



# ONDERZOEKFABRIEK

-

Evaluatie terrassen-,  
reclame-, uitstallingen-  
en ramkraakbeleid



**Gemeente**  
**Ommen**



# Inzicht mening ondernemers centrum Ommen

**Inzicht verkrijgen betekent onderzoeken. Door de gemeente is in oktober 2014 een terrassen-, reclame-, uitstallingen- en ramkraakbeleid opgesteld. In januari 2015 is door de gemeente een actieplan centrumontwikkeling terrassen-, reclame-, uitstallingen- en ramkraakbeleid vastgesteld.**

Eén van de acties uit het actieplan is het evalueren van het reclame- en uitstallingenbeleid waarvoor de Onderzoekfabriek is ingeschakeld.

Elke (horeca)ondernemer heeft per mail en post een vragenlijst van de gemeente ontvangen, welke daarna persoonlijk door medewerkers van de Onderzoekfabriek zijn opgehaald en indien nodig ter plekke ingevuld.

De enquête is naar 94 ondernemers verstuurd, waarvan er uiteindelijk 81 zijn overgebleven (leegstand, dicht of zelfde eigenaar). Hiervan zijn 56 enquêtes geretourneerd wat een geschoonde respons geeft van 69%. Een hoge respons.

Hieronder vindt u de uitkomsten van de gehouden evaluatie. Per vraag worden de uitkomsten uiteengezet.



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Navolging beleid en mate van belang .....	4
Matrix onderdeel terrassen.....	5
Matrix onderdeel reclameobjecten .....	7
Matrix onderdeel uitstallingen .....	9
Matrix samenvoeging terrassen, reclameobjecten & uitstallingen .....	11
Vraag 4 .....	12
Vraag 5 .....	13
Vraag 6 .....	14
Vraag 7 .....	15
Vraag 8 .....	16
Vraag 9 .....	17
Vraag 10 .....	18
Vraag 11 .....	19
Samenvatting .....	20



## Navolging beleid en mate van belang

In de eerste vraag zijn per onderdeel (terrassen, reclameobjecten en uitstallingen) de beleidspunten geëvalueerd door te vragen of men zich (voor zijn of haar gevoel) houdt aan het beleid en hoe belangrijk de ondernemer dit onderdeel vindt. Voor de uitwerking van de uitkomsten is gekozen voor een matrix. Per onderdeel vindt u hieronder de matrix en uiteindelijk vindt u de matrix waarin alle onderdelen zijn samengevoegd.

Uitleg matrix:

De horizontale as geeft de waardering van de respondent weer waarbij de uitkomst vermenigvuldigd is naar een schaal van 1 tot en met 10. De verticale as geeft de mate van belang. De waarden in de grafiek zijn bepaald op basis van de gemiddelde waardering die de respondenten gaven voor de desbetreffende enquêtevragen. De dikgedrukte horizontale en verticale lijn geven de gemiddelde waardering weer van de desbetreffende enquêtevragen. De waardering voor de tevredenheid is op basis van rapportcijfers 1 tot en met 10. De waardering voor het belang is op basis van een viertal keuzemogelijkheden: 1 = Niet belangrijk, 2 = Minder belangrijk, 3 = Redelijk belangrijk, 4 = Zeer belangrijk.

De interpretatie van de matrix is als volgt:

**Linksboven:** respondenten geven een lage waardering, maar de aspecten hebben een groot effect op het algemene oordeel: verbetering belangrijk.

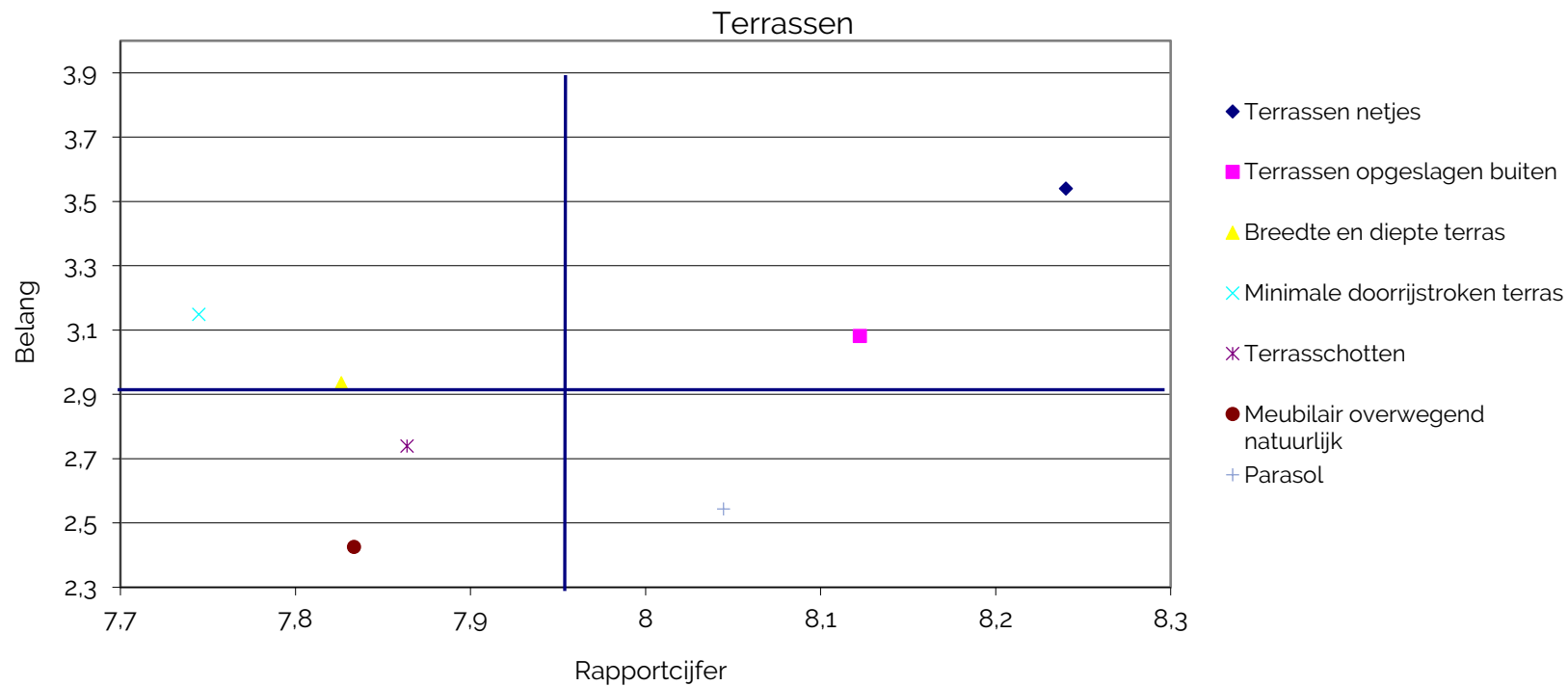
**Linksonder:** respondenten geven een lage waardering en de aspecten hebben een gering effect op het algemene oordeel: verbetering gewenst.

