



Strategic Customer Care  
**SCC Consultancy**

## Ondernemerspeiling

# Kapelle

**Colofon:**

Opdrachtgever:

Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Uitvoering:

Onderzoeksuitvoerperiode:

Gemeente Kapelle

mevrouw E. Evers en de heer E. Philipse

SCC Consultancy uit Breda

januari, februari 2018

SCC Consultancy bv, Postbus 1007, 4801 BA Breda

**T** (076) 521 02 22 **F** (076) 521 03 33 **E** [info@sccconsultancy.nl](mailto:info@sccconsultancy.nl) **I** [www.sccconsultancy.nl](http://www.sccconsultancy.nl)

Rabobank Breda IBAN NL03RABO 0104 6573 75 K.v.K. Breda nr. 20085034 BTW nr. NL8102.99.100B.01



Strategic Customer Care  
**SCC** Consultancy



## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Situatieschets .....	6
1.1	Ondernemerspeiling.....	6
1.2	Gemeente Kapelle .....	6
1.3	Leeswijzer .....	6
Hoofdstuk 2	Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's.....	7
2.1	Opbouw onderzoek en respons.....	7
2.2	Bedrijfsomgeving.....	10
2.3	Gemeentelijke dienstverlening.....	10
2.4	Relatie ondernemer-gemeente .....	10
2.5	Gemeentelijke heffingen en regeldruk .....	11
2.6	Ondernemersklimaat.....	11
2.7	Eigen vragen gemeente Kapelle.....	11
Hoofdstuk 3	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving .....	12
3.1	De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,4 gemiddeld gewaardeerd .....	12
3.2	De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,2 gemiddeld gewaardeerd.....	12
3.3	50% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben .....	12
3.4	De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 7 gewaardeerd.....	12
Hoofdstuk 4	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening... ..	13
4.1	De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 7,0 gemiddeld.....	13
4.2	19% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van, 13% zou graag een vast aanspreekpunt hebben .....	13
4.3	Belangrijkste reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem .....	14
4.4	Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per e-mail of telefoon .....	14
4.5	82% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad .....	15
4.6	De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 7,2 gemiddeld.....	15
4.7	De digitale afwikkeling kan beter en sneller.....	15
4.8	De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met een 7,2 gemiddeld gewaardeerd .....	16
4.9	75% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te spreken .....	16
4.10	De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 7,3 gemiddeld gewaardeerd .....	16
Hoofdstuk 5	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente .....	17
5.1	De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en de samenwerking zoekt wordt met een 6,3 gemiddeld gewaardeerd .....	17
5.2	Ondernemers zijn betrokken bij gemeente Kapelle en zetten zich actief in voor (beleids)initiatieven .....	17
5.3	22% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en nog eens 33% misschien.....	18
5.4	De betrokkenheid, flexibiliteit en betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) van de gemeente wordt mager gewaardeerd .....	18



5.5	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 6,5 gemiddeld gewaardeerd .....	19
5.6	55% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 58% vindt deze informatie actueel en correct.....	19
Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk .....		20
6.1	35% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als hoog .....	20
6.2	40% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed.....	20
6.3	De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,8 gemiddeld.....	21
Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat.....		22
7.1	Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 6,9 gemiddeld gewaardeerd..	22
7.2	Samenwerking/inzet voor ondernemers, dienstverlening en fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren) zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat.....	22
7.3	24% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 43% waardeert dit als vrij goed .....	22
7.4	De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen wordt met een 7,2 gemiddeld gewaardeerd .....	22
7.5	Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,8 gemiddeld gewaardeerd	23
7.6	31% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt .....	23
7.8	Focusgebieden voor gemeente Kapelle .....	23
Hoofdstuk 8 Kwantitatieve resultaten eigen vragen .....		24
8.1	Verwachtingen economische ontwikkeling .....	24
8.1.1	65% verwacht dat de economie van gemeente Kapelle zal groeien de komende 5 tot 10 jaar.....	24
8.1.2	45% verwacht dat de eigen onderneming binnen gemeente Kapelle zal groeien de komende 5 tot 10 jaar.....	24
8.1.3	Reden voor deze verwachting.....	24
8.2	Meedenken en meepraten .....	24
Hoofdstuk 9 Kwalitatieve resultaten.....		26
9.1	ZZP-ers voelen weinig verbinding met de gemeente en voelen zich onvoldoende gezien door gemeente .....	26
9.2	Ondernemers die langer in Kapelle zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken .....	26
9.3	Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd .....	26
9.4	De ondernemers gevestigd in gemeente Kapelle tonen met dit onderzoek een grote betrokkenheid.....	26
Hoofdstuk 10 Benchmark met gemeenten uit provincie Zeeland en gemeenten tot 25.000 inwoners.....		27
10.1	Benchmarktoelichting.....	27
10.1.1	Bedrijfsomgeving .....	27
10.1.2	Gemeentelijke dienstverlening .....	27
10.1.3	Relatie ondernemer-gemeente.....	28
10.1.4	Gemeentelijke heffingen en regeldruk .....	28
10.1.5	Ondernemersklimaat .....	29



Hoofdstuk 11	Aanbevelingen .....	30
11.1	Top 3 vasthouden .....	30
11.2	Top 3 aan werken .....	30
11.3	Communicatie .....	31
11.4	Samen met ondernemers.....	31
Bijlagen		48

## **Hoofdstuk 1 Situatieschets**

### **1.1 Ondernemerspeiling**

Ondernemers zorgen binnen een gemeente voor bedrijvigheid en werkgelegenheid. Op die manier wordt de lokale economie gestimuleerd. Daarnaast dragen ondernemers bij aan de leefbaarheid van een gemeenschap door bijvoorbeeld het sponsoren van lokale initiatieven. Het is voor een gemeente onder andere om deze redenen van belang om te investeren in de relatie met ondernemers, zodat het een aantrekkelijke vestigingsplaats is en blijft voor bedrijven. Voor het aangaan en behouden van een goede relatie met ondernemers is een kwalitatief hoogwaardige en klantvriendelijke dienstverlening van groot belang. Dit draagt eveneens bij aan het imago van een gemeente en verhoogt daarmee de aantrekkingskracht op bedrijven.

VNG Realisatie (voorheen KING, Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) heeft, samen met enkele partners de Ondernemerspeiling ontwikkeld. Dit is een instrument dat helpt het niveau van gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Deze peiling is officieel gelanceerd op 16 januari 2014 en biedt inzicht in de tevredenheid van ondernemers over het functioneren van gemeenten op vijf thema's. De uitkomsten van de Ondernemerspeiling geven een gemeente concrete aanknopingspunten om beleid zo te ontwikkelen dat de kwaliteit van dienstverlening en de tevredenheid van ondernemers kan worden verbeterd.

De resultaten worden, per gemeente, op de website [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) geplaatst. Hier kunnen gemeenten hun prestaties op een aantal maatschappelijke thema's bekijken en vergelijken met andere gemeenten.

### **1.2 Gemeente Kapelle**

Gemeente Kapelle wil graag weten hoe zij en haar beleid door ondernemers wordt ervaren en waar verbetermogelijkheden liggen. De resultaten van de Ondernemerspeiling zullen worden gebruikt als input voor het beleidsplan Dienstverlening.

Aan de bestaande Ondernemerspeiling heeft gemeente Kapelle extra vragen toegevoegd. Een tweede doel van de Ondernemerspeiling is nog meer met de ondernemers in contact te treden over specifieke onderwerpen. Middels een van die extra vragen is achterhaald welke onderwerpen dat zijn. Tevens is ondernemers gevraagd hun gegevens achter te laten, om te kunnen worden uitgenodigd om hierover het gesprek aan te gaan.

### **1.3 Leeswijzer**

In voorliggende rapportage zijn de resultaten van de Ondernemerspeiling ten behoeve van gemeente Kapelle opgenomen. Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoeksthema's en de demografische gegevens van de respons. Hoofdstuk 3 tot en met hoofdstuk 7 beschrijft de resultaten van de verschillende onderzoeksthema's. Hoofdstuk 8 beschrijft de resultaten van de door gemeente Kapelle toegevoegde vragen. Hoofdstuk 9 beschrijft de kwalitatieve resultaten van dit onderzoek. Hoofdstuk 10 geeft inzicht in de benchmark met andere gemeenten in de provincie Zeeland en gemeenten tot 25.000 inwoners, die op 5 april 2018 hun onderzoeksresultaten hebben gepubliceerd. Hoofdstuk 11 met beschrijft de korte aanbevelingen.

