



gemeente  
**Zoetermeer**

# Ondernemerspeiling 2016





# **ONDERNEMERSPEILING 2016 ZOETERMEER**

December 2016

In opdracht van: Afdeling SO/afdeling O EZ, Marcel van Beveren  
Uitvoering onderzoek: Afdeling JaBo/Onderzoek en Statistiek, Josée Boormans



# INHOUDSOPGAVE

<b>SAMENVATTING EN CONCLUSIES</b>	<b>5</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>9</b>
1.1 Achtergrond	9
1.2 Onderzoeksmethode	9
1.3 Opzet rapport	10
<b>2. BEDRIJFSOMGEVING</b>	<b>11</b>
2.1 Staat van de openbare ruimte en de veiligheid in de bedrijfsomgeving	11
2.2 Overlast en criminaliteit in de bedrijfsomgeving	11
2.3 Bereikbaarheid gemeente / bedrijfslocatie	12
2.4 Parkeermogelijkheden in de bedrijfsomgeving	12
2.5 Verbeterpunten voor de bedrijfsomgeving	13
<b>3. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING</b>	<b>15</b>
3.1 Rapportcijfer voor de algehele dienstverlening van de gemeente	15
3.2 Gebruik vast aanspreekpunt gemeente / bedrijvenloket	15
3.3 Waardering dienstverlening van het ondernemers-/bedrijvenloket	16
3.4 Mening over de gemeentelijke website	16
3.5 Wijze van contact met de gemeente	16
3.6 Frequentie van het contact met de gemeente	17
3.7 Waardering digitale dienstverlening gemeente	19
3.8 Mate van tevredenheid en snelheid afhandeling digitale zaken	19
3.9 Waardering voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie	20
3.10 Gemak, doorlooptijd, juistheid en informeren door gemeente	20
3.11 Bereikbaarheid contactpersoon gemeente	21
3.12 Dienstverlening medewerker van de gemeente	22
3.13 Aanvragen en verstrekken van vergunningen	23
3.14 Tevredenheid afhandeling meest recente vergunningaanvraag	24
3.15 Dienstverlening rond vergunningen	24
3.16 Waardering samenwerking met gemeente	24
3.17 Inzet van bedrijven bij beleidsinitiatieven	25
3.18 Betrokkenheid gemeente	26
3.19 Waardering bedrijf voor communicatie / voorlichting gemeente	27
<b>4. LOKALE HEFFINGEN EN REGELDRUK</b>	<b>29</b>
4.1 Hoogte gemeentelijke heffingen	29
4.2 Hoogte van de regeldruk	29
4.3 Handhaving regels door de gemeente	30
4.4 Waardering bedrijven voor versoepelen regelgeving door gemeente	30
4.5 Ruimte voor verbetering heffingen en regels door gemeente	31

<b>5. ONDERNEMINGSKLIMAAT</b>	33
5.1 Waardering ondernemingsklimaat Zoetermeer	33
5.2 Zwaarwegende aspecten ondernemingsklimaat	33
5.3 Mate inspanning verbetering ondernemingsklimaat	34
<b>5.4 Waardering voor het vestigingsklimaat</b>	34
5.5 Waardering bedrijven aan het woon- en leefklimaat in de gemeente	34
5.6 Stimuleren van duurzaam ondernemen	34
5.7 Waardering juiste prioriteiten gemeentelijk economisch beleid	35
5.8 Gewenste focus van de gemeenten in de aankomende periode	36
<b>6. BEDRIJFSKENMERKEN</b>	37
6.1 Sector waarin bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief is	37
6.2 Aantal arbeidsplaatsen	37
6.3 Typering bedrijfslocatie	40
6.4 Typering bedrijfspan	40
6.5 Aantal jaren bedrijf in Zoetermeer	41
<b>7. TER ZAKE HET ONDERNEMERSHUIS</b>	43
7.1 Bekendheid Ter Zake Het Ondernemershuis	43
7.2 Waardering voor de dienstverlening	43
<b>8. INTERNATIONALE BEDRIJFSACTIVITEITEN</b>	45
8.1 Focus van bedrijfsactiviteiten	45
8.2 Mogelijke uitbreiding van bedrijfscontacten	45
Bijlage 1. TABELLEN	49
Bijlage 2. VRAGENLIJST ONDERZOEK	67

## SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In de ondernemerspeiling 2016 is aan een steekproef uit de Zoetermeerse bedrijven gevraagd hun mening te geven over het economisch functioneren, vestigingsklimaat en dienstverlening vanuit de gemeente aan het lokale bedrijfsleven. De ondernemerspeiling is eerder gehouden in 2014.

- Voor een groot deel van de beoordeelde aspecten is de tendens dat bedrijven over het algemeen meer tevreden zijn gestemd over het functioneren van de gemeente dan in 2014 het geval was.. Er zijn minder onvoldoendes uitgedeeld en relatief meer bedrijven zijn (meer) tevreden over de beoordeelde aspecten.  
Vanwege de statistische omvang van de peiling, mag echter niet worden verwacht dat rapportcijfers ineens sterk uitschieten. Voor zover rapportcijfers zijn veranderd, is dat in de meeste gevallen met 1 tot 3 punten achter de komma (bijv. van 6,6 naar 6,9).
- De autobereikbaarheid van Zoetermeer is de afgelopen twee jaar verbeterd, terwijl bedrijven de parkeermogelijkheden steeds vaker als knelpunt ervaren. Verbetering van parkeren is volgens hen een belangrijk aandachtspunt voor behoud van vestigingsklimaat en leefbaarheid.
- De leefbaarheid en het veiligheidsgevoel zijn beter beoordeeld dan in 2014. Bedrijven ervaren minder overlast in de bedrijfsomgeving. De beleving van overlast verschuift van inbraak en diefstal naar hangen en vernielen én naar parkeeroverlast.
- De tevredenheid over het functioneren van de gemeentelijke organisatie is toegenomen. De gemeente gaat steeds professioneler om met (dienstverlening aan) bedrijven en hun specifieke wensen en vragen. Vooral de communicatie en digitale dienstverlening zijn hierbij verbeterd.
- De aanspreekbaarheid van de gemeente / bedrijvenloket zijn een aandachtspunt. Meer bedrijven maken er gebruik of willen er gebruik van maken. Tegelijkertijd wordt de kwaliteit van het loket nauwelijks beter beoordeeld dan twee jaar geleden. De informatie op de website is overigens beter vindbaar, actueel en correct.

De peiling van 2016 bestaat uit zes onderwerpen. Hieronder zijn per onderwerp de uitkomsten, evenals de verschillen in waardering (rapportcijfers) en beleving ten opzichte van 2014 beknopt weergegeven.

### BEDRIJFSOMGEVING

	Gemiddeld rapportcijfer	
	2016	2014
1. Staat van de openbare ruimte (wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting)	7,0	7,1
2. Veiligheid in de eigen bedrijfsomgeving	7,1	7,0
3. Bereikbaarheid Zoetermeer per auto	7,7	7,6
4. Bereikbaarheid bedrijfslocatie met OV	6,9	-
5. Bereikbaarheid bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport	7,2	7,2
6. Parkeermogelijkheden in bedrijfsomgeving	6,8	7,0

### Conclusies

- De rapportcijfers voor openbare ruimte en veiligheid zijn nagenoeg onveranderd ten opzichte van 2014. Minder bedrijven ondervonden overlast en criminaliteit. Opvallend is dat veel minder bedrijven hadden te maken met diefstal en inbraak. Rondhangende jongeren zijn nog steeds de grootste bron van overlast maar vooral de ergernis over zwerfvuil en rommel op straat is toegenomen.
- Hoewel de bereikbaarheid van Zoetermeer per auto nog steeds erg goed is beoordeeld, maken bedrijven zich duidelijk meer zorgen over de parkeergelegenheid in hun bedrijfsomgeving.

### Aanbevelingen bedrijfsleven

- Het bieden van voldoende parkeergelegenheid en verbetering van kwaliteit en verzorging van de openbare ruimte zijn de meest genoemde verbeterpunten. Dit heeft prioriteit ten opzichte van preventie van overlast / criminaliteit en aanpak leegstand.
- Vooral het groenonderhoud (bomen en struiken snoeien, bladvegen, etc.) is als verbeterpunt naar voren gebracht, evenals verbetering bewegwijzering en straatonderhoud.

## **GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING**

	Gemiddeld rapportcijfer	
	2016	2014
7. Algehele dienstverlening gemeente	6,8	6,6
8. Dienstverlening van ondernemers- of bedrijvenloket	6,4	6,5
9. Digitale dienstverlening	6,8	6,6
10. E-herkenning	7,2	6,7
11. E-facturatie	7,6	7,5
12. Berichten box	6,8	-
13. Professionaliteit gemeentelijke organisatie	6,9	6,6
14. Tevredenheid afhandeling recente vergunningaanvraag	6,0	6,1
15. Communicatie en voorlichting gemeente	6,4	5,9

### Conclusies

- Op nagenoeg alle dienstverlenende aspecten scoort de gemeente een hoger rapportcijfer dan in 2014. De tevredenheid over professionaliteit, communicatie en digitale dienstverlening, zoals e-herkenning en e-facturatie, is zichtbaar toegenomen.
- Eén op de tien bedrijven heeft een vast aanspreekpunt binnen de gemeente. Daarnaast heeft 14% van de bedrijven dit nu niet maar heeft hier wel behoefte aan.
- Meer bedrijven vinden de informatie op de website toegankelijk en actueel en/of zijn tevreden over de (afhandeling van) correspondentie via email.
- Bedrijven hebben minder contact per post en meer contact met de gemeente via sociale media. Het afgelopen jaar hadden bedrijven relatief veel minder frequent contact met de gemeente. De meeste bedrijven hadden eenmalig contact, terwijl men in 2014 veelal 2 à 3 keer contact had.
- De professionaliteit van de organisatie in de communicatie met bedrijven is verbeterd. Vooral op inleven, meedenken en deskundigheid is de tevredenheid toegenomen. Meer bedrijven zijn van mening dat het eenvoudiger is geworden om de juiste persoon te spreken te krijgen.



- Het aanvragen van vergunningen is niet eenvoudiger geworden maar de afhandeling verloopt wel sneller.
- Negen van de tien bedrijven die zich recent actief hebben ingezet voor initiatieven in de buurt, de lokale economie of duurzame ontwikkeling, willen dit in de toekomst blijven doen.
- Er zijn minder bedrijven ontevreden over de betrokkenheid van de gemeente bij het ondernemen. Ontevreden bedrijven vinden de betrokkenheid te eenzijdig naar een bepaalde vertegenwoordiging / ondernemersgroep. Er is nog te weinig aandacht voor kleinschalige lokale initiatieven.

#### Aanbevelingen bedrijfsleven

Van de bedrijven heeft 14% aangegeven nu nog geen vast aanspreekpunt te hebben bij de gemeente maar hier wel behoefte aan te hebben. Vooral kleine bedrijven met 2-9 medewerkers hebben behoefte aan een vast aanspreekpunt bij de gemeente.

### LOKALE HEFFINGEN EN REGELDRUK

	Gemiddeld rapportcijfer	
	2016	2014
16. Inspanning om regelgeving gemeente te versoepelen	5,9	6,1

#### Conclusies

- De meningen van het bedrijfsleven over hoogte van regeldruk en heffingen, evenals de mate van handhaving is onveranderd gebleven.
- Bedrijven zijn echter minder positief over de inspanning van de gemeente om regelgeving te versoepelen.

#### Aanbevelingen bedrijfsleven

- Ten aanzien van verbetering van heffingen en regels zien bedrijven vooral ruimte voor verbetering van parkeren (parkeerplaatsen, parkeer- en ontheffingenbeleid), bestemmingsplannen en financiële heffingen.
- De procedurele verbeteringen hebben vooral betrekking op (vaste) aanspreekpunten, zorgvuldigheid van communicatie en reactietijd.

### ONDERNEMINGSKLIMAAT

	Gemiddeld rapportcijfer	
	2016	2014
17. Ondernemingsklimaat	6,9	6,9
18. Vestigingsklimaat	6,8	6,8
19. Woon- en leefklimaat in Zoetermeer	6,9	7,2

#### Conclusies

- De waardering en beleving van bedrijven ten aanzien van ondernemingsklimaat in Zoetermeer is per saldo onveranderd gebleven. Hierin wegen bereikbaarheid (incl. parkeren) en regeldruk wel steeds zwaarder mee en lokale heffingen juist weer minder zwaar.
- Relatief meer bedrijven zijn van mening dat de gemeente zich (vrij) goed inspant om het ondernemingsklimaat te verbeteren.

- De aantrekkelijkheid van Zoetermeer voor het vestigen van bedrijven in onveranderd gebleven. Wel is opvallend dat het woon- en leefklimaat van de gemeente lager wordt gewaardeerd dan in 2014.
- Relatief meer bedrijven vinden dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid.

#### Aanbevelingen bedrijfsleven

- De gemeente moet zich in haar economisch beleid de komende jaren vooral bezig houden met het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid en met het ZZP-beleid .
- Ten opzichte van 2014 zal de focus vooral moeten liggen op leefbaarheid/veiligheid bedrijfsomgeving én herstructurering van bedrijfslocaties en minder op economische vitaliteit / leegstand in algemene zin.

### TER ZAKE HET ONDERNEMERSHUIS

	Gemiddeld rapportcijfer	
	2016	2014
20. Dienstverlening TZHO	7,0	6,8

#### Conclusies

Bedrijven waarderen de dienstverlening van TZHO iets beter dan in 2014. Toch is de bekendheid van TZHO onder het Zoetermeerse bedrijfsleven de afgelopen jaren niet gegroeid, evenmin als het aantal bedrijven dat contact heeft gehad met het ondernemershuis.

#### Aanbevelingen bedrijfsleven

- Enkele bedrijven geven aan dat er bij de start veel aandacht is besteed aan naamsbekendheid van TZHO maar dat het daarna betrekkelijk stil is gebleven. Aanbeveling is om te blijven werken aan communicatie over wat TZHO voor bedrijven kan betekenen, zodat er meer continuïteit ontstaat in de relatie tussen gemeente en bedrijfsleven.
- De intentie als bedrijvenloket is goed maar er is meer behoefte aan begeleiding van bedrijven bij aanvragen etc. dan alleen informatieloket: meer initiëren dan stimuleren.
- Doe meer voor de zoekende ondernemer en denk meer proactief met hen mee: dit vereist meer samenhang met overige medewerkers / afdelingen binnen de gemeente. Meer behoefte aan een opstelling als vertegenwoordigers namens het bedrijfsleven dan als vertegenwoordiger namens de gemeente.
- Aandachtspunt: zorg voor contact- en spreekuren buiten kantoor/winkeltijden.

### INTERNATIONALE BEDRIJFSACTIVITEITEN

#### Conclusies

- Ongeveer driekwart van de bedrijven heeft de huidige bedrijfsactiviteiten alleen op Nederland gericht. 14% van de bedrijven doet daarnaast alleen zaken met landen buiten Europa en dan vooral in Azië en in Noord-Amerika. Circa 10% van de bedrijven doet alleen zaken binnen Europa en dan vooral in Duitsland, België, het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk.
- Daarnaast wil 10% van de bedrijven haar activiteiten uitbreiden binnen en buiten Europa (vooral Azië en Noord-Amerika). Nog eens 10% wil alleen uitbreiden binnen Europa. België en Duitsland zijn hierbij verreweg de belangrijkste markten om uit te willen breiden.
- Van de 58 bedrijven die (verdere) internationale bedrijfsactiviteiten / contacten willen bewerkstelligen wensen 16 bedrijven assistentie van de gemeente Zoetermeer bij de totstandkoming hiervan. Er is geen voorkeur voor de manier waarop dat dan zou moeten plaatsvinden.

# 1

## INLEIDING

### 1.1 Achtergrond

Ondernemers zijn belangrijk voor een gemeente. Ze zorgen voor bedrijvigheid en werkgelegenheid, sponseren initiatieven en zorgen daarmee voor een vitale stad. De gemeente kan dan ook niet zonder lokale ondernemers. Omgekeerd hebben de ondernemers de gemeente nodig, zodat zij optimaal kunnen ondernemen. Denk daarbij aan een goede bereikbaarheid of een klantgerichte dienstverlening rond vergunningen en heffingen.

Voor de gemeente Zoetermeer is het van belang haar dienstverlening te verbeteren op punten waar dit volgens ondernemers nodig is.

Het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING) heeft een standaardvragenlijst ontwikkeld die gemeenten kunnen uitzetten bij de ondernemers binnen hun gemeente om inzicht te krijgen in de tevredenheid van deze ondernemers over het functioneren van de gemeente. Een gemeente kan zelf nog aanvullende lokale vragen toevoegen aan de standaardvragenlijst.

De resultaten van de ondernemerspeiling bieden inzicht in de tevredenheid van ondernemers over het functioneren van de gemeente op vijf thema's:

1. bedrijfsomgeving
2. gemeentelijke dienstverlening
3. samenwerking relatie ondernemer-gemeente
4. gemeentelijke heffingen en regeldruk
5. ondernemingsklimaat

De resultaten van alle door gemeenten uitgevoerde ondernemerspeilingen komen op de website [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl), waar per thema ook de resultaten van andere gemeenten kunnen worden ingezien.

De ondernemerspeiling is vergelijkbaar met andere gemeenten die deelnemen aan de ondernemerspeiling van KING. Hierbij moeten verschillen tussen gemeenten wel voorzichtig geïnterpreteerd worden ook omdat gemeentes verschillend van grootte zijn.

Door het onderzoek tweejaarlijks te herhalen, kunnen de resultaten voor een gemeente in de tijd worden vergeleken.

### 1.2 Onderzoeksmethode

In Zoetermeer is de ondernemerspeiling in september 2014 voor de 1<sup>e</sup> keer gehouden, Deze is toen uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia in opdracht van de gemeente Zoetermeer. Ten behoeve van het onderzoek heeft Panteia 9.039 ondernemers aangeschreven waarvan 342 ondernemers de vragenlijst volledig hebben ingevuld. De ondernemers zijn slechts één keer aangeschreven. Er is geen herinnering gestuurd.

Het huidige onderzoek is volgens de (nieuwe) regels van KING voor de uitvoer van de ondernemerspeiling uitgevoerd.

In de ondernemerspeiling wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een foutenmarge van 5%.

Voor de ondernemerspeiling is van belang dat de aangeschreven bedrijven in iedere geval de kenmerken van de bedrijfsvestiging hebben beantwoord, waarvan de bedrijfsomvang in ieder geval onderdeel uitmaakt.

De ondernemerspeiling (2016) is in november/december 2016 uitgevoerd door de afdeling JaBo/Onderzoek en Statistiek van de gemeente Zoetermeer.

Voor de ondernemerspeiling 2016 is een gestratificeerde steekproef getrokken uit het Handelsregister van de Vereniging van Kamers van Koophandel. De steekproef is een verhouding 1:2 getrokken. Bedrijven met een omvang van 1 FTE of minder en met meer dan 1 FTE.

Er zijn in totaal 4814 bedrijven/ondernemers geselecteerd en aangeschreven.

Er zijn 430 ondernemers gestart met het invullen van de vragen van het onderzoek. In totaal hebben 266 ondernemers de hele vragenlijst ingevuld.

Alle bedrijven zijn via een persoonlijke uitnodigingsbrief met daarbij een link naar het onderzoek en een inlogcode benaderd voor het onderzoek. Na twee weken is er een herinnering gestuurd aan alle bedrijven die tot dan toe nog geen vragenlijst hadden ingevuld. De totale doorlooptijd van het onderzoek, vanaf het moment van aanschrijven tot de sluiting van de invultermijn bedroeg zes weken.

Dit onderzoek voldoet aan de regels van KING om met 90% betrouwbaarheid uitspraken te kunnen doen over de populatie. De vereiste netto steekproef ligt bij 5000 bedrijven op 256 bedrijven.

### **1.3 Opzet rapport**

Het onderzoek wordt hierna in de volgende hoofdstukken (hoofdstuk 2 t/m 5) in de vijf genoemde thema's gepresenteerd. In hoofdstuk 6 staat een overzicht van de bedrijfskenmerken van de bedrijven uit het onderzoek.

De gemeente Zoetermeer heeft twee extra onderwerpen aan de vragenlijst toegevoegd. De resultaten van het eerste onderwerp over Ter Zake Het Ondernemershuis (TZHO) staan in hoofdstuk 7 en de resultaten van het tweede onderwerp 'Internationale bedrijfsactiviteiten' worden gepresenteerd in hoofdstuk 8. In bijlage 1 staat tabellen met toelichtingen op de vragen uit het onderzoek. In bijlage 2 staat een overzicht van de vragenlijst die voor dit onderwerp gebruikt is.

# 2

## BEDRIJFSOMGEVING

### 2.1 Staat van de openbare ruimte en de veiligheid in de bedrijfsomgeving

De vragen over de bedrijfsomgeving gaan over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van de bedrijfsvestiging (bedrijfsomgeving).

De bedrijven mochten rapportcijfers geven voor de verschillende aspecten van de bedrijfsomgeving.

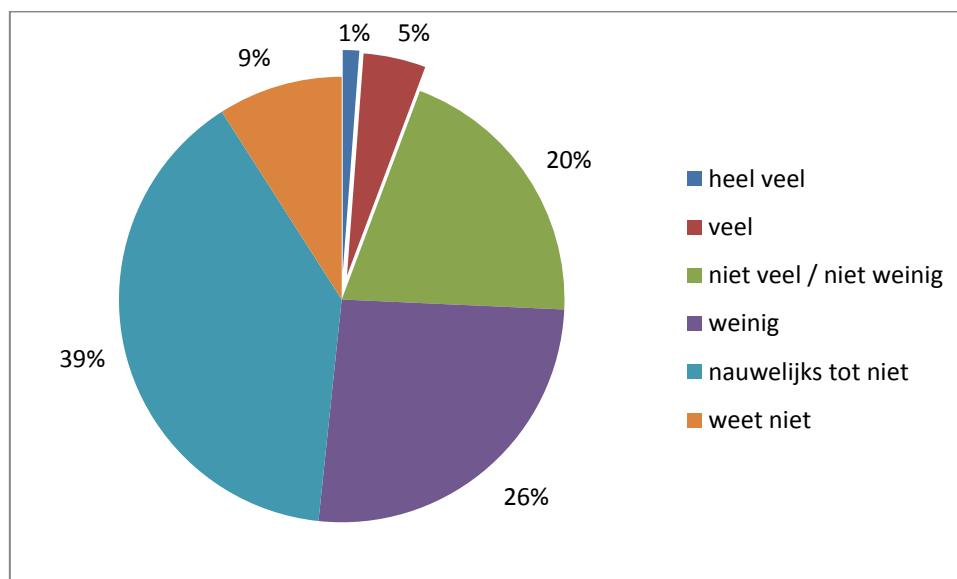
Voor de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting) geeft men gemiddeld een **7,0** (n=391). Zie bijlage 1 grafiek 2.1 voor de verdeling van de respons naar rapportcijfer. In 2014 scoorde de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving een gemiddeld rapportcijfer 7,1 (n=342).

De veiligheid in de bedrijfsomgeving wordt gemiddeld met een **7,1** gewaardeerd (n=393). Zie bijlage 1 grafiek 2.2 voor de verdeling van de respons naar rapportcijfer. In 2014 was het gemiddelde een 7,0 (n=342).

### 2.2 Overlast en criminaliteit in de bedrijfsomgeving

Bijna twee derde van de bedrijven (65%) heeft weinig tot niet te maken met overlast en criminaliteit. In totaal heeft 6% (heel) veel met overlast en criminaliteit te maken. In 2014 had 63% weinig tot niet met overlast en criminaliteit te maken en had 8% er (heel) veel mee te maken.

Grafiek 1. Mate waarin de bedrijfslocatie te maken heeft met overlast en criminaliteit (n=422)



Respondenten die (heel) veel of niet veel maar ook niet weinig te maken hebben met overlast en criminaliteit (108 respondenten) mochten aangeven met welke vormen van overlast en criminaliteit men te maken had.

