



Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2007

– Bijlagenrapport tussenmeting

Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2007

Bijlagenrapport tussenmeting

Opdrachtgever: Ministerie van Economische Zaken

ECORYS Nederland BV

Arjan Koopman
Peter Noordzij
Gerlof Rienstra

Rotterdam, januari 2008

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
W www.ecorys.nl
K.v.K. nr. 24316726

Inhoudsopgave

1 Inleiding	7
2 Statistische verantwoording	9
3 Rapportcijfers ondernemingsklimaat in vogelvlucht	13
4 Rapportcijfers ondernemerschap	15
5 Rapportcijfers economisch beleid	17
Bijlage 1 Enquête ondernemers	47
Bijlage 2 Enquête gemeenten	57

1 Inleiding

Dit bijlagerapport is onderdeel van de thematische rapportage van de tussenmeting van de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat en bevat:

- een statistische verantwoording van de analyse van de telefonische enquête onder ondernemers;
- de rapportcijfers van de nul- en tussenmeting per gemeente en
- de voor de tussenmeting gebruikte vragenlijsten.

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 nulmeting, 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 Dordrecht opgenomen.

Tabel 2.1 Populatie en steekproef in Dordrecht

Branche	Populatie-omvang	Percentage	Steekproef-omvang netto	Percentage	Weegfactor
Landbouw	75	2%	7	4%	10,7
Industrie	285	6%	13	8%	21,9
Handel, bouw en vervoer	1.530	31%	38	24%	40,3
Horeca en detailhandel	825	17%	32	20%	25,8
(Zakelijke) dienstverlening	1.789	36%	46	29%	38,9
Overige	458	9%	24	15%	19,1
Totaal	4.962	100%	160	100%	

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

Deze weegfactor is onder andere gebruikt om per gemeente de gemiddelde rapportcijfers te bepalen¹. Het gemiddelde rapportcijfer voor een gemeente is dan het gewogen gemiddelde van het gemiddelde rapportcijfer per branche:

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

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 variantie²:

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

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 tussenmeting³. 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 tussenmeting 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 tussenmeting. 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

¹ Voor deze berekening is gebruik gemaakt van de analysetechniek SPSS Explore.

² Zie Cochran, *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, 1977, p.95.

³ De vergelijking tussen nul- en tussenmeting 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 G31 op selectie belangrijkste indicatoren ondernemingsklimaat

	Nulmeting	Tussenmeting	Ontwikkeling
Algemeen oordeel ondernemingsklimaat	6,5	6,7	+
Beschikbare ruimte	6,5	6,5	+
Bereikbaarheid per auto	6,9	7,2	+
Parkeermogelijkheden	6,2	6,5	+
Bereikbaarheid per openbaar vervoer	6,7	6,7	-
Veiligheid omgeving bedrijfspand	6,4	6,7	+
Staat van de openbare ruimte	6,7	6,9	+
Ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	6,0	6,3	+
Startersbeleid	6,0	6,2	+
Promotie- en acquisitiebeleid	5,9	6,2	+
Arbeidsmarktbeleid	6,1	6,4	+
Kwaliteit gemeentelijke dienstverlening	5,8	6,0	+
Duidelijkheid gemeentelijke organisatie	5,8	5,9	+
Duidelijkheid gemeentelijk beleid/regelgeving	5,6	5,7	+
Mogelijkheden om klachten te uitten	5,7	5,7	-
Mate van aandacht voor verbeteren ondernemingsklimaat	5,6	5,8	+

Legenda:

- Vershil nul- en tussenmeting kleiner of gelijk aan -0,2 en/of statistisch significante daling : -
- Vershil nul- en tussenmeting tussen -0,1 en +0,1 mits geen statistisch significante stijging of daling : =
- Vershil nul- en tussenmeting groter of gelijk aan +0,2 en/of statistisch significante stijging : +

Tabel 3.2 Rapportcijfer gemeentelijk ondernemingsklimaat als geheel, per stad

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,3	6,7 ↑
Rotterdam	6,5	6,8 ↑
Den Haag	6,4	6,5 ↑
Utrecht	6,4	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,4	6,7 ↑
Alkmaar	6,6	6,8 ↑
Almelo	6,5	6,5 ↑
Amersfoort	6,7	6,6 ↓
Arnhem	6,4	6,7 ↑
Breda	6,7	6,9 ↑
Deventer	6,9	6,9 ↑
Dordrecht	6,5	6,6 ↑
Eindhoven	6,7	6,9 ↑
Emmen	6,8	6,8
Enschede	6,4	6,9 ↑
Groningen	6,4	6,7 ↑
Haarlem	6,3	6,7 ↑
Heerlen	6,5	6,6 ↑
Helmond	6,8	7,1 ↑
Hengelo	6,2	6,7 ↑
Leeuwarden	6,4	6,5 ↑
Leiden	6,2	6,4 ↑
Lelystad	6,8	6,8
Maastricht	6,8	6,8 ↓
Nijmegen	6,2	6,3 ↑
Schiedam	6,0	6,1 ↑
's-Hertogenbosch	6,7	6,9 ↑
Sittard-Geleen	6,0	6,6 ↑
Tilburg	6,6	6,9 ↑
Venlo	6,7	6,9 ↑
Zaanstad	6,4	6,7 ↑
Zwolle	6,8	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,5	6,7 ↑

4 Rapportcijfers ondernemerschap

Tabel 4.1 Rapportcijfer startersbeleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,8	6,3 ↑
Rotterdam	6,1	6,2 ↑
Den Haag	5,9	5,7 ↓
Utrecht	5,9	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,9	6,1 ↑
Alkmaar	6,2	6,2
Almelo	6,0	6,1 ↑
Amersfoort	5,9	5,8 ↓
Arnhem	6,0	6,1
Breda	6,3	6,4 ↑
Deventer	6,2	6,1 ↓
Dordrecht	6,2	6,2
Eindhoven	6,3	6,2 ↓
Emmen	6,2	6,2
Enschede	6,3	6,6 ↑
Groningen	6,5	6,5
Haarlem	6,1	6,0
Heerlen	6,0	6,4 ↑
Helmond	5,9	6,4 ↑
Hengelo	6,1	6,2
Leeuwarden	6,2	6,4 ↑
Leiden	5,9	5,9
Lelystad	6,3	6,8 ↑
Maastricht	6,5	6,5 ↑
Nijmegen	6,0	6,4 ↑
Schiedam	5,7	6,2 ↑
's-Hertogenbosch	6,4	6,1 ↓
Sittard-Geleen	5,5	5,8 ↑
Tilburg	6,2	6,6 ↑
Venlo	6,6	6,4 ↑
Zaanstad	5,8	6,3 ↑
Zwolle	6,2	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,2	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,0	6,2 ↑

Tabel 4.2 Rapportcijfer arbeidsmarktbeleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,8	6,3 ↑
Rotterdam	6,0	6,3 ↑
Den Haag	6,1	6,3 ↑
Utrecht	6,0	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,9	6,3 ↑
Alkmaar	6,4	6,5
Almelo	6,3	6,4 ↑
Amersfoort	6,2	6,5 ↑
Arnhem	6,2	6,3 ↑
Breda	6,1	6,5 ↑
Deventer	6,4	6,6 ↑
Dordrecht	6,3	6,6 ↑
Eindhoven	6,3	6,4 ↑
Emmen	6,2	6,4 ↑
Enschede	6,1	6,7 ↑
Groningen	6,1	6,6 ↑
Haarlem	6,0	6,6 ↑
Heerlen	6,2	6,3 ↑
Helmond	6,2	6,7 ↑
Hengelo	5,8	6,6 ↑
Leeuwarden	5,9	6,5 ↑
Leiden	6,0	6,1 ↑
Lelystad	6,4	6,3 ↓
Maastricht	6,5	6,6 ↑
Nijmegen	6,1	6,4 ↑
Schiedam	6,0	6,2 ↑
's-Hertogenbosch	6,4	6,6 ↑
Sittard-Geleen	5,8	6,4 ↑
Tilburg	6,4	6,6 ↑
Venlo	6,4	6,6 ↑
Zaanstad	6,1	6,4 ↑
Zwolle	6,3	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,2	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,1	6,4 ↑

