

Bekendheid en wensen Ondernemersloket

Sociaal Geografisch Bureau
gemeente Dordrecht

drs. A.L.M. van der Lans
drs. F.W. Winterwerp

mei 2005

Colofon

Opdrachtgever	Het Ondernemersloket
Tekst	Sociaal Geografisch Bureau
Drukwerk	Stadsdrukkerij
informatie	Gemeente Dordrecht
	Sociaal Geografisch Bureau (SGB)
	Postbus 8
	3300 AA DORDRECHT
	telefoon: (078) 639 64 65
	www.sociaalgeografischbureau.nl

Het overnemen van delen van de tekst is toegestaan onder voorwaarde van duidelijke bronvermelding

Inhoud

Samenvatting en conclusies	5
1 Inleiding	7
1.1 Opzet.....	7
1.2 Het Ondernemersloket in het kort	7
2 Bekendheid en wensen Ondernemersloket	9
2.1 Bekendheid met het bestaan van het Ondernemersloket.....	9
2.2 Contact met het Ondernemersloket.....	9
2.3 Op andere manier contact met de gemeente	10
2.4 Bekendheid met de mogelijkheden van het Ondernemersloket	11
2.5 Wensen en behoeften	11
2.6 Verbetersuggesties	12

Bijlage: Vragenlijst Ondernemersloket

Samenvatting en conclusies

Het Ondernemersloket heeft het SGB gevraagd een onderzoek uit te voeren onder Dordtse ondernemers. De vragen die in het onderzoek centraal staan zijn: weten ondernemers dat er in Dordrecht een Ondernemersloket is? Weet men voor welke diensten men bij dat Ondernemersloket terecht kan? Aan welke (nog) niet geleverde diensten bestaat behoefte? Het onderzoek is uitgevoerd via een telefonische enquête, waaraan 191 Dordtse ondernemers hebben meegedaan.

Samenvatting

Bekendheid Ondernemersloket

Van alle ondernemers kent 70% het Ondernemersloket, maar slechts een klein deel (7%) noemt het Ondernemersloket spontaan als antwoord op de vraag wat men zou doen wanneer men behoefte heeft aan contact met de gemeente. Ondernemers bellen in dat geval meestal het algemene nummer van de gemeente of kijken op de website. De ondernemers kennen het Ondernemersloket met name via folders en – in mindere mate – via huis-aan-huisbladen en de website van de gemeente. Opvallend is dat de bekendheid aanzienlijk lager is onder grote bedrijven (> = 100 werkzame personen) (36%).

Contact met het Ondernemersloket

Van de ondernemers die het Ondernemersloket kennen, heeft 17% in 2004 of de eerste maanden van 2005 wel eens contact gehad met het Ondernemersloket. Op alle ondernemers is dat 12%. In de meeste gevallen had het contact te maken met bestemmingsplannen of vergunningen. De meeste ondernemers zijn tevreden over het contact dat zij hebben gehad met het Ondernemersloket.

Op andere manier contact met de gemeente

Vier op de tien ondernemers hebben in 2004 of 2005 (ook) op een andere manier contact gehad met de gemeente (d.w.z. niet via het Ondernemersloket). Dit contact had met name te maken met bouwvergunningen, parkeerzaken, grondzaken en beleid/bestemmingsplannen, allemaal zaken waarvoor men ook bij het Ondernemersloket terecht kan. Ook wat dit contact betreft zijn de meeste ondernemers tevreden.

Bekendheid met diensten Ondernemersloket

Weten ondernemers wat het Ondernemersloket doet/kan doen? Vier op de tien ondernemers blijft een antwoord schuldig op deze vraag. Ongeveer drie op de tien ondernemers noemt uit zichzelf 'adviseren/informereren over bestemmingsplannen en vergunningen'. De andere zaken waarvoor men terecht kan bij het Ondernemersloket worden in veel mindere mate spontaan door de ondernemers genoemd.