Voor de gehele rapportage geldt dat de titel van een paragraaf de conclusie ten aanzien van dat onderdeel beschrijft. De uitwerking dan wel toelichting van die conclusie staat in de betreffende paragraaf beschreven. In een aantal gevallen is de optelling van de percentages ongelijk aan 100%, dit is het gevolg van afronding

## **Hoofdstuk 2 Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's**

Gemeenten kunnen niet zonder lokale ondernemers en omgekeerd. Ondernemers zorgen voor werkgelegenheid en bedrijvigheid in gemeenten, sponsoren lokale initiatieven en dragen zo bij aan de leefbaarheid binnen de gemeente.

Om stimulerend economisch beleid te ontwikkelen dat aansluit op de behoeften van lokale ondernemers is het belangrijk te weten hoe het beleid en de dienstverlening aansluit op de wensen en behoeften van de lokale ondernemers.

Om dat te onderzoeken heeft VNG Realisatie de Ondernemerspeiling ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van die thema's. De demografische gegevens worden beschreven in paragraaf 2.1; vanaf paragraaf 2.2 wordt een korte omschrijving van de verschillende thema's, zoals ze door KING zijn bedoeld, gegeven. Vervolgens wordt elk thema in een apart hoofdstuk behandeld. In hoofdstuk 8 worden de vragen die gemeente Kapelle zelf heeft toegevoegd beschreven.

### **2.1 Opbouw onderzoek en respons**

Het onderzoek is zo opgezet dat vragen alleen worden voorgelegd aan die ondernemers die ervaring hebben met het onderwerp, dan wel daar een mening over zouden kunnen hebben. Daarnaast is het mogelijk geweest om een vraag met niet van toepassing c.q. weet niet te beantwoorden.

Het bronbestand bestaat uit 1.231 organisaties. Omdat er minder dan 2000 actieve bedrijven in de gemeente Kapelle actief zijn, is in overleg met VNG Realisatie een doelrespons van 200 respondenten afgesproken, dit is gerealiseerd. Een deel van de respons is online verkregen. Ondernemers waarvan e-mailadressen bekend waren, zijn gemaild met het verzoek om het onderzoek online in te vullen. Eveneens hebben verschillende (bedrijven)verenigingen medewerking verleend door hun ledenbestand te informeren en uit te nodigen de Ondernemerspeiling online in te vullen.

De spontane respons is aangevuld met telemarketingactiviteiten om op die manier de benodigde respons te verkrijgen. Daarnaast kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de respons hoog is, de onderzoeken zijn relatief volledig ingevuld. Nadere analyses laten zien dat de onderzoeken consistent en serieus zijn ingevuld; de respondenten hebben de moeite genomen antwoord te geven, zowel bij de middels telemarketing afgenomen onderzoeken, als bij de online ingevulde onderzoeken.

#### **2.1.1 Samenstellingrespons**

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de respons beschreven aan de hand van een aantal kenmerken, zoals die zijn onderzocht.

De verdeling van de respondenten over de verschillende branches ziet er als volgt uit:

branche	%
zakelijke dienstverlening (business-to-business)	17%
welzijnszorg en educatie	9%
vervoer en opslag	4%
overig	29%
land tuinbouw visserij	7%
industrie en nutsvoorziening	2%
horeca en toerisme	8%
groothandel	4%
financiële dienstverlening	4%
detailhandel	9%
bouw(nijverheid) (incl. installatie)	3%
(tele)communicatie en ict	2%
(beheer/bemiddeling van) onroerend goed	1%

De branches 'zakelijke dienstverlening' en 'overig' komen het meest voor, vervolgens de branches 'detailhandel', 'welzijn en educatie'.

De branche 'zakelijke dienstverlening' vertoont een relatief hoge vertegenwoordiging in deze respons. Dit gebeurt vaker in onderzoeken. Mogelijke oorzaak daarvan is dat deze doelgroep gemiddeld meer achter de computer werkzaam is, waardoor het invullen van dergelijk onderzoek als minder verstorend wordt ervaren.

De verdeling van het aantal medewerkers (in FTE) van de organisaties ziet er als volgt uit:

aantal medewerkers	%
1, of minder	64%
2 tot 9	26%
10 tot 49	6%
50 - 99	1%
100 - 199	1%
200 of meer	1%

In gemeente Kapelle vormt de groep 'bedrijven met 1, of minder medewerkers' de grootste groep respondenten. Deze verdeling is in verhouding met het bronbestand.



De bedrijfslocatie wordt door de respondenten getypeerd als:

type locatie	%
bedrijventerrein	13%
binnenstad-/centrumlocatie	15%
buitengebied	13%
B-lokatie	1%
aan huis (in een woonwijk)	36%
aan de rand van het centrum	7%
activiteiten zijn niet-locatiegebonden (bv ambulante)	9%
anders	7%

In geval van 'anders' zijn onder andere de volgende locatietypen genoemd:

- bedrijf is beëindigd
- bedrijventerrein en vanuit huis, op locatie
- Landelijk
- vnl bij de klant en vanuit huis
- haven
- in de hele gemeente Kapelle
- op locatie
- Saamdeel
- Yerseke
- ziekenhuizen

Het bedrijfspand wordt door de respondenten getypeerd als:

bedrijfspand	%
winkelruimte	6%
bedrijfsverzamelgebouw	3%
kantoorruimte	11%
bedrijfsruimte (evt. in combinatie met kantoor)	16%
onderwijsruimte	2%
praktijkruimte	9%
horecapand	3%
woonlocatie gebonden	29%
n.v.t.	10%
anders	11%

Anders betreft, in willekeurige volgorde:

- Verblijfsruimte hotel
- Glastuinbouw
- Saamdeel, meerdere activiteiten gebundeld
- Stallen

- Aan huis
- Horeca plus sportgelegenheid
- Boomkwekerij
- Agrarisch
- Loods

De bedrijven zijn reeds in de volgende verdeling van jaren, in gemeente Kapelle gevestigd:

vestigingsduur	%
korter dan 1 jaar	5%
1 tot 5 jaar	16%
5 tot 10 jaar	17%
10 tot 15 jaar	38%
15 jaar of langer	19%
n.v.t.	2%
weet niet	4%

De respons laat een regelmatige verdeling zien wanneer het gaat om vestigingsduur over de verschillende kernen en over de verschillende bedrijfsomvang. Wat opvalt is dat meer dan de helft van de respondenten al 15 jaar of langer in de gemeente is gevestigd.

## **2.2 Bedrijfsomgeving**

Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

## **2.3 Gemeentelijke dienstverlening**

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Kapelle aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

## **2.4 Relatie ondernemer-gemeente**

Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Kapelle en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening. Daarnaast is er aandacht voor het ervaren van betrokkenheid bij en flexibiliteit van gemeente Kapelle richting de organisaties.

## **2.5 Gemeentelijke heffingen en regeldruk**

Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

## **2.6 Ondernemersklimaat**

Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Kapelle voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

## **2.7 Eigen vragen gemeente Kapelle**

Gemeente Kapelle heeft 3 vragen toegevoegd. Dit betreft vragen over de toekomstverwachtingen ten aanzien van de economie van gemeente Kapelle.

Daarnaast is gevraagd over welke onderwerpen ondernemers graag in gesprek zouden willen gaan met gemeente Kapelle. Tevens is gevraagd om gegevens achter te laten, dan wel om over onderwerpen in gesprek te kunnen gaan, dan wel om op de hoogte te worden gehouden van de resultaten van dit onderzoek.



### Hoofdstuk 3      **Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving**

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de bedrijfsomgeving beschreven. Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

#### **3.1 De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,4 gemiddeld gewaardeerd**

Deze vraag is door 100% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, beantwoord. De respondenten die een kantoor aan huis hebben, hebben deze vragen niet voorgelegd gekregen. 12% van de respondenten heeft aangegeven geen mening te hebben, de overige 88% heeft dit gemiddeld met een 7,4 gewaardeerd.

#### **3.2 De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,2 gemiddeld gewaardeerd**

Hier heeft 11% van de respondenten, zonder kantoor aan huis, aangegeven geen mening te hebben. De overige 89% heeft dit gemiddeld met een 7,4 gewaardeerd.

#### **3.3 50% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben**

Het oordeel over de beleving van overlast en criminaliteit, voor de ondernemers die een mening daarover heeft, ziet er als volgt uit:

<b>Onderdeel</b>	<b>%</b>
Nauwelijks tot niet	50%
Weinig	30%
Niet veel/niet weinig	16%
Veel	4%
Weet niet	15%

Een relatief hoog percentage ervaart niet tot nauwelijks overlast en criminaliteit.

