

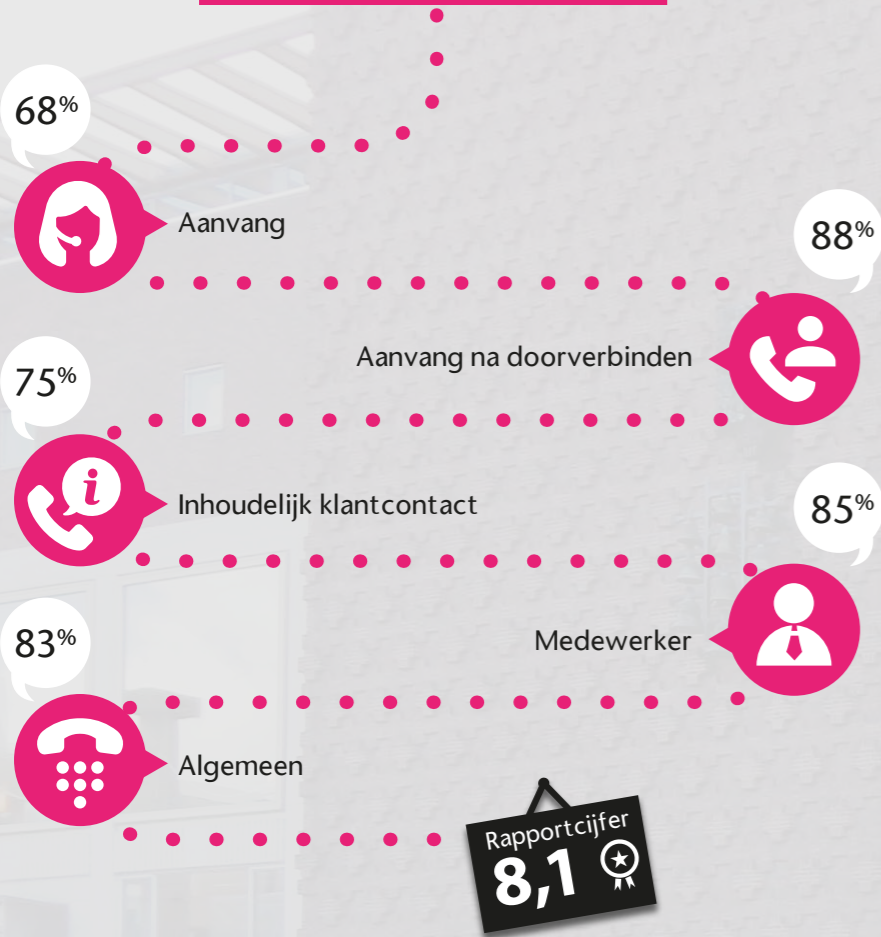
## MYSTERY CALLING



### RANGSCHIKKING GEMEENTES



### SCORES PER ONDERDEEL



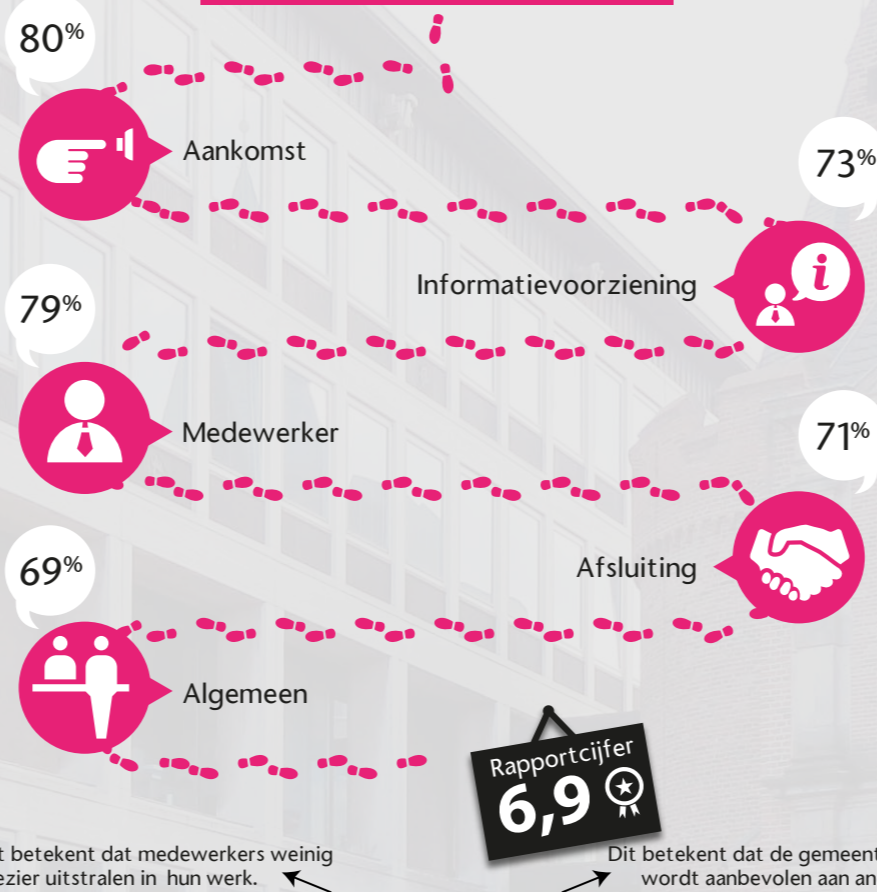
## MYSTERY VISITS



### RANGSCHIKKING GEMEENTES

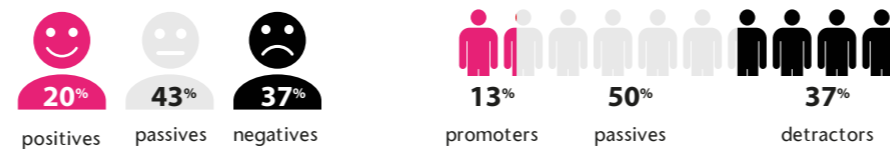


### SCORES PER ONDERDEEL



Net Happiness Score = -17

Net Promoter Score = -24



### CITATEN

De medewerker was erg klantvriendelijk. Hij gaf extra informatie en maakte er een gezellig en tegelijk professioneel gesprek van.

