



# DE STEM VAN DE ONDERNEMER

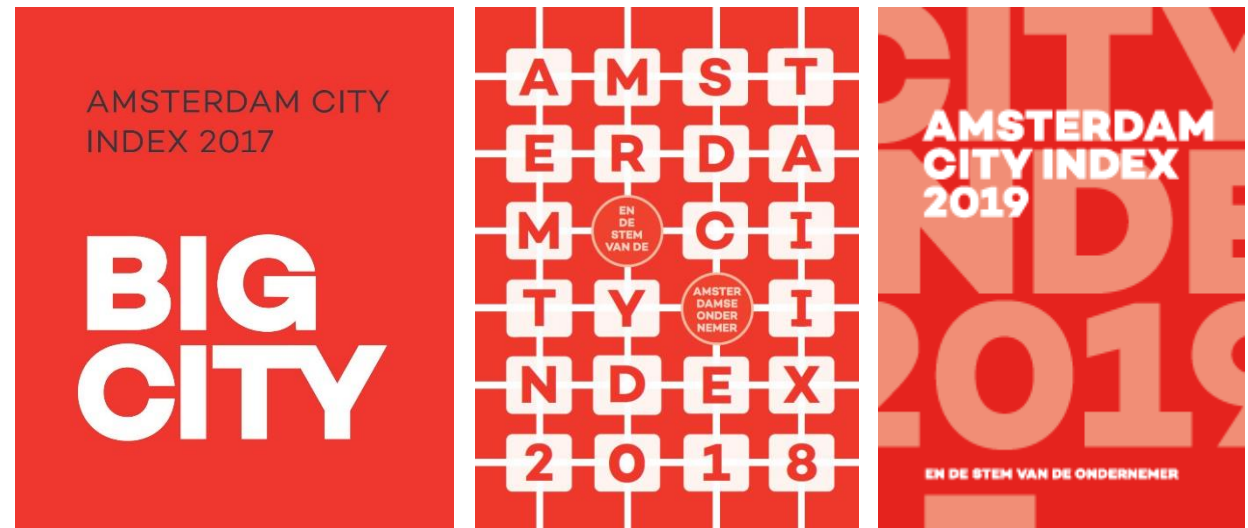
Een kwantitatief onderzoek onder ondernemers in de Amsterdamse binnenstad in opdracht van Amsterdam City

JEROEN HERMANS  
JORIS DE JONGH

AMSTERDAM, DECEMBER 2019

## INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf 03
- > Samenvatting 07
- > Onderzoeksresultaten 09
- > Bijlagen 18





## AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

### Amsterdam City Index 2020 en de stem van de Amsterdamse ondernemer

- > Amsterdam City komt op voor de belangen van ondernemers in de Amsterdamse binnenstad. Als overkoepelende vereniging voor ondernemers in de binnenstad van Amsterdam vertegenwoordigen zij de stem van de ondernemer. Amsterdam City brengt al meer dan 10 jaar lang elk jaar de Amsterdam City Index uit. De Index is de barometer van de bedrijvige Amsterdamse binnenstad. Onderwerpen die in de Index aan bod komen zijn onder andere bereikbaarheid, ondernemersklimaat, omzet, veiligheid en imago van Amsterdam.
- > Amsterdam City wil graag inzicht in de mening van haar leden en overige ondernemers in de Amsterdamse binnenstad over deze onderwerpen. Sinds 2017 werken Amsterdam City en Ruigrok NetPanel samen om inzicht te krijgen in de meningen van ondernemers in de Amsterdamse binnenstad.
- > De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt bij het samenstellen van de Amsterdam City Index. Daarnaast geven de onderzoeksresultaten inzicht in wat er speelt onder ondernemers. En waar Amsterdam City zich (het komende jaar) als vereniging voor dient in te zetten.



# ONDERZOEKSVERANTWOORDING

## Onderzoeksvraag

- > *Wat is de mening van ondernemers in de Amsterdamse binnenstad over thema's uit de Amsterdam City Index 2020?*

De volgende vijf thema's zijn voorgelegd aan de ondernemers:

## Bereikbaarheid

- > Met de bereikbaarheid bedoelen we de toegankelijkheid van de binnenstad. Zowel per auto, fiets, te voet als met het openbaar vervoer.