#### **3.4 De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 7 gewaardeerd**

De bereikbaarheid is getoetst op vier verschillende onderdelen. De waardering per onderdeel ziet er als volgt uit:

<b>Onderdeel</b>	<b>Gemiddelde waardering</b>
Per auto	7,8
Per openbaar vervoer	6,0
Om te bevoorraden	7,2
Parkeergelegenheid	6,9

Gemiddeld 11%, (dit verschilt per onderdeel) heeft aangegeven geen mening te hebben.

De bereikbaarheid per auto is goed te noemen. Het openbaar vervoer kan een verbetering gebruiken. De bevoorrading van de bedrijven die dat nodig hebben is goed, maar kan beter, evenals de parkeergelegenheid in de gemeente.

## Hoofdstuk 4 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening beschreven.

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Kapelle aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

Er is in kaart gebracht met welke reden een ondernemer contact met de gemeente heeft gehad. Alleen wanneer er de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met de gemeente is geweest, is de waardering over dit contact gevraagd. Wanneer ondernemers verschillende ervaringen hebben, is gevraagd de laatste ervaring te gebruiken om de waardering over te geven.

### 4.1 *De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 7,0 gemiddeld*

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld, 74% daarvan heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 7,0. Bij de telefonische afname van het onderzoek bleek dat ondernemers het lastig vinden om hier een cijfer voor te geven, omdat er onderdelen zijn waar ondernemers meer en minder positief over zijn, met andere woorden, het ene onderdeel waarderen ze als positief, het andere als negatief, waardoor een 'gemiddelde waardering' lastig is te geven.

Wanneer de resultaten van dit gehele hoofdstuk (paragrafen 4.2 tot en met 4.10) in ogenschouw worden genomen, is deze waardering relatief consistent. Worden deze waarden vertaald naar cijfers, dan zou het gemiddelde van die verschillende onderdelen, een ruime 7,0 zijn geweest. Dat impliceert dat gemeente Kapelle bij ondernemers enigszins aan goodwill heeft ingeboet. Het is een klein verschil, mogelijk is het terugwinnen van de goodwill reeds begonnen. Door de antwoorden, met name aan de telefoon wordt deze indruk gewekt. De bezoeken van de bedrijfscontactfunctionaris worden goed gewaardeerd; wanneer deze echter uitblijven is de teleurstelling minstens even groot.

### 4.2 *19% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van, 13% zou graag een vast aanspreekpunt hebben*

Voor alle respondenten hebben op deze vraag geantwoord en de verdeling ziet er als volgt uit:

<b>Vast aanspreekpunt binnen gemeente</b>	
ja, daar maken we actief gebruik van	19%
ja, daar maken we soms gebruik van	5%
nee, maar daar is wel behoefte aan	15%
nee, daar is geen behoefte aan	13%
weet niet	48%
geen antwoord	5%



**4.3 Belangrijkste reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem**

De verdeling van redenen om contact met gemeente Kapelle te zoeken, gekoppeld aan de periode waarin dat is gebeurd, ziet er als volgt uit:

reden contact met de gemeente	afgelopen 12 maanden	> 12 maanden geleden	nee	weet niet	niet ingevuld
aanvragen van een vergunning	18%	23%	58%	1%	0%
aanvragen van producten of diensten	18%	9%	71%	0%	1%
voorleggen vraag of probleem	27%	11%	61%	0%	1%
indienen klacht	7%	8%	84%	0%	1%
handhaving of toezicht	13%	7%	80%	0%	0%
melding openbare ruimte	8%	7%	81%	3%	1%
samenwerking (beleid en uitvoering)	18%	6%	75%	1%	1%
andere reden	8%	3%	81%	8%	1%

Een groot gedeelte van de respondenten, 39%, heeft om geen enkele reden zoals hierboven genoemd, contact gehad met de gemeente.

De vragen met betrekking tot de waardering van het contact met de gemeente, is alleen aan die respondenten voorgelegd die daadwerkelijk contact hebben gehad. De percentages hebben alleen betrekking op ondernemers die daadwerkelijk contact hebben gehad.

**4.4 Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per e-mail of telefoon**

De verdeling over de verschillende kanalen ziet, in volgorde van veelheid, er als volgt uit:

contact medium	%
e-mail	29%
telefoon	26%
overig face-to-face contact (wo bezoek)	17%
internet	7%
post	7%
balie	7%
social media	1%

De reden van het contact is van invloed op het kanaal dat wordt gekozen. De in de ogen van de ondernemer relatief eenvoudige vragen worden eerder per e-mail gesteld, vragen die wat meer toelichting of overleg behoeven zullen eerder per telefoon, dan wel in een persoonlijk gesprek worden gesteld. Evenals het al dan niet hebben van een contactpersoon binnen gemeente Kapelle. Wanneer een organisatie een vast aanspreekpunt heeft wordt eerder voor e-mail of telefoon gekozen, ongeacht de reden van het contact.

De vestigingslocatie van een onderneming is niet van invloed op de keuze voor een medium.



**4.5 82% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad**

Het aantal keren dat contact is gezocht over hetzelfde onderwerp ziet er als volgt uit:

Aantal keren contact met gemeente	
1	16%
2	11%
3	16%
4	17%
5-10	24%
meer dan 10	14%
weet niet	2%

Er is niet bekend of het meerdere contact altijd om dezelfde reden is geweest, maar het is niet uit te sluiten dat er vaker contact is geweest over hetzelfde onderwerp.

**4.6 De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 7,2 gemiddeld**

Alleen die respondenten die digitaal contact met de gemeente hebben gehad, zijn de vragen met betrekking tot de digitale dienstverlening voorgelegd. 28% van die ondernemers heeft geen mening over de digitale dienstverlening van gemeente Kapelle. De overige 72% waardeert dit met een 7,2 gemiddeld.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat uit de gesprekken van de telefonische aanvulling is gebleken dat respondenten e-mailafwikkeling soms wel en soms niet als digitale faciliteit zien.

**4.7 De digitale afwikkeling kan beter en sneller**

38% van de respondenten die een contact digitaal heeft geïnitieerd, heeft ervaren dat het contact digitaal afgewikkeld kon worden. Nog eens 17% is het hier mee eens noch oneens. De snelheid van afwikkelen is door 44% van de respondenten als 'voldoende snel' ervaren.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	kan digitaal afhandelen	digitale afhandeling is voldoende snel
helemaal eens	0%	3%
eens	38%	41%
niet eens / niet oneens	17%	14%
oneens	11%	6%
helemaal oneens	6%	6%
n.v.t. / weet niet	28%	30%

#### **4.8 De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met een 7,2 gemiddeld gewaardeerd**

Deze vraag is alleen beantwoord door die ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Deze score wordt vooral veroorzaakt door het vervolg na een aanvraag. 71% van de respondenten vindt het eenvoudig om een aanvraag te doen of een vraag voor te leggen. Vervolgens vindt 64% van die respondenten de duur van de afhandeling acceptabel. De informatie die vervolgens wordt verkregen vindt 66% juist en volledig en de transparantie van het proces om tot dit antwoord te komen wordt door 60% als goed gewaardeerd.

Het overzicht ziet er als volgt uit:

waardering	aanvragen/ voorleggen is gemakkelijk	duur afhandeling acceptabel	juistheid/ volledigheid informatie	Status- informatie
helemaal eens	16%	11%	8%	8%
eens	55%	53%	58%	52%
niet eens / niet oneens	12%	13%	13%	16%
oneens	6%	6%	7%	9%
helemaal oneens	2%	6%	1%	4%
geen mening	8%	12%	13%	11%

#### **4.9 75% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te spreken**

75% van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente heeft gehad, heeft aangegeven een medewerker over een specifiek onderwerp te spreken te krijgen.

#### **4.10 De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 7,3 gemiddeld gewaardeerd**

Die respondenten die in de afgelopen 12 maanden een vergunning hebben aangevraagd, hebben deze procedure met een 7,3 gemiddeld gewaardeerd; dat is een hoge waardering.



## Hoofdstuk 5 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de relatie van de ondernemer met de gemeente beschreven. Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Kapelle en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening.

### 5.1 *De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en de samenwerking zoekt wordt met een 6,3 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door 97% van de respondenten beantwoord, waarbij ruim 30% heeft aangegeven geen mening hierover te hebben.

Deze relatief lage waardering wil niet zeggen dat gemeente Kapelle de ondernemers niet betreft bij het beleid, het is ook mogelijk dat ondernemers dit zo ervaren.

Uit de gesprekken in de telefonische interviews wordt dit bevestigd; als er inspanningen zijn, dan zijn die niet altijd even zichtbaar of expliciet. Dit komt enerzijds voort uit het gevoel minder of onvoldoende betrokken te zijn, anderzijds uit het uitblijven van vervolggcommunicatie, zodat onduidelijk is wat er met de inspanningen van de ondernemers is gedaan.

