

Midden Drenthe



Colofon:
Kamer van Koophandel Noord Nederland
Uitgevoerd door:
Periode:

Bob van Zanten
SCC Consultancy, Breda
februari- maart 2013



Voorwoord

Ondernemers moeten gemakkelijk zaken kunnen doen met de lokale overheid. Een efficiënte uitvoering van regels en een goede kwaliteit van dienstverlening door gemeenten is essentieel voor een goed ondernemingsklimaat.

Een mogelijke verbetering van deze kwaliteit gericht op minder regels en meer service voor ondernemers is zeer gewenst. Om dit tot stand te kunnen brengen is in kaart gebracht hoe de huidige dienstverlening bij de gemeenten in ons werkgebied wordt ervaren door ondernemers. Daarnaast worden in deze rapportage verbetervoorstellen voorgelegd, waarmee de doeltreffendheid in de dienstverlening verder kan verbeteren.

Onafhankelijk adviesbureau SCC Consultancy heeft in onze opdracht onderzocht hoe het niveau van de gemeentelijke dienstverlening is bij 61 gemeenten in ons werkgebied. Het onderzoek is uitgevoerd via een mysterycall- en een mysterymail-traject. Als mysterycaller en mysterymailer zoeken medewerkers van het bureau contact met de gemeenten. Ze registreren welke reacties gemeenten geven op vragen die betrekking hebben op vooraf geformuleerde cases. De cases zijn gebaseerd op de ondernemerspraktijk en zijn samengesteld in nauwe samenwerking met de Kamer en bedrijfslevenorganisaties. Het resultaat van dit onderzoek is als het ware een “foto” van de huidige dienstverlening aangevuld met concrete tips en verbeter suggesties.

Wij bieden dit rapport graag aan gemeenten en lokale ondernemersorganisaties, om in overleg met elkaar de dienstverlening van de gemeenten verder te verbeteren en daardoor de lokale economie te versterken. De Kamer van Koophandel wil dit proces bij de gemeenten graag ondersteunen!

E.M. Jansen
Directeur
Kamer van Koophandel Noord-Nederland



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Hoofdstuk 1 Inleiding	5
1.1 Situatieschets	5
1.2 Het onderzoek	6
1.3 De cases	8
Hoofdstuk 2 Conclusies en aanbevelingen	10
2.1 Wat dient te worden vastgehouden naar aanleiding van mysterycalling	10
2.2 Wat dient te worden verbeterd naar aanleiding van mysterycalling	10
2.3 Wat dient te worden vastgehouden naar aanleiding van mysterymailing	11
2.4 Wat dient te worden verbeterd naar aanleiding van mysterymailing	11
Hoofdstuk 3 Waardering per gesprek en per e-mail	12
3.1 Toelichting	12
3.2 Resultaten van uw gemeente	13
Hoofdstuk 4 Resultaten mysterycalling	15
Hoofdstuk 5 Resultaten mysterymailing	23
Hoofdstuk 6 Positionering ten opzichte van de andere gemeenten	25
Bijlagen	- 28 -
1 Mysteryguestonderzoek versus klanttevredenheidsonderzoek	- 28 -
2 Mysteryguestonderzoek versus bereikbaarheidsonderzoek	- 29 -
3 Waarderingen en normeringen	- 30 -

Hoofdstuk 1 Inleiding

In deze rapportage treft u de resultaten aan van de gemeente Midden Drenthe die naar voren zijn gekomen uit het mysteryguestaanpak dat in de periode van 25 februari tot en met 12 april 2013 in opdracht van de Kamer van Koophandel Noord Nederland is uitgevoerd. In deze periode heeft een mysterygast de dienstverlening die de 59 gemeenten uit het werkgebied van de Kamer van Koophandel aan ondernemers bieden getoetst en in kaart gebracht.

Leeswijzer

In dit eerste hoofdstuk wordt de aanpak van het onderzoek geschetst. Hoofdstuk 2 bevat de conclusies en aanbevelingen. De lezer die graag meer inzicht wil hebben in de waarderingen per gesprek, per e-mail én de gedetailleerde beschrijvingen van de gesprekken en e-mails wil lezen, wordt verwezen naar de hoofdstukken 4 en 5. Hoofdstuk 6 tot slot geeft de score van deze gemeente aan ten opzichte van de scores van de andere gemeenten.

In de bijlagen wordt ingegaan op het verschil met klanttevredenheids- en bereikbaarheidsonderzoek en worden de waarden en normeringen toegelicht, zoals die zijn gebruikt om te komen tot een objectief cijfer.

1.1 Situatieschets

De Kamer van Koophandel heeft de afgelopen jaren de gemeenten in haar werkgebied ondersteund om (overbodige) regels en vergunningen af te schaffen of te vereenvoudigen.

Om in aansluiting daarop meer inzicht te krijgen in de klantgerichtheid en klantvriendelijkheid van de dienstverlening van de gemeenten heeft de Kamer van Koophandel onderzoeksbureau SCC Consultancy een mysteryguestaanpak in alle gemeenten in het werkgebied laten verrichten.

In het onderzoek stond steeds een (informatie- of vergunningaan)vraag van een ondernemer centraal. Gekeken is hoe en hoe gericht de ondernemer daarop antwoord kreeg. De vragen zijn zowel telefonisch als per e-mail gesteld.

Alle betrokken gemeenten, bedrijfskringen en ondernemersverenigingen zijn voor aanvang van het onderzoek via een brief geïnformeerd. Naar aanleiding van deze brief was er ruimte voor het stellen van vragen over het onderzoek.

Het onderzoek is er nadrukkelijk niet op gericht om het individuele medewerkers van de gemeenten moeilijk te maken. Het gaat om het maken van 'een foto', die beschrijft hoe de ondernemers de dienstverlening (van de medewerkers) van de gemeenten ervaren.

1.2 Het onderzoek

Zoals aangegeven gaat het om een mysteryguestaonderzoek.

Het mysteryguestaonderzoek valt uiteen in twee delen:

1. mysterycalling: hierbij voert een mysteryguest een telefoongesprek. Aan de hand van vooraf afgesproken meetpunten wordt de kwaliteit van dit gesprek in kaart gebracht.
2. mysterymailing: hierbij verstuurt een mysteryguest een e-mail en wacht de reactie af. Aan de hand van vooraf afgesproken meetpunten wordt de kwaliteit van het e-mailverkeer in kaart gebracht.

Voor dit onderzoek zijn 15 cases telefonisch en 5¹ cases per e-mail getoetst. De ondernemerspraktijk stond centraal bij het formuleren van de cases. De 20 gebruikte cases leenden zich het beste om de klantgerichtheid en de klantvriendelijkheid van de gemeenten te toetsen. In paragraaf 1.3 zijn deze cases uitgewerkt.

Looptijd

In de periode van 25 februari tot en met 12 april 2013 heeft het onderzoek plaatsgevonden. Aan alle gemeenten in het werkgebied van de Kamer van Koophandel Noord Nederland zijn dezelfde cases voorgelegd.

Bereikbaarheid

Bij het benaderen van gemeenten is nadrukkelijk rekening gehouden met de bereikbaarheid van gemeenten. Zo is er niet gebeld op maandagochtend en vrijdag en niet tijdens lunchpauzes. Voor de lunchpauzes is de tijdspanne van 12.00 uur tot en met 13.30 uur gehanteerd.

