



gemeente  
**Zoetermeer**

# Ondernemerspeiling 2020





## **ONDERNEMERSPEILING 2020**

Maart 2021

In opdracht van: Vera Boxhoorn, Afdeling Stedelijke Ontwikkeling/team economie  
Uitvoering onderzoek: Josée Boormans, Afdeling JaBo/onderzoek en Statistiek



# INHOUDSOPGAVE

	Pagina
<b>BELANGRIJKSTE RESULTATEN</b>	5
<b>1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING</b>	7
1.1 achtergrond	7
1.2 respons	7
<b>2. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING</b>	9
2.1 persoonlijk contact	9
2.2 telefonisch contact	10
2.3 face-to-face contact	13
2.4 website/digitaal	15
<b>3. VESTIGINGSKLIMAAT</b>	17
3.1 (her)huisvesting	17
3.2 drie meest genoemde redenen om voor Zoetermeer te kiezen	19
3.3 verhuisbehoefte in de komende drie jaar	20
3.4 netwerk(en)	21
3.5 eventuele ondersteuning door de gemeente	21
3.6 aanspreekpunt binnen de gemeente	22
3.7 beoordeling bedrijfsomgeving	23
3.8 ervaren overlast en/of criminaliteit	23
3.9 eventuele verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving	24
<b>4. BEDRIJFSKENMERKEN</b>	25
<b>4.1 Sector waarin bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief is</b>	25
4.2 Aantal arbeidsplaatsen	25
4.3 typering bedrijfslocatie	26
4.4 typering bedrijfspand	27
4.5 aantal jaren bedrijf in Zoetermeer	27
4.6 tenslotte	28
<b>BIJLAGE 1. TABELLEN</b>	29
<b>BIJLAGE 2. VRAGENLIJST ONDERZOEK</b>	53



## BELANGRIJKSTE RESULTATEN

### *Respons*

Iets meer dan een tiende van de benaderde bedrijven heeft meegedaan aan de ondernemerspeiling 2020.

### *Gemeentelijke dienstverlening*

Van de respondenten had 30%, in de twaalf maanden voor het onderzoek, persoonlijk contact met de gemeente als dienstverlenende organisatie. Bijna de helft met het coronaloket. Het persoonlijke contact wordt met een gemiddeld rapportcijfer **6,5** beoordeeld.

- *Telefonisch contact:*
  - 46% belde wel eens naar 14079 het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt waarbij 31% direct werd geholpen, 29% werd doorverbonden, 10% later zelf moest terugbellen, 10% pas na meer dan twee dagen werd teruggebeld en 6% helemaal niets meer hoorde.
  - de gastvrijheid van het GIP wordt met een gemiddeld rapportcijfer **7,6** beoordeeld. De bereikbaarheid van het GIP wordt relatief het laagst beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer **6,4**.
  
- *Face-to-face contact:*
  - Iets minder dan een vijfde van de bedrijven had in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek face-to-face contact met een medewerker van de gemeente.
  - Er is een grote mate van tevredenheid is over de medewerkers die men sprak. Variërend van een **6,7** voor de snelheid van de medewerkers tot een **8,1** voor hun gastvrijheid.
  
- *Website/digitaal*
  - Eén op de drie bedrijven maakte in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek gebruik van de dienstverlening via de gemeentelijke website en/of van de MijnGemeente App.
  - De website scoort met een gemiddeld rapportcijfer **7,0** het hoogst op betrouwbaarheid van de informatie en het laagst (**6,6**) op het vinden van de juiste antwoorden op vragen die met heeft of doorverwijzing naar andere informatiebronnen.

### *Vestigingsklimaat*

- 16% van de ondernemers vestigde zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer en 9% verhuisde binnen Zoetermeer naar een andere locatie.
- Meer dan een derde kwam via het eigen netwerk op de hoogte van de mogelijkheden van (her)huisvesting. Daarna is de meest geraadpleegde bron een makelaar.
- Slecht weinig respondenten gaven een mening over de rol van de gemeente bij de (her)huisvesting (informatie/contacten). Zij die dat wel deden waren daar iets meer tevreden dan ontevreden over.
  
- De drie meest gekozen redenen om (opnieuw) voor Zoetermeer te kiezen waren het feit dat men er woont, de centrale ligging in de Randstad en de beschikbaarheid van de juiste locatie/ruimte.
- Iets meer dan een tiende van de respondenten overweegt om in de komende drie jaar naar een andere werklocatie te verhuizen waarvan 7% binnen Zoetermeer en 4% naar buiten Zoetermeer.
- De verhuisbehoefte is relatief het hoogst onder bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen.
  
- Slechts 14% neemt deel aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer. Onder grote bedrijven is dat relatief meer dan onder kleine bedrijven.
- De behoefte van bedrijven aan eventuele ondersteuning door de gemeente bij hun bedrijf of bedrijfsvoering ligt het meest op het gebied van ontmoeting met andere ondernemers of ondernemersnetwerken.
- Slechts een klein percentage bedrijven heeft een vast aanspreekpunt binnen de gemeente. Dat varieert van 3% bij 0-1 arbeidsplaats en 10% bij bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen.

- De behoefte aan het hebben van een vast aanspreekpunt varieert van 9% bij bedrijven met 0-1 arbeidsplaats tot 24% bij bedrijven met 10 arbeidsplaatsen of meer.
- De bedrijfsomgeving is op een aantal punten beoordeeld. De respondenten beoordelen de afzonderlijke punten als voldoende tot ruim voldoende. Zo krijgt de bereikbaarheid per fiets krijgt met een gemiddeld rapportcijfer 8,5 de hoogste waardering. De parkeermogelijkheden voor auto's scoort met een gemiddelde van 7,1 het laagst.
- Gemiddeld beoordelen de respondenten de overlast en criminaliteit op een schaal van 1 (niet) tot en met 10 (heel veel) met een gemiddelde score van een 3,67.
- Als de twee belangrijkste verbeterpunten van de gemeente ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving worden genoemd: 'verzorging van de openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti)' en 'preventie overlast en criminaliteit'.



# 1

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### 1.1 achtergrond

In de ondernemerspeiling 2020 is aan steekproef uit het bestand van Zoetermeerse bedrijven gevraagd hun mening te geven over de dienstverlening vanuit de gemeente aan het lokale bedrijfsleven en over het vestigingsklimaat van de gemeente Zoetermeer.

### 1.2 respons

Voor het onderzoek is een steekproef getrokken uit het meest recente KvK bestand (augustus 2020).

Omdat er veel meer kleine dan grote bedrijven in dit bestand zitten is er een gestratificeerde steekproef getrokken op basis van het aantal werkzame personen. Hierbij was de verdeling als volgt: 100% van de meerpersoons bedrijven, en 20% van de bedrijven met <= 1 werkzame persoon.

In totaal omvatte het te benaderen bestand 4366 bedrijven waarvan 1865 bedrijven (43%) met <= 1 werkzame persoon en 2471 bedrijven (57%) met 2 of meer werkzame persoon.

In de respons bestaat 46% uit bedrijven met maximaal 1 werkzame persoon (211 bedrijven) en is 54% (247 bedrijven) afkomstig van meer persoons bedrijven (daarbij heeft 16% van de bedrijven 10 of meer arbeidsplaatsen).

Niet alle bedrijven bleken benaderbaar doordat het adres in de tussentijd was opgeheven/ onbekend was of dat het bedrijf verhuisd was.

In totaal zijn er 458 vragenlijsten geheel ingevuld. Dit is een respons van 10%.

De respons naar grootte van de bedrijven is 10% van de bedrijven met meer dan 1 werkzame persoon (247 v.d. 2471 benaderde bedrijven) en 11% van de bedrijven met <= 1 werkzame persoon (211 van de 1865 benaderde bedrijven).

Worden de retour gekomen brieven (tot en met december) als non respons van het onderzoek afgetrokken dan blijven er 4509 bedrijven over voor de analyse. De respons bedraagt dan 458 van de 4509 bedrijven is 10,2%.

In totaal zijn 522 respondenten met de vragenlijst gestart maar na enkele vragen afgehaakt. De bruto respons van het onderzoek is daarmee 12,2% (552 van 4509 bedrijven). Alle geheel of gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten worden meegenomen in het onderzoek. Bij de resultaten van het onderzoek wordt steeds vermeld op hoeveel respondenten de uitkomsten betrekking hebben.

Ook in 2014 en 2016 zijn er ondernemerspeilingen gehouden. De respons bedroeg in 2014 3,8% (342 van alle 9.039 benaderde ondernemers vulden een volledige vragenlijst in. De bedrijven zijn toen in tegenstelling tot de onderzoeken in 2016 en 2020 maar één keer aangeschreven. Er is geen herinnering gestuurd).

De respons in 2016 was 5,5% (226 van de 4814 aangeschreven ondernemers vulden een volledige vragenlijst in).

De respons in 2020 is dus beduidend hoger dan die in 2014 en 2016.



# 2

## GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

### 2.1 persoonlijk contact

Van de 522 respondenten had 30%, in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek, als ondernemer persoonlijk contact met de gemeente als dienstverlenende organisatie. Twee derde (66%) had geen contact of wist niet meer of ze contact hadden (4%).

Tabel 1. Aantal respondenten dat al of niet als ondernemer persoonlijk contact met de gemeente als dienstverlenende organisatie had (bv. algemene vragen over vergunningen, meldingen openbare ruimte, werving personeel e.d.)

Persoonlijk contact met de gemeente in de afgelopen 12 maanden?	Aantal	In % van het totaal
ja	156	29,9%
nee	345	66,1%
dat weet ik niet meer	21	4,0%
<b>Totaal</b>	<b>522</b>	<b>100,0%</b>

Een indeling naar bedrijfsgrootte laat zien dat van de bedrijven tot en met 1 arbeidsplaats, 20% in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact had met de gemeente. Van de bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen was dat 31% en van bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen 43%. Zie bijlage 1 tabel x1.

In totaal vulden 150 van de 156 respondenten in met welke afdeling ze contact hadden. De meesten (47%) hadden contact met het coronaloket.

Tabel 2. Afdeling waarmee men persoonlijk contact had in de twaalf maanden voor het onderzoek (n=150)

Persoonlijk contact in de afgelopen 12 maanden?	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
Stedelijke Ontwikkeling – team Grondzaken (b.v. koop of huur van grond)	8	5,3%
Stedelijke ontwikkeling - team Economische Zaken (b.v. voor advisering, huisvesting, vestiging of economisch beleid)	9	6,0%
Werkgeversservicepunt Zuid-Holland (b.v. voor werving personeel en begeleiding)	12	8,0%
Ter Zake Het Ondernemershuis (b.v. voor algemene informatie voor ondernemers)	9	6,0%
Ter Zake Het Ondernemershuis (b.v. voor small business – ZZP'ers)	8	5,3%
Vergunningverlening (VVH/Omgevingsbalie)	28	18,7%
Stadsbeheer/ openbare ruimte	17	11,3%
Team belastingen	10	6,7%
14079 coronaloket (b.v. over Tozo 1, Tozo 2, NOW, TOGS of andere corona-gerelateerde zaken)	70	<b>46,7%</b>
Sociaal domein (voor bijvoorbeeld uitkeringen, subsidies, leningen)	11	7,3%
anders, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X2)	31	20,7%
weet ik niet (meer)	5	3,3%

Totaal aantal respondenten: 150

Geen antwoord: 6

De respondenten die persoonlijk contact met de gemeente hadden, gaven gemiddeld een rapportcijfer **6,5** voor dit contact (n=142).

Bedrijven met één arbeidsplaats of minder (n=42) gaven gemiddeld een rapportcijfer **6,7** net als bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen (n=54). Bedrijven met 10 arbeidsplaatsen of meer (n=30) gaven een gemiddeld rapportcijfer **6,2** voor hun contact met de gemeente.

In totaal gaf 29,6% van de respondenten een onvoldoende (rapportcijfer 1 t/m 5), gaf 28,2% een rapportcijfer 6 of 7 en gaf 42,3% een rapportcijfer 8 t/m 10.

De respondenten mochten hun gegeven antwoord toelichten. Respondenten die ontevreden waren (rapportcijfer 5 of lager), gaven in de meeste gevallen een toelichting op hun cijfer.

Tabel 3a. Toelichting op de gegeven rapportcijfers 1 t/m 5 (onvoldoende)

Toelichtende reden op het gegeven rapportcijfers 1 t/m 5	Aantal	In % van het totaal
Mate van deskundigheid	6	14,3%
Snelheid van beantwoording	8	19,0%
Volledigheid van het antwoord	2	4,8%
Iets anders, namelijk: (zie tabel X3a in bijlage 1)	26	61,9%
<b>Totaal</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>

Respondenten die een rapportcijfer 6 of 7 gaven waren vooral tevreden over de snelheid van beantwoording en de mate van deskundigheid.

Tabel 3b. Toelichting op rapportcijfers 6 en 7 (n=40)

Toelichtende reden op het gegeven rapportcijfer 6 of 7	Aantal	In % van het totaal
Mate van deskundigheid	10	25,0%
Snelheid van beantwoording	15	37,5%
Volledigheid van het antwoord	7	17,5%
Iets anders, namelijk: (zie tabel X3b)	8	20,0%
<b>Totaal</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

Respondenten die een rapportcijfer 8 of meer gaven waren vooral zeer positief over de snelheid van beantwoording en de volledigheid van het antwoord dat ze kregen.

Tabel 3c. Toelichting op rapportcijfers 8 t/m 10

Toelichtende reden op de gegeven rapportcijfers 8, 9 of 10	aantal	In % van het totaal
Mate van deskundigheid	11	18,3%
Snelheid van beantwoording	22	36,7%
Volledigheid van het antwoord	18	30,0%
Iets anders, namelijk: (zie tabel X3c in bijlage 1)	9	15,0%
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

## 2.2 telefonisch contact

Van de respondenten die contact met de gemeente hadden, heeft 46% in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens als ondernemer gebeld met 14079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt.

Tabel 4. Aantal respondenten dat al of niet als ondernemer wel eens gebeld heeft met 14 079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt (het GIP) (n=145)

Wel eens als ondernemer gebeld met 14079?	aantal	In % van het totaal
ja	67	46,2%
nee	69	47,6%
dat weet ik niet meer	9	6,2%
<b>Totaal</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>

Bedrijven met minder arbeidsplaatsen bellen relatief meer met het GIP (14079) dan bedrijven met meer arbeidsplaatsen.

Zo belde 55% van de bedrijven tot en met één arbeidsplaats in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens met 14079. Van de bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen deed 46% dat en van bedrijven met 10- of meer arbeidsplaatsen was dat 36% (zie bijlage 1 tabel x4).

Van alle 67 respondenten die telefonisch contact hadden met het GIP via 14079, kan 78% zich het verloop van één of meer gesprekken met het GIP herinneren. Alleen aan deze 52 respondenten zijn verdere vragen voorgelegd over dit contact.

Tabel 5. Aantal en % respondenten dat zich al of niet het verloop van één of meer gesprekken met het GIP kan herinneren (n=66)

Herinnering verloop van één of meer gesprekken?	aantal	In % van het totaal
ja	52	77,6%
nee	15	22,4%
<b>Totaal</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

Alle 52 respondenten is gevraagd aan te geven welke situatie het meest van toepassing was op hun laatste gesprek met het GIP.

Van de ondernemers blijkt 31% direct geholpen te zijn door degene die ze aan de telefoon kregen. In totaal werd 29% doorverbonden naar een andere medewerker van de gemeente. Bij een kwart van de contacten verliep het gesprek minder soepel: 10% moest later zelf terugbellen; 10% werd pas na meer dan twee dagen teruggebeld en 6% hoorde helemaal niets meer.