### 5.2 *Ondernemers zijn betrokken bij gemeente Kapelle en zetten zich actief in voor (beleids)initiatieven*

Gezien de resultaten bestaat het vermoeden dat de vraag of ondernemers betrokken worden bij beleidsinitiatieven, misschien niet goed is geïnterpreteerd. Het is mogelijk niet altijd bekend geweest of het initiatief waar de ondernemer zich voor heeft ingezet, een initiatief van de gemeente is geweest. De resultaten zien er als volgt uit:

initiatief	%
met gemeente	13%
met andere ondernemers	18%
met (overige) burgers	12%
met maatschappelijke partners	8%
met overige partners	12%



**5.3 22% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en nog eens 33% misschien**

De betrokkenheid van de ondernemers bij gemeente Kapelle blijkt ook uit de intentie om in de (nabije) toekomst zich in te zetten. De verdeling ziet er als volgt uit:

intentie	%
ja, zeker	22%
ja, misschien	33%
weet niet	22%
nee	21%
niet ingevuld	2%

**5.4 De betrokkenheid, flexibiliteit en betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) van de gemeente wordt mager gewaardeerd**

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat de ondernemers in beperkte mate het gevoel hebben dat gemeente Kapelle haar eigen plan trekt en daar ondernemers maar beperkt of niet bij betreft. Dat wil niet zeggen dat dit ook daadwerkelijk gebeurt, echter, door beperkte communicatie en onzichtbaarheid op dit gebied, wordt die indruk achtergelaten.

Dat wordt eveneens onderschreven voor het relatief hoge percentage ondernemers dat zegt ‘het niet te weten’. De waardering ziet er als volgt uit:

waardering	voldoende betrokken	doet wat ze zegt	flexibele opstelling
helemaal eens	4%	7%	2%
eens	36%	29%	38%
niet eens / niet oneens	39%	49%	36%
oneens	17%	10%	17%
helemaal oneens	4%	5%	7%
geen mening/weet niet	20%	31%	32%

Bij de toelichtingen hebben de respondenten uitgebreid gereageerd. Deze reacties zijn, in willekeurige volgorde en (zo letterlijk mogelijk), overgenomen en opgenomen in bijlage 1. Veel opmerkingen zijn persoonlijke ergernissen van ondernemers. De veelheid aan reacties duidt enerzijds op betrokkenheid, anderzijds, gezien de soort reactie, op frustratie. Het feit dat deze op een zo uitgebreide manier wordt geventileerd, geeft aan dat er vertrouwen is dat hier naar wordt geluisterd en dat dit wordt aangepakt en opgelost.



**5.5 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 6,5 gemiddeld gewaardeerd**

Deze vraag is door bijna 72% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de voorgaande resultaten in deze paragraaf en de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat de ondernemers dit cijfer vooral geven omdat ze communicatie en voorlichting missen en niet omdat ze de communicatie en voorlichting slecht of onjuist vinden.

Ondernemingen met 50 medewerkers of meer waarderen de communicatie en de voorlichting vanuit de gemeente over het algemeen beter dan kleinere organisaties.

**5.6 55% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 58% vindt deze informatie actueel en correct**

Ongeveer 70% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De overige 30% heeft de website niet bezocht of heeft geen mening over de vindbaarheid, actualiteit en correctheid van de informatie.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	gemakkelijk vindbaar	actueel en correct
helemaal eens	3%	3%
eens	52%	55%
niet eens / niet oneens	30%	36%
oneens	14%	6%
helemaal oneens	1%	1%
geen mening	24%	32%



## **Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk**

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke heffingen en de regeldruk beschreven. Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

### **6.1 35% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als hoog**

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

Zoals in de volgende tabel zichtbaar is, heeft een groot deel van de respondenten geen uitgesproken mening. In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat dit een gevolg is van het onvoldoende inzichtelijk hebben, wat er met de heffingen en de regeldruk wordt bedoeld.

De waardering ziet er als volgt uit:

<b>waardering</b>	<b>%</b>
heel hoog	9%
hoog	26%
niet hoog / niet laag	60%
laag	3%
heel laag	3%
geen mening	36%

### **6.2 40% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed**

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld, echter 41% heeft aangegeven geen mening over dit onderwerp te hebben.

Ook hier geldt dat in combinatie met het telefonisch onderzoek geconcludeerd kan worden dat het idee heerst dat de handhaving goed gebeurt, maar dat het eigenlijk onduidelijk is, of dit zo is en hoe dat in de praktijk wordt gedaan.



De verdeling ziet er als volgt uit:

<b>waardering</b>	<b>%</b>
onvoldoende	7%
matig	53%
vrij goed	33%
goed	7%
geen mening	41%

**6.3 De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,8 gemiddeld**

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld. 53% heeft hierover geen mening gegeven, in combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen weinig zichtbaar zijn.

Deze vraag vertoont een sterk verband met de vraag over de waardering van het betrekken van ondernemers bij beleidsvraagstukken. De ondernemers die vinden dat ze minder worden betrokken bij beleidsvraagstukken, waarderen dit onderdeel ook lager.

## **Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat**

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot het ondernemersklimaat beschreven. Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Kapelle voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

### **7.1 *Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 6,9 gemiddeld gewaardeerd***

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld, 22% heeft hierover geen mening gegeven. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen hieromtrent onvoldoende zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als redelijk goed ervaren en ondernemers nemen aan dat gemeente Kapelle daar hard voor werkt. Ondernemers vinden het moeilijk om daar concrete voorbeelden van te noemen. Ook is het voorgekomen dat ze wel concrete voorbeelden kenden, maar in die gevallen hadden ze graag andere voorbeelden gezien.

### **7.2 *Samenwerking/inzet voor ondernemers, dienstverlening en fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren) zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat***

Andere punten die zijn genoemd zijn, in volgorde van frequentie van noemen:

- Leefbaarheid en veiligheid
- Vergunningverlening
- Regeldruk en Duurzaam ondernemen
- Communicatie en voorlichting
- Economisch beleid en Lokale financiële heffingen
- Handhaving

### **7.3 *24% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 43% waardeert dit als vrij goed***

Dit betreft alleen die groep ondernemers die hierover een mening heeft gegeven. In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen onvoldoende of niet zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als redelijk goed ervaren en ondernemers nemen aan dat gemeente Kapelle daar hard voor werkt.

### **7.4 *De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen wordt met een 7,2 gemiddeld gewaardeerd***

Deze vraag is door 76% van de respondenten ingevuld. Ook hier is een verband zichtbaar met het als ondernemer betrokken worden bij beleidszaken; hoe meer een ondernemer zich betrokken voelt bij beleidszaken, hoe hoger de aantrekkelijkheid van de gemeente wordt gewaardeerd. Er is eveneens een verband tussen de waardering van de kwaliteit van de communicatie en de informatie; hoe hoger deze wordt gewaardeerd, hoe hoger de aantrekkelijkheid van de gemeente wordt gewaardeerd.



### **7.5 Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,8 gemiddeld gewaardeerd**

Deze vraag is door 89% van de respondenten ingevuld. Dit betreft zaken als aanbod woningen, voorzieningen en sfeer. Dit wordt hoger gewaardeerd dan de aantrekkelijkheid voor ondernemers. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat zaken als woningen, voorzieningen en sfeer voor de respondenten concreter zijn.

### **7.6 31% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt**

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld, echter 41% gaf aan hierover geen mening te hebben. Ook hiervoor geldt dat de inzet van de gemeente bij ondernemers relatief onzichtbaar is.

De verdeling ziet er als volgt uit:

<b>waardering</b>	<b>%</b>
helemaal eens	2%
eens	29%
niet eens / niet oneens	49%
oneens	20%
helemaal oneens	1%
n.v.t. / weet niet	41%

### **7.8 Focusgebieden voor gemeente Kapelle**

In bijlage 2 is een totaalijst opgenomen van alle opmerkingen die zijn gemaakt naar aanleiding van de vraag 'Waar moet de gemeente zich de aankomende periode met name op focussen?'

Hierin zijn tal van onderwerpen beschreven. De belangrijkste zijn:

- Investering in toerisme, dorpspromotie
- Parkeerbeleid
- Handhaving en gelijkheid in die handhaving

## **Hoofdstuk 8            Kwantitatieve resultaten eigen vragen**

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de vragen die gemeente Kapelle heeft toegevoegd aan de Ondernemerspeiling.

De eigen vragen zijn geplaatst achter alle vragen van de Ondernemerspeiling, maar voor de demografische vragen.

