

DE STEM VAN DE ONDERNEMER

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

JEROEN HERMANS
JORIS DE JONGH

AMSTERDAM, DECEMBER 2018



INHOUDSOPGAVE

VOORAF 03

SAMENVATTING 06

RESULTATEN 08

BIJLAGEN 19



VOORAF



AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Amsterdam City Index 2019 en de stem van de Amsterdamse ondernemer

Amsterdam City komt op voor de belangen van ondernemers in de Amsterdamse binnenstad. Als overkoepelende vereniging voor ondernemers in de binnenstad van Amsterdam vertegenwoordigen zij de stem van de ondernemer. Amsterdam City brengt al tien jaar lang elk jaar de Amsterdam City Index uit. De Index is de barometer van de bedrijvige Amsterdamse binnenstad. Onderwerpen die onder andere aan bod komen zijn omzet, veiligheid, bereikbaarheid, bedrijven en imago.

Amsterdam City wil graag inzicht in de mening van haar leden en overige ondernemers in de Amsterdamse binnenstad over enkele van deze onderwerpen. Daarvoor werkt Amsterdam City sinds 2017 samen met Ruigrok NetPanel om onderzoek uit te voeren onder de ondernemers in de Amsterdamse binnenstad.

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt bij het samenstellen van de Index. Daarnaast geven de onderzoeksresultaten inzicht in wat er speelt onder ondernemers. En waar Amsterdam City zich als vereniging voor dient in te zetten.

Onderzoeksvraag



Wat is de mening van ondernemers in de Amsterdamse binnenstad over thema's uit de Amsterdam City Index 2019?

Deze hoofdvraag valt uiteen in de volgende subvragen:

- Hoe ervaren ondernemers de drukte veroorzaakt door bezoekers van de binnenstad van Amsterdam?
- Hoe kijken ondernemers aan tegen de diversiteit aan bedrijven in de Amsterdamse binnenstad?
- Hoe kijken ondernemers aan tegen het beleid van de gemeente Amsterdam voor ondernemers in de Amsterdamse binnenstad?

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Methode en doelgroep

Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit leden en indirecte leden van Amsterdam City. In dit rapport presenteren we de resultaten voor eigenaren en/of bedrijfsleiders die (indirect) lid zijn van Amsterdam City. In dit rapport noemen wij deze doelgroep 'ondernemers'. In totaal hebben 188 ondernemers de vragenlijst helemaal ingevuld.

Leeswijzer

We starten dit rapport met een samenvatting, met de hoofdconclusie en de daarbij horende deelconclusies van dit onderzoek. De hoofdconclusie is het antwoord op de hoofdvraag: *Wat is de mening van ondernemers in de Amsterdamse binnenstad over de belangrijkste onderwerpen uit de Amsterdam City Index 2019?*

Na dit overzicht bespreken we elk van de deelconclusies. De kwantitatieve resultaten zijn visueel weergegeven in grafieken. De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%. De antwoorden op de open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. Hierbij geven we een indicatie van de meest gegeven antwoorden maar kijken we ook naar inhoudelijke redenen, geïllustreerd door relevante quotes. De quotes hebben we in de rapportage cursief weergegeven.

In de bijlagen hebben we een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen. Hierin zijn ook de gebruikte vragenlijst, de tabellen en een uitdraai van alle antwoorden op de open vragen terug te vinden.

