

Rapport

bereikbaarheidsonderzoek 2012

gemeente Hillegom

*Een kwalitatief en kwantitatief onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid
van de gemeente Hillegom*

Telan B.V.
Grotestraat 308
5142 CC Waaiwijk

(0416) 33 88 00

www.telan.nl
telan@telan.nl

JPS-20131702
© Telan B.V. 2013

1. Voorwoord

1.1. Inleiding

Van maandag 29 oktober 2012 tot en met vrijdag 23 november 2012 heeft een telefonisch bereikbaarheidsonderzoek plaatsgevonden bij de gemeente Hillegom.

De doelstelling van dit telefonisch bereikbaarheidsonderzoek is te komen tot een beoordeling van de telefonische bereikbaarheid van de gemeente Hillegom. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de normen die Telan stelt aan de telefonische bereikbaarheid. De behaalde resultaten zijn aan de hand van deze normering vertaald in rapportcijfers waarbij de streefwaarde een rapportcijfer van 8 (=goede bereikbaarheid) bedraagt. Gekozen is voor de omrekening van de resultaten naar rapportcijfers om gericht te kunnen verbeteren.

1.2. Onderzoeksubjecten en onderzoeksopzet

Onderzoeksubjecten in het bereikbaarheidsonderzoek zijn het KCC van de gemeente Hillegom en 11 groepen medewerkers. De groepen van medewerkers zijn vooraf gedefinieerd aan de hand van de door de gemeente Hillegom aangeleverde telefoonlijsten. Deze groepen van medewerkers worden in het rapport teams genoemd.

In totaal hebben 513 telefonische contacten plaatsgevonden naar het KCC en de teams waarbij de kwantitatieve en kwalitatieve aspecten zijn geregistreerd. Hiervan zijn 80 benaderingen uitgevoerd vanuit een vraagstelling met het doel om een gespreksinhoudelijke beoordeling te geven. De telefonische contacten hebben plaatsgevonden op maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur.

2. Inhoudsopgave

	Pagina
1. Voorwoord	2
1.1. Inleiding	2
1.2. Onderzoeksubjecten en onderzoeksopzet	2
2. Inhoudsopgave	3
3. Het totaalresultaat	4
3.1. Bereikbaarheid	4
3.2. Kwaliteit gespreksvoering	5
4. Conclusies en aanbevelingen	6
5. Bereikbaarheid KCC	10
5.1. Snelheid van beantwoording	10
5.2. Technische bereikbaarheid	12
5.3. Meldteksten	13
5.4. Vraagstellingen die gespreksinhoudelijk beoordeeld zijn	13
6. Bereikbaarheid teams	16
6.1. Bereikbaarheid doorkiesnummers	16
6.2. Bereikbaarheid	18
6.3. Redenen niet bereiken	20
6.4. Snelheid van beantwoording	23
6.5. Meldteksten	26
6.6. Geslaagde contactpogingen	27
6.7. Terugbelbeloftes	30
7. Bijlagen	31
7.1. Normering	31
7.2. Vertaling scores in rapportcijfers	36
7.3. Overzicht benaderde teams en telefoonnummers	43
7.4. Overzicht benaderingen die niet tot contact hebben geleid	46
7.5. Overzicht benaderingen met terugbelbeloftes	52
7.6. Verkregen antwoorden op de vraagstellingen	56

3. Het totaalresultaat

3.1. Bereikbaarheid

	<i>norm</i>	<i>vorige meting resultaat cijfer</i>	<i>meting 2012 resultaat cijfer</i>	
<u>KCC</u>				
01. Technische bereikbaarheid	100%		100%	10
02. Tijdig beantwoorde gesprekken	80%		59%	5
03. Meldteksten	90%		97%	9
<u>Teams</u>				
04. Technische bereikbaarheid drksnrs	100%		97%	7
05. Snelheid beantwoording drksnrs	3,0 puls		3,1	9
06. Interventietijd	5,0 puls		2,8	10
07. Directe bereikbaarheid teams	80%		39%	1
08. Indirecte bereikbaarheid teams	90%		40%	1
09. Gemiddelde doorverbindingstijd	30 sec		34	9
10. Gemiddelde wachttijd	30 sec		31	9
11. Meldteksten doorverbinden	80%		76%	7
12. Meldteksten doorkiesnummers	80%		60%	6
13. Geslaagde contactpogingen	90%		60%	2
14. Nakomen terugbelbeloftes	90%		66%	3
a. Bereikbaarheid KCC	(01+02)			7,5
b. Bereikbaarheid doorkiesnummers	(04+05+06)			8,7
c. Bereikbaarheid teams	(07+08)			1,0
d. Doorverbindingstijden/wachttijden	(09+10)			9,0
e. Meldteksten	(03+11+12)			7,3
f. Geslaagde contactpogingen	(13)			2,0
g. Nakomen terugbelbeloftes	(14)			3,0
Totaalresultaat (a+b+c+d+e+f+g)/7				5,5

Vetgedrukt voldoet aan de streefwaarde van 8,0 (=goede bereikbaarheid)

Voor een verklaringen van de gebruikte termen en rekenmethodiek verwijzen wij naar paragraaf 7.1 en 7.2 van dit rapport.