### **8.1      *Verwachtingen economische ontwikkeling***

De ondernemers is vervolgens gevraagd wat hun visie is op de economische ontwikkeling van gemeente Kapelle

#### *8.1.1    65% verwacht dat de economie van gemeente Kapelle zal groeien de komende 5 tot 10 jaar*

De ondernemers is gevraagd wat hun visie is op de economie in gemeente Kapelle voor de komende 5 tot 10 jaar. Alle respondenten hebben deze vraag beantwoord.

31% van deze ondernemers denkt dat de economie gelijk zal blijven.

#### *8.1.2    45% verwacht dat de eigen onderneming binnen gemeente Kapelle zal groeien de komende 5 tot 10 jaar*

Vervolgens is de ondernemers gevraagd wat zijn verwachten ten aanzien van de groei van hun eigen onderneming.

45% verwachtte te gaan groeien, 34% verwacht dat de onderneming gelijk zal zijn aan nu en 10% verwacht dat de onderneming kleiner is. 8% van die ondernemers verwacht dan niet meer te bestaan. De overige 4% heeft uiteenlopende verwachtingen beschreven. Deze variëren van deels actief blijven in deze en deels in een andere gemeente, actief blijven, maar buiten deze gemeente, het vermoeden dat gemeente Kapelle inmiddels geen zelfstandige gemeente meer is of laten het afhangen van lokale ontwikkelingen, zoals het verkrijgen van een vergunning.

#### *8.1.3    Reden voor deze verwachting*

Tevens is gevraagd naar de reden van deze verwachting. Deze redenen zijn dusdanig divers dat ze integraal zijn opgenomen in bijlage 3.

### **8.2      *Meedenken en meepraten***

Naar aanleiding van de vraag om mee te praten met de gemeente hebben 90 ondernemers aangegeven samen met de gemeente aan de slag te willen en hiertoe hebben zij hun gegevens achter gelaten. Dit aantal is hoog en duidt op een hoge betrokkenheid bij de gemeente.

Aan de ondernemers is gevraagd welke onderwerpen zij graag op de agenda zien ter verbetering van het ondernemersklimaat in gemeente Kapelle.





In volgorde van belangrijkheid zijn dit de genoemde onderwerpen:

- Stimulering woon/vestigingsklimaat
- Dorpspromotie
- Duurzaamheid
- Stimulering detailhandel
- Recreatiefaciliteiten
- Investeren in bedrijventerreinen
- Stimulering werkgelegenheid
- Participatiewet

Extra genoemd: geestelijke gezondheidszorg, parkeergelegenheid, bereikbaarheid

## Hoofdstuk 9 Kwalitatieve resultaten

In dit hoofdstuk worden die resultaten beschreven die niet kwantitatief te onderbouwen zijn vanuit het onderzoek, maar wel naar aanleiding van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Enerzijds betreft dit ervaringen rondom het onderzoek; anderzijds betreft dit resultaten als gevolg van het telefonisch onderzoek of e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden.

### **9.1 *ZZP-ers voelen weinig verbinding met de gemeente en voelen zich onvoldoende gezien door gemeente***

De bedrijven met één medewerker vormen de grootste groep ondernemers in gemeente Kapelle. Juist deze groep heeft het idee weinig verbinding te hebben met de gemeente. Daarnaast voelen ze zich vaak niet gezien of achtergesteld op grotere organisaties.

### **9.2 *Ondernemers die langer in Kapelle zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken***

De ondernemers die langer dan 10 jaar in Kapelle zijn gevestigd zijn explicieter over wat ze van de gemeente verwachten. Daarnaast zijn ze als groep eensgezinder in hun mening, zowel positief als negatief.

### **9.3 *Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd***

Ondernemers hebben aangegeven dat het uitvoeren van dit onderzoek een goede stap van de gemeente is. De mate van en de manier waarop ondernemers zich hebben geuit, impliceert dat ze zich gehoord voelen. Wanneer daarin geen vertrouwen zou zijn geweest, zouden ze niet zo veel moeite hebben gedaan. Het impliceert eveneens de verwachtingen dat er met de resultaten aan de slag wordt gegaan. Dit onderschrijft de goodwill die de gemeente geniet. In bijlage 4 zijn de opmerkingen die hierover zijn gemaakt opgenomen.

### **9.4 *De ondernemers gevestigd in gemeente Kapelle tonen met dit onderzoek een grote betrokkenheid***

Hoewel de waarderingen voor een aantal thema's hoger kunnen en er voldoende ruimte voor verbetering is, hebben de ondernemers een grote betrokkenheid getoond in de medewerking aan dit onderzoek. De onderzoeken zijn zo goed als volledig ingevuld en er is veel moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken en de gemeente van suggesties te voorzien. Ook het veelvuldig beschikbaar stellen van adresgegevens om benaderd te kunnen worden om samen aan de slag te gaan onderschrijft deze betrokkenheid.

## Hoofdstuk 10 Benchmark met gemeenten uit provincie Zeeland en gemeenten tot 25.000 inwoners

De Ondernemerspeiling is een benchmarktool en gemeente Kapelle heeft aangegeven zich te willen benchmarken met de provincie Zeeland en andere gemeenten met een vergelijkbaar inwonersaantal. De Ondernemerspeiling hanteert een indeling, waarbij gemeente Kapelle valt in de categorie tot 25.000 inwoners.

### 10.1 Benchmarktoelichting

De benchmark wordt gedaan op de thema's en betreft in de meeste gevallen cijfers uit 2017, aangezien er nog geen andere gemeenten in Zeeland zijn die een Ondernemerspeiling hebben laten uitvoeren.

Legenda:

	Gemeente Kapelle is zowel hoger dan (of gelijk aan) provincie Zeeland als hoger dan (of gelijk aan) dan de gemeenten tot 25.000 inwoners gewaardeerd
	Gemeente Kapelle is lager dan (of gelijk aan) provincie Zeeland maar hoger dan (of gelijk aan) de gemeenten tot 25.000 inwoners gewaardeerd
	Gemeente Kapelle is hoger dan (of gelijk aan) provincie Zeeland maar lager dan (of gelijk aan) de gemeenten tot 25.000 inwoners gewaardeerd
	Gemeente Kapelle is zowel lager dan (of gelijk aan) dan provincie Zeeland als lager dan (of gelijk aan) de gemeenten tot 25.000 inwoners gewaardeerd

#### 10.1.1 Bedrijfsomgeving

Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

Bedrijfsomgeving	Kapelle	Zeeland	< 25.000 inwoners
Staat openbare ruimte	7,4	6,72	6,74
Veiligheid	7,2	7,1	6,96
Niet tot nauwelijks last van criminaliteit	50%	67,9%	51,6%

Bereikbaarheid	Kapelle	Zeeland	< 25.000 inwoners
Per auto	7,8	4,54	4,83
Per openbaar vervoer	6,0	7,73	7,82
Om te bevoorraden	7,2	7,08	7,17
Parkeergelegenheid	6,9	6,72	6,74

#### 10.1.2 Gemeentelijke dienstverlening

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Kapelle aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.



Dienstverlening	Kapelle	Zeeland	< 25.000 inwoners
Algehele dienstverlening	7	6,48	6,45
Vast aanspreekpunt	19%	19%	16%
Professionaliteit	7,2	6,12	6,36
Eenvoud juiste contactpersoon spreken	75%	53%	55%
Vergunningsaanvragen	7,3	6,21	6,57

Digitale dienstverlening	Kapelle	Zeeland	< 25.000 inwoners
Algehele waardering	7,2	6,61	6,54
Kan digitaal afhandelen	38%	32%	40%
Digitale afwikkeling voldoende snel	44%	46%	46%

Bereikbaarheid en afwikkeling	Kapelle	Zeeland	< 25.000 inwoners
Aanvragen of voorleggen is makkelijk	71%	67%	63%
Duur afhandeling is acceptabel	64%	44%	48%
Juistheid en volledigheid	66%	40%	50%
Statusinformatie	60%	36%	36%

### 10.1.3 Relatie ondernemer-gemeente

Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Kapelle en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening. Daarnaast is er aandacht voor het ervaren van betrokkenheid bij en flexibiliteit van gemeente Kapelle richting de organisaties.

