



Ministerie van Economische Zaken

Bijlagenrapport Benchmark Gemeentelijk _Ondernemingsklimaat 2010



Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2010

Bijlagenrapport eindmeting

Opdrachtgever: Ministerie van Economische Zaken

ECORYS Nederland BV

Rotterdam, juni 2010

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

ECORYS Regio, Strategie & Ondernemerschap

T 010 453 87 99

F 010 453 86 50

Inhoudsopgave

1 Inleiding	7
2 Statistische verantwoording	9
3 Rapportcijfers ondernemingsklimaat in vogelvlucht	13
4 Rapportcijfers ondernemerschap	15
5 Rapportcijfers economisch beleid	17
6 Beleid omtrent economische crisis	36
Bijlage 1 Enquête ondernemers	36
Bijlage 2 Enquête gemeenten	36

1 Inleiding

Dit bijlagenrapport 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 en
- de voor de eindmeting 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 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 Zwolle opgenomen.

Tabel 2.1 Populatie en steekproef in Zwolle

Branche	Populatie- omvang	Percentage	Steekproef- omvang netto	Percentage	Weegfactor
Landbouw	56	1%	11	7%	5,1
Industrie	241	6%	7	4%	34,4
Handel, bouw en vervoer	652	15%	27	17%	24,1
Horeca en detailhandel	991	23%	41	25%	24,2
(Zakelijke) dienstverlening	2.112	49%	59	36%	35,8
Overige	233	5%	18	11%	12,9
Totaal	4.285	100%	163	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 handel, bouw en industrie en horeca en detailhandel is in de steekproef oververtegenwoordigd, terwijl industrie 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 eindmeting³. 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.

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 eindmeting is gemaakt met behulp van de analysetechniek SPSS Compare Means, Independent-Samples T Test.

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

Legenda:

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

⁴ Ontwikkeling ten opzichte van de nulmeting

Tabel 3.2 Algemeen oordeel ondernemers

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

4 Rapportcijfers ondernemerschap

Tabel 4.1 Rapportcijfer startersbeleid

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

Tabel 4.2 Rapportcijfer arbeidsmarktbeleid

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

5 Rapportcijfers economisch beleid

Tabel 5.1 Rapportcijfer acquisitie- en promotiebeleid

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

Tabel 5.2

Rapportcijfer duidelijkheid gemeentelijke organisatie

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

Tabel 5.3

Rapportcijfer aandacht voor verbetering ondernemingsklimaat

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

Tabel 5.4 Rapportcijfer kennisniveau ambtenaren

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

Tabel 5.5

Rapportcijfer inlevingsvermogen gemeentebestuurders

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

Tabel 5.6 Rapportcijfer regionale samenwerking

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

Tabel 5.7 Rapportcijfer kwaliteit dienstverlening

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

Tabel 5.8 Rapportcijfer nakomen afspraken

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

Tabel 5.9 Rapportcijfer snelheid beantwoording verzoeken

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

Tabel 5.10

Rapportcijfer mogelijkheid om klachten te uiten

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

Tabel 5.11

Rapportcijfer professionaliteit bij handhaving en toezicht

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

Tabel 5.12

Rapportcijfer vindbaarheid juiste loket/persoon

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

Tabel 5.13

Rapportcijfer (elektronisch) bedrijvenloket

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

Tabel 5.14 Rapportcijfer telefonische bereikbaarheid

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

Tabel 5.15 Rapportcijfer openingstijden loket

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

Tabel 5.16

Rapportcijfer informatie gemeentelijk beleid/regelgeving

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

Tabel 5.17

Rapportcijfer duidelijkheid gemeentelijk beleid

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

Tabel 5.18

Rapportcijfer contactmogelijkheden ambtenaren

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

Tabel 5.19

Rapportcijfer contactmogelijkheden bestuurders

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

Tabel 5.20

Rapportcijfer mate waarin vereenvoudiging van verkrijgen vergunningen wordt gerealiseerd