3.2. Kwaliteit gespreksvoering

	<i>norm</i>	<i> vorige meting resultaat cijfer</i>	<i>meting 2012 resultaat cijfer</i>
<u>CIPAA</u>			
Contact			
15. Direct te woord	80%		65% 6
Informatie			
16. Verhaal vertellen	100%		99% 9
17. Interesse tonen	90%		99% 9
18. Stellen gerichte tegenvragen	80%		90% 9
Probleemstelling			
19. Samenvatten informatie	80%		93% 9
Actiepunten			
20. Duidelijk acties aangegeven	90%		100% 10
21. Wie acties moet uitvoeren	90%		100% 10
22. Op welke termijn acties	90%		79% 5
Afsluiting			
23. Navragen voldoende geïnformeerd	80%		65% 6
24. Correcte gespreksafsluiting	80%		97% 9
25. Wachten verbreken verbinding	80%		66% 6
Algehele indruk			
26. Vakbekwaam	100%		99% 9
27. Opnieuw dezelfde medewerker	100%		99% 9
h. Contact	(15)		6,0
i. Informatie	(16+17+18)		9,0
j. Probleemstelling	(19)		9,0
k. Actiepunten	(20+21+22)		8,3
l. Afsluiting	(23+24+25)		7,0
m. Algehele indruk	(26+27)		9,0
Totaalresultaat (h+i+j+k+l+m)/6			8,1

Vetgedrukt voldoet aan de streefwaarde van 8,0 (=goede bereikbaarheid)

Voor een verklaringen van de gebruikte termen en rekenmethodiek verwijzen wij naar paragraaf 7.1 en 7.2 van dit rapport.

4. Conclusies en aanbevelingen

Een goede telefonische bereikbaarheid is afhankelijk van 4 kritische succesfactoren.

Vanzelfsprekend dient men technisch voldoende uitgerust te zijn om het inkomend en uitgaand telefoonverkeer te kunnen verwerken. Daarnaast dient men de juiste organisatorische maatregelen te treffen om telefonisch goed bereikbaar te kunnen zijn. Als aan deze randvoorwaarden is voldaan dient men een heldere en duidelijke instructie aan de medewerkers te geven over wat de organisatie van hen verlangt. Zonder een heldere instructie ontstaat onbewust onjuist telefoongedrag. De vierde en misschien wel belangrijkste factor is de discipline van de medewerkers. Telefonische bereikbaarheid is en blijft immers mensenwerk.

Uitgaande van de kritische succesfactoren komen wij tot de volgende conclusies en aanbevelingen.

Bereikbaarheid KCC

Conclusies

De technische bereikbaarheid bedraagt 100%. 'In gesprek' (=alle lijnen bezet) en 'geen gehoor' (=niet beantwoorde telefoon) metingen zijn niet waargenomen tijdens het onderzoek. Dit betekent, gezien het niet waarnemen van 'in gesprek' metingen, dat de technische capaciteit aan netlijnen in dit traject toereikend is. De snelheid van beantwoording voldoet met 59% op tijd beantwoorde gesprekken niet aan de norm van 90%. Dit betekent dat er in te hoge mate metingen zijn waargenomen waarbij het te lang duurt voordat een eerste contact met een medewerker is verkregen.

Aanbevelingen

De medewerkers van het KCC dienen er naar te streven in alle gevallen het inkomend telefoonverkeer binnen maximaal 30 seconden te beantwoorden. Zij dienen dus alert te reageren op het inkomend telefoonverkeer en er naar te streven de gesprekken zo efficiënt mogelijk te voeren. Hierdoor blijven lijnen niet onnodig lang bezet en kan er vaker een nieuw gesprek aangenomen worden. Een duidelijke instructie is wat dit betreft gewenst en daarnaast is de discipline van de medewerkers mede bepalend voor het behalen van een voldoende resultaat.

Bereikbaarheid doorkiesnummers

Conclusies

De technische bereikbaarheid bedraagt 97%. Incidentele 'geen gehoor' (=niet beantwoorde telefoon) en 'in gesprek' (=alle lijnen bezet) metingen zijn hiervan de oorzaak. Dit betekent, gezien het incidentele karakter van deze metingen, dat de technische capaciteit aan netlijnen ook in dit traject toereikend is. De snelheid van beantwoording voldoet met gemiddeld 3,1 pulsen (=keren overgaan van de telefoon) niet aan de norm. De medewerkers beantwoorden dus niet op tijd het inkomend telefoonverkeer op de directe doorkiesnummers indien zij aanwezig zijn. Indien zij niet aanwezig zijn en interventie via het KCC plaatsvindt, wordt de telefoon op tijd beantwoord. Met gemiddeld 2,8 pulsen wordt voldaan aan de norm van gemiddeld 5,0 pulsen.

Aanbevelingen

De medewerkers dienen er naar te streven in alle gevallen het inkomend telefoonverkeer binnen maximaal 3,0 pulsen te beantwoorden. Zij dienen dus alert te reageren op het inkomend telefoonverkeer en er naar te streven de gesprekken zo efficiënt mogelijk te voeren.

Daarnaast dienen de medewerkers bij langere afwezigheid de toestellen door te schakelen naar collega's. Hierdoor wordt tegengegaan dat een toestel op een leeg bureau kan overgaan. De 'geen gehoor' metingen zullen hierdoor worden teruggebracht. Bij terugkomst na de afwezigheid dienen zijn natuurlijk de doorschakeling uit te zetten. Het betreft in deze enerzijds een organisatorische aanpassing en anderzijds is een duidelijke instructie gewenst.