Wensen en behoeften

Na het opnoemen van alle diensten, geeft één op de tien ondernemers aan nog iets te missen in het aanbod van het Ondernemersloket. Diverse zaken worden genoemd, waarvan bereikbaarheids- en milieuzaken het meest.

Als suggesties voor verdere verbetering van het ondernemersklimaat worden met name genoemd: 1) meer bekendheid te geven aan het bestaan en de mogelijkheden van het Ondernemersloket en 2) zorgen voor directe lijnen/één loket. Andere verbetersuggesties zijn te scharen onder de noemer 'optimaliseren werkwijze', zoals een actieve benadering van - en goed luisteren naar de ondernemers.

Conclusies

Uit het onderzoek blijkt dat het bestaan van het Ondernemersloket wel bij veel, maar nog lang niet alle ondernemers bekend is. Een beperkt deel van de onder-

nemers heeft inmiddels contact gehad met het Ondernemersloket. Zij zijn overwegend tevreden over dit contact. Ondernemers zoeken nog vaak op een andere manier contact met de gemeente voor zaken waarvoor ze eigenlijk bij het Ondernemersloket terecht zouden kunnen. Ook blijkt dat 'de gemiddelde ondernemer' wanneer er expliciet naar gevraagd wordt, nog onvoldoende weet heeft van het totale aanbod aan diensten van het Ondernemersloket.

Het verdient dan ook aanbeveling niet alleen het bestaan, maar met name ook het aanbod van het Ondernemersloket verder onder de aandacht te brengen bij de Dordtse ondernemers. Dit wordt ook door de ondernemers zelf als belangrijkste verbetersuggestie genoemd. In het bijzonder bij grote bedrijven (> = 100 werkzame personen) zou de bekendheid van het Ondernemersloket vergroot kunnen worden.

Ondernemers vinden het verder belangrijk en wenselijk dat zij voor alle voor hen relevante zaken terecht kunnen bij één gemeentelijk loket, dat zij één directe lijn hebben met de gemeente. Zij zouden in dat kader graag ook voor advies, informatie of ondersteuning met betrekking tot bereikbaarheidskwesties en milieuzaken een beroep willen doen op het Ondernemersloket.

1 Inleiding

Het Ondernemersloket bestond in het najaar van 2004 één jaar. Aanleiding voor het Ondernemersloket om een peiling te houden over de bekendheid onder het Dordtse bedrijfsleven. Weten ondernemers dat er in Dordrecht een Ondernemersloket is? Weet men voor welke diensten men bij dat Ondernemersloket terecht kan? Aan welke (nog) niet geleverde diensten bestaat behoefte? Het Ondernemersloket heeft het SGB benaderd om deze peiling uit te voeren.

1.1 Opzet

We hebben een telefonische enquête gehouden onder een steekproef van het Dordtse bedrijfsleven. Ten behoeve van een evenwichtige verdeling over grote, middelgrote en kleine ondernemers hebben we gekozen voor een gestratificeerde steekproef, met kleinere fracties voor de kleinere en grotere voor de grotere ondernemers. Als steekproefkader hebben we gebruik gemaakt van het Bedrijven en Instellingen Register (BIR). Bedrijven en instellingen in de sectoren landbouw en overige dienstverlening, alsmede vestigingen met slechts 1 werkzame persoon zijn buiten beschouwing gelaten. De respons is herwogen met de werkelijke verdeling naar grootteklasse in de populatie (zie tabel 1).

1.2 Het Ondernemersloket in het kort

Het Ondernemersloket is het centrale aanspreekpunt voor ondernemers binnen de gemeente. Een wegwijzer voor starters, doorstromers en nieuwkomers op de Dordtse bedrijvenmarkt. Ondernemers kunnen het Ondernemersloket de meest uiteenlopende vragen stellen: waar kan ik een kledingzaak openen? Is er nog ruimte voor een nieuwe supermarkt in de stad? Ik wil meer parkeerplaatsen bij mijn kantoorpand, wat moet ik doen? Ondernemers kunnen 24 uur per dag en 7 dagen per week via de website van het Ondernemersloket (www.dordrecht.nl/ondernemersloket) producten en diensten bestellen of informatie opvragen.

