



Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

Ondernemers over Westpoort

Rapportage vijfde meting, over 2009

Projectnummer: 10090

In opdracht van: Directie OOV/Van Traa Team

Ellen Lindeman
Willem Bosveld

Oudezijds Voorburgwal 300
1012 GL Amsterdam
Telefoon 020 251 0333
e.lindeman@os.amsterdam.nl
w.bosveld@os.amsterdam.nl

Postbus 658
1000 AR Amsterdam
Fax 020 251 0444
www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, mei 2010

Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

Ondernemers over Westpoort

Inhoud

Samenvatting	5
1 Inleiding	9
1.1 Aanleiding onderzoek	9
1.2 Opzet en uitvoering onderzoek	10
1.3 Leeswijzer rapport	11
2 Dienstverlening van de gemeente	13
2.1 Algemeen oordeel over dienstverlening; een ruime 6	13
2.2 Ondernemers weten diensten minder goed te vinden	15
2.3 Meer gebruik van digitaal ondernemersloket	16
2.4 Meer lezers Westpoortkrant	17
3 Veiligheid	19
3.1 Dalend slachtofferschap	19
3.2 Oordeel over veiligheid iets gunstiger	21
3.3 Zes van de tien ondernemers kennen Team Havens	22
3.4 Parkmanagement; 12% kent mogelijkheden	23
3.5 Helft wil maatregelen om veiligheid te verbeteren	23
4 Openbare ruimte	25
4.1 Algemeen oordeel over openbare ruimte: een krappe 7	25
4.2 Het doorgeven van klachten	26
4.3 Helft mist voorzieningen	27
5 Bereikbaarheid	29
5.1 Werknemers komen iets vaker met de (brom)fiets	29
5.2 Mening over bereikbaarheid met de auto onveranderd	29
5.3 Vooral ondernemers Teleport positief over openbaar vervoer	30
5.4 Tweederde positief over bereikbaarheid in de toekomst	31
5.5 Betere informatievoorziening rond wegwerkzaamheden	31
Bijlage 1 Responsoverzicht	33
Bijlage 2 De vragenlijst	35
Bijlage 3 Open antwoorden	53
Bijlage 4 Politiecijfers over veiligheid	67

Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

Ondernemers over Westpoort

Samenvatting

O+S heeft voor de vijfde keer een onderzoek uitgevoerd in het gebied Westpoort naar de dienstverlening van de gemeente, de veiligheid van het gebied, de openbare ruimte en de bereikbaarheid. Daartoe zijn in de laatste week van maart tot half april 2010 251 ondernemers in Westpoort telefonisch ondervraagd. In deze samenvatting komen de belangrijkste resultaten van dit onderzoek aan de orde. De resultaten worden telkens vergeleken met de vier voorgaande metingen. Daarnaast worden de resultaten vergeleken voor bedrijven in de drie gebieden waaruit Westpoort bestaat (Bedrijfsgebied, Havengebied, Teleport) en wordt er gekeken of er verschillen zijn tussen bedrijven van verschillende omvang (2-9 werknemers, 10-50 werknemers, meer dan 50 werknemers).

Oordeel dienstverlening gemeente niet verbeterd

De ondervraagde ondernemers geven de dienstverlening van de gemeente Amsterdam op het gebied van de openbare ruimte, bereikbaarheid en veiligheid in Westpoort gemiddeld een 6,4. Dit rapportcijfer is niet of nauwelijks veranderd ten opzichte van de jaren daarvoor (2007: 6,5). Ondernemers van kleinere bedrijven zijn wat minder tevreden over de dienstverlening (6,2) dan ondernemers van grotere bedrijven. Ook ondernemers op het Bedrijventerrein zijn wat minder tevreden dan gemiddeld (6,2). Dit zijn nieuwe ontwikkelingen. Ondernemers van het Havengebied zijn positiever dan in de voorgaande jaren.

Evenals in 2007 en 2006, ziet maar een klein deel van de ondernemers verbetering (8%) of verslechtering (13%). In de jaren daarvoor zagen veel meer ondernemers verbetering (2005: 23%, 2004: 22%). Het aandeel ondernemers dat verslechtering ziet ligt hoger dan in de andere jaren (2004-2007: maximaal 9%, nu 13%).

Ondernemers weten diensten minder goed te vinden

Er zijn verschillende gemeentelijke partijen actief in Westpoort. Vier van de tien ondernemers (38%) vinden dat het voldoende duidelijk is waar ze voor welke dienst moeten zijn. Dat is minder dan in de vorige meting (48%), waarin het ten opzichte van de jaren daarvoor was toegenomen. Ondernemers in Teleport en ondernemers van kleine bedrijven zijn minder goed op de hoogte dan andere ondernemers (resp. 19% en 32%). Evenals in 2007 en 2006, weet ruim driekwart van de ondernemers niet waar ze terecht kunnen voor het huren of kopen van bedrijventerreinen. In de jaren daarvoor waren ruim 6 van de 10 niet op de hoogte. De bedrijven in Teleport zijn het slechtst hiervan op de hoogte.

Digitaal loket niet bekender, wel frequenter gebruikt

Ruim een kwart van de ondervraagde ondernemers kent het digitale ondernemersloket Westpoort. Dat is gelijk aan 2007 en meer dan in de jaren daarvoor.

Van de ondernemers die het digitaal loket kennen gebruikt een derde deel het. In 2007 gold dat voor een kwart. Ondernemers in Teleport gebruiken het loket het minst vaak.

De waardering van het digitaal ondernemersloket (gemiddeld 6,7) is afgenomen ten opzichte van de vorige meting (7,1) en meer conform de jaren daarvoor.

Meer lezers Westpoortkrant

Zeven van de tien ondernemers (69%) kennen de Westpoortkrant, dat is iets meer dan in 2007 (66%). Negen van de tien ondernemers die de krant kennen, lezen hem ook (62% van alle ondernemers). In de jaren daarvoor gold dat voor acht van de tien. Gemiddeld geeft men een 7,2 voor de Westpoortkrant. Dit oordeel is vrijwel niet veranderd. Een kwart van de ondernemers die de Westpoortkrant kennen zou de krant vaker willen ontvangen dan de huidige 3x per jaar. De meerderheid ontvangt de krant het liefst, zoals nu, per post.

Gunstige ontwikkelingen veiligheid

Bijna een kwart van de ondernemers (23%) geeft aan de afgelopen 12 maanden het slachtoffer te zijn geweest van een delict. Dat is minder dan in de vorige metingen (2007: 30%, 2006: 35%). Meestal ging het om diefstal of inbraak. De ondernemers in Teleport gaven het vaakst aan met een misdrijf te maken te hebben gehad, evenals grote bedrijven. Een vijfde deel deed nooit aangifte van ervaren delicten.

Het gemiddelde oordeel over de veiligheid in de omgeving van het bedrijf, is met 6,6, iets hoger dan in de jaren daarvoor (2007: 6,4 2006: 6,2). Twee van de tien ondernemers (22%) vinden de veiligheid de afgelopen jaren verbeterd, 7% vindt het verslechterd. Ondernemers van grote bedrijven zijn hierover het meest positief (35% verbeterd) en ondernemers in Teleport het minst (13% verbeterd). De helft van de ondernemers wil maatregelen om de veiligheid te verbeteren. Meestal gaat het om meer toezicht en controle door de politie.

Zes van de tien ondernemers kennen Team Havens en zes van de tien onder hen hebben er wel eens contact mee gehad (63%, 38% van alle ondernemers). Negen van de tien zijn tevreden over het contact met Team Havens.

De bekendheid van Parkmanagement is evenals in de voorgaande jaren niet groot; 12% is op de hoogte van de mogelijkheden die Parkmanagement in Westpoort kan bieden.

Mening over de openbare ruimte verandert niet, een derde is ontevreden over klachtenafhandeling

De ondernemers zijn ongeveer even tevreden over het beheer van de openbare ruimte als in de vorige metingen en geven gemiddeld een 6,8. Zes van de tien ondernemers in Westpoort vinden dat het beheer niet is veranderd (56%) . Een kwart van de ondernemers (24%) vindt het beheer verbeterd. Dit aandeel is iets hoger dan in 2007, maar lager dan in de jaren daarvoor.

Eén vijfde van de ondernemers gaf wel eens een klacht over de openbare ruimte door. Dit is vrijwel gelijk aan de percentages in de jaren hiervoor. Ondernemers in Teleport geven het minst vaak een klacht door en ondernemers in het Bedrijfsgebied het vaakst. Meestal werd de klacht telefonisch doorgegeven. Ruim de helft is tevreden over de klachtenafhandeling, een derde deel niet.

Helpt mist voorzieningen

Evenals in 2007, geeft ongeveer de helft van de ondernemers aan dat ze voorzieningen in de omgeving van het bedrijf missen. Veruit het vaakst mist men horeca, maar ook is er

behoefte aan openbaar vervoer, parkeerplaatsen, winkels (supermarkt), pinautomaat en verlichting.

Ondernemers optimistischer over bereikbaarheid in toekomst

Naar schatting 6 van de 10 werknemers komen met de auto naar het werk, twee van de tien met het openbaar vervoer en 12% met de (brom)fiets. Het (brom)fiets gebruik is daarmee iets toegenomen. Werknemers in Teleport maken het vaakst gebruik van het openbaar vervoer (46%) en zijn hier ook meer tevreden over.

De mening van ondernemers over de bereikbaarheid met de auto is niet veranderd ten opzichte van de vorige metingen. Men geeft hiervoor een 6,6 en vier van de tien ondernemers vinden de bereikbaarheid verslechterd. Een klein deel (9%) vindt de bereikbaarheid verbeterd. De bereikbaarheid per openbaar vervoer krijgt een 6,2. Dat is iets meer dan in de jaren daarvoor (bijv. 2007 5,9).

Tweederde denkt dat de bereikbaarheid van Westpoort in de toekomst gaat verbeteren. In de jaren daarvoor waren minder ondernemers daarvan overtuigd (2007 44%, 2006 39%). Men is ook wat positiever over de informatievoorziening rond wegwerkzaamheden dan in de voorgaande jaren.

Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

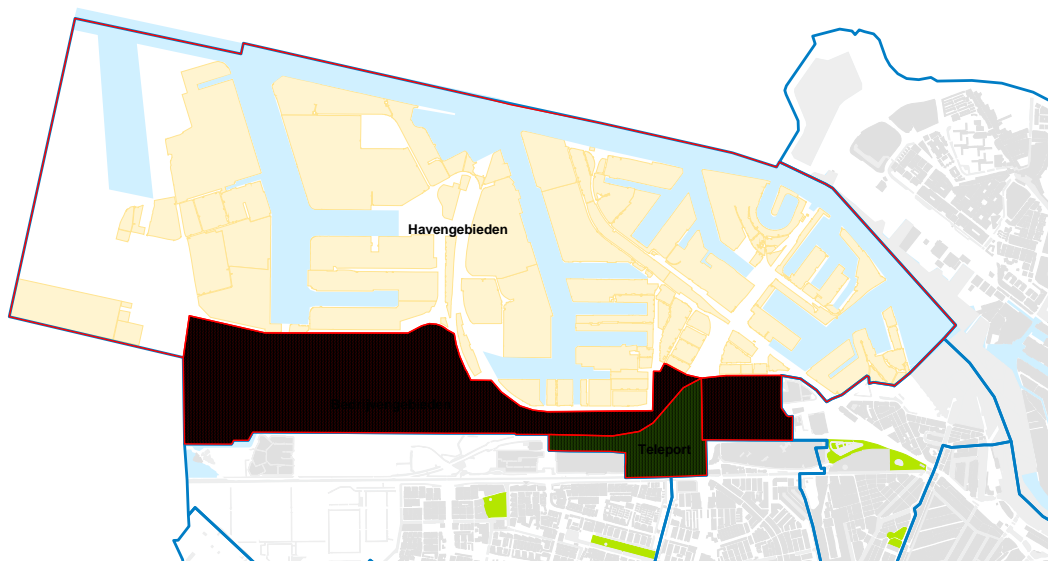
Ondernemers over Westpoort

1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Het haven- en industriegebied Westpoort is, met ruim 35 vierkante kilometer, het grootste bedrijfsgebied in Amsterdam. Het gebied bestaat grofweg uit drie delen: het Havengebied, het Bedrijfsgebied en Teleport. Er zijn zeer diverse bedrijven gevestigd, zoals havenbedrijven, industrie, autodealers en kantoren.

Figuur 1.1 Bedrijfsgebieden in Westpoort



Op 1 januari 2010 zijn er bijna 2.200 bedrijven in Westpoort gevestigd en werken er bijna 48.000 mensen (zie tabel 1.2). Het aantal bedrijven in Westpoort is in 2009 toegenomen met per saldo 58 bedrijven. In 2008 was er een toename van per saldo 86 bedrijven en in 2007 van 108 bedrijven. De werkgelegenheid is in Westpoort in 2009 met 2.481 werkzame personen toegenomen. In 2008 nam de werkgelegenheid met 1.071 werkzame personen toe. De groei in Westpoort kwam in 2009 voort uit de groei in het Bedrijfsgebied (per saldo +128 bedrijven, + 3.403 werkzame personen). Het aantal bedrijven in Teleport daalde per saldo (-17), maar het aantal werkzame personen nam toe (+ 1.067). In het Havengebied nam het aantal vestigingen en werkzame personen per saldo af (-53 bedrijven, -1.989 werkzame personen). In 2008 vond nog in alle drie de gebieden groei plaats, het sterkst in Teleport.

Tabel 1.2 Overzicht werkgelegenheid Westpoort per deelgebied op 1 januari 2010

gebied	vestigingen	werkzame personen
Havengebied	933	17.700
Bedrijfsgebied	890	15.679
Teleport	342	14.223
totaal	2.165	47.602

bron: vestigingenregister O+S

O+S heeft in 2004 en 2005 ondernemers van Westpoort ondervraagd over de gemeentelijke dienstverlening in dit gebied. Aanleiding voor het onderzoek was het meerjarenplan Westpoort 2003-2006 waarin aandacht was voor drie beleidsterreinen: veiligheid, bereikbaarheid en openbare ruimte. In 2007 (over 2006) en 2008 (over 2007) is dit onderzoek herhaald en zijn er extra vragen toegevoegd over de veiligheidsbeleving en slachtofferschap. Ook is er in de rapportage vanaf toen aandacht besteed aan verschillen tussen drie gebieden in Westpoort: Havengebied, Bedrijfsgebied en Teleport. De Directie OOV/Van Traa Team heeft O+S gevraagd om het onderzoek ook in 2010 weer uit te voeren met toevoeging van een aantal extra vragen, om zicht te krijgen op de situatie in 2009. Op deze wijze geeft de monitor een beeld van de situatie aan het begin en aan het einde van het tweede meerjarenplan Westpoort. Dit rapport doet verslag van de resultaten van het onderzoek in 2010 (over 2009).

1.2 Opzet en uitvoering onderzoek

Het onderzoek is opgezet om een beeld te geven van het totale Westpoortgebied van verschillen tussen de drie gebieden die Westpoort telt: het Bedrijfsgebied, het Havengebied en Teleport (zie afbeelding 1.1). Daarom is, evenals in de vorige metingen, een gestratificeerde steekproef getrokken uit het bedrijvenregister. Dat wil zeggen dat de steekproef is samengesteld uit deelsteekproeven, die ieder aselekt uit een deelpopulatie, in dit geval de 3 gebieden, zijn getrokken. Daarbij is ervoor gezorgd dat in elk gebied voldoende bedrijven ondervraagd zijn om uitspraken over te kunnen doen. Eenmansbedrijven zijn, evenals de vorige keren, buiten het onderzoek gehouden.