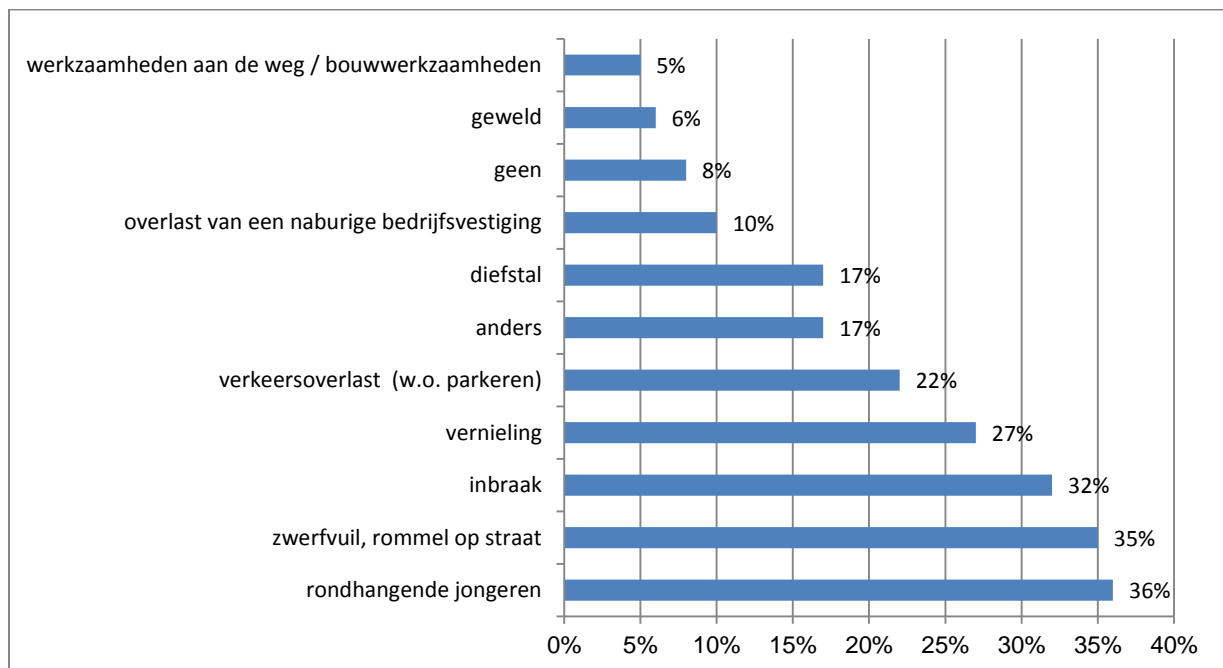
De top drie van genoemde vormen van overlast en criminaliteit zijn:

1. Overlast door rondhangende jongeren (36%)
2. Overlast door zwerfvuil, rommel op straat (35%)
3. Inbraak (32%).

De top drie in 2014 was: 1. inbraak (48%), 2. diefstal (35%) en 3. rondhangende jongeren (35%).

Grafiek 2. Soorten overlast en criminaliteit in % van het totaal aantal respondenten (n=108)

- *men mocht meer antwoorden geven*
- *de anders, namelijk antwoorden staan in bijlage 1 tabel 2.1*



### 2.3 Bereikbaarheid gemeente / bedrijfslocatie

Gemiddeld waardeert men de bereikbaarheid van de gemeente Zoetermeer met de auto met een **7,7** (382 respondenten). Zie bijlage 1 grafiek 2.3 voor de verdeling van de respons naar rapportcijfer.

De bereikbaarheid van de bedrijfslocatie met het openbaar vervoer krijgt een gemiddeld rapportcijfer van **6,9** (n=369). Zie bijlage 1 grafiek 2.4 voor de verdeling van de respons naar rapportcijfer.

Het gemiddeld rapportcijfer voor de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport is een **7,2** (n=321). Zie bijlage 1 grafiek 2.5 voor de verdeling van de respons naar rapportcijfer.

In 2014 zijn de vragen iets anders gesteld en daardoor niet helemaal vergelijkbaar met die uit 2016.

## 2.4 Parkeermogelijkheden in de bedrijfsomgeving

De gemiddelde waardering voor de parkeermogelijkheden in de directe bedrijfsomgeving is een **6,8** (n=380). Zie bijlage 1 grafiek 2.6 voor de verdeling van de respons naar rapportcijfer.

In 2014 gaf men gemiddeld een rapportcijfer 7,0 aan de parkeermogelijkheden in de bedrijfsomgeving.

## 2.5 Verbeterpunten voor de bedrijfsomgeving

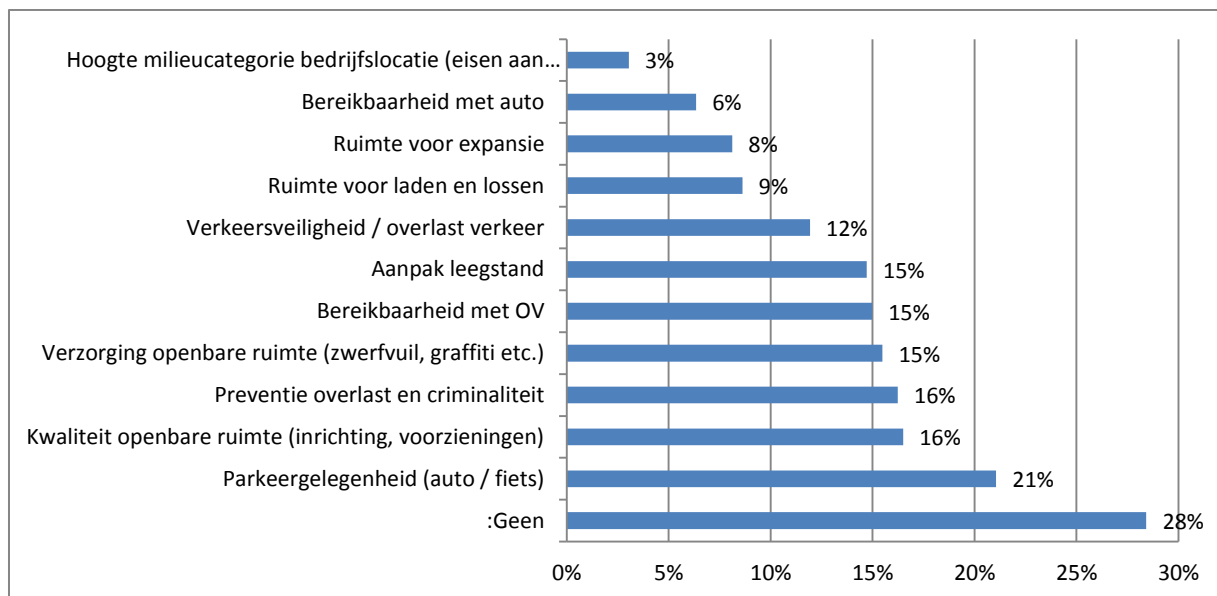
Meer dan een kwart van de respondenten (28%) heeft geen verbeterpunten voor de gemeente ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving.

De top 5 van meest genoemde verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving is: (n=394) (*men mocht drie antwoorden geven*)

1. Parkeergelegenheid (auto / fiets): 21% (83 respondenten)
2. Kwaliteit openbare ruimte (inrichting voorzieningen): 16% (65 respondenten)
3. Preventie overlast en criminaliteit: 16% (64 respondenten)
4. Verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti etc.) 15% (61 respondenten)
5. Bereikbaarheid met OV: 15% (59 respondenten)

De top 5 van verbeterpunten in 2014 was: 1. Uitstraling en kwaliteit openbare ruimte (25%), 2. Preventie overlast en criminaliteit (23%), 3. Aanpak leegstand (20%), 4. Parkeergelegenheid verkeersveiligheid (19%) en 5. Bereikbaarheid met openbaar vervoer (8%).

Grafiek 3. Eventuele verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving (n=394)



Respondenten mochten hun keuze(s) toelichten. In bijlage 1 tabel 2.2 staat hiervan een overzicht.





# 3

## GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

### 3.1 Rapportcijfer voor de algehele dienstverlening van de gemeente

Gemiddeld geven de bedrijven uit het onderzoek een rapportcijfer **6,8** voor de algehele dienstverlening van de gemeente Zoetermeer (n=291). Zie bijlage 1 grafiek 3.1 voor de verdeling van de respons naar rapportcijfer.

In 2014 waardeerde men de algehele dienstverlening met een rapportcijfer 6,6. (n=243).

### 3.2 Gebruik vast aanspreekpunt gemeente / bedrijvenloket

Eén op de tien bedrijven uit het onderzoek zegt een vast aanspreekpunt binnen de gemeente Zoetermeer te hebben. Van de bedrijven maakt 4% actief gebruik van het aanspreekpunt en 6% soms.

Een kwart van de bedrijven weet niet of ze binnen de gemeente een vast aanspreekpunt hebben. In 2014 had 7% een vast aanspreekpunt (2% actief gebruik en 5% soms gebruik) en 71% niet.

Van de 252 bedrijven uit het onderzoek in 2016 die *geen vast aanspreekpunt* hebben, zeggen er 199 (bijna vier van de vijf bedrijven) daar ook *geen* behoefte aan te hebben. De overige 53 bedrijven zeggen wel behoefte te hebben aan een vast aanspreekpunt.

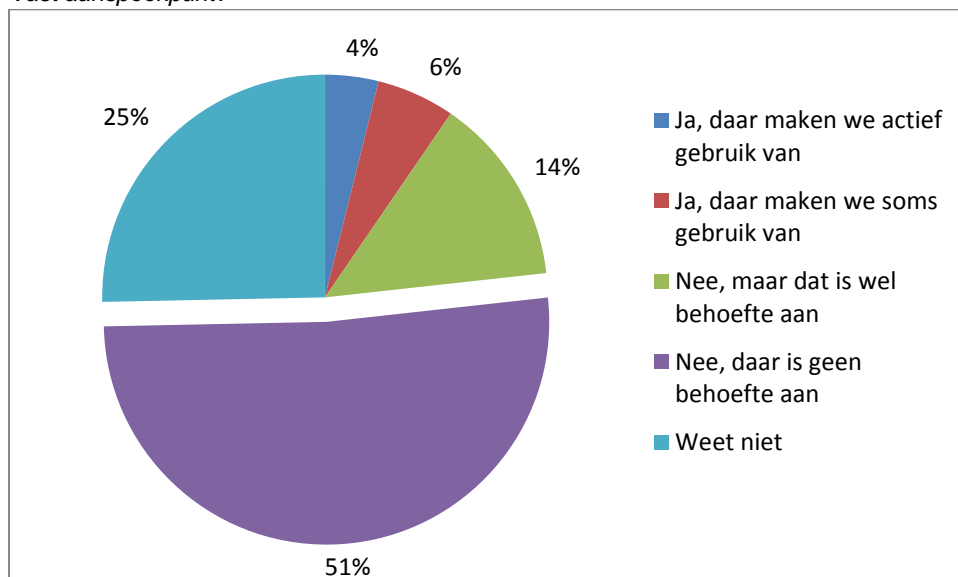
Van de bedrijven met 1 of minder werknemers zegt twee derde (66%) geen behoefte te hebben aan een vast aanspreekpunt.

Van de 78 bedrijven uit het onderzoek met 2-9 werknemers die geen vast aanspreekpunt hebben (48 bedrijven) zegt 49% behoefte te hebben aan een vast aanspreekpunt binnen de gemeente.

De respons onder de grotere bedrijven (10 werknemers of meer) is te beperkt om op dit punt zinnige uitspraken te doen.

Grafiek 4. Percentage bedrijven dat al of niet een vast aanspreekpunt binnen de gemeente heeft en daar al of niet gebruik van maakt of er behoefte aan heeft (n=387)

Vast aanspreekpunt?



### 3.3 Waardering dienstverlening van het ondernemers-/bedrijvenloket

Gevraagd naar de waardering van de ondernemers voor het bedrijvenloket geeft 70% van de bedrijven aan dit niet weten of er geen mening over te hebben.

Gemiddeld geven de overige respondenten (n=114) een rapportcijfer **6,4** aan de dienstverlening van het ondernemers-/bedrijvenloket. Zie bijlage 1 grafiek 3.2 voor de respons per rapportcijfer.

In 2014 werd de dienstverlening van het bedrijvenloket gewaardeerd met een 6,5. Ook toen had een groot deel van de bedrijven (71%) geen mening over het bedrijvenloket.

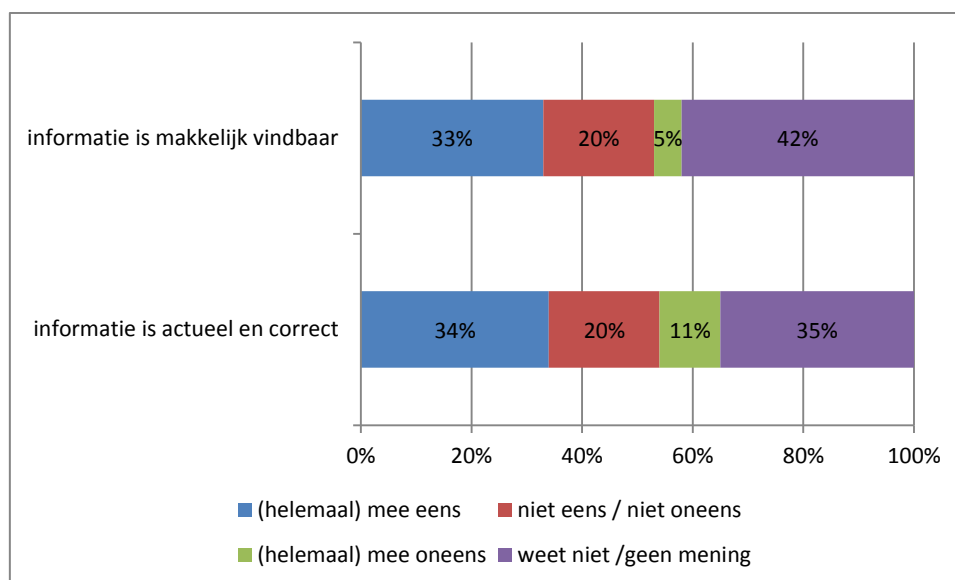
### 3.4 Mening over de gemeentelijke website

Aan alle ondernemers zijn twee stellingen voorgelegd over de gemeentelijke website. Van de ondernemers is 5% van mening dat de informatie op de gemeentelijke website niet makkelijk vindbaar is. Eén op de drie respondenten (33%) kan de informatie wel makkelijk vinden.

Iets meer dan één derde van de respondenten (34%) noemt de informatie op de gemeentelijke website actueel en correct. Meer dan één tiende van de respondenten vindt dat niet.

In totaal heeft 35% tot 42% geen mening over de twee voorgelegde stellingen.

Grafiek 5. Stellingen over de gemeentelijke website (n=381)



Vervolgens is aan de bedrijven een aantal stellingen voorgelegd over hun contact met de gemeente op een aantal onderdelen.

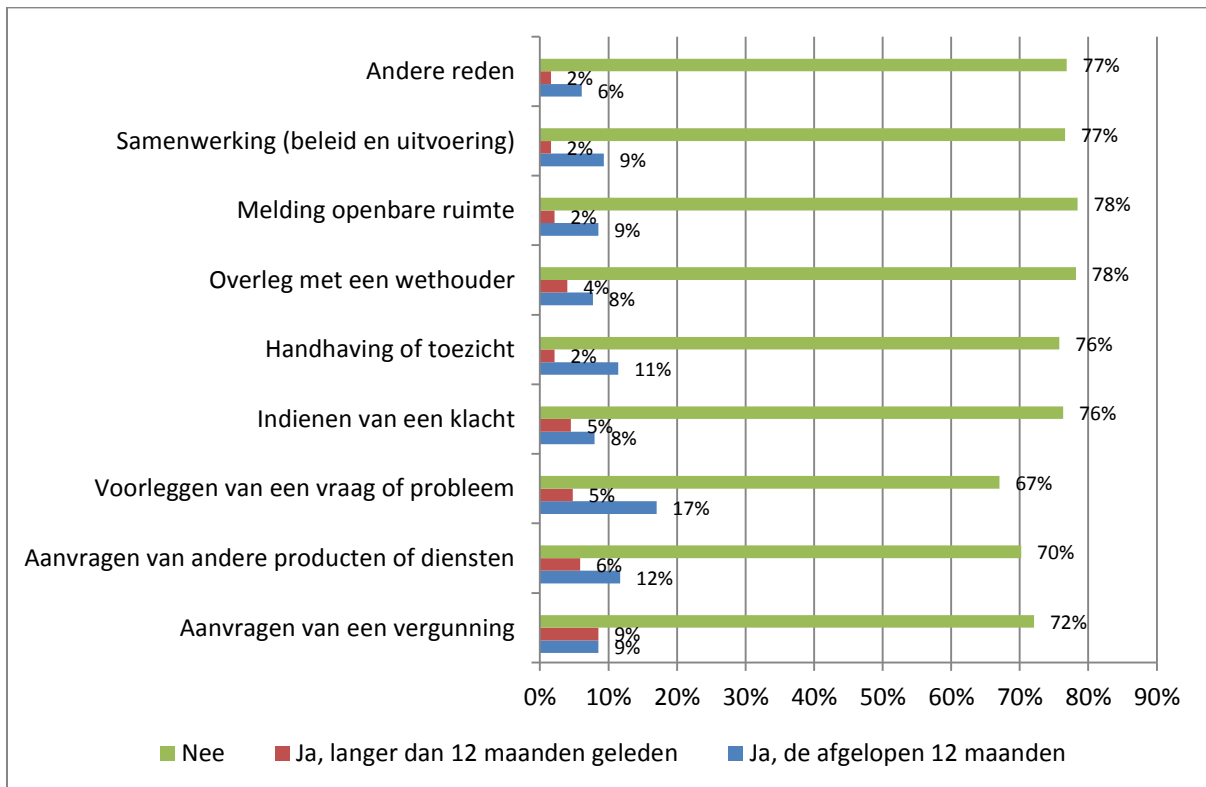
Er zijn 376 respondenten die de vragen over het contact met de gemeente hebben ingevuld. Van deze respondenten hadden er tussen de 67% en 78% geen contact op één of meer van de genoemde onderdelen.

Daarnaast blijkt ook uit de volgende grafiek dat het voor de meeste ondernemers die wel contact hadden, het geen recent contact betreft (langer dan 12 maanden geleden).

In totaal heeft 22% van de bedrijven wel eens contact gehad met de gemeente voor het voorleggen van een vraag of een probleem. Daarnaast was er het meeste contact over het aanvragen van een vergunning en/of het aanvragen van producten of diensten (18% van de bedrijven).

Grafiek 6. Percentage bedrijven dat contact heeft gehad per item (n=376)

(de categorie "weet niet" is voor de overzichtelijkheid van de tabel niet weergegeven)



### 3.5 Wijze van contact met de gemeente

Van de 125 bedrijven die in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact hadden met de gemeente, had 60% telefonisch contact en 57% contact via de e-mail. Daarnaast had 40% face-to-face (balie) contact. Contact via internet komt met 34% op de vierde plaats.

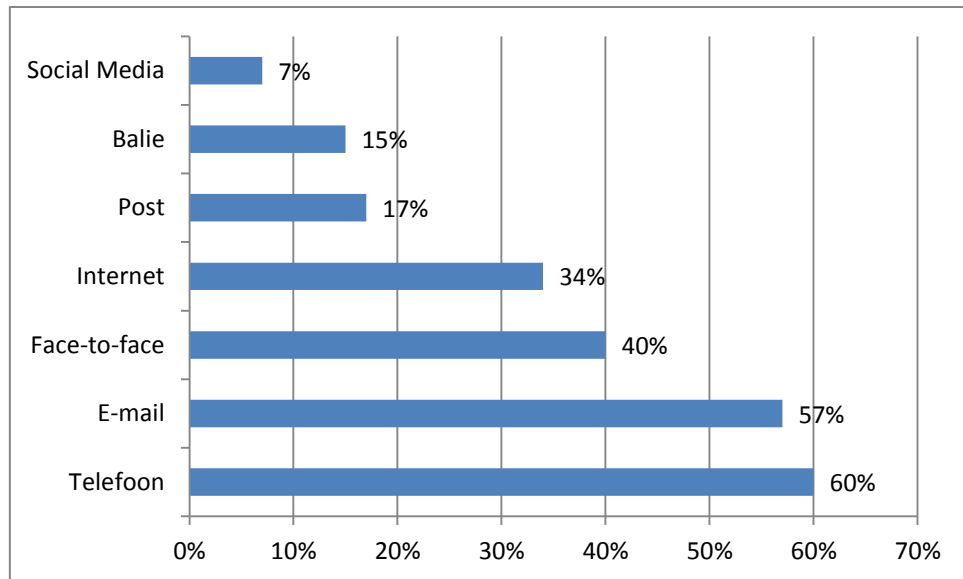
Social media zijn niet erg populair om contact op te nemen met de gemeente.

Gemiddeld waren er bij de 125 bedrijven 2,3 contacten met de gemeente via de verschillende informatiekanalen in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek.

Ook in 2014 waren de meeste contacten via de telefoon (66%), email (63%), face-to-face (balie) (38%) en via internet (34%).

Grafiek 7. Wijze van contact met de gemeente in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek in % van het totaal aantal respondenten (n=125)

- men mocht meer antwoorden geven



### 3.6 Frequentie van het contact met de gemeente

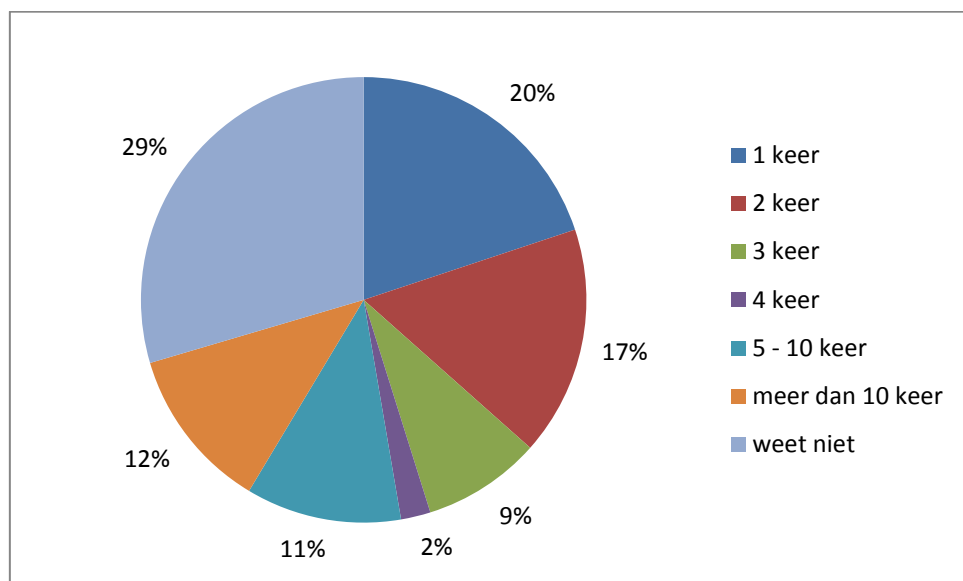
In de volgende grafiek staat hoe vaak er in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met de gemeente is geweest.

Een groot percentage respondenten (29%) weet niet meer hoe vaak ze contact hadden met de gemeente in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek.

Bijna één op de acht bedrijven had meer dan 10 keer contact.

In 2014 had 10% 1 keer contact met de gemeente. Het percentage eenmalige contacten is met 20% in 2016 ten opzichte van 2014 verdubbeld.

Grafiek 8. Aantal keren dat er in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met de gemeente is geweest (n=186)



### 3.7 Waardering digitale dienstverlening gemeente

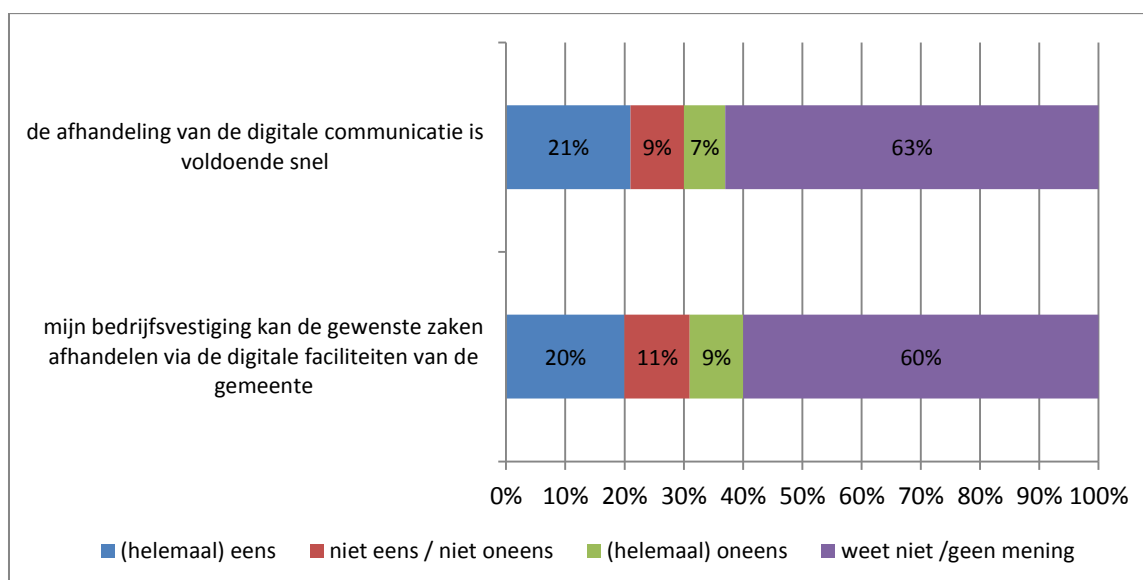
Aan alle ondernemers die gebruik maken van de website van de gemeente Zoetermeer is gevraagd daarvoor een waarderingcijfer te geven. Gemiddeld geven de ondernemers een **6,8** (n=140). In bijlage 1 grafiek 3.3 wordt de verdeling van de respons naar rapportcijfer weergegeven.