Tabel 6. Situatie die het meest van toepassing is op het laatste gesprek met het GIP (n=52)

Situatie die van toepassing was op het laatste telefoongesprek met het GIP	aantal	In % van het totaal
Ik werd meteen geholpen door degene die ik aan de telefoon kreeg	16	30,8%
Ik ben doorverbonden naar een andere medewerker van de gemeente	15	28,8%
Ik ben binnen een dag teruggebeld door een medewerker	2	3,8%
Ik ben binnen twee of drie dagen teruggebeld door een medewerker	3	5,8%
Ik ben pas na meer dan drie dagen teruggebeld door een medewerker	2	3,8%
Ik heb zelf later teruggebeld	5	9,6%
Ik moest een afspraak maken met een medewerker	1	1,9%
Ik heb niets meer gehoord	3	5,8%
Anders	3	5,8%
Dat weet ik niet meer	2	3,8%
<b>Totaal</b>	<b>52</b>	<b>100,0%</b>

Bij de stellingen over de medewerkers van het GIP valt op dat de respondenten zeer tevreden zijn over de gastvrijheid van het GIP. Ze beoordelen het GIP op dit punt met een gemiddeld rapportcijfer van een **7,6**. Het minst tevreden is men over de bereikbaarheid van het GIP dat gemiddeld met een **6,4** beoordeeld wordt.

In bijlage 1 tabel X5 staan eventuele toelichtingen op de gegeven rapportcijfers.

Tabel 7. Stellingen over de medewerkers van het GIP:

Stelling:	Gemiddeld rapportcijfer	Totaal aantal respondenten	Geen oordeel
De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)	<b>7,57</b>	48	4
De medewerkers van het GIP zijn deskundig	6,81	49	3
Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.	6,60	47	5
Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door.	6,55	44	8
Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand.	6,37	46	6
Het GIP is betrouwbaar: medewerkers geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.	6,47	43	9

Van de 67 die telefonisch contact hadden met het GIP, hadden er 42 (64%) (ook) in coronatijd contact met het GIP.

Tabel 8. Aantal respondenten dat al of niet als ondernemer in coronatijd (maart-heden/ten tijde van het onderzoek)) wel eens telefonisch contact met de gemeente had over corona-gerelateerde zaken (n=67)

Telefonisch contact in coronatijd?	Aantal	In % van het totaal
ja	42	63,6%
nee	23	34,8%
dat weet ik niet meer	1	1,5%
Subtotaal	66	100,0%
Geen antwoord	1	
Totaal	67	

Gemiddeld beoordelen de 42 respondenten die telefonisch contact hadden in coronatijd het contact met GIP met een rapportcijfer **6,8**.

In totaal geeft 26,2% een oordeel (zeer) ontevreden (rapportcijfer 1 t/m 5) over dit contact. Daarentegen beoordeelt 74% het contact als tevreden tot zeer tevreden (6 t/m 10). In bijlage 1 tabel X6a en X6b zijn de eventuele toelichtingen op de rapportcijfers te vinden.

### 2.3 face-to-face contact

Bijna één op de vijf respondenten (19%) had in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek face-to-face contact met een medewerker van de gemeente. Vier vijfde van de ondernemers had dat niet.

Tabel 9. Aantal respondenten dat als ondernemer face-to-face gesproken heeft met één of meer medewerkers van de gemeente, bijvoorbeeld bij de Omgevingsbalie, Ter Zake Het Ondernemershuis, het Werkgeversservicepunt, accountmanager (n=140)

Face-to-face contact in de afgelopen twaalf maanden?	Aantal	In % van het totaal
ja, namelijk met een medewerker van de afdeling (zie tabel 10):	27	19,0%
nee	113	79,6%
dat weet ik niet meer	2	1,4%
Totaal	142	100,0%

Van de bedrijven tot en met één arbeidsplaats had slechts één bedrijf face-to-face contact. Van de bedrijven met 2-9 arbeidsplaats is dat 22% en van bedrijven met 10 arbeidsplaatsen of meer 36% (Zie bijlage 1 tabel X7).

Tabel 10. Afdeling(en) waarmee men contact had (n=27)

- *Men mocht meer antwoorden geven*

Afdelingen waarmee men face-to-face contact had in de afgelopen 12 maanden?	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
medewerker van:		
• de afdeling Economische Zaken/accountmanager	5	18,5%
• het Werkgeversservicepunt	7	25,9%
• de Omgevingsbalie	4	14,8%
• Ter Zake Het Ondernemershuis	1	3,7%
• de afdeling Vergunningverlening	6	22,2%
• wijkregisseur(s)	1	3,7%
• wijkbeheerder(s)	4	14,8%
• de afdeling Projectmanagement en Vastgoed	1	3,7%
• anders, namelijk:	9	33,3%
*Rob Hofschreuder		
* afdeling onderhoud schoolgebouwen		
* Gerald		
* Werkgeversservicepunt		
* communicatie		
Totaal aantal respondenten: 27		

Tabel 11. Afdeling waarmee men de laatste keer face-to-face contact had (n=26)

Afdeling/medewerker waarmee men de laatste keer face-to-face contact had in de afgelopen 12 maanden?	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
afdeling Economische Zaken/accountmanagers	4	15,4%
het Werkgeversservicepunt	4	15,4%
de Omgevingsbalie	3	11,5%
van Ter Zake Het Ondernemershuis	-	-
de afdeling Vergunningverlening	4	15,4%
wijkregisseur(s)	-	-
wijkbeheerder(s)	4	15,4%
de afdeling Projectmanagement en Vastgoed	-	-
anders, namelijk:	7	26,9%
subtotaal	26	100,0%
geen antwoord	1	
totaal	27	

Van de 26 respondenten die face-to-face contact hadden, konden er 23 zich dit contact wel herinneren en drie niet. Alleen aan de 23 respondenten die zich het contact wel herinnerden, is een aantal stellingen voorgelegd over dit contact. Omdat er slechts 23 respondenten zijn, is er geen uitsplitsing gemaakt van de antwoorden naar afdeling.

Uit de volgende tabel blijkt dat er een grote mate van tevredenheid is over de medewerkers die men sprak. Variërend van een 6,7 voor de snelheid van de medewerkers tot een 8,1 voor hun gastvrijheid.



Tabel 12. Stellingen over de medewerkers die men het laatst face-to-face gesproken heeft

Stelling:	Gemiddeld rapportcijfer	Totaal aantal respondenten	Geen oordeel
De medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)	8,13	23	-
De medewerkers zijn deskundig	7,13	23	-
De medewerkers zijn klantgericht: ze zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.	7,19	21	2
De medewerkers zijn snel: zij beperken de wachttijd, zij geven als het mogelijk is een direct en volledig antwoord	6,73	22	1
De medewerkers zijn goed bereikbaar, door ruime openingstijden en een goede bewegwijzering	6,76	21	2
De medewerkers zijn betrouwbaar. Zij geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.	6,95	20	3

Tabel 13. Algemene toelichting op de gegeven rapportcijfers van tabel 12

- Ik heb meerdere contacten van heel goed naar onvoldoende. Ik kan dat hier niet in kwijt.
- Inhoudelijk zwak
- Initiatief moet vanuit de werkgever komen om contact en afspraken te bevestigen
- Manier op werken, zeker de baliemedewerkers. Zij zijn heel eigenwijs en constant bezig met privé zaak, mobiel pakken en andere zaken bezig terwijl wij nog in gesprek zijn. Heel slecht voorbereiden in corona tijd. Als klanten dragen een mondkapjes en alle baliemedewerkers dragen geen een mondkapje. Slecht voorbeeld. Niet serieus over corona regeling
- Overleggen met de gemeente gaat prima, misschien zouden ze iets minder naar de burgers moeten luisteren en meer naar deskundigen.
- Prima kerel!
- Uiteindelijke (onbevredigende) antwoord heeft lang op zich laten wachten. Bovendien kwam de medewerker veel te laat en kondigde dit pas ruim na het afspraak tijdstip aan.
- Ze beloven heel wat. Waren ook met een paar kandidaten gekomen echter zonder resultaat

#### 2.4 website/digitaal

In totaal maakte één op de drie respondenten, die contact hadden met de gemeente in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek, gebruik van de dienstverlening via de gemeentelijke website en/of van de MijnGemeente App.

Tabel 14. Aantal respondenten dat al of niet als ondernemer in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebruik maakte van dienstverlening via de website van de gemeente Zoetermeer of van de MijnGemeente App (voor een melding openbare ruimte) (n=140)

Gebruik gemaakt van dienstverlening via de website of van de MijnGemeente App?	Aantal	In % van het totaal
ja, van de website	38	27,1%
ja, van de website én de MijnGemeente App	3	2,1%
ja, van de MijnGemeente App	6	4,3%
nee	88	62,9%
dat weet ik niet meer	5	3,6%
Totaal	140	100,0%

Van de bedrijven tot en met één arbeidsplaats maakte 40% gebruik van de dienstverlening via de website van de gemeente Zoetermeer of van de MijnGemeenteApp. Bij bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen is dat 35% en bij bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen: 13%. (Zie tabel x8 in bijlage 1).

Uit tabel 14 blijkt dat er 41 respondenten zijn die gebruik maakten van de gemeentelijke website. Aan hen is gevraagd de website op een aantal punten te beoordelen. De hoogste gemiddelde beoordeling geeft men met een 7,0 aan de betrouwbaarheid van de website. Gemiddeld de laagste beoordeling 6,6 geeft men voor het vinden van de juiste antwoorden op de website op vragen die men heeft of het vinden van de goede verwijzing naar andere informatiebronnen.

Tabel 15. Beoordeling van de gemeentelijke website

Stelling:	Gemiddeld rapportcijfer	Totaal aantal respondenten	Geen oordeel
De website is gebruikersvriendelijk (prettig uiterlijk, makkelijk navigeren)	6,68	41	-
De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen	6,58	40	1
De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten	6,76	41	-
De website werkt snel: (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel.	6,73	40	1
De website is vindbaar en begrijpelijk.	6,68	41	-
De website is betrouwbaar: geeft actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten	7,03	40	1

Tabel 16. Algemene toelichting op de gegeven rapportcijfers van tabel 15

- Aanvraag TOZO kon niet volledig worden aangevraagd binnen het aangegeven tijdsbestek.
- De termen van ambtenaren sluiten niet aan bij wat ik zoek
- De website mag wat strakker/ duidelijker en moderner ogen. Intuïtief webdesign.
- De website van gemeente is duidelijk, snel en 24uur beschikbaar, ik kon alles vinden wat ik nodig had.
- Er is geen beknopt formulier voor aanvraag reclame dit hoeft niet naar mijn mening via een bouw vergunning waar je 80% van de vragen met NVT beantwoord tevens zijn nergens richtlijnen te vinden
- Geen bevestiging van indienen van aanvraag ontvangen. Onduidelijk of het aanvraag goed verzonden is. Moest alsnog telefonisch contact opnemen
- Goed genoeg verlopen
- Ik ben tevreden
- Nee niet 1
- Niet altijd even duidelijk waar je wat kunt vinden. Komt rommelig op me over. Bijvoorbeeld deze enquête is niet terug te vinden op de website.
- Niet overzichtelijk
- Online goed toegankelijk
- Site vind ik totaal niet gebruik vriendelijk, veel zoeken en verplaatsen naar andere pagina's
- Soms is het moeizaam om bijvoorbeeld je grof vuil ophalen te regelen, dan moet ik echt zoeken op de site
- Veel zoekwerk. Kunt nog makkelijker
- Zeer tevreden over digitale communicatie!

# 3

## VESTIGINGSKLIMAAT

### 3.1 (her)huisvesting

Na de vragen over de gemeentelijke dienstverlening is er een aantal vragen gesteld over het vestigingsklimaat in Zoetermeer. Deze vragen zijn aan alle respondenten uit het onderzoek voorgelegd. Op dit punt in de vragenlijst waren er nog 498 respondenten over.

Van deze respondenten heeft 16% zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd (huisvesting) en is 9% in de afgelopen drie jaar binnen Zoetermeer naar een andere locatie verhuisd (herhuisvesting). Meer dan driekwart van de respondenten was langer dan drie jaar gevestigd op dezelfde locatie in Zoetermeer.

In bijlage 1 tabel X9 staat een indeling naar bedrijfsgrootte.

Tabel 17. Aantal en percentage respondenten dat zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd heeft of binnen Zoetermeer naar een andere werklocatie verhuisd is (n=498)

Afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd of verhuisd?	Aantal	In % van het totaal
ja, ik heb me in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd	80	15,8%
ja, ik had al een vestiging in Zoetermeer maar ben in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer naar een andere verhuisd naar een andere locatie	43	8,7%
nee	375	75,5%
Totaal	498	100,0%

Van de respondenten die zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer vestigden of binnen Zoetermeer een ander locatie vonden, kwam meer dan een derde via het eigen netwerk op de hoogte van de mogelijkheden van (her)huisvesting. De meest geraadpleegde bron daarna was de makelaar (27%).

Tabel 18. Wijze waarop men de mogelijkheden van (her)huisvesting in Zoetermeer gevonden heeft (n=118)

- *Men mocht meer antwoorden geven*

Hoe heeft men de mogelijkheid van (her)huisvesting gevonden?	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
Via de website van de gemeente Zoetermeer	8	6,8%
Via contact met een accountmanager van de gemeente Zoetermeer	1	0,8%
Via een andere ondernemer in Zoetermeer	11	9,3%
Via het netwerk waar ik lid van ben	4	3,4%
Via mijn eigen netwerk	40	33,9%
Via de media	3	2,5%
Via de afdeling Projectmanagement en vastgoed	2	1,7%
Via een makelaar	32	27,1%
Op een andere manier, namelijk: (zie tabel X10 in bijlage 1)	32	27,1%

Totaal aantal respondenten: 118

Geen antwoord: 5 respondenten

Van de 118 respondenten die zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer vestigden of herhuisvesting zochten, hebben er 114 ingevuld hoe tevreden ze zijn over de informatie/contacten met de gemeente over (her)huisvesting. In totaal heeft 30% van hen er een mening over en 70% niet.

Er blijken relatief meer (zeer) tevreden (14%) dan (zeer) ontevreden (4%) respondenten over de informatie/ contacten met de gemeente over de (her)huisvesting.

Elk oordeel mocht worden toegelicht.

Een uitsplitsing naar bedrijfsgrootte laat zien dat van de bedrijven met één arbeidsplaats of minder 11% (zeer) tevreden is over de informatie/ contacten met de gemeente over (her)huisvesting. Bij bedrijven van 2-9 arbeidsplaats is 17% hier (zeer) tevreden over en bij bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen zegt 15% hierover (zeer) tevreden te zijn (zie ook bijlage 1 tabel X11).

Tabel 19. Mate van tevredenheid over de informatie/ contacten met de gemeente over (her)huisvesting (n=113)

Mate van tevredenheid over de informatie/ contacten	Aantal	In % van het totaal
zeer tevreden, omdat:	7	6,1%
tevreden, omdat:	9	7,9%
niet tevreden/ niet ontevreden, omdat:	13	11,4%
ontevreden, omdat:	3	2,6%
zeer ontevreden, omdat:	2	1,8%
geen mening, omdat:	80	70,2%
<b>Totaal</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>

**a. zeer tevreden, omdat:**

- De informatie/ contacten snel wordt opgepakt
- Goede contacten
- Huisvesting is inkt bedrijfsrestaurant, koffievoorziening, vergaderruimten
- Ik woon al jaren in Zoetermeer
- They've been very prompt in answering to my questions or helping with my problems (e.g. changing my address).

**b. tevreden, omdat:**

- Duidelijk en makkelijk
- Er wordt altijd naar een passend antwoord gezocht anderszinds doorverwezen naar de juiste bron.
- ik voel me thuis in Zoetermeer, verder geen probleem gehad met huisvesting tot nu.
- Moeizaam contact maar uiteindelijk goed verlopen.
- Niks op aan te merken
- weinig over te melden behalve wijziging NAW

**c. niet tevreden/niet ontevreden, omdat:**

- Geen contact gehad
- Geen gebruik van de gemeente gemaakt.
- Geen gebruik van gemaakt
- Geen informatie nodig gehad
- Ik geen huisvesting heb gezocht of nodig heb gehad
- Ik geen informatie heb ingewonnen.