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

Tabel 5.21

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

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

Tabel 5.22 Rapportcijfer beschikbare ruimte

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

Tabel 5.23

Rapportcijfer ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties

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

Tabel 5.24

Rapportcijfer ontsluiting van het bedrijfspand

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

Tabel 5.25

Rapportcijfer staat van openbare ruimte

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

Tabel 5.26

Rapportcijfer bewegwijzing in directe omgeving van de bedrijfslocatie

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

Tabel 5.27 Rapportcijfer bereikbaarheid per auto

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

Tabel 5.28

Rapportcijfer bereikbaarheid per openbaar vervoer

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

Tabel 5.29

Rapportcijfer parkeermogelijkheden nabij bedrijfspand

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

Tabel 5.30

Rapportcijfer veiligheid

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

Tabel 5.31

Rapportcijfer gemeentelijk aanpak Veilig Ondernemen

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

6 Beleid omtrent economische crisis

Tabel 6.1 Rapportcijfers beleid omtrent economische crisis

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

Tabel 6.2

Rapportcijfer toegankelijkheid gemeentelijke aanbesteding voor MKB-ers

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

Bijlage 1 Enquête ondernemers

I Algemeen

0. Klopt het dat uw vestiging gevestigd is in (genereer gemeente uit adressenbestand)
 - ☐ ja
 - ☐ nee

1. Tot welke sector behoort uw bedrijf? (*enq: spontaan laten noemen*)
 - ☐ land- en tuinbouw, visserij
 - ☐ industrie en nutsbedrijven
 - ☐ 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
 - ☐ overig, namelijk.....

2. Is uw bedrijf/ instelling gevestigd: (*enq: opnoemen*)
 - ☐ op een centrumlocatie
 - ☐ op een bedrijventerreinlocatie
 - ☐ aan huis
 - ☐ in een bedrijfspand
 - ☐ aan de rand van het centrum
 - ☐ op een B-locatie
 - ☐ in een dorp
 - ☐ in het buitengebied
 - ☐ ambulant (bijv. marktlieden)
 - ☐ elders, namelijk.....
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

3. Is uw bedrijf een internationaal of een nationaal bedrijf: (*enq: opnoemen*)
 - ☐ volledig nationaal bedrijf (alleen in gevestigd 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?
 -
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

5. Was uw bedrijf/ instelling reeds voor 1 januari 2008 gevestigd op de huidige locatie?
 - ☐ ja **_naar vraag 8**
 - ☐ nee **_naar vraag 7a**
 - ☐ weet niet **_naar vraag 6**
 - ☐ geen antwoord **_naar vraag 8**

6. Is uw bedrijf/ instelling na 1 januari 2008 gestart op de huidige locatie?
☐ ja **_ naar vraag 8**
☐ nee **_ naar vraag 7a**
☐ weet niet **_ naar vraag 8**
☐ geen antwoord **_ naar vraag 8**
7. U bent dus na 1 januari 2008 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. Kunt u aangeven op wat voor locatie u voorheen gevestigd was?
☐ op een bedrijventerrein
☐ in een woonwijk
☐ in het centrum
☐ in buitengebied
☐ elders, nl.
8. Hoeveel arbeidsplaatsen (in hele banen) heeft uw vestiging op dit moment, inclusief uzelf?
☐ Minder dan 50
☐ Tussen de 50-100
☐ Tussen de 100-150
☐ Meer dan 150
☐ weet niet
☐ geen antwoord
9. Heeft uw bedrijf/ instelling in 2008 of 2009 één van de volgende **vergunningen** aangevraagd?
☐ bouwvergunning
☐ milieuvergunning
☐ parkeervergunning
☐ uitstalvergunning
☐ reclamevergunning
☐ ventvergunning
☐ terrasvergunning
☐ verspreiden reclamemateriaal vergunning
☐ horeca-exploitatievergunning
☐ anders namelijk.....
☐ nee
☐ weet niet
☐ geen antwoord
Indien wel een vergunning is aangevraagd _ naar vraag 12
10. Heeft uw bedrijf/instelling in 2008 of 2009 op een andere wijze contact gehad met de gemeente?
☐ ja **_ naar vraag 11**
☐ nee **_ naar vraag 30**
☐ weet niet **_ naar vraag 30**
☐ geen antwoord **_ naar vraag 30**
11. Wat was de aanleiding voor dit contact?

☐ weet niet
☐ geen antwoord
Ga naar vraag 30

II REGELGEVING

Afstemming vergunningen

Ik ga nu een vraag stellen over devergunning

Enq: LET OP: Kies een vergunning die de ondernemer in 2008 of 2009 heeft aangevraagd. Geef hierbij de voorkeur aan de bouw-, milieu- of parkeervergunning indien hij/zij deze heeft aangevraagd.