Tabel 1 Steekproef en respons

<i>grootteklasse</i>	<i>populatie</i>	<i>bruto steekproef</i>	<i>netto respons</i>
<i>2-9 werkzame personen</i>	<i>1618</i>	<i>195</i>	<i>71</i>
<i>10-49 werkzame personen</i>	<i>423</i>	<i>171</i>	<i>55</i>
<i>50-99 werkzame personen</i>	<i>61</i>	<i>61</i>	<i>34</i>
<i>100 of meer werkzame personen</i>	<i>44</i>	<i>44</i>	<i>28</i>
<i>totaal</i>	<i>2146</i>	<i>471</i>	<i>191</i>

NB: uitgezonderd bedrijven/instellingen in landbouw, overige diensten en/of met 1 werkzame persoon

2 Bekendheid en wensen Ondernemersloket

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van de telefonische enquête onder de Dordtse ondernemers.

2.1 Bekendheid met het bestaan van het Ondernemersloket

We hebben de ondernemers als eerste gevraagd wat ze doen wanneer ze contact willen hebben met de gemeente, bijvoorbeeld voor het inwinnen van informatie of om iets te regelen.

Ongeveer vier op de tien ondernemers belt in dat geval het algemene nummer van de gemeente Dordrecht en vraagt naar de betreffende afdeling. Een tweede manier - die door een kwart van de ondernemers genoemd wordt - is het kijken op de website van de gemeente. Van alle ondernemers noemt 7% bij deze vraag uit zichzelf het Ondernemersloket.

Tabel 2 Op welke manier contact zoeken met gemeente?* (n = 191)

	%
bel het algemene nummer	37
kijk op www.dordrecht.nl	27
zelf stadskantoor bezoeken	12
bel met vaste contactpersoon	11
voor verschillende zaken verschillende contactpersonen	8
bel/mail Ondernemersloket	7
andere manier	11
geen antwoord	1

*meerdere antwoorden mogelijk

Aan de ondernemers die het Ondernemersloket niet spontaan noemen, hebben we gevraagd of ze wel eens gehoord hebben van het Ondernemersloket. Zes op de tien ondernemers beantwoorden deze vraag bevestigend.

Tabel 3 Wel eens van het Ondernemersloket gehoord? (n = 190)

	%
nee	30
ja	63
al spontaan genoemd bij vorige vraag	7

Samengenomen (spontaan genoemd en desgevraagd) is 70% van de ondernemers bekend met het Ondernemersloket. Opvallend is dat de be-

kendheid aanzienlijk lager is onder de grote bedrijven (> = 100 werkzame personen). Zie figuur 1. De ondernemers kennen het Ondernemersloket met name via folders en - in mindere mate - via huis-aan-huisbladen en de website van de gemeente.

Tabel 4 Hoe hebben ondernemers over het Ondernemersloket gehoord?* (n = 113)

	%
gelezen in een folder	35
gelezen in huis-aan-huisblad	22
via de website van de gemeente	14
via de Ondernemersvereniging (DOV)	4
via Kamer van Koophandel	4
iemand op bezoek gehad	2
andere manier ¹	15
weet niet meer / geen antwoord	17

1) o.a.: via via, RTV Dordrecht

* meerdere antwoorden waren mogelijk

2.2 Contact met het Ondernemersloket

Van de ondernemers die het Ondernemersloket kennen, heeft 17% in 2004 of de eerste maanden van 2005 wel eens contact gehad met het Ondernemersloket. Op alle ondernemers is dit 12%.

