



gemeente
Zoetermeer

Ondernemerspeiling 2022



ONDERNEMERSPEILING 2022

Januari 2023

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

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
BELANGRIJKSTE RESULTATEN	3
1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING	5
1.1 achtergrond	5
1.2 respons	5
2. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	6
2.1 persoonlijk contact	6
2.2 telefonisch contact	8
2.3 face to face contact	10
2.4 website/digitaal	14
3. VESTIGINGSKLIMAAT	16
3.1 (her)huisvesting	16
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)	20
3.5 eventuele ondersteuning door de gemeente	21
3.6 aanspreekpunt binnen de gemeente	22
3.7 beoordeling bedrijfsomgeving	22
3.8 ervaren overlast en/of criminaliteit	23
3.9 eventuele verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving	24
4. BEDRIJFSKENMERKEN	25
4.1 sector waarin bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief is	25
4.2 aantal arbeidsplaatsen	25
4.3 typering bedrijfslocatie	26
4.4 typering bedrijfspand	26
4.5 aantal jaren bedrijf in Zoetermeer	27
4.6 tenslotte	27
BIJLAGE 1. TABELLEN	28
BIJLAGE 2. VRAGENLIJST ONDERZOEK	58

BELANGRIJKSTE RESULTATEN

Respons

Iets meer dan een tiende van de benaderde bedrijven heeft meegedaan aan de ondernemerspeiling 2022.

Gemeentelijke dienstverlening

Iets meer dan één op de vijf respondenten had, in de twaalf maanden voor het onderzoek, persoonlijk contact met de gemeente als dienstverlenende organisatie. Dit persoonlijke contact wordt met een gemiddeld rapportcijfer **6,2** beoordeeld.

- *Telefonisch contact:*
 - 38% van degenen die contact hadden, belde wel eens naar 14079 het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt. Hiervan werd 10% direct geholpen, 30% werd doorverbonden, 6% moest later zelf terugbellen, 7% werd pas na meer dan twee dagen teruggebeld en 10% hoorde helemaal niets meer.
 - De gastvrijheid van het GIP wordt met een gemiddeld rapportcijfer **6,7** beoordeeld. De bereikbaarheid van het GIP wordt relatief het laagst beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer **5,4**.
- *Face to face contact:*
 - In totaal had 39% van de bedrijven die persoonlijk contact met de gemeente hadden 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 over de medewerkers die men sprak. Variërend van een **6,7** voor de snelheid van de medewerkers tot een **7,8** voor hun gastvrijheid.
- *Website/digitaal*
 - In totaal maakte 37% van de bedrijven die contact met de gemeente hadden, gebruik van de dienstverlening via de gemeentelijke website en/of van de MijnGemeente App.
 - De website scoort met een gemiddeld rapportcijfer **6,8** het hoogst op gebruikersvriendelijkheid en op de betrouwbaarheid van de informatie op de website en het laagst (**6,3**) op het vinden van de juiste antwoorden op vragen die met heeft of doorverwijzing naar andere informatiebronnen.

Vestigingsklimaat

- 15% van de ondernemers vestigde zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer en 10% verhuisde binnen Zoetermeer naar een andere locatie.
- 30% kwam via het eigen netwerk op de hoogte van de mogelijkheden van (her)huisvesting en 29% via een makelaar.
- Eén op de drie respondenten die zich in Zoetermeer vestigden of herhuisvesting zochten, gaven aan hoe tevreden ze zijn over de informatie/contacten met de gemeente over de (her)huisvesting. (informatie/contacten). Zij zijn hier meer (zeer) tevreden (27%) dan (zeer) ontevreden (3%) 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 12% van de ondernemers uit het onderzoek 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 4% van de bedrijven heeft een vast aanspreekpunt binnen de gemeente. Dat varieert van 3% bij 0-1 arbeidsplaats tot 8% bij bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen.
- De behoefte aan het hebben van een vast aanspreekpunt varieert van 8% bij bedrijven met 0-1 arbeidsplaats tot 26% 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 met een gemiddeld rapportcijfer **8,4** de hoogste waardering. De parkeermogelijkheden voor auto's scoort met een gemiddeld rapportcijfer van **7,0** 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 **3,41**. Dit cijfer kan geïnterpreteerd worden als relatief weinig ervaren overlast en/of criminaliteit.

- Als de drie belangrijkste verbeterpunten van de gemeente ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving worden genoemd: 'verzorging van de openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti)', 'preventie overlast en criminaliteit' en kwaliteit openbare ruimte (inrichting en voorzieningen).

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 achtergrond

In de ondernemerspeiling 2022 is aan een steekproef uit het bestand van Zoetermeerse bedrijven gevraagd een mening te geven over de dienstverlening van de gemeente aan het lokale bedrijfsleven en over het vestigingsklimaat van de gemeente Zoetermeer. Eerder gebeurde dit ook in 2014, 2016 en 2020.

De ondernemerspeiling 2022 is gehouden van 26 oktober tot en met 7 december 2022.

1.2 respons

Voor het onderzoek is een steekproef getrokken uit het meest recente KvK bestand (augustus 2022). 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 geselecteerde bestand 4871 bedrijven waarvan 2047 bedrijven (42%) met ≤ 1 werkzame persoon en 2824 bedrijven (58%) met 2 of meer werkzame personen.

In de respons (490 bedrijven die op deze vraag een antwoord invulden) bestaat 47% uit bedrijven met maximaal één werkzame persoon (232 bedrijven) en is 53% (258 bedrijven) afkomstig van meerpersoons bedrijven (daarbij heeft 15% van de bedrijven 10 of meer arbeidsplaatsen). In bijlage 1 tabellen X1 en X2 staat een overzicht van de verdeling van bedrijven naar grootteklasse in de steekproef en in de respons.

Niet alle bedrijven bleken benaderbaar doordat het adres in de tussentijd was opgegeven/ onbekend was of omdat het bedrijf verhuisd was. In totaal zijn er 565 vragenlijsten geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dit is een bruto respons van 12%. Van de 565 respondenten vulden er 489 de hele vragenlijst in. Dit is een netto respons van 10%.

Bij de weergave van de resultaten in dit onderzoek wordt telkens vermeld op hoeveel respondenten de uitkomsten betrekking hebben.

Ook in 2014 en 2016 en 2020 zijn er ondernemerspeilingen gehouden. De respons bedroeg in 2014 3,8%. Toen vulden 342 van alle 9.039 benaderde ondernemers een volledige vragenlijst in. De bedrijven zijn in 2014, in tegenstelling tot de onderzoeken in 2016 en 2020, maar één keer aangeschreven. Er is toen geen herinnering gestuurd. In de onderzoeken uit 2016 en 2020 is er na een eerste brief met de uitnodiging voor het onderzoek nog een herinnering gestuurd na twee weken. De respons in 2016 was 5,5%. De respons in 2020 was net als dit jaar 10%.

2

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

2.1 persoonlijk contact

Van de 565 respondenten uit het onderzoek had iets meer dan een vijfde (22%), in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek, als ondernemer persoonlijk contact met de gemeente als dienstverlenende organisatie. De overige 74% had geen contact of wist niet meer of ze contact hadden (4%).

Tabel 1. Aantal respondenten dat al of niet als ondernemer persoonlijk contact had met de gemeente als dienstverlenende organisatie (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	126	22,3%
nee	416	73,6%
dat weet ik niet meer	23	4,1%
Totaal	565	100,0%

Een indeling naar bedrijfsgrootte laat zien dat van de bedrijven tot en met één arbeidsplaats, 10% in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact had met de gemeente. Van de bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen was dat 28% en van bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen 44%. Zie bijlage 1 tabel X3.

Relatief de meeste respondenten (31%) hadden persoonlijk contact met de afdeling Vergunningverlening (31%) en/of met de afdeling Stadsbeheer/openbare ruimte (27%).

Tabel 2. Afdeling waarmee men persoonlijk contact had in de twaalf maanden voor het onderzoek (n=126)

*Men mocht meer antwoorden invullen

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)	18	14,3%
Stedelijke ontwikkeling - team Economische Zaken (b.v. voor advisering, huisvesting, vestiging of economisch beleid)	15	11,9%
Werkgeversservicepunt Zuid-Holland (b.v. voor werving personeel en begeleiding)	16	12,7%
Ter Zake Het Ondernemershuis (bijvoorbeeld voor algemene informatie voor ondernemers)	8	6,3%
Ter Zake Het Ondernemershuis (bijvoorbeeld voor small business – ZZP'ers)	8	6,3%
Vergunningverlening (VVH)/Omgevingsbalie	39	31,0%
Stadsbeheer/ openbare ruimte	34	27,0%
Team belastingen	15	11,9%
14079 coronaloket (b.v. over Tozo NOW, TOGS of andere corona-gerelateerde zaken)	10	7,9%
Sociaal domein (voor bijvoorbeeld uitkeringen, subsidies, leningen)	10	7,9%
anders, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X4)	26	20,6%
weet ik niet (meer)	3	2,4%

Totaal aantal respondenten: 126

Respondenten die persoonlijk contact met de gemeente hadden, gaven gemiddeld een rapportcijfer **6,2** voor dit contact (n=121).

Bedrijven met één arbeidsplaats of minder (n=22) gaven gemiddeld een rapportcijfer **5,7**. Bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen (n=49) gaven een gemiddeld rapportcijfer **6,4** en bedrijven met 10 arbeidsplaatsen of meer (n=30) een gemiddeld rapportcijfer **6,3** (zie bijlage 1 tabel X4).

Tabel X3. Gemiddeld rapportcijfer voor het persoonlijk contact dat men had met de gemeente Zoetermeer in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek naar grootte van het bedrijf

Bedrijfsgrootte	Aantal	Gemiddeld rapportcijfer
0-1	22	5,7
2-9	49	6,4
10 of meer	30	6,3
Geen antwoord	20	
Totaal	121	6,2

In totaal gaf 36% van de respondenten een onvoldoende rapportcijfer (1 t/m 5), 30% een rapportcijfer 6 of 7 en 34% % een rapportcijfer 8 t/m 10.

De respondenten mochten hun gegeven rapportcijfer toelichten. Deze toelichtingen op de 'anders, namelijk:' antwoorden zijn terug te vinden in bijlage 1 tabellen X5a t/m X5c.

Tabel 4a. Toelichting op de gegeven rapportcijfers 1 t/m 5 (onvoldoende) (n=44)

Toelichtende reden op de gegeven rapportcijfers 1 t/m 5	Aantal	In % van het totaal
mate van deskundigheid	11	25,0%
snelheid van beantwoording	10	22,7%
volledigheid van het antwoord	3	6,8%
iets anders, namelijk: (zie tabel X5a in bijlage 1)	20	45,5%
Totaal	44	100,0%

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

Tabel 4b. Toelichting op rapportcijfers 6 en 7 (n=36)

Toelichtende reden op het gegeven rapportcijfer 6 of 7	Aantal	In % van het totaal
mate van deskundigheid	1	2,8%
snelheid van beantwoording	13	36,1%
volledigheid van het antwoord	7	19,4%
iets anders, namelijk: (zie tabel X5b in bijlage 1)	15	41,7%
Totaal	36	100,0%

Respondenten die een rapportcijfer 8 of meer gaven waren positief over de mate van deskundigheid en de snelheid van beantwoording.

Tabel 4c. Toelichting op rapportcijfers 8 t/m 10 (n=40)

Toelichtende reden op de gegeven rapportcijfers 8, 9 of 10	aantal	In % van het totaal
mate van deskundigheid	16	39,0%
snelheid van beantwoording	12	29,3%
volledigheid van het antwoord	7	17,1%
iets anders, namelijk: (zie tabel X5c in bijlage 1)	6	14,6%
Totaal	41	100,0%

2.2 telefonisch contact

Van de respondenten die contact met de gemeente hadden, belde 38% in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens als ondernemer met 14079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt.

Tabel 5. Aantal respondenten dat al of niet als ondernemer wel eens gebeld heeft met 14 079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt (het GIP) (n=126)

Wel eens als ondernemer gebeld met 14079?	aantal	In % van het totaal
ja	48	38,4%
nee	70	56,0%
dat weet ik niet meer	7	5,6%
Totaal	125	100,0%
Geen antwoord	1	

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 33% dat en van bedrijven met 10- of meer arbeidsplaatsen was dat 32% (zie bijlage 1 tabel X6).

Van alle 48 respondenten die telefonisch contact hadden met het GIP via 14079, kan 66% zich het verloop van één of meer gesprekken met het GIP herinneren. Alleen aan deze 31 respondenten zijn verdere vragen voorgelegd over dit contact.

Tabel 6. Aantal en % respondenten dat zich al of niet het verloop van één of meer gesprekken met het GIP kan herinneren (n=48)

Herinnering verloop van één of meer gesprekken?	aantal	In % van het totaal
ja	31	66,0%
nee	16	34,0%
Totaal	47	100,0%
Geen antwoord	1	

Alle 31 respondenten die zich het verloop van het gesprek herinnerden, is gevraagd aan te geven welke situatie het meest van toepassing was op hun laatste gesprek met het GIP. Van de ondernemers werd 10% direct geholpen door degene die ze aan de telefoon kregen. In totaal werd 30% doorverbonden naar een andere medewerker van de gemeente.

Bij één op de vijf contacten verliep het gesprek minder soepel: 6% moest later zelf terugbellen; 3% werd pas na meer dan twee dagen teruggebeld en 10% hoorde helemaal niets meer.

Tabel 7. Situatie die het meest van toepassing is op het laatste gesprek met het GIP (n=31)

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	3	10,0%
Ik ben doorverbonden naar een andere medewerker van de gemeente	9	30,0%
Ik ben binnen een dag teruggebeld door een medewerker	2	6,7%
Ik ben binnen twee of drie dagen teruggebeld door een medewerker	1	3,3%
Ik ben pas na meer dan drie dagen teruggebeld door een medewerker	1	3,3%
Ik heb zelf later teruggebeld	8	6,3%
Ik moest een afspraak maken met een medewerker	1	0,8%
Ik heb niets meer gehoord	3	10,0%
Anders	2	6,7%
Totaal	30	100,0%
Geen antwoord:	1	

Bij de stellingen over de medewerkers van het GIP valt op dat de respondenten het meest tevreden zijn over de gastvrijheid van het GIP. Ze beoordelen het GIP op dit punt met een gemiddeld rapportcijfer van een **6,7**. Het minst tevreden is men over de bereikbaarheid van het GIP. De bereikbaarheid wordt met een gemiddeld rapportcijfer van een **5,4** beoordeeld.

In bijlage 1 tabel X7 staan eventuele toelichtingen op de gegeven rapportcijfers.

Tabel 8. 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)	6,72	29	1
De medewerkers van het GIP zijn deskundig	6,17	29	1
Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.	6,22	27	3
Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door.	6,04	26	4
Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand.	5,36	28	2
Het GIP is betrouwbaar: medewerkers geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.	6,13	23	7

Aan de 48 respondenten die telefonisch contact hadden met het GIP, is gevraagd of ze als ondernemer wel eens telefonisch hadden over corona-gerelateerde zaken. Drie respondenten vulden de vraag niet in. Van de overige 45 respondenten hadden er 11 (24%) hierover wel eens telefonisch contact en 32 respondenten (67%) niet.

Tabel 9. Aantal respondenten dat al of niet als ondernemer wel eens telefonisch contact met de gemeente had over corona-gerelateerde zaken (n=48)

Telefonisch contact in coronatijd?	Aantal	In % van het totaal
ja	11	24,4%
nee	32	71,1%
dat weet ik niet meer	2	4,4%
Subtotaal	45	100,0%
Geen antwoord	3	
Totaal	48	

Gemiddeld beoordelen de respondenten die telefonisch contact hadden over corona-gerelateerde zaken, het contact met GIP met een rapportcijfer **6,3** (10 respondenten).

In totaal geeft 30% een oordeel (zeer) ontevreden (rapportcijfer 1 t/m 5) over dit contact. Daarentegen is 70% tevreden tot zeer tevreden (6 t/m 10) over dit contact. Alleen de drie respondenten die een voldoende rapportcijfer gaven, lichtten hun antwoord toe.

- Dat was zakelijk, weinig empathisch, maar oké.
- Het duurde even voor e.e.a. voor elkaar was, maar toen [ook voor de medewerkers] het duidelijk was werd er de gehele periode adequaat gehandeld.
- Snel in gang gezet; langzaam en omslachtig afgerond

2.3 face to face contact

Van de respondenten die contact met de gemeente hadden in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek, had 39% face to face contact met een medewerker van de gemeente. De overige respondenten hadden dat niet (59%) of wisten het niet meer (3%).