Vestiging met vergunning

12. Kunt u zeggen hoeveel weken het afhandelen van de vergunning in totaal heeft geduurd, vanaf het moment van indiening van aanvragen tot het besluit over de aanvraag?
- ☐ ... weken
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
13. Kunt u met een rapportcijfer van 1 tot en met 10, waarbij 1=zeer slecht en 10=zeer goed, aangeven hoe tevreden u bent over de tijdsduur van indiening van de aanvragen tot het besluit over de aanvragen?
- ☐ ... rapportcijfer
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
14. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag nogmaals moeten herzien of opnieuw ingediend en wat was de reden?
- ☐ nee, alles in één keer ingediend
 - ☐ aanvraag nogmaals herzien
 - ☐ aanvraag geheel opnieuw ingediend
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
- Tekst; reden: ...
15. Vindt u de leges die u moest betalen voor de vergunningen:
- ☐ te hoog
 - ☐ niet te hoog
 - ☐ ik hoefde geen leges te betalen
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
16. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van deze vergunning?
- ☐ ... uur
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
17. Kunt u op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1=zeer lang tot en met 10=zeer kort aangeven wat voor cijfer u geeft voor deze tijdsinzet?
- ☐ ... rapportcijfer
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

Indien meerdere vergunningen bij vraag 9, ga naar vraag 18, anders naar vraag 30.

Afstemming vergunningen

Ik ga nu een vraag stellen over devergunning

Enq: LET OP: Kies een vergunning die de ondernemer in 2008 of 2009 heeft aangevraagd, behalve de vergunning waarnaar hierboven gevraagd is. Geef hierbij de voorkeur aan de bouw-, milieu- of parkeervergunning indien hij/zij deze heeft aangevraagd.

Vestiging met vergunning

18. Kunt u zeggen hoeveel weken het afhandelen van de vergunning in totaal heeft geduurd, vanaf het moment van indiening van aanvragen tot het besluit over de aanvraag?
- ☐ ... weken
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
19. Kunt u met een rapportcijfer van 1 tot en met 10, waarbij 1=zeer lang en 10=zeer kort, aangeven hoe tevreden u bent over de tijdsduur van indiening van de aanvragen tot het besluit over de aanvragen?
- ☐ ... rapportcijfer
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
20. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag nogmaals moeten herzien of opnieuw ingediend en wat was de reden?
- ☐ nee, alles in één keer ingediend
 - ☐ aanvraag nogmaals herzien
 - ☐ aanvraag geheel opnieuw ingediend
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
21. Vindt u de leges die u moest betalen voor de vergunningen:
- ☐ te hoog
 - ☐ niet te hoog
 - ☐ ik hoefde geen leges te betalen
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
22. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van deze vergunning?
- ☐ ... uur
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
23. Kunt u op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1=zeer lang tot en met 10=zeer kort aangeven wat voor cijfer u geeft voor deze tijdsinzet?
- ☐ ... rapportcijfer
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

Indien meerdere vergunningen bij vraag 9, ga naar vraag 24, anders naar vraag 30.

Afstemming vergunningen

Ik ga nu een vraag stellen over devergunning

Enq: LET OP: Kies een vergunning die de ondernemer in 2008 of 2009 heeft aangevraagd, behalve de vergunning waarnaar hierboven gevraagd is. Geef hierbij de voorkeur aan de bouw-, milieu- of parkeervergunning indien hij/zij deze heeft aangevraagd.

Vestiging met vergunning

24. Kunt u zeggen hoeveel weken het afhandelen van de vergunning in totaal heeft geduurd, vanaf het moment van indiening van aanvragen tot het besluit over de aanvraag?
- ☐ ... weken
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
25. Kunt u met een rapportcijfer van 1 tot en met 10, waarbij 1=zeer lang en 10=zeer kort, aangeven hoe tevreden u bent over de tijdsduur van indiening van de aanvragen tot het besluit over de aanvragen?
- ☐ ... rapportcijfer
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

