is het merendeel eigenaar/bedrijfsleider.



Leeswijzer

In dit rapport starten we met een samenvatting, gevolgd door de resultaten. De kwantitatieve resultaten zijn visueel weergegeven in grafieken en de kwalitatieve resultaten als tekstwolkjes waarin quotes van ondernemers staan of als *schuingedrukte roze tekst* met aanhalingstekens.

Het rapport wordt afgesloten met een onderzoeksverantwoording waarin informatie staat weergegeven over de vragenlijst, de respons en de doelgroep.

In dit gehele rapport rapporteren we op alle eigenaren of bedrijfsleiders die (indirect) lid zijn van Amsterdam City. We noemen deze groep in de rapportage ‘ondernemers’ of ‘eigenaren/bedrijfsleiders’ (n=166).



SAMENVATTING



ONDERNEMERS IN DE BINNENSTAD VAN AMSTERDAM MAKEN ZICH VOORAL ZORGEN OVER DE BEREIKBAARHEID (VOOR AUTOMOBILISTEN EN LEVERANCIERS), ZWERFAFVAL OP STRAAT, DE DRUKTE EN HET TOEGENOMEN TOERISME, DE GESTEGEN HUURPRIJZEN EN DE AFNAME VAN DIVERSITEIT AAN BEDRIJVEN.

- Ruim de helft van de eigenaren/bedrijfsleiders vindt de bereikbaarheid van hun bedrijf (zeer) goed.
- Zij zijn het minst tevreden over de bereikbaarheid voor automobilisten en leveranciers. Zij vinden dan ook dat de bereikbaarheid voor deze twee groepen verbeterd moet worden. Voor leveranciers moeten er met name meer laad- en losplekken komen in combinatie met laden en lossen op andere tijdstippen. Voor automobilisten moeten er volgens ondernemers meer en goedkopere parkeerplaatsen komen en niet te veel straten autovrij worden gemaakt of afgesloten worden.
- Zwerfafval is het grootste issue voor ondernemers: drie op de vijf heeft hier het afgelopen jaar overlast van gehad. Het aanpakken van zwerfafval heeft volgens hen ook de hoogste prioriteit. Bijna alle ondernemers vinden dat de gemeente zich hiervoor moet inzetten en de helft vindt dat de bewoners hier (mede) voor verantwoordelijk zijn.
- Driekwart van de eigenaren/bedrijfsleiders onderneemt zelf actie als de straat om hun bedrijf vuil is of als zij overlast gevende personen bij hun bedrijf hebben.
- Als gevraagd wordt hoe tevreden zij zijn over de diversiteit in de binnenstad, geeft iets minder dan de helft van de ondernemers aan dat zij (zeer) tevreden zijn over de diversiteit van bedrijven in hun gebied. Eigenaren/bedrijfsleiders die gevestigd zijn tussen de Kalverstraat en de Westerstraat zijn vaker tevreden over de diversiteit dan eigenaren/bedrijfsleiders in de Oude Stad.
- Om de diversiteit te behouden, vinden ondernemers het belangrijk dat er voldoende speciaalzaken blijven bestaan voor de bewoners en dat er genoeg variatie is in het aanbod. Ook vinden zij het van belang dat de straat schoon is.
- Drie op de tien ondernemers verwacht een hogere omzet in 2018. Maar liefst vier op de vijf ondernemers maakt zich zorgen over de ontwikkeling van de huurprijzen.

RESULTATEN



ONDERNEMERS GEVEN AAN DAT ZE ZICH MET NAME ZORGEN MAKEN OVER DE BEREIKBAARHEID, DE DRUKTE EN HET TOERISME. OOK ZWERFAFVAL, DE STIJGENDE HUURPRIJZEN EN DAARMEE HET VERDWIJNEN VAN DIVERSITEIT IN DE BINNENSTAD ZIJN ISSUES.

Eigenaren/bedrijfsleiders maken zich zorgen over de bereikbaarheid in de binnenstad en of klanten nog wel bij hun bedrijf kunnen komen als hen spontaan gevraagd wordt waar zij zich zorgen over maken. Eigenaren/bedrijfsleiders geven aan dat het te druk is in de binnenstad (met name door toerisme) waardoor de stad onleefbaar wordt. Er zijn te weinig parkeerplaatsen en te veel fietsers, scooters en (fiets)taxi's.