- Ik heb maar eenmalig contact gezocht/ langs geweest, dat ging over dat ik een batch voor de container wilde hebben om mijn vuil te kunnen deponeren. Jullie konden mij daar niet aan helpen en daar moest ik voor naar mijn verhuurder. En hun stuurde me toen naar jullie. Dus daar heb ik niets meer mee gedaan.
- Niet van toepassing.
- Nog niet ter sprake gekomen

**d. ontevreden, omdat:**

- Blijkt heel serieus, binnen gemeentehuis heel luiheid te zien. niet zo creatief. te veel bezighouden met privé zaak
- Geen proactieve benadering vanuit de gemeente met “welkom” of introductie en aandachtspunten.
- Komen met te veel uitleg waar ik niets aan heb gehad

**e. zeer ontevreden, omdat:**

- Omdat ik vind dat dit jaarlijks uit de KvK moet worden gehaald
- We niet zijn geholpen

**f. geen mening, omdat:**

- Didnt search for any particular information
- Dit onderwerp is voor mij niet van toepassing
- Geen contact over huisvesting met gemeente (16x genoemd)
- Geen ervaring mee
- Geen gebruik
- Geen gebruik gemaakt van de gemeente (4x genoemd)
- Gemeente niet geraadpleegd (2x genoemd)
- Heb niet via de gemeente
- I haven't needed to use it
- Ik heb geen contact gehad met de gemeente naast het inschrijven op ons adres.
- Ik niet bekend ben met diensten van de gemeente m.b.t. huisvesting
- Ik niet ben verhuisd. Ik werk in de zorg en heb geen kantoor nodig, omdat mijn administratie thuis zelf te doen is
- Ik van huis uit werk (2x genoemd)
- Ik weinig met de gemeente te maken heb gehad hierin
- Niet gebruikt
- Niet het idee dat ik hiermee te maken had
- Niet nodig gehad
- Niet van toepassing
- Nooit mee te maken gehad
- Onbekend mee
- Ons bedrijf is gestart onder de vleugels van The Future Group, een collectief van zelfstandige ondernemers waar wij onderdeel van zijn. We hebben hun pand en locatie mogen gebruiken als werk- en correspondentie adres
- Ons hoofdkantoor dit heeft geregeld
- Te weinig ervaring met de gemeente
- Was geen noodzaak tot contact: met name verkoop via webshop
- Was niet van toepassing.
- Weet niet
- Wij hebben de gemeente Zoetermeer niet ingeschakeld voor de herhuisvesting
- Wij zijn sinds 1987 in Zoetermeer

**3.2 drie meest genoemde redenen om voor Zoetermeer te kiezen**

De drie meest gekozen redenen om (opnieuw) voor Zoetermeer te kiezen waren omdat men in Zoetermeer woont (5%) de centrale ligging in de Randstad (27%) en de beschikbaarheid van de juiste locatie/ruimte (22%).

Tabel 20. Redenen om (opnieuw) voor Zoetermeer te kiezen.

- *Men mocht maximaal drie redenen aangeven*

Genoemde redenen om (opnieuw) voor Zoetermeer te kiezen:	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
De centrale ligging in de Randstad	30	<b>27,0%</b>
De beschikbaarheid van de juiste locatie/ ruimte	25	<b>21,6%</b>
De gunstige prijs van de locatie/ ruimte	14	11,7%
De ligging bij het OV (trein, bus, RR)	10	8,1%
Vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer	17	15,3%
De uitstraling van Zoetermeer	1	0,9%
De goede contacten met de gemeente	4	3,6%
De beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt	5	4,5%
Toekomstige uitbreidingsmogelijkheden	3	2,7%
Goede parkeervoorzieningen	6	5,4%
Omdat ik hier woon	64	<b>57,7%</b>
Andere reden, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X13)	13	11,7%

Totaal aantal respondenten: 112

In bijlage 1 tabel X12a t/m X12c zijn de genoemde reden van (her)huisvesting uitgesplitst naar grootte van het bedrijf (aantal arbeidsplaatsen). Uit deze tabel komt naar voren dat voor bedrijven met 0-1 arbeidsplaats(en) 77% gekozen heeft voor Zoetermeer vanwege het feit dat men er woont. Daarnaast zegt 20% van deze kleine ondernemers dat ze voor Zoetermeer kozen vanwege de centrale ligging.

Ook voor bedrijven van 2-9 arbeidsplaatsen blijkt het feit dat men in Zoetermeer woont de meest genoemde reden te zijn om te kiezen voor Zoetermeer (45%). Voor 28% speelt bij de keuze de centrale ligging van Zoetermeer in de Randstad mee en voor 24% de huidige klantenkring/afzetgebied in Zoetermeer.

Voor bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen wordt het meest genoemd als reden om voor Zoetermeer te kiezen: de beschikbaarheid van de juiste locatie/ruimte (53%). Daarna kozen de meesten Zoetermeer voor de centrale ligging in de Randstad. Voor 33% speelde ook het feit mee dat men in Zoetermeer woont.

### 3.3 verhuisbehoefte in de komende drie jaar

Van de respondenten (n=485) overweegt 11% in de komende drie jaar naar een andere werklocatie te verhuizen (7% binnen Zoetermeer en 4% naar buiten Zoetermeer).

Tabel 21. Overweegt men in de komende drie jaar naar een andere werklocatie te verhuizen? (n=485)

Verhuisoeverweging in de komende drie jaar:	Aantal	In % van het totaal
Ja, naar een andere werklocatie binnen Zoetermeer	34	7,0%
Ja, naar een andere werklocatie buiten Zoetermeer	21	4,3%
Nee	345	71,1%
Weet niet	85	17,5%
Totaal	485	100,0%

Een uitsplitsing naar bedrijfsgrootte (aantal arbeidsplaatsen) laat zien dat de verhuisbehoefte relatief het hoogst is bij bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen. Van deze bedrijven zoekt 10% een

andere werklocatie binnen Zoetermeer en 6% een locatie buiten Zoetermeer. Twee derde (66%) van deze bedrijven heeft geen verhuisplannen.

Bij bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen zoekt 6% een andere werklocatie in Zoetermeer en 4% een andere werklocatie buiten Zoetermeer. In totaal heeft 71% van deze bedrijven geen verhuisplannen.

Van de kleine bedrijven (0-1 arbeidsplaats) zegt 78% geen verhuisplannen te hebben en geeft 14% aan het niet te weten (zie bijlage 1 tabel X14).

### 3.4 netwerk(en)

Het merendeel van de ondernemers uit het onderzoek neemt niet deel aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer (86% niet). De niet deelnemers mochten toelichten waarom dat zo is. In bijlage 1 tabel 8b staat een overzicht van de genoemde redenen om niet deel te nemen. In tabel X8a in bijlage 1 staat aan welke ondernemersnetwerken de ondernemers die wel deelnemen (14%) deelnemen.

Tabel 22. Aantal en percentage ondernemers dat al of niet deelneemt aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer (n=480)

Deelname aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer?	Aantal	In % van het totaal
Ja, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X15a)	68	14,2%
Nee, omdat: (zie bijlage 1 tabel X15b)	412	85,8%
Totaal	480	100,0%

Een indeling naar grootteklasse laat zien dat van de bedrijven met 10 arbeidsplaatsen of meer bijna een kwart (24%) deelneemt aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer. Bij de bedrijven in de grootteklasse 0-1 en 2-9 arbeidsplaatsen is dat respectievelijk 10% en 17%. (zie tabel X16 in bijlage 1).

### 3.5 eventuele ondersteuning door de gemeente

Als gevraagd wordt hoe de gemeente ondernemers (nog meer) zou kunnen ondersteunen bij het bedrijf of de bedrijfsvoering dan zegt 45% daar geen behoefte aan te hebben of weet het niet (15%). Meest gewenste vorm van ondersteuning is de ontmoeting met andere ondernemers of ondernemersnetwerken (14%).

In bijlage 1 tabel X17a tot en met tabel X17c staat een uitsplitsing van de behoefte aan ondersteuning naar bedrijfsgrootte.

Tabel 23. Genoemd gebied waarop de gemeente Zoetermeer de respondent (nog meer) zou kunnen helpen of ondersteunen bij zijn/haar bedrijf(svoering) (n=473)

▪ *Men mocht meer antwoorden geven*

Op welk gebied zou de gemeente Zoetermeer u (nog meer) kunnen helpen of ondersteunen bij uw bedrijf(svoering) of waar heeft u behoefte aan?	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
- Ontmoeting met andere ondernemers en ondernemersnetwerken	68	14,4%
- Toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie	61	12,9%
- Informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	48	10,1%
- Inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	38	8,0%
- Begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (WGSP – WerkgeversServicepunt Zuid Holland Centraal)	22	4,7%
- Onderwijs en arbeidsmarkt; mogelijkheden zoals omscholing e.d.	18	3,8%
- Opzet parkmanagement (gezamenlijk beheer en onderhoud van de openbare ruimte op een bedrijventerrein)	23	4,9%
- Een vast aanspreekpunt binnen de gemeente	49	10,4%
- Iets anders, namelijk:	46	9,7%
- Niets (is goed zo)	212	44,8%
- Weet niet	72	15,2%

Totaal aantal respondenten: 473

### 3.6 aanspreekpunt binnen de gemeente

Slechts 4% van de respondenten zegt een vast aanspreekpunt binnen de gemeente te hebben. In totaal heeft 13% dat nu niet maar heeft daar wel behoefte aan. De overige respondenten hebben hier geen behoefte aan (69%) of weten het niet (14%).

Tabel 24. Aantal en percentage respondenten dat al of niet een vast aanspreekpunt binnen de gemeente heeft (n=472)

Vast aanspreekpunt:	Aantal	In % van het totaal
ja	23	4,4%
nee, maar daar is wel behoefte aan	61	12,9%
nee, daar is geen behoefte aan	324	68,6%
weet niet	64	13,6%
<b>Totaal</b>	<b>472</b>	<b>100,0%</b>

Van de bedrijven met 0-1 arbeidsplaatsen heeft 3% een vast aanspreekpunt binnen de gemeente. In totaal zou 9% van deze bedrijven een vast aanspreekpunt willen.

Van de bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen heeft 5% een vast aanspreekpunt en zegt 14% dat te willen hebben.

Van de bedrijven met 10 arbeidsplaatsen of meer heeft 10% een vast aanspreekpunt en zegt 24% daar behoefte aan te hebben (Zie ook bijlage 1 tabel X18)



Van de respondenten die behoefte hebben aan een vast aanspreekpunt binnen de gemeente zou 53% graag zien dat de gemeente daarvoor met hen contact opneemt. In totaal gaat het om 31 respondenten. Hiervan is een naam, telefoonnummer en emailadres bekend en aan de afdeling doorgegeven.

Tabel 25. Aantal en percentage respondenten dat al of niet wil dat contact wordt opgenomen (n=61)

Contact?	Aantal	In % van het totaal
Ik neem zelf contact op (via 14079)	29	48,3%
Ik wil graag dat u met mij contact opneemt	31	52,7%
Subtotaal	60	100,0%
Geen antwoord	1	
Totaal	61	

### 3.7 beoordeling bedrijfsomgeving

Aan het einde van het onderzoek is een aantal waarderingsvragen over de bedrijfsomgeving voorgelegd. De beoordeling van de bedrijfsomgeving is weergegeven in rapportcijfers van 1 (zeer slecht) t/m 10 (zeer goed). In de volgende tabel staat de gemiddelde waardering voor de verschillende onderdelen die beoordeeld zijn.

De bereikbaarheid per fiets krijgt met een gemiddeld rapportcijfer 8,5 de hoogste waardering. De parkeermogelijkheden voor auto's scoort met een gemiddelde van 7,1 het laagst maar dat is nog steeds een meer dan voldoende beoordeling.

Tabel 26. Beoordeling van verschillende aspecten van de bedrijfsomgeving

Waardering voor:	Gemiddeld rapportcijfer	Totaal aantal respondenten	Geen oordeel
de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting)	7,18	410	55
de veiligheid in de bedrijfsomgeving	7,17	406	59
de bereikbaarheid met het OV	7,42	397	68
de bereikbaarheid per auto	8,26	421	39
de bereikbaarheid per fiets	8,46	413	47
de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	7,70	343	117
de parkeermogelijkheden voor auto's	7,14	411	49

In bijlage 1 tabel X19 staat een vergelijking van bovenstaande beoordelingen met die uit de ondernemerspeilingen 2014 en 2016. Uit de vergelijking blijkt dat alle aspecten uit 2020 een hogere gemiddelde beoordeling krijgen dan die in de twee voorgaande peilingen.

### 3.8 ervaren overlast en/of criminaliteit

Aan alle respondenten is vervolgens gevraagd aan te geven in hoeverre ze op hun bedrijfslocatie te maken hebben met overlast en/of criminaliteit. In totaal vulden 460 respondenten een antwoord in. Van hen zei 68 aan het niet te weten.

De overige 392 respondenten gaven een gemiddelde beoordeling **3,67** op een schaal van 1 (niet) t/m 10 (heel veel).

Tabel 27. Gegeven beoordeling voor de ervaren overlast en/of criminaliteit

Oordeel over de ervaren overlast en/of criminaliteit op de bedrijfslocatie	Aantal	In % van het totaal
1 (niet)	119	30,4%
2	51	13,0%
3	53	13,5%
4	32	8,2%
5	27	6,9%
6	36	9,2%
7	32	8,2%
8	28	7,1%
9	9	2,3%
10 (heel veel)	5	1,3%
Subtotaal	392	100%
Weet niet	68	
Totaal	460	
Gemiddeld: 3,67		

### 3.9 eventuele verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving

Een aantal respondenten gaf nog (eventuele) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving mee aan de gemeente in het onderzoek. De twee meest genoemde punten zijn de verzorging van de openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti – genoemd door 25%) en preventie overlast en criminaliteit (door 21% genoemd).

Tabel 28. Genoemde verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving voor de gemeente

- *Men mocht meer antwoorden geven*

Welke (eventuele) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving wilt u de gemeente meegeven?	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
Ruimte voor expansie	24	5,2%
Kwaliteit openbare ruimte (inrichting, voorzieningen)	82	17,9%
Preventie overlast en criminaliteit	95	20,7%
Hoogte milieucategorie (eisen aan geluid, geur, stof en gevaar)	21	4,6%
Aanpak leegstand	45	9,8%
Bereikbaarheid met auto	20	4,4%
Bereikbaarheid met ov	32	7,0%
Parkeergelegenheid (auto, fiets)	85	18,5%
Verkeersveiligheid/ overlast verkeer	36	7,8%
Ruimte voor laden en lossen	37	8,1%
Verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti etc.)	116	25,3%
Geen	178	38,8%
Totaal aantal respondenten: 459		

# 4

## BEDRIJFSKENMERKEN

### 4.1 Sector waarin bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief is

In dit hoofdstuk komen de bedrijfskenmerken van de ondernemers uit het onderzoek aan bod. In het onderzoek zijn 552 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 459 ondernemers over.

De meesten van hen zijn werkzaam in de zakelijke dienstverlening (16%) zoals uit de volgende tabel naar voren komt. Meest genoemde sector daarna is de gezondheids- en welzijnszorg (14%). Bijna een kwart vulde een overig antwoord in. In bijlage 1 tabel X20 staat een overzicht van deze antwoorden.

