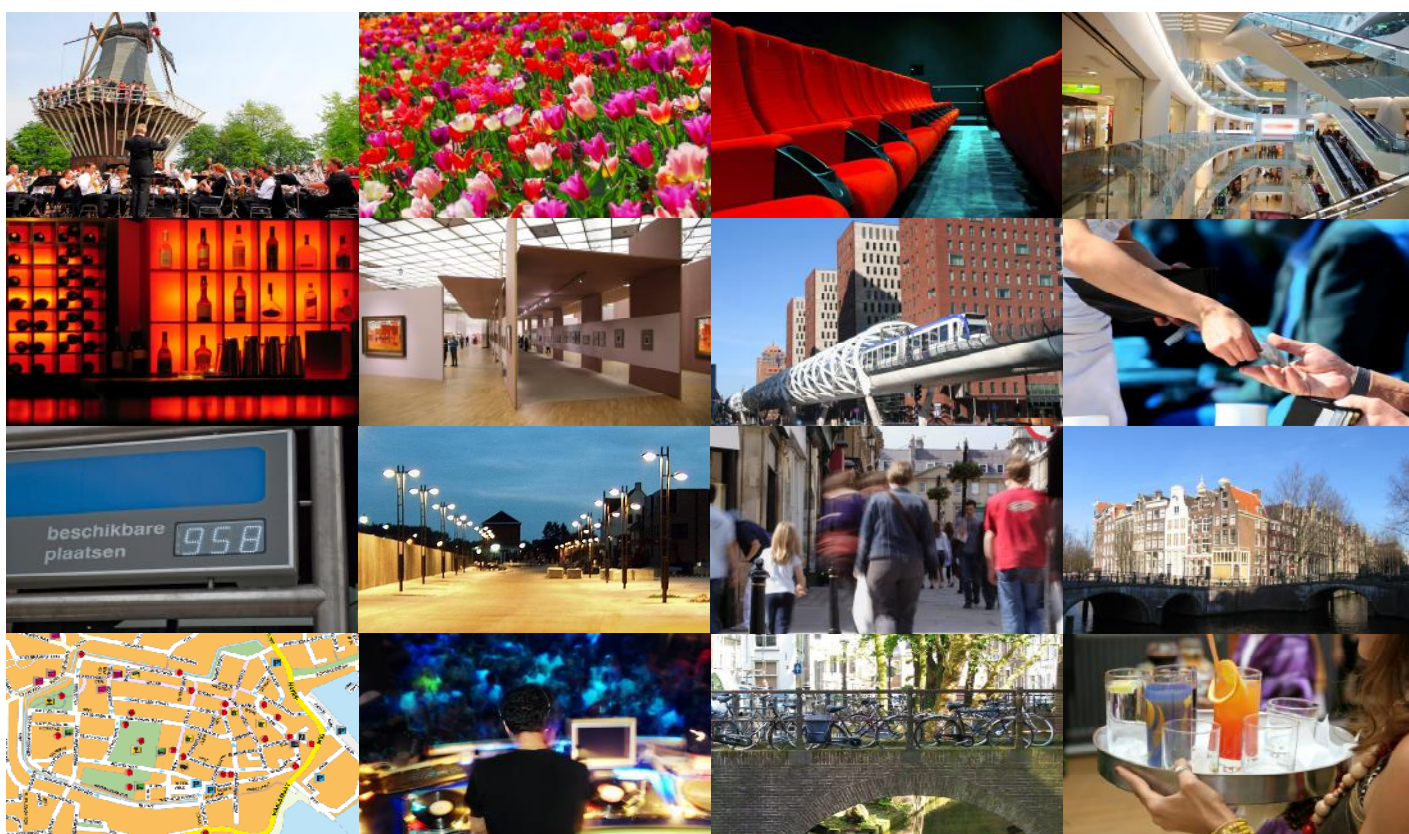


Meest Gastvrije Stad

2010



Van Spronsen & Partners
horeca - advies



Colofon



Samensteller:

Lennert Rietveld
Van Spronsen & partners horeca-advies
Herenweg 83
2362 EJ Warmond
T: 071-5418867
E: lennertrietveld@spronsen.com
W: www.spronsen.com

In samenwerking met:

VVV Nederland
Postbus 70
3956 ZS Leersum
T: 0343-439489
E: paulvanharten@vvnederland.nl
W: www.vvnederland.nl

Drukwerk:

Printshop Ouwehand
Kabelbaan 10
2352 BL Leiderdorp
T: 071-5897670

Publicatiedatum: 14 oktober 2010

© 2010, Van Spronsen & partners horeca-advies

Het onderzoek Meest Gastvrije Stad van Nederland 2010 is een initiatief van Van Spronsen & Partners horeca-advies in samenwerking met VVV Nederland.

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Verklaring aspecten



Vriendelijkheid & Veiligheid

- **Vriendelijkheid op straat:** Hoe waardeert de bezoeker de vriendelijkheid van mensen op straat?
- **Vriendelijkheid in horeca:** Hoe waardeert de bezoeker de vriendelijkheid van horecamedewerkers?
- **Vriendelijkheid in winkels:** Hoe waardeert de bezoeker de vriendelijkheid van winkelpersoneel?
- **Gevoel van veiligheid:** Hoe waardeert de bezoeker het algemeen gevoel van veiligheid tijdens het bezoek aan de stad?
- **Verlichting:** Hoe waardeert de bezoeker de verlichting in de stad in relatie tot het veiligheidsgevoel? (straten, pleinen, openbare ruimtes)

Horeca & Vrijetijd

- **Horeca concentratiegebieden:** Hoe waardeert de bezoeker het aanbod, de grootte en de uitstraling van horeca concentratiegebieden?
- **Terrasaanbod:** Hoe waardeert de bezoeker het aanbod van terrassen?
- **Diversiteit restaurantaanbod:** Hoe waardeert de bezoeker de diversiteit aan restaurants?
- **Diversiteit caféaanbod:** Hoe waardeert de bezoeker de diversiteit aan cafés?
- **Winkelgebieden:** Hoe waardeert de bezoeker het aanbod, de grootte en de uitstraling van winkelgebieden?
- **Diversiteit winkelaanbod:** Hoe waardeert de bezoeker de diversiteit aan winkels?
- **Openingstijden winkels:** Hoe waardeert de bezoeker de openingstijden van winkels?
- **Cultureel aanbod:** Hoe waardeert de bezoeker het aanbod van musea, theaters en bioscopen binnen de stad?

Stad & Architectuur

- **Straten:** Hoe waardeert de bezoeker de inrichting, de sfeer en de uitstraling van de straten?
- **Pleinen:** Hoe waardeert de bezoeker de sfeer en uitstraling van de pleinen?
- **Gebouwen:** Hoe waardeert de bezoeker het type bouw, de sfeer en de uitstraling van de gebouwen?
- **Binnenstad:** Hoe waardeert de bezoeker de (autovrije) binnenstad op het gebied van inrichting, sfeer en uitstraling?
- **Groenvoorziening:** Hoe waardeert de bezoeker de groenvoorzieningen (parken, aanwezigheid van groen) in de stad?
- **Hygiëne:** Hoe waardeert de bezoeker de hygiëne van de stad in straten en openbare ruimtes? (bijvoorbeeld properheid, stank, (zwerf)afval, prullenbakken en hondenpoep)

Bereikbaarheid & Informatie

- **Vindbaarheid in de stad:** Hoe waardeert de bezoeker de vindbaarheid in de stad door middel van de loopstromen, beschikbare plattegronden en wegwijzers?
- **Bereikbaarheid te voet:** Hoe waardeert de bezoeker de bereikbaarheid te voet van bestemmingen binnen de stad?
- **Bereikbaarheid OV naar stad:** Hoe waardeert de bezoeker de bereikbaarheid van de stad met het openbaar vervoer?
- **Bereikbaarheid OV in stad:** Hoe waardeert de bezoeker de bereikbaarheid van bestemmingen in de stad met het openbaar vervoer?
- **Informatievoorziening OV:** Hoe waardeert de bezoeker de informatievoorziening binnen het openbaar vervoer?
- **Bereikbaarheid met auto:** Hoe waardeert de bezoeker de bereikbaarheid van de stad met de auto?
- **Parkeren:** Hoe waardeert de bezoeker de parkeervoorzieningen van de stad?
- **Werkzaamheden:** Hoe waardeert de bezoeker de aanwezige werkzaamheden op het gebied van overlast en de effecten op bereikbaarheid en openstelling?

Van Spronsen & Partners horeca-advies



Van Spronsen & Partners horeca-advies is onderdeel van Van Spronsen & Partners Groep, een fullservice bureau voor horeca en leisure op het gebied van advies, administratieve dienstverlening en personeel- en salarissystemen.



Toekomstvisie en horecabeleid voor de horeca- en vrijetijdsmarkt

Voor gemeenten, steden, verenigingen en ondernemers stellen wij toekomstvisies op inzake de horeca- en vrijetijdsmarkt. Daarnaast wordt het horecabeleid uitgewerkt op het gebied van vergunningen, openingstijden, terrasbeleid, procedures en kwaliteitseisen.

Mystery Guest

Wij voeren mystery visits uit die gastvrijheid, kwaliteitsniveau en beleid objectief beoordelen.

Grip & Groei

Het zorgen voor rendementsverbetering door sturing op 'grip' op de organisatie en focus op de 'groei'- mogelijkheden.

Onderzoeken

Van Spronsen & Partners doet regelmatig onderzoek; zoals 'Meest Gastvrije Stad van Nederland', 'Terrasonderzoek' en 'Big Mac-onderzoek'.



Brancheboekjes

Van de branches binnen de horeca- en vrijetijdsmarkt (bijvoorbeeld de hotelsector en en discotheken zijn brancheprofielen via onze website gratis beschikbaar.



HORECATRENDS.COM

Leuk, creatief, inspirerend!

Op www.horecatrends.com worden dagelijks leuke, inspirerende, opvallende (inter)nationale trends & ontwikkelingen uit onze branche geplaatst. Wekelijks wordt een update aan leden verzonden.

Presentaties

De verzorging van trend- en inspiratiesessies inzake de (inter)nationale ontwikkelingen binnen 'hospitality', marketing, leisure, retail en de belevenisconomie.



Gastvrijheidstrainingen

Trainingen voor horeca, retail, zorg, banken en overige dienstverleners voor het verbeteren van de kwaliteit van het gastheerschap. Om dit te bereiken worden inspirerende sessies gegeven om de deelnemers wakker te schudden, nieuwe wegen te laten zien en hun persoonlijke kwaliteiten en vaardigheden verder te ontwikkelen.

Paneldiscussies

Bij een paneldiscussie over horeca, bedrijfsvoering en ontwikkelingen wordt de discussie conceptueel verzorgd en voorzien van aansprekend film- en fotomateriaal.



haalbaarheidsonderzoek - toekomstvisie - marketing communicatieplan - rendementsverbetering - conceptontwikkeling

Deze productkaart is eigendom van Van Spronsen & Partners horeca-advies. Zie ook www.spronsen.com

Heeft u interesse om uw stad in 2011 mee te laten doen? Neem dan contact op met Lennert Rietveld, senior-adviseur: lennertrietveld@spronsen.com of 071-5418867

Kijk voor meer informatie op www.meestgastvrijestad.nl

Van Spronsen & Partners
horeca-advies

Voorwoord



Gasten het gevoel geven dat ze welkom zijn, daar gaat het om in de gastvrijheidsbranche.

Gastvrijheid bieden is echt een vak. Een mooi vak! Het is een kunst om mensen zich welkom te laten voelen en het naar de zin te maken. Daar komt nog bij dat de gastvrijheidsbranche van groot economisch en maatschappelijk belang is. Zo was de vrijetijdseconomie in 2009 goed voor zo'n 18 miljoen vakanties door Nederlanders in Nederland met een totale waarde van 20 miljard euro. Vele honderduizenden mensen zijn in de sector werkzaam. Daarnaast ondernemen Nederlanders jaarlijks bijna een miljard (!) dagtochten, waarbij ze gemiddeld ruim 14 euro p.p. uitgeven. Tot de meest favoriete activiteiten horen uitgaan, recreatief winkelen en het bezoeken van culturele activiteiten en evenementen. En tenslotte is een aantrekkelijke binnenstad een niet onbelangrijke reden voor bedrijven en bewoners om zich te vestigen.

Het is dan ook goed om te weten wat gasten en bewoners aantrekkelijk vinden, waaraan ze plezier ontlenen en wat belangrijk is voor hun beleving van gastvrijheid. Dat lijkt voor de hand liggend, maar dat is het lang niet altijd. Goed onderzoek naar de gastvrijheidsbeleving is daarom van groot belang.

De VVV stáát voor gastheerschap in stad en regio, al 125 jaar lang. De VVV sector stimuleert het bezoek aan en de bestedingen in de stad of regio en draagt op die manier bij aan de plaatselijke en regionale economie. Samen met Van Spronsen & Partners horeca advies hebben wij in 2009 het initiatief genomen tot het onderzoek naar de meest gastvrije stad. Dit jaarlijkse consumentenonderzoek toont gefundeerd aan wat consumenten belangrijk vinden als zij een stad bezoeken en hoe zij die stad op voor hen relevante aspecten waarderen.

Op maar liefst 27 criteria in 4 verschillende categorieën hebben wij bezoekers van het centrum van de 21 grootste steden in Nederland gevraagd naar hun mening over de mate van gastvrijheid van de betreffende stad. Voor u ligt de uitgewerkte rapportage die antwoord geeft op de vraag hoe uw stad door haar bezoekers is beoordeeld.

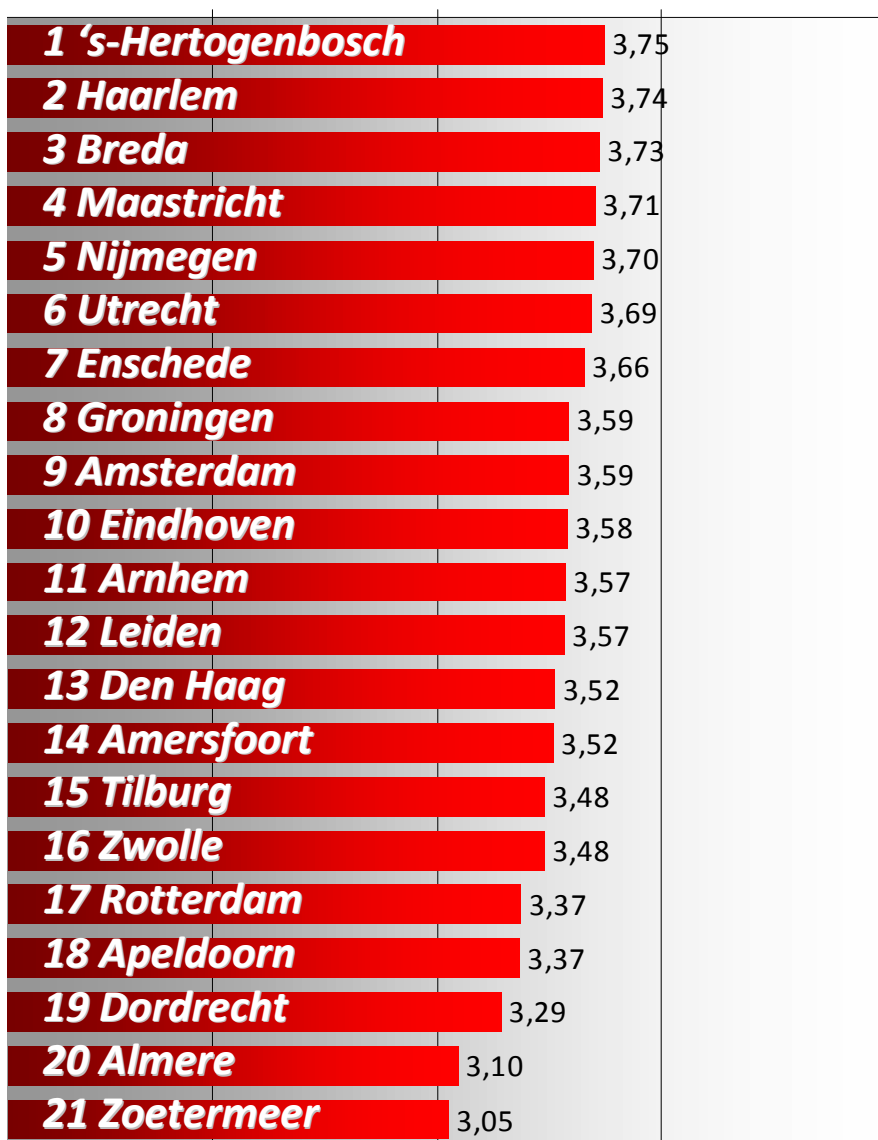
Wij vertrouwen erop dat deze informatie zal bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de vrijetijdseconomie in uw stad. En de VVV is u daarbij uiteraard graag van dienst!