“Brommers, scooters en fietsers. Te veel toerisme. Te weinig parkeergarages in de onmiddellijke nabijheid van het centrum. Te weinig direct vervoer van en naar parkeergarages buiten het centrum. In de winkelstraten teveel horeca en aanverwante bedrijven.”

Het toenemende aantal toeristen en toeristenwinkels in de binnenstad is voor veel ondernemers een pijnpunt.

“Het aantal toeristen dat alleen komt voor drugs en alcohol, toeristenwinkels, het imago dat Nederland krijgt door de ongezonde winkels op de hoofdstraten.”

Ook geven eigenaren en bedrijfsleiders aan dat er teveel zwerfafval is in de stad.

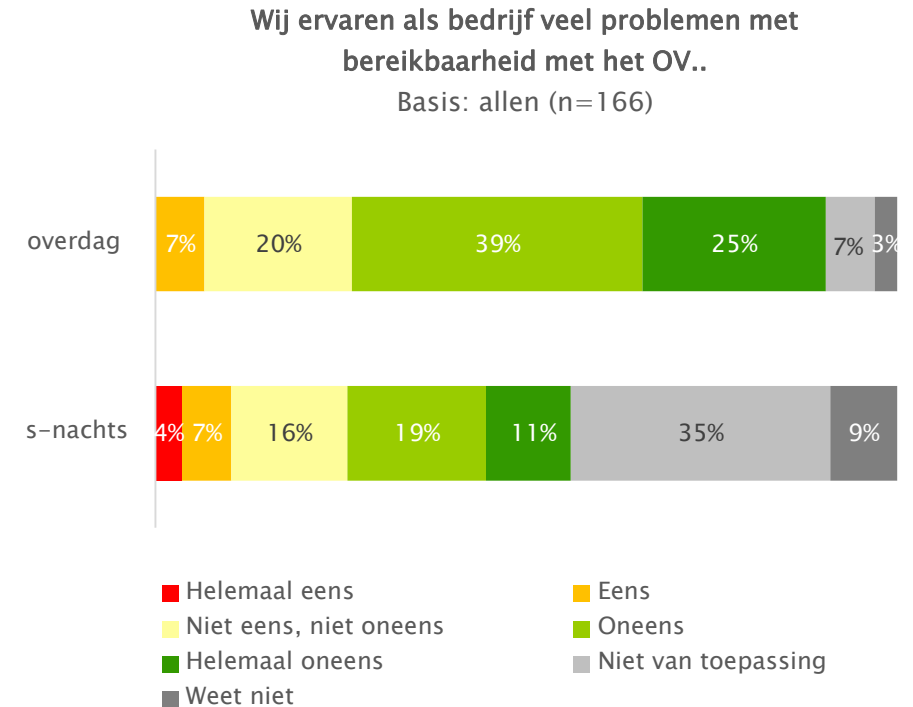
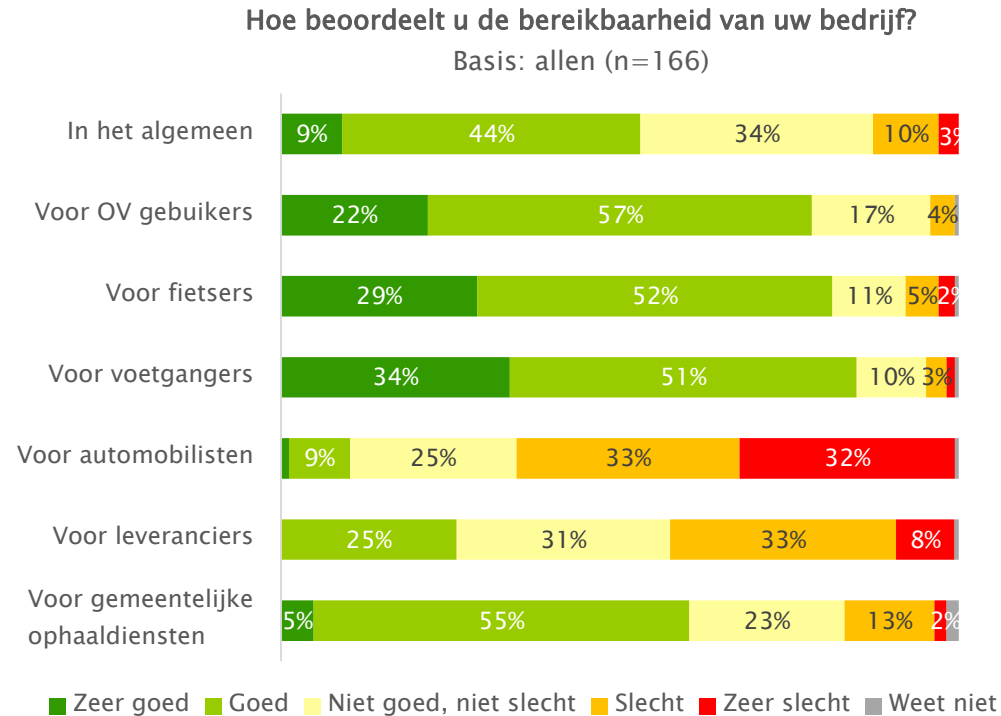
“Het zwerfvuil op straat door de vele toeristen. Het feit dat het blijkbaar niet mogelijk is om in t centrum gewoon dagelijks vuil op te laten halen zoals in andere grote steden. De pulp zaken zoals Ice Bakery en Nutella shops.”