Tabel 29. Genoemde sector waarin de bedrijfsvestiging of het bedrijf hoofdzakelijk actief is (n=459)

Sector:	Aantal	In % van het totaal
Financiële dienstverlening	22	4,8%
Zakelijke dienstverlening (business to business)	72	15,7%
Beheer/ bemiddeling onroerend goed	11	2,4%
Vervoer en opslag	12	2,6%
Informatie en communicatie (ICT)	30	6,5%
Handel en logistiek	10	2,2%
Groothandel	18	3,9%
Detailhandel	41	8,9%
Gezondheids- en welzijnszorg	62	13,5%
Onderwijs	12	2,6%
Horeca en toerisme	24	5,2%
Bouw(nijverheid) (inclusief installatie)	16	3,5%
Landbouw, bosbouw en visserij	4	0,9%
Cultuur, sport en recreatie	18	3,9%
Overig, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X20)	107	23,3%
Totaal	459	100%

### 4.2 Aantal arbeidsplaatsen

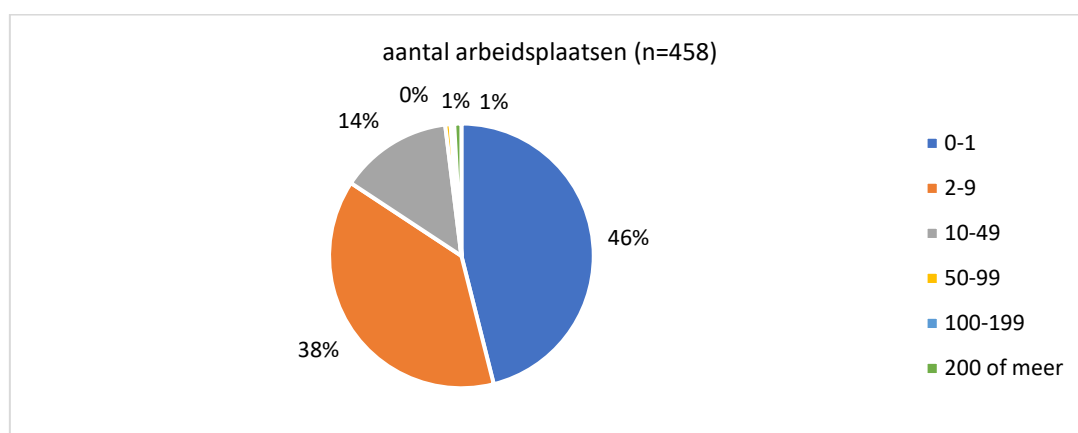
Iets minder dan de helft van de bedrijven uit het onderzoek (46%) heeft 0-1 arbeidsplaats.

Daarnaast heeft 38% van de bedrijven 2-9 arbeidsplaatsen.

Tabel 30. Aantal arbeidsplaatsen dat bedrijf(svestiging) omvat op dit moment (in Fte's) inclusief ondernemer zelf (n=458)

Aantal arbeidsplaatsen	Aantal	In % van het totaal
0-1	211	46,1%
2-9	175	38,2%
10-49	63	13,8%
50-99	3	0,7%
100-199	2	0,4%
200 of meer	4	0,9%
Subtotaal	458	100,0%
Geen antwoord	64	
Totaal	522	

Grafiek 1. Aantal arbeidsplaatsen van de bedrijven uit het onderzoek (n=458)



#### 4.3 typering bedrijfslocatie

In totaal werkt 30% van de ondernemers uit het onderzoek vanuit huis (in een woonwijk). Iets minder dan een vijfde van de ondernemers (19%) verricht de bedrijfsactiviteiten vanaf een bedrijventerrein. Daarnaast verricht 15% activiteiten die niet locatie gebonden zijn (bv. ambulanten) en werkt 11% vanuit de binnenstad of een centrumlocatie.

Tabel 31. Locatie waar de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaatsvinden (n=457)

Locatie van de bedrijfsactiviteiten:	Aantal	In % van het totaal
Bedrijventerrein	86	18,8%
Binnenstad-/centrumlocatie	48	10,5%
Buitengebied (buiten de bebouwde kom)	13	2,8%
b-locatie	9	2,0%
aan huis (in een woonwijk)	135	29,5%
aan de rand van het centrum	20	4,4%
activiteiten zijn niet locatie gebonden (bv. ambulanten)	68	14,9%
anders, namelijk:	78	17,1%
Totaal	457	100%

De meeste bedrijven uit het onderzoek zijn werkzaam in/vanuit Rokkeveen (17%), Oosterheem (14%) en Centrum (12%).

Tabel 32. Wijk/buurt van bedrijf(svestiging) (n=457)

Locatie van de bedrijfsactiviteiten:	Aantal	In % van het totaal
Centrum	54	11,8%
Meerzicht	34	7,4%
Buytenwegh	15	3,3%
De Leyens	20	4,4%
Seghwaert	29	6,3%
Noordhove	21	4,6%
Rokkeveen	81	17,7%
Oosterheem	66	14,4%
Industriegebied (o.a. Lansinghage)	66	5,3%
Buitengebied	5	1,1%
Overig	66	14,4%
Totaal	457	100%

#### 4.4 typering bedrijfspand

De meeste ondernemers (40%) typeren hun bedrijfspand als woonlocatie gebonden (aan huis). Daarna typeren de meesten (16%) hun bedrijfspand als bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor) of als kantoorruimte (11%).

Tabel 33. Typering bedrijfspand is hoofdzakelijk te typeren als: (n=456)

Locatie van de bedrijfsactiviteiten:	Aantal	In % van het totaal
Winkelruimte	34	7,5%
Bedrijfsverzamelgebouw	30	6,6%
Kantoorruimte	50	11,0%
Bedrijfsruimte (eventueel in combinatie met kantoor)	73	16,0%
Onderwijsruimte	4	0,9%
Praktijkruimte	29	6,4%
Horecapand	17	3,7%
Woonlocatie gebonden (aan huis)	184	40,4%
Anders, namelijk: ..	35	7,7%
Totaal	456	100%

#### 4.5 aantal jaren bedrijf in Zoetermeer

Bijna 40% van de bedrijven uit het onderzoek is al 15 jaar of langer in Zoetermeer gevestigd.

Tabel 34. Aantal jaren dat bedrijf(svestiging) zich reeds in Zoetermeer bevindt (n=456)

Aantal arbeidsplaatsen:	Aantal	In % van het totaal
Korter dan 1 jaar	21	4,6%
1 tot 5 jaar	103	22,6%
5 tot 10 jaar	83	18,2%
10 tot 15 jaar	61	13,4%
15 jaar of langer	178	39,0%
n.v.t.	10	2,2%
Totaal	456	100%

#### **4.6 tenslotte**

Aan het einde van de vragenlijst was het nog mogelijk opmerkingen ten aanzien van de vragenlijst te geven of algemene opmerkingen. In bijlage 1 tabel X21 staat hiervan een overzicht

## BIJLAGE 1. TABELLEN

Tabel X1. Persoonlijk contact dat men al of niet als ondernemer had in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek naar bedrijfsgrootte

Persoonlijk contact met de gemeente gehad in de afgelopen 12 maanden?	0-1 arbeidsplaats	2-9 Arbeidsplaatsen	10 of meer arbeidsplaatsen	In % van het totaal
ja	19,9%	31,4%	43,1%	29,9%
nee	77,7%	65,1%	51,4%	66,1%
dat weet ik niet meer	2,4%	3,4%	5,6%	4,0%
Totaal	100% (n=211)	100% (n=175)	100% (n=72)	100% (n=522)

Tabel X2. Andere afdeling waar men contact mee had, namelijk:

- Aankoop van werk
- Afdeling communicatie/ interne communicatie
- Afvalverwerking, ophalen oud papier
- Bewijs van gedrag
- BNI Zoetermeer --> op de Dag van de Ondernemer
- Burgerzaken
- De Binnenbaan
- GGD
- Handhaving
- Heb diverse mails gestuurd maar nooit reactie
- ICT vacatures
- Ingesproken bij de raad
- I.v.m. werkzaamheden aan het schoolgebouw
- Jeugdzorg
- Kinderopvang
- Contacten met Xiamen m.b.t. verschepping beschermingsmiddelen gezondheidszorg
- Milieu-inspectie
- Netwerkgeregisseur jeugd
- Opvragen akten
- Overleg familie E Raad voor rechtsbijstand
- Politieke partij
- Telefonisch info gevraagd voor een client of de corona ondersteuning belast is.
- Uitkering zzp
- Uitstel van betaling gemeente belastingen
- Vergunning horeca
- Verzoek voor noodkap van boom op industrieterrein, Geen idee welke afdelingen daar mee bezig zijn.
- VOG
- Vraag was of venten vergunning plichtig is. Vond het antwoord in website. (Antwoord: nee, ook niet onder coronaregels)
- Vuilinzameling
- WMO
- Ziekenhuis

Tabel X3a. Ander reden om een rapportcijfer 1 t/m 5 te geven: iets anders, namelijk:

- 1e telefonisch contact uiterst vriendelijk echter volstrekt ambtelijk gedrag en geen verantwoording nemen
- De gemeente haalt over de rug van ondernemers extreem hoge belasting (OZB) binnen. Er wordt bijzonder weinig aan oplossingen gewerkt.
- De gemeente heeft zoveel werkloze. Wij willen mensen opleiden/omscholen voor de zorg.
- De manier waarop je behandeld wordt. Onnodig veel stukken worden opgevraagd die niet ter zake doen. En de toon, alsof je bij voorbaat verdacht wordt van fraude. Voelt heel vervelend. En vervolgens ook meerdere keren nog achter alles zelf aanzitten.
- De regeling werd eerst in Rotterdam geregeld en vervolgens toch in Zoetermeer, wij zijn 7 weken aan het lijntje gehouden. Erg triest allemaal en de medewerkers konden niet anders maar de managers zijn verantwoordelijken drukken hun snor.
- Doel is ondergesneeuwd door de regels van de gemeente
- Duurt erg lang helaas
- Enthousiaste ambtenaar die niks kan betekenen
- Er was totaal geen begrip er werd gedaan of dat alles business as usual was en het kwam op mij over of dat we de kluit aan t belazeren waren zeer onprofessioneel weinig op maat en zeker geen inlevingsvermogen laat staan begrip pas nadat ik mijn verhaal kon gaan vertellen poetsen ik de aanname die mij werd aangepaard weg tussen de oren van de dienstdoende ambtenaar ... Gaf mij het idee dat er onvoorbereid gebeld werd en dat het tegendeel welke ik heb mogen formuleren op de stelling (zoals de ambtenaar mij wist te vertellen) dat de 'horeca weer booming' was en dat er eigenlijk niets aan de hand zou zijn en dat we de door onze spaarzaam verworven Tozo regeling wel weer konden terug gaan betalen ... iets wat waar we gelukkig ons levensonderhoud en het bestaan van ons bedrijf mee hebben weten te voorzien van een kleine maar welke inkomstenbron ... Uiteindelijk is het allemaal goed op zijn pootjes terecht gekomen ...
- Gebrek aan meedenken en hulp, zowel voor ons bedrijf als voor onze klanten in deze moeilijke tijden door corona
- Gemeente is zeer slecht bereikbaar omdat er niet doorverbonden kan worden wegens thuiswerken. Het directe contact is verder goed!
- Helemaal niks omdat niet de juiste persoon in de juiste plaats zit van de gemeente daarom alles is verkeerd gegaan
- Herhaalde gestelde vraag van mijn accountant over openstaande betalingen over 2016 en 17 in het sociale domein blijven onbeantwoord.
- Het doorschuifstelsel. Het ervan af willen maken.
- Ik werd van de kast naar de muur gestuurd uiteindelijk na vele pogingen kreeg ik wat informatie en nog heb ik heel lang moeten wachten op een reactie.
- Ik zou terug gebeld worden, maar nooit een antwoord gekregen.
- In de brief wordt aangegeven te bellen. En bij bellen wordt er gezegd mailen lekker makkelijk !!
- Kastje en muur; poppenkast;
- Niet alleen de snelheid en uiteindelijk in contact kunnen treden met de juiste persoon maar vooral de kwaliteit van het antwoord. Men had duidelijk geen zin het onderwerp serieus te behandelen
- Niet te bereiken en site was verwarrend
- Nooit iets gehoord op de aanvraag voor bijzondere bijstand. In februari of maart aangevraagd.
- Slordig werk
- Vriendelijkheid en behulpzaamheid
- Wantrouwen door diverse complicaties
- Ze waren mijn dossier vergeten dus moest elke keer zelf contact zoeken



Tabel X3b. Ander reden om een rapportcijfer 6 t/m 7 te geven: iets anders, namelijk:

- Bij vergunningaanvraag voor verbouwing is maatwerk noodzakelijk, maar het uitgangspunt is standaardwerk en dat kan niet bij een pand uit de 16e eeuw. Verder zeer tevreden over meldingen voor openbare ruimte en TOZO regeling.
- De antwoorden op onze vragen waren niet volledig maar dat nemen wij de mensen niet echt kwalijk...het zijn ook voor de ambtenaren rare tijden. we zijn eruit gekomen
- De toon
- De TOZO aanvraag liep eerst heel vlot, en daarna heb ik er meermaals achteraan moeten bellen, uiteindelijk is alles wel geregeld, maar had veel efficiënter gekund.
- Inhoudelijk niet eens
- Vlot antwoord, niet helemaal precies op de gestelde vraag, maar ik kon er mee verder

Tabel X3c. Ander reden om een rapportcijfer 8 t/m 10 te geven: iets anders, namelijk:

- Aanvragen hulpmiddelen voor cliënten in de thuisituatie en ondersteuning Tozo
- Er stond een voertuig geruime tijd voor ons pand, hier is in totaal 3 keer contact over opgenomen n.a.v. Advies van de politie. Na ongeveer 1,5 maand na eerste telefoontje is er actie ondernomen door het voertuig te verwijderen
- Harold heeft mij persoonlijk op de zaak geholpen met het invullen van de Tozo2 regeling!!
- Natuurlijk is het te verwachten het te verwachten dat ambtenaren thuis werken. Maar als je iemand belt met een vraag en het antwoord is; wilt u een mailtje sturen... Dan valt dat toch een beetje tegen. Terugbellen kan ook...
- Nieuwe burgemeester heeft direct opgepakt
- Professioneel contact, duidelijke afspraken en corona prof
- Tozo 1 ging goed Tozo 2 kreeg ik problemen met uitbetalen vanuit de gemeente
- Vriendelijkheid! Bereidheid om iets uit te zoeken met een hele prettige uitstraling via de telefoon.

Tabel X4. Aantal en percentage respondenten dat wel eens als ondernemer heeft gebeld met 14079 naar bedrijfsgrootte

Wel eens als ondernemer gebeld met 14079?	0-1 arbeidsplaats	2-9 Arbeidsplaatsen	10 of meer arbeidsplaatsen	In % van het totaal
ja	54,8%	45,5%	35,5%	46,2%
nee	40,5%	45,5%	64,5%	47,6%
dat weet ik niet meer	4,8%	9,1%	-	6,2%
Totaal	100% (n=42)	100% (n=55)	100% (n=31)	100,0% (n=145)

Tabel X5. Algemene toelichting op de gegeven rapportcijfers over het GIP

- Alles wat nieuw is wat betreft Covid regels en aanvragen. Veel wisten niet wanneer of hoelang een aanvraag duurde en status etc. Ze hielpen wel waar ze konden.
- Altijd zelf goed formuleren en doorvragen.
- Antwoorden kunnen door de drukte/overbelasting niet snel gegeven worden, nieuw contactmoment is noodzakelijk.
- De keren dat ik contact had moest ik altijd ergens naartoe mailen of een ander nummer bellen.
- De medewerker was vriendelijk. Alleen het antwoord wat ik kreeg daar kon ik niets mee. Ik moest mijn vraag per mail stellen. Dus het was een kort en bondig antwoord, maar niet wat ik wilde horen.