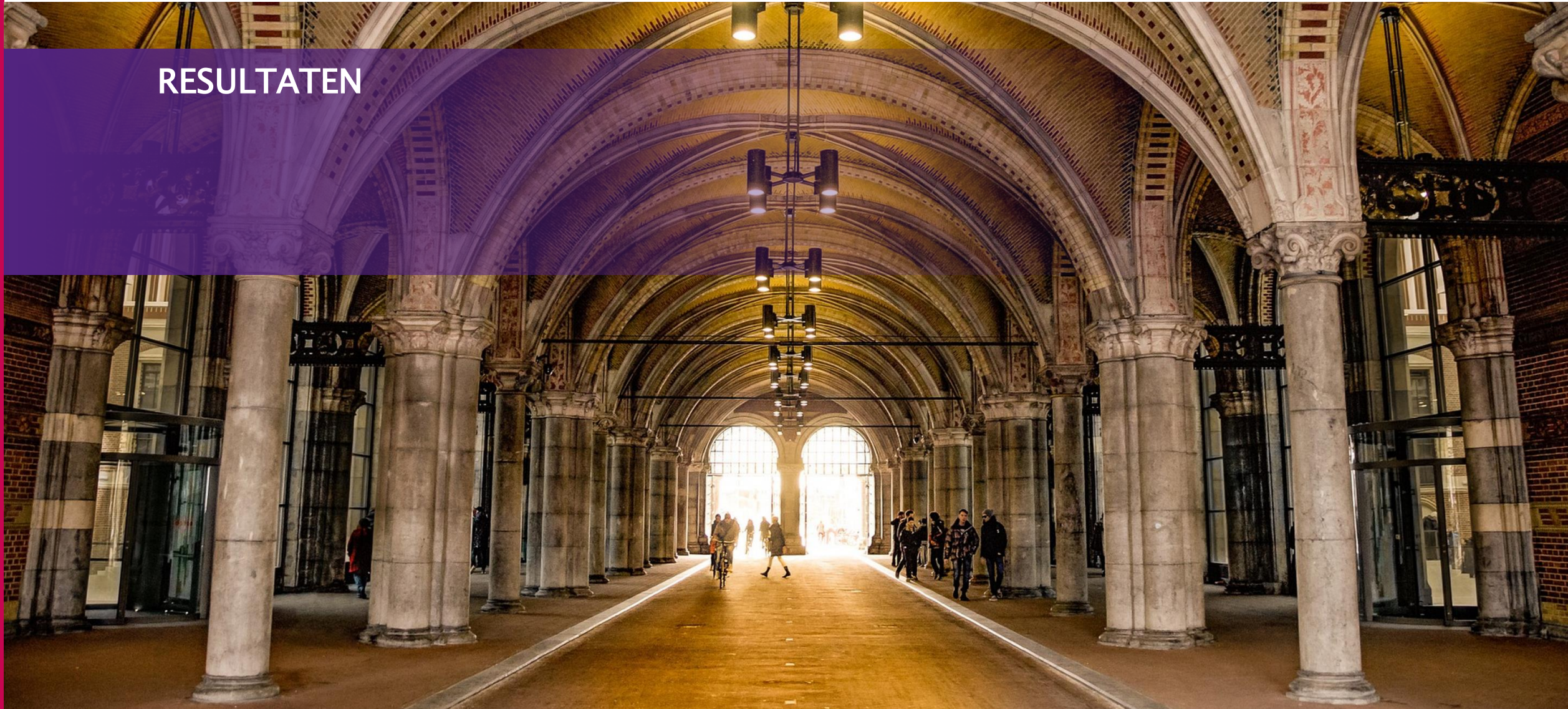
SAMENVATTING



HET MERENDEEL VAN DE ONDERNEMERS IN DE AMSTERDAMSE BINNENSTAD ERVAART GEEN OVERLAST VAN DE DRUKTE DOOR HET AANTAL BEZOEKERS EN VINDT HET OOK NIET TE DRUK. EEN BEHOORLIJK DEEL VAN DE ONDERNEMERS IS ONTEVREDEN OVER WET- EN REGELGEVING VOOR ONDERNEMERS. TWEE OP DE DRIE DEELNEMERS AAN HET ONDERZOEK VINDEN HET BELEID VAN DE GEMEENTE AMSTERDAM OM HET BEZOEKERSAANTAL ONDER CONTROLE TE HOUDEN NIET DE JUISTE AANPAK

- Zeven op de tien ondernemers ervaren geen overlast van het huidige aantal bezoekers van de binnenstad en vinden het belangrijk dat ook bewoners rondom hun bedrijf geen overlast ervaren.
- De meerderheid van de ondernemers is positief over de bezoekersgroei. Een kwart van de ondernemers vindt het door bezoekers te druk in de Amsterdamse binnenstad.
- De grootste zorgen van ondernemers gaan over de negatieve benadering van toeristen en de houding van de gemeente in de drukte-discussie en huurprijzen in de binnenstad. Regelgeving, gebrek aan handhaving en bereikbaarheid leiden ook tot zorgen bij ondernemers.
- Ondernemers zijn ontevreden over wet- en regelgeving door weinig vrijheid voor ondernemen, onvoldoende en willekeurige handhaving en verkeerde focus van gemeente.
- Ondernemers zijn hoopvol gestemd over de effecten van strengere handhaving. Dit is volgens hen de beste aanpak om overlast door drukte in de binnenstad tegen te gaan.
- Zij verwachten minder vaak positieve effecten van de verhoging van het parkeertarief en de toeristenbelasting.
- Vrijwel alle ondernemers vinden de aanwezigheid van zelfstandige winkels in hun straat belangrijk. Volgens de meerderheid is een divers winkelaanbod in de Amsterdamse binnenstad de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente Amsterdam en het bedrijfsleven.
- Een derde van de ondernemers ervaart dat er minder publiek uit Amsterdam in hun straat komt dan een jaar geleden. Zij vinden dit bijna allemaal teleurstellend.