Bereikbaarheid teams

Conclusies

De directe bereikbaarheid van de teams bedraagt 39%. Dit voldoet niet aan de norm. Gesteld kan worden dat ongeveer 2 op de 5 bellers tijdens de reguliere kantoortijden geen contact krijgen met het team waarnaar men op zoek is. Mede bepalend hiervoor kan de aard van de werkzaamheden van de medewerkers zijn. Van belang is het dan ook dat deze gesprekken op een correcte wijze worden opgevangen door de organisatie. Van de 61% gesprekken die niet tot contact leidt met het gewenste team wordt slecht 1% door collega-teams overgenomen. De indirecte bereikbaarheid van de teams bedraagt hierdoor 40% (39% + 1%). De resterende 60% van de gesprekken eindigt bij het KCC (36%) of leidt om een technische reden niet tot contact (24%). Een te hoog percentage gesprekken kan dus, tijdens de reguliere kantoortijden waarop de teams bereikbaar zouden moeten zijn, de teams niet bereiken.

Aanbevelingen

Belangrijk is dat in eerste instantie de medewerkers onderling de bereikbaarheid van het eigen team verder vorm geven en in tweede instantie hiervoor meer gebruik maken van de collega-teams. Het primair opvangen van telefoonverkeer door voicemail-boxen is niet gewenst cq. dient geminimaliseerd te worden. Dit omdat voicemail-boxen urgente zaken niet onderkennen en daarnaast is dit niet klantgericht. Het actief doorschakelen naar collega's bij afwezigheid binnen het eigen team zal bijdragen tot een betere bereikbaarheid. Pas als doorschakelen naar de collega's binnen het eigen team niet meer mogelijk is dient een collega-team de opvang te verzorgen. Het betreft in deze in eerste instantie een organisatorische aanpassing gevolgd door een technische aanpassing.

Doorverbindtijden en wachttijden

Conclusies

De gemiddelde doorverbindtijden voldoen niet aan de norm. Indien de medewerkers bereikbaar zijn wordt er niet op tijd doorverbonden (gemiddeld 34 seconden). De gemiddelde wachttijden voldoen ook niet aan de norm. Zijn de medewerkers niet bereikbaar dan wordt dit niet op tijd duidelijk gemaakt aan de beller (gemiddeld 31 seconden). De norm bedraagt in beide gevallen 30 seconden.

Aanbevelingen

Verbetering voor de doorverbindtijd en de wachttijd is te vinden in een goede onderlinge aan- en afwezigheidsregistratie. Degene die de telefoon voor zijn/haar collega beantwoord kan dan direct aangegeven dat de gewenste medewerker al dan niet bereikbaar is en hoeft niet (onnodig lang) te gaan zoeken in de organisatie. Enerzijds is dit een organisatorische aanpassing en anderzijds een disciplinaire.

Meldteksten

Conclusies

Het gebruik van de meldteksten door de medewerkers die het KCC beantwoorden is goed. Deze hanteren in 97% van de gevallen een correcte meldtekst. De norm is 90% en hieraan wordt voldaan. Het gebruik van de meldteksten door de medewerkers van de teams is niet tevredenstellend. Bij het beantwoorden na doorverbinding wordt in slechts 76% van de gevallen een correcte meldtekst gebruikt en bij het direct aankiezen van de directe doorkiesnummers wordt in slechts 60% van de gevallen een correcte meldtekst gehanteerd. De norm is in beide gevallen 80% en hieraan wordt niet voldaan.

Aanbevelingen

Het is gewenst dat, ondersteund middels coaching door de lijnorganisatie en de directe collega's, de gewenste meldteksten gehanteerd worden door de medewerkers. Een duidelijke instructie is wat dit betreft gewenst en daarnaast is de discipline van de medewerkers de bepalende factor voor het behalen van een voldoende resultaat.

Geslaagde contactpogingen

Conclusies

Het belangrijkste voor de beller is echter het percentage geslaagde contactpogingen. Dit zijn de gesprekken waarbij de gewenste medewerker aan de lijn wordt verkregen of dat een collega de telefoon beantwoordt en op een correcte wijze initiatief toont. Onder het op een correcte wijze initiatief tonen wordt verstaan:

1. Kan ik u van dienst zijn?/Waar gaat het over?
2. Mag ik uw naam en telefoonnummer noteren, zodat u teruggebeld kan worden.

De medewerkers van het KCC tonen in slechts 58% van de gevallen op een correcte wijze initiatief en de medewerkers van de teams tonen in slechts 70% van de gevallen op een correcte wijze initiatief. Dit zijn resultaten ter verbetering.

Het percentage geslaagde contactpogingen bedraagt hierdoor slechts 60%. Dit betekent dat in 40% van de gevallen de beller niet op een correcte wijze te woord gestaan wordt en nog een keer contact moet zoeken om tot het beoogde doel van het gesprek te komen. Hierdoor roept men zelf in te hoge mate onnodig inkomend telefoonverkeer op. Ongeveer 2 op de 5 bellers worden hiermee geconfronteerd.

Aanbevelingen

De juiste manier van afhandelen van een telefoongesprek bij afwezigheid van een collega is proberen de beller inhoudelijk te woord te staan. Indien dit niet mogelijk is dient men een terugbelnotitie te maken. Een gesprek kan dan als volgt verlopen:

'De heer/mevrouw is op dit moment niet bereikbaar. Misschien kan ik u van dienst zijn?'

Indien men inhoudelijk de relatie niet te woord kan staan dient men het gesprek dus af te handelen middels een terugbelnotitie.