De vragenlijst van het onderzoek is grotendeels hetzelfde als die in het onderzoek van 2008. Wel zijn op verzoek van de opdrachtgever twee extra vragenblokken toegevoegd. Het betreft vier extra vragen over de Westpoortkrant (het missen van onderwerpen, gewenste frequentie van uitgave, gebruik van (ook) andere informatiekanalen, gewenste vorm van Westpoortkrant (per post/digitaal) en 12 vragen over het Team Havens (bekendheid, contact, wijze van contact, onderwerp van contact, tevredenheid over contact, oordeel over bereikbaarheid, gewenst communicatiemiddel, bekendheid met Buurtalert.nl en aangifte bij bedrijf, bekendheid bijeenkomsten Team Havens en gewenste thema's daarbij). De vragenlijst is terug te vinden in bijlage 2 van dit rapport.

De bedrijven uit de betreffende steekproef zijn gebeld met het verzoek mee te werken aan de telefonische enquête. Er is gevraagd naar de persoon die over bovengenoemde onderwerpen de mening van het bedrijf kan verwoorden. Zo nodig is een afspraak gemaakt worden om op een bepaald tijdstip terug te bellen. Er zijn maximaal vijf belpogingen gedaan.

Gestreefd is naar in totaal 250 geslaagde gesprekken; circa 125 gesprekken met ondernemers in het Bedrijfsgebied, circa 75 in het Havengebied en circa 50 in het gebied Teleport. In totaal zijn 251 telefonische enquêtes uitgevoerd. In bijlage 1 is een responsoverzicht (met redenen van nonrespons) opgenomen. Tabel 1.3 laat het uiteindelijke aantal respondenten per gebied zien.

Tabel 1.3 Aantal ondervraagde ondernemers per gebied

Bedrijfsgebied	126
Havengebied	77
Teleport	48
totaal	251

In tabel 1.4 is de verdeling van de bedrijven over de verschillende grootteklassen weergegeven, zoals in de werkelijkheid (de totale populatie) en in de respons. De eenmansbedrijven in Westpoort zijn buiten beschouwing van dit onderzoek gelaten. Omdat de verdeling van de ondervraagde bedrijven vrijwel overeenkomt met de werkelijke verdeling is er niet gewogen.

Tabel 1.4 Grootteklassen bedrijven (met meer dan 1 werknemer) in totale populatie* en in de respons (procenten, (aantallen))

	in totale populatie	in respons
2- 9 werkzame personen	57 (821)	58 (145)
10-50 werkzame personen	32 (452)	32 (80)
> 50 werkzame personen	11 (159)	10 (26)
totaal	100 (1432)	100 (251)

* stand van zaken op basis van vestigingsregister O+S op 15-3-2010

1.3 Leeswijzer rapport

In de nu volgende hoofdstukken worden de resultaten van de enquête onder ondernemers in Westpoort besproken. Het rapport begint met een beschrijving van het algemene oordeel van de ondernemers over de gemeentelijke dienstverlening (hoofdstuk 2). Hoofdstuk 3 gaat in op de veiligheid in Westpoort. Het vierde en vijfde hoofdstuk gaan in op het oordeel van de ondernemers over de inrichting van de openbare ruimte en de bereikbaarheid van Westpoort.

In ieder hoofdstuk worden de gegevens vergeleken met de meting van de vorige keren. Hierbij wordt telkens gesproken van het jaar voordat de enquête plaatsvond omdat de beoordelingen van de ondernemers vaak over de afgelopen 12 maanden gingen. Dus wanneer wordt gesproken van 2009 dan gaat het over de gegevens uit de enquête die in maart-april 2010 is gehouden.

Daarnaast wordt telkens gekeken of er verschillen zijn tussen de drie gebieden (het Bedrijfsgebied, het Havengebied en Teleport) en of de grootteklasse van het bedrijf (tot

10 werknemers, 10-50 werknemers, meer dan 50 werknemers) invloed heeft op het resultaat.

In bijlage 1 is een responsoverzicht van de telefonische enquête opgenomen, bijlage 2 omvat de vragenlijst en bijlage 3 de open antwoorden. Bijlage 4 bevat enkele tabellen met betrekking tot veiligheid (hoofdstuk 3).

2 Dienstverlening van de gemeente

In dit hoofdstuk staat het oordeel van de ondernemers centraal over de dienstverlening van de gemeente. Zijn ze tevreden over de dienstverlening van de gemeente? Weten ze bij welke dienst zij moeten zijn? Kennen de ondernemers het digitale ondernemersloket en in hoeverre maken ze daar gebruik van? En wat vinden zij van de Westpoortkrant? Deze en andere vragen over de dienstverlening van de gemeente staan centraal in dit hoofdstuk.

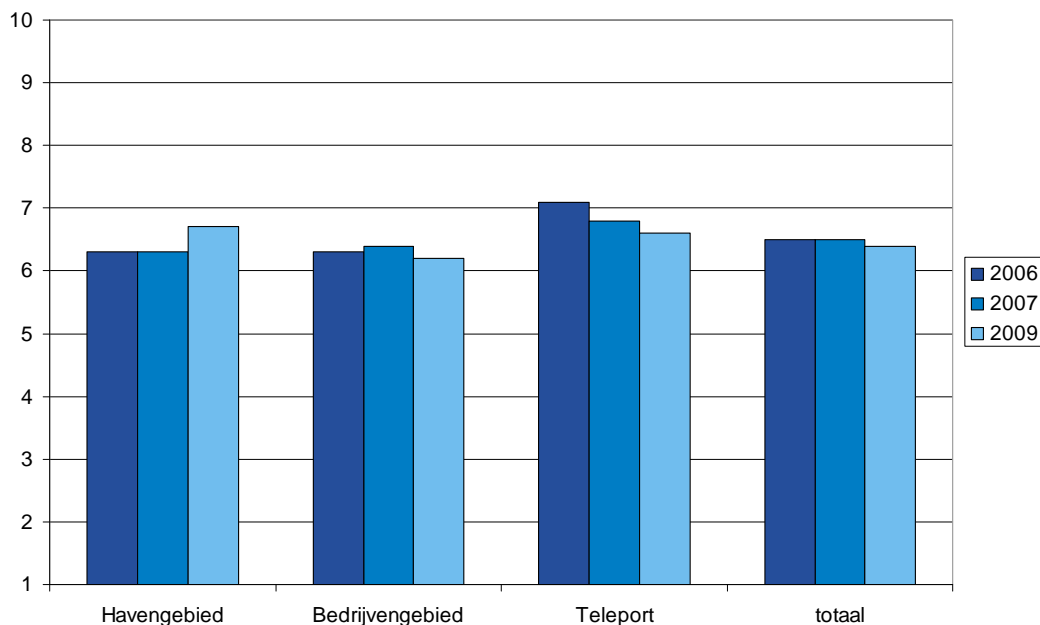
2.1 Algemeen oordeel over dienstverlening; een ruime 6

De ondernemers in Westpoort geven gemiddeld een 6,4 voor de dienstverlening van de gemeente Amsterdam voor wat betreft de openbare ruimte, de bereikbaarheid en de veiligheid in Westpoort. In de vorige meting, over 2007, was het gemiddelde rapportcijfer een 6,5 (2005: 6,4 en in 2004: 6,1).

Ondernemers van bedrijven met het minste aantal werknemers (2-9 werknemers) zijn, met een gemiddeld rapportcijfer van 6,2, minder tevreden over de dienstverlening van de gemeente dan ondernemers van grotere bedrijven (10-50 werknemers: 6,6, > 50 werknemers: 6,7). In de vorige meting waren de verschillen kleiner en waren de ondernemers van kleine bedrijven positiever over de dienstverlening dan nu (2007: 2-9 werknemers: 6,5, 10-50: 6,4 en >50: 6,8).

Ondernemers op het Bedrijventerrein zijn minder tevreden over de dienstverlening van de gemeente dan de ondernemers in de andere gebieden (zie figuur 2.1). Zij waarderen de dienstverlening met een 6,2 gemiddeld, terwijl de ondernemers in Teleport een 6,6 geven en die in het Havengebied een 6,7. In de vorige metingen waren de ondernemers in Teleport tevredener dan de ondernemers in de andere gebieden (2007: 6,8, 2006: 7,1). Opvallend is de positieve ontwikkeling in het oordeel onder de ondernemers in het Havengebied.

Figuur 2.1 Rapportcijfer algemene dienstverlening (openbare ruimte, de bereikbaarheid en de veiligheid) in Westpoort naar gebied, 2006, 2007 en 2009



Dat ondernemers in het Bedrijfsgebied minder positief zijn over de dienstverlening blijkt ook als we kijken naar het percentage gegeven onvoldoendes (een 5 of lager): 22% in het Bedrijfsgebied geeft een onvoldoende (2007: 12%), tegenover 13% in Teleport (2007: 4%) en 9% in het Havengebied (2007: 16%). Evenals in 2007 was in Teleport het laagst gegeven rapportcijfer een 5, terwijl de ondernemers in de overige gebieden ook nog lagere cijfers gaven (Bedrijfsgebied het laagst een 1, Havengebied het laagst een 2).

Ruim de helft van de ondervraagde ondernemers vindt dat de dienstverlening van de gemeente Amsterdam de afgelopen jaren niet is veranderd. Bijna een kwart geeft geen mening. Acht procent van de ondernemers vindt dat de dienstverlening is verbeterd. Dertien procent vindt dat de dienstverlening van de gemeente is verslechterd, dat is iets meer dan in de vorige metingen (zie tabel 2.2).

Ondernemers uit Teleport geven vaker geen mening over de dienstverlening van de gemeente dan de andere ondernemers (35%, tegenover 18% Havengebied, 23% Bedrijfsgebied). Ondernemers in het Havengebied spreken wat vaker van een verbetering dan de overige ondernemers (10%, tegenover 7% Bedrijfsgebied, 4% Teleport). In 2007 spraken de ondernemers in het Havengebied juist vaker van een verslechtering (15%) dan de ondernemers in de andere gebieden (Teleport: 2%, Bedrijfsgebied: 7%).

Ondernemers van grote bedrijven vinden, evenals in 2007, de dienstverlening vaker verbeterd (15%, 2007: 20%) dan de andere ondernemers (2-9 werknemers: 6% (2007: 8%), 10-50: 9% (2007: 10%)).

Tabel 2.2 Is de dienstverlening van de gemeente Amsterdam de afgelopen jaren verbeterd, verslechterd of niet veranderd? 2004-2007, 2009 (procenten)

	2004 (n=259)	2005 (n=250)	2006 (n=250)	2007 (n=247)	2009 (n=251)
dienstverlening is verbeterd	22	23	8	7	8
dienstverlening is niet veranderd	47	45	59	60	56
dienstverlening is verslechterd	8	9	7	9	13
weet niet	22	23	26	24	24
totaal	100	100	100	100	100

Bijna de helft van de ondernemers (46%) vindt dat de gemeente op bepaalde gebieden meer actie zou moeten ondernemen. Dat is minder dan in de vorige metingen (2007: 57%, 2006: 50%, 2005: 61%, 2004: 57%). Ondernemers in het Bedrijfsgebied (51%) en in Teleport (46%) zijn hier vaker van overtuigd dan ondernemers in het Havengebied (39%). Ondernemers van grote bedrijven (> 50 werknemers) vinden minder vaak dat de gemeente meer actie moet ondernemen (35%) dan de overige ondernemers (2-9: 48%, 10-50: 48%).

Als we kijken naar welke punten de ondernemers meer actie op willen hebben dan gaat het vooral om bereikbaarheid (20%) en veiligheid (18%). Deze gebieden werden in 2007 ongeveer even vaak genoemd (resp. 22% en 21%). Andere genoemde gebieden zijn: meer toezicht, controle, politie (7%, 2007: 5%), parkeerbeleid (5%, 2007: 6%) openbare ruimte (4%, 2007: 6%) en openbaar vervoer (2%, 2007: 9%). Enkele ondernemers noemen zaken rond de verkeersveiligheid, de straatverlichting en het onderhoud van de omgeving (zie de bijlage 2 open antwoorden).

2.2 Ondernemers weten diensten minder goed te vinden

Er zijn diverse gemeentelijke partijen actief in Westpoort, bijvoorbeeld bij de afgifte van allerlei vergunningen, het melden van autowrakken, het onderhoud van de wegen en bermen. Na deze introductie is de ondernemers gevraagd: "Is het voor u voldoende duidelijk waar u voor welke dienst moet zijn?" Vier van de tien ondernemers menen van wel (38%).

Ondernemers in Teleport wijken daarvan af: van hen vinden maar twee van de tien het duidelijk waar ze bij de gemeente moeten zijn (19%). Ook ondernemers van kleine bedrijven (2-9 werknemers) zijn minder vaak op de hoogte (32%).

De ondernemers zijn minder goed op de hoogte dan in 2007: toen was voor bijna de helft van de ondernemers (48%) duidelijk waar zij voor welke dienst moeten zijn. In de jaren daarvoor was dit aandeel minder groot (2004: 35%, 2005: 43%, 2006: 41%).

De ondernemers is ook gevraagd: "De gemeente Amsterdam is eigenaar van een groot deel van de bedrijventerreinen in Westpoort en geeft deze terreinen uit of verhuurt ze. Weet u bij welke gemeentelijke dienst u moet zijn als u bedrijventerrein wilt kopen of huren?" Ruim driekwart van de ondernemers weet niet bij welke gemeentelijke dienst zij moeten zijn als zij bedrijventerreinen willen kopen of huren (zie tabel 2.3). Dertien procent van de ondernemers geeft aan dat je daarvoor bij het Havenbedrijf moet zijn, 7% noemt het Grondbedrijf.

We zien grote verschillen hierin tussen de gebieden in Westpoort. In Teleport zijn de ondernemers het minst vaak op de hoogte van waar ze hier voor moeten zijn: 90% weet het niet (2007: 100%). Van de ondernemers in het Havengebied weet 64% niet waar ze terecht kunnen (2007: 77%) en in het Bedrijfsgebied is 79% niet op de hoogte (2007: 61%) Dit heeft waarschijnlijk te maken met de aard van de bedrijven.

Tabel 2.3 Weet u bij welke gemeentelijke dienst u terecht kunt voor het kopen of huren van bedrijventerrein?, 2004-2007 en 2009 (procenten)

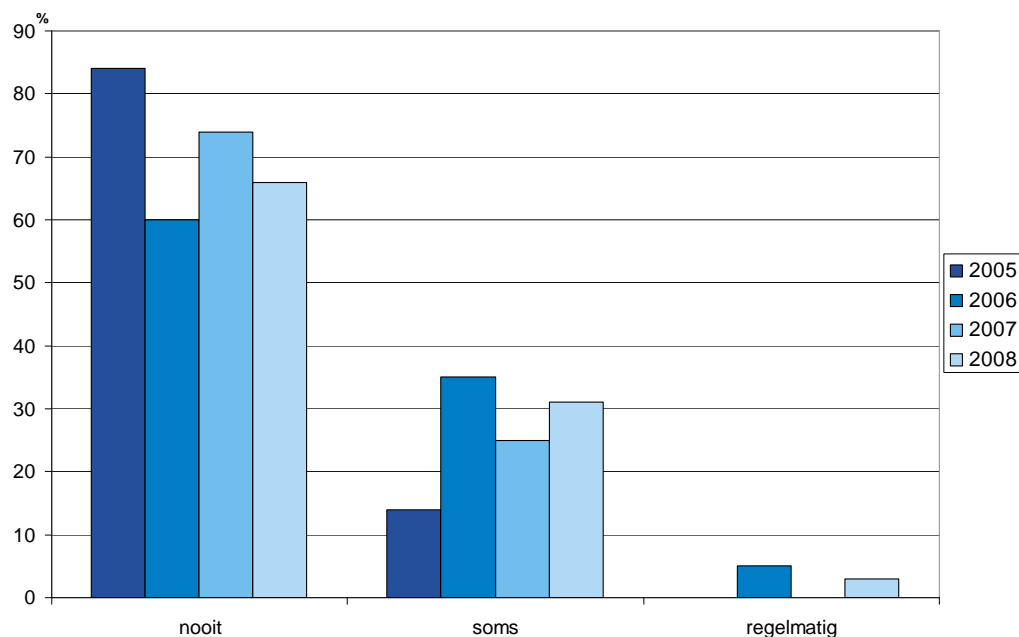
	2004 (n=259)	2005 (n=250)	2006 (n=250)	2007 (n=247)	2009 (n=251)
nee	64	62	74	65	73
weet niet	5	6	6	8	3
ja, namelijk bij					
Gemeentelijk Havenbedrijf	12	17	13	19	13
Ontwikkelingsbedrijf Amsterdam, Grondbedrijf, OGA	5	6	3	4	7

2.3 Meer gebruik van digitaal ondernemersloket

Ruim een kwart van de ondervraagde ondernemers (26%) kent het digitale ondernemersloket Westpoort. Dit is hetzelfde aandeel als in 2007. In de jaren daarvoor nam de bekendheid van het loket nog toe (van 10% in 2004 naar 26% in 2007).