Kees van Wijk
Algemeen directeur VVV Nederland



Top 21

Meest Gastvrije Stad van Nederland



De uitkomsten zijn gebaseerd op 8.000 enquêtes afgenomen in de 21 grootste steden van Nederland onder Nederlandse bezoekers van de steden. Inwoners en buitenlandse toeristen zijn buiten beschouwing gelaten.

De 4 clusters zijn opgebouwd uit 27 gastvrijheidsaspecten. Per cluster is een top 21 gemaakt en daarna zijn per stad de uitkomsten te zien. Kijk op www.meestgastvrijestad.nl voor meer informatie over het onderzoek en de veelgestelde vragen (FAQ).



Dit onderzoek is uitgevoerd door Van Spronsen & Partners horeca-advies in samenwerking met VVV Nederland. Onze doelstelling is het belang van een goede gastvrijheid voor alle betrokkenen te ondersteunen.

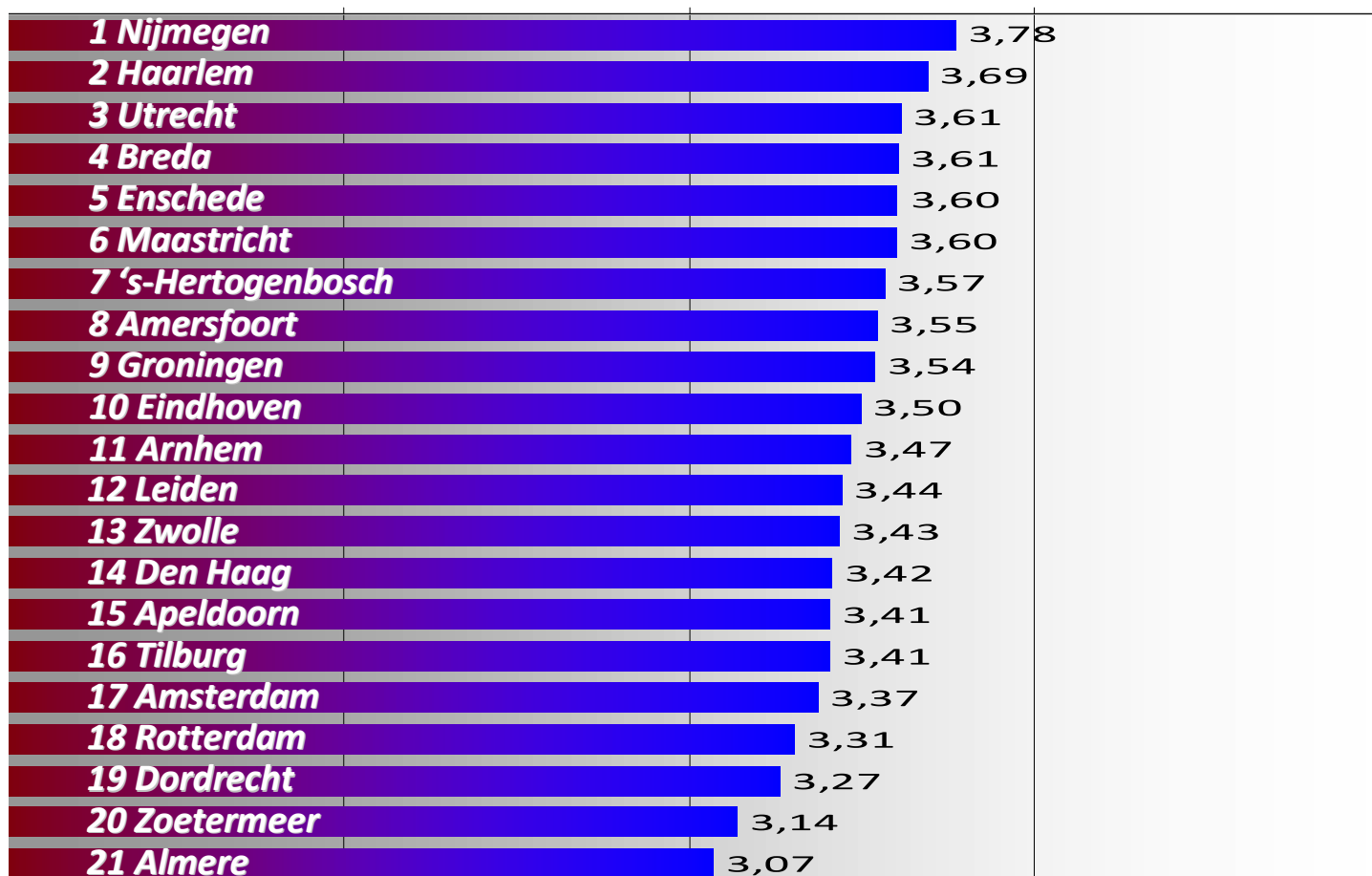


Vriendelijkheid & Veiligheid

Horeca & Vrijetijd

Stad & Architectuur

Bereikbaarheid & Informatie



1 Zeer ontevreden 2 Ontevreden 3 Neutraal 4 Tevreden 5 Zeer tevreden

TOP 3 per aspect

Vriendelijkheid op straat

1	Haarlem	3,73
2	's-Hertogenbosch	3,72
3	Breda	3,71

Verlichting

1	Nijmegen	3,67
2	Haarlem	3,47
3	Utrecht	3,46

Gevoel van veiligheid

1	Nijmegen	3,79
2	Utrecht	3,65
3	Groningen	3,60

Vriendelijkheid in winkels

1	Nijmegen	3,88
2	Breda	3,84
3	Haarlem	3,83

Vriendelijkheid in horeca

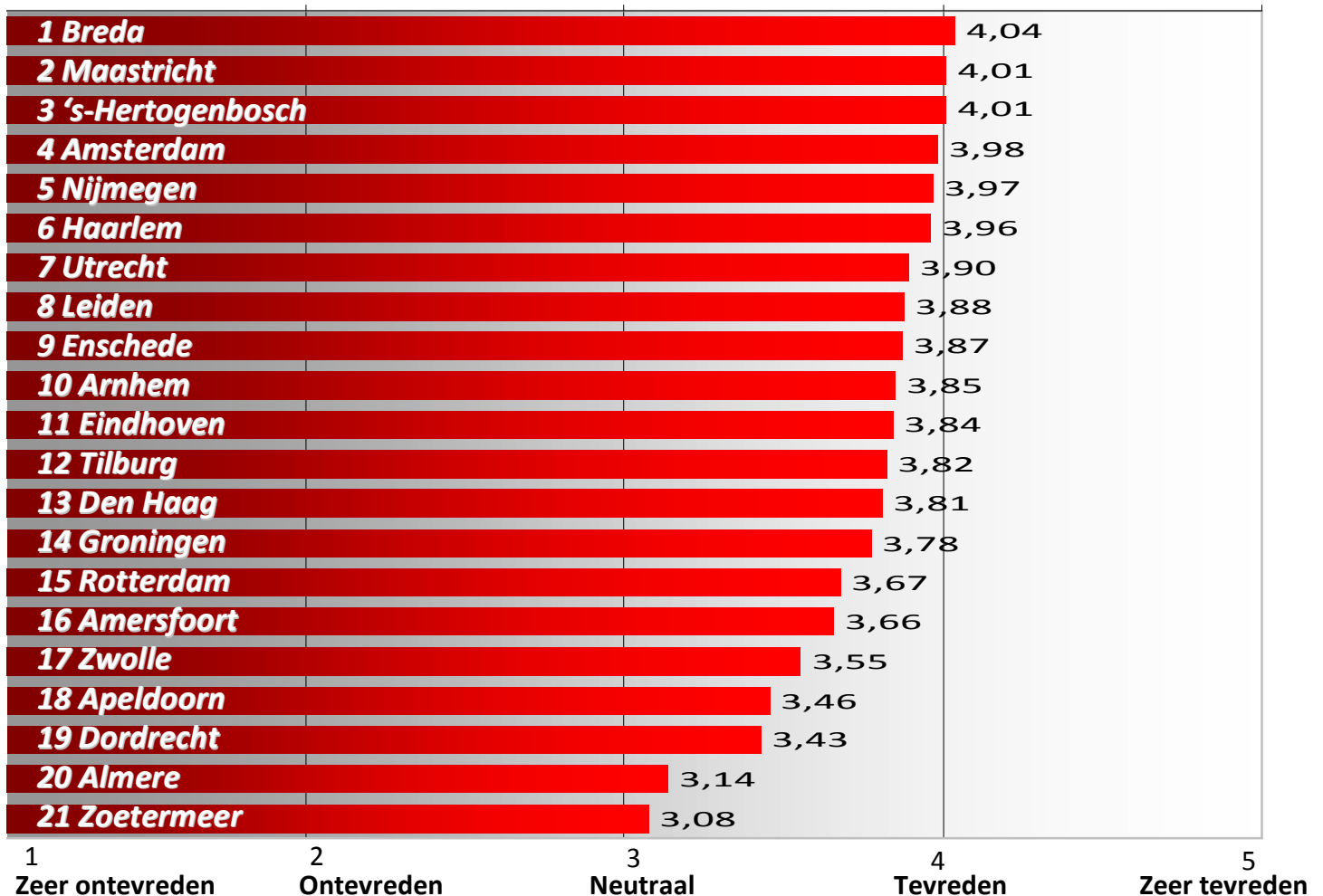
1	Haarlem	3,86
2	Nijmegen	3,84
3	Maastricht	3,84

Horeca & Vrijetijd

Vriendelijkheid
&
Veiligheid

Stad
&
Architectuur

Bereikbaarheid
&
Informatie



TOP 3 per aspect

Horeca concentratiegebieden

1 Maastricht	4,13
2 Breda	4,00
3 Nijmegen	3,96

Winkelgebieden

1 Breda	4,25
2 Maastricht	4,11
3 Eindhoven	4,07

Openingstijden winkels

1 Nijmegen	3,94
2 Breda	3,93
3 Enschede	3,92

Diversiteit restaurantaanbod

1 Maastricht	4,29
2 's-Hertogenbosch	4,28
3 Breda	4,16

Terras aanbod

1 Maastricht	4,40
2 Breda	4,30
3 's-Hertogenbosch	4,16

Diversiteit caféaanbod

1 Breda	4,16
2 's-Hertogenbosch	4,11
3 Amsterdam	4,09

Cultureel aanbod

1 Amsterdam	4,19
2 Den Haag	3,86
3 Leiden	3,85

Diversiteit winkelaanbod

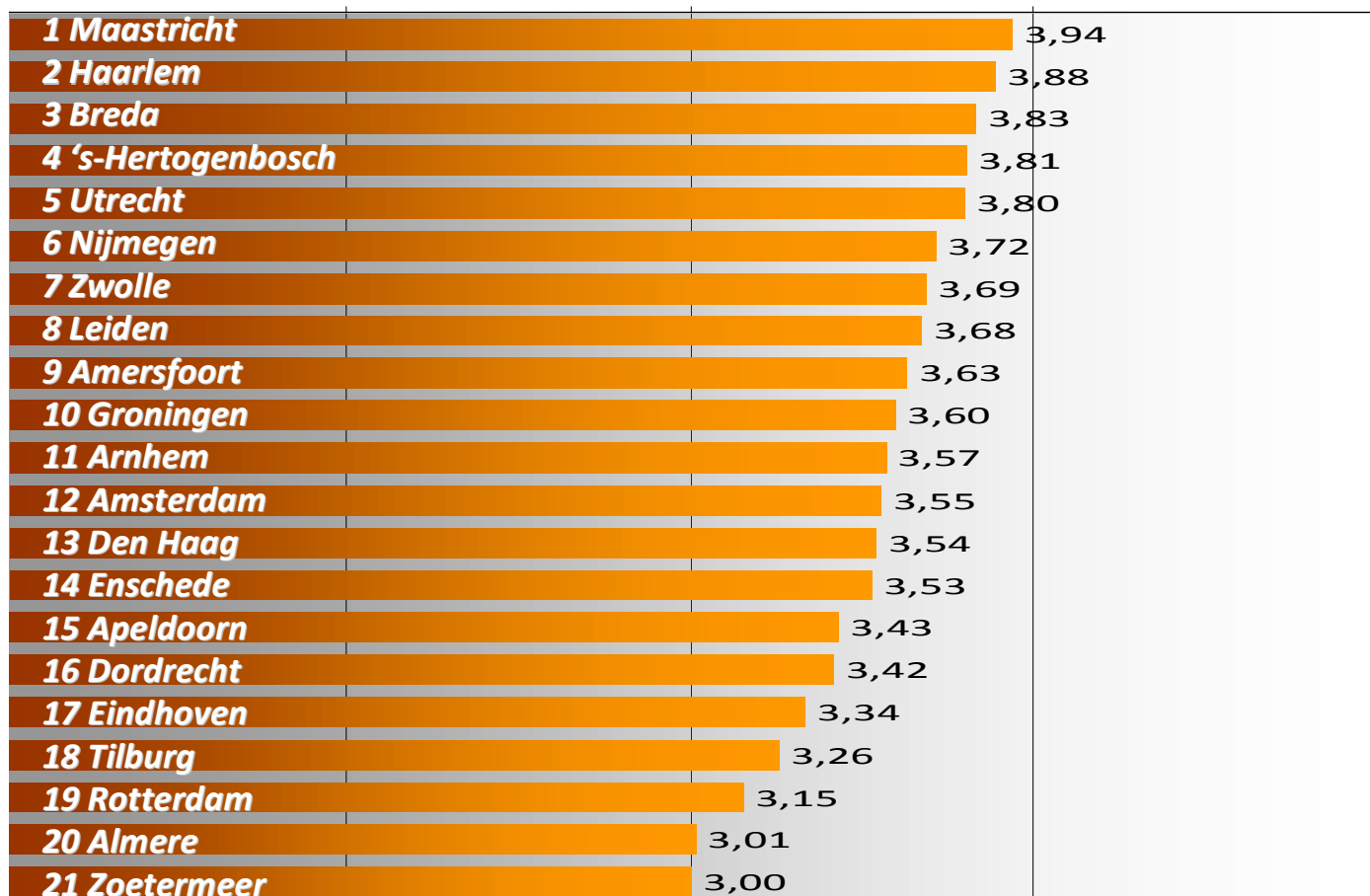
1 Haarlem	4,10
2 Breda	4,1
3 's-Hertogenbosch	4,04