**Rechtsboven:** respondenten geven een hoge waardering en de aspecten hebben een groot effect op het algemene oordeel: consolideren.

**Rechtsonder:** respondenten geven een hoge waardering, maar de aspecten hebben een gering effect op het algemene oordeel: in de gaten houden.



## Matrix onderdeel terrassen



Waar de dikke blauwe lijnen elkaar kruisen geeft aan wat het gemiddelde is.

<b>Verbetering belangrijk:</b>	Minimale doorrijstroken terras. Breedte en diepte terras
<b>Verbetering gewenst:</b>	Terrasschotten. Meubilair overwegen natuurlijk.
<b>Consolideren:</b>	Terrassen netjes. Terrassen opgeslagen buiten
<b>In de gaten houden:</b>	Parasol



## Men houdt zich aan het beleid

Hier is het onderdeel 'men houdt zich aan het beleid' van bovenstaande matrix uiteengezet.

Vraag	Helemaal niet	Merendeel niet	50/50	Merendeel wel	helemaal
Netjes gehouden		4 %	10%	53%	33%
Deugdelijk opgeslagen	2%	2%	7%	64%	27%
Diepte terras	2%	2%	24%	47%	26%
Minimale doorrijstrook	2%	30%	30%	47%	21%
Terrasschotten	5%		11%	66%	18%
Meubilair		4%	23%	50%	23%
parasol		4%	18%	56%	24%

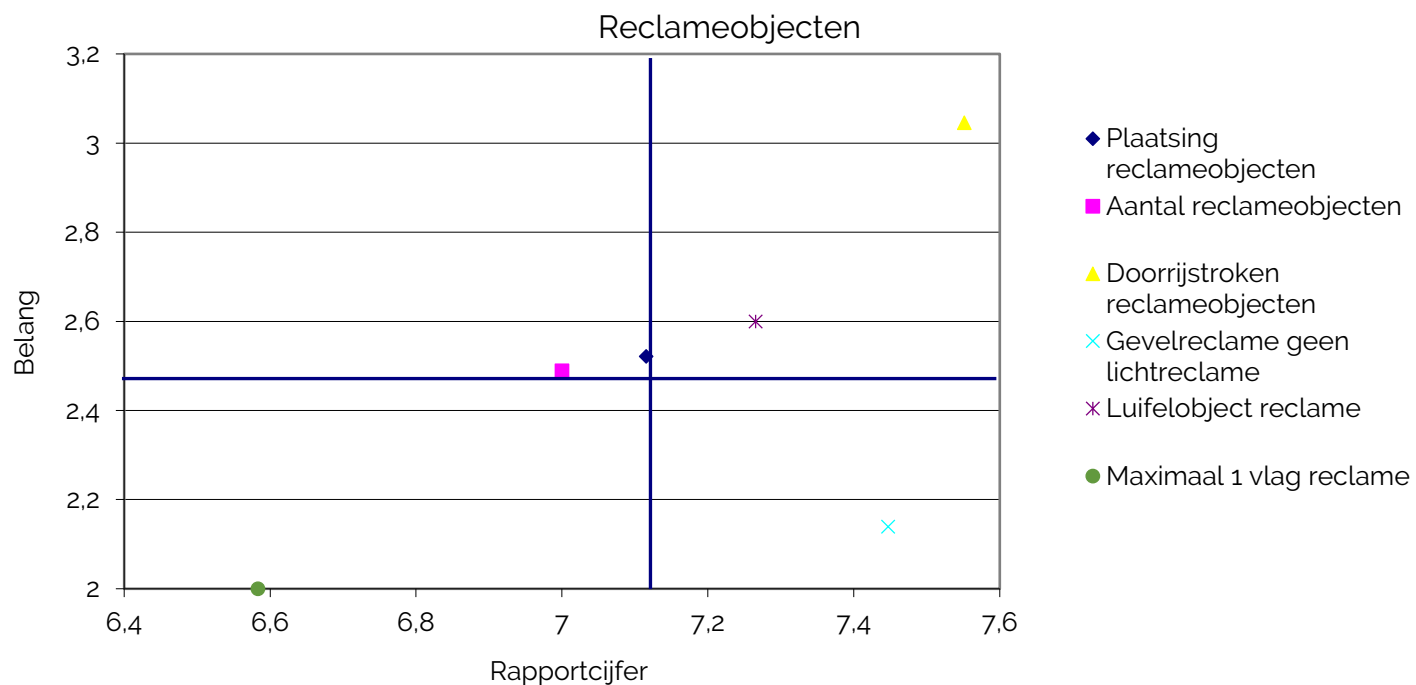
## Mate van belang

Hier is het onderdeel 'mate van belang' van bovenstaande matrix uiteengezet.