26. Heeft u uw oorspronkelijke aanvraag nogmaals moeten herzien of opnieuw ingediend en wat was de reden?
- ☐ nee, alles in één keer ingediend
 - ☐ aanvraag nogmaals herzien
 - ☐ aanvraag geheel opnieuw ingediend
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
27. Vindt u de leges die u moest betalen voor de vergunningen:
- ☐ te hoog
 - ☐ niet te hoog
 - ☐ ik hoefde geen leges te betalen
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
28. Kunt u inschatten hoeveel uren uw bedrijf bezig is met werkzaamheden voor het verkrijgen van deze vergunning?
- ☐ ... uur
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
29. Kunt u op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1=zeer lang tot en met 10=zeer kort aangeven wat voor cijfer u geeft voor deze tijdsinzet?
- ☐ ... rapportcijfer
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

Alle vestigingen

30. Maakt u of heeft u ooit gebruik gemaakt van het elektronische bedrijvenloket/ondernemersloket/ondernemersplein (=synoniem) van uw gemeente?
- ☐ ja ***_ga naar vraag 31***
 - ☐ nee
 - ☐ is er niet
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
- Anders ga naar vraag 33***

Vestigingen met gebruik elektronisch bedrijvenloket

31. Zijn digitale transacties mogelijk met het elektronische bedrijvenloket bij uw gemeente?
- ☐ ja
 - ☐ nee
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord
32. Kunt u een rapportcijfer geven voor het elektronische bedrijvenloket? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
- ☐ ... rapportcijfer
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

IV Kwaliteit van dienstverlening

33. 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
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

Indien antwoord bij vraag 9 wel vergunning aangevraagd ga naar vraag 34.a, anders ga naar vraag 34.c

34. 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)

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/ondernemersloket/ondernemersplein ...
- e. telefonische bereikbaarheid juiste personen ...

Betrouwbaarheid

- 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 zoals burgemeester en wethouder in contact te komen ...

Kennis en vaardigheden

- m. Kennisniveau ambtenaren ...
- n. Inlevingsvermogen van bestuurders zoals burgemeester en wethouder in problematiek bedrijven/ instellingen ...
- o. Professionaliteit bij handhaving en toezicht door de gemeente (bijv. bij inspecties) ...

Snelheid en geloofwaardigheid

- p. Snelheid waarmee vragen/ verzoeken worden beantwoord ...
- q. 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.

35. 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, ga naar V35e, anders naar V26

- e. Voedselveiligheid ...
- f. Niet van toepassing
- g. Weet niet
- h. Geen antwoord

36. Maakt u gebruik van of heeft u ooit gebruik gemaakt van het meldpunt strijdige regelgeving/regeldruk van de gemeente?
☐ ja ***_ga naar vraag 37***
☐ nee
☐ is er niet
☐ weet niet
☐ geen antwoord
Anders dan ja: ga naar vraag 39
37. Wat zijn uw ervaringen met het meldpunt strijdige regelgeving/regeldruk?
☐ zeer slecht
☐ slecht
☐ niet goed/ niet slecht
☐ goed
☐ zeer goed
☐ weet niet
☐ geen antwoord
Indien zeer slecht of slecht _ga naar vraag 38. Anders _ga naar vraag 39
38. Wat was de oorzaak van deze slechte ervaring?
☐ geen deskundig personeel
☐ te lange wachttijd
☐ geen actie op mijn klacht
☐ nooit meer teruggebeld
☐ Anders, namelijk
☐ weet niet
☐ geen antwoord
39. Ervaart u onduidelijkheden/strijdige regels binnen uw gemeente en zo ja, welke?
☐ Ja, te weten
☐ Nee
☐ weet niet
☐ geen antwoord
40. Kunt u een rapportcijfer geven voor de mate waarin het vereenvoudigen van verkrijgen van vergunningen wordt gerealiseerd? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
 ... rapportcijfer
☐ weet niet
☐ geen antwoord

V Bereikbaarheid, ruimte en veiligheid

41. Kunt u een rapportcijfer geven voor de parkeermogelijkheden in de directe nabijheid van uw bedrijfspand? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
 ... rapportcijfer
☐ weet niet
☐ geen antwoord
42. Kunt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid van uw bedrijfspand per auto? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
 ... rapportcijfer
☐ weet niet
☐ geen antwoord
43. Kunt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid van uw bedrijfspand met het openbaar vervoer? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
 ... rapportcijfer
☐ weet niet
☐ geen antwoord