'Daar moet u inderdaad de heer/mevrouw voor spreken. Mag ik uw naam en telefoonnummer noteren zodat hij/zij u terug kan bellen.'

Het spreekt voor zich dat een goede onderlinge aan-/afwezigheidsregistratie noodzakelijk is om de beller ook aan te geven wanneer er teruggebeld zal worden. Een duidelijke instructie is wat dit betreft gewenst en daarnaast is de discipline van de medewerkers de bepalende factor voor het behalen van een voldoende resultaat.

Terugbelbeloftes

Conclusies

Indien men een verzoek om teruggebeld te worden in een voicemail-box achterlaat, of indien door collega's is aangeboden om teruggebeld te worden, bellen de medewerkers in slechts 66% van de gevallen op tijd terug (binnen 2 werkdagen). In de overige gevallen wordt niet op tijd (7%) of niet teruggebeld (27%). Wat dit betreft wordt een resultaat ter verbetering verkregen. Gesteld kan dan ook worden dat de medewerkers niet op een optimale wijze omgaan met de ter beschikking staande voicemail faciliteiten en terugbelbeloftes.

Aanbevelingen

Het niet nakomen van de toezegging terug te bellen is niet klantgericht en daarnaast doet dit afbreuk aan het imago van de organisatie. Tevens roept men zelf weer telefoonverkeer op omdat de beller een tweede contactpoging zal gaan ondernemen om toch antwoord op zijn vraag te krijgen. De medewerkers dienen simpelweg terug te bellen. Het op tijd nakomen van terugbelbeloftes betreft de discipline van de medewerkers.

Vraagstellingen

Conclusies

De medewerkers zijn benaderd vanuit vraagstellingen die gespreksinhoudelijk beoordeeld zijn op de kwaliteit van gespreksvoering. 65% van de gesprekken wordt afgehandeld door het KCC. Dit is voor een frontoffice een niet tevredenstellend resultaat. De norm is 80% en hieraan wordt niet voldaan. Daarnaast blijkt dat de medewerkers voor wat betreft de informatiefase, de probleemstellingfase, het omgaan met actiepunten en de algehele indruk goede resultaten behalen.

Aandachtspunten zijn voor wat betreft het omgaan met de actiepunten het aangeven van een duidelijke termijn waarop de acties uitgevoerd dienen te worden en bij de gespreksafsluiting dient vaker nagevraagd te worden of de klant voldoende geïnformeerd is en of er nog verdere vragen zijn en moeten de medewerkers iets langer wachten met het verbreken van de verbinding.

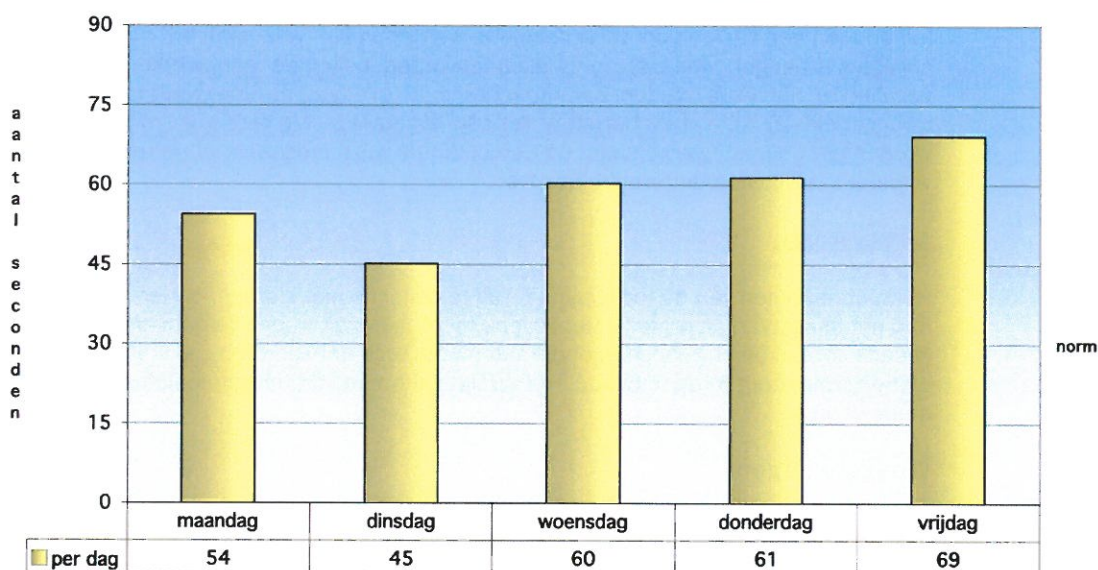
Aanbevelingen

Voor wat betreft de gesprekstechnieken is het gewenst dat de medewerkers zich bekwamen op de aangegeven verbeterpunten. De instructie aan en de discipline van de medewerkers zijn wat dit betreft bepalend voor de totstandkoming van een beter resultaat.