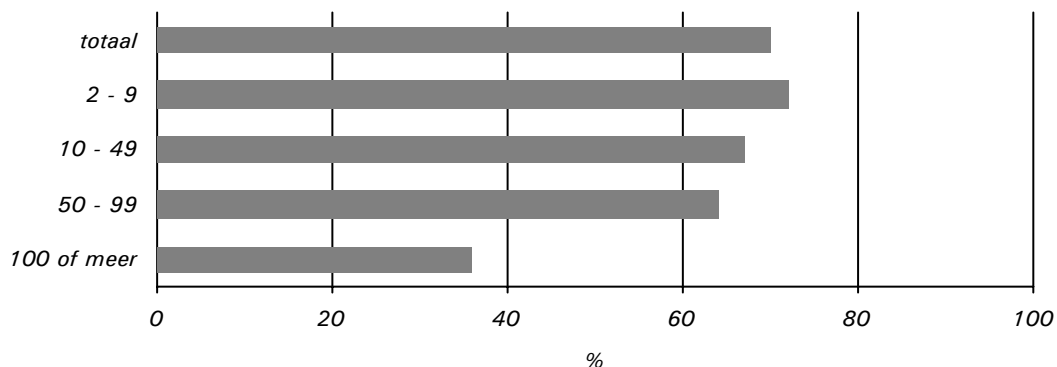
In de meeste gevallen had het contact te maken met informatie/advies over bestemmingsplannen of vergunningen. In enkele gevallen ging het om zaken omtrent gronduitgifte of begeleiding bij (her)vestiging.

Tabel 5 Waarvoor contact met het ondernemersloket? (n = 22)

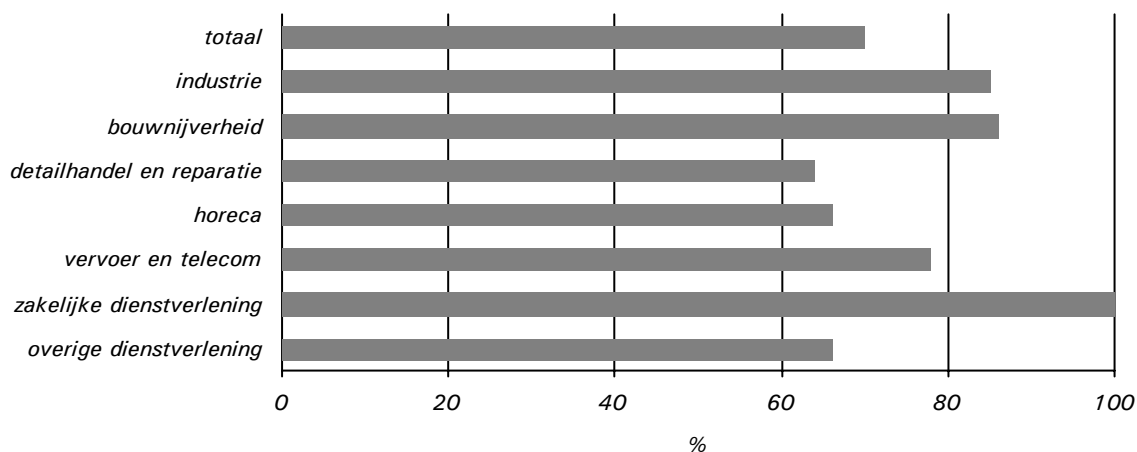
	aantal keer genoemd
bestemmingsplannen/vergunningen	8
gronduitgifte	4
begeleiding bij (her)vestiging	3
startersondersteuning	1
anders ¹	6

1) o.a.: bestekken opgevraagd, info opgevraagd over ontwikkeling Drechtsteden.

Figuur 1 Bekendheid Ondernemersloket, naar grootteklasse (aantal werkzame personen) (n = 190)



Figuur 2 Bekendheid Ondernemersloket, naar sector (n = 190)



NB. percentages zijn indicatief, vanwege kleine absolute aantallen.