Gemeente	Kapelle	Zeeland	< 25.000 inwoners
Samenwerking met ondernemers	6,3	5,54	5,6
Communicatie en voorlichting	6,5	6,16	6,04
Informatie op website vindbaar	55%	48%	51%
Informatie op website actueel en correct	58%	62%	58%
Gemeente is voldoende betrokken	40%	38%	33%
Gemeente doet wat ze zegt	36%	29%	26%
Gemeente stelt zich flexibel op	40%	28%	28%

### 10.1.4 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

Regeldruk	Kapelle	Zeeland	< 25.000 inwoners
Financiële heffingen als (heel) hoog ervaren	35%*	54,3%	37,7%
Handhaving is (vrij) goed	40%	67,9%	67,3%
Inspanningen gemeente regeldruk versoepeling	5,8	5,54	5,52

\* dit percentage is zowel lager dan provincie Zeeland als lager dan de gemeenten tot 25.000 inwoners gewaardeerd, maar in dit geval is dat positief, daarom de kleur groen



### 10.1.5 Ondernemersklimaat

Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Kapelle voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Ondernemersklimaat	Kapelle	Zeeland	< 25.000 inwoners
Ondernemersklimaat	6,9	6,66	6,26
Vestigingsklimaat	7,2	6,17	6,42
Woon-leefklimaat	7,8	7,03	7,17
Gemeente stelt juiste prioriteiten voor economisch beleid	31%	24%	26%



## Hoofdstuk 11 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek kort beschreven.

### 11.1 *Top 3 vasthouden*

Zaken die de gemeente dient vast te houden, lijken vaak open deuren. De praktijk leert echter dat wanneer er geen aandacht is voor het vasthouden van zaken, maar enkel voor verbeteren van bepaalde zaken, de onderdelen die juist goed gingen in kwaliteit achteruit gaan.

#### 1 **Ondernemersklimaat**

Het ondernemersklimaat wordt, in verhouding tot provincie Zeeland en andere gemeenten tot 25.000 inwoners, hoog gewaardeerd. Dit is echter een onderwerp dat constante aandacht behoeft en gemeente Kapelle zal hierin moeten blijven investeren.

#### 2 **Bereikbaarheid per auto, om te bevoorraden en parkeergelegenheid**

De bereikbaarheid per auto, om te bevoorraden en de parkeergelegenheid voor ondernemers wordt goed gewaardeerd en relatief beter dan in provincie Zeeland en andere gemeenten tot 25.000 inwoners.

#### 3 **Vestigings- en woon/leefklimaat**

Het vestigingsklimaat, evenals het woon/leefklimaat van gemeente Kapelle wordt relatief beter gewaardeerd dan in provincie Zeeland en andere gemeenten tot 25.000 inwoners. Andere gemeenten zitten echter niet stil, daarom is het belangrijk te blijven investeren in deze onderwerpen.

### 11.2 *Top 3 aan werken*

#### 1 **Overlast criminaliteit**

In verhouding tot provincie Zeeland, maar ook tot andere gemeenten tot 25.000 inwoners, is de overlast als gevolg van criminaliteit hoog. Om het ondernemersklimaat, maar ook het vestigingsklimaat goed te houden, is het belangrijk deze overlast te beperken.

#### 2 **Openbaar vervoer**

Bereikbaarheid per openbaar vervoer is voor ondernemers belangrijk. Medewerkers, maar ook (potentiële) klanten kunnen op die manier de gemeente beter bereiken. Deze bereikbaarheid kan voor gemeente Kapelle verbeteren.

#### 3 **Versoepeling regeldruk**

Hoewel de inspanningen van gemeente Kapelle op het gebied van de versoepeling van de regeldruk hoger worden gewaardeerd dan in provincie Zeeland en dan in gemeenten tot 25.000 inwoners, is de absolute waardering, een 5,8, laag. In de vele opmerkingen die zijn toegevoegd aan dit onderzoek is op te maken dat er een gevoel heerst 'tegenwerken in plaats van meewerken' en van willekeur. De oorzaak hiervan zou onderzocht kunnen worden. Hier kan de gemeente richting ondernemers een stap maken.

### **11.3 Communicatie**

De communicatie van gemeente Kapelle richting ondernemers wordt over het algemeen goed gewaardeerd, echter uit de telefonische interviews blijkt dat hier nog winst te halen is. Door communicatie intensiever te maken, zal niet alleen de waardering voor de communicatie verbeteren, maar ook de waardering voor datgene waarover wordt gecommuniceerd, aangezien nu veel activiteiten en inzet van de gemeente onzichtbaar zijn.

### **11.4 Samen met ondernemers**

De manier waarop het onderzoek is ingevuld, maar ook de veelheid aan ondernemers (bijna 45%) die hebben aangegeven te willen meedenken en meepraten en deels ook willen meedoen met de gemeente, laat zien dat er sprake is van grote betrokkenheid. Het is daarom belangrijk om de volgende stap samen met de ondernemers te maken. Dit zal ook de zichtbaarheid van de activiteiten van de gemeente vergroten.

## **BIJLAGEN**

- Bijlage 1: aanvullende opmerkingen rondom het thema relatie ondernemer - gemeente
- Bijlage 2: aanvullende opmerkingen rondom het thema ondernemersklimaat
- Bijlage 3: onderbouwing verwachtingen ten aanzien van economische ontwikkeling eigen organisatie
- Bijlage 4: opmerkingen naar aanleiding van het onderzoek



## Bijlage 1: aanvullende opmerkingen rondom het thema relatie ondernemer - gemeente

\*ernstige type- en taalfouten en hoofdletters zijn aangepast, de rest en met name de woordvolgorde is in tact gebleven

- Weinig tot geen samenwerking binnen de gemeente tussen ondernemers, ook gunning voor lokale ondernemers kan beter. Kleine zelfstandige komt nauwelijks tot niet binnen.
- Gemeente drukt eigen mening door, zeker de kleine zelfstandige blijft links liggen of wordt zelfs tegengewerkt.
- Heb in de bijna drie jaar dat mijn bedrijf gevestigd is nog geen initiatieven van de gemeente opgemerkt.
- Vragenlijst is erg beperkt. 'De gemeente' is niet één persoon! als organisatie heb je te maken met meerdere personen / afdelingen. Hier sluit de vragenlijst niet op aan.
- Komt iemand langs van de gemeente over de rommel en niet horende zaken op de "strook" waar we onze auto kunnen parkeren. Wij hebben daar alleen maar auto's staan en zetten onze eigen spullen netjes op ons eigen terrein. De burens laten weken/maandenlang oude spullen/auto's/trailers etc. staan en wij worden gevraagd om ook onze zaken weg te zetten? We krijgen niet geheel het idee dat er van tevoren gekeken is, wie de verantwoordelijke zijn, maar gewoon iedereen een brief geeft. Jammer om zo een gesprek in te gaan.
- Ze beloven wel maar komen het niet na
- Ons bedrijf trekt veel klanten uit een omtrek van 0-100km. Met name het toestaan van het afsluiten van de kern van het dorp tijdens activiteiten zorgt voor irritatie. Klanten en toeleveranciers kunnen dan niet of in onvoldoende mate ons bedrijf bereiken. Hierover wordt nooit gecommuniceerd en er wordt zelden geluisterd naar kritiek hierop.
- Doordat ik veel vanuit huis én heel zelfstandig werk als journalist/tekstschrijver, heb ik niet echt iets met de gemeente te maken.
- Nog maar recent gevestigd op huidige locatie, maar inmiddels al (pro-actief) bezoek ontvangen van een kundig bedrijfscontactpersoon. Zeer vooruitstrevend!
- Ik heb dit al meerdere malen aangegeven. Doe als gemeente keukentafelgesprekken. Alleen dan ga je voelen wat er leeft nu en in de toekomst. Dan kun je ook proactief ondernemers faciliteren
- Wij zijn in april begonnen met verhuur van appartementen aan toeristen. Ik heb me netjes aangemeld voor de toeristenbelasting. Ik heb werkelijk nog nooit iemand van de gemeente gehoord. Ik heb alleen een bevestigingsmail van de gemeente ontvangen en heb ook geen idee hoe de toeristenbelasting nu geïnd gaat worden.... Van de week nog gebeld, word ik doorverbonden met Sabewa, na 21 min in de wacht maar opgehangen.... Ik zal het nog eens proberen.
- Toerisme-investeringen / - bestedingen door gemeente Kapelle in Wemeldinge is en blijft een zorgenkindje. Herontwikkeling van bijv de toeristische Boulevard in Wemelding komt maar iet van de grond.
- De gemeente staat open voor ondernemerschap, behalve vanaf de Oosterschelde. Daar geeft de gemeente geen enkele ruimte en laat dit over aan 1 bedrijf.
- Ja, de gemeente wil actief meedenken met ondernemers mits past in het straatje van de gemeente zelf. Als het niet direct past bij de gemeente is het antwoord nee. Zeker ondernemers die het "lastig" hebben en alternatieven zoeken, is de gemeente niet actief.  
 Het aanstellen van een bedrijfsman bij de gemeente werkt niet. Dat is een extra schakel. De direct verantwoordelijken moeten antwoorden geven, niet extra drempels inbouwen.