Tabel 10. Aantal respondenten dat als ondernemer face to face sprak met één of meer medewerkers van de gemeente, bijvoorbeeld bij de Omgevingsbalie, Ter Zake Het Ondernemershuis, het Werkgeversservicepunt of een accountmanager (n=126)

Face to face contact in de afgelopen twaalf maanden?	Aantal	In % van het totaal
ja, namelijk met een medewerker van de afdeling (zie tabel 11):	47	38,8%
nee	71	58,7%
dat weet ik niet meer	3	2,5%
Totaal	121	100,0%
Geen antwoord:	5	

Van de bedrijven tot en met één arbeidsplaats had 23% face to face contact. Van de bedrijven met 2-9 arbeidsplaats is dat 37% en van bedrijven met 10 arbeidsplaatsen of meer 52% (Zie bijlage 1 tabel X8).

Relatief de meeste respondenten hadden face to face contact met de Omgevingsbalie (30%). Daarna het meest met het Werkgeversservicepunt (23%).

De meeste respondenten hadden ook de laatste keer contact met de Omgevingsbalie (30%) zoals uit tabel 12 valt af te lezen.

Tabel 11. Afdeling(en) waarmee men contact had (n=47)

- *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/ accountmanagers	7	14,9%
• het Werkgeversservicepunt	11	23,4%
• de Omgevingsbalie	14	29,8%
• Ter Zake Het Ondernemershuis	5	10,6%
• de afdeling Vergunningverlening	9	19,1%
• wijkregisseur(s)	1	2,1%
• wijkbeheerder(s)	7	14,9%
• de afdeling Projectmanagement en Vastgoed	4	8,5%
• de afdeling Sociaal Domein	4	8,5%
• iemand anders, namelijk:	1	2,1%
<i>* afdeling Vrije tijd</i>	12	25,5%
<i>* Bouwmeester</i>		
<i>* Burgemeester/B&W/ college (3x)</i>		
<i>* Er is iemand langs geweest van het onderhoud van de wegen en bruggen in Zoetermeer</i>		
<i>* Facilitaire dienst/bodes</i>		
<i>* in vele gevallen komt er niets uit, of wordt het doorverwezen</i>		
<i>* Ingenieursbureau en Stedelijke ontwikkeling</i>		
<i>* Stadsbeheer</i>		
<i>* weet het niet meer</i>		
<hr/>		
Totaal aantal respondenten: 47		

Tabel 12. Afdeling waarmee men de laatste keer face to face contact had (n=47)

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	2	4,3%
• het Werkgeversservicepunt	7	14,9%
• de Omgevingsbalie	11	23,4%
• van Ter Zake Het Ondernemershuis	2	4,3%
• de afdeling Vergunningverlening	6	12,8%
• wijkregisseur(s).	1	2,1%
• wijkbeheerder(s)	4	8,5%
• de afdeling Belastingen	1	2,1%
• de afdeling Projectmanagement en Vastgoed	2	4,3%
• de afdeling Sociaal Domein	11	23,4%
• iemand anders, namelijk:		
* bouwmeester		
* Burgemeester/ College (2x)		
* de heer Zeilstra. Verwees ons door naar dhr. van Denderen maar heeft ons verder niet kunnen helpen. Zitten nog steeds met hetzelfde probleem dat steeds erger wordt.		
* de heren Post en Vloeimans		
* Facilitaire dienst		
* J. Huurman		
* Juridisch afdeling, afhandeling klachten		
* Micha Beij		
* weet het niet meer		
Totaal aantal respondenten	47	100,0%

Van de 47 respondenten die face to face contact hadden, konden er 42 zich dit contact herinneren en vijf niet. Alleen aan de 42 respondenten die zich het contact herinnerden, is een aantal stellingen voorgelegd over dit contact. Omdat er maximaal 40 respondenten zijn die de stellingen invulden, 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 **7,8** voor hun gastvrijheid.

Tabel 13. 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)	7,80	40	7
De medewerkers zijn deskundig	7,44	39	8
De medewerkers zijn klantgericht: ze zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.	6,79	39	8
De medewerkers zijn snel: zij beperken de wachttijd, zij geven als het mogelijk is een direct en volledig antwoord	6,68	38	9
De medewerkers zijn goed bereikbaar, door ruime openingstijden en een goede bewegwijzering	6,78	37	10
De medewerkers zijn betrouwbaar. Zij geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.	6,86	36	11

Tabel 14. Algemene toelichting op de gegeven rapportcijfers

- Aardige mensen, alleen komt er niets echt concreet uit. We draaien en draaien om de hete brij heen.
- Alle projectmedewerkers (Weidse Weelde) waren deskundig, proactief en makkelijk in de omgang. Dat zorgt voor een fijne sfeer binnen het team. Dit gold overigens ook voor de ontvangst van de commissie Welstand. Die was ook zeer hartelijk en toch ook inhoudelijk scherp. Ik maak dat vaak anders mee.
- De medewerkers die ik face to face heb gesproken waren correct en hebben daarbij hun werk naar behoren gedaan. Alleen als het verder in de organisatie komt dan kom je bij niksnutten uit, die blijkbaar niet begrijpend kunnen lezen en hun reactiesnelheid is langer dan twee maanden.
- De medewerkers die ik gesproken heb face to face, hebben altijd geholpen met het oplossen. Maar wanneer je belt of mailt krijg je vaak geen duidelijk antwoord. Of de persoon die je moet hebben is nooit bereikbaar/ belt niet terug.
- Goed contact met meerdere mensen van de afdeling Vastgoed.
- Het samenwerken met de ambtenaren welke vanuit een goede dossierkennis en invoelingsvermogen, oplossingsgericht, in samenwerking komen tot een werkbaar veld, waar vooruitgang en doelgericht samen opstomen en leiden tot succes. Kortom geen vertraging op de lijn maar gezamenlijke inzet die leidt tot het bereiken van het doel waar we graag onze schouders onder zetten :-)
- Inderdaad over het algemeen klantgericht en goed bereikbaar (per mail). Ook komen hier knullige fouten voor die dan verdoezeld worden. In dit geval opvragen van informatie. Gevraagd werd een specifieke (mij bekende) map met het exacte opschrift aangegeven. Keurig lag klaar (dat wel) een totaal verkeerde map. In eerste instantie wordt dan gezegd dat die map niet bestaat. Dan voel je je in combinatie met de tweede zin, niet serieus genomen.
- Jarenlange vertrouwensband.
- Medewerker was enthousiast over ons plan voor samenwerking om mensen op te leiden. Echter achteraf kreeg zij geen bijval vanuit de gemeente.
- Na in eerste instantie wisselende reacties te hebben mogen ontvangen op onzer verzoeken, wist de bouwmeester de eerder vanuit de gemeente verkregen regelgeving met betrekking tot de aanvraag nog verder te beperken. Onze ervaring is dan ook dat de frequentie van contact onderhouden met dit gemeentelijk orgaan, eerder gepaard gaat met het jezelf verder beperkingen opleggen, dan dit ten goede komt van het in eerste instantie geïnitieerde verzoek.

- Totaal geen hulp van de gemeente of oplossingen.
- Vakkennis matig.
- Vriendelijk, deskundig.

2.4 website/digitaal

In totaal maakte 37% van 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 15. 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=126)

Gebruik gemaakt van dienstverlening via de website of van de MijnGemeente App?	Aantal	In % van het totaal
ja, van de website	25	21,9%
ja, van de website én de MijnGemeente App	5	4,4%
ja, van de MijnGemeente App	12	10,5%
nee	64	56,1%
dat weet ik niet meer	8	7,0%
Totaal	114	100,0%
Geen antwoord	12	

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 42%. (Zie tabel X9 in bijlage 1).

Uit tabel 15 blijkt dat 30 respondenten 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 **6,8** voor de gebruikersvriendelijkheid van de website en de betrouwbaarheid van de website. Gemiddeld de laagste beoordeling **6,3** 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 16. Beoordeling van de gemeentelijke website

Stelling:	Gemiddeld rapportcijfer	Totaal aantal respondenten	Geen oordeel
De website is gebruikersvriendelijk (prettig uiterlijk, makkelijk navigeren)	6,83	29	1
De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen	6,31	29	1
De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten	6,43	28	2
De website werkt snel: (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel.	6,71	28	2
De website is vindbaar en begrijpelijk.	6,68	29	1
De website is betrouwbaar: geeft actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten	6,79	28	2

Tabel 17. Algemene toelichting op de gegeven rapportcijfers

- De door mij ingevoerde informatie op de website is nooit bij de medewerkers van het SEBO-keurmerk aangekomen.
- De genoemde afsluiting van de Oostweg was op de website van de Gemeente Zoetermeer, in tegenstelling tot andere wegafsluitingen en/of werkzaamheden, niet vermeld.
- De onwetendheid van de personen die je aan de telefoon krijgt. Er zijn meerdere bouwprojecten waarvoor de gemeente een omgevingsvergunning heeft afgegeven. Bij navraag heeft niemand een idee en ook geen idee welke afdeling dit behandelt.
- De website is redelijk nuttig. De energietoeslag (voor een cliënt) zorgde voor een onduidelijke afloop. In het Sociaal Domein zijn (nog) veel onlogische stappen. Men lijkt de cliëntgegevens niet zinvol beschikbaar te hebben, zodat logische combinaties (voor mailingen bijvoorbeeld) vaak fout lijken te gaan.
- Geen gebruik
- Ik kwam wel verder op de website, maar kon niet 100% antwoord vinden op mijn specifieke vragen.
- Niet altijd even snel iets te vinden en doorgegeven aanpassen worden niet (of heel laat) doorgevoerd.
- Op klachten omtrent parkeerproblemen is na enkele meldingen nooit een reactie gekomen. Dus hoe goed of gebruiksvriendelijk de site ook mag zijn, dat heeft geen enkel nut als de mensen erachter er niets mee doen!

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 547 respondenten over.

Van deze respondenten heeft 15% zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer gevestigd (huisvesting) en is 10% in de afgelopen drie jaar binnen Zoetermeer naar een andere locatie verhuisd (herhuisvesting). Driekwart van de respondenten was langer dan drie jaar gevestigd op dezelfde locatie in Zoetermeer.

In bijlage 1 tabel X10 staat een indeling naar bedrijfsgrootte.

Tabel 18. 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=547)

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	83	15,2%
ja, ik had al een vestiging in Zoetermeer maar ben in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer naar een andere locatie verhuisd	56	10,2%
nee	408	74,6%
Subtotaal	547	100,0%
Geen antwoord	18	
Totaal	565	

Van de respondenten die zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer vestigden of binnen Zoetermeer een ander locatie vonden, kwam 30% via een makelaar en 29% via het eigen netwerk op de hoogte van de mogelijkheden van (her)huisvesting.

Tabel 19. Wijze waarop men de mogelijkheden van (her)huisvesting in Zoetermeer gevonden heeft (n=136)

- *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	7	5,1%
Via contact met een accountmanager van de gemeente Zoetermeer	2	1,5%
Via een andere ondernemer in Zoetermeer	10	7,4%
Via het netwerk waar ik lid van ben	7	5,1%
Via mijn eigen netwerk	39	28,7%
Via de media	4	2,9%
Via de afdeling Projectmanagement en vastgoed	2	1,5%
Via een makelaar	41	30,1%
Op een andere manier, namelijk: (zie tabel X11 in bijlage 1)	43	31,6%

Totaal aantal respondenten: 136

Geen antwoord: 3 respondenten

Van de 139 respondenten die zich in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer vestigden of herhuisvesting zochten, hebben er 128 ingevuld hoe tevreden ze zijn over de informatie/contacten met de gemeente over (her)huisvesting. In totaal heeft 33% van hen er een mening over en 67% niet.

Er blijken relatief meer (zeer) tevreden (27%) dan (zeer) ontevreden (3%) respondenten over de informatie/ contacten met de gemeente te zijn over de (her)huisvesting.

Elk oordeel mocht worden toegelicht.

Tabel 20. Mate van tevredenheid over de informatie/ contacten met de gemeente over (her)huisvesting (n=128)

Mate van tevredenheid over de informatie/ contacten	Aantal	In % van het totaal
zeer tevreden, omdat:	7	5,5%
tevreden, omdat:	28	21,9%
niet tevreden/ niet ontevreden, omdat:	3	2,3%
ontevreden, omdat:	3	2,3%
zeer ontevreden, omdat:	1	0,8%
geen mening, omdat:	86	67,2%
Totaal	128	100,0%

a. zeer tevreden, omdat:

- De makelaar heeft mij prima geholpen.
- Ik geen problemen heb ondervonden.
- Ik kan hierop geen antwoord geven, aangezien we hier niet mee te maken hebben gehad.
- Informatie was voldoende toereikend.

b. tevreden, omdat:

- Alles ging goed.
- Alles verloopt super.
- Buitendienst medewerker bemoeit met zaken wat hun niet aangaat. (BOA)
- Het bracht mij wat ik zocht.
- Ik mijn onderneming kan voortzetten.
- Ik niet meer mogelijk acht.
- Ik voel mij thuis in Zoetermeer.

c. niet tevreden/niet ontevreden, omdat:

- Recentelijk kregen wij een brief van een deurwaarder omdat wij onze gemeentelijke belastingen over onze oude pand niet betaald zouden hebben. (Wij gebruikten dat pand ook al lang niet meer). Wij vernamen dit van de nieuwe huurder. Omdat wij meenden alle instanties op de hoogte te hebben gesteld van de verhuizing (ten slotte ontvingen we ook van alle instanties incl. de gemeente, gewoon post op het nieuwe adres) blijken wij de verhuizing niet officieel te hebben gemeld. Na een zeer moeizaam telefoongesprek (mijn vrouw informeerde hoe dat nu misging en kreeg te horen hier geen tijd voor te hebben...) Uiteindelijk na een paar mailtjes is het dossier gelukkig gesloten.
- Te veel partijen hebben recht van inspraak.

d. ontevreden, omdat:

- De terreinontsluiting van de Werner von Siemensstraat met de Bleiswijkseweg moet echt beter. Ik begreep van Ping dat er wel ideeën zijn om bij de afrit Oostweg naar de Bleiswijkseweg het watertje daar op te offeren, zodat al het verkeer van en naar Siemens/ de Brasserie/ Teleplan/ WS Audiology etc., direct vanaf de parkeerplaats naar de Bleiswijkseweg kan rijden, zodat we het (sluip)verkeer over het DTC-terrein drastisch kunnen verminderen
- Het nieuwbouw betref en de huisnummering pas maanden na oplevering geregeld was waardoor inschrijven bij de KvK onmogelijk was en spullen bestellen en bezorgd krijgen al helemaal!
- Totaal geen communicatie over de bouw van nieuwe bedrijfspanden.

e. zeer ontevreden, omdat:

- Ik nergens aan kan geven dat ik zakelijk ook verhuisd ben. Privé- en werkadres is overeenkomend. Ondanks dat ik zowel bij de particuliere verhuizing bij Zoetermeer en de KVK aangepast ben, blijft mijn post naar het oude adres gaan vanuit de gemeente.

f. geen mening, omdat:

	Aantal keren genoemd
• (Her)huisvesting is ons vak, dus daar hebben we geen hulp van de gemeente voor nodig	1
• Ik ben niet op zoek naar een winkellocatie.	1
• Betreft een woning.	1
• De gemeente hier niet bij betrokken was.	1
• Geen contact gehad/ gezocht (in de afgelopen jaren).	17
• Geen contacten over huisvesting met de gemeente gehad tijdens, voor of na de verhuizing.	1
• Geen ervaring mee.	1
• Geen idee.	1
• Geen info nodig.	1
• Geen noodzaak om gemeente te raadplegen.	1
• Ging via makelaar en niet de gemeente.	1
• Heb niet met de gemeente gesproken	1
• Het ging niet via de winkel maar ons hoofdkantoor.	1
• Het verloopt bij de woningcorporaties op basis van de wachttijd die een lid bezit.	1
• Hier geen gebruik van gemaakt is.	1
• Hulp tot dusverre niet nodig bleek.	1
• Ik ben zelf verhuisd als zzp'er.	1
• Ik de gemeente hierin niet heb gekend.	1
• Ik er geen gebruik van heb gemaakt.	1
• Ik heb geen contact gehad met de gemeente over de huisvesting.	1
• Ik heb geen contact gehad met de gemeente, ik huur een ruimte en mijn huisbaas heeft alles afgehandeld.	1
• Ik heb nog geen contacten gehad met de gemeente hierover.	1
• Ik hierover geen contact heb gehad met de gemeente.	1
• Ik hoor hier niets over.	1
• Ik niet de verwachting had dat de gemeente hierin zou kunnen bijstaan.	1

- Ik niet via de gemeente Zoetermeer heb gezocht. 1
- Ik verneem er nooit iets over, ik zoek het ook niet op omdat ik het niet nodig heb. 1
- Ik via andere kanalen dan de gemeente huisvesting heb gevonden. 1
- Ik wist niet dat dit een loket was. 1
- Kantoor aan huis. 1
- Mijn bedrijf is mijn woonadres. 1
- Niet aan de orde 1
- Niet met de gemeente te maken heb gehad. En in mijn branche zijn de meeste huren veel te duur. 1
- Niet op zoek naar andere huisvesting. 1
- Niet van toepassing. 2
- Nog niets van gezien. 1
- Nooit contact gehad met de gemeente. 1
- Omdat ik maar 1 jaar bewoner ben van Zoetermeer. 1
- Omdat? 1
- Wij hebben daar niet met de gemeente over gesproken, kan er dus geen mening over geven. 1

Een uitsplitsing naar bedrijfsgrootte laat zien dat van de bedrijven met één arbeidsplaats of minder, 29% (zeer) tevreden is over de informatie/ contacten met de gemeente over (her)huisvesting. Bij bedrijven van 2-9 arbeidsplaats is 31% hierover (zeer) tevreden en bij bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen is 20% (zeer) tevreden (zie ook bijlage 1 tabel X12).

