

## Beoordeling dienstverlening 160 gemeenten op alfabetische volgorde

Hieronder treft u het individuele resultaat aan van een mysteryguest-onderzoek uitgevoerd bij 160 willekeurige Nederlandse gemeenten in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK). In dit onderzoek is gekeken hoe gemeenten vijftien relevante ondernemersvragen per telefoon en vijf per mail beantwoorden, bijvoorbeeld over het krijgen van vergunningen, ontheffingen of het wijzigen van een bestemmingsplan. De cijfers per gemeente zijn uitgesplitst in een individueel waarderingscijfer per telefoon, per e-mail en een gewogen gemiddelde op basis van de vraagverdeling (15 telefonisch & 5 per mail). In vergelijking met eerder onderzoek uit 2013 is de totale waardering van ondernemers bij telefonische vragen gestegen van een 6,4 naar een 7 en bij vragen per mail van een 6,4 naar een 6,5.

Provincie	Gemeente	Telefonische waardering (15 vragen)	Waardering per e-mail (5 vragen)	Gewogen gemiddelde
DR	Aa en Hunze	7,66	8,16	7,78
NH	Aalsmeer	7,83	5,54	7,26
FR	Achtkarspelen	7,51	1,82	6,09
UT	Amersfoort	7,30	6,78	7,17
GE	Arnhem	6,32	8,22	6,79
DR	Assen	8,03	5,90	7,50
UT	Baarn	7,70	4,89	7,00
ZH	Barneveld	6,94	7,87	7,17
NH	Bergen NH	6,56	6,01	6,42
GE	Berkelland	7,50	7,13	7,41
GE	Beuningen	5,75	7,96	6,30
NH	Beverwijk	7,03	7,56	7,16
ZH	Binnenmaas	7,97	7,64	7,89
NH	Bloemendaal	6,57	5,82	6,38
ZH	Bodegraven-Reeuwijk	7,18	6,29	6,95
DR	Borger-Odoorn	6,95	7,47	7,08
NB	Boxmeer	7,46	4,87	6,81
ZH	Brielle	7,51	4,16	6,67
DR	Coevorden	6,98	4,57	6,38
FR	Dantumadiel	8,39	6,78	7,99
FR	De Fryske Marren	7,73	7,88	7,77
UT	De Ronde Venen	7,07	7,54	7,19
DR	De Wolden	6,35	6,90	6,49
GR	Delfzijl	7,29	7,58	7,37
ZH	Den Haag	6,22	7,89	6,64

NB	Deurne	7,03	5,76	6,71
NH	Diemen	8,20	5,45	7,51
OV	Dinkelland	6,73	4,51	6,18
GE	Doetinchem	7,42	6,72	7,25
NB	Dongen	6,91	8,55	7,32
NH	Drechterland	7,32	6,45	7,10
NB	Drimmelen	7,30	7,96	7,47
FL	Dronten	8,13	4,63	7,25
LI	Echt-Susteren	8,20	5,30	7,47
NH	Edam-Volendam	6,86	7,67	7,06
GR	Eemsmond	6,58	8,54	7,07
NB	Eersel	7,32	8,52	7,62
LI	Eijsden-Margraten	6,10	4,04	5,59
NB	Eindhoven	7,16	5,13	6,65
DR	Emmen	7,12	7,14	7,13
GE	Epe	6,75	4,91	6,29
GE	Geldermalsen	7,34	4,77	6,70
NB	Gemert-Bakel	7,19	6,31	6,97
ZH	Giessenlanden	6,62	4,93	6,20
ZE	Goes	7,90	6,15	7,47
NB	Goirle	6,56	6,85	6,63
ZH	Gouda	7,66	7,07	7,51
GR	Groningen	7,17	8,47	7,50
NB	Halderberge	6,73	2,57	5,69
OV	Hardenberg	7,45	7,97	7,58
GR	Haren	5,51	7,98	6,13
FR	Harlingen	7,13	2,37	5,94
GE	Hatterum	6,59	9,16	7,23
GE	Heerde	7,63	7,17	7,52
NH	Heerhugowaard	7,25	6,53	7,07
LI	Heerlen	8,14	5,93	7,59
NB	Helmond	7,03	8,41	7,37
OV	Hengelo Ov.	7,91	1,42	6,29
GE	Heumen	6,67	6,80	6,70
NB	Heusden	7,66	7,52	7,63
ZH	Hillegom	7,36	4,40	6,62
NB	Hilvarenbeek	7,16	2,81	6,07
UT	Hilversum	7,87	8,30	7,98
OV	Hof van Twente	7,68	8,03	7,77
NH	Hollands Kroon	7,86	8,02	7,90
LI	Horst aan de Maas	7,42	6,05	7,08
UT	Houten	8,16	8,68	8,29