Stad & Architectuur

Vriendelijkheid
&
Veiligheid

Horeca
&
Vrijetijd

Bereikbaarheid
&
Informatie



1 Zeer ontevreden 2 Ontevreden 3 Neutraal 4 Tevreden 5 Zeer tevreden

TOP 3 per aspect

Straten

1 Maastricht	4,10
2 Utrecht	4,07
3 Haarlem	4,06

Pleinen

1 Maastricht	4,29
2 Breda	4,11
3 Haarlem	4,09

Groenvoorziening

1 Haarlem	3,63
2 Nijmegen	3,62
3 Zwolle	3,59

Gebouwen

1 Maastricht	4,30
2 Amsterdam	4,18
3 Leiden	4,16

Binnenstad

1 Breda	4,00
2 's-Hertogenbosch	3,97
3 Maastricht	3,88

Hygiëne

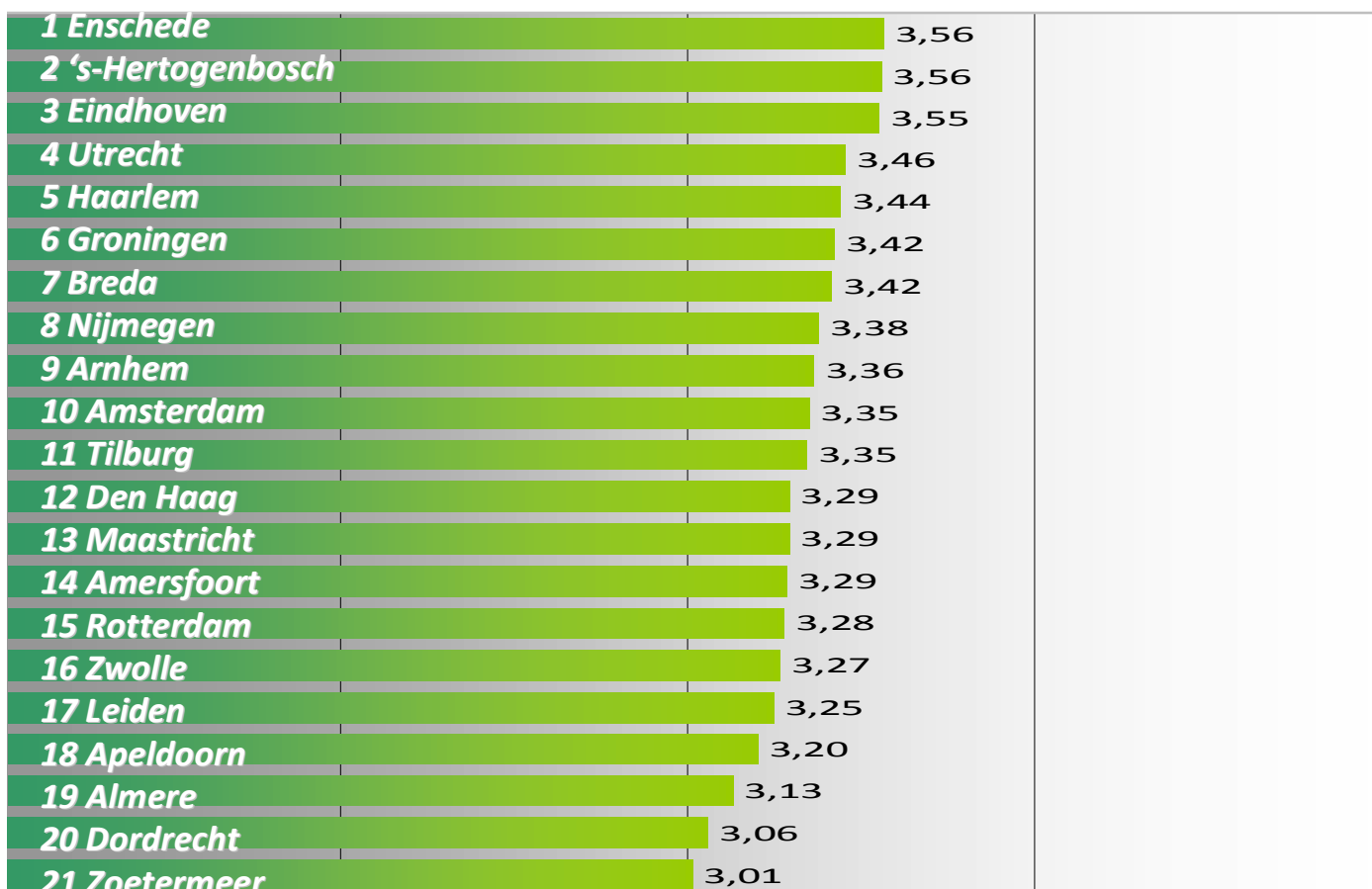
1 Maastricht	3,64
2 Haarlem	3,63
3 Nijmegen	3,62

Bereikbaarheid & Informatie

Vriendelijkheid & Veiligheid

Horeca & Vrijetijd

Stad & Architectuur



1 Zeer ontevreden 2 Ontevreden 3 Neutraal 4 Tevreden 5 Zeer tevreden

TOP 3 per aspect

Vindbaarheid in de stad

1 's-Hertogenbosch	3,86
2 Maastricht	3,82
3 Breda	3,82

Bereikbaarheid te voet

1 Breda	4,06
2 Maastricht	4,03
3 's-Hertogenbosch	4,00

Informatievoorziening OV

1 Utrecht	3,52
2 Eindhoven	3,38
3 Amsterdam	3,35

Bereikbaarheid met auto

1 Breda	3,72
2 's-Hertogenbosch	3,70
3 Enschede	3,67

Bereikbaarheid OV naar stad

1 Amsterdam	4,08
2 Utrecht	3,98
3 Eindhoven	3,96

Bereikbaarheid OV in stad

1 Amsterdam	3,78
2 Utrecht	3,59
3 Rotterdam	3,53

Parkeren

1 Enschede	3,67
2 Breda	3,66
3 Tilburg	3,48

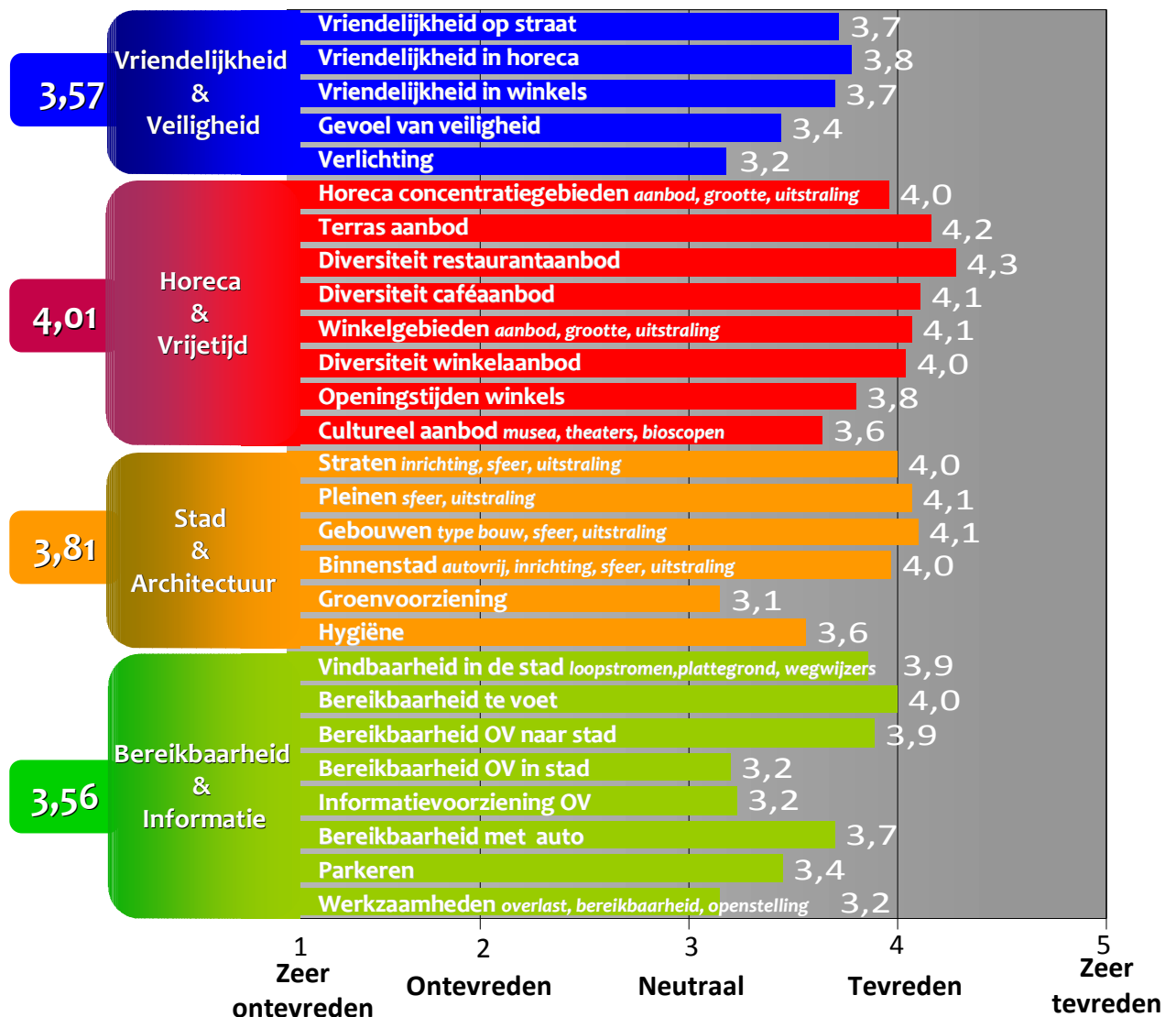
Werkzaamheden

1 Enschede	3,33
2 Utrecht	3,26
3 Amersfoort	3,25

's-Hertogenbosch

Ranking: 1^e

Score: 3,75



TOP 5



Diversiteit restaurantaanbod	4,28
Diversiteit terrasaanbod	4,16
Diversiteit caféaanbod	4,11
Gebouwen	4,10
Winkelgebieden	4,07

FLOP 5

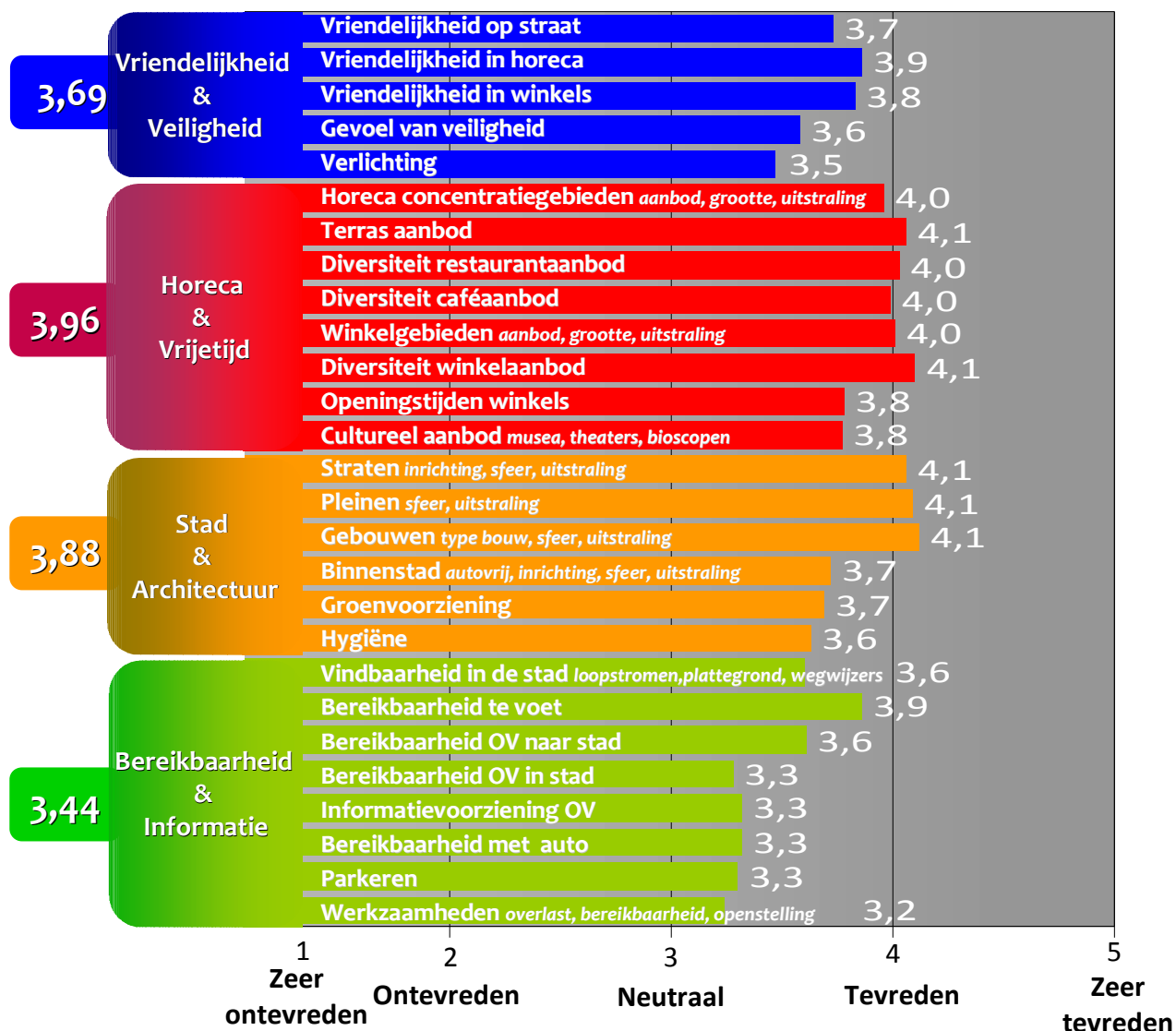


Groenvoorziening	3,15
Werkzaamheden	3,15
Verlichting	3,20
Informatievoorziening OV	3,23
Gevoel van veiligheid	3,44

Haarlem

Ranking: 2^e

Score: 3,74



TOP 5



Gebouwen	4,12
Diversiteit winkelaanbod	4,10
Pleinen	4,09
Diversiteit terrasaanbod	4,06
Straten	4,06

FLOP 5

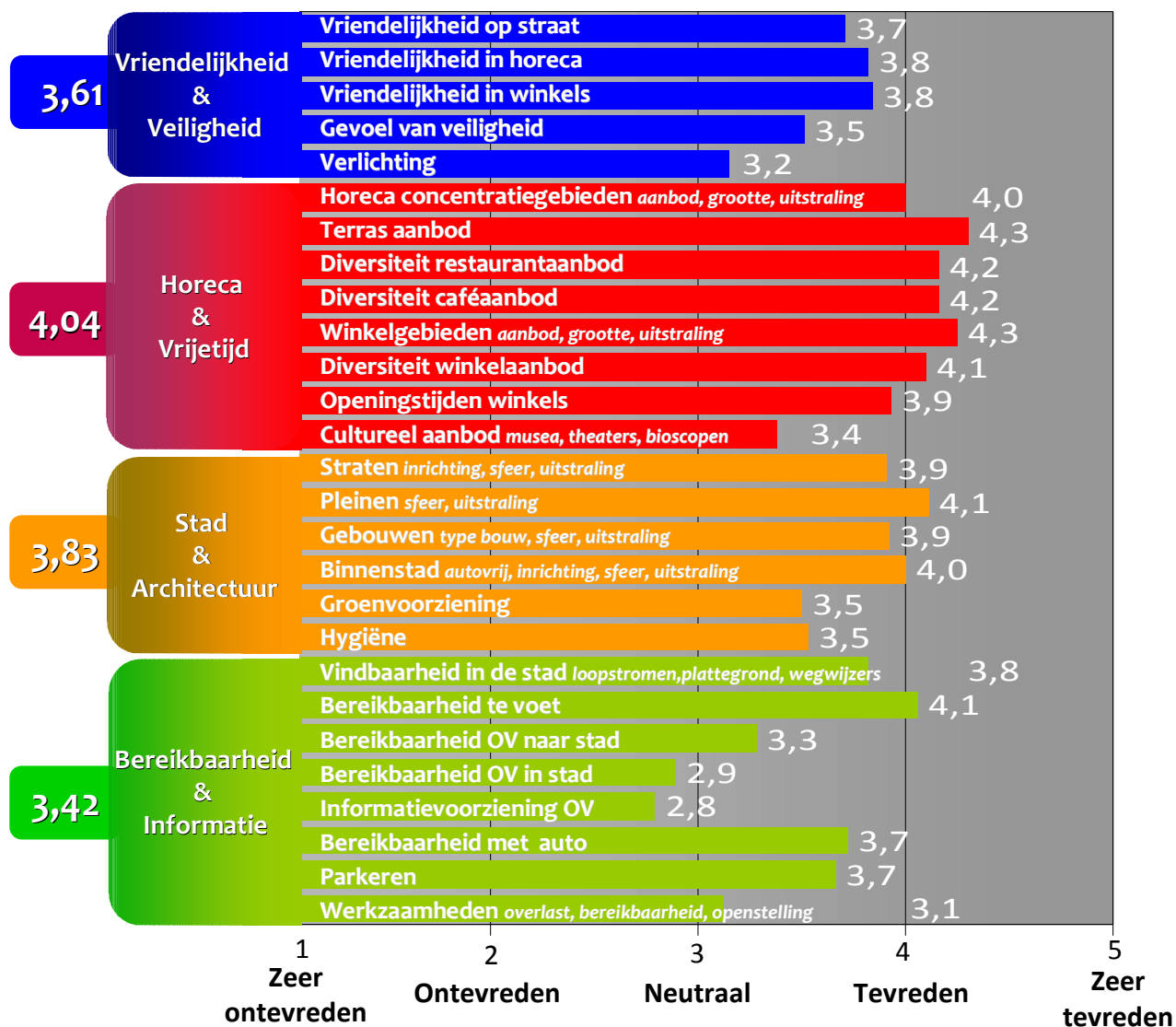


Werkzaamheden	3,24
Bereikbaarheid OV in stad	3,28
Parkeren	3,30
Bereikbaarheid met auto	3,32
Informatievoorziening OV	3,32

