



## **Benchmark gemeentelijk ondernemingsklimaat**

Bijlage Thematische rapportage eindmeting



# Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

Bijlagenrapport eindmeting

Opdrachtgever: Ministerie van Economische Zaken

ECORYS Nederland BV

Damo Holt  
Arjan Koopman  
Silvia van der Meij  
Gerlof Rienstra  
Wouter Vos

Rotterdam, 02 mei 2005



ECORYS Nederland BV  
Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)  
K.v.K. nr. 24316726



# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2 Statistische verantwoording</b>	<b>9</b>
<b>3 Rapportcijfers ondernemingsklimaat in vogelvlucht</b>	<b>13</b>
<b>4 Rapportcijfer ondernemerschap</b>	<b>15</b>
<b>5 Rapportcijfer kansrijke sectoren en clusters</b>	<b>17</b>
<b>6 Rapportcijfers overig</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage 1 Enquête ondernemers</b>	<b>53</b>
<b>Bijlage 2 Enquête gemeenten</b>	<b>61</b>



# 1 Inleiding

Deze bijlage is onderdeel van de thematische rapportage van de eindmeting van de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat en bevat:

- een statistische verantwoording van de analyse van de telefonische enquête onder ondernemers;
- de rapportcijfers van de nul-, tussen- en eindmeting per gemeente;
- de voor de eindmeting gebruikte vragenlijst.



## 2 Statistische verantwoording

Voor de telefonische enquête onder ondernemers is binnen elke gemeente een aselechte steekproef van bedrijven getrokken. Omdat elke steekproef gevoelig is voor toevallige fluctuaties bestaat het gevaar voor vertekening van de resultaten. Dit geldt met name voor onder- of oververtegenwoordiging van bepaalde branches per gemeente in de steekproef. Deze kan ook optreden als gevolg van selectieve non-respons. Om die reden is besloten om per gemeente, zoals reeds eerder is gebeurd bij de nul- en de tussenmeting, de steekproeven te herwegen naar brancheverdeling in de betreffende gemeente. Hierbij is gebruik gemaakt van de populatiegegevens van de Kamer van Koophandel per gemeente over 6 branches (zie tabel). Elke ondernemer krijgt dan een weegfactor behorend bij een branche. Deze weegfactor voor ondernemer  $i$  is (per gemeente) gelijk aan:

$$w_{ih} = \frac{N_h}{n_h}$$

waarbij  $N_h$  staat voor de populatieomvang in branche  $h$  en  $n_h$  voor de netto steekproefomvang.

In de volgende tabel is als voorbeeld de berekening van de weegfactor voor de gemeente Alkmaar opgenomen.

Tabel 2.1 Populatie en steekproef in Alkmaar

Branche	Populatie-omvang	Percentage	Steekproef-omvang netto	Percentage	Weegfactor
Landbouw	20	0,5%	1	0,6%	20,0
Industrie	232	2,3%	8	5,2%	29,0
Handel, bouw en vervoer	1.066	24,6%	25	16,2%	42,6
Horeca en detailhandel	1.340	30,9%	49	31,8%	27,3
(Zakelijke) dienstverlening	1.227	28,3%	53	34,4%	23,2
Overige	457	10,5%	18	11,7%	25,4
<b>Totaal</b>	<b>4.342</b>	<b>100%</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>	

Uit de tabel blijkt dat de verdeling van de ondernemers over de branches in de steekproef afwijkt van die in de populatie. Met name (zakelijke) dienstverlening is in de steekproef oververtegenwoordigd, terwijl handel, bouw en vervoer zijn ondervertegenwoordigd. Door weging wordt hiervoor gecorrigeerd.

Deze weegfactor is onder andere gebruikt om per gemeente de gemiddelde rapportcijfers te bepalen<sup>1</sup>. Het gemiddelde rapportcijfer voor een gemeente is dan het gewogen gemiddelde van het gemiddelde rapportcijfer per branche:

$$\bar{r} = \sum_{h=1}^6 \frac{N_h}{N} r_h$$

Omdat we te maken hebben met een steekproef heeft dit gemiddelde een bepaalde betrouwbaarheid. Deze wordt uitgedrukt in de steekproefvariantie. In het geval van een gestratificeerde steekproef (of bij benadering voor een herwogen steekproef) is deze variantie<sup>2</sup>:

$$v(\bar{r}) = \frac{1}{N^2} \sum_{h=1}^6 N_h (N_h - n_h) \frac{s_h^2}{n_h}$$

waarbij  $s_h$  staat voor de standaarddeviatie in het rapportcijfer in branche  $h$ . Voor de 90%-marge geldt dan:

$$m(\bar{r}) = 1,64 * \sqrt{v(\bar{r})}$$

De werkelijke waarde ligt dan met 90% zekerheid tussen  $\bar{r} - m(\bar{r})$  en  $\bar{r} + m(\bar{r})$ .

In het onderzoek wordt een vergelijking gemaakt tussen het gemiddelde in de nul- en de eindmeting<sup>3</sup>. Het verschil tussen twee gemiddelden is statistisch significant als de marge op het verschil kleiner is dan het verschil zelf:

$$m(\bar{r}_1 - \bar{r}_0) \leq \bar{r}_1 - \bar{r}_0$$

Omdat het twee onafhankelijke steekproeven betreft geldt voor de marge op het verschil:

$$m(\bar{r}_1 - \bar{r}_0) = 1,64 * \sqrt{v(\bar{r}_1) + v(\bar{r}_0)}$$

Voor elke combinatie van rapportcijfers van nul- en eindmeting is deze marge bepaald en vervolgens is bekeken welke marges kleiner zijn dan de verschillen zelf. Waar dit het geval is, is sprake van een significante verandering tussen nul- en eindmeting. Dat wil zeggen dat de hypothese verworpen wordt dat er in de populatie geen verandering heeft plaatsgevonden.

Statistisch significante verbeteringen en verslechtingen van een rapportcijfer ten opzichte van de nulmeting worden in de navolgende tabellen aangegeven door een opwaartse respectievelijk neerwaartse pijl. Voor de duidelijkheid zij opgemerkt dat het mogelijk is dat wanneer twee gemeenten op een zelfde element van het

<sup>1</sup> Voor deze berekening is gebruik gemaakt van de analysetechniek SPSS Explore.

<sup>2</sup> Zie Cochran, *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, 1977, p.95.

<sup>3</sup> De vergelijking tussen nul- en eindmeting is gemaakt met behulp van de analysetechniek SPSS Compare Means, Independent-Samples T Test.

ondernemingsklimaat in beide metingen exact dezelfde rapportcijfers scoren, in de ene gemeente wel en in de andere geen sprake is van een significante verandering. Zoals hierboven is aangegeven gaat het om gemiddelde rapportcijfers. Het al dan niet statistisch significant zijn van een verschil tussen twee gemiddelde cijfers wordt niet alleen bepaald door de grootte van dit verschil, maar ook door de variatie in de aan het gemiddelde ten grondslag liggende individuele rapportcijfers.

De rapportcijfers zijn ondergebracht in afzonderlijke hoofdstukken die corresponderen met de hoofdstukken van de thematische rapportage.



### 3 Rapportcijfers ondernemingsklimaat in vogelvlucht

Tabel 3.1 Oordeel G30 op selectie belangrijkste indicatoren ondernemingsklimaat

	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting	Ontwikkeling
Algemeen oordeel ondernemingsklimaat	6,4	6,6	6,5	+
Beschikbare ruimte	6,1	6,2	6,4	+
Bereikbaarheid per auto	6,8	6,9	6,9	+
Parkeermogelijkheden	6,1	6,1	6,2	+
Bereikbaarheid per openbaar vervoer	6,3	6,5	6,7	+
Veiligheid omgeving bedrijfspand	-	6,2	6,4	+
Staat van de openbare ruimte	6,5	6,6	6,7	+
Kwaliteit woonomgeving	-	7,0	6,9	-
Kwaliteit aanbod recreatieve voorzieningen	-	6,9	6,6	-
Kwaliteit aanbod publieke diensten	-	7,0	6,9	-
Startersbeleid	6,0	6,2	6,1	+
Promotie- en acquisitiebeleid	6,1	6,2	5,9	-
Arbeidsmarktbeleid	6,3	6,4	6,1	-
Duidelijkheid gemeentelijke organisatie	5,7	5,9	5,8	+
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening	5,8	5,9	5,8	=
Duidelijkheid gemeentelijk beleid/regelgeving	5,6	5,7	5,6	=
Lokale lasten	5,4	5,6	5,3	-

Tabel 3.2 Rapportcijfer gemeentelijk ondernemingsklimaat als geheel, per stad

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,1	6,5 ↑	6,3 ↑
Rotterdam	6,6	6,7	6,5 ↓
Den Haag	6,0	6,3 ↑	6,4 ↑
Utrecht	6,3	6,5	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>6,2</i>	<i>6,5</i>	<i>6,4</i>
Alkmaar	6,5	6,7 ↑	6,6 ↑
Almelo	6,4	6,5	6,5 ↑
Amersfoort	6,5	6,9 ↑	6,7 ↑
Arnhem	6,4	6,7 ↑	6,4
Breda	6,7	6,9 ↑	6,7
Deventer	6,5	6,8 ↑	6,9 ↑
Dordrecht	6,4	6,5	6,5 ↑
Eindhoven	6,6	6,7	6,7 ↑
Emmen	6,5	6,6	6,8 ↑
Enschede	6,5	6,4	6,4 ↓
Groningen	6,5	6,6	6,4
Haarlem	6,4	6,6 ↑	6,3
Heerlen	6,5	6,5	6,5
Helmond	6,5	6,8	6,8 ↑
Hengelo	6,5	6,7	6,2 ↓
Leeuwarden	6,3	6,4	6,4
Leiden	5,9	6,4 ↑	6,2 ↑
Lelystad	6,7	6,9	6,8
Maastricht	6,5	6,7	6,8 ↑
Nijmegen	6,2	6,7 ↑	6,2
Schiedam	6,0	6,2	6,0
's-Hertogenbosch	6,6	6,8 ↑	6,7 ↑
Tilburg	6,7	6,8	6,6 ↓
Venlo	6,6	6,6	6,7 ↑
Zaanstad	6,4	6,5	6,4
Zwolle	6,4	6,7	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,4</i>	<i>6,6</i>	<i>6,5</i>

## 4 Rapportcijfer ondernemerschap

Tabel 4.1 Rapportcijfer startersbeleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,4	5,7	5,8 ↑
Rotterdam	6,5	6,3	6,1 ↓
Den Haag	5,8	6,0	5,9 ↑
Utrecht	6,0	6,1	5,9
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,9</i>	<i>6,0</i>	<i>5,9</i>
Alkmaar	6,0	6,2	6,2 ↑
Almelo	5,8	6,1	6,0 ↑
Amersfoort	6,1	6,2	5,9 ↓
Arnhem	6,0	6,1	6,0
Breda	6,3	6,3	6,3
Deventer	5,8	6,3	6,2 ↑
Dordrecht	6,0	6,5 ↑	6,2 ↑
Eindhoven	6,1	6,2	6,3 ↑
Emmen	5,8	6,0	6,2 ↑
Enschede	6,2	6,4	6,3
Groningen	6,2	6,3	6,5 ↑
Haarlem	5,8	6,4 ↑	6,1 ↑
Heerlen	6,0	6,2	6,0
Helmond	5,7	6,1	5,9 ↑
Hengelo	5,8	6,2	6,1 ↑
Leeuwarden	6,3	6,1	6,2
Leiden	6,0	6,2	5,9
Lelystad	5,9	6,5 ↑	6,3 ↑
Maastricht	6,5	6,7	6,5
Nijmegen	5,9	6,2	6,0
Schiedam	5,4	5,5	5,7 ↑
's-Hertogenbosch	5,6	5,8	6,4 ↑
Tilburg	6,1	6,7 ↑	6,2
Venlo	5,9	6,4 ↑	6,6 ↑
Zaanstad	6,1	6,1	5,8 ↓
Zwolle	5,7	6,1	6,2 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,0</i>	<i>6,2</i>	<i>6,1</i>

Tabel 4.2 Rapportcijfer arbeidsmarktbeleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,1	5,7	5,8 ↓
Rotterdam	6,3	6,2	6,0 ↓
Den Haag	6,0	6,3	6,1 ↑
Utrecht	6,0	6,2	6,0
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>6,1</i>	<i>6,1</i>	<i>5,9</i>
Alkmaar	6,4	6,4	6,4
Almelo	6,3	6,4	6,3
Amersfoort	6,4	6,6	6,2 ↓
Arnhem	6,1	6,3	6,2
Breda	6,5	6,7	6,1 ↓
Deventer	6,5	6,7 ↑	6,4
Dordrecht	6,4	6,3	6,3
Eindhoven	6,5	6,5	6,3 ↓
Emmen	6,4	6,5	6,2 ↓
Enschede	6,3	6,4	6,1 ↓
Groningen	6,2	6,3	6,1 ↓
Haarlem	6,3	6,1	6,0 ↓
Heerlen	6,4	6,2	6,2 ↓
Helmond	6,5	6,6	6,2 ↓
Hengelo	6,3	6,4	5,8 ↓
Leeuwarden	6,1	6,3	5,9 ↓
Leiden	6,0	6,1	6,0
Lelystad	6,4	6,5	6,4
Maastricht	6,5	6,7	6,5
Nijmegen	6,1	6,3	6,1
Schiedam	5,9	6,0	6,0
's-Hertogenbosch	6,3	6,6	6,4
Tilburg	6,5	6,7	6,4
Venlo	6,3	6,6 ↑	6,4 ↑
Zaanstad	6,3	6,3	6,1 ↓
Zwolle	6,4	6,4	6,3 ↓
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,3</i>	<i>6,4</i>	<i>6,1</i>

