



# Texel



Colofon:  
Kamer van Koophandel Noordwest-Holland:  
Uitgevoerd door:  
Periode:

Martin de Boer  
SCC Consultancy, Breda  
oktober - december 2012





## Voorwoord

Ondernemers willen in de eerste plaats ondernemen. Een goede dienstverlening van gemeenten helpt ondernemers daarbij en het draagt bij aan een aantrekkelijk ondernemersklimaat. We weten dat veel gemeenten actief werken aan projecten in het kader van Minder Regels en Meer Service voor ondernemers. Verbeteren van dienstverlening is een continu proces waar dienstverlener en klant samen aan moeten werken. De Kamer van Koophandel heeft daarom onderzocht wat ondernemers in de praktijk merken van alle inspanningen die gemeenten hebben geleverd om hun dienstverlening aan ondernemers te verbeteren.

Onafhankelijk adviesbureau SCC Consultancy heeft in onze opdracht gemeten hoe het niveau van de gemeentelijke dienstverlening is bij alle 26 gemeenten in Noordwest Holland. Het onderzoek is uitgevoerd via een mysterycall- en een mysterymailtraject. 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 overleg met het georganiseerde bedrijfsleven. Het resultaat van dit onderzoek is als het ware een "foto" van de huidige dienstverlening, die bovendien is aangevuld met concrete tips en verbeteringsuggesties.

Wij bieden dit rapport graag aan alle gemeenten en lokale ondernemersorganisaties aan om in overleg met elkaar de dienstverlening van de gemeenten verder te verbeteren en daardoor de lokale economie te versterken.

Omdat het mysteryclientonderzoek binnenkort in alle gemeenten in Nederland is uitgevoerd kunt u binnenkort ook een provinciale en een landelijke rapportage tegemoet zien. De Kamer van Koophandel blijft zich inzetten voor de regionale economie en voor ondernemers die succesvol willen ondernemen.

Thijs Pennink,  
Directeur Kamer van Koophandel Noordwest Holland



## Inhoudsopgave

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 .....	10
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 Positionering ten opzichte van de andere gemeenten .....	15
Bijlagen .....	- 18 -
1 Mysteryguestaonderzoek versus klanttevredenheidsonderzoek .....	- 18 -
2 Mysteryguestaonderzoek versus bereikbaarheidsonderzoek .....	- 19 -
3 Waarderingen en normeringen .....	- 20 -

## Hoofdstuk 1 Inleiding

In deze rapportage treft u de resultaten aan van de gemeente Texel die naar voren zijn gekomen uit het mysteryguestonderzoek dat in de periode 15 oktober tot en met 2 december 2012 in opdracht van de Kamer van Koophandel Noordwest-Holland is uitgevoerd. In deze periode heeft een mysterygast de dienstverlening die de 26 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. Hoofdstuk 4 tot slot geeft de score van deze gemeente aan ten opzichte van de scores van de andere gemeenten.

### 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 mysterygast-onderzoek in alle gemeenten in het werkgebied laten verrichten.

In het onderzoek stond steeds een (informatie- of vergunningsaan)vraag van een ondernemer centraal. Gekeken is hoe 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 mysteryguesta een telefoongesprek. Aan de hand van vooraf afgesproken meetpunten wordt de kwaliteit van dit gesprek in kaart gebracht.
2. mysterymailing: hierbij verstuurt een mysteryguesta 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<sup>1</sup> 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 15 oktober tot en met 2 december 2012 heeft het onderzoek plaatsgevonden. Aan alle gemeenten in het werkgebied van de Kamer van Koophandel Noordwest-Holland 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 mysteryguesta 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.

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.

---

<sup>1</sup> 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.