44. 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) ...
 - c. veiligheid ...
- ☐ weet niet
☐ geen antwoord
45. Heeft u op dit moment voldoende ruimte voor uw bedrijf?
☐ Ja
☐ Nee
46. Wat is uw oordeel (rapportcijfer) over de beschikbaarheid van geschikte bedrijfslocaties binnen uw gemeente?
... rapportcijfer
☐ weet niet
☐ geen antwoord
47. Voelt u zich onveilig in uw eigen bedrijf of bedrijfsomgeving?
☐ Vaak
☐ Soms
☐ Zelden
☐ Nooit
☐ weet niet
☐ geen antwoord
48. Is uw bedrijf de afgelopen 2 jaar (sinds 2008) slachtoffer geweest van criminaliteit?
☐ Ja, één keer
☐ Ja, twee keer
☐ Ja, drie keer
☐ Ja, meer dan drie keer
☐ Nee
☐ weet niet
☐ geen antwoord
Indien Ja _ga naar vraag 49, anders _ga naar vraag 50
49. Om welke vorm van criminaliteit ging het daarbij?
☐ Diefstal
☐ Geweld
☐ Vernielingen
☐ Inbraak
☐ Overig
☐ weet niet
☐ geen antwoord
50. Doet u aangifte indien er sprake is van criminaliteit tegen uw onderneming?
☐ Ja, altijd _ **naar vraag 52**
☐ Ja, soms
☐ Nee
☐ weet niet
☐ geen antwoord
51. 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.....
☐ weet niet
☐ geen antwoord

52. Kunt u uw oordeel over de gemeentelijke aanpak Veilig Ondernemen uitdrukken in een rapportcijfer? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)
... rapportcijfer
☐ weet niet
☐ geen antwoord

V Startersbeleid

53. Is er voldoende bedrijfsruimte voor startende ondernemingen binnen uw gemeente?
☐ Ja
☐ nee
☐ weet niet
☐ geen antwoord
54. Kent u specifieke gemeentelijke regelingen voor starters/ondernemers en zo ja, welke?
☐ Ja, te weten
☐ Nee

VI Wijk economie

55. 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
☐ Heb ik al
☐ weet niet
☐ geen antwoord
56. 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
☐ weet niet
☐ geen antwoord

Indien vraag 5 en/of vraag 6 nee ***_ga naar vraag 57, anders _ga naar vraag 58***

Vestigingen die sinds januari 2008 verhuisd zijn

- 57A. U bent 'recent' verhuisd. Ik ga enkele factoren noemen. Kunt u per factor aangeven of dit een vertrekmotief was vanuit uw oude locatie?

- | | ja | nee | weet niet | zegt niet |
|-----------------------------|----|-----|-----------|-----------|
| • Bereikbaarheid per auto | | | | |
| • Bereikbaarheid per OV | | | | |
| • Parkeren | | | | |
| • Kwaliteit openbare ruimte | | | | |
| • Voldoende ruimte | | | | |
| • Veiligheid | | | | |

- 57A.1 Zijn er nog andere factoren die aanleiding gaven om te vertrekken?
☐ Ja, namelijk...
☐ Nee
☐ weet niet
☐ geen antwoord

57B. Nu ga ik dezelfde factoren noemen en wil ik graag weten of deze factor een vestigingsmotief was?

ja nee weet niet zegt niet

- Bereikbaarheid per auto
- Bereikbaarheid per OV
- Parkeren
- Kwaliteit openbare ruimte
- Voldoende ruimte
- Veiligheid

57B.1 Zijn er nog andere factoren van belang geweest?

- ☐ Ja, namelijk...
- ☐ Nee
- ☐ weet niet
- ☐ geen antwoord

VI Lokale beleidsinitiatieven

58. 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	...	☐
b. Beleid voor ontwikkeling en herstructurering bedrijfslocaties	...	☐
c. Startersbeleid	...	☐
d. Toeristisch beleid	...	☐
e. Arbeidsmarktbeleid	...	☐
f. Samenwerking met andere gemeenten	...	☐
g. Beleid omtrent de economische crisis	...	☐
h. In hoeverre zijn gemeentelijke aanbestedingen toegankelijk voor MKB-ers...	...	☐

59. Ervaart u problemen bij het invullen van bepaalde functies binnen uw organisatie?

- ☐ Ja _ **naar vraag 60a**
- ☐ Nee _ **naar vraag 61**
- ☐ weet niet/ geen antwoord _ **naar vraag 61**

60A. Op welk niveau ervaart u dat het aanbod (kwantitatief en/of kwalitatief) onvoldoende is?