RESULTATEN



ONDERNEMERS MAKEN ZICH MET NAME ZORGEN OVER DE NEGATIEVE HOUDING TEGENOVER TOERISTEN, DE DRUKTE-DISCUSSIE EN DE HUURPRIJZEN IN DE BINNENSTAD

Gevraagd naar waar ondernemers zich op dit moment de grootste zorgen over maken, noemen zij spontaan de **negatieve framing** van toeristen en de **discussie over de drukte** in Amsterdam:

- *De doorgeslagen anti-toeristische houding van de gemeente, waardoor ook veel goede ondernemers worden getroffen.*
- *De tendens dat alles wat niet goed is aan de stad wordt toegeschreven aan "de toerist". Niet alleen wordt daarmee de drukte-discussie ongrijpbaar maar wordt het ook steeds moeilijker om tot objectieve conclusies en daarna verbeteringen te komen om goed en professioneel om te gaan met de drukte in het belang van bewoner, bezoeker en bedrijfsleven. Toerisme wordt nu als boosdoener ingezet bij iedere negatieve ontwikkeling. Het wordt een makkelijke maar soms ook volstrekt irrelevante zondebok.*
- *Dat het aanpakken van de drukte in de binnenstad doorslaat. De bezoekers van Amsterdam zorgen ook voor veel werkgelegenheid in de stad. De drukte-discussie lijkt niet meer in verhouding te staan met de daadwerkelijke overlast.*
- *... Daarnaast wordt er te vaak door de gemeente geroepen dat het te druk is in de stad. Hierdoor gaan mensen dit ook echt geloven, terwijl dit reuze meevalt. Door de foutieve informatie vanuit de gemeente blijven Nederlanders weg uit de stad en komen er steeds meer toeristen. Terwijl diversiteit van groot belang is.*

De **hoge huurprijzen** in de binnenstad zijn ook reden voor zorgen onder ondernemers. Enkele ondernemers vinden dat dit negatieve gevolgen heeft voor het winkelaanbod:

- *Het feit dat het voor zelfstandige ondernemers moeilijk wordt om te kunnen blijven ondernemen. Bereikbaarheid en stijging van huurprijzen zijn daar de grootste peilers in. Grote ketens hebben het vermogen zich wel te vestigen in de mooiste en leukste winkelstraten. De authenticiteit komt hiermee in het geding.*
- *De verschraling van het winkelaanbod door te hoge huren.*

REGELGEVING, GEBREK AAN HANDHAVING EN BEREIKBAARHEID LEIDEN OOK TOT ZORGEN BIJ ONDERNEMERS

Ondernemers vinden dat de **gemeente Amsterdam** hen moet **betrekken bij besluitvorming**.

- *Dat de gemeente te weinig rekening houdt met onze belangen. De gemeente geeft ook weinig ruimte aan ondernemers om mee te denken over bepaalde zaken, terwijl ondernemers vaak hele nuttige informatie kunnen geven en creatieve oplossingen hebben.*
- *Beperking van ondernemerschap door regels lokale overheid.*
- *Gemeente die meer naar bewoners kijkt en luistert dan naar de ondernemers. En ook vaak eenzijdig plannen bedenkt en uitvoert zonder overleg.*

Een **gebrek aan handhaving** leidt ook tot zorgen onder ondernemers:

- *De toenemende drukte en de onzichtbaarheid van toezicht en de afwezigheid van handhaving. Het stadsbestuur (b)lijkt nog steeds niet in staat om adequate antwoorden te vinden op de snel groeiende stroom bezoekers.*
- *Hufterig gedrag. Niemand houdt zich nog ergens aan en handhaving ontbreekt.*