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 (58%) de centrale ligging in de Randstad (22%) en de beschikbaarheid van de juiste locatie/ruimte (26%).

Tabel 21. Redenen om (opnieuw) voor Zoetermeer te kiezen (n=126)

- *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	28	22,2%
de beschikbaarheid van de juiste locatie/ ruimte	33	26,2%
de gunstige prijs van de locatie/ ruimte	12	9,5%
de ligging bij het OV (trein, bus, RR)	17	13,5%
vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer	22	17,5%
de uitstraling van Zoetermeer	5	4,0%
de goede contacten met de gemeente	-	-
de beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt	1	0,8%
toekomstige uitbreidingsmogelijkheden	6	4,8%
goede parkeervoorzieningen	10	7,9%
omdat ik hier woon	72	57,7%
andere redenen, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X13)	11	11,7%

Totaal aantal respondenten: 126

In bijlage 1 tabel X14a t/m X14c zijn de genoemde redenen van (her)huisvesting uitgesplitst naar grootte van het bedrijf (aantal arbeidsplaatsen). Uit deze tabellen komt naar voren dat van de bedrijven met 0-1 arbeidsplaats(en) 76% gekozen heeft voor Zoetermeer vanwege het feit dat men er woont. Daarnaast zegt 22% van deze kleine ondernemers dat ze voor Zoetermeer kozen vanwege de centrale ligging in de Randstad.

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 (42%). Voor 31% speelde de beschikbaarheid van de juiste locatie/ruimte, voor 24% 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 (90%). Daarna kozen de meesten voor Zoetermeer omdat ze er wonen (50%) en/of vanwege de gunstige prijs van de locatie/ruimte (40%).

3.3 verhuisbehoefte in de komende drie jaar

Van de respondenten (n=533) overweegt 11% in de komende drie jaar naar een andere werklocatie te verhuizen (7% binnen Zoetermeer en 4% naar buiten Zoetermeer).

Tabel 22. Overweegt men in de komende drie jaar naar een andere werklocatie te verhuizen? (n=533)

Verhuisoeverweging in de komende drie jaar:	Aantal	In % van het totaal
ja, naar een andere werklocatie binnen Zoetermeer	36	6,8%
ja, naar een andere werklocatie buiten Zoetermeer	23	4,3%
nee	385	72,2%
weet niet	89	16,7%
Totaal	533	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 4% een locatie buiten Zoetermeer. In totaal heeft 72% geen verhuisplannen en zegt 15% het niet te weten.

Bij bedrijven met 10 of meer arbeidsplaatsen zoekt 6% een andere werklocatie in Zoetermeer en 7% een andere werklocatie buiten Zoetermeer. In totaal heeft 71% van deze bedrijven geen verhuisplannen of weet het niet (17%)

Van de kleine bedrijven (0-1 arbeidsplaats) zegt 75% geen verhuisplannen te hebben en geeft 16% aan het niet te weten (zie bijlage 1 tabel X15). In totaal zou 5% naar een andere werklocatie binnen Zoetermeer willen verhuizen en 4% naar een locatie buiten Zoetermeer.

3.4 netwerk(en)

Het merendeel van de ondernemers uit het onderzoek neemt niet deel aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer (88% niet). In bijlage 1 tabel X16b staat een overzicht van de genoemde redenen om niet deel te nemen.

In tabel X16a in bijlage 1 staat een overzicht van de ondernemersnetwerken waaraan de overige ondernemers wel deelnemen.

Tabel 23. Aantal en percentage ondernemers dat al of niet deelneemt aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer (n=523)

Deelname aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer?	Aantal	In % van het totaal
ja, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X16a)	62	11,9%
nee, omdat: (zie bijlage 1 tabel X16b)	461	88,1%
Totaal	523	100,0%

Een indeling naar grootteklasse laat zien dat van de bedrijven met 10 arbeidsplaatsen of meer een kwart (25%) deelneemt aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer. Bij de bedrijven in de grootteklasse 0-1 en 2-9 arbeidsplaatsen is dat respectievelijk 5% en 14% (zie tabel X17 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 het niet te weten (14%).

Meest gewenste vorm van ondersteuning van de overige bedrijven is een vast aanspreekpunt binnen de gemeente (16%) en de ontmoeting met andere ondernemers of ondernemersnetwerken (16%).

In bijlage 1 tabel X18a tot en met tabel X18c staat een uitsplitsing van de behoefte aan ondersteuning naar bedrijfsgrootte.

Tabel 24. Genoemd gebied waarop de gemeente Zoetermeer de respondent (nog meer) zou kunnen helpen of ondersteunen bij zijn/haar bedrijf(svoering) (n=515)

- *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	82	15,9%
- toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie (bijvoorbeeld over verduurzaming, digitalisering, toekomstbestendig ondernemen en/of huisvesting)	72	14,0%
- informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	64	12,4%
- inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	51	9,9%
- begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (bijvoorbeeld via WGSP – WerkgeversServicepunt Zuid-Holland Centraal en/of De Binnenbaan)	37	7,2%
- onderwijs en arbeidsmarktinformatie zoals (om)scholingsmogelijkheden voor ondernemers en zelfstandigen (bijvoorbeeld via het Regionaal Mobiliteitsteam Zuid-Holland Centraal)	14	2,7%
- opzet parkmanagement (gezamenlijk beheer en onderhoud van de openbare ruimte op een bedrijventerrein)	22	4,3%
- een vast aanspreekpunt binnen de gemeente	83	16,1%
- iets anders, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X19)	33	6,4%
- niets (is goed zo)	229	44,5%
- weet niet	72	14,0%

Totaal aantal respondenten: 515

3.6 aanspreekpunt binnen de gemeente

Slechts 4% van de respondenten heeft een vast aanspreekpunt binnen de gemeente. In totaal heeft 14% dat nu niet maar zegt daar wel behoefte aan te hebben. De overige respondenten hebben hier geen behoefte aan (68%) of weten het niet (14%).

Tabel 25. Aantal en percentage respondenten dat al of niet een vast aanspreekpunt binnen de gemeente heeft (n=510)

Vast aanspreekpunt:	Aantal	In % van het totaal
ja	21	4,1%
nee, maar daar is wel behoefte aan	69	13,5%
nee, daar is geen behoefte aan	348	68,2%
weet niet	72	14,1%
Totaal	510	100,0%

Van de bedrijven met 0-1 arbeidsplaatsen heeft 3% een vast aanspreekpunt binnen de gemeente. In totaal zou 8% van deze bedrijven een vast aanspreekpunt willen hebben. Van de bedrijven met 2-9 arbeidsplaatsen heeft 4% een vast aanspreekpunt en zegt 16% een vast aanspreekpunt te willen hebben. Van de bedrijven met 10 arbeidsplaatsen of meer heeft 8% een vast aanspreekpunt en zegt 26% daar behoefte aan te hebben (Zie ook bijlage 1 tabel X20)

Van de respondenten die behoefte hebben aan een vast aanspreekpunt binnen de gemeente, zou de helft (50%) graag zien dat de gemeente daarvoor met hen contact opneemt. Hiervan is de naam, het telefoonnummer en/of het emailadres bekend en aan de afdeling doorgegeven. De overige 50% van de respondenten zegt zelf contact op te nemen via het algemene nummer van de gemeente Zoetermeer.

Tabel 26. Aantal en percentage respondenten dat al of niet wil dat contact wordt opgenomen (n=69)

Contact?	Aantal	In % van het totaal
Ik neem zelf contact op (via 14079)	34	50,0%
Ik wil graag dat u met mij contact opneemt	34	50,0%
Subtotaal	68	100,0%
Geen antwoord	1	
Totaal	69	

3.7 beoordeling bedrijfsomgeving

Aan het einde van het onderzoek is aan de respondenten 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 **8,4** de hoogste waardering. De parkeermogelijkheden voor auto's scoort met een gemiddeld rapportcijfer van een **7,0** het laagst. Maar dat is nog steeds een meer dan voldoende beoordeling.

Tabel 27. Beoordeling van verschillende aspecten van de bedrijfsomgeving

Waardering voor:	Gemiddeld rapportcijfer	Totaal aantal respondenten	Weet niet/geen mening
de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting)	7,12	416	83
de veiligheid in de bedrijfsomgeving	7,20	417	82
de bereikbaarheid met het OV	7,30	404	95
de bereikbaarheid per auto	8,28	435	61
de bereikbaarheid per fiets	8,43	429	67
de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport	7,56	358	138
de parkeermogelijkheden voor auto's	7,02	434	60

In bijlage 1 tabel X21 staat een vergelijking van bovenstaande beoordelingen met die uit de ondernemerspeilingen 2014, 2016 en 2020. Uit de vergelijking blijkt dat alle aspecten uit 2022 vrijwel gelijk beoordeeld zijn als in 2020.

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 417 respondenten een beoordeling tussen 1 (niet) t/m 10 (heel veel) in en gaven 75 respondenten aan het niet te weten. De overige 417 respondenten gaven een gemiddelde beoordeling **3,41** op een schaal van 1 (niet) t/m 10 (heel veel). Dit cijfer kan geïnterpreteerd worden als relatief weinig ervaren overlast en/of criminaliteit.

Tabel 28. 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)	124	29,7%
2	73	17,5%
3	53	12,7%
4	37	8,9%
5	37	8,9%
6	39	9,4%
7	24	5,8%
8	18	4,3%
9	8	1,9%
10 (heel veel)	4	1,0%
Subtotaal	417	100%
Weet niet	75	
Totaal	492	
Gemiddeld oordeel: 3,41		

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 21%) en preventie van overlast en criminaliteit (door 17% genoemd). Daarnaast scoort de kwaliteit openbare ruimte (inrichting en voorzieningen) met 16% het hoogst.

Tabel 29. 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	21	4,3%
kwaliteit openbare ruimte (inrichting, voorzieningen)	80	16,3%
preventie overlast en criminaliteit	85	17,3%
hoogte milieucategorie (eisen aan geluid, geur, stof en gevaar)	12	2,4%
aanpak leegstand	48	9,8%
bereikbaarheid met auto	19	3,9%
bereikbaarheid met ov	49	10,0%
parkeergelegenheid (auto, fiets)	77	15,7%
verkeersveiligheid/ overlast verkeer	35	7,1%
ruimte voor laden en lossen	35	7,1%
verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, graffiti etc.)	101	20,6%
geen	204	41,5%
anders, namelijk (zie bijlage 1 tabel X22)	54	11,0%

Totaal aantal respondenten: 459

4

BEDRIJFSKENMERKEN

4.1 Sector waarin bedrijf(vestiging) hoofdzakelijk actief is

In dit laatste hoofdstuk komen de bedrijfskenmerken van de ondernemers uit het onderzoek aan bod. Er zijn 565 bedrijven gestart met het invullen van de vragenlijst. 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 490 ondernemers over.

De meesten van hen zijn werkzaam in de zakelijke dienstverlening (21%). Meest genoemde sector daarna is de gezondheids- en welzijnszorg (12%). Bijna een vijfde van de ondernemers vulde een overig antwoord in. In bijlage 1 tabel X23 staat een overzicht van deze overige antwoorden.

Tabel 30. Genoemde sector waarin de bedrijfsvestiging of het bedrijf hoofdzakelijk actief is (n=490)

Sector:	Aantal	In % van het totaal
financiële dienstverlening	30	6,1%
zakelijke dienstverlening (business to business)	105	21,4%
beheer/ bemiddeling onroerend goed	10	2,0%
vervoer en opslag	12	2,4%
informatie en communicatie (ICT)	34	6,9%
handel en logistiek	11	2,2%
groothandel	21	4,3%
detailhandel	34	6,9%
gezondheids- en welzijnszorg	57	11,6%
onderwijs	8	1,6%
horeca en toerisme	23	4,7%
bouw(nijverheid) (inclusief installatie)	27	5,5%
landbouw, bosbouw en visserij	2	0,4%
cultuur, sport en recreatie	19	3,9%
overig, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X23)	97	19,8%
Totaal	490	100%

4.2 Aantal arbeidsplaatsen

Iets minder dan de helft van de bedrijven uit het onderzoek (47%) heeft 0-1 arbeidsplaats. Daarnaast heeft 38% van de bedrijven 2-9 arbeidsplaatsen.

Tabel 31. Aantal arbeidsplaatsen dat bedrijf(vestiging) omvat op dit moment (in Fte's) inclusief ondernemer zelf (n=565)

Aantal arbeidsplaatsen	Aantal	In % van het totaal
0-1	232	47,3%
2-9	186	38,0%
10-49	51	10,4%
50-99	13	2,7%
100-199	3	0,6%
200 of meer	5	1,0%
Subtotaal	490	100,0%
Geen antwoord	75	
Totaal	564	

4.3 typering bedrijfslocatie

In totaal werkt één op de drie (33%) ondernemers uit het onderzoek vanuit huis (in een woonwijk). Iets minder dan een vijfde van de ondernemers (19%) verricht bedrijfsactiviteiten vanaf een bedrijventerrein. Daarnaast verricht 12% activiteiten die niet locatie gebonden zijn (bv. ambulante) en werkt 11% vanuit de binnenstad of een centrumlocatie.

Tabel 32. Locatie waar de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaatsvinden (n=490)

Locatie van de bedrijfsactiviteiten:	Aantal	In % van het totaal
bedrijventerrein	91	18,6%
binnenstad-/centrumlocatie	52	10,6%
buitengebied (buiten de bebouwde kom)	22	4,5%
aan huis (in een woonwijk)	162	33,1%
aan de rand van het centrum	17	3,5%
activiteiten zijn niet locatie gebonden (bv. ambulante)	60	12,2%
anders, namelijk: (zie tabel X24 in bijlage 1)	86	17,6%
Totaal	490	100%

De meeste bedrijven uit het onderzoek zijn werkzaam in of vanuit Rokkeveen (19%), Oosterheem (16%) en Centrum (14%).

Tabel 33. Wijk/buurt van bedrijf(svestiging) (n=490)

Wijk/buurt	Aantal	In % van het totaal
Centrum (Stadscentrum, Palenstein, Driemanspolder, Dorp)	66	13,5%
Meerzicht	36	7,3%
Buytenwegh	20	4,1%
De Leyens	26	5,3%
Seghwaert	34	6,9%
Noordhove	20	4,1%
Rokkeveen	94	19,4%
Oosterheem	76	15,5%
Industriegebied	30	6,1%
Buitengebied	7	1,4%
Lansinghage	38	7,8%
Overig (zie bijlage 1 tabel X25)	43	8,8%
Totaal	490	100%

4.4 typering bedrijfspand

De meeste ondernemers (41%) typeren hun bedrijfspand als woonlocatie gebonden (aan huis). Daarna typeren de meesten (12%) hun bedrijfspand als bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor) of als kantoorruimte (13%).

