

Gemeenteraad Midden-Drenthe

Datum: 27 juni 2013
Behandeld door: N. Bruins
Ons kenmerk:
Onderwerp: Rapport onderzoek dienstverlening
gemeenten aan ondernemers

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Bijlagen: 1
Verzonden op:

Geachte heer/mevrouw,

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 deze brief.

Samenvatting

Het mysteryguestaonderzoek bestond uit twee delen: mysterycalling en mysterymailing

Mysterycalling

De gemeente Midden-Drenthe doet het goed! In de telefoongesprekken scoren we met een 7,3 een voldoende. We delen een gezamenlijke 4^e plek in Noord-Nederland en zijn samen met Meppel het beste van Drenthe.

Mysterymailing

Via de e-mail is onze reactie redelijk. We scoren 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.

In het rapport staan een aantal aanbevelingen om de dienstverlening naar een nog hoger niveau te krijgen. De organisatie gaat bekijken welke stappen er gemaakt kunnen en moeten worden in de dienstverlening.

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

de secretaris

de burgemeester