De huurprijzen stijgen hard, waardoor ondernemers zich zorgen maken over de toekomst. Zij vragen zich af of er nog genoeg kleine en onderscheidende ondernemingen voor de bewoners overblijven.

“Stijgende huurprijzen waar de gemeente niet tegen optreedt. Voor kleine zelfstandige zijn de huurprijzen zo niet meer op te brengen en zullen de winkelstraten in de stad steeds meer een eenheidsworst worden.”

Tot slot noemen enkele ondernemers dat ook de woningprijzen voor bewoners te hoog zijn, waardoor personeel ver moet reizen om op het werk te komen. Sommige eigenaren en bedrijfsleiders geven aan dat de handhaving te streng is voor ondernemers en anderen geven aan dat de handhaving strenger mag optreden als het neerkomt op het gedrag van toeristen in de binnenstad.

RUIM DE HELFT VAN DE ONDERNEMERS IN AMSTERDAM VINDT DE BEREIKBAARHEID VAN HUN BEDRIJF (ZEER) GOED. ZIJ ZIJN HET MINST TEVREDEN OVER DE BEREIKBAARHEID VOOR AUTOMOBILISTEN EN LEVERANCIERS.



- Slechts een beperkt gedeelte van de ondernemers ervaart veel problemen met de bereikbaarheid met het openbaar vervoer overdag (7%) en 's-nachts (11%).

EIGENAREN EN BEDRIJFSLEIDERS VINDEN MET NAME DAT DE BEREIKBAARHEID VERBETERD MOET WORDEN VOOR LEVERANCIERS EN AUTOMOBILISTEN.



- Ondernemers geven aan dat er voor leveranciers met name meer laad- en losplekken moeten komen in combinatie met andere tijdstippen.
- Voor automobilisten moeten er volgens ondernemers meer en goedkopere parkeerplaatsen komen en moeten er niet te veel straten autovrij worden gemaakt of afgesloten worden.

ZWERFAFVAL IS HET GROOTSTE ISSUE VOOR ONDERNEMERS; DRIE OP DE VIJF HEEFT HIERVAN HET AFGELOPEN JAAR OVERLAST ERVAREN.

Van welke van de volgende zaken heeft u als ondernemer het afgelopen jaar overlast ervaren?

Basis: allen (n=166)

