

# Conclusies en vergelijkingen Mysteryguestaonderzoek

De (kwaliteit van de) bereikbaarheid van gemeenten voor ondernemers is onderzocht met een mysteryguestaonderzoek onder 160 gemeenten. Dit onderzoek is eerder in 2012/2013 uitgevoerd. Deze cijfers zijn gebruikt als 0-meting. Er is voor de

1-meting een geëvolueerde meetlat gebruikt; daarom ontbreken soms cijfers van de 0-meting. Aan het onderzoek van 2018 is een aantal parameters toegevoegd. Elke gemeente is 15 vragen per telefoon en 5 vragen per e-mail voorgelegd.



## Mysterycalling

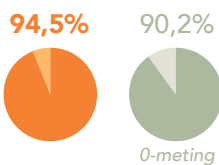
**7,0** Gemiddelde waardering

Bij een antwoord binnen 1 beleping zou de waardering 7,5 zijn (zonder dat het antwoord technisch of inhoudelijk beter zou zijn).

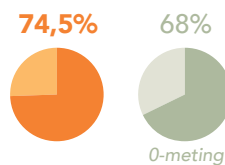


### 1. Belpogingen voor een beantwoorde vraag

Vragen beantwoord  
Na maximaal 3 pogingen

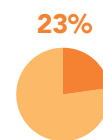


Binnen 1 beleping beantwoord  
Of door terugbelactie

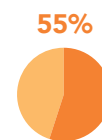


### 2. Maken en nakomen terugbelbelofte

Beloofd terug te bellen  
Bij afwezigheid van medewerker

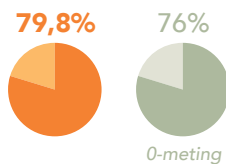


Teruggebeld  
Van alle gemaakte terugbelbeloftes

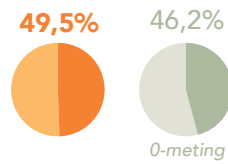


### 3. Aannamesnelheid en doorverbinden

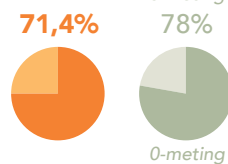
Binnen 5 keer overgaan  
aangenomen



Doorverbonden

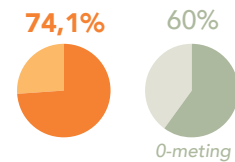


Na doorverbinden binnen  
5 keer overgaan aangenomen

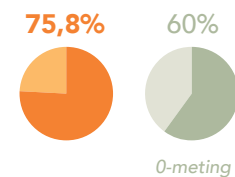


### 4. Vriendelijkheid

Eerstelijns (zeer)  
vriendelijk aangenomen

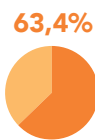


Tweedelijns (zeer)  
vriendelijk aangenomen

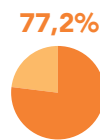


### 5. Behulpzaamheid

Eerstelijnsmedewerker  
was behulpzaam of met een  
stapje extra

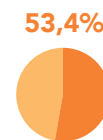


Tweedelijnsmedewerker  
was behulpzaam of met een  
stapje extra



### 6. Enthousiasme

Eerstelijnsmedewerker  
(zeer) enthousiast

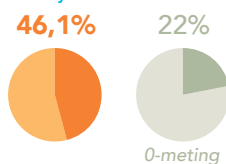


Tweedelijnsmedewerker  
(zeer) enthousiast



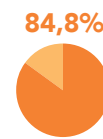
### 7. Kwaliteit doorverbinding

Warm doorverbonden, percentage van alle gesprekken  
die zijn doorverbonden

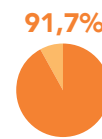


### 8. Gesprekstechnieken

Door eerstelijnsmedewerker  
toegepast

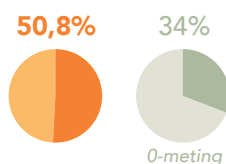


Door tweedelijnsmedewerker  
toegepast

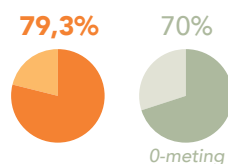


### 9. Overtuigingskracht

Eerstelijns antwoord als  
(zeer) deskundig ervaren



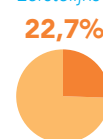
Tweedelijns antwoord als  
(zeer) deskundig ervaren



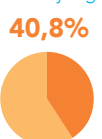
### 10. Proefafsluiting

Samenvatten, controleren of het antwoord juist is  
en vragen naar eventuele andere vragen

Eerstelijns gesprek



Tweedelijns gesprek





## Mysterycalling



### 11. Afsluiting

Eerstelijns gesprek positief afgesloten

49,4%



Tweedelijns gesprek positief afgesloten

77,6%



### 12. Herkenning van de vraag

Eerstelijnsmedewerker herkent de vraag  
Onmiddellijk of na stellen van extra vragen

70%



85%



0-meting

Tweedelijnsmedewerker herkent de vraag

85%



71%



0-meting



### 13. Juistheid antwoord

Eerstelijns antwoord (zo goed als) volledig correct

66,3%



76%



0-meting

Tweedelijns antwoord (zo goed als) volledig correct

88%



60%



0-meting



### 14. Compleetheit antwoord

Eerstelijns antwoord (zo goed als) volledig compleet

61,6%



68%



0-meting

Tweedelijns antwoord (zo goed als) volledig compleet

81,5%



53%



0-meting



## Mysterymailing

6,5

Gemiddelde waardering

Bij beantwoording van alle mails, zou de waardering 7,8 zijn (zonder dat het antwoord qua vorm of inhoudelijk beter zou zijn)



### 1. Aantal

Aantal vragen per e-mail beantwoord

86%



76%



0-meting



### 2. Snelheid

Vragen per e-mail binnen 48 uur beantwoord

50%



66,7%



0-meting



### 3. Aanhef

Juiste aanhef gebruikt

55,2%



67%



0-meting



### 4. Spelling

Foutloos geschreven e-mails

89,5%



88%



0-meting



### 4. Gebruik jargon

Jargon gebruikt in e-mails

8,7%



5%



0-meting



### 5. Vriendelijkheid

E-mails als (zeer) vriendelijk gewaardeerd

87,7%



82,1%



0-meting



### 6. Overtuigingskracht

Antwoord is als deskundig ervaren

74%



88%



0-meting



### 7. Herkenning

Vraag wordt onmiddellijk en volledig herkend

74,4%



92%



0-meting



### 8. Juistheid

Antwoord op de vraag gegeven, soms met extra informatie

69,1%



82%



0-meting



### 9. Compleetheit

In 1 keer een compleet antwoord

46,7%



65%



0-meting