5 Rapportcijfers economisch beleid

Tabel 5.1 Rapportcijfer acquisitie- en promotiebeleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,5	6,0 ↑
Rotterdam	5,9	6,1 ↑
Den Haag	5,9	5,7 ↓
Utrecht	5,8	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,9 ↑
Alkmaar	6,1	6,3 ↑
Almelo	6,1	6,3 ↑
Amersfoort	6,0	6,2 ↑
Arnhem	5,8	6,2 ↑
Breda	6,1	6,7 ↑
Deventer	6,2	6,4 ↑
Dordrecht	6,2	6,3 ↑
Eindhoven	6,3	6,3 ↑
Emmen	6,2	6,5 ↑
Enschede	6,1	6,4 ↑
Groningen	6,2	6,4 ↑
Haarlem	5,9	5,9
Heerlen	6,0	6,1 ↑
Helmond	6,1	6,7 ↑
Hengelo	5,6	6,3 ↑
Leeuwarden	6,0	6,1
Leiden	5,7	6,2 ↑
Lelystad	6,4	6,7 ↑
Maastricht	6,4	6,4
Nijmegen	6,0	6,0
Schiedam	5,9	5,8 ↓
's-Hertogenbosch	5,9	6,3 ↑
Sittard-Geleen	5,5	6,0 ↑
Tilburg	6,1	6,4 ↑
Venlo	6,5	6,7 ↑
Zaanstad	5,9	6,2 ↑
Zwolle	6,1	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,0	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,9	6,2 ↑

Tabel 5.2 Rapportcijfer duidelijkheid gemeentelijke organisatie

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,6	5,7 ↑
Rotterdam	5,7	5,7 ↓
Den Haag	5,7	5,5 ↓
Utrecht	5,6	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,6 ↓
Alkmaar	5,9	6,2 ↑
Almelo	5,9	5,6 ↓
Amersfoort	5,6	5,9 ↑
Arnhem	5,7	6,0 ↑
Breda	5,9	6,1 ↑
Deventer	6,0	6,0
Dordrecht	6,1	5,9 ↓
Eindhoven	6,1	5,5 ↓
Emmen	5,8	6,0 ↑
Enschede	5,8	6,3 ↑
Groningen	5,7	5,9 ↑
Haarlem	5,7	5,7
Heerlen	5,9	6,1 ↑
Helmond	6,1	6,4 ↑
Hengelo	5,7	6,2 ↑
Leeuwarden	5,8	6,2 ↑
Leiden	5,9	5,3 ↓
Lelystad	5,9	5,8 ↓
Maastricht	6,4	6,1 ↓
Nijmegen	5,9	5,8 ↓
Schiedam	5,8	5,6 ↓
's-Hertogenbosch	6,0	6,1 ↑
Sittard-Geleen	5,1	5,3 ↑
Tilburg	6,0	5,9 ↓
Venlo	6,3	5,9 ↓
Zaanstad	5,7	5,7 ↑
Zwolle	5,9	5,9
<i>Gemiddelde G27</i>	5,9	5,9
<i>Gemiddelde G31</i>	5,8	5,9 ↑

Tabel 5.3 Rapportcijfer aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,2	5,5 ↑
Rotterdam	5,6	5,6
Den Haag	5,5	4,9 ↓
Utrecht	5,6	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,4	5,4
Alkmaar	5,8	5,6 ↓
Almelo	5,8	5,7 ↓
Amersfoort	5,6	5,4 ↓
Arnhem	5,5	5,7 ↑
Breda	5,7	6,1 ↑
Deventer	6,1	6,1
Dordrecht	5,7	5,8 ↑
Eindhoven	5,8	6,0 ↑
Emmen	5,5	6,1 ↑
Enschede	5,9	6,5 ↑
Groningen	5,8	5,8
Haarlem	5,3	5,8 ↑
Heerlen	5,4	5,8 ↑
Helmond	6,0	6,7 ↑
Hengelo	4,9	5,9 ↑
Leeuwarden	5,5	5,5
Leiden	5,4	5,5
Lelystad	6,0	6,3 ↑
Maastricht	5,7	5,7
Nijmegen	5,4	5,6 ↑
Schiedam	5,5	5,2 ↓
's-Hertogenbosch	5,8	5,9 ↑
Sittard-Geleen	5,1	5,4 ↑
Tilburg	6,0	6,0
Venlo	6,1	5,8 ↓
Zaanstad	5,5	6,0 ↑
Zwolle	5,9	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,7	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,6	5,8 ↑

Tabel 5.4 Rapportcijfer kennisniveau ambtenaren

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,7	5,5 ↓
Rotterdam	5,8	5,7 ↓
Den Haag	5,8	5,7 ↓
Utrecht	6,0	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,8	5,8 ↑
Alkmaar	6,1	6,2 ↑
Almelo	6,0	5,8 ↓
Amersfoort	5,9	5,7 ↓
Arnhem	5,9	6,3 ↑
Breda	6,0	6,3 ↑
Deventer	6,2	6,7 ↑
Dordrecht	5,9	6,2 ↑
Eindhoven	6,0	6,0 ↑
Emmen	5,7	6,0 ↑
Enschede	5,9	6,3 ↑
Groningen	5,7	6,0 ↑
Haarlem	5,6	5,9 ↑
Heerlen	5,8	6,0 ↑
Helmond	6,2	6,4 ↑
Hengelo	5,7	6,2 ↑
Leeuwarden	5,9	6,1 ↑
Leiden	5,9	5,7 ↓
Lelystad	6,0	6,2 ↑
Maastricht	6,2	6,3 ↑
Nijmegen	5,6	5,9 ↑
Schiedam	5,9	5,5 ↓
's-Hertogenbosch	6,0	6,1 ↑
Sittard-Geleen	5,3	5,9 ↑
Tilburg	6,0	6,3 ↑
Venlo	6,3	5,9 ↓
Zaanstad	5,7	6,0 ↑
Zwolle	5,9	5,9
<i>Gemiddelde G27</i>	5,9	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,9	6,0 ↑

Tabel 5.5 Rapportcijfer inlevingsvermogen gemeentebestuurders

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,2	5,1 ↓
Rotterdam	5,3	4,9 ↓
Den Haag	5,2	4,6 ↓
Utrecht	5,2	5,2
<i>Gemiddelde G4</i>	5,2	5,0 ↓
Alkmaar	5,5	5,3 ↓
Almelo	5,6	5,4 ↓
Amersfoort	5,4	5,0 ↓
Arnhem	5,3	5,2 ↓
Breda	5,6	5,8 ↑
Deventer	5,7	6,0 ↑
Dordrecht	5,4	5,4
Eindhoven	5,4	5,4
Emmen	5,4	5,7 ↑
Enschede	5,3	5,7 ↑
Groningen	5,1	5,3 ↑
Haarlem	5,0	5,1 ↑
Heerlen	5,2	5,6 ↑
Helmond	5,8	5,9
Hengelo	5,0	5,2 ↑
Leeuwarden	5,1	5,3 ↑
Leiden	5,5	4,9 ↓
Lelystad	5,6	5,7 ↑
Maastricht	5,4	5,2 ↑
Nijmegen	5,1	5,2 ↑
Schiedam	5,3	4,7 ↓
's-Hertogenbosch	5,2	5,0 ↓
Sittard-Geleen	4,8	5,1 ↑
Tilburg	5,5	5,6 ↑
Venlo	5,7	5,5 ↓
Zaanstad	5,0	5,2 ↑
Zwolle	5,5	4,9 ↓
<i>Gemiddelde G27</i>	5,3	5,3
<i>Gemiddelde G31</i>	5,3	5,3 ↓

Tabel 5.6 Rapportcijfer regionale samenwerking

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,5	5,8 ↑
Rotterdam	5,9	5,8 ↓
Den Haag	6,0	6,0 ↑
Utrecht	5,5	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	6,0 ↑
Alkmaar	6,2	6,1 ↓
Almelo	6,1	6,3 ↑
Amersfoort	6,1	6,1
Arnhem	6,2	6,3
Breda	6,0	6,3 ↑
Deventer	6,4	6,7 ↑
Dordrecht	6,2	6,9 ↑
Eindhoven	6,2	6,2
Emmen	6,0	6,4 ↑
Enschede	5,8	6,3 ↑
Groningen	5,9	6,5 ↑
Haarlem	5,7	6,5 ↑
Heerlen	6,6	7,0 ↑
Helmond	6,2	6,8 ↑
Hengelo	5,8	6,5 ↑
Leeuwarden	5,8	6,2 ↑
Leiden	5,6	5,6
Lelystad	5,8	5,7
Maastricht	6,4	6,3 ↓
Nijmegen	6,0	6,5 ↑
Schiedam	5,9	5,7 ↓
's-Hertogenbosch	5,9	6,4 ↑
Sittard-Geleen	6,0	6,4 ↑
Tilburg	6,0	6,3 ↑
Venlo	6,6	6,4 ↓
Zaanstad	6,1	6,2 ↑
Zwolle	6,3	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,1	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,9	6,3 ↑