## Ondernemersklimaat

- > Met het ondernemersklimaat bedoelen we het gevoel dat ondernemers hebben over kansen en groei voor hun onderneming. Daarnaast gaat het om het beleid van de lokale overheid als het gaat over regelgeving en de bereidheid tot overleg. Ook gaat het over het gevoel van ondernemers dat de lokale overheid en ondernemers een gemeenschappelijk doel voor Amsterdam hebben.

## Economie

- > Onder de economie verstaan we de huidige en toekomstige stand van de economie in Nederland en de Amsterdamse binnenstad ten opzichte van andere Nederlandse en internationale steden.

## Veiligheid

- > Met de veiligheid bedoelen we het gevoel van veiligheid in de Amsterdamse binnenstad. Het gaat onder andere over de invloed van de georganiseerde criminaliteit op het ondernemen en ondermijning; de invloed van criminaliteit op de bedrijfsvoering. Ook gaat het over het aantal incidenten zoals winkeldiefstal, zakkenrollen en bedreiging en de (bereidheid tot) aangiften van deze incidenten.

## Kwaliteit van de openbare ruimte

- > Onder de kwaliteit van de openbare ruimte verstaan we hoe schoon het is en wat de staat van het onderhoud is in de Amsterdamse binnenstad.

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Methode en doelgroep

- > Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd.
- > De doelgroep voor dit onderzoek bestaat eigenaren en/of bedrijfsleiders die (indirect) lid zijn van Amsterdam City.
- > In totaal hebben 155 (indirecte) leden de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > De steekproef is niet representatief voor ondernemers in de binnenstad van Amsterdam.
- > Het was niet mogelijk om representativiteit van de steekproef te bereiken door het ontbreken van achtergrondgegevens van zowel leden als indirecte leden van Amsterdam City. Een profiel van eigenaren/bedrijfsleiders van ondernemingen in de Amsterdamse binnenstad is eveneens niet beschikbaar.

### Opbouw rapport en leeswijzer

- > In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek 'ondernemers'.
- > We starten dit rapport met een samenvatting van de belangrijkste onderzoeksresultaten. Deze geven antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek.
- > Na dit overzicht presenteren we de onderzoeksresultaten per thema.
- > De antwoorden op de open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. We gaan niet alleen in op de meest genoemde antwoorden, maar ook op de naar onze mening inhoudelijk belangrijke antwoorden. We illustreren uitkomsten met relevante quotes van deelnemers. Deze hebben we in de rapportage cursief weergegeven.
- > De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.

### Bijlagen

- > In de bijlage hebben we een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen. Hierin zijn ook de gebruikte vragenlijst, de tabellen en een uitdraai van alle antwoorden op de open vragen terug te vinden.





## HET ONDERNEMERSKLIMAAT EN DE BEREIKBAARHEID VAN DE AMSTERDAMSE BINNENSTAD ZIJN VOOR ONDERNEMERS DE BELANGRIJKSTE THEMA'S UIT DE AMSTERDAM CITY INDEX VAN 2020. ONDERNEMERS ZIJN ONTEVREDEN OVER HET ONDERNEMERSKLIMAAT, DE BEREIKBAARHEID EN KWALITEIT VAN DE OPENBARE RUIMTE