Breda

Ranking: 3^e

Score: 3,73



TOP 5



Diversiteit terrasaanbod	4,30
Winkelgebieden	4,25
Diversiteit caféaanbod	4,16
Diversiteit restaurantaanbod	4,16
Diversiteit caféaanbod	4,11

FLOP 5

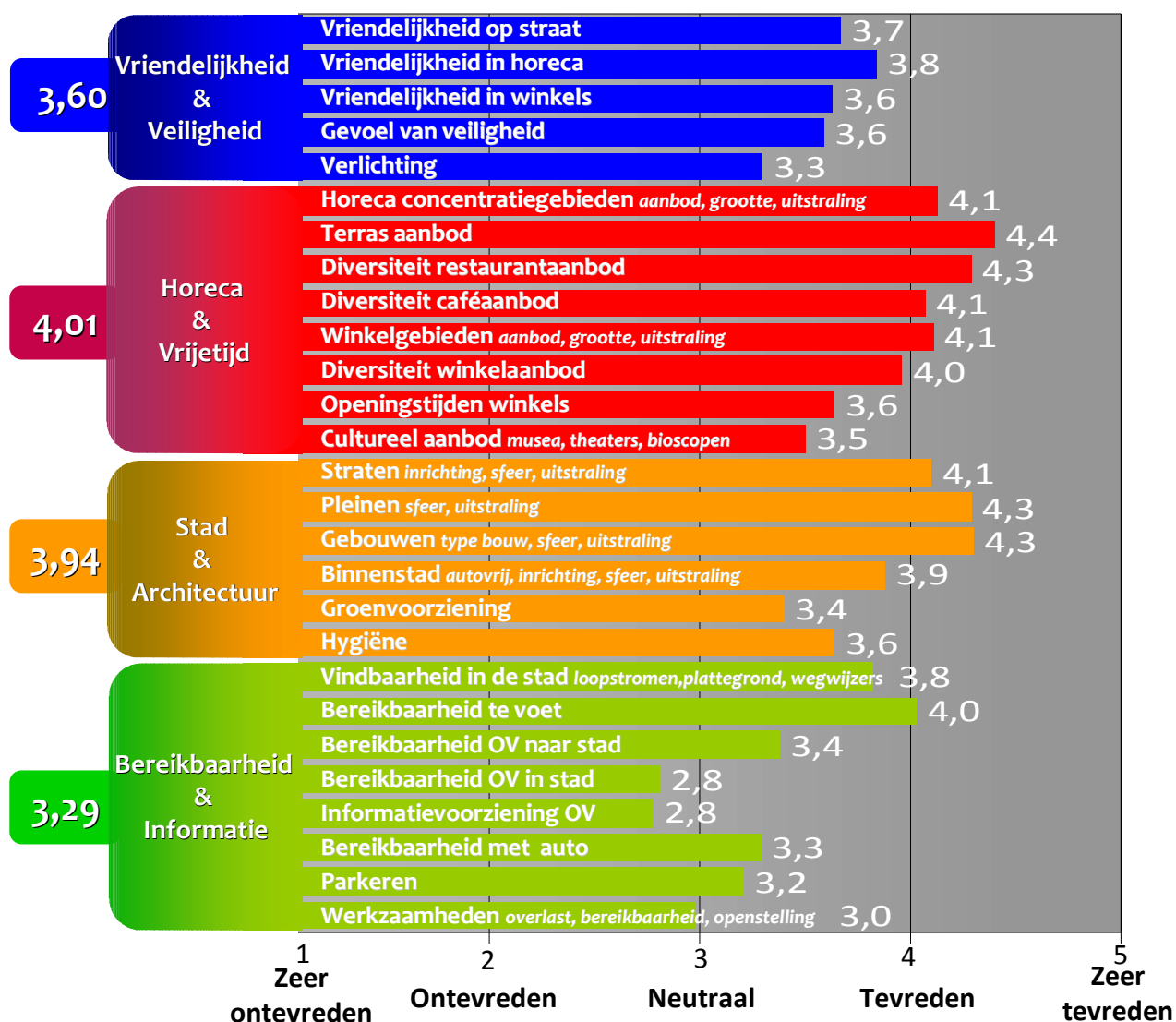


Informatievoorziening OV	2,79
Bereikbaarheid OV in stad	2,89
Werkzaamheden	3,12
Verlichting	3,15
Bereikbaarheid OV naar stad	3,28

Maastricht

Ranking: 4^e

Score: 3,71



TOP 5



Diversiteit terrasaanbod	4,40
Gebouwen	4,30
Pleinen	4,29
Diversiteit restaurantaanbod	4,29
Horeca concentratiegebieden	4,13

FLOP 5

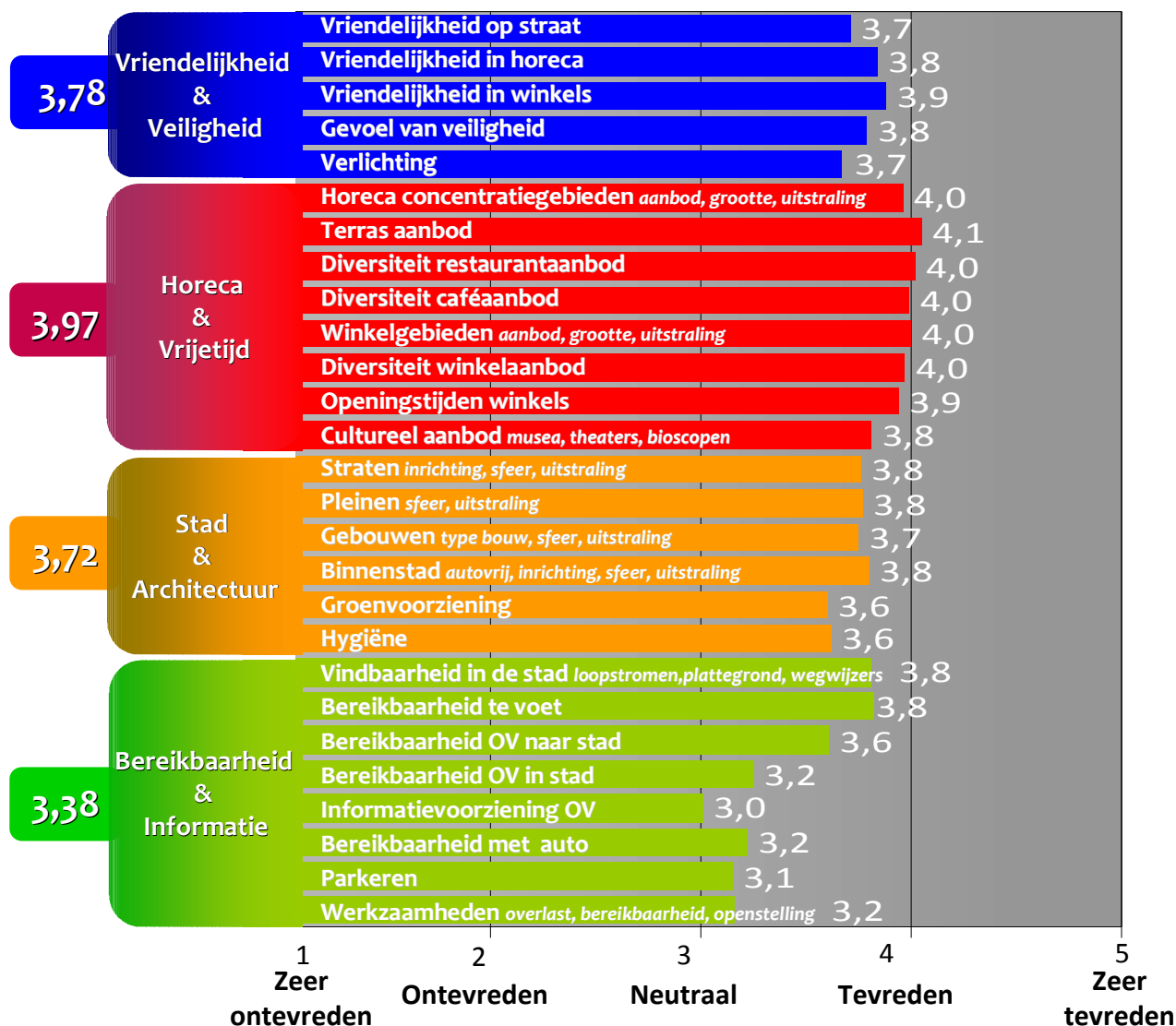


Informatievoorziening OV	2,78
Bereikbaarheid OV in stad	2,81
Werkzaamheden	2,98
Parkeren	3,21
Verlichting	3,29

Nijmegen

Ranking: 5^e

Score: 3,70



TOP 5



Diversiteit terrasaanbod	4,05
Diversiteit restaurantaanbod	4,02
Winkelgebieden	4,00
Diversiteit caféaanbod	3,99
Diversiteit winkelaanbod	3,97

FLOP 5

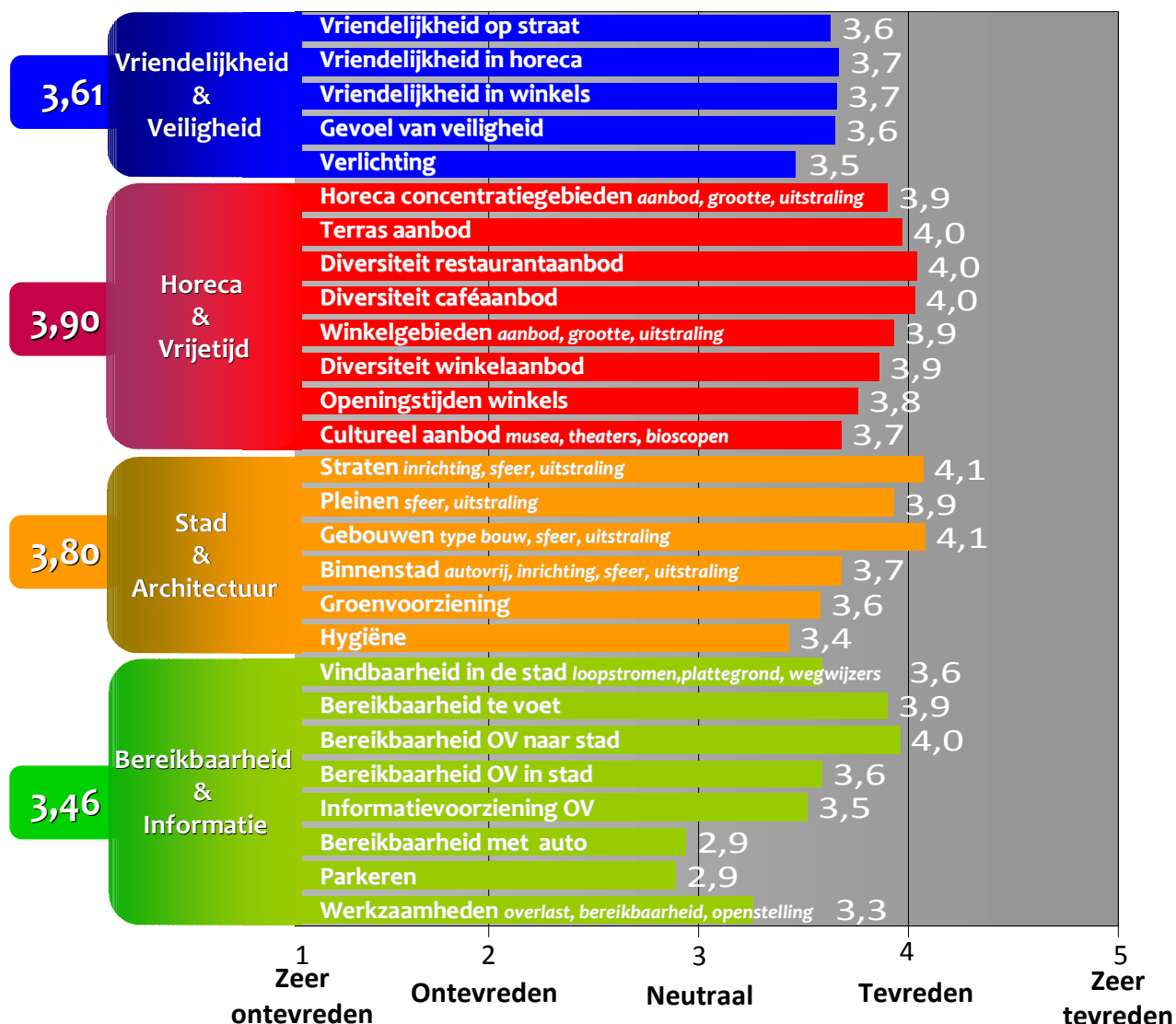


Informatievoorziening OV	3,01
Parkeren	3,15
Werkzaamheden	3,16
Bereikbaarheid met auto	3,22
Bereikbaarheid OV in stad	3,25

Utrecht

Ranking: 6^e

Score: 3,69



TOP 5



Gebouwen	4,08
Straten	4,07
Diversiteit restaurantaanbod	4,04
Diversiteit caféaanbod	4,03
Diversiteit terrasaanbod	3,97