- Eerste telefonisch contact komt moeizaam tot stand door thuiswerkers bij gemeente. Vaak gaan we dan maar over tot mailen, wat uiteraard langer duurt.
- Gewoon goed.
- Het duurde lang, werden niet teruggebeld en alleen maar loze beloftes.
- Het verschilt van medewerker tot medewerker. Ik heb in ieder geval één nare ervaring welke mij nog zeer goed op het netvlies staat en mijn vertrouwen flink geschaad heeft.
- Ik heb in mijn gevoel voldoende informatie gekregen op mijn vragen.
- Ik ben zeer zeer tevreden.
- Ik heb 1x contact gehad en toen werd ik doorgestuurd naar gemeente Rotterdam (TOZO) Uiteindelijk na een aantal weken gebeld door de gemeente Zoetermeer (onbekend welk plein) die de TOZO zelf gingen regelen. Dit was snel geregeld. Super fijn!
- Medewerkers vaak afwezig en een of twee dagen werkzaam waarop alsnog afwezig. Geen antwoord op vragen.
- E-mails worden niet beantwoorden.
- Mijn ervaring is dat het vrij traag gaat voordat ik de juiste persoon/ afdeling te pakken krijg.
- Omdat de medewerkers vanuit huis werken konden ze niet bij al mijn gegevens waardoor er meerdere keren heen en weer gebeld totdat er een leidinggevende eindelijk de doorslag kon geven.
- Snelle en accurate hulp, advies en begeleiding.
- Soms toch 2x mijn verhaal moeten vertellen en 2 weken wachten op antwoord is natuurlijk veel te lang.
- Vind ik hoog genoeg.
- We nemen het de mensen niet kwalijk omdat zij op onze vragen meestal het antwoord niet weten...dat komt door de Corona situatie...onze vragen gaan dan ook wel iets verder dan de standaard vragen...bv over de Tozo en onduidelijkheden...maar nogmaals we nemen het ze niet kwalijk.
- Wordt soms te veel doorverbonden.
- Ze antwoorden ook niet direct. Overleggen.
- Ze waren heel onvriendelijk.
- Zeer slecht geholpen als startende ondernemer in corona tijd. De medewerkers welke ik heb gesproken hebben me laten bungelen, geen kennis van zaken/ geen medeleven, niet goed luisteren, onjuistheden door te geven ect. Nog nooit in m'n leven zo slecht behandeld.

Tabel X6a. Eventuele toelichting op de onvoldoende rapportcijfers 1 t/m 5 over de telefonische bereikbaarheid van het GIP

- Alle mij bekende nummers gebeld tot de Boa toe. Politie e.d. alleen doorverwijzing naar website waar het niet duidelijk opstond. Na dagen kwam sportloket met een verduidelijking.
- De overheid heeft de Tozo regeling aan de gemeente overgelaten maar de gemeente heeft niet (genoeg) expertise in huis om deze regeling goed uit te voeren.
- Echt kansloos, maar echt de gemeente met de verantwoordelijke wethouders en managers.
- Ik heb heel lang moeten wachten waar ik op dat moment recht op had. En ben heel onvriendelijk geholpen.
- In eerste instantie na enkele dagen antwoord. In tweede instantie niets meer vernomen van de afdeling.
- Nogmaals, ik werd niet gehoord, beticht van onwaarheden, slecht geholpen, aan mijn lot overgelaten, geen kennis van zaken, uitspraken welke kant nog wal raken.
- Ronduit slecht.

Tabel X6b. Eventuele toelichting op voldoende rapportcijfers 6 t/m 10 telefonische bereikbaarheid van het GIP

- Contact was goed...kennis minder maar dat is logisch.
- Duidelijke uitleg en direct per vertrouwelijke mail stand van zaken/ status.
- Goed persoonlijk geholpen.
- Ik heb duidelijk antwoord gekregen op mijn vragen.
- Mijn aanvraag voor de TOZO regeling was niet goed verwerkt, maar de medewerker heeft mij hier doorheen geholpen en de aanvraag alsnog goed verwerkt.
- Moeilijk bereikbaar, wel vriendelijk en deskundig antwoord.
- Meermaals moeten bellen voor eindresultaat.

Tabel X7. Aantal en percentage respondenten dat wel eens als ondernemer in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek face-to-face gesproken heeft met één of meer medewerkers van de gemeente naar bedrijfsgrootte

Wel eens als ondernemer face-to-face gesproken met één of meer medewerkers van de gemeente?	0-1 arbeidsplaats	2-9 Arbeidsplaatsen	10 of meer arbeidsplaatsen	In % van het totaal
ja	2,4%	21,8%	35,5%	19,0%
nee	95,2%	76,4%	64,5%	79,6%
dat weet ik niet meer	2,4%	1,8%	-	1,4%
Totaal	100% (n=42)	100% (n=55)	100% (n=31)	100,0% (n=145)

Tabel X8. Aantal respondenten dat al of niet als ondernemer in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebruik maakte van dienstverlening via de website van de gemeente Zoetermeer of van de MijnGemeente App voor een melding openbare ruimte naar bedrijfsgrootte

Gebruik gemaakt van dienstverlening via de website of van de MijnGemeente App?	0-1 arbeidsplaats	2-9 Arbeidsplaatsen	10 of meer arbeidsplaatsen	In % van het totaal
ja, van de website	<b>35,7%</b>	<b>34,5%</b>	<b>9,7%</b>	<b>27,1%</b>
ja, van de website én de MijnGemeente App	<b>4,8%</b>	-	<b>3,2%</b>	<b>2,1%</b>
ja, van de MijnGemeente App	7,1%	5,5%	-	4,3%
nee	50,0%	56,4%	80,6%	62,9%
dat weet ik niet meer	2,4%	3,6%	6,5%	3,6%
Totaal	100% (n=42)	100% (n=55)	100% (n=31)	100,0% (n=145)

Tabel X9. Aantal en percentage respondentent dat zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd heeft of in de afgelopen drie jaar binnen Zoetermeer naar een andere werklocatie verhuisd is.

In de afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd of verhuisd naar een andere werklocatie binnen Zoetermeer?	0-1 arbeidsplaats	2-9 Arbeidsplaatsen	10 of meer arbeidsplaatsen	In % van het totaal
ja, ik heb me in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd	18,5%	13,1%	12,5%	16,1%
ja, ik had al een vestiging in Zoetermeer maar ik ben in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer naar een andere locatie verhuisd	4,3%	13,1%	8,3%	8,6%
nee	77,3%	73,7%	79,2%	75,3%
Totaal	100% (n=211)	100% (n=175)	100% (n=72)	100,0% (n=498)

Tabel X10. Andere manier waarop men de mogelijkheden van (her)huisvestiging in Zoetermeer gevonden heeft

- Aankoop panden van de gemeente voor zorginstelling.
- Bedrijf stond ingeschreven op het adres van zoon/medefirmant. Hij is verhuisd en bedrijf is ingeschreven op mijn adres.
- Ben bij mijn vrouw gaan wonen
- Een winkelier uit winkelcentrum Noordhove gaf mij het telefoonnummer van de verhuurder.
- Eigen vastgoed
- Er is gekozen voor werk vanuit het woonhuis
- Funda /Fundainbusiness (4x genoemd)
- Had al activiteiten op hetzelfde adres
- Had nog een leeg adres hier.
- Ik ben mijn onderneming in 2019 gestart op mijn privé adres.
- Ik werk vanuit huis/mijn eigen huis (5x genoemd)
- Ik woon al 20 jaar in Zoetermeer en heb een eenmanszaak bij de KvK ingeschreven.
- Internet
- Mijn bedrijf heb ik in april 2018 opgericht, ik woonde al in Zoetermeer en werk nu van huis uit
- Niet, wist niet dat ik het moest doorgeven
- Terug verhuisd naar Zoetermeer
- Via de eigenaar van WC Rokkeveen
- Via kennis (2x genoemd)
- Werkplaats op eigen terrein, werkplaats aan huis.
- Woonnet Haaglanden.
- Zelf aan het zoeken geweest

Tabel X11. Mate van tevredenheid over de informatie/ contacten met de gemeente over (her)huisvesting naar bedrijfsgrootte

Mate van tevredenheid over de informatie/ contacten	0-1 arbeidsplaats	2-9 Arbeidsplaatsen	10 of meer arbeidsplaatsen	In % van het totaal
zeer tevreden, omdat:	6,3%	6,5%	6,7%	6,1%
tevreden, omdat:	4,2%	10,9%	13,3%	7,9%
niet tevreden/ niet ontevreden, omdat:	14,6%	13,0%	-	11,4%
ontevreden, omdat:	2,1%	4,3%	-	2,6%
zeer ontevreden, omdat:	-	2,2%	6,7%	1,8%
geen mening, omdat:	72,9%	63,0%	73,3%	70,2%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b> (n=48)	<b>100%</b> (n=46)	<b>100%</b> (n=15)	<b>100,0%</b> (n=114)

Tabel X12a. genoemde reden om voor Zoetermeer te kiezen bij (her)huisvesting (bedrijven van 0-1 arbeidsplaatsen) (n=48)

- *Men mocht maximaal drie redenen aangeven*

Genoemde redenen om (opnieuw) voor Zoetermeer te kiezen:	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
De centrale ligging in de Randstad	10	20,8%
De beschikbaarheid van de juiste locatie/ ruimte	6	12,5%
De gunstige prijs van de locatie/ ruimte	3	6,3%
De ligging bij het OV (trein, bus, RR)	3	6,3%
Vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer	5	10,4%
De uitstraling van Zoetermeer	1	2,1%
De goede contacten met de gemeente	3	6,3%
De beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt	-	-
Toekomstige uitbreidingsmogelijkheden	2	4,2%
Goede parkeervoorzieningen	2	4,2%
Omdat ik hier woon	37	<b>77,1%</b>
Andere reden, namelijk: .	3	6,3%

Totaal aantal respondenten: 48

Tabel X12b. genoemde reden om voor Zoetermeer te kiezen bij (her)huisvesting (bedrijven van 2-9 arbeidsplaatsen) (n=46)

- *Men mocht maximaal drie redenen aangeven*

Genoemde redenen om (opnieuw) voor Zoetermeer te kiezen:	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
De centrale ligging in de Randstad	13	<b>28,3%</b>
De beschikbaarheid van de juiste locatie/ ruimte	11	23,9%
De gunstige prijs van de locatie/ ruimte	8	17,4%
De ligging bij het OV (trein, bus, RR)	4	8,7%
Vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer	11	23,9%
De uitstraling van Zoetermeer	-	-
De goede contacten met de gemeente	1	2,2%
De beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt	4	8,7%
Toekomstige uitbreidingsmogelijkheden	-	-
Goede parkeervoorzieningen	3	6,5%
Omdat ik hier woon	21	<b>45,7%</b>
Andere reden, namelijk: . .	4	8,7

Totaal aantal respondenten: 46

Tabel X12c. genoemde reden om voor Zoetermeer te kiezen bij (her)huisvesting (bedrijven van 10 of meer arbeidsplaatsen) (n=15)  
 ▪ Men mocht maximaal drie redenen aangeven

Genoemde redenen om (opnieuw) voor Zoetermeer te kiezen:	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
De centrale ligging in de Randstad	7	<b>46,7%</b>
De beschikbaarheid van de juiste locatie/ ruimte	8	<b>53,3%</b>
De gunstige prijs van de locatie/ ruimte	2	13,3%
De ligging bij het OV (trein, bus, RR)	2	13,3%
Vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer	1	6,7%
De uitstraling van Zoetermeer	-	-
De goede contacten met de gemeente	-	-
De beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt	1	6,7%
Toekomstige uitbreidingsmogelijkheden	-	-
Goede parkeervoorzieningen	1	6,7%
Omdat ik hier woon	5	33,3%
Andere reden, namelijk: . .	5	33,3%
Totaal aantal respondenten: 15		

Tabel X13. genoemde andere reden om voor Zoetermeer te kiezen bij (her)huisvesting

- De panden aankopen voor bestaansrecht.
- Eigen vastgoed
- Ik heb mijn zaak alleen hier woon er niet
- Ik zocht voor onze kinderen onderwijs voor hoogbegaafden omdat onze oudste door hoogbegaafdheidsproblematiek een kinderdepressie had ontwikkeld. Zoetermeer biedt/bod dit onderwijs op 2 scholen en de regio waarin wij woonden niet. Voor mijn bedrijf maakt de vestigingslocatie niet uit aangezien het meeste werk digitaal en online plaatsvindt.
- Omdat ik in Zoetermeer heb gewoond, maar ben ondertussen verhuisd
- Omdat mijn ex-vrouw ziek is en ik let gewoon op mijn kinderen
- Omdat mijn personeel in Zoetermeer woont en ik in de buurt, in Bergschenhoek.
- Onderneming
- Onze cliënten wonen hier
- Overname bedrijf
- Werk vanuit huis
- Zie antwoord op eerdere vraag m.b.t. The Future Group

Tabel X14. Verhuisoeverweging in de komende drie jaar naar bedrijfsgrootte

Verhuisoeverweging in de komende drie jaar:	0-1 arbeidsplaats	2-9 arbeidsplaatsen	>=10 arbeidsplaatsen	In % van het totaal
Ja, naar een andere werklocatie binnen Zoetermeer	4,3%	10,3%	5,6%	7,0%
Ja, naar een andere werklocatie buiten Zoetermeer	3,3%	5,7%	4,2%	4,3%
Nee	77,7%	66,3%	70,8%	71,1%
Weet niet	14,7%	17,7%	19,4%	17,5%
Totaal	100% (n=211)	100% (n=175)	100% (n=72)	100% (n=485)

Tabel X15a. Genoemde reden om aan een ondernemersnetwerk deel te nemen. ja, namelijk:

• 1 man hobby zaakje
• Beveiliging
• Bni
• Bni orakel
• Bni orakel + Zoetermeerse zakenvrouwen
• Business Breakfast Club (BBC- 3 x genoemd)
• Diverse winkeliersverenigingen
• Dorpscentrum - vereniging dorpsstraat vastgoed biz
• Dorpsstraat
• Dutch Innovation factory
• Floravontuur
• Floravontuur/RVOZ
• Floravontuur (4x genoemd)
• Floravontuur/ promotie Zoetermeer
• Floravontuur businessclub
• Floravontuur en Onze Zoetermeerse Bouw sociëteit
• Floravontuur, RVOZ
• Gemeenteplatform, nemen deel aan verschillende bijeenkomsten vanuit de gemeente zoals een bijeenkomst voor onderwijs- en kinderopvanginstellingen, overleggen m.b.t. SMI, Samenwerking JGZ, andere kdv en met de gemeente
• Ik ga alleen meestal naar de jaarlijkse bijeenkomsten
• Ik heb een zaak sinds 1997 in Zoetermeer
• Kring tandartsen in Zoetermeer
• Lokaal ondernemer en contact hebben met andere collega's doe ik veel. Niet lid van een business club.
• Mee doen in de stadshart activiteit
• Meer puur netwerken (mpn)
• On stage
• Ondernemersvereniging Dorpsstraat Zoetermeer Zoetermeerse Ondernemers Sociëteit de Insiders Floravontuur Promotie Zoetermeer
• Rvoz (11x genoemd)
• Rvoz, Floravontuur (3x genoemd)
• Rvoz, floravontuur, bbc
• Rvoz, sebo
• Sgz
• Soms bezoek ik de ondernemersborrel aan het noord AA
• Stadshart Zoetermeer
• Terzake, mbo on stage
• The future group
• Verhuur bedrijven
• Vrouwennetwerk Zoetermeer VNZO

• Wijk samenwerkingsverband 1e lijn
• Winkeliers dorpsstraat
• Winkeliers in stad Zoetermeer
• Winkeliersvereniging
• Zit in de mail
• Zoetermeer is een dure gemeente met weinig faciliteiten
• Zoetermeerse tandartsenkring
• Zoetermeerse vrouwen

Tabel X15b      Genoemde reden om niet deel te nemen aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer

• Bedrijf te kleinschalig
• Ben er niet mee bekend en zie er niet direct toegevoegde waarde van.
• Ben hiermee gestopt
• Ca. 20 jaar lid geweest van de ZOSI, maar onlangs lidmaatschap beëindigd.
• Daar heb ik mij nog niet in verdiept.
• Daaraan heb ik geen behoefte
• Dat alleen voor grote bedrijven is als kleine ondernemer heb je daar niks te zoeken
• Dat niet interessant is voor mijn bedrijf
• De BV is niet actief
• De holdingactiviteiten niet specifiek op Zoetermeer gericht zijn
• Die netwerkmogelijkheden hebben vooral focus op B2B en niet B2C
• Dit is (nog) niet nodig
• Door corona situatie
• Druk
• Druk genoeg heb
• Drukte privé en zakelijk, wel voornemens dit weer te gaan doen.
• Een goed netwerk heb voor mijn werkzaamheden als zzp er. Ook ben ik gepensioneerd, zodat het neveninkomsten betreft en geen hoofdkomen.
• Eigenlijk geen idee wist niet dat zo iets er was
• Er geen activiteiten in de BV plaatsvinden
• Er maar zeer weinig sportaanbieders zijn welke geen vereniging zijn en geen geld nodig hebben van de gemeente. Maar wel medewerking.
• Ga binnenkort afbouwen
• Gedaan, maar levert te weinig business op...
• Geen
• Geen activiteiten meer in Flexion Flooring
• Geen behoefte (14x genoemd)
• Geen behoefte aan als logopediepraktijk
• Geen behoefte aan. Ons werkgebied is door heel NL
• Geen behoefte aan. Zit al in ondernemersnetwerk Leiden.