Van de ondernemers die het digitaal loket kennen gebruikt tweederde het nooit. Drie van de tien hebben het ondernemersloket Westpoort de afgelopen 12 maanden een of enkele malen bezocht (31%) en 3% (zeer) regelmatig. In 2007 was het gebruik minder: een kwart soms (25%) en niemand gebruikt het regelmatig. Het gebruik zit nu weer meer op het niveau van 2006 (35% soms, 6% regelmatig; zie figuur 2.4). Ondernemers in Teleport gebruiken het loket het minst vaak (van diegene die het kennen: 83% 'nooit').

Figuur 2.4 Gebruik digitaal ondernemersloket Westpoort (als percentage van de ondernemers die het loket kennen) 2005, 2006, 2007 en 2009



Gemiddeld geven de ondernemers een 6,7 als rapportcijfer voor het digitale ondernemersloket. In 2007 was dat nog een 7,1, terwijl het daarvoor juist lager lag (2006: 6,4, 2005: 6,8) Een 7 is het vaakst gegeven (9x), daarna een 6 (8x) en daarna een 8 (7x). Hoger dan een 8 is niet gegeven. Eén ondernemers waardeert het loket met een 4 en een ondernemer met een 3. In de meting van 2007 was het laagst gegeven cijfer een 5 (1x).¹

2.4 Meer lezers Westpoortkrant

Via de Westpoortkrant informeert de gemeente de ondernemers van Westpoort. De krant komt drie keer per jaar uit. Bijna zeven van de tien ondernemers geven aan deze krant te kennen (69%). Dat is iets meer dan in 2007 (66%) en ongeveer even veel als in de jaren daarvoor (69% in 2006 en 70% in 2005).

Negen van de tien ondernemers die de krant kennen, lezen hem ook (soms): 91%. In de jaren daarvoor gold dat voor acht van de tien. Zes van de tien ondernemers die de krant kennen lezen de krant de krant altijd (61%). In 2007 gold dat voor vier van de tien ondernemers die de krant kennen.

Omgerekend naar alle ondernemers betekent dat zes van de tien ondernemers de Westpoortkrant (soms) lezen (62%). In 2007 was dat iets minder (56%).

Dit jaar is een aantal nieuwe vragen gesteld over de waardering voor de Westpoortkrant. Als rapportcijfer geven de ondernemers gemiddeld een 7,2 voor de Westpoortkrant. Het

¹ Het aantal respondenten dat een oordeel over het digitale ondernemersloket Westpoort heeft gegeven is te klein (n=26) om nader op te splitsen naar type bedrijf .

vaakst wordt een 7 (53%), daarna een 8 (25%) gegeven. Slechts een enkeling (2%) geeft een onvoldoende.

Ruim de helft van de ondernemers die de krant kennen, vinden de uitgave van 3x per jaar zoals nu prima (56%). Ruim een kwart (27%) zou de krant vaker willen ontvangen. Daarbij zijn genoemd: 4x per jaar (22x genoemd), 6x per jaar (16x), 12 keer per jaar (7x) en 5x per jaar (2x). Het overige deel van de ondernemers maakt het niet uit (10%), stelt geen prijs op de krant (3%) of weet het niet (2%).

Ook is gevraagd hoe men de Westpoortkrant het liefst wil ontvangen. Zes van de tien ondernemers die de krant kennen, ontvangen hem het liefst zoals nu per post (62%). Twee van de tien zouden de krant liever digitaal ontvangen (20%). Een iets kleiner deel maakt het niet uit (16% van diegene die de krant kennen). Slechts 1% van de ondernemers die de krant kennen zeggen geen prijs te stellen op het ontvangen van de krant.

Enkele ondernemers die de krant kennen (4%), missen een of meer onderwerpen in de Westpoortkrant. Zij noemden daarbij:

- vergunningaanvragen
- meer informatie over de diverse bedrijven in het gebied
- het mag wat gezelliger
- (dieper ingaan op) veiligheid (2x genoemd)
- het biedt geen ruimte in het traject voorafgaand aan veranderingen
- ook de minder mooie dingen erin zetten (bijv. over de geïsoleerde ligging en onveiligheid van De Heining).

Vier van de tien ondernemers die de Westpoortkrant kennen, gebruiken nog andere kanalen om zich te informeren over Westpoort en de ontwikkelingen in het gebied. Onder diegene die de Westpoortkrant niet kennen, gebruikt de helft andere kanalen om zich daarover te informeren (48%). Veruit het vaakst worden daarbij internet (o.a zelf zoeken/via google, de gemeentelijke site, de site van de Politie van Westpoort) en de ORAM/ondernemersvereniging genoemd. De overige genoemde bronnen staan in de bijlage.

3 Veiligheid

Het gemeentelijk beleid in Westpoort is erop gericht om het gebied veiliger te maken. Criminaliteit kan immers naast de materiële en immateriële schade voor ondernemers, verslechtering van het imago van het gebied tot gevolg hebben, wat weer gevolgen kan hebben voor investeringen in het gebied. Dit hoofdstuk gaat in op de mate waarin delicten in het gebied voorkomen (slachtofferschap en aangiften) en de mening van ondernemers over de veiligheid in de omgeving van hun bedrijf en de gewenste maatregelen. Daarnaast komt de bekendheid met het Team Havens en met de mogelijkheden van Parkmanagement aan de orde.

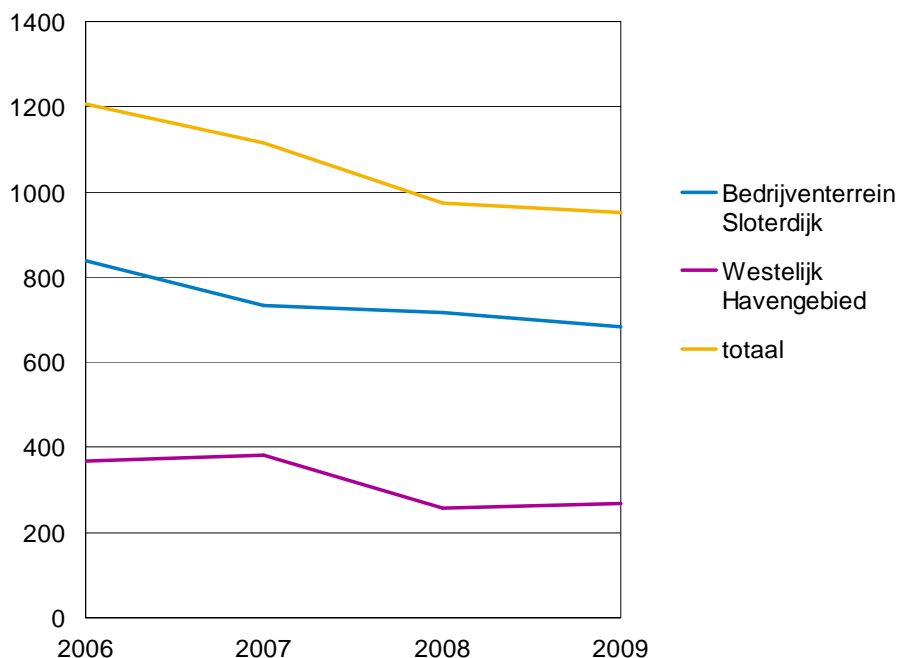
3.1 Dalend slachtofferschap

Uit de vorige rapportage kwam naar voren dat de objectieve veiligheid in de drie gebieden in Westpoort ten opzichte van 2005 was verbeterd. De gebieden in Westpoort scoorden op de totale objectieve veiligheidsindex in 2007 positief. Maar het gebied Teleport bleef op inbraakgebied veel onveiliger dan gemiddeld.² De bedrijvenindex is voor de jaren daarna niet meer beschikbaar. Wel blijkt uit politiecijfers dat het aantal aangiften van diefstal/inbraak in bedrijven en instellingen in Westpoort sinds 2006 is gedaald; van 327 in 2006, naar 242 in 2009. Ook voor andere typen misdrijven zien we een daling in het aantal aangiften in Westpoort. In figuur 3.1 zien we dan ook een daling in het totale aantal aangiften.

De politiecijfers over Westpoort zijn beschikbaar over de twee buurtcombinaties in dat gebied, te weten bedrijventerrein Sloterdijk en het Westelijk havengebied. Op het bedrijventerrein Sloterdijk is tussen 2006 en 2009 het aantal aangiftes afgenomen (van 837 naar 683). Met name het aantal diefstallen en inbraken in bedrijven en instellingen is sterk afgenomen: van 208 aangiftes in 2006 naar 156 aangiftes in 2009 (zie tabel B4.1 in bijlage 4). Het Westelijk havengebied is ook veiliger geworden. In 2009 zijn er ten opzichte van 2006 ongeveer 100 minder aangiftes opgenomen (van 368 in 2006 naar 269 in 2009, zie tabel B4.2 in de bijlage). Ook het aantal bij de politie geregistreerde overlastincidenten is in deze gebieden de afgelopen 4 jaar afgenomen, met uitzondering van de overlast van jeugd (zie tabellen B4.3 en B4.4 in bijlage 4).

² Bronnen: O+S (2005). *Scorekaart Veilig Ondernemen in Amsterdam*. PCA: 2005. O+S (2008). *Veilig ondernemen in Amsterdam-Amstelland; Scorekaart en ervaringen van ondernemers. Scorekaart Ondernemers 2005-2007*.

Figuur 3.1 Aantal opgenomen aangiften Westpoort naar buurtcombinatie, 2006- 2009



bron: politie Amsterdam-Amstelland

Volgens de huidige enquête onder ondernemers in Westpoort is bijna een kwart van hen (23%) de afgelopen 12 maanden het slachtoffer geweest van een delict. Voor 11% betrof dat 1x, eveneens voor 11% was dat 2 tot en met 5 keer en voor 1% ging het om meer dan 5 keer. Het slachtofferschap onder bedrijven in Westpoort daalt: zo was in de vorige meting nog 30% slachtoffer en in de meting daarvoor 35%.

De ondernemers in Teleport zijn het vaakst slachtoffer van een delict (29%, 2007: 38%), die in het Havengebied het minst vaak (19%, 2007: 28%). In het Bedrijvengebied is het gelijk aan het gemiddelde 23%, 2007: 29%).

Grote bedrijven (meer dan 50 werknemers) zijn veruit het vaakst slachtoffer van een delict: 42% had daar de afgelopen 12 maanden mee te maken (2007: 36%). In beide type kleinere bedrijven geldt dat voor 21% (2007: 2 t/m 9 werknemers 26%, 10 t/m 50 35%). In alle type bedrijven is het slachtofferschap in 2009 ten opzichte van 2007 gedaald, behalve in de bedrijven met meer dan 50 werknemers.

Diefstal en (poging tot) inbraak zijn de meest voorkomende misdrijven in Westpoort: één op de tien bedrijven kreeg daar in de afgelopen 12 maanden mee te maken (zie tabel 3.3). In de enquête van 2007 had nog één vijfde van de ondernemers in Westpoort met diefstal en/of inbraak te maken (zie tabel 3.2). De pogingen tot inbraak zijn niet gedaald. De daling in slachtofferschap trad al op van 2006 op 2007 maar is nu sterker. Delicten als vernieling, autocriminaliteit, bekladding en bedreiging, komen minder vaak voor en verschillen niet zo veel met 2007. Wel is vernieling gedaald. De delicten die door een enkel bedrijf zijn genoemd staan in bijlage 3.

Tabel 3.2 Slachtoffer van type delict afgelopen twaalf maanden naar gebied, 2009 en totaal 2007 (n=251, procenten)

	Bedrijfsgebied	Havengebied	Teleport	totaal	totaal 2007
diefstal	9	14	17	10	21
inbraak	10	5	17	10	17
poging tot inbraak	12	5	10	10	9
vernieling	5	1	10	5	8
autocriminaliteit	4	4	8	5	6
bekladding/graffiti	2	1	4	2	2
bedreiging	1	3	0	1	2
totaal	23	19	29	23	30

Acht ondernemers, 14%, geven aan dat de delicten (soms) door medewerkers worden gepleegd (2007: 13%). Daarvan menen 6 ondernemers dat alle misdrijven in het bedrijf door werknemers worden gepleegd. Daarbij gaat het voornamelijk om diefstal.

Iets meer dan de helft van de ondernemers die met een delict te maken kregen (53%; 2007: 56%), deden daarbij, volgens eigen zeggen, in alle gevallen aangifte bij de politie. Bijna een kwart deed niet altijd aangifte (2007: 15%) en 21% deed nooit aangifte (2007: 20%) en 2% weet het niet meer (2007: 9%). Er lijkt sprake van een dalende tendens om altijd aangifte te doen, van 65% in 2006, naar 56% in 2007, naar 53% in 2009.

Aan de ondernemers die aangifte bij de politie hebben gedaan is gevraagd bij hoeveel aangiften bij de politie de ondernemers ook daadwerkelijk een aangiftekaart of procesverbaal hebben ondertekend. Alleen in die gevallen is sprake van een officiële aangifte, anders is het een melding. Bijna driekwart van de ondernemers die (in alle/sommige gevallen) aangifte deden van een ervaren misdrijf ondertekende in alle gevallen de aangifte (71%, 2007 66%). Het overige deel ondertekende niet alle aangiften. Enkele ondernemers ondertekenden nooit een aangifte en maakten dus feitelijk alleen melding van het misdrijf (2% van diegene die volgens eigen zeggen aangifte deden, 2007: 5%). Er lijkt iets vaker sprake van ondertekening van aangiften dan in de vorige meting.

De ondernemers die geen aangifte deden, geven meestal als reden hiervoor dat het geen zin heeft of omdat de schade gering was. Het ging daarbij vaak op pogingen tot inbraak. In de bijlage zijn alle gegeven antwoorden te vinden (vraag 19).

3.2 Oordeel over veiligheid iets gunstiger

De ondernemers in Westpoort geven de veiligheid in de omgeving van het bedrijf een rapportcijfer van gemiddeld 6,6. Dat is een iets hoger cijfer dan in 2007 (6,4) en dan in de jaren daarvoor (2006 en 2005: 6,2, 2004: 6,1). Het meest gegeven rapportcijfer voor de veiligheid is een 7 (34%), daarna een 6 (26%) en daarna een 8 (21%). Twaalf procent van de ondernemers geeft een onvoldoende voor de veiligheid in de omgeving van het bedrijf (waarvan 7% een 5).

