

Hillegom



Hoe hard lopen gemeenten voor ondernemers?

Koplopers in de dienstverlening aan het bedrijfsleven in de regio van Kamer van Koophandel Den Haag





Hillegom

Colofon:

In opdracht van Kamer van Koophandel Den Haag

Uw contactpersoon (KvK Den Haag): mr. E.J.M. Vergeer

Uitgevoerd door: SCC Consultancy, Breda

Periode: oktober - november 2012





Voorwoord

Ondernemers moeten gemakkelijk zaken kunnen doen. Daarom hebben we samen met een groot aantal gemeenten in het werkgebied van Kamer van Koophandel Den Haag trajecten gestart en ondersteund die zijn gericht op Minder Regels en Meer Service voor ondernemers.

Maar daarmee zijn we er niet; verbeteren van dienstverlening is een continu proces waar dienstverlener en klant samen aan moeten werken. De Kamer van Koophandel wil daar graag haar bijdrage aan leveren. We hebben daarom geïnventariseerd 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 onderzocht hoe het niveau van de gemeentelijke dienstverlening is bij alle gemeenten in ons werkgebied. 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 regioadviseurs van VNO-NCW, MKB-Nederland, Koninklijke Horeca Nederland, de Metaalunie en Bouwend Nederland. Het resultaat van dit onderzoek is als het ware een "foto" van de huidige dienstverlening aangevuld met concrete tips en verbeteringsuggesties.

Wij bieden dit rapport graag aan 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.

De Kamer van Koophandel staat klaar om dit proces in alle gemeenten van onze regio te ondersteunen!

Drs. B.J.G. (Ben) Schuttenbeld
Directeur Regiostimulering KvK Den Haag

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Hoofdstuk 1 Inleiding	5
1.1 Situatieschets	5
1.2 Het onderzoek	6
1.3 De cases	5
Hoofdstuk 2 Conclusies en aanbevelingen	0
2.1 Wat dient te worden vastgehouden naar aanleiding van mysterycalling	10
2.2 Wat dient te worden verbeterd naar aanleiding van mysterycalling	0
2.3 Wat dient te worden vastgehouden naar aanleiding van mysterymailing	0
2.4 Wat dient te worden verbeterd naar aanleiding van mysterymailing	10
Hoofdstuk 3 Waardering per gesprek en per e-mail	1
4.1 Toelichting	1
4.2 Resultaten van uw gemeente	12
Hoofdstuk 4 Resultaten mysterycalling	14
Hoofdstuk 5 Resultaten mysterymailing	3
Hoofdstuk 6 Positionering ten opzichte van de andere gemeenten	25
Bijlagen	28
1 Mysteryguestaonderzoek versus klanttevredenheidsonderzoek	-
2 Mysteryguestaonderzoek versus bereikbaarheidsonderzoek	- 29
3 Waarderingen en normeringen	- 30

Hoofdstuk 1 Inleiding

In deze rapportage treft u de resultaten aan van de gemeente Hillegom die naar voren zijn gekomen uit het mysteryguestaanpak dat in de periode 22 oktober tot en met 30 november 2012 in opdracht van de Kamer van Koophandel Den Haag 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. 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 3, 4 en 5. Hoofdstuk 6 tot slot geeft de score van gemeente Hillegom 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 vergunningsaan)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.

Het onderzoek is in samenwerking met regioadviseurs van VNO-NCW, Koninklijke Vereniging MKB-Nederland, Koninklijke Horeca Nederland, de Metaalunie en Bouwend Nederland ingericht. Vervolgens zijn alle betrokken gemeenten, bedrijfskringen en ondernemersverenigingen 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 22 oktober tot en met 30 november 2012 heeft het onderzoek plaatsgevonden. Aan alle gemeenten in het werkgebied van de Kamer van Koophandel Den Haag 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 tijdsperiode van 12 uur tot en met 13.30 uur gehanteerd.

Daarnaast is getoetst tijdens de openingstijden van de gemeenten (voor zover deze bekend waren). Als 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.

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.