• Geen belangstelling
• Geen directe noodzaak (2x genoemd)
• Geen idee (dat het bestaat) 2x genoemd
• Geen idee welk en ook geen tijd voor
• Geen interesse (7x genoemd)
• Geen liefhebber
• Geen nut
• Geen platform gevonden dat hierbinnen past!
• Geen prioriteit van gemaakt.
• Geen reden (2x genoemd)
• Geen specifieke reden hiervoor
• Geen tijd voor (16x genoemd)
• Geen tijd/interesse.
• Geen toegevoegde waarde in mijn situatie.
• Geen toegevoegde waarde voor ons als internationaal handelshuis
• Geen uitnodiging
• Geen voeling mee.
• Geen zicht op eventuele meerwaarde
• Geen zin in en geen tijd voor
• Gezien de beperktheid van mijn onderneming n.v.t.
• Heb eigen netwerk
• Heb zo mijn vaste opdrachtgevers.
• Hebben we die dan?
• Heeft geen toegevoegde waarde
• Heeft geen zin voor mij
• Heeft niet onze aandacht
• Heeft voor mij geen duidelijke toegevoegde waarde
• Het door de crisis helemaal plat ligt in mijn Retail. En inmiddels niet meer financieel kan doordraaien dus maar op de noodvlam gegaan. En nu maar weer voor een werkgever aan de gang om te overleven.
• Het in de gezondheidszorg niet echt iets bijdraagt
• Het is een pensioen BV, geen activiteiten
• Het ontbreekt aan tijd
• Hou niet van netwerken.
• I'm also employee. My activity as ZZP is on a secondary plan and very low.
• Ik als eenmansbedrijf daar geen interesse in heb.
• Ik ben als persoon geen netwerker. Ik geloof niet in die manier van werken.
• Ik ben als zelfstandige niet zo groot en werk in opdrachten van een bestaand netwerk in de advies sfeer
• Ik ben er niet van op de hoogte
• Ik ben er nooit voor uitgenodigd
• Ik ben gastouder ben. Kleinschalige kinderopvang. Ken het niet.
• Ik ben pas begonnen (2x genoemd)

• Ik ben ZZP'er
• Ik daar geen behoefte aan heb (3x genoemd)
• Ik daar geen kans heb voor gehad.
• Ik daar niet bekend mee was (2x genoemd)
• Ik daar nog niet aan toe ben gekomen. Mijn onderneming is in de opstartfase. Pas daarna zal ik mogelijk mijn netwerk uitbreiden.
• Ik daar nog niet de ruimte voor had.
• Ik daar op dit moment geen behoefte aan heb.
• Ik daar toch niets mee doe
• Ik dit niet nodig denk te hebben. Ik werk als ICT Freelancer waarbij ik mezelf laat inhuren door bedrijven.
• Ik doe mijn eigen ding
• Ik een Beheer B.V. heb en er niet zo veel mee te maken heb.
• Ik een Zzp'er kraamverzorgsters bent, dus zelfstandiger
• Ik geen kennis droeg van deze netwerk mogelijkheden
• Ik geen netwerk nodig heb
• Ik geen onderneming voer, maar één stamrecht BV beheer
• Ik heb daar geen tijd voor en mijn werkzaamheden vereisen geen uitgebreid netwerk.
• Ik het niet doe tijdens de corona
• Ik hier nog niet bekend mee ben
• Ik hou mijn bedrijf graag klein en in eigen hand
• Ik in de gelukkige omstandigheid ben veel werk via een opdrachtgever te krijgen en zelf weinig tot geen acquisitie hoeft te plegen.
• Ik in loondienst ben
• Ik inmiddels 86 jaar oud ben geworden. Mijn BV heb ik aangehouden omdat daar mijn pensioen in zit.
• Ik lid ben van de winkeliersvereniging in de Dorpsstraat
• Ik me daar niet in heb verdiept
• Ik me niet prettig voel en er 'vriendjespolitiek' plaats vindt. Dit is wat ik heb ervaren.
• Ik mij hier niet in heb verdiept
• Ik mijn bedrijfsactiviteiten aan het afbouwen ben (leeftijd)
• Ik minder informatie heeft betref ondernemersnetwerk vooral van mij branche organisatie (zzp er in de zorg)
• Ik niet van af weet
• Ik niet weet waar ik moet zijn daarvoor
• Ik niet wist dat het bestond
• Ik nu in Den Haag ben gevestigd
• Ik op andere manieren netwerk
• Ik op dit moment daar geen toegevoegde waarde in zie.
• Ik weet het niet, ik sta op de markt.
• Ik weet niet van het bestaan af (2x genoemd)
• Ik weet niet waar ze zijn, maar graag wil ik weten waar zijn.
• Ik werk op verschillende locaties

<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik wil niks te maken hebben met deze gemeente. Kijkt naar zijn vriendjes. Kijk alleen naar de namen dan weet je het al. Mensen met een grote mond maar niks kunnen. Zal geen namen noemen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik zit al bv. In het wijzorg netwerk, Fysieke overlegtafel H6 gemeenten en het VIV</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>In het verleden wel gedaan, maar zie er op dit moment de meerwaarde er niet van in.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inactieve BV</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>I.v.m. coronatijd</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>I.v.m. langdurig zieke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Klanten zitten meer landelijk</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Klanten zitten niet hier</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kom overal dezelfde mensen tegen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Language</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn activiteiten zich slechts terzijde op Zoetermeer richten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn bedrijf is begin maart corona start niet van de grond gekomen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn bedrijf is een beleggingsbedrijf en bestaat alleen om fiscale redenen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn bedrijf niet lokaal georiënteerd is.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn branche is vooral actief in noord Holland.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn netwerk is voornamelijk internationaal. Ik heb weinig behoefte aan een lokaal netwerk.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn werklocatie Leiden en Den Haag is. Locatie Zoetermeer opgeheven i.v.m. Corona</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nee wegens zeer onregelmatig werk</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Netwerk via LinkedIn</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet actief</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet actief, omdat ik mijn activiteiten als zzp'er on hold heb gezet. Ik was lid van vrouwennetwerk, af en toe contact met Zoetermeerse zakenvrouwen en heb veel gehad en geleerd van de ondernemersschool vorig jaar, waarover ik erg enthousiast ben.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet bekend (11 keer genoemd)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet belangrijk voor ons vakgebied</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet direct bekend, en ik ben er te klein voor als ondernemer</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet goed bekend mee</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet interessant</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet interessant en ik heb te weinig tijd om dat te onderhouden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet mee bezig</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet meer daar te weinig tijd voor heb, vroeger wel via advocatenkantoor Hoens en Souren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet meer, ben gepensioneerd</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet nodig (6x genoemd)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet nodig, veel contact binnen eigen beroepsgroep</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet op mijn pad gekomen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet relevant voor mijn onderneming. Activiteiten zijn int. Gericht, en niet op nl.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet uitgenodigd</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet vanuit deze organisatie, waar ook andere vragen toepassing op hebben.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet voor mij van toepassing</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nog geen noodzaak toegevoerd</li> </ul>

• Nog geen tijd voor gehad/gemaakt (2x genoemd)
• Nog niet aan gedacht
• Nog niet aan toe gekomen wegens gezondheid issues en daardoor alle beschikbare tijd aan de onderneming besteed.
• Nog niet onderzocht
• Nog niet van gekomen
• Nooit aan gedacht.
• Nooit in verdiept
• Nooit van gekomen.
• Nutteloos, voor mij althans. Ik ben zeer internationaal.
• Omdat daar op dit moment geen behoefte aan is.
• Omdat ik 65+ ben
• Omdat ik hier niet van afweet
• Omdat ik niet weet dat ze bestaan of er kosten aan verbonden zijn
• Omdat ik vaak geen tijd heb, ben wel vaak uitgenodigd, bijvoorbeeld door Flora avontuur
• Omdat mijn ondernemerschap op een laag pitje staat.
• Omdat mijn werkveld provinciaal of landelijk gericht is
• Onbekend
• Onbekend mee
• Onderneming is al lang niet meer actief
• Ons werktelein is globaal (niet lokaal)
• Op mijn werktelein is geen ondernemersnetwerk in Zoetermeer
• Pensioen
• Privé
• RVOZ werd steeds meer luchtfietserij
• Sterk buiten regio gericht zijn
• Te druk en de kosten
• Te druk met werkzaamheden en te risicovol i.v.m. corona
• Te drukke bezigheden
• Te veel gepensioneerde aanwezigen
• Te weinig tijd, de netwerken die ik heb bezocht voegden weinig waarde toe
• Tijd gaat op in de onderneming
• Tijdelijk een wat vastere baan gehad. Gaat komend jaar wel weer gebeuren
• Toen ik startte heb ik me daarop georiënteerd, maar voelde me er niet bij thuis.
• Vennootschap is niet actief
• Voor mij niet echt toegevoegde waarde
• Vroeger wel maar niet meer i.v.m. tijdgebrek
• Waarom wel
• Waarom zou ik dat doen?
• Was wel een aanwezig bij een bijeenkomst, kwam geen vervolg tot stand
• We een niche markt bedienen.
• We lokaal minder actief zijn

• Weet niet
• Weinig tijd voor
• Werk voldoende op dit moment
• Werkveld buiten Zoetermeer
• Wij focus hebben op NL
• Wij hebben een landelijk bedrijf dat uitsluitend via internet werkt
• Wij landelijk opereren.
• Wij zien hier geen toegevoegde waarde voor onze bedrijfsvoering in.
• Wij zitten bij BNI maar niet in Zoetermeer
• Wist niet dat dit bestond
• WMTC bv is niet actief
• Zal niet weten welke
• Zie niet het directe nut voor de bedrijfsactiviteiten
• Zien geen toegevoegde waarde
• Zonde van mijn tijd omdat de zaken die er toe doen geen of verkeerde aandacht krijgen. Netwerken zijn gericht op kleinschalige ondernemingen
• Zou wel graag een broodfonds in Zoetermeer willen zien. Hiervoor zijn we nu nog verbonden aan Gouda

Tabel X16. Aantal en percentage ondernemers dat al of niet deelneemt aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer naar aantal arbeidsplaatsen

Deelname aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer?	0-1 arbeidsplaats	2-9 arbeidsplaatsen	>=10 arbeidsplaatsen	In % van het totaal
Ja	9,5%	16,6%	23,6%	14,2%
Nee	90,5%	83,4%	77,5%	85,8%
Totaal	100 % (n=211)	100% (n=175)	100% (n=72)	100% (n=480)

Tabel X17a. Genoemd gebied waarop de gemeente Zoetermeer de respondent (nog meer) zou kunnen helpen of ondersteunen bij zijn/haar bedrijf(svoering) voor bedrijven met 0-1 arbeidsplaatsen

- *Men mocht meer antwoorden geven*

Op welk gebied zou de gemeente Zoetermeer u (nog meer) kunnen helpen of ondersteunen bij uw bedrijf(svoering) of waar heeft u behoefte aan?	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
Ontmoeting met andere ondernemers en ondernemersnetwerken	31	14,7%
Toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie	22	10,4%
Informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	20	9,5%
Inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	22	10,4%
Begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (WGSP – WerkgeversServicepunt Zuid Holland Centraal)	2	0,9%
Onderwijs en arbeidsmarkt; mogelijkheden zoals omscholing e.d.	9	4,3%
Opzet parkmanagement (gezamenlijk beheer en onderhoud van de openbare ruimte op een bedrijventerrein)	4	1,9%
Een vast aanspreekpunt binnen de gemeente	15	7,1%
Iets anders, namelijk:	20	9,5%
Niets (is goed zo)	110	52,1%
Weet niet	28	13,3%

Totaal aantal respondenten: 211

Tabel X17b. Genoemd gebied waarop de gemeente Zoetermeer de respondent (nog meer) zou kunnen helpen of ondersteunen bij zijn/haar bedrijf(svoering) voor bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen

- *Men mocht meer antwoorden geven*

Op welk gebied zou de gemeente Zoetermeer u (nog meer) kunnen helpen of ondersteunen bij uw bedrijf(svoering) of waar heeft u behoefte aan?	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
Ontmoeting met andere ondernemers en ondernemersnetwerken	21	12,0%
Toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie	27	15,4%
Informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	16	9,1%
Inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	11	6,3%
Begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (WGSP – WerkgeversServicepunt Zuid Holland Centraal)	12	6,9%
Onderwijs en arbeidsmarkt; mogelijkheden zoals omscholing e.d.	4	2,3%
Opzet parkmanagement (gezamenlijk beheer en onderhoud van de openbare ruimte op een bedrijventerrein)	10	5,7%
Een vast aanspreekpunt binnen de gemeente	20	11,4%
Iets anders, namelijk:	18	10,3%
Niets (is goed zo)	67	38,3%
Weet niet	35	20,0%

Totaal aantal respondenten: 175

Tabel X17c. Genoemd gebied waarop de gemeente Zoetermeer de respondent (nog meer) zou kunnen helpen of ondersteunen bij zijn/haar bedrijf(svoering) voor bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen

▪ Men mocht meer antwoorden geven

Op welk gebied zou de gemeente Zoetermeer u (nog meer) kunnen helpen of ondersteunen bij uw bedrijf(svoering) of waar heeft u behoefte aan?	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten
Ontmoeting met andere ondernemers en ondernemersnetwerken	13	18,1%
Toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie	10	13,9%
Informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	10	13,9%
Inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	4	5,6%
Begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (WGSP – WerkgeversServicepunt Zuid Holland Centraal)	8	11,1%
Onderwijs en arbeidsmarkt; mogelijkheden zoals omscholing e.d.	4	5,6%
Opzet parkmanagement (gezamenlijk beheer en onderhoud van de openbare ruimte op een bedrijventerrein)	9	12,5%
Een vast aanspreekpunt binnen de gemeente	11	15,3%
Iets anders, namelijk:	7	9,7%
Niets (is goed zo)	27	37,5%
Weet niet	7	9,7%

Totaal aantal respondenten: 72

Tabel X18. Aantal en percentage respondenten dat al of niet een vast aanspreekpunt binnen de gemeente heeft naar aantal arbeidsplaatsen

Vast aanspreekpunt:	ja	nee, maar daar is wel behoefte aan	nee, daar is geen behoefte aan	weet niet	Totaal
Grootteklasse					
0-1 arbeidsplaats(en)	3,3%	8,5%	80,1%	8,1%	100% (n=211)
2-9 arbeidsplaatsen	5,1%	13,7%	60,0%	21,1%	100% (n=175)
10 arbeidsplaatsen of meer	9,7%	23,6%	52,8%	13,9%	100% (n= 72)
Totaal (inclusief grootteklasse onbekend)	4,4%	12,9%	68,6%	13,6%	100% (n=472)

Tabel X19. Beoordeling van de verschillende aspecten van de bedrijfsomgeving in 2014, 2016 en 2020

	Gemiddeld rapportcijfer		
	2020	2016	2014
Staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting)	7,2	7,0	7,1
De veiligheid in de eigen bedrijfsomgeving	7,2	7,1	7,0
Bereikbaarheid Zoetermeer per auto	8,3	7,7	7,6
Bereikbaarheid met OV	7,4	6,9	-
Bereikbaarheid bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport	7,7	7,2	7,2
Parkeermogelijkheden in bedrijfsomgeving (auto)	7,1	6,8	7,0