We zien evenals in 2007 geen grote verschillen tussen de drie gebieden in dit oordeel (Havengebied en Bedrijfsgebied: 6,6, Teleport 6,7) en ook

grootteklasse van het bedrijf maakt niet veel uit voor het oordeel over de veiligheid (2-9 werknemers: 6,7; 10-50: 6,6; meer dan 50: 6,5).

Zes van de tien ondernemers vinden dat de veiligheid niet is veranderd. Ruim twee van de tien (22%) vinden de veiligheid verbeterd en 7% vindt de veiligheid verslechterd (zie tabel 3.3). Het oordeel is niet veel veranderd in vergelijking met 2007; men ziet iets vaker verbetering.

Tabel 3.3 Is de veiligheid in de omgeving van uw bedrijf de afgelopen jaren verbeterd, verslechterd of niet veranderd?, 2004-2007 en 2009

	2004 (n=259)	2005 (n=250)	2006 (n=250)	2007 (247)	2009 (n=252)
veiligheid is verbeterd	25	23	18	19	22
veiligheid is niet veranderd	50	54	65	65	60
veiligheid is verslechterd	8	9	6	7	7
weet niet	17	14	10	9	10
totaal	100	100	100	100	100

De helft van de ondernemers die vinden dat de veiligheid is verbeterd wijt dit aan de extra politie-inzet. Ook de collectieve beveiliging wordt genoemd (door 14%) en (in mindere mate) het cameratoezicht, de slagbomen, de activiteiten van het parkmanagement en herinrichting van het gebied (allen door 5% of minder, zie ook de open antwoorden in de bijlage onder vraag 22).

Ondernemers van grote bedrijven vinden vaker dan gemiddeld dat de veiligheid is verbeterd (35% tegenover 21% onder 2-9 werknemers en 20% onder 10-50 werknemers). Ondernemers in Teleport vinden vaker dat de veiligheid niet is veranderd (75%) en minder vaak dan gemiddeld dat het is verbeterd (13%)

3.3 Zes van de tien ondernemers kennen Team Havens

Sinds 2005 is het Team Havens van de politie Amsterdam-Amstelland operationeel in het Westelijk Havengebied. Zes van de tien ondervraagde ondernemers zijn hiermee bekend (61%). Van hen heeft 63% wel eens contact gehad met het Team Havens. Omgerekend naar alle ondernemers, komt dat neer op 38% van de ondernemers.

Ondernemers in Teleport kennen het minst vaak het Team Havens (41%, Havengebied 60%, Bedrijfsgebied 68%) en hebben ook het minst vaak contact hiermee (30% van diegenen die het team kennen, t.o. 74% Havengebied, 65% Bedrijfsgebied).

De contacten gaan meestal om een aangifte (24%) of een melding van een delict of voorval (23%). Ook veiligheid of beveiliging in het algemeen is genoemd (13%) en informatie opvragen (10%). De overige genoemde onderwerpen van contact staan in bijlage 2 (onder TH4).

De contacten zijn meestal telefonisch (31% van de contacten), bij het bedrijf (27%) of aan de balie (21%). Contacten op straat (14%) via internet (12%) en andere manieren (zie bijlage 2 vraag TH3) komen minder vaak voor.

Negen van de tien ondernemers zijn tevreden over het laatste contact met Team Havens. Negen procent gaf aan ontevreden te zijn. Bijna de helft van diegene die contact hebben gehad, vinden de contacten de laatste twee jaar niet verbeterd en niet verslechterd. Drie van de tien vinden de contacten verbeterd en een kwart weet het niet. Niemand vindt de contacten verslechterd.

Bijna tweederde van de ondernemers die contact hebben gehad, vindt de bereikbaarheid van Team Havens goed (65%). Acht procent vindt het niet goed, niet slecht, 4% vindt het slecht en 23% weet het niet.

Aan de ondernemers die het Team Haven kennen is gevraagd via welk communicatiemiddel zij het beste te bereiken zijn voor Team Havens als het gaat om het verstrekken van informatie. Daarbij zijn per e-mail (58%) en telefonisch (42%) veruit het vaakst genoemd.

Van de ondernemers die het Team Havens kennen, weten vier van de tien (38%) dat ze nieuwsbrieven kunnen ontvangen van Team Havens via de website Buurtalert.nl. Drie van de tien (30%) zijn bekend met de mogelijkheid dat medewerkers van Team Havens een aangifte kunnen komen ophalen.

Team Havens houdt jaarlijks meerdere bijeenkomsten in Westpoort om ondernemers te informeren over de veiligheid in het gebied en daarover van gedachten te wisselen. 17% van de ondernemers die het Team Havens kennen, geeft aan wel eens bij een dergelijke bijeenkomst te zijn geweest. Desgevraagd geven de meeste ondernemers aan dat het bij een dergelijke bijeenkomst over veiligheid in het algemeen en over bereikbaarheid zou moeten gaan (zie bijlage 2 open antwoorden onder TH12).

3.4 Parkmanagement; 12% kent mogelijkheden

Stichting Parkmanagement Amsterdam Teleport regelt het beheer van het bedrijvenpark en koopt bepaalde diensten in, zoals collectieve beveiliging. Twaalf procent van de ondervraagde ondernemers geeft aan op de hoogte te zijn van de mogelijkheden die Parkmanagement in Westpoort kan bieden. In 2007 was dit percentage even groot (2006 16% en in 2005 11%).

Ondernemers in Teleport zijn iets vaker op de hoogte dan overige ondernemers (15%, Havengebied 12%, Bedrijfsgebied 10%) en ondernemers van grote bedrijven zijn minder goed op de hoogte dan gemiddeld (> 50 werknemers 8%, 2-9 werknemers 10%, 10-50 werknemers 15%).

3.5 Helft wil maatregelen om veiligheid te verbeteren

De helft van de ondervraagde ondernemers (49%) vindt dat er maatregelen genomen moeten worden om de veiligheid in de omgeving van het bedrijf te verbeteren. In de jaren daarvoor gold dat voor iets meer dan de helft (2007: 53%). Er zijn geen beduidende verschillen tussen de gebieden of naar grootteklasse.

Vervolgens is gevraagd welke maatregelen er dan genomen moeten worden. de ondernemers mochten maximaal drie maatregelen aangeven. Zij noemen dan voornamelijk meer toezicht en meer controle door de politie (69% van de ondernemers die maatregelen willen). Een kleiner deel noemt plaatsen van camera's (20%), betere verlichting (17%), en beter openbaar vervoer (2%). De overige suggesties staan in bijlage 2 (vraag 24). Het plaatsen van camera's wordt vaker genoemd dan in 2007 (20% van diegene die maatregelen noemen, t.o. 10% in 2007) en beter openbaar vervoer minder vaak (2% t.o. 5% in 2007).

4 Openbare ruimte

De gemeente Amsterdam is in Westpoort verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Haven Amsterdam, afdeling Beheer Westpoort zorgt voor onderhoud van bermen en groenstroken, straatverlichting, parkeervoorzieningen en het opruimen van zwerfvuil. In dit hoofdstuk gaat het om het oordeel van ondernemers over het beheer van Westpoort. Ook gaan we in klachten en op wensen die ondernemers hebben op dit gebied.

4.1 Algemeen oordeel over openbare ruimte: een krappe 7

De ondervraagde ondernemers geven gemiddeld een 6,8 als rapportcijfer voor het huidige beheer van de openbare ruimte in de omgeving van het bedrijf. De ondernemers zijn ongeveer even tevreden over het beheer van de openbare ruimte als in de vorige metingen (2007 6,9 2006 6,9 2005 7,0 2004 6,8). Een 7 wordt veruit het vaakst gegeven (42%), daarna een 8 (24%) en daarna een 6 (15%, 3% een 9). Dertien procent geeft een onvoldoende (meestal een 5, door 7% gegeven).

De verschillen tussen de type bedrijven zijn klein. Zo zijn de ondernemers in het Havengebied wat positiever dan gemiddeld (7,0) en die in Teleport wat minder positief over het beheer van de openbare ruimte (6,5, Bedrijvengebied 6,7). Ondernemers van grote bedrijven zijn minder positief dan gemiddeld (> 50 werknemers 6,4, 10-50 7,0 en 2-9 werknemers 6,7).

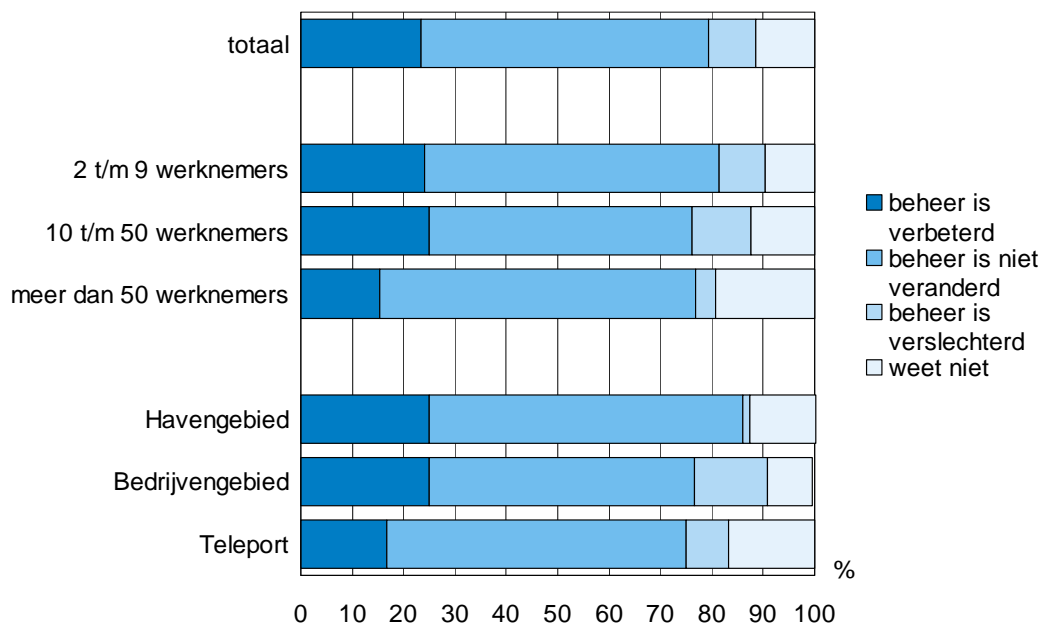
Ruim de helft van de ondervraagde ondernemers in Westpoort (56%) meent dat het beheer de afgelopen jaren niet is veranderd (zie figuur 4.1). Bijna een kwart (24%) vindt het beheer verbeterd en 9% vindt het verslechterd (12% weet het niet). Het deel dat vindt dat het beheer is verbeterd is nu iets groter dan in 2007, maar het aandeel dat vindt dat het is verslechterd is ook iets groter, maar de verschillen zijn niet zo groot.

Tabel 4.1 Is het beheer van de openbare ruimte de afgelopen jaren verbeterd, verslechterd of niet veranderd? 2004-2007 en 2009 (procenten)

	2004 (n=259)	2005 (n=250)	2006(n=250)	2007 (n=247)	2009 (n=251)
beheer is verbeterd	34	37	27	20	24
beheer is niet veranderd	43	48	57	63	56
beheer is verslechterd	6	3	3	7	9
weet niet	17	12	12	10	12
totaal	100	100	99	100	100

Ondernemers van grote bedrijven (meer dan 50 werknemers) vinden minder vaak dan gemiddeld dat het beheer verbeterd is (15%), evenals ondernemers in Teleport (17%, zie figuur 4.2). Ondernemers uit het Bedrijvengebied vinden vaker dan gemiddeld dat het beheer van de openbare ruimte is verslechterd (14%).

Figuur 4.2 Mening over ontwikkeling van het beheer van de openbare ruimte, 2009 (procenten)



4.2 Het doorgeven van klachten

Eén vijfde van de ondernemers geeft wel eens klachten door over het beheer van de openbare ruimte in de omgeving van het bedrijf, bijvoorbeeld over kapotte straatverlichting of over zwerfvuil. Dit is vrijwel hetzelfde als in de jaren daarvoor (2007 22%, 2005 en 2006 beide 21%), in 2004 lag het aandeel ondernemers met klachten hoger (29%).

De verschillen in het indienen van klachten tussen de gebieden zijn groot. Zo gaf maar 4% van de ondernemers in Teleport een klacht door (2007: 14%, 2006: 12%), tegenover 28% op het Bedrijfsventerrein (2007 21%, 2006 20%). Ondernemers in het Havengebied zitten daar tussenin (18%, 2007 32%, 2006: 26%). In vergelijking met de vorige metingen dienen ondernemers in Teleport en in het Havengebied minder vaak een klacht in en ondernemers op het Bedrijfsventerrein juist vaker.

Ondernemers van grote bedrijven dienen minder vaak klachten in dan ondernemers van kleinere bedrijven (> 50 werknemers 15%, overige bedrijven 21%).

Meestal is er telefonisch geklaagd (77% van de klachten). Online of per brief kot veel minder vaak voor (resp. 14% en 12%).

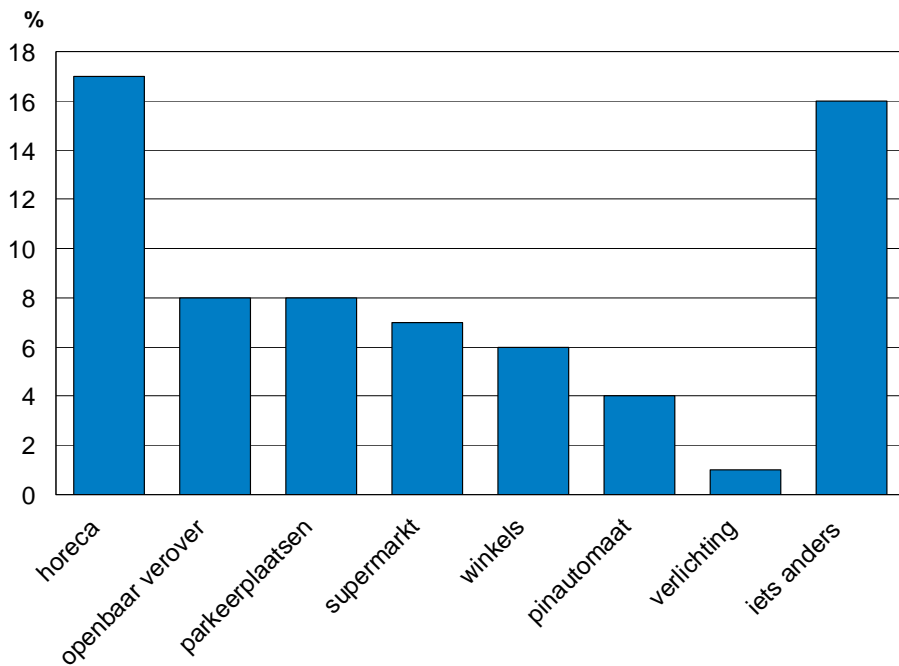
Ruim de helft van de ondernemers die een klacht doorgaven (n=51) meent dat de klacht (redelijk) goed is afgehandeld (61%, 2007 54%). Drie van de tien (31%) menen dat de klacht niet goed is afgehandeld (2007 33%) en een klein deel weet (nog) niet hoe de klacht is afgehandeld (8%, 2007 13%). Deze resultaten komen vrijwel overeen met die in de vorige metingen.

4.3 Helft mist voorzieningen

Bijna de helft van de ondernemers (48%) geeft aan bepaalde voorzieningen in de omgeving van het bedrijf te missen. Dat is iets minder dan in 2007 (52%). Ondernemers op het Bedrijventerrein missen wat vaker voorzieningen (52%) dan de ondernemers op de andere terreinen (Teleport en Haventerrein beiden 44%).