Tabel 5.7 Rapportcijfer kwaliteit dienstverlening

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,6	6,0 ↑
Rotterdam	5,8	5,9 ↑
Den Haag	5,7	5,7
Utrecht	5,8	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,8 ↑
Alkmaar	5,8	6,2 ↑
Almelo	5,6	5,9 ↑
Amersfoort	5,9	6,0 ↑
Arnhem	5,6	6,1 ↑
Breda	6,1	6,5 ↑
Deventer	6,1	6,2 ↑
Dordrecht	5,8	6,0 ↑
Eindhoven	5,9	5,8 ↓
Emmen	5,9	6,2 ↑
Enschede	6,0	6,4 ↑
Groningen	5,8	6,2 ↑
Haarlem	5,5	5,7 ↑
Heerlen	5,8	6,2 ↑
Helmond	5,8	6,5 ↑
Hengelo	5,4	6,2 ↑
Leeuwarden	5,8	6,1 ↑
Leiden	5,6	5,7 ↑
Lelystad	6,2	6,4 ↑
Maastricht	6,1	6,1
Nijmegen	5,6	5,7 ↑
Schiedam	5,6	5,9 ↑
's-Hertogenbosch	6,0	5,9 ↓
Sittard-Geleen	5,2	5,7 ↑
Tilburg	6,0	6,4 ↑
Venlo	6,1	6,1 ↓
Zaanstad	5,5	6,1 ↑
Zwolle	6,0	6,2 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,8	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,8	6,0 ↑

Tabel 5.8 Rapportcijfer nakomen afspraken

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,1	6,2 ↑
Rotterdam	6,0	5,9 ↓
Den Haag	6,1	6,0 ↓
Utrecht	6,2	6,2 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	<i>6,1</i>	<i>6,0 ↓</i>
Alkmaar	6,4	6,6 ↑
Almelo	6,1	6,0
Amersfoort	6,1	6,2
Arnhem	5,8	6,4 ↑
Breda	6,1	6,3 ↑
Deventer	6,3	6,6 ↑
Dordrecht	6,1	6,1
Eindhoven	6,3	6,0 ↓
Emmen	6,2	6,1 ↓
Enschede	5,9	6,8 ↑
Groningen	6,3	6,3
Haarlem	5,9	6,2 ↑
Heerlen	6,1	6,3 ↑
Helmond	6,1	6,6 ↑
Hengelo	5,8	6,2 ↑
Leeuwarden	5,8	6,4 ↑
Leiden	5,9	5,9
Lelystad	6,6	6,2 ↓
Maastricht	6,3	6,1 ↓
Nijmegen	6,0	6,1 ↑
Schiedam	5,9	5,3 ↓
's-Hertogenbosch	6,1	6,1
Sittard-Geleen	5,3	5,8 ↑
Tilburg	6,2	6,2
Venlo	6,5	6,2 ↓
Zaanstad	5,8	6,1 ↑
Zwolle	6,1	6,1
<i>Gemiddelde G27</i>	<i>6,1</i>	<i>6,2 ↑</i>
<i>Gemiddelde G31</i>	<i>6,1</i>	<i>6,2 ↑</i>

Tabel 5.9 Rapportcijfer (elektronisch) bedrijvenloket

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	-	5,9
Rotterdam	-	5,9
Den Haag	-	6,3
Utrecht	-	6,8
<i>Gemiddelde G4</i>	-	6,2
Alkmaar	-	6,7
Almelo	-	5,8
Amersfoort	-	6,8
Arnhem	-	6,9
Breda	-	5,6
Deventer	-	6,5
Dordrecht	-	6,4
Eindhoven	-	7,0
Emmen	-	6,8
Enschede	-	7,5
Groningen	-	7,1
Haarlem	-	6,5
Heerlen	-	6,9
Helmond	-	6,6
Hengelo	-	6,1
Leeuwarden	-	6,5
Leiden	-	5,5
Lelystad	-	6,1
Maastricht	-	6,8
Nijmegen	-	6,8
Schiedam	-	7,6
's-Hertogenbosch	-	6,8
Sittard-Geleen	-	5,8
Tilburg	-	6,2
Venlo	-	6,5
Zaanstad	-	6,4
Zwolle	-	6,4
<i>Gemiddelde G27</i>	-	6,6
<i>Gemiddelde G31</i>	-	6,6

Tabel 5.10 Rapportcijfer snelheid beantwoording verzoeken

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,1	5,0 ↓
Rotterdam	5,2	5,2
Den Haag	5,3	5,1 ↓
Utrecht	5,4	5,4 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	5,2	5,1 ↓
Alkmaar	5,6	5,6
Almelo	5,5	5,0 ↓
Amersfoort	5,5	5,5
Arnhem	5,2	5,7 ↑
Breda	5,2	5,7 ↑
Deventer	5,7	5,5 ↓
Dordrecht	5,5	5,3 ↓
Eindhoven	5,4	5,3 ↓
Emmen	5,3	5,4 ↑
Enschede	5,2	5,8 ↑
Groningen	5,2	5,7 ↑
Haarlem	5,1	5,5 ↑
Heerlen	5,2	5,4 ↑
Helmond	5,4	5,8 ↑
Hengelo	5,0	5,6 ↑
Leeuwarden	5,2	5,5 ↑
Leiden	5,1	5,1
Lelystad	5,7	5,8 ↑
Maastricht	5,5	5,6 ↑
Nijmegen	5,2	5,5 ↑
Schiedam	5,1	5,2
's-Hertogenbosch	5,4	5,2 ↓
Sittard-Geleen	4,8	5,2 ↑
Tilburg	5,4	5,5 ↑
Venlo	5,8	5,2 ↓
Zaanstad	5,1	5,3 ↑
Zwolle	5,4	5,5 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,3	5,5 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,3	5,4 ↑

Tabel 5.11 Rapportcijfer mogelijkheid om klachten te uitten

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,5	5,6 ↑
Rotterdam	5,5	5,5 ↓
Den Haag	5,6	5,0 ↓
Utrecht	5,6	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,6	5,4 ↓
Alkmaar	5,9	5,9
Almelo	5,7	5,5 ↓
Amersfoort	5,8	6,1 ↑
Arnhem	5,6	6,0 ↑
Breda	6,0	6,3 ↑
Deventer	6,2	6,2
Dordrecht	5,8	5,6 ↓
Eindhoven	6,1	5,4 ↓
Emmen	6,0	5,8 ↓
Enschede	5,8	6,2 ↑
Groningen	6,0	5,5 ↓
Haarlem	5,4	5,6 ↑
Heerlen	5,8	5,6 ↓
Helmond	5,9	5,9
Hengelo	5,5	5,6 ↑
Leeuwarden	5,7	5,6 ↓
Leiden	5,8	5,8
Lelystad	6,3	5,9 ↓
Maastricht	6,2	5,5 ↓
Nijmegen	5,8	5,2 ↓
Schiedam	5,9	5,2 ↓
's-Hertogenbosch	5,7	5,5 ↓
Sittard-Geleen	5,4	5,3
Tilburg	5,9	5,9
Venlo	6,1	5,7 ↓
Zaanstad	5,5	5,7 ↑
Zwolle	6,0	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,8	5,7 ↓
<i>Gemiddelde G31</i>	5,7	5,7 ↓

Tabel 5.12 Rapportcijfer vindbaarheid juiste loket/persoon

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,0	6,0
Rotterdam	6,1	6,2 ↑
Den Haag	6,0	6,2 ↑
Utrecht	6,1	6,3 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,1	6,2 ↑
Alkmaar	6,5	6,9 ↑
Almelo	6,5	6,4
Amersfoort	6,7	6,5 ↓
Arnhem	6,1	6,8 ↑
Breda	6,4	6,8 ↑
Deventer	6,4	6,4
Dordrecht	6,6	6,4 ↓
Eindhoven	6,5	6,4 ↓
Emmen	6,6	6,6 ↓
Enschede	6,4	6,8 ↑
Groningen	6,1	6,4 ↑
Haarlem	6,1	6,0 ↓
Heerlen	6,6	6,7 ↑
Helmond	6,3	7,1 ↑
Hengelo	6,3	6,6 ↑
Leeuwarden	6,5	6,8 ↑
Leiden	6,2	6,3 ↑
Lelystad	6,6	6,4 ↓
Maastricht	6,6	6,5 ↓
Nijmegen	6,2	6,3
Schiedam	6,4	6,4
's-Hertogenbosch	6,4	6,3 ↓
Sittard-Geleen	5,7	5,9 ↑
Tilburg	6,1	6,6 ↑
Venlo	6,5	6,4 ↓
Zaanstad	6,2	6,2
Zwolle	6,2	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,4	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,2	6,4 ↑