Vraag	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Belangrijk	Erg belangrijk
Netjes gehouden		4,2%	44%	55%
Deugdelijk opgeslagen		19%	56%	27%
Diepte terras	9%	11%	59%	22%
Minimale doorrijstrook	2%	11%	57%	30%
Terrasschotten	9%	26%	49%	17%
Meubilair	23%	23%	40%	13%
parasol	17%	28%	37%	17%



## Matrix onderdeel reclameobjecten



Waar de dikke blauwe lijnen elkaar kruisen geeft aan wat het gemiddelde is.

**Verbetering belangrijk:** Aantal reclameobjecten. Plaatsing reclameobjecten  
**Verbetering gewenst:** Maximaal 1 vlag reclame.  
**Consolideren:** Doorrijstroken reclameobjecten. Luifelobject reclame  
**In de gaten houden:** Gevelreclame geen lichtreclame



## Men houdt zich aan het beleid

Vraag	Helemaal niet	Merendeel niet	50/50	Merendeel wel	helemaal
Plaatsing	2%	10%	33%	44%	12%
Aantal	4%	8%	25%	58%	4%
Minimaal doorrijstrook	2%	4%	24%	53%	16%
Gevelreclame	2%	9%	23%	47%	19%
Luiifel	4%	2%	31%	53%	10%
Vlag	6%	10%	40%	35%	8%

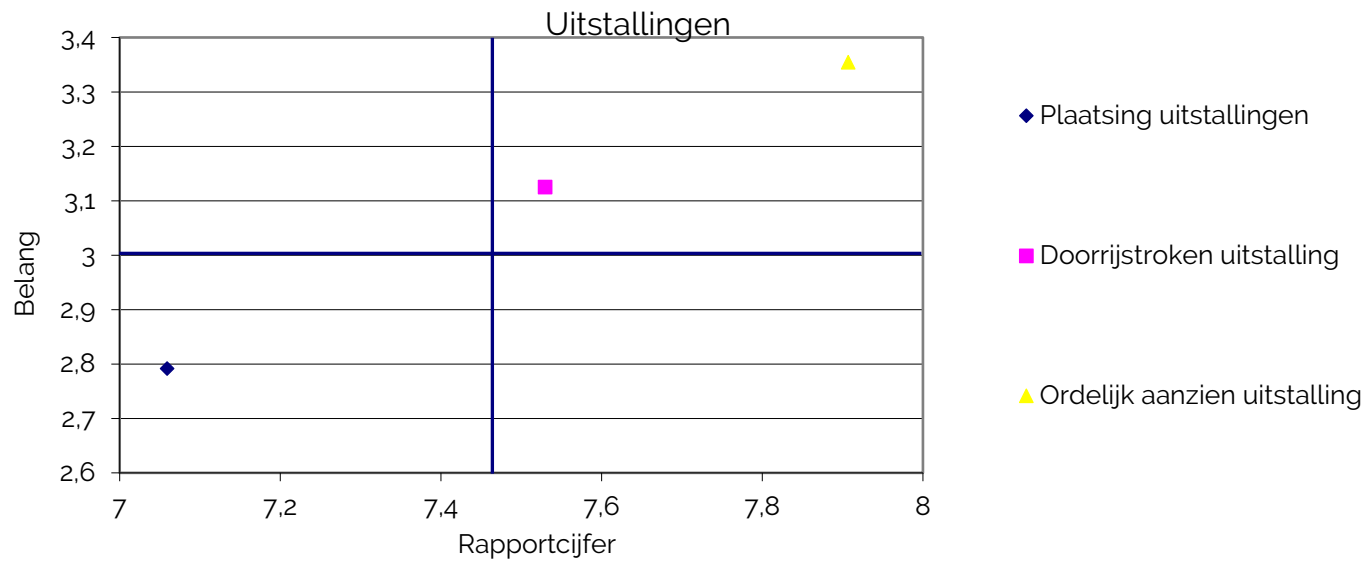
## Mate van belang

Vraag	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Belangrijk	Erg belangrijk
Plaatsing	20%	28%	33%	20%
Aantal	20%	27%	37%	15%
Minimaal doorrijstrook	2%	23%	43%	32%
Gevelreclame	37%	21%	33%	9%
Luiifel	11%	36%	36%	18%
Vlag	44%	24%	18%	13%





## Matrix onderdeel uitstallingen



Waar de dikke blauwe lijnen elkaar kruisen geeft aan wat het gemiddelde is.