- De handhaving van de drank- en horecawet zou soepeler kunnen. Landelijk is er een regel ingesteld, die is door gemeentes naar eigen inzicht te handhaven. Het gaat vooral om de slijterijbranche. Er is geen slijterij binnen de gemeente, waardoor er soepeler met de regelgeving omgegaan kan worden (poortje voor de deur, toegankelijkheid, personeelsbezetting met diploma's en dergelijke)
- Gemeente doet niet altijd wat ze zeggen. Bv waar is de afscherpende groenstrook bij de Choorhoek?
- Een kleine gemeente en dus ook bezetting van ambtenaren heeft het probleem dat men niet van alles in detail op de hoogte kan zijn. Dit kan snelheid en advies wel eens vertragen.
- Parkeren en slijterij-werkbaarheid
- Vriendelijke Medewerkers // staan open voor zaken en denken mee
- In het beleid wordt met 2 maten gemeten in de fruitteeltsector
- We zitten recentelijk op het keurige bedrijventerrein in Wemeldinge. Super tevreden! Zelf een loods gekocht. Echter, we zijn niet blij met het toekennen van een stuk grond voor grote vrachtwagens voor onze deur. De weg, behorende bij onze loodsen, is nu reeds kapot gereden. Daarnaast hebben wij vernomen dat deze grond gratis of tegen zeer weinig geld is aangeboden. Terwijl wij hard moeten werken om daar iets te kunnen kopen. Enigszins verbolgen zijn wij wel. Hopelijk wordt de troep niet erger, want waar de grote vrachtwagens eerst stonden, is dit wel degelijk het geval!!!

## Bijlage 2: aanvullende opmerkingen rondom het thema ondernemersklimaat

\*ernstige type- en taalfouten en hoofdletters zijn aangepast, de rest en met name de woordvolgorde is in tact gebleven

- Luister goed naar je inwoners, niet alleen een paar vriendjes.
- Prioriteit leggen bij naar oplossingen toe werken in plaats van ervandaan.
- Milieu straat aanpassen Afval over een container heen tillen is vervelend
- Meer ondernemers aantrekken
- Fatsoenlijke parkeergelegenheid (parkeervakken), geen halve strook aan de rand van een sloot. Handhaving dat er niet wekenlang oude rommel/trailers/machines etc. op deze strook staan en daardoor het aanzicht slecht is. Tevens neemt het parkeerruimte in beslag en kunnen vrachtauto's moeilijk passeren en hun werk doen. Bij milieucontrole, duidelijk aangeven wat er nodig is en niet eerst aangeven dat b.v. gasflessen bij elkaar in een rek moeten staan en bij controle weer aangeven dat dit ook niet de bedoeling is, maar een brandwerende ruimte moet zijn en waar deze geplaatst dient te worden. Wij denken dat we netjes aan de regels voldoen en vervolgens moeten we nogmaals kosten maken om het uiteindelijk anders op te lossen.
- Veiligheid & netheid
- De kreten "Bloesem van zeeland" en Welkom in Kapelle" juist ook voor het buitengebied gestand doen en naar de waarde waarderen die dit voor Kapelle heeft.
- Het aantal inwoners stijgt niet enorm, maar de wereld buiten Kapelle is door internet een stuk makkelijker bereikbaar. Het aantrekken van consumenten van buiten de regio anders dan met horeca zou hoger op de agenda kunnen.
- Verbinden ondernemers, uitmeten sterke punten en uniciteit van gevestigde bedrijven als geheel (expertise)
- Proactief ondernemers faciliteren.  
Luister wat er speelt.
- Promoten van duurzaam ondernemen en wat daarmee samenhangt
- Ik kan alleen over Wemeldinge praten. Dit moet op het gebied van toerisme een gezellig centrum krijgen met terrassen en winkels. Nu slaapt men in Wemeldinge en geeft zijn geld buiten Wemeldinge uit ...
- Toerisme investeringen in Wemeldinge
- Leefbaar houden van de kernen. Zonder fijn woonklimaat geen fijne vestigingsplek. Dus: niet inzetten op massatoerisme en enorme vakantieparken, maar kleinschalig en kwalitatief toerisme
- Focus op toerisme mag vertaald worden in geld en acties
- Naar mijn mening een aantal zaken. Een helling in de buitenhaven waar men altijd een rib in en uit het water kan halen: een openbaar toilet- en omkleed voorziening voor duikers: een drijvend ponton als afmeerplaats voor passagiersschepen en chartersteiger voor de 3 ondernemers die een charterbedrijf hebben met afloop mogelijkheden naar de wal. Locatie tegenover autobedrijf de Witte. Parkeerplaats aldaar maken.
- Niet alleen inzetten op toerisme maar ook overige bedrijvigheid koesteren.
- leefbaarheid en promoten van middenstandsvestigingen.
- Dorp en omgeving aantrekkelijk en up to date blijven maken en houden voor toeristen.  
Moet een continue proces zijn
- Beter luisteren naar de kleinere ondernemers.  
De gemeente focust op grotere ondernemingen, dat geeft natuurlijk meer "trots", helemaal te begrijpen. Alleen die bedrijven geven glans aan de ambtenaren, maar niet aan de bewoners van de gemeente.



De gemeente moet zich meer focussen, en dan de direct verantwoordelijken, op de kleinere ondernemer, de winkels etc. Zij geven juist de glans voor de bewoners, zij vormen het werkelijke hart van de Gemeente.

- Parkeerproblematiek bij Vroonlandsweg ('t Saamdeel, zwembad en sportschool)
- Meer richten op groei van toeristen.
- Bedrijfsbezoeken?
- Parkeerbeleid en handhaving geluidsoverlast na 2200 snelheid in de bebouwde kom alleen een snelheid inzetten is niet voldoende moet ook handhaving zijn
- Parkeervoorzieningen
- Denken in kansen en niet in bedreigingen.  
Kijken. Hoe we het ondernemers mogelijk maken en niet hoe onmogelijk.
- Duurzaamheid en leefbaarheid, laat Kapelle voorop lopen.  
Nederland loopt in zijn geheel al achter, ga voor innovatieve duurzame ontwikkeling.  
Geef het kunstwerk bij Vierwegen een opknappbeurt, verlicht de kerk in Kapelle en de molens van Wemeldinge met ledlicht. Vervang de vloot gemeente voertuigen langzaam door elektrisch.

investeer in de toekomst van Kapelle en geef ondernemingen waar iedereen iets aan heeft de voorkeur boven de bedrijven waarvan alleen de eigenaar beter wordt.

Beste gemeente het is 2018

- Ontwikkeling van Wemeldinge
- Ontwikkeling van nieuwe terreinen en openstaan voor nieuwe technologieën, al is dit moeilijk vanwege vergunningen en acceptatie met de bewoners. Met actief beleid kan deze gemeente veel meer zaken in het kader van duurzaamheid naar zich toetrekken.
- Parkeren
- Aantrekken van bedrijven zodat deze zich hier vestigen, middelgroot wel te verstaan
- Stimuleren hoogwaardige werkgelegenheid
- Blijven meedenken met groeiende ondernemers is heel belangrijk..  
Het positieve is dat er tot nu toe altijd ruimte is voor een Goed overleg en opening naar de juiste oplossing.  
Tot nu toe is dat wederzijds altijd nog gelukt.
- Op het beleid huisvesting arbeidsmigranten!!!!!!  
Voor iedereen geldt dezelfde regels en geen uitzonderingen
- Infrastructuur industrieterrein realiseren
- Aantrekkelijkheid smokkelhoek
- Concrete duurzame invulling van diverse zaken die bedrijven en indirect dus ook burgers aangaan
- Ontwikkelen visie op kern Biezeling
- Gezond houden van het toerisme in Wemeldinge en netjes onderhouden van de leefomgeving

### **Bijlage 3:      onderbouwing verwachtingen ten aanzien van economische ontwikkeling eigen organisatie**

\*ernstige type- en taalfouten en hoofdletters zijn aangepast, de rest en met name de woordvolgorde is in tact gebleven