FLOP 5

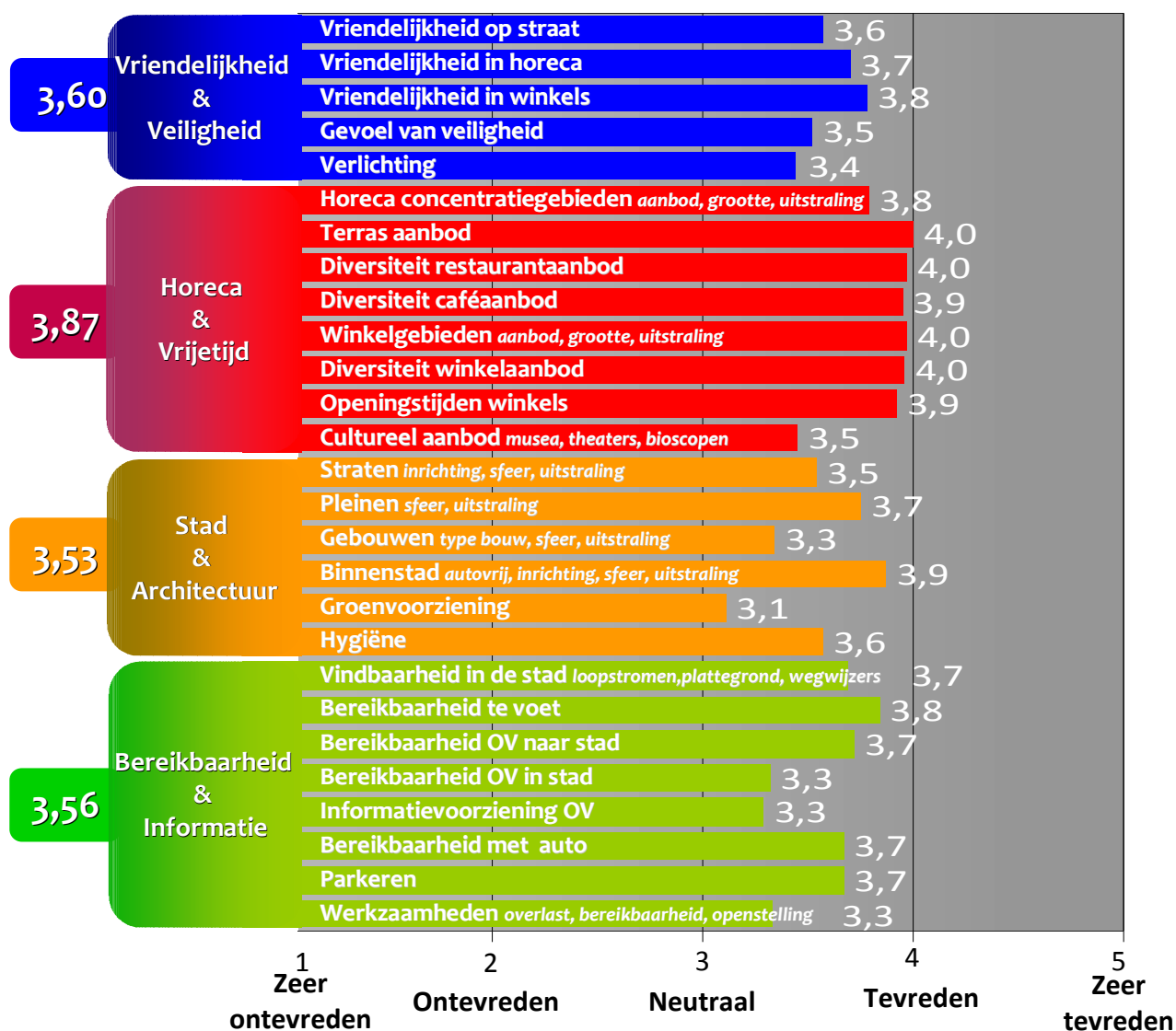


Parkeren	2,89
Bereikbaarheid met auto	2,94
Werkzaamheden	3,26
Hygiëne	3,43
Verlichting	3,46

Enschede

Ranking: 7^e

Score: 3,66



TOP 5



Diversiteit terrasaanbod	4,00
Diversiteit restaurantaanbod	3,97
Winkelgebieden	3,97
Diversiteit winkelaanbod	3,96
Diversiteit caféaanbod	3,95

FLOP 5

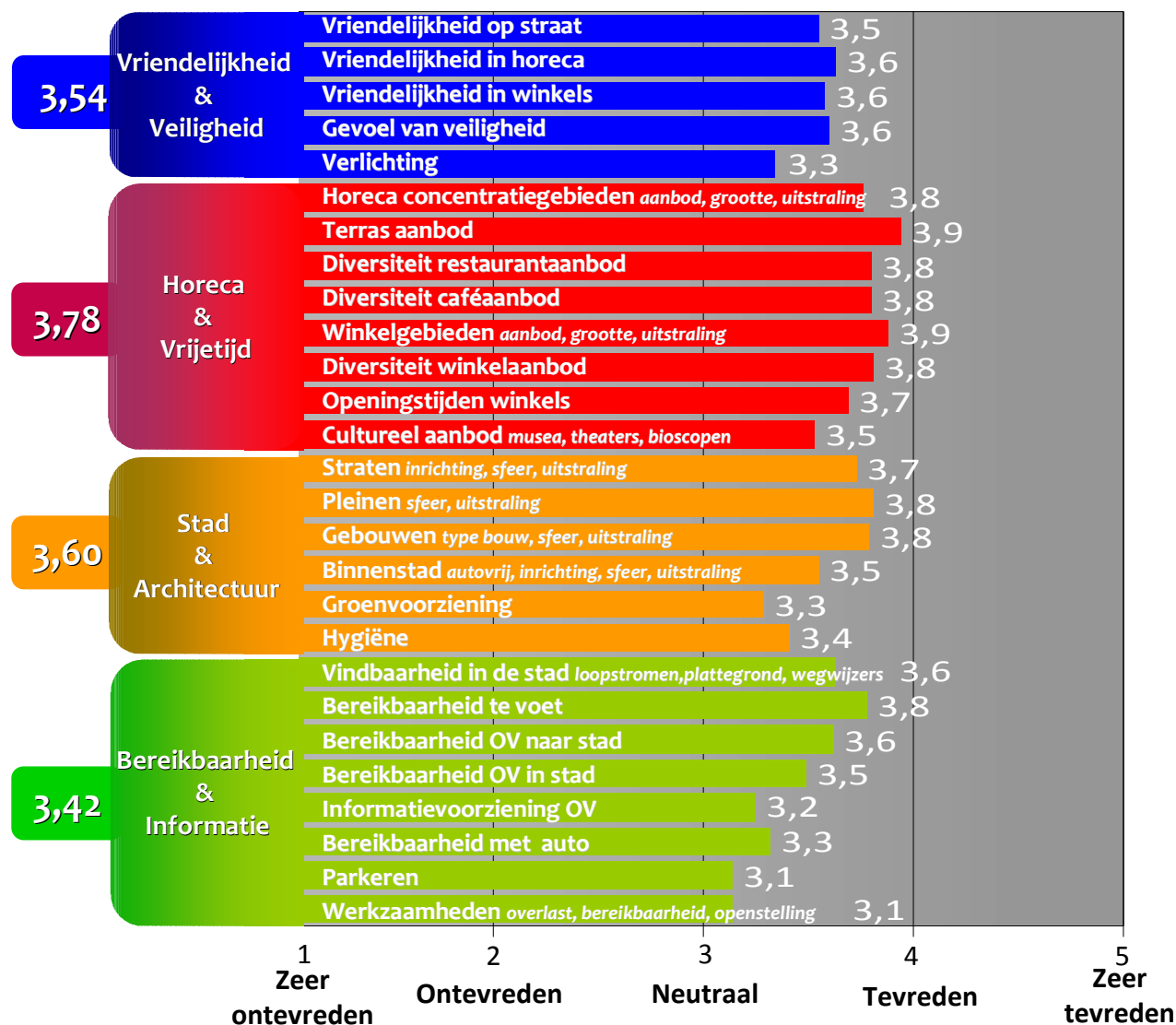


Groenvoorzieningen	3,11
Informatievoorziening OV	3,29
Bereikbaarheid OV in stad	3,32
Werkzaamheden	3,33
Gebouwen	3,34

Groningen

Ranking: 8^e

Score: 3,59



TOP 5



Diversiteit terrasaanbod	3,94
Winkelgebieden	3,88
Diversiteit winkelaanbod	3,81
Pleinen	3,81
Diversiteit restaurantaanbod	3,80

FLOP 5

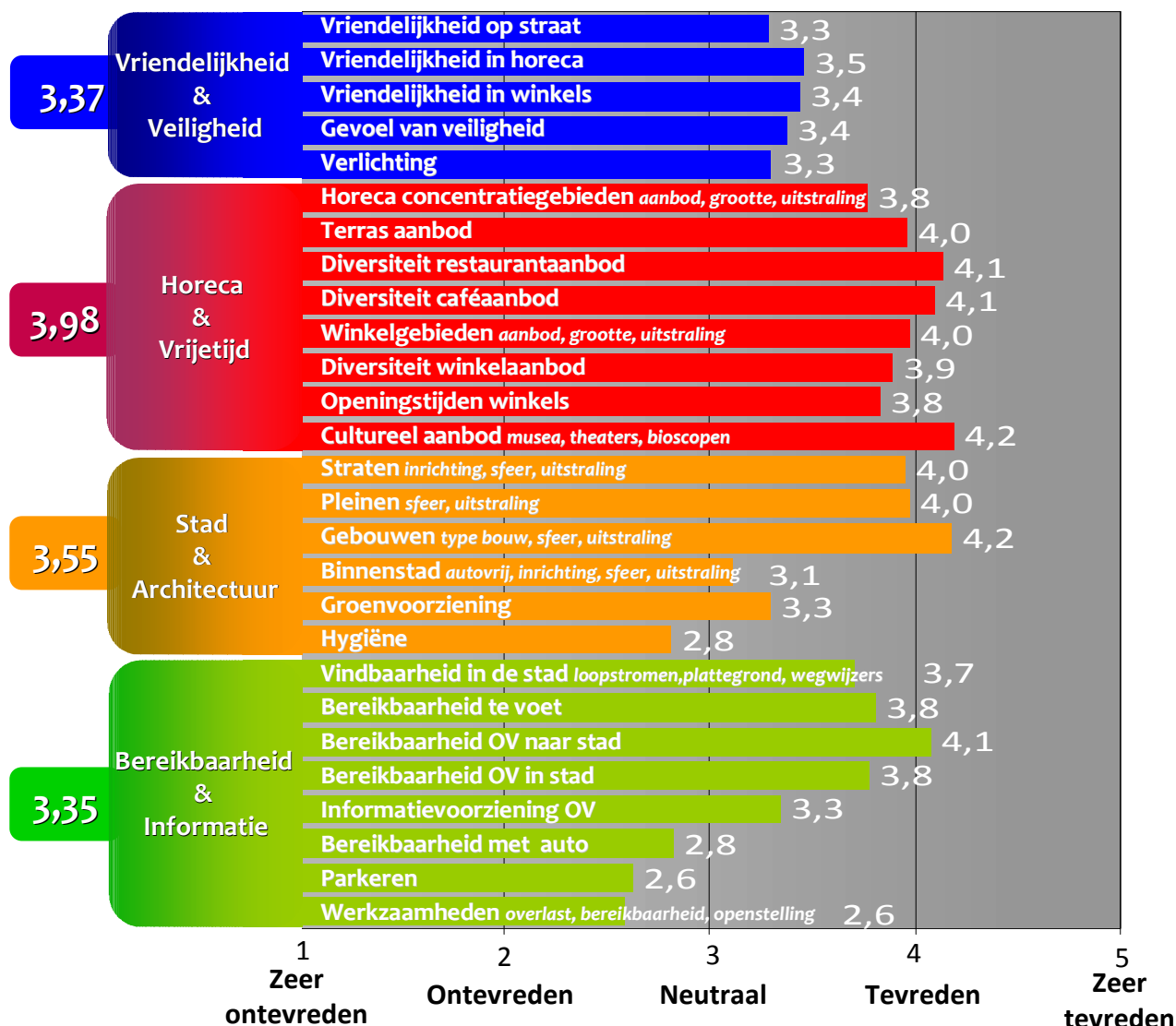


Werkzaamheden	3,14
Parkeren	3,14
Informatievoorziening OV	3,25
Groenvoorziening	3,29
Bereikbaarheid met auto	3,32

Amsterdam

Ranking: 9^e

Score: 3,59



TOP 5



Cultureel aanbod	4,19
Gebouwen	4,18
Diversiteit restaurantaanbod	4,14
Diversiteit caféaanbod	4,09
Bereikbaarheid OV naar stad	4,08

FLOP 5

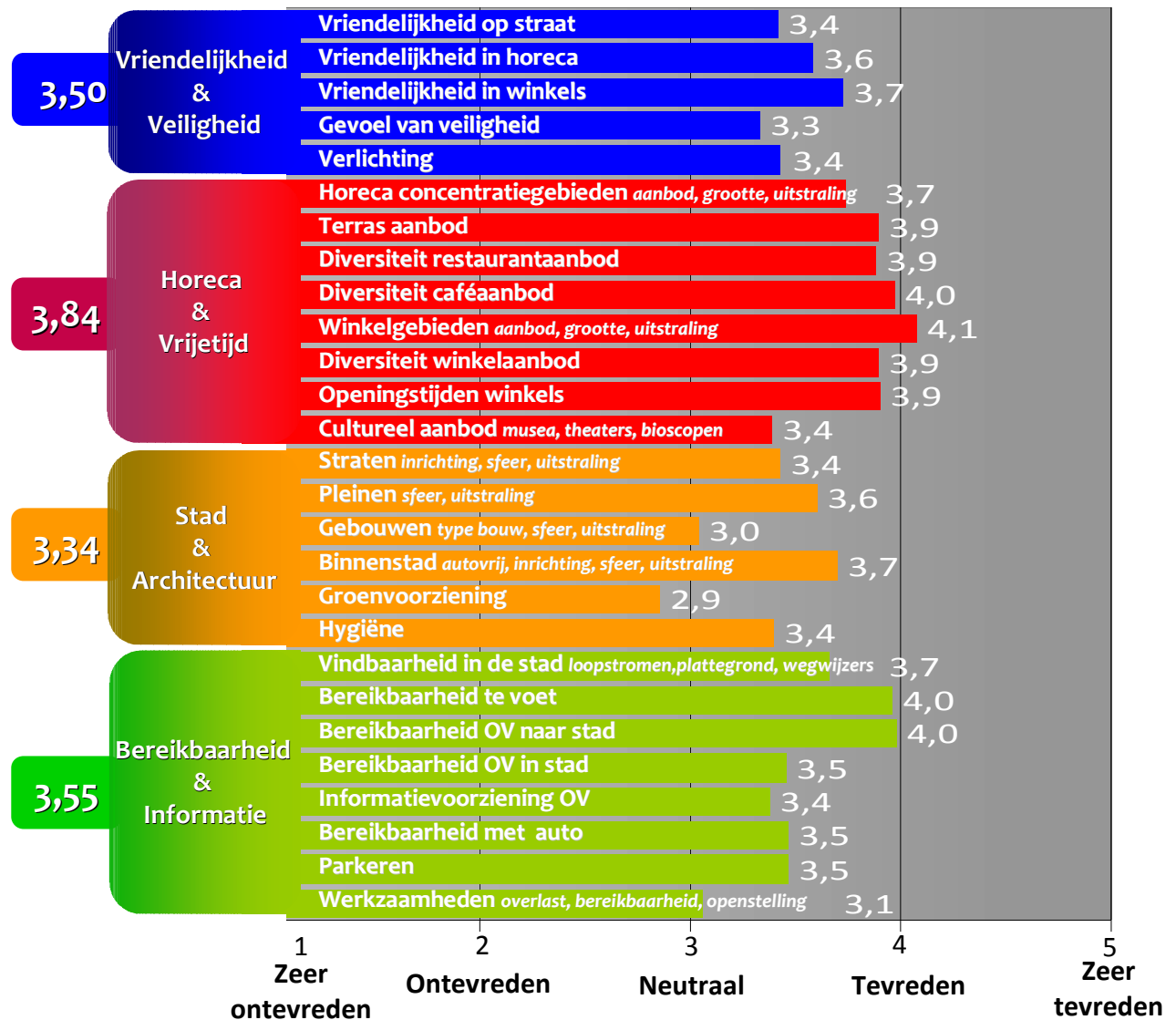


Werkzaamheden	2,59
Parkeren	2,63
Hygiëne	2,81
Bereikbaarheid met auto	2,83
Binnenstad	3,11

Eindhoven

Ranking: 10^e

Score: 3,58



TOP 5



Winkelgebieden	4,07
Bereikbaarheid OV naar stad	3,98
Diversiteit caféaanbod	3,97
Bereikbaarheid te voet	3,96
Openingstijden winkels	3,90