De ondernemers die een voorziening missen noemen hierbij het vaakst horeca, maar ook openbaar vervoer, parkeerplaatsen en een supermarkt of winkels worden genoemd (zie figuur 4.3). Onder 'iets anders' wordt nog genoemd: prullenbakken, sportgelegenheden, fietsenrekken, parkje/groen, fietsenrekken, internet, brievenbus (zie ook bijlage 2 vraag 32). De genoemde gemiste voorzieningen komen vrijwel overeen met die in 2007, alleen werd in 2007 het openbaar vervoer vaker genoemd (15% van de ondernemers, t.o. 8% in 2009).

Figuur 4.3 Welke voorzieningen mist u?, 2009 (maximaal 3 mogelijk, procenten, n=251)



5 Bereikbaarheid

5.1 Werknemers komen iets vaker met de (brom)fiets

De ondernemers is gevraagd een schatting te geven van het percentage werknemers dat gebruik maakt van een bepaald vervoermiddel (zie tabel 5.1). Omdat ondernemers dit soms lastig vinden, moeten de cijfers met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Grofweg zes van de tien werknemers komen met de auto, twee van de tien met het openbaar vervoer en één van de tien met de fiets/bromfiets (zie tabel 5.1).

In vergelijking met 2007 komen de werknemers wat vaker met de fiets of bromfiets. Dat zit waarschijnlijk in de groeiende populariteit van scooters. De werknemers komen wat minder vaak met de auto. De Westpoortbus, een bedrijfsbus of carpoolen worden, evenals in voorgaande jaren, door een zeer beperkte groep werknemers gebruikt.

Tabel 5.1 Kunt u aangeven welk deel van uw werknemers met welk vervoermiddel naar het werk komt?, 2004-2007 en 2009 (schatting, procenten)

	2004 (n=259)	2005 (n=250)	2006 (n=250)	2007 (n=247)	2009 (n=252)
auto/motor	66	51	55	68	63
openbaar vervoer	25	39	26	22	22
fiets/bromfiets	6	9	7	8	12
Westpoortbus	2	0	2	1	1
carpoolen, bedrijfsbus	1	1	6	1	1
anders	0	0	4	0	1
totaal	100	100	100	100	100

De werknemers in Teleport maken vaker gebruik van het openbaar vervoer (46%) en komen minder vaak met de auto naar het werk (39%) in vergelijking met de werknemers in de andere gebieden. Dat geldt ook voor de werknemers van grote bedrijven (> 50 werknemers: 34% met openbaar vervoer, 56% met de auto).

5.2 Mening over bereikbaarheid met de auto onveranderd

De ondernemers geven gemiddeld een 6,6 als oordeel voor de bereikbaarheid van Westpoort per auto. In 2007 gaf men gemiddeld een 6,5 (2006 6,5, 2005: 6,4 en 2004 6,1). Een 8 (28%) of een 7 (25%) worden het vaakst gegeven. Ruim een vijfde deel (22%) geeft een onvoldoende.

De verschillen tussen de type bedrijven zijn vrij klein. Ondernemers uit het Havengebied zijn iets positiever dan gemiddeld (7,0 als rapportcijfer, Teleport 6,5, Bedrijfsgebied 6,7). De ondernemers uit de middelgrote bedrijven gaven gemiddeld het hoogste rapportcijfer (6,9 10-50 werknemers, 6,7 > 50 werknemers, 6,5 2-9 werknemers).

Vier van de tien ondernemers (42%) vinden dat de bereikbaarheid de afgelopen jaren is verslechterd is. Negen procent vindt het verbeterd en 6% weet het niet. Deze mening verschilt niet veel met die in de jaren daarvoor (zie tabel 5.2).

Tabel 5.2 Verandering bereikbaarheid de afgelopen jaren, 2004-2007 en 2009 (procenten)

	2004	2005	2006	2007	2009
verbeterd	9	15	9	9	9
niet veranderd	42	39	47	47	42
verslechterd	40	40	41	39	42
weet niet	10	6	4	5	6
totaal	100	100	101 ³	100	100

5.3 Vooral ondernemers Teleport positief over openbaar vervoer

De bereikbaarheid met het openbaar vervoer van Westpoort krijgt gemiddeld een 6,2 van de ondernemers. Dit is iets positiever dan in 2007 en 2005 en gelijk aan dat in 2006 (5,9 in 2007, 2006 6,2 2005 5,6). Het vaakst wordt een 8 gegeven (21%). Drie van de tien geven een onvoldoende voor de huidige bereikbaarheid per openbaar vervoer.

De verschillen tussen de gebieden zijn groot. Ondernemers in het Havengebied geven gemiddeld een onvoldoende (5,3) en ook het gemiddelde rapportcijfer van de ondernemers in het Bedrijfsgebied is net niet voldoende (5,8). De ondernemers in Teleport zijn daarentegen veel positiever over het openbaar vervoer; zij geven gemiddeld een 8,1 voor de bereikbaarheid van Westpoort met het openbaar vervoer. Deze grote verschillen zagen we ook in de vorige metingen. Er zijn geen verschillen naar grootteklassen van de bedrijven.

Zes van de tien ondernemers vinden dat de bereikbaarheid met het openbaar vervoer de afgelopen jaren niet is veranderd. Eén van de tien vindt het verbeterd en 6% vindt het verslechterd. Bijna een kwart gaf aan het niet te weten. De mening over de bereikbaarheid van Westpoort per openbaar vervoer is in de loop der jaren niet veel veranderd (zie tabel 5.3). Ondernemers van bedrijven in Westpoort vinden de bereikbaarheid per openbaar vervoer het vaakst verbeterd (23%, 0% vindt het verslechterd).

Tabel 5.3 Verandering bereikbaarheid per openbaar vervoer de afgelopen jaren, 2004-2007 en 2009 (procenten)

	2004 (n=259)	2005 (n=250)	2006 (n=250)	2007 (n=247)	2009 (n=251)
verbeterd	10	10	13	7	10
niet veranderd	54	56	55	61	60
verslechterd	8	8	13	9	6
weet niet	27	26	19	23	24
totaal	100	100	100	100	100

³ Door afronding komt het totaal op 101.

5.4 Tweederde positief over bereikbaarheid in de toekomst

Tweederde van de ondervraagde ondernemers denkt dat de bereikbaarheid van Westpoort in de toekomst gaat verbeteren (67%), 16% denkt van niet en 17% weet het niet.

De ondernemers zijn daarmee veel optimistischer dan in de vorige metingen; zo dacht in 2007 nog maar 44% dat de bereikbaarheid zal verbeteren en in 2006 39%.

Ondernemers in Teleport gaven minder vaak aan verbetering te verwachten dan de andere ondernemers (54%, t.o. 71% Havengebied, 68% Bedrijfsgebied) en hebben ook vaker geen mening hierover (27%, t.o. 14% Havengebied en 16% Bedrijfsgebied). Mogelijk denken ondernemers in Teleport minder vaak dan de andere ondernemers dat de bereikbaarheid gaat verbeteren omdat zij nu al positiever over de bereikbaarheid zijn.

5.5 Betere informatievoorziening rond wegwerkzaamheden

Ruim driekwart van de ondervraagde ondernemers (77%) vindt dat de bedrijven voldoende worden geïnformeerd over de locatie en het tijdstip van wegwerkzaamheden. Twee van de tien ondernemers (18%) vinden het niet voldoende en een klein deel weet het niet (6%). De ondernemers zijn hiermee positiever over de informatievoorziening rond wegwerkzaamheden dan in de voorgaande jaren.

Tabel 5.4 Worden de bedrijven voldoende geïnformeerd over de locatie en het tijdstip van de wegwerkzaamheden?, 2004-2007 en 2009 (procenten)

	2004 (n=259)	2005 (n=250)	2006 (n=250)	2007 (n=247)	2009 (n=251)
ja	63	73	74	65	77
nee	33	20	18	25	18
weet niet	4	8	8	10	6
totaal	100	100	100	100	100

Ondernemers in Westpoort vinden vaker dan de andere ondernemers dat zij niet voldoende geïnformeerd worden over wegwerkzaamheden (29%, tegenover 13% Havengebied, 17% Bedrijfsgebied). Het is opvallend dat ondernemers van grote bedrijven vaak geen mening hierover gaven (> 50 werknemers: 23% "weet niet", tegenover 6% "weet niet" gemiddeld).

Bijlage 1 Responsoverzicht

Eindstand	Totaal	
	absoluut	%
<u>1a. Bruto steekproef:</u>	1378	100%
* niet gebruikt	0	
* stratificatie bereikt	612	
* systeemfout e.d.	0	
* niet geslaagd, wel geschreven	12	
<u>1b. Bruto steekproef exclusief niet gebruikte nummers:</u>	754	100%
-		
<u>2. Kaderfout 1</u>		
* geen gehoor	10	1%
* antwoordapparaat	4	1%
* in gesprek	14	2%
* afgesloten nummer, informatietoon	10	1%
* buiten doelgroep	32	4%
* 06-nummer	1	0%
* adres onbekend	28	4%
subtotaal	99	13%
<u>3. Kaderfout 2</u>		
* afspraak maken, gemaakt	8	1%
* juiste persoon langdurig afwezig	39	5%
* juiste persoon niet in staat	6	1%
* taalprobleem	8	1%
* reeds ondervraagd	53	7%
subtotaal	114	15%
<u>4. Weigering</u>		
* weigering , geen interesse in onderwerp	58	8%
* weigering, principieel	62	8%
* weigering, te druk, geen tijd	170	23%
subtotaal	290	38%
<u>5. Respons</u>		
* geslaagd	251	33%
<u>6. Respons excl. Kaderfout 1 en 2</u>	251	46%

Veldwerkperiode: 22 maart 2010 – 9 april 2010

Gemiddelde interviewtijd: 9 minuten

Bijlage 2 De vragenlijst

INLEIDING

VRAGENLIJST ONDERNEMERS WESTPOORT

Goedemorgen-middag, u spreekt met van de Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam.

Wij doen in opdracht van de Bestuursdienst van de gemeente Amsterdam onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening in Westpoort. De bestuursdienst van de gemeente Amsterdam wil weten hoe de gemeentelijke dienstverlening in Westpoort door ondernemers wordt gewaardeerd.

Wij zouden graag enkele vragen willen stellen aan de persoon binnen uw organisatie die iets kan zeggen over de veiligheid en bereikbaarheid van Westpoort.

Het afnemen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

VRAAG 9202

GETAL

VERWIJZING NAAR TELEFOONBESTAND

VRAAG 9102

GETAL

PLAATS Q9202UIT TELEFOONBESTAND IN Q9102

VRAAG 9207

GETAL

VERWIJZING NAAR TELEFOONBESTAND

VRAAG 9108

GETAL

PLAATS Q9207UIT TELEFOONBESTAND IN Q9108

VRAAG 9013

TEKST

VERWIJZING NAAR TELEFOONBESTAND

PLAATS IN NAAM Q9013

VRAAG 9014

TEKST

PLAATS Q9013UIT TELEFOONBESTAND IN Q9014

VRAAG 1

1. Spreek ik met <?>?

- 1 ja
2 nee, met

VRAAG 1000

TEKST

INDIEN [Q1 , 2]

1a. Wat is de postcode van de locatie van uw bedrijf?

INDIEN [Q1 , 2] GA DOOR MET VRAAG 9999

VRAAG 2

Ondernemers over Westpoort

2. Wat is uw functie binnen het bedrijf?

- 1 directeur
- 2 bedrijfsleider, manager
- 3 coordinator
- 4 coordinator veiligheid, veiligheidsdeskundige
- 5 medewerker
- 6 anders, namelijk

VRAAG 3

3. Waar in Westpoort bevindt uw bedrijf zich?

- 1 Havengebied
- 2 Bedrijfsgebied
- 3 Teleport
- 9 weet ik niet

INFO

We zullen u een aantal vragen stellen over Westpoort. Zou u de vragen willen beantwoorden met betrekking tot het gebied (Havengebied, Bedrijfsgebied, Teleport) waar uw bedrijf zich bevindt?

Nu volgen enkele vragen over de dienstverlening van de gemeente Amsterdam.

VRAAG 4

4. Er zijn diverse gemeentelijke partijen actief in Westpoort: bijvoorbeeld bij de afgifte van allerlei vergunningen, het melden van autowrakken, het onderhoud van de wegen en bermen. Is voor u voldoende duidelijk waar u voor welke dienst moet zijn?

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet

VRAAG 5

5. Kunt u de dienstverlening van de gemeente Amsterdam ten aanzien van de openbare ruimte, de bereikbaarheid en de veiligheid in Westpoort beoordelen met een rapportcijfer?

- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10
- 99 weet niet

VRAAG 6

Ondernemers over Westpoort

6. Is deze dienstverlening de afgelopen twaalf maanden verbeterd, verslechterd of niet veranderd?

- 1 Dienstverlening is verbeterd
- 2 Dienstverlening is niet veranderd
- 3 Dienstverlening is verslechterd
- 9 weet niet

VRAAG 7

7. Zijn er gebieden (openbare ruimte, bereikbaarheid, veiligheid) waarvan u vindt dat de gemeente er meer actie op zou moeten ondernemen?

- 1 nee
- 2 ja

VRAAG 700

MEERVOUDIG

INDIEN [Q7 , 2]
MAXIMUM WAARDE 3

7b. Welke gebieden zijn dat dan?

ENQ.: maximaal 3 gebieden

- 1 bereikbaarheid
- 2 veiligheid
- 3 meer toezicht, controle, politie
- 4 openbaar vervoer
- 5 openbare ruimte
- 6 parkeerbeleid
- 7 anders, namelijk
- 25 weet niet

VRAAG 8

8. Om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren heeft de gemeente een digitaal Ondernemersloket ontwikkeld.

Kent u het digitale Ondernemersloket Westpoort?

- 1 ja
- 2 nee
- ↔ GA DOOR MET VRAAG 11
- 9 weet niet
- ↔ GA DOOR MET VRAAG 11

VRAAG 9

9. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden het ondernemersloket Westpoort bezocht?

- 1 nooit
- 2 een of enkele malen
- 3 (zeer) regelmatig
- 9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 10

Ondernemers over Westpoort

10. Als u uw oordeel over het ondernemersloket Westpoort moet samenvatten in een rapportcijfer, welk cijfer geeft u dan waarbij 1=zeer slecht en 10=uitmuntend?

- 1 1 = zeer slecht
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10 = uitmuntend
- 99 weet niet

VRAAG 11

11. Via de Westpoortkrant informeert de gemeente de ondernemers van Westpoort. Kent u de Westpoort krant?

ENQ.: de Westpoortkrant verschijnt drie maal per jaar, waarin steeds aandacht aan een bedrijf op het terrein wordt geschonken

- 1 ja
- 2 nee
- GA DOOR MET VRAAG 14
- 9 weet niet, geen antwoord
- GA DOOR MET VRAAG 14

VRAAG 1100

11a. De Westpoortkrant informeert over acties en maatregelen die getroffen worden om de veiligheid, openbare ruimte en bereikbaarheid te verbeteren. Met de nadruk op praktische informatie voor de ondernemer.

Zijn er onderwerpen die u mist in de Westpoortkrant?

- 1 ja, namelijk
- 2 nee
- 9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1101

11b. De Westpoortkrant komt nu drie keer per jaar uit.

Hoe vaak zou u de Westpoortkrant het liefst willen ontvangen?

- 1 3x per jaar zoals nu
- 2 MINDER dan 3x per jaar, namelijk .. keer per jaar Noteer aantal keer bij volgende vraag
- 3 VAKER dan 3x per jaar, namelijk .. keer per jaar Noteer aantal keer bij volgende vraag
- 4 maakt me niet uit
- 5 ik stel geen prijs op het ontvangen van de Westpoortkrant
- 9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 11010

GETAL

INDIEN [Q1101 , 2 TO 3]

ENQ: Noteer aantal keer dat men de Westpoortkrant wil ontvangen.