- Noodzaak tot groei.
- Uitbereiding groei aantal klanten
- Goes heeft meer te bieden, Smokkelhoek is onaanrekkelijk door criminaliteit en vage bedrijfjes.  
Eigen bedrijf zal moeten groeien.
- Concentratie van activiteiten en overflow van uit andere locaties.
- Toename toerisme
- Meer inwoners, groter aanbod van patiënten
- Leeftijd
- Het gaat goed met de maatschappij, mensen geven meer uit aan luxe!
- Kapelle is een ideale locatie. Daarnaast zijn wij slechts een jaar bezig.
- Dat er steeds meer gerenommeerde bedrijven op het terrein komen. denk aan Lion Foods, Top Taste.
- De gemeente werkt niet mee.  
Ondernemers worden niet netjes behandeld  
Ze zijn gewoon laks
- Economisch vertrouwen consument en inzet ondernemers
- De branche waar wij in werkzaam zijn heeft te maken met enorme vergrijzing en een tekort aan jonge instroom.  
Door positieve ontwikkelingen in de economie zal ons marktaandeel vergroten.
- Er verdwijnt te veel naar het internet
- Ben 66 jaar en weet niet hoelang ik nog bezig blijft
- Schaalvergroting.
- Wij verhuizen naar een nieuwe locatie binnen de gemeente met eigen parkeergelegenheid
- Dat is nu eenmaal ondernemen
- Ook op provinciaal niveau ligt veel nadruk op horeca en toerisme. Dat is een gemiste kans
- Nieuwbouw en aantrekken van bedrijfsactiviteiten. Daarbij ook groeiend toerisme (m.n. Wemeldinge)
- Je dient als bedrijf op steeds meer vlakken te excelleren. Ook de regeldruk van overheden wordt hoger.  
Daardoor is het noodzakelijk om de schaal te vergroten. Je bent dan meer in staat om specialistische kennis binnen te krijgen/ houden.
- Als ZZP-er van 68 jr ben ik aan het afbouwen, rond 2020 / 2021 zal ik stoppen met de uitoefening van mijn beroep, daarna verder als beroeps pensionado in een fijne gemeente.
- Er is veel geïnvesteerd in de infrastructuur in Wemeldinge en dat zal zich gaan lonen, mist men een gezellig centrum weet te creëren en mogelijk nog wat meer strand.
- Onze eigen keuze ( we worden nl niet jonger...! )
- Door gebrek aan goede kinderopvang geen mogelijkheid om meer te werken dan onder schooltijd. Kibeo biedt niets aantrekkelijks voor kinderen ouder dan 7. Verder is er, op een enkele gastouder, niets te regelen voor iets oudere basisschoolkinderen.
- Wens is om een ander bedrijf te starten. Huidig bedrijf (ambulante handel) wil gaan

afbouwen

- Economische groei algemeen
- Als bedrijf moet je door blijven groeien om levensvatbaar te blijven
- Leeftijd
- Dat de recessie dan eindelijk achter de rug is
- Wij zijn een jong bedrijf dat veel mogelijkheden tot uitbreiding ziet.
- De focus op groei is FOOT, dat is ouderwetse instelling.  
De focus moet liggen op kwaliteitsverbeteringen, duurzaamheid, toekomstbestendig etc.  
Dat is de daadwerkelijk toekomst van de economie met welvaart.
- Ik werk alleen en personeel aannemen ligt niet voor de hand.
- Aantrekkelijk dorp met veel voorzieningen
- Positief klimaat in Kapelle, vraag naar hulp neemt toe, eigen kwaliteit neemt toe door meer ervaring, hulpverlening in reguliere circuit is onvoldoende in staat aan de vraag te voldoen.
- De economie groeit nog even door. De ligging van Kapelle langs A 58 blijft goed voor ondernemers.
- Economisch klimaat
- We zitten redelijk aan ons plafond qua omzet binnen Kapelle, mede door een tekort aan parkeergelegenheid. Ook de ontwikkeling van onze formule geeft onduidelijkheid. pas als we online meer kunnen gaan doen (gefaciliteerd door franchisegever) zullen we weer verder groeien
- Voor Wemeldinge is de recreatie belangrijk.  
Voor ondernemers in de gehele gemeente zal meedenken van de gemeente belangrijk zijn.
- Groei van bedrijf
- Algemene economische groei
- Momenteel zijn wij bezig de plannen uit te werken van een groot oorlogsmuseum in Kapelle in relatie tot de Franse begraafplaats
- Kapelle wordt het innovatieve duurzame centrum van Zeeland en over 10 jaar zijn we daar apetrots op en kunnen we ons niet meer voorstellen dat we het ooit anders deden.
- Zeer lastige regelgeving van mn Provincie
- Dat heeft te maken dat de provincie Zeeland een heleboel zaken omtrent de voor ons belangrijke materie / ontwikkelingen niet inziet. Daardoor zijn wij genoodzaakt om onze demofabriek in een andere provincie op te gaan richten.
- Digitale tijdperk. winkels hebben geen bestaansrecht meer.
- Bevolkingsgroei
- concurrentie positie t.o.v. het buitenland is ongunstig.
- Gemeente Kapelle is naar mijn mening het mooiste dorp in de Regio met de meeste voorzieningen en enthousiaste hard werkende mensen.  
De besteding is goed.  
Middenstand floreert.
- In onze tak van sport zijn wij marktleider qua verduurzaming, dit werpt zijn vruchten af.
- De Gr de Bevelanden is veel te kostbaar. Ieder met zijn eigen College en Gemeenteraad etc.
- Een aantal MKBbedrijven zit aan zijn max en verwacht vertrek van oa Sligro
- Dat het macro economisch goed zal blijven tot die tijd.
- Kapelle is en blijft een kleine gemeente en is te beperkt om voor bedrijven een grote rol te spelen bij hun verdere expansie, dit zal dus blijven wat het is.



- Als er een beter busvervoer naar de kern van Kapelle zal gaan zullen er ook meer klanten naar mijn winkel kunnen komen.  
Ik heb veel oudere klanten en voor deze is het station te ver lopen helaas, dus een bus die dichterbij stopt zou fijn zijn.
- Het gaat beter met de economie en door internet is er steeds meer mogelijk.
- Groei online business
- Huizenbouw Zuidhoek

#### Bijlage 4: opmerkingen naar aanleiding van het onderzoek

\*ernstige type- en taalfouten en hoofdletters zijn aangepast, de rest en met name de woordvolgorde is in tact gebleven

- 10 minuten. Ik kreeg het niet voor elkaar. Onkunde mijn kant of slechte voorlichting?
- Ik hoop echt dat het ooit gaat verbeteren
- Er moet echt iets gedaan worden aan de hangjongeren, graag meer parkeervoorzieningen, onkruidbestrijding moet beter en de bestrating die scheef is gezakt moet rechtgetrokken worden
- Goed initiatief, ga graag zo door met het vernauwen van de samenwerking tussen gemeente en bedrijfsleven!
- Ik vind dat we in een fijne gemeente wonen en dat de gemeente er veel aan doet om dat ook zo plezierig mogelijk te maken. succes met de uitwerking van de enquête en het nemen van de vervolgstappen.
- Goed dat jullie deze enquête doen.
- Succes met de verwerking interpretatie !!
- Ons bedrijfspand is weliswaar goed bereikbaar, echter in het donker niet door ontbreken straatverlichting.  
De kwaliteit van de internetverbinding is soms een knelpunt. (geen kabel aanwezig)
- Zoals al eerder aangegeven is de parkeergelegenheid aan de Stationstraat en het station onvoldoende. Op dit moment ben ik met mijn bedrijf de enigste gebruiker van een van de 16 bedrijfsruimtes. Als de andere ruimtes ook gebruikt gaan worden zal dit een groot probleem opleveren. Op dit moment kan ik zelf niet altijd in een vak parkeren en mijn klanten ook niet.  
Is er een mogelijkheid het parkeerterrein van het station te verruimen / beter aan te geven?  
In het ontwerpen en laten plaatsen van een opvallend bord help ik graag mee.
- Dikke pluim voor de gemeente Kapelle. Ik ben blij hier te wonen en te werken.
- Ga er vanuit dat ook de invullers een reactie ontvangen
- Ik ben zzp'er en heb weinig te maken met de onderwerpen die samenhangen met het ondernemersklimaat in de gemeente, hoewel dat op zich natuurlijk ook anders zou kunnen. Maar vandaar mijn veelvuldige 'weet niet/geen mening'-antwoorden.
- Zet hem op !
- Iets doen aan de opstelling van SABEWA is zeer arrogante organisatie die je met een heleboel extra werk opzadelt wat volkomen onnodig is en die op allerlei slinkse manieren achter gegevens proberen te komen waar ze geen recht op hebben en hier zelf inventarisatie bureaus voor inschakelen waar maar aan mee te werken hebt.  
We begrijpen dat de gemeente haar heffingen nodig heeft maar in deze dan zelf en niet via zo'n arrogante organisatie. Dit is een grote lasten verlichting voor de ondernemers.
- De gevolgen van de 'wet werk en zekerheid' wordt voor het MKB onderschat.  
Het aannemen van vast productie personeel is door de bij de ondernemer neergelegde risico's bijna niet meer te doen.
- Hartelijk dank, was goed dat dit een keer langs kwam.