- > Het ondernemersklimaat (4,9), de bereikbaarheid (5,3) en de kwaliteit van de openbare ruimte (5,5) worden door ondernemers als onvoldoende beoordeeld.
- > Ondernemers zijn iets positiever over de economie (6,4) en veiligheid (6,2) in de Amsterdamse binnenstad.
- > Ondernemers voelen zich niet gehoord en gewaardeerd door de gemeente Amsterdam. Het merendeel van de ondernemers (72%) voelt zich niet gehoord in de druktediscussie. Slechts één op de tien ondernemers is van mening dat de gemeente Amsterdam voldoende waardering heeft voor ondernemers in de binnenstad.
- > Vooral de bereikbaarheid voor klanten en leveranciers laat volgens ondernemers te wensen over.
- > Vier op de tien ondernemers (39%) vinden de bereikbaarheid van hun bedrijf voor klanten goed. 28% vindt de bereikbaarheid voor klanten slecht en vinden dat dit in meer of mindere mate invloed heeft op de omzet van hun bedrijf.
- > De bereikbaarheid voor leveranciers wordt door 45% van de ondernemers als slecht beoordeeld.
- > Vrijwel alle ondernemers (93%) hebben in het afgelopen jaar overlast ervaren van opbrekingen in hun buurt. Een derde (32%) van de ondernemers is niet tevreden over de communicatie hierover vanuit de gemeente Amsterdam. Ondernemers vinden dat er onvoldoende (proactieve) communicatie is vanuit de gemeente. Daarnaast ervaren zij weinig ruimte voor inspraak van de ondernemer.
- > Het merendeel van de ondernemers (69%) heeft in het afgelopen jaar te maken gehad met één of meerdere incidenten: 47% met winkeldiefstal, 46% met bedreigingen en 35% met geweld. Aangifte doen is hierbij niet de regel voor ondernemers.
- > De kwaliteit van de openbare ruimte is volgens ondernemers voor verbetering vatbaar, ruim de helft vindt deze niet schoon (genoeg).
- > Bijna twee op de vijf ondernemers is niet tevreden over de afhandeling van bedrijfsafval. De hoeveelheid afval op straat zorgt voor overlast. Het (bedrijfs)afval ligt vaak lang op straat voordat het wordt opgehaald.
- > Ondernemers zijn redelijk positief over de economische situatie in 2020 en de omzetverwachting van hun eigen bedrijf.
- > Wel zijn er ondernemers die zich zorgen maken over het type toeristen dat Amsterdam trekt. Ondernemers zien een toename in 'goedkoop toerisme', verschraving van het winkelaanbod en een negatiever imago van Amsterdam. Dit zorgt er mede voor dat bewoners en 'kwaliteitstoeristen' wegblijven.





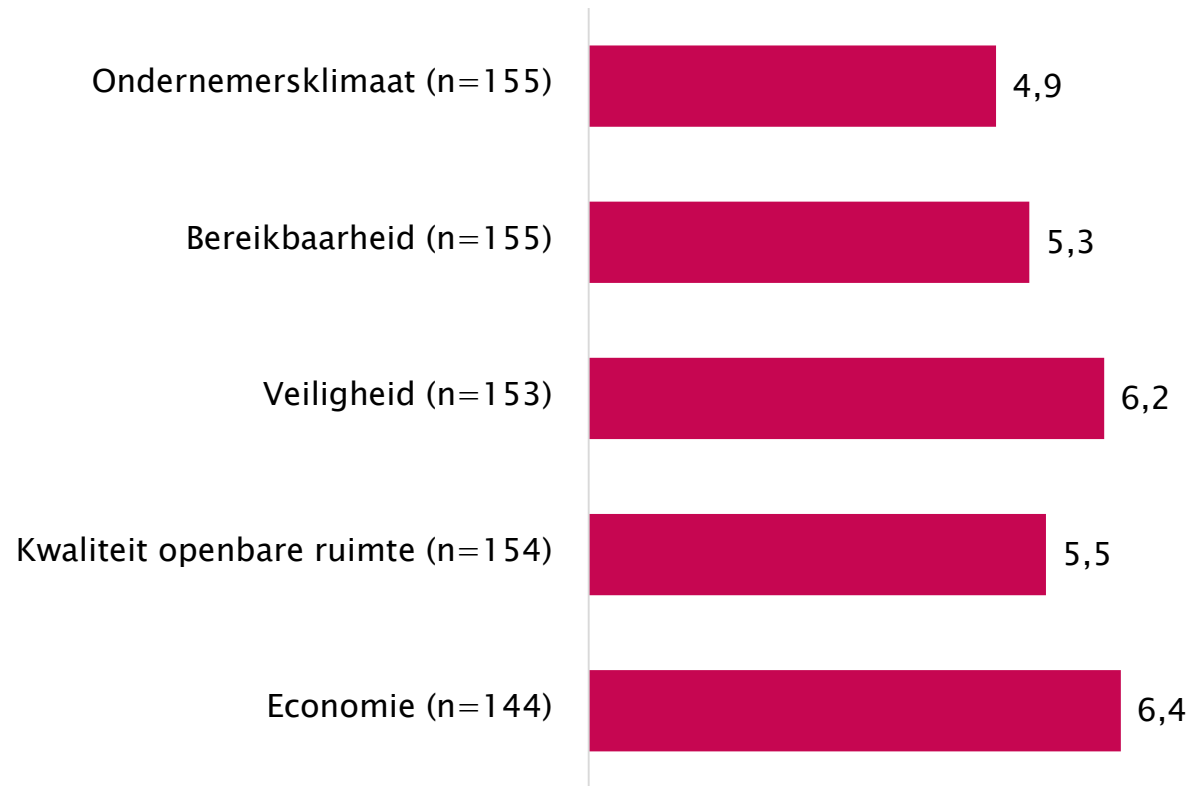
HET ONDERNEMERSKLIMAAT EN DE BEREIKBAARHEID ZIJN DE BELANGRIJKSTE THEMA'S VOOR ONDERNEMERS MAAR WORDEN, SAMEN MET DE KWALITEIT VAN DE OPENBARE RUIMTE, ALS HET MINST GOED BEOORDEELD