<b>Verbetering belangrijk:</b>	Geen
<b>Verbetering gewenst:</b>	Plaatsing uitstallingen
<b>Consolideren:</b>	Doorrijstroken uitstalling. Ordelijk aanzien uitstalling
<b>In de gaten houden:</b>	Geen



## Men houdt zich aan het beleid

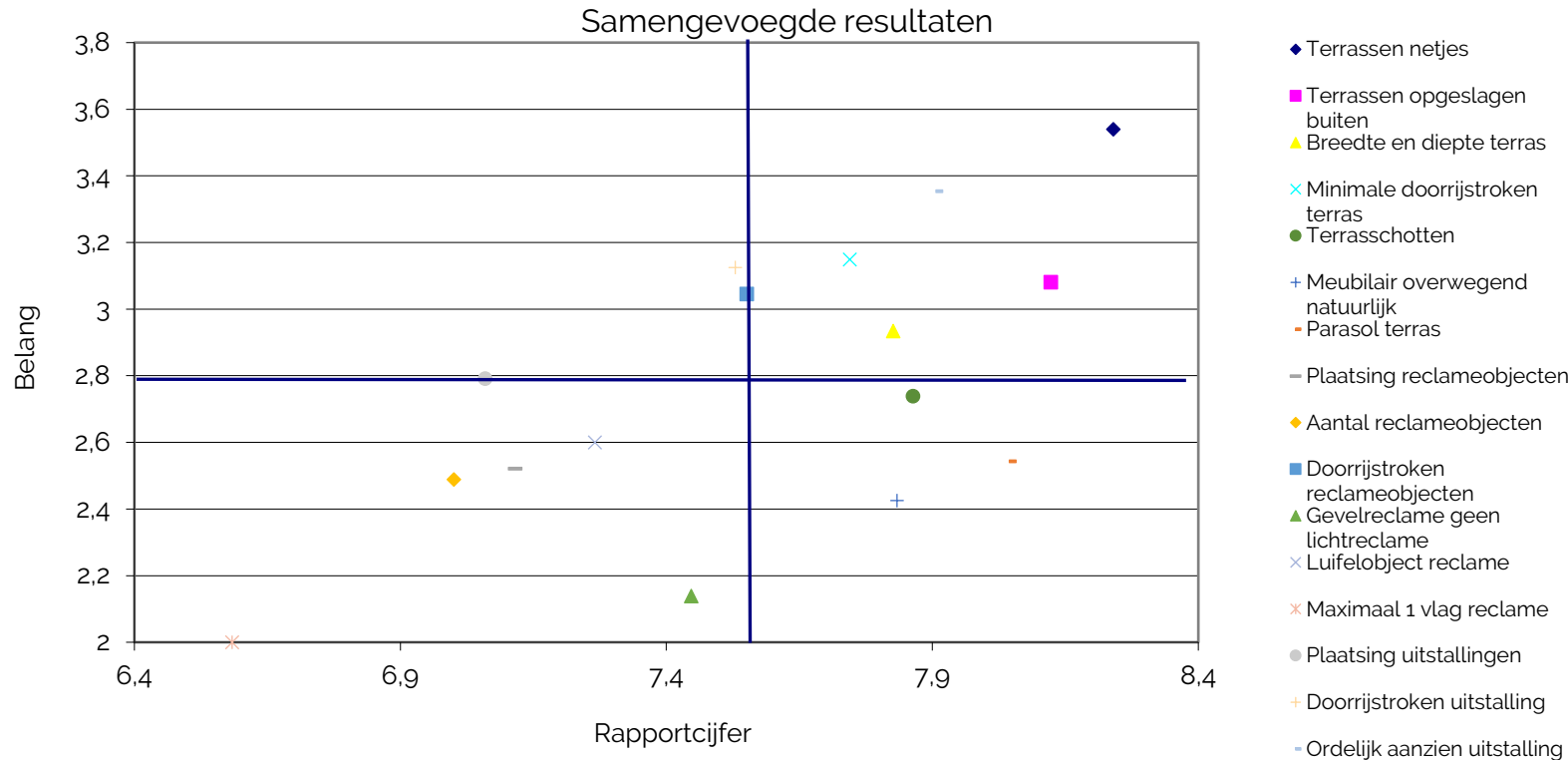
Vraag	Helemaal niet	Merendeel niet	50/50	Merendeel wel	helemaal
Plaatsing	2%	8%	31%	53%	6%
Minimaal doorijstrook		8%	22%	57%	14%
Ordelijk aanzien		4%	16%	59%	22%

## Mate van belang

Vraag	Niet belangrijk	Beetje belangrijk	Belangrijk	Erg belangrijk
Plaatsing	6%	32%	38%	23%
Minimaal doorijstrook	2%	17%	48%	33%
Ordelijk aanzien	2%	13%	33%	52%



# Matrix samenvoeging terrassen, reclameobjecten & uitstallingen



Waar de dikke blauwe lijnen elkaar kruisen geeft aan wat het gemiddelde is.

**Verbetering belangrijk:**  
**Verbetering gewenst:**  
 Maximaal 1 vlag reclame  
**Consolideren:**  
 en diepte terras  
**In de gaten houden:**

Doorrijstroken uitstalling. Doorrijstroken reclameobjecten. Plaatsing uitstallingen  
 Luifelobject reclame. Plaatsing reclameobjecten. Aantal reclameobjecten. Gevelreclame geen lichtreclame.  
 Terrassen netjes. Ordelijk aanzien uitstalling. Minimale doorrijstroken terras. Terrassen buiten opgeslagen. Breedte  
 Terrasschotten. Parasol terras. Meubilair overwegend natuurlijk



