



KING Ondernemingspeiling

Vragenlijst versie december 2015

Ondernemingspeiling op Waarstaatjegemeente.nl

De vragen gaan over uw bedrijfslocatie in de gemeente XXX. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw mening over de bedrijfsomgeving, de contacten met de gemeente, heffingen, regeldruk en het ondernemingsklimaat. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit het perspectief van uw bedrijfsvestiging te beantwoorden.

Het invullen duurt ongeveer 10 minuten.

Uw antwoorden worden niet-herleidbaar verwerkt.

De gemeente gebruikt de resultaten om verbeteringen door te voeren in de dienstverlening en beleid.

1. Waar vinden de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats?

- bedrijventerrein
- binnenstad-/centrumlocatie
- buitengebied (buiten bebouwde kom)
- B-lokatie
- aan huis (in een woonwijk)
- aan rand van het centrum
- activiteiten zijn niet -locatiegebonden (b.v. ambulante)
- anders _____



Bedrijfsomgeving

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

2. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de staat van de openbare ruimte in de bedrijfsomgeving?

Denk aan wegen, trottoirs, groenvoorziening en straatverlichting. 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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

3. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de veiligheid in de bedrijfsomgeving?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9



- 10
- weet niet / geen mening

4. In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit?

Onder overlast (w.o. criminaliteit) verstaan we alle omstandigheden in de directe bedrijfsomgeving die de bedrijfsvoering in de weg kunnen zitten.

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

5. Met welke vorm van overlast en criminaliteit heeft uw bedrijfslocatie hoofdzakelijk te maken?

Meerdere antwoorden mogelijk (maximaal 3)

- Diefstal
- Geweld
- Vernieling
- Inbraak
- rondhangende jongeren
- overlast van naburige bedrijfsvestiging
- verkeersoverlast (w.o. parkeren)
- zwerfvuil, rommel op straat
- werkzaamheden aan de weg / bouwwerkzaamheden
- anders _____
- Geen

6. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid:

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
de bereikbaarheid van de gemeente per auto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie per o.v.	<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"/>

7. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de bereikbaarheid van de bedrijfslocatie voor bevoorrading en transport?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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

8. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de parkeermogelijkheden in de directe omgeving van uw bedrijfslocatie?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- weet niet / geen mening

9. Welke (eventuele) verbeterpunten ten aanzien van de directe bedrijfsomgeving wilt u de gemeente meegeven?

meerdere antwoorden mogelijk (maximaal 3)

- ruimte voor expansie
- kwaliteit openbare ruimte (inrichting, voorzieningen)
- preventie overlast en criminaliteit
- hoogte milieucategorie bedrijfslocatie (eisen aan geluid, geur, stof en gevaar)
- aanpak leegstand
- bereikbaarheid met auto
- bereikbaarheid met ov
- parkeergelegenheid (auto, fiets)
- verkeersveiligheid / overlast verkeer
- ruimte voor laden en lossen
- verzorging openbare ruimte (zwerfvuil, grafitti etc.)
- Geen



10. Indien u uw keuze nog wilt toelichten of aanvullen dan kunt u dat hieronder doen:

Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente aan bedrijven en instellingen.

11. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de algehele dienstverlening van uw gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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

12. Heeft uw bedrijf(svestiging) een vast aanspreekpunt binnen de gemeente?

- ja, daar maken we actief gebruik van
- ja, daar maken we soms gebruik van



- nee, maar daar is wel behoefte aan
- nee, daar is geen behoefte aan
- weet niet

Contacten met de gemeente

De volgende vragen en stellingen gaan over het contact met uw gemeente. Denk hierbij aan het aanvragen van een vergunning of het voorleggen van een vraag of probleem.



13. Heeft uw bedrijf(svestiging) contact gehad met de gemeente voor:

Meerdere antwoorden mogelijk

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

14. Op welke wijze heeft uw bedrijf(svestiging) de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Internet
- e-mail
- social media
- Post
- Telefoon
- Balie
- overig face-to-face contact (w.o. bezoek)



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

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

Digitale dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van de gemeente aan bedrijven en instellingen via de digitale faciliteiten waaronder het elektronisch ondernemers-/ bedrijvenloket en het ondernemersportaal op de website (evt. app).

16. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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



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

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

Professionaliteit van de gemeentelijke organisatie

De volgende vragen gaan over de professionaliteit van de gemeente.

18. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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



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

19.

	helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
Het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20.

	helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
De ontvangen en/ of beschikbare informatie was juist en volledig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn bedrijf(svestiging) werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21.

In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stelling:

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



Het is voldoende eenvoudig
om de juiste persoon te
spreken te krijgen over een
specifieke vraag of probleem

U kunt hier extra vragen toevoegen uit de optionele module 'Dienstverlening met de menselijke maat'. Zie bijlage module Menselijke maat.

Vergunningverlening

De volgende vraag gaat over het aanvragen en verstrekken van een vergunning.

22. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de afhandeling van de vergunningsaanvraag

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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

U kunt hier extra vragen toevoegen uit de optionele module 'Dienstverlening met de menselijke maat'. Zie bijlage module Vergunningverlening.

Relatie ondernemer - gemeente

De volgende vragen gaan over samenwerking en de samenwerkingsrelatie met de gemeente.



23. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt?