VRAAG 1102

Ondernemers over Westpoort

11c. Maakt u gebruik van andere kanalen naast de Westpoortkrant om zich te informeren over Westpoort en de ontwikkelingen in het gebied?
Zo ja, welke?

- 1 ja, namelijk
- 2 nee
- 9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1103

11d. U ontvangt de Westpoortkrant nu per post. Heeft u de krant liever per post of digitaal?

- 1 liever per post, zoals het nu is
- 2 liever digitaal
- 3 maakt me niet uit
- 4 ik stel geen prijs op het ontvangen van de Westpoortkrant
- 9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 12

12. Kunt u aangeven hoe vaak u de Westpoortkrant leest?

- 1 altijd
- 2 regelmatig
- 3 soms, bijna nooit
- 4 nooit
- 9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 13

13. Als u uw oordeel over de Westpoortkrant moet samenvatten in een rapportcijfer, welk cijfer geeft u dan waarbij 1=zeer slecht en 10=uitmuntend?

- 1 1 = zeer slecht
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10 = uitmuntend
- 99 weet niet

VRAAG 14

MEERVOUDIG

14. De gemeente Amsterdam is eigenaar van een groot deel van de bedrijventerreinen in Westpoort en geeft deze terreinen uit of verhuurt ze. Weet u bij welke gemeentelijke dienst u moet zijn als u bedrijventerrein wilt kopen of huren?

- 1 nee
- 2 ja (noemt goed antwoord) bij Havenbedrijf
- 3 ja (noemt goed antwoord) bij Grondzaken, grondbedrijf
- 4 anders, namelijk
- 25 weet niet

INFO

We stellen u nu een aantal vragen over de veiligheid en de aanpak van criminaliteit in de omgeving van uw bedrijf.

Ondernemers over Westpoort

Allereerst wil ik u een aantal vragen over het Team Havens stellen.

VRAAG 1401

TH1. Sinds begin 2005 is het Team Havens van de politie Amsterdam-Amstelland operationeel in het Havengebied.
Bent u hier mee bekend?

- 1 ja
- 2 nee
-  *GA DOOR MET VRAAG 1413*
- 9 weet niet, geen antwoord
-  *GA DOOR MET VRAAG 1413*

VRAAG 1402

TH2. Heeft u wel eens contact gehad met het Team Havens?

- 1 ja
- 2 nee
-  *GA DOOR MET VRAAG 1408*
- 9 weet niet, geen antwoord
-  *GA DOOR MET VRAAG 1408*

VRAAG 1403

MEERVOUDIG

TH3. Op welke wijze heeft u contact gehad?
ENQ: meer antwoorden mogelijk. Doorvragen.

- 1 telefoon
- 2 internet (mailadres)
- 3 balie
- 4 buurtregisseur
- 5 agenten op straat
- 6 anders, namelijk
- 25 weet niet (meer) , geen antwoord

VRAAG 1404

TH4. Waarover ging het laatste contact?

- 1 melding van een delict of voorval
- 2 aangifte doen
- 3 informatie opvragen
- 4 iets anders, namelijk
- 9 weet niet (meer), geen antwoord

VRAAG 1405

TH5. Hoe tevreden of ontevreden bent u over dit laatste contact?
Bent u daarover:
ENQ.: lees 1 tm 5 op

- 1 zeer tevreden
- 2 tevreden
- 3 niet tevreden en ook niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 9 weet niet (meer), geen antwoord

VRAAG 1406

Ondernemers over Westpoort

TH6. Vindt u de contacten met het Team Haven de laatste twee jaar:

- 1 verbeterd
- 2 niet verbeterd, niet verslechterd
- 3 verslechterd
- 9 weet ik niet

VRAAG 1407

TH7. Wat vindt u van de bereikbaarheid van Team Havens?

Is die:

- 1 goed
- 2 niet goed, niet slecht
- 3 slecht
- 9 weet ik niet

VRAAG 1408

MEERVOUDIG

TH8. Kunt u aangeven via welke communicatiemiddel u voor Team Havens het beste te bereiken

bent als het gaat om het verstrekken van informatie.

ENQ: meer antwoorden mogelijk. Doorvragen.

- 1 via e- mail
- 2 via de website van de politie (Amsterdam-Amstelland)
- 3 via buurtalert
- 4 via het ondernemersloket Westpoort
- 5 via periodieke schriftelijke informatiebulletins
- 6 anders, namelijk
- 25 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1409

TH9. Wist u dat u nieuwsbrieven en e-mail alerts kunt ontvangen van Team Havens via de website Buurtalert.nl?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 geen antwoord

VRAAG 1410

TH10. Bent u bekend met de mogelijkheid dat medewerkers van Team Havens uw aangifte kunnen komen halen?

- 1 ja
- 2 nee
- 9 geen antwoord

VRAAG 1411

TH11. Team Havens houdt jaarlijks meerdere bijeenkomsten in Westpoort om u te informeren

over de veiligheid in het gebied en daarover van gedachten te wisselen.

Bent u wel eens bij zo'n bijeenkomst geweest?

- 1 ja
- 2 nee
- 9 geen antwoord

VRAAG 1412

OPEN

TH12. Wat zijn voor u belangrijke thema s om het over te hebben bij een dergelijke bijeenkomst?

ENQ: Let op de spelling. Begin met hoofdletter en eindig met een punt. Schrijf in de ik-vorm.

Ondernemers over Westpoort

Zie de twee buttons die je ook kan gebruiken als men het niet weet of geen interesse heeft in dergelijke bijeenkomsten.

VRAAG 1413

Nu volgen een aantal vragen over misdrijven.

VRAAG 15

GETAL

15. Hoe vaak is uw bedrijf de afgelopen 12 maanden slachtoffer geworden van een misdrijf?

.. keer

*INDIEN [Q15 = 0] GA DOOR MET VRAAG 20
PLAATS IN Quest464 "diefstal"*

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?
diefstal

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?

.... keer

PLAATS IN Quest464 "poging tot inbraak"

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?
poging tot inbraak

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?

.... keer

PLAATS IN Quest464 "inbraak"

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?
inbraak

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet, geen antwoord

Ondernemers over Westpoort

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?
.... keer

PLAATS IN Quest464 "afpersing"

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?
afpersing

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
2 nee
9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?
.... keer

PLAATS IN Quest464 "bedreiging"

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?
bedreiging

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
2 nee
9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?
.... keer

PLAATS IN Quest464 "overval"

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?
overval

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
2 nee
9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?
.... keer

PLAATS IN Quest464 "lichamelijk geweld"

Ondernemers over Westpoort

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?

lichamelijk geweld

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
2 nee
9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?
.... keer

PLAATS IN Quest464 "autocriminaliteit (diefstal,beschadiging van auto s)"

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?

autocriminaliteit (diefstal,beschadiging van auto s)

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
2 nee
9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?
.... keer

PLAATS IN Quest464 "vernieling"

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?

vernieling

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
2 nee
9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?
.... keer

PLAATS IN Quest464 "bekladding of graffiti"

Ondernemers over Westpoort

VRAAG 16

16. Ik lees u een aantal delicten voor. Wilt u aangeven of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden hiervan slachtoffer is geworden?
bekladding of graffiti

ENQ: Als het gaat om hetzelfde incident tel dan het zwaarste of het uiteindelijke resultaat:

Dus bijv. een inbraak, tel alleen inbraak en niet ook poging tot inbraak. En bij een overval met geweldsdreiging alleen een overval tellen.

- 1 ja
2 nee
9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1600

GETAL

INDIEN [Q16 , 1]

16b. En hoe vaak?
.... keer

VRAAG 1601

16c. Is uw bedrijf nog ergens anders slachtoffer van geweest de afgelopen 12 maanden?

- 1 ja, namelijk
2 nee
9 weet niet, geen antwoord

VRAAG 1602

GETAL

INDIEN [Q1601 , 1]

16d. En hoe vaak?
.... keer

VRAAG 17

GETAL

MAXIMUM WAARDE 100

17. Welk percentage van alle delicten die in uw bedrijf plaats vinden, worden volgens u gepleegd door medewerkers?
...%

VRAAG 18

18. Heeft u in alle gevallen aangifte gedaan bij de politie?

- 1 ja, in alle gevallen
2 ja, in gevallen (noteer aantal keer bij volgende vraag)
3 nee, nooit
9 weet niet

VRAAG 180

GETAL

INDIEN [Q18 , 2]

In hoeveel gevallen heeft u aangifte gedaan?
.... keer

VRAAG 1800

GETAL

INDIEN [Q18 , 1 , 2]

Van hoeveel van deze aangiften heeft u een aangiftekaart of proces-verbaal ondertekend?
.... keer

VRAAG 19

OPEN

INDIEN [Q18 , 3]

19. Waarom heeft u geen aangifte gedaan?
ENQ: Begin met HOOFDLETTER en eindig met punt.
Let op correcte spelling en schrijf in de ik-vorm.

VRAAG 20

20. Kunt u de huidige veiligheid in de omgeving van uw bedrijf beoordelen met een rapportcijfer? (een tien is heel veilig, een één is heel onveilig)

- 1 1 = heel onveilig
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10 = heel veilig
- 99 weet niet

VRAAG 21

21. Is de veiligheid in de omgeving van uw bedrijf de afgelopen jaren verbeterd, verslechterd of niet veranderd?

- 1 Veiligheid is verbeterd
- 2 Veiligheid is niet veranderd
- ↔ *GA DOOR MET VRAAG 23*
- 3 Veiligheid is verslechterd
- ↔ *GA DOOR MET VRAAG 23*
- 9 weet niet
- ↔ *GA DOOR MET VRAAG 23*

VRAAG 22

MEERVOUDIG

22. Kunt u aangeven welke maatregelen hebben bijgedragen aan de verbetering van de veiligheid in de omgeving van uw bedrijf?
ENQ.: meerdere antwoorden mogelijk

- 1 de extra politie inzet
- 2 de collectieve beveiliging
- 3 het cameratoezicht
- 4 slagbomen
- 5 de activiteiten van het Parkmanagement
- 6 anders, namelijk
- 25 weet niet, geen antwoord

VRAAG 23

23. Vindt u dat er maatregelen moeten worden genomen om de veiligheid in de omgeving van uw bedrijf te verbeteren?

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet

VRAAG 24

MEERVOUDIG

24. Aan welke maatregelen denkt u? (maximaal drie noemen)

- 1 meer toezicht, controle politie
- 2 meer, betere verlichting
- 3 cameras plaatsen
- 4 beter openbaar vervoer
- 5 anders, namelijk
- 25 weet niet

VRAAG 26

26. Parkmanagement in Westpoort houdt zich bezig met het verbeteren van de veiligheid en het creëren van parkeervoorzieningen. Bent u op de hoogte van de mogelijkheden die Parkmanagement in Westpoort kan bieden?

ENQ: ter info - Bij Parkmanagement staat een gezamenlijke aanpak van het beheer van het bedrijfsgebied Westpoort centraal.

Het is opgericht door de ondernemers, vastgoedeigenaren en de gemeente om de kwaliteit

en uitstraling van het gebied te behouden en te verbeteren.

Samenwerking tussen de bedrijven levert voordelen op, zoals

kostenbesparing door gezamenlijke inkoop,

minder tijdsbeslag en een beter beheer van de bedrijfsomgeving.

Onder Parkmanagement vallen bijvoorbeeld collectieve beveiliging,

kinderopvang, vervoermanagement,

gezamenlijke inkoop van energie, afvalophaal en gemeenschappelijke

voorzieningen,

van autowasplaats tot vergaderruimte.

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet

INFO

De gemeente Amsterdam is in Westpoort verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte.

Westpoortbeheer en het gemeentelijk Havenbedrijf zorgen voor onderhoud

van bermen en groenstroken, straatverlichting,

parkeervoorzieningen en het opruimen van zwerfvuil.

VRAAG 27

27. Kunt u het huidige beheer van de openbare ruimte in de omgeving van uw bedrijf beoordelen met een rapportcijfer?

- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10
- 99 weet niet

VRAAG 28

Ondernemers over Westpoort

28. Is het beheer de afgelopen jaren verbeterd, verslechterd of niet veranderd?

- 1 Beheer is verbeterd
- 2 Beheer is niet veranderd
- 3 Beheer is verslechterd
- 9 weet niet

VRAAG 29

29. Heeft uw bedrijf wel eens klachten doorgegeven over het beheer van de openbare ruimte in de omgeving van uw bedrijf?

Denk bijvoorbeeld aan kapotte straatverlichting, zwerfvuil, takken op de weg o.i.d.

- 1 ja
- 2 nee
- GA DOOR MET VRAAG 31*
- 9 weet niet
- GA DOOR MET VRAAG 31*

VRAAG 290

MEERVOUDIG

29b. Op welke wijze heeft uw bedrijf geklaagd?

ENQ: meerdere antwoorden mogelijk.

- 1 telefonisch
- 2 online
- 3 per brief
- 4 anders, namelijk
- 9 weet niet

VRAAG 30

30. Is de klacht toen adequaat afgehandeld?

- 1 ja, de klacht is goed afgehandeld
- 2 de klacht is redelijk goed afgehandeld
- 3 nee, de klacht is niet goed afgehandeld
- 9 Ik weet niet hoe de klacht is afgehandeld

VRAAG 31

31. Mist u bepaalde voorzieningen in de omgeving van uw bedrijf?

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet

VRAAG 32

MEERVOUDIG

*INDIEN [Q31 , 1]
MAXIMUM WAARDE 3*

32. Welke voorzieningen mist u? (maximaal drie noemen)

- 1 horeca, eetgelegenheden
- 2 openbaar vervoer
- 3 winkels
- 4 verlichting
- 5 supermarkt
- 6 parkeerplaatsen
- 7 pinautomaat, bank
- 8 anders, namelijk
- 25 weet niet

INFO

Het laatste blok vragen gaat over de bereikbaarheid van Westpoort.

VRAAG 33

FORMULIER

33. Kunt u aangeven welk deel van uw werknemers met welk vervoermiddel naar het werk komt?

ENQ: GAAT HIER OM EEN PERCENTAGE. DE PERCENTAGES DIENEN OP TE TELLEN TOT 100%.

PLAATS IN totaal [answer1 + answer2 + answer3 + answer4 + answer5 + answer6 + answer7]
INDIEN [totaal = 100] GA DOOR MET VRAAG 34

VRAAG 330

Uw scores tellen niet op tot 100 :
fiets, bromfiets <Question 33>
openbaar vervoer <Question 33>
Westpoortbus <Question 33>
auto, motor <Question 33>
carpoolen, bedrijfsbus <Question 33>
taxi <Question 33>
anders <Question 33>

Totaal <?> _____ +

- 1 ga terug naar de vorige vraag en pas het antwoord aan
GA TERUG NAAR VRAAG 33

VRAAG 34

34. Kunt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid per auto van Westpoort op dit moment?

- 1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10
99 weet niet

VRAAG 35

35. Is de bereikbaarheid de afgelopen jaren verbeterd, verslechterd of niet veranderd?

- 1 Bereikbaarheid is verbeterd,
2 Bereikbaarheid is niet veranderd
3 Bereikbaarheid is verslechterd
9 weet niet

VRAAG 36

Ondernemers over Westpoort

36. Kunt u een rapportcijfer geven voor de huidige bereikbaarheid met het Openbaar Vervoer van Westpoort?

- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10
- 99 weet niet

VRAAG 37

37. Is het openbaar vervoer in en naar Westpoort de afgelopen jaren verbeterd, verslechterd of niet veranderd?

- 1 Openbaar vervoer is verbeterd
- 2 Openbaar vervoer is niet veranderd
- 3 Openbaar vervoer is verslechterd
- 9 weet niet

VRAAG 38

38. Denkt u dat de bereikbaarheid van Westpoort in de toekomst gaat verbeteren?

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet

VRAAG 39

39. In Westpoort wordt regelmatig aan de weg gewerkt. Worden de bedrijven voldoende geïnformeerd over de locatie en het tijdstip van de wegwerkzaamheden?