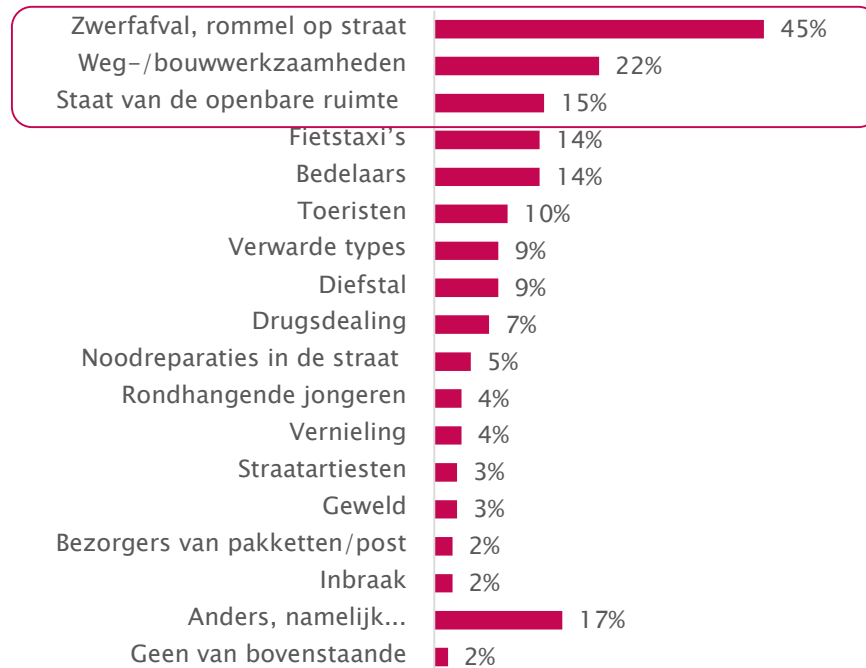


- Bedrijfsleiders hebben vaker te maken gehad met diefstal dan eigenaren (35% versus 15%).
- Eigenaren/bedrijfsleiders in de Oude Stad hebben vaker last ervaren van drugsdealing dan eigenaren/bedrijfsleiders tussen de Kalverstraat en Westerstraat (25% versus 8%).
- Ondernemers in de Oude Stad hebben vaker last gehad van verwarde types het afgelopen jaar dan ondernemers tussen het Rembrandtplein en Oud-Zuid (38% versus 19%), terwijl ondernemers gevestigd tussen het Rembrandtplein en Oud-Zuid vaker overlast hebben ervaren van weg- of bouwwerkzaamheden dan ondernemers in de Oude Stad (53% versus 39%).

VOLGENS ONDERNEMERS HEEFT HET AANPAKKEN VAN ZWERFAFVAL DE HOOGSTE PRIORITEIT. BIJNA ALLEN VINDEN DAT DE GEMEENTE ZICH HIERVOOR MOET INZETTEN EN DE HELFT VINDT DAT DE BEWONERS HIER (MEDE) VOOR VERANTWOORDELIJK ZIJN.

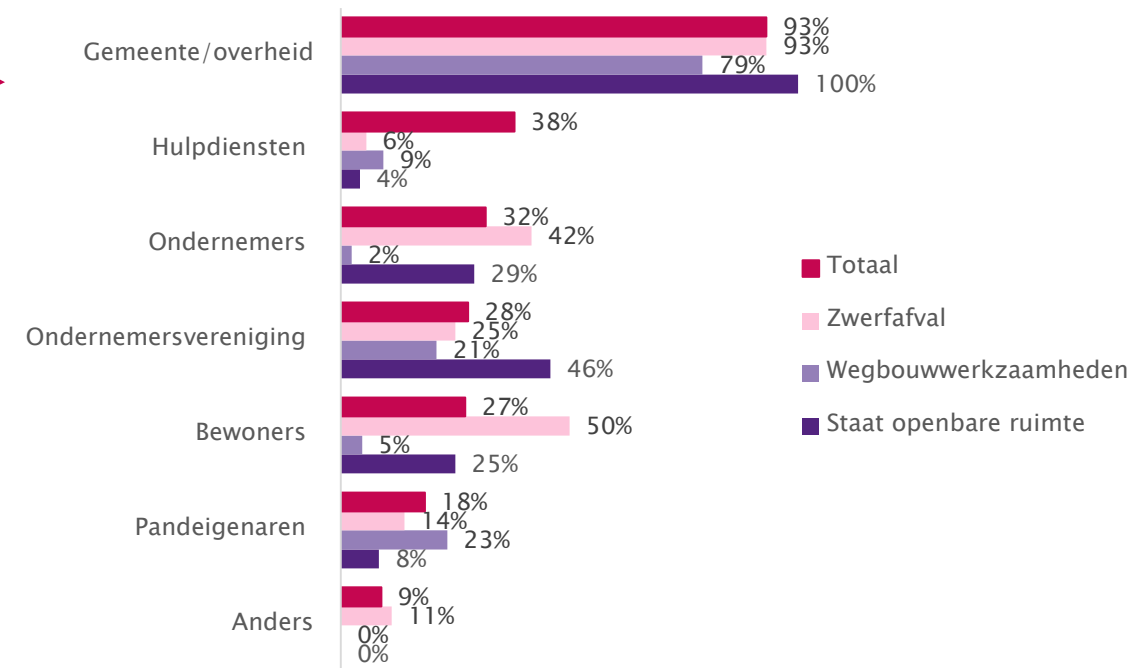
Welke van de volgende zaken hebben volgens u prioriteit om aan te pakken?