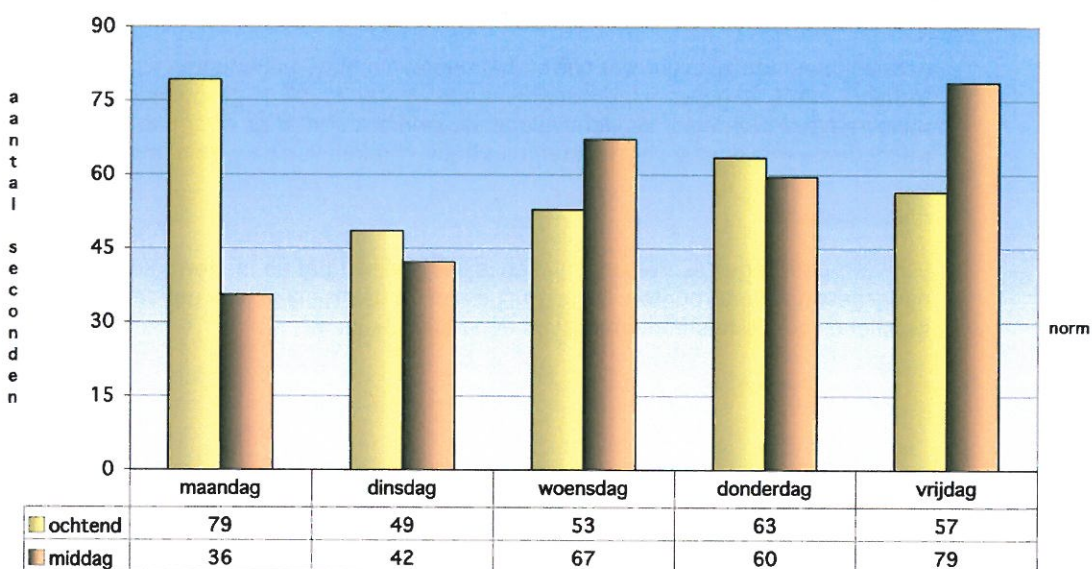
5. Bereikbaarheid KCC

5.1. Snelheid van beantwoording

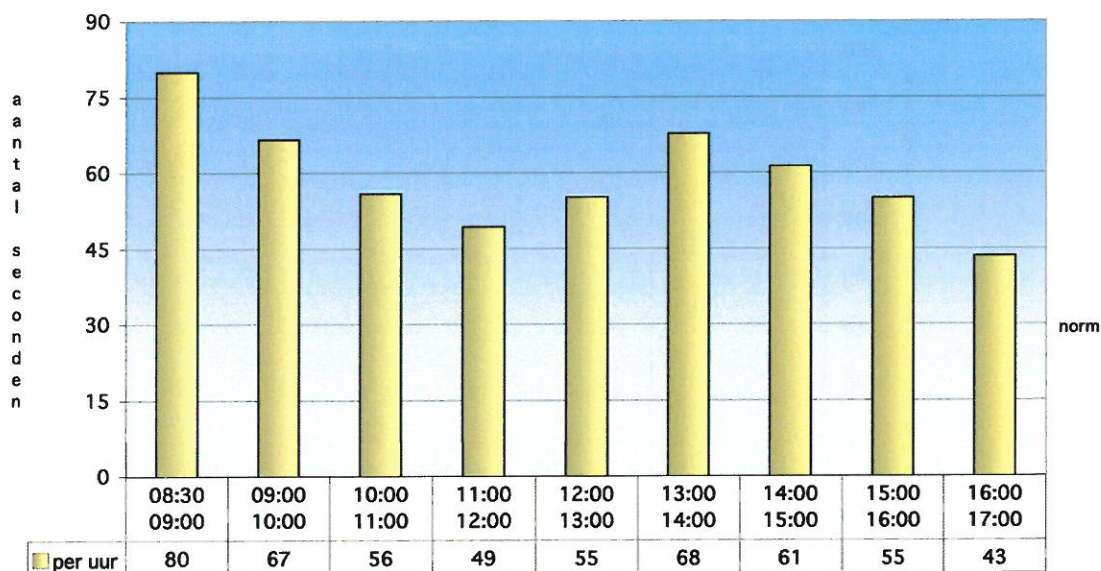
gemiddelde snelheid van beantwoording per dag



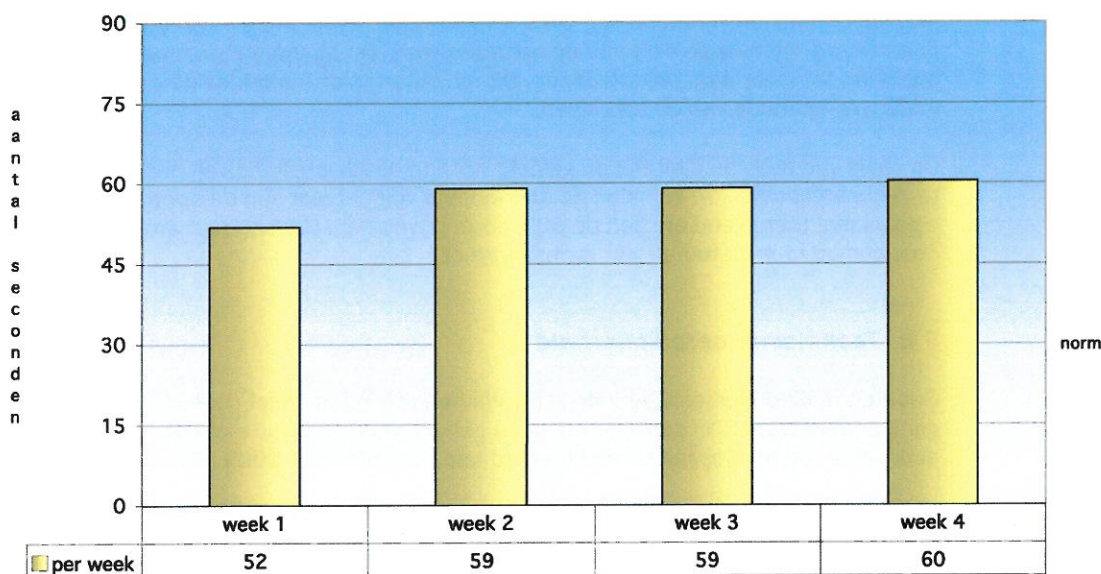
gemiddelde snelheid van beantwoording per dagdeel