Ik kwam pas aan de beurt, nadat ik 10 minuten in de wachtrij van 11 personen lang had gestaan. Het gesprek duurde ook nog eens 5 minuten omdat de medewerker twee keer intern een collega moest vragen om informatie. Hierdoor werd het toch een duur telefoontje.

### CITATEN

De medewerker is vriendelijk en behulpzaam.

De medewerker weet goed waar ze het over heeft, dat blijkt uit alle details die ze uit zichzelf noemt.

De medewerker laat de website zien en geeft een direct e-mailadres.

Het is voor de klant niet duidelijk waar hij zich moet melden als hij geen afspraak heeft. Er hangt geen bordje 'receptie', of 'hier melden' of iets dergelijks.

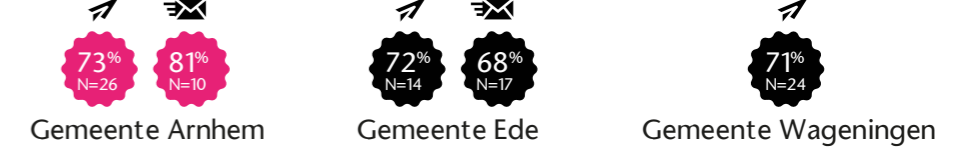
De entree is klein, mensen staan snel heel dicht op elkaar.

De wachttijd voor het maken van een afspraak is veel te lang (2-3 weken).

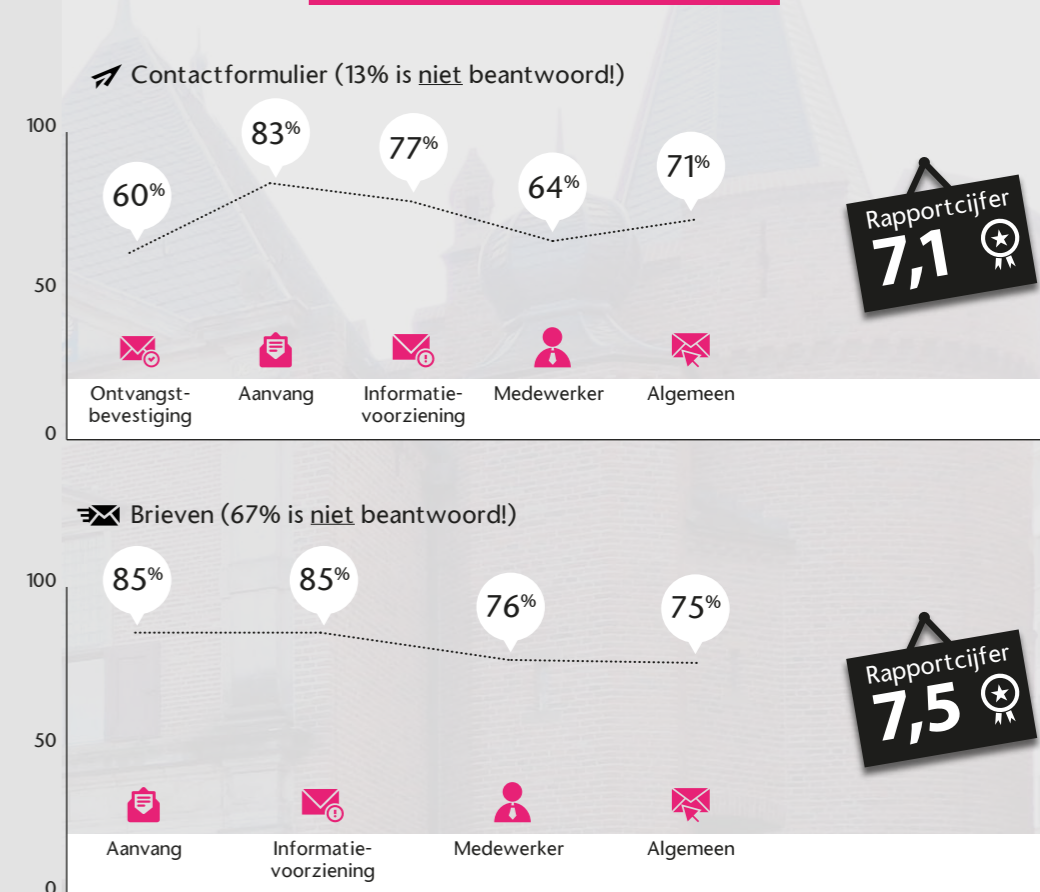
## MYSTERY CONTACTFORM & LETTERS



### RANGSCHIKKING GEMEENTES



### SCORES PER ONDERDEEL



### CITATEN

Ik heb op een leuke, vriendelijke en vooral snelle manier contact met de gemeente kunnen hebben.

De informatie was gedetailleerd en duidelijk en het was leuk te lezen dat de desbetreffende medewerker mij feliciteerde met mijn rijbewijs en mij hiermee veel plezier wenste. Ik ben zeer tevreden over dit contact.

De reactie is zeer onpersoonlijk. De medewerker toont geen empathie. Ook bedankt de medewerker mij niet voor mijn aanvraag. De medewerker zou ook extra informatie kunnen verschaffen.