Basis: ondernemers die overlast hebben ervaren (n=161)



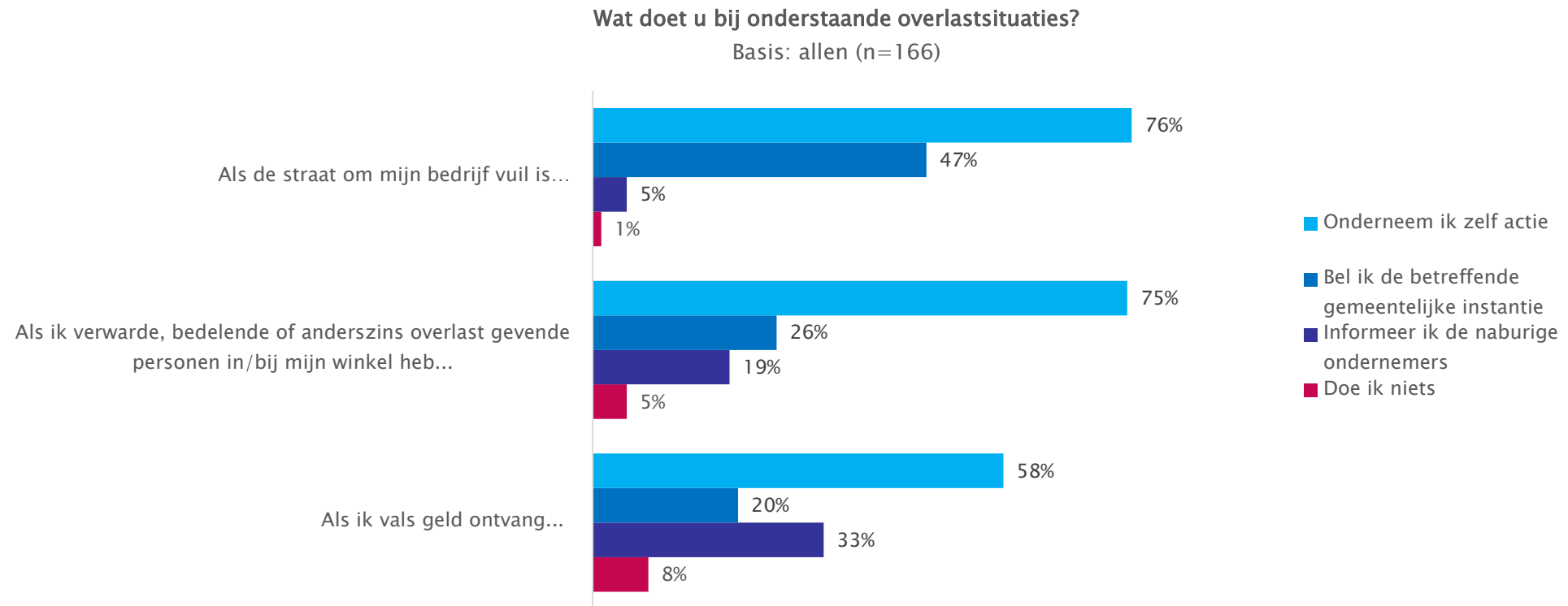
Welke personen/organisaties moeten zich inzetten om de overlast aan te pakken (top 3)?

Basis: ondernemers die vinden dat overlast aangepakt moet worden (n=158)



- Ondernemers en bedrijfseigenaren vinden dat de gemeente veelal verantwoordelijk is voor het aanpakken van overlast in Amsterdam.
- Bijna twee op de vijf vindt dat hulpdiensten hierbij een belangrijke rol moeten spelen, maar voornamelijk als het gaat om diefstal, geweld, inbraak, rondhangende jongeren, verwarde types, bedelaars, straatartiesten en drugsdealing.