In 2014 gaf men gemiddeld een rapportcijfer 6,6 (n=144). In beide jaren heeft een groot percentage respondenten (57% en 58%) hierover geen mening of weet het niet.

### 3.8 Mate van tevredenheid en snelheid digitale afhandeling zaken

Een op de vijf bedrijven (20%) zegt de gewenste zaken via de digitale faciliteiten van de gemeente te kunnen afhandelen. In totaal zegt 9% dit (helemaal) niet te kunnen. Iets meer dan een op de vijf respondenten (21%) vindt de afhandeling van de digitale communicatie voldoende tot zeer snel. In totaal vindt 7% deze afhandeling (helemaal) niet snel genoeg.

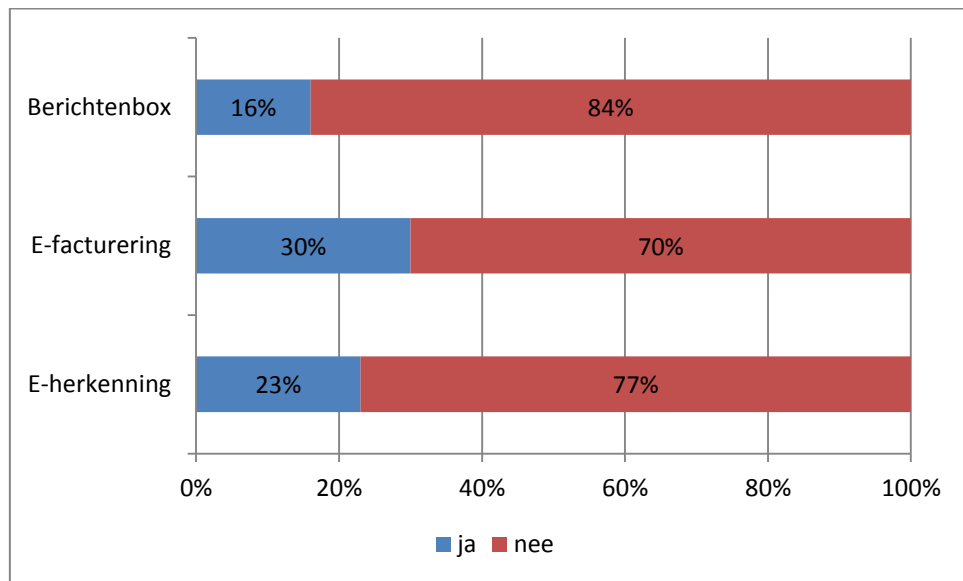
Grafiek 9. Mening over het kunnen afhandelen van zaken via de digitale faciliteiten van de gemeente en de mening over de snelheid van de digitale communicatie (n=318)



In de volgende grafiek wordt de bekendheid van de ondernemers met de E-herkenning, E-facturering en de zogenaamde berichtenbox weergegeven.

Het meest bekend is men met E-facturering (30%). Dit was in 2014: 20%. Daarna is men het meest bekend met de E-herkenning (23%). (in 2014: 31%). De berichtenbox voor bedrijven is het minst bekend (16%) (in 2014: 12%).

Grafiek 10. Bekendheid met E-herkenning, E-facturering en de Berichtenbox (n=114)



Van de respondenten die bekend zijn met de E-herkenning zegt meer dan de helft er gebruik van te maken (51%) – (in 2014: 41%). Van de respondenten die bekend zijn met de E-facturering zegt maar 36% er gebruik van te maken (29% in 2014). Iets meer dan een kwart van de respondenten die de berichtenbox voor bedrijven kennen, zegt er gebruik van te maken.

De gebruikers van de E-herkenning, E-facturering en/of de Berichtenbox mochten hun waardering ervoor in een rapportcijfer uitdrukken. Dit geeft het volgende beeld:

E-herkenning: **7,2** (n=34). Dit was in 2014 (6,7 – n=27)

E-facturering: **7,6** (n=27). Dit was in 2014 (7,5 – n=31)

Berichtenbox: **6,8** (n=12). Het aantal respondenten was in 2014 te laag.

### 3.9 Waardering voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

Gemiddeld geven de ondernemers een rapportcijfer **6,9** (n=188) voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers. Zie bijlage 1 grafiek 3.4 voor de verdeling van de respons naar rapportcijfer.

In 2014 gaf men gemiddeld een rapportcijfer 6,6 (n=181).

In 2016 gaf 40% geen mening over de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers. In 2014 was dat 47%.

### 3.10 Gemak, doorlooptijd, juistheid en informeren door gemeente

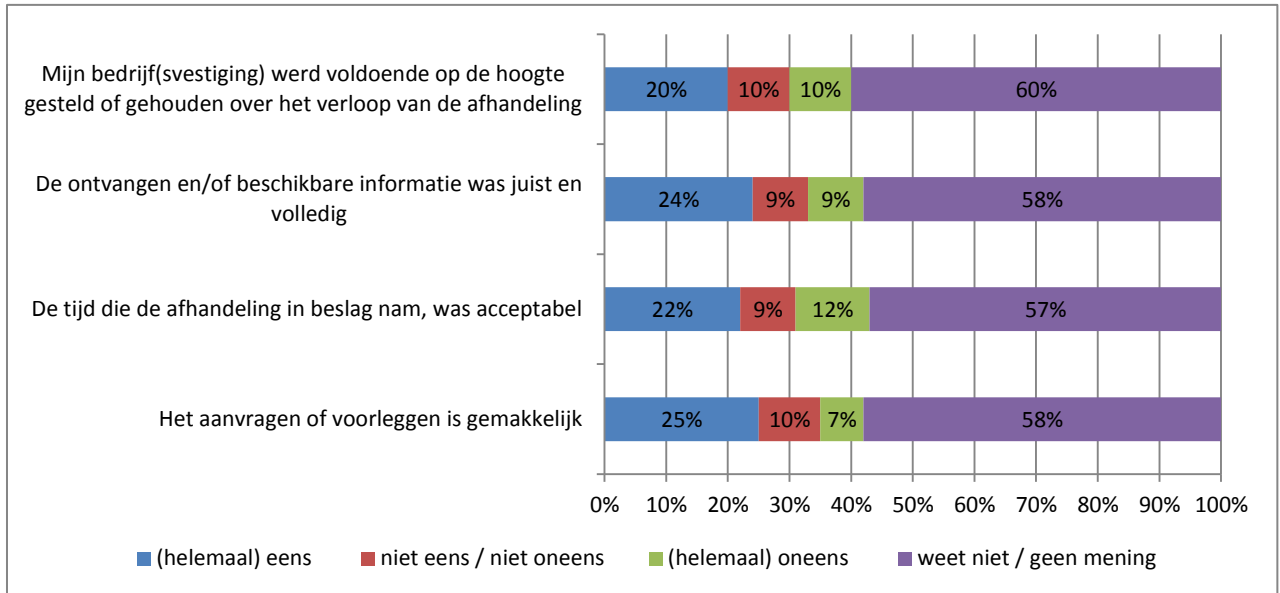
Aan de ondernemers is een aantal stellingen voorgelegd op het gebied van gemak, doorlooptijd, juistheid en op de hoogte gehouden worden door de gemeente bij het laatste contact.

Relatief het meest (helemaal) eens (25% van de ondernemers) is men met de stelling: *'het aanvragen of voorleggen van een product / dienst is gemakkelijk'*. Dit was ook in 2014 het geval (25%). Bijna een kwart (24%) is het (helemaal) eens met de stelling

'De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig'. In 2014 was 22% het op dit punt (helemaal) eens.

Ook nu is er bij alle stellingen sprake van een groot percentage ondernemers (tussen de 57% en 60%) die geen mening hebben of het niet weten.

Grafiek 11. Mening van de ondernemers over een aantal voorgelegde stellingen (n=306)

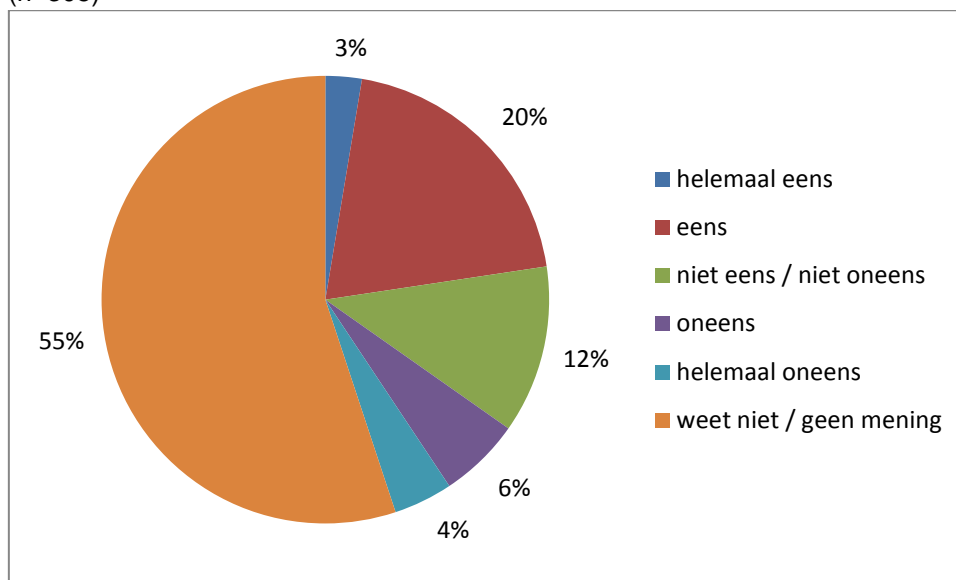


### 3.11 Bereikbaarheid contactpersoon gemeente

Van de ondernemers is 23% van mening ((helemaal) eens) dat het voldoende eenvoudig is om de juiste persoon binnen de gemeente te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem. Eén op de tien respondenten is het daar niet (helemaal) mee eens. In 2014 was 18% het (helemaal) eens met de stelling. Toen was 13% het met de stelling (helemaal) oneens.

Zowel in 2014 als in 2016 weet een groot percentage ondernemers (55% en 57%) geen mening te geven over de geponeerde stelling of weet het niet.

Grafiek 12. Percentage ondernemers dat al of niet van mening is dat het voldoende eenvoudig is om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem (n=305)



### 3.12 Dienstverlening medewerkers gemeente

Aan alle ondernemers is gevraagd of ze enkele vragen willen beantwoorden over de medewerker waarmee ze het laatste contact hebben gehad. In totaal zeggen 87 ondernemers hierover een aantal vragen te willen beantwoorden.

De vragen zijn voorgelegd in een zestal stellingen waarbij men kon aangeven in hoeverre men het met de betreffende stelling eens was.

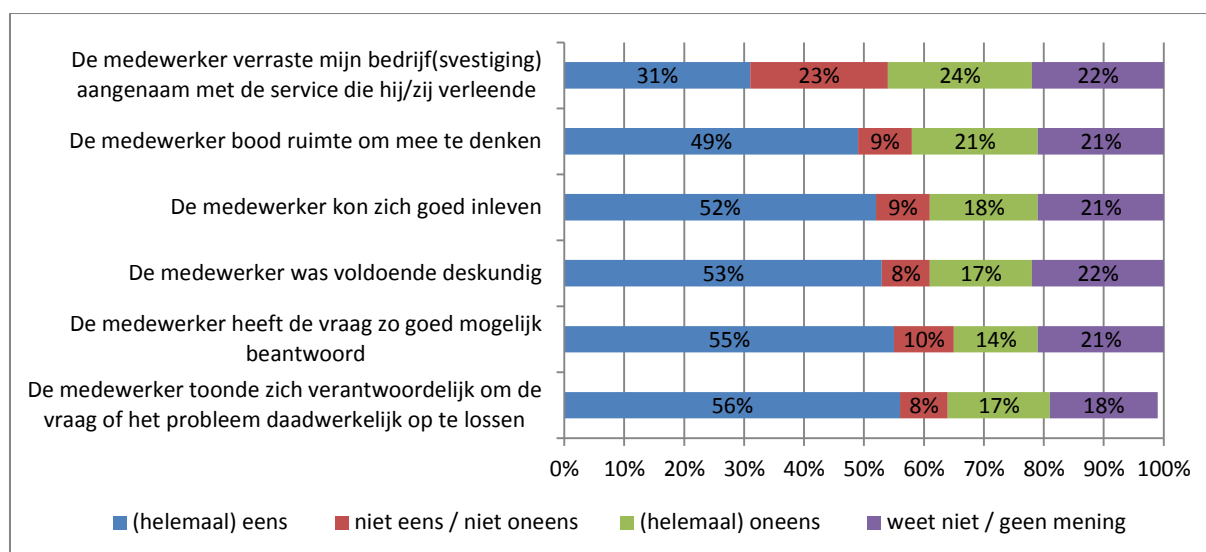
De ondernemers zijn doorgaans goed te spreken over de gemeentelijke medewerker. Zo is 56% van mening dat de betreffende medewerker zich verantwoordelijk toont om de vraag of het probleem op te lossen. Een vrijwel gelijk percentage (55%) vindt dat de medewerker de vraag goed beantwoordde en net iets meer dan de helft (51%) gaf aan de medewerker voldoende deskundig te vinden.

Iets minder dan een derde van de ondernemers was van mening dat de ambtenaar het bedrijf aangenaam verraste met de verleende service.

Wat wel opvalt, is dat iets meer dan één op de vijf ondernemers (21%) vindt dat de medewerker weinig tot geen ruimte bood om mee te denken. Daarentegen was 49% juist van mening dat de medewerker deze ruimte wel geheel of gedeeltelijk bood.



Grafiek 13. Mening over de dienstverlening van de medewerker van de gemeente waarmee men het laatste contact had (n=87)



### 3.13 Aanvragen en verstrekken van vergunningen

Aan alle ondernemers is gevraagd welke vergunningen hun bedrijf(svestiging) in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek voor hun bedrijf(svestiging) heeft aangevraagd).

Uit de tabel komt naar voren dat 85% van de respondenten geen vergunning heeft aangevraagd in deze periode. Van de 15% (45 respondenten) die dat wel deed, vroeg bijna de helft een omgevingsvergunning aan.

Tabel 1. Soort aangevraagde vergunning in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek (n=301)

- *men mocht meer antwoorden geven*

Genoemde vergunning	Aantal keren genoemd	In % van het totaal aantal respondenten
Omgevingsvergunning	22	7,3%
Parkeervergunning	8	2,7%
Terrasvergunning	7	2,3%
Vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal	2	0,7%
Horeca-exploatievergunning / milieuvergunning	3	1,0%
Drank- en horecavergunning	6	2,0%
Anders, namelijk .. (zie bijlage 1 tabel 3.1)	10	3,3%
Geen	256	85,0%
Totaal aantal respondenten: 301		

### 3.14 Tevredenheid afhandeling meest recente vergunningaanvraag

Gemiddeld geeft men een rapportcijfer **6,0** (n=41) voor de afhandeling van de vergunningaanvraag door de gemeente. Het gaat hierbij om de afhandeling van de meeste recente vergunningaanvraag. Zie bijlage 1 grafiek 3.5 voor de verdeling van de respons naar rapportcijfer.

In 2014 was het gemiddelde rapportcijfer een 6,1 (n=38).

### 3.15 Dienstverlening rond vergunningen

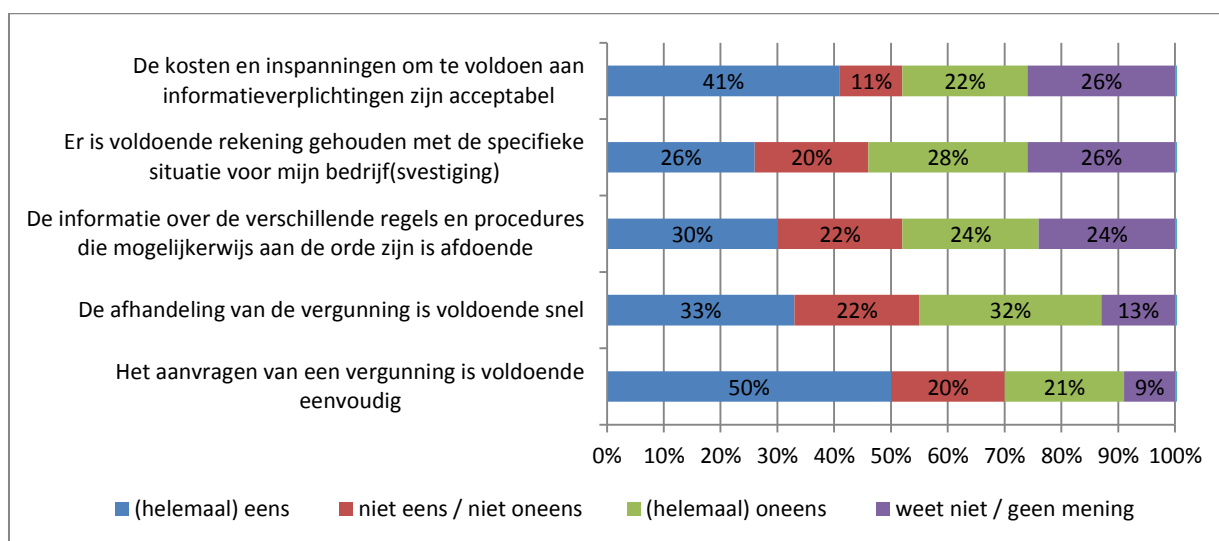
In de volgende grafiek is aangegeven hoe de ondernemers denken over een vijftal stellingen ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente. De helft van de ondernemers met ervaring in het aanvragen van vergunningen (50%), ervaart dit proces als eenvoudig.

Het minst eens is men met de stelling dat er voldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie voor de bedrijf(svestiging) (26% eens, 28% (helemaal) oneens). Ook de snelheid van de afhandeling van een vergunning scoort minder goed (33% eens, 32% (helemaal) oneens).

Ook in 2014 was men (n=38) het meest (helemaal) eens (60%) met de stelling dat de vergunningaanvraag voldoende eenvoudig is en het minst met de stelling dat er voldoende rekening wordt gehouden met de specifieke situatie voor het bedrijf (28%).

Grafiek 14. Mening van de respondenten over een aantal aspecten rond de dienstverlening bij vergunningen (n=46)

- *deze vraag is alleen voorgelegd aan de ondernemers die een vergunning hebben aangevraagd*



### 3.16 Waardering samenwerking met gemeente

Gemiddeld waarderen de ondernemers uit het onderzoek de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt met een rapportcijfer **6,0** (33 respondenten). Dit was in 2014 gemiddeld een rapportcijfer 5,9 (n=181). In de van de vragenlijst uit 2016 zat een verkeerde doorverwijzing waardoor een aantal ondernemers deze vraag niet heeft kunnen invullen.

### 3.17 Inzet van bedrijven bij (beleids)initiatieven

Van alle bedrijven uit het onderzoek zegt een vijfde zich in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek actief te hebben ingezet voor (beleids)initiatieven. Het bedrijf moest daarbij denken aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. Van deze 61 bedrijven heeft iets meer dan de helft (31 bedrijven) dit samen met ondernemers gedaan. Iets meer dan een derde (21 ondernemers) deed dit samen met de gemeente.

Tabel 2. Mogelijke actieve inzet van bedrijven voor (beleids)initiatieven (n=301)

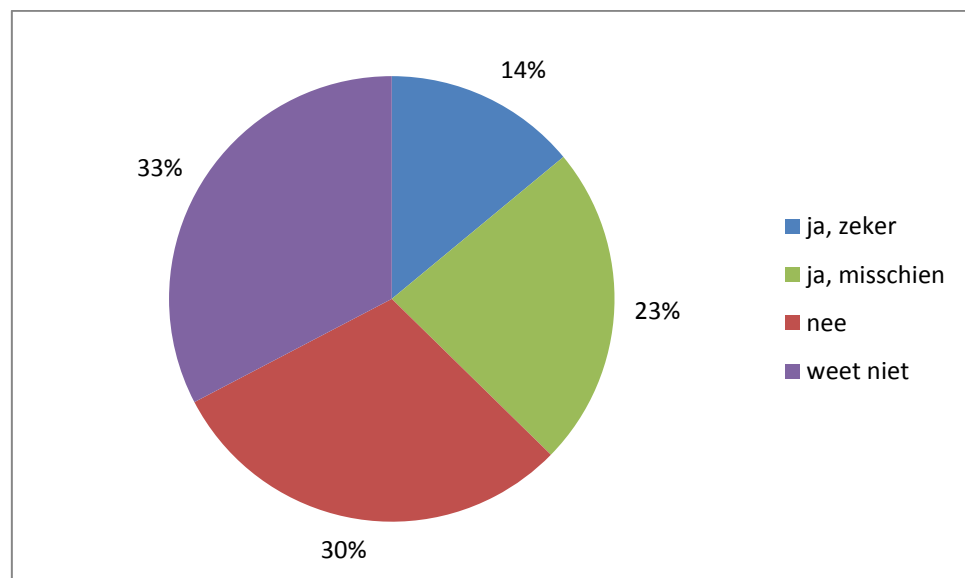
- *men mocht meer antwoorden geven*

Heeft uw bedrijf zich in de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven?	Aantal keren genoemd	In % van het totaal aantal respondenten
Ja, met de gemeente	21	7,0%
Ja, met ondernemers	31	10,3%
Ja, met (overige) burgers	11	3,7%
Ja, met maatschappelijke partners	19	6,3%
Ja, met overige partners	18	6,0%
Nee	240	79,7%

Totaal aantal respondenten: 301

In totaal zegt 37% van de bedrijven zich in de nabije toekomst zeker of misschien actief te willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en zegt 30% dat niet te willen doen. Eén op de drie respondenten (33%) weet het niet.

Grafiek 15. Percentage bedrijven dat zich al of niet actief wil (blijven) inzetten bij (beleids)initiatieven (n=300)



Wordt er een verband gelegd tussen al genomen (beleids)initiatieven in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek en het voornemen om zich in de toekomst voor (beleids)initiatieven in te gaan zetten, dan blijkt dat 9 van de 10 bedrijven (90%) die zich al hebben ingezet dat ook in de toekomst willen blijven doen. (60 van deze bedrijven zeker en 30 bedrijven misschien).

Van de bedrijven die zich nog niet hebben ingezet, zegt 4% zich zeker te willen inzetten voor (beleids)initiatieven en 21% misschien.

Tabel 3. Verband tussen de actieve inzet voor (beleids)initiatieven in de afgelopen 12 maanden en de eventuele wens om dit in de toekomst te doen (n=300)

Heeft uw bedrijf zich in de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven?	Ja, zeker	Ja, misschien	Nee	Weet niet	Totaal
Ja, met de gemeente	14	6	1	-	21
Ja, met ondernemers	19	10	-	2	31
Ja, met (overige) burgers	6	4	1	-	11
Ja, met maatschappelijke partners	11	5	-	3	19
Ja, met overige partners	10	5	-	3	18
Nee	9	49	89	92	239

### 3.18 Betrokkenheid gemeente

Hieronder staat weergegeven welk beeld de ondernemers hebben bij de betrokkenheid van de gemeente bij ondernemers.

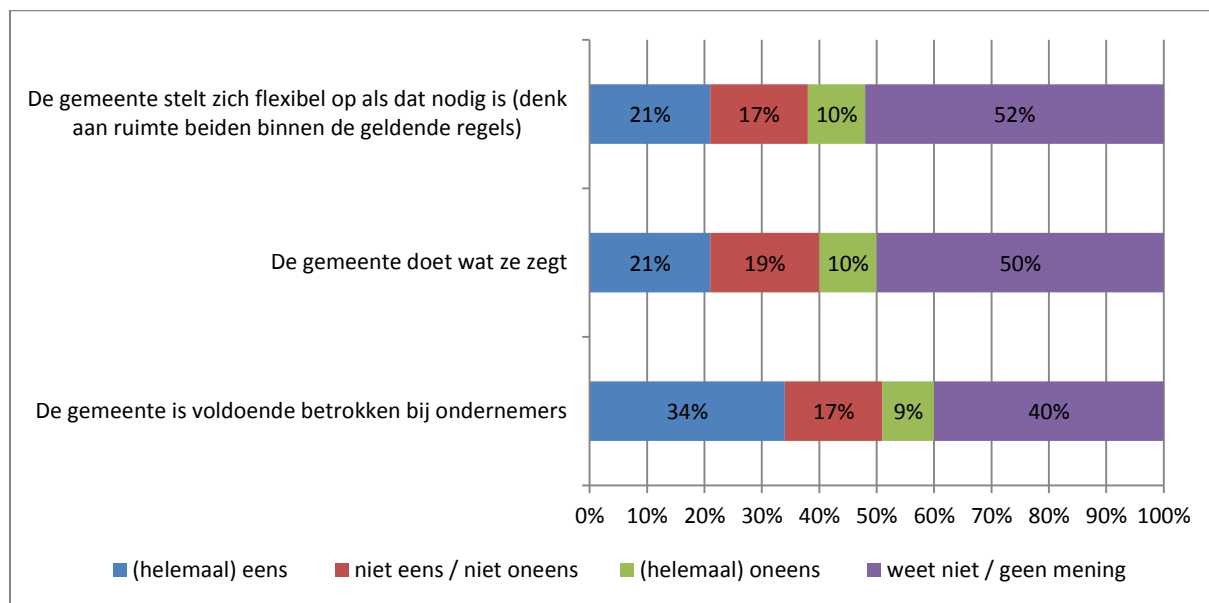
Uit de grafiek komt naar voren dat iets meer dan een derde van de ondernemers (34%) het (helemaal) eens is met de stelling dat de gemeente voldoende betrokken is bij de ondernemers. In totaal is 9% het (helemaal) oneens met deze stelling.