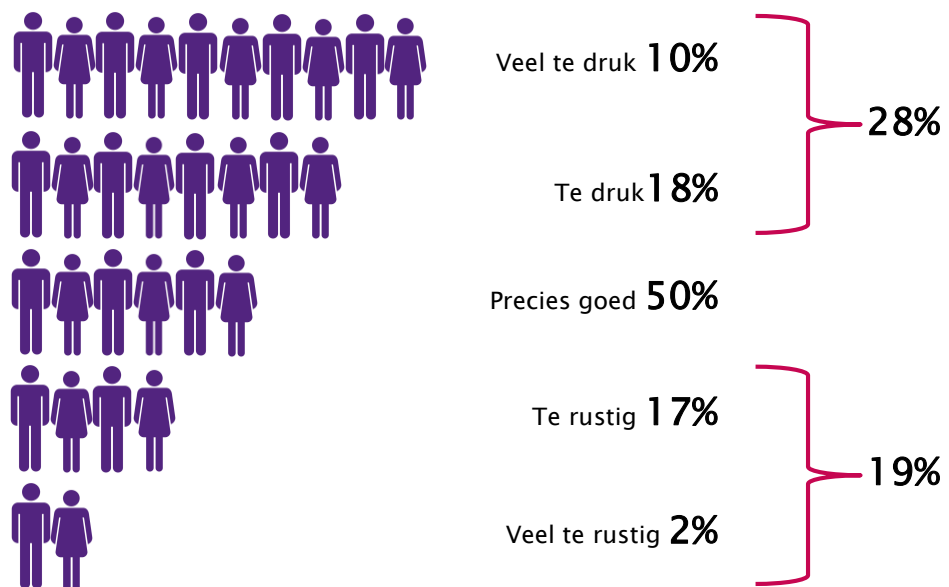
De **bereikbaarheid** is voor enkele ondernemers een belangrijk onderwerp waar zij zich zorgen over maken:

- *De bereikbaarheid per auto, inclusief parkeergelegenheid. Doelgroep is niet alleen maar Amsterdammers die met de fiets komen maar voor een belangrijk deel ook mensen die van buiten de eigen buurt komen, met de auto.*
- *Bereikbaarheid voor klanten. Qua auto maar ook qua fietsen die maar op enkele plekken mogen staan.*

RESULTATEN

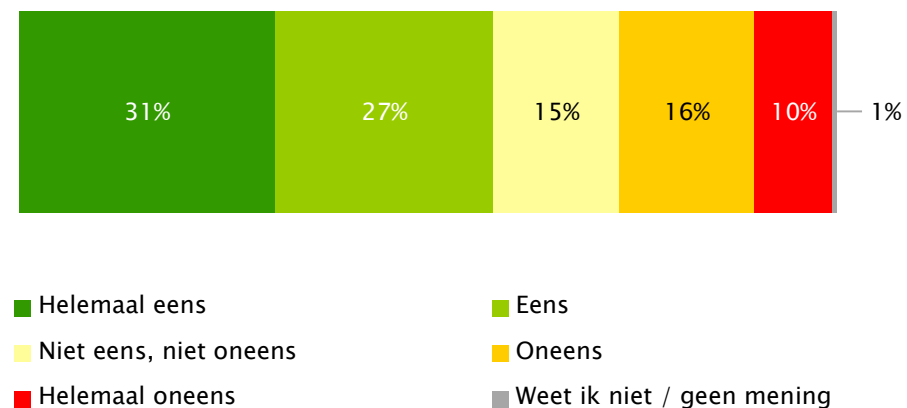
EEN KWART VAN DE ONDERNEMERS VINDT HET DOOR BEZOEKERS TE DRUK IN DE AMSTERDAMSE BINNENSTAD. DE MEERDERHEID VAN DE ONDERNEMERS IS POSITIEF OVER DE BEZOEKERSGROEI

Hoe ervaart u de drukte veroorzaakt door het aantal bezoekers van de Amsterdamse binnenstad in 2018?
Basis: ondernemers (n=188)



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

Dat het aantal bezoekers van de Amsterdamse binnenstad blijft groeien is positief
Basis: ondernemers (n=188)

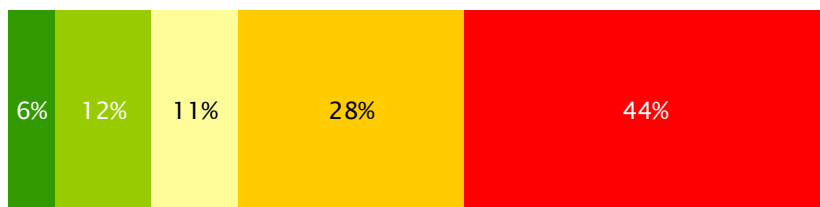


ZEVEN OP DE TIEN ONDERNEMERS ERVAREN GEEN OVERLAST VAN HET HUIDIGE AANTAL BEZOEKERS VAN DE BINNENSTAD EN VINDEN HET BELANGRIJK DAT OOK BEWONERS RONDOM HUN BEDRIJF GEEN OVERLAST ERVAREN