Bij de totstandkoming en de uitvoering van het beleid. 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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

24. Heeft uw bedrijf(svestiging) zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven?

Denk aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling. Meerdere antwoorden mogelijk

- ja, met de gemeente
- ja, met ondernemers
- ja, met (overige) burgers
- ja, met maatschappelijke partners
- ja, met overige partners _____
- Nee



25. Zou uw bedrijf(svestiging) zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven?

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

26. Opstelling van de gemeente

De volgende stellingen gaan over de opstelling van de gemeente.

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

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



27. Wilt u nog een toelichting geven op een van de vorige vragen en stellingen?

28. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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

Gemeentelijke website

De volgende stellingen gaan over de gemeentelijke website.



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

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

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

De volgende vragen gaan over de lokale heffingen en de regeldruk

30. Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de hoogte van de financiële heffingen in de gemeente?

Het gaat hier uitsluitend om gemeentelijke heffingen

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

31. Hoe ervaart uw bedrijf(svestiging) de regeldruk in de gemeente?

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

- heel hoog
- hoog



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

32. In hoeverre handhaaft de gemeente -in het algemeen- gemeentelijke regels?

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

33. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de inspanning van de gemeente om regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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



34. Op welke aspecten van gemeentelijke heffingen, regels en procedures ziet uw bedrijf(svestiging) met name ruimte voor verbetering?

meerdere antwoorden mogelijk (maximaal 3)

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

Ondernemingsklimaat

De volgende vragen gaan over de lokale omstandigheden die van invloed zijn op het gevoel dat een ondernemer heeft ten aanzien van zijn gemeente als economische vestigingsplaats.

35. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het ondernemingsklimaat in de gemeente?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- weet niet / geen mening

36. Welke aspecten wegen voor uw bedrijf(svestiging) het zwaarst bij de waardering van het ondernemingsklimaat?

Meerdere antwoorden mogelijk (maximaal 3)

- dienstverlening
- vergunningverlening
- lokale financiële heffingen
- samenwerking/ inzet voor ondernemers
- economisch beleid
- regeldruk
- handhaving
- communicatie en voorlichting
- bereikbaarheid (incl. parkeren)
- leefbaarheid en veiligheid

37. In hoeverre spant de gemeente zich in voor de verbetering van het ondernemingsklimaat?

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



38. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen (vestigingsklimaat)?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

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

39. Welk rapportcijfer geeft uw bedrijf(svestiging) aan het woon- en leefklimaat in de gemeente?

Denk aan aanbod woningen, voorzieningen en sfeer.

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



40. In hoeverre spant de gemeente zich in om duurzaam ondernemen te stimuleren? [optioneel]

Denk aan een toekomstbestendige oplossing zowel op ecologisch als sociaal terrein.

	onvoldoende	matig	vrij goed	goed	weet niet / geen mening
natuurlijke leefmilieu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
welzijn van de medewerkers en de maatschappij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In hoeverre onderschrijft uw bedrijf(svestiging) de volgende stelling:

41.

	helemaal eens	eens	niet eens / niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
De gemeente stelt de juiste prioriteiten in het economisch beleid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Waar moet de gemeente zich de aankomende periode met name op focussen?

Meerdere antwoorden mogelijk (maximaal 3)

- leefbaarheid en veiligheid bedrijfsomgeving
- ontwikkeling en herstructurering van bedrijfslocaties
- bereikbaarheid gemeente
- toegankelijke en efficiënte dienstverlening
- dienstverlening op maat
- flexibel omspringen met regels en procedures
- nakomen afspraken, tijdig betalen
- één (vast) aanspreekpunt
- communicatie en informatievoorziening
- heffingen en regeldruk



- handhaving
- economische vitaliteit (incl. leegstand)
- (structurele) samenwerking bedrijfsleven
- duurzame ontwikkeling
- anders

43. Indien u uw keuze nog wilt toelichten of aanvullen dan kunt u dat hieronder doen:

Uw eigen bedrijf

De volgende vragen gaan over uw bedrijf(svestiging) in deze gemeente.

In welke sector is uw bedrijf(svestiging) hoofdzakelijk actief?

De belangrijkste activiteit die op of vanuit de vestigingslocatie wordt verricht

- financiële dienstverlening
- zakelijke dienstverlening (business-to-business)
- (beheer/bemiddeling van) onroerend goed
- vervoer en opslag
- (tele)communicatie en ict
- groothandel
- detailhandel



- welzijnszorg en educatie
- horeca en toerisme
- bouw(nijverheid) (incl. installatie)
- industrie en nutsvoorziening
- land tuinbouw visserij
- overig

Hoeveel arbeidsplaatsen omvat uw bedrijfsvestiging op dit moment (in Fte)?

inclusief uzelf

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

Uw bedrijfspand valt hoofdzakelijk te typeren als:

- winkelruimte
- bedrijfsverzamelgebouw
- kantoorruimte
- bedrijfsruimte (evt. i.c.m. kantoor)
- onderwijsruimte
- praktijkruimte
- horecapand
- woonlocatie gebonden (aan huis)
- anders _____
- n.v.t.

Hoeveel jaar bevindt de bedrijfsvestiging zich reeds in deze gemeente?

- korter dan 1 jaar



- 1 tot 5 jaar
- 5 tot 10 jaar
- 10 tot 15 jaar
- 15 jaar of langer
- n.v.t.
- weet niet

Namens uw gemeente danken wij u hartelijk voor uw medewerking!