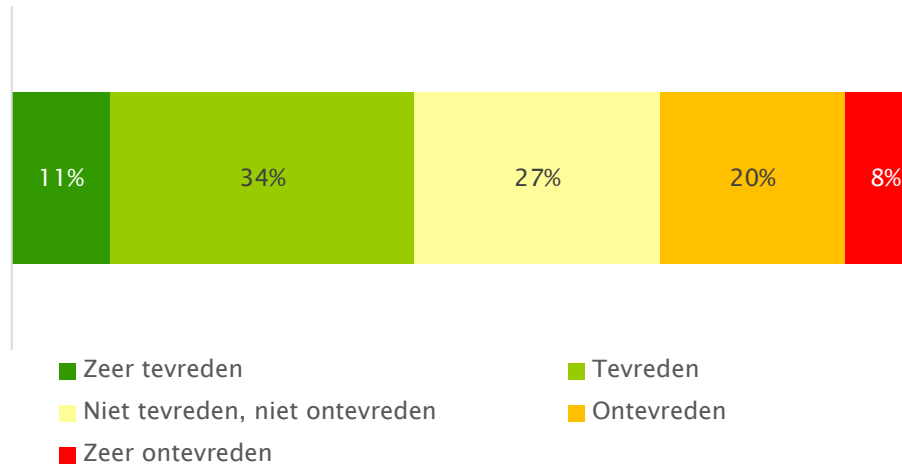
DRIEKWART VAN DE EIGENAREN EN BEDRIJFSLEIDERS ONDERNEEMT ZELF ACTIE ALS DE STRAAT OM HUN BEDRIJF VUIL IS OF ALS ZIJ OVERLAST GEVENDE PERSONEN BIJ HUN WINKEL HEBBEN.



IETS MINDER DAN DE HELFT VAN DE EIGENAREN/BEDRIJFSLEIDERS IS (ZEER) TEVREDEN OVER DE DIVERSITEIT VAN DE BEDRIJVEN IN HET GEBIED RONDOM HUN BEDRIJF, BIJNA DRIE OP DE TIEN IS (ZEER) ONTEVREDEN.

In hoeverre bent u tevreden over de diversiteit van de bedrijven in
het gebied rondom uw bedrijf?

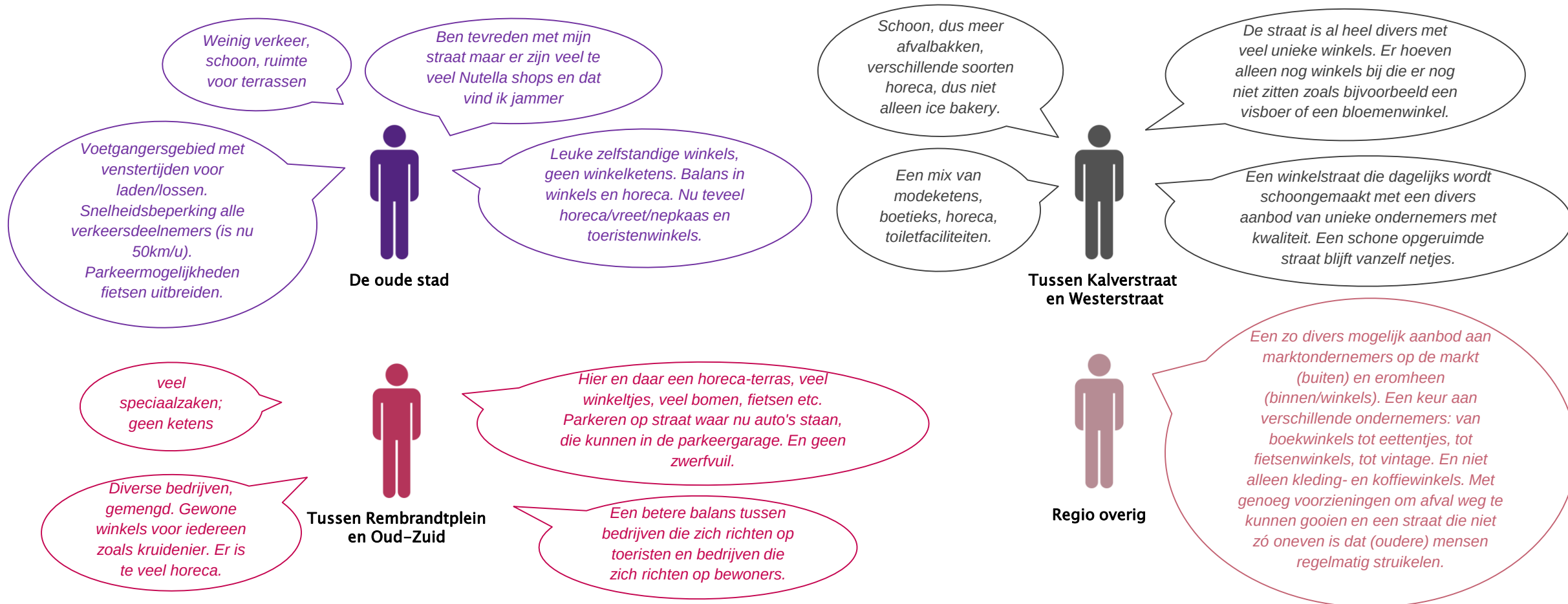
Basis: allen (n=166)