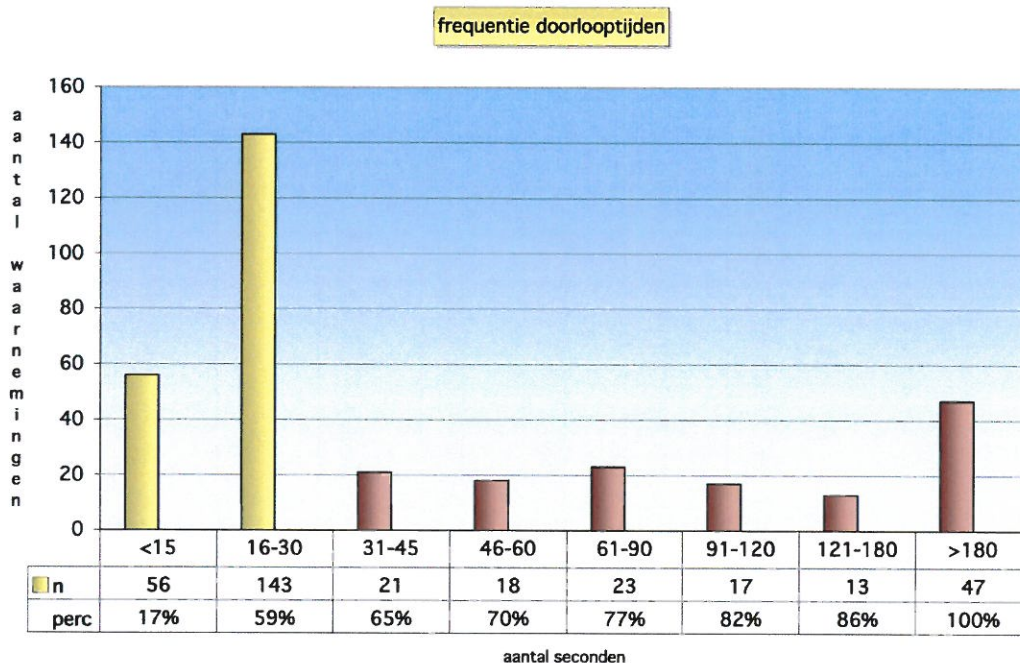
gemiddelde snelheid van beantwoording per uur



gemiddelde snelheid van beantwoording per week



De volgende frequentietabel geeft een overzicht van het aantal maal dat een meting met een bepaalde doorlooptijd plaatsvond.



n=338

Met doorlooptijden variërend van 0 tot 30 seconden, wordt in 59% van de benaderingen de telefoon beantwoord. De overige 41% van de benaderingen resulteerden in metingen met doorlooptijden oplopend tot meer dan 180 seconden. Dit resulteert in een gemiddelde doorlooptijd over de gehele onderzoeksperiode van 60 seconden.

Op basis van deze resultaten kan gesteld worden dat de snelheid van beantwoording door het KCC niet tevredenstellend is. De gemiddelde doorlooptijd voldoet niet aan de norm en ook de opbouw van dit cijfer is niet toereikend om aan de 80% norm te voldoen. Het aandeel van metingen met langere doorlooptijden in dit totaalcijfer is dus te groot.

5.2. Technische bereikbaarheid

Gedurende de onderzoeksperiode is bij alle benaderingen direct contact verkregen met het KCC van de gemeente Hillegom. 'In gesprek' en 'geen gehoor' metingen zijn niet waargenomen tijdens het onderzoek. De technische bereikbaarheid bedraagt hierdoor 100%. De norm is 100%.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat op 12 november 2012 de spraakherkenning niet goed functioneerde. Ondanks het feit dat de gemeentenaam correct werd ingesproken, werd contact verkregen met de gemeente Teylingen. Deze metingen hebben geen invloed op de bereikbaarheidscijfers omdat deze opnieuw zijn uitgevoerd door Telan.

5.3. Meldteksten

De medewerkers hebben gebruik gemaakt van de volgende meldteksten. De vetgedrukte meldteksten voldoen aan de in de normstelling aangegeven juiste meldteksten.

goedemorgen/middag, organisatiennaam, persoonsnaam 97%
organisatiennaam, persoonsnaam, goedemorgen/middag 3%

In 97% van de gevallen gebruikt men een juiste meldtekst. De norm is 90%.

5.4. Vraagstellingen die gespreksinhoudelijk beoordeeld zijn

In het onderzoek zijn 80 benaderingen uitgevoerd vanuit een specifieke vraagstelling aan de medewerkers van het KCC met als doel een gespreksinhoudelijke beoordeling te geven van het gesprek. Om tot een dergelijke beoordeling te kunnen komen hanteert Telan de CIPAA-methode als referentiekader. De CIPAA-methode omvat de volgende meetpunten.

Contact

- Wordt direct het correcte team of medewerker bereikt.