In 2014 (n=342) was 28% het (helemaal) met de stelling eens en was 17% het er (helemaal) mee oneens.

Iets meer dan een op de vijf respondenten (21%) vindt dat de gemeente doet wat ze zegt en zich flexibel opstelt als dat nodig is (ruimte binnen geldende regels).

Bij alle drie de stellingen heeft een groot percentage respondenten (40 tot 52%) geen mening of weet het niet.

Grafiek 16. Mening over de betrokkenheid van de gemeente bij ondernemers op een drietal stellingen (n=298)



In bijlage 1 tabel 3.3 staat een overzicht van de toelichtingen die over het onderwerp betrokkenheid gegeven zijn.

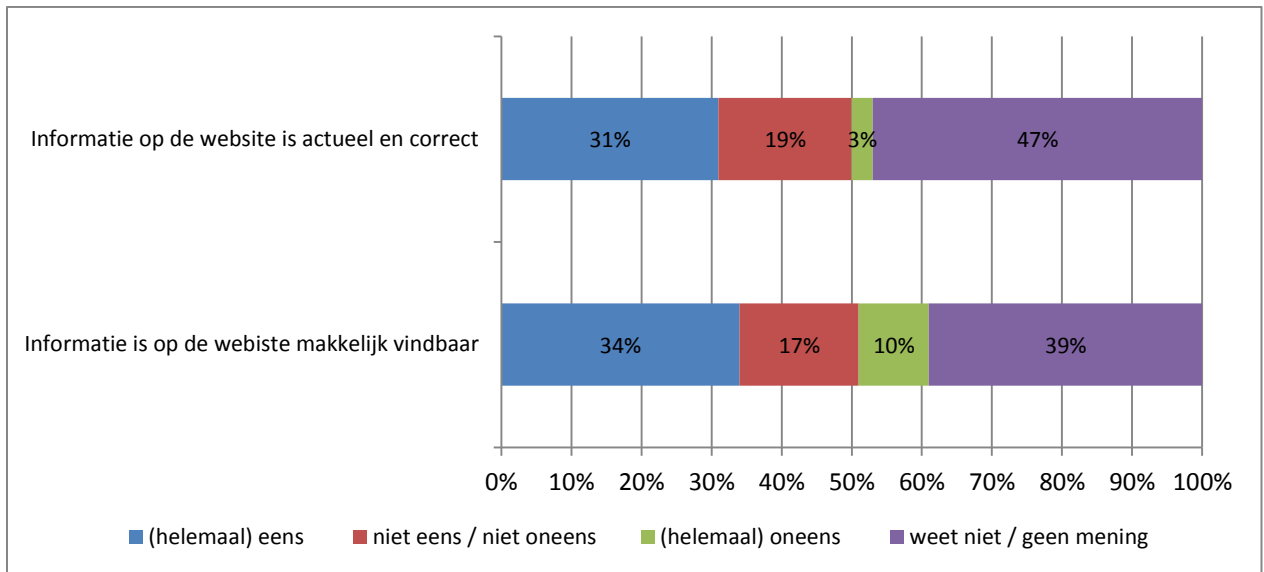
### 3.19 Waardering bedrijf voor communicatie / voorlichting gemeente

Gemiddeld waardeert men de communicatie / voorlichting vanuit de gemeente met een rapportcijfer **6,4** (184 respondenten). In 2014 gaf men een gemiddeld rapportcijfer van 5,9 (215 respondenten).

Eén op de drie ondernemers uit 2016 (34%) kan de informatie op de website van de gemeente (heel) makkelijk vinden. Voor één op de tien respondenten is dat een probleem. In totaal heeft 39% aangegeven niet te weten of de informatie makkelijk vindbaar is. In 2014 (n=342) was dat respectievelijk 30%, 15% en had 35% geen mening.

Volgens 31% van de respondenten is de informatie op de website van de gemeente actueel en correct. Volgens 3% is dat niet het geval. Bijna de helft (47%) heeft geen mening op dit punt of weet het niet. In 2014 was dat respectievelijk: 30%, 8% en had 45% geen mening

Grafiek 17. Stellingen gemeentelijke website (n=298)



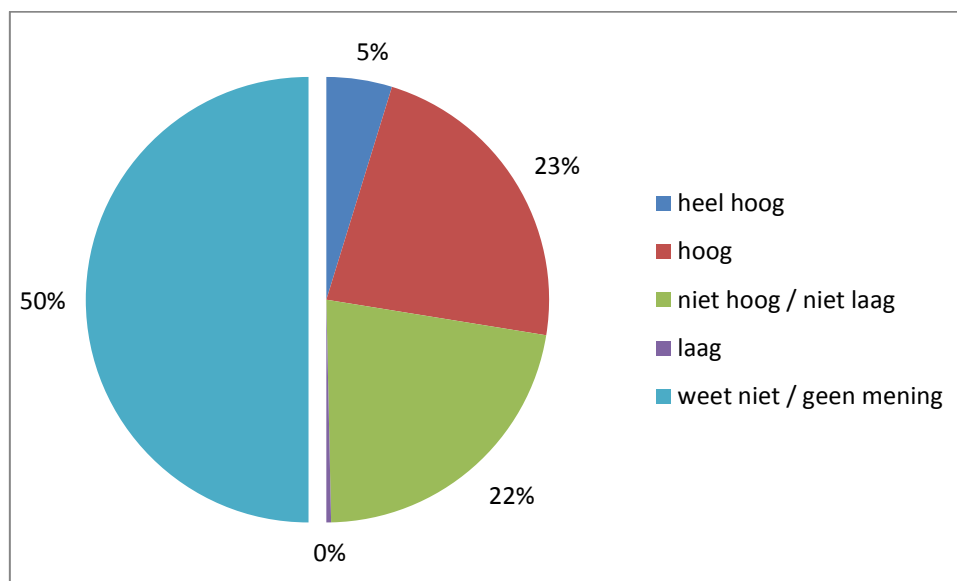
# 4

## LOKALE HEFFINGEN EN REGELDRUK

### 4.1 Hoogte gemeentelijke heffingen

De hoogte van de gemeentelijke heffingen wordt door 28% van de ondernemers uit het onderzoek als (heel) hoog ervaren. Dit is gelijk aan het resultaat uit 2014. Er is in 2016 slechts één ondernemer die de hoogte van de heffingen laag noemt. De helft van de ondernemers (50%) heeft geen mening of weet niet wat ze vinden van de hoogte van de gemeentelijke heffingen. Dit was in 2014: 53%.

Grafiek 18. Mening over de hoogte van de gemeentelijke heffingen (n=294)



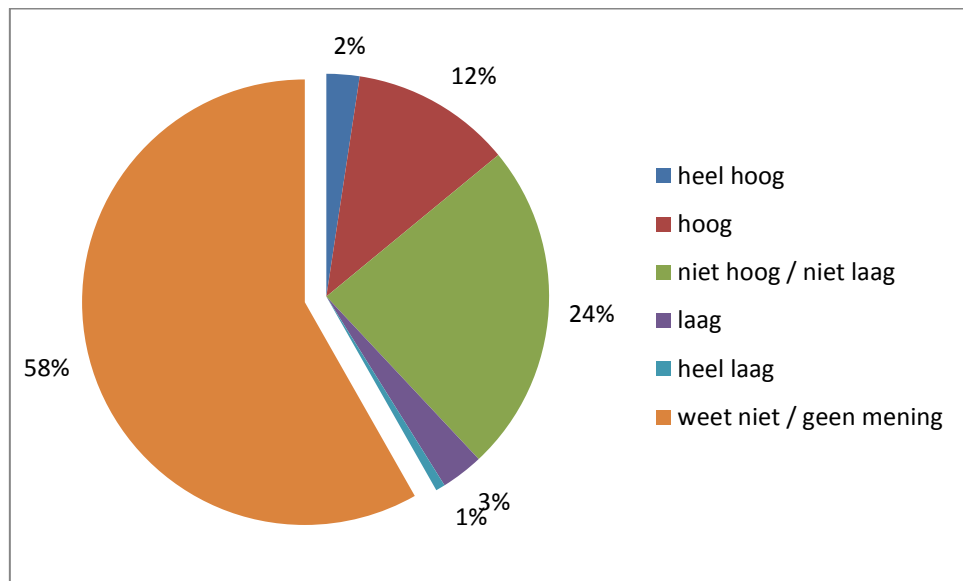
### 4.2 Hoogte van de regeldruk

Regeldruk bestaat uit alle vormen van geregeld en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

De regeldruk wordt door 14% van de ondernemers als (heel) hoog ervaren. In totaal noemt 4% deze (heel) laag, vindt 24% deze niet hoog of laag en heeft 58% hierover geen mening.

In 2014 noemde 15% van de respondenten de regeldruk in de gemeente Zoetermeer (heel) hoog.

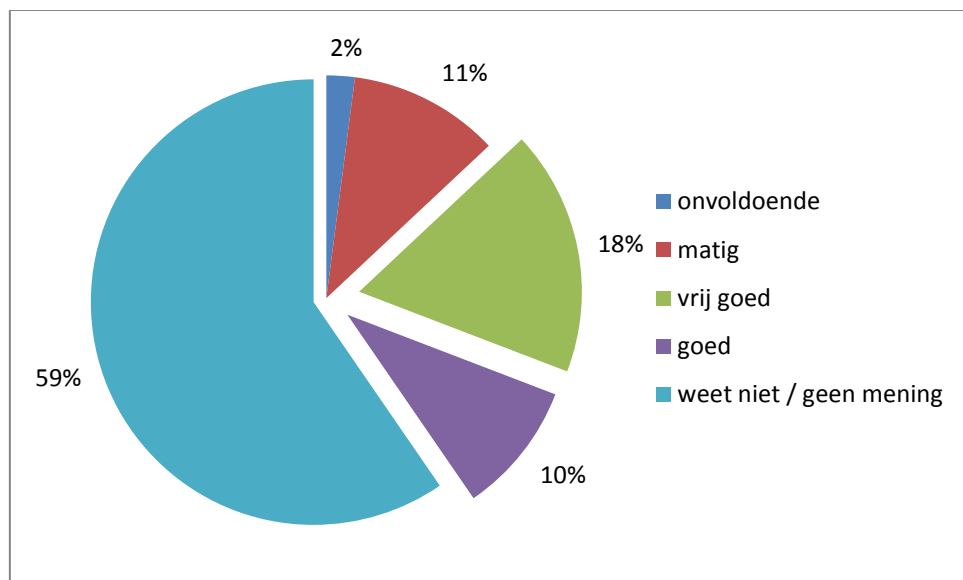
Grafiek 19. Mening over de hoogte van de regeldruk (n=292)



#### 4.3 Handhaving regels door de gemeente

In totaal is 28% (29% in 2014) van de ondernemers van mening dat de gemeente Zoetermeer de gemeentelijke regels in het algemeen goed tot vrij goed handhaaft. Volgens 11% worden deze gemeentelijke regels matig gehandhaafd (12% in 2014) en 2% (3% in 2014) vindt zelfs dat deze onvoldoende gehandhaafd worden. In totaal heeft 59% van de ondernemers geen mening over de handhaving van regels.

Grafiek 20. Mening over het handhaven van de gemeentelijke regels (n=292)



#### 4.4 Waardering bedrijven voor versoepelen regelgeving door gemeente

De ondernemers is gevraagd een rapportcijfer te geven aan de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen.



In 2014 gaven de ondernemers hiervoor een gemiddeld rapportcijfer van een 6,1 (n=123). In 2016 geven de ondernemers hiervoor een gemiddeld rapportcijfer van een **5,9** (n=108). In 2014 en 2016 heeft 63% / 64% van de ondernemers hierover geen mening of weet het niet.

#### 4.5 Ruimte voor verbetering op heffingen, regels en procedures

Aan alle bedrijven is gevraagd op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ze met name ruimte voor verbetering zien. Men mocht uit een rijtje met antwoorden maximaal drie antwoorden kiezen.

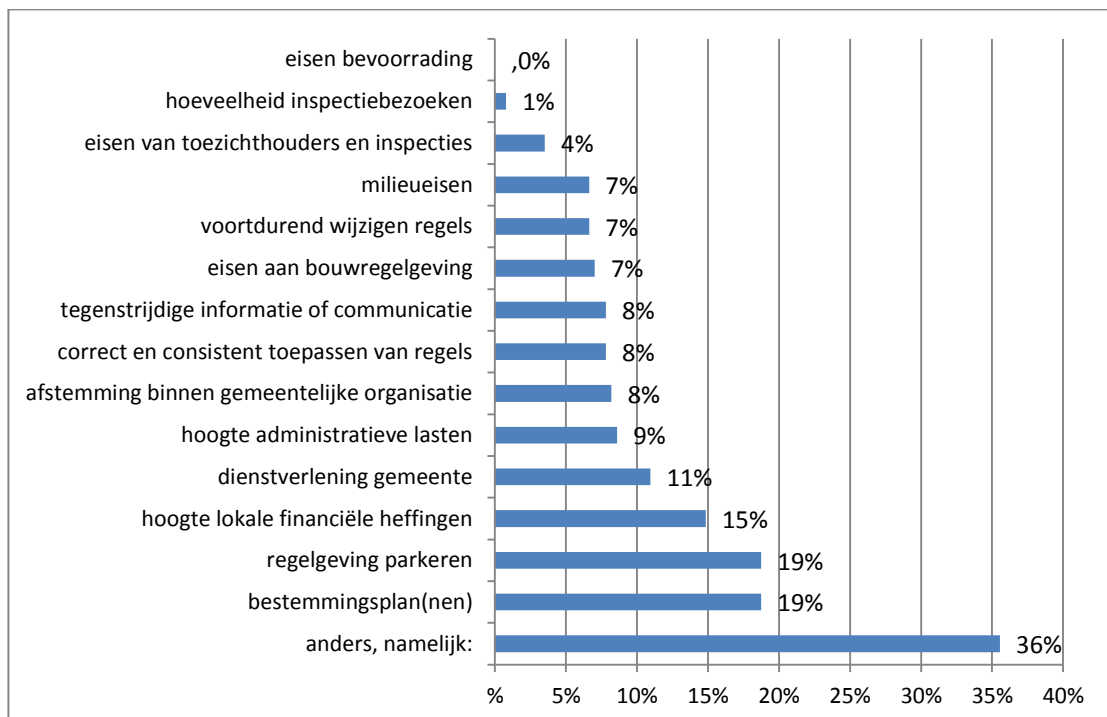
Top drie van verbeterpunten (n=256)

1. Regelgeving parkeren: (19%) + 2. Bestemmingsplan(nen): (19%)
3. Hoogte van lokale financiële heffingen (15%)

In 2014 waren dit ook de drie meest genoemde verbeterpunten. Alleen de volgorde was iets anders. Toen stond de hoogte van lokale financiële heffingen op 1 (17%) en scoorde de regelgeving parkeren (16%) net iets hoger dan de bestemmingsplannen (15%). In totaal geeft 36% nog een ander antwoord. In bijlage 1 tabel 3.1 staat een overzicht van de genoemde aspecten.

Grafiek 21. Genoemde aspecten waar de bedrijven ruimte voor verbetering in de heffingen, regels en procedures zien (n=256)

- Men mocht maximaal drie antwoorden geven



In bijlage 1 tabel 4.1 staat de antwoorden die men heeft gegeven op anders, namelijk...

Een aantal bedrijven heeft nog een nadere toelichting gegeven op de richting waarin ze ruimte voor verbetering van heffingen en regels door de gemeente zien. Zie hiervoor bijlage 1 tabel 4.2.

# 5

## ONDERNEMINGSKLIMAAT

### 5.1 Waardering ondernemingsklimaat Zoetermeer

Lokale omstandigheden kunnen van invloed op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van de gemeente als economische vestigingsplaats.

Gemiddeld geven de bedrijven uit het onderzoek een rapportcijfer **6,9** (n=192) voor het ondernemingsklimaat in de gemeente Zoetermeer. Ook in 2014 gaf men een gemiddeld rapportcijfer 6,9 (n=236) voor het ondernemingsklimaat.

### 5.2 Zwaarwegende aspecten ondernemingsklimaat

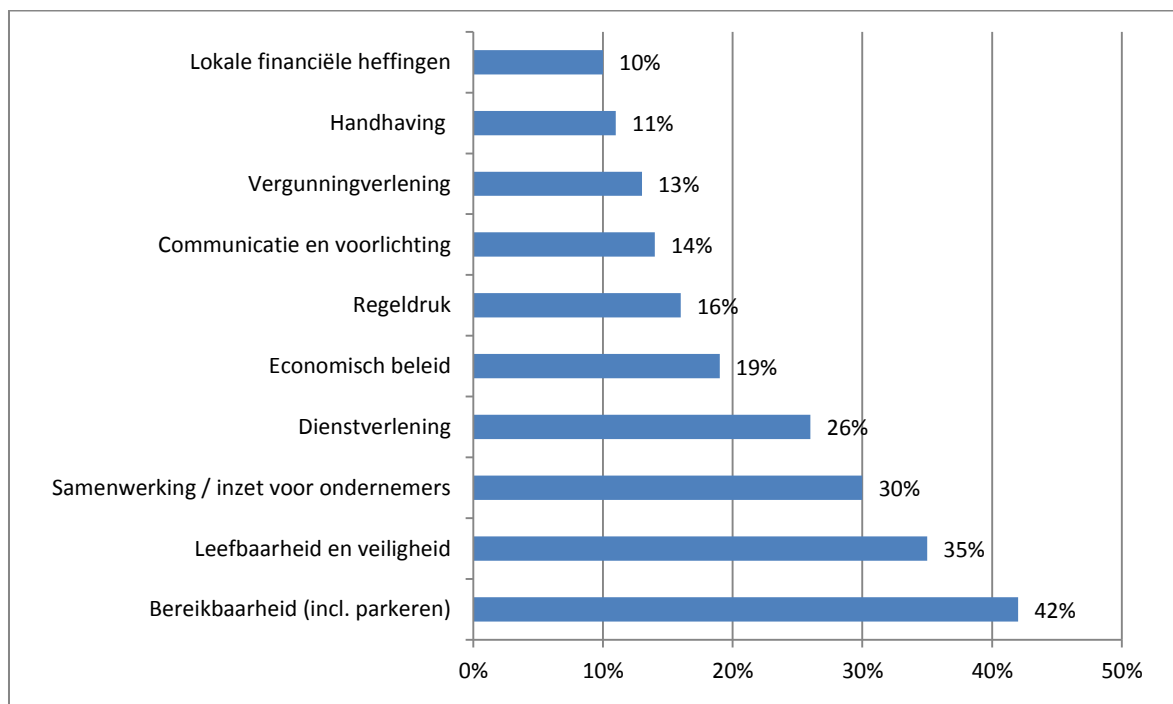
Gemiddeld noemen de bedrijven 2,2 aspecten die meewegen bij de waardering van het ondernemingsklimaat. Voor bedrijven wegen de volgende drie aspecten het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat (n=267):

1. Bereikbaarheid (incl. parkeren): 42%
2. Leefbaarheid en Veiligheid: 35%
3. Samenwerking / inzet voor ondernemers: 30%

In 2014 (n=342) was er sprake van dezelfde top drie. Toen scoorde aspect 1: 35%, aspect 2: 34% en aspect 3 net als in 2016 30%.

Grafiek 22. Aspecten die meewegen bij de waardering van het ondernemingsklimaat (n=267)

- *Men mocht maximaal drie antwoorden geven*



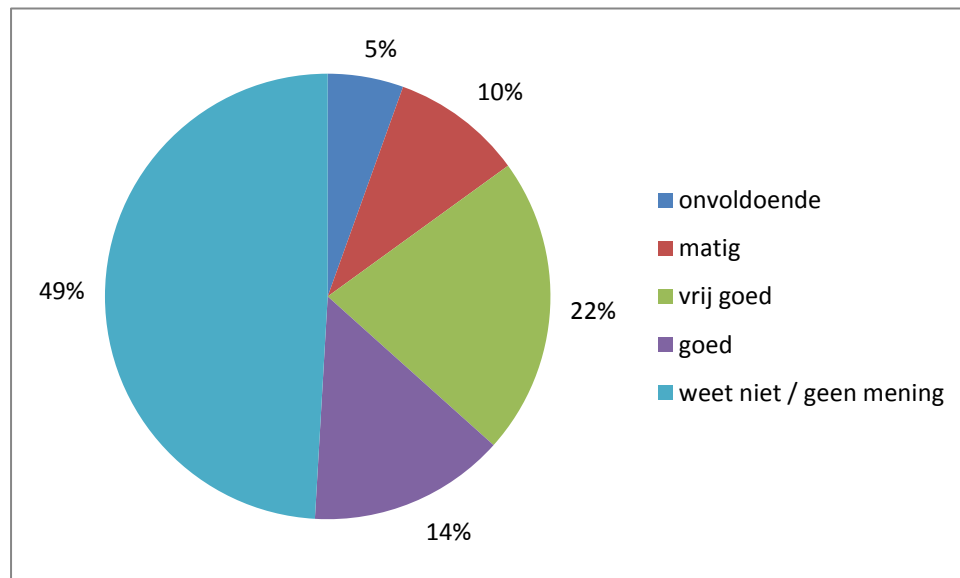
### 5.3 Mate inspanning verbetering ondernemingsklimaat

In 2014 was 19% van de bedrijven van mening dat de gemeente zich matig (13%) tot onvoldoende (6%) inspande om het ondernemingsklimaat te verbeteren.

In 2016 vindt nog steeds 6% dat deze inspanning door gemeente onvoldoende is maar is het percentage respondenten dat van mening is dat deze inspanningen matig zijn, gedaald (10%).

In 2016 is 36% van mening dat de gemeente zich (vrij) goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat. Dat was in 2014: 30%.

Grafiek 23. Mening over de mate van inspanning van de gemeente voor verbetering van het ondernemingsklimaat (n=273)



### 5.4 Waardering voor het vestigingsklimaat

Ook is aan de ondernemers gevraagd hun waardering te geven voor de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat). Het vestigingsklimaat wordt in 2016 door de ondernemers met een **6,8** (n=198) gewaardeerd. Ook in 2014 gaf men een gemiddeld rapportcijfer 6,8 (n=239) voor het vestigingsklimaat.

### 5.5 Waardering bedrijven aan het woon- en leefklimaat in de gemeente (woningen, voorzieningen en sfeer)

Gemiddeld geven de bedrijven een **6,9** (n=192) voor het woon- en leefklimaat in de gemeente Zoetermeer. In 2014 gaf men een gemiddeld rapportcijfer van 7,2 (n=298). Het percentage respondenten dat hierover in 2016 geen mening heeft of het niet weet is hoger dan in 2014. In 2016 had 30% geen mening of wist het niet terwijl dat in 2014 13% was.