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 beschreven:

Exploatievergunning horeca	Ik wil een lunchroom beginnen, waar ik ook licht alcoholische dranken wil verkopen, heb ik daar een vergunning voor nodig?
Vergunning winkeluitstalling	Ik heb een kledingzaak in het centrum van de stad/dorp. Om de klanten te stimuleren tot verkoop wil ik een paar kledingrekken voor mijn pand plaatsen.
Reclamevergunning	Ik wil mijn bedrijfsnaam aan mijn pand hangen, kan dat?
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?
Opbreekvergunning	We hebben problemen met ons internet en nu moeten de monteurs voor de deur gaan graven. Heb ik hiervoor een vergunning nodig?
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.
Vergunningsvrij bouwen	Wij willen graag een stuk aan ons kantoor aanbouwen, zo'n 2,5 meter, hebben we daar een vergunning voor nodig?
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?
Bestemmingsplan-wijziging	Ik wil graag broodjeszaak op een industrieterrein beginnen, maar ik heb begrepen dat dat niet mag.
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?
Bibob/exploitatie	Ik wil graag een discotheek beginnen aan de rand van GEMEENTE, ik heb mijn sociale hygiëne gehaald, wat moet ik nog meer doen?
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.

Niet gekoppeld aan een vergunning	Ik ben winkelier en ik heb een nieuw concept bedacht, echt een totaalconcept, heel leuk, een soort mall waar bezoekers komen winkelen, naar de kapper kunnen, lekker een krantje kunnen lezen onder het genot van een kopje koffie met gebak, maar mensen kunnen ook workshops volgen. Wat moet ik doen om dit te kunnen realiseren?
Niet gekoppeld aan een vergunning	Ik ben een nieuw te vestigen ondernemer en ik zou graag een afspraak willen maken met jullie bedrijfscontactfunctionaris.
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 is er een vijftal cases ontwikkeld om te toetsen hoe de dienstverlening over de mail door ondernemers wordt ervaren. Dat zijn de volgende cases:

Vergunning	Case
Standplaatsvergunning	Ik wil graag met een fotobus tegenover het gemeentehuis staan, kan dat?
Marktvergunning	Franchiseorganisatie van bloemenmarktstallen, we zijn op zoek naar mogelijkheden voor onze franchisenemers.
Evenementenvergunning	Wij organiseren een 'coverbandcontest'. Voor de finales willen we optredens organiseren en daarvoor zijn we op zoek naar buitenlocaties.
Niet gekoppeld aan een vergunning	Ik ben op zoek naar een kavel voor mijn bedrijf, dat moet minstens 7000 m2 zijn, hebben jullie dat soort kavels op industrieterreinen? (in ieder geval > 5000m2)
Niet gekoppeld aan een vergunning	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 Hillegom 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 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.

2.3 Wat dient te worden vastgehouden naar aanleiding van mysterymailing

- 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 email te maken, bijvoorbeeld:
Hartelijk dank voor uw mail over [onderwerp].
In deze kan ik het volgende melden [antwoord].
Voor eventuele vragen ben ik bereikbaar op.....
Nog een fijne dag gewenst
- Gebruik de spellingscontrole om typefouten te voorkomen.

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 beiden 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 inhoud-kant.

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	2,56	0,00		1,00
2	8,44	9,25		8,90
3	9,33	8,50		8,86
4	3,89	0,00		1,25
5	8,44	8,00		8,19
6	6,78	0,75		2,33
7	5,78	9,25		7,76
8	6,00	4,58		5,19
9	7,56	8,50		8,10
10	5,11	2,08		3,38
11	2,78	0,00		1,00
12	8,56	1,17		3,47
13	9,22	10,00		9,67
14	0,11	0,00		0,06
15	7,56	2,17		4,56
Totaal	6,14	4,28		4,91

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 2 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 mail zijn gesteld, is er een derde score toegevoegd. Dit betreft de score van de e-mails, die wel zijn beantwoord. Indien deze score voldoende zou zijn geweest, is de kleur blauw gebruikt om dit alsnog aan te geven.