## 5 Rapportcijfer kansrijke sectoren en clusters

Tabel 5.1 Rapportcijfer acquisitie- en promotiebeleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,5	5,7	5,5
Rotterdam	6,0	6,1	5,9 ↓
Den Haag	5,6	5,9	5,9 ↑
Utrecht	5,6	5,8	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,7</i>	<i>5,9</i>	<i>5,7</i>
Alkmaar	6,1	6,2	6,1
Almelo	6,4	6,4	6,1 ↓
Amersfoort	6,0	6,4	6,0
Arnhem	5,9	6,3	5,8 ↓
Breda	6,4	6,5	6,1 ↓
Deventer	6,2	6,4	6,2
Dordrecht	6,1	6,3	6,2
Eindhoven	6,0	6,0	6,3 ↑
Emmen	6,2	6,5	6,2
Enschede	6,2	6,1	6,1
Groningen	6,1	6,5 ↑	6,2 ↑
Haarlem	5,4	6,0 ↑	5,9 ↑
Heerlen	6,1	6,3	6,0 ↓
Helmond	6,4	6,3	6,1 ↓
Hengelo	6,2	6,2	5,6 ↓
Leeuwarden	5,8	5,8	6,0 ↑
Leiden	5,7	5,8	5,7
Lelystad	6,6	6,5	6,4 ↓
Maastricht	6,5	6,5	6,4 ↓
Nijmegen	6,0	6,1	6,0
Schiedam	5,8	6,0	5,9
's-Hertogenbosch	6,1	6,2	5,9 ↓
Tilburg	6,6	6,7	6,1 ↓
Venlo	6,4	6,6	6,5 ↑
Zaanstad	5,9	6,2	5,9
Zwolle	6,0	6,2	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,1</i>	<i>6,2</i>	<i>5,9</i>



## 6 Rapportcijfers overig

Tabel 6.1 Rapportcijfer duidelijkheid gemeentelijke organisatie

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,4	5,3	5,6 ↑
Rotterdam	5,5	5,9	5,7 ↑
Den Haag	5,0	5,5 ↑	5,7 ↑
Utrecht	5,5	5,5	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,4</i>	<i>5,5</i>	<i>5,7</i>
Alkmaar	5,8	6,3 ↑	5,9
Almelo	5,7	6,1 ↑	5,9
Amersfoort	5,8	6,1	5,6 ↓
Arnhem	5,6	6,0 ↑	5,7
Breda	5,9	6,3	5,9
Deventer	5,7	6,1 ↑	6,0 ↑
Dordrecht	5,9	5,7	6,1 ↑
Eindhoven	5,7	5,8	6,1 ↑
Emmen	5,8	5,7	5,8
Enschede	6,0	5,7	5,8 ↓
Groningen	5,7	5,9	5,7
Haarlem	5,4	5,9 ↑	5,7 ↑
Heerlen	5,9	6,0	5,9
Helmond	5,6	6,1	6,1 ↑
Hengelo	5,8	6,1	5,7
Leeuwarden	5,6	5,6	5,8 ↑
Leiden	5,4	5,8	5,9 ↑
Lelystad	6,0	6,1	5,9
Maastricht	6,0	6,0	6,4 ↑
Nijmegen	5,3	5,4	5,9 ↑
Schiedam	5,3	5,8	5,8 ↑
's-Hertogenbosch	5,5	6,2 ↑	6,0 ↑
Tilburg	6,4	5,8 ↓	6,0 ↓
Venlo	5,9	5,8	6,3 ↑
Zaanstad	5,5	5,7	5,7 ↑
Zwolle	5,3	5,7 ↑	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>5,7</i>	<i>5,9</i>	<i>5,8</i>

Tabel 6.2 Rapportcijfer aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,3	5,3	5,2 ↓
Rotterdam	5,9	6,0	5,6 ↓
Den Haag	5,0	5,5	5,5 ↑
Utrecht	5,3	5,3	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,4</i>	<i>5,5</i>	<i>5,4</i>
Alkmaar	6,0	5,7	5,8
Almelo	6,0	6,0	5,8 ↓
Amersfoort	5,5	5,8	5,6
Arnhem	5,8	5,8	5,5 ↓
Breda	6,0	6,4 ↑	5,7 ↓
Deventer	6,2	6,3	6,1
Dordrecht	5,7	5,9	5,7
Eindhoven	5,7	5,9	5,8 ↑
Emmen	5,8	6,0	5,5 ↓
Enschede	5,9	5,6	5,9
Groningen	5,7	6,1	5,8
Haarlem	5,4	5,5	5,3
Heerlen	5,7	5,6	5,4 ↓
Helmond	5,9	6,4	6,0
Hengelo	5,8	6,2 ↑	4,9 ↓
Leeuwarden	5,6	5,5	5,5
Leiden	5,0	5,3	5,4 ↑
Lelystad	6,3	6,0	6,0 ↓
Maastricht	5,7	5,9	5,7
Nijmegen	5,5	5,6	5,4
Schiedam	5,3	5,5	5,5 ↑
's-Hertogenbosch	6,0	6,2	5,8 ↓
Tilburg	6,2	5,8	6,0 ↓
Venlo	6,0	5,9	6,1 ↑
Zaanstad	5,7	5,7	5,5 ↓
Zwolle	5,5	5,7	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>5,7</i>	<i>5,8</i>	<i>5,6</i>

Tabel 6.3 Rapportcijfer kennisniveau ambtenaren

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,6	5,7	5,7 ↑
Rotterdam	6,2	5,9	5,8 ↓
Den Haag	5,8	6,1	5,8
Utrecht	5,5	5,9	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,8</i>	<i>5,9</i>	<i>5,8</i>
Alkmaar	6,3	6,3	6,1 ↓
Almelo	6,4	6,2	6,0 ↓
Amersfoort	6,0	6,0	5,9
Arnhem	5,8	6,3	5,9
Breda	6,4	6,3	6,0 ↓
Deventer	6,1	6,3	6,2
Dordrecht	6,1	6,0	5,9 ↓
Eindhoven	5,9	6,2	6,0
Emmen	6,1	5,9	5,7 ↓
Enschede	6,5	5,7 ↓	5,9 ↓
Groningen	6,0	6,1	5,7 ↓
Haarlem	6,0	5,9	5,6 ↓
Heerlen	6,1	6,2	5,8 ↓
Helmond	6,2	5,9	6,2
Hengelo	6,2	6,2	5,7 ↓
Leeuwarden	6,1	6,0	5,9 ↓
Leiden	5,6	6,1	5,9 ↑
Lelystad	6,3	6,0	6,0 ↓
Maastricht	6,0	6,3	6,2
Nijmegen	6,0	5,9	5,6 ↓
Schiedam	5,9	5,8	5,9
's-Hertogenbosch	5,9	6,4 ↑	6,0
Tilburg	6,2	6,3	6,0 ↓
Venlo	6,6	6,3	6,3 ↓
Zaanstad	5,9	5,9	5,7
Zwolle	5,8	6,3	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,1</i>	<i>6,1</i>	<i>5,9</i>

Tabel 6.4 Rapportcijfer inlevingsvermogen gemeentebestuurders

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,0	4,9	5,2 ↑
Rotterdam	5,4	5,4	5,3
Den Haag	4,4	4,9	5,2 ↑
Utrecht	5,1	5,1	5,2 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,0</i>	<i>5,1</i>	<i>5,2</i>
Alkmaar	5,5	5,5	5,5
Almelo	5,5	5,5	5,6 ↑
Amersfoort	5,0	5,3	5,4 ↑
Arnhem	5,0	5,7 ↑	5,3 ↑
Breda	5,4	5,9	5,6 ↑
Deventer	5,4	5,6	5,7 ↑
Dordrecht	5,6	5,4	5,4 ↓
Eindhoven	5,2	5,3	5,4 ↑
Emmen	5,3	5,1	5,4
Enschede	5,4	5,2	5,3
Groningen	5,1	5,7 ↑	5,1
Haarlem	5,1	5,2	5,0
Heerlen	5,0	5,5	5,2 ↑
Helmond	5,4	5,4	5,8 ↑
Hengelo	5,3	5,8 ↑	5,0 ↓
Leeuwarden	5,3	5,1	5,1
Leiden	4,6	5,4 ↑	5,5 ↑
Lelystad	5,4	5,6	5,6 ↑
Maastricht	5,0	5,6	5,4 ↑
Nijmegen	4,9	5,2	5,1 ↑
Schiedam	5,2	5,2	5,3
's-Hertogenbosch	5,2	5,4	5,2 ↑
Tilburg	5,5	5,2	5,5
Venlo	5,7	5,6	5,7
Zaanstad	5,2	5,4	5,0
Zwolle	5,0	5,3	5,5 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>5,2</i>	<i>5,4</i>	<i>5,3</i>

Tabel 6.5 Rapportcijfer regionale samenwerking

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,2	5,7	5,5 ↓
Rotterdam	5,7	6,1	5,9 ↑
Den Haag	4,4	5,4 ↑	6,0 ↑
Utrecht	5,6	5,6	5,5
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,5</i>	<i>5,7</i>	<i>5,7</i>
Alkmaar	6,4	6,3	6,2 ↓
Almelo	5,9	5,9	6,1 ↑
Amersfoort	5,9	5,8	6,1 ↑
Arnhem	6,0	6,6 ↑	6,2 ↑
Breda	6,0	6,1	6,0
Deventer	5,8	6,5 ↑	6,4 ↑
Dordrecht	6,2	6,7 ↑	6,2
Eindhoven	6,3	5,7 ↓	6,2 ↓
Emmen	6,1	5,8	6,0
Enschede	5,5	5,7	5,8 ↑
Groningen	5,8	6,2 ↑	5,9
Haarlem	5,7	6,0	5,7
Heerlen	6,6	6,7	6,6
Helmond	5,7	6,3	6,2 ↑
Hengelo	5,4	6,2 ↑	5,8 ↑
Leeuwarden	5,5	5,5	5,8 ↑
Leiden	5,3	5,7	5,6 ↑
Lelystad	6,0	5,8	5,8 ↓
Maastricht	5,8	6,1	6,4 ↑
Nijmegen	5,9	6,3	6,0
Schiedam	5,6	5,6	5,9 ↑
's-Hertogenbosch	5,8	6,4 ↑	5,9
Tilburg	6,6	6,6	6,0 ↓
Venlo	6,0	6,6 ↑	6,6 ↑
Zaanstad	6,0	6,1	6,1
Zwolle	6,0	6,2	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>5,9</i>	<i>6,1</i>	<i>5,9</i>

Tabel 6.6 Rapportcijfer kwaliteit dienstverlening

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,0	5,5 ↓	5,6 ↓
Rotterdam	6,4	6,1 ↓	5,8 ↓
Den Haag	5,5	5,6	5,7 ↑
Utrecht	5,6	5,6	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,8	5,7	5,7
Alkmaar	6,0	6,0	5,8 ↓
Almelo	5,8	6,0	5,6 ↓
Amersfoort	5,9	6,1	5,9
Arnhem	5,7	6,1 ↑	5,6 ↓
Breda	6,1	6,4 ↑	6,1
Deventer	5,8	6,3 ↑	6,1 ↑
Dordrecht	5,9	5,9	5,8
Eindhoven	5,9	6,0	5,9
Emmen	5,8	5,8	5,9 ↑
Enschede	6,1	5,5 ↓	6,0
Groningen	5,8	6,2 ↑	5,8
Haarlem	5,6	5,7	5,5
Heerlen	5,8	6,0	5,8
Helmond	6,0	6,0	5,8 ↓
Hengelo	5,8	6,2	5,4 ↓
Leeuwarden	5,7	5,5	5,8
Leiden	5,5	5,8	5,6
Lelystad	5,9	6,0	6,2 ↑
Maastricht	5,8	6,0	6,1 ↑
Nijmegen	5,6	5,8	5,6
Schiedam	5,8	5,8	5,6 ↓
's-Hertogenbosch	6,1	6,0	6,0
Tilburg	6,4	6,1	6,0 ↓
Venlo	6,0	6,0	6,1 ↑
Zaanstad	5,9	5,8	5,5 ↓
Zwolle	5,4	5,8	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	5,8	5,9	5,8

