

rapport onderzoek dienstverlening gemeenten aan ondernemers

Datum	12 juni 2013
Behandelaar	Nick Bruins afdeling Bouwen en Wonen (0593)539301
Portefeuillehouder	Wethouder Van Hooft
Besluitvormend orgaan	College
Overleg gepleegd met	☐ financieel adviseur AZ ☐ personeelsconsulent AZ ☐ medewerker bestuur en juridische zaken AZ ☐ afdeling ☐ naam medewerker ☐ inspraak/adviesorgaan

Vervolgprocedure

- ☐ brief

Toelichting

Rapport onderzoek dienstverlening gemeenten aan ondernemers

De Kamer van Koophandel Noord-Nederland heeft in het begin van het jaar een mysteryguestaonderzoek laten uitvoeren. De resultaten van dit onderzoek staan in de bijlage van het voorstel.

Aanpak onderzoek

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 5 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.

Samenvatting

De gemeente Midden-Drenthe doet het in telefoongesprekken goed. Met een 7,3 scoorde we voldoende en boven het streefcijfer 7.0. Via de e-mail is onze reactie redelijk. We scoorde een 6.69 dit is voldoende en boven de gemiddelde score van 6,5. Er is nog werk te verzetten om het streefcijfer van 7.0 te behalen.

Vervolg

De gemeenteraad het rapport aanbieden doormiddel van bijgevoegde brief.