Daarnaast is getoetst tijdens de openingstijden van de gemeenten (voor zover deze bekend waren). Als er sprake was van een terugbelafpraak, heeft de mysteryguest dat gedaan op het tijdstip, waarop de betreffende medewerker bereikbaar zou zijn. Het gaat immers vooral om de beoordeling van de inhoud van gesprekken.

Meetbaarheid

Vooraf zijn verschillende indicatoren benoemd die betrekking hebben op de klantgerichtheid en de klantvriendelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. De indicatoren hebben betrekking op zowel vorm als inhoud. Deze indicatoren zijn gebaseerd op jarenlange ervaring met mysteryguestaonderzoek.

Mysteryguestaonderzoek is een vorm van onderzoek die de afgelopen jaren steeds vaker wordt ingezet om klantbeleving rondom dienstverlening objectief inzichtelijk te maken. Voor de ondernemer geldt in zijn contact met de gemeenten een gedwongen winkelnering. Naarmate de monopoliepositie van de aanbieder groter wordt, is het des te belangrijker om de dienstverlening op een hoger niveau te verzorgen en te houden. Dit is verwerkt in de beoordelingsmethodiek van dit onderzoek.

De volgende indicatoren zijn gehanteerd:

Vorm (telefonisch): snelheid van het aannemen van de telefoon; vriendelijkheid; hoe vaak wordt er doorverbonden; wanneer wordt de juiste persoon bereikt; de snelheid van het aannemen door de juiste persoon en de vriendelijkheid van deze persoon.

Vorm (per e-mail): snelheid van reageren op het e-mailbericht; de stijl van de aanhef; de correctheid; stijl en kwaliteit (o.a. geen gebruik van jargon); het taalgebruik en de vriendelijkheid van de schrijfstijl.

¹ De keuze van 15 cases telefonisch en 5 cases per mail is gebaseerd op de verhouding tussen de daadwerkelijke benadering van de gemeenten door ondernemers.

Bij de beoordeling van de inhoud van de reacties is gelet op de volgende punten

Inhoud: het verkrijgen van het juiste antwoord; deskundige indruk en de vraag of de ondernemer verder kan met het antwoord of dat hij zelf nog moet terugbellen of -mailen.

Totaalscore

Om tot een totaalscore te kunnen komen, heeft elke indicator een normering gekregen. Bij de snelheid van aannemen geldt bijvoorbeeld dat als de telefoon na 1 keer overgaan (dus direct) wordt opgenomen er 10 punten worden gescoord. Bij 2 keer overgaan, 9 punten enzovoorts. Vervolgens zijn aan de verschillende indicatoren wegingsfactoren toegekend. Hierbij is de inhoud (het juiste antwoord) als belangrijker (x3) gewogen dan de snelheid van aannemen. In bijlage 3 wordt uitgelegd hoe deze meetlat tot stand is gekomen.

Indien de ondernemer zelf heeft moeten terugbellen om een medewerker de vraag te kunnen stellen, is dit onmiddellijk van invloed geweest op de score van klantgerichtheid. Dit heeft tot een lagere score geleid. Voor alle gesprekken is in eerste instantie het algemene telefoonnummer gebruikt. Voor alle e-mails is het algemene e-mailadres (veelal info@ ... of gemeente@ ...) gebruikt.

Uiteindelijk is aan de hand van de verschillende gesprekken en vragen per e-mail een totaalscore (gewogen gemiddelde) berekend.

De norm voor een voldoende is een score van 7 of hoger. De scores lager dan een 5,5 worden als onvoldoende gewaardeerd en alle scores tussen een 5,5 en een 7 zijn gemiddeld.

Aan alle gemeenten uit het werkgebied zijn precies dezelfde cases voorgelegd. Deze zijn allemaal op dezelfde manier getoetst en beoordeeld. De waardering van de beoordeling is volledig gekwantificeerd, zodat gemeenten objectief met elkaar te vergelijken zijn.

Samengevat: er is als het ware een foto gemaakt van de situatie zoals die is aangetroffen door de mysteryguest.

De mysteryguests

Het team van mysterycallers en -mailers is getraind aan de hand van de indicatoren. Er is bewust gekozen om met een zo klein mogelijk team te werken, om op die manier de objectiviteit te kunnen waarborgen. Met andere woorden: aangezien in deze vorm van onderzoek subjectieve zaken zijn geobjectiveerd, is het belangrijk om met een zo klein mogelijk team dezelfde manier van interpreteren toe te passen. De mysterycallers en -mailers zijn onderzoeksmedewerkers zonder enig belang bij de uitkomst van een gesprek. Zij registreren alleen aan de hand van de vooraf bepaalde criteria.

De mysterycallers hebben zich aan de hand van profielbeschrijvingen ingeleefd in hun rol. Die beschrijvingen gingen verder dan "een ondernemer met vraag X". Beschreven werd een persoon, voorzien van mobiel nummer, e-mailadres, maar ook leeftijd, periode van ondernemerschap, hobby's, auto, al dan niet in bezit van huisdieren enzovoorts.

1.3 De cases

Zoals eerder aangegeven zijn voor dit onderzoek vijftien cases ontwikkeld, waarmee telefonisch is getoetst hoe de dienstverlening aan de telefoon door ondernemers wordt ervaren.

De cases die zijn ingezet, zijn hieronder kort beschreven:

1. Exploitatievergunning horeca	Ik wil een lunchroom beginnen, waar ik ook licht alcoholische dranken wil verkopen, heb ik daar een vergunning voor nodig?
2. Objectvergunning (innemen gemeenteground)	Ik wil mijn bedrijf laten verbouwen. Hierdoor komt sloopafval vrij en wat vrijkomt gooi ik in een container die ik nog moet huren. Heb ik voor het plaatsen van een container een vergunning nodig?
3. Opbrekvergunning	We hebben problemen met ons internet en nu moeten de monteurs voor de deur gaan graven. Heb ik hiervoor een vergunning nodig?
4. Ontheffing winkeltijdenwet	Ik heb een kledingwinkel in het centrum en ik wil op dinsdagavond een speciale klantenavond voor onze nieuwe collectie organiseren. Ik wil dus buiten de reguliere openingstijden eenmalig geopend zijn.
5. Vergunningsvrij bouwen	Wij willen graag een stuk aan ons kantoor aanbouwen, zo'n 2,5 meter, hebben we daar een vergunning voor nodig?
6. Vergunningen koppelen WABO	Wij willen graag een oude aanbouw slopen en onze oprit wat verlengen, zodat we onze klanten op ons eigen terrein kunnen laten parkeren, maar er staat een boom in de weg, mogen we die zo kappen?
7. Bestemmingsplan inzage	Ik ben starter, een kleine handelsonderneming in wijnen en exclusieve oliën. Ik wil vanuit huis gaan beginnen, dat is handig, kan ik de schuur als opslag gebruiken, moet ik dat bij jullie melden?
8. Bestemmingsplan-vrijstelling	Ik wil graag een kinderdagverblijf beginnen, daarvoor heb ik 2 panden op het oog (1 industrieterrein, 1 woonwijk), kunt u mij vertellen of dat mag op deze locaties?
9. Gebruiksvergunning	Wij zijn bezig om een keten van Bed en Breakfasts op te zetten. We gaan dat doen door Bed en Breakfasts over te nemen en dan om te bouwen naar onze huisstijl. We zijn benieuwd wat daarvoor de mogelijkheden zijn binnen verschillende gemeenten. Kunt u mij vertellen wat voor GEMEENTE geldt?
10. Kavel	Ik ben op zoek naar een kavel voor mijn bedrijf, dat moet minstens 5000 m2 zijn, hebben jullie dat soort kavels op bedrijventerreinen?
11. Milieucase	Wij zijn, in opdracht van een bedrijf dat biovergisters wil bouwen, een shortlist aan het maken van gemeenten waar vestiging mogelijk zou zijn.
12. Afspraak met bedrijfscontactfunctionaris	Ik ben een nieuw te vestigen ondernemer en ik zou graag een afspraak willen maken met jullie bedrijfscontactfunctionaris.
13. Perifere detailhandel	We willen een handel in consumentenelectronica opzetten, waarbij we via internet verkopen, maar onze klanten ook de gelegenheid willen geven hun gekochte spullen af te halen. Daarvoor gaan we een netwerk van afhaallocaties opzetten op industrieterreinen.
14. Vergunning alarminstallaties	Wij willen een alarm laten installeren in de winkel, maar dan zo een met een lamp op de voorgevel. Heb ik hiervoor een vergunning nodig?