Tabel 34. Typering bedrijfspand is hoofdzakelijk te typeren als: (n=490)

Typering bedrijfspand	Aantal	In % van het totaal
winkelruimte	29	5,9%
bedrijfsverzamelgebouw	43	8,8%
kantoorruimte	63	12,9%
bedrijfsruimte (eventueel in combinatie met kantoor)	60	12,2%
onderwijsruimte	1	0,2%
praktijkruimte	28	5,7%
horecapand	14	2,9%
woonlocatie gebonden (aan huis)	200	40,8%
anders, namelijk: (zie bijlage 1 tabel X26)	52	10,6%
Totaal	490	100%

4.5 aantal jaren bedrijf in Zoetermeer

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

Tabel 35. Aantal jaren dat bedrijf(svestiging) zich reeds in Zoetermeer bevindt (n=490)

Aantal arbeidsplaatsen:	Aantal	In % van het totaal
Korter dan 1 jaar	32	6,5%
1 tot 5 jaar	105	21,4%
5 tot 10 jaar	70	14,3%
10 tot 15 jaar	71	14,5%
15 jaar of langer	198	40,4%
n.v.t.	14	2,9%
Totaal	490	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 X27 staat hiervan een overzicht.

BIJLAGE 1. TABELLEN

Gemeentelijke dienstverlening

Tabel X1. Aantal bedrijven naar grootte in 2022 in de steekproef

Steekproef	Aantal	In % van het totaal
0-1 werkzame persoon	2047	42,0%
2-9 werkzame personen	2343	48,1%
10 of meer	481	9,9%
Totaal	4871	100%

Tabel X2. Aantal bedrijven naar grootte in 2022 in de respons

Respons	Aantal	In % van het totaal
0-1 werkzame persoon	232	47,3%
2-9 werkzame personen	186	38,0%
10 of meer	72	14,7%
Subtotaal	490	100%
Geen antwoord	75	
Totaal	565	

Tabel X3. 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	9,6%	28,0%	43,1%	43,7%
nee	87,8%	68,3%	51,4%	52,1%
dat weet ik niet meer	2,6%	3,8%	5,6%	4,2%
Totaal	100% (n=230)	100% (n=186)	100% (n=71)	100% (n=486)

Tabel X4. Andere afdeling waar men contact mee had, namelijk:

	Aantal keren genoemd
• Aanvraag VOG.	1
• Aanvragen extra huisnummer.	1
• Afdeling vrije tijd.	1
• Als onderneming in Zoetermeer.	1
• Backoffice Publiekszaken/akten.	1
• Beging oktober 2022 Info gevraagd inzake aanvraag vergunning voor vestiging slijter in Storkstraat. Ik zou worden teruggebeld. Moet nu nog gebeuren!!	1
• Betalingsvoorstel over openstaande facturen van eenmanszaak die nu in het schuldhulpverleningstraject bezig is.	1
• Facilitaire dienst.	1
• Gemeenteafdeling Vastgoed.	1
• Marcel Janssen.	1
• Met het college.	1
• Ongedierte buiten en de slechte verbinding met de auto.	1
• Parkeerbeheer.	1
• Parkeerproblemen en parkeeroverlast. Aanvraag voor gescheiden afval voor ondernemers in de Plesmanstraat.	1
• Reiniging en klachten over omgeving gerelateerde zaken (parkeren).	1
• Samenwerking jeugdzorg.	1
• Secretariaat burgemeester.	1
• Servicedesk.	1
• Slecht onderhoud van de brug, wat ook ons dak is. Verder achter het pand slecht onderhoud graffiti op de muren deze ruimten wordt ook gebruikt als betaald parkeren. Het water komt met bakken naar beneden door de brug heen zowel in ons pand als achter ons pand waar de mensen parkeren. Verschillende keren melding gemaakt maar krijgen geen gehoor of hulp.	1
• Stadsbeheer, strategie, beleid en programmeren. Dit in verband met aangekondigde afsluiting van de Oostweg van 8 juli tot en met 24 juli.	1
• Stedelijke ontwikkeling Team Projectmanagement.	1
• Vastgoed.	1
• Verstopt riool.	1
• Wilde een onderdeel van mijn bedrijf in aanmerking laten komen voor de Zoetermeerpas.	1
• WOZ.	1

Tabel X5a. Ander reden om een rapportcijfer 1 t/m 5 te geven: iets anders, namelijk:

Andere reden:	Aantal keren genoemd:
• 2x Erg lang wachten voordat ik iemand aan de lijn kreeg.	1
• Afhandeling.	1
• Alle bovengenoemde.	1
• Alle eerste drie, te walgelijk voor woorden!!! Na ruim een jaar nog steeds geen antwoord!!	1
• De boom die voor onze winkel staat geeft overlast door ongedierte, bladeren en hars. Vooral het ongedierte is erg storend, de rupsachtige beestjes zitten bij ons door de winkel op producten en kassablokken. Dit is meestal vanaf april t/m juli. Ik heb hier al vaker melding over gemaakt maar weinig tot geen reactie terug gehad. De afgelopen keer kreeg ik wel snel een reactie terug dus dat vond ik heel netjes. Het probleem wordt echter weggewuifd, "Het is nu eenmaal de natuur" werd er gezegd. Na meerdere meldingen heb ik niet het gevoel dat ik serieus word genomen helaas.	1
• De totale miskennis van het probleem.	1
• Een onderdeel van mijn bedrijf is het geven van yoga. Dit wilde ik aanbieden voor de mensen in Zoetermeer die het niet goed zelf kunnen betalen. Rust en ontspanning voorkomt en geneest soms andere kwalen waardoor men weer (meer) kan gaan werken. Omdat in de basis mijn bedrijf staat aangemeld voor coaching en hypnotherapie kwam ik hiervoor niet in aanmerking. De reden was dat dit via de zorgverzekering geregeld en aangevraagd kan worden. Nee dus, ik heb geen agb code meer en wil ook nooit meer voor zorgverzekeraars werken. Nu wilde ik goed doen voor mijn mede Zoetermeeders maar vinden jullie dit schijnbaar niet nodig of mogelijk. Ik vind het erg kortzichtig.	1
• Eigenlijk alle drie de aspecten, mate van deskundigheid, snelheid van beantwoorden, de volledigheid. Er deugt werkelijk geen donder van!	1
• Gemeente Zoetermeer doet liever zaken met ondernemingen buiten Zoetermeer.	1
• Helaas zowel de mate van deskundigheid alsook de volledigheid van het antwoord, waarin men in beiden tekortschoot door het keer op keer verstrekken van wisselende reacties.	1
• Ik wilde iemand vragen of ik (nog) in Ter Zake terecht kon voor het voeren van een zakelijk gesprek met een relatie. Kom in een telefonisch keuzemenu terecht waar ik alleen maar verder verwijderd geraak van wat ik wil. Tot in het algemene telefoonmenu van de gemeente. Geen optie in het menu "Toets 9 en u wordt doorgeschakeld naar een medewerker. Blijft u aan de lijn alstublieft".	1
• Ik word maar niet teruggebeld.	1
• Moeilijk bereikbaar, website vind ik onduidelijk om de juiste informatie te vinden en waar deze dan thuis hoort.	1
• Onmogelijk om iemand te pakken te krijgen die mij verder kan helpen.	1
• Te late en onvolledige informatie over de afsluiting van de weg waaraan mijn bedrijf is gevestigd. Na eigen initiatief voldoende informatie ontvangen en medewerking gekregen.	1
• Te veel verschillende personen verloop (22)	1
• Terugbelverzoeken werden niet nageleefd en reactie op verstuurde mails niet beantwoord.	1
• Vaak geen antwoord gekregen.	1
• Zie vorige opmerking Ik zou worden teruggebeld NOOIT GEBEURD!!!!	1

Tabel X5b. Ander reden om een rapportcijfer 6 t/m 7 te geven: iets anders, namelijk:

Andere reden:	Aantal keren genoemd:
<ul style="list-style-type: none"> • 1. Servicedesk reageert normaliter direct, maar een aantal keer werd er gewoon niet opgenomen [zeer kwalijk] daarbij werd er van huis uit gewerkt en dat was ook hoorbaar en niet wenselijk. 2. Vergunningenverlening - als er 8 weken voor staat wordt deze tijd ook volledig benut {8 weken!! Anno 2022} 3. Beleid v.w.b. corona/sub. Was prima geregeld. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag voor huishoudelijke hulp duurt 6 maanden voordat hij überhaupt verdeeld wordt onder WMO-consulenten? 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Afhankelijk van welk loket. Loket Tozo en Tonk, geef ik een 5 regelmatig mail naar gezonden, maar zelden antwoord gekregen op mijn vraag. Sociaal domein geef ik een 7. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Ambtenaren weten zelf niet bij welke afdeling de zaken thuishoren. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie/ begrijpen loopt niet altijd goed. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Geen helder en duidelijk standpunt vanaf t begin, waardoor een onnodig lang en kostbaar traject doorlopen is zonder resultaat. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Geen reactie gehad. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Goed positief contact. Goed overleg mogelijk. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Niet 1 lijn trekken bij het verlenen van een vergunning voor het stadshart. De 1 krijgt hem wel en de ander niet, vind ik vreemd. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe contactpersoon. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Ongedierte buiten was heel snel opgelost. Echter het verkeer is slechter geworden. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijk contact in gemeentehuis was prima. Ondersteuning bij trachten in te vullen vergunningsaanvraag was erg slecht. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • T.a.v. bedrijfs(huisvesting) werd vragen verschillend beantwoord. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Traag met beantwoorden. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Zeer omslachtige ambtelijke onlogische oplossing. 	1

Tabel X5c. Ander reden om een rapportcijfer 8 t/m 10 te geven: iets anders, namelijk:

Andere reden:	Aantal keren genoemd
+ Meedenken in mogelijke oplossingen en/of suggesties gekregen hoe aan te pakken.	1
Alle bovenstaande keuzes. En. nakomen van beloftes.	1
Alle drie bovenstaande punten waren meer dan op orde. Ook de vriendelijkheid en pro-activiteit vond ik in positieve zin verrassend.	1
Alle drie.	1
Empathisch vermogen is buitengewoon goed.	1
Jarenlange samenwerking.	1

Tabel X6. Aantal en percentage respondentent dat wel eens als ondernemer heeft gebeld met 14079 naar bedrijfsgröötte

Wel eens als ondernemer gebeld met 14079?	0-1 arbeidsplaats	2-9 Arbeidsplaatsen	10 of meer arbeidsplaatsen	In % van het totaal
ja	54,5%	32,7%	32,3%	37,1%
nee	45,5%	59,6%	64,5%	58,1%
dat weet ik niet meer	0,0%	7,7%	3,2%	4,8%
Totaal	100% (n=22)	100% (n=52)	100% (n=31)	100,0% (n=105)

Tabel X7. Algemene toelichting op de gegeven rapportcijfers voor het GIP

Toelichting:	Aantal keren genoemd
<ul style="list-style-type: none"> De realiteit is minder simpel, laat staan eenduidig dan in zes stellingen is te vatten. Hier geldt ook weer een zeer groot verschil in medewerkers. Soms gaat het uitstekend met een moeilijke vraag en juist knullig en amateuristisch bij een (voor mij) simpele vraag. Ik neem u hetgeen in de eerste zin staat dan ook niet kwalijk. Het contact is in de afgelopen jaren wel iets verbeterd, met name de klantgerichtheid. 	1
<ul style="list-style-type: none"> De wachttijd kan nogal eens lang zijn, voordat een medewerker bereikt wordt. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Hebben blijkbaar geen zin om vragen te beantwoorden die net even anders zijn. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Het cijfer - is laag - reden hiervoor; doordat er in enkele gevallen gewoon niet werd opgenomen. {terwijl vóór corona} er altijd werd opgenomen. Daarbij was heel duidelijk de thuissituatie hoorbaar en niet wenselijk, waardoor het gemiddelde op een lager cijfer uitkomt. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Het was druk op de lijn dus ik moest even wachten voordat ik aan de beurt was. Vandaar het cijfer 8. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Ik kreeg wel goede antwoorden maar het duurt lang (maanden) voordat één en ander verwerkt en afgehandeld is. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Niet veel ervaring mee enkel voor zoeken grond of huur pand. Snelheid reactie laat veel te wensen over. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Om verschillende de redenen contact gehad en daarmee verschillende ervaringen. Variërend van geen antwoord op schriftelijke verzoeken en klachten over parkeren en "nooit teruggebeld" tot "kortaf" en zelfs ronduit onbeschoft te woord gestaan door te zeggen geen tijd te hebben (bij het melden van foutief bezorgde post). Eigenlijk te veel negatieve ervaringen waardoor wij ook steeds minder vriendelijk kunnen blijven. Alleen bij de aanvraag van coronasteun ben ik correct, wel zakelijk, maar oké te woord gestaan. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Via het algemene nummer sinds corona (lees thuiswerken) slechte bereikbaarheid van de medewerkers, niet zo zeer van het GIP. 	1

Tabel X8. 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	22,7%	36,5%	51,6%	38,1%
nee	72,7%	63,5%	45,2%	60,0%
dat weet ik niet meer	4,5%	-	3,2%	1,9%
Totaal	100% (n=22)	100% (n=52)	100% (n=31)	100,0% (n=105)

Tabel X9. 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	22,7%	23,1%	19,4%	21,9%
ja, van de website én de MijnGemeente App	0,0%	1,9%	12,9%	4,8%
ja, van de MijnGemeente App	18,2%	9,6%	9,7%	11,4%
nee	50,0%	57,7%	51,6%	54,3%
dat weet ik niet meer	9,1%	7,7%	6,5%	7,6%
Totaal	100% (n=22)	100% (n=52)	100% (n=31)	100,0% (n=105)

Vestigingsklimaat

Tabel X10. Aantal en percentage respondenten 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	16,8%	14,0%	6,9%	14,3%
ja, ik had al een vestiging in Zoetermeer maar ik ben in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer naar een andere locatie verhuisd	6,9%	15,6%	6,9%	10,2%
nee	76,3%	70,4%	86,1%	75,5%
Totaal	100% (n=232)	100% (n=186)	100% (n=72)	100,0% (n=490)

Tabel X11. Andere manier waarop men de mogelijkheden van (her)huisvesting in Zoetermeer gevonden heeft

Genoemde andere manier:	Aantal keren genoemd
• Adhoc.	1
• Bedrijf/praktijk/werk aan huis.	12
• Ik ben gaan inwonen bij mijn vriendin.	1
• Ik ben naar Zoetermeer verhuisd en heb kantoor aan huis.	1
• Eigen bedrijfspan.	1
• Funda.	5
• Funda en toen zelf de betreffende makelaar benaderd.	1
• Gewoon verhuist.	1
• Gezocht via internet.	1
• Google.	1
• Hogenboom Investment is mijn holding dus via adres woonhuis.	1
• Ik ben zelf woonachtig in Zoetermeer.	1
• Ik heb een appartement gekocht.	1
• Privé.	1
• Privé verhuizing.	1
• Siemens Real Estate - Siemens SRE is de interne serviceprovider die dit proces met de externe makelaars heeft opgepakt.	1
• Van kantooradres naar woonadres.	1
• Via een woningcorporatie.	1
• Werk vanuit woning in Zoetermeer.	1
• Woningcorporatie Vestia.	2
• Zakelijke verhuur op Funda.nl.	1
• Zelf uitgezocht.	2

Tabel X12. 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:	9,1%	3,6%	0,0%	5,8%
tevreden, omdat:	20,0%	27,3%	20,0%	23,3%
niet tevreden/ niet ontevreden, omdat:	1,8%	3,6%	0,0%	2,5%
ontevreden, omdat:	0,0%	3,6%	10,0%	2,5%
zeer ontevreden, omdat:	1,8%	0,0%	0,0%	0,8%
geen mening, omdat:	67,3%	61,8%	70,0%	65,0%
Totaal	100% (n=55)	100% (n=55)	100% (n=10)	100,0% (n=120)

Tabel X13a. genoemde redenen om voor Zoetermeer te kiezen bij (her)huisvesting (bedrijven van 0-1 arbeidsplaatsen) (n=55)

- *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	12	21,8%
de beschikbaarheid van de juiste locatie/ ruimte	7	12,7%
de gunstige prijs van de locatie/ ruimte	2	3,6%
de ligging bij het OV (trein, bus, RR)	8	14,5%
vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer	4	7,3%
de uitstraling van Zoetermeer	3	5,5%
de goede contacten met de gemeente	0	0,0%
de beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt	0	0,0%
toekomstige uitbreidingsmogelijkheden	1	1,8%
goede parkeervoorzieningen	3	5,5%
omdat ik hier woon	42	76,4%
andere reden, namelijk:	3	5,5%
Totaal aantal respondenten: 55		

Tabel X13b. genoemde redenen om voor Zoetermeer te kiezen bij (her)huisvesting (bedrijven van 2-9 arbeidsplaatsen) (n=55)

- *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	23,6%
de beschikbaarheid van de juiste locatie/ ruimte	17	30,9%
de gunstige prijs van de locatie/ ruimte	5	9,1%
de ligging bij het OV (trein, bus, RR)	6	10,9%
vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer	13	23,6%
de uitstraling van Zoetermeer	1	1,8%
de goede contacten met de gemeente	0	0,0%
de beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt	1	1,8%
toekomstige uitbreidingsmogelijkheden	5	9,1%
goede parkeervoorzieningen	6	10,9%
omdat ik hier woon	23	41,8%
andere reden, namelijk:	7	12,7%
Totaal aantal respondenten: 55		

Tabel X13c. 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	2	20,0%
de beschikbaarheid van de juiste locatie/ ruimte	9	90,0%
de gunstige prijs van de locatie/ ruimte	4	40,0%
de ligging bij het ov (trein, bus, rr)	2	20,0%
vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer	2	20,0%
de uitstraling van Zoetermeer	1	10,0%
de goede contacten met de gemeente	0	0,0%
de beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt	0	0,0%
toekomstige uitbreidingsmogelijkheden	0	0,0%
goede parkeervoorzieningen	0	0,0%
omdat ik hier woon	5	50,0%
andere reden, namelijk:	0	0,0%

Totaal aantal respondenten: 10

Tabel X14. Genoemde andere reden om voor Zoetermeer te kiezen bij (her)huisvesting

- Al mijn kinderen wonen in Zuid-Holland.
- Ik ben grotendeels met pensioen.
- En: de gunstige prijs van de locatie/ruimte de ligging bij het OV (trein, bus, randstadrail) vanwege mijn huidige klantenkring/ afzetgebied in Zoetermeer de beschikbaarheid van het juiste arbeidspotentieel in de buurt goede parkeervoorzieningen.
- Ik ben net na corona verhuisd naar een woning met kantoor. Daarom extern kantoor opgezegd. Was wel prettig vanwege centrale ligging.
- Is wat ons hoofdkantoor koos.
- Pandeigenaar heeft ons gevraagd hier de horeca te verzorgen.
- Privé verhuisd. Wij werken vooralsnog vanuit huis.
- We kregen de kans om te kopen en zodoende van huur af te zijn.
- Wij een eigen bedrijfspand hier konden kopen die aan onze wensen voldoet.
- Woonde er al.