### 5.6 Stimuleren van duurzaam ondernemen

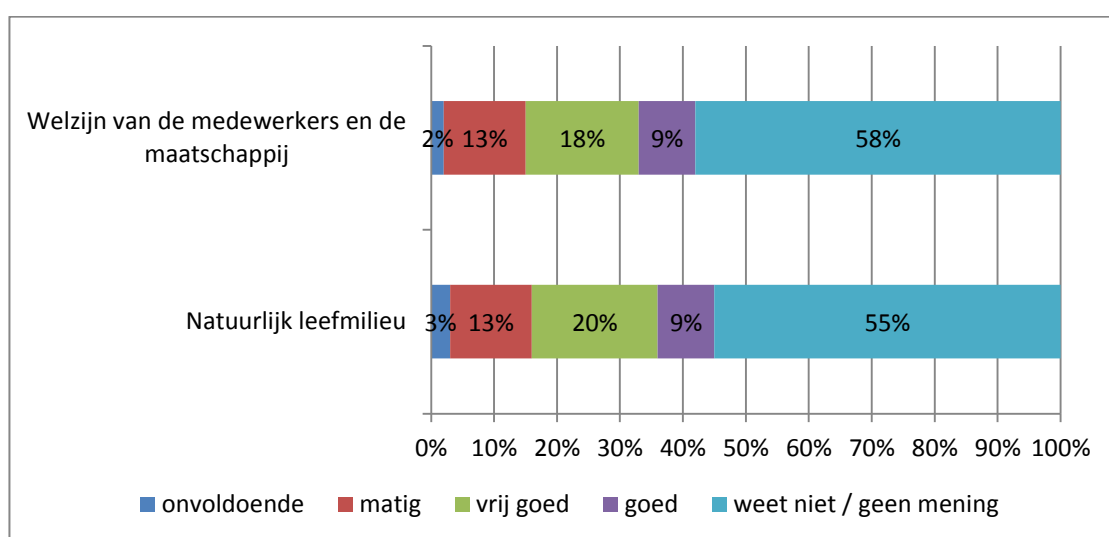
Er is een tweetal vragen gesteld over de inspanningen van de gemeente om het duurzaam ondernemen te stimuleren. Het gaat daarbij om een toekomstbestendige oplossing zowel op ecologisch als sociaal terrein.

Deze vragen zijn in 2014 niet op deze manier gesteld waardoor er op dit punt geen vergelijking mogelijk is.

Allereerst is er een vraag gesteld over het natuurlijk leefmilieu (ecologisch). In totaal geeft 55% van de bedrijven aan hierover geen mening te hebben of het niet te weten. Van de bedrijven is 29% van mening dat de gemeente zich dit op gebied (vrij) goed inspant om het duurzaam ondernemen te stimuleren. In totaal vindt 16% dat de gemeente zich matig tot onvoldoende inspant op dit punt.

Over het welzijn van de medewerkers en de maatschappij (sociaal terrein) zegt ook 15% van de ondernemers dat de gemeente zich onvoldoende tot matig inspant en is 27% van mening dat de gemeentelijke inspanning juist (vrij) goed is. Ook hier heeft een groot percentage ondernemers geen mening of weet het niet (58%).

Grafiek 24. Mening van de ondernemers over de inspanningen van de gemeente Zoetermeer om duurzaam ondernemen te stimuleren (n=272)

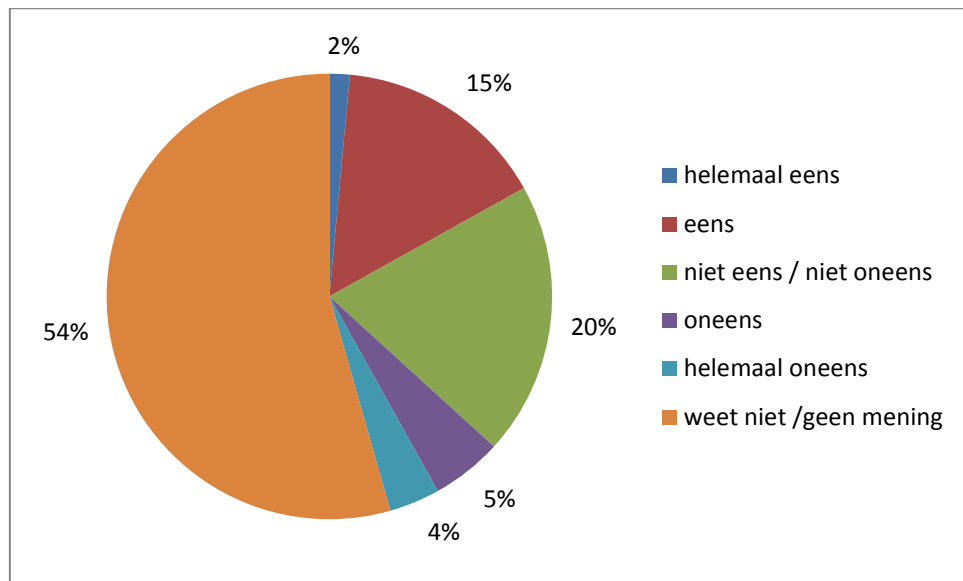


### 5.7 Waardering juiste prioriteiten gemeentelijk economisch beleid

In totaal is 17% van de bedrijven het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente de juiste prioriteiten stelt in het economisch beleid. Eén op de vijf respondenten (20%) is het hier niet eens maar ook niet oneens met de stelling en 9% van de respondenten is het (helemaal) oneens met de stelling. Ruim meer dan de helft van de respondenten (54%) heeft geen mening.

In 2014 (n=342) was 12% het (helemaal) eens en 12% het (helemaal) oneens met de stelling dat de gemeente de juiste prioriteiten stel in het economisch beleid. Toen had 56% er geen mening over.

Grafiek 25. Percentage bedrijven dat al of niet de stelling onderschrijft:  
*'de gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid'* (n=272)



### 5.8 Gewenste focus van de gemeenten in de aankomende periode

Nieuw dit jaar was een vraag aan de bedrijven waar de gemeente zich in de aankomende periode met name op moet focussen.

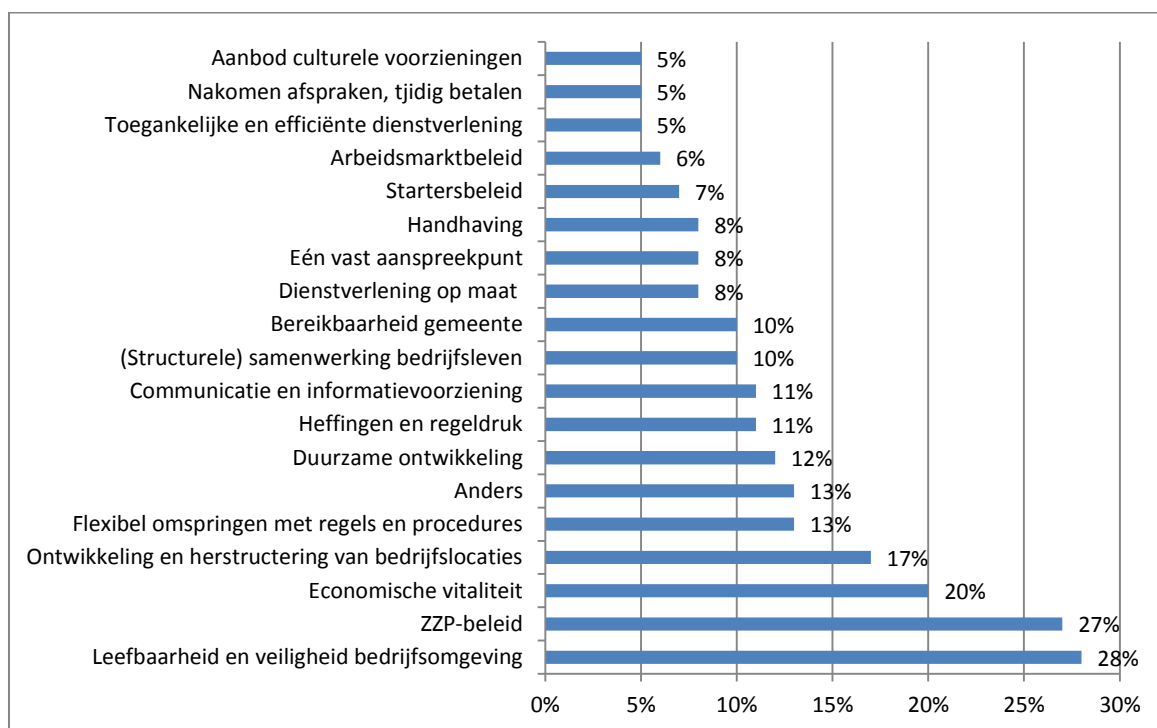
De bedrijven mochten maximaal drie focusgebieden noemen. In totaal worden er 2,2 aspecten genoemd.

Top drie van focusgebieden volgens de ondernemers (n=264):

1. Leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving (28%)
2. ZZP-beleid (27%)
3. Economische vitaliteit (20%)

In de volgende grafiek staat een overzicht van alle genoemde gebieden in volgorde van het aantal keren dat ze door de respondenten genoemd zijn.

Grafiek 26. Genoemde focusgebieden voor de gemeente in de aankomende periode (n=264)



De antwoorden die in de bovenstaande grafiek gegeven zijn bij het antwoord "anders" staan in bijlage 1 tabel 5.1.

De bedrijven mochten hun antwoord nog toelichten. Zie hiervoor tabel 5.2 in bijlage 1.

In 2014 is een soortgelijk vraag gesteld. Toen was de vraag aan de ondernemers op welke beleidsterreinen de gemeente volgens hen meer inspanningen zou moeten verrichten. Ook toen mocht men maximaal drie antwoorden geven. Toen scoorde het ZKP-beleid (44%) bij de meeste ondernemers het hoogst. Daarna noemden de ondernemers 'leegstand' (30%) het vaakst. Als derde werd toen genoemd: 'startersbeleid' (20%).





# 6

## BEDRIJFSKENMERKEN

### 6.1 Sector waarin bedrijf(vestiging) hoofdzakelijk actief is

In dit hoofdstuk komen de bedrijfskenmerken van de ondernemers uit het onderzoek aan bod. In het onderzoek zijn 430 bedrijven gestart met het invullen van de vragen. In de loop van de vragenlijst is een aantal ondernemers om één of andere reden afgehaakt. Bij het begin van de vragen over de bedrijfskenmerken waren er nog 270 ondernemers over.

De meesten van hen zijn werkzaam in de zakelijke dienstverlening (14%) zoals uit de volgende tabel naar voren komt. Ook in 2014 was dit ook de meest genoemde sector. Toen was 26% van de bedrijven actief in deze sector.

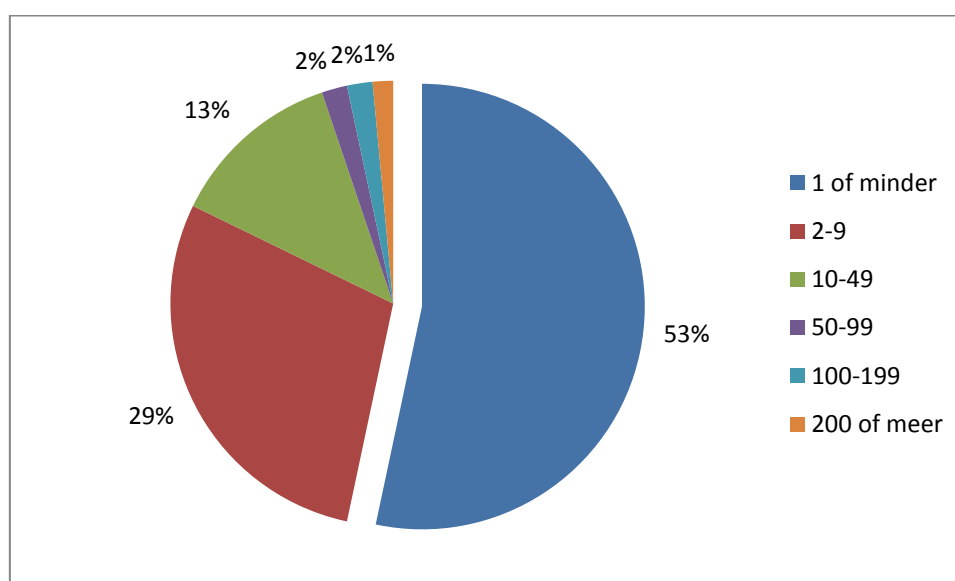
Tabel 4. Genoemde sector waarin het bedrijf of de bedrijfsvestiging hoofdzakelijk actief is (n=270)

Genoemde sector	Aantal keren genoemd	In % van het totaal genoemd
Financiële dienstverlening	30	11,1%
Zakelijke dienstverlening (business-to-business)	39	14,4%
Beheer/bemiddeling van onroerend goed	69	2,2%
Vervoer en opslag	5	1,9%
(Tele-)communicatie en ICT	29	10,7%
Groothandel	12	4,4%
Detailhandel	20	7,4%
Welzijnszorg en educatie	23	8,5%
Horeca en toerisme	16	5,9%
Bouw (nijverheid) (incl. installatie)	19	7,0%
Land-, tuinbouw en visserij	3	1,1%
Overig	68	25,2%
Totaal	270	100,0%

### 6.2 Aantal arbeidsplaatsen

Iets meer dan de helft van de bedrijven uit het onderzoek (53%) heeft 1 arbeidsplaats of minder. In 2014 was dat percentage veel hoger (73%). Dit verschil kan grotendeels verklaard worden door de wijze waarop de beide onderzoeken zijn uitgevoerd. Het onderzoek uit 2014 is verstuurd aan alle Zoetermeerse ondernemers terwijl het onderzoek uit 2016 volgens de regels van KING is uitgevoerd, waarbij een gestratificeerde steekproef getrokken is.

Grafiek 27. Aantal arbeidsplaatsen (n=270) op het moment van onderzoek (n=270)



### 6.3 Typering bedrijfslocatie

Meer dan een derde van de ondernemers (35%) uit het onderzoek werkt vanuit huis (in een woonwijk). Eén op de vijf ondernemers (20%) verricht de bedrijfsactiviteiten vanaf een bedrijventerrein. Iets minder dan een achtste (12%) werkt vanuit de binnenstad of een centrumlocatie.

Tabel 5. Genoemde locatie waar de bedrijfsactiviteiten voornamelijk plaatsvinden (n=270)

Genoemde locatie	Aantal	In % van het totaal
Bedrijventerrein	54	20,0%
Binnenstad- / centrumlocatie	33	12,2%
Buitengebied (buiten de bebouwde kom)	11	4,1%
B-locatie	5	1,9%
Aan huis (in een woonwijk)	95	35,2%
Aan de rand van het centrum	6	2,2%
Activiteiten zijn niet locatie gebonden (bv. ambulante)	26	9,6%
Anders, namelijk: (zie bijlage 1 tabel 6.1)	40	14,9%
Totaal	270	100%

### 6.4 Typering bedrijfspand

De meeste ondernemers (38%) typeren hun bedrijfspand als woonlocatie gebonden (aan huis). Daarna typeren de meesten (14%) hun bedrijfspand als bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor).

Tabel 6. Typering van het bedrijfspand

Type bedrijfspand	Aantal	In % van het totaal
Winkelruimte	22	8,1%
Bedrijfsverzamelgebouw	22	8,1%
Kantoorruimte	21	7,8%
Bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)	39	14,4%
Onderwijsruimte	1	0,4%
Praktijkruimte	16	5,9%
Horecapand	11	4,1%
Woonlocatie gebonden (aan huis)	102	37,8%
Anders, namelijk:	12	4,4%
n.v.t.	24	8,9%
<b>Totaal</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

### 6.5 Aantal jaren bedrijf in Zoetermeer

Eén op de drie bedrijven is al 15 jaar of langer in Zoetermeer gevestigd.

Tabel 7. Aantal jaar dat het bedrijf of de bedrijfsvestiging al in Zoetermeer gevestigd is

Aantal jaren	Aantal	In % van het totaal
Korter dan 1 jaar	14	5,2%
1 tot 5 jaar	65	24,1%
5 tot 10 jaar	58	21,5%
10 tot 15 jaar	33	12,2%
15 jaar of langer	90	33,3%
n.v.t.	10	3,7%
<b>Totaal</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>



# 7

## TER ZAKE HET ONDERNEMERSHUIS (TZHO)

### 7.1 Bekendheid Ter Zake Het Ondernemershuis

Van de ondernemers uit het onderzoek (n=269) zegt 35% Ter Zake Het Ondernemershuis te kennen en 65% niet.

Dit resultaat komt overeen met dat uit 2014 (n=342) toen 36% aangaf Ter Zake het Ondernemershuis te kennen en 64% niet

Van de ondernemers die THZO kennen (n=95) , zegt 57% er wel eens contact mee te hebben gehad en 43% niet .

In 2014 had 56% van de ondernemers die Ter Zake Het Ondernemershuis kenden er wel een contact mee en 44% niet. Ook dit resultaat komt dus overeen met dat uit 2016.

### 7.2 Waardering voor de dienstverlening

Gemiddeld waardeert men de dienstverlening van TZHO met een **7,0** (n=50).

In 2014 gaf men een gemiddeld rapportcijfer van een 6,8 (n=124)

Ter Zake Het Ondernemershuis fungeert als ontmoetingsplaats, waar men informatie kan krijgen, kennis kan delen of digitaal zaken kan doen. Aan de ondernemers die contact hadden met Ter Zake is gevraagd wat Ter Zake Het Ondernemershuis nog meer kan doen om de dienstverlening te verbeteren. Dit was een zogenaamde open vraag. In bijlage 1 tabel 7.1 staat een overzicht van de genoemde verbeterpunten.



# 8

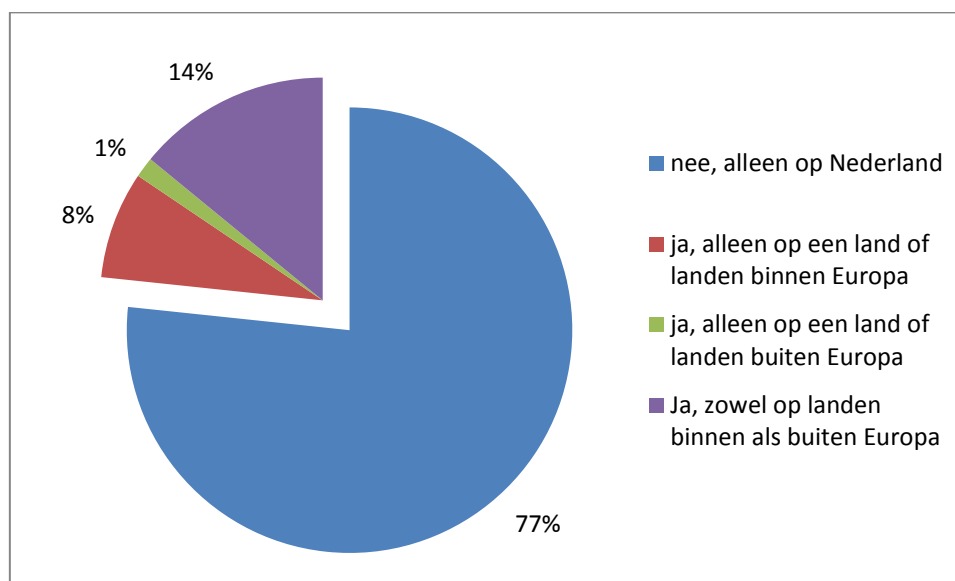
## INTERNATIONALE BEDRIJFSACTIVITEITEN

### 8.1 Focus van bedrijfsactiviteiten

Aan alle ondernemers uit het onderzoek is gevraagd of hun huidige bedrijfsactiviteiten / contacten gericht zijn op het buitenland.

Iets meer dan driekwart (77%) van de bedrijven uit het onderzoek heeft de huidige bedrijfsactiviteiten alleen op Nederland gericht. Iets minder dan een kwart richt zich ook op het buitenland.

Grafiek 28. Focus van de huidige bedrijfsactiviteiten (n=270). Gericht op het buitenland?



De 63 bedrijven die zich ook op het buitenland richten is gevraagd aan te geven op welke landen binnen en buiten Europa dat is. In totaal hebben 22 ondernemers geen land ingevuld.

De andere ondernemers noemen binnen Europa:

Duitsland (15x genoemd), België (11x genoemd), Nederland (7x genoemd), Frankrijk (6x genoemd), Engeland/UK (8x genoemd). Alle overige landen worden 1x genoemd (Baltische staten, Luxemburg, Slowakije, Spanje, USA, Italië, Zwitserland)

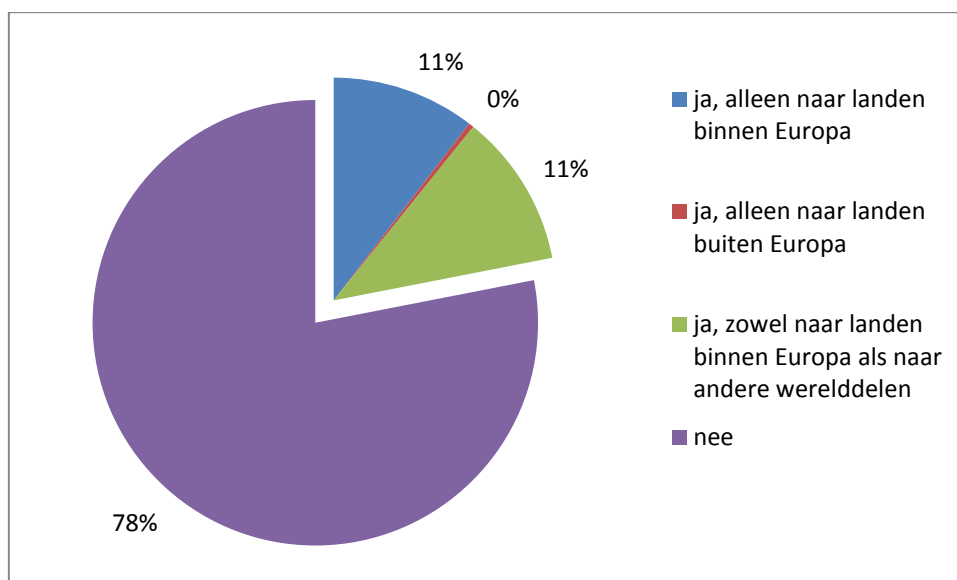
En de volgende werelddelen:

Europa (11 keer), Afrika (1x), (Noord) Amerika/USA (10x), Azië (12x), Midden-Oosten (3x).

### 8.2 Mogelijke uitbreiding van bedrijfscontacten

Van de bedrijven zegt 78% de huidige bedrijfsactiviteiten niet (verder) uit te willen breiden naar het buitenland.

Grafiek 29. Eventuele plannen voor (verdere) uitbreiding van activiteiten naar het buitenland? (n=210)



Bedrijven die hun activiteiten verder naar het buitenland willen uitbreiden noemen daarvoor:

Binnen Europa:

België (20 x), Duitsland (13x), Engeland/UK (6x), Spanje (5x), Frankrijk (5x), Luxemburg (4x), Italië (2x), alle landen (2x), Baltische staten (1x), Oostenrijk (1x), Zwitserland (1x), Ierland (1x), Hongarije (1x), Scandinavië (1x), Slowakije (1x), Tsjechië (1x).

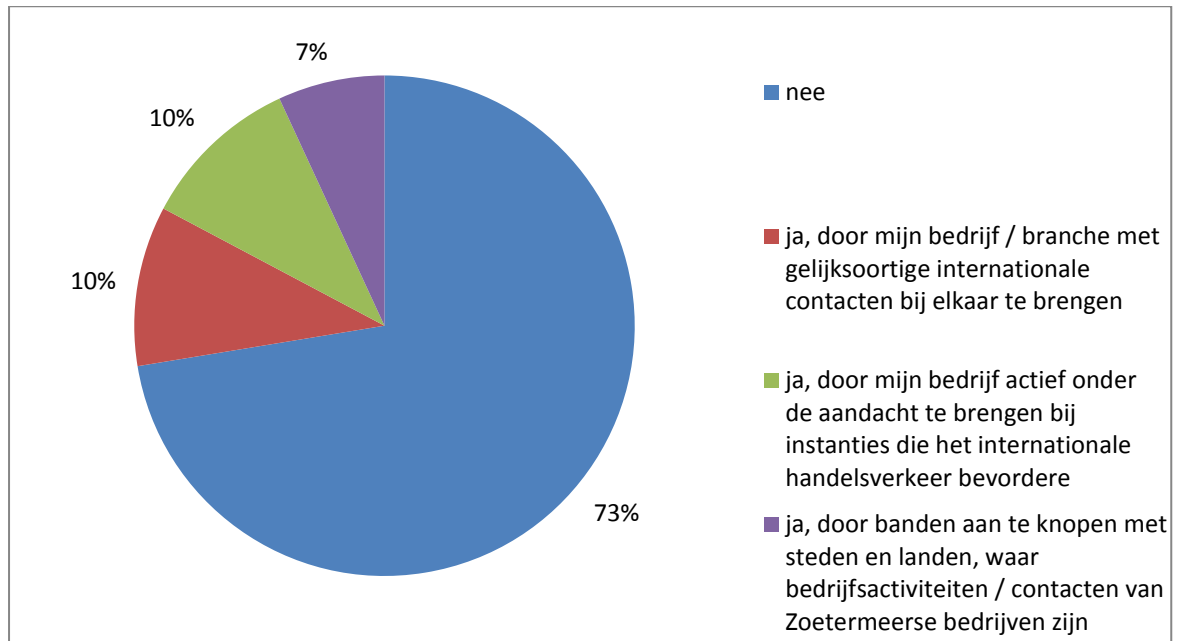
Buiten Europa:

Amerika (8x), Azië (6x), Alle werelddelen (3x), Australië / Nieuw Zeeland (2x), Zuid Amerika (1x).