Informatie

- Krijgt men de gelegenheid zijn verhaal te vertellen.
- Wordt er aandachtig geluisterd en toont men interesse.
- Worden ter zake doende en gerichte tegenvragen gesteld.

Probleemstelling

- Wordt de uitgewisselde informatie samengevat en vindt middels deze weg controle plaats of een en ander voor beide partijen duidelijk is.

Actiepunten

- Wordt duidelijk naar voren gebracht welke acties er naar aanleiding van het gesprek noodzakelijk zijn.
- Wordt duidelijk aangegeven wie deze acties gaat uitvoeren en op welke termijn.

Afsluiting

- Wordt gevraagd of de klant voldoende is geïnformeerd en/of er nog verdere vragen zijn.
- Draagt men zorg voor een correcte gespreksafsluiting (bedankt men de klant ed).
- Wordt gewacht met ophangen totdat de relatie de verbinding heeft verbroken.

Als laatste zijn bij alle benaderingen de volgende onderzoekspunten toegevoegd met betrekking tot de algehele indruk van het gesprek.

- Heeft de relatie de indruk met een vakbekwaam iemand te maken te hebben.
- Zou de relatie indien hij de keuze had opnieuw door deze medewerker te woord willen worden gestaan.

Onderzoeksresultaten

Op de volgende pagina van dit rapport zal in één tabel het totaalbeeld van de bereikte resultaten gepresenteerd worden. In deze tabel is terug te vinden hoe slagvaardig en klantvriendelijk de medewerkers van de gemeente Hillegom zijn omgegaan met het inkomend telefoonverkeer. In de bijlagen van het rapport worden beknopt de verkregen antwoorden weergegeven.

Totaalbeeld kwaliteitswaardering

	Totaal			%	
	ja	nee	n.v.t.	ja	nee
Contact					
Wordt direct de correcte persoon bereikt	52	28	0	65%	35%
Informatie					
Krijgt men de gelegenheid zijn verhaal te vertellen	78	1	1	99%	1%
Wordt er aandachtig geluisterd en toont men interesse	77	1	2	99%	1%
Worden er ter zake doende en gerichte tegenvragen gesteld	61	7	12	90%	10%
Probleemstelling					
Wordt de uitgewisselde informatie samengevat en vindt middels deze weg controle plaats of een en ander voor beide partijen duidelijk is	56	4	20	93%	7%
Actiepunten					
Wordt duidelijk aangegeven welke acties er naar aanleiding van het gesprek noodzakelijk zijn	51	0	29	100%	0%
Wordt duidelijk aangegeven wie deze acties gaat uitvoeren	50	0	30	100%	0%
Wordt duidelijk aangegeven op welke termijn deze acties worden uitgevoerd	23	6	51	79%	21%
Afsluiting					
Wordt gevraagd of de klant voldoende is geïnformeerd en/of er nog verdere vragen zijn	26	14	40	65%	35%
Het gesprek wordt correct afgesloten (bedanken en/of groet en/of dhr/mw)	37	1	42	97%	3%
Wordt gewacht met ophangen tot de klant de verbinding heeft verbroken	23	12	45	66%	34%
Algehele indruk					
Heb je de indruk met een vakbekwaam iemand gesproken te hebben	78	1	1	99%	1%
Zou je door de betreffende medewerker van het bedrijf/de organisatie opnieuw te woord willen worden gestaan	78	1	1	99%	1%

n = 80

Contact

Van de 80 benaderingen heeft Telan in 79 gevallen de vraag voor kunnen leggen. In 1 geval is bij 3 pogingen na een wachttijd van 180 seconden nog geen contact verkregen. In 65% van de gevallen heeft Telan direct een medewerker aan de lijn gekregen, die de vraag direct kon beantwoorden. In 28 gevallen (35%) is een additionele doorverbinding noodzakelijk geweest. Dit is voor een frontoffice een niet tevredenstellend resultaat.

Informatie

Met betrekking tot de introductiefase van de gesprekken, het uitwisselen van de informatie, kan gesteld worden dat een goed resultaat wordt bereikt op het gebied van interesse en de wijze waarop men de vraag kan voorleggen aan de medewerkers. Bij 78 van de 79 benaderingen (99%) heeft Telan de gelegenheid gekregen de vraag zonder interrupties voor te leggen en in 99% van de gevallen hadden de onderzoekers van Telan het idee dat de medewerker interesse toonden in het probleem dat werd voorgelegd. Met betrekking tot het stellen van ter zake doende en gerichte tegenvragen om de essentie van de vraag duidelijk naar voren te brengen wordt eveneens een positief resultaat verkregen. Van de benaderingen waarbij dit gewenst heeft dit in 90% plaatsgevonden.

Probleemstelling

Het samenvatten van de gestelde vraag om middels deze weg te controleren of de gewenste en gevraagde informatie voor beide partijen duidelijk is vindt in 93% van de benaderingen plaats. Dit is een goed resultaat. Na het voorleggen van een vraagstelling beginnen de medewerkers in slechts 7% van de gevallen direct met de beantwoording, zonder te verifiëren of men elkaar goed heeft begrepen.

Actiepunten

Bij de alle gesprekken (100%) waarbij verdere acties noodzakelijk waren werd ook duidelijk aangegeven welke acties dit betrof en in eveneens 100% van de gevallen werd duidelijk vermeld wie deze moet gaan uitvoeren. Indien men de actiepunten naar voren brengt is het gewenst dat men ook duidelijk aangeeft op welke termijn men de acties moet gaan uitvoeren. Dit is in 79% van de gevallen duidelijk aangegeven. Op dit laatste vlak wordt een resultaat ter verbetering verkregen.