- Eigenaren/bedrijfsleiders die gevestigd zijn met hun bedrijf tussen de Kalverstraat en Westerstraat zijn vaker tevreden over de diversiteit dan eigenaren/bedrijfsleiders in de Oude Stad (55% versus 33%).

OM DE DIVERSITEIT TE BEHOUDEN VINDEN ONDERNEMERS HET BELANGRIJK DAT ER VOLDOENDE KLEINE SPECIAALZAKEN BLIJVEN BESTAAN VOOR DE BEWONERS EN ER GENOEG VARIATIE IS IN HET AANBOD. OOK VINDEN ZIJ HET VAN BELANG DAT DE STRAAT SCHOON IS.

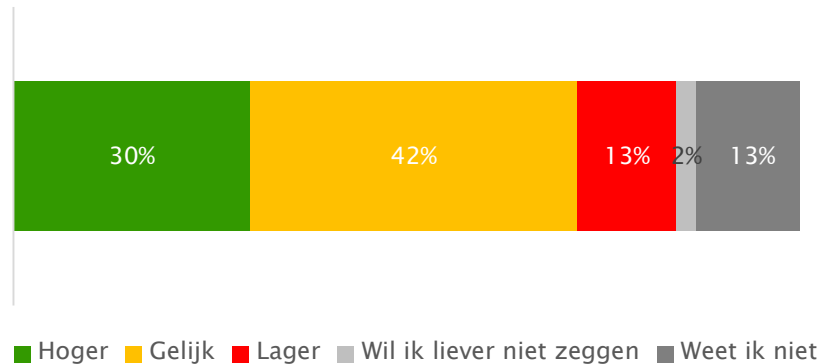
Kunt u aangeven hoe de ideale straat er voor u en uw onderneming uit ziet?



DRIE OP DE TIEN ONDERNEMERS VERWACHT EEN HOGERE OMZET IN 2018. VIER OP DE VIJF MAAKT ZICH ZORGEN OVER DE ONTWIKKELING VAN DE HUURPRIJZEN IN AMSTERDAM.

Verwacht u over 2018 een hogere, lagere of gelijke omzet dan in 2017?

Basis: allen (n=166)



In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: allen (n=166)

Ik maak me zorgen om de ontwikkeling van de huurprijzen



Ik vind het moeilijk om geschikt personeel te vinden



■ Helemaal eens
■ Oneens
■ Weet niet

■ Eens
■ Helemaal oneens

■ Niet eens, niet oneens
■ Niet van toepassing

- Iets meer dan de helft van de eigenaren/bedrijfsleiders vindt het moeilijk om geschikt personeel te vinden. Bedrijfsleiders hebben hier meer moeite mee dan eigenaren (81% versus 51%).

OVERIGE OPMERKINGEN

Bij de overige opmerkingen geven ondernemers ook aan dat zij zich zorgen maken over het toegenomen aantal toeristen in de binnenstad en het afgenomen aantal bewoners. De bereikbaarheid moet worden verbeterd en eigenaren/bedrijfsleiders vinden het belangrijk dat er genoeg diversiteit blijft aan bedrijven.