Van de 58 bedrijven die (verdere) internationale bedrijfsactiviteiten / contacten willen bewerkstelligen zegt 73% geen behoefte aan hulp van de gemeente Zoetermeer te willen krijgen bij de totstandkoming hiervan.



Grafiek 30. Zou men eventueel hulp willen krijgen van de gemeente Zoetermeer bij (verdere) totstandkoming van internationale bedrijfsactiviteiten / contacten

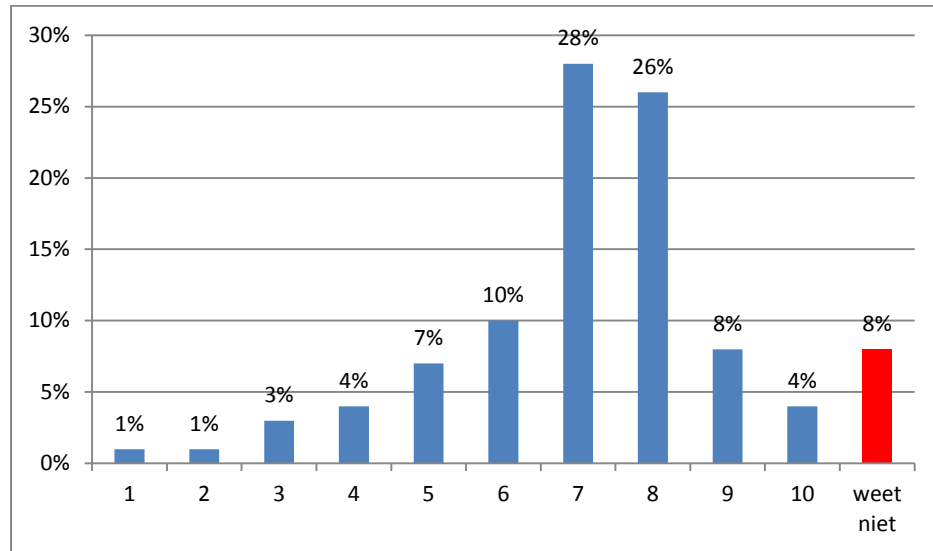




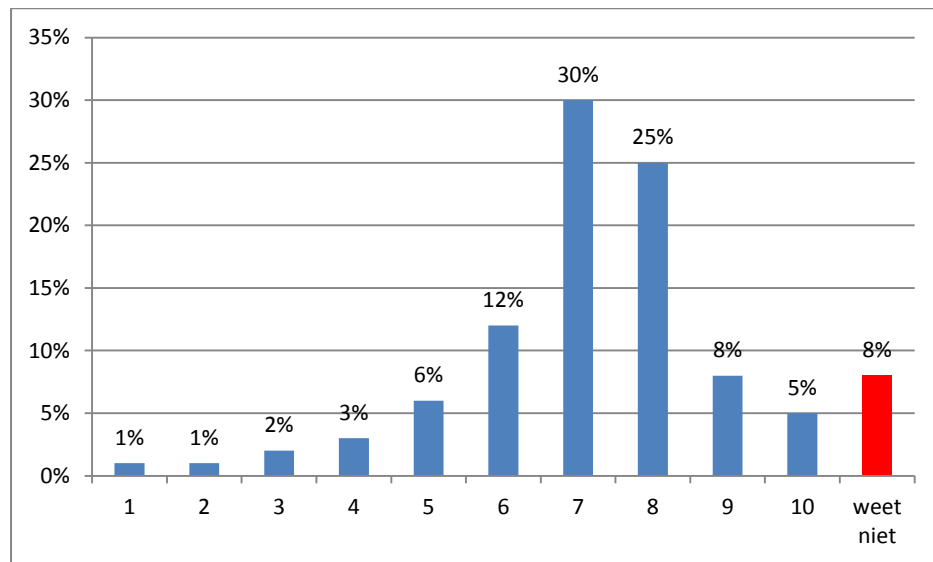
# Bijlage 1. TABELLEN

## BEDRIJFSOMGEVING

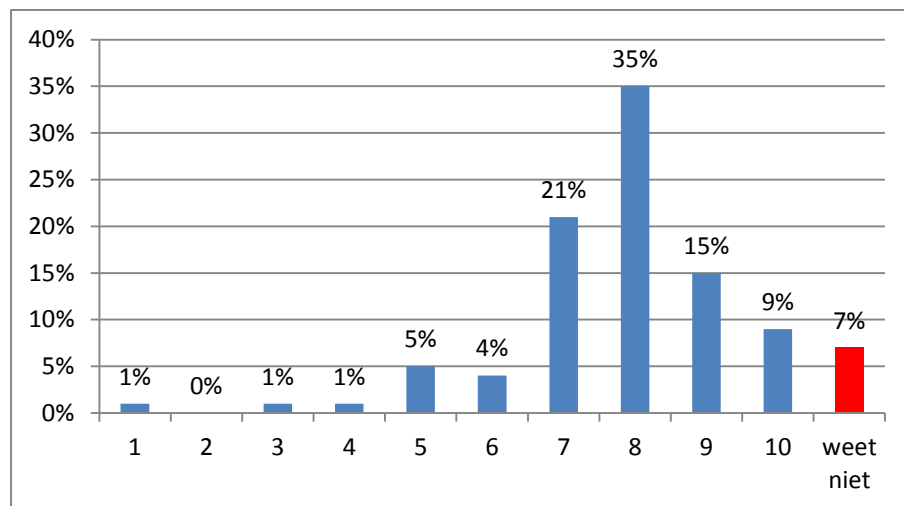
Grafiek 2.1 Gegeven rapportcijfers voor de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (n=430)



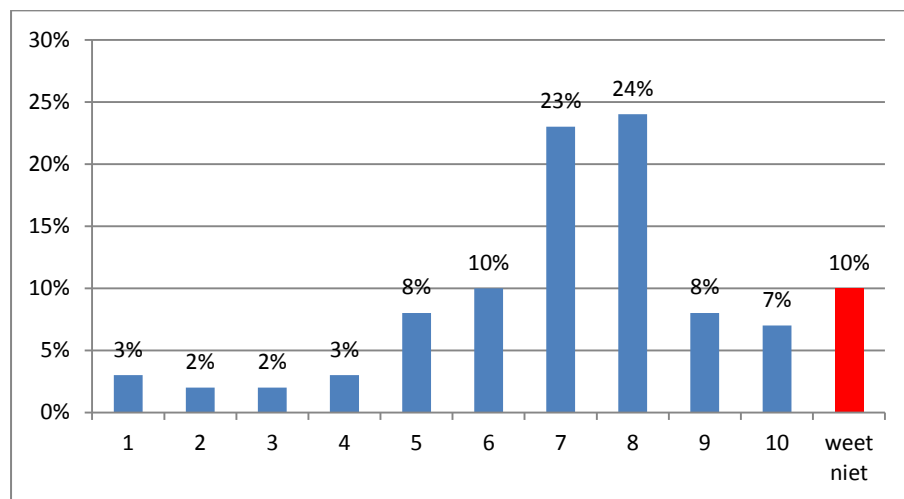
Grafiek 2.2 Gegeven rapportcijfers voor de veiligheid in de bedrijfsomgeving (n=430)



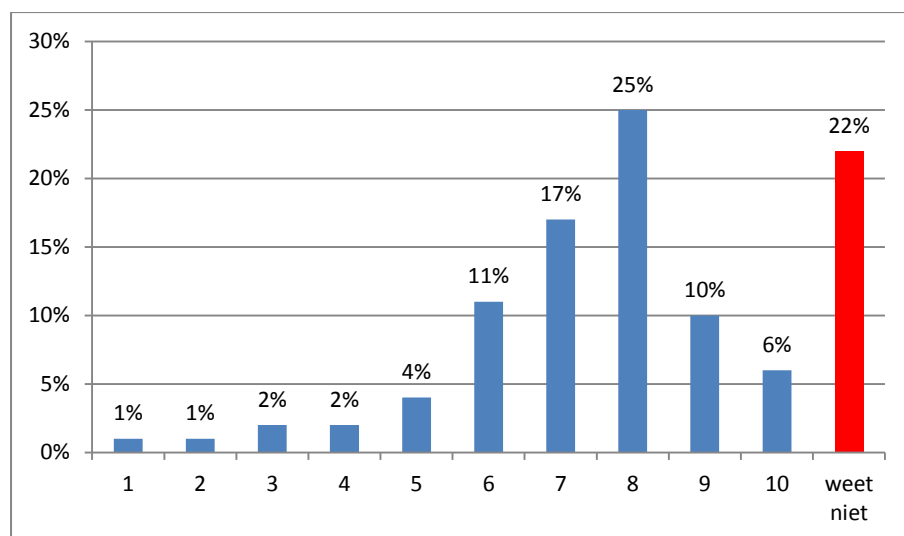
Grafiek 2.3 Gegeven rapportcijfers voor de bereikbaarheid van de gemeente per auto (n=413)



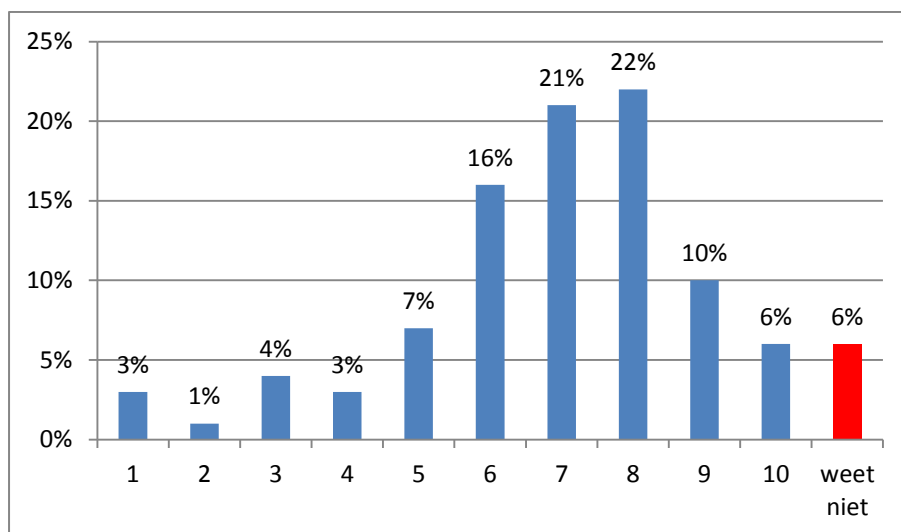
Grafiek 2.4 Gegeven rapportcijfers voor de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per OV (n=413)



Grafiek 2.5 Gegeven rapportcijfers voor de bevoorrading en transport van de bedrijfslocatie (n=413)



Grafiek 2.6 Gegeven rapportcijfers voor de parkeermogelijkheden in de bedrijfsomgeving (n=406)



Tabel 2.1 Andere vormen van overlast en criminaliteit waarmee de bedrijfslocatie hoofdzakelijk te maken heeft

- *Bij rondhangende jongeren weet ik niet of het gaat om jongeren.*
- *Bladeren en groen van lokale bomen en beplantingen*
- *Blauwe zone die niet nodig is en bij vergeten van het verlengen van de ontheffing voor overlast zorgt van handhaving.*
- *Digitale criminaliteit*
- *Drugs dealen*
- *Drugslab, hennepwekerijen*
- *Erg veel spelende jonge kinderen, die erg veel herrie maken*
- *Gemeente verzuimt parkeerverbod kruisen voor de ingang van mijn bedrijf te plaatsen en dit wel te doen voor gewone woonhuizen zodat ik verrijdbare bloembakken moest plaatsen om auto's te weren van mijn parkeerruimte voor cliënten*
- *GEWAPENDE OVERVALSLECHTE BEHANDELING DOOR PLAATSELIJKE OVERHEID*
- *Heel veel fietsen op vrijdagavond. soms zo erg dat ze zelfs voor mijn nooddeur staan.*
- *Intimidatie*
- *Niet voldoende parkeergelegenheid*
- *Ongure rondhangende personen in de avond en nacht*
- *Onoverzichtelijke ingang bedrijvenpark*
- *Overval*
- *Poging tot inbraak*
- *Veel spelende jonge kinderen die veel herrie maken*
- *Vreemd genoeg kan ik hier maar 3 items aanvinken, we hebben echter ernstig last van veel meer vormen van criminaliteit en overlast te weten diefstal, geweld, vernieling, rondhangende jongeren, parkeeroverlast (laad en los zone word permanent voor parkeren gebruikt), zwerfvuil enz.*

Tabel 2.2

Eventuele toelichting of aanvulling op het gegeven antwoord of de gegeven antwoorden bij top drie van verbeterpunten in de directe bedrijfsomgeving

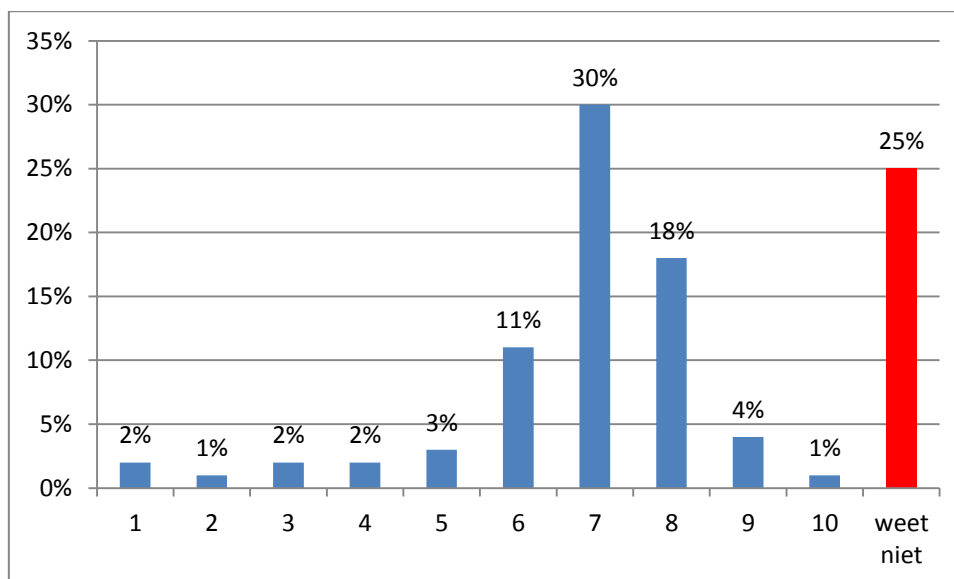
- *A12 files.*
- *Aanpak leegstand: er is volgens mij niet echt een beleid ten aanzien van verschillende ondernemingen/speciaalzaken en trekkers. Zou graag zien dat de gemeente hier een visie op ontwikkelde. En met ons hierover in discussie gaat. De dorpsstraat is moeilijk bereikbaar met het OV. Pendelbusjes vanaf Centrum West of treinstations zouden m.i. hier in kunnen voorzien. Nu staan er veel containers soms met grofvuil in de straat. Geen gezicht! Ook moet de bewegwijzering naar verafgelegen winkels beter. Wordt nu niet bijgehouden, waardoor er veel borden in de straat verschijnen. Ook niet fijn!*
- *Aanpak stankoverlast waterzuivering*
- *Als er voor ons pand een vrachtwagen staat tijdens het lossen, is het niet mogelijk eromheen te rijden.*
- *Ben kozijnenmonteur en heb geen bedrijfslocatie of werkruimte.*
- *Ben zzp-er dus ben meer burger dan bedrijf*
- *Blad afval-overlast / stoepen schots en scheef, gemeente doet niets!*
- *Bosje naast de pand geeft dieven ongezien iets te doen.*
- *Campers staan in de straat*
- *De drempels maken het soms onmogelijk voor klanten om het bedrijf te bereiken*
- *De meeste hoofdzakelijk taak van onze bedrijf is distributiewerk en onze goederen zijn op een beveiligde opslagplaats in Delft opgeslagen. Wij krijgen de bestellingen telefonisch of via e-mail. Dus wij weten hierover niet.*
- *De straat wat minder vaak open*
- *Deze en voorgaande vragen zijn voor mijn bedrijf niet van toepassing, maar dat is niet aan te geven in de antwoorden.*
- *Drempels die te hoog liggen waardoor auto's met aanhangers het de trekhaak op de drempels stoten.*
- *Drugs dealen, vindt al jaren plaats: vooral in de zomer.*
- *Er is te weinig parkeergelegenheid. T.a.v. de groenvoorziening en onderhoud wil ik meegeven dat dit onderhoud veel te wensen overlaat direct voor ons bedrijf. De gemeente heeft hierin geen eenduidig beleid. Ook weten verschillende medewerkers niet van elkaar wat ze doen. Hoge bosschages mogen volgens de ene medewerker niet weg, alleen als wij zelf het onderhoud gaan doen, terwijl elders in de Dunantstraat de hoge bosschages vervangen zijn door laag struikgewas. Het is erg vermoeiend om hierover met de gemeente in gesprek te gaan, daar er maar weinig meegedacht wordt.*
- *Er worden zeer veel honden uitgelaten op het groen voor de deur waardoor in het voorjaar, zomer en najaar een nare poe..... lucht ontstaat. Daardoor kan ik in deze jaargetijden de deur nauwelijks open laten.*
- *Er zijn te weinig parkeerplekken in mijn straat. Auto's staan nu op hoeken e.d. en blokkeren zo de straat voor bijv. .hulpdiensten*
- *Flexibele kookruimtes voor catering*
- *gebouw hiernaast (naast Boerhaavelaan 18-40) is een vervallen spookgebouw met hout tussen de raamkozijnen, het hele station mag aantrekkelijker, er zit 1 eettentje*

- *Heel vervelend dat je van het bedrijfsterrein alleen richting Den Haag kan en niet Zoetermeer verder in of richting Rotterdam*
- *Helaas Dorpsstraat is beetje vergeten. Al de aandacht is naar het stadshart gegaan.*
- *Het kan niet lang duren of er wordt een keer een fietser of voetganger minstens serieus verwond.*
- *Het op orde zijn van de bewegwijzering: een deel los ik graag voor de gemeente op!*
- *Hopelijk wordt er snel negatief gestemd over de komst van de HOM zodat ondernemers weer het risico willen nemen om te investeren in een winkel in de Passage. Doordat hier nog geen besluit in is genomen komt het de werkgelegenheid niet ten goede*
- *Iedere morgen doet de gemeente opruimdienst heel goed werk. Maar het is iedere dag hetzelfde liedje voor ze. Helaas*
- *Ik ben zzp-er in de schoonmaak en rij van huis naar diverse projecten.*
- *Ik vind dat elke winkel minimaal 2 parkeerkaarten in bezit mogen hebben voor hun eigen auto!*
- *Ik werk aan huis als zelfstandige dus veel van deze punten zijn niet helemaal van toepassing. Toch heb ik ze ingevuld zoals mijn ervaring is.*
- *Ik werk bijna altijd op locatie cliënt.*
- *ik werk vanuit huis en aan bovenstaande verbeterpunten heb ik niet direct behoefte*
- *In de omgeving best zwerfafval aanwezig. O.a. achter bepaalde panden*
- *In/ om keerlus wordt regelmatig afval gedumpt.*
- *Kauwgom op de straat Tegels los in de grond waardoor mensen struikelen Geen vergunning voor geen ondernemers maar bedrijven die gratis producten uitdelen die we als ondernemers graag verkopen.*
- *Met name oudjaarsnacht*
- *Milieubewuster werken / gescheiden afval*
- *Op de Van Stolberglaan is het als voetganger gevaarlijk oversteken naar de eromheen liggende straten. Vanaf en naar richting trambrug wordt er door auto's bovenmatig hard gereden.*
- *Opheffen blauwe zone*
- *Parallelwegen zijn gevaarlijk voor fietsers*
- *Parkeren voor mijn bedrijf lukt niet door afwezige duidelijkheid omtrent parkeerverbod voor mijn bedrijf aan de Julianalaan*
- *Reclamebord op de openbare weg belemmert het uitzicht bij de uitrit en vrachtauto op een personenauto-parkeerplaats*
- *Straten zijn veel te smal voor een industrieterrein*
- *Terrein opknappen*
- *Veel sirenes van politie en ambulance, maar vooral politie. Zij hebben hier hun examenroute langs de Oostweg*
- *Verbetering 30 km zone Leidschewallen / Delftsewallen. Nu alleen aan beide uiteinde aangegeven. Ik denk dat meerdere bordjes in de zone goed zou werken. Dit omdat de straat is versmald en de fietsers wanneer de verkeerslichten op groen gaan in het nauw komen met de te hard rijdende automobilisten. Natuurlijk zou het ook geluid overlast schelen in de onze massagecentrum. Mvrgr. Perry Vonk*
- *Verlichting autoweg*
- *Verpaupering*
- *Verzorging openbare ruimte: Snelle ontgroening door het kappen van platanen*

- *Vrachtwagens kunnen niet tot aan mijn voordeur komen vanwege de brug tussen de dek woningen bij de Kurt Weillrode & de Lester Youngrode*
- *We zijn een organisatie georganiseerd in de Cloud dus we hebben geen bedrijfslocatie. Vandaar ook de mogelijk vreemde antwoorden*
- *We zitten hier nu sinds 2002. De bestrating, en vooral de kuilen die zijn ontstaan tussen de parkeerruimten en de bestrating is dusdanig verzakt dat je heel voorzichtig je auto eruit moet rijden wil je niet met je bumper over de grond gaan.*
- *Wij hebben erg veel overlast van de bomen die voor onze winkel staan op het promenadeplein, in de lente zit er veel ongedierte in waardoor bij ons zelfs de winkel onder de rupsen zit en ook van de bladeren hebben wij veel overlast aangezien de gemeente te weinig veegt waardoor het spekglad is voor de deur*
- *Wij zijn slecht bereikbaar vanuit noordelijk Zoetermeer. Het dichtstbijzijnde Randstadrail station is op circa 800 meter loopafstand en bushalte op circa 300 meter. In de winkelstraat is veel overlast van fietsers wat voor ergernis zorgt bij het winkelen publiek.*
- *Wij zitten tussen twee grote transport bedrijven in en de hele dag hoor je dan de achteruitpiep van de vrachtwagens, dit is heel vervelend, zeker als het raam openstaat.*
- *Zijn altijd verbeter puntjes, maar over het geheel, OK*

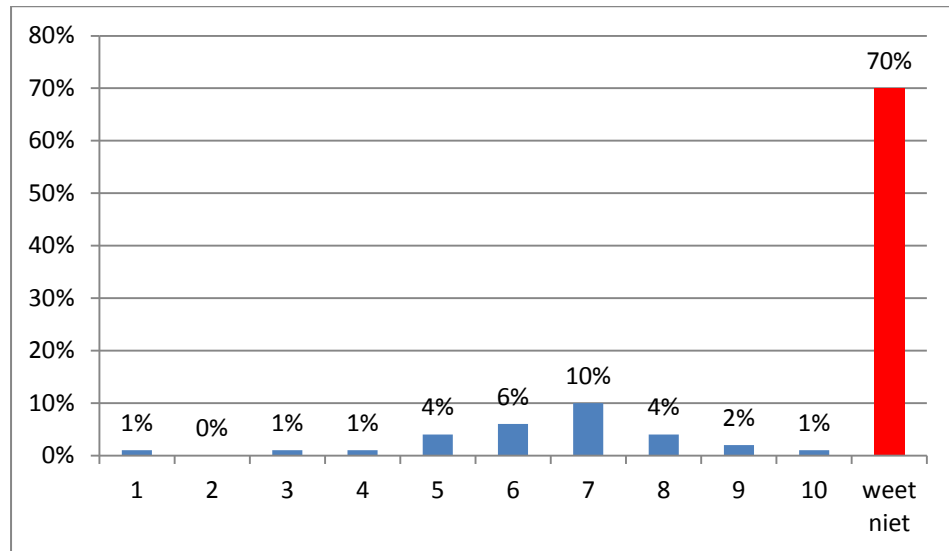
## GEMEENTELIJK DIENSTVERLENING

Grafiek 3.1 Gegeven rapportcijfers voor de algehele dienstverlening van de gemeente Zoetermeer (n=390)