ja nee weet niet zegt niet

- a. Laag functieniveau (werkniveau op vbo-niveau of lager)
- b. Midden functieniveau (werkniveau op mbo-niveau)
- c. Hoog functieniveau (werkniveau op hbo-niveau of hoger)

Indien a=ja _ga naar vraag 60b, Indien b=ja _ga naar vraag 60c, Indien c=ja _ga naar vraag 60d, anders _ga naar vraag 61

Vestigingen met onvoldoende aanbod op laag functieniveau

- 60B. Kunt u van de functies op laag functieniveau aangeven op welk(e) functiegebied(en) deze betrekking hebben?
- ☐ Uitvoerend of technisch
 - ☐ Financieel of administratief
 - ☐ Verkoop
 - ☐ IT/ automatisering
 - ☐ Leidinggeven/ management
 - ☐ Overige, nl.....
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

Indien vraag 60a b=ja _ga naar vraag 60c, Indien vraag 60a c=ja _ga naar vraag 60d, anders _ga naar vraag 61

Vestigingen met onvoldoende aanbod op midden functieniveau

- 60C. Kunt u van de functies op midden functieniveau aangeven op welk(e) functiegebied(en) deze betrekking hebben?
- ☐ Uitvoerend of technisch
 - ☐ Financieel of administratief
 - ☐ Verkoop
 - ☐ IT/ automatisering
 - ☐ Leidinggeven/ management
 - ☐ Overige, nl.....
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

Indien vraag 61a c=ja _ga naar vraag 60d, anders _ga naar vraag 61

Vestigingen met onvoldoende aanbod op hoog functieniveau

- 60D. Kunt u van de functies op hoog functieniveau aangeven op welk(e) functiegebied(en) deze betrekking hebben?
- ☐ Uitvoerend of technisch
 - ☐ Financieel of administratief
 - ☐ Verkoop
 - ☐ IT/ automatisering
 - ☐ Leidinggeven/ management
 - ☐ Overige, nl.....
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

VII Economisch klimaat en afsluiting

61. Kunt u een algemeen rapportcijfer geven voor het ondernemingsklimaat in uw gemeente? (1=zeer slecht, 10=zeer goed)
- ... rapportcijfer
 - ☐ weet niet
 - ☐ geen antwoord

62. 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
☐ Ruimtelijk beleid
☐ Verkeersbeleid en parkeren
☐ Bedrijvenacquisitiebeleid
☐ Startersbeleid
☐ Arbeidsmarktbeleid
☐ Veiligheid
☐ Aanbod publieke diensten (zorg, welzijn, onderwijs etc.)
☐ Beleid betreffende de economische crisis
☐ Anders nl.
☐ weet niet
☐ geen antwoord
63. Is volgens u de aandacht van uw gemeente voor het ondernemingsklimaat gedurende de afgelopen twee jaar:
☐ toegenomen
☐ niet veranderd
☐ afgenomen
☐ weet niet
☐ geen antwoord
64. 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?
☐ nee
☐ Ja, te weten

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

Bijlage 2 Enquête gemeenten

Vragenlijst gemeenten

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 2009 en 2008
..... klachten van bedrijven/instellingen in 2008
..... klachten van bedrijven/instellingen in 2009
☐ 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

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 voltijdig 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 2009 en hoeveel van deze vergunningen daadwerkelijk zijn verleend in 2009?

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

	Bouwvergunning	Milieuvergunning	Parkeervergunning
Aantal vergunningen dat in 2009 is aangevraagd én ook daadwerkelijk in 2009 is afgehandeld*			
Percentage van het aantal aanvragen, zoals bedoeld onder a., dat is gehonoreerd.			
Duur afhandeling van indienen aanvraag tot aan de beslissing (gemiddeld)	 weken	 weken	 dagen

* Vergunningen die zijn aangevraagd in 2008 en afgehandeld in 2009 én vergunningen die zijn aangevraagd in 2009 en afgehandeld in 2010 hierbij niet meetellen.