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

Als ondernemer ervaar ik overlast van het huidige aantal bezoekers van de Amsterdamse binnenstad

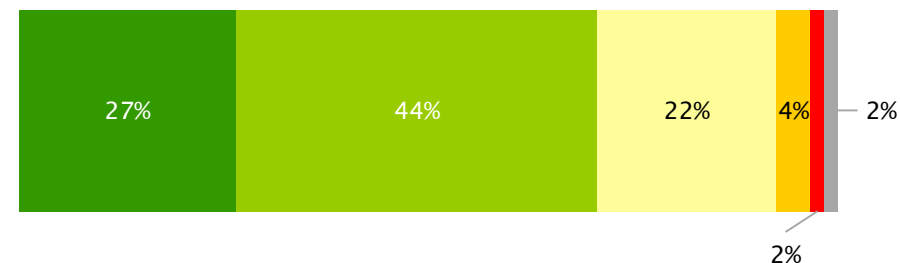
Basis: ondernemers (n=188)



- Helemaal eens
- Eens
- Niet eens, niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet / geen mening

In hoeverre vindt u het belangrijk dat bewoners in en rondom de straat van uw bedrijf geen overlast ervaren van bezoekers van de Amsterdamse binnenstad?

Basis: ondernemers (n=188)

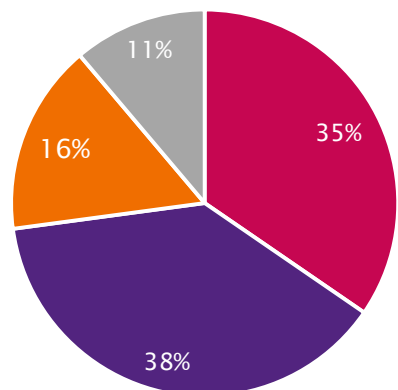


- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Niet belangrijk, niet onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Zeer onbelangrijk
- Weet ik niet / geen mening

EEN DERDE VAN DE ONDERNEMERS MERKT DAT ER MINDER PUBLIEK UIT AMSTERDAM IN HUN STRAAT KOMT DAN EEN JAAR GELEDEN. ZIJ VINDEN DIT VRIJWEL ALLEMAAL TELEURSTELLEND

Ervaart u dat er in de straat van uw bedrijf vaker of minder vaak bezoekers uit Amsterdam zelf komen dan een jaar geleden?

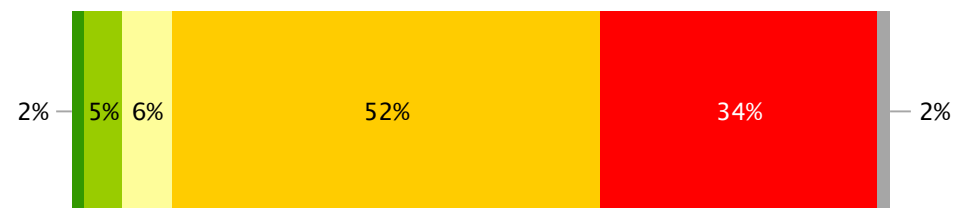
Basis: ondernemers (n=188)



- Minder vaak
- Vaker
- Even vaak
- Weet ik niet / geen mening

In hoeverre vindt u het teleurstellend dat er minder vaak bezoekers uit Amsterdam zelf in de straat van uw bedrijf komen?

Basis: ondernemers die ervaren dat er minder bezoekers uit Amsterdam zelf komen dan een jaar geleden (n=65)



- Helemaal niet teleurstellend
- Niet teleurstellend
- Neutraal
- Teleurstellend
- Heel teleurstellend
- Weet ik niet / geen mening

VRIJWEL ALLE ONDERNEMERS VINDEN DE AANWEZIGHEID VAN ZELFSTANDIGE WINKELS IN HUN STRAAT BELANGRIJK. VOLGENS DE MEERDERHEID IS EEN DIVERS WINKELAANBOD DE GEZAMENLIJKE VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE GEMEENTE AMSTERDAM EN HET BEDRIJFSLEVEN

Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u de aanwezigheid van zelfstandige winkels in de straat van uw bedrijf?