Tabel X15. Verhuisoverweging in de komende drie jaar naar bedrijfsgrootte

Verhuisoverweging in de komende drie jaar:	0-1 arbeidsplaats	2-9 arbeidsplaatsen	>=10 arbeidsplaatsen	In % van het totaal
ja, naar een andere werklocatie binnen Zoetermeer	4,7%	9,7%	5,6%	6,7%
ja, naar een andere werklocatie buiten Zoetermeer	3,9%	3,8%	6,9%	4,3%
nee	75,0%	72,0%	70,8%	73,3%
weet niet	16,4%	14,5%	16,7%	15,7%
Totaal	100% (n=232)	100% (n=186)	100% (n=72)	100% (n=490)

Tabel X16a. Genoemd ondernemersnetwerk waaraan men deelneemt:

Genoemd netwerk:	Aantal keren genoemd
• BNI Orakel en Netwerk Zoetermeer.	1
• Business Breakfast Club Zoetermeer.	2
• Business Club Hockey Zoetermeer.	1
• Goed voor de lokale contacten, zowel ondernemers als de gemeente.	1
• Into Business.	1
• Ja, ik had een keer iets met posters meegedaan.	1
• Krisk bv.	1
• Maar dan in de tandartsenbranche.	1
• Meer Puur Netwerken.	1
• MVOZ.	1
• Netwerk Zoetermeer.	20
• Netwerk Zoetermeer Business Breakfast Club.	1
• Netwerk Zoetermeer en de Businessclub MHCZ.	1
• Netwerk Zoetermeer en Onze Zoetermeerse Bouwsociëteit (OZB).	3
• Netwerk Zoetermeer, BNI, OVC.	1
• Netwerk Zoetermeer, SEBO.	2
• NetwerkZoetermeer en MPN.	1
• Om connectie te houden met lokale ondernemers en onderwerpen die spelen, om betrokkenheid te genereren binnen ons bedrijf over (de gemeente) Zoetermeer, zodanig dat medewerkers overwegen of besluiten te verhuizen naar Zoetermeer. Daarnaast actief bij lokale voetbalverenigingen om hen financieel bij te staan in hun ambities om te zorgen voor een goede jeugdontwikkeling.	1
• Ondernemers Zoetermeer.	1
• Ondernemersvereniging Dorpsstraat Zoetermeer BIZ.	1
• School.	1
• SEBO.	1
• Stichting Gezondheidszorg Zoetermeer SGZ.	1
• Voor de kinderopvang.	1
• Wacht nog 2023.	1
• We gaan weer terug naar Alphen want het pand is dan klaar. Ze zijn het nu aan het renoveren.	1
• ZAO: Zoetermeers advocaten overleg Netwerk Zoetermeer.	1
• Zoetermeer 2025.	1
• Zoetermeer Miljoenenontbijt is bezocht door een collega.	1
• Zosi.	1
• ZOSI en eerder RVOZ, Lions Club Zoetermeer e.d.	1

Tabel X16b Genoemde reden om niet deel te nemen aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer

Genoemde reden om niet deel te nemen:	Aantal keren genoemd
• 100% van de tijd bezig met eigen onderneming, daarnaast niet of nauwelijks in verdiept.	1
• 74jaar oud en doe bijna niets meer.	1
• Aan het afbouwen ben.	1
• Als zorgprofessionals heb ik daar niets.	1
• Bedrijf in ruste.	1
• Bedrijf is te klein om vrij te maken voor praatjes.	1
• Bedrijf vooral hobbymatig paar uur in de week (rij met mijn mobiele werkbus naar de klant toe) mijn adres is gewoon mijn woonadres worden geen werkzaamheden uitgevoerd.	1
• Ik ben een eenmanszaak en heb geen opdrachten.	1
• Ik ben nog maar net begonnen.	1
• Ik ben nooit uitgenodigd.	1
• Bij Flora avontuur gezeten en bij BNI mee gestopt om diverse redenen.	1
• Brengt niks op.	1
• Daar nog geen tijd voor heb gehad	1
• Dat overweeg ik wel te doen.....later.	1
• Dat voor mij niet relevant is.	1
• Dat voor mijn bedrijf niets toevoegt.	1
• De DVZ is opgeheven.	1
• Denk daar geen behoefte aan te hebben.	1
• Denk dat dit geen toegevoegde waarde voor mij heeft.	1
• Die is mij niet bekend.	1
• Dit gaan we wel doen.	1
• Dit is meer een evenementenorganisatie.	1
• Dit met mijn zaak niet nodig is. De contacten lopen enkel op de werkvloer.	1
• Dit zou ik wel graag willen.	1
• Eenvoudige éénmanszaak naast een fulltimebaan, met voldoende opdrachten.	1
• Eerder wel gedaan, maar op dit moment geen noodzaak of behoefte.	1
• Eigen netwerk.	1
• Er geen tijd voor is.	1
• Er geen werkzaamheden zijn in de holding.	1
• Er maar weinig ondernemers in Zoetermeer van hetzelfde zijn of aanraking vlakken hebben.	1
• Gedoe.	1
• Geen behoefte aan	13
• Geen behoefte aan in mijn sector heb ik een eigen netwerk opgebouwd.	1
• Geen behoefte aan. Heb een eigen netwerk dat voorziet mijn behoefte.	1
• Geen belang bij.	1
• Geen belangstelling.	1
• Geen benadering.	1
• Geen bijzondere reden om te vermelden waarom niet.	1
• Geen directe noodzaak	1

• Geen goeie unieke evenementen wat echt vooruitstrevend is in de wereld van IT. High-End.	1
• Geen idee.	2
• Geen idee dat dat bestond.	2
• Geen idee of die bestaan. En dat zijn waarschijnlijk ook geen ondernemers gerelateerd aan mijn business.	1
• Geen idee wat dit voor mij zou toevoegen.	1
• Geen idee, nooit van gekomen.	1
• Geen interesse.	14
• Geen meerwaarde voor mijn bedrijf.	1
• Geen noodzaak.	1
• Geen nut.	1
• Geen prioriteit.	1
• Geen raakvlakken in onze werkzaamheden.	1
• Geen reden.	4
• Geen reden, kom nu al om in het werk.	1
• Geen tijd en woon niet in Zoetermeer.	1
• Geen tijd, geen interesse.	1
• Geen tijd of behoefte.	1
• Geen tijd voor.	12
• Geen tijd voor vrijgemaakt.	1
• Geen tijd/ prioriteit en ben geen plaatsgebonden onderneming.	1
• Geen toegevoegde waarde.	3
• Geen uitnodiging.	1
• Handelsnetwerk ligt over geheel NL.	1
• Heb ik geprobeerd is niks voor mij.	1
• Hebben geen binding, omdat we landelijk opereren bij Rijkswaterstaat, Provincies en de 5 grote landelijke aannemers.	1
• Helaas niet in het verleden wel.	1
• Het geen werk oplevert.	1
• Het me niet relevant lijkt voor mijn vakgebied.	1
• Het netwerk is niet nodig voor acquisitie door mond tot mondreclame.	1
• Ik ben een klein bedrijf.	1
• Ik ben feitelijk werkzaam vanuit Rotterdam - woon zelf in Zoetermeer en mij persoonlijke B.V. 's staan op mijn privéadres.	1
• Ik ben inmiddels met pensioen.	1
• Ik ben pas kortgeleden gevestigd.	1
• Ik ben starter en moet de klantenkring nog opbouwen.	1
• Ik daar geen behoefte aan (en tijd voor) heb en omdat ik er geen voordelen voor mijn onderneming in zie.	1
• Ik daar geen behoefte aan heb.	4
• Ik daar geen behoefte aan heb, daarnaast ga ik stoppen per 1 januari.	1
• Ik daar geen tijd voor heb.	3
• Ik daar niet de behoefte aan voel, ik weet niet wat dat me zou kunnen opleveren	1
• Ik daarmee onvoldoende bekend ben.	1
• Ik dat niet nodig vind.	1

- Ik de bijdrage voor een ZZP'er te duur vind. Ik deelneem aan een ondernemers netwerk voor vrouwen in Den Haag. 1
- Ik denk dat ik geen wezenlijke bijdrage kan leveren. Mijn omzet is niet zo groot. Ik heb geen werknemers. 1
- Ik doe lekker m'n eigen ding, heb geen enkele behoefte aan al die bla bla verhalen, in de 40 jaar dat ik in Zoetermeer werk, en inmiddels 68 jaar ben heb ik heel veel ondernemers gezien met alle mooie verhalen. "ik ben iemand van geen woorden maar daden". 1
- Ik een te kleinschalige onderneming heb met doelgroep en klanten buiten Zoetermeer. 1
- Ik er geen tijd voor heb, er moet gewerkt worden (gezondheidszorg). 1
- Ik er niet van af weet. En we hebben het heel druk dus proberen zorgvuldig met onze tijd en energie om te gaan en dan vallen dit soort dingen meestal af. 1
- Ik er tot op heden geen tijd voor had. 1
- Ik heb er nooit van gehoord. 1
- Ik heb geen tijd. 2
- Ik heb klanten genoeg. 1
- Ik heb mij daar als zelfstandig werkend fysiotherapeut eigenlijk nooit in verdiept en mij daar dus ook niet mee bezig gehouden. 1
- Ik heb weinig tijd ook omdat ik in een rolstoel zit en alles erg langzaam gaat. 1
- Ik het bedrijf aan het afbouwen ben i.v.m. pensionering. 2
- Ik het niet ken. 1
- Ik het ruim voldoende zakelijke contacten in Zoetermeer e/o. 1
- Ik hier nog niet bekend mee ben. 1
- Ik maak gebruik van werkspot en van mijn eigen sociale contacten. Ik ben nog niet zo ver gekomen om me ergens anders bij aan te sluiten. 1
- Ik me hierin niet heb verdiept en dus (nog) niet weet welke mogelijkheden er zijn. 1
- Ik mijn ondernemersactiviteiten nagenoeg gestaakt heb. Ik ben in loondienst. De onderneming staat nog wel ingeschreven om af en toe oude klanten te helpen. 1
- Ik moet nog starten met mij onderneming. Wacht op mijn diploma als het meezit begin 2023 starten. 1
- Ik net gestart ben. Zoek wel aansluiting met ondernemersnetwerk. 1
- Ik niet kon vinden welke netwerkbijeenkomsten er zijn. 1
- Ik niet van het bestaan wist. 1
- Ik niet weet wat dat is. 1
- Ik niet wist dat er een ondernemersnetwerk bestaat. 1
- Ik nog niet hier naar onderzoek heb gedaan. 1
- Ik sinds corona paniekaanvallen krijg in drukke ruimtes. 1
- Ik weet heel nog heel weinig over Zoetermeer. 1
- Ik werk in Den Haag als zakelijk vervoer. 1
- Ik werk veel voor klanten buiten Zoetermeer. 1
- Ik wist dat het bestond. 1
- Ik zie hier nog geen toegevoegde waarde in. 1
- Ikzelf niet. Wellicht ERA Contour wel. 1
- In het verleden gedaan maar die zijn vooral b2b gericht. 1
- In het verleden weinig nut van gehad. 1
- In verleden veel gedaan, zie niet de toegevoegde waarde. 1

- Inmiddels gepensioneerd en geen actieve ondernemer meer. 1
- Is dat er dan? 2
- Is mij niets over bekend. 1
- Is niet van toepassing. 1
- Ken ik niet. 2
- Ken ik ze niet. Maar ik ben nog ff uit de markt. 1
- Kleine inactieve BV. 1
- Kleinschalig en voornamelijk aangestuurd door HQ in de USA. 1
- Kost tijd. 1
- Meer gericht op landelijke klanten. 1
- Met partner in VOF, is wat kleinschalig en specifiek. 1
- Mijn bedrijf "slapende" is en ik nog niet aan acquisitie heb gedaan. 1
- Mijn klanten/ prospects zitten landelijk, niet in Zoetermeer. 1
- Mijn onderneming is in een afbouwfase. 1
- Mijn praktijk daar denk ik te klein voor is. 1
- Mijn werkterrein hoofdzakelijk buiten Zoetermeer ligt. 1
- Misschien in toekomst, voor nu vanwege tekort aan tijd. 1
- Nee nog niet in verdiept. 1
- Nee, nog niet aangedacht. 1
- Nee, omdat mijn onderneming momenteel niet actief is. 1
- Neen, weet niet van bestaan eerste keer dat ik ondernemer ben. 1
- Net verhuisd naar Zoetermeer. 1
- Niet bekend mee. 3
- Niet echt zinvol. 1
- Niet in Zoetermeer. 1
- Niet interessant voor mij. 1
- Niet mee bekend. 3
- Niet meer actief. 1
- Niet nodig. 6
- Niet nodig gehad. 1
- Niet op de hoogte ben daarvan en ook afvraag of het wat voor mij is. 1
- Niet relevant voor mij. 1
- Niet van belang. 1
- Niet van op de hoogte. 2
- Niet zo. 1
- Niet zo relevant gezien onze activiteiten, we doen dit meer in brancheverband. 1
- Nog geen plannen. 1
- Nog geen reden. 1
- Nog geen tijd voor gehad/ gemaakt. 3
- Nog niet. 3
- Nog niet mee bekend/ nog geen tijd gehad om mij erin te verdiepen. 1
- Nog niet van gekomen, druk leven en weinig tijd over. 1
- Nog niet, ben pas verhuisd naar Zoetermeer. Eerst de stad verkennen. 1