- 1 ja, bedrijven worden voldoende geïnformeerd
- 2 nee, bedrijven worden niet voldoende geïnformeerd
- 9 weet niet

VRAAG 9213

TEKST

VERWIJZING NAAR TELEFOONBESTAND

PLAATS IN POSTC Q9213

VRAAG 9214

TEKST

PLAATS Q9213UIT TELEFOONBESTAND IN Q9214

VRAAG 9015

40. Volgens de KPN is de postcode van de vestiging van uw bedrijf: <?>
Is dat nog steeds juist?

- 1 ja
GA DOOR MET VRAAG 40
- 2 nee
- 9 weet niet, geen antwoord
GA DOOR MET VRAAG 40

VRAAG 9016

TEKST

40. Wat is dan uw juiste postcode?
ENQ: TOETS DE HELE POSTCODE IN, ZONDER SPATIES
"999999" = WEET NIET, GEEN ANTWOORD"

VRAAG 40

DIT WAREN DE VRAGEN. HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING!

VRAAG 9999

U valt helaas buiten dit onderzoek. Hartelijk dank voor uw medewerking.

EINDE GESPREK, NIET GESLAAGD, WEL GESCHREVEN

Bijlage 3 Open antwoorden

2. Wat is uw functie binnen het bedrijf?

- Trade manager.
- facilitair manager.
- Financial controller.
- P&O.
- Officemanager.
- Cam coördinator.
- Commercieel medewerker binnendienst.
- Receptionist.
- Officemanager.
- Administrateur.
- Officemanager.
- Vestigingsmanager.
- Business consulent.
- Directiesecretaresse.
- Uitvoerder.
- Consultant.
- Supervisor administratie.
- Eigenaar.
- Calculator.
- Directielid.
- Administratief medewerker.
- Safety en security manager.
- Mede-eigenaar.
- Assistente.
- Groepscontroller.
- Sociaal bedrijfskundige.
- Senior product manager.
- Adviseur.
- Office management.
- Boekhouder.
- Boekhouder.
- Hoofd Algemene zaken en Communicatie.
- Directiesecretaresse.
- Hoofd administratie.
- Assistente.
- Hoofd verkoop 1.
- Hoofd P&O.
- Receptie.
- Secretaresse van de regiomanager.
- Inkoop/financiën.
- Facility engineer.
- Administratief medewerkster.
- Chef werkplaats.
- Algemeen manager.
- Secretaresse.

- Bedrijfsleider.
- systeembeheerder.
- Conciërge.
- Personeelszaken.
- Manager in opleiding.
- Facilitaire dienst
- HR manager.
- Office manager.

7b. Welke gebieden zijn dat dan?

- Afsluiten van terreinen wordt niet goed gedaan.
- De treinovergang moet beter beveiligd worden.
- De afslag Haarlem (A10, S103-S104) veroorzaakt vaak problemen, gevaarlijke afrit.
- Overleggen met beheerders van bedrijventerreinen als het gaat om wegen.
- Meer surveillance voor de avonduren, overdag is er niets aan de hand. In de nacht zijn er echter vaak inbraken en rommel.
- Looppaden van en naar Sloterdijk tijdens sneeuwperiode waren heel glad.
- Reageren op oproepen, beter communiceren!!!
- Vuil.
- Meer onderhoud bij ons voor het terrein.
- Stations, bushaltes en dat soort ruimtes.
- Bewegwijzering (belachelijk dat bedrijven zelf de gele borden moeten betalen, dat zou de gemeente moeten doen).
- Bestrating rond Sloterdijk.
- Infrastructuur. Er is geen snel internet mogelijk.
- Ik wil meer verlichting voor de veiligheid.
- De verlichting is slecht. De verkeersborden zijn niet duidelijk.
- Ophalen van grofvuil op afspraak.
- Rond het station is het een rommeltje, te weinig fiets parkeerplekken.
- Het schoonhouden van de omgeving.
- Meer bekendheid van het gebied bij particulieren. Meer bedrijven waar mensen boodschappen kunnen doen.
- Leefbaarheid vergroten.
- Communicatie met bewoners/bedrijven.
- De toestand van de wegen niet optimaal.
- De afslag naar Coentunnel.
- Sneeuwruimen in de winter gebeurt niet voor fietsers, zij moeten op de weg rijden waar vrachtverkeer ook rijdt, gevaarlijk.
- We hebben geen gas.
- Straatverlichting, fietspaden die niet aansluiten op het bedrijfspand.
- Verkeersveiligheid.

11a2. Maakt u gebruik van andere kanalen om u te informeren over Westpoort en de ontwikkelingen in het gebied? Zo ja, welke?

- Vereniging ondernemers.
- We krijgen wel eens folders, of via internet/mailing.
- Politie.
- Onze verhuurder.
- Ondernemersvereniging Westpoort.
- Politie.

- Soms krijgen we een schrijven van de gemeente als er een informatieavond is.
- Internet.
- Internet, stadsdeel Westerpark.
- KvK-krant, Particulier Initiatief Ondernemersbelangen.
- Gemeente website.
- Door te spreken met andere ondernemers.
- Kranten en tijdschriften.
- Internet, Google.
- Onze directeur is betrokken bij Ondernemersvereniging Westpoort.
- Folder van de provincie van Rijksverkeer.
- Via het havenbedrijf.
- Briefjes.
- Op de site van Amsterdam en dan doorklikken.
- Internet.
- Wij krijgen informatie via de directiesecretaresse. Zij heeft haar kanalen.
- Ik ontvang een nieuwsbrief voor Westpoort (niet de Westpoortkrant).
- De Havendienst.
- Internet.
- Google.
- Mailings.
- Nieuwsbrief.
- Via de nieuwsbrief van de politie + de ondernemersvereniging ORAM.
- Westpoort Ondernemersvereniging.
- Ondernemersvereniging.
- Ex-collega's bij de gemeente.
- Bedrijven Portal.
- Ondernemersvereniging.
- Via de ORAM.
- Het internet af en toe.
- Amsterdam.nl.
- Aangesloten bij Oram.
- Internet.

11a. De Westpoortkrant informeert over acties en maatregelen die getroffen worden om de veiligheid, openbare ruimte en bereikbaarheid te verbeteren. Met de nadruk op praktische informatie voor de ondernemer. Zijn er onderwerpen die u mist in de Westpoortkrant?

- Vergunningenaanvragen.
- Het biedt geen ruimte in het traject voorafgaand aan veranderingen.
- Het mag wat gezelliger.
- Meer informatie over de diverse bedrijven in het gebied.
- De minder mooie dingen zetten ze er niet in, zoals de situatie hier op de heining. De heining ligt geïsoleerd van de rest van het havengebied. Er is ook een probleem met veiligheid.
- Veiligheid, waar het groen blijft.
- Dieper ingaan op veiligheid e.d.

11c. Maakt u gebruik van andere kanalen naast de Westpoortkrant om u te informeren over Westpoort en de ontwikkelingen in het gebied? Zo ja, welke?

Ondernemers over Westpoort

- De site van de Politie van Westpoort.
- De ondernemersvereniging.
- Politie Amsterdam Westpoort, Havendienst Amsterdam.
- Soms krijgen we brieven van bijvoorbeeld de aannemer.
- Gemeentelijke brief.
- Internet (zelf zoeken).
- De verhuurder (eigenaar) van het pand informeert ons over deze zaken.
- Internet.
- Het blad Zeehavens Amsterdam, landelijke/plaatselijke media.
- Nieuwsbrief via email.
- Internet.
- Internet.
- De ORAM (ondernemersvereniging.)
- Google.
- ORAM ondernemersbijeenkomst.
- Goede contacten met Havenbedrijf.
- Amsterdam.nl
- Via combinatie Westpoort, kwamen bij ons langs (over de Westrandweg).
- De havensite.
- ORAM, ondernemersvereniging.
- Bedrijfsvereniging ORAM.
- De Ondernemersvereniging.
- Het nieuws en de krant.
- Internet, Google.
- De Kamer van Koophandelsite en lokale krant (Parool).
- Wij zijn lid van Ampoorts (ondernemersvereniging), internet en kranten.
- Internet.
- Het internet.
- Internet.
- Regionale bladen.
- De Telegraaf.
- Soms internet, soms informatiebijeenkomsten.
- Met de provinciale diensten, met name rond de aanleg van de wegen.
- Website aanleg nieuwe westelijke randweg.
- Internet.
- Vakbladen.
- Website.
- De ondernemersvereniging.
- ORAM (Ondernemersvereniging Amsterdam), Gemeentelijk havenbedrijf.
- Kamer van Koophandel.
- Politienieuwsbrief.
- Onderlinge contact tussen ondernemers.
- Internet.
- ORAM. Bedrijvenbijeenkomsten georganiseerd door 'Nieuwe Maan.
- Ik kijk op internet naar de vorderingen van de tweede Coentunnel. Weet de naam van de site niet.
- Nieuwsbrieven.
- ORAM.
- Internet.
- RWS en de politie.
- Via internet. Maar niet vaak.
- De Ampoort.
- Via de Westpoort Ondernemersvereniging.
- Krant.

- Ondernemingsvereniging.
- Gemeente.
- Via Ondernemersvereniging Westpoort.
- Ik bel dan met de gemeente.
- De VvE van Westpoort.
- De Ondernemersgroep ORAM.
- Wij kijken naar gebieden rondom Sloterdijk wat daar gebeurt met de ontwikkelingen, vooral de bedrijven.
- Een digitaal iets van de politie (meldingen enz.).
- Via wandelgangen en beheerder van ons bedrijvenpand.
- bijeenkomsten MKB (Middenlijnbedrijf), bijeenkomsten ondernemersvereniging Westpoort.
- Internet.
- ORAM.
- Intern.
- Ondernemersvereniging.
- Internet.
- Internet.

14. De gemeente Amsterdam is eigenaar van een groot deel van de bedrijventerreinen in Westpoort en geeft deze terreinen uit of verhuurt ze. Weet u bij welke gemeentelijke dienst u moet zijn als u bedrijventerrein wilt kopen of huren?

- We hebben contact met A. Tilna.
- Mijn collega is hiervan op de hoogte.
- Weet het niet uit mijn hoofd.
- Mijn directeur weet het.
- Ontwikkelingsbedrijf Amsterdam.
- Bij de woningbouwvereniging.
- Afdeling Vastgoed.
- Makelaar.
- Ik weet het wel, maar ik kan niet op de naam komen.
- OGA.
- Ja, maar weet nu even niet hoe ze daar bij is gekomen.
- Kronenbedrijf.
- Bij de verhuurder zelf.
- werkgever weet het.
- Ontwikkelingsbedrijf?

TH3. Op welke wijze heeft u contact gehad?

- Er is een keer een meeting geweest.
- Persoonlijk, zijn langs geweest.
- Ze zijn langs geweest.
- Ondernemersvereniging.
- Ze zijn wel eens hier geweest.
- Ze kwamen langs.
- Ze zijn langs geweest.
- Ze kwamen een presentatie geven.
- Ze zijn langs geweest.

- Ze zijn gekomen.
- Voorlichting.
- Ik ben langs geweest.
- Voorlichtingsbijeenkomst.
- Via een werkgroep. Platform veiligheid.
- Speciale werkgroep, ben ik onderdeel van.
- Wijktafel.
- Voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd door het team.
- Meetings, nieuwsbrief.
- De politie kwam bij mij voor informatie.
- Wij hebben contact op zakelijk gebied. In geval van vindingen en overlijden.
- Via de havendienst.
- Wij hebben er beroepsmatig mee te maken.
- Via een vergadering en internet.
- Bijeenkomst.
- Een bezoek van hun gehad. Voor het meldingsysteem.
- Bijeenkomsten van ondernemersvereniging Westpoort.
- Ze zijn hier geweest.

TH4. Waarover ging het laatste contact?

- Over of de veiligheid verbeterd moest worden of niet.
- Ze hebben zich voorgesteld.
- Beveiliging.
- Nieuwsbrief via email.
- ISPS.
- We kregen mail over dat er ingebroken was.
- Introductie.
- Elkaar voorstellen, ze op de hoogte stellen van feesten.
- Zij gaven informatie.
- Aangesproken voor een enquête.
- Groenbeheer.
- Buurtonderzoek van Team Havens.
- Voorlichting wat ze deden enz..
- Het ophalen van vuil.
- Ze hadden videobeelden van ons terrein nodig vanwege een inbraak verderop.
- Werkgroep, platform veiligheid.
- Over preventie.
- Kennismaken.
- Voorlichtingsdag.
- Voorlichtingsbijeenkomst transport en logistiek.
- Bijeenkomst door Team Havens georganiseerd over de logistiek in Westpoort.
- Onderhoud braakliggend stuk terrein naast ons bedrijf.
- Wij hadden een vermoeden van een wietplantage bij de burens.
- Over het havengeld van onze kranen.
- Bij mij informeren over inbraak bij burens.
- Parkeerbeleid.
- Kennismaking.
- Ongeval met een vrachtwagen.
- We kregen informatie dat van de activiteiten in het havengebied.
- Aanrijding.
- Bijeenkomst waar zij aanwezig waren.

TH8. Kunt u aangeven via welke communicatiemiddel u voor Team Havens het beste te bereiken bent als het gaat om het verstrekken van informatie?

- Telefonisch.
- Telefonisch.
- Per telefoon.
- Telefoon.
- Telefonisch.
- Telefonisch.
- Telefoon.
- Telefonisch.
- Telefonisch.
- Telefonisch.
- Telefonisch.
- Telefonisch, fax.
- Langskomen > persoonlijk houden.
- Via de website van ons bedrijf.
- Telefoon.
- Telefonisch.
- Telefonisch.
- Telefoon.
- Langskomen.
- Per post.
- AT5. Westpoortkrant.
- Post en telefoon.
- Ze gaan er naar toe.
- Post.
- Wel eens van gehoord.
- Per post.
- Westpoortkrant.
- Telefonisch.
- Telefonisch.
- Telefonisch.
- Via de post.
- Post.
- Per post.

TH12. Wat zijn voor u belangrijke thema's om het over te hebben bij een dergelijke bijeenkomst?

- Veiligheid algemeen en bereikbaarheid.
- Veiligheid.
- De bereikbaarheid en de veiligheid.
- Voornamelijk inbraak en diefstal.
- Ik denk toch veiligheid eigen pand, en gebeurtenissen in de buurt.
- Inbraakpreventie.
- Veiligheid.
- De veiligheid, met name in de weekenden, gebruikers van de terreinen na werktijd.
- ISPS.
- Algemene tendens in het gebied (m.b.t. bijv. inbraak).
- Veiligheid, criminaliteit. Problemen met parkeervoorzieningen.
- Verbeteren dienstverlening en veiligheid van het gebied.