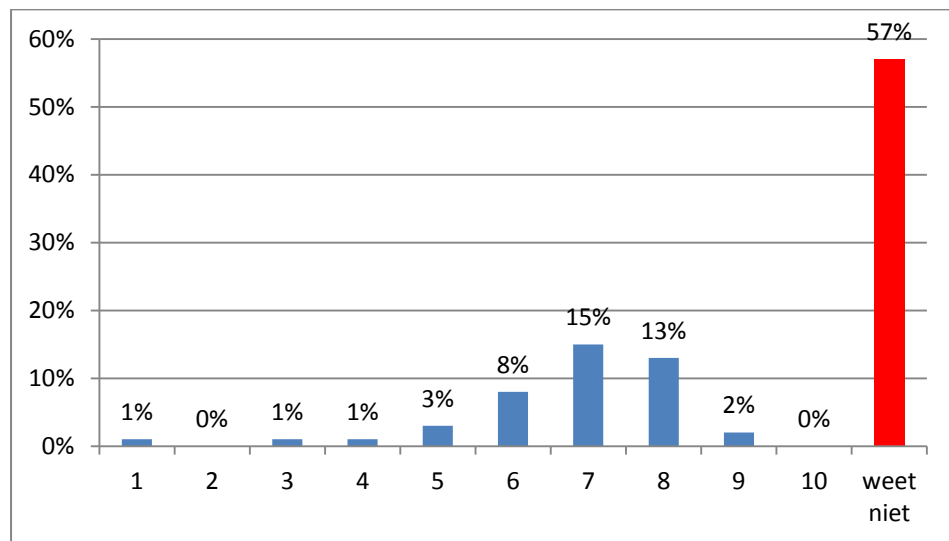




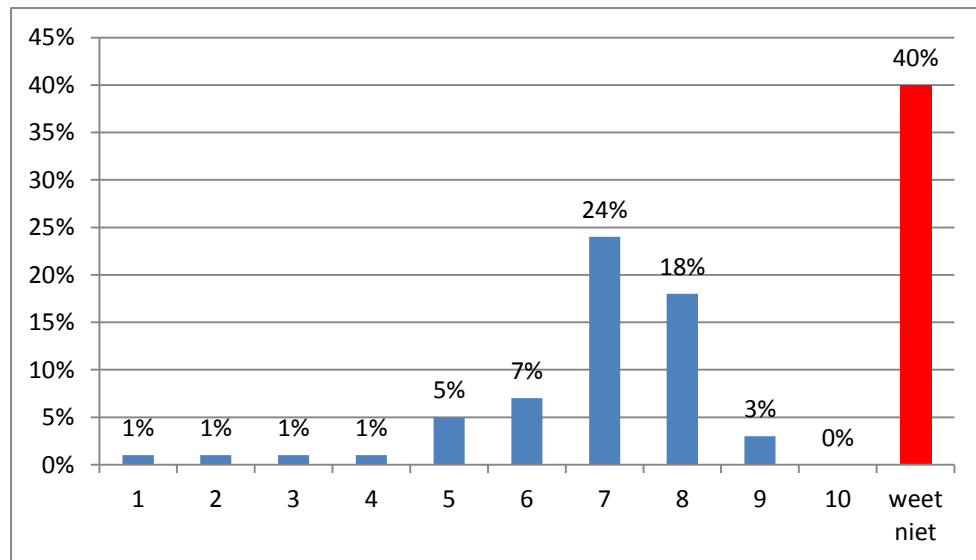
Grafiek 3.2 Gegeven rapportcijfers voor de dienstverlening van het ondernemers-/bedrijvenloket (n=385)



Grafiek 3.3 Gegeven rapportcijfers voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente Zoetermeer (n=329)



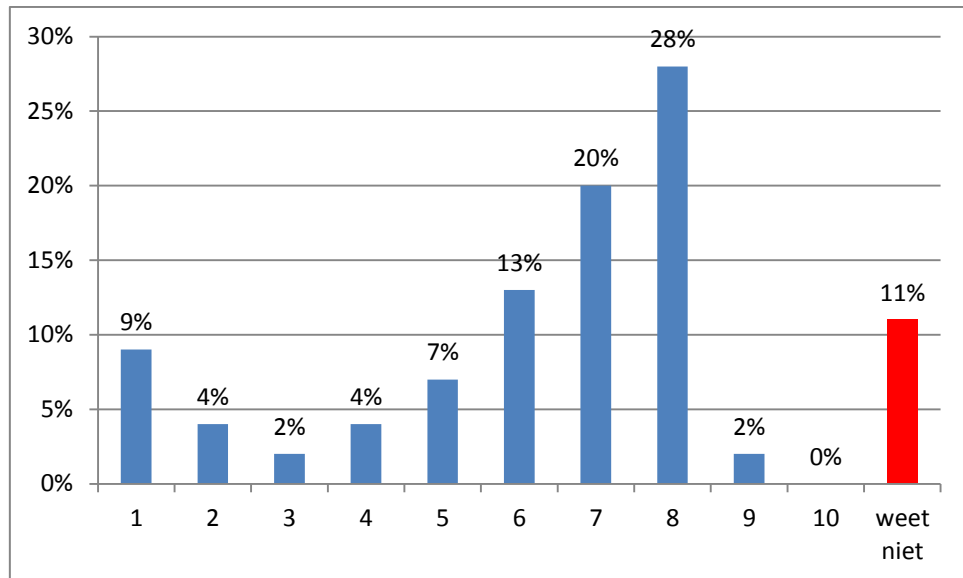
Grafiek 3.4 Gegeven rapportcijfers voor de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers (n=313)



Tabel 3.1 Andere aangevraagde vergunningen in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek

- adoptie rotonde (ik sta op een lijst, maar daar hoor ik nooit iets over): ik probeer al 2 jaar erachter te komen hoe ik reclameborden zou kunnen plaatsen aan lantaarnpalen. Wie moet ik daarvoor hebben?
- *Bij schrijven leidinggevende*
- *Evenement*
- *Evenementenvergunning*
- *In het jaar 2012 heb ik een standplaats in de wijk Oosterheem aangevraagd en die is nog steeds in de wachtlijst.*
- *inrijvergunning in dorpsstraat*
- *m.b.t. geluid*
- *Rijbewijs, goedgegedragbewijs*
- *Vergunning voor het opstellen van klanten en het draaien van muziek (event)*
- *Verkoop particulier*

Grafiek 3.5 Gegeven rapportcijfers voor de afhandeling van de vergunningsaanvraag (n=46)



Tabel 3.3 Toelichting op de stellingen van betrokkenheid van de gemeente bij ondernemers

- *Beleid en woorden wethouder kloppen niet met hetgeen ambtenaren doen*
- *Bij het veranderen van de Meerzichtlaan, zijn er parkeerplaatsen gemaakt. Bij vraag of ze 1 of 2 aan de Voorweg wilde maken om niet op de berm te hoeven parkeren, is er niets mee gedaan...*
- *De gemeente is onbetrouwbaar naar ondernemers. Kijk naar Homerson en dan opeens concurrenten vergunningen geven, kijk naar de manier waarop de Beren hun restaurant aan t Boord Aa hebben gekregen en kijk helemaal naar de outlet locatie en de dramatische impact op de middenstand.*
- *De gemeente onderhoudt alleen contact met het beperkte aantal leden van de RVOZ. Als je daar niet (meer) bij bent hoor je nooit wat.*
- *De hele vragenlijst is gericht op een onderneming die lokaal klanten werft en of te maken heeft met vergunningen of grotere bedrijfslocaties. In dit geval is daarvan geen spraken dus de betrokkenheid richt zich op een eenzijdige ondernemersgroep.*
- *Denk niet mee met ondernemers. Kijk naar het HOM*
- *Er zijn goede voorbeelden zoals de Toekomstvisie voor de Dorpsstraat, maar initiatieven zoals de HOM en afsluiting Du Meelaan worden er gewoon doorheen geduwd waarbij het idee wordt gegeven dat er ruimte is voor participatie, alleen uiteindelijk blijkt dit helemaal geen nut te hebben.*
- *Gemeente denkt alleen in grote kaders (net zoals deze enquête). Ondernemers die meedenken en sociaal willen ondernemen komen nauwelijks aan bod, zodra ze niet in het Stadshart of de Dorpsstraat zitten.*
- *Heb zelf nog te weinig ervaring. Hoor wel van mede-ondernemers binnen de winkeliersvereniging*
- *ik heb nog nooit contact gehad met de gemeente, behalve voor een parkeervergunning waarbij de gemeente gemakkelijk toegankelijk en voldoende efficiënt en effectief is*

- *Ik heb ooit het voorstel gedaan om de garage schoon te houden. Voordeel: aanspreekpunt in de buurt en dagelijkse controle omdat ik er woon: gemotiveerd om dezelfde reden. (Dit tevens voorgesteld voor de lift maar dit bleek voor de woningstichting.) Dit voorstel paste niet in het beleid terwijl de schoonmaak duidelijk achter bleef.*
- *Niet van toepassing: kantoor is in afbouw i.v.m. pensioen*
- *Nog geen samenwerking gehad met de gemeente*
- *Onbetrokken / discriminatief voor bedrijven/ trekt burgers zonder bedrijf voor om parkeren op mijn bedrijf s-terrein onmogelijk te maken etc.*
- *Tot mijn schrik ontdek ik dat ik niet van de gemeente heb verwacht*
- *Tussen zeggen en doen ligt in de praktijk een groot verschil. Het gaat niet om de goede wil maar om de resultaten!*
- *Vanuit ons bedrijf hebben we eigenlijk nooit contact met de gemeente*
- *Volslagen willekeur bij welstandszaken. Ik mag bepaalde zaken niet. Aan de overzijde van de weg worden huizen gebouwd die alles hebben wat ik niet mocht van welstand*
- *Wat betreft de parkeerwijziging achter mijn winkel, parkeerplaats Leyens is er zonder ons te vragen of het handig is bepaald dat de parkeerstrook achter de winkels alleen voor laden en lossen wordt. Dit is zonder naar ons te vragen bepaald*
- *Wij hebben geen contact met gemeente over ons bedrijf*
- *Wij werken regelmatig voor de gemeente, maar hebben over andere zaken nooit contact met de gemeente. Hieraan is ook geen behoefte, dat heeft ook te maken met de onbekendheid hiermee. Wij willen wel iets meer contact met de gemeente bijvoorbeeld voor wat betreft de participatiewet.*

## LOKALE HEFFINGEN EN REGELDRUK

Tabel 4.1 Anders, namelijk antwoord op aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures waar bedrijven met name ruimte voor verbetering zien

- *Aanbestedingen*
- *Aandacht voor het bereiken van de afspraken en afmaken wat is beloofd En dan ook gedurende de jaren niet zomaar de spelregels weer veranderen.*
- *Afspraak terugbellen nakomen*
- *Als ondernemer heb ik tot nu toe nooit contact met de gemeente gehad, de vragen lijken niet relevant daardoor*
- *betrekken van lokale ondernemers*
- *Communicatie naar bewoners*
- *De hele Julianalaan is voorzien van parkeermarkeringen en kruisen waar niet geparkeerd mag worden voor woonhuizen maar niet voor de inrit van mijn bedrijf*
- *Een inloopbalie, waar geen afspraak voor gemaakt hoeft te worden. (voor simpele vragen)*
- *Geen mening, ik ben zzp-er*
- *Geen mening. Bedrijfsactiviteiten zijn zeer beperkt, daarom bij de meeste vragen geen mening*
- *Geen regelgeving voor mijn bedrijf*
- *Handhaving detailhandel op o.a. industrieterrein. De lat wordt te hoog gelegd bij vergunningverlening en is niet in verhouding met de praktijk. Laatste detailhandelsnota dateert van looptijd 2006-2011*

- *Ik heb hierover geen mening maar kan niet verder zonder iets aan te vinken : )*
- *In de samenwerking voorrang geven aan lokale ondernemers wat betreft gunningen.*
- *Meer betrokkenheid over nieuwbouw projecten gerelateerd aan ons bedrijf*
- *Opvolging communicatie*
- *Plaatsen meer oplaadpunten elektrische auto's*
- *Reactie tijd kan sneller*
- *Regels zijn n.v.t. op bedrijf.*
- *Ruimte voor beeldende kunst in Zoetermeer wat betreft terrein Bazille*
- *Standplaatsvergunning*
- *weinig mee willen denken met ondernemers en trage besluitvorming*

Tabel 4.2 Eventuele toelichting op de antwoorden over de ruimte voor verbetering in de regels en procedures door de gemeente die bedrijven zien

- *Bazille moet blijven.*
- *De samenwerking tussen de gemeente en ondernemers uit het stadshart kan veel beter. Dat je ook weet met wie je contact op kan nemen en dat er echt naar je vraag/klacht wordt geluisterd. Bel morgen maar terug persoon is niet aanwezig of in gesprek.*
- *Deze vragen zijn niet aan mij besteed omdat ik ZZP er ben en online retailer*
- *Geen inzicht in beleid en voortgang*
- *Iedereen kan tegenwoordig in elk pand een horeca gelegenheid beginnen dit werkt branche vervaging in de hand, vaste plaatsen voor horeca zoals weleer is beter voor de kwaliteit*
- *Ik heb er vanwege mijn locatie (uit huiswerken) en mijn werkzaamheden niet z'n helder beeld over.*
- *Ik werk vanuit huis en heb niet te maken met bovenstaande zaken.*
- *Ik zou graag dat mensen met een Zoetermeerpas korting krijgen op mijn diensten (relatietherapie). Ik moet daar werk van gaan maken.*
- *In mijn branche wordt naar mijn mening erg makkelijk een vergunning afgegeven.(en werken er collega bedrijven zonder vergunning) I.p.v. dat er gekeken wordt of er nog bedrijven in de branche nodig zijn. Concurrentie is goed, alleen overkill natuurlijk niet.*
- *M.b.t. opheffing sport en cultuurcheque: wordt vervangen door andere subsidieregels voor sport. Cultuur vind ik hier niet bij.*
- *Mijn kantoor staat niet in Zoetermeer, slechts holding en bovenste werkmaatschappij. Onzinnig om dan deze vragenlijst te krijgen.*
- *Om meer klanten naar het stadshart te trekken zou het goed zijn als er weer 3 uur gratis geparkeerd mag worden i.p.v. 2 uur*
- *Opheffen van nutteloze blauwe zones zou een stap in de goede richting zijn.*
- *Politiek, wethouders en ambtenaren zitten vaak niet op een lijn*
- *Speelt voor mijn bedrijf geen enkele rol, omdat ik vanuit huis werk.*
- *Weinig mee willen denken met ondernemers en trage besluitvorming*
- *Wij ervaren niets van regeldruk. Wij hebben hieromtrent nooit contact met de gemeente. Is ook niet nodig.*
- *Wij hebben een zeer klein bedrijf gevestigd in ons woonhuis. De meeste vragen zijn niet van toepassing*

- *Wij hebben hier weinig tot niets mee te maken*
- *Wij zijn gespecialiseerd in de ruwbouw/casco woningen plaatsen, wij zouden graag binnen de gemeente op de hoogte zijn of er mogelijkheden zijn*
- *Palenstein moet snel klaar met slopen en verbouwen? Omdat zo wij geen boterham kunnen verdienen?*
- *Zo wordt toegankelijkheid van de parkeergelegenheid voor mijn bedrijf aan de Julianalaan systematisch tegengewerkt ondanks klachtenbrieven mijnerzijds.*
- *Zou graag zien dat de gemeente meer deed voor de Dorpsstraat. Al was het maar om betere richtingswijzers.*

## ONDERNEMINGSKLIMAAT

Tabel 5.1 Ander focuspunt voor de aankomende periode genoemd bij anders, namelijk:

- *Bazille moet blijven.*
- *Bereikbaarheid winkelgebieden*
- *Bescherming lokale middenstand(voornamelijk winkeliers) tegen opkomende bedreigingen als Mall of the N. Dit door proactief na te denken over een outlet tegen het stadshart aan.*
- **BETROUWBAARHEID**
- *Collectieve aanpak fossielvrij energie en urban mining*
- *Gewoon doorgaan*
- *Hier kan ik zonder bestudering van alle genoemde opties geen oordeel over geven*
- *In al de 25 jaar dat wij een bedrijf hebben ( in systeemplafonds en wanden ) in Zoetermeer zijn we zowel door de gemeente als door het ziekenhuis 1 keer ingeschakeld, maar alleen omdat ze omhoog zaten en wij mensen konden sturen in de bouwvakantie. Dus om te zeggen dat Zoetermeer achter zijn ondernemers staat, nou nee. Wij gaan met pensioen maar van de gemeente hadden wij meer verwacht, zoals opdrachten aan de plaatselijke ondernemers geven. Er wordt alleen maar naar het kostenplaatje gekeken en niet wat voor mensen er op de werkvloer staan. In ons geval ook weer Zoetermeerdere. Heel erg scheef en kortzichtig allemaal.*
- *Inhoudelijk antwoorden op twitterberichten*
- *Innovaties zoals DIF*
- *Lage prijs parkeren, mensen van buiten de stad werken ook in Zoetermeer, maak het ondernemers niet moeilijk door parkeervergunningen voor al het personeel aan te vragen. Te duur voor kleine ondernemer. prijs omlaag.*
- *Lokale bedrijven meer kansen geven bij aanbestedingen.projecten worden steeds groter en MKB valt dan buiten de boot. Lokale bedrijven ook minder belasten ook minder het milieu door korte reistijden.*
- *Meedenken met ondernemers*
- *Ondernemers die in de gemeente wonen betrekken in de opdrachten die de gemeente geeft: niet juist beëindigen*
- *Ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties, economische vitaliteit incl. leegstand, startersbeleid, ZZP- beleid. Mocht er maar 3 aankruisen maar had er meer.*
- *Opknappen bedrijventerreinen*

- *Parkeergelegenheden toevoegen (Stadshart)!*
- *Parkeerplaatsen*
- *Standplaatsen*
- *Te veel prestigeprojecten, HOM, Museum, Horeca in de Binnenstad, en veel te weinig aandacht voor de gewone kleine ondernemer. We krijgen niets aan informatie.*
- *Vernieuwend beleid passend bij 2017*
- *Zoetermeer als stad een fijne leefomgeving laten zijn. En het besef kweken welke invloed doellose handhaving heeft op het woon en werkgenot in de stad.*

Tabel 5.2 Eventuele toelichting op de genoemde focuspunten voor de gemeente voor de aankomende periode

- *Cyclisch denken moet over meerdere jaren, denk aan energievraagstuk en grondstoffenproblematiek*
- *De gemeente moet ervoor zorgen dat de ondernemers die hier zitten zich gesteund voelen. Geen prestige, maar de eigen ondernemers koesteren. Ik zou meer bemoeienis willen met de Dorpsstraat als kern van Zoetermeer. Prestigeobjecten zie ik met lede ogen aan.*
- *Een goede concertzaal*
- *Er waren een hoop vragen bij waar ik geen goed antwoord voor had. Daarom ingevuld "weet niet, geen mening".*
- *Er zijn meer dingen belangrijk maar die zijn niet op de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de gemeente.*
- *Ik probeer deze enquête als ondernemer in te vullen maar nogmaals, de vragen lijken niet relevant, ik ben zelfstandig ondernemer maar heb daar nooit de gemeente als instrument bij beschouwd*
- *Kijk uit dat dit weer niet gaat over de inspanningen, Dat wordt al jaren met alle goede bedoelingen gedaan. Maar van inspanningen rookt de schoorsteen niet, het gaat altijd alleen om wat bereik je!*
- *Meer werk voor de lokale zzp-er*
- *Voor iemand die een atelier nodig heeft weinig ruimte beschikbaar in Zoetermeer*
- *Wij lopen vaak tegen het probleem op dat er geen parkeergelegenheid is voor truck en trailer waar dat is toegestaan binnen de gemeente Zoetermeer. Met name op het signaal rood*
- *Zeer beperkt aanbod van flexwerkplekken, zowel in formele als informele setting*
- *Zon grote gemeente als Zoetermeer heeft een locatie als Bazille (ateliercomplex) nodig*

## BEDRIJFSACTIVITEITEN

Tabel 6.1      Andere plaatsen die genoemd worden waar de bedrijfsactiviteiten voornamelijk plaatsvinden

- *1. locatie centrum, 2. locaties wijken 3. locatie aan huis*
- *Aan huis en op een bedrijfslocatie in Leiderdorp*
- *Andere stad*
- *Bazille en buurthuizen*
- *Bedrijf is gevestigd in Zoetermeer, kantoor tijdelijk in Rijswijk en medewerkers wonen door heel NL*
- *Bij de klant*
- *Buitengebied BINNEN de bebouwde kom.*
- *Deels aan huis, deels bij instellingen*
- *Diverse sportscholen*
- *Diverse plaatsen Nederland*
- *Door heel Nederland behalve Limburg en 3 noordelijke provincies*
- *Door heel Nederland utiliteitsbouw, woningen, flatgebouwen, kantoorpanden*
- *gecombineerd wonen / bedrijf in een woonwijk*
- *Gehele stad*
- *Heel divers: aan huis in woonwijken, binnenstad, rand van het centrum e.d.*
- *Heel Zoetermeer*
- *Ik ben gestopt met mijn bedrijf*
- *Ik werk voornamelijk bij klanten op locatie*
- *In woonwijk / garage dealer bedrijf*
- *In-company en vanuit huis*
- *Kantoor*
- *Landelijk*
- *Onderneming met 30 werknemers (werkmaatschappij) zit in Nieuwegein.*
- *Op locatie Den Haag, Rotterdam en Amsterdam. We hebben geen klanten in Zoetermeer, soms alleen in H10 verband*
- *Overal waar mensen wonen en/of werken*
- *PI Zoetermeer (gevangenis Zoetermeer)*
- *Rand Rokkeveen*
- *Schoonmaakbedrijf. Niks in Zoetermeer tot nu toe*
- *Tussen Zoetermeer en Rotterdam wij zijn DHL Parcel*
- *Via beurzen veilingen en internet*
- *Vooraf bij de klant, beetje aan huis.*
- *Web shop en deelname aan allerlei beurzen in binnen- en buitenland*
- *Woon-werkpanden in Oosterheem*



Tabel 6.2 Anders namelijk antwoord bij de typering van het bedrijfspand

- *In de Cloud georganiseerd*
- *Omgebouwd bedrijfsverzamelgebouw*
- *Onze goederen zijn op een bedrijfsverzamelgebouw opgeslagen.*
- *PI Zoetermeer*
- *Sportvoorziening*
- *Tijdelijk Horecapand (noodvoorziening)*
- *Verpleeghuis (2x genoemd)*
- *Woon- werkpand in oosterheem*
- *Woonhuis*
- *ZZP-er uithuur aan andere bedrijven*

## **TER ZAKE HET ONDERNEMERSHUIS**

Tabel 7.1. Genoemde verbeterpunten voor de dienstverlening van TZHO

- *Bij de start is er heel veel communicatie geweest, daarna werd het steeds minder.*
- *Communicatie, spreekuren buiten kantoor/winkeltijden.*
- *Continuïteit in de communicatie. Is hard van start gegaan, maar hoor nu veel minder.*
- *De intentie die we daar proeven is prima. Maar dan loopt het snel vast in de bureaucratie van de organisatie met alle eigen belangen tussen afdelingen binnen de gemeente onderling.*
- *Een medewerker aanstellen die naast advies ook kan handelen in naam van ondernemer*
- *Heb geen idee wat ze doen. Had een keer een vraag. Ze wisten het niet...*
- *ik heb gebeld. Die mevrouw zegt ze heeft druk ze neemt contact met u op. Dat is nu twee weken. Hele slechte dienstverlening met afspraak die nooit nagekomen is. Ik voel me gediscrimineerd !!!*
- *Kleinschalig opereren voor met name de zoekende ondernemer.*
- *Ondernemers bezoeken en wensen inventariseren.*
- *Proactief samenwerkingen opzoeken*
- *Stimuleren maar ook initiëren*
- *Workshops, netwerkbijeenkomsten*
- *Zzpers actief met elkaar in contact brengen*

## ALGEMENE OPMERKINGEN EN SUGGESTIES VAN DE BEDRIJVEN

- *Ben zzp-er. Survey lijkt hier niet of nauwelijks op voorbereid.*
- *Beter personeel dat heeft een beetje begrip van de situatie en die kan een oplossing vinden*
- *De gemeente moet zich vooral focussen op infrastructuur, vestigingsklimaat (schoon, heel, veilig) en opleidingen/scholing voor goede werknemers. Ondernemers kunnen zelf wel ondernemen en vinden hun weg toch wel.*
- *De huidige winkels en omgeving verbeteren. Niet een heel groot outlet gebied bouwen, dat komt niet ten goede aan de huidige winkels. Winkels zullen het moeilijk krijgen en er zal meer leegstand komen in bestaande gebieden.*
- *De vragenlijst is niet echt van toepassing op Vanberkel Professionals. Wel leuk om te weten dat we vanuit de FD Gazellen het snelst groeiende bedrijf zijn uit Zoetermeer, dit jaar plaats 28 voor provincies ZH / NH en Flevoland. Vorig jaar waren we nog 4e.*
- *Deze enquête niet meer sturen naar bedrijven die maar zeer beperkt ( minder dan 1 persoon) actief zijn.*
- *Deze enquête schiet zijn doel volledig voorbij door alle bedrijven op dezelfde manier te benaderen. Een detailhandel uit de Dorpsstraat vraag heel andere dingen dan een bedrijf in de wijk, dat niet gericht is op de consument.*
- *Faciliteer moderne ontwikkelingen als foodtrucks, airDnD (huiskamerrestaurant), airBnB, pop-up-zaken en zorg dat juridische ambtenaren achter slot en grendel verdwijnen met wetboeken en regeltjes in de hand*
- *Ga op zoek naar een andere burgemeester. Eentje die er niet voor zichzelf zit maar voor het welzijn van burgers*
- *Ga verder op het ingeslagen pad. Blijf naar buiten treden, blijf het ondernemerschap stimuleren*
- *Geef je eigen ondernemers opdrachten*
- *Gemeente Zoetermeer komt absoluut niet de afspraken na en zeer slechte communicatie*
- *Graag meer informatie over bijv. hoe kunnen we werknemers in dienst nemen die geruime tijd thuis zitten.*
- *Graag toch nog even de 30 km zone beter aanduiden Delftsewallen / Leidschewallen.*
- *Graag voortaan eerst valideren wat voor bedrijf ik heb. Mijn BV is een holding zonder activiteiten in Zoetermeer.*
- *Graag zou ik de plattegronden in de infoborden bij de entrees van de bedrijvenparken vernieuwen en updaten. Al eens eerder geprobeerd contact te leggen met de gemeente hierover, maar helaas geen respons....*