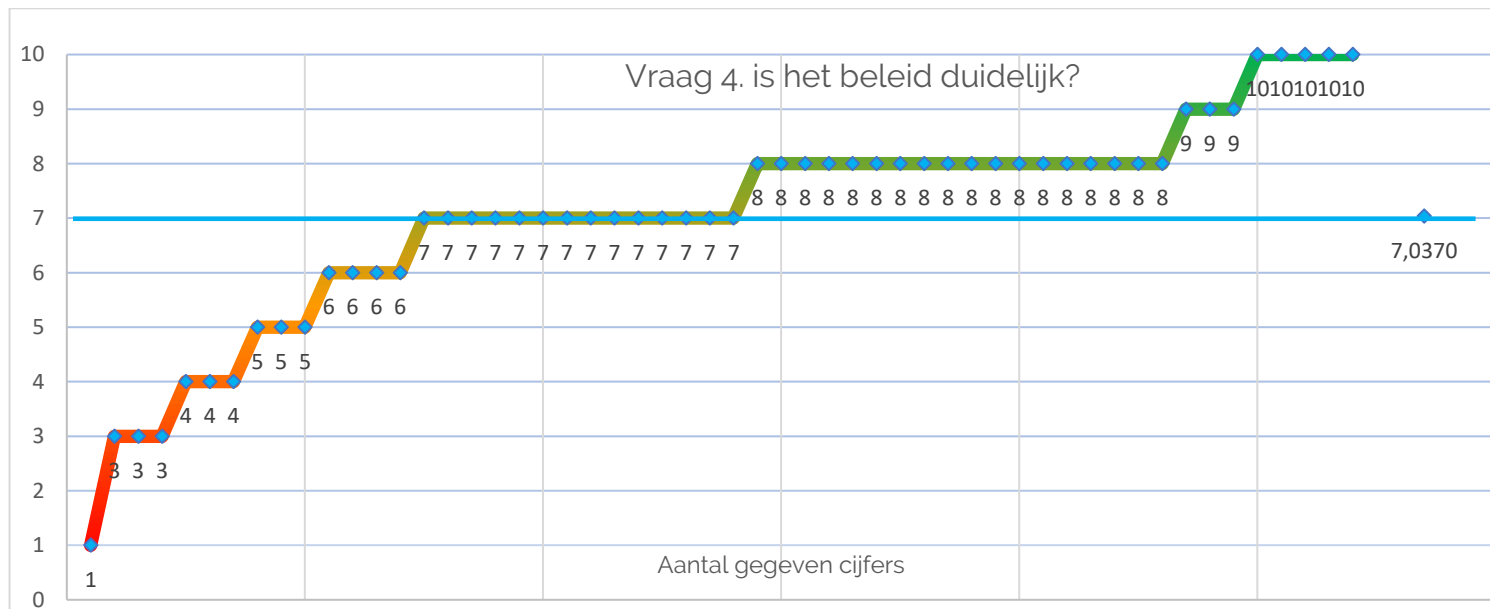
# Vraag 4

In hoeverre is het beleid duidelijk voor u? (1= geheel onduidelijk, 10= geheel duidelijk)

Gemiddelde afgerond: 7,0

Aantal ingevuld: 55

Conclusie: Onder de winkeliers die de enquête hebben ingevuld blijkt dat over het algemeen het beleid duidelijk is. Enkele respondenten gebruiken dit onderdeel om de onvrede over het beleid toe te lichten.





# Vraag 5

In hoeverre wordt u als (horeca) ondernemer beperkt door het beleid? (1=niet beperkt, 10=extreem beperkt)

Gemiddelde afgerond: 4,8

Aantal ingevuld: 52

Conclusie: De ondernemers worden redelijkerwijs beperkt door het beleid. Een meerderheid van de winkeliers (37%) vindt dat er beperkte uitstallingruimte is. De winkeliers worden te veel beperkt in hoe en hoeveel van de producten ze buiten de winkel willen presenteren. Een kleiner gedeelte (8%) vindt dat er beter gehandhaafd moet worden op bijvoorbeeld reclame-uitingen, handhaving in voetgangersgebied en dat er teveel vrachtverkeer op de vechtkade is. Een aantal ondernemers (6%) geven aan er niks van gehoord te hebben en worden er niet bij betrokken. Als extra opmerking is bij deze vraag een suggestie gegeven dat er een invalidenparkeerplaats mist op de markt. (6% is tevreden en ziet geen beperkingen).





# Vraag 6

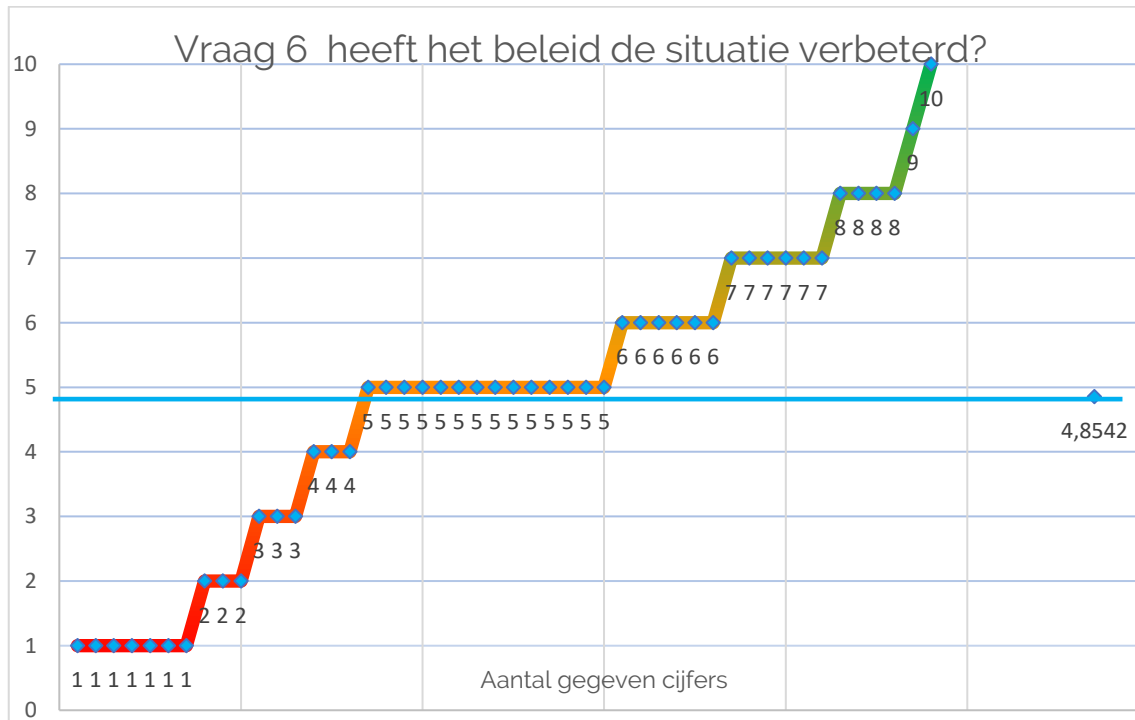
In hoeverre heeft het beleid volgens u de situatie verbeterd? (1=niet verbeterd, 10=boven verwachting)