Afsluiting

Met betrekking tot de afsluiting van de gesprekken wordt een resultaat ter verbetering bereikt. Hierbij wel de opmerking dat Telan in 40 van de 80 gevallen de gespreksafsluiting heeft beoordeeld. In de overige gevallen heeft Telan zich aan het einde van het gesprek kenbaar gemaakt omdat eventuele vervolgacties mogelijk waren en dus deze beoordeling niet kon plaatsvinden. Optimaal klantvriendelijk is het de beller te vragen of men voldoende geïnformeerd is, vervolgens het gesprek correct af te sluiten en te wachten met het verbreken van de verbinding totdat de klant dat heeft gedaan.

In 65% is aan de klant gevraagd of er nog verdere vragen zijn en/of men voldoende is geïnformeerd. Daarnaast werd in 97% van de gevallen voor deze correcte gespreksafsluiting zorggedragen en in 66% van de gevallen werd gewacht met het verbreken van de verbinding totdat Telan dat had gedaan.

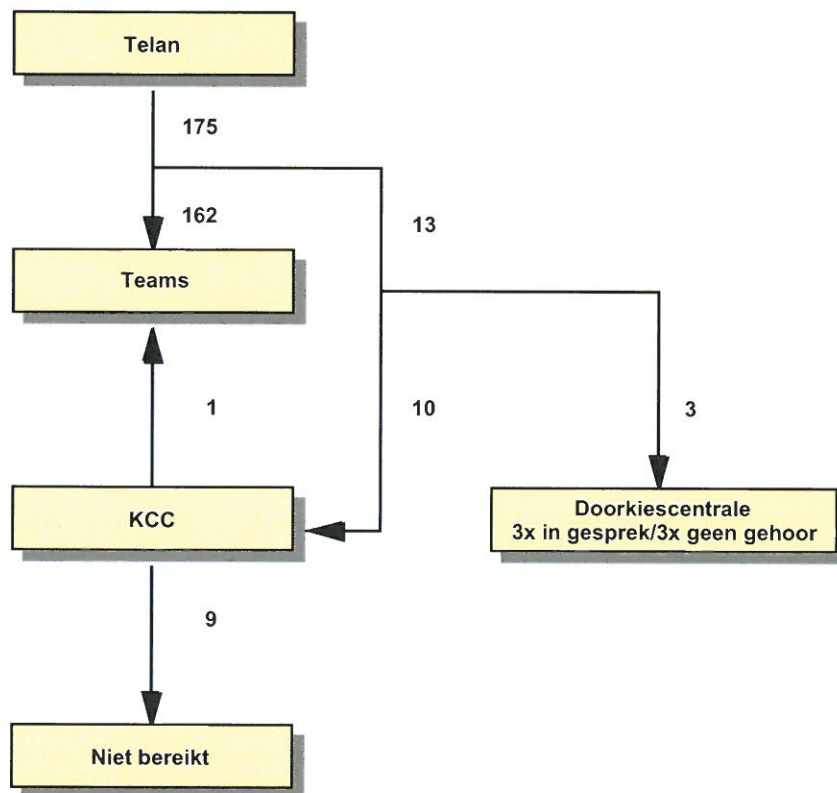
Algehele indruk

Op het gebied van klantvriendelijkheid wordt, mede door de geringe gesprekstechnische tekortkomingen, een goed resultaat bereikt. De medewerkers komen in 99% van de gevallen vakbekwaam over. Hierdoor hebben de onderzoekers in eveneens 99% van de gevallen aangegeven dat men opnieuw te woord zou willen worden gestaan door de betreffende medewerker van de gemeente Hillegom.

6. Bereikbaarheid teams

6.1. Bereikbaarheid doorkiesnummers

Onderstaand schema geeft aan langs welke kanalen al dan niet contact is verkregen met de betreffende teams en in welke mate het telefoonverkeer waarbij direct de teams zijn aangekozen terug is gevallen op het KCC.



Uitvalpercentage doorkiestraject

De uitval naar het KCC vanuit het doorkiestraject bedraagt 6%. Hiermee wordt niet voldaan aan de norm van maximaal 5% uitval.

Van de 175 benaderingen in dit traject kwamen namelijk 10 benaderingen bij het KCC terecht. Hiervan heeft in 1 geval alsnog doorverbinding plaats kunnen vinden met de teams en in 9 gevallen was doorverbinding niet mogelijk. Het telefoongesprek werd in deze gevallen afgesloten bij het KCC.

Technische bereikbaarheid

In het doorkiestraject hebben 5 benaderingen plaatsgevonden waarbij de eerste contactpoging 'in gesprek' of 'geen gehoor' werd waargenomen. Het betreft de volgende meting:

1x in gesprek	vrijdag	09-11-2012	12:18 uur	(0252)537227
3x geen gehoor	donderdag	08-11-2012	16:45 uur	(0252)537234
3x geen gehoor	donderdag	22-11-2012	16:48 uur	(0252)537234
1x geen gehoor	dinsdag	30-10-2012	11:01 uur	(0252)537237
3x geen gehoor	dinsdag	20-11-2012	13:11 uur	(0252)533445

De technische bereikbaarheid van de doorkiesnummers bedraagt hierdoor 97%. De norm is 100%.

6.2. Bereikbaarheid

Bereikbaarheidsdefinitie

% persoon