- *Het is jammer dat de gemeente niet erg commercieel te werk gaat. Een erfenis van 5000 euro wilde ik schenken aan de gemeente om in het Wilhelminapark bomen te vervangen. Ik kreeg slechts een betuttelend berichtje terug dat dat niet de bedoeling was. Nu is het geld geschonken aan een National Park in de USA. Verder is het onbegrijpelijk dat er twee verschillende soorten wegmarkering in één straat zijn aangebracht. De Julianalaan en dat de gemeente niets doet om monumenten met daarin gevestigde bedrijven te helpen meer verkeer te kunnen laten parkeren op eigen terrein. Een uitkomst zou zijn een BLAUWE ZONE. De auto's die 's ochtends in de straat geparkeerd worden staan er in 80% van de gevallen de hele dag. Dit zijn dus geen auto's van mensen die gaan winkelen maar anderen die net zo goed ietsje verder zouden kunnen lopen. Het aanleggen van een blauwe zone zorgt voor een veel levendiger winkelend publiek, De ring rond de dorpsstraat zou volledig blauw parkeren moeten worden.*
- *Ik hou mij bezig met interieuradvies*
- *Kom langs i.p.v. dit soort enquêtes.*
- *Lokale mkb bedrijven stimuleren de lokale economie en werkgelegenheid en minder milieu belastend werken worden groter aanbesteed zodat er minder kansen zijn voor mkb bedrijven*
- *Mensen met een Zoetermeerpas moeten een fikse korting krijgen op onze "bewezen goed werkende" relatietherapie. Dat zou de gemeente heel veel kosten kunnen besparen. Samenwerking zou zeer op prijs worden gesteld.*
- *Ontbreekt aan bijeenkomsten voor Zzp-ers in de zorg. De recente bijeenkomst over PGB vond ik zeer positief goed georganiseerd.*
- *Prima toeven hier*
- *U moet ontwikkelaar Palenstein steunen zo snel mogelijk met slopen en verbouwen*
- *Veel weet ik niet/geen mening, omdat ik geen relatie met de gemeente Zoetermeer, maar landelijk en internationaal werk. Toevallig ben ik Zoetermeer gevestigd, niets meer.*
- *Verbeter het leefklimaat, personeel wil niet in Zoetermeer wonen*
- *Verdiep u in het type onderneming waar u deze uitnodiging naar stuurt: een vennootschap die slechts bestuurder is van een andere vennootschap buiten Zoetermeer heeft weinig van doen met de gemeente Zoetermeer*
- *Vooralsnog niet*
- *Voortaan een minder uitgebreid onderzoek a.u.b.*
- *Wijs a.u.b. de plannen van een HOM af. Zodat er weer geïnvesteerd kan worden in de Passage.*
- *Zich inzetten de PI in Zoetermeer open te houden.*



## BIJLAGE 2. VRAGENLIJST ONDERZOEK

**1** **BEDRIJFSOMGEVING** *Tabelvraag (single response)*  
 De volgende vragen gaan over de bedrijfslocatie en de gemeenschappelijke ruimte of openbare ruimte in de nabijheid van uw vestiging (bedrijfsomgeving).  
 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan:

	zeer slecht 1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed 10	weet niet / geen mening
de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (denk aan wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de veiligheid in de bedrijfsomgeving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2** **In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit?** *Single-responsevraag*  
 Onder overlast (w.o. criminaliteit) verstaan we alle omstandigheden in de directe bedrijfsomgeving die de bedrijfsvoering in de weg kunnen zitten.

- heel veel
- veel
- niet veel / niet weinig
- weinig
- nauwelijks tot niet
- weet niet

**3** **Met welke vorm van overlast en criminaliteit heeft uw bedrijfslocatie hoofdzakelijk te maken?** *Multi-responsevraag*  
 - meer antwoorden mogelijk - (maximaal 3)

Maximaal aantal vinkjes: 3

VRAAG 3 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 4.**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 2 is beantwoord met 1 (heel veel)
- of vraag 2 is beantwoord met 2 (veel)
- of vraag 2 is beantwoord met 3 (niet veel / niet weinig)

- Diefstal
- Geweld
- Vernieling
- Inbraak
- Rondhangende jongeren
- Overlast van een naburige bedrijfsvestiging
- Verkeersoverlast ( w.o. parkeren)
- Zwerfvuil, rommel op straat
- Werkzaamheden aan de weg / bouwwerkzaamheden
- Anders, namelijk:
- Geen Ex

**4 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svesting) aan de bereikbaarheid:** *Tabelvraag (single response)*

	zeer slecht 1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed 10	weet niet / geen mening
van de gemeente per auto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
van de bedrijfslocatie per OV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de parkeermogelijkheden in de directe omgeving van uw bedrijfslocatie?** *Tabelvraag (single response)*

	zeer slecht 1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed 10	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6 Welke (eventuele) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving wilt u de gemeente meegeven?** *Multi-responsevraag*  
- meer antwoorden mogelijk - (maximaal drie)

Maximaal aantal vinkjes: 3

- Ruimte voor expansie
- Kwaliteit openbare ruimte (inrichting, voorzieningen)
- Preventie overlast en criminaliteit
- Hoogte milieucategorie bedrijfslocatie (eisen aan geluid, geur, stof en gevaar)
- Aanpak leegstand
- Bereikbaarheid met auto
- Bereikbaarheid met OV
- Parkeergelegenheid (auto / fiets)
- Verkeersveiligheid / overlast verkeer
- Ruimte voor laden en lossen
- Verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti etc.)
- Geen Ex

**7 Indien u uw keuze nog wilt toelichten of aanvullen dan kunt u dat hier doen:** *Open vraag (groot)*

**8 GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING** *Tabelvraag (single response)*  
De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van de gemeente Zoetermeer aan bedrijven en instellingen. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de algehele dienstverlening van de gemeente Zoetermeer?

	zeer slecht 1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed 10	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9** **Heeft uw bedrijf(svestiging) een vast aanspreekpunt binnen de gemeente?** *Single-responsevraag*

- Ja, daar maken we actief gebruik van
- Ja, daar maken we soms gebruik van
- Nee, maar dat is wel behoefte aan
- Nee, daar is geen behoefte aan
- Weet niet

**10** **Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening van het ondernemers-/bedrijvenloket?** *Tabelvraag (single response)*

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11** **De volgende twee stellingen gaan over de gemeentelijke website. In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:** *Tabelvraag (single response)*

	helemaal mee eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
Informatie op de website is makkelijk vindbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatie op de website is actueel en correct	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12** **CONTACTEN MET DE GEMEENTE** *Tabelvraag (single response)*  
**De volgende vragen en stellingen gaan over het contact met de gemeente Zoetermeer. Denk hierbij aan het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem. Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor:**

	Ja, de afgelopen 12 maanden	Ja, langer dan 12 maanden geleden	Nee	Weet niet	
het aanvragen van een vergunning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
het aanvragen van andere producten en diensten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
het voorleggen van een vraag of probleem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
het indienen van een klacht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
handhaving of toezicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
overleg met de wethouder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
melding openbare ruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
samenwerking (beleid en uitvoering)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
andere reden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

13

**Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?**  
- meer antwoorden mogelijk -

Multi-responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

VRAAG 13 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 15.**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 12.1 is beantwoord met 1 (Ja, de afgelopen 12 maanden)
- of vraag 12.2 is beantwoord met 1 (Ja, de afgelopen 12 maanden)
- of vraag 12.3 is beantwoord met 1 (Ja, de afgelopen 12 maanden)
- of vraag 12.4 is beantwoord met 1 (Ja, de afgelopen 12 maanden)
- of vraag 12.5 is beantwoord met 1 (Ja, de afgelopen 12 maanden)
- of vraag 12.6 is beantwoord met 1 (Ja, de afgelopen 12 maanden)
- of vraag 12.7 is beantwoord met 1 (Ja, de afgelopen 12 maanden)
- of vraag 12.8 is beantwoord met 1 (Ja, de afgelopen 12 maanden)
- of vraag 12.9 is beantwoord met 1 (Ja, de afgelopen 12 maanden)

- Internet
- E-mail
- Social media
- Post
- Telefoon
- Balie
- Overig face-to-face contact (w.o. bezoek)

14

**Hoeveel keer is er de afgelopen 12 maanden contact geweest met de gemeente?**

Single-responsevraag

- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer
- 4 keer
- 5 - 10 keer
- meer dan 10 keer
- weet niet

15

**DIGITALE DIENSTVERLENING**

**De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen via de digitale faciliteiten waaronder de website en het elektronisch ondernemers- / bedrijvenloket. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?**

Tabelvraag (single response)

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	



**16** In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen: Tabelvraag (single response)

	helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening	
Mijn bedrijf(svestiging) kan de gewenste zaken afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De afhandeling van de digitale communicatie is voldoende snel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**17** Bent u bekend met de volgende diensten voor ondernemers? Tabelvraag (single response)

	Ja	nee	
E-herkenning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
E-facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Berichtenbox voor bedrijven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**18** Maakt u gebruik van de volgende diensten voor ondernemers? Tabelvraag (single response)

VRAAG 18 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 19**.

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 17.1 is beantwoord met 1 (ja)
- of vraag 17.2 is beantwoord met 1 (ja)
- of vraag 17.3 is beantwoord met 1 (ja)

	ja	nee	
E-herkenning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>VOORWAARDE ACTIEFvraag 17.1 is beantwoord met 1 (ja)</b>			
E-facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>VOORWAARDE ACTIEFvraag 17.2 is beantwoord met 1 (ja)</b>			
Berichtenbox voor bedrijven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>VOORWAARDE ACTIEFvraag 17.3 is beantwoord met 1 (ja)</b>			

19

Welk rapportcijfer geeft u voor de volgende dienst(en) voor ondernemers?

Tabelvraag (single response)

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening	
E-herkenning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 18.1 is beantwoord met 1 (ja)												
E-facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 18.2 is beantwoord met 1 (ja)												
Berichtenbox voor bedrijven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 18.3 is beantwoord met 1 (ja)												

20

**PROFESSIONALITEIT VAN DE GEMEENTELIJKE ORGANISATIE**  
De volgende stellingen gaan over de professionaliteit van de gemeente. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers?

Tabelvraag (single response)

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer slecht10	weet niet / geen mening	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

21

De volgende vraag en stellingen gaan over het aanvragen van een product / dienst of het voorleggen van een vraag of probleem. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij uw een keuze te maken voor de meest recente aanleiding.

Tabelvraag (single response)

	helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening	
Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden over het verloop van de afhandeling.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**22** In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stelling: *Tabelvraag (single response)*

	helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**23** Mogen wij uw enkele vragen voorleggen over de medewerker waarmee uw bedrijf(svestiging) contact had? *Single-responsevraag*

- ja  
 nee [ >> Vraag 25.]

**24** De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee uw bedrijf(svestiging) contact had (via balie, bezoek, telefoon, mail-/briefwisseling etc.) In geval van meerdere aanleidingen voor persoonlijk contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de meest recente ervaring. *Tabelvraag (single response)*

	helemaal mee eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker heeft zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker was voldoende deskundig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker kon zich goed inleven.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker bood ruimte om mee te denken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker verraste mijnbedrijf(svestiging) aangenaam met de service die hij/zij verleende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25

**VERGUNNINGVERLENING**

Multi-responsevraag

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen en verstrekken van een vergunning. Welke vergunningen heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden aangevraagd voor uw bedrijf(svestiging)?

- meer antwoorden mogelijk -

Minimaal aantal vinkjes: 1

- Omgevingsvergunning (bouwvergunning / milieuvergunning / kapvergunning, inrit- en uitwegvergunning, objectvergunning, reclamevergunning)
- Parkeervergunning
- Terrasvergunning
- Vergunning voor het verspreiden van reclamemateriaal
- Horeca-exploatievergunning
- Drank- en horecavergunning
- Anders, namelijk:
- 
- Geen vergunning aangevraagd Ex [>> Vraag 29.]

26

**Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag?**

Tabelvraag (single response)

Als uw bedrijf(svestiging) meer vergunningsaanvragen heeft ingediend dan verzoeken wij u een keuze te maken voor de meest recente vergunningsaanvraag

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27

**In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:**

Tabelvraag (single response)

	helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
Het aanvragen van een vergunning is voldoende eenvoudig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afhandeling van de vergunning is voldoende snel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie over de verschillende regels en procedures die mogelijk anderszins aan de orde zijn is voldoende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is voldoende rekening gehouden met de specifieke situatie voor mijn bedrijf(svestiging).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De kosten en inspanningen om te voldoen aan informatieverplichtingen zijn acceptabel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**28** **RELATIE ONDERNEMER – GEMEENTE** *Tabelvraag (single response)*  
 De volgende vragen gaan over samenwerking en de samenwerkingsrelatie met de gemeente. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt?

	zeer slecht <sup>1</sup>	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed <sup>10</sup>	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**29** **Heeft uw bedrijf(svestiging) zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven?** *Multi-responsevraag*  
 Denk aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling.

- meer antwoorden mogelijk -

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ja, met de gemeente
- ja, met ondernemers
- ja, met (overige) burgers
- ja, met maatschappelijke partners
- ja, met overige partners
- nee Ex

**30** **Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven?** *Single-responsevraag*

- ja, zeker
- ja, misschien
- nee
- weet niet

**31** **In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen?** *Tabelvraag (single response)*

	helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
De gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gemeente doet wat ze zegt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte bieden binnen de geldende regels).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**32** **Eventuele toelichting op een van de vorige vragen en stellingen:** *Open vraag (groot)*

**33 Welke rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?** *Tabelvraag (single response)*

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**34 In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stellingen:** *Tabelvraag (single response)*

	helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
Informatie is op de website makkelijk vindbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatie op de website is actueel en correct.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**35 GEMEENTELIJKE HEFFINGEN EN REGELDRUK** *Single-responsevraag*  
**De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk. Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van de financiële heffingen in de gemeente?**  
 Het gaat hier uitsluitend om gemeentelijke heffingen.

- heel hoog
- hoog
- niet hoog / niet laag
- laag
- heel laag
- weet niet / geen mening

**36 Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de regeldruk in de gemeente?** *Single-responsevraag*  
 Regeldruk bestaat uit alle vormen van regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met de gemeente en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

- heel hoog
- hoog
- niet hoog / niet laag
- laag
- heel laag
- weet niet / geen mening

**37 In hoeverre handhaaft de gemeente - in het algemeen - gemeentelijke regels?** *Single-responsevraag*

- onvoldoende
- matig
- vrij goed
- goed
- weet niet / geen mening

**38 Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen?** *Tabelvraag (single response)*

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**39** **Op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ziet uw bedrijf(svestiging) met name ruimte voor verbetering?** *Multi-responsevraag*

- meer antwoorden mogelijk - (maximaal 3 antwoorden)

Maximaal aantal vinkjes: 3

- voortdurend wijzigen regels
- correct en consistent toepassen van regels
- afstemming binnen gemeentelijke organisatie
- eisen aan bouwregelgeving
- bestemmingsplan(nen)
- hoogte lokale financiële heffingen
- hoogte administratieve lasten
- regelgeving parkeren
- milieueisen
- eisen bevoorrading
- dienstverlening gemeente
- eisen van toezichthouders en inspecties
- hoeveelheid inspectiebezoeken
- tegenstrijdige informatie of communicatie
- anders, namelijk:

**40** **Eventuele toelichting:** *Open vraag (groot)*

**41** **ONDERNEMERSKLIMAAT** *Tabelvraag (single response)*  
**De volgende vragen gaan over de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemersklimaat in de gemeente Zoetermeer?**

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**42** **Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat?** *Multi-responsevraag*

- meer antwoorden mogelijk - (maximaal 3)

Maximaal aantal vinkjes: 3

- Dienstverlening
- Vergunningverlening
- Lokale financiële heffingen
- Samenwerking / inzet voor ondernemers
- Economisch beleid
- Regeldruk
- Handhaving
- Communicatie en voorlichting
- Bereikbaarheid (incl. parkeren)
- Leefbaarheid en veiligheid

**43** In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemingsklimaat? *Single-responsevraag*

- onvoldoende
- matig
- vrij goed
- goed
- weet niet / geen mening

**44** Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat)? *Tabelvraag (single response)*

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**45** Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het woon- en leefklimaat in de gemeente? *Tabelvraag (single response)*  
Denk aan aanbod woningen, voorzieningen en sfeer.

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**46** In hoeverre spant de gemeente zich in om duurzaam ondernemen te stimuleren? *Tabelvraag (single response)*  
Denk aan een toekomstbestendige oplossing zowel op ecologisch als sociaal terrein.

	Onvoldoende	matig	vrij goed	goed	weet niet / geen mening
Natuurlijk leefmilieu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Welzijn van de medewerkers en de maatschappij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**47** In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stelling: De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid. *Single-responsevraag*

- helemaal eens
- eens
- niet eens / niet oneens
- oneens
- helemaal oneens
- weet niet / geen mening



**48** **Waar moet de gemeente zich de aankomende periode met name op focussen?** *Multi-responsevraag*

- meer antwoorden mogelijk - (maximaal 3)

Maximaal aantal vinkjes: 3

- Leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving
- Ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties
- Bereikbaarheid gemeente
- Toegankelijke en efficiënte dienstverlening
- Dienstverlening op maat
- Flexibel omspringen met regels en procedures
- Nakomen afspraken, tijdig betalen
- Eén (vast) aanspreekpunt
- Communicatie en informatievoorziening
- Heffingen en regeldruk
- Handhaving
- Economische vitaliteit (incl. leegstand)
- (Structurele) samenwerking bedrijfsleven
- Duurzame ontwikkeling
- Startersbeleid
- ZZP – beleid
- Arbeidsmarktbeleid
- Aanbod culturele voorzieningen
- Anders, namelijk:

**49** **Indien u uw keuze nog wilt toelichten of aanvullen dan kunt u dat hieronder doen:** *Open vraag (groot)*

**50** **UW EIGEN BEDRIJF** *Single-responsevraag*  
**De volgende vragen gaan over uw bedrijf(svestiging) in Zoetermeer. In welke sector uw uw bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief?**

De belangrijkste activiteit die op of vanuit de vestigingslocatie wordt verricht.

- Financiële dienstverlening
- Zakelijke dienstverlening (business-to-business)
- (Beheer / bemiddeling van) onroerend goed
- Vervoer en opslag
- (Tele-) communicatie en ICT
- Groothandel
- Detailhandel
- Welzijnszorg en educatie
- Horeca en toerisme
- Bouw (nijverheid) (incl. installatie)
- Land-, tuinbouw en visserij
- Overig

**51** **Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijf(svestiging) op dit moment (in FTe)?inclusief uzelf** *Single-responsevraag*

- 1 of minder
- 2-9
- 10-49
- 50-99
- 100-199
- 200 of meer

**52** **Waar vinden uw bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats?** *Single-responsevraag*

- Bedrijventerrein
- binnenstad- / centrumlocatie
- buitengebied (buiten de bebouwde kom)
- b-locatie
- aan huis (in een woonwijk)
- aan de rand van het centrum
- activiteiten zijn niet locatie gebonden (bv. ambulante)
- anders, namelijk:

**53** **Ons bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:** *Single-responsevraag*

- Winkelruimte
- Bedrijfsverzamelgebouw
- Kantoorruimte
- Bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)
- Onderwijsruimte
- Praktijkruimte
- Horecapand
- Woonlocatie gebonden (aan huis)
- anders, namelijk:

n.v.t.

**54** **Hoeveel jaar bevindt uw bedrijfsvestiging zich reeds in Zoetermeer?** *Single-responsevraag*

- korter dan 1 jaar
- 1 tot 5 jaar
- 5 tot 10 jaar
- 10 tot 15 jaar
- 15 jaar of langer
- n.v.t.

**55** **TER ZAKE HET ONDERNEMERSHUIS (TZHO)**  
**Er volgen nu een aantal vragen over Ter Zake Het OndernemershuisKent u als ondernemer Ter Zake Het Ondernemershuis?** *Single-responsevraag*

- ja
- nee [>> Vraag 59.]

**56** Heeft uw wel eens contact met Ter Zake Het Ondernemershuis gehad? *Single-responsevraag*

- ja  
 nee [ >> Vraag 59.]

**57** Welk rapportcijfer zou u Ter Zake Het Ondernemerhuis willen geven? *Tabelvraag (single response)*

	zeer slecht1	2	3	4	5	6	7	8	9	zeer goed10	weet niet / geen mening	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**58** Ter Zake Het Ondernemershuis fungeert als ontmoetingsplaats, waar u ook informatie kunt krijgen, kennis kunt delen of digitaal zaken kunt doen. Wat zou Ter Zake Het Ondernemershuis nog meer kunnen doen om de dienstverlening te verbeteren? *Open vraag (groot)*

**59** **INTERNATIONALE BEDRIJFSACTIVITEITEN / CONTACTEN**  
Zijn uw huidige bedrijfsactiviteiten / contacten gericht op het buitenland? *Single-responsevraag*

- nee, alleen op Nederland [ >> Vraag 62.]  
 ja, alleen op een land of landen binnen Europa  
 ja, alleen op een land of landen buiten Europa [ >> Vraag 61.]  
 ja, zowel op landen binnen als buiten Europa

**60** Kunt u aangeven op welk land of welke landen binnen Europa uw bedrijfsactiviteiten / contacten gericht zijn? *Single-responsevraag*  
Het gaat hierbij om de twee belangrijkste landen voor uw bedrijf(svestiging)

- 1e land:  
  
 2e land:

**61** Kunt u aangeven op welk werelddeel of welke werelddelen uw bedrijfsactiviteiten / contacten gericht zijn? *Single-responsevraag*  
Het gaat hierbij om de twee belangrijkste werelddelen voor uw bedrijf(svestiging)

VRAAG 61 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 62.**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 59 is beantwoord met 3 (ja, alleen op een land of landen buiten Europa)
- of vraag 59 is beantwoord met 4 (Ja, zowel op landen binnen als buiten Europa)

- 1e werelddeel:  
  
 2e werelddeel:

**62** **Bent u van plan uw bedrijfsactiviteiten / contacten (verder) uit te breiden naar het buitenland?** *Single-responsevraag*

- ja, alleen naar landen binnen Europa
- ja, alleen naar landen buiten Europa [ >> Vraag 64.]
- ja, zowel naar landen binnen Europa als naar andere werelddelen [ >> Vraag 63.]
- nee [ >> Vraag 66.]

**63** **Kunt u aangeven naar welke landen binnen Europa u van plan bent uw bedrijfsactiviteiten / contacten uit te breiden?** *Open vraag (groot)*

**64** **Kunt u aangeven naar welke werelddeel of welke werelddelen u van plan bent uw bedrijfsactiviteiten / contacten uit te breiden?** *Open vraag (groot)*

VRAAG 64 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 65**.

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 62 is beantwoord met 2 (ja, alleen naar landen buiten Europa)
- of vraag 62 is beantwoord met 3 (ja, zowel naar landen binnen Europa als naar andere werelddelen)

**65** **Zou u bij (verdere) totstandkoming van uw internationale bedrijfsactiviteiten / contacten hulp krijgen van de gemeente Zoetermeer?** *Single-responsevraag*

- nee
- ja, door mijn bedrijf / branche met gelijksoortige internationale contacten bij elkaar te brengen
- ja, door mijn bedrijf actief onder de aandacht te brengen bij instanties die het internationale handelsverkeer bevorderen
- ja, door banden aan te knopen met steden en landen, waar bedrijfsactiviteiten / contacten van Zoetermeerse bedrijven zijn gevestigd
- ja, anders, namelijk:

**66** **Als u nog opmerkingen of suggesties heeft voor de gemeente Zoetermeer dan kunt u die hieronder kwijt.** *Open vraag (groot)*