FLOP 5

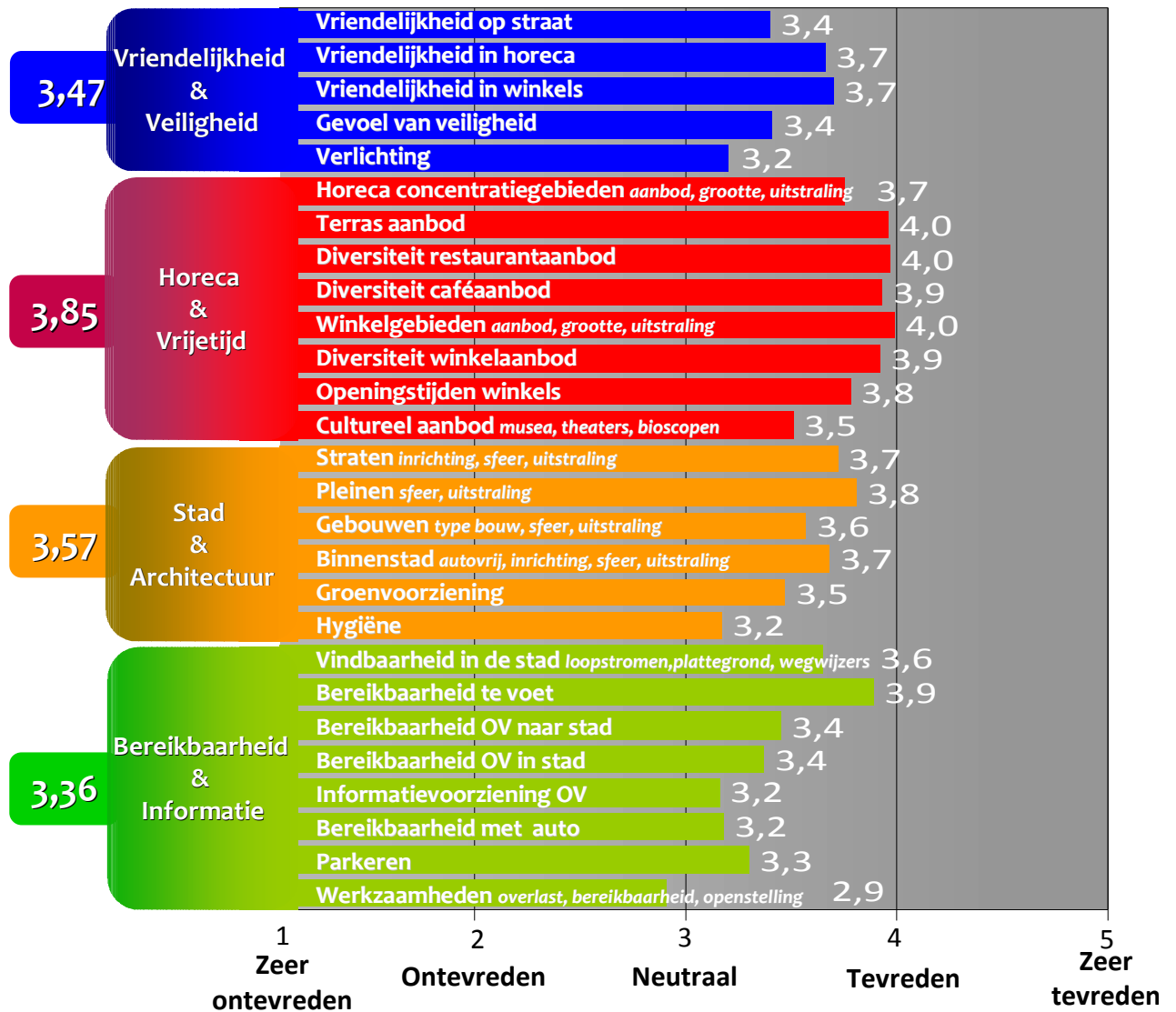


Groenvoorzieningen	2,86
Gebouwen	3,03
Werkzaamheden	3,06
Gevoel van veiligheid	3,33
Informatievoorziening OV	3,38

Arnhem

Ranking: 11^e

Score: 3,57



TOP 5



Winkelgebieden	3,99
Diversiteit restaurantaanbod	3,97
Diversiteit terrasaanbod	3,96
Diversiteit caféaanbod	3,93
Diversiteit winkelaanbod	3,92

FLOP 5

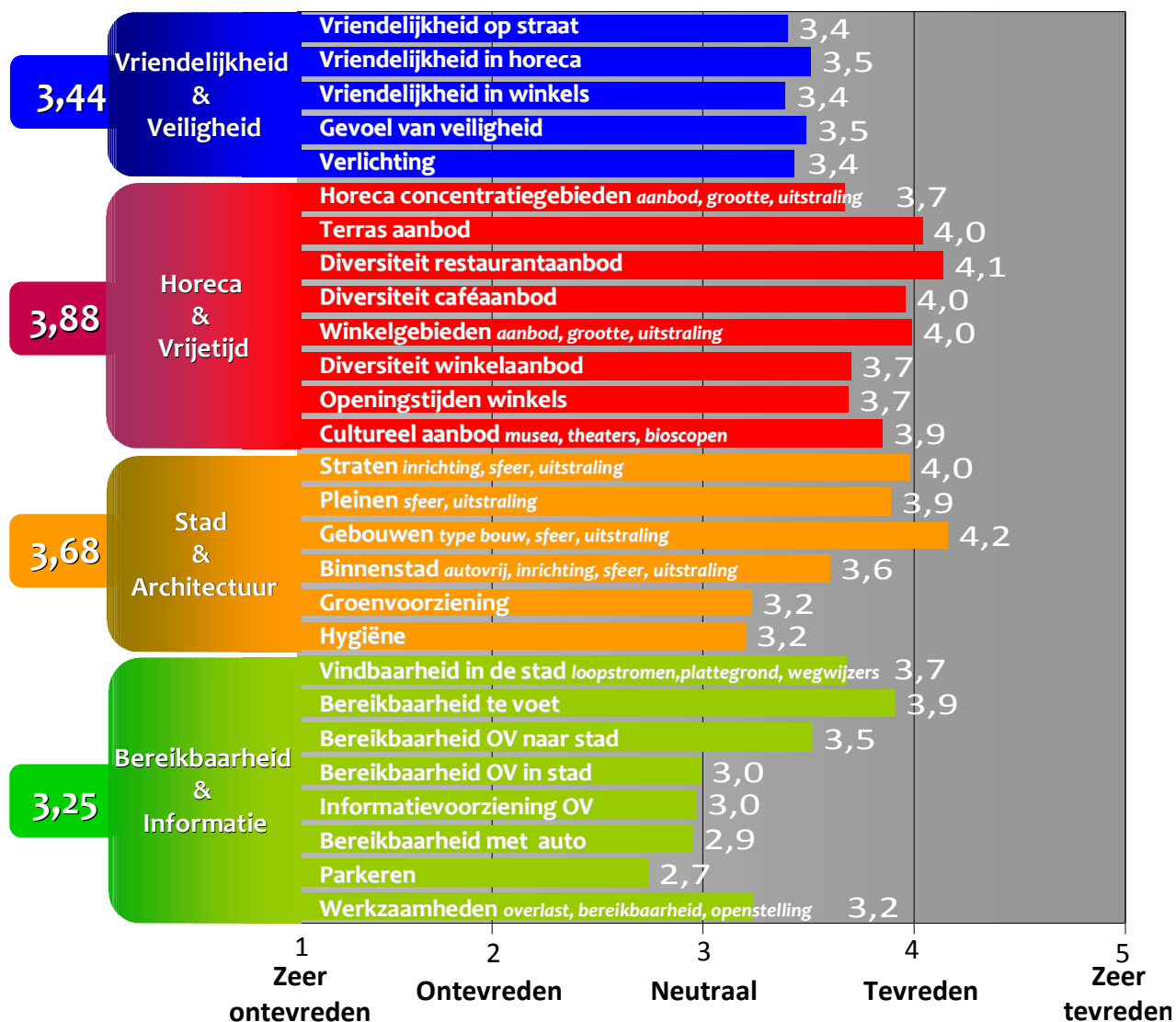


Werkzaamheden	2,91
Informatievoorziening OV	3,16
Hygiëne	3,17
Bereikbaarheid met auto	3,18
Verlichting	3,20

Leiden

Ranking: 12^e

Score: 3,57



TOP 5



Gebouwen	4,16
Diversiteit restaurantaanbod	4,14
Diversiteit terrasaanbod	4,04
Winkelgebieden	3,99
Straten	3,98

FLOP 5

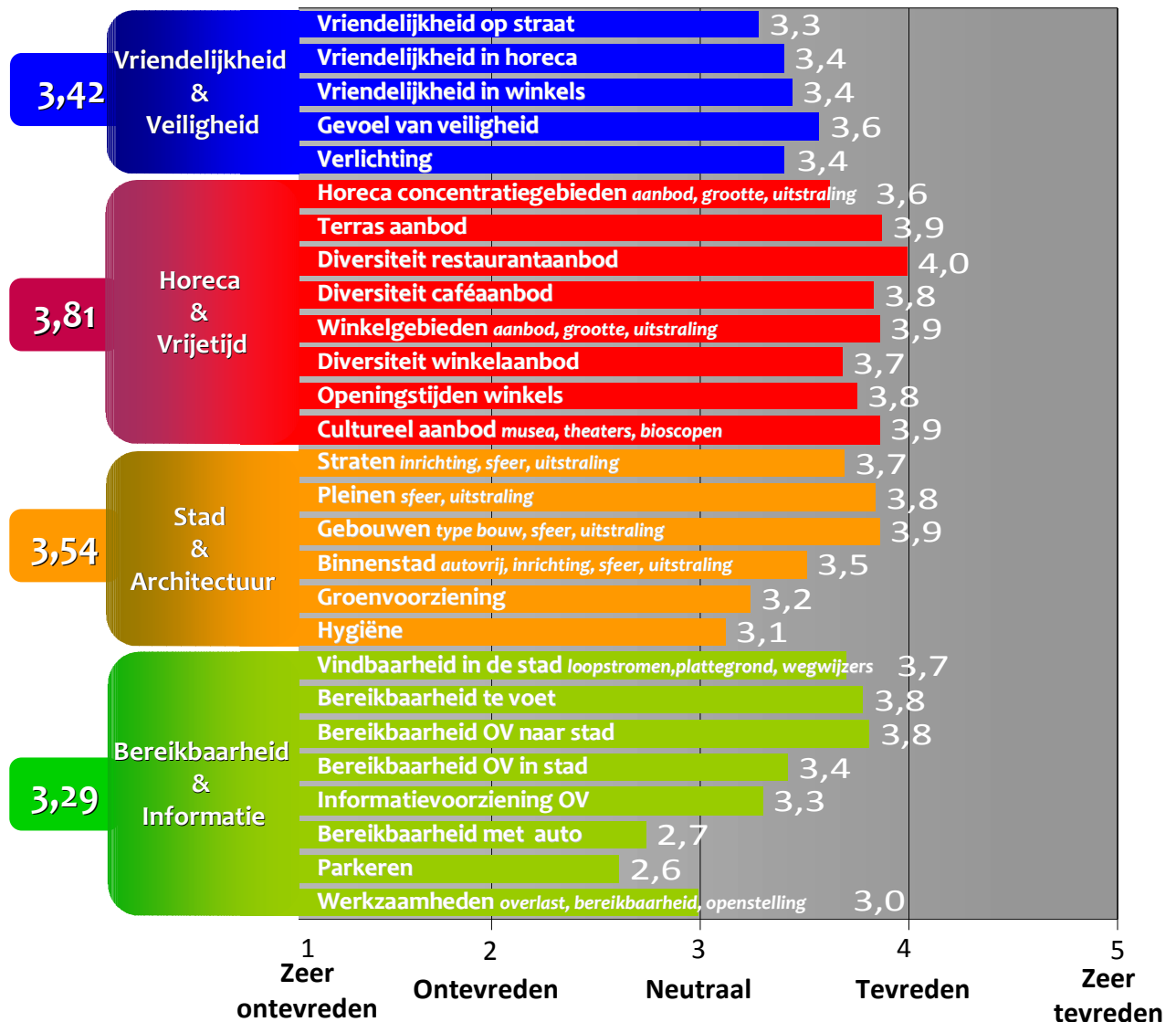


Parkeren	2,74
Bereikbaarheid met auto	2,95
Informatievoorziening OV	2,97
Bereikbaarheid OV in stad	2,99
Hygiëne	3,20

Den Haag

Ranking: 13^e

Score: 3,52



TOP 5



Diversiteit restaurantaanbod	3,99
Diversiteit terrasaanbod	3,87
Gebouwen	3,86
Winkelgebieden	3,86
Cultureel aanbod	3,86

FLOP 5

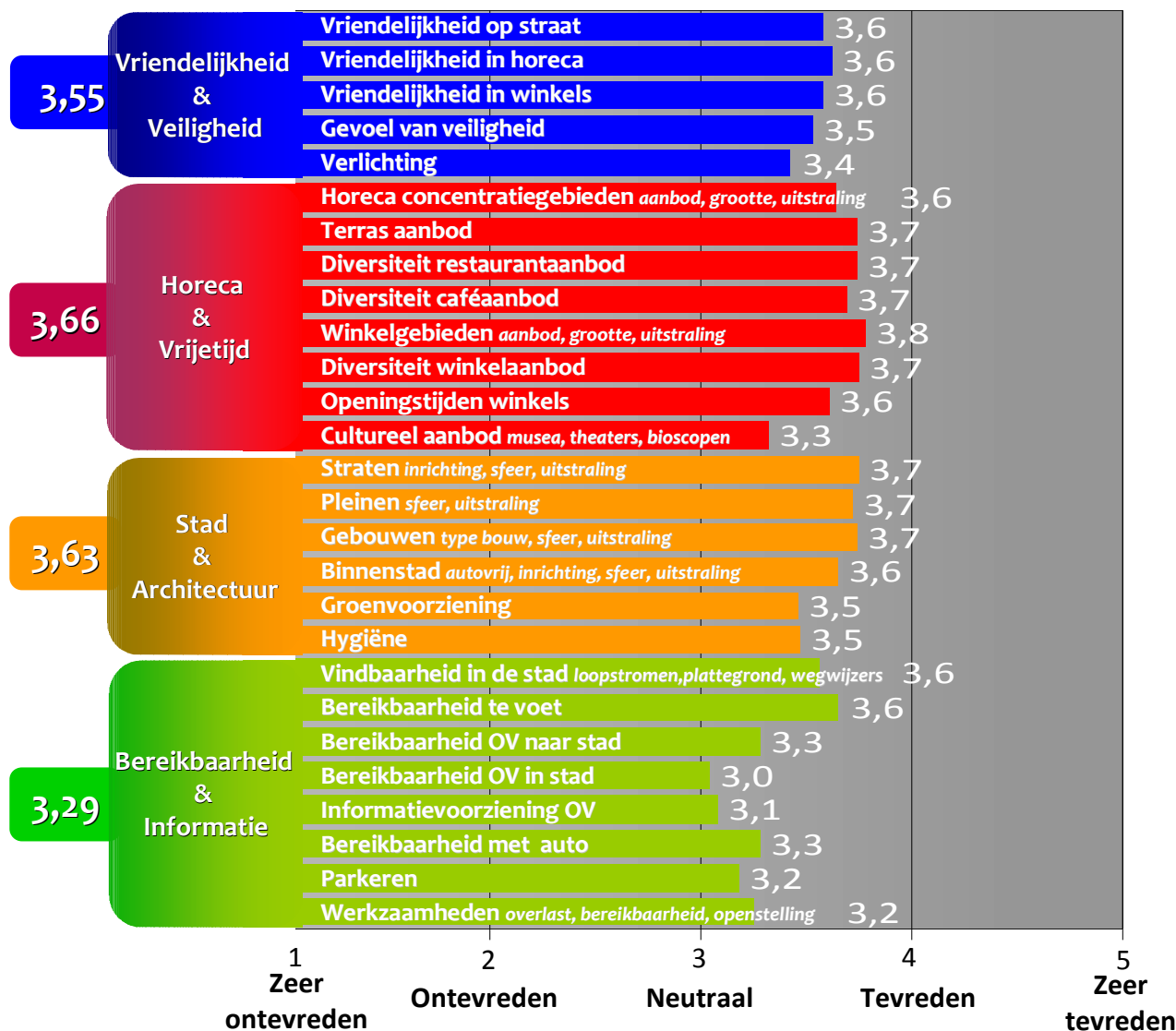


Parkeren	2,61
Bereikbaarheid met auto	2,74
Werkzaamheden	2,99
Hygiëne	3,12
Groenvoorziening	3,24

Amersfoort

Ranking: 14^e

Score: 3,52



TOP 5



Winkelgebieden	3,78
Straten	3,75
Diversiteit winkelaanbod	3,75
Diversiteit terrasaanbod	3,74
Gebouwen	3,74