15. Verkaveling	Ik heb een stuk grond op het oog om over te nemen (of verschillende stukken grond die ik wil koppelen), maar nu heb ik begrepen dat zich op die grond sloten/greppels bevinden. Mag ik die zo maar dempen?
-----------------	--

Daarnaast zijn vijf cases ontwikkeld om te toetsen hoe de dienstverlening over de e-mail door ondernemers wordt ervaren. Dat zijn de volgende cases:

Vergunning	Case
1. Standplaatsvergunning	Ik wil met Vietnamese loempia's in deze gemeente gaan staan. Kan dat?
2. Ventvergunning	Ik wil huis aan huis restaurantvouchers verkopen. Mag dat?
3. Marktvergunning	Franchiseorganisatie van bloemenmarktstallen, we zijn op zoek naar mogelijkheden voor onze franchisenemers.
4. Evenementenvergunning	Wij organiseren een 'coverbandcontest'. Voor de finales willen we optredens organiseren en daarvoor zijn we op zoek naar buitenlocaties.
5. Bestemmingsplan	Kan ik per mail het bestemmingsplan van bedrijventerrein X ontvangen?

Hoofdstuk 2 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste conclusies van en aanbevelingen aan de gemeente Midden Drenthe beschreven, daar waar mogelijk voorzien van een advies hoe deze in de praktijk te brengen.

Een aantal van de hier genoemde aanbevelingen wordt in de praktijk mogelijk al wel ervaren. Echter, dit gebeurt dan te onregelmatig of onvoldoende om het advies over dit onderdeel niet expliciet te maken. In dat geval is die aanbeveling om die reden in dit hoofdstuk opgenomen.

2.1 Wat dient te worden vastgehouden naar aanleiding van mysterycalling

- De meeste medewerkers lijken goed geïnformeerd ten aanzien van wat er in hun gemeente mogelijk is en wat niet. Deze parate kennis geeft vertrouwen.

2.2 Wat dient te worden verbeterd naar aanleiding van mysterycalling

- Maak afspraken over uniforme scripting, oftewel hoe mensen binnen de organisatie de telefoon aannemen, bijvoorbeeld:

“Goedemorgen/middag, GEMEENTE, met [naam medewerker]”

Spreek ook af hoe de naam van de medewerker die zich presenteert aan de klant wordt ingevuld.

Momenteel kan het binnen een gemeente variëren van alleen een voornaam, voornaam en achternaam, tot en met meneer of mevrouw met achternaam.

- Er wordt niet warm doorverbonden, of een medewerker laat dit niet altijd merken. De eerste lijn die doorverbindt zal zich hier meer bewust van moeten worden. Daarnaast kan de medewerker die uiteindelijk de klant te woord staat hier een belangrijke rol in spelen. Deze kan aan de collega die doorverbindt vragen wat de reden van het gesprek is. Tevens kan deze medewerker aan de klant laten merken dat hij is geïnformeerd door te zeggen “Ik begrijp dat u belt over ..., klopt dat?”.
- Wanneer een medewerker niet bereikbaar is, bied dan aan om de klant terug te bellen en kom deze afspraak ook na.
- Vraag goed door om een compleet antwoord te kunnen geven.
- Begeleid een ondernemer op de website, naar de juiste plaats op de website, in plaats van deze persoon alleen door te verwijzen.
- Help een ondernemer op de site omgevingloket.nl, dat is erg klantvriendelijk en de kans op een juiste manier van invullen wordt vergroot. Wanneer er wordt doorverbonden, meld dan aan de collega aan wie wordt doorverbonden, waar het gesprek over gaat. Op die manier is er direct een check of met de juiste contactpersoon wordt doorverbonden, daarnaast is de contactpersoon op de hoogte en hoeft de beller niet nogmaals het gehele verhaal te doen.

- De mensen aan de receptie moeten in een aantal gevallen beter op de hoogte zijn van de aanwezigheid en beschikbaarheid van collega's. Hiervoor kunnen bijvoorbeeld digitale agenda's worden gebruikt. Op die manier wordt er niet meer doorverbonden naar iemand die niet aanwezig of niet beschikbaar is. De logische consequentie daarvan is dat medewerkers de receptie en collega's - o.m. door gebruik van digitale agenda's - consequent dienen te informeren over hun aanwezigheid en bereikbaarheid.

2.3 Wat dient te worden vastgehouden naar aanleiding van mysterymailing

- Er wordt altijd een autoreply gebruikt, dan weet de mailer altijd dat de e-mail is ontvangen.
- Er wordt geen jargon gebruikt in de e-mails, dat is sterk.

2.4 Wat dient te worden verbeterd naar aanleiding van mysterymailing

- Probeer een standaard opzet voor een e-mail te maken, bijvoorbeeld:
Hartelijk dank voor uw e-mail over [onderwerp].
In deze kan ik het volgende melden [antwoord].
Voor eventuele vragen ben ik bereikbaar op.....
Nog een fijne dag gewenst.
- Reageer op alle e-mails die worden verzonden.
- Reageer binnen 24 uur op alle e-mails.
- Gebruik de juiste aanhef: "Geachte geslacht achternaam".
- Voorkom type-, taal- en stijlfouten, dit is slordig en komt niet professioneel over.

Hoofdstuk 3 Waardering per gesprek en per e-mail

3.1 Toelichting

Onderstaande tabel beschrijft de waardering van deze gemeente. Om te komen tot een objectieve waardering is het gesprek gesplitst naar Vorm en Inhoud. De waardering onder 'Totaal' is geen gemiddelde van de vorm en de inhoud. Door middel van een berekening zijn de waarden vermenigvuldigd met de wegingsfactoren.

De snelheid van aannemen is belangrijk, maar inhoudelijk het juiste antwoord geven is belangrijker. Daarom zijn aan die onderdelen verschillende wegingsfactoren toegekend. Het cijfer in de kolom 'Totaal' is tot stand gekomen door de scores te vermenigvuldigen met die wegingsfactoren.