Tabel X20      Andere sector waarin bedrijf(svestiging) actief is, anders, namelijk:

Genoemde sector:	aantal
• Advies arbeidsbemiddeling	1
• Advies duurzame energie	1
• Als voormalig oprichter van verhuis bedrijf Henneken BV	1
• Ambachtelijke meubelmakerij & meubelrestauratie	1
• Ambulante handel	1
• Architectuur/interieurarchitectuur	1
• Autobedrijf verkoop	1
• Beauty branch	1
• Begeleiding bij loopbaan- en persoonlijke ontwikkeling	1
• Beheer BV. Werk Bv in t Westland.	1
• Boekhoudkantoor	1
• Bouwprojecten in tegels	1
• BV niet actief	1
• Call center + telemarketing	1
• Coaching	1
• Consulent/adviseur B2C en B2B	1
• Consultant - luchtvaart	1
• Dienstverlening met touringcars	1
• Dierenwelzijn hoefsmid	1
• Diverse verwerkingsactiviteiten in het Vlees Export etc.	1
• Evenementen branche	1
• Facilitair, schoonmaakdienst.	1
• Facilitaire	1
• Facilitaire dienstverlening	1
• Farmaceutische industrie	1
• Financiële holding	1
• Fotograaf	1
• Fotografie	1
• Freelance technische-teken bureau	1
• Geen activiteiten meer	1
• Gespecialiseerde groothandel voor de bouw	1
• Holdings- en financieringsactiviteiten	1
• Hondentrimsalon	1
• Horeca en sport	1
• Hoveniersbedrijf.	1
• Hulpmiddelen	1
• Hydraulische componenten	1
• Ik ben een markt koopman	1



• Ik ben taxichauffeur eenmanszaak.	1
• Inactieve BV	1
• Industrie	1
• Informatie en communicatie en ethiek	1
• Instructie over veiligheid	1
• Internet verkoop	1
• Juridische dienstverlening (rechtsbijstand)	1
• Kapper/kappersbranche/kapsalon	3
• Kinderopvang	2
• Kunst	2
• Levensmiddelen	1
• Leverancier van hoogwaardige test- & meetoplossingen	1
• Leveringen aan horeca	1
• Machine constructie	1
• Machinefabriek	1
• Mailingen en stadspost	1
• Makelaardij, verzekeringen, hypotheek.	1
• Management ondersteuning, project ondersteuning, bedrijfsvoering ondersteuning etc.	1
• Marketing & Communicatie & eigen bier merk verkoop & distributie	1
• Marketing, communicatie	1
• Milieu	1
• Natuurbeheer, natuurbeleid, onderzoek, stikstofproblematiek, Aeries, vergunningen, effectstudies en stakeholdersmanagement	1
• Niet meer actief	1
• Online detailhandel	1
• Ontwikkeling elektronische hulpmiddelen voor gehandicapten	1
• Productie Aziatische voedingsmiddelen	1
• Productiebedrijf	2
• Reclame	1
• Reclame, specifiek voor internet	1
• Redactie (eind- en beeldredactie) van tijdschriften, krant, websites, et cetera	1
• Reparatie en onderhoud van analoge fotoapparatuur	1
• Schoonheidssalon	1
• Schoonheidssalon en nagelstudio	1
• Schoonheidsverzorging	1
• Schoonmaak	2
• Schoonmaak/facilitaire dienstverlening	1
• Signproductie en -verwerking	1
• Slapende vennootschap	1
• Stamrecht BV	3
• Taxibedrijf	1

• Thaise massage en Wellness	1
• Toerisme	1
• Uiterlijke verzorging beh ,verkoop en opleidingen	1
• Uiterlijke verzorging en verkoop	1
• Vastgoed	1
• Vastgoed - Makelaardij voor particulieren	1
• Veiligheid/politie	1
• Veiligheidstrainingen	1
• Verhuur onroerend goed.	1
• Verhuur van audiovisuele middelen	1
• Verkoop medische apparatuur (audiologie)	1
• Verkoop via internet	1
• Volledig stil komen te liggen door de coronacrisis	1
• Webshop	1
• Zakelijke dienstverlening b2b en particulier	1
• ZZP'er in interieurbranche	1

Tabel X20. Algemene opmerkingen ten aanzien van de vragenlijst of algemene opmerkingen

- Als de gemeente nu eindelijk eens ophoudt met het paard achter de wagen te spannen wordt het nog eens een keertje leefbaar
- Als zzp'er werkend vanuit huis heb ik niks te maken met bedrijfsterreinen en had weinig herkenning met de vragen. Lijkt me handiger om bedrijven te vragen die op bedrijfsterreinen gevestigd zijn.
- Bedankt dat wij de enquête mochten invullen en hoezeer er zaken zijn die altijd voor verbetering vatbaar zijn en ondanks dat er altijd iets te klagen valt zijn wij zeer content met de manier waarop de gemeente Zoetermeer zich inzet voor het bedrijfsleven.
- Bedrijf gaat stoppen.
- Belachelijke parkeertarieven!!!
- Ben blij dat ik hem ingevuld heb als er iets mee gedaan wordt
- Bestrating heliumstraat plein staat blank met regen zou fijn zijn als de afvoerputten her bestraat zou worden
- Bij de nieuwbouw in het Dorp is er bijna helemaal geen parkeergelegenheid meer, er zijn 2 parkeerplaatsen per pand maar dat is voor de cliënten
- Binnen ongeveer 1 jaar ga ik stoppen met mijn bedrijf, i.v.m. Pensioen.
- BV is niet meer actief
- Creëer de sfeer dat iedere ambtenaar de ondernemer ECHT verder wil helpen om zijn plannen te verwezenlijken.
- De bedrijfsactiviteiten worden per 31 december 2020 beëindigd. Kunt u dit adres verwijderen uit het ondernemersbestand? B.v.d.
- De lijst was beperkt in te vullen omdat er vaak 1 onderwerp ingevuld kon worden. Vooral als het om contacten gaat met de gemeente.
- De opmerkingen over de openbare ruimte heb ik beschouwd als niet relevant omdat het niet om bedrijfsvestiging gaat, maar om een woonhuis.
- De vragenlijst was niet erg makkelijk via de mobiel in te vullen
- De werkzaamheden betreffen slechts het verhuren van één pand.

- Denk dat de cijfers voor zich spreken, als starter in de gemeente Zoetermeer ben ik echt aan mijn lot over gelaten en moest me maar zien te redden met een gezin van 5 met een minimum welke ik ook nog moet terug betalen. Echt te zot voor woorden hoe je wordt behandeld, schaam jullie diep!!!
- Dhr. Brandenburg is een fijn persoon om vragen aan te stellen, zoekt dingen uit en komt erop terug. De drempel naar ander personeel moet ook echt lager zijn, het moet persoonlijker worden, je voelt je echt een nummer en dat is zonde. Ik vraag op 3 aug een wijziging aan van een horecavergunning, en ik krijg op 20 nov antwoord, moet niet kunnen lijkt mij.
- Door de vraag in wat voor soort pand mijn bedrijf is gevestigd (in mijn geval in een woonhuis) eerder in de vragenlijst te stellen, kunnen naar mijn idee veel vragen worden overgeslagen omdat ze niet van toepassing zijn.
- Echt niet van deze tijd dat deze enquête niet mobielgeschikt is.
- Een etage wordt gehuurd voor kantoor.
- Een minpunt is de groenvoorziening die achter mijn pand staat en die niet onderhouden wordt. Is zo erg dat ik mijn auto niet kan parkeren. Maar dat zal wel een bezuinigingsmaatregel zijn van uw kant
- Er is geen ruimte om voor twee locaties antwoord te geven
- Er is momenteel zeer veel autohandel, daarnaast staan er op de openbare weg al jaren trailers geparkeerd die volgens mij als opslag worden gebruikt. Momenteel zijn wij verplicht op de openbare weg te laden en te lossen omdat dit door autohandel op eigen terrein onmogelijk is geworden
- Er staan voor aan de Meerpolder een paar gevaarlijke bomen, maar niemand wil daar verantwoordelijkheid voor nemen om ze te snoeien. Het is een soort overgangsgebied gemeente/provincie
- Er staat bijna continue een geblindeerde camper geparkeerd aan de kopse kant van het Algengroen. Kenteken 34-RJ-LK. Zo staat er ook vaak bij wc de Vlieger een patat/ ijsboer met geblindeerde ramen. Die staat dan over 3 parkeerplekken geparkeerd. Volgens mijn zoon zijn die van dezelfde eigenaar en hij vermoedt dat er rare dingen gebeuren. Misschien is die bus wel van dezelfde eigenaar. Ik vind het irritant dat er een parkeerplek bezet wordt gehouden door een camper. Horen die niet gewoon op een stallingsplek buiten het seizoen? Graag meer surveillance van politie in Rokkeveen, om dit soort auto's in de gaten te houden.
- Fijn dat hier naar gekeken wordt met hopelijk een future aanpak van openbare situaties
- Gemeente zou vele sterker in moeten zetten op duurzaamheid (aantal laadpalen, gebouwde omgeving, elektrificatie)
- Gemeentehuis moet beter services en serieusheid nemen. Alles voorbeeld geven aan bezoekers. Doen dan allen praten
- Goed dat er een ondernemerspeiling wordt gehouden.
- Goed initiatief!
- Handhaving van regels staat niet in de vragenlijst maar vind ik wel erg belangrijk. Wij hebben een kantoor in Lansinghage maar ons bezoek kan vaak niet parkeren naast kantoor omdat er heel grote vrachtauto's of opleggers van Renewi staan. We bellen regelmatig en dan halen ze er eentje weg maar een dag later staat er dan weer een andere. Dat is nogal storend... Ik moet ook voor mijn eigen parkeerplaatsen zorgen, moet Renewi dat dan niet?
- Handhaving van scooters in de dorpsstraat is zeer slecht en handhaving betreffende het parkeren van particulieren op de laad en los zones is nog slechter
- Heb op 12 mei op verzoek van mevrouw M.G. de Vries een voorzet gestuurd over het verbeteren van de communicatie tussen ambtenaren en inwoners en bedrijven. Kom graag in contact met de ambtenaar binnen de gemeente die gaat over het ontwikkelen van zijn medewerkers op het vlak van professionele communicatie.
- Het parkeer terrein grenzend aan de Louis Braillelaan zit vol met gaten.
- Het straatwerk van de gemeente is aan een opknapbeurt toe.
- Ik ben eenmanszaak als taxichauffeur
- Ik ben heel blij met de hulp en steun in Coronatijd van de gemeente Zoetermeer

- Ik heb wel een BV, maar die is niet als onderneming actief. Ik heb wel vragen over duurzaamheid gemist en wat dat betreft mag het wel een tandje meer. Denk bijvoorbeeld aan hergebruik van parkeerplaatsen op bedrijventerreinen om de parkeeroverlast in woonwijken te verminderen, bevorderen gebruik fiets en OV ook voor bedrijven, verminderen overlast van de A12
- Ik heb zeer zelden de gemeente nodig. Maar de keren dat wij iets vragen aan de gemeente krijgen we geen reactie of negatief antwoord. Dit betreft zowel vragen om een drempel op de Paltasingel i.v.m. hard rijden, vragen over kapotte lantaarnpalen en losse weggezakte stoeptegels, alsmede vragen over tijdelijk plaatsen van een droge wachtruimte van klanten op eigen terrein. Totaal geen meedenken en probleemgericht oplossen. Heel erg jammer. Dus zo belangrijk is de ondernemer niet voor de Zoetermeerse gemeente.
- Ik hoop dat u er wat mee kunt, vriendelijke groeten van Jacques Henneken.
- Ik zie het nut van uw vragen niet in behalve het zwaaien met de resultaten en roept kijk ons maar weer... We hebben feiten op basis van onderzoek... En op naar de volgende stunt
- Ik zou graag een pasje willen om af en toe bijvoorbeeld een defecte printer of wat kleine dingen die ik niet in een container wil gooien bij de afvalverwerking te brengen.
- Ik zou graag eens persoonlijk contact willen hoe we Zoetermeer nog mooier kunnen krijgen als leefomgeving en wat ik kan bijdragen daarin.
- In ons wc geen klagen over de omgeving maar de andere wijk. Wc schandalig hoe de gemeente de ruimtelijke omgeving na de oplevering heeft behandeld van na 25 jaar niets meer aangedaan kapotte straten, slechte verlichting Buytenwegh, de Leyens, Seghwaert ga daar eens kijken niets meer aangedaan in Rokkeveen het geluk gehad dat er een investeerder is geweest die ons centrum heeft opgeknapt. We betalen nu zat ozb dus laat de gemeente de omgeving nu bij houden
- Jammer dat er in corona tijd niet proactief is gedacht aan de ondernemers die hier het hardst in geraakt worden. Dat er facturen gestuurd worden die bovenop alle andere zorgen komen van een ondernemer die probeert te overleven.
- Mede door Corona wordt er door het gemeentelijk personeel veel thuis gewerkt. Begrijp het wel vanuit de overheid. Maar uiteindelijk overleg face toe face werkt het meest effectief. Natuurlijk kan automatisering goed helpen, maar dat deed het voor Corona ook al. Kortweg zorg ervoor dat er na corona weer voldoende aandacht komt aan de persoonlijke (1 op 1) contacten. Dan voel je vertrouwen en commitment.
- Mijn bedrijf is actief vanaf mijn huis naar mijn klanten overal in randstad, daarom op dit moment heb ik een pand in Rotterdam voor een nieuw project binnen mijn onderneming, in Zoetermeer blijf het hoofdkantoor van alle mijn activiteiten.
- Mijn kantoor is in Zoetermeer maar de dienstverlening vindt plaats in Wassenaar.
- Nee, ik werk als eenmanszaak vanuit huis en bezoek cliënten thuis (althans buiten de coronaperiode). Alleen een werkkamer thuis met telefoon en internet is voldoende voor mij. De meeste vragen waren dan ook niet op mijn situatie van toepassing.
- Niet echt van toepassing voor mijn bedrijfsvoering, geeft daardoor een iets vertekend beeld.
- Onderneming niet meer actief
- Raar dat er bij de locatie geen Lansinghage staat
- Segmenteer de afstemming van ondernemers naar onderscheiden belangengroepen. Nu wordt zowel de horecaondernemer in het stadshart als een middelgrote onderneming op een hoop gegooid. Dat gaat niet werken.
- Slecht geformuleerde vragen en antwoorden!
- Tozo loopt vanaf het begin in maart nog steeds heel moeilijk. Elke maand weer achter alles zitten. Mag professioneler.
- Veel overlast van boombladeren die worden bij het Woonhart wel van het fietspad verwijderd maar niet van het trottoir, jammer.
- Verschillende projecten hebben uiteenlopende implicaties voor behoeftes, contact met gemeente gaat m'n over 1 project dat traditioneel niet tot kernactiviteiten behoort. Graag meer betaalbare ruimte voor creatieve startups door leegstand te benutten

- Vragenlijst niet echt relevant voor mijn onderneming.
- Vragenlijst was niet heel eenvoudig via de mobiele telefoon in te vullen
- Wat ik doe, wens ik veel meer mensen toe. Kleinschalige praktijkruimtes die niet zo duur zijn!
- Wat wij nog missen is dat de gemeente niet eerst naar zijn eigen ondernemers kijkt voor eventuele werk. Wij zitten in de projectinrichting branche en werken af en toe voor bedrijven uit bv Eindhoven in onder aanneming voor de gemeente Zoetermeer. Er zou iets van een loket moeten komen waar de ondernemers inzicht krijgen in komende werkzaamheden die zij in onder aanneming willen zetten. Zo help je de ondernemers en de milieu belasting is minder omdat het met lokale ondernemers is.
- We zijn ons aan het oriënteren en zoeken naar een vaste locatie waar jongeren elkaar kunnen ontmoeten onder begeleiding van coaches. Jongeren gaan aan de slag met maatschappelijke activiteiten.
- Wij zijn erg tevreden met onze contactpersoon vanuit de gemeente en met de inzet van de gemeente.
- WMTC bv is een slapende (pensioen) bv. Benaderen door de gemeente met dit soort vragenlijsten is zinloos. Verwijderen van de lijst met bedrijven binnen de gemeente Zoetermeer zou beter zijn.
- Zou graag weer zien dat een makkelijke app beschikbaar is zoals “beterbuiten” melden van bijzonderheden per locatie



## BIJLAGE 2. VRAGENLIJST ONDERZOEK

### 1 CONTACTEN

De volgende vragen gaan over uw persoonlijke contact als ondernemer met de gemeente als dienstverlenende organisatie. Daarbij kan het gaan om algemene vragen aan de gemeente, vragen over vergunningen, meldingen openbare ruimte, werving personeel etc.

