



De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250  
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:  
Raadhuisplein 1  
Hoofddorp  
Telefoon 0900 1852  
Telefax 023 563 95 50

Cluster	Dienstverlening
Contactpersoon	drs mw. M. Link
Telefoonnummer	023 567 4151
Uw brief	---
Ons kenmerk	13.0060582\odv 2013/29309
Bijlage(n)	Rapportage KvK
Onderwerp	Onderzoek Kamer van Koophandel kwaliteit gemeentelijke dienstverlening

Verzenddatum  
**26 JUNI 2013**

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u aan een rapportage van de Kamer van Koophandel (KvK) met betrekking tot de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers. In opdracht van de Kamer van Koophandel Amsterdam zocht een extern bureau als mysterycaller en mysterymailer contact met de gemeente over onderwerpen die voor ondernemers van belang zijn, zoals procedures, regelgeving en vergunningen.

De mysteryguests stelden via de telefoon en per e-mail vragen als: 'Ik wil een lunchroom beginnen met licht alcoholische dranken. Welke vergunning heb ik nodig?', 'Mag ik mijn bedrijfsnaam aan mijn pand hangen?' en 'Mag ik als startende webshop-ondernemer mijn schuur als opslag gebruiken?'. De vragen zijn samengesteld in nauwe samenwerking met VNO/NCW, MKB Nederland, Koninklijke Horeca Nederland en Bouwend Nederland.

Het bureau beoordeelde onder meer de snelheid van het reageren, de vriendelijkheid, de juistheid en compleetheid van het antwoord. Het onderzoek werd uitgevoerd in de periode van oktober tot en met december 2012. Alle 20 gemeenten hebben een gedetailleerd rapport ontvangen met bevindingen en scores per onderwerp, aangevuld met concrete tips en verbeter suggesties.

Met trots kunnen wij u vertellen dat van de 20 gemeenten de gemeente Haarlemmermeer de best scorende gemeente is!


Naar aanleiding van de mysterycalling is geconstateerd dat het kennisniveau van de eerste lijn goed is. Ook is geconstateerd dat de meeste medewerkers goed geïnformeerd, deskundig en behulpzaam lijken te zijn. Op pagina 27 van het rapport ziet u dat wij als enige gemeente in het groen scoren. Naar aanleiding van de mysterymailing ziet u op pagina 29 dat wij samen met Haarlem ook op dit onderdeel het beste scoren van de 20 gemeenten.

Uiteraard zijn er punten voor verbetering vatbaar. Een van de aanbevelingen naar aanleiding van de mysterycalling is het begeleiden van de ondernemer op de website. Per 1 mei 2013 is het digitale Ondernemersplein een feit. Via dit onderdeel van de website is het mogelijk de ondernemer nog beter te begeleiden. Ook zullen wij aandacht besteden aan het naleven van het telefoonprotocol. Voor wat betreft de aanbevelingen naar aanleiding van de mysterymailing zullen wij aandacht besteden aan standaardreacties.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,  
de secretaris, de burgemeester,

  
drs. C.H.J. Brugman

  
drs. Th.L.N. Weterings



## Haarlemmermeer



Colofon:  
Kamer van Koophandel Amsterdam  
Uitgevoerd door:  
Periode:

Martin Touber  
SCC Consultancy, Breda  
oktober - december 2012





## Voorwoord

Ondernemers moeten snel en makkelijk zaken kunnen doen. Daarom hebben we samen met een groot aantal gemeenten in onze regio projecten gestart en ondersteund die zijn gericht op Minder Regels en Meer Service voor ondernemers.

Dat is natuurlijk niet voldoende. Het verbeteren van de dienstverlening is een continu proces waar dienstverlener en klant samen aan moeten werken. Wij hebben in de laatste maanden van 2012 geïnventariseerd wat ondernemers in de praktijk merken van alle inspanningen die gemeenten hebben geleverd om de dienstverlening aan ondernemers te verbeteren.

In onze opdracht heeft adviesbureau SCC Consultancy onderzocht hoe het is gesteld met de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening bij alle 20 gemeenten in onze regio. Het onderzoek is uitgevoerd via een mysterycall- en een mysterymailtraject. Als mysterycaller en mysterymailer zochten medewerkers van het bureau contact met de gemeenten. Ze registreerden de snelheid, de klantvriendelijkheid en de volledigheid van de reacties die gemeenten gaven op herkenbare vragen uit de dagelijkse praktijk van ondernemers. Deze cases zijn samengesteld in nauwe samenwerking met VNO/ NCW, MKB Nederland, Koninklijke Horeca Nederland 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 uw gemeente aan om in overleg met elkaar de dienstverlening van de gemeenten nog verder te verbeteren. Daarmee zorgen we ervoor dat ondernemers zich kunnen concentreren op ondernemen, daar zijn ze namelijk goed in!

Nick Snijders

Wvd-directeur Kamer van Koophandel Amsterdam



## 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 .....	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 .....	24
Hoofdstuk 6 Positionering ten opzichte van de andere gemeenten .....	27
Bijlagen .....	- 30 -
1 Mysteryguestaanpak versus klanttevredenheidsonderzoek .....	- 30 -
2 Mysteryguestaanpak versus bereikbaarheidsonderzoek .....	- 31 -
3 Waarderingen en normeringen .....	- 32 -

## Hoofdstuk 1 Inleiding

In deze rapportage treft u de resultaten aan van de gemeente Haarlemmermeer die naar voren zijn gekomen uit het mysteryguestaudit dat in de periode van 15 oktober tot en met 2 december 2012 in opdracht van de Kamer van Koophandel Amsterdam is uitgevoerd. In deze periode heeft een mysteryguestaudit de dienstverlening die de 20 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 mysteryguestaudit onderzoek 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 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 Amsterdam 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.

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.

<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.





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. 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:

Vergunning	Case
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 Haarlemmermeer 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

- o 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.
- o 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

- o 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.

- o 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?".
- o Wanneer een medewerker niet bereikbaar is, bied dan aan om de klant terug te bellen en kom deze afspraak ook na.
- o Vraag goed door om een compleet antwoord te kunnen geven.
- o Begeleid een ondernemer op de website, naar de juiste plaats op de website, in plaats van deze persoon alleen door te verwijzen.
- o Help een ondernemer op de site [omgevingloket.nl](http://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.

- o 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**

- o Er wordt altijd een autoreply gebruikt, dan weet de mailer altijd dat de e-mail is ontvangen.

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

- o Wanneer een e-mail intern is geforward, haal dit dan uit de e-mail die naar een klant wordt gestuurd. Dit geldt helemaal voor e-mails, waar in de forward een instructie aan een collega wordt gegeven.
- o 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.
- o Reageer binnen 24 uur op alle e-mails.
- o Gebruik de juiste aanhef: "Geachte geslacht achternaam".
- o Er wordt jargon gebruikt in de e-mails, dat kan tot verkeerde interpretaties en miscommunicatie leiden.
- o 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	6,22	3,50	4,67	
2	8,44	10,00	9,33	
3	8,67	8,50	8,57	
4	6,00	9,25	7,86	
5	7,33	8,25	7,86	
6	7,44	9,25	8,48	
7	7,89	6,25	5,56	
8	9,44	3,75	6,19	
9	5,33	10,00	8,00	
10	7,33	0,75	3,57	
11	9,22	7,00	6,36	
12	4,11	8,50	6,62	
13	7,44	5,08	6,10	
14	7,11	9,25	6,67	
15	8,56	10,00	9,38	
<b>Totaal</b>	<b>7,37</b>	<b>7,29</b>	<b>7,01</b>	



**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

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.

Case	0-meting		Totaal
	Vorm	Inhoud	
1	8,67	8,91	8,78
2	8,17	8,91	8,52
3	9,33	8,91	9,13
4	9,00	6,45	7,78
5	9,67	8,91	9,30
<b>Totaal</b>	<b>8,97</b>	<b>8,42</b>	<b>8,70</b>



## 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 Haarlemmermeer dat heeft ingericht.

### 1. Exploitatievergunning horeca

#### Belgoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 4-5 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: 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: Nee, heb zelf moeten helpen

Krijg je het juiste antwoord: nee een te klein beetje

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 dat we eerst in het bestemmingsplan moeten kijken of we onze plannen wel uit mogen voeren op die locatie. Ik geef aan dat we het liefst een bestaand horecapand over zouden nemen, maar dat is volgens de medewerker niet altijd een garantie dat de bestemming in orde is. We moeten dan even aan de balie langskomen, dan kunnen we meer informatie krijgen. Ik vraag of de medewerker wel al iets kan zeggen over welke vergunningen ik nodig heb. Dan zegt de medewerker dat ik op de website van de gemeente moet zoeken naar "horeca" of "exploitatievergunning".

De telefoon wordt steeds vrij snel opgenomen. De medewerker lijkt me steeds af te willen wimpelen als ik vragen stel.

### 2. Evenementenvergunning

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

#### Het gesprek:

De medewerker zegt me dat er één mooie, grote locatie is die uitermate geschikt zou zijn. Ik moet wel een evenementenvergunning aanvragen en dat kan via de website van de gemeente. Ook kan ik op deze website allerlei andere informatie omtrent het regelen van een evenement nalezen. Ik moet een aanvraag wel ruim tevoren doen want er moet ook worden gesproken met politie en brandweer onder andere. Graag ziet men mijn complete plan tegemoet bij de aanvraag.

De medewerker maakt een deskundige indruk.

### **3. Objectvergunning, innemen gemeentegrond**

#### 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: 4-5 keer  
Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: 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 vertelt dat ik eerst een melding moet doen van het slopen an sich, dat via [www.omgevingsloket.nl](http://www.omgevingsloket.nl) gaat. De medewerker vertelt dat als ik daar akkoord voor krijg ik een opbreekmelding moet doen, waarin ik vertel in welke periode en waar er een container wordt geplaatst. De medewerker zegt dat er dan wordt gekeken of er in die periode werkzaamheden zijn, en als ik vervolgens niks hoor het in orde is. De medewerker geeft aan dat de melding wel vier weken van te voren moet worden gedaan. Ik vraag hoe ik de opbreekmelding kan doen. De medewerker vertelt dat ik dit kan doen via [www.harlemmermeer.nl](http://www.harlemmermeer.nl), waar ik de zoekterm melding opslag/verkeersmaatregelen openbare grond in moet voeren en dat de rest heel makkelijk is.

De medewerker komt deskundig over.



#### **4. In- en uitrustvergunning**

##### Belgoging 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: 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 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 mijn eigen grond betreft en dat ik daar zonder vergunning mijn inrit mag verbreden.

De medewerker maakt een deskundige indruk.

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

#### **5. Vergunningsvrij bouwen**

##### 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: 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 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 daar geen vergunning voor nodig heb. Zolang de aanbouw niet hoger wordt als de eerste verdiepingvloer.

De telefoon wordt snel beantwoord en de medewerker komt vriendelijk over.



## **6. Vergunningen koppelen WABO**

### Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de afname: neutraal

Word 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: 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: zeer deskundig

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

### Het gesprek:

De medewerker vraagt of mijn boom monumentaal is. Ik geef aan dat ik dit niet weet. De medewerker kijkt het even voor me na en dit blijkt niet zo te zijn. Hij mag dus zonder vergunning gekapt worden. Wel is het belangrijk dat er geen boomkever of vogels in zitten die waardevol zijn volgens de flora- en faunawet en dat we niet kappen tijdens de vogeltjesmaand. Dit is van april tot juni en meer informatie hierover kan ik vinden op [www.bomenstichting.nl](http://www.bomenstichting.nl). Dit is besloten in de provincie.

Ik vraag of ik voor de andere zaken niets meer hoeft te regelen. De medewerker vraagt hoe groot de aanbouw is. Als er meer dan tien kubus sloopafval vrijkomt, dan moeten we een sloopmelding doen. Ook vraagt de medewerker of de aanbouw van voor 1994 is en ik geef aan van wel. Dan moet er bij de sloopmelding ook een asbestinventarisatierapport geleverd worden. Ik kan de sloopmelding doen op [www.omgevingsloket.nl](http://www.omgevingsloket.nl).

De medewerker komt zeer deskundig over en vertelt uitgebreid over zaken die bij mijn plannen komen kijken.

De medewerker van de receptie klinkt een beetje verveeld.

## **7. Bestemmingsplanwijziging**

### Belpoging 2

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 keer

Hoe is de afname: niet onvriendelijk

Word 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: ja, duidelijk (hoefde (bijna) niets te herhalen)

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

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 vertelt dat dit in eerste instantie niet zal passen omdat het bestemmingsplan daar niet in zal voorzien. De medewerker vertelt dat de gemeente daar wel ruimer mee om wil gaan, wat te maken heeft met de leegstaand. De medewerker zegt dat een aantal bedrijventerreinen daardoor al ontheffingen hebben verleend en dat het dus op voorhand niet kansloos is. Ik vraag hoe ik er achter kan komen of het mogelijk is. De medewerker vertelt dat het bestemmingsplan van de betreffende gemeente al is vastgesteld. De medewerker vertelt dat er wel mogelijkheden zijn. De medewerker vraagt of ik al een ruimte heb gevonden. Ik geef aan dat dit niet het geval is maar dat het betreffende terrein wel interessant is. De medewerker geeft aan dat als we een concrete locatie hebben gevonden we weer contact kunnen opnemen met de medewerker. De medewerker geeft aan dat het zonde van het geld is om een aanvraag voor een vergunning in te dienen zonder advies van de medewerker. De medewerker vertelt dat er dan intern overleg plaatsvindt en ik dan hun advies te horen krijgt. De medewerker geeft persoonlijke contactgegevens voor als ik een concrete locatie heb.

De medewerker is deskundig en behulpzaam. Ik sta lang in de wacht voordat ik de juiste medewerker krijg te spreken.

### **8. Bestemmingsplan inzage**

Belgoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 1-3 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, nadat ze doorvroegen

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 receptionist vraagt dit na bij afdeling Vergunningen. De receptionist geeft aan dat mijn vraag te maken heeft met het bestemmingsplan. Vragen die gaan over het bestemmingsplan kunnen alleen persoonlijk gedaan worden. De receptionist adviseert mij om een keer langs te komen tussen 09.00 uur en 12.00 uur. Telefonisch wordt hierover geen informatie gegeven. De receptionist neemt snel de telefoon op en probeert mij zo goed mogelijk te helpen.

### **9. Bestemmingsplanvrijstelling**

Belgoging 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: 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: 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 ik in dit woonhuis geen kinderdagverblijf mag beginnen. De locatie heeft een woonbestemming en de gemeente is niet genegen deze bestemming te wijzigen.

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

### **10. BiBOB /exploitatie**

#### 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: 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: 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 vertelt dat er eigenlijk altijd wordt gewerkt met een persoonlijke afspraak als het gaat om een nieuw horecabedrijf. De medewerker vertelt me wel dat ik in ieder geval een drank- en horecaverunning nodig heb.

De telefoon wordt snel beantwoord.

### **11. Gebruiksvergunning**

#### Belgoging 2

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: 4-5 keer  
Hoe wordt op de juiste afdeling aangenomen: vriendelijk

Wordt er aangekondigd waarover je belt: ja, maar helemaal verkeerd (ik moest mijn vraag opnieuw uitleggen)

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

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, maar zelf wel extra vragen moeten stellen

Het gesprek:

De medewerker die ik als eerst te spreken krijg, geeft aan dat het bestemmingsplan en een bouwvergunning waarschijnlijk al in orde zijn als het gaat om bestaande B&B's. Als dat inderdaad zo is, dan hebben we alleen een inschrijving nodig bij de Kamer van Koophandel et cetera. Ik vraag wat de medewerker bedoelt met et cetera, maar de medewerker kan eigenlijk niks anders bedenken. Wel moeten we toeristenbelasting afdragen en checken of het inderdaad legale B&B's betreft. Ik vraag wat er nog meer geregeld moet worden, maar de medewerker kan hier niets meer over zeggen en dus word ik doorverbonden.

De volgende medewerker zoekt het beleid erbij en vraagt me nogmaals het plan uit te leggen. Dit doe ik en ik geef ook aan wat ik al van de collega heb gehoord. Desondanks herhaalt de medewerker een deel van het antwoord van de collega. Er wordt aan toegevoegd dat we een omgevingsvergunning nodig hebben voor tegenstrijdig gebruik en dat we rekening moeten houden met de brandveiligheid van het gebouw. We moeten ons inschrijven bij het Bedrijfschap Horeca & Catering. Dit is verplicht als we meer dan vier slaappleaatsen aanbieden. De medewerker leest dit voor uit een artikel, waardoor het moeilijk te volgen is. Het is een lastig geschreven artikel en het wordt voorgelezen. De medewerker geeft verder aan dat we rekening moeten houden met voedselveiligheid en arbowetgeving. Als we ons inschrijven bij de Kamer van Koophandel, worden we automatisch ook ingeschreven bij de Belastingdienst, dus dat hoeven we niet meer zelf te regelen.

De medewerkers zijn vriendelijk en proberen zo veel mogelijk informatie te geven, waardoor ik een zeer compleet antwoord krijg.

## **12. Niet gekoppeld aan een vergunning - milieucase**

Belpoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 4-5 keer

Hoe is de afdeling: neutraal

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: zeer 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, maar zelf wel extra vragen moeten stellen

Het gesprek:

De medewerker zegt dat er één terrein is maar de hoogste categorie dat daar is toegestaan is categorie 4.

De medewerker maakt een deskundige indruk. Het duurt lang voor er wordt opgenomen als ik ben doorverbonden.



### **13. Afspraak bedrijfscontactfunctionaris**

#### Belgoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: 6-8 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: zeer vriendelijk

Wordt er aangekondigd waarover je belt: misschien

Wordt de juiste vergunning of vraag herkend: Nee

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 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 receptiemedewerker verbindt niet meteen door. Er wordt medegedeeld dat er een inloopspreekuur is van 09.00-13.00 uur. pas als ik benoem dat de afstand tussen mijn woonplaats en Haarlemmermeer groot is en een afspraak voor mij beter zou uitkomen word ik doorverbonden. Op de afdeling word ik weer gewezen op het inloopspreekuur, er kunnen wel wachtenden voor mij zijn. Ik vertel opnieuw wat de bedoeling is van een afspraak. De medewerker zegt dat afspraken eigenlijk pas 24 uur van te voren gemaakt worden en dat ik ook misschien moet zijn bij het Bedrijvencentrum, de afspraken zullen misschien niet gelijk lopen. Ik kan uiteindelijk een afspraak inplannen. Ik moet het lijstje locaties toesturen met zoveel mogelijk info. Het adres voor de afspraak wordt gegeven, een naam kon niet worden doorgegeven. Mijn telefoonnummers zijn genoteerd.

Er is gebeld dat het lijstje locaties nog niet is ontvangen. Excuses gemaakt vanwege drukte.

Het kunnen maken van een afspraak verliep bijzonder traag.

### **14. Uitvaartorganisatie**

#### Belgoging 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: 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 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 me dat ik van te voren even moet laten uitzoeken wat voor een bestemming er op een pand rust en of ik daar dus een bedrijf mag beginnen. De medewerker zegt me dat ik als ik een adres heb waar ik meer van wil weten elke dag tussen 9:00 en 13:00 kan binnen lopen voor informatie bij de gemeente.

De medewerker maakt een deskundige indruk.

Ik moet mijn vraag herhalen aan de juiste medewerker.

### **15. Niet gekoppeld aan een vergunning - perifere detailhandel**

Belgoging 1

Hoe vaak gaat de telefoon over: meer dan 8 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 vertelt dat het niet mag op een industrieterrein omdat dit dan niet overeenstemt met het huidige bestemmingsplan. Er zijn geen eventuele andere mogelijkheden binnen de gemeente.

De medewerker geeft een vriendelijk en duidelijk antwoord.

Het duurt erg lang voordat de telefoon wordt beantwoord bij receptie.



## 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. reclamevergunning**

Is er een autoreply verzonden: ja  
Hoe snel is er gereageerd: binnen 48 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: jargon  
Jargonwoorden: kopie welstandsnota  
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

Opmerking: Er staan 2 lettertypes in de e-mail. De interne doormailingen zijn niet uit de mail gehaald, voordat de ondernemer is geantwoord.

### **2. marktvergunning**

Is er een autoreply verzonden: ja  
Hoe snel is er gereageerd: binnen 60 uur  
Hoe is de aanhef: geachte heer/mevrouw  
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

Opmerking: Het antwoord heeft in de betreffregel 'markten Haarlemmermeer', maar in de e-mail wordt gesproken over Aalsmeer.

### **3. ontheffing winkeltijdenwet**

Is er een autoreply verzonden: ja  
Hoe snel is er gereageerd: binnen 24 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:  
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. kavel**

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:  
Vriendelijkheid van de e-mail: vriendelijk  
Wat is de indruk van de deskundigheid van de beantwoorder: deskundig  
Krijg je het juiste antwoord: informatie over het antwoord  
Wordt de vergunning herkend: ja  
First time fix: nee, wel op weg  
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:  
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







## Mysterymailing

2,6	2,7	2,8	2,9	3,3	3,4	3,5	4,9	5,3	5,4	5,5	5,6	5,7	5,8	5,9	6,0	6,3	6,4	6,5	6,6	6,7	6,8	6,9	7,0	7,1	7,5	7,6	7,7	8,1	8,2	8,6	8,7	8,8	8,9	9,0	9,1																																		
Beverwijk				Haarlemmerliede en Spaarnwoude											Amstelveen											Aalsmeer											Diemen											Amsterdam											Haarlem										
Oostzaan				Uitgeest											Landsmeer											Heemskerk											Bloemendaal											Haarlemmermeer																					
Velsen															Zaanstad											Heemstede											Ouder-Amstel																																
											Zandvoort																																																										

\*De gemeente Wormerveer ontbreekt, daarvan is geen reactie ontvangen, mogelijk ligt er een technische oorzaak aan ten grondslag.

- 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 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 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