Tabel 6.7 Rapportcijfer nakomen afspraken

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,2	6,0	6,1 ↓
Rotterdam	6,3	6,3	6,0 ↓
Den Haag	6,1	6,4	6,1
Utrecht	5,6	5,5	6,2 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>6,1</i>	<i>6,1</i>	<i>6,1</i>
Alkmaar	6,5	6,1	6,4
Almelo	6,2	6,3	6,1
Amersfoort	6,0	6,5	6,1
Arnhem	6,0	6,5	5,8 ↓
Breda	6,3	6,6	6,1 ↓
Deventer	6,3	6,6	6,3
Dordrecht	7,1	6,6	6,1 ↓
Eindhoven	6,0	6,1	6,3 ↑
Emmen	6,5	5,8 ↓	6,2 ↓
Enschede	6,3	5,6 ↓	5,9 ↓
Groningen	6,4	6,6	6,3
Haarlem	6,1	6,1	5,9 ↓
Heerlen	6,3	6,1	6,1
Helmond	5,7	6,3	6,1 ↑
Hengelo	6,0	6,2	5,8
Leeuwarden	6,0	6,1	5,8 ↓
Leiden	5,7	5,9	5,9 ↑
Lelystad	6,3	6,3	6,6 ↑
Maastricht	6,2	6,3	6,3
Nijmegen	5,8	6,0	6,0 ↑
Schiedam	5,4	5,9	5,9 ↑
's-Hertogenbosch	6,2	6,5 ↑	6,1
Tilburg	6,8	5,8 ↓	6,2 ↓
Venlo	6,5	6,2	6,5
Zaanstad	5,9	6,1	5,8
Zwolle	5,6	6,2	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,1</i>	<i>6,2</i>	<i>6,1</i>

Tabel 6.8 Snelheid beantwoording verzoeken

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	4,6	5,1	5,1 ↑
Rotterdam	5,0	5,3	5,2 ↑
Den Haag	5,2	5,1	5,3 ↑
Utrecht	4,7	5,0	5,4 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	4,9	5,1	5,2
Alkmaar	5,5	5,4	5,6
Almelo	5,7	5,4	5,5
Amersfoort	5,2	5,3	5,5 ↑
Arnhem	5,0	5,6	5,2 ↑
Breda	5,5	5,8	5,2 ↓
Deventer	5,4	5,5	5,7 ↑
Dordrecht	5,6	5,3	5,5
Eindhoven	5,0	5,2	5,4 ↑
Emmen	5,6	5,2	5,3 ↓
Enschede	5,4	4,7 ↓	5,2 ↓
Groningen	5,4	5,2	5,2 ↓
Haarlem	5,3	5,3	5,1
Heerlen	5,0	5,2	5,2
Helmond	5,2	5,4	5,4
Hengelo	5,2	5,4	5,0 ↓
Leeuwarden	5,2	5,3	5,2
Leiden	4,4	5,3 ↑	5,1 ↑
Lelystad	5,8	5,3 ↓	5,7
Maastricht	5,1	5,3	5,5 ↑
Nijmegen	5,0	5,0	5,2 ↑
Schiedam	4,6	5,2	5,1 ↑
's-Hertogenbosch	4,8	5,6 ↑	5,4 ↑
Tilburg	5,9	5,4	5,4 ↓
Venlo	5,3	5,1	5,8 ↑
Zaanstad	5,2	5,1	5,1
Zwolle	4,6	5,3	5,4 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	5,2	5,3	5,3

Tabel 6.9 Rapportcijfer mogelijkheid om klachten te uitten

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,5	5,5	5,5 ↑
Rotterdam	5,5	5,8	5,5
Den Haag	5,0	5,6 ↑	5,6 ↑
Utrecht	5,4	5,4	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,3</i>	<i>5,6</i>	<i>5,6</i>
Alkmaar	5,7	6,0	5,9 ↑
Almelo	5,5	5,8	5,7 ↑
Amersfoort	5,9	5,7	5,8
Arnhem	5,2	5,9	5,6 ↑
Breda	5,8	6,2	6,0 ↑
Deventer	5,8	6,1	6,2 ↑
Dordrecht	5,6	6,0	5,8 ↑
Eindhoven	6,0	5,9	6,1 ↑
Emmen	5,7	5,5	6,0 ↑
Enschede	5,7	5,5	5,8
Groningen	5,8	6,0	6,0 ↑
Haarlem	5,6	5,4	5,4 ↓
Heerlen	5,7	5,8	5,8
Helmond	5,7	6,1	5,9
Hengelo	5,3	6,3 ↑	5,5 ↑
Leeuwarden	5,7	5,7	5,7
Leiden	5,1	5,5	5,8 ↑
Lelystad	6,0	6,0	6,3 ↑
Maastricht	5,6	6,0	6,2 ↑
Nijmegen	5,3	5,4	5,8 ↑
Schiedam	5,1	5,7	5,9 ↑
's-Hertogenbosch	5,8	6,0	5,7
Tilburg	6,1	5,5 ↓	5,9 ↓
Venlo	5,8	6,1	6,1 ↑
Zaanstad	5,5	5,8	5,5
Zwolle	5,4	5,9	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>5,6</i>	<i>5,8</i>	<i>5,7</i>

Tabel 6.10 Rapportcijfer vindbaarheid juiste loket/persoon

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,2	5,6 ↓	6,0 ↓
Rotterdam	6,4	6,0	6,1 ↓
Den Haag	5,3	6,1 ↑	6,0 ↑
Utrecht	6,3	6,1	6,1 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>6,0</i>	<i>6,0</i>	<i>6,1</i>
Alkmaar	6,4	6,5	6,5
Almelo	6,8	6,5	6,5 ↓
Amersfoort	6,5	6,7	6,7 ↑
Arnhem	6,6	6,3	6,1 ↓
Breda	6,9	6,5 ↓	6,4 ↓
Deventer	6,3	6,5	6,4
Dordrecht	7,2	6,6 ↓	6,6 ↓
Eindhoven	6,6	6,6	6,5
Emmen	7,2	6,5 ↓	6,6 ↓
Enschede	6,6	6,4	6,4 ↓
Groningen	6,1	6,2	6,1
Haarlem	6,3	6,3	6,1 ↓
Heerlen	6,8	6,6	6,6 ↓
Helmond	7,0	6,5	6,3 ↓
Hengelo	6,3	6,2	6,3
Leeuwarden	6,4	6,1	6,5
Leiden	5,8	6,2	6,2 ↑
Lelystad	7,0	6,5 ↓	6,6 ↓
Maastricht	6,4	6,4	6,6 ↑
Nijmegen	5,9	6,1	6,2 ↑
Schiedam	6,7	6,5	6,4 ↓
's-Hertogenbosch	6,6	6,6	6,4 ↓
Tilburg	6,6	6,1 ↓	6,1 ↓
Venlo	7,1	6,3 ↓	6,5 ↓
Zaanstad	6,2	6,3	6,2
Zwolle	6,5	6,0	6,2 ↓
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,5</i>	<i>6,3</i>	<i>6,2</i>

Tabel 6.11 Rapportcijfer telefonische bereikbaarheid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,1	5,1	5,7 ↑
Rotterdam	5,2	5,6	5,6 ↑
Den Haag	4,9	5,4	5,8 ↑
Utrecht	5,2	5,4	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,1</i>	<i>5,4</i>	<i>5,7</i>
Alkmaar	5,9	6,0	5,9
Almelo	6,2	6,1	6,1
Amersfoort	5,6	6,0	6,1 ↑
Arnhem	5,5	6,2	5,7 ↑
Breda	5,6	6,3	6,0 ↑
Deventer	5,6	6,2 ↑	6,3 ↑
Dordrecht	6,2	6,1	6,1
Eindhoven	5,6	6,2	5,9 ↑
Emmen	6,1	6,2	6,1
Enschede	6,0	5,7	5,9
Groningen	5,6	5,9	5,8 ↑
Haarlem	5,7	5,7	5,6
Heerlen	5,8	5,8	6,1 ↑
Helmond	5,4	6,3	5,8 ↑
Hengelo	5,6	6,1 ↑	5,7
Leeuwarden	5,3	5,7	6,0 ↑
Leiden	5,4	5,8	5,8 ↑
Lelystad	6,0	6,2	6,1
Maastricht	5,3	5,7	6,0 ↑
Nijmegen	5,0	5,5	5,7 ↑
Schiedam	5,2	6,1 ↑	5,9 ↑
's-Hertogenbosch	5,5	6,4 ↑	5,8 ↑
Tilburg	6,2	6,1	6,0
Venlo	6,0	5,8	6,1 ↑
Zaanstad	5,6	6,3 ↑	5,8
Zwolle	5,1	5,7 ↑	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>5,6</i>	<i>5,9</i>	<i>5,8</i>

Tabel 6.12 Rapportcijfer openingstijden loket

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,8	6,1	6,3 ↑
Rotterdam	5,8	6,4	6,3 ↑
Den Haag	5,3	6,5 ↑	6,5 ↑
Utrecht	6,6	6,3	6,3 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	5,9	6,3	6,4
Alkmaar	6,2	6,6	6,5 ↑
Almelo	6,6	6,6	6,3 ↓
Amersfoort	6,4	6,7	6,7 ↑
Arnhem	6,5	6,6	6,3 ↓
Breda	7,0	6,7 ↓	6,5 ↓
Deventer	6,0	6,2	6,3 ↑
Dordrecht	6,6	6,6	6,5
Eindhoven	6,6	6,3	6,4 ↓
Emmen	6,8	6,5	6,5 ↓
Enschede	6,2	6,3	6,3
Groningen	6,1	6,1	6,3 ↑
Haarlem	6,0	6,2	6,5 ↑
Heerlen	6,0	6,4	6,3 ↑
Helmond	6,5	6,7	6,5
Hengelo	5,7	6,3 ↑	6,2 ↑
Leeuwarden	6,3	6,4	6,4
Leiden	6,1	6,6 ↑	6,4 ↑
Lelystad	6,5	6,5	6,6
Maastricht	6,0	6,5 ↑	6,7 ↑
Nijmegen	5,8	6,4	6,4 ↑
Schiedam	6,2	6,8	6,7 ↑
's-Hertogenbosch	6,3	6,5	5,9 ↓
Tilburg	6,9	6,8	6,4 ↓
Venlo	6,5	6,2	6,5
Zaanstad	5,9	6,6 ↑	6,5 ↑
Zwolle	5,6	6,2 ↑	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	6,2	6,4	6,4

Tabel 6.13 Rapportcijfer informatie gemeentelijk beleid/regelgeving

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,5	5,6	5,6 ↑
Rotterdam	5,9	5,9	5,8 ↓
Den Haag	5,5	5,7	5,7 ↑
Utrecht	5,5	5,7	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,6	5,7	5,6
Alkmaar	5,7	5,8	6,0 ↑
Almelo	5,8	5,9	5,7
Amersfoort	5,5	5,8	5,6 ↑
Arnhem	5,7	6,2 ↑	5,8
Breda	6,0	6,4	5,8 ↓
Deventer	5,9	6,1	6,0
Dordrecht	5,9	6,0	6,1 ↑
Eindhoven	5,8	5,9	6,1 ↑
Emmen	5,9	5,6	5,9
Enschede	6,0	5,4 ↓	5,9 ↓
Groningen	5,8	5,7	5,8
Haarlem	5,3	5,8 ↑	5,8 ↑
Heerlen	5,7	5,8	5,7
Helmond	5,4	5,7	6,0 ↑
Hengelo	5,7	6,1 ↑	5,5 ↓
Leeuwarden	5,6	5,6	5,8 ↑
Leiden	5,6	5,8	5,9 ↑
Lelystad	6,0	5,6	5,9
Maastricht	6,0	6,0	6,2 ↑
Nijmegen	5,7	5,8	5,8 ↑
Schiedam	5,4	5,7	5,7 ↑
's-Hertogenbosch	5,9	5,8	6,0 ↑
Tilburg	6,0	6,1	6,1 ↑
Venlo	5,8	6,0	5,8
Zaanstad	5,5	5,8	5,5
Zwolle	5,4	5,6	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	5,7	5,8	5,8