*Single-responsevraag*

Heeft u als ondernemer in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente Zoetermeer?

- ja
- nee [>> Vraag 36.]
- dat weet ik niet meer [>> Vraag 36.]

### 2 Met welke van de volgende afdeling(en) van de gemeente Zoetermeer (over welk(e) onderwerp(en)) had u in de afgelopen twaalf maanden contact? - meer antwoorden mogelijk -

*Multi-responsevraag*

Minimaal aantal vinkjes: 1

- Stedelijke ontwikkeling - team Grondzaken (b.v. koop of huur van grond)
- Stedelijke ontwikkeling - team Economische Zaken (b.v. voor advisering, huisvesting, vestiging of economisch beleid)
- Werkgeversservicepunt Zuid-Holland (b.v. voor werving personeel en begeleiding)
- Ter Zake Het Ondernemershuis (b.v. voor algemene informatie voor ondernemers)
- Ter Zake Het Ondernemershuis (b.v. voor small business - ZZP'ers)
- Vergunningverlening (VVH)/Omgevingsbalie
- Stadsbeheer/ openbare ruimte
- Team belastingen
- 14079 coronaloket (b.v. over Tozo 1, Tozo 2, NOW, TOGS of andere corona-gerelateerde zaken)
- Sociaal domein (voor bijvoorbeeld uitkeringen, subsidies, leningen)
- anders, namelijk:
- weet ik niet (meer) Ex

### 3 Kunt u in een algemeen rapportcijfer (van 1 t/m 10) aangeven hoe tevreden u bent over uw persoonlijke contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden?

*Single-responsevraag*

- zeer ontevreden
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- zeer tevreden
- geen oordeel

4 Kunt u toelichten waardoor het door uw gegeven rapportcijfer vooral bepaald wordt? *Single-responsevraag*

- mate van deskundigheid
- snelheid van beantwoording
- volledigheid van het antwoord
- iets anders, namelijk:

5 TELEFOON Heeft u als ondernemer in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebeld met 14 079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt (het GIP)? *Single-responsevraag*

- ja
- nee [>> Vraag 18.]
- dat weet ik niet meer [>> Vraag 18.]

6 Kunt u zich het verloop van één of meer telefoongesprekken met het GIP herinneren? *Single-responsevraag*

- ja
- nee [>> Vraag 15.]

7 Welke van de volgende situaties is het meest van toepassing op dit laatste telefoongesprek met het GIP? *Single-responsevraag*

- ik werd meteen geholpen door degene die ik aan de telefoon kreeg
- ik ben doorverbonden naar een andere medewerker van de gemeente
- ik ben binnen een dag teruggebeld door een medewerker
- ik ben binnen twee of drie dagen teruggebeld door een medewerker
- ik ben pas na meer dan drie dagen teruggebeld door een medewerker
- ik heb zelf later teruggebeld
- ik moest een afspraak maken met een medewerker
- ik heb niets meer gehoord
- anders
- dat weet ik niet meer

8 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met stellingen over de medewerker(s) van het GIP die u in de afgelopen twaalf maanden telefonisch heeft gesproken? De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed). *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel



9 De medewerkers van het GIP zijn deskundig. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

10 Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is: *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

11 Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

12 Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

13 Het GIP is betrouwbaar: medewerkers geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

14 Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers: *Open vraag (groot)*

15 Heeft u als ondernemer in coronatijd (maart-heden) wel eens telefonisch contact gehad met de gemeente over corona-gerelateerde zaken? *Single-responsevraag*

- ja
- nee [>> Vraag 18.]
- dat weet ik niet meer [>> Vraag 18.]

16 Kunt u in een algemeen rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over uw telefonische contact(en) met de gemeente tijdens de coronaperiode (maart-heden)? *Single-responsevraag*

- zeer ontevreden
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- zeer tevreden
- geen oordeel

17 Uw eventuele toelichting: *Open vraag (groot)*

18	FACE TO FACE Heeft u als ondernemer in de afgelopen twaalf maanden wel eens face to face gesproken met één of meer medewerkers van de gemeente, bijvoorbeeld bij de Omgevingsbalie, Ter Zake Het Ondernemershuis, het Werkgeversservicepunt, accountmanagers etc.?	Multi-levelvraag
----	---	------------------

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ja, namelijk: (meer antwoorden mogelijk)
- van de afdeling Economische Zaken/ accountmanagers
  - van het Werkgeversservicepunt
  - van de Omgevingsbalie
  - van Ter Zake Het Ondernemershuis
  - van de afdeling Vergunningverlening
  - wijkregisseur(s)
  - wijkbeheerder(s)
  - van de afdeling Belastingen
  - van de afdeling Projectmanagement en Vastgoed
  - anders, namelijk: . . .
- 
- nee
- dat weet ik niet meer

19	Met welke door u genoemde medewerker(s) / afdeling(en) had u de laatste keer face to face contact?	Single-responsevraag
----	--	----------------------

**VOORWAARDE ONGELDIG >> VOLGENDE VRAAG**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of alle onderstaande voorwaarden zijn waar:

+ en vraag 18 is beantwoord met 1 (van de afdeling Economische Zaken/ accountmanagers)

+ en vraag 18 is beantwoord met 2 (van het Werkgeversservicepunt)

+ en vraag 18 is beantwoord met 3 (van de Omgevingsbalie)

- of vraag 18 is beantwoord met 1 (van de afdeling Economische Zaken/ accountmanagers)

- afdeling Economische Zaken/ accountmanagers
- het Werkgeversservicepunt
- de omgevingsbalie
- Ter Zake Het Ondernemershuis
- de afdeling Vergunningverlening
- wijkregisseur(s)
- wijkbeheerder(s)
- de afdeling Belastingen
- de afdeling Projectmanagement en vastgoed
- anders, namelijk:

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 1 (van de afdeling Economische Zaken/ accountmanagers)

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 2 (van het Werkgeversservicepunt)

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 3 (van de Omgevingsbalie)

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 4 (van Ter Zake Het Ondernemershuis)

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 5 (van de afdeling Vergunningverlening)

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 6 (wijkregisseur(s))

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 7 (wijkbeheerder(s))

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 8 (van de afdeling Belastingen)

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 9 (van de afdeling Projectmanagement en Vastgoed)

VOORWAARDE ACTIEF vraag 18 is beantwoord met 10 (anders, namelijk: . . .)

20 Kunt u zich het verloop van één of meer van die contacten herinneren met deze afdeling/ medewerkers? *Single-responsevraag*

- ja
- nee [>> Vraag 28.]

21 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met elk van de volgende stellingen over de medewerker(s) van de gemeente Zoetermeer die u het laatst face to face heeft gesproken? *Single-responsevraag*  
De medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

22 De medewerkers zijn deskundig. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

23 De medewerkers zijn klantgericht. Ze zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is: *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

24 De medewerkers zijn snel: zij beperken de wachttijd, zij geven als het mogelijk is een direct en volledig antwoord. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

25 De medewerkers zijn goed bereikbaar, door ruime openingstijden en een goede bewegwijzering. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

26 De medewerkers zijn betrouwbaar. Zij geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

27 Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers: *Open vraag (groot)*

28 WEBSITE/ DIGITAAL *Single-responsevraag*  
Heeft u als ondernemer in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebruik gemaakt van dienstverlening via de website van de gemeente Zoetermeer of van de MijnGemeente App (voor een melding openbare ruimte)?

- ja, van de website
- ja, van de website én de MijnGemeente App
- ja, van de Mijngemeente App [>> Vraag 36.]
- nee [>> Vraag 36.]
- dat weet ik niet meer [>> Vraag 36.]

29 Kunt u in aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met elk van de volgende stellingen over dienstverlening via de gemeentelijke website? De website is gebruikersvriendelijk (prettig uiterlijk, makkelijk navigeren). *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

30 De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

31 De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

32 De website werkt snel: (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel). *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

33 De informatie op de website is vindbaar en begrijpelijk. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

34 De website is betrouwbaar: geeft actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten. *Single-responsevraag*

- helemaal mee oneens
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- helemaal mee eens
- geen oordeel

35 Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers: *Open vraag (groot)*

36 VESTIGINGSKLIMAAT *Single-responsevraag*  
Heeft u zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd of bent u in de afgelopen drie jaar binnen Zoetermeer naar een andere werklocatie verhuisd?

- ja, ik heb me in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd
- ja, ik had al een vestiging in Zoetermeer maar ben in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer verhuisd naar een andere locatie
- nee [>> Vraag 40.]

37 Hoe heeft u de mogelijkheden van (her)huisvestiging in Zoetermeer gevonden?- meer antwoorden mogelijk - *Multi-responsevraag*

Minimaal aantal vinkjes: 1

- via de website van de gemeente Zoetermeer
- via contact met een accountmanager van de gemeente Zoetermeer
- via een andere ondernemer in Zoetermeer
- via het netwerk waar ik lid van ben
- via mijn eigen netwerk
- via de media
- via de afdeling Projectmanagement en vastgoed
- via een makelaar
- op een andere manier namelijk:



38 Hoe tevreden bent u over de informatie/ contacten met de gemeente over (her)huisvesting? *Single-responsevraag*

- zeer tevreden, omdat:
- tevreden, omdat:
- niet tevreden/ niet ontevreden, omdat:
- ontevreden, omdat:
- zeer ontevreden, omdat:
- geen mening, omdat:

39 Wat was/waren voor u de belangrijkste reden(en) om (opnieuw) voor Zoetermeer te kiezen?  
- U kunt maximaal drie redenen aanvinken - *Multi-responsevraag*

Maximaal aantal vinkjes: 3

- de centrale ligging in de Randstad
- de beschikbaarheid van de juiste locatie/ruimte
- de gunstige prijs van de locatie/ruimte
- de ligging bij het OV (trein, bus, RR)
- vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer
- de uitstraling van Zoetermeer
- de goede contacten met de gemeente
- de gunstige voorwaarden van de gemeente voor (her)huisvesting
- de beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt
- toekomstige uitbreidingsmogelijkheden
- goede parkeervoorzieningen
- omdat ik hier woon
- andere reden, namelijk:

40 Overweegt u in de komende drie jaar naar een andere werklocatie te verhuizen? *Single-responsevraag*

- ja, naar een andere werklocatie binnen Zoetermeer
- ja, naar een andere werklocatie buiten Zoetermeer
- nee
- weet niet

41 Neemt u deel aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer? *Single-responsevraag*

- ja, namelijk:
- nee, omdat:

42 Op welk gebied zou de gemeente Zoetermeer u (nog meer) kunnen helpen of ondersteunen bij uw bedrijf(svoering) of waar heeft u behoefte aan? - meer antwoorden mogelijk - *Multi-responsevraag*

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ontmoeting met andere ondernemers en ondernemersnetwerken
- toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie
- informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming
- inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming
- begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (WGSP – WerkgeversServicepunt Zuid-Holland Centraal)
- onderwijs en arbeidsmarkt; mogelijkheden zoals omscholing e.d.
- opzet parkmanagement (gezamenlijk beheer en onderhoud van de openbare ruimte op een bedrijventerrein)
- een vast aanspreekpunt binnen de gemeente
- iets anders, namelijk:
- niets (is goed zo) Ex
- weet niet Ex

43 Heeft uw bedrijf(svestiging) op dit moment een vast aanspreekpunt binnen de gemeente? *Single-responsevraag*

- ja [>> Vraag 49.]
- nee, maar daar is wel behoefte aan
- nee, daar is geen behoefte aan [>> Vraag 49.]
- weet niet [>> Vraag 49.]

44 Wilt u dat wij hiervoor contact opnemen of wilt u zelf contact opnemen (via 14079)? *Single-responsevraag*

- ik neem zelf contact op [>> Vraag 49.]
- ik wil graag dat u met mij contact opneemt

45 Uw gegevens: *Tussenpagina*

46 Naam: *Open vraag (klein)*

47 Telefoonnummer: *Open vraag (klein)*

48 Emailadres: *Open vraag (klein)*

49 Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving? (Denk daarbij aan wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting) *Single-responsevraag*

- zeer slecht
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- zeer goed
- weet niet/ geen mening

50 Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de veiligheid in de bedrijfsomgeving? *Single-responsevraag*

- zeer slecht
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- zeer goed
- weet niet/ geen mening

51 Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de bereikbaarheid met het OV? *Single-responsevraag*

- zeer slecht
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- zeer goed
- weet niet/ geen mening

52 Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de bereikbaarheid per auto? *Single-responsevraag*

- zeer slecht
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- zeer goed
- weet niet/ geen mening

53 Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de bereikbaarheid per fiets? *Single-responsevraag*

- zeer slecht
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- zeer goed
- weet niet/ geen mening

54 Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport? *Single-responsevraag*

- 1. zeer slecht
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10. zeer goed
- weet niet/ geen mening

55 Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de parkeermogelijkheden voor auto's? *Single-responsevraag*

- zeer slecht
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- zeer goed
- weet niet/ geen mening

56 In welke mate heeft uw bedrijf(slocatie) te maken met overlast en/of criminaliteit? *Single-responsevraag*

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

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

Minimaal aantal vinkjes: 1

- 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)
- verkeerveiligheid/ overlast verkeer
- ruimte voor laden en lossen
- verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti etc.)
- geen Ex

58 ACHTERGRONDGEGEVENS

Single-  
responsevraag

De volgende vragen gaan over uw bedrijf(s)vestiging) in Zoetermeer.  
In welke sector is uw bedrijf(s)vestiging) hoofdzakelijk actief?

- Financiële dienstverlening
- Zakelijke dienstverlening (business to business)
- Beheer/ bemiddeling onroerend goed
- Vervoer en opslag
- Informatie en communicatie (ICT)
- Handel en logistiek
- Groothandel
- Detailhandel
- Gezondheids- en welzijnszorg
- Onderwijs
- Horeca en toerisme
- Bouw(nijverheid) (incl. installatie)
- Landbouw, bosbouw en visserij
- Cultuur, sport en recreatie
- Overig, namelijk:

59 Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijf(s)vestiging) op dit moment (in Fte's) inclusief uzelf?

Single-responsevraag

- 0-1
- 2-9
- 10-49
- 50-99
- 100-199
- 200 of meer

60 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:

61 In welke wijk/buurt bevindt uw bedrijf(svestiging) zich?

Single-responsevraag

- Centrum
- Meerzicht
- Buytenwegh
- de Leyens
- Seghwaert
- Noordhove
- Rokkeveen
- Oosterheem
- Industriegebied
- Buitengebied
- Overig

62 Ons/mijn bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:

Single-responsevraag

- winkelruimte
- bedrijfsverzamelgebouw
- kantoorruimte
- bedrijfsruimte (eventueel in combinatie met kantoor)
- onderwijsruimte
- praktijkruimte
- horecapand
- woonlocatie gebonden (aan huis)
- anders, namelijk:

63 Hoeveel jaar bevindt uw bedrijf(svestiging) 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.

64 Dit is het einde van de vragenlijst. Hieronder heeft u nog ruimte voor algemene opmerkingen ten aanzien van de vragenlijst en/of overige opmerkingen. Open vraag (groot)