Welk van deze thema's vindt u het belangrijkste als ondernemer in de Amsterdamse binnenstad?  
*Gemiddelde plek in de ranking*  
 Basis: allen



- > 39% van de ondernemers geeft van bovenstaande thema's de meeste prioriteit aan ondernemersklimaat.
- > Een kwart (23%) vindt bereikbaarheid het allerbelangrijkst.

Rapportcijfer tevredenheid  
 Basis: allen, exclusief 'Weet niet'



## HET ONDERNEMERSKLIMAAT WORDT MET EEN 4,9 BEOORDEELD. ONDERNEMERS VOELEN ZICH NIET GEHOORD EN GEWAARDEERD DOOR DE GEMEENTE AMSTERDAM

- > Zeven op de tien ondernemers is van mening dat de gemeente Amsterdam geen rekening houdt met ondernemers in de beleidsvorming.
- > Slechts één op de tien ondernemers is van mening dat de gemeente Amsterdam voldoende waardering heeft voor ondernemers in de binnenstad.
- > Het merendeel van de ondernemers (72%) voelt zich niet gehoord in de druktediscussie.
- > Drie kwart van de ondernemers vindt dat de druktediscussie een negatieve invloed heeft op het imago van de Amsterdamse binnenstad.
- > Ondernemers geven aan behoefte te hebben aan **meer begrip** en een **betere vertegenwoordiging bij de beleidsvorming**:
  - *De gemeente drukt haar mening en beleid erdoorheen zonder zich om de ondernemer te bekommeren. De middenstand wordt gezien als een melkkoe, waar het makkelijk geld is te halen. Het lijkt wel alsof wij moeten opdraaien voor de tekorten die de gemeente heeft door diverse oorzaken.*
  - *Gemeente houdt te weinig rekening met ondernemers in beleid.*
  - *Gemeente ondermijnt haar eigen gezag vanuit ondernemers, door naar een klein groepje oude schreeuwende bewoners te luisteren.*
  - *We ervaren met name van stadsdeel centrum weinig/geen begrip voor de positie van ondernemers. Het stadsdeel stelt zich rigide en lomp op. Een normaal en constructief gesprek is amper mogelijk.*
  - *Voel me als ondernemer echt enorm in de steek gelaten: hogere btw, hogere toeristenbelasting, precario en ik zie er weinig voor terug.*
  - *Als short stay eigenaar voel ik me bijna een paria in de stad, niemand komt op voor mijn belangen. Je faciliteert toeristen dus je bent trouble voor het Parool en de gemeente Amsterdam.*

## ONDERNEMERS BEOORDELEN DE BEREIKBAARHEID IN DE BINNENSTAD MET EEN 5,3. VOORAL VOOR LEVERANCIERS EN KLANTEN VINDEN ZIJ DE BEREIKBAARHEID NIET GOED