Tabel 6.14 Rapportcijfer duidelijkheid gemeentelijk beleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,3	5,1	5,4 ↑
Rotterdam	5,5	5,6	5,6 ↑
Den Haag	5,1	5,4	5,6 ↑
Utrecht	5,4	5,4	5,5 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,3	5,4	5,5
Alkmaar	5,7	5,9	5,8
Almelo	5,8	5,8	5,8
Amersfoort	5,7	5,9	5,4 ↓
Arnhem	5,5	6,1 ↑	5,7 ↑
Breda	5,7	5,9	5,7
Deventer	5,6	5,9 ↑	5,8 ↑
Dordrecht	5,6	5,6	5,9 ↑
Eindhoven	5,9	5,8	5,9
Emmen	5,8	5,5	5,7
Enschede	5,7	5,4	5,7
Groningen	5,6	5,8	5,5
Haarlem	5,3	5,8 ↑	5,5 ↑
Heerlen	5,7	5,9	5,5 ↓
Helmond	5,7	5,9	6,1 ↑
Hengelo	5,6	6,0	5,6
Leeuwarden	5,4	5,4	5,7 ↑
Leiden	5,3	5,7 ↑	5,8 ↑
Lelystad	5,9	5,8	5,7 ↓
Maastricht	5,9	5,9	6,1 ↑
Nijmegen	5,3	5,7	5,6 ↑
Schiedam	5,1	5,5	5,4 ↑
's-Hertogenbosch	5,7	5,8	5,7
Tilburg	5,9	5,8	5,8
Venlo	5,7	6,0	5,8
Zaanstad	5,4	5,6	5,5
Zwolle	5,3	5,4	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	5,6	5,7	5,6

Tabel 6.15 Rapportcijfer contactmogelijkheden ambtenaren

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,7	5,7	5,7
Rotterdam	6,0	6,0	5,8 ↓
Den Haag	5,3	5,8 ↑	5,9 ↑
Utrecht	5,6	5,8	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,8	5,8
Alkmaar	6,3	6,2	6,0 ↓
Almelo	6,2	6,3	6,2
Amersfoort	6,2	6,0	6,1
Arnhem	5,9	6,3	6,0 ↑
Breda	6,1	6,4	5,9
Deventer	6,3	6,4	6,3
Dordrecht	6,5	6,3	6,1 ↓
Eindhoven	5,9	6,2	6,1 ↑
Emmen	6,3	6,1	6,0 ↓
Enschede	6,2	5,8	5,9 ↓
Groningen	6,1	6,2	6,1
Haarlem	5,7	5,8	5,7
Heerlen	5,9	6,2	6,0
Helmond	5,8	6,4	6,0 ↑
Hengelo	6,2	6,2	5,8 ↓
Leeuwarden	5,7	5,8	6,0 ↑
Leiden	5,6	5,9	5,9 ↑
Lelystad	6,4	6,5	6,3
Maastricht	6,0	6,0	6,2 ↑
Nijmegen	5,7	5,9	5,7
Schiedam	5,7	5,8	5,9 ↑
's-Hertogenbosch	5,8	6,2	6,0 ↑
Tilburg	6,2	6,4	5,9 ↓
Venlo	6,3	6,3	6,3
Zaanstad	5,9	6,3	5,9
Zwolle	5,7	6,1	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	6,0	6,1	5,9

Tabel 6.16 Rapportcijfer contactmogelijkheden bestuurders

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	4,9	5,0	5,1 ↑
Rotterdam	5,5	5,4	5,5
Den Haag	4,6	4,9	5,3 ↑
Utrecht	5,1	5,3	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,0</i>	<i>5,1</i>	<i>5,3</i>
Alkmaar	5,9	5,6	5,8
Almelo	5,7	6,0	5,9
Amersfoort	5,3	5,3	5,3
Arnhem	5,1	5,4	5,6 ↑
Breda	5,2	6,0	5,7 ↑
Deventer	6,2	6,1	6,2
Dordrecht	5,7	5,8	5,7
Eindhoven	5,6	5,5	5,8 ↑
Emmen	5,9	5,6	5,4 ↓
Enschede	5,9	5,4	5,5 ↓
Groningen	5,5	5,9	5,8 ↑
Haarlem	5,1	4,7	5,2 ↑
Heerlen	5,4	5,9	5,6 ↑
Helmond	5,7	5,8	5,7
Hengelo	5,6	5,6	5,5
Leeuwarden	5,3	5,2	5,5
Leiden	4,4	5,5 ↑	5,5 ↑
Lelystad	6,0	6,1	5,8
Maastricht	5,5	5,3	5,7 ↑
Nijmegen	4,9	5,1	5,4 ↑
Schiedam	5,6	5,3	5,7
's-Hertogenbosch	5,0	5,6	5,7 ↑
Tilburg	5,7	5,1 ↓	5,4 ↓
Venlo	5,9	5,7	5,9
Zaanstad	5,4	5,8	5,0 ↓
Zwolle	5,3	5,8	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>5,4</i>	<i>5,5</i>	<i>5,5</i>

Tabel 6.17 Rapportcijfer lokale lasten

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,6	5,7	5,1 ↓
Rotterdam	5,6	5,8	5,0 ↓
Den Haag	5,0	5,6 ↑	5,4 ↑
Utrecht	5,7	5,3	5,0 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	5,5	5,6	5,2
Alkmaar	5,7	5,6	5,5
Almelo	5,5	5,6	5,3
Amersfoort	5,2	5,5	5,3
Arnhem	5,2	5,6	5,0 ↓
Breda	5,6	5,9	5,6
Deventer	5,1	5,5	5,4 ↑
Dordrecht	5,4	5,6	5,5
Eindhoven	5,6	5,5	5,5
Emmen	5,6	5,4	5,3 ↓
Enschede	5,5	5,3	5,3 ↓
Groningen	5,5	5,8	5,3 ↓
Haarlem	5,2	5,3	5,2
Heerlen	5,6	5,4	5,5
Helmond	5,4	5,5	5,5 ↑
Hengelo	5,4	5,7	5,2 ↓
Leeuwarden	5,0	5,5 ↑	5,1
Leiden	5,1	5,3	5,0
Lelystad	5,3	5,5	5,5 ↑
Maastricht	5,3	5,7	5,5 ↑
Nijmegen	5,2	5,4	5,0
Schiedam	5,4	5,9 ↑	5,3
's-Hertogenbosch	5,6	5,4	5,1 ↓
Tilburg	5,7	5,8	5,8
Venlo	5,4	5,5	5,3 ↓
Zaanstad	5,2	5,4	4,9 ↓
Zwolle	5,3	5,6	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	5,4	5,6	5,3

Tabel 6.18 Rapportcijfer mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieueisen, brandveiligheid, ARBO en voedselveiligheid

Stad	Bouwvoor- schriften	Milieueis- ten	Brandveilig- heid	ARBO	Voedsel- veiligheid
Amsterdam	5,5	5,6	5,9	6,0	5,9
Rotterdam	5,8	5,7	6,2	6,1	6,4
Den Haag	5,7	5,7	6,3	6,1	6,3
Utrecht	5,8	5,6	6,2	6,0	6,2
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,7</i>	<i>5,7</i>	<i>6,1</i>	<i>6,0</i>	<i>6,1</i>
Alkmaar	5,7	5,8	6,2	6,2	6,5
Almelo	5,6	5,5	5,9	6,0	6,0
Amersfoort	5,9	6,1	6,2	6,1	4,9
Arnhem	5,7	5,7	6,0	6,0	5,9
Breda	5,4	5,8	6,0	6,1	5,9
Deventer	5,9	6,1	6,2	6,1	6,6
Dordrecht	5,8	6,1	6,5	6,2	6,4
Eindhoven	5,6	5,7	6,0	6,0	6,1
Emmen	5,7	5,8	6,0	6,2	6,1
Enschede	5,7	5,7	6,3	6,2	6,5
Groningen	5,7	5,8	6,2	6,1	6,6
Haarlem	5,8	5,6	5,9	5,8	6,2
Heerten	5,8	6,0	6,5	6,2	6,5
Helmond	5,9	5,8	6,2	6,2	5,9
Hengelo	5,6	5,8	6,5	6,1	5,6
Leeuwarden	5,9	5,8	6,1	6,1	6,5
Leiden	5,5	5,7	5,9	5,9	6,1
Lelystad	5,8	6,0	6,4	6,3	6,1
Maastricht	5,9	6,1	6,2	6,2	6,5
Nijmegen	5,8	6,0	6,2	6,1	6,2
Schiedam	5,9	5,7	6,3	6,0	5,6
's-Hertogenbosch	5,9	6,1	6,2	6,3	6,4
Tilburg	5,8	5,9	6,1	6,1	6,0
Venlo	5,7	6,0	6,2	6,3	6,2
Zaanstad	5,8	5,8	6,3	6,2	6,0
Zwolle	5,5	5,7	5,9	6,2	5,8
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>5,7</i>	<i>5,8</i>	<i>6,1</i>	<i>6,1</i>	<i>6,2</i>

Tabel 6.19 Rapportcijfer beschikbare ruimte

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,6	5,5	6,2 ↑
Rotterdam	6,2	6,2	6,4 ↑
Den Haag	5,7	6,1	6,3 ↑
Utrecht	5,7	5,7	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>5,8</i>	<i>5,9</i>	<i>6,3</i>
Alkmaar	6,0	6,3	6,4 ↑
Almelo	6,5	6,3	6,5
Amersfoort	6,1	6,5	6,7 ↑
Arnhem	5,8	6,3 ↑	6,7 ↑
Breda	5,9	6,5 ↑	6,7 ↑
Deventer	6,2	5,8	6,6 ↑
Dordrecht	5,9	6,4 ↑	6,4 ↑
Eindhoven	5,7	6,4 ↑	6,6 ↑
Emmen	6,7	6,7	7,0 ↑
Enschede	6,0	5,4 ↓	6,5 ↑
Groningen	6,3	6,4	6,3
Haarlem	5,9	5,7	6,3 ↑
Heerlen	6,3	6,3	6,7 ↑
Helmond	6,3	6,3	6,7 ↑
Hengelo	6,1	6,1	6,5 ↑
Leeuwarden	6,2	6,3	6,6 ↑
Leiden	5,6	6,0	6,3 ↑
Lelystad	6,6	6,8	7,0 ↑
Maastricht	5,7	6,0	6,2 ↑
Nijmegen	5,9	6,1	6,5 ↑
Schiedam	6,0	6,4	6,2 ↑
's-Hertogenbosch	6,0	5,6	6,4 ↑
Tilburg	6,1	5,6 ↓	6,4 ↑
Venlo	6,4	6,3	6,9 ↑
Zaanstad	6,6	6,5	6,8 ↑
Zwolle	6,3	6,2	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	<i>6,1</i>	<i>6,2</i>	<i>6,4</i>

Tabel 6.20 Rapportcijfer ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,5	5,6	5,6 ↑
Rotterdam	6,1	6,1	6,1 ↓
Den Haag	5,6	6,0	5,9 ↑
Utrecht	5,6	5,9	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,9	5,8
Alkmaar	6,0	6,2	6,1
Almelo	6,6	6,4	6,3 ↓
Amersfoort	6,1	6,4	6,2
Arnhem	6,5	6,6	6,0 ↓
Breda	6,3	6,6 ↑	6,0 ↓
Deventer	6,4	6,6	6,3
Dordrecht	6,3	6,4	6,3
Eindhoven	5,8	6,3 ↑	6,3 ↑
Emmen	6,3	6,2	6,3
Enschede	6,4	5,9 ↓	6,1 ↓
Groningen	6,3	6,4	6,3
Haarlem	5,6	5,9	5,8 ↑
Heerlen	6,2	6,4	6,1
Helmond	6,5	6,7	6,4
Hengelo	6,3	6,5	5,8 ↓
Leeuwarden	6,0	6,1	6,0
Leiden	5,4	5,8	5,7 ↑
Lelystad	6,6	6,5	6,4 ↓
Maastricht	6,2	6,4	6,3 ↑
Nijmegen	5,9	6,1	6,1 ↑
Schiedam	5,4	6,0 ↑	5,9 ↑
's-Hertogenbosch	6,4	6,3	6,1 ↓
Tilburg	6,4	6,7	6,2 ↓
Venlo	6,4	6,5	6,8 ↑
Zaanstad	6,1	6,1	6,0 ↓
Zwolle	6,2	6,5	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	6,1	6,3	6,0

Tabel 6.21 Rapportcijfer bewegwijzering in directe omgeving van de bedrijfslocatie

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,5	6,5	6,3 ↓
Rotterdam	7,0	6,8	6,7 ↓
Den Haag	6,4	6,7	6,6 ↑
Utrecht	6,3	6,5	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,5	6,6	6,5
Alkmaar	6,6	6,7	6,8 ↑
Almelo	7,0	6,7 ↓	6,6 ↓
Amersfoort	6,7	6,7	6,6
Arnhem	6,5	6,6	6,4 ↓
Breda	6,4	6,8 ↑	6,6 ↑
Deventer	6,8	6,7	6,6 ↓
Dordrecht	6,6	6,7	6,3 ↓
Eindhoven	6,8	6,8	6,6 ↓
Emmen	6,7	6,7	6,6
Enschede	6,6	6,2 ↓	6,6
Groningen	6,5	6,5	6,4
Haarlem	6,7	6,7	6,3 ↓
Heerlen	6,8	6,9	6,8
Helmond	6,8	6,6	6,7
Hengelo	6,7	6,7	6,3 ↓
Leeuwarden	6,9	6,7 ↓	6,6 ↓
Leiden	6,6	6,6	6,4 ↓
Lelystad	7,0	6,9	6,4 ↓
Maastricht	6,9	7,1	7,0
Nijmegen	6,6	6,5	6,4 ↓
Schiedam	6,6	6,6	6,4 ↓
's-Hertogenbosch	6,8	6,8	6,4 ↓
Tilburg	7,1	6,9	6,6 ↓
Venlo	7,1	6,7 ↓	6,7 ↓
Zaanstad	6,8	6,6	6,6 ↓
Zwolle	7,0	7,0	6,6 ↓
<i>Gemiddelde G30</i>	6,7	6,7	6,5