De meeste ondernemers zijn tevreden over het contact dat zij hebben gehad met het Ondernemersloket.

Tabel 6 Tevreden over het contact met het Ondernemersloket? (n = 22)

	absoluut aantal
erg tevreden	10
redelijk tevreden	8
ontevreden	2
erg ontevreden	1
geen antwoord	1

2.3 Op andere manier contact met de gemeente

We hebben de ondernemers gevraagd of zij in de afgelopen 12 maanden (ook) op een andere manier contact hebben gehad met de gemeente (d.w.z. niet via het Ondernemersloket). Voor vier op de tien ondernemers (41%) blijkt dit het geval te zijn geweest.

Het contact dat de ondernemers hebben gehad met de gemeente had met name te maken met bouwvergunningen, parkeerbepalingen, grondzaken en beleid/bestemmingsplannen, overwegend zaken waarvoor men bij het Ondernemersloket terecht kan (uitzondering: parkeren).

Tabel 7 Waarvoor contact met de gemeente?
(n = 79)

	%
<i>parkeren</i>	19
<i>bouwvergunningen</i>	16
<i>grondzaken/verhuizing/uitbreiding</i>	12
<i>vergunningen (niet nader toegelicht)</i>	10
<i>beleid / bestemmingsplannen</i>	8
<i>verkeersinfra/openbare ruimte/overige</i>	
<i>verkeerszaken</i>	6
<i>tijdelijke verkeersmaatregel</i>	3
<i>milieuzaken</i>	1
<i>overig¹</i>	15
<i>onbekend</i>	11

1) o.a.: i.v.m gemeenteopdracht, allerhande informatie

Ook wat dit contact betreft is de meerderheid van de ondernemers tevreden. Zie tabel 8.

Tabel 8 Tevreden over het contact met de gemeente? (n = 79)

	%
<i>erg tevreden</i>	38
<i>redelijk tevreden</i>	33
<i>ontevreden</i>	8
<i>erg ontevreden</i>	3
<i>geen antwoord</i>	19

2.4 Bekendheid met mogelijkheden van het Ondernemersloket

We hebben de ondernemers gevraagd voor welke zaken het Ondernemersloket volgens hen het aanspreekpunt is. Vier op de tien ondernemers blijft een antwoord schuldig op deze vraag. Ongeveer drie op de tien ondernemers noemt uit zichzelf 'adviseren/informeren over bestemmingsplannen en vergunningen'. De andere zaken waarvoor men terecht kan bij het Ondernemersloket worden in veel mindere mate spontaan door de ondernemers genoemd.

Tabel 9 Voor welke zaken is het Ondernemersloket volgens u hét aanspreekpunt? (n = 191)

	%
<i>bestemmingsplannen/vergunningen</i>	32
<i>begeleiding bij vestiging of hervestiging</i>	9
<i>begeleiding gemeentelijke procedures</i>	8
<i>ondersteuning bedrijfsleven algemeen</i>	8
<i>gronduitgifte bedrijfs/kantoorruimte</i>	6
<i>ondersteuning van startende ondernemers</i>	6
<i>verkeerszaken/bereikbaarheid</i>	4
<i>parkeerszaken/parkeervergunningen</i>	3
<i>subsidies</i>	3
<i>belastingen</i>	2
<i>allerhande informatie</i>	2
<i>algemeen beleid gemeente</i>	1
<i>weet niet / geen antwoord</i>	39

2.5 Wensen en behoeften

We hebben de ondernemers uitgelegd voor welke zaken zij daadwerkelijk terecht kunnen bij het Ondernemersloket (de bovenste zes zaken in tabel 9). Vervolgens hebben we gevraagd of er volgens hen zaken ontbreken en zo ja, wat het Ondernemersloket dan nog meer voor ondernemers zou kunnen betekenen?