### Bereikbaarheid voor klanten, leveranciers en werknemers

- > Vier op de tien ondernemers (39%) vinden de bereikbaarheid van hun bedrijf voor klanten goed.
- > 28% vindt de bereikbaarheid voor klanten slecht en vinden dat dit in meer of mindere mate invloed heeft op de omzet van hun bedrijf.
- > De bereikbaarheid voor leveranciers wordt door 45% van de ondernemers als slecht beoordeeld.
- > Over de bereikbaarheid van hun bedrijf voor werknemers, is 61% van de ondernemers tevreden.
- > Sommige ondernemers vinden dat de hoge parkeertarieven in de binnenstad de bedrijven minder bereikbaar maken voor klanten die met de auto komen.
  - *De uitbuiting van het parkeertarief a 7,50 p/u is per 1 mei direct voelbaar geweest. Steeds minder Nederlanders bezoeken onze zaak. Dat dit was om de stad groener te laten worden is de grootste onzin.*
  - *Parkeergeld in de binnenstad is niet normaal hoog, wat veel klanten doet afschrikken.*

### Verkeer en overlast

- > De meerderheid van de ondernemers heeft in het afgelopen jaar overlast ervaren van fietsers en geparkeerde fietsen in de straat van hun bedrijf.
- > Een kwart heeft hier zelfs **vaak** last van (28% van fietsers en 27% van geparkeerde fietsen).
- > Ondernemers zijn verdeeld over het terugdringen van de auto in de binnenstad. 39% is positief, terwijl een gelijk aandeel (39%) negatief is.
- > Enkele ondernemers geven aan dat een autoluwe binnenstad kan bijdragen aan het verbeteren van de verkeerssituatie en de bereikbaarheid:
  - *Autoluw aanpakken door taxi's, bouwverkeer en pakketdienst of aan banden te leggen of slimmer te organiseren.*
  - *De Zeedijk moet een shared space worden waar wandelaars, fietsers en auto evenveel aanwezigheidsrechten hebben maar met elkaar rekening moeten houden: de auto moet fietsers en wandelaars voor laten gaan en de fietser moet wandelaars voor laten gaan.*

## ONDERNEMERS VOELEN ZICH NIET GEZIEN EN GEHOORD IN DE COMMUNICATIE RONDOM OPBREKINGEN

### Opbrekingen

Vrijwel alle ondernemers (93%) hebben in het afgelopen jaar overlast ervaren van opbrekingen in hun buurt. Een derde (32%) van de ondernemers is ontevreden over de communicatie hierover vanuit de gemeente Amsterdam.

- > Ondernemers vinden dat er **onvoldoende wordt gecommuniceerd** vanuit de gemeente.
  - *Opbrekingen buiten mijn directe straat worden niet gecommuniceerd.*
  - *Er wordt alleen bij "groot werk" gecommuniceerd.*
  - *Er is weinig actieve informatie, je moet zelf op zoek gaan wat er misschien gepland wordt.*
  - *Geen communicatie omtrent de momenten die overlast veroorzaken (geluid, trillingen, etc.) of de duur daarvan. Voor een vergader-/kantoorlocatie zeer hinderlijk.*
  - *Pas op het laatste moment wordt er geïnformeerd en door het GVB al helemaal niet.*
- > Daarnaast ervaren zij **geen ruimte voor inspraak** van de ondernemer.
  - *Gemeente doet volledig haar eigen zin en luistert zelden naar feedback.*
  - *Men overlegt niet vooraf met de BIZ.*
  - *Te laat, te weinig en geen mogelijkheid tot reageren. Als er al inspraak is, dan is dat voor de Bühne.*



## ONDANKS DAT HET MERENDEEL VAN ONDERNEMERS TE MAKEN HEBBEN MET INCIDENTEN, WORDT DE VEILIGHEID MET EEN 6,2 BEOORDEELD.

69% van de ondernemers heeft in het afgelopen jaar te maken gehad met incidenten



Winkeldiefstal 47%



Bedreiging 46%



Geweld 35%

- > Een aantal ondernemers geven aan dat zij graag **strengere handhaving** willen om de veiligheid te verbeteren.
  - *Er moet meer geluisterd worden naar de ondernemingen en minder naar de media. Het probleem in Amsterdam ligt aan de handhaving. Die is er niet waardoor het imago verpest wordt en hierdoor het verkeerde publiek wordt aangetrokken.*
  - *Momenteel is er een toename op gebied van onveiligheid, straatroven en veel zakkenrollers. Zou hoge prioriteit moeten hebben.*