Gemiddelde afgerond: 4,9

Aantal ingevuld: 49

Conclusie: Het grootste gedeelte (10%) van de ondervraagden ondervindt hinder van het beleid en vindt het niet verbeterd. Een iets kleinere hoeveelheid (8%) vindt dat het beleid voldoende verbetert maar vindt ook dat het beleid altijd al goed was. Wel is de algemene tendens dat er de wens is dat er meer met de ondernemers overlegd kan worden. Een selecte groep (6%) vindt dat de ondernemers het niet meer 'leuk/gezellig' mogen maken door middel van rekken buiten te zetten. Ze vinden dat de stad hierdoor minder gezellig wordt en er minder reuring in de stad is.

Deze percentages zijn gebaseerd op ondernemers die de enquête hebben ingevuld en een opmerking hebben achter gelaten.





## Vraag 7

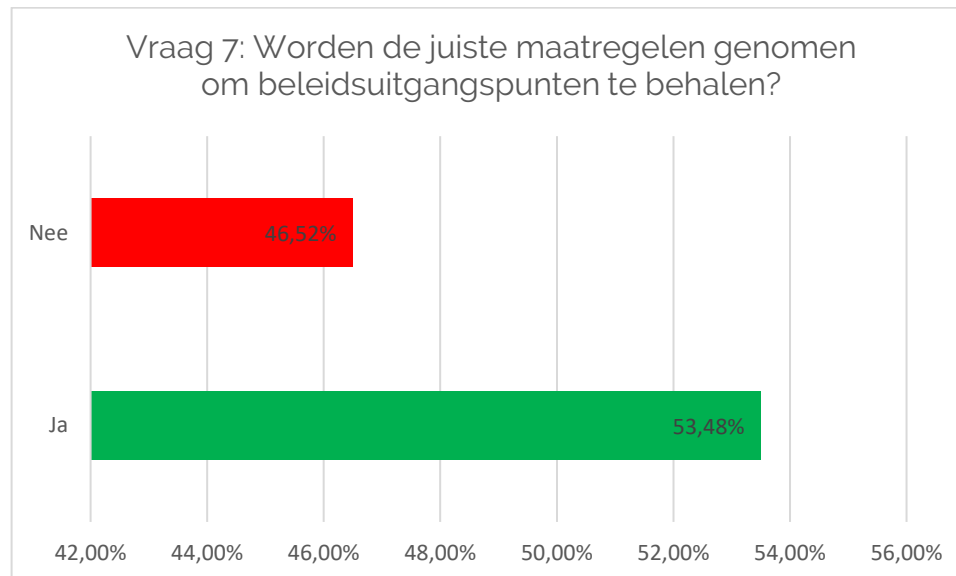
Worden er volgens u de juiste maatregelen genomen om de beleidsuitgangspunten te behalen?

Nee: 46,52%

Ja: 53,48%

Aantal ingevuld: 43

Conclusie: Bijna een kwart vindt dat de handhaving beter moet controleren, maar ook dat de handhaving beter moet worden ingelicht waarop zij moeten controleren. De wens is dat de handhaving vooral moet controleren op verkeersveiligheid/fietsverkeer. Een aantal respondenten (23%) heeft geen idee wat de maatregelen inhouden en waarvan een respondent aangeeft graag het aankomend jaar ingelicht te worden. Een selecte groep (7%) is van mening dat er te weinig groen is in de stad, parkeerplaatsen verdwijnen en dat mede door het tekort aan parkeergelegenheid bezoekers naar andere dorpen trekken.