Tabel 6.22 Rapportcijfer ontsluiting van het bedrijfspand

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,9	6,4 ↑	6,7 ↑
Rotterdam	6,5	6,5	6,7 ↑
Den Haag	6,1	6,6 ↑	6,8 ↑
Utrecht	5,6	6,2 ↑	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,0	6,4	6,7
Alkmaar	5,8	6,3 ↑	6,6 ↑
Almelo	6,7	6,6	6,8
Amersfoort	5,7	6,8 ↑	7,0 ↑
Arnhem	6,0	6,7 ↑	6,8 ↑
Breda	6,3	6,9 ↑	7,0 ↑
Deventer	5,9	6,5 ↑	6,7 ↑
Dordrecht	6,3	6,3	6,6 ↑
Eindhoven	6,0	6,8 ↑	6,8 ↑
Emmen	6,8	6,9	7,1 ↑
Enschede	6,1	5,9	6,9 ↑
Groningen	6,1	6,4	6,8 ↑
Haarlem	6,1	6,2	6,5 ↑
Heerlen	6,7	7,0 ↑	7,0 ↑
Helmond	6,6	6,9	7,0 ↑
Hengelo	6,5	6,8	6,7 ↑
Leeuwarden	6,4	6,2	6,8 ↑
Leiden	6,0	6,5 ↑	6,4 ↑
Lelystad	7,2	7,2	7,0 ↓
Maastricht	6,4	6,6	7,0 ↑
Nijmegen	6,3	6,5	6,4
Schiedam	5,7	6,7 ↑	6,4 ↑
's-Hertogenbosch	6,4	6,7	6,7 ↑
Tilburg	6,4	6,6	6,8 ↑
Venlo	6,8	6,8	7,1 ↑
Zaanstad	6,3	6,3	6,8 ↑
Zwolle	6,4	6,9 ↑	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	6,3	6,6	6,8

Tabel 6.23 Veiligheid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	-	5,9	6,2 ↑
Rotterdam	-	5,6	6,1 ↑
Den Haag	-	6,0	6,4 ↑
Utrecht	-	5,7	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	-	5,8	6,2
Alkmaar	-	6,5	6,4
Almelo	-	6,3	6,6 ↑
Amersfoort	-	6,3	6,6 ↑
Arnhem	-	6,2	6,6 ↑
Breda	-	6,1	6,3 ↑
Deventer	-	6,4	6,7 ↑
Dordrecht	-	6,1	6,6 ↑
Eindhoven	-	6,2	6,3
Emmen	-	6,4	6,7 ↑
Enschede	-	6,1	6,8 ↑
Groningen	-	6,3	6,6 ↑
Haarlem	-	6,3	6,6 ↑
Heerlen	-	5,8	6,1 ↑
Helmond	-	6,5	6,6
Hengelo	-	6,8	6,7
Leeuwarden	-	6,2	6,6 ↑
Leiden	-	6,3	6,5 ↑
Lelystad	-	6,5	7,0 ↑
Maastricht	-	6,3	6,7 ↑
Nijmegen	-	6,3	6,3
Schiedam	-	6,1	6,1
's-Hertogenbosch	-	6,4	6,3
Tilburg	-	6,2	6,4 ↑
Venlo	-	6,4	6,9 ↑
Zaanstad	-	6,2	6,5 ↑
Zwolle	-	6,7	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	-	6,2	6,4

Tabel 6.24 Rapportcijfer staat van openbare ruimte

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,2	6,4	6,6 ↑
Rotterdam	6,6	6,3 ↓	6,7 ↑
Den Haag	5,8	6,3 ↑	6,6 ↑
Utrecht	6,4	6,6	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,2	6,4	6,7
Alkmaar	6,6	6,8	6,8 ↑
Almelo	6,5	6,3	6,9 ↑
Amersfoort	6,4	6,7	6,9 ↑
Arnhem	6,5	6,7	6,6 ↑
Breda	6,6	6,5	6,9 ↑
Deventer	6,2	6,5	6,9 ↑
Dordrecht	6,6	6,4	6,6
Eindhoven	6,6	6,6	6,7
Emmen	6,3	6,3	6,7 ↑
Enschede	6,4	6,1	6,9 ↑
Groningen	6,6	6,7	6,7 ↑
Haarlem	6,5	6,2	6,5
Heerlen	6,8	6,7	6,9 ↑
Helmond	6,6	6,8	6,9 ↑
Hengelo	6,8	6,9	6,7 ↓
Leeuwarden	6,0	6,3	6,9 ↑
Leiden	6,2	6,7 ↑	6,6 ↑
Lelystad	6,8	7,0	6,9 ↑
Maastricht	6,9	6,9	6,9
Nijmegen	6,6	6,6	6,3 ↓
Schiedam	6,2	6,3	6,4 ↑
's-Hertogenbosch	6,7	6,9	6,8
Tilburg	6,6	6,7	6,8 ↑
Venlo	6,6	6,8	7,0 ↑
Zaanstad	6,2	6,2	6,2
Zwolle	6,6	6,9	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	6,5	6,6	6,7

Tabel 6.25 Rapportcijfer bereikbaarheid per auto

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,0	6,2	6,6 ↑
Rotterdam	7,0	6,9	7,0
Den Haag	6,2	6,6	6,8 ↑
Utrecht	6,0	6,2	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,3	6,5	6,7
Alkmaar	6,8	6,6	6,7
Almelo	7,2	7,2	7,2
Amersfoort	6,1	6,9 ↑	7,2 ↑
Arnhem	6,6	6,6	6,6
Breda	7,3	7,4	7,3
Deventer	6,5	6,7	7,0 ↑
Dordrecht	7,0	6,6	6,8 ↓
Eindhoven	6,7	7,4 ↑	7,2 ↑
Emmen	7,4	7,4	7,6 ↑
Enschede	6,6	6,3	7,2 ↑
Groningen	6,6	6,5	6,7
Haarlem	6,4	6,4	6,6 ↑
Heerlen	7,3	7,4	7,1 ↓
Helmond	7,1	7,5 ↑	7,3 ↑
Hengelo	7,2	7,4	7,1
Leeuwarden	7,0	6,7	6,9
Leiden	6,2	6,6	6,3 ↑
Lelystad	7,8	7,6	7,4 ↓
Maastricht	6,7	6,7	6,8
Nijmegen	6,7	6,8	6,6
Schiedam	6,7	6,9	6,4 ↓
's-Hertogenbosch	7,1	6,8	6,8 ↓
Tilburg	7,0	7,1	7,0
Venlo	7,2	7,3	7,3 ↑
Zaanstad	6,9	6,9	7,0
Zwolle	7,0	7,3	7,2
<i>Gemiddelde G30</i>	6,8	6,9	6,9

Tabel 6.26 Rapportcijfer bereikbaarheid per OV

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,5	6,9 ↑	7,2 ↑
Rotterdam	6,7	6,9	6,5 ↓
Den Haag	6,8	7,2 ↑	7,1 ↑
Utrecht	6,6	6,9	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,7	7,0	7,0
Alkmaar	6,3	6,4	6,3
Almelo	5,9	6,1	6,0
Amersfoort	5,9	6,2	6,2 ↑
Arnhem	6,9	7,1	7,0 ↑
Breda	6,7	6,7	6,4 ↓
Deventer	5,7	5,9	6,4 ↑
Dordrecht	5,1	6,3 ↑	6,6 ↑
Eindhoven	5,9	6,8 ↑	6,9 ↑
Emmen	5,6	5,4	5,9 ↑
Enschede	6,4	5,8 ↓	6,5 ↑
Groningen	6,4	6,6	6,5
Haarlem	6,4	6,5	6,6 ↑
Heerlen	6,4	6,7	6,6 ↑
Helmond	5,8	6,0	5,7
Hengelo	6,1	6,5	6,5 ↑
Leeuwarden	6,5	6,5	6,5
Leiden	6,4	6,6	6,7 ↑
Lelystad	6,3	6,5	6,2
Maastricht	6,8	7,0	7,0 ↑
Nijmegen	6,5	6,6	6,4
Schiedam	6,8	6,9	6,6
's-Hertogenbosch	6,2	6,1	6,3
Tilburg	6,2	5,9	6,7 ↑
Venlo	5,8	6,1	6,3 ↑
Zaanstad	6,6	6,1 ↓	6,0 ↓
Zwolle	7,0	7,3	7,2
<i>Gemiddelde G30</i>	6,3	6,5	6,7

Tabel 6.27 Rapportcijfer parkeermogelijkheden

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	5,4	5,2	5,7 ↑
Rotterdam	5,7	5,9	6,3 ↑
Den Haag	5,2	5,3	5,8 ↑
Utrecht	5,9	5,7	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,5	5,5	5,9
Alkmaar	6,4	6,5	6,1 ↓
Almelo	6,9	6,7	6,6
Amersfoort	5,8	6,2	6,7 ↑
Arnhem	6,0	5,8	6,4 ↑
Breda	6,7	6,7	6,6
Deventer	5,8	5,9	6,2 ↑
Dordrecht	5,9	5,9	6,2 ↑
Eindhoven	6,6	6,8	6,8 ↑
Emmen	6,8	6,6	7,0 ↑
Enschede	6,1	6,1	6,7 ↑
Groningen	6,0	5,9	6,1 ↑
Haarlem	5,6	5,9	5,9 ↑
Heerlen	6,4	6,3	6,3
Helmond	6,2	6,4	6,3
Hengelo	6,2	6,8 ↑	6,4 ↑
Leeuwarden	6,5	6,2	6,6
Leiden	5,5	5,8	5,4
Lelystad	6,9	6,9	6,7
Maastricht	5,8	5,4	6,1 ↑
Nijmegen	5,9	6,2	5,7
Schiedam	6,0	6,1	5,7 ↓
's-Hertogenbosch	6,1	5,8	6,6 ↑
Tilburg	6,6	6,7	6,2 ↓
Venlo	6,8	6,1 ↓	6,8
Zaanstad	6,2	6,2	6,8 ↑
Zwolle	6,2	6,1	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	6,1	6,1	6,2

Tabel 6.28 Rapportcijfer koopzondagen

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	7,2	6,4 ↓	6,5 ↓
Rotterdam	6,7	7,0	6,7
Den Haag	5,7	6,5 ↑	6,5 ↑
Utrecht	6,4	6,3	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,5	6,6	6,6
Alkmaar	6,3	6,1	6,5 ↑
Almelo	6,1	6,3	6,4 ↑
Amersfoort	6,1	6,2	6,5 ↑
Arnhem	6,0	6,5 ↑	6,6 ↑
Breda	6,7	6,7	6,4 ↓
Deventer	6,2	6,3	6,5 ↑
Dordrecht	5,8	5,9	6,3 ↑
Eindhoven	6,4	7,1 ↑	6,6 ↑
Emmen	6,0	5,8	6,4 ↑
Enschede	5,7	5,9	6,7 ↑
Groningen	6,3	6,3	6,8 ↑
Haarlem	6,3	6,3	6,7 ↑
Heerlen	6,4	6,4	6,5
Helmond	6,0	6,5	6,7 ↑
Hengelo	6,2	6,5	5,9 ↓
Leeuwarden	5,8	6,0	6,4 ↑
Leiden	6,0	6,3	6,3 ↑
Lelystad	6,0	6,2	6,2 ↑
Maastricht	6,6	6,6	7,0 ↑
Nijmegen	6,2	6,3	6,6 ↑
Schiedam	6,2	6,2	6,1
's-Hertogenbosch	6,4	6,5	6,7 ↑
Tilburg	6,5	6,5	6,7 ↑
Venlo	6,3	6,8 ↑	6,7 ↑
Zaanstad	6,6	6,6	6,6
Zwolle	5,6	6,1 ↑	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	6,2	6,4	6,6