Daarnaast kan het zijn, dat het cijfer in de kolom 'Totaal' lager uitvalt dan de individuele cijfers voor 'vorm' en 'inhoud'. In dat geval heeft een mysteryguest - omdat de betreffende medewerker niet aanwezig was - zelf meer dan eens contact moeten zoeken met de gemeente om het antwoord te krijgen. Heeft een mysteryguest eenmaal moeten terugbellen, dan is de totaalwaardering maal 0,8 gewaardeerd, heeft een mysteryguest tweemaal moeten terugbellen, dan is de totaalwaardering maal 0,7 gewaardeerd.

Case	Vorm	Inhoud		Totaal
Case A	7,25	8,01		6,24

In dit voorbeeld zijn de Vorm en Inhoud beide goed geweest, maar heeft een mysteryguest zelf terug moeten bellen om het antwoord te verkrijgen.

Indien een collega (receptioniste of afdelingscollega) heeft aangeboden om terug te bellen, dan is getoetst of die afspraak is nagekomen en ook dat komt tot uiting in deze scores.

Er is bewust gekozen om de oorspronkelijke score van Vorm en Inhoud te laten zien, om inzichtelijk te maken wat een betere bereikbaarheid voor de waardering kan betekenen. De vorm betreft zaken als snelheid, spelling en vriendelijkheid. De inhoud betreft onder andere de juistheid van het antwoord en de deskundige indruk die wordt achtergelaten. Omdat deze twee zaken uiteen kunnen lopen en de totaalscore kunnen beïnvloeden, zijn die eveneens apart weergegeven. Op die manier wordt snel inzichtelijk gemaakt of er nadruk ligt om juist aan de vormkant verbeterlagen toe te passen, of aan de inhoudskant.

3.2 Resultaten van uw gemeente

Mysterycalling:

Met kleuren zijn de scores benadrukt:

Rood: de score is onvoldoende en dient te worden verbeterd

Geel: voldoende, maar voor verbetering vatbaar

Groen: de score is voldoende en dient te worden vastgehouden

	0-meting				
Case					
	Vorm	Inhoud		Totaal	
1	6,89	8,25		7,67	
2	6,67	4,08		5,19	
3	6,78	9,25		8,19	
4	6,22	9,25		6,36	
5	7,78	5,25		6,33	
6	5,33	9,25		7,57	
7	5,56	8,50		7,24	
8	6,67	9,25		6,51	
9	7,33	10,00		7,09	
10	7,78	9,25		8,62	
11	7,56	9,25		8,52	
12	6,00	7,00		6,57	
13	6,22	8,00		7,24	
14	6,89	8,25		7,67	
15	9,00	8,50		8,71	
Totaal	6,84	8,22		7,30	

Mysterymailing:

Met kleuren zijn de scores benadrukt:

Rood: de score is onvoldoende en dient te worden verbeterd

Geel: voldoende, maar voor verbetering vatbaar

Groen: de score is voldoende en dient te worden vastgehouden

Blauw: een aangepaste score, op basis van het daadwerkelijk aantal beantwoorde e-mails

Er is een onderscheid gemaakt tussen de vorm en de inhoud van de e-mail. De vorm betreft zaken als snelheid, spelling en vriendelijkheid. De inhoud betreft onder andere de juistheid van het antwoord en de deskundige indruk die wordt achtergelaten. Omdat deze twee zaken uiteen kunnen lopen en de totaalscore kunnen beïnvloeden, zijn die eveneens apart weergegeven.

Omdat de scores sterk worden beïnvloed door het uitblijven van antwoorden op vragen die per e-mail zijn gesteld, is er een derde score toegevoegd. Dit betreft de score van de e-mails, die wel zijn beantwoord. Deze score is in het blauw aangegeven.

	0-meting			
Case	Vorm	Inhoud	Totaal	
1	7,33	8,09	7,70	
2	8,92	8,91	8,91	
3	7,00	8,91	7,91	
4	0,00	0,00	0,00	
5	9,67	8,09	8,91	
Totaal	6,58	6,80	6,69	
Aangepaste score				
	8,23	8,50	8,36	

Hoofdstuk 4 Resultaten mysterycalling

In dit hoofdstuk worden alle gesprekken zo letterlijk mogelijk weergegeven. De score is zoals de mysterycaller de gesprekken op basis van objectieve criteria heeft beoordeeld.

Wanneer er wordt gesproken over 'receptie' wordt daarmee de eerstelijns aanname bedoeld. Dit kan de receptie zijn, maar ook het KlantenContactCentrum (KCC), afhankelijk van hoe de gemeente Midden Drenthe dat heeft ingericht.

1. exploitatie horeca

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: niet onvriendelijk

Word je doorverbonden: ja

Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 1-3 keer

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: vriendelijk

Wordt er aangekondigd waarover je belt: nee, duidelijk niet (ik moest gewoon van vooraf aan beginnen)

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig

Krijg je het juiste antwoord: ja volledig

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: niet ondeskundig

First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord, maar zelf wel extra vragen moeten stellen

Het gesprek:

De medewerker zegt dat ik een drank- en horecaverunning nodig heb. De medewerker stuurt mij hier de formulieren voor toe. Ik vraag of ik verder nog iets nodig heb. De medewerker geeft aan dat we wellicht nog worden uitgenodigd om een afspraak te maken, zodat alles even besproken kan worden. De medewerker vraagt of we al een pand hebben. Ik vertel dat we diverse panden op het oog hebben, waaronder een bestaand horecapand. De medewerker vertelt dat het pand de juiste bestemming moet hebben, maar dat dit bij het bestaande horecapand waarschijnlijk al in orde is.

De medewerker maakt een behulpzame indruk.

Ik moet mijn vraag opnieuw stellen aan de medewerker naar wie ik word doorverbonden.

2. objectvergunning

Belpoging dit is een terugbeller

Hoe vaak gaat de telefoon over:

Hoe is de aanname:

Word je doorverbonden: nee

Hoe vaak word je doorverbonden:

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling:



Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen:

Wordt er aangekondigd waarover je belt:

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: nee

Krijg je het juiste antwoord: ja deels

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: ondeskundig

First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord, maar zelf wel extra vragen moeten stellen

Het gesprek:

De medewerker geeft aan dat niet handig is als we de stoep blokkeren. Het is beter om de container zo lang op een parkeerplaats neer te zetten. De container mag daar vijf dagen staan, daarvoor hoeven we niets aan te vragen.

De medewerker belt snel terug.

De medewerker spreekt onduidelijk, waardoor ik vaak om herhaling moet vragen.

3. opbreekvergunning

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: vriendelijk

Wordt je doorverbonden: ja

Hoe vaak word je doorverbonden: 3 keer

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 1-3 keer

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: niet onvriendelijk

Wordt er aangekondigd waarover je belt: misschien/half

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig

Krijg je het juiste antwoord: ja volledig

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig

First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:

De medewerker zegt me dat ik zonder vergunning mag graven, zolang ik er maar voor zorg dat het trottoir na afloop van de werkzaamheden weer netjes dicht komt te liggen. Ook moeten we het even melden bij de gemeente als we klaar zijn, zodat er eventueel nog een controle van de gemeente op het straatwerk kan plaatsvinden.

De medewerker maakt een deskundige indruk. Het duurt even voor de juiste persoon gevonden is die mij te woord kan staan.