- > Het merendeel van de ondernemers (69%) heeft in het afgelopen jaar te maken gehad met één of meerdere incidenten. 10% heeft wekelijks te maken met winkeldiefstal.
- > Ondernemers doen lang niet altijd aangifte van incidenten. Ongeveer een vijfde van de ondernemers doet altijd aangifte bij winkeldiefstal (18%) en bedreiging (21%). Bij geweld doet 25% altijd aangifte.
- > Een op de drie ondernemers ervaart (in beperkte mate) invloed van ondermijnende criminaliteit op de bedrijfsvoering. Een deel van deze ondernemers heeft dit bij de politie of de gemeente gemeld.

## DE KWALITEIT VAN DE OPENBARE RUIMTE WORDT MET EEN 5,5 BEOORDEELD

### Staat van de openbare ruimte

- > Ondernemers zijn verdeeld over de staat van het onderhoud van de openbare ruimte rondom hun bedrijf: 36% vindt deze (zeer) goed, maar 37% (zeer) slecht.
- > Ruim de helft van de ondernemers (57%) is van mening dat de openbare ruimte rondom hun bedrijf niet schoon genoeg is. Dit gaat over zwerfafval en rommel op straat.

### Afhandeling bedrijfsafval

- > Een derde van de ondernemers (35%) is wél tevreden over de afhandeling van het bedrijfsafval.
- > Voor ondernemers met weinig afval is het ophalen door de gemeente voldoende en naar tevredenheid. Daarnaast zijn zij positief over de veegploegen van de gemeente.
  - *Ik ben tevreden over het gebruik van gele zakken en met de ophalers hiervan; strak op tijd en vriendelijk.*
  - *Ik vind die veegploegen van de gemeente allemaal toppers, elke dag.*
- > Ondernemers met een contract met één van de afvalverwerkers zijn daar tevreden over; zij halen gewoonlijk dagelijks en op tijd op.
  - *Wordt op de afgesproken dag opgehaald en alles wordt meegenomen zoals afgesproken en dus zoals het hoort.*
  - *Ze komen 7 dagen per week en meestal op tijd.*



## BIJNA TWEE OP DE VIJF ONDERNEMERS IS NIET TEVREDEN OVER DE AFHANDELING VAN BEDRIJFSAFVAL. AFVAL DAT OP STRAAT BLIJFT LIGGEN, ZORGT VOOR OVERLAST

- > Ondernemers die ontevreden zijn over de afhandeling van bedrijfsafval (37%) noemen dat het vaak **lang duurt voordat afval wordt opgehaald**.
  - *Vaak dumpen bewoners en winkels de avond van te voren al hun afval.*
  - *Onduidelijk wanneer wat wordt opgehaald (wij volgen de tijden die op de zakken staan). Het blijft regelmatig liggen, gedoe om het opgehaald te krijgen.*
  - *Er ligt continue afval op straat, wat niet alleen overlast maar ook stank en ongedierte aantrekt.*
  - *Er wordt tijdens lunchtijd pas afval opgehaald. Het ligt dan al een hele ochtend aangevreten in de straat en vervolgens komt er een grote stinkende truck langs om het op te halen.*
  
- > Daarnaast noemen zij dat een **gebrek aan goede handhaving** tot problemen leidt.
  - *Verkeerd aangeboden grofvuil blijft soms na melding nog een week staan omdat de gemeente er eerst handhaving op af wil sturen. Hierdoor komen er ratten, duiven en meeuwen op af.*
  - *Handhaving van 'illegale aanbieders' is volstrekt onvoldoende. Men gaat voor het laaghangend fruit, alleen makkelijk te achterhalen zaken worden beboet.*
  
- > Een deel van de ondernemers geeft aan dat er volgens **hen teveel afvalverwerkers actief zijn**.
  - *Het zou heel goed zijn als er één afvalboer actief zou zijn en niet velen zoals nu het geval is. De gemeente zou hier i.s.m. de overheid regels aan moeten stellen. Dit zou het aantal transportbewegingen aanzienlijk verminderen.*
  - *Het is een rommeltje met wisselende contracten en ophalers.*
  - *Wil graag één afhandelaar "bedrijfsafval", dit zou door de ondernemersvereniging moeten worden gekozen.*