UT	Huizen	7,19	3,51	6,27
UT	IJsselstein	6,55	8,37	7,01
ZH	Kaag en Braassem	7,16	7,03	7,13
LI	Kerkrade	6,75	6,07	6,58
ZH	Krimpen aan den IJssel	5,58	7,32	6,02
LI	Landgraaf	6,30	4,13	5,76
NH	Langedijk	7,59	7,54	7,58
GR	Leek	6,29	6,15	6,25
FR	Leeuwarden	7,18	3,17	6,18
ZH	Leiden	5,41	8,60	6,21
FL	Lelystad	7,28	6,09	6,98
UT	Leusden	6,58	7,30	6,76
OV	Losser	5,42	5,91	5,54
LI	Maasgouw	6,96	6,71	6,90
ZH	Maassluis	6,45	7,00	6,58
LI	Maastricht	6,49	8,12	6,90
NH	Medemblik	6,16	6,26	6,19
LI	Meerssen	6,16	7,06	6,39
ZH	Midden-Delfland	6,71	5,04	6,29
GE	Nijkerk	5,87	4,26	5,47
ZH	Nissewaard	6,35	3,27	5,58
DR	Noordenveld	7,18	6,52	7,01
FL	Noordoostpolder	6,02	8,69	6,69
ZH	Noordwijkerhout	6,62	8,09	6,99
NB	Nuenen c.a.	6,51	7,65	6,79
ZH	Oegstgeest	6,20	8,23	6,70
GR	Oldambt	5,31	5,65	5,40
GE	Oldebroek	6,30	7,66	6,64
GE	Oost Gelre	7,73	0,93	6,03
NB	Oosterhout	8,40	5,49	7,67
FR	Opsterland	6,84	8,12	7,16
NB	Oss	7,11	6,95	7,07
ZH	Oud-Beijerland	6,42	6,61	6,46
GE	Oude IJsselstreek	7,05	7,73	7,22
UT	Oudewater	7,17	6,09	6,90
GE	Overbetuwe	6,50	7,03	6,63
ZH	Papendrecht	7,30	5,03	6,73
GE	Renkum	7,46	6,44	7,21
GE	Rheden	7,07	6,74	6,99
UT	Rhenen	6,29	2,94	5,45
ZH	Ridderkerk	6,47	5,87	6,32
OV	Rijssen-Holten	6,89	8,65	7,33

ZH	Rijswijk	6,71	6,26	6,60
LI	Roermond	7,06	6,87	7,01
NB	Roosendaal	7,04	8,01	7,28
ZH	Rotterdam	7,33	5,90	6,97
NB	Rucphen	7,29	7,48	7,34
LI	Schinnen	6,94	4,60	6,36
ZE	Schouwen-Duiveland	6,74	8,16	7,10
NB	's-Hertogenbosch	7,44	8,20	7,63
NB	Sint Anthonis	7,21	4,83	6,62
NB	Sint-Michielsgestel	8,34	6,08	7,78
ZE	Sluis	7,64	5,41	7,08
FR	Smallingerland	7,39	8,51	7,67
UT	Soest	6,76	4,72	6,25
NB	Son en Breugel	7,80	5,39	7,19
GR	Stadskanaal	7,07	8,69	7,47
OV	Staphorst	7,57	6,74	7,36
NB	Steenbergen	7,14	6,35	6,94
OV	Steenwijkerland	7,38	8,47	7,65
LI	Stein	7,15	4,33	6,45
ZE	Terneuzen	7,25	6,44	7,05
ZH	Teylingen	7,35	4,52	6,65
ZE	Tholen	6,59	6,62	6,60
GE	Tiel	7,52	7,16	7,43
OV	Tubbergen	7,42	5,69	6,98
FR	Tytsjerksteradiel	7,61	4,38	6,80
LI	Valkenswaard	7,40	5,15	6,84
GR	Veendam	5,50	7,21	5,93
GE	Velsen	7,39	6,52	7,17
UT	Vianen	5,66	7,28	6,06
ZE	Vlissingen	6,29	8,34	6,80
GE	Voorst	7,82	7,79	7,81
NB	Waalwijk	6,32	7,63	6,65
ZH	Waddinxveen	7,53	8,30	7,72
GE	Wageningen	5,45	7,85	6,05
LI	Weert	5,29	5,69	5,39
NH	Weesp	7,32	7,01	7,25
NB	Werkendam	7,53	8,89	7,87
GE	Westervoort	7,10	6,37	6,92
FR	Weststellingwerf	7,04	6,49	6,90
OV	Wierden	7,08	7,18	7,10
GE	Winterswijk	7,43	8,53	7,70
NH	Wormerland	6,90	8,46	7,29

NH	Zaanstad	7,17	7,08	7,15
GE	Zaltbommel	5,94	1,65	4,87
ZH	Zandvoort	3,11	5,72	3,76
GE	Zevenaar	7,21	8,15	7,45
GR	Zuidhorn	7,07	7,00	7,05
NB	Zundert	7,23	5,95	6,91
GE	Zutphen	7,53	7,81	7,60
ZH	Zwijndrecht	7,33	3,80	6,44
OV	Zwolle	6,58	7,81	6,89