Na het opnoemen van alle huidige taken, geeft één op de tien ondernemers (12%) aan nog iets te missen in het aanbod van het Ondernemersloket. Diverse zaken werden genoemd, waarvan bereikbaarheids- en milieuzaken het meest.

Tabel 10 Voor welke zaken zou men (ook) terecht moeten kunnen bij het Ondernemersloket? (n = 19)

	aantal keer genoemd
<i>bereikbaarheid</i>	4
<i>milieuzaken</i>	3
<i>personeelszaken</i>	2
<i>parkeerontheffing/piaf</i>	2
<i>contacten met andere bedrijven organiseren</i>	2
<i>innovatieve zaken (zoals glasvezelnet)</i>	2
<i>beheer (straat, riolering, lantaarns)</i>	1
<i>overig¹</i>	3

1) o.a.: financiële adviezen, precario

2.6 Verbetersuggesties

Ter afsluiting is aan de ondernemers gevraagd op welke manier het Ondernemersloket verder nog bij zou kunnen dragen aan het ondernemersklimaat in Dordrecht. Een kwart van de ondernemers (25%) doet een suggestie.

De meest genoemde suggestie is meer bekendheid te geven aan het bestaan en de mogelijkheden van het Ondernemersloket. Daarnaast wijzen de ondernemers op het belang van directe lijnen/één aanspreekpunt ('niet van het kastje naar de muur gestuurd worden').

Meerdere suggesties kunnen we scharen onder de noemer 'optimaliseren werkwijze van het Ondernemersloket', zoals het zorgen voor een actieve benadering van - en goed luisteren naar de ondernemers. Daarnaast zijn er nog enkele andere suggesties gedaan (zie tabel 11).

Tabel 11 Suggesties voor verbetering? (n=42)

	<i>aantal keer genoemd</i>
<i>bekendheid geven aan O.L.</i>	13
<i>zorgen voor directe contacten/ lijnen</i>	10
<i>werkwijze optimaliseren¹</i>	8
<i>nieuwe initiatieven ontwikkelen</i>	3
<i>samenwerken met Kamer van Koophandel</i>	2
<i>iets doen aan infrastructuur/parkeren</i>	2
<i>overig²</i>	4

1) actieve benadering, goed luisteren, instellen klachtenlijn, simpele website

2) beleid volgen, zorgen voor follow-up

Bijlagen

Vragenlijst Ondernemersloket

resp.nr.

--	--	--

Introductie:

Goedemorgen, -middag, u spreekt met van de gemeente Dordrecht, van het onderzoeksbureau. Wij zouden degene van uw bedrijf die de contacten met de gemeente onderhoudt graag heel kort een paar vragen willen stellen. Zou dat kunnen?

niet op dit moment ----> afspraak voor terugbellen op om uur

1. Als u voor uw bedrijf contact wilt hebben met de gemeente, bijvoorbeeld voor het inwinnen van bepaalde informatie of om iets te regelen, hoe zou u dat dan doen? We doelen hierbij niet op acute klachten als een kapotte stoeptegel of een milieuklacht.

(niet oplezen)

- bel het algemene nummer en vraag naar de betreffende afdeling
- hangt er van af waarvoor; voor verschillende zaken bel ik verschillende afdelingen
- bel altijd met een vaste contactpersoon
- ik kijk op dordrecht.nl en dan kom ik er wel uit
- bel of mail het Ondernemersloket ----> ga naar 3a

anders, nl:

--

- 2a. Hebt u wel eens van het Ondernemersloket van de gemeente Dordrecht gehoord?

- nee ---> ga naar 4a
- ja

- 2b. Hoe hebt u over het Ondernemersloket gehoord?

- gelezen in een folder die door de gemeente/het Ondernemersloket verspreid is
- gelezen in een huis-aan-huis-blad
- via de website van de gemeente, www. dordrecht.nl
- via de ondernemersvereniging

anders, nl:

--

- 3a. Hebt u in 2004 of 2005 wel eens contact gehad met het Ondernemersloket?