Basis: ondernemers (n=188)



- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Niet belangrijk, niet onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Zeer onbelangrijk
- Weet ik niet / geen mening

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

De gemeente Amsterdam en het bedrijfsleven moeten gezamenlijk zorgen voor een divers aanbod van winkels in de Amsterdamse binnenstad

Basis: ondernemers (n=188)

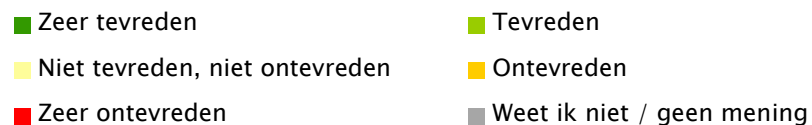
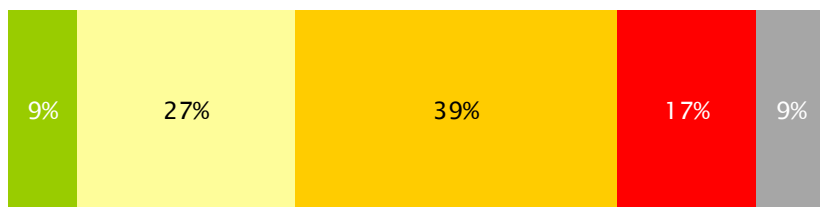


- Helemaal eens
- Eens
- Niet eens, niet oneens
- Oneens
- Helemaal oneens
- Weet ik niet / geen mening

DE MEERDERHEID IS ONTEVREDEN OVER DE WET- EN REGELGEVING VOOR ONDERNEMERS EN DE AANPAK VAN DE GEMEENTE OM HET BEZOEKERSAANTAL ONDER CONTROLE TE HOUDEN

Hoe tevreden of ontevreden bent u met de huidige wet- en regelgeving voor ondernemers in de Amsterdamse binnenstad?

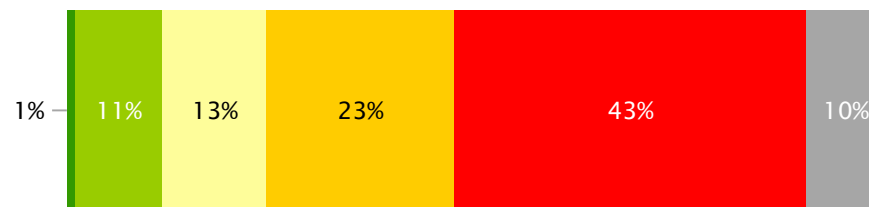
Basis: ondernemers (n=188)



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

De gemeente Amsterdam neemt de juiste maatregelen om het aantal bezoekers van de Amsterdamse binnenstad onder controle te houden

Basis: ondernemers (n=188)



Een op de tien ondernemers (9%) is wel tevreden met de wet- en regelgeving. Een even groot deel (12%) is van mening dat de gemeente Amsterdam goede maatregelen neemt om het bezoekersaantal van de binnenstad onder controle te houden.

ONDERNEMERS ZIJN ONTEVREDEN OVER DE WET- EN REGELGEVING DOOR WEINIG VRIJHEID, ONVOLDOENDE EN WILLEKEURIGE HANDHAVING EN VERKEERDE FOCUS VAN GEMEENTE

Ondernemers **ervaren te weinig vrijheid** door de wet- en regelgeving. Sommige ondernemers vinden het huidige beleid **betuttelend**:

- *Ik vind dat er te veel betutteld wordt. Het moet allemaal binnen een stramien en er is weinig vrijheid om te ondernemen.*
- *Door te veel regelgeving wordt het ondernemerschap onder druk gezet. Als ondernemer wil je in kunnen spelen op de markt, ruimte hebben voor groei en personeel kunnen aansturen. Dat wordt tegengewerkt door te veel regeldruk van de gemeente*

De wijze van handhaven zorgt voor **ontevredenheid** bij ondernemers. Men vindt dat er **onvoldoende wordt gehandhaafd**. Ook ervaren ondernemers **willekeur** in het (handhavings)beleid:

- *Er is totaal geen handhaving. Bij ons in de straat zijn er verschillende wafel-/gebak-/ijswinkels die ook binnen serveren terwijl er geen horecaverunning op het pand zit.*
- *Doorgeslagen handhavingswillekeur. De een wordt wel aangesproken de andere niet. Twijfel soms aan integriteit handhavers.*
- *Er wordt soms heel spastisch gereageerd op initiatieven in de binnenstad en gelden er veel strengere regels dan in andere gebieden. Ook wordt er onderscheid gemaakt in regels.*

Er zijn ook ondernemers ontevreden omdat zij van mening zijn dat de gemeente zich **te weinig richt op grote problemen** maar wel optreedt tegen, volgens hen, minder belangrijke problemen.