4. winkeltijdenwet

Belpoging 2

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: neutraal

Wordt je doorverbonden: ja

Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 4-5 keer

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: niet onvriendelijk
Wordt er aangekondigd waarover je belt: misschien/half
Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig
Krijg je het juiste antwoord: ja volledig
Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig
First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:
De medewerker zegt me dat het mag, omdat het een besloten avond is voor mijn vaste klanten.

De medewerker maakt een deskundige indruk.

Het duurt even voor de telefoon na het doorverbinden aangenomen wordt.

5. vergunningvrij bouwen

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer
Hoe is de aanname: vriendelijk
Wordt je doorverbonden: ja
Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer
Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 1-3 keer
Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: vriendelijk
Wordt er aangekondigd waarover je belt: misschien/half
Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig
Krijg je het juiste antwoord: nee amper
Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig
First time fix: nee, maar was op weg geholpen

Het gesprek:
De medewerker vertelt dat ik het beste een afspraak kan maken om het een en ander door te nemen. De medewerker kan op voorhand namelijk niet zeggen of ik al dan niet een vergunning nodig heb. Dit is ook afhankelijk van het bestemmingsplan, welke de medewerker momenteel niet bij de hand heeft.

De telefoon wordt snel beantwoord.

6. WABO

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 4-5 keer
Hoe is de aanname: onvriendelijk
Wordt je doorverbonden: ja
Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer
Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 1-3 keer
Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: niet onvriendelijk



Wordt er aangekondigd waarover je belt: nee, duidelijk niet (ik moest gewoon van vooraf aan beginnen)

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig

Krijg je het juiste antwoord: ja volledig

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig

First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:

De medewerker zegt me dat ik op de landelijke website van het Omgevingsloket voor alle zaken een vergunningcheck kan doen. Als ik dan één of meer vergunningen nodig blijf te hebben, kan ik die meteen via deze website ook aanvragen. Tegenwoordig noemt men dit onder één noemer een omgevingsvergunning.

De receptiemedewerker laat mij niet uitspreken en klinkt onvriendelijk.

7. bestemmingsplaninzage (webshop)

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: neutraal

Word je doorverbonden: ja

Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 1-3 keer

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: neutraal

Wordt er aangekondigd waarover je belt: nee, duidelijk niet (ik moest gewoon van vooraf aan beginnen)

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig

Krijg je het juiste antwoord: ja deels

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig

First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:

De medewerker zegt me dat het is toegestaan om een webshop en wat opslag aan huis te hebben. Ik mag alleen absoluut geen spullen thuis laten ophalen.

Ik moet mijn vraag opnieuw stellen aan de medewerker naar wie men mij doorverbindt.

8. bestemmingsplanvrijstelling (kdv)

Belpoging dit is een terugbeller

Hoe vaak gaat de telefoon over:

Hoe is de aanname:

Word je doorverbonden: nee

Hoe vaak word je doorverbonden:

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling:

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen:

Wordt er aangekondigd waarover je belt:

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig

Krijg je het juiste antwoord: ja volledig

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig

First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:

De medewerker vertelt dat het niet is toegestaan om op deze locatie een kinderdagverblijf te beginnen. Ook zijn er geen uitzonderingen mogelijk.

De medewerker komt vriendelijk en deskundig over.

9. gebruiksvergunning (B&B)

Belpoging 2

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: vriendelijk

Word je doorverbonden: ja

Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 1-3 keer

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: vriendelijk

Wordt er aangekondigd waarover je belt: nee, duidelijk niet (ik moest gewoon van vooraf aan beginnen)

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig

Krijg je het juiste antwoord: ja volledig

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: zeer deskundig

First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:

De medewerker vertelt dat ik in ieder geval een omgevingsvergunning nodig heb. Een Bed en Breakfast mag ik beginnen in het buitengebied van de gemeente, mits ik niet meer dan drie slaapkamers daarvoor wil gebruiken. Ik kan kijken op de website van Ruimtelijke Plannen of het past binnen het bestemmingsplan. Mocht het niet passen binnen het bestemmingsplan, dan kan ik een binnenplanse ontheffing aanvragen. Mocht ik er zelf niet uitkomen via de website, dan mag ik altijd terugbellen zodat de medewerker me verder kan helpen. Op de website staat ook precies vermeld waar ik rekening mee moet houden bij een Bed en Breakfast.

De telefoon wordt snel beantwoord.

10. kavel

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: vriendelijk

Word je doorverbonden: ja

Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 1-3 keer

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: vriendelijk

Wordt er aangekondigd waarover je belt: misschien/half

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig



Krijg je het juiste antwoord: ja volledig

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig

First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:

De medewerker vertelt dat er diverse kavels binnen de gemeente zijn die voldoen aan de grootte die ik zoek. De medewerker biedt aan om mij wat informatie per e-mail toe te sturen over de kavels.

De telefoon wordt snel beantwoord.

De medewerker beantwoordt de telefoon op informele wijze.

11. milieucase (biovergister)

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: vriendelijk

Word je doorverbonden: ja

Hoe vaak word je doorverbonden: 2 keer

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 6-8 keer

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: niet onvriendelijk

Wordt er aangekondigd waarover je belt: ja, duidelijk (hoefde (bijna) niets te herhalen)

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, nadat ze doorvroegen

Krijg je het juiste antwoord: ja volledig

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: zeer deskundig

First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:

De medewerker vraagt of het gaat om het drogen van mest. Ik vertel dat dit zo is. De medewerker zegt dat de gemeente hier wel een plek voor heeft op een terrein, waar ook een bedrijf zit dat voor eventuele restwarmte voor ons bedrijf kan zorgen. De medewerker zegt dat dit bedrijf tevens verkoper is van dit terrein, zodat we voor de uitgifte ervan bij dit bedrijf moeten zijn. Voor de vergunningen moeten we echter wel bij de gemeente zijn. De medewerker vraagt naar de milieucategorie. Ik vertel dat het gaat om categorie vijf. De medewerker zegt dat het bestemmingsplan momenteel wordt herzien, maar dat de mogelijkheden voor deze bedrijven wel blijven bestaan. De medewerker geeft me de contactinformatie van het bedrijf dat de uitgifte regelt op het bedrijventerrein.

Ik word in eerste instantie verkeerd doorverbonden.

12. afspraak bedrijfscontactfunctionaris

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: neutraal

Word je doorverbonden: ja

Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer

Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 1-3 keer
Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: niet onvriendelijk
Wordt er aangekondigd waarover je belt: nee, duidelijk niet (ik moest gewoon van vooraf aan beginnen)
Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig
Krijg je het juiste antwoord: ja deels
Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig
First time fix: ja, naar aanleiding van een actie van mijn kant (bv moet zelf op de website kijken, u moet op mijn mail reageren/later met extra info terugbellen)

Het gesprek:

De medewerker zegt me dat het op de meeste locaties wel is toegestaan om een beroep aan huis te vestigen. Ik kan dit ook zelf nakijken op de website van Ruimtelijke Plannen. Verder zijn er geen speciale regels in de deze gemeente.

De medewerker maakt een deskundige indruk. Ik moet mijn vraag opnieuw stellen aan de medewerker naar wie men mij doorverbindt.