## HET THEMA ECONOMIE WORDT MET EN 6,4 HET HOOGST GEWAARDEERD. ONDERNEMERS ZIJN REDELIJK POSITIEF OVER DE ECONOMISCHE SITUATIE

### Verwachting economische situatie

- > Ondernemers zijn netto overwegend positief over de economische situatie in 2020: 32% is (zeer) positief, 23% is (zeer) negatief. Daarnaast is een grote groep ondernemers is neutraal gestemd over de economische situatie van volgend jaar.
- > We zien een vergelijkbaar beeld bij de omzetverwachting van ondernemers voor 2020. Een kwart (26%) van de ondernemers verwacht volgend jaar een hogere omzet. Vier op de tien ondernemers (38%) verwacht een gelijke omzet. 28% van de ondernemers verwacht een lagere omzet van hun bedrijf volgend jaar.



- > Een tekort aan personeel vormt een mogelijk risico voor een grote groep ondernemers; twee op de drie ondernemers (65%) vindt het lastig om geschikt personeel te vinden.

### Niveau van het toerisme in Amsterdam

- > Hoewel de ondernemers zich niet direct zorgen maken over de omzet voor komend jaar, maken zij zich wel **zorgen om het type klandizie en de kwaliteit van het toerisme in Amsterdam.**
  - *Verschraling van het winkelaanbod zal Amsterdam over enkele jaren oninteressant maken voor kwaliteitstoerisme.*
  - *Het 'niet meer welkom heten van toeristen' is het slechtste idee dat de stad had kunnen hebben voor de binnenstad. De wat plattere bezoeker is daardoor relatief in de meerderheid gekomen. De wat meer kwaliteitsbezoeker mijdt de binnenstad, dat is inclusief de Nederlandse bezoeker. Vreselijk dat in deze relatief korte tijd zoveel kapot wordt gemaakt. Bericht dat iedereen welkom is in onze inclusieve stad!*
  - *De toename van het aantal toeristen in de binnenstad zal lijden tot een verschraling van het aanbod. Mijn horeca-onderneming zal wel kunnen blijven bestaan maar niet op de manier die ik altijd voor ogen had met een mix van bewoners, mensen die in de buurt werken en bezoekers van Amsterdam.*



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Steekproef en steekproefkader

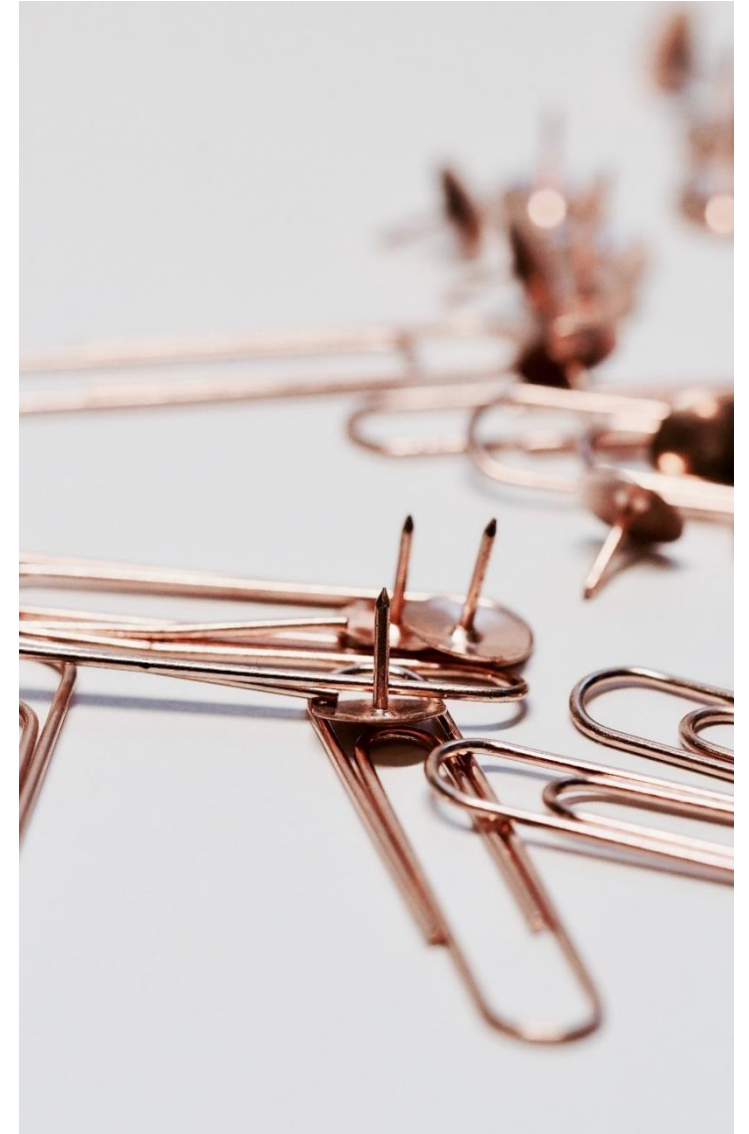
- > Als steekproefkader hebben we gebruik gemaakt van het ledenbestand van Amsterdam City. Leden hebben een persoonlijke uitnodiging via e-mail ontvangen, met daarin een unieke link naar de vragenlijst.
- > Indirecte leden zijn benaderd via straatmanagers uit het netwerk van Amsterdam City. Indirecte leden hebben de vragenlijst ingevuld via een open link.