- nee ----> ga naar 4a
- ja

- 3b. Waarvoor hebt u contact gehad met het Ondernemersloket?

code

--

--

- 3c. Hoe tevreden was u over dat contact?

- erg tevreden
- ontevreden
- redelijk tevreden
- erg ontevreden

- 4a. Voor degenen die het Ondernemersloket niet kennen of er geen contact mee gehad hebben:

Hebt u de afgelopen 12 maanden wel contact gehad met de gemeente voor het inwinnen van informatie of om iets te regelen voor uw bedrijf?

Voor degenen die wel contact hebben gehad met het Ondernemersloket:

Hebt u de afgelopen 12 maanden ook op een andere manier contact gehad met de gemeente voor het inwinnen van informatie of om iets te regelen voor uw bedrijf?

- nee ----> ga naar 5
- ja

Publicaties van het Sociaal Geografisch Bureau

Openbare orde en veiligheid		Evaluatie woonkeus Drechtsteden	2001
Leefbaarheid en veiligheid in Dordrecht 2003	2004	Verslag Geschikt Wonen	2003
Benchmark leefbaarheid en veiligheid 2001	2002	Migratie-onderzoek 2002	2003
Leefbaarheid en veiligheid in de Drechtsteden anno 2002	2003	Algemeen bestuur en maatschappelijke verkenningen	
Overzicht bestaande leefbaarheidsonderzoeken	2000	Dit is Dordt	2004
Jeugdcriminaliteitskaart Zuid-Holland Zuid 2000	2001	Bekend maakt bemind Monitor Beeld van Dordrecht	2005
Eind evaluatie Veiligheidsnetwerk Zwijndrecht	2002	Vertrouwen in het bestuur en oordeel over raads-communicatie	2004
Veiligheidsbeleving op school 2004	2004	Evaluatie inspraakbeleid	2002
Leefbaarheid en veiligheid in de Gemeente Zwijndrecht anno 2002	2003	Succesvol lokaal ouderenhuisvestingsbeleid	2001
Verkeer en vervoer		Gezondheidsmonitor Zuid-Holland Zuid	
Parkeerregulering Groenedijk/Oranjelaan	2003	hoofdrapport en deelrapport: Dordrecht	2001
Autobezit, verplaatsingsgedrag en vervoermiddelgebruik van de Dordtse bevolking anno 2001	2003	Omnibusonderzoek Barendrecht 2000	2001
Sociaal-economisch beleid		Prognose Essenhof 2000-2015 (crematies en begravingen)	2000
Monitor Binnenstad Dordrecht 2000/2001	2002	Bereik/waardering voor info gem. Dordrecht	2002
Monitor werk 2002	2003	Herhalingsmeting beeld van en belangstelling voor de Drechtsteden	2002
De Sociale Staat van Dordrecht 2003	2004	De stem van de burger	2002
De markt voor benzinepompen in Dordrecht	2001	Bezoekersonderzoek Dag van Dordt	2003
Horecabezoek en beoordeling van de Dordtse horeca door de Dordtse bevolking anno 2004	2004	Evaluatie Dualisme 1e fase	2003
Onderzoek draagvlak vrijdagmiddagmarkt	2003	Feiten, belevingen en trends Papendrecht	2003
Monitor vraagzijde arbeidsmarkt havengebonden cluster Rijnmond	2004	Milieu	
Onderwijs		Gebruik toegangssysteem ondergrondse containers	2004
Kiezen voor beroepsonderwijs	2005	Onderzoek naar achtergronden onkruidbestrijdings-middelengebruik door particulieren	2003
ROC's Albada College en Da Vinci College in de Hoeksche Waard	2003	Evaluatie proef mini-container papier	2005