FLOP 5

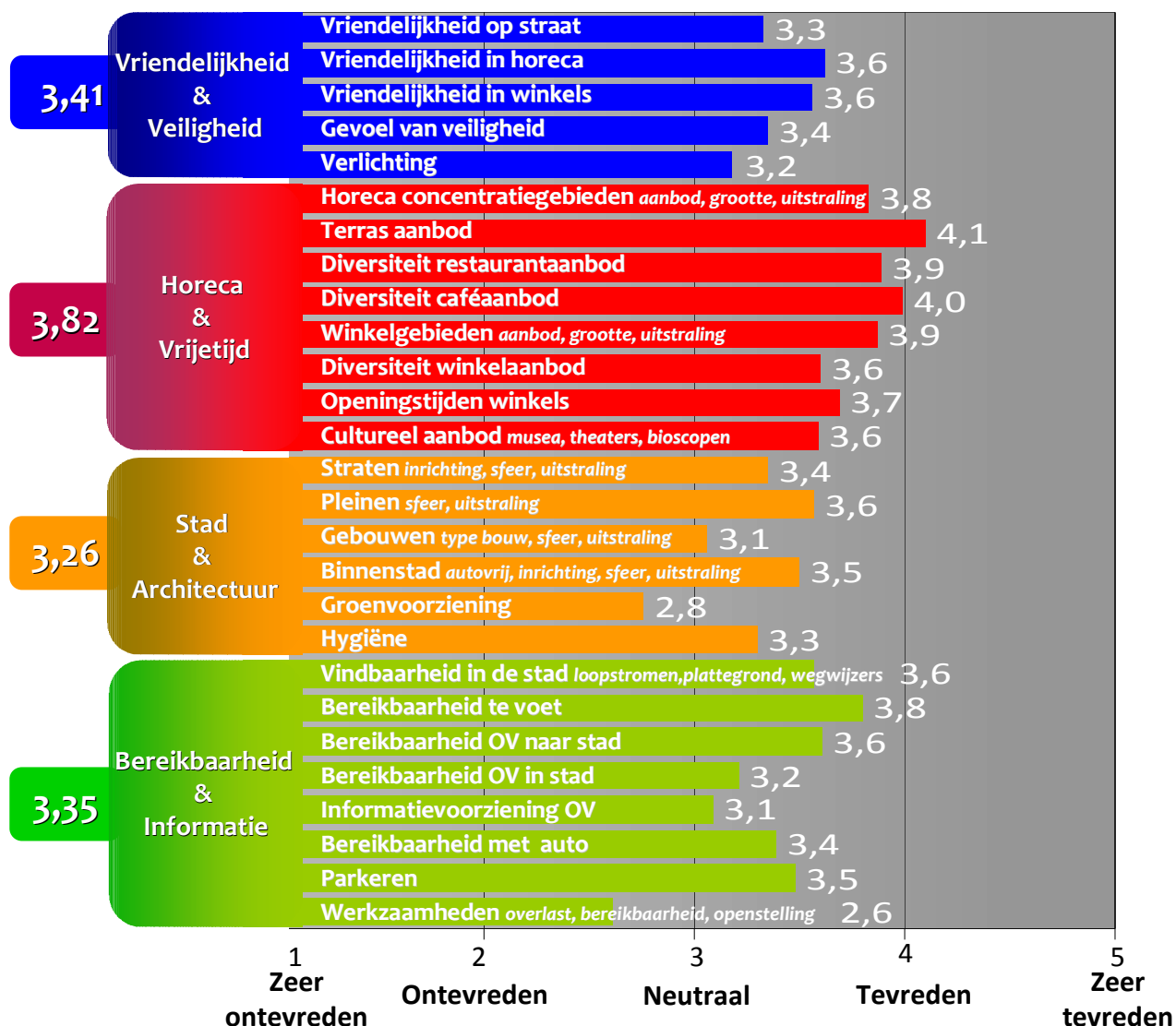


Bereikbaarheid OV in stad	3,04
Informatievoorziening OV	3,08
Parkeren	3,18
Werkzaamheden	3,25
Bereikbaarheid OV naar stad	3,28

Tilburg

Ranking: 15^e

Score: 3,48



TOP 5



Diversiteit terrasaanbod	4,10
Diversiteit caféaanbod	3,99
Diversiteit restaurantaanbod	3,89
Winkelgebieden	3,87
Horeca concentratiegebied	3,83

FLOP 5

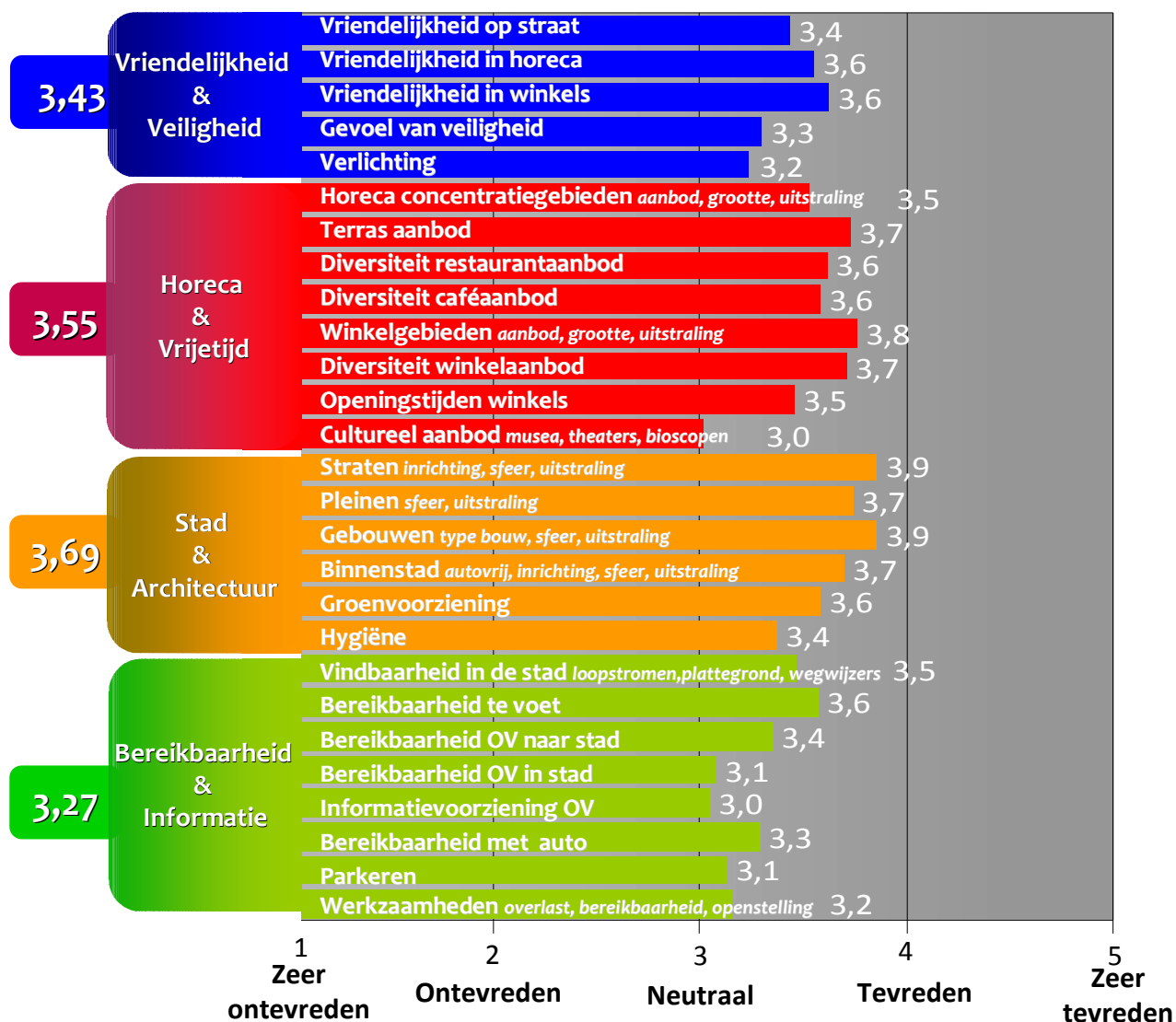


Werkzaamheden	2,61
Groenvoorzieningen	2,76
Gebouwen	3,06
Informatievoorziening OV	3,09
Verlichting	3,18

Zwolle

Ranking: 16^e

Score: 3,48



TOP 5



Straten	3,86
Gebouwen	3,85
Winkelgebieden	3,76
Pleinen	3,74
Diversiteit terrasaanbod	3,73

FLOP 5

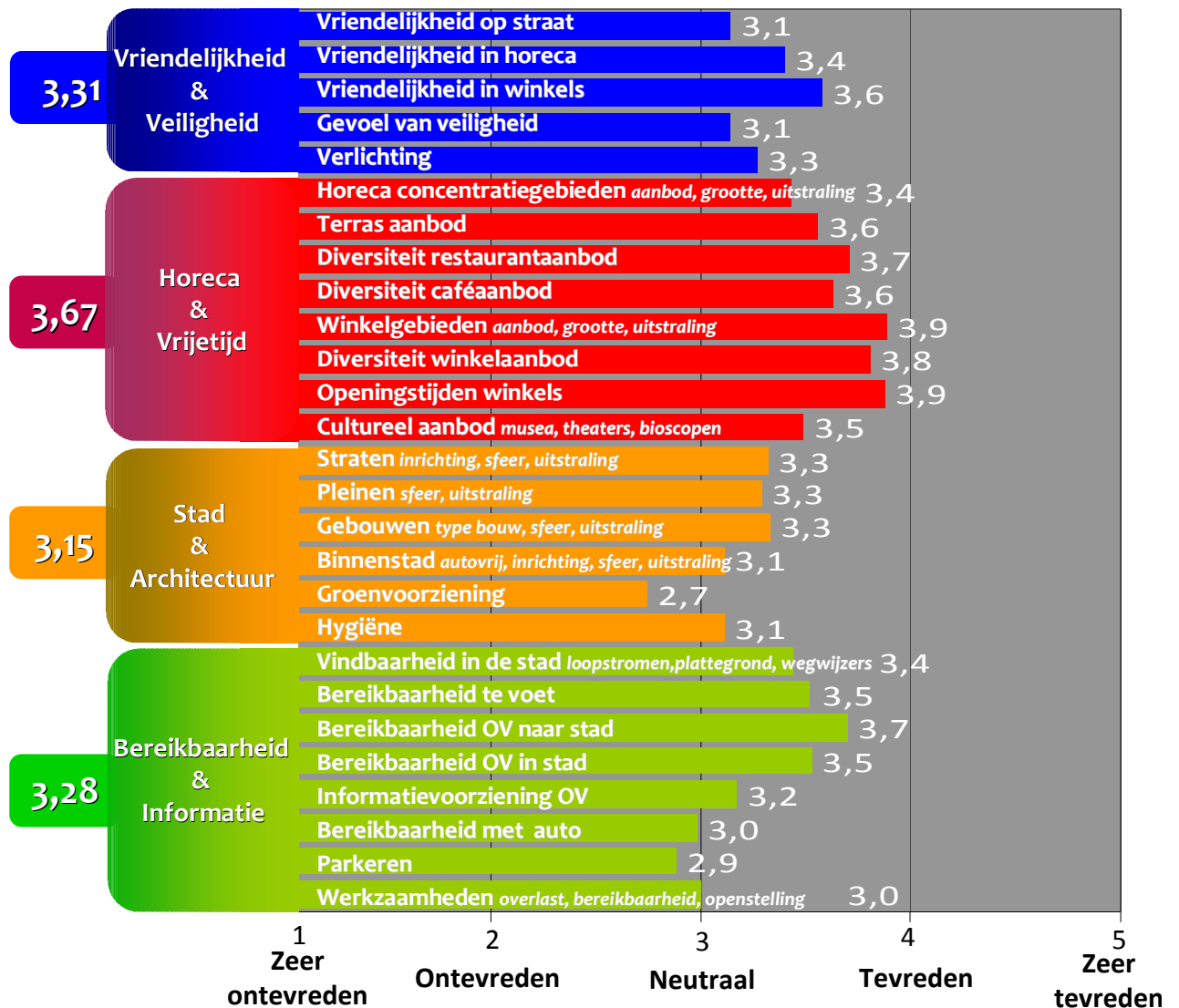


Cultureel aanbod	3,02
Informatievoorziening OV	3,05
Bereikbaarheid OV in stad	3,09
Parkeren	3,13
Werkzaamheden	3,15

Rotterdam

Ranking: 17^e

Score: 3,37



TOP 5



Winkelgebieden	3,88
Openingstijden winkels	3,88
Diversiteit winkelaanbod	3,80
Diversiteit restaurantaanbod	3,71
Bereikbaarheid OV naar stad	3,70

FLOP 5

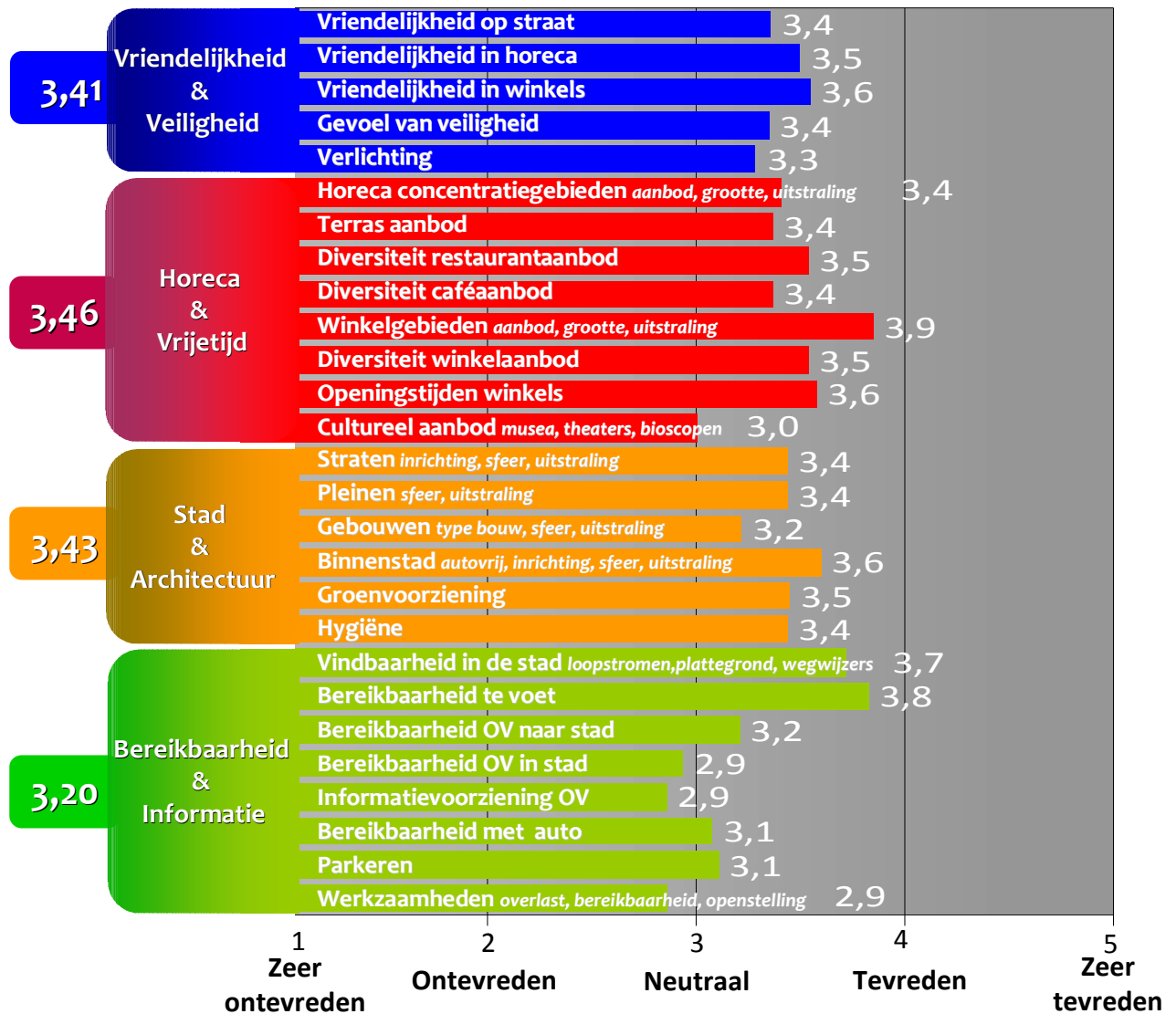


Groenvoorziening	2,75
Parkeren	2,89
Bereikbaarheid met auto	2,99
Werkzaamheden	3,00
Binnenstad	3,11