- Nog nooit voor uitgenodigd. 1
- Nooit in de gelegenheid gekomen. 1
- Nooit van gehoord. 1
- Omdat ik alleen maar een pensioen uit mijn BV haal. 1
- Omdat ik het niet wist dat het bestaat. 1
- Omdat ik niet weet waar of hoe ik me netwerk kan vergroten. 1
- Omdat mijn bedrijf niet meer bestaat. 1
- Onbekend. 2
- Onbekend met deze netwerk. 1
- Onderneming is in ruste. 1
- Ons bedrijf een internationale focus heeft. 1
- Ons werkgebied ligt buiten Zoetermeer (namelijk geheel Nederland en Europa). 1
- Pas gestart en nog zoekende. 1
- Praktijk is in afbouw. 1
- Recent naar Zoetermeer verhuisd en nog niet echt bezig geweest met netwerken. 1
- Recent pas mede-eigenaar en nog niet aan toegekomen. 1
- Spreekt me niet aan, te veel bla bla. 1
- Te druk. 1
- Te kleine onderneming. 1
- Te onregelmatige werktijden waardoor fatsoenlijke deelname nauwelijks mogelijk is. 1
- Te veel gelul. 1
- Te weinig meerwaarde. 1
- Te weinig tijd. 1
- Tijd is het grootste probleem. 1
- Tijdgebrek. 2
- Vanwege pas begonnen met ondernemen. 1
- Veel op reis. 1
- Voor ons te weinig toegevoegde waarde. 1
- Vooralnog niet interessant voor mijn business. 1
- Vroeger wel, maar weinig effect van gehad. 1
- Vrouwennetwerk is opgeheven. 1
- Was in mijn optiek niet echt nodig. 1
- Wat is dat? 1
- We dit in nauw overleg met het college doen. 1
- We hebben hier nog niet echt naar gekeken maar zijn wel geïnteresseerd. 1
- We zijn wel vele jaren lid geweest van de RVOZ. Maar de laatste jaren niet meer. Wij zijn wel actief binnen Haaglanden en voelen ons daar meer thuis omdat wij regionaal werken met ons bedrijf. 1
- Wegens tijdgebrek. 2
- Weinig resultaat. 1
- Weinig tot geen commercieel nut. 1
- Wellicht in de toekomst. 1
- Werk genoeg. 1
- Werk met name voor opdrachtgevers buiten Zoetermeer. 1

- Werk vanuit huis. 1
- Werken landelijk. 1
- Werkzaamheden voornamelijk gericht op Internationale samenwerking en een goed gevulde agenda. 1
Deels ook door onbekendheid, wellicht een keer kennismaken met het netwerk.
- Weten niet van het bestaan af! 1
- Wij al in een ander ondernemersnetwerk zitten. 1
- Wij blijven hier gevestigd. 1
- Wij blijven in Zoetermeer. 1
- Wij doen geen business to business en menen hier geen echte bijdrage aan te kunnen leveren of er zelf belang bij te hebben. Wij leveren diensten aan particulieren. 1
- Wij een logopedie praktijk zijn. 1
- Wij internationaal in een specifiek marktsegment werken. Hierdoor is er minder behoefte aan contact met lokale ondernemers. 1
- Wij nemen niet actief deel aan een ondernemersnetwerk. Het onnodig extra investeren in een dergelijk lidmaatschap, is gezien de grootte en aard van onze organisatie voor ons niet interessant. Hiernaast hebben wij wel connectie op de online social media platforms, zoals bijvoorbeeld ODZ. 1
- Wij vooral landelijk gericht zijn. Niet specifiek op Zoetermeer. Ik ben wel bij landelijke ondernemersnetwerken aangesloten. 1
- Wij werken vooral landelijk en internationaal. 1
- Wij zitten in een specifiek vakgebied waardoor het Zoetermeerse netwerk weinig toegevoegde waarde heeft 1
- Wist niet van het bestaan af! Goede tip. 1
- Zal me weinig opleveren. 1
- Zal niet weten waar een ondernemersnetwerk is. 1
- Zeer kleinschalig bedrijf specifiek voor 2 klanten. 1
- Zie niet in wat ik daaraan kan hebben. 1
- Zou niet precies weten waar. 1
- Zzp bv. 1
- ZZP met eigen opdrachtenkring. 1

Tabel X17. 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	5,2%	14,0%	24,7%	11,4%
Nee	94,8%	86,0%	72,6%	88,6%
Totaal	100 % (n=232)	100% (n=186)	100% (n=73)	100% (n=490)

Tabel X18a. 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	44	19,0%
toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie	22	9,5%
informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	33	14,2%
inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	28	12,1%
begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (WSGP – Werkgeversservicepunt zuid Holland centraal)	4	1,7%
onderwijs en arbeidsmarkt; mogelijkheden zoals omscholing e.d.	7	3,0%
opzet parkmanagement (gezamenlijk beheer en onderhoud van de openbare ruimte op een bedrijventerrein)	7	3,0%
een vast aanspreekpunt binnen de gemeente	21	9,1%
iets anders, namelijk:	15	6,5%
niets (is goed zo)	121	52,2%
weet niet	23	9,9%

Totaal aantal respondenten: 232

Tabel X18b. 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	24	12,9%
toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie	27	14,5%
informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	22	11,8%
inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	17	9,1%
begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (WSGP – Werkgeversservicepunt Zuid Holland centraal)	16	8,6%
onderwijs en arbeidsmarkt; mogelijkheden zoals omscholing e.d.	4	2,2%
opzet parkmanagement (gezamenlijk beheer en onderhoud van de openbare ruimte op een bedrijventerrein)	5	2,7%
een vast aanspreekpunt binnen de gemeente	37	19,9%
iets anders, namelijk:	15	8,1%
niets (is goed zo)	78	41,9%
weet niet	28	15,1%

Totaal aantal respondenten: 186

Tabel X18c. 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	12	16,7%
toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie	22	30,6%
informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	6	8,3%
inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming	5	6,9%
begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (WGSP – WerkgeversServicepunt Zuid Holland Centraal)	15	20,8%
onderwijs en arbeidsmarkt; mogelijkheden zoals omscholing e.d.	3	4,2%
opzet parkmanagement (gezamenlijk beheer en onderhoud van de openbare ruimte op een bedrijventerrein)	10	13,9%
een vast aanspreekpunt binnen de gemeente	22	30,6%
iets anders, namelijk:	3	4,2%
niets (is goed zo)	18	25,0%
weet niet	14	19,4%

Totaal aantal respondenten: 72

Tabel X19. Genoemd ander gebied waarop de gemeente Zoetermeer de respondent (nog meer) zou kunnen helpen of ondersteunen bij zijn/haar bedrijf(svoering)

- 1) Meer verbinding met de gemeente binnen de domeinen sport, jeugd en onderwijs. Wij voeren sociaal maatschappelijke projecten uit voor (kwetsbare) jongeren. De beleidsmedewerker met wie ik contact heb is minder goed bereikbaar. Hier kan veel steviger op worden ingezet, omdat we samen meer zouden kunnen betekenen voor de Zoetermeerse Jeugd. Na jarenlang actief te zijn in Zoetermeer vind ik de betrokkenheid van de gemeente nog steeds te beperkt. Dit mag veel steviger. 2) Gemeente ZTM mag meer financiën vrijmaken om projecten te ondersteunen. Tot nu toe heb ik meerdere subsidies binnengehaald via de Rijksoverheid met meerjarige projecten met de thema's verlagen gezondheidsverschillen in kwetsbare gezinnen en verhogen competenties bij jeugd. Deze gelden besteden we in Zoetermeer, in de wijken, met de bewoners. Ik heb gemeente gevraagd om bij te dragen als cofinanciering voor deze projecten. Helaas geen medewerking vanuit de beleidsmedewerkers. Ik kan dit niet vatten. Heb ik wel de juiste mensen? Als ik als ondernemer zoveel moeite doe voor mijn gemeente waar ik woon en die een warm hart toedraagt, verwacht ik een wederkerigheid van de gemeente. Zeker omdat ik zelf geld breng
- Actieve aanpak van detailhandel in de periferie.
- Alle bovenstaande opties zijn zeker aantrekkelijk. Door een auto-ongeluk (aangereden in een stilstaande file op de A12) ben ik overstapt als docent Nederlands naar het MBO. Ik ben druk bezig mijn onderwijsaantekening te halen. Momenteel in mijn praktijk daarom rustig. Door mijn ongeluk en door mijn werk voor de klas ben ik mij aan het herbezinnen op de invulling die ik wil geven aan mijn natuurgeneeskundige praktijk. Corona heeft - eindelijk - het geven van een online consult mogelijk gemaakt. Ik ben - door mijn eerdere werkzaamheden - nieuwsgierig naar Digitalisering - ook in de Gezondheidszorg - en in het Onderwijs! (Ik heb meegewerkt aan een online Lesmethode van een bekende schoolboeken uitgeverij - in een vorig leven ben ik namelijk meer dan 20 jaar b-2-b uitgever/ communicatie adviseur geweest.
- Als Slijterij lichtmast reclame in Zoetermeer kunnen ophangen.
- Bereikbaarheid van de gemeente Zoetermeer vooral in het ochtendblad van 07.30 uur tot 09.30 uur en middagblok van 14.00 uur tot 19.00 uur de stad uit geeft elke werkdag problemen

- Betaalbare opslagruimte.
- Betere verzorging dorpsstraat zoals bladkorf op Hovenstein en handhaving
- Bijeenkomsten, waarbij de openstaande vacatures voor zzp'ers worden besproken, en bijeenkomsten waarbij de komende projecten van de gemeente worden gepresenteerd.
- Bouw van nieuwe bedrijfspanden.
- De dienstverlening van Eteck voor de warmte/koude levering is heel slecht, zowel qua betrouwbaarheid van levering en in nog in grotere mate de financiële afwikkeling. Dit kost ons als klant heel veel tijd. Er zitten vaak fouten in het nadeel van de klant en reclameren is heel ingewikkeld. Doorgaans is de eindafrekening over een afgesloten jaar pas in oktober (!) in het jaar erna in orde. Graag geen nieuwe vergunning afgeven zonder hier iets aan te doen, ik sta graag bereid voor overleg.
- De windmolen weg uit mijn 'achtertuin' zodat ik niet een paar uur per dag in de lichtflitsen zit. De verplichting aan verhuurders om zonnepanelen op daken toe te staan.
- Duidelijkheid over planvorming binnen de gemeente.
- Een luisterend oor naar vragen over belastingen die mijns inziens niet redelijk worden gevraagd.
- Er wordt niet binnen de afgesproken termijn gereageerd. Niet iets beloven wat je niet waar kunt maken.
- Er zijn om een bedrijf te laten groeien en voorzien van ruimte om te bouwen. en niet iedere kavel vergeven aan investeerders welke vervolgens proberen iets weer te verhuren aan bedrijven met grote marges.
- Gemeenteleden hun eigen afspraken nakomen.
- Gemeentelijke processen stroomlijnen zodat het allemaal niet zo lang duurt.
- Geschikte locatie voor ons bedrijf.
- Goedkopere huisvesting.
- Gratis of goedkope werkruimte bieden voor andere sectoren dan kantoor. Bijvoorbeeld werkplaats, keuken enz.
- Hangjongeren strenger aanpakken, gebiedsverbod bij winkelcentra bijvoorbeeld.
- Info betreft huisvesting met praktijkruimte voor starter.
- Meest buitenlandse zaken hebben geen ervaring met gemeentelijke zaken.
- Mogelijkheid voor vaste parkeervoorziening bij de vestiging.
- Onbegrijpelijk dat de subsidie voor Netwerk Zoetermeer wordt beëindigd.
- Ondersteunen van lokale media op structurele basis.
- Parkeerproblemen, gezamenlijk inzameling afval.
- Taxibedrijf.
- Toestemming geven om een reclamebord voor mijn onderneming te plaatsen met de diensten die ik verleen.
- Uitnodigen nieuwjaarsbijeenkomst.
- Verbouwing en verbetering omgeving onderneming (Meerzicht).
- Ze hebben mooie ambities de gemeente Zoetermeer, ook hele mooie verhalen, maar als je echt gaat doorvragen met feiten dan wordt het stil bij de gemeente Zoetermeer. Zoetermeer heeft een ludiek contract afgesloten met ETECK, nu ETECK gesetteld is komt er een tariefsverhoging van 213,185%!!!! Ja u leest het goed. De natuurlijke waterbron is van ons allen, dus lees even de gemeente Zoetermeer. Het transport wordt geregeld door ETECK. De gemeente is nu al een jaar bezig om dit op te lossen, de ondernemer is wel de LUL!!!!

Tabel X20. 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)	3,0%	7,8%	80,2%	9,1%	100% (n=232)
2-9 arbeidsplaatsen	4,3%	16,1%	64,0%	15,6%	100% (n=186)
10 arbeidsplaatsen of meer	8,3%	26,4%	37,5%	27,8%	100% (n= 72)
Totaal (inclusief grootteklasse onbekend)	4,3%	13,7%	67,8%	14,3%	100% (n=490)

Tabel X21. Beoordeling van de verschillende aspecten van de bedrijfsomgeving in 2014, 2016 en 2020

	Gemiddeld rapportcijfer			
	2022	2020	2016	2014
staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving (wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting)	7,1	7,2	7,0	7,1
de veiligheid in de eigen bedrijfsomgeving	7,2	7,2	7,1	7,0
bereikbaarheid Zoetermeer per auto	8,3	8,3	7,7	7,6
bereikbaarheid per fiets	8,4	8,5	-	-
bereikbaarheid met OV	7,3	7,4	6,9	-
bereikbaarheid bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport	7,6	7,7	7,2	7,2
parkeermogelijkheden in bedrijfsomgeving (auto)	7,0	7,1	6,8	7,0

Tabel X22. (Eventuele) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving, anders, namelijk:

(Eventuele) andere verbeterpunten:	Aantal keren genoemd
• Afval ophalen.	1
• Als verhuurders inflatie en kosten blijven doorberekenen aan de ondernemer, zullen er weinig overblijven, en straten leeg raken in rap tempo. Ik ben benieuwd hoe het er over 4 à 5 jaar bijstaat i.v.m. lopende en aflopende contracten.	1
• Als zzp'er werk ik thuis, dus gewoon in en woonwijk. Er komen geen bezoekers met auto's en ikzelf heb geen auto. Meer groen en minder zwerfafval in de omgeving zou ik zelf erg op prijs stellen.	1
• Autobedrijven, op wattstraat die te veel oude auto's hebben staan en rotzooi.	1
• Bereikbaarheid met OV uit regio Rotterdam.	1
• Bestrating verbeteren t.b.v. leveranciers.	1
• Betere bewegwijzering om vrachtverkeer weg te houden van de Heliumstraat want die panden zijn allemaal bereikbaar via de Edelgasstraat. Onnodige schade en verkeersonveiligheid tot gevolg (t/m tegen verkeer inrijden).	1
• Betere en mooiere woningen	1

- Cameratoezicht bij ingang wijk. 1
- De industriegebieden waar ik regelmatig kom zijn vaak zo troosteloos. Bijvoorbeeld de industrieweg, maar ook bijvoorbeeld de Wattstraat. 1
- De toegang tot 't Van Tuylpark is niet meer van deze tijd. Het autoverkeer is drastisch toegenomen in vergelijking met de jaren 80 en niet meer van deze tijd. Mijns inziens moet de algehele verkeersstroom in-uit, ['s morgens t/m 's avonds] in kaart worden gebracht zodat a.d.h.hiervan een plan van aanpak kan worden gemaakt met het oog op de verdere toekomst. [Fietspaden lopen onlogisch, parkeren is een "groot" probleem]. 1
- De verplichte warmtevoorziening via Gigajoule is al sinds de start 13 jaar geleden heel slecht geregeld. 1
- De weg is nog gedeeltelijk dicht i.v.m. toekomstige ontwikkeling 100 meter verderop (lijkt niets te gebeuren) .1
- Deze vragen zijn voor mijn bedrijf eigenlijk niet van toepassing omdat ik gewoon een woonadres heb en geen bedrijfspand. 1
- Doorlooptijd van vergunningen en investeringen is te hoog en niet competitief t.o.v. andere gemeentes. Dit werkt vertragend op de verbeteringen die we willen doorvoeren. 1
- Duurzaam vervoer aanmoedigen. 1
- Een station van de Randstadrail in Noordhove zou voor de hele wijk een verademing zijn! Ook voor klanten die naar mijn bedrijf zouden willen komen. Zo'n station zou ook goed aansluiten op de bus die in de wijk rijdt waardoor alle Zoetermeerders gemakkelijk naar de Nood Aa zou kunnen. Nu heeft iedereen een auto doordat de Randstadrail deze wijk helaas, helaas links laat liggen. 1
- Fietspad langs het spoor is in slechte conditie. 1
- Geen mening, ik ga naar klanten toe dus. 1
- Geen vrachtwagens meer laten parkeren na kantoortijden en weekend. Is geen havenbedrijf de Signaalrood. 1
- Gescheiden afvalinzameling. 1
- Geur van wietplantages. 1
- Goede oversteek plek voor voetgangers. 1
- Graag de groenvoorziening onderhouden, wordt slecht gedaan. 1
- Groenvoorziening Oosterheem met name de ligusterhagen zijn erbarmelijk slecht, volgens de gemeenteambtenaar voldoet deze aan de gestelde normen. Voorbeeld, je kunt er dwars doorheen lopen, binnen de gestelde norm. Het toonbeeld van een ambtenaar die liever op z'n reet zit. 1
- Grond goedkoper maken zodat er b.v. woningen worden gebouwd die betaalbaar zijn. 1
- Ik ga stoppen. 1
- Ik werk vrnl. online vanuit huis dus geen mening. 1
- Laadpunten voor elektrische auto's. 1
- Leegstand opvullen met startende ondernemers incl. woonmogelijkheid. 1
- Meer groen. 1
- Meer groen en vuilnisbakken in de buurt. 1
- Meer laadpalen. 1
- Minder bomen. 1
- Ondergrondse vuilopslag, ligt veel buiten. 1
- Onderhoud aan weg voor de oprit van ons parkeerterrein. Sta, als het geregend heeft, tot mijn enkels in het water op poort te sluiten. In 2014 overigens toezegging van iemand van de gemeente gekregen dat het op korte termijn zou worden opgelost. 1
- Onderhoud openbaar groen naast de vestiging. 1