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

4. Kunt u aangeven of onderstaande vergunningen zijn afgeschaft/niet aanwezig zijn:
- ☐ Vergunning voor voorwerpen op of aan de weg (steigers e.d.)
 - ☐ Uitstalvergunning
 - ☐ Reclamevergunning
 - ☐ Ventvergunning
 - ☐ Terrasvergunning
 - ☐ Verspreiden reclamemateriaal vergunning
 - ☐ Horeca-exploitatievergunning
5. Is uw gemeente al gestart met een project/beleid in het kader van het normenkader dienstverlening?
- ☐ Ja, in de voorbereidingsfase
 - ☐ Ja, in de uitvoeringsfase
 - ☐ Nee
 - ☐ Weet niet

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 mailings
 - ☐ Gerichtte mailings aan speciale groepen
 - ☐ Geïstitutionaliseerd 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. Monitoort 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
- ☐ Gerichtte 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 nieuw vestigende buitenlandse bedrijven?
- (s.v.p. in de hokjes aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)
- ☐ Publicaties in specifieke dagbladen/tijdschriften
- ☐ Algemene mailingen
- ☐ Gerichtte 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: o 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 2010)?

Indien u geen gegevens beschikbaar heeft over 1 januari 2010: 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?

Voorraad kantoorruimte in m ² bvo *	0 Peildatum 1 / 1 / 2010 0 Andere peildatum nl.: ...
Aanbod kantoorruimte in m ² bvo **	0 Peildatum 1 / 1 / 2010 0 Andere peildatum nl.: ...
Opname kantoorruimte huur in m ² bvo ***	0 Peildatum 2009 0 Andere peildatum nl.: ...
Opname kantoorruimte koop in m ² bvo ***	q Peiljaar 2009 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?
- ☐ Ja samen met
- ☐ Nee

G. Wijkeconomie

Welke inspanningen levert de gemeenten om ondernemen in de wijk te stimuleren?

.....

.....

.....

.....

Worden ondernemers door de gemeente gewezen op de mogelijkheden om zich in woongebieden te vestigen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, d.m.v.

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

I. Veiligheidsbeleid

1. Welke extra inspanningen heeft de gemeente het afgelopen jaar gepleegd om criminaliteit tegen ondernemers tegen te gaan (aankruisen wat van toepassing is):
- ☐ extra toezicht door politie in risicogebieden en op risicotijden
- ☐ het stimuleren van publiek private samenwerking met ondernemers, door bijv. Keurmerk veilig ondernemen, de inzet van straatmanagers
- ☐ het plegen van investeringen in schoon, heel, veilig (bijv. cameratoezicht in de openbare ruimte, plaatsen van betere verlichting etc.)
- ☐ het ondersteunen van de opzet van een ondernemersfonds voor ondernemers gericht op investeringen in schoon, heel, veilig (bijv. een bedrijveninvesteringszone)
- ☐ het stimuleren van preventie door ondernemers middels subsidies
- ☐ overig, nl.
- ☐ geen extra inspanningen

J. Kennis en innovatie

1. Wordt er in uw gemeente beleid gevoerd gericht op bevordering/ondersteuning van kennis en innovatie bij bedrijven?
☐ Ja
☐ Nee
2. Zo ja, waar heeft dat beleid betrekking op?
 (s.v.p. aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)
 Aanleg van breedbandnetwerken
☐ Faciliteren van broedplaatsen/wetenschapsparken
☐ Stimuleren van innovatieve jonge bedrijven
☐ Aandacht voor clusters van kennisintensieve bedrijvigheid
☐ Bijeenbrengen van partijen (bedrijven en instellingen) middels netwerken/netwerkactiviteiten
☐ Organiseren van innovatie-evenementen, themabijeenkomsten, symposia, workshops, e.d.
☐ Aansluiting van onderwijs op behoeften van bedrijfsleven
☐ Kennisoverdracht van onderwijsinstellingen naar bedrijven
☐ Overige,

K. Afsluiting

1. 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

2. Op welke economische thema's uit het Meerjarenontwikkelingsprogramma is volgens u tot nu toe de meeste vooruitgang geboekt?

3. Op welke thema's uit het Meerjarenontwikkelingsprogramma is volgens u tot nu toe de minste vooruitgang geboekt?

- [illegible]

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



Deze brochure is een uitgave van:
Ministerie van Economische Zaken
Directoraat-Generaal Ondernemen en Innovatie
Postbus 20101 | 2500 EC Den Haag
Deze publicatie is in digitale vorm beschikbaar via
www.rijksoverheid.nl/EZ

Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat 2010
Juni 2010 | Publicatie-nr. 13PD2010G288