13. perifere detailhandel

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 4-5 keer
Hoe is de aanname: vriendelijk
Word je doorverbonden: ja
Hoe vaak word je doorverbonden: 2 keer
Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 6-8 keer
Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: vriendelijk
Wordt er aangekondigd waarover je belt: nee, duidelijk niet (ik moest gewoon van vooraf aan beginnen)
Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig
Krijg je het juiste antwoord: ja volledig
Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: ondeskundig
First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:

De medewerker zegt dat er in de gemeente diverse industrieterreinen zijn. Op een aantal van deze terreinen is ook detailhandel mogelijk. De medewerker vraagt mij om, wanneer ik in de toekomst een specifiek pand op het oog heb, opnieuw contact op te nemen met de gemeente, zodat er kan worden gekeken wat er mogelijk is. Ik word in eerste instantie verkeerd doorverbonden.

14. alarminstallaties

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 4-5 keer
Hoe is de aanname: vriendelijk
Word je doorverbonden: ja
Hoe vaak word je doorverbonden: 0-1 keer



Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling: 4-5 keer
Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: vriendelijk
Wordt er aangekondigd waarover je belt: nee, duidelijk niet (ik moest gewoon van vooraf aan beginnen)
Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, onmiddellijk en volledig
Krijg je het juiste antwoord: ja deels
Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: niet ondeskundig
First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:
De medewerker vertelt dat ik hier geen vergunning voor nodig heb.

De telefoon wordt snel beantwoord.

De medewerker op de juiste afdeling denkt dat het een interne lijn was die ging. De medewerker vertelt niet of er eventueel bepaalde voorwaarden zitten aan het plaatsen van een alarm.

15. verkavelingsproblematiek

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer
Hoe is de aanname: niet onvriendelijk
Wordt je doorverbonden: nee
Hoe vaak word je doorverbonden:
Hoe vaak gaat de telefoon over op de juiste afdeling:
Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen:
Wordt er aangekondigd waarover je belt:
Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: ja, nadat ze doorvroegen
Krijg je het juiste antwoord: ja volledig
Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: deskundig
First time fix: ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen

Het gesprek:
De medewerker vraagt het na en zegt me dan dat men echt niets kan zeggen zonder een adres te weten. In het bestemmingsplan staat beschreven of de sloot daar hoort en of de sloot dicht mag. Ik moet persoonlijk langskomen om de bestemmingsplannen in te kunnen zien. Soms is er wel een mogelijkheid om te dempen, maar dan moet er wel vooraf een aanlegvergunning worden aangevraagd. Dat kan door persoonlijk langs te komen bij de gemeente, maar ook via de website van het Omgevingsloket. Ik kan daar een speciaal formulier downloaden.

Hoofdstuk 5 Resultaten mysterymailing

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de antwoorden op de mysterymails die zijn verzonden. Indien een autoreply is verzonden, is dat eveneens inzichtelijk gemaakt. In dat geval zijn er twee e-mails ontvangen en is de vraag of het een autoreply is, met 'ja' beantwoord. Vervolgens wordt de inhoudelijke e-mail (is het een autoreply 'nee') beoordeeld.

1. standplaatsvergunning

Is er een autoreply verzonden: ja
Hoe snel is er gereageerd: langer dan 72 uur
Hoe is de aanhef: geen aanhef
Wat is de kwaliteit van de spelling: foutloos
Wat is de kwaliteit van de stijl: 1 minpuntje
Is er jargon gebruikt: geen jargon
Jargonwoorden:
Vriendelijkheid van de e-mail: vriendelijk
Wat is de indruk van de deskundigheid van de beantwoorder: deskundig
Krijg je het juiste antwoord: antwoord
Wordt de vergunning herkend: ja
First time fix: ja, zo goed als volledig
Hoe is de afsluiting: persoonlijk

2. ventvergunning

Is er een autoreply verzonden: ja
Hoe snel is er gereageerd: binnen 72 uur
Hoe is de aanhef: geachte met volledige naam
Wat is de kwaliteit van de spelling: foutloos
Wat is de kwaliteit van de stijl: keurig
Is er jargon gebruikt: geen jargon
Jargonwoorden:
Vriendelijkheid van de e-mail: niet onvriendelijk
Wat is de indruk van de deskundigheid van de beantwoorder: deskundig
Krijg je het juiste antwoord: antwoord
Wordt de vergunning herkend: ja
First time fix: ja, helemaal
Hoe is de afsluiting: persoonlijk

Opmerking:
De ontvangstbevestiging wordt na het antwoord verzonden.

3. marktvergunning

Is er een autoreply verzonden: ja



Hoe snel is er gereageerd: langer dan 72 uur
Hoe is de aanhef: geen aanhef
Wat is de kwaliteit van de spelling: typefouten
Wat is de kwaliteit van de stijl: keurig
Is er jargon gebruikt: geen jargon
Jargonwoorden:
Vriendelijkheid van de e-mail: vriendelijk
Wat is de indruk van de deskundigheid van de beantwoorder: deskundig
Krijg je het juiste antwoord: antwoord
Wordt de vergunning herkend: ja
First time fix: ja, helemaal
Hoe is de afsluiting: persoonlijk

4. evenementenvergunning

Is er een autoreply verzonden: ja
Hoe snel is er gereageerd: niet

5. bestemmingsplan

Is er een autoreply verzonden: ja
Hoe snel is er gereageerd: binnen 24 uur
Hoe is de aanhef: geachte met volledige naam
Wat is de kwaliteit van de spelling: foutloos
Wat is de kwaliteit van de stijl: keurig
Is er jargon gebruikt: geen jargon
Jargonwoorden:
Vriendelijkheid van de e-mail: vriendelijk
Wat is de indruk van de deskundigheid van de beantwoorder: deskundig
Krijg je het juiste antwoord: antwoord
Wordt de vergunning herkend: ja
First time fix: ja, zo goed als volledig
Hoe is de afsluiting: persoonlijk

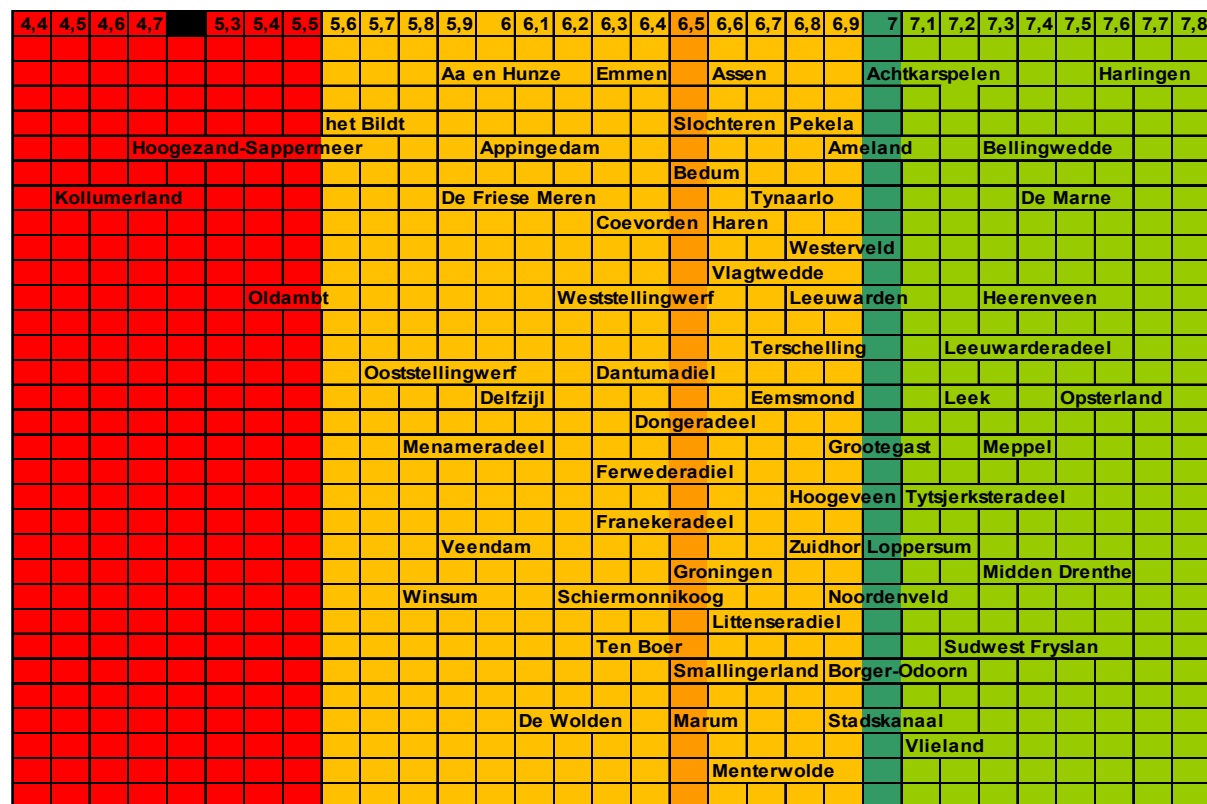
Opmerking:

Een aantal dagen later volgen nog twee e-mails op precies hetzelfde tijdstip, een zonder tekst, maar met een link om te reageren en nog een, met tekst, die aangeeft dat er geen reactie is ontvangen en dat daarmee de case wordt gesloten.

Hoofdstuk 6 Positionering ten opzichte van de andere gemeenten

In dit hoofdstuk volgt een grafische weergave van de positionering van deze gemeente, ten opzichte van de andere gemeenten.

Mysterycalling



Rood zijn alle scores lager dan een 5,5, dit is onvoldoende

Geel is voldoende, maar er is nog genoeg werk te verzetten

Oranje is het gemiddelde van alle behaalde scores

Groen is voldoende

Donkergroen is het streefcijfer



Bijlagen

1 Mysteryguestaonderzoek versus klanttevredenheidsonderzoek

Mysteryguestaonderzoek is een vorm van klanttevredenheidsonderzoek, waarbij de methodiek en de terugkoppeling afwijkt van het reguliere klanttevredenheidsonderzoek.

Bij een klanttevredenheidsonderzoek worden klanten bevraagd op hun herinnering aan een contactmoment. Hiermee wordt de beleving in kaart gebracht en wordt inzichtelijk gemaakt welk gevoel een klant aan dit moment (of deze momenten) heeft overgehouden en wat hij er over zou kunnen vertellen aan derden.

In geval van mysteryguestaonderzoek gaat de onderzoeker als klant gericht op zoek naar vooraf bepaalde kenmerken, gedragingen en leveringen. De mysteryguest is ook getraind om bepaalde zaken te herkennen.

Vervolgens wordt in kaart gebracht of deze daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. De terugkoppeling is daarmee meer zwart wit, concreter en directer.

Ter illustratie een voorbeeld:

In geval van een klanttevredenheidsonderzoek over de tevredenheid van de telefonische dienstverlening van een gemeente, zou een klant, die een prettig gevoel aan het gesprek heeft overgehouden kunnen bedenken dat er vriendelijk met een voornaam is aangenomen, dat er voldoende open vragen zijn gesteld om tot een oplossing te komen en dat er ook is gevraagd of er nog andere vragen waren.

In de praktijk hoeft dat niet zo te zijn, maar dit kan toch de beleving van een klant zijn. "Omdat het een prettig gesprek is geweest, zal dit wel allemaal zijn gebeurd". Echter, een klant is tijdens een gesprek niet aan het luisteren of er een open of een gesloten vraag wordt gesteld, maar naar de inhoud van het gesprek. Snapt de klant het antwoord, dan kan hij er mee verder.

In geval van een mysterycallonderzoek zal de mysterycaller nadrukkelijk opletten hoe de aanname is en of er daadwerkelijk een naam wordt genoemd. Bij het beoordelen van de inhoud let de mysterycaller er op of er open dan wel gesloten vragen worden gesteld.

Bij de terugkoppeling van een mysteryguest is er zwart wit geconstateerd of de kenmerken waarop moet worden getoetst, daadwerkelijk hebben plaatsgevonden, daarmee is de terugkoppeling concreter en directer.

2 Mysteryguestonderzoek versus bereikbaarheidsonderzoek

Mysteryguestonderzoek gaat verder dan bereikbaarheidsonderzoek. Bereikbaarheidsonderzoek gaat in op de kwantitatieve bereikbaarheid. Hierbij wordt getoetst hoe vaak een telefoon overgaat alvorens er wordt opgenomen.

Mysteryguestonderzoek toetst niet alleen de kwantitatieve bereikbaarheid, maar ook de kwalitatieve bereikbaarheid, namelijk of en zo ja hoe er wordt aangenomen. Daarnaast wordt getoetst of de inhoud van het gesprek conform vooraf gestelde maatstaven wordt gevoerd.

Ter illustratie een voorbeeld:

In geval van een bereikbaarheidsonderzoek, afhankelijk van de manier van toetsen, wordt in kaart gebracht hoe vaak de telefoon overgaat alvorens er wordt aangenomen. Afhankelijk van de afspraak over de toetsing, wordt in kaart gebracht of dit een persoonlijke aanname is, of een aanname middels een bandje. Hier stopt bereikbaarheidsonderzoek.

Mysteryguestonderzoek brengt vervolgens in kaart of de aanname vriendelijk is, of de persoon die aanneemt herkent waar het over gaat en hoe vervolgens verder wordt gehandeld (doorverbinden, terug laten bellen, extra informatie geven). Ook na het doorverbinden brengt mysteryguestonderzoek de inhoud van het gesprek in kaart.

Mysteryguestonderzoek levert daarmee meer en inhoudelijke sturingsinformatie op.

3 Waarderingen en normeringen

Om tot een objectief cijfer te komen, zijn de subjectieve zaken geobjectiveerd in meetbaar gedrag en daar zijn waarden aan toegekend.

Tevens zijn wegingsfactoren toegekend, waarmee belangrijke elementen (zoals de juistheid van een antwoord), zwaarder weegt in de beoordeling, van een minder belangrijk element (zoals het aantal keren overgaan).

Tenslotte weegt de score van een afgeronde case minder mee, wanneer de ondernemer zelf vaker heeft moeten terugbellen om het antwoord op zijn vraag te verkrijgen.

Het totaal aan waarden en wegingsfactoren is de meetlat aan de hand waarvan alle gesprekken en e-mails in kaart zijn gebracht. Deze meetlat is middels een vooronderzoek tot stand gekomen. In dit vooronderzoek is ondernemers gevraagd wat zij van 'de ideale gemeente' verwachten. Hierbij is redelijkheid en realiteit in acht genomen. Het geheel aan stellingen is de meetlat geworden.

Hoe deze waarden en berekeningen tot stand zijn gekomen, wordt hieronder inzichtelijk gemaakt.