Tabel 5.13 Rapportcijfer telefonische bereikbaarheid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,7	5,6 ↓
Rotterdam	5,6	5,5 ↓
Den Haag	5,8	5,8
Utrecht	5,8	6,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,7	5,7 ↓
Alkmaar	5,9	6,2 ↑
Almelo	6,1	6,2
Amersfoort	6,1	6,0 ↓
Arnhem	5,7	6,1 ↑
Breda	6,0	6,0
Deventer	6,3	6,3
Dordrecht	6,1	5,7 ↓
Eindhoven	5,9	5,9 ↓
Emmen	6,1	6,2 ↑
Enschede	5,9	6,6 ↑
Groningen	5,8	6,0 ↑
Haarlem	5,6	5,8 ↑
Heerlen	6,1	6,1
Helmond	5,8	6,5 ↑
Hengelo	5,7	6,4 ↑
Leeuwarden	6,0	6,3 ↑
Leiden	5,8	5,9 ↑
Lelystad	6,1	6,2
Maastricht	6,0	5,8 ↓
Nijmegen	5,7	6,2 ↑
Schiedam	5,9	5,9
's-Hertogenbosch	5,8	6,0 ↑
Sittard-Geleen	5,0	5,5 ↑
Tilburg	6,0	6,1 ↑
Venlo	6,1	6,1 ↓
Zaanstad	5,8	5,5 ↓
Zwolle	6,0	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,9	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,8	6,0 ↑

Tabel 5.14 Rapportcijfer openingstijden loket

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,3	6,2 ↓
Rotterdam	6,3	6,7 ↑
Den Haag	6,5	6,3 ↓
Utrecht	6,3	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,4	6,5 ↑
Alkmaar	6,5	6,4
Almelo	6,3	6,3
Amersfoort	6,7	6,6
Arnhem	6,3	6,4 ↑
Breda	6,5	6,6 ↑
Deventer	6,3	6,4 ↑
Dordrecht	6,5	6,6 ↑
Eindhoven	6,4	6,6 ↑
Emmen	6,5	6,7 ↑
Enschede	6,3	6,7 ↑
Groningen	6,3	6,7 ↑
Haarlem	6,5	6,8 ↑
Heerlen	6,3	6,5 ↑
Helmond	6,5	6,7 ↑
Hengelo	6,2	6,6 ↑
Leeuwarden	6,4	6,7 ↑
Leiden	6,4	6,8 ↑
Lelystad	6,6	6,5 ↓
Maastricht	6,7	6,7 ↑
Nijmegen	6,4	6,5 ↑
Schiedam	6,7	6,8 ↑
's-Hertogenbosch	5,9	6,4 ↑
Sittard-Geleen	6,0	6,4 ↑
Tilburg	6,4	6,8 ↑
Venlo	6,5	6,3 ↓
Zaanstad	6,5	6,4 ↓
Zwolle	6,4	6,4
<i>Gemiddelde G27</i>	6,4	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,4	6,6 ↑

Tabel 5.15 Rapportcijfer informatie gemeentelijk beleid/regelgeving

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,6	5,7
Rotterdam	5,8	5,9 ↑
Den Haag	5,7	5,4 ↓
Utrecht	5,6	5,7 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,6	5,7 ↑
Alkmaar	6,0	6,1
Almelo	5,7	5,9 ↑
Amersfoort	5,6	5,6 ↓
Arnhem	5,8	5,9 ↑
Breda	5,8	6,1 ↑
Deventer	6,0	6,0
Dordrecht	6,1	5,9 ↓
Eindhoven	6,1	5,7 ↓
Emmen	5,9	6,2 ↑
Enschede	5,9	6,2 ↑
Groningen	5,8	6,0 ↑
Haarlem	5,8	5,6 ↓
Heerlen	5,7	6,1 ↑
Helmond	6,0	6,4 ↑
Hengelo	5,5	6,1 ↑
Leeuwarden	5,8	6,0 ↑
Leiden	5,9	5,7 ↓
Lelystad	5,9	5,9
Maastricht	6,2	6,0 ↓
Nijmegen	5,8	5,8 ↓
Schiedam	5,7	5,4 ↓
's-Hertogenbosch	6,0	5,9 ↓
Sittard-Geleen	5,6	5,6
Tilburg	6,1	5,8 ↓
Venlo	5,8	5,8
Zaanstad	5,5	6,0 ↑
Zwolle	5,8	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,9	5,9
<i>Gemiddelde G31</i>	5,8	5,9 ↑

Tabel 5.16 Rapportcijfer duidelijkheid gemeentelijk beleid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,4	5,4 ↑
Rotterdam	5,6	5,8 ↑
Den Haag	5,6	5,3 ↓
Utrecht	5,5	5,7 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,5	5,6 ↑
Alkmaar	5,8	6,0 ↑
Almelo	5,8	5,6 ↓
Amersfoort	5,4	5,8 ↑
Arnhem	5,7	5,6 ↓
Breda	5,7	5,9 ↑
Deventer	5,8	6,1 ↑
Dordrecht	5,9	5,8 ↓
Eindhoven	5,9	5,4 ↓
Emmen	5,7	6,0 ↑
Enschede	5,7	6,0 ↑
Groningen	5,5	5,8 ↑
Haarlem	5,5	5,6 ↑
Heerlen	5,5	6,0 ↑
Helmond	6,1	6,2 ↑
Hengelo	5,6	6,0 ↑
Leeuwarden	5,7	5,8 ↑
Leiden	5,8	5,5 ↓
Lelystad	5,7	5,8 ↑
Maastricht	6,1	6,0 ↓
Nijmegen	5,6	5,7 ↑
Schiedam	5,4	5,6 ↑
's-Hertogenbosch	5,7	5,6
Sittard-Geleen	5,4	5,4
Tilburg	5,8	5,7 ↓
Venlo	5,8	5,7 ↓
Zaanstad	5,5	5,9 ↑
Zwolle	5,6	5,7 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	5,7	5,8 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,6	5,7 ↑

Tabel 5.17 Rapportcijfer contactmogelijkheden ambtenaren

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,7	5,6 ↓
Rotterdam	5,8	5,7 ↓
Den Haag	5,9	5,6 ↓
Utrecht	6,0	6,2 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,8	5,7 ↓
Alkmaar	6,0	6,0
Almelo	6,2	6,2
Amersfoort	6,1	5,9 ↓
Arnhem	6,0	6,5 ↑
Breda	5,9	6,1 ↑
Deventer	6,3	6,4
Dordrecht	6,1	6,0 ↓
Eindhoven	6,1	5,7 ↓
Emmen	6,0	6,1 ↑
Enschede	5,9	6,5 ↑
Groningen	6,1	6,1
Haarlem	5,7	6,0 ↑
Heerlen	6,0	6,0
Helmond	6,0	6,7 ↑
Hengelo	5,8	6,3 ↑
Leeuwarden	6,0	6,0 ↓
Leiden	5,9	5,7 ↓
Lelystad	6,3	6,4 ↑
Maastricht	6,2	5,9 ↓
Nijmegen	5,7	6,1 ↑
Schiedam	5,9	5,3 ↓
's-Hertogenbosch	6,0	6,1 ↑
Sittard-Geleen	5,6	5,9 ↑
Tilburg	5,9	6,3 ↑
Venlo	6,3	6,0 ↓
Zaanstad	5,9	5,7 ↓
Zwolle	6,0	6,1
<i>Gemiddelde G27</i>	6,0	6,1 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	5,9	6,0 ↑