## Vraag 8

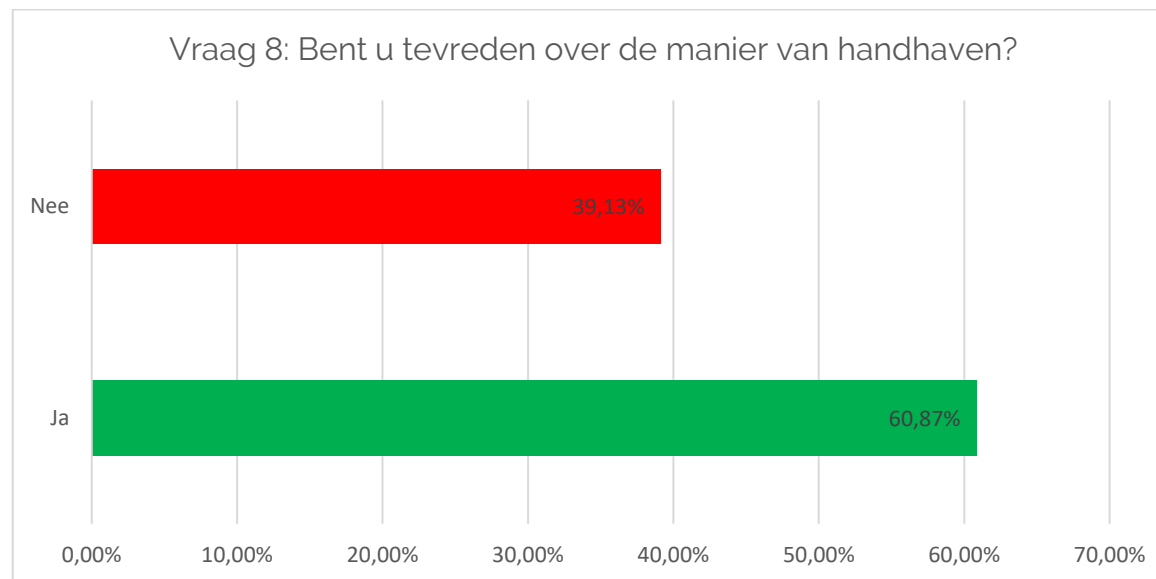
*Bent u tevreden over de manier van handhaven?*

Nee: 39,13%

Ja: 60,87%

Aantal ingevuld: 46

Conclusie: De meerderheid (60,87%) is van mening dat de handhaving goed wordt toegepast. De 39,13% daarentegen is niet tevreden over de manier van handhaven. Er zijn een aantal winkeliers (7%) die vinden dat de boa's te strikt en "kinderachtig" handhaven en dat er eerst een waarschuwing moet komen alvorens een boete uit te delen. Overigens wordt bij deze vraag ook toegelicht dat de Bermerstraat te smal is voor constant verkeer en moeten ook de rekken schuin neergezet worden omdat anders de 0.75 meter overschreden wordt.







## Vraag 9

*Als u 1 punt zou mogen aanpassen in het beleid, welke zou dit dan zijn?*

*Aantal ingevuld: 29*

Conclusie: Het grootste gedeelte (43%) vindt dat er minder 'gezeur' moet zijn over de uitstallingen van de winkeliers. De winkeliers vinden dat het centrum hier juist gezelliger en aantrekkelijker van wordt en kunnen ze hierdoor meer verkopen.

Kortom de ondernemers willen meer ruimte om dit te kunnen realiseren. Een selecte groep (17%) is van mening dat het centrumrommelig oogt, de markt is geen markt/plein meer maar bijna een groot terras. Ook is deze groep van mening dat de nadruk nu erg op de markt ligt terwijl veel andere plekken ook aandacht moeten krijgen. Eenzelfde groep (17%) geeft aan dat er meer handhaving mag komen in voetgangersgebieden en dat er niet met twee maten moet worden gemeten.

Deze percentages zijn gebaseerd op ondernemers die de enquête hebben ingevuld en een opmerking hebben achter gelaten.