Mysterycalling

- Snelheid van aannemen; wegingsfactor 1
Aantallen keren overgaan
1 = 10
2 = 9
3 = 8
4 = 7
5 = 6
6 = 4
7 = 3
8 = 2
>8 = 1
- Vriendelijkheid van de aanname; wegingsfactor 2
SCC-standaard (mysteryguests zijn hierop getraind)
zeer vriendelijk = 10
vriendelijk = 8
niet onvriendelijk = 6
neutraal = 4
onvriendelijk = 2
zeer onvriendelijk = 1

- Na hoe vaak doorverbinden bij de juiste persoon; wegingsfactor 1

Aantallen personen die men spreekt

0,1 = 10

2 = 8

3 = 6

4 = 4

5 = 2

>5 = 1

- Snelheid van aannemen door de juiste persoon; wegingsfactor 1

Aantallen keren overgaan

1 = 10

2 = 9

3 = 8

4 = 7

5 = 6

6 = 4

7 = 3

8 = 2

>8 = 1

- Vriendelijkheid van de aanname door de juiste persoon; wegingsfactor 2

SCC-standaard (mysteryguests zijn hierop getraind)

zeer vriendelijk = 10

vriendelijk = 8

niet onvriendelijk = 6

neutraal = 4

onvriendelijk = 2

zeer onvriendelijk = 1

- Deskundige indruk van de medewerker; wegingsfactor 3

SCC-standaard (mysteryguests zijn hierop getraind)

zeer deskundig = 10

deskundig = 8

niet ondeskundig = 6

niet in te schatten = 4

ondeskundig = 2

zeer ondeskundig = 1

- Inhoud van het antwoord; wegingsfactor 3

Deze indicator wordt conform SCC-normen opgebouwd uit een aantal variabelen waarbij gekeken wordt naar de juistheid van het antwoord, de manier waarop dit gebracht wordt (al dan niet met een verwijzing naar de website, een belofte van iets toemailen en dat doen, positieve doorverwijzing, et cetera). Dit is lastig te beschrijven, de waardeverdeling verloopt als volgt: 1, 2, 4, 6, 8, 10 (waarbij 1 de laagste waardering is en 10 de hoogste)

- Wordt de betreffende vergunning aan de hand van de vraag herkend; wegingsfactor 3
 - ja, onmiddellijk en volledig = 10
 - ja, nadat ze doorvroegen = 7
 - nee, heb zelf moeten helpen = 4
 - nee = 1
- Wordt het juiste antwoord gegeven? wegingsfactor 3
 - ja, volledig = 10
 - ja, deels = 7
 - nee, heb zelf moeten helpen = 4
 - nee, een te klein beetje = 2
 - nee = 1
- First time fix; wegingsfactor 3
 - Kan de ondernemer verder met het antwoord? Of naar aanleiding van de actie van de gemeentemedewerker (terugbellen/mailen)
 - ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen = 10
 - ja, naar aanleiding van het antwoord, maar zelf wel extra vragen moeten stellen = 8
 - ja, naar aanleiding van het telefoontje of de mail terug = 6
 - ja, naar aanleiding van mijn antwoord op het telefoontje of de mail terug = 4
 - nee, maar was op weg geholpen = 2
 - nee = 1
- Hoe vaak bellen om überhaupt iemand ter zake kundig te spreken?
 - In geval van 1 maal extra bellen: waarde van het gesprek, maal 0,8
 - In geval van 2 maal extra bellen: waarde van het gesprek, maal 0,7
 - In geval van niemand gesproken na 3 belpogingen, waarde 0

Mysterymailing

- Snelheid van reageren; wegingsfactor 1
 - Aantallen dagen voordat een reactie is gegeven
 - Binnen 24 uur = 10
 - Binnen 36 uur = 8
 - Binnen 48 uur = 6
 - Binnen 60 uur = 4
 - Binnen 72 uur = 2
 - Meer dan 72 uur of niet = 1
- Stijl van de aanhef; wegingsfactor 2
 - Tutoyeren/vousvoyeren
 - Vousvoyeren = 10
 - Geachte met volledige naam = 7
 - Beste = 4
 - Geen aanhef of anders = 1

- Kwaliteit van het Nederlands; wegingsfactor 2
 - Spelling
 - Foutloos = 10
 - Zo goed als foutloos = 7
 - Typefout(en) = 4 (want dat had de spellingscontrole eruit moeten halen)
 - Type- en spellingsfout = 1
- Kwaliteit van het Nederlands; wegingsfactor 2
 - Stijl
 - Deze indicator wordt opgebouwd uit een aantal variabelen, waarbij gekeken wordt naar de soort vraag, de manier waarop het antwoord wordt gegeven, (al dan niet met een verwijzing naar de website, een belofte van een attachement en dat doen, etcetera). Dit is lastig te beschrijven, de waardeverdeling verloopt als volgt: 1, 2, 4, 6, 8, 10 (waarbij 1 de laagste waardering is en 10 de hoogste)
- Kwaliteit van het Nederlands; wegingsfactor 2
 - Geen jargon
 - Geen jargon = 10
 - Zo goed als geen jargon = 7
 - Jargon = 4
 - Gekopieerde (onleesbare) teksten = 1
- Vriendelijkheid van de schrijfstijl; wegingsfactor 2
 - SCC-standaard
 - Deze indicator wordt opgebouwd uit een aantal variabelen, waarbij gekeken wordt naar de soort vraag, de manier waarop het antwoord wordt gegeven, de opbouw van de zinnen, et cetera. Dit is lastig te beschrijven, de waardeverdeling verloopt als volgt: 1, 2, 4, 6, 8, 10 (waarbij 1 de laagste waardering is en 10 de hoogste)
- Deskundige indruk van de medewerker; wegingsfactor 3
 - SCC-standaard
 - zeer deskundig = 10
 - deskundig = 8
 - niet ondeskundig = 6
 - niet in te schatten = 4
 - ondeskundig = 2
 - zeer ondeskundig = 1
- Inhoud van het antwoord; wegingsfactor 3
 - Deze indicator wordt opgebouwd uit een aantal variabelen, waarbij gekeken wordt naar de juistheid van het antwoord, de manier waarop dit gebracht wordt (al dan niet met een verwijzing naar de website, et cetera). Dit is lastig te beschrijven, de waardeverdeling verloopt als volgt: 1, 2, 4, 6, 8, 10 (waarbij 1 de laagste waardering is en 10 de hoogste)



- Wordt de betreffende vergunning aan de hand van de vraag herkend; wegingsfactor 2
Wordt het juiste antwoord gegeven?
Ja, onmiddellijk en volledig = 10
Ja, nadat ze doorvroegen = 7
Nee, heb zelf moeten helpen = 4
Nee = 1
- First time fix; wegingsfactor 3
Kan de ondernemer verder met het antwoord? Of naar aanleiding van de actie van de gemeentemedewerker (terugbellen/mailen)
ja, naar aanleiding van het antwoord zonder extra vragen te hoeven stellen = 10
ja, naar aanleiding van het antwoord, maar zelf wel extra vragen moeten stellen = 8
ja, naar aanleiding van het telefoontje of de mail terug = 6
ja, naar aanleiding van mijn antwoord op het telefoontje of de mail terug = 4
nee, maar was op weg geholpen = 2
nee = 1