Tabel 5.18 Rapportcijfer contactmogelijkheden bestuurders

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,1	4,9 ↓
Rotterdam	5,5	4,9 ↓
Den Haag	5,3	4,6 ↓
Utrecht	5,6	5,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,3	5,0 ↓
Alkmaar	5,8	5,7 ↓
Almelo	5,9	5,7 ↓
Amersfoort	5,3	5,5 ↑
Arnhem	5,6	6,0 ↑
Breda	5,7	5,7
Deventer	6,2	6,3
Dordrecht	5,7	5,7
Eindhoven	5,8	4,9 ↓
Emmen	5,4	5,8 ↑
Enschede	5,5	6,0 ↑
Groningen	5,8	5,7
Haarlem	5,2	5,4 ↑
Heerlen	5,6	5,4 ↓
Helmond	5,7	6,4 ↑
Hengelo	5,5	5,7 ↑
Leeuwarden	5,5	5,7 ↑
Leiden	5,5	5,3 ↓
Lelystad	5,8	5,9 ↑
Maastricht	5,7	5,5 ↓
Nijmegen	5,4	5,4
Schiedam	5,7	5,1 ↓
's-Hertogenbosch	5,7	5,5 ↓
Sittard-Geleen	5,2	5,6 ↑
Tilburg	5,4	5,8 ↑
Venlo	5,9	5,6 ↓
Zaanstad	5,0	5,2 ↑
Zwolle	5,6	5,4 ↓
<i>Gemiddelde G27</i>	5,6	5,6
<i>Gemiddelde G31</i>	5,5	5,5 ↑

Tabel 5.19 Rapportcijfer mate waarin vereenvoudiging van verkrijgen vergunningen wordt gerealiseerd

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	-	5,0
Rotterdam	-	5,0
Den Haag	-	5,1
Utrecht	-	5,0
<i>Gemiddelde G4</i>	-	5,0
Alkmaar	-	5,8
Almelo	-	5,3
Amersfoort	-	5,3
Arnhem	-	5,7
Breda	-	5,7
Deventer	-	5,7
Dordrecht	-	5,3
Eindhoven	-	5,6
Emmen	-	5,4
Enschede	-	5,6
Groningen	-	5,7
Haarlem	-	4,8
Heerlen	-	5,3
Helmond	-	5,8
Hengelo	-	5,5
Leeuwarden	-	5,7
Leiden	-	5,0
Lelystad	-	5,4
Maastricht	-	5,4
Nijmegen	-	5,3
Schiedam	-	5,2
's-Hertogenbosch	-	5,4
Sittard-Geleen	-	5,4
Tilburg	-	5,4
Venlo	-	5,3
Zaanstad	-	5,8
Zwolle	-	5,4
<i>Gemiddelde G27</i>	-	5,5
<i>Gemiddelde G31</i>	-	5,4

Tabel 5.20 Rapportcijfer mate waarin vooraf helderheid bestond over bouwvoorschriften, milieueisen, brandveiligheid, ARBO en voedselveiligheid

Stad	Bouwvoor- schriften	Milieueis- ten	Brandveilig- heid	ARBO	Voedsel- veiligheid
Amsterdam	6,0 ↑	5,8 ↑	6,4 ↑	6,2 ↑	7,1 ↑
Rotterdam	6,1 ↑	6,3 ↑	6,3 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑
Den Haag	6,5 ↑	6,3 ↑	6,6 ↑	6,5 ↑	7,3 ↑
Utrecht	6,1 ↑	6,3 ↑	6,4 ↑	6,8 ↑	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,2 ↑	6,2 ↑	6,4 ↑	6,5 ↑	7,0 ↑
Alkmaar	6,1 ↑	6,5 ↑	6,3 ↑	6,6	6,4 ↓
Almelo	6,4 ↑	6,1 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,8 ↑
Amersfoort	5,9	6,3 ↑	6,6 ↑	6,7 ↑	7,2 ↑
Arnhem	6,7 ↑	6,2 ↑	6,5 ↑	6,7 ↑	7,2 ↑
Breda	6,3 ↑	6,2 ↑	6,4 ↑	6,6 ↑	6,9 ↑
Deventer	6,2 ↑	6,4 ↑	6,7 ↑	6,5 ↑	6,9 ↑
Dordrecht	6,5 ↑	6,1 ↑	6,5	6,5 ↑	6,8 ↑
Eindhoven	6,2 ↑	6,2 ↑	6,3 ↑	6,6 ↑	7,0 ↑
Emmen	6,2 ↑	6,3 ↑	6,3 ↑	6,2	6,9 ↑
Enschede	6,4 ↑	6,2 ↑	6,6 ↑	6,4 ↑	7,0 ↑
Groningen	6,1 ↑	6,4 ↑	7,0 ↑	7,0 ↑	6,6
Haarlem	6,3 ↑	6,0 ↑	6,6 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑
Heerten	6,6 ↑	6,5 ↑	6,7 ↑	6,9 ↑	7,2 ↑
Helmond	6,4 ↑	6,5 ↑	6,7 ↑	6,5 ↑	7,1 ↑
Hengelo	6,1 ↑	5,9 ↑	6,5	6,5 ↑	5,9 ↑
Leeuwarden	6,3 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑	6,7 ↑	6,5
Leiden	6,3 ↑	6,6 ↑	6,5 ↑	6,3 ↑	6,4 ↑
Lelystad	6,1 ↑	6,4 ↑	6,4	6,6 ↑	6,6 ↑
Maastricht	6,1 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	7,4 ↑
Nijmegen	6,3 ↑	6,2 ↑	6,3 ↑	6,4 ↑	7,2 ↑
Schiedam	6,0 ↑	6,1 ↑	6,4 ↑	6,4 ↑	7,1 ↑
's-Hertogenbosch	6,3 ↑	5,9 ↑	6,1 ↑	6,5 ↑	5,7 ↓
Sittard-Geleen	6,1 ↑	6,4 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑
Tilburg	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑	7,6 ↑
Venlo	6,3 ↑	6,1 ↑	6,7 ↑	6,8 ↑	7,2 ↑
Zaanstad	6,8 ↑	6,5 ↑	6,8 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑
Zwolle	6,0 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	7,2 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,3 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,2 ↑	6,3 ↑	6,5 ↑	6,6 ↑	6,9 ↑

Tabel 5.21 Rapportcijfer beschikbare ruimte

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,2	6,5 ↑
Rotterdam	6,4	6,4 ↑
Den Haag	6,3	6,4
Utrecht	6,4	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,3	6,4 ↑
Alkmaar	6,4	6,6 ↑
Almelo	6,5	6,5
Amersfoort	6,7	6,6 ↓
Arnhem	6,7	6,8 ↑
Breda	6,7	6,6 ↓
Deventer	6,6	6,4 ↓
Dordrecht	6,4	6,6 ↑
Eindhoven	6,6	6,4 ↓
Emmen	7,0	6,9 ↓
Enschede	6,5	6,7 ↑
Groningen	6,3	6,8 ↑
Haarlem	6,3	6,3
Heerlen	6,7	7,0 ↑
Helmond	6,7	6,5 ↓
Hengelo	6,5	6,3 ↓
Leeuwarden	6,6	6,4 ↓
Leiden	6,3	6,2 ↓
Lelystad	7,0	7,1 ↑
Maastricht	6,2	6,3 ↑
Nijmegen	6,5	6,7 ↑
Schiedam	6,2	6,3
's-Hertogenbosch	6,4	6,7 ↑
Sittard-Geleen	6,3	6,4 ↑
Tilburg	6,4	6,1 ↓
Venlo	6,9	6,5 ↓
Zaanstad	6,8	6,9 ↑
Zwolle	6,4	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,5
<i>Gemiddelde G31</i>	6,5	6,5 ↑

Tabel 5.22 Rapportcijfer ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,6	6,3 ↑
Rotterdam	6,1	6,1 ↑
Den Haag	5,9	5,8 ↓
Utrecht	5,8	5,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,8	6,0 ↑
Alkmaar	6,1	6,2 ↑
Almelo	6,3	6,2 ↓
Amersfoort	6,2	6,3 ↑
Arnhem	6,0	6,5 ↑
Breda	6,0	6,5 ↑
Deventer	6,3	6,6 ↑
Dordrecht	6,3	6,3
Eindhoven	6,3	6,4 ↑
Emmen	6,3	6,5 ↑
Enschede	6,1	6,7 ↑
Groningen	6,3	6,6 ↑
Haarlem	5,8	6,1 ↑
Heerlen	6,1	6,4 ↑
Helmond	6,4	6,8 ↑
Hengelo	5,8	6,3 ↑
Leeuwarden	6,0	6,5 ↑
Leiden	5,7	5,8
Lelystad	6,4	6,7 ↑
Maastricht	6,3	6,3
Nijmegen	6,1	6,4 ↑
Schiedam	5,9	6,0 ↑
's-Hertogenbosch	6,1	6,2 ↑
Sittard-Geleen	5,6	6,2 ↑
Tilburg	6,2	6,4 ↑
Venlo	6,8	6,6 ↓
Zaanstad	6,0	6,4 ↑
Zwolle	6,5	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,1	6,4 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,0	6,3 ↑