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. Evenementenvergunning	Wij organiseren een 'coverbandcontest'. Voor de finales willen we optredens organiseren en daarvoor zijn we op zoek naar buitenlocaties.
3. Objectvergunning	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?
4. In- en uitritvergunning	Wij zouden graag ons bedrijf wat toegankelijker willen maken door het laten parkeren van klanten op ons terrein. Hiervoor dient een oprit te worden aangelegd.
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-wijziging	Wij hebben een stuk grond op het oog in de buurt van industrieterrein X en daar willen we graag een sportschool gaan wegzetten, kan dat?
8. Bestemmingsplaninzage	Ik wil graag een webshop starten en mijn garage als opslag gebruiken, mag dat?
9. Bestemmingsplan-vrijstelling	Ik wil graag een kinderdagverblijf beginnen, daarvoor heb ik een pand op het oog kunt u mij vertellen of dat mag op deze locaties?
10. Exploitatie	Ik wil graag een loungebar beginnen aan de rand van GEMEENTE, ik heb mijn sociale hygiëne gehaald, wat moet ik nog meer doen?
11. 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.
12. Milieucase	Wij zijn een grote recycle-organisatie van kunststofmaterialen, momenteel zijn we alleen nog gevestigd in Duitsland maar we zijn de Nederlandse markt aan het onderzoeken, is het mogelijk om ons in jullie gemeente te vestigen?
13. Afspraak	Ik ben een nieuw te vestigen ondernemer en ik zou graag een afspraak willen maken met jullie bedrijfscontactfunctionaris.
14. Uitvaartorganisatie	Ik zou graag een uitvaartorganisatie willen beginnen. Wat moet ik daarvoor regelen bij de gemeente?
15. Niet gekoppeld aan een vergunning – 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.

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

<b>Vergunning</b>	<b>Case</b>
1. Reclamevergunning	Ik wil graag een reclamebord tegen de gevel hangen, kan dat?
2. Marktvergunning	Franchiseorganisatie van bloemenmarktstallen, we zijn op zoek naar mogelijkheden voor onze franchisenemers.
3. 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.
4. Kavel	Ik ben op zoek naar een kavel voor mijn bedrijf, dat moet minstens 7000 m2 zijn, hebben jullie dat soort kavels op industrieterreinen?
5. Bestemmingsplan	Kan ik per mail het bestemmingsplan van industrieterrein X ontvangen?

## Hoofdstuk 2 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste conclusies van en aanbevelingen aan de gemeente Texel 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

- Het doorverbinden (of de keuze maken om dat niet te doen) op basis van de initiële vraag gebeurt over het algemeen goed, het kennisniveau van de eerste lijn is goed.

### 2.2 Wat dient te worden verbeterd naar aanleiding van mysterycalling

- Er is nog niet gewerkt aan de uniforme scripting, dit wordt nog niet consequent toegepast, hier ligt nog een verbeterpunt.
- 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 ofwel 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 omgevingsloket.nl, dat is erg klantvriendelijk en de kans op een juiste manier van invullen wordt vergroot.

### 2.3 Wat dient te worden vastgehouden naar aanleiding van mysterymailing

Er is van de gemeente Texel geen enkele reactie op de e-mails gekomen. Derhalve kan niet worden gesteld wat dient te worden vastgehouden.

## 2.4 Wat dient te worden verbeterd naar aanleiding van mysterymailing

Er is van de gemeente Texel geen enkele reactie op de e-mails gekomen. Derhalve zijn hier een aantal algemene aanbevelingen beschreven.

- Gebruik altijd een autoreply, dan weet de mailer dat de e-mail is ontvangen.
- 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".
- Er wordt jargon gebruikt in de e-mails, dat kan tot verkeerde interpretaties en miscommunicatie leiden.
- 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	5,89	10,00		8,24
2	6,89	9,25		8,24
3	8,56	9,25		6,27
4	8,78	4,08		6,10
5	7,33	10,00		8,86
6	9,00	4,08		4,33
7	6,22	8,50		7,52
8	5,67	7,00		6,43
9	6,33	7,00		6,71
10	7,33	8,50		8,00
11	5,56	2,08		3,57
12	6,22	9,25		7,95
13	6,56	5,25		5,81
14	9,44	9,25		9,33
15	8,33	10,00		9,29
<b>Totaal</b>	7,21	7,57		7,11



***Mysterymailing:***

Normaalgesproken is hier een tabel opgenomen met de cijferresultaten van de e-mails. Er is echter op geen enkele e-mail gereageerd. Het e-mailadres is telefonisch gecontroleerd en dat bleek correct. Mogelijk is er sprake van een technisch probleem.

De medewerker in kwestie adviseerde nogmaals te e-mailen, er werd niet gevraagd wat de reden van de e-mail was om mogelijk door te verbinden.











## 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 bevroegd 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 mysteryguesta 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 mysteryguesta is er zwart wit geconstateerd of de kenmerken waarop moet worden getoetst, daadwerkelijk hebben plaatsgevonden, daarmee is de terugkoppeling concreter en directer.

## 2 Mysteryguestaonderzoek versus bereikbaarheidsonderzoek

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

Mysteryguestaonderzoek 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.

Mysteryguestaonderzoek 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 mysteryguestaonderzoek de inhoud van het gesprek in kaart.

Mysteryguestaonderzoek 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 toemailed 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 attachment 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