- *De gemeente bemoeit zich teveel met kleine, relatief onbelangrijke zaken, terwijl echte problemen in het centrum niet worden opgelost.*
- *Er wordt niet naar de echte problemen gekeken, maar vaak over kleine dingen erg moeilijk gedaan...We worden eerder tegengewerkt dan met ons samengewerkt.*

Ondernemers die **wel tevreden** zijn, vinden het een goede zaak dat de **gemeente beleid voert dat gericht is op een divers aanbod** aan winkels in de binnenstad.

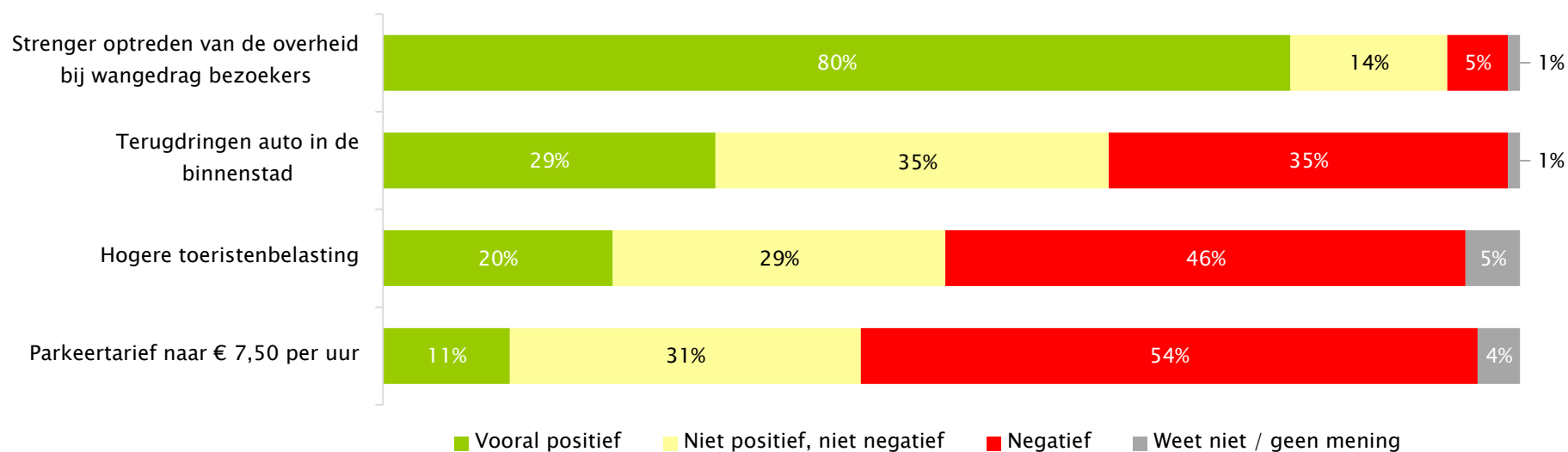
- *Via het bestemmingsplan kan de gemeente bijsturen, soms zelfs heel snel zoals laatst met de toeristenwinkels.*
- *Zorgt goed voor diversiteit.*

RESULTATEN

ONDERNEMERS ZIJN HOOPVOL GESTEMD OVER DE EFFECTEN VAN STRENGERE HANDHAVING. ZIJ VERWACHTEN MINDER VAAK EEN POSITIEF EFFECT VAN HET TERUGDRINGEN VAN DE AUTO EN DE VERHOGING VAN HET PARKEERTARIEF EN DE TOERISTENBELASTING

De gemeente Amsterdam neemt verschillende maatregelen om overlast van drukte, veroorzaakt door bezoekers, in de Amsterdamse binnenstad te beperken.

Verwacht u dat onderstaande toekomstige maatregelen een positief, negatief of geen effect hebben voor het be



BETERE HANDHAVING IS VOLGENS ONDERNEMERS DE BESTE AANPAK VAN OVERLAST DOOR DRUKTE

Ondernemers noemen vooral **betere handhaving** als de te nemen **maatregel tegen overlast veroorzaakt door drukte door bezoekers** in de binnenstad van Amsterdam. Zo kan er afgerekend worden met het ‘bier, drugs en prostitutie’ imago van Amsterdam.