Tabel 5.23 Rapportcijfer bewegwijzing in directe omgeving van de bedrijfslocatie

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,3	6,6 ↑
Rotterdam	6,7	7,0 ↑
Den Haag	6,6	6,7 ↑
Utrecht	6,4	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,5	6,8 ↑
Alkmaar	6,8	6,8
Almelo	6,6	6,5
Amersfoort	6,6	6,8 ↑
Arnhem	6,4	6,7 ↑
Breda	6,6	6,5
Deventer	6,6	6,8 ↑
Dordrecht	6,3	6,7 ↑
Eindhoven	6,6	6,9 ↑
Emmen	6,6	6,9 ↑
Enschede	6,6	7,0 ↑
Groningen	6,4	6,7 ↑
Haarlem	6,3	6,6 ↑
Heerlen	6,8	7,0 ↑
Helmond	6,7	6,9 ↑
Hengelo	6,3	6,8 ↑
Leeuwarden	6,6	6,7 ↑
Leiden	6,4	6,8 ↑
Lelystad	6,4	6,8 ↑
Maastricht	7,0	6,9 ↓
Nijmegen	6,4	6,8 ↑
Schiedam	6,4	6,7 ↑
's-Hertogenbosch	6,4	7,0 ↑
Sittard-Geleen	6,4	6,4 ↑
Tilburg	6,6	6,9 ↑
Venlo	6,7	6,8 ↑
Zaanstad	6,6	6,8 ↑
Zwolle	6,6	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,5	6,8 ↑

Tabel 5.24 Rapportcijfer ontsluiting van het bedrijfspan

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,7	6,8 ↑
Rotterdam	6,7	6,8 ↑
Den Haag	6,8	6,7 ↓
Utrecht	6,6	6,5 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	6,7	6,7 ↓
Alkmaar	6,6	6,3 ↓
Almelo	6,8	7,2 ↑
Amersfoort	7,0	6,6 ↓
Arnhem	6,8	6,8
Breda	7,0	7,2 ↑
Deventer	6,7	7,2 ↑
Dordrecht	6,6	6,3 ↓
Eindhoven	6,8	7,0 ↑
Emmen	7,1	7,4 ↑
Enschede	6,9	7,1 ↑
Groningen	6,8	6,9 ↑
Haarlem	6,5	6,7 ↑
Heerlen	7,0	7,4 ↑
Helmond	7,0	7,2 ↑
Hengelo	6,7	7,0 ↑
Leeuwarden	6,8	6,6 ↓
Leiden	6,4	6,5 ↑
Lelystad	7,0	7,3 ↑
Maastricht	7,0	7,0 ↓
Nijmegen	6,4	6,7 ↑
Schiedam	6,4	6,8 ↑
's-Hertogenbosch	6,7	7,0 ↑
Sittard-Geleen	6,8	6,9 ↑
Tilburg	6,8	6,9 ↑
Venlo	7,1	7,3 ↑
Zaanstad	6,8	6,7
Zwolle	7,0	7,2 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,8	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,8	6,9 ↑

Tabel 5.25 Rapportcijfer veiligheid

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,2	6,6 ↑
Rotterdam	6,1	6,5 ↑
Den Haag	6,4	6,6 ↑
Utrecht	6,4	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,2	6,6 ↑
Alkmaar	6,4	6,8 ↑
Almelo	6,6	6,6
Amersfoort	6,6	6,4 ↓
Arnhem	6,6	6,7 ↑
Breda	6,3	6,6 ↑
Deventer	6,7	6,8 ↑
Dordrecht	6,6	6,6
Eindhoven	6,3	6,6 ↑
Emmen	6,7	6,7
Enschede	6,8	6,7 ↓
Groningen	6,6	6,7
Haarlem	6,6	6,7 ↑
Heerlen	6,1	6,9 ↑
Helmond	6,6	7,0 ↑
Hengelo	6,7	6,6
Leeuwarden	6,6	6,7 ↑
Leiden	6,5	6,5
Lelystad	7,0	6,9 ↓
Maastricht	6,7	6,8 ↑
Nijmegen	6,3	6,8 ↑
Schiedam	6,1	6,1
's-Hertogenbosch	6,3	6,5 ↑
Sittard-Geleen	6,2	6,3 ↑
Tilburg	6,4	6,4
Venlo	6,9	7,0 ↑
Zaanstad	6,5	6,8 ↑
Zwolle	6,9	7,1 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,7 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,4	6,7 ↑

Tabel 5.26 Rapportcijfer staat van openbare ruimte

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,6	6,7 ↑
Rotterdam	6,7	6,7 ↑
Den Haag	6,6	6,7 ↑
Utrecht	6,8	6,8 ↓
<i>Gemiddelde G4</i>	6,7	6,7 ↑
Alkmaar	6,8	6,9 ↑
Almelo	6,9	6,9
Amersfoort	6,9	6,8 ↓
Arnhem	6,6	6,7 ↑
Breda	6,9	7,0 ↑
Deventer	6,9	7,1 ↑
Dordrecht	6,6	6,7
Eindhoven	6,7	7,1 ↑
Emmen	6,7	6,9 ↑
Enschede	6,9	7,0
Groningen	6,7	7,0 ↑
Haarlem	6,5	6,7 ↑
Heerlen	6,9	7,1 ↑
Helmond	6,9	7,2 ↑
Hengelo	6,7	6,9 ↑
Leeuwarden	6,9	6,7 ↓
Leiden	6,6	6,6
Lelystad	6,9	7,1 ↑
Maastricht	6,9	7,1 ↑
Nijmegen	6,3	6,9 ↑
Schiedam	6,4	6,4
's-Hertogenbosch	6,8	7,0 ↑
Sittard-Geleen	6,6	6,8 ↑
Tilburg	6,8	6,9 ↑
Venlo	7,0	7,1 ↑
Zaanstad	6,2	6,5 ↑
Zwolle	6,8	7,2 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,7	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,7	6,9 ↑

Tabel 5.27 Rapportcijfer bereikbaarheid per auto

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	6,6	6,9 ↑
Rotterdam	7,0	7,1 ↑
Den Haag	6,8	6,9 ↑
Utrecht	6,6	6,9 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	6,7	6,9 ↑
Alkmaar	6,7	6,7
Almelo	7,2	7,4 ↑
Amersfoort	7,2	7,3 ↑
Arnhem	6,6	7,0 ↑
Breda	7,3	7,3
Deventer	7,0	7,4 ↑
Dordrecht	6,8	7,0 ↑
Eindhoven	7,2	7,4 ↑
Emmen	7,6	7,8 ↑
Enschede	7,2	7,2
Groningen	6,7	7,3 ↑
Haarlem	6,6	7,1 ↑
Heerlen	7,1	7,2 ↑
Helmond	7,3	7,5 ↑
Hengelo	7,1	7,4 ↑
Leeuwarden	6,9	7,2 ↑
Leiden	6,3	6,5 ↑
Lelystad	7,4	7,9 ↑
Maastricht	6,8	7,0 ↑
Nijmegen	6,6	6,9 ↑
Schiedam	6,4	7,2 ↑
's-Hertogenbosch	6,8	7,5 ↑
Sittard-Geleen	7,1	7,3 ↑
Tilburg	7,0	7,6 ↑
Venlo	7,3	7,4 ↑
Zaanstad	7,0	7,5 ↑
Zwolle	7,2	7,6 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	7,0	7,3 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,9	7,2 ↑

Tabel 5.28 Rapportcijfer bereikbaarheid per OV

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	7,2	6,9 ↓
Rotterdam	6,5	6,6 ↑
Den Haag	7,1	7,3 ↑
Utrecht	7,0	7,2 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	7,0	7,0
Alkmaar	6,3	6,2 ↓
Almelo	6,0	6,0
Amersfoort	6,2	6,3 ↑
Arnhem	7,0	7,2 ↑
Breda	6,4	6,8 ↑
Deventer	6,4	6,5 ↑
Dordrecht	6,6	6,2 ↓
Eindhoven	6,9	7,1 ↑
Emmen	5,9	5,9
Enschede	6,5	6,7 ↑
Groningen	6,5	7,1 ↑
Haarlem	6,6	6,7 ↑
Heerlen	6,6	6,9 ↑
Helmond	5,7	6,1 ↑
Hengelo	6,5	6,6
Leeuwarden	6,5	6,6 ↑
Leiden	6,7	6,9 ↑
Lelystad	6,2	5,9 ↓
Maastricht	7,0	6,7 ↓
Nijmegen	6,4	6,9 ↑
Schiedam	6,6	7,1 ↑
's-Hertogenbosch	6,3	6,3
Sittard-Geleen	5,9	6,4 ↑
Tilburg	6,7	6,3 ↓
Venlo	6,3	6,2
Zaanstad	6,0	6,5 ↑
Zwolle	6,4	6,8 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,5	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,7	6,7 ↓