	0-meting			
Case	Vorm	Inhoud	Totaal	
1	0,00	0,00	0,00	
2	9,00	8,91	8,96	
3	7,33	8,91	8,09	
4	7,92	10,00	8,91	
5	9,67	8,09	8,91	
Totaal	6,78	7,18	6,97	
Aangepaste score e-mails				
	8,48	8,98	8,72	



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 Hillegom dat heeft ingericht.

1 *Exploitatievergunning horeca*

Belpoging 3

Hoe vaak gaat de telefoon over: meer dan 8 keer of niet aangenomen

Hoe is de aanname: niet onvriendelijk

Word je doorverbonden: De juiste medewerker is niet aanwezig en een andere persoon ook niet. Dat waren dus drie belpogingen zonder resultaat.

2 *Vergunning winkeluitstalling*

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 6-8 keer

Hoe is de aanname: niet onvriendelijk

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 zegt me dat ik kledingrekken mag buitenzetten mits ik daar geen voetgangers mee hinder.

De medewerker maakt een deskundige indruk.

Het duurt even voor de telefoon wordt opgenomen.



3 *Reclamevergunning*

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: zeer vriendelijk

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

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, maar zelf wel extra vragen moeten stellen

Het gesprek:

De medewerker geeft aan dat een reclamebord aan de gevel vergunningplichtig is. De medewerker vertelt dat een omgevingsvergunning nodig is. Ik vraag hoe ik deze vergunning aan kan vragen. De medewerker geeft aan dat ik dit kan doen via www.omgevingsloket.nl, dat ik kan inloggen met mijn Digid of een papieren formulier kan downloaden. De medewerker geeft aan dat ik bij het formulier ook tekeningen van de huidige en toekomstige situatie moet opsturen. De medewerker vertelt dat foto's ook wenselijk zijn. Ik vraag of het geregeld is als ik alles heb opgestuurd. De medewerker vertelt dat de gemeente verplicht is om binnen acht weken te antwoorden. De medewerker geeft aan dat ik ook via www.Hillegom.nl de welstandsnota in kan kijken, waar enkele gegevens over de toegestane afmetingen voor reclame-uitingen staan. De medewerker vertelt verder dat als ik nog vragen heb ik kan bellen of langs kan komen.

De medewerker geeft aan dat ik extra informatie kan vinden in de welstandsnota op www.Hillegom.nl

De medewerker geeft niet aan hoe ik de vergunning moet aanvragen.

4 *Vergunning alarminstallaties*

Belpoging 3

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: vriendelijk

Word je doorverbonden: De medewerker weet het antwoord niet en moet het even uitzoeken.

5 *Opbreekvergunning*

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 6-8 keer

Hoe is de aanname: niet onvriendelijk

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

Het gesprek:
De medewerker vraagt of een gat zou worden in mijn eigen grond en ik geef aan van wel. Dan is het volgens de medewerker geen probleem. Het wordt voor de zekerheid nog even nagevraagd. De medewerker komt terug en geeft aan dat een hijskraan in de tuin verband houdt met precario, maar zolang we geen hijskraan nodig hebben, mogen we gewoon graven.

Om zeker te zijn van het antwoord, vraagt de medewerker het nog even na bij een collega.

De medewerker twijfelt heel erg over het antwoord.

6 *Ontheffing winkeltijdenwet*

Belgoging 3

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: 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: Nee
Krijg je het juiste antwoord: nee helemaal niet
Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: ondeskundig
First time fix: Nee

Het gesprek:
De medewerker denkt dat ik hiervoor een avond openstelling vergunning nodig heb. De medewerker weet het niet zeker en moet het overleggen met de bedrijfsjurist. Die is alleen pas volgende week weer bereikbaar en dan is deze medewerker er niet. Er is beloofd dat ik in de loop van volgende week een antwoord per e-mail krijg. Dat is niet ontvangen.

De telefoon wordt snel beantwoord bij de receptie.

De medewerker geeft me een antwoord waar ik niets mee kan.



7 Vergunningsvrij bouwen

Belgoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 4-5 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 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 aan de oorspronkelijke achtergevel zonder vergunning aan mag bouwen als ik me aan de gestelde maten hou.

De medewerker maakt een deskundige indruk.

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

8 Vergunningen koppelen WABO

Belgoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: meer dan 8 keer of niet aangenomen

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: meer dan 8 keer of niet aangenomen

Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: vriendelijk

Wordt er aangekondigd waarover je belt: misschien/half

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: 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 vraagt aan een collega na waar ik moet zijn. Ik moet naar de website van de gemeente Hillegom en dan naar het digitaal loket. Dan moet ik klikken op Thema's en daarna op Woon- en leefomgeving. Daar staat alle informatie over het kappen van bomen en ook een lijst met waardevolle bomen. Via www.omgevingsloket.nl kan ik dan die vergunning direct aanvragen. Ik vraag of ik voor de andere zaken nog iets moet regelen. De medewerker denkt niet dat ik dat op die website kan doen, maar dat ik dat bij de gemeente moet doen. Voor de zekerheid wordt het toch nog even nagevraagd bij een collega.



Ik word doorverbonden en de volgende medewerker opent de website met kadastrale gegevens om met me mee te kunnen kijken. De medewerker kan geen bijgebouw of aanbouw vinden en dus raadt deze aan dat ik alle plannen op papier zet met een foto of tekening erbij van de aanbouw en dat de gemeente dan beoordeelt welke vergunningen ik nodig heb om deze te mogen slopen. Ook moet ik erin vermelden dat ik de oprit wil verlengen.

De medewerkers doen hun best om me zo goed mogelijk te helpen door mee stap voor stap uit te leggen waar ik moet kijken en wat ik moet doen.

Het duurt lang voordat ik mensen aan de telefoon heb.

9 Bestemmingsplan-wijziging

Belgoging 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: meer dan 8 keer of niet aangenomen

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, 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, maar zelf wel extra vragen moeten stellen

Het gesprek:

De medewerker geeft aan dat het inderdaad niet in het bestemmingsplan past. Ik kan wel een aanvraag doen om te kijken of de gemeente wil afwijken van het bestemmingsplan. Als ik dat wil, kan ik het best eerst een vooroverleg doen. Als ik meteen de procedure in wil, dan kan het geweigerd worden en dan ben ik veel geld kwijt. Het vooroverleg kost maar 175 euro en als de gemeente dan akkoord gaat, dan worden de kosten met de daadwerkelijke procedure verrekend. Ik vraag hoe ik een vooroverleg kan doen en de medewerker geeft aan dat ik dit kan inleveren bij de gemeente of ik kan het opsturen.

De medewerker is deskundig en denkt mee.

Het duurt lang voordat ik de medewerker spreek, maar dan weet de medewerker wel waar ik over bel.

10 Bestemmingsplan-vrijstelling

Belgoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 4-5 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: 4-5 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: Nee

Krijg je het juiste antwoord: nee amper

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

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 ik een vooroverleg moet aanvragen via de gemeentelijke website. Ik moet daarin mijn vragen en wensen kenbaar maken. Ik moet dit via een e-mail doen. Het kan wel drie maanden duren eer ik een antwoord krijg. De medewerker spreekt duidelijk. Ik kan niet veel met het antwoord, ik moet maar een e-mail sturen en hopen dat ik binnen drie maanden antwoord krijg.

11 Bibob/exploitatie

Belgoging 3

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de aanname: vriendelijk

Word je doorverbonden: De contactpersoon is maandag pas we bereikbaar.

12 Gebruikvergunning

Belgoging 2

Hoe vaak gaat de telefoon over: meer dan 8 keer of niet aangenomen

Hoe is de aanname: vriendelijk

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: nee helemaal niet

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

First time fix: Nee, maar was op weg geholpen

Het gesprek:

De medewerker doet navraag bij een collega. Ik krijg te horen dat er geen algemene informatie is om door te geven. Alleen als er een locatie bekend is, dan kan er informatie specifiek voor die locatie worden doorgegeven. Er wordt dan vanuit het oogpunt van het pand bekeken wat er nog niet geregeld is en wat er dus nog nodig is. Ik vraag of ik niemand anders aan de telefoon kan krijgen die wel algemene informatie kan geven, maar de medewerker geeft aan dat er niemand binnen de gemeente is die informatie kan geven zonder een locatie te hebben.

De medewerker is vriendelijk en doet navraag voor me. Het komt een beetje star en onbehulpzaam over dat er geen algemene informatie gegeven kan worden.



13 Niet gekoppeld aan een vergunning - winkelconcept

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 4-5 keer

Hoe is de aanname: vriendelijk

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: zeer deskundig

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

Het gesprek:

De medewerker zegt me dat het in deze gemeente niet mogelijk is om de plannen die ik heb te realiseren.

De medewerker maakt een deskundige indruk.

14 bedrijfscontactfunctionaris

Belpoging 3

Hoe vaak gaat de telefoon over: meer dan 8 keer of niet aangenomen

Hoe is de aanname: er is niet aangenomen

Word je doorverbonden: Ik sta weer lang in de wacht zonder dat er wordt aangenomen, ik verbreek het gesprek na 3 minuten.

15 Niet gekoppeld aan een vergunning – perifere detailhandel

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: onvriendelijk

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

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: Nee

Krijg je het juiste antwoord: nee helemaal niet

Wat is de indruk van de deskundigheid van de medewerker: niet in te schatten

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 receptionist geeft aan dat ze niet precies weten wie daar het meeste over weet maar de receptionist verbindt mij door met een collega. Deze medewerker geeft aan dat ik in eerste instantie een adres moet doorgeven voordat de medewerker mij een antwoord kan geven. Op mijn vraag of deze gemeente bestemmingsplannen per adres heeft, geeft de medewerker aan dat dit per gebied is. Vervolgens vraag ik of het dan mogelijk is dat de medewerker mij gebieden doorgeeft waar het toegestaan is. De medewerker antwoordt dat ik eerst met een adres moet komen, voordat de medewerker verder actie zal ondernemen.

De telefoon wordt snel opgenomen. De receptionist is vriendelijk.

De medewerker geeft mij de indruk het gesprek snel te willen afhandelen.



Hoofdstuk 5 Resultaten mysterymailing

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de antwoorden op de mystery mails die zijn verzonden. Indien een autoreply is verzonden, is dat eveneens inzichtelijk gemaakt. In dat geval zijn er 2 e-mails ontvangen en is de vraag of het een autoreply is, met 'ja' beantwoord. Vervolgens wordt de inhoudelijke mail (is het een autoreply 'nee') beoordeeld.

1. standplaatsvergunning

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

2. marktvergunning

Is er een autoreply verzonden: ja
Hoe snel is er gereageerd: langer dan 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:
De mail is 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

3. evenementenvergunning

Is er een autoreply verzonden: ja
Hoe snel is er gereageerd: langer dan 72 uur
Hoe is de aanhef: geachte heer/mevrouw
Wat is de kwaliteit van de spelling: foutloos
Wat is de kwaliteit van de stijl: keurig
Is er jargon gebruikt: geen jargon
Jargonwoorden:
De mail is 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. kavel

Is er een autoreply verzonden: ja
Hoe snel is er gereageerd: binnen 48 uur
Hoe is de aanhef: beste achternaam
Wat is de kwaliteit van de spelling: foutloos
Wat is de kwaliteit van de stijl: keurig
Is er jargon gebruikt: geen jargon
Jargonwoorden:
De mail is vriendelijk
Wat is de indruk van de deskundigheid van de beantwoorder: zeer deskundig
Krijg je het juiste antwoord: antwoord op mijn vraag met extra
Wordt de vergunning herkend: ja
First time fix: ja, helemaal
Hoe is de afsluiting: persoonlijk

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:
De mail is 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:

In de mail wordt verwezen naar een link en vervolgens wordt een routbeschrijving door de website gegeven, terwijl ook een directe url mogelijk was.





Mysterymailing

0	1,9	2,0	#	3,6	3,7	4,0	4,1	4,5	4,6	5,0	5,4	5,5	5,6	5,7	5,9	6,3	6,4	6,5	6,6	6,7	6,8	6,9	7,0	7,1	8,4	8,5	8,6	8,7	8,8	8,9	9,0	
Zoeterwoude																																
Wassenaar																																
Lansingerland																																

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 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.

Mysteryguesta 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 =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)
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