- Onoverzichtelijke bochten door te hoge beplanting hoek Cobaltstraat/Chroomstraat, Chroomstraat/Koperstraat. 1
- Op de akkerdreef wordt idioot hard gereden en er is geen fietspad, dat moet een keer misgaan. 1
- Overlast van jeugdellende scooters/ vissers en honden ellende zoals hondenpoep. 1
- Overlast van ontlasting honden op stoep etc. 1
- Parkeergelegenheid voor mindervaliden. Ons gezondheidscentrum is niet voorzien van een eigen mindervaliden plek, deze liggen verder weg waardoor dit voor mindervaliden alsnog niet toegankelijk is. In het verleden een aanvraag gedaan echter er waren voldoende plekken in de omgeving voor handen werd er toen gezegd. Bij andere gezondheidscentra (denk aan de Osyiaan) zijn er 5 mindervaliden plekken voor het GZC beschikbaar, bij ons in Buytenwegh niet een. 1
- Sinds enige tijd wordt er langs de Blauwroodlaan (ter hoogte van de nummers 286 t/m 220) massaal langs de weg geparkeerd, terwijl parkeervakken aan de andere zijde vaak beschikbaar zijn. Dit geeft overlast voor logistieke bewegingen naar ons pand (280) en komt zeker de verkeersveiligheid niet ten goede. Fietsers (schooljeugd), (vracht-) auto's en ambulances van de naastgelegen ambulancepost moeten door een flessenhals in de Blauwroodlaan. Een parkeerverbod op dit stuk zou het een stuk veiliger en toegankelijker maken. Dit verkeersbeeld (met geparkeerde auto's) is de laatste paar jaar ontstaan, in de tientallen jaren hiervoor was dit niet het geval en werd er door de bewoners in de daarvoor bestemde vakken geparkeerd en door de bedrijven op het eigen terrein. 1
- Straatverlichting is door vervanging door led, minder fel en daardoor duister. 1
- Verlichting gaat later op de avond uit, terwijl dan juist deze nodig is. 1
- Vuilnisdiensten in 1 hand. 1
- Water quality. 1
- Wijk Rokkeveen is een modelwijk weinig op aan te merken. 1
- Zelf ben ik momenteel op zoek naar een bedrijfsruimte waarbij er zowel kantoorruimte als opslagruimte is. 1
- Zorgen voor veilige parkeerplekken. Lekkage verhelpen. 1

Tabel X23. Genoemde andere sector waarin het bedrijf hoofzakelijk actief is (anders, namelijk:)

Genoemde sector	Aantal keren genoemd
• Advies en productie.	1
• Advies, training en communicatie.	1
• Advocatuur.	1
• Auto reclame.	1
• Autorijschool.	2
• Beauty.	1
• Beveiliging.	1
• Bierbrouwerij.	1
• Bouw en Schoonmaak.	1
• Certificatie en keuringen.	1
• De holding beheert mijn pensioen.	1
• Dienstverlening.	1

• Dienstverlening aan particulieren. Exclusieve grote tattoostudio uitsluitend op afspraak voor totaal beleving.	1
• Dienstverlening met name het reinigen van rioolpersleidingen door middel van foampigs.	1
• Dienstverlening voor zakelijke en particuliere markt.	1
• Dierenbranche.	1
• Facilitaire dienstverlening.	3
• Fietsreparatie.	1
• Geen activiteiten.	1
• Gehandicaptenzorg.	1
• Geven van EHBO BHV en reanimatiecursussen buitenshuis.	1
• Gezondheid, coaching en onderwijs.	1
• Groen en infra.	1
• Groothandel Bier// Marketing en Communicatieprojecten.	1
• Hoefsmid verzorgen van paarden en pony voeten.	1
• Holding.	1
• Horeca /Sport.	1
• Hoveniersbedrijf.	1
• Ik ben een muzikant.	1
• Industrie, machinefabriek.	1
• Ingenieursbureau.	1
• Installatietechniek.	1
• Installatietechniek en handelonderneming.	1
• Internationaal leverancier van hoogwaardige test- en meet oplossingen in de B2B.	1
• Jachtbouw.	1
• Jeugdzorg.	1
• Juridische dienstverlening (rechtsbijstand bij letselschade).	1
• Kapsalon.	1
• Management BV.	1
• Media.	1
• Media, audiovisuele diensten.	1
• Meerdere sectoren: onderwijs, welzijn, sport, cultuur.	1
• Metaal.	1
• Mondzorg, Tandtechnisch Laboratorium.	1
• Multimedia (fotografie, video, beeldverwerking).	1
• Niet meer actief.	1
• Nogmaals dit is mijn holding en geen bedrijf.	1
• Nu, geen.	1
• Nuts	1
• Onderneming Egelcon: is gericht op audio en daarnaast IT-security (nieuwe) onderneming holiepizza: deze wordt als vof ingeschreven per 1 januari 2023. Pizza cateringbedrijf in de horeca. Waarbij duurzaamheid centraal staat.	1
• Onderneming is beëindigd en uitgeschreven bij de KvK	1
• Onderzoek.	1

• Pensioenvoorziening.	1
• Persoonlijke ontwikkeling.	1
• Preventieve gezondheid, welzijn en vitaliteit (fysiek, mentaal en emotioneel).	1
• Produceren van films.	1
• Productie.	1
• Productie audiovisuele middelen.	1
• Productielocatie.	1
• Productie voeding.	1
• R&D.	1
• Rechtsbijstand.	1
• Recycling-papier	1
• Reparatie en onderhoud analoge fotoapparatuur.	1
• Sales en Marketing Business to consumer	1
• Schoonmaak	1
• Schoonmaakservice	1
• Software development voor particulieren	1
• Stadspost en verzorgen mailingen binnen Zoetermeer. 20 jaar exclusief verzorgd voor gemeente Zoetermeer!!	1
• Standbouw	1
• Stomerij. Enige warme stomerij in vijverhoek Zoetermeer	1
• Tankstation	1
• Taxi	1
• Toelevering industrie	1
• Touringcarvervoer	1
• Uitvinding	1
• Uitvindingen	1
• Visumadvies en regelen voor particulieren en bedrijven	1
• Voedingsindustrie	1
• Voedsel- en drankenindustrie	1
• Webwinkel	1
• Workshop, events in het hele land	1
• Zakelijke dienstverlening (business to business) en Informatie en communicatie (ICT)	1

Tabel X24. Andere genoemde locatie waar de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaatsvinden (anders, namelijk:)

Genoemde locatie:	Aantal keren genoemd
• Aan de ringweg van Zoetermeer.	1
• Aan huis en bedrijventerrein.	1
• Aan huis en buiten huis.	1
• Aan huis en in Benthuizen.	1
• Aan huis in de binnenstad/Dorp.	1
• Afhankelijk van locatie klant.	1

• Allen van bovenstaand behalve laatste optie.	1
• Autorijschool onderwijzen van rijlessen.	1
• Bedrijf en in de wijk.	1
• Bedrijfspannd het woonhuis erboven	1
• Bedrijfswoning.	1
• Beheer van pensioen.	1
• Bij de klant hun stal, of op maneges	1
• Binnen- en buitenland.	1
• Buiten Zoetermeer.	2
• Buitengebied & aan huis.	1
• Buitengebied, binnenstad, rand van woongebieden, industriegebied.	1
• Dat verschilt per verkregen opdracht; met name bij particulieren aan huis en binnen bedrijven/op bedrijventerrein, hetgeen geldt voor onze stad Zoetermeer en ook erbuiten.	1
• Deels op kantoor (binnendienst en backoffice plus overleg en bureauwerk), deels op locatie bij de klant en in vergadercentra.	1
• Diverse locaties buiten Zoetermeer.	1
• Door geheel Zuid-Holland.	1
• Door heel Zoetermeer, kantoor in Rokkeveen.	1
• Eigenlijk overal waar een feest/bijeenkomst is.	1
• Film en video opname/ audio producties t.b.v. Online content zijn niet locatie gebonden.	1
• Geen activiteiten.	2
• Heel Nederland in de industrie.	1
• Hele Randstad.	3
• Ik geef rijles in Zoetermeer en omstreken.	1
• Ik heb geen terreinen.	1
• Ik werk tegenwoordig buiten de deur en niet meer als ZZP'er.	1
• Ik werk voor bemiddeling.	1
• In apotheek en bij mensen thuis.	1
• In bedrijfspannd in woonwijk.	1
• In de grotere steden in heel Europa.	1
• In de lesauto.	1
• In een gezondheidscentrum in een woonwijk/winkelcentrum.	1
• In een woonwijk.	1
• In het Van Tuyll Sportpark.	1
• Kantoor in woonwijk.	1
• Kantoorruimte in park.	1
• Kantoorwerkzaamheden: Zoetermeer Uitvoerend: heel Nederland en daarbuiten.	1
• Meerdere locaties: op scholen, in de wijken, buurthuizen etc.	1
• Niet in Zoetermeer	1
• Onderneming is beëindigd en uitgeschreven bij de KvK.	1
• Online.	2
• Online, Kantoor klant.	1
• Online. Webwinkel.	1

• Op de Hogeschool Rotterdam.	1
• Op het kantoor van de opdrachtgever.	1
• Op locatie bij de klant.	3
• Op locatie zelf gebeurt niet veel. Het is in- en verkoop van producten, opslag gebeurt elders.	1
• Op woonlocaties van diverse zorginstellingen.	1
• Overal.	1
• Overal taxibedrijf.	1
• Pand in een wijk.	1
• Rokkeveen winkelcentrum	1
• Thuis maar het bedrijf is niet toegankelijk.	1
• Transport over de weg.	1
• Verzorgingshuis aan rand centrum	1
• Vijverhoek Zoetermeer	1
• Voornamelijk buiten, sportlocatie, parken.	1
• Willem Dreeslaan.	1
• Winkelcentrum.	4
• Woon/werkweekend (= bedrijventerrein)	1

Tabel X25. Andere wijk/buurt waarin de bedrijfsvestiging zich bevindt (overig)

Genoemd:	Aantal keren genoemd
• 3 vestigingen in Rokkeveen, Oosterheem en Stadshart	1
• 8 locaties	1
• Aan de Werner von Siemensstraat nr. 5	1
• Bestaat niet meer	1
• Bleswijk	1
• Boerhaavelaan 40 (oude FME-gebouw) rand Rokkeveen - De Entree	1
• Dutch Innovation Factory	1
• Geen idee	1
• Geen vaste bedrijfsruimte. We opereren op locatie.	1
• Gewoon thuis. Ik werk voor bemiddeling	1
• Hoornershage	1
• Huisadres	1
• Ik ben als taxivervoer overal werkzaam.	1
• Locatie in het centrum, Oosterheem en buitengebied	1
• Meerpolder (Buytenwegh)	1
• Niet in Zoetermeer	1
• Niet meer van toepassing	1
• Noord AA	1
• Oosterheem en de Leyens	1
• Overal	1
• Plesmanstraat.	1
• Rokkehage industriegebied	1

- Van Tuylpark 1
- Westland 1
- Wijk 13 1
- Zoeterhage 1

Tabel X26. Typering bedrijfspand, anders, namelijk:

Typering bedrijfspand	Aantal keren genoemd
• Bedrijf en kantoorlocatie industrieterrein.	1
• Bedrijfsruimte/ salon/ studio.	1
• Bedrijfswoning.	1
• Bedrijfswoning en aparte loods op terrein van camping.	1
• Berkel Rodenrijs en administratie aan huis.	1
• Buitenlocatie maar zou graag een vaste buiten sportlocatie willen ontwikkelen.	1
• Cultuurpodium voorzien van horeca.	1
• Dubbel pand kantoor/ huis.	1
• Foodtruck.	1
• Geen bedrijfspand. Geef cursussen bij bedrijven.	1
• Geen pand	3
• Geen. We zijn wel op zoek naar een vaste bedrijfslocatie. Voor onze maatschappelijke projecten die afhankelijk zijn van subsidies is een vaste huur veel te kostbaar.	1
• Gezondheidscentrum.	1
• Horecapand en Sport	1
• Kantoor kamer, daarnaast heb ik een kantoor in Haarlem/Leiden.	1
• Kas.	1
• Klein atelier.	1
• Kleine woonvorm voor mensen met geheugen problematiek 16 bewoners en echtpaar zorgondernemers	1
• Loketverkoop.	1
• Mijn huis.	1
• Niet meer van toepassing.	1
• Online webwinkel.	1
• Online, thuis.	1
• Opslag.	1
• Productielocatie.	1
• Ruitersportcentrum.	1
• Showroom.	1
• Sport.	2
• Sportvoorziening.	1
• Tuin.	1
• Voor Eaglecon aan huis. Holiepizza wordt catering op locatie uitgevoerd en overige werkzaamheden thuis. Wel opzoek naar kantooruimte met opslag	1
• Woning.	2
• Woon- werkwoning.	3
• Woon/werk (werk= 150m2).	1

Tabel X27. Algemene opmerkingen ten aanzien van de vragenlijst en/of overige opmerkingen

Opmerkingen:	Aantal keren genoemd
<ul style="list-style-type: none"> • Bedankt voor het versturen van de vragenlijst, waar wij hopen dat u vele reacties zult ontvangen om een goed beeld te krijgen van de vraag, het aanbod en mogelijke verbeterpunten. Ondanks onze recentelijk, minder prettige ervaring met de gemeente Zoetermeer, nog steeds trotse Zoetermeesters! 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Het beheer wordt binnenkort ontbonden. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente Zoetermeer belast ondernemers met schrikbarend hoge OZB-aanslag (tot wel 3 keer zo hoog als omliggende gemeentes). Dit komt het ondernemersklimaat niet ten goede. Het zou wenselijk zijn dit naar normale niveaus aan te passen. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente zou er meer aan moeten kunnen doen om transportbedrijven te ontvangen en ervoor te zorgen dat zij zichzelf kunnen huisvesten tegen normale tarieven. Nu wordt er alleen maar ingezet op bedrijven welke handel en dergelijke doen. Maar er wordt vergeten dat er voor alle transportbewegingen ook transporteurs nodig zijn welke overal geweerd worden. Dit heeft ons dan ook doen besluiten om te gaan kijken naar een andere gemeente omdat de Gemeente Zoetermeer erg dik is met een bepaalde makelaar voor bouwgrond welke het vergeeft aan investeerders in plaats van lokale ondernemers. Gemeente Zoetermeer ga zo door en straks heeft u helemaal geen MKB meer, en alleen durfkapitalisten welke hun keutel zo weer intrekken als de economie even niet gaat zoals ze willen. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • De onderneming is beëindigd en uitgeschreven bij de KvK. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • De parkeerplaatsen aan het Oosterheemplein staan haaks op de weg. Deze zouden schuin moeten zijn, om veilig en snel te kunnen parkeren. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • De verkeerslichten op de Oostweg bij Lansinghage is in- en intriest. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • De vragenlijst is meer voor bedrijven met kantoorpand. Niet voor bedrijven aan huis. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Deze vragenlijst was voor mij niet interessant omdat ik ZPZ er ben in de horeca en overal in het land naar opdrachten ga. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Dit onderzoek is niet relevant voor zzp'ers in bepaalde branches, met name niet als huis bedrijfsadres hetzelfde is als hun woonadres. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Er is onterecht OZB geïncasseerd, dit moet nog teruggestort worden... 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Er loopt een verbeteringsproces tussen ons en Zoetermeer. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Er zou wat vaker geveegd mogen worden in het Stadshart. Vooral op het Promenadeplein is er veel overlast van duiven en meeuwen waardoor het regelmatig vol met poep ligt. Ook ligt er in het weekend vaak zwerfvuil. Nadat het Promenadeplein verbouwd is, is er ook andere verlichting gekomen. Dit is erg donker waardoor mijn medewerkers een gevoel van onveiligheid ervaren, met name op de koopavond. Overigens is het plein wel mooi geworden met de fonteinen, misschien is het nog een idee om het wat meer aan te kleden met plantenbakken. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Er zou wel eens meer aandacht moeten komen vanuit het Gemeentekantoor, ze roesten daar vast, en de kloof tussen burger en ambtenaren is veel te groot geworden!! In vroegere jaren was zelfs de Burgemeester bereikbaar, Burgemeester Hoekstra maaide z'n eigen gras, Wegstapel. De wethouders Henk Oskam, Erris Oskam, Hanny van Leeuwen, Elbert Jenné zij stonden veel dicht bij de bevolking!!! DAT MOET TERUG !!!!! 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Fijne feestdagen gewenst en een voorspoedig 2023 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Goed dat deze enquête gedaan wordt 👍 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Graag geen nieuwe vragenlijsten meer sturen, ook al blijft mijn inschrijving bij de KvK nog intact. 	1