Tabel 5.29 Rapportcijfer parkeermogelijkheden nabij bedrijfspand

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	5,7	6,1 ↑
Rotterdam	6,3	6,4 ↑
Den Haag	5,8	6,0 ↑
Utrecht	6,3	6,5 ↑
<i>Gemiddelde G4</i>	5,9	6,2 ↑
Alkmaar	6,1	6,3 ↑
Almelo	6,6	6,7 ↑
Amersfoort	6,7	6,4 ↓
Arnhem	6,4	6,1 ↓
Breda	6,6	6,6
Deventer	6,2	6,8 ↑
Dordrecht	6,2	6,1 ↓
Eindhoven	6,8	6,6 ↓
Emmen	7,0	7,7 ↑
Enschede	6,7	6,8
Groningen	6,1	6,6 ↑
Haarlem	5,9	6,3 ↑
Heerlen	6,3	6,4
Helmond	6,3	6,6 ↑
Hengelo	6,4	6,7 ↑
Leeuwarden	6,6	6,9 ↑
Leiden	5,4	5,8 ↑
Lelystad	6,7	7,2 ↑
Maastricht	6,1	6,1
Nijmegen	5,7	6,0 ↑
Schiedam	5,7	5,8
's-Hertogenbosch	6,6	6,6
Sittard-Geleen	6,3	6,4 ↑
Tilburg	6,2	6,7 ↑
Venlo	6,8	7,0 ↑
Zaanstad	6,8	6,9
Zwolle	6,4	7,0 ↑
<i>Gemiddelde G27</i>	6,4	6,6 ↑
<i>Gemiddelde G31</i>	6,2	6,5 ↑

Tabel 5.30 Rapportcijfer gemeentelijk aanpak Veilig Ondernemen

Stad	Nulmeting	Tussenmeting
Amsterdam	-	6,4
Rotterdam	-	6,5
Den Haag	-	6,4
Utrecht	-	6,5
<i>Gemiddelde G4</i>	-	6,4
Alkmaar	-	6,3
Almelo	-	6,5
Amersfoort	-	6,2
Arnhem	-	6,4
Breda	-	6,4
Deventer	-	6,6
Dordrecht	-	6,4
Eindhoven	-	6,6
Emmen	-	6,6
Enschede	-	6,7
Groningen	-	6,7
Haarlem	-	6,6
Heerlen	-	6,7
Helmond	-	6,9
Hengelo	-	6,8
Leeuwarden	-	6,4
Leiden	-	6,4
Lelystad	-	6,7
Maastricht	-	6,5
Nijmegen	-	6,4
Schiedam	-	6,1
's-Hertogenbosch	-	6,3
Sittard-Geleen	-	6,6
Tilburg	-	6,5
Venlo	-	6,4
Zaanstad	-	6,9
Zwolle	-	6,9
<i>Gemiddelde G27</i>	-	6,5
<i>Gemiddelde G31</i>	-	6,5

Bijlage 1 Enquête ondernemers

I Algemeen

1. Tot welke sector behoort uw bedrijf? (*enq: spontaan laten noemen*)
 - 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: (*enq: opnoemen*)
 - op een centrumlocatie
 - op een bedrijventerreinlocatie
 - aan huis
 - in een bedrijfspand
 - in het buitengebied
 - elders, namelijk.....
 - weet niet/ geen antwoord

3. Is uw bedrijf een internationaal of een nationaal bedrijf: (*enq: opnoemen*)
 - 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. In welk jaar is uw bedrijf gestart?
.....



INDIEN START NA 1-1-2005 DOOR NAAR VRAAG 7

5. Was uw bedrijf/ instelling reeds voor 1 januari 2005 gevestigd op de huidige locatie?
 - ja _ **naar vraag 8**
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord

6. Is uw bedrijf/ instelling na 1 januari 2005 gestart op de huidige locatie?
 - ja _ **naar vraag 8**
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord

7. U bent dus na 1 januari 2005 verplaatst naar uw huidige locatie.
 - a. 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

- b. Bent u verplaatst vanuit een locatie op een bedrijventerrein of vanuit een woonwijk?
- op een bedrijventerrein
 - in een woonwijk
 - in het centrum
 - in buitengebied
 - elders
8. Hoeveel arbeidsplaatsen (in hele banen) heeft uw vestiging op dit moment, inclusief uzelf?
...
9. Heeft uw bedrijf/instelling na 1 januari 2005 één of meerdere bouwvergunningen aangevraagd?
- ja
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord
10. Heeft uw bedrijf/instelling na 1 januari 2005 een milieuvergunning aangevraagd?
- ja
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord
11. Heeft uw bedrijf/instelling na 1 januari 2005 één of meerdere parkeervergunningen aangevraagd?
- ja
 - nee
 - weet niet/ geen antwoord
12. Heeft uw bedrijf/instelling na 1 januari 2005 op een andere wijze contact gehad met de gemeente?
- ja
 - nee _ **naar vraag 14**
 - weet niet/ geen antwoord _ **naar vraag 14**
13. Wat was de aanleiding voor dit contact?
.....

II Regelgeving

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

(vr. 14-19)

14. 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
15. 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
16. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag nogmaals moeten herzien of opnieuw ingediend?
- nee, alles in één keer ingediend
 - aanvraag nogmaals herzien
 - aanvraag geheel opnieuw ingediend
17. Vindt u de leges die u moest betalen voor de vergunning:
- te hoog

- niet te hoog
 - weet niet/ geen antwoord
18. 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
19. 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. 20-25)

20. 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
21. 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
22. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag nogmaals moeten herzien of opnieuw ingediend?
- nee, alles in één keer ingediend
 - aanvraag nogmaals herzien
 - aanvraag geheel opnieuw ingediend
23. 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
24. 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
25. 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. 26-30)

26. 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
27. 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
28. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag moeten herzien of opnieuw ingediend?
- nee, alles in één keer ingediend
 - aanvraag herzien

- aanvraag geheel opnieuw ingediend
29. 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
30. 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. 31-35)

31. 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
32. 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
33. 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
34. 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
35. Kunt u uw oordeel over uw eigen tijdsinzet inzake de aangevraagde parkeervergunning uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer onredelijk, 10=zeer redelijk)
 ... rapportcijfer

III Bedrijvenloket

36. Maakt u gebruik van of heeft u ooit gebruik gemaakt van het (elektronisch) bedrijvenloket van uw gemeente?
 ja
 nee
 is er niet
37. Zijn digitale transacties mogelijk met het elektronische bedrijvenloket van uw gemeente?
 ja
 nee
38. Kunt u een rapportcijfer geven voor het (elektronische) bedrijvenloket? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
 ... rapportcijfer

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 9, 10 EN 11 = '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 ...

42. Maakt u gebruik van of heeft u ooit gebruik gemaakt van het meldpunt strijdige regelgeving/regeldruk van de gemeente?
 ja
 nee _ **naar vraag 44**
 is er niet _ **naar vraag 44**
43. Wat zijn uw ervaringen met het meldpunt strijdige regelgeving/regeldruk?
 zeer goed
 goed
 niet goed/ niet slecht
 slecht
 zeer slecht
 weet niet/ geen antwoord
44. Wat was de oorzaak van deze slechte ervaring?
 geen deskundig personeel
 te lange wachttijd
 geen actie op mijn klacht
 nooit meer teruggebeld
 Anders, namelijk
45. Ervaart u onduidelijkheden/strijdige regels binnen uw gemeente en zo ja, welke?
 Ja, te weten
46. Kunt u een rapportcijfer geven voor de mate waarin het vereenvoudigen van verkrijgen van vergunningen wordt gerealiseerd? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
 ... rapportcijfer

V Bereikbaarheid, ruimte en veiligheid

47. Kunt u een rapportcijfer geven voor de parkeermogelijkheden in de directe nabijheid van uw bedrijfspand? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
 ... rapportcijfer
48. Kunt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid van uw bedrijfspand per auto? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
 ... rapportcijfer
49. Kunt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid van uw bedrijfspand met het openbaar vervoer? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
 ... rapportcijfer
50. 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 ...
 c. Staat van de openbare ruimte (weg, groenvoorziening, trottoir) ...
 d. veiligheid ...
51. Hebt u op dit moment voldoende ruimte voor uw bedrijf?
 Ja
 Nee
52. Wat is uw oordeel (rapportcijfer) over de beschikbaarheid van geschikte bedrijfslocaties binnen uw gemeente?
 ... rapportcijfer