Tabel 6.29 Rapportcijfer sluitingstijden horeca

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,6	6,6	6,3 ↓
Rotterdam	6,6	6,8	6,6 ↑
Den Haag	6,1	6,5	6,4 ↑
Utrecht	6,8	7,1	6,9
<i>Gemiddelde G4</i>	6,5	6,7	6,5
Alkmaar	7,0	6,9	6,6 ↓
Almelo	6,5	6,7	6,5
Amersfoort	7,1	6,9	7,0
Arnhem	6,6	6,6	6,5
Breda	6,8	7,0	6,3 ↓
Deventer	6,8	7,1 ↑	6,8
Dordrecht	6,8	6,8	6,6 ↓
Eindhoven	6,8	7,2	6,6 ↓
Emmen	6,5	6,6	6,5
Enschede	6,8	6,7	6,6 ↓
Groningen	7,6	7,4	7,2 ↓
Haarlem	6,8	6,8	6,5 ↓
Heerlen	6,9	7,1	6,7 ↓
Helmond	6,9	6,9	6,7 ↓
Hengelo	6,3	6,6	6,1 ↓
Leeuwarden	6,6	6,6	6,7
Leiden	6,1	6,7 ↑	6,4 ↑
Lelystad	6,6	6,7	6,7
Maastricht	6,8	7,1	7,2 ↑
Nijmegen	7,0	6,9	6,9 ↓
Schiedam	6,7	6,9	6,3 ↓
's-Hertogenbosch	7,0	6,4 ↓	6,2 ↓
Tilburg	6,7	7,1 ↑	6,5 ↓
Venlo	6,5	7,1 ↑	6,6 ↑
Zaanstad	7,0	6,7 ↓	6,8 ↓
Zwolle	6,5	6,6	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G30</i>	6,7	6,8	6,6

Tabel 6.30 Rapportcijfer toeristisch beleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	6,6	6,4	5,9 ↓
Rotterdam	6,4	6,6	6,2 ↓
Den Haag	6,1	6,3	6,3 ↑
Utrecht	6,2	6,4	6,2
<i>Gemiddelde G4</i>	6,3	6,4	6,1
Alkmaar	6,7	6,7	6,9 ↑
Almelo	5,7	6,2 ↑	6,0 ↑
Amersfoort	6,5	6,5	6,1 ↓
Arnhem	6,7	6,4	6,2 ↓
Breda	6,7	6,8	6,4 ↓
Deventer	7,1	7,3	7,1
Dordrecht	7,0	6,9	6,8 ↓
Eindhoven	5,8	5,9	5,9 ↑
Emmen	6,8	6,5	6,5 ↓
Enschede	6,3	6,0	6,1 ↓
Groningen	6,4	6,5	6,4
Haarlem	6,6	6,6	6,4 ↓
Heerlen	5,9	5,7	6,2 ↑
Helmond	5,8	6,1	6,2 ↑
Hengelo	6,1	5,9	5,5 ↓
Leeuwarden	6,4	6,3	6,3 ↓
Leiden	6,4	6,4	6,2 ↓
Lelystad	6,4	6,7 ↑	6,8 ↑
Maastricht	7,3	7,6 ↑	7,4 ↑
Nijmegen	6,7	6,7	6,6
Schiedam	6,5	6,6	6,2 ↓
's-Hertogenbosch	7,1	7,2	6,8 ↓
Tilburg	6,8	6,7	6,5 ↓
Venlo	6,3	6,5	6,6 ↑
Zaanstad	6,2	6,3	5,9 ↓
Zwolle	6,4	6,3	6,2 ↓
<i>Gemiddelde G30</i>	6,5	6,5	6,3

Tabel 6.31 Rapportcijfer kwaliteit woonomgeving

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	-	6,8	6,7
Rotterdam	-	6,4	6,6 ↑
Den Haag	-	6,7	6,7
Utrecht	-	6,9	6,8
<i>Gemiddelde G4</i>	-	6,7	6,7
Alkmaar	-	7,3	7,2
Almelo	-	6,8	6,9
Amersfoort	-	7,3	7,4
Arnhem	-	7,3	6,9 ↓
Breda	-	7,4	7,1 ↓
Deventer	-	7,1	7,4 ↑
Dordrecht	-	6,7	6,8
Eindhoven	-	7,0	7,1
Emmen	-	7,3	7,3
Enschede	-	6,9	7,0
Groningen	-	7,3	7,2
Haarlem	-	7,3	7,4
Heerlen	-	6,3	6,7 ↑
Helmond	-	7,3	7,3
Hengelo	-	7,2	7,0 ↓
Leeuwarden	-	7,0	6,9
Leiden	-	6,9	7,0
Lelystad	-	7,7	7,6
Maastricht	-	7,3	7,5 ↑
Nijmegen	-	7,2	7,2
Schiedam	-	6,3	6,1 ↓
's-Hertogenbosch	-	7,4	7,2 ↓
Tilburg	-	7,2	6,8 ↓
Venlo	-	6,7	7,1 ↑
Zaanstad	-	6,6	6,5
Zwolle	-	7,3	7,3
<i>Gemiddelde G30</i>	-	7,0	6,9

Tabel 6.32 Rapportcijfer recreatieve voorzieningen

Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	-	7,0	6,6 ↓
Rotterdam	-	6,7	6,6
Den Haag	-	6,7	6,7
Utrecht	-	6,9	6,6 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	-	6,8	6,6
Alkmaar	-	7,2	6,7 ↓
Almelo	-	6,2	6,3
Amersfoort	-	7,0	6,8 ↓
Arnhem	-	7,3	6,9 ↓
Breda	-	7,3	6,7 ↓
Deventer	-	6,9	6,9
Dordrecht	-	6,7	6,5 ↓
Eindhoven	-	7,1	6,9 ↓
Emmen	-	7,1	7,1
Enschede	-	6,8	6,7
Groningen	-	7,2	6,8 ↓
Haarlem	-	7,3	7,0 ↓
Heerlen	-	6,4	6,3
Helmond	-	6,5	6,3 ↓
Hengelo	-	6,8	6,5 ↓
Leeuwarden	-	6,5	6,1 ↓
Leiden	-	6,8	6,6 ↓
Lelystad	-	6,8	7,0 ↑
Maastricht	-	7,2	6,8 ↓
Nijmegen	-	7,2	6,9 ↓
Schiedam	-	6,2	5,8 ↓
's-Hertogenbosch	-	7,1	6,9 ↓
Tilburg	-	7,1	6,7 ↓
Venlo	-	6,4	6,5
Zaanstad	-	6,4	5,9 ↓
Zwolle	-	6,9	6,6 ↓
<i>Gemiddelde G30</i>	-	6,9	6,6

Tabel 6.33 Rapportcijfer publieke diensten


Stad	Nulmeting	Tussenmeting	Eindmeting
Amsterdam	-	6,5	6,9 ↑
Rotterdam	-	6,8	6,9
Den Haag	-	6,6	6,9 ↑
Utrecht	-	6,6	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	-	6,6	6,9
Alkmaar	-	7,1	7,0
Almelo	-	6,8	6,9
Amersfoort	-	7,0	6,9
Arnhem	-	7,0	6,9
Breda	-	7,1	6,9 ↓
Deventer	-	7,0	7,1
Dordrecht	-	6,9	7,0
Eindhoven	-	7,1	7,1
Emmen	-	6,9	7,1 ↑
Enschede	-	7,0	6,9
Groningen	-	7,2	7,0 ↓
Haarlem	-	6,9	6,9
Heerlen	-	6,8	6,8
Helmond	-	6,9	7,0
Hengelo	-	7,2	7,0 ↓
Leeuwarden	-	6,9	7,1 ↑
Leiden	-	7,0	7,0
Lelystad	-	7,1	7,1
Maastricht	-	7,1	7,2
Nijmegen	-	7,1	7,2
Schiedam	-	6,7	6,4 ↓
's-Hertogenbosch	-	7,1	7,0
Tilburg	-	7,2	6,9 ↓
Venlo	-	6,8	7,0 ↑
Zaanstad	-	6,7	6,6
Zwolle	-	7,3	7,2
<i>Gemiddelde G30</i>	-	6,9	6,9



# Bijlage 1 Enquête ondernemers

## Enquête ondernemers

### I Algemeen

1. Tot welke sector behoort uw bedrijf?
    - land- en tuinbouw, visserij
    - industrie
    - bouwnijverheid (inclusief installatiebedrijven)
    - groothandel
    - detailhandel en reparatie van consumentenartikelen
    - horeca
    - vervoer, opslag en communicatie
    - financiële dienstverlening
    - verhuur/ handel in onroerend goed, verhuur roerende goederen en zakelijke dienstverlening
    - openbaar bestuur (overheid)
    - onderwijs, gezondheids- en welzijnszorg
    - overig, namelijk.....
  
  2. Is uw bedrijf/ instelling gevestigd:
    - op een centrumlocatie
    - in een woonwijk
    - op een bedrijventerreinlocatie
    - elders, namelijk.....
    - weet niet/ geen antwoord
  
  3. Is uw bedrijf een internationaal of een nationaal bedrijf:
    - volledig nationaal bedrijf (alleen in actief in NL)
    - nationaal bedrijf (NL) met buitenlandse nevenvestigingen
    - internationaal bedrijf met hoofdkantoor in het buitenland
    - weet niet/ geen antwoord
  
  4. Beschouwt u zichzelf als een allochtone of een autochtone ondernemer? (niet indien vraag 3 is internationaal bedrijf)
    - Autochtone ondernemer (Nederlands)
    - Allochtone ondernemer
    - Weet niet/geen antwoord
  
  5. In welk jaar is uw bedrijf gestart?  
....
-  **INDIEN START NA 1-1-2003 DOOR NAAR VRAAG 7**
6. Was uw bedrijf/ instelling reeds voor 1 januari 2003 gevestigd op de huidige locatie?
    - ja \_ **naar vraag 9**
    - nee
    - weet niet/ geen antwoord
  
  7. Is uw bedrijf/ instelling na 1 januari 2003 gestart op de huidige locatie?
    - ja \_ **naar vraag 9**
    - nee
    - weet niet/ geen antwoord

8. U bent dus na 1 januari 2003 verplaatst naar uw huidige locatie. Bent u verplaatst vanuit een locatie in uw huidige gemeente of vanuit een andere gemeente?  
 vanuit huidige gemeente  
 vanuit andere gemeente  
 weet niet/ geen antwoord
9. Hoeveel arbeidsplaatsen (in hele banen) heeft uw vestiging op dit moment, inclusief uzelf?  
 ...
10. Heeft uw bedrijf/ instelling na 1 januari 2003 één of meerdere bouwvergunningen aangevraagd?  
 ja  
 nee  
 weet niet/ geen antwoord
11. Heeft uw bedrijf/ instelling na 1 januari 2003 een milieuvergunning aangevraagd?  
 ja  
 nee  
 weet niet/ geen antwoord
12. Heeft uw bedrijf/ instelling na 1 januari 2003 één of meerdere parkeervergunningen aangevraagd?  
 ja  
 nee  
 weet niet/ geen antwoord
13. Heeft uw bedrijf/ instelling na 1 januari 2003 op een andere wijze contact gehad met de gemeente?  
 ja  
 nee **\_ naar vraag 15**  
 weet niet/ geen antwoord **\_ naar vraag 15**
14. Wat was de aanleiding voor dit contact?  
 .....

## II Regelgeving

### Afstemming bouw- en milieuvergunning <<indien 10 + 11 = 'ja'>>

(vr. 15-20)

15. Kunt u zeggen hoeveel weken het afhandelen van de bouw- en milieuvergunning in totaal heeft geduurd, vanaf het moment van indiening van aanvragen voor beide vergunningen tot het besluit over de aanvraag van beide vergunningen? (**toelichting enq. LET OP: bij meerdere aanvragen gaat het steeds om de meest recente aanvraag**)  
 ... weken (**1 decimaal**)  
 weet niet/ geen antwoord
16. Kunt u een rapportcijfer geven voor de tijdsduur van indiening van de aanvragen tot het besluit over de aanvragen? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)  
 ... rapportcijfer
17. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag nogmaals moeten herzien of opnieuw ingediend?  
 nee, alles in één keer ingediend  
 aanvraag nogmaals herzien  
 aanvraag geheel opnieuw ingediend
18. Vindt u de leges die u moest betalen voor de vergunning:  
 te hoog  
 niet te hoog  
 weet niet/ geen antwoord

19. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van de vergunningen? (enq: 1 werkdag is gelijk aan 8 uren)  
 ... uren (**1 decimaal**)  
 weet niet/ geen antwoord
20. Kunt u een rapportcijfer geven voor deze tijdsinzet? (1=zeer onredelijk, 10=zeer redelijk)  
 ... rapportcijfer

**Indien bouwvergunning << als 10. = 'ja' & 11. = 'nee'>> (toelichting enq. LET OP: bij meerdere aanvragen gaat het steeds om de meest recente aanvraag (vr. 21-26)**

21. Hoeveel weken heeft het afhandelen van de bouwvergunning in totaal geduurd, vanaf het moment van indiening van aanvraag tot het besluit over de aanvraag?  
 .. weken (**1 decimaal**)  
 weet niet/ geen antwoord
22. Kunt u een rapportcijfer geven voor de tijdsduur van indiening van de aanvraag tot het besluit over de aanvraag? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)  
 ... rapportcijfer
23. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag nogmaals moeten herzien of opnieuw ingediend?  
 nee, alles in één keer ingediend  
 aanvraag nogmaals herzien  
 aanvraag geheel opnieuw ingediend
24. Wat vindt u van de hoogte van de leges die u moet betalen voor de bouwvergunning? (te hoog, niet te hoog, weet niet)  
 te hoog  
 niet te hoog  
 weet niet/ geen antwoord
25. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van de bouwvergunning? (enq: 1 werkdag is gelijk aan 8 uren)  
 ... uren  
 weet niet/ geen antwoord
26. Kunt u uw oordeel over de voor de vergunningaanvraag benodigde tijdsinzet van uw eigen bedrijf uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer onredelijk, 10=zeer redelijk)  
 ... rapportcijfer