- Graag kom ik in contact met jullie om te bespreken hoe wij elkaar kunnen helpen en versterken! 1
- Graag meer betrokkenheid van de juiste (beleids)medewerkers bij de gemeente. 1
- Graag ons bedrijfsadres wijzigen aangezien wij 26-8-2022 zijn verhuisd van de Paletsingel 34 naar de Röntgenlaan 19, 2719 DX in Zoetermeer. 1
- Heel belangrijk dat er meer transparantie komt vanuit de Politiek, als ik 30 of misschien 40 jaar teruggaat kon je een afspraak maken met een wethouder. Nu moet je daar te veel moeite voor doen, en zeker de wethouders die er nu zitten!!! 1
- Heleboel vragen vallen niet onder mijn werksituatie Want ik werk tot nu toe voor een bemiddeling. In ieder geval bedankt. 1
- Het thuiswerken zal de ambtenaren goed bevallen maar voor de communicatie en bereikbaarheid is het een drama. Voorbeeld: t.b.v. aanvraag vooroverleg bouwvergunning sturen wij per post alle gevraagde documenten toe per post. Iemand bij de gemeente Zoetermeer gaat het inscannen en vervolgens krijgen wij een mail van de thuiswerkende ambtenaar dat er een groene balk over de stukken zit en dat wij het opnieuw moeten inleveren. Hebben wij gedaan maar de gemeente zelf heeft dit veroorzaakt. Vervolgens worden wij benaderd door de ambtenaar die moet beoordelen dat er een stuk ontbrak aan de documenten (parkeerplaatsen indeling conform leveringsakte). Heb uitgelegd dat dit de laatste bladzijde was van de door ons per mail toegestuurde documenten. Vervolgens krijgen we allemaal vragen (terwijl foto's van de omgeving zijn meegestuurd) die zeer eenvoudig beantwoord kunnen worden als men zich de moeite getroost om even persoonlijk de situatie in ogenschouw te nemen. Tenslotte, bij indienen wordt er al gelijk een termijn gesteld waarbinnen men mag reageren die wettelijk ongetwijfeld juist zal zijn maar op voorhand al inplannen dat je het niet gaat redden in die termijn lijkt mij wat overdone. 1
- Hogenboom Investment is mijn holding, dus ik kan geen antwoorden geven op uw vragen helaas, 1
- Hoop dat er meer toezicht komt op veiligheid en zodoende een betere leefbaarheid kan ontstaan. 1
- Hoop ik de gemeente Zoetermeer geholpen te hebben. 1
- Ik ben 67 en werk niet meer fulltime. 1
- Ik ben geïnteresseerd om mee te praten en denken over de beheer- en beheersbaarheid bij de ontwikkeling van vormen van gemeenschappelijk eigendom zoals vve's, mandelige gebieden en andere beheerconstructies. Hoe kan ik mijn kennis inzetten om mee te helpen de stad duurzaam te verbeteren? Bestaat er een balie of een afdeling die zich hiermee bezighoudt? 1
- Ik ben nu 88 en blijf zoveel mogelijk alles volgen. 1
- Ik heb alleen een management BV waarin geen activiteiten plaatsvinden vandaar ook mijn antwoorden op de gestelde vragen. 1
- Ik heb de vragenlijst met plezier ingevuld// Vriendelijke groet Ron van den Berg// Remi de Bake// Talk of the Town// 06 230 65 422. 1
- Ik heb kantoor aan huis, werkzaamheden in de randstad bij diverse klanten. Zoetermeer is zakelijk voor mij verder niet of nauwelijks relevant. 1
- Ik heb nog geen bedrijf. Ik had wel als ondernemer gewerkt. Maar ik heb geen bedrijf. 1
- Ik mis toch wel verdiepende vragen en de hele survey gaat wat van de hak op de tak. 1
- Ik vind de gemeentelijke belasting erg hoog voor een kleine onderneming zoals die van mij. >1200 euro per jaar. 1
- Ik werk als ZZP'er bij een rijschool. 1
- Ik wil geen post meer ontvangen. Mijn bedrijf bestaat niet meer. 1

- Ik wil liever geen brieven ontvangen voor enquête en zeker geen herinneringen, ik begrijp dat u inzicht wilt krijgen wat er speelt in Zoetermeer maar ik heb weinig vertrouwen in de gemeente Zoetermeer vaak berichten verstuurd over gebeurtenissen maar krijg totaal geen reactie, onwaarheden en ambtelijke willekeur lijken bovenaan te staan. (Project verkeersdrempels, onderwerp geluidsoverlast, straatraces op Prisma terrein en ook op Willem Dreeslaan, Rondom de filialen Mc Donalds) hier zijn geen verbeteringen geconstateerd, waarom wordt er nu gedacht een verschil te kunnen realiseren. De term “slaapgemeente” wordt inmiddels bij mijn klanten en burens gebruikt. 1
- Laatste 8 jaar is Zoetermeer kwaliteit enorm achteruitgegaan. Door de komst van asielzoekers ze passen niet aan de Nederlandse mentaliteit maar ze vieren hun eigen mentaliteit. 14-jarige jongens raken in korte tijd met politie waar gaan we heen. 1
- Meer overleg over acceptabel parkeren van vrachtwagens. Daar ooit afspraken over gemaakt met de wijkagent namelijk. 1
- Meer werk aan Zoetermeerse bedrijven gunnen!! 1
- Mijn adres is veranderd naar Jonagoldhof 9 2728KM Zoetermeer Graag hier mijn post naar toe 1
- OV verbeteren door aansluiten Randstadrail op Rotterdam Metro opstappunt in Station Bleizo. OV-verbinding Zoetermeer met Amsterdam is onbruikbaar. 1
- Prettig wonen en thuiswerken in Rokkeveen. 1
- Prima enquête. 1
- Prima initiatief deze ondernemerspeiling. 1
- Prima initiatief weer! 1
- Respons op aanvragen is erg langzaam. Er is al meerdere malen door meerdere bewoners en ondernemers van de Voorweg geklaagd over niet functionerende straatverlichting en geluidsoverlast/ snelheid van auto's/ motoren ed. 1
- Ook GG Hoogduin beheer is dezelfde vragenlijst 11401 DK. 1
- Volgende keer geen vragenlijst meer sturen. De praktijk is dan geliquideerd. 1
- We hopen dat de gemeente Zoetermeer serieus werk maakt van klachtenbehandeling en vriendelijkheid. (Ook aan empathie schort het nogal eens). 1
- Weer 1 contactpersoon voor al mijn vragen en opmerkingen zou geweldig zijn! 1
- Wellicht een tip voor de Gemeente App. Deze werkt perfect en reactie(tijd) is ook top! Alleen vind ik het een nadeel dat als je nog iets toe wilt voegen of vragen, dan moet je een nieuwe melding doen, er kan niet gereageerd worden naar de bepaalde dienst of onder de al gedane melding! 1
- Zijn op zoek naar stuk bouwgrond 0,5 hectare. 1
- Zoals aangegeven heb ik de activiteiten v.d. tandartspraktijk inmiddels gestaakt. 1
- Zorg aub dat belastingen redelijk zijn. Ik bezit redelijk wat boxen in Zoetermeer en daarvoor betaal ik per unit hetzelfde bedrag als een bedrijfspand... 1
- Zou wel meer willen weten over hoe ondernemers in Zoetermeer een steentje kunnen bijdragen op het gebied van het sociaaleconomische. Denk hierbij aan kansarme jongeren etc. 1

BIJLAGE 1. VRAGENLIJST ONDERZOEK

1.	CONTACTEN	<i>Single-response</i>
<p>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.</p> <p>Heeft u als ondernemer in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente Zoetermeer?</p>		

- ja
- nee [>> Vraag 37]
- dat weet ik niet meer [>> Vraag 37]

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?	<i>Multi-response</i>
- meer antwoorden mogelijk -		

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

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?	<i>Tabel (single response)</i>									
(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.	Kunt u toelichten waardoor het door uw gegeven rapportcijfer vooral bepaald wordt?	<i>Single-response</i>
-----------	---	------------------------

- mate van deskundigheid
- snelheid van beantwoording
- volledigheid van het antwoord

5. TELEFOON

Single-response

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

- 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-response

- ja
- nee [>> Vraag 15]

7. Welke van de volgende situaties is het meest van toepassing op uw laatste telefoongesprek met het GIP?

Single-response

- 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 in zes rapportcijfers aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met stellingen over de medewerker(s) van het GIP die u de afgelopen twaalf maanden telefonisch heeft gesproken?

Tabel (single response)

De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).
(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. De medewerkers van het GIP zijn deskundig.

Tabel (single response)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.

Tabel (single response)

(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door. *Tabel (single response)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand. *Tabel (single response)*
(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Het GIP is betrouwbaar: medewerkers geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten. *Tabel (single response)*
(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers voor de medewerkers van het GIP: *Open (groot)*

15. Heeft u als ondernemer wel eens telefonisch contact gehad met de gemeente over corona-gerelateerde zaken? *Single-response*

- 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 over corona-gerelateerde zaken? *Tabel (single response)*
(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

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

18. FACE TO FACE *Single-response*

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.?

- ja
 nee [>> Vraag 29]
 dat weet ik niet meer [>> Vraag 29]

19. Met welke medewerker(s) van de gemeente had u face to face contact in de afgelopen twaalf maanden? *Multi-response*
- meer antwoorden mogelijk -

[Minimaal aantal vinkjes: 1]

- 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
- van de afdeling Sociaal Domein
- iemand anders, namelijk:

20. Met welke door u genoemde medewerker(s)/ afdeling(en) had u de laatste keer face to face contact? *Single-response*

[Minimaal aantal vinkjes: 1]

- 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
- van de afdeling Sociaal Domein
- iemand anders, namelijk:

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

- ja
- nee [>> Vraag 29]

22. Kunt u in zes rapportcijfers aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met stellingen over de medewerker(s) van de gemeente die u het laatst face to face heeft gesproken? *Tabel (single response)*

De medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).
(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. De medewerkers zijn deskundig. *Tabel (single response)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. De medewerkers zijn klantgericht: zij zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is. *Tabel (single response)*

(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. De medewerkers zijn snel: zij beperken de wachttijd; zij geven als dat mogelijk is een direct en volledig antwoord. *Tabel (single response)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. De medewerkers zijn goed bereikbaar, door ruime openingstijden en een goede bewegwijzering. *Tabel (single response)*

(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. De medewerkers zijn betrouwbaar. Zij geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten. *Tabel (single response)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers voor de medewerkers die u face to face gesproken heeft: *Open (groot)*

29 **WEBSITE/ DIGITALE DIENSTVERLENING** *Single-response*

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 37**]
- nee [**>> Vraag 37**]
- dat weet ik niet meer [**>> Vraag 37**]

30. Kunt u in zes rapportcijfers aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met stellingen over dienstverlening via de gemeentelijke website? *Tabel (single response)*

De website is gebruiksvriendelijk (overzichtelijk, leesbaar, makkelijk navigeren).
(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen. *Tabel (single response)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten. *Tabel (single response)*
(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. De website werkt snel (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel). *Tabel (single response)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. De informatie op de website is vindbaar, begrijpelijk en actueel.
(1 = helemaal mee oneens 10 = helemaal mee eens)

Tabel (single response)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. De website is betrouwbaar: geeft correcte informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.

Tabel (single response)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers voor dienstverlening via de website:

Open (groot)

37. VESTIGINGSKLIMAAT

Single-response

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 41**]

38. Hoe heeft u de mogelijkheden van (her)huisvestiging in Zoetermeer gevonden?
- meer antwoorden mogelijk -

Multi-response

[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:

39. Hoe tevreden bent u over de informatie/ contacten met de gemeente over (her)huisvesting?

Single-response

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

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

Multi-response

[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, RandstadRail)
- 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:

41. Overweegt u in de komende drie jaar naar een andere werklocatie te verhuizen?

Single-response

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

42. Neemt u deel aan een ondernemersnetwerk in Zoetermeer? *Single-response*

- ja, namelijk:
- nee, omdat:

43. 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-response*

[Minimaal aantal vinkjes: 1]

- ontmoeting met andere ondernemers en ondernemersnetwerken
- toegang tot voor mij actuele relevante ondernemersinformatie (bijvoorbeeld over verduurzaming, digitalisering, toekomstbestendig ondernemen en/of huisvesting)
- informatie over groeimogelijkheden voor mijn onderneming
- inspiratie- en kennisbijeenkomsten over groeimogelijkheden voor mijn onderneming
- begeleiding en werving van vast, tijdelijk of flexibel personeel (bijvoorbeeld via WGSP – WerkgeversServicepunt Zuid-Holland Centraal en/of De Binnenbaan)
- onderwijs en arbeidsmarktinformatie zoals (om)scholingsmogelijkheden voor ondernemers en zelfstandigen (bijvoorbeeld via het Regionaal Mobiliteitsteam Zuid-Holland Centraal)
- 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)
- weet niet

44. Heeft uw bedrijf(svestiging) op dit moment een vast aanspreekpunt binnen de gemeente? *Single-response*

- ja [**>> Vraag 50**]
- nee, maar daar is wel behoefte aan
- nee, daar is geen behoefte aan [**>> Vraag 50**]
- weet niet [**>> Vraag 50**]

45. Wilt u dat wij hiervoor contact opnemen of wilt u zelf contact opnemen (via 14079)? *Single-response*

- ik neem zelf contact op [**>> Vraag 50**]
- ik wil graag dat u met mij contact opneemt

46. Uw gegevens: *Tussenvagina*

47. Naam: *Open (klein)*

48. Telefoonnummer: *Open (klein)*

49. Emailadres: *Open (klein)*

50. Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving?
 (Denk daarbij aan wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting)
 (1=zeer slecht, 10=zeer goed)

Tabel (single response)

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

51. Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de veiligheid in de bedrijfsomgeving?

Tabel (single response)

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

52. Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de bereikbaarheid met het OV?

Tabel (single response)

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

53. Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de bereikbaarheid per auto?
 (1=zeer slecht, 10=zeer goed)

Tabel (single response)

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

54. Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de bereikbaarheid per fiets?

Tabel (single response)

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

55. Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de bereikbaarheid voor bevoorrading en transport?

Tabel (single response)

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

56. Hoe waardeert uw bedrijf(svestiging) de parkeermogelijkheden voor auto's?
(1=zeer slecht, 10=zeer goed)

Tabel (single response)

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

57. In welke mate heeft uw bedrijf(slocatie) te maken met overlast en/of criminaliteit?
(1=niet, 10=heel veel)

Tabel (single response)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

58. Welke (eventuele) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving wilt u de gemeente meegeven?
- meer antwoorden mogelijk -

Multi-response

[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
- anders, namelijk:

59

ACHTERGRONDGEGEVENS

Single-response

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:

60.

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

Single-response

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

61.

Waar vinden uw bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats?

Single-response

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

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

Single-response

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

63. Ons/mijn bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:

Single-response

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

64. Hoeveel jaar bevindt uw bedrijf(svestiging) zich reeds in Zoetermeer?

Single-response

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

65. Dit is het einde van de vragenlijst.

Open (groot)

Hieronder heeft u nog ruimte voor algemene opmerkingen ten aanzien van de vragenlijst en/of overige opmerkingen.x