53. Voelt u zich onveilig in uw eigen bedrijf of bedrijfsomgeving?
 Vaak
 Soms
 Zelden
 Weet niet/wil niet zeggen
54. Is uw bedrijf de afgelopen 2 jaar (sinds 2005) slachtoffer geweest van criminaliteit?
 Ja, één keer
 Ja, twee keer
 Ja, drie keer
 Ja, meer dan drie keer
 Nee
55. Om welke vorm van criminaliteit ging het daarbij?
 Diefstal
 Geweld
 Vernielingen
 Inbraak
 Overig
56. Bent u bereid aangifte te doen indien er sprake is van criminaliteit tegen uw onderneming?
 Ja, altijd ***naar vraag 57***
 Ja, soms
 Nee
 Weet niet / geen antwoord_ ***naar vraag 57***
57. 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.....
58. Kunt u uw oordeel over de gemeentelijke aanpak Veilig Ondernemen uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
 ... rapportcijfer

VI Startersbeleid

59. Is er voldoende bedrijfsruimte voor startende ondernemingen?
 Ja
 nee
60. Kent u specifieke gemeentelijke regelingen voor starters/ondernemers?
 Ja, te weten
- Nee

VII Wijkeconomie

61. Betekent een eventuele verruiming van de regelgeving rondom 'werken aan huis' dat u zou overwegen om uw bedrijf naar een 'woonwerkwoning' te verplaatsen?
 Ja
 Nee
 Misschien/weet niet
 Heb ik al
62. Bent u van plan om binnen een half jaar te gaan verhuizen?
 Ja, naar bedrijventerrein
 Ja, naar woonwijk
 Ja, naar centrum
 Ja, naar elders
 Nee

- << Indien vraag 6 = nee, dan vraag 59 >>
63. U bent recent verhuisd. Ik ga enkele factoren noemen. Kunt u per factor aangeven of deze factor in uw afweging een vertrekmotief of een vestigingsmotief is geweest?
- O Bereikbaarheid per auto vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang
O Bereikbaarheid per OV vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang
O Parkeren vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang
- O Kwaliteit openbare ruimte vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang
O Voldoende ruimte vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang
O Veiligheid vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang
O Anders, ... vertrekmotief / vestigingsmotief / niet van belang

VIII Lokale beleidsinitiatieven

64. 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?

	<i>Rapportcijfer</i>	<i>niet mee bekend</i>
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"/>

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

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

IX Economisch klimaat en afsluiting

67. Kunt u een algemeen rapportcijfer geven voor het ondernemingsklimaat in uw gemeente? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
... rapportcijfer
68. Welke *twee* onderwerpen wegen voor u het zwaarst bij het bepalen van dit rapportcijfer?
<< twee antwoorden mogelijk >>
- O Bestuurlijke organisatie economisch beleid
O Dienstverlening en vergunningverlening
O Communicatie door de gemeente
O Ruimtelijk beleid
O Verkeersbeleid en parkeren

- Bedrijvenacquisitiebeleid
- Startersbeleid
- Arbeidsmarktbeleid
- Veiligheid
- Aanbod publieke diensten (zorg, welzijn, onderwijs etc.)
- Anders nl.

69. Is volgens u de aandacht van uw gemeente voor het ondernemingsklimaat gedurende de afgelopen twee jaar:

- toegenomen
- niet veranderd
- afgenomen
- weet niet/geen antwoord

70. 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?
.....
.....

Hartelijk dank voor uw deelname aan deze enquête en nog een prettige dag.

Bijlage 2 Enquête gemeenten

Vragenlijst gemeenten

ECORYS, mei 2007

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. Gemeentelijke dienstverlening

1. Heeft uw gemeente één (fysiek) centraal aanspreekpunt voor bedrijven (bedrijvenloket)?
 - Ja
 - Nee **GA NAAR VRAAG A5**
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 A9**
7. Kunt u zeggen hoeveel klachten van bedrijven en instellingen zijn geregistreerd in 2006?
..... 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
10. Heeft de gemeente een meldpunt strijdige regelgeving/regeldruk?
 - Ja
 - Nee
11. Kunt u aangeven welke meldingen het meest voorkomen?
.....
.....
.....
12. Welke acties zijn ondernomen naar aanleiding van meldingen?
.....
.....
.....

B. Vergunningverlening

- 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 volgtijdg 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
- 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 2006 en hoeveel van deze vergunningen daadwerkelijk zijn verleend in 2006?

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 2006 is aangevraagd én ook daadwerkelijk in 2006 is afgehandeld *			
b. Percentage van het aantal aanvragen, zoals bedoeld onder a., dat is gehonoreerd .			
c. Duur afhandeling van indienen aanvraag tot aan de beslissing (gemiddeld) weken weken dagen

* Vergunningen die zijn aangevraagd in 2005 en afgehandeld in 2006 én vergunningen die zijn aangevraagd in 2006 en afgehandeld in 2007 hierbij **niet** meetellen.

- Kunt u aangeven welke acties de gemeente ondernomen heeft om tot vereenvoudiging van vergunningaanvragen te komen?
.....
.....
.....

C. 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
- Geïstitutioniseerd 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,

.....

D. Startersbeleid

1. Zijn er in uw gemeente één of meerdere bedrijfsverzamelgebouwen? (zowel in gemeentelijk als in particulier beheer)

- Ja
- Nee **GA NAAR VRAAG D3**

2. Hoeveel bedrijfsverzamelgebouwen zijn er in uw gemeente?

-in gemeentelijk beheer
-in particulier beheer
- Geen bedrijfsverzamelgebouwen

3. Beschikt de gemeente over specifieke gemeentelijke regelgeving, fondsen, etc. voor starters?

- Nee
- Ja, namelijk
-
-
-

4. Heeft de gemeente actie ondernomen om het starten van een onderneming eenvoudiger te maken?

- Nee
- Ja, d.m.v.
-
-
-

5. Monitort de gemeente de ervaringen deze vereenvoudigingslag?

.....
.....
.....
.....
.....

E. Acquisitie

1. Op welke wijze(n) benadert uw gemeente potentieel nieuw vestigende **binnenlandse** 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,
-

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,

F. Ruimtelijk Beleid

1. Kunt u in onderstaande tabel aangeven hoeveel hectare grond uw gemeente beschikbaar heeft voor bedrijventerreinen (bij voorkeur **peildatum 1 januari 2007**)?
- o Indien u geen gegevens beschikbaar heeft over 1 januari 2007: van welke datum heeft u dan gegevens ingevuld

A. De totale oppervlakte van bedrijventerreinen (in ha)	
Bruto oppervlakte	Netto oppervlakte
B. Totaal uitgeefbare grond (in ha)	
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 ² bvo *	0 Peildatum 1 / 1 / 2007 0 Andere peildatum nl.: ...
B. Aanbod kantoorruimte in m ² bvo **	0 Peildatum 1 / 1 / 2007 0 Andere peildatum nl.: ...
C. Opname kantoorruimte huur in m ² bvo ***	0 Peildatum 2007 0 Andere peildatum nl.: ...
D. Opname kantoorruimte koop in m ² bvo ***	q Peiljaar 2007 q 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?
- o Ja samen met
 - o Nee

G. Wijkeconomie

1. Welke inspanningen levert de gemeenten om ondernemen in de wijk te stimuleren?
.....
.....
.....
2. Worden ondernemers door de gemeente gewezen op de mogelijkheden om zich in woongebieden te vestigen?
o Nee
o Ja, d.m.v.
.....
.....
3. Wat is de rol van woningcorporaties bij het totstandkomen/uitvoeren van sociaal-economische programma's bij herstructurering van woonwijken?
.....
.....
.....

H. 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.
o Geen transferia
5. Hoeveel parkeergarages zijn er in uw gemeente en wat is de capaciteit?
..... parkeergarages met een capaciteit van parkeerplaatsen.
o Geen parkeergarages

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking aan de Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

■ Colofon

Dit is een publicatie van het
Ministerie van Economische Zaken.

's-Gravenhage, januari 2008

Extra exemplaren kunt u bestellen via www.ez.nl
of door te bellen naar 0800-6463951.

■ Informatie

Directoraat-Generaal voor Ondernemen en Innovatie
Bezuidenhoutseweg 30
Postbus 20101
2500 EC 's-Gravenhage
Internet: www.ez.nl

Publicatienummer: o8Olo3