Apeldoorn

Ranking: 18^e

Score: 3,37



TOP 5



Winkelgebieden	3,85
Bereikbaarheid te voet	3,83
Vindbaarheid in de stad	3,72
Binnenstad	3,60
Openingstijden	3,58

FLOP 5

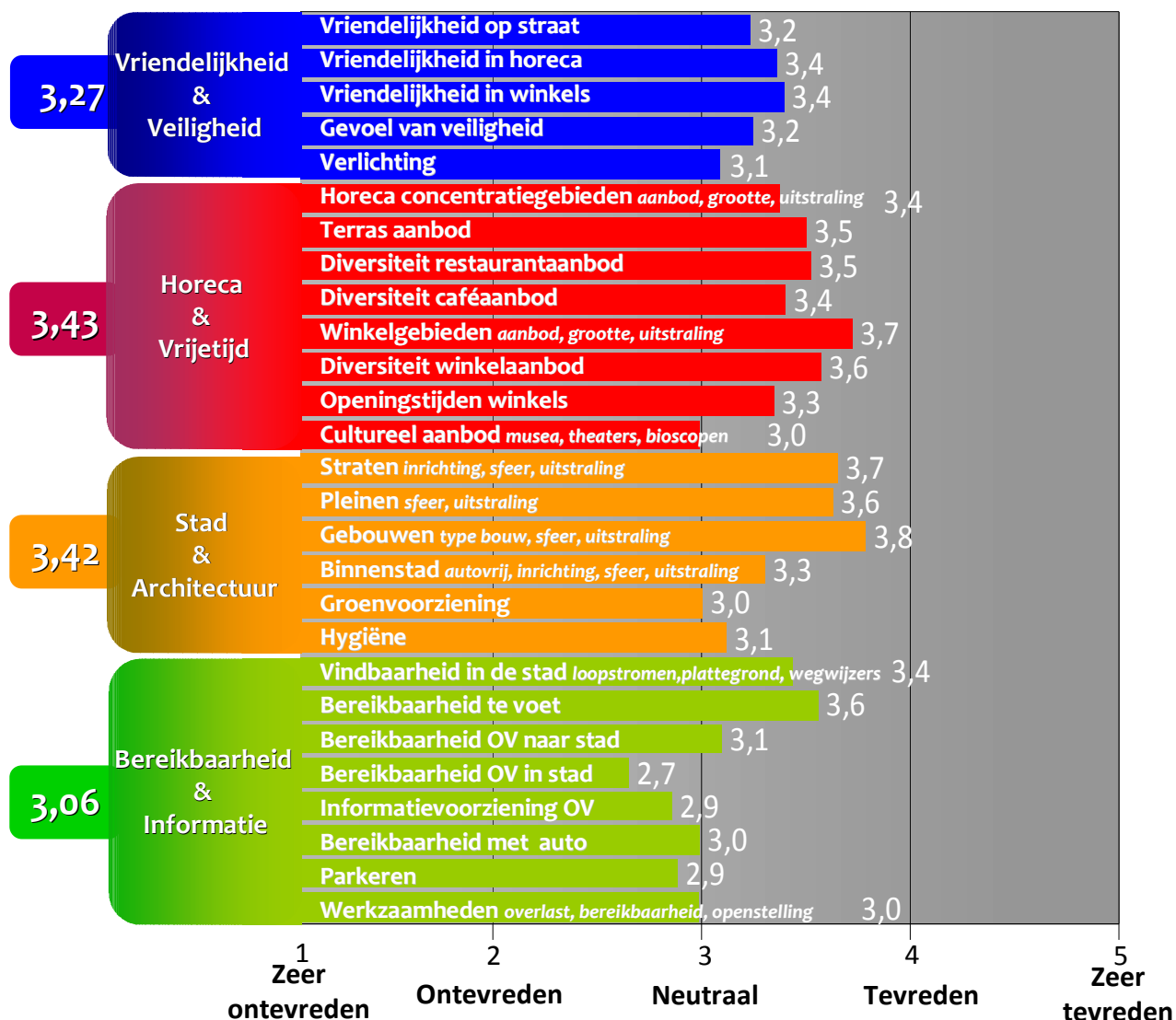


Werkzaamheden	2,86
Informatievoorzieningen OV	2,86
Bereikbaarheid OV in stad	2,94
Cultureel aanbod	3,01
Bereikbaarheid met auto	3,08

Dordrecht

Ranking: 19^e

Score: 3,29



TOP 5



Gebouwen	3,79
Winkelgebieden	3,73
Straten	3,65
Pleinen	3,63
Diversiteit winkelaanbod	3,57

FLOP 5

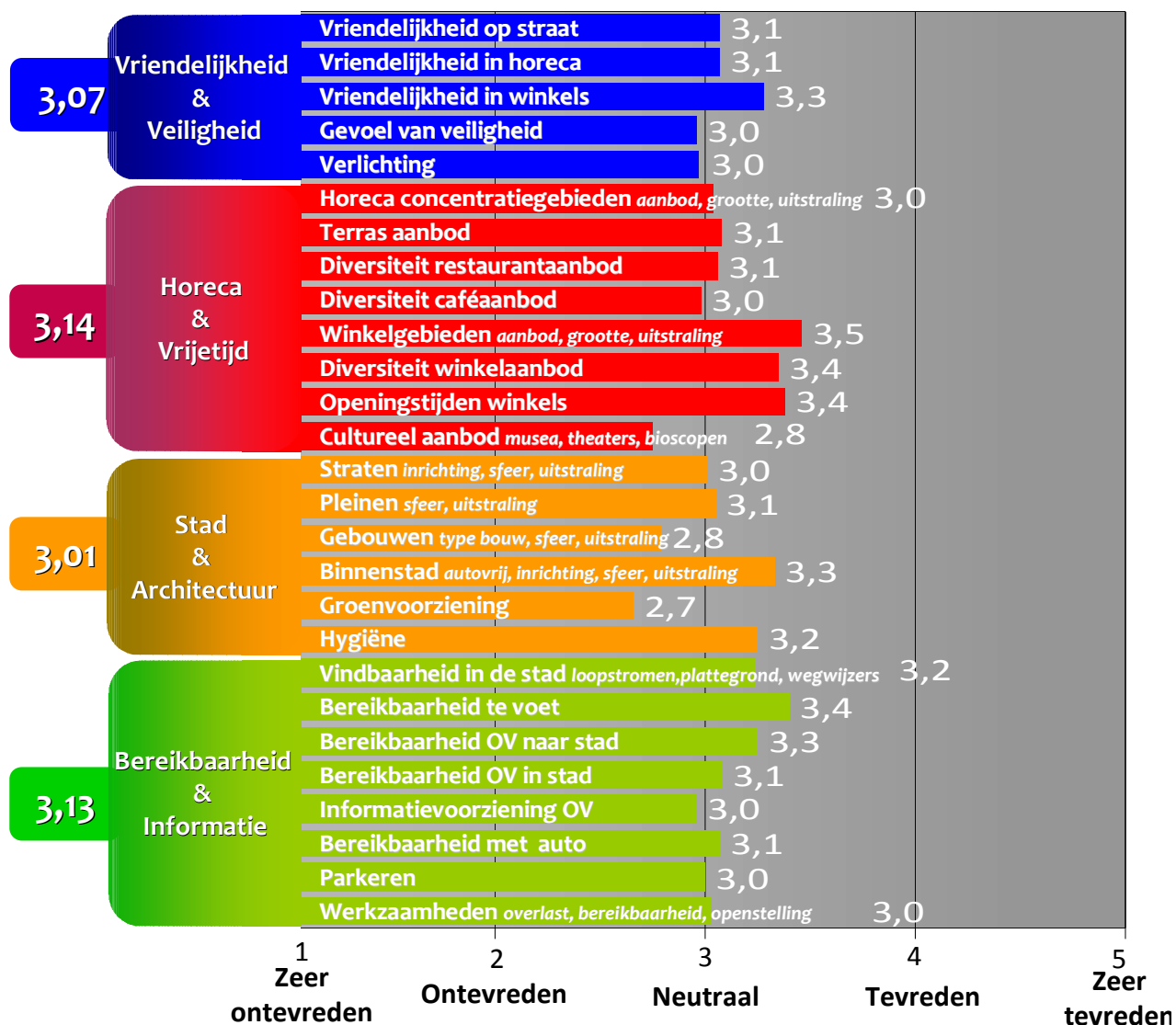


Bereikbaarheid OV in de stad	2,65
Informatievoorziening OV	2,86
Parkeren	2,89
Werkzaamheden	2,99
Bereikbaarheid met auto	2,99

Almere

Ranking: 20^e

Score: 3,10



TOP 5



Winkelgebieden	3,46
Bereikbaarheid te voet	3,40
Openingstijden	3,38
Diversiteit winkelaanbod	3,35
Binnenstad	3,33

FLOP 5

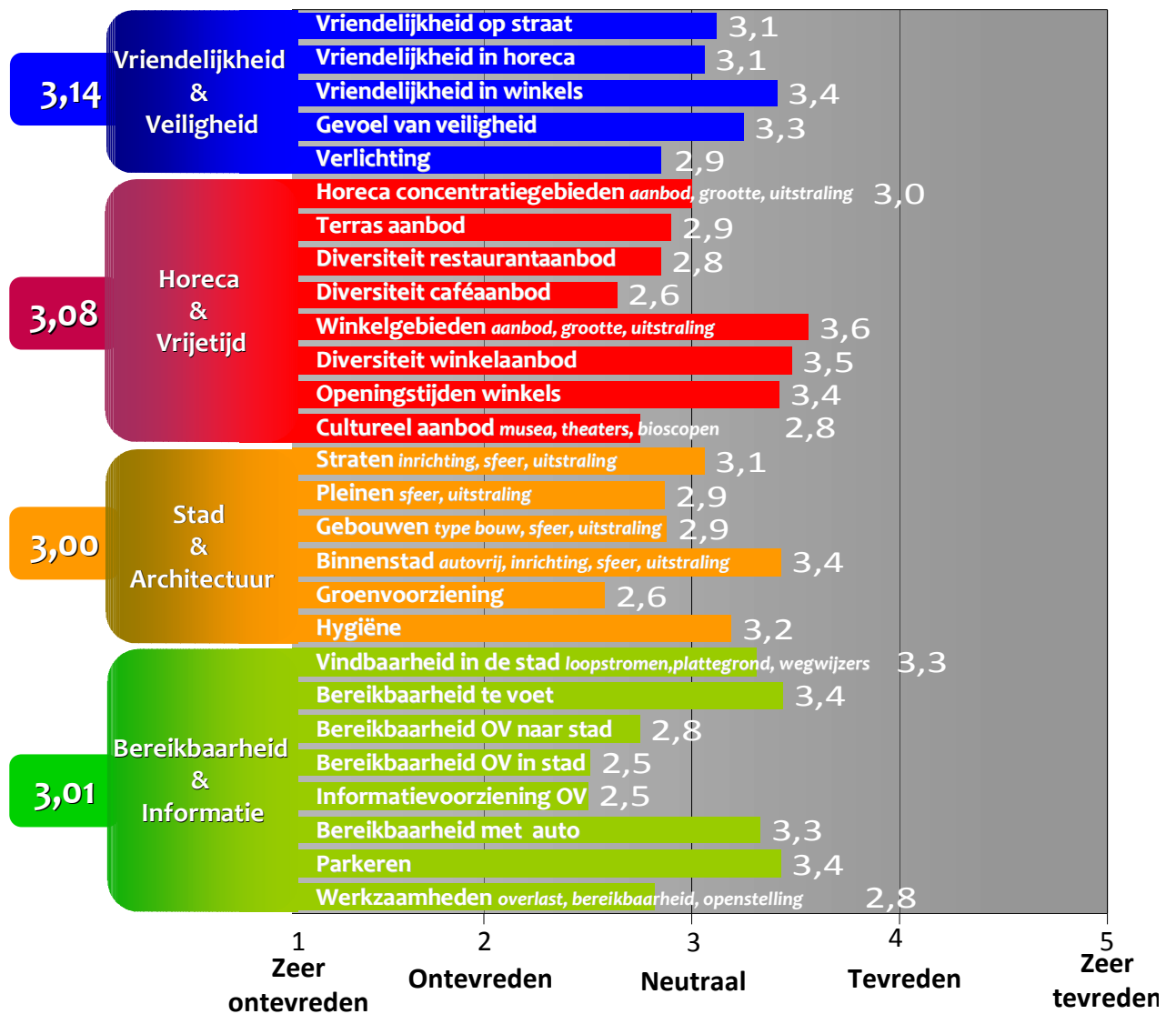


Groenvoorzieningen	2,66
Cultureel aanbod	2,75
Gebouwen	2,79
Gevoel van veiligheid	2,96
Informatievoorziening OV	2,96

Zoetermeer

Ranking: 21^e

Score: 3,05



TOP 5



Winkelgebieden	3,56
Diversiteit winkelaanbod	3,48
Bereikbaarheid te voet	3,44
Parkeren	3,43
Binnenstad	3,43

FLOP 5



Informatievoorziening OV	2,50
Bereikbaarheid OV in stad	2,51
Groenvoorziening	2,58
Diversiteit caféaanbod	2,64
Cultureel aanbod	2,75

Verantwoording



FASE A. VOORBEREIDEND ONDERZOEK

Medio 2008

<u>Opzet:</u>	15 diepte interviews & literatuurstudie*.
<u>Doel:</u>	Bepaling factoren die gastvrijheidsbeleving en -beoordeling van bezoekers van steden beïnvloeden.
<u>Resultaat:</u>	69 aspecten vastgesteld.

FASE B. KWALITATIEVE INTERVIEWS

Medio 2009

<u>Opzet:</u>	50 kwalitatieve interviews met open en gesloten vraagstelling*.
<u>Doel:</u>	Eerste selectie van de belangrijkste aspecten.
<u>Resultaat:</u>	Selectie van 32 uit 69 aspecten.

FASE C. CRITERIA-ENQUÊTES

Medio 2009

<u>Opzet:</u>	50 enquêtes met gesloten vraagstelling over importantie 32 aspecten*.
<u>Doel:</u>	Tweede selectie factoren en vaststellen wegingsfactor per aspect.
<u>Resultaat:</u>	Definitieve 27 aspecten en vastgestelde wegingsfactoren.

FASE D. TEST-ENQUÊTES

Medio 2009

<u>Opzet:</u>	50 enquêtes met gesloten vraagstelling over 27 aspecten ter beoordeling van de stad*.
<u>Doel:</u>	Testen van de enquête op de eindgebruiker.
<u>Resultaat:</u>	Definitieve vaststelling onderzoekenquête.

FASE E. ENQUÊTES

JUN – SEPT 2010

<u>Opzet:</u>	Representatieve steekproef van 381 enquêtes per onderzochte stad.
<u>Afname:</u>	Op winkel-, horeca- en centrumlocaties en op vaste tijdstippen op week- en weekenddagen.
<u>Doel:</u>	Vaststellen beoordeling gastvrijheid door Nederlandse bezoeker van de 21 grootste steden.
<u>Resultaat:</u>	In totaal 8.000 enquêtes.

FASE F. VERWERKEN & ANALYSEREN VAN GEGEVENS

SEPT – OKT 2010

<u>Opzet:</u>	Analyse van de onderzoeksgegevens
<u>Doel:</u>	Top 21 Meest Gastvrije Stad en beoordeling factoren per stad.
<u>Resultaat:</u>	Rapportage Meest Gastvrije Stad 2010.

*Bij fase A tot en met D zijn de interviews en enquêtes afgenomen bij een representatieve groep bezoekers van steden (verschillende leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus).