



Mystery call en e-mail-traject

Gemeenteraadsverkiezingen;
Hoe presteert de gemeente op het gebied van service?

Mystery guest-onderzoek onder 24 Nederlandse gemeenten

SAMENVATTING

24 februari 2010



Inhoudsopgave

1.	Projectomschrijving	1
	<i>1.1 Inleiding</i>	<i>1</i>
	<i>1.2 Werkwijze</i>	<i>1</i>
	<i>1.3 Doelstelling</i>	<i>3</i>
	<i>1.4 Opbouw rapport</i>	<i>3</i>
2.	Resultaten mystery calling	4
3.	Resultaten mystery e-mailing	5
4.	Totaalscores per gemeente	6



1. Projectomschrijving

1.1 Inleiding

Op 3 maart 2010 zullen in Nederland de gemeenteraadsverkiezingen plaatsvinden. Een onderwerp dat alle burgers aangaat en daarom groots wordt uitgemeten in de media. Kassa zal eveneens een uitzending wijden aan de verkiezingen. In deze uitzending zal stilgestaan worden bij de mate van service- en klantgerichtheid van gemeenten. Dit is gemeten door middel van mystery guest-onderzoek. Door het uitvoeren van mystery calls en mystery e-mails is achterhaald in hoeverre gemeenten burgers te woord staan, vragen per e-mail tijdig en volledig beantwoorden en hoe de burger het contact met de gemeente ervaart. Kassa en Store Support hebben dit onderzoek gezamenlijk opgezet en uitgevoerd.

De resultaten van het onderzoek geven een beeld van de dienstverlening binnen 24 grote Nederlandse gemeenten. De gemeente is voor iedere burger relevant. Vroeg of laat krijgt iedereen te maken met gemeentelijke procedures en regelgeving. De mate waarin het contact met de gemeente op een prettige en heldere wijze plaatsvindt, zal in deze gevallen voor een groot deel de tevredenheid over de procedures en regelgeving bepalen. Het is dan ook interessant zijn om te zien hoe het ervoor staat met de service- en klantgerichtheid van een aantal grotere gemeenten.

1.2 Werkwijze

De burger kan op verschillende manieren contact opnemen met de gemeente. Bellen is (nog altijd) één van de belangrijkste manieren voor burgers om in contact te komen met de overheid¹. Daarnaast is e-mail een steeds intensiever gebruikt communicatiemiddel. E-mail is laagdrempelig en altijd toegankelijk. Waar de hoeveelheid en het belang van het gebruik van e-mail toeneemt, groeit ook het belang de kwaliteit hiervan te monitoren.

Hiervoor heeft Store Support in de periode januari t/m februari 2010 een mystery call en mystery e-mail-onderzoek uitgevoerd onder de gemeenten van de 12 provinciale hoofdsteden, aangevuld met één andere grote gemeente per provincie. Op basis van de gesprekken die de mystery guests voeren met medewerkers van de gemeenten en het e-mailverkeer dat tussen beide plaatsvindt, is een checklist ingevuld door de mystery guests. Deze checklists, die van tevoren zijn opgesteld, zijn voor mystery calling anders dan voor mystery e-mailing, gezien de verschillen in communicatiestijl.

¹ Zie ook: brochure 'Telefoonwijzer, handvat voor verbetering van telefonische dienstverlening door de overheid', De Nationale ombudsman, 2010



De cases die de mystery guests hebben gebruikt als reden van het contact met de gemeente zijn allemaal algemeen geformuleerde cases waar direct een antwoord op mogelijk is. Het uitgangspunt hierbij was dat deze veelvoorkomend en realistisch moesten zijn, zodat de resultaten relevant zijn en er een vergelijking mogelijk is tussen de gemeenten. Voor mystery calling en e-mailing zijn dezelfde cases gebruikt. Deze cases zijn als volgt:

- Hoe kan ik een parkeervergunning aanvragen voor de binnenstad?
- Welk afval moet ik verwerken als chemisch afval?
- Ik moet met spoed een nieuw paspoort, hoe kan ik die aanvragen?
- Waar kan ik terecht voor bijzondere bijstand?
- Welke subsidiemogelijkheden zijn er omtrent milieuvriendelijk wonen?
- Hoe kan ik mijn klacht indienen bij de gemeente?

De mystery guests zijn aan de hand van deze vragen in contact getreden met de gemeente.

Voor dit onderzoek zijn per gemeente 12 mystery calls uitgevoerd. Deze waren gericht aan het algemene telefoonnummer van de gemeente. De aantallen garanderen geen representativiteit, maar geven wel een duidelijk en concreet inzicht in de wijze waarop de gemeenten de burger te woord staan per telefoon. Meetpunten die aan de orde zijn gekomen in het mystery call-onderzoek zijn onder andere:

- Wordt de telefoon opgenomen?
- Stelt de medewerker voldoende (open) vragen om een volledig en klantgericht advies/antwoord te kunnen geven?
- Toont de medewerker begrip?
- Is de medewerker vriendelijk?

Voor het onderzoek zijn tevens per gemeente 12 mystery e-mails verstuurd aan het algemene e-mailadres of door middel van het invullen van het webformulier. Ook hierin geldt dat de aantallen geen representativiteit garanderen, maar ze geven wel een duidelijk en concreet inzicht in de wijze waarop de gemeenten bereikbaar zijn per e-mail. Meetpunten die aan de orde zijn gekomen in het mystery e-mail-onderzoek zijn onder andere:

- Hoe lang duurt het voordat de e-mail wordt beantwoord?
- Is de e-mail in begrijpelijke taal opgesteld?
- In hoeverre is de e-mail op persoonlijke wijze opgesteld?
- Bevat de e-mail taalfouten?



De mystery guests die door Store Support worden ingezet kregen een op de opdracht toegespitste briefing over de case waarvoor zij werden ingezet. Daarnaast is tijdens de briefing duidelijk gemaakt op welke wijze waarnemingen dienen te worden gekwalificeerd en toegelicht.

Na uitvoering van een mystery call of e-mail, vond er terugkoppeling plaats tussen Store Support en de mystery guest. Hierbij werden de resultaten besproken en verder geoptimaliseerd met de medewerker Rapportage en Analyse van Store Support. Na een mystery call of mystery e-mail wordt iedere rapportage gelezen en verwerkt door de afdeling Rapportage en Analyse.

1.3 Doelstelling

Het doel van dit onderzoekstraject is om inzichtelijk te maken hoe de burger het contact met de gemeente ervaart en welke verschillen hierin zichtbaar zijn tussen gemeenten. Door het uitvoeren van mystery calls en mystery e-mails is achterhaald in hoeverre gemeenten burgers klantvriendelijk te woord staan, vragen per e-mail tijdig en volledig beantwoorden en hoe de burger het contact met de gemeente ervaart.

1.4 Opbouw rapport

Deze eindrapportage is als volgt opgebouwd. In het tweede hoofdstuk worden de resultaten van het mystery call-onderzoek weergegeven. In het derde hoofdstuk worden de resultaten van het mystery e-mail-onderzoek gepresenteerd. Daarnaast wordt in het laatste hoofdstuk een tabel weergegeven met daarin de gemiddelde score per gemeente.

De percentages in de tabellen zijn gebaseerd op de mate waarin het optimale resultaat is behaald voor alle mystery calls of mystery e-mails per gemeente. Hierbij wegen alle vragen gelijk.

2. Resultaten mystery calling

Gemiddelde totaalscores mystery calling per gemeente

Positie	Gemeente	Provincie	Totaalscore
1	Rotterdam	Zuid-Holland	91,1%
2	Zwolle	Overijssel	90,8%
3	Middelburg	Zeeland	90,4%
4	Amsterdam	Noord-Holland	90,0%
5	Almere	Flevoland	86,8%
6	Vlissingen	Zeeland	86,5%
7	Den Haag	Zuid-Holland	86,4%
8	Amersfoort	Utrecht	84,7%
9	Arnhem	Gelderland	83,9%
10	Maastricht	Limburg	83,9%
11	Utrecht	Utrecht	82,2%
12	Smallingerland	Friesland	81,5%
13	Assen	Drenthe	80,7%
14	Emmen	Drenthe	80,6%
15	's-Hertogenbosch	Noord-Brabant	79,0%
16	Lelystad	Flevoland	78,5%
17	Heerlen	Limburg	78,2%
18	Nijmegen	Gelderland	77,9%
19	Leeuwarden	Friesland	77,5%
20	Eindhoven	Noord-Brabant	77,5%
21	Enschede	Overijssel	73,1%
22	Delfzijl	Groningen	72,6%
23	Groningen	Groningen	68,6%
24	Haarlem	Noord-Holland	61,5%
Totaal			81,0%

De vragen die werden beantwoord, zijn:

- Vraag 1.** Wordt de telefoon opgenomen?
- Vraag 2.** Hoe vaak gaat de telefoon over voordat de medewerker de telefoon opneemt?
- Vraag 3.** Vind je het keuzemenu duidelijk?
- Vraag 4.** Neemt de medewerker de telefoon conform de richtlijn op?
- Vraag 5.** Krijg je de gelegenheid te vertellen waarvoor je belt?
- Vraag 6.** Word je casevraag beantwoord?
- Vraag 7.** In welke mate ervaar je het antwoord op je casevraag als klantgericht?
- Vraag 8.** Geeft de medewerker proactief aanvullende informatie?
- Vraag 9.** In welke mate ben je door de medewerker vriendelijk te woord gestaan?
- Vraag 10.** Heb je het gevoel dat de medewerker je serieus neemt?
- Vraag 11.** Spreekt de medewerker in eenvoudige bewoordingen?
- Vraag 12.** Sluit de medewerker op een positieve manier het telefoongesprek af?

3. Resultaten mystery e-mailing

Gemiddelde totaalscores mystery e-mailing per gemeente

Positie	Gemeente	Provincie	Totaalscore
1	Utrecht	Utrecht	85,0%
2	Groningen	Groningen	80,2%
3	Assen	Drenthe	79,0%
4	Arnhem	Gelderland	77,5%
5	Heerlen	Limburg	74,0%
6	Enschede	Overijssel	72,3%
7	Amsterdam	Noord-Holland	66,7%
8	Maastricht	Limburg	66,7%
9	Amersfoort	Utrecht	65,2%
10	Zwolle	Overijssel	62,3%
11	Middelburg	Zeeland	61,5%
12	Haarlem	Noord-Holland	61,3%
13	Rotterdam	Zuid-Holland	61,0%
14	Eindhoven	Noord-Brabant	60,8%
15	Delfzijl	Groningen	56,9%
16	Lelystad	Flevoland	56,0%
17	Almere	Flevoland	56,0%
18	Nijmegen	Gelderland	55,6%
19	's-Hertogenbosch	Noord-Brabant	55,4%
20	Leeuwarden	Friesland	54,4%
21	Den Haag	Zuid-Holland	51,5%
22	Smallingerland	Friesland	50,6%
23	Emmen	Drenthe	48,5%
24	Vlissingen	Zeeland	34,2%
Totaal			62,2%

De vragen die werden beantwoord, zijn:

- Vraag 1.** Binnen welke termijn wordt de e-mail inhoudelijk beantwoord?
- Vraag 2.** Hoe is de e-mail inhoudelijk beantwoord?
- Vraag 3.** Wordt de juiste aanhef gebruikt?
- Vraag 4.** Word je casevraag beantwoord?
- Vraag 5.** In welke mate is de toon van de e-mail klantgericht?
- Vraag 6.** Is de e-mail in begrijpelijke taal opgesteld?
- Vraag 7.** Zitten er taalfouten in de e-mail?
- Vraag 8.** Zijn de contactgegevens vermeld in de e-mail?

4. Totaalscores per gemeente

Positie	Gemeente	Provincie	Mystery calling	Mystery e-mailing	Totaal
1	Utrecht	Utrecht	82%	85%	84%
2	Arnhem	Gelderland	84%	78%	81%
3	Assen	Drenthe	81%	79%	80%
4	Amsterdam	Noord-Holland	90%	67%	78%
5	Zwolle	Overijssel	91%	62%	77%
6	Heerlen	Limburg	78%	74%	76%
7	Rotterdam	Zuid-Holland	91%	61%	76%
8	Middelburg	Zeeland	90%	61%	76%
9	Maastricht	Limburg	84%	67%	75%
10	Amersfoort	Utrecht	85%	65%	75%
11	Groningen	Groningen	69%	80%	74%
12	Enschede	Overijssel	73%	72%	73%
13	Almere	Flevoland	87%	56%	71%
14	Eindhoven	Noord-Brabant	78%	61%	69%
15	Den Haag	Zuid-Holland	86%	51%	69%
16	Lelystad	Flevoland	78%	56%	67%
17	's-Hertogenbosch	Noord-Brabant	79%	55%	67%
18	Nijmegen	Gelderland	78%	56%	67%
19	Smallingerland	Friesland	82%	51%	66%
20	Leeuwarden	Friesland	78%	54%	66%
21	Delfzijl	Groningen	73%	57%	65%
22	Emmen	Drenthe	81%	49%	65%
23	Haarlem	Noord-Holland	62%	61%	61%
24	Vlissingen	Zeeland	87%	34%	60%
Totaal			81%	62%	72%