Behoeftte onderzoek kinderopvang Dordrecht	2004	Evaluatie hondenbeleid	2004
Integrale leerlingenprognose gemeente Dordrecht 2002-2018	2003	Milieumonitor Dordrecht 2003	2004
Vrije tijd, cultuur, sport en recreatie		Ruimte voor de rivier	2003
Gebruikers en deelnemers over gemeentelijke sportvoorzieningen	2004	Belevingswaardeonderzoek oppervlaktewater	
Dordtenaren over recreatie in het buitengebied	2004	Krimpenerwaard	2004
Vrijwilligerswerk in Dordrecht 2003	2004	Belevingswaardeonderzoek oppervlaktewater Ridderkerk	2003
Meningspeiling theatervoorziening in Dordrecht	2004	Bevolking	
Publieksonderzoek Wantipop/Rainbowpark 2002	2002	Bevolkingsprognose per wijk gemeente Dordrecht 2004-2020	2004
Kerstmarkt Dordrecht 2001	2002	Huishoudenprognose 1998-2010	1998
Boekenmarkt Dordrecht 2002	2002	Klanttevredenheid	
Opinies over en waardering voor evenementen in Dordrecht	2003	Basisscholen over Weizigt NMC	2004
Toervaarders over Dordrecht	2004	Klanttevredenheidsonderzoek Wijklijn	2003
Onderzoek Openbare Bibliotheek Dordrecht	2003	Klanttevredenheidsonderzoek Maaltijdservice	2004
Publieksonderzoek Zomerkermis 2003	2003	Klanttevredenheidsonderzoek Personalarmering	2004
Evaluatie Dordt in Stoom	2004	Klanttevredenheidsonderzoek Onderwijs en Welzijn	2004
Evaluatie Rhythm & Blues Festival	2004	Elektronische Dienstverlening Gemeente Dordrecht	2003
Sociale voorzieningen en maatschappelijk werk		Klanttevredenheidsonderzoek Groenvoorziening 2003	2004
Onze buurt aan zet, tussenevaluatie	2004	Klanttevredenheidsonderzoek WVG Dordrecht	2003
Jeugdbeleid in de Drechtsteden	2003	Klanttevredenheidsonderzoek WVG Zwijndrecht	2003
Behoeftte-onderzoek Dubbeldam	2004	Klanttevredenheidsonderzoek Brandweer Dordrecht	2003
Jongeren Dordrecht 2003	2004	Klanttevredenheidsonderzoek Stafdiensten	2004
Monitor Sociaal Programma Oud-Krispijn Zuid-3	2004	Medewerkerstevredenheidsonderzoek Stafdiensten	2004
Doelgroepenonderzoek Bureau Schuldhulpverlening Dordrecht deel III	2004	Bovenstaande lijst bevat een selectie van publicaties van het SGB	
Uitvallersonderzoek Bureau Schuldhulpverlening Dordrecht	2003	Algemeen	
Evaluatie Gezondheidsmanagement	2004	Dordt op z'n droogst	jaarlijks
Monitor ouderen 2003	2004	Staat van de wijken	meerjarig
Wijkpanel Staart Groen	2004	Tabellenboek Bedrijvenregister Dordrecht	jaarlijks
Wijkpanel Staart Veilig	2005	Meer cijfers en trends kunt u vinden op onze website www.sociaalgeografischbureau.nl	
Ruimtelijke ordening en volkshuisvesting		Informatie/bestellen:	
Woonmonitor Dordrecht 2004	2004	telefoon: (078) 639 64 65	
Woonmonitor Drechtsteden 2004	2004	schriftelijk: Sociaal Geografisch Bureau	
Evaluatie project dynamisch wonen	2004	Postbus 8 - 3300 AA DORDRECHT	
		e-mail: SGB@dordrecht.nl	
		website: www.sociaalgeografischbureau.nl	
		fax: 078 -639 80 80	