### Representativiteit

- > De steekproef is niet representatief voor ondernemers in de binnenstad van Amsterdam.
- > Het was niet mogelijk om representativiteit van de steekproef te bereiken door het ontbreken van achtergrondgegevens van (indirecte) leden van Amsterdam City. Een profiel van eigenaren/bedrijfsleiders van ondernemingen in de Amsterdamse binnenstad is eveneens niet beschikbaar.
- > De sector waarin de ondernemers werkzaam zijn is uitgevraagd om een beter beeld van de achtergrond van de deelnemende ondernemers te verkrijgen. Een profiel van de deelnemers is te vinden op de volgende pagina.

### Vragenlijst

- > De vragenlijst heeft online gestaan van 2 t/m 16 december 2019.
- > De vragenlijst is in nauw overleg met Amsterdam City tot stand gekomen.
- > Gemiddeld hebben ondernemers 11 minuten nodig gehad om de vragenlijst in te vullen.



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Profiel van de ondernemers

- > De steekproef bevat leden van Amsterdam City (n=23) en indirecte leden (n=132).

	(Indirecte) leden (n=155)
<b>Rol</b>	
Eigenaar	71%
Bedrijfsleider	29%
<b>Sector</b>	
Horeca	39%
Retail	32%
Zakelijke dienstverlening	8%
Ambacht	6%
Toerisme	5%
Culturele sector	3%
Vastgoed	3%
Creatieve sector	1%
Financiële sector	1%
Persoonlijke dienstverlening	1%
Anders	3%

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Respons

- > In totaal hebben 155 ondernemers de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > Hiervan zijn er 23 lid van Amsterdam City.
- > 205 leden van Amsterdam City zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.
- > Naar leden die niet gereageerd hebben, zijn twee herinneringsmails gestuurd.
- > Indirecte leden van Amsterdam City hebben deelgenomen via een open link. Zij zijn benaderd via straatmanagers uit het netwerk van Amsterdam City.

Omschrijving	Leden	Indirecte leden
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	205	
Bouncers (niet bereikt)	11	
Gestart met vragenlijst	41	239
Afgehaakt	8	80
Uitgescreend (geen doelgroep)	9	22
Uitgescreend (niet goed ingevuld)	1	5
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	23	132



Jeroen Hermans  
[jeroenhermans@ruigroknetaanel.nl](mailto:jeroenhermans@ruigroknetaanel.nl)



Joris de Jongh  
[joris@ruigroknetaanel.nl](mailto:joris@ruigroknetaanel.nl)

Ruigrok NetPanel / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / [info@ruigroknetaanel.nl](mailto:info@ruigroknetaanel.nl) / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264