**Indien milieuvergunning <<als 11. = 'ja' en 10. = 'nee'>> >> (toelichting enq. LET OP: bij meerdere aanvragen gaat het steeds om de meest recente aanvraag (vr. 27-31)**

27. Hoeveel weken heeft het afhandelen van de milieuvergunning in totaal geduurd, vanaf het moment van indiening van aanvraag tot het besluit over de aanvraag?  
 .. weken (**1 decimaal**)  
 weet niet/ geen antwoord
28. Kunt u een rapportcijfer geven voor de tijdsduur van indiening van de aanvraag tot het besluit over de aanvraag? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)  
 ... rapportcijfer
29. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag moeten herzien of opnieuw ingediend?  
 nee, alles in één keer ingediend  
 aanvraag herzien  
 aanvraag geheel opnieuw ingediend

30. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van de milieuvergunning? (*enq: 1 werkdag is gelijk aan 8 uren*)  
 ... uren  
 weet niet/ geen antwoord
31. Kunt u uw oordeel over de voor de vergunningaanvraag benodigde tijdsinzet van uw eigen bedrijf uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer onredelijk, 10=zeer redelijk)  
 ... rapportcijfer

**Indien parkeervergunning <<als 12. = 'ja'>>> (toelichting enq. LET OP: bij meerdere aanvragen**

**gaat het steeds om de meest recente aanvraag**

(vr. 32-36)

32. Hoeveel werkdagen heeft het afhandelen van de parkeervergunning in totaal geduurd, vanaf het moment van indiening van de aanvraag tot het besluit over de aanvraag?  
 .. werkdagen (**1 decimaal**)  
 weet niet/ geen antwoord
33. Kunt u een rapportcijfer geven voor de tijdsduur van indiening van de aanvraag tot het besluit over de aanvraag? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)  
 ... rapportcijfer
34. Wat vindt u van de hoogte van de leges die u moet betalen voor de parkeervergunning? (te hoog, niet te hoog, weet niet)  
 te hoog  
 niet te hoog  
 weet niet/ geen antwoord
35. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van de parkeervergunning? (*enq: 1 werkdag is gelijk aan 8 uren*)  
 ... uren (**1 decimaal**)  
 weet niet/ geen antwoord
36. Kunt u uw oordeel over uw eigen tijdsinzet inzake de aangevraagde parkeervergunning uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer onredelijk, 10=zeer redelijk)  
 ... rapportcijfer

**III Lokale lasten**

37. Kunt u een rapportcijfer geven voor de totale omvang van de jaarlijks terugkomende lokale lasten, namelijk de onroerende-zaakbelasting, rioolrechten en overige jaarlijks terugkomende lokale lasten, in relatie tot de diensten die de gemeente u hiervoor verleent? (1 = zeer onredelijk, 10 = zeer redelijk)  
 ... rapportcijfer
38. Weet u hoeveel u ongeveer betaalt aan onroerende-zaakbelasting aan de gemeente per jaar?  
 ja  
 nee  
 weet niet/ geen antwoord

**IV Kwaliteit van dienstverlening**

Ik wil u nu een aantal vragen voorleggen over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

39. Kunt u, om te beginnen, een algemeen rapportcijfer geven voor de dienstverlening van uw gemeente aan ondernemers/ instellingen? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)  
 ... rapportcijfer

40. Nu noem ik een aantal deelaspecten met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente. Kunt u voor elk aspect een rapportcijfer geven? (1=zeer slecht, 10=zeer goed, - 5=geen oordeel)



**INDIEN ANTWOORD BIJ 10, 11 EN 12 = 'NEE' DOOR NAAR VRAAG 40C**

***Specifiek vergunningaanvraag rapportcijfer***

- a. interne afstemming van de gemeente tussen afdelingen bij vergunningaanvraag ...
- b. communicatie met het bedrijven/ instellingen bij vergunningaanvraag ...

***Bereikbaarheid***

- c. vindbaarheid van het juiste loket/ de juiste persoon ...
- d. openingstijden bedrijfsloket ...
- e. telefonische bereikbaarheid juiste personen ...

***Betrouwbaarheid***

Wat is uw oordeel (rapportcijfer) over:

- f. de mate waarin afspraken worden nagekomen ...
- g. de mogelijkheden om klachten te uiten over de gemeentelijke dienstverlening ...
- h. de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie ...

***Communicatie met bedrijfsleven***

- i. Duidelijkheid van het gemeentelijk beleid en regelgeving ...
- j. Informatie over gemeentelijk beleid en regelgeving richting bedrijven/ instellingen ...
- k. Mogelijkheden om met ambtenaren in contact te komen ...
- l. Mogelijkheden om met bestuurders in contact te komen ...

***Kennis en vaardigheden***

- m. Kennisniveau ambtenaren ...
- n. Inlevingsvermogen van bestuurders in problematiek bedrijven/ instellingen ...

***Snelheid en geloofwaardigheid***

- o. Snelheid waarmee vragen/ verzoeken worden beantwoord ...
- p. Mate waarin er aandacht wordt besteed aan het verbeteren van het ondernemingsklimaat in uw gemeente ...

**Aanpak strijdige regelgeving**

Ik wil nu een vraag stellen over de regels waar u bij de dagelijkse uitoefening van uw bedrijf tegenaan loopt of bij de start van uw bedrijf tegenaan bent gelopen.

41. Ik noem een aantal eisen waaraan u bij de uitoefening van uw bedrijfsvoering moet voldoen. Kunt u per eis een rapportcijfers geven voor de mate waarin vóóraf voldoende helderheid bestond over de eisen waaraan moest worden voldoen? (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

***Rapportcijfer***

- a. Bouwvoorschriften ...
- b. Milieueisen ...
- c. Brandveiligheid ...
- d. Arbeidsomstandigheden ...

<< Indien vraag 1 = land- en tuinbouw, visserij, groothandel, detailhandel en reparatie van consumentenartikelen, horeca, vervoer opslag en communicatie >>

- e. Voedselveiligheid ...

## V Bereikbaarheid, ruimte en veiligheid

42. Kunt u een rapportcijfer geven voor de parkeermogelijkheden in de directe nabijheid van uw bedrijfspand? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)  
... rapportcijfer
43. Kunt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid van uw bedrijfspand per auto? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)  
... rapportcijfer
44. Kunt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid van uw bedrijfspand met het openbaar vervoer? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)  
... rapportcijfer
45. Ik noem een aantal aspecten over de kwaliteit van de openbare ruimte in de directe omgeving van uw bedrijfslocatie. Kunt u steeds voor elk aspect een rapportcijfer geven?  
(1=zeer slecht, 10=zeer goed)
- rapportcijfer**
- a. Bewegwijzering ...  
b. Ontsluiting ...  
d. Staat van de openbare ruimte (weg, groenvoorziening, trottoir) ...  
e. veiligheid ...
46. Hebt u op dit moment voldoende ruimte voor uw bedrijf?  
 Ja  
 Nee
47. Wat is uw oordeel (rapportcijfer) over de beschikbaarheid van geschikte bedrijfslocaties?  
... rapportcijfer
48. Bent u bereid aangifte te doen indien er sprake is van criminaliteit tegen uw onderneming?  
 Ja, altijd **naar vraag 50**  
 Ja, soms  
 Nee  
 Weet niet / geen antwoord **naar vraag 50**
49. Wat is de reden dat u geen aangifte of soms aangifte doet in plaats van altijd?  
 Het kost me teveel tijd  
 Het levert niets op  
 Ik kan geen moment weg uit mijn bedrijf  
 Anders, namelijk.....

## VI Lokale beleidsinitiatieven

50. De volgende vragen hebben betrekking op speciale beleidsinitiatieven van de lokale overheid. Ik noem een aantal thema's van economisch beleid. Kunt u per thema een rapportcijfer geven voor initiatieven van de gemeente rond deze thema's?

	<b>Rapportcijfer</b>	<b>niet mee bekend</b>
a. Promotie/acquisitiebeleid gericht op bedrijven en instellingen	...	<input type="radio"/>
b. Beleid voor ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	...	<input type="radio"/>
c. Startersbeleid	...	<input type="radio"/>
d. Toeristisch beleid	...	<input type="radio"/>
e. Arbeidsmarktbeleid	...	<input type="radio"/>
f. Samenwerking met andere gemeenten	...	<input type="radio"/>
g. Sluitingstijden horeca	...	<input type="radio"/>
h. Koopzondagen detailhandel	...	<input type="radio"/>

### Indien vraag 4 = allochtone ondernemer

- i. Beleid voor stimulering/ondersteuning allochtone ondernemers ...

51. Ervaart u problemen bij het invullen van bepaalde functies binnen uw organisatie?  
 Ja  
 Nee **\_ naar vraag 53**  
 weet niet/ geen antwoord **\_ naar vraag 53**
52. Bij welke functies ervaart u dan dat het aanbod (kwantitatief en/of kwalitatief) onvoldoende is?

	<b>Laag functieniveau</b> <i>(werkzaamheden met een werkniveau op vbo-niveau of lager)</i>	<b>Midden functieniveau</b> <i>(werkzaamheden met een werkniveau op mbo-niveau)</i>	<b>Hoog functieniveau</b> <i>(werkzaamheden met een werkniveau op hbo-niveau of hoger)</i>
Uitvoerend of technisch			
Financieel of administratief			
Verkoop			
IT/ automatisering			
Leidinggeven/ management			
Overige, nl.....			

53. Vindt u het aanbod van woningen in de duurdere segmenten van de woningmarkt in uw gemeente en de nabij gelegen omgeving:  
 zeer goed  
 goed  
 niet goed/ niet slecht  
 slecht  
 zeer slecht  
 weet niet/ geen antwoord
54. Vindt u het aanbod van reguliere eengezinswoningen in uw gemeente en de nabij gelegen omgeving:  
 zeer goed  
 goed  
 niet goed/ niet slecht  
 slecht  
 zeer slecht  
 weet niet/ geen antwoord
55. Kunt u uw oordeel over de kwaliteit van uw gemeente als woonomgeving uitdrukken in een rapportcijfer?  
 ... rapportcijfer
56. Kunt u een rapportcijfer geven voor de kwaliteit van het aanbod van recreatieve voorzieningen (zoals winkels, horeca, recreatiegebieden) in uw gemeente?  
 ... rapportcijfer
57. Kunt u een rapportcijfer geven voor de kwaliteit van het aanbod van publieke diensten (bijv. (gezondheids-)zorg, scholen en kinderopvang, welzijnsvoorzieningen) in uw gemeente?  
 ... rapportcijfer

## VII Economisch klimaat en afsluiting

58. Kunt u een algemeen rapportcijfer geven voor het ondernemingsklimaat in uw gemeente? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)  
 ... rapportcijfer
59. Welke twee onderwerpen wegen voor u het zwaarst bij het bepalen van dit rapportcijfer?  
 << twee antwoorden mogelijk >>

- Bestuurlijke organisatie economisch beleid
- Dienstverlening en vergunningverlening
- Communicatie door de gemeente
- Lokale lasten
- Ruimtelijk beleid
- Verkeersbeleid en parkeren
- Bedrijvenacquisitiebeleid
- Startersbeleid
- Arbeidsmarktbeleid
- Woonklimaat
- Aanbod recreatieve voorzieningen
- Aanbod publieke diensten (zorg, welzijn, onderwijs etc.)
- Anders nl. ....

60. Is volgens u de aandacht van uw gemeente voor het ondernemingsklimaat gedurende de afgelopen twee jaar:
- toegenomen
  - niet veranderd
  - afgenomen
  - weet niet/geen antwoord

61. Heeft u, los van de vragen die ik u heb gesteld, nog specifieke vragen of opmerkingen over het beleid dat uw gemeente voert voor bedrijven?
- .....
- .....

# Bijlage 2 Enquête gemeenten

## Enquête gemeenten

### Vragenlijst gemeenten

ECORYS, november 2004

Naam gemeente:.....

Contactpersoon: .....

Telefoon: .....