Ondernemers over Westpoort

- Niets specifiek.
- Hoe je het voor het personeel zo veilig mogelijk kan maken als ze 's avonds laat weggaan.
- Hoe er beveiligd wordt, wanneer ik aanspraak op ze kan maken en wanneer niet
- De veiligheid, niet alleen criminaliteit maar ook veiligheid van zaken waar bedrijven zich mee bezig houden (olieopslag bijvoorbeeld, potentieel gevaarlijk).
- Veiligheid, bewaking van de panden.
- Veiligheid, aangifte doen en daarmee de handelingsnelheid daaromheen.
- De dienstverlening van de politie.
- Veiligheid en ontwikkeling van het gebied.
- Veiligheid.
- Verhuizen.
- Veiligheid.
- Veiligheid en criminaliteit.
- Wegwijzing in het gebied.
- Terrorisme, criminaliteit.
- De veiligheid in het algemeen, maargoed wij hebben nog nooit problemen daarmee ondervonden.
- Veiligheid
- De veiligheid in en rond het hotel uiteraard, het weghouden van criminaliteit.
- Veiligheid, controle op inbraak en auto inbraak.
- De veiligheid na normale werktijden, want dan is het behoorlijk stil. En het strooien in de winter.
- Het levendiger maken van het gebied. Betere openbaar vervoer verbindingen met het gebied.
- Wij kunnen ons wel vinden in de plannen die ze hebben, het is allemaal een kwestie van budget. We zijn er in ieder geval wel tevreden mee.
- De veiligheid in mijn gebied. Het is een hangplek en een afwerkplek.
- Het voorkomen van inbraken.
- Het beperken van criminaliteit en diefstal.
- Goed zicht aan wie ze wat verhuren of verkopen, betere verlichting van de wegen, beter onderhoud van de wegen.
- De snelle communicatie bij voorvallen.
- Veiligheid.
- Snellere aan rijtijden, sneller ter plekke zijn als het nodig is.
- Algemene surveillance, die wat frequenter zou moeten.
- Veiligheid.
- De veiligheid moet altijd centraal zijn. En de bijeenkomst over transport en logistiek was prima.
- Ik vind vooral beveiliging een belangrijk onderwerp en het verkeer. En dan met name informatie over de wegwerkzaamheden.
- Veiligheid en bereikbaarheid.
- Veiligheid, gezelligheid.
- Meer preventief controleren, meer toezicht, meer politie, zeker 's nachts.
- Wij worden niet geconfronteerd met criminaliteit.
- Bereikbaarheid en veiligheid.
- Infrastructuur van Westpoort, logistiek en transport, veiligheid.
- De parkeerdruk verbeteren.
- Veiligheid.
- Veiligheid.
- De veiligheid in Westpoort kan beter zes uur 's avonds. Vooral in de winter. Voor vrouwen niet veilig. Wij hebben er zelf in geïnvesteerd. Daarom is het hier veiliger, komt niet door de politie.
- De veiligheid, met name de straatverlichting.

Ondernemers over Westpoort

- De criminaliteit.
- De beveiliging van bedrijven in het algemeen.
- De infrastructuur en de ordening en de bereikbaarheid.
- Veiligheid op straat en alleen 's avonds.
- De veiligheid op straat en de surveillance.
- Veiligheid, openbare ruimte en de bereikbaarheid.
- Bereikbaarheid van de bedrijven. Werkzaamheden aan de weg die voetgangers in gevaarlijke situaties brengen. Gladheid op stoepen bestrijden in de winter.
- De controle 's avonds, surveillance.
- Criminaliteit, veiligheid.
- Veiligheid.
- Veiligheid.
- Hoe de samenwerking tussen overheid en bedrijven kan worden verbeterd.
- Veiligheid, vanuit de gemeente meer surveillance, ze moeten tot na tien blijven surveilleren.
- Veiligheid en bereikbaarheid.
- Verlichting, bereikbaarheid van de politie, responsetijd (ze komen niet of weinig), politie komt niet altijd bij alarm.
- Veiligheid, leefbaarheid, voorzieningen, informatievoorziening.
- Veiligheid van personen bij mij in het bedrijf.
- Veiligheid, meer toezicht.
- Veiligheid, omgeving.
- Veiligheid.
- bereikbaarheid, veiligheid
- Veiligheid. bereikbaarheid.
- Criminaliteit.
- Veiligheid.
- Veiligheid.
- De openbare veiligheid, er zou meer gesurveilleerd mogen worden.
- Veiligheid, schoonhouden, meer prullenbakken.
- De beveiliging 's nachts
- Algehele veiligheid en bereikbaarheid van het gebied.
- Inbraak. 's Avonds en 's nachts is er te weinig toezicht.
- Het verkeerbeleid.
- Veiligheid.
- Veiligheid.
- Veiligheid, bereikbaarheid, voorzieningen.
- Ze moeten van dat Havengebied erfpacht maken zodat het opgeknapt kan worden.
- De bereikbaarheid.
- Het parkeerbeleid.
- Veiligheid. Bereikbaarheid.
- Veiligheid en onderhoud van groen.
- Mensen inzetten die ook overdag blijven controleren.
- Veiligheid.
- Veiligheid en openbare ordening.
- Verkeersveiligheid en veiligheid in het algemeen.
- De veiligheid en de bereikbaarheid.
- Respons van hun de traagheid, van hun reacties.
- Veiligheid op straat na 6 uur 's avonds.

16c. Is uw bedrijf nog ergens anders slachtoffer van geweest de afgelopen 12 maanden?

- Schade aan hekken.
- Van de burens, overlast van stof.
- Motordiefstal, vermoeden dat er een bende actief was op zoek naar motoren.
- Ik vind het afwerken een milieudelict. Bovendien hebben toegang tot ons terrein.
- Lading diefstal en brandstof diefstal uit tanks.
- Mensen sturen nepfacturen en er is een bedrag afgeschreven zonder mijn toestemming.
- Agressief gedrag, overlast junkies, winkeldiefstal.

19. Waarom heeft u geen aangifte gedaan?

- Heeft geen zin.
- Ik kon het niet aantonen. Het was een vermoeden. Er was alleen een beschadigde deurstijl, maar meer niet. Het had geen zin aangifte te doen.
- Het lijkt ons zinloos als er stenen stukgeslagen worden. En de diefstal weten we niet zeker.
- Geen sporen.
- Wij denken dat, dat geen zin heeft.
- Dat is iets wat de huurder moet doen, maar we zijn er wel actief in geweest.
- Wij hebben een eigen veiligheidsdienst.
- We hebben de beveiliging extra ingelicht, de inbrekers zijn niet verder gekomen dan voorbereiding van de inbraak.
- Omdat ten eerste we niet wisten wanneer het precies gebeurd is en ten tweede was de schade nihil.
- Nee, er is niets gebeurd.
- Alleen de camera's waren kapot.

22. Kunt u aangeven welke maatregelen hebben bijgedragen aan de verbetering van de veiligheid in de omgeving van uw bedrijf?

- Verwisselen van beveiligingsbedrijf.
- Er is veel gesloopt, waardoor er een open ruimte is en ze zich dus minder goed kunnen verstoppen.
- Weghalen krakers. slopen van groezelige gebouwen.
- Communicatie met de politie.
- Betere eigen voorzieningen, zelf beter beveiligd.
- Betaald parkeren, waardoor het minder druk is geworden.
- Ontruimingsactie van een gekraakte fabriekshal, die zorgde voor veel overlast.
- Binnen ons bedrijf zijn er meer mensen laat aanwezig.
- De vestiging van politieschool hier in de buurt.
- Struiken weggehaald, fietsers meer inzicht over de wegen, overzichtelijker.
- Aanleg van de tunnel is begonnen, reconstructie van de straat.
- Ons bedrijf, en ook andere, hebben geïnvesteerd in meer veiligheid. Niet de gemeente.
- Betere verlichting, ontbossing.
- Meer activiteiten op het bedrijventerrein. Meer interactie politie, ze luisteren beter naar onze wensen.
- Meer bebouwing.
- Zelf initiatief.

- Hekken plaatsen.
- Betaald parkeren.
- Herinrichting van het gebied ook.
- Stalen luiken.
- Geen bijdrage van de gemeente maar vanuit contact met het ROC naast ons.

24. Aan welke maatregelen denkt u? (maximaal drie noemen)

- Na 6 uur 's avonds.
- Met name in de avonduren.
- Controleren.
- Controleren.
- Verkeerstechnische maatregelen.
- Het afsluiten van de terreinen. Deze worden door de veiligheidsbeambten geopend 's nachts en als deze weer weggaan worden ze niet afgesloten.
- Spoorovergang moet verbeterd worden.
- Patrouilleren in de nacht, overdag zijn er genoeg mensen aanwezig op het terrein.
- Handelend optreden van de politie.
- Meer toezicht in de avond.
- Vrachtwagens snelheid controle.
- Meer contact met politie, zodat die je rugdekking geeft als je in je eentje je bedrijf verlaat. Het is helemaal verlaten 's avonds of 's nachts.
- Bijvoorbeeld een beveiligde zone, die 's nachts afgesloten kan worden en waar camerabeveiliging is.
- Er moet vooral in de avond meer bewaking zijn, dan is het namelijk uitgestorven.
- Meer op het sociale vlak.
- Meer blauw op staat.
- Bijeenkomsten en voorlichting.
- Betere omheining van het bedrijf. Alles staat open. Dus 's avonds en in het weekend.
- Leegstand oplossen.
- Fietspad door Westerpark naar Teleport 's winters sneeuwvrij maken. Dus ook strooien.
- Voornamelijk 's avonds surveilleren.
- Oproepbare beveiliging bij agressieve klanten.
- Betere politieresponse bij verdachte meldingen.
- Ook woningen bouwen.
- Door bebossing minder netjes.
- Het werken en bouwen in de omgeving moet gauw afgerond worden.
- Betere alarmsystemen.
- Het kruispunt met de stoplichten, dat het groen staat is het te kort.
- Meer reuring, winkels, Horeca.
- Ruimere wegen.
- Troep opruimen van de jeugd.

29b. Op welke wijze heeft uw bedrijf geklaagd?

- Persoonlijk.
- Via de ondernemersvereniging.
- Persoonlijk.
- Als er iemand van de gemeente langskwam.
- En rechtstreeks.
- Persoonlijk.

32. Welke voorzieningen mist u? (maximaal drie noemen)

- Groen, bankjes.
- Fietsenrekken.
- Dat je, je afval kwijt kan.
- Niet betaald parkeren voorzieningen.
- Chip oplaadpunten, want je moet hier regelmatig de parkeermeter bijvullen en als de chipknip leeg is kan je die nergens opladen.
- Goede internetverbinding.
- Fietsenrekken. Vuilnisbakken.
- Geen glasvezelkabel, vervelend m.b.t. elektronisch verkeer.
- Internet.
- Meer groen.
- Fietsparkeerplaatsen.
- Onderhoud openbare ruimte, schoonhouden van straten gebeurt slecht.
- Goede wegen.
- Een brievenbus.
- Verkeerslichten e.d.
- Het ophalen van het kantoorvuil.
- Openbare toiletten.
- Prullenbakken.
- Prullenbakken.
- Sportaccommodaties.
- Openbare parkeerplaatsen verdwenen, dat geeft problemen.
- Ik mis vuilnisbakken.
- Ik mis prullenbakken.
- Ik mis wegenkaarten langs de weg. Mensen zijn vaak de weg kwijt in Westpoort.
- Een parkje, waar je even buiten kan zitten.
- Postbrievenbus. Een bord dat aangeeft waar we zitten vanaf de Noordzeeweg. Er is hier ook een gevaarlijke kruising, daar moeten meer borden zijn.
- Er is onnodig betaald parkeren!!!
- Veiligheid.
- Distributiestation is te ver weg. Wij missen glasvezel. Wij zijn afhankelijk van internet.
- Betaald parkeren is slecht en er is veel te weinig groen.
- Spoorfaciliteit.
- vuilnisbakken
- Prullenbakken.
- Aardgas.
- Vrije parkeerplaatsen.
- Iets meer levendigheid ook buiten werktijd.
- Sportgelegenheden.
- Grote vuilnisbakken!
- Soort park o.i.d.
- Postkantoor en sport.
- Goedkope parkeervoorzieningen.

Opmerkingen

- Vergunningaanvraag verloopt heel moeizaam in het gebied.
- Ik moet vaak de parkeermeter bijvullen tijdens werktijd, dat vind ik te gek voor woorden. Ik moet hiervoor chippen of met kleingeld betalen en er is dus geen

mogelijkheid om de chipknip in de buurt op te laden, dus moet je heel veel kleingeld meenemen en er steeds aan denken de chipknip ergens op te laden.

- Op ons terrein is slecht wegdek (kuilen bijvoorbeeld) en daar krijg je gevaarlijke situaties door (verkeersveiligheid). Er missen daarnaast wegmarkeringen (rijrichting).
- Het zou fijn zijn als iedereen gebruik kon maken van het glasvezel internet! Ik kan niets zeggen over of alles verbeterd, verslechterd of niet veranderd is omdat ik hier nog maar heel kort zit.
- Ik verbaas mij erover dat er geen vragen worden gesteld over de fietspaden en toegankelijkheid van het gebied voor fietsers. Amsterdam wil immers als fietsstad bekend staan, zeker met deze coalitie.
- Enquêteur: Vanaf vraag 33 (procenten vervoer) niet in kunnen vullen, is het laatste blok, aangezien persoon ophing.

Bijlage 4 Politiecijfers over veiligheid

Tabel B4.1 Aantal opgenomen aangiftes bedrijventerrein Sloterdijk, 2006-2009

	2006	2007	2008	2009
diefstal/inbraak woning	0	0	1	1
diefstal/inbraak box/garage/schuur/tuinhuis	0	2	0	2
diefstal/inbraak bedrijven en instellingen	208	143	146	156
diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	223	107	118	128
diefstal van motorvoertuigen	22	18	34	27
diefstal van brom-, snor-, fietsen	31	52	70	61
zakkenrollerij	36	46	37	38
diefstal af/uit/van overige voertuigen	34	33	17	32
overige vermogensdelicten	145	147	122	125
winkeldiefstal	0	7	4	3
zedenmisdrijf	3	3	2	3
openlijk geweld (persoon)	1	2	3	0
mishandeling	15	30	35	23
bedreiging	17	18	26	17
straatroof	11	16	7	10
overval	1	6	4	4
vernietiging cq. zaakbeschadiging	90	102	91	53
totaal	837	732	717	683

bron: politie Amsterdam-Amstelland

Tabel B4.2 Aantal opgenomen aangiftes Westelijke havengebied, 2006-2009

	2006	2007	2008	2009
diefstal/inbraak woning	1	0	3	4
diefstal/inbraak box/garage/schuur/tuinhuis	2	0	0	1
diefstal/inbraak bedrijven en instellingen	119	107	71	86
diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	90	57	25	43
diefstal van motorvoertuigen	15	17	8	21
diefstal van brom-, snor-, fietsen	5	4	4	6
zakkenrollerij	6	5	5	4
diefstal af/uit/van overige voertuigen	19	36	18	13
overige vermogensdelicten	73	82	67	49
winkeldiefstal	1	3	1	0
zedenmisdrijf	2	1	1	0
openlijk geweld (persoon)	0	0	0	1
mishandeling	8	16	7	12
bedreiging	4	12	15	6
straatroof	1	1	2	2
overval	4	3	1	3
vernietiging cq. zaakbeschadiging	18	38	29	18
totaal	368	382	257	269

bron: politie Amsterdam-Amstelland

Tabel B4.3 Incidenten overlast Bedrijventerrein Sloterdijk, 2006-2009

	2006	2007	2008	2009
drugs/drankoverlast	3	2	4	2
overlast jeugd	2	0	1	3
verward/overspannen persoon + zwerver	5	9	5	2

bron: politie Amsterdam-Amstelland

Tabel B4.4 Incidenten overlast Westelijke havengebied, 2006-2009

	2006	2007	2008	2009
drugs/drankoverlast	1	4	0	1
overlast jeugd	1	2	0	4
verward/overspannen persoon + zwerver	5	2	1	2

bron: politie Amsterdam-Amstelland