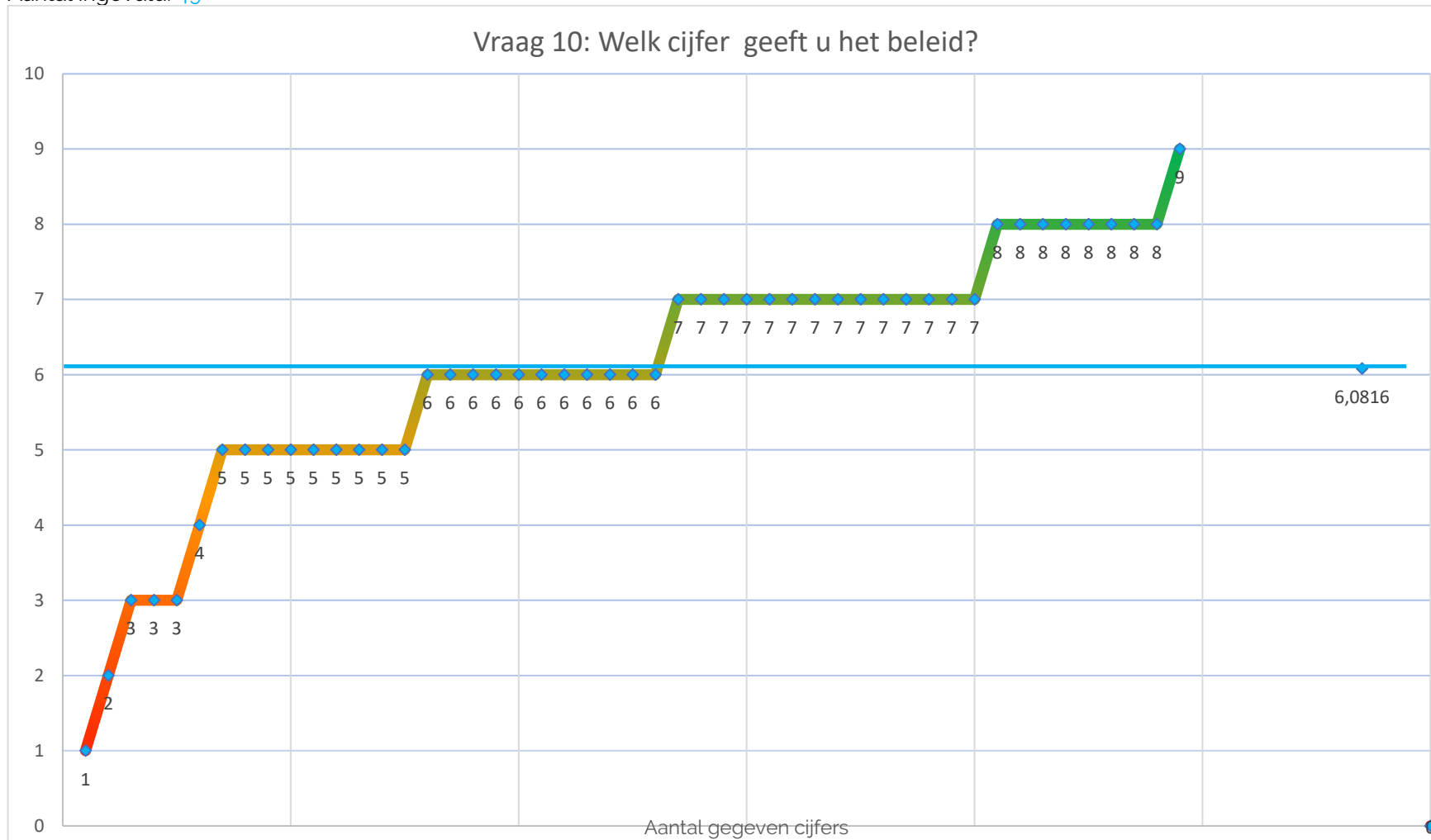


# Vraag 10

Afsluitend; met welk cijfer zou u het beleid willen beoordelen?

Gemiddelde afgerond: 6,1

Aantal ingevuld: 49





## Vraag 11

*Wilt u nog onbehandelde punten/opmerkingen maken inzake het beleid of onderzoek?*

Conclusie: het grootste gedeelte (31%) vindt dat er iets gedaan moet worden aan het parkeerbeleid. Er zijn verschillende voorbeelden genoemd: parkeermeter is geen optie, ondergrondse garage, teveel bezet door vergunninghouders. Doordat er te weinig parkeerplaatsen zijn en er heel weinig uitgesteld mag worden, trekt dit geen klanten meer aan. Ook worden er nog opmerkingen over de verkeersveiligheid gemaakt, om wellicht een fietsluwe zone of zelfs helemaal geen fietsers meer door het centrum te laten gaan. Er zijn ook specifieke opmerkingen of er bijvoorbeeld muziekboxen op het terras geplaatst mogen worden tot 24:00? En een ondernemer wil graag uitsluitel over de aanpak van het terras van een andere ondernemer en als laatste is er een vraag om de weekmarkt weer terug naar het centrum te halen.



## Samenvatting

De gemeente Ommen wil graag haar beleid evalueren. In welke mate worden beleidsdoelstellingen behaald? In welke mate beperkt het beleid de (horeca) ondernemers in het ondernemerschap? En wat zijn de ervaringen onder de ondernemers in het centrum t.o.v. het beleid?

In hoeverre men zich (voor het gevoel van de (horeca) ondernemer) aan het beleid houdt wordt gemiddeld op het thema terras een 7,95 gescoord, op reclameobjecten een 7,16 en op uitstallingen een 7,52. Op alle onderdelen een voldoende, maar dit geeft ook duidelijk aan dat niet iedereen zich aan het beleid houdt. Over het algemeen is het beleid wel duidelijk voor de ondernemers (gemiddeld een 7 en 82% geeft een voldoende). Het gemiddelde cijfer wat gegeven wordt als er gevraagd wordt met welk cijfer de (horeca) ondernemers het beleid wil beoordelen is een 6,1.

Op de vraag in hoeverre een (horeca) ondernemer door het beleid beperkt wordt (1=niet beperkt, 10= extreem beperkt) geeft maar 16% aan totaal niet beperkt te worden (door een '1' te geven) door het beleid. De gemiddelde score is een 4,8, waarvan 33% een 7 of hoger geeft (dus richting extreem beperkt).

Ervaringen van de ondernemers lopen uiteen. De antwoorden op de vraag in hoeverre het beleid volgens de (horeca) ondernemer de situatie heeft verbeterd lopen namelijk van een 1 tot een 10. De gemiddelde score is een 4,9. Of de juiste maatregelen worden genomen om de beleidsuitgangspunten te behalen geeft een kleine meerderheid (53,5%) 'ja' als antwoord. Op het thema 'manier van handhaven' geeft 60,9% aan tevreden te zijn.

Verder zijn er verschillende ervaringen gedeeld in de toelichtingsvelden van de enquête. De meeste opmerkingen worden over het uitstillingsbeleid geplaatst. Dit komt grotendeels doordat veel (horeca) ondernemers vinden dat er te weinig uitstillingsruimte is en zij hierdoor minder mensen naar hun winkel kunnen trekken.

Verder wordt er in deze enquête vaak gebruik gemaakt om ook over andere thema's tips/adviezen/ideeën mee te geven. Regelmatig wordt er benoemd dat er parkeerproblemen zijn waardoor shoppers beperkt worden of minder snel naar het centrum gaan. Met parkeerproblematiek bedoelen de (horeca) ondernemers dat er te weinig parkeergelegenheid is en parkeerplaatsen te veel bezet zijn door woon- en werkverkeer. Tot slot wordt het thema 'verkeer in het centrum' ook vaker benoemd en dan met name gericht op de fietsers. Er komt naar voren dat (horeca) ondernemers zich storen aan het fietsend verkeer in het centrum. Fietsers fietsen hard of letten niet op, dit zou volgens hen harder aangepakt moeten worden.