- *Een beter handhavingsapparaat, wanneer je regels vaststelt zul je moeten handhaven. Bezoekersgroepen denken zich alles te kunnen permitteren in onze stad.*
- *Lik op stuk. Direct optreden tegen overtredingen. Desnoods met slimme en gerichte prikacties. Blowen en drinken op straat verbieden. Alleen dit kan de naam 'de stad waar alles kan' er onder krijgen.*

Sommige ondernemers willen **maatregelen tegen verhuurders zoals Airbnb**.

- *Airbnb en vergelijkbare aanbieders verbieden.*

Er zijn ook ondernemers die **spreiding** van evenementen en activiteiten voor toeristen noemen als maatregel die zij zelf zouden nemen tegen overlast door drukte.

- *Spreiding, er zijn genoeg stadsdelen die erg leuk zijn. Inzetten van elektrische pendelbusjes, gratis, voor het ontdekken van andere delen van de stad. Had de I Amsterdam letters in BOLO gezet ipv voor het Rijksmuseum.*
- *Meer attracties buiten het centrum. 'I Amsterdam weghalen' is de omgekeerde wereld. Veel minder treinen op het CS aan laten komen maar meer op Station Zuid of Station Amstel.*

Er zijn ook ondernemers die de drukteproblematiek niet (h)erkennen.

- *Ik zou geen maatregelen treffen. Het gaat zoals het gaat. Wees trots dat je in Amsterdam mag wonen en houd op met zeiken....Een of meerdere keren per jaar zijn wij allemaal toerist, en lopen wij ook met een rolkoffer.*
- *Ik proef dat men beetje negatief over toeristen is, zeker nu met GroenLinks aan de macht, maar wees blij met ze. Ze maken ons Amsterdam tot waar we nu zijn gekomen, heerlijk tolerant en relaxed, laat dat vooral zo blijven.*

BIJLAGEN



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Steekproef en steekproefkader

Als steekproefkader hebben we gebruik gemaakt van het ledenbestand van Amsterdam City. Leden hebben een persoonlijke uitnodiging via e-mail ontvangen, met daarin een unieke link naar de vragenlijst. Indirecte leden zijn benaderd via straatmanagers en via (de website) van Koninklijke Horeca Nederland. Indirecte leden hebben de vragenlijst ingevuld via een open link.

Representativiteit

De steekproef is niet representatief voor ondernemers in de binnenstad van Amsterdam. Het was niet mogelijk om representativiteit van de steekproef te bereiken door het ontbreken van achtergrondgegevens van (indirecte) leden van Amsterdam City. Een profiel van eigenaren/bedrijfsleiders van ondernemingen in de Amsterdamse binnenstad is eveneens niet beschikbaar.

Vragenlijst

De vragenlijst heeft online gestaan van 27 november tot en met 17 december 2018. De vragenlijst is in nauw overleg met Amsterdam City tot stand gekomen. Gemiddeld hebben ondernemers 12 minuten nodig gehad om de vragenlijst in te vullen.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Respons

In totaal hebben 188 (indirecte) leden de vragenlijst helemaal ingevuld. Er zijn 187 uitnodigingen naar leden van Amsterdam City voor het onderzoek verstuurd. Naar leden die niet hebben gereageerd op de eerste uitnodiging voor het onderzoek, zijn twee herinneringsmails gestuurd.

Indirecte leden van Amsterdam City hebben deelgenomen via een open link. Zij zijn benaderd via straatmanagers en via de (website van) Koninklijke Horeca Nederland

Omschrijving	Leden	(Indirecte) leden
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	187	
Bouncers (niet bereikt)	17	
Gestart met vragenlijst	39	234
Afgehaakt	7	51
Uitgescreend (niet goed ingevuld)	1	0
Uitgescreend (geen doelgroep)	12	14
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	19	169



In opdracht van **Amsterdam City**, december 2018



Jeroen Hermans, jeroenhermans@ruigroknetaanel.nl



Joris de Jongh, joris@ruigroknetaanel.nl



Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam, Telefoon +31 (0)20 7820400, e-mail: info@ruigroknetaanel.nl, KvK 34135878, BTW 809001469B01, Bank 659170264