“Ik ben erg bang dat het allemaal al te laat is en ik weet dat het gewone Amsterdamse publiek de Warmoesstraat en het centrum nu al aan het mijden is. De gemeente moet voor doorstroming verkeer (welke vorm dan ook) zorgen, maar doet dit niet. Amsterdam City doet er al helemaal niets aan en denkt uitsluitend aan grootwinkelbedrijven, ook goed, maar de gewone zaken staan in de kou.”

“Wij merken dat we steeds meer concurrentie hebben van zaken buiten het centrum (West en Noord). De Amsterdammers lijken de weg naar de binnenstad te zijn vergeten. Dat is ook jammer voor de sfeer.”

“Amsterdam City moet niet streven naar meer bezoekers, maar beleid ontwikkelen gericht op verbetering van bezoekerskwaliteit. Daarmee zullen automatisch veel overlast en overlast gevende voorzieningen verminderen en de economie verbeteren.”

“Belangrijk om onvrede van bewoners en ondernemers tegen te gaan, groepen toeristen vermijden in de stad en ruimte/ mogelijkheden blijven behouden voor kleine creatieve ondernemers.”

“Zorg voor een goede bereikbaarheid met de auto en de fiets om de winkeliers die iets anders als mode verkopen te behouden.”

“De stad raakt onbewoond door bedrijven, Airbnb, hotels, pied-à-terre en speculanten. Ik zit al 26 jaar in de Utrechtsestraat en de laatste 4 jaar is de klant die door de Utrechtsestraat loopt (als ze lopen) veranderd. Ochtend en middag toeristen veelal en pas na 4 uur werkende (eigen) klanten. Dat zegt ons genoeg om ons assortiment aan te passen.”

“Wat mij vooral zorgen baart is de diversiteit die terugloopt en dat komt voornamelijk door de geldzucht van veel vastgoedeigenaren.”

BIJLAGEN



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Methode

Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd tussen 1 en 14 november 2017. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit (indirecte) leden van Amsterdam City. In totaal hebben 184 (indirecte) leden de vragenlijst helemaal ingevuld. In dit rapport rapporteren we op alle eigenaren of bedrijfsleiders (n=166).

Representativiteit

De steekproef is niet representatief naar alle ondernemers in de binnenstad van Amsterdam. Het was niet mogelijk om de steekproef te wegen, omdat er te weinig achtergrondgegevens beschikbaar waren evenals een profiel van de eigenaren/bedrijfsleiders.

Steekproef en steekproefkader

Als steekproefkader hebben we gebruik gemaakt van een ledenbestand aangeleverd door Amsterdam CityIndex. De indirecte leden zijn benaderd via straatmanagers en via de website van de Koninklijke Horeca Nederland en konden de vragenlijst invullen via een open link.

De percentages in de onderzoeksverantwoording en in de tabellen zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Vragenlijst

De vragenlijst is in nauw overleg met Amsterdam City tot stand gekomen. Gemiddeld hebben de deelnemers 15 minuten nodig gehad om de vragenlijst van 30 vragen in te vullen.

Respons

In totaal hebben 184 (indirecte) leden de vragenlijst helemaal ingevuld. Er zijn 94 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd naar leden. De respons onder leden bedraagt 24%.

Voor het benaderen van indirecte leden is er gebruik gemaakt van een open link, dus er zijn voor deze groep geen uitnodigingen verstuurd.

Omschrijving	leden	(indirecte) leden
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	94	x
Bouncers (niet bereikt)	8	x
Gestart met vragenlijst	24	203
Afgehaakt	1	42
Gekwalificeerde respondenten leden (netto steekproef)	23	161

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

	Profiel (indirecte) leden Amsterdam City (n=184)	Profiel ondernemers/bedrijfseigenaren (n=166)
Rol binnen bedrijf		
Eigenaar	76%	84%
Bedrijfsleider	14%	16%
Medewerker	4%	0%
Overig	5%	0%
Type klanten		
Vooraf passanten	21%	20%
Neutraal	28%	30%
Vooraf gericht publiek	51%	50%
Locatie		
De oude stad	33%	33%
Tussen Kalverstraat en Westerstraat	39%	39%
Tussen Rembrandtplein en Oud-Zuid	26%	26%
Overig	3%	3%