*Vul alle vragen zo volledig mogelijk in. Sla alstublieft geen vragen over. Indien u een antwoord niet of niet zeker weet, teken dit dan aan op de vragenlijst.*

#### A. Organisatie van economisch beleid

1. Hoeveel formatieplaatsen omvat het beleidsterrein economische zaken op dit moment? *(inclusief tijdelijke medewerkers)*  
..... medewerkers (FTE)
2. Hoeveel formatieplaatsen omvat de gehele gemeentelijke organisatie op dit moment?  
..... medewerkers (FTE)

#### B. Loketorganisatie en dienstverlening

1. Heeft uw gemeente één (fysiek) centraal aanspreekpunt voor bedrijven (bedrijvenloket)?
  - Ja
  - Nee **GA NAAR VRAAG B5**
2. Wat is het totaal aantal wekelijkse openingsuren van dit bedrijvenloket?  
..... uur per week
3. Is het bedrijvenloket ook buiten kantooruren (ma-vr, 9-18 uur) geopend? Zo ja, wanneer?
  - Ja namelijk .....
  - Nee
4. Is het bedrijvenloket via internet of e-mail bereikbaar?
  - Ja
  - Nee
5. Heeft uw gemeente specifieke bedrijfscontactfunctionarissen/ accountmanagers in dienst?
  - Ja, namelijk ..... FTE
  - Nee

6. Voert uw gemeente een klachtenregistratie over de gemeentelijke dienstverlening?  
 Ja  
 Nee **GA NAAR VRAAG B9**
7. Kunt u zeggen hoeveel klachten van bedrijven en instellingen zijn geregistreerd in 2003?  
 ..... klachten van bedrijven/ instellingen  
 Niet bekend
8. Kunt u aangeven welke de belangrijkste thema's zijn waarop de geregistreerde klachten van bedrijven en instellingen betrekking hebben?  
 • .....  
 • .....  
 • .....
9. Is er in uw gemeente een ombudsman (voor bedrijven)?  
 Ja, maar alleen voor burgers, niet voor bedrijven  
 Ja, één voor burgers en één voor bedrijven  
 Ja, één voor burgers en bedrijven gezamenlijk  
 Nee

### C. Vergunningverlening

1. In hoeverre is de aanvraag van milieu- en bouwvergunning voor hetzelfde object geïntegreerd?  
*(s.v.p. doorstrepen wat niet van toepassing is)*
- behandelingsprocedures lopen gelijktijdig, niet volgtijdig ja / nee
  - de aanvraag voor beide vergunningen vindt plaats aan één loket ja / nee
  - de aanvraag voor beide vergunningen gebeurt met één formulier ja / nee
2. Kunt u in onderstaande tabel invullen, hoeveel tijd gemiddeld genomen de afhandeling van de genoemde vergunningen in beslag neemt, hoeveel aanvragen per vergunning zijn gedaan in 2003 en hoeveel van deze vergunningen daadwerkelijk zijn verleend in 2003?

*NB: Met 'afhandeling' wordt bedoeld de periode vanaf het indienen van de aanvraag tot het besluit, exclusief vooroverleg*

	Bouwvergunning	Milieuvergunning	Parkeervergunning
a. Aantal vergunningen dat in 2003 is <b>aangevraagd</b> én ook daadwerkelijk in 2003 is <b>afgehandeld</b> *			
b. Percentage van het aantal aanvragen, zoals bedoeld onder a., dat is <b>gehonoreerd</b> .			
c. Duur afhandeling van indienen aanvraag tot aan de beslissing (gemiddeld)	..... weken	..... weken	..... dagen

\* Vergunningen die zijn aangevraagd in 2002 en afgehandeld in 2003 én vergunningen die zijn aangevraagd in 2003 en afgehandeld in 2004 hierbij **niet** meetellen.

## D. Lokale lasten

1. Kunt u voor de volgende heffingen aangeven wat de tarieven in uw gemeente zijn?

	Tarieven 2004 in €
a. OZB niet-woningen per € 2.269,- WOZ waarde gebruikerstarief	
b. OZB niet-woningen per € 2.269,- WOZ waarde eigenaarstarief	
c. Rioolrechten kleinverbruikers (<300 m <sup>3</sup> )	
d. Rioolrechten grootverbruikers (30.000 m <sup>3</sup> )	

2. Kunt u aangeven wat de hoogte van bouwleges is bij de genoemde waarden?

	Tarieven 2004 in €
a. Bouwleges bij bouwsom van € 181.512 (incl. BTW)	
b. Bouwleges bij bouwsom van € 2.268.901 (incl. BTW)	

## E. Communicatie en contacten met het lokale bedrijfsleven

1. Welke media gebruikt uw gemeente om contact te onderhouden met het plaatselijk bedrijfsleven?  
(s.v.p. in de hokjes aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)
- Publicaties in lokale en regionale pers
  - Algemene mailingen
  - Gerichte mailingen aan speciale groepen
  - Geïnstitutioniseerd overleg met bedrijfsvertegenwoordigers
  - Via eigen internetsite/ e-mail
  - Ondernemersavonden
  - Spreekuur wethouder EZ
  - Overige,
- .....
2. Met welke partijen communiceert de gemeente regelmatig?
- Ondernemersverenigingen c.q. -koepels
  - Kamer van Koophandel
  - Syntens
  - Regionale ontwikkelingsmaatschappij
  - Overige,
- .....

## F. Startersbeleid

1. Zijn er in uw gemeente één of meerdere bedrijfsverzamelgebouwen? (zowel in gemeentelijk als in particulier beheer)
- Ja
  - Nee **GA NAAR VRAAG F3**
2. Hoeveel bedrijfsverzamelgebouwen zijn er in uw gemeente?
- .....in gemeentelijk beheer
- .....in particulier beheer

- o Geen bedrijfsverzamelgebouwen
3. Geeft de gemeente op andere manieren, bijvoorbeeld financieel, ondersteuning aan startersprojecten?
- o Nee
  - o Ja d.m.v. ....
  - .....
  - .....
  - .....

## G. Etnisch ondernemerschap

1. Is binnen uw gemeente specifieke aandacht voor dienstverlening aan etnische ondernemers?  
(s.v.p. in de hokjes aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)
- o Nee **GA NAAR VRAAG H1**
  - o Ja, namelijk:
    - o Loketorganisatie/ vergunningverlening
    - o Communicatie en contacten
    - o Startersbeleid
    - o Arbeidsmarktbeleid
    - o Onderwijs/ kennisbeleid
    - o Overig,.....
2. Zijn in uw gemeente specifieke medewerkers in dienst voor het stimuleren van etnisch ondernemerschap?
- o Nee
  - o Ja, namelijk ..... FTE
3. Heeft uw gemeente specifieke beleidsinitiatieven voor bepaalde etnische doelgroepen?
- o Nee
  - o Ja, namelijk .....
  - .....
  - .....
4. Werkt uw gemeente bij het stimuleren van etnisch ondernemerschap samen met specifieke intermediairs? Zo ja, welke?
- o Nee
  - o Ja, namelijk .....
  - .....
  - .....

## H. Acquisitie

1. Op welke wijze(n) benadert uw gemeente potentieel nieuwvestigende **binnenlandse** bedrijven?  
(s.v.p. in de hokjes aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)
- o Publicaties in specifieke dagbladen/ tijdschriften
  - o Algemene mailingen
  - o Gerichte mailingen aan speciale groepen
  - o Via eigen internetsite/ e-mail
  - o Telefonisch
  - o Netwerken
  - o Via deelname aan beurzen
  - o Niet
  - o Overige, .....
2. Op welke wijze(n) benadert uw gemeente potentieel nieuwvestigende **buitenlandse** bedrijven?  
(s.v.p. in de hokjes aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)

- Publicaties in specifieke dagbladen/ tijdschriften
  - Algemene mailingen
  - Gerichte mailingen aan speciale groepen
  - Via eigen internetsite/ e-mail
  - Telefonisch
  - Netwerken
  - Via deelname aan beurzen
  - Niet
  - Overige, .....
3. Heeft uw gemeente specifieke acquisitiemedewerkers?
- Nee
  - Ja, namelijk ..... FTE
4. Op welke bedrijven richt het acquisitiebeleid zich?  
(meerdere antwoorden mogelijk)
- Bedrijven binnen de regio
  - Binnenlandse bedrijven buiten de regio
  - Buitenlandse bedrijven
  - Specifieke sectoren c.q. clusters, namelijk:
    - ICT
    - Call centers
    - Life sciences
    - Anders, .....

## I. Ruimtelijk Beleid

1. Kunt u in onderstaande tabel aangeven hoeveel hectare grond uw gemeente beschikbaar heeft voor bedrijventerreinen (bij voorkeur **peildatum 1 januari 2004**)?
- Indien u geen gegevens beschikbaar heeft over 1 januari 2004: van welke datum heeft u dan gegevens ingevuld .....

<b>A. De totale oppervlakte van bedrijventerreinen (in ha)</b>	
Bruto oppervlakte .....	Netto oppervlakte .....
<b>B. Totaal uitgeefbare grond (in ha)</b>	
Terstond uitgeefbare grond (in ha) .....	Niet terstond uitgeefbare grond (in ha)
Terstond uitgeefbare grond in gemeentelijk bezit (in ha) .....	

2. Kunt u in de onderstaande tabel aangeven wat de voorraad, het aanbod en de opname van kantoorruimte is in uw gemeente?

A. Voorraad kantoorruimte in m <sup>2</sup> bvo * .....	0 Peildatum 1 / 1 / 2004 0 Andere peildatum nl.: ...
B. Aanbod kantoorruimte in m <sup>2</sup> bvo ** .....	0 Peildatum 1 / 1 / 2004 0 Andere peildatum nl.: ...
C. Opname kantoorruimte huur in m <sup>2</sup> bvo *** .....	0 Peildatum 2003 0 Andere peildatum nl.: ...
D. Opname kantoorruimte koop in m <sup>2</sup> bvo *** .....	0 Peiljaar 2003 0 Ander peiljaar nl.: ...

\* de totale hoeveelheid in gebruik, in aanbouw of leegstaande kantoorruimte

\*\* de totale hoeveelheid op de vrije markt beschikbare kantoorruimte

\*\*\* de totale hoeveelheid geregistreerde transacties

3. Heeft u een databank voor bedrijfslocaties? Zo ja, beheert u die samen met andere partijen/ gemeenten?
- Ja samen met .....
  - Nee

## J. Parkeren

1. Hoeveel openbare parkeerplaatsen op de weg heeft uw gemeente?  
..... betaalde parkeerplaatsen  
..... onbetaalde parkeerplaatsen
2. Wat is het tarief per uur voor de parkeermeters in het centrum (op de duurste plek)?  
€ .....per uur
3. Wat is het tarief per jaar voor een parkeervergunning op de duurste plek in de gemeente?  
€ ..... per jaar
4. Hoeveel transferia zijn er in uw gemeente en wat is de capaciteit?  
..... transferia met een capaciteit van ..... parkeerplaatsen.  
 Geen transferia
5. Hoeveel parkeergarages zijn er in uw gemeente en wat is de capaciteit?  
..... parkeergarages met een capaciteit van ..... parkeerplaatsen.  
 Geen parkeergarages

## K. Stads promotie, centrummanagement en toerisme

- Hoeveel koopzondagen zijn er in uw gemeente per jaar?
  - ..... koopzondagen uitsluitend in de binnenstad
  - ..... koopzondagen uitsluitend buiten de binnenstad
  - ..... koopzondagen gelijktijdig in en buiten de binnenstad
  - Geen koopzondagen
- Tot hoe laat is het de horeca in het centrum van uw gemeente toegestaan open te zijn op een reguliere zaterdagavond (d.w.z. horeca zonder bijzondere ontheffing)?  
.....
- Is er in uw gemeente een Centrummanager?
  - Ja
  - Nee **GA NAAR VRAAG L1**
- Door wie wordt de Centrummanager betaald?
  - Gemeente
  - Ondernemers
  - Gemeente en Ondernemers

## L. Afsluiting

- Kunt u in onderstaande tabel aangeven op welke terreinen uw gemeente samenwerkt met andere gemeenten? Vult u s.v.p. in, met hoeveel andere gemeentes u samenwerkt en om welke samenwerkingsvorm het daarbij gaat (indien van toepassing).

Beleidssterrein	Samenwerking	Aantal andere gemeenten	Samenwerkingsvorm*
Promotie/ acquisitiebeleid gericht op bedrijven en instellingen	ja / nee		
Beleid voor bestaand bedrijfsleven	ja / nee		
Beleid voor ontwikkeling bedrijfslocaties	ja / nee		
Startersbeleid	ja / nee		
Toeristisch beleid	ja / nee		
Arbeidsmarktbeleid	ja / nee		
Afstemming woningmarktbeleid op economisch beleid	ja / nee		
Communicatie met bedrijven	ja / nee		

\* kiest u uit: **g** = geïnstitutionaliseerd (permanent), **p** = projectbasis, **i** = incidenteel

- Op welke economische thema's uit het Meerjarenontwikkelingsprogramma is volgens u tot nu toe de meeste vooruitgang geboekt?
  - .....
  - .....
  - .....
- Op welke thema's uit het Meerjarenontwikkelingsprogramma is volgens u tot nu toe de minste vooruitgang geboekt?
  - .....
  - .....
  - .....
- Kunt u aangeven welke van de afgelopen jaren opgestarte gemeentelijke projecten als best practice kan worden gezien voor een verbetering van het ondernemingsklimaat in uw gemeente? Daarbij dient u, naast de inhoud van het

project, ook aan te geven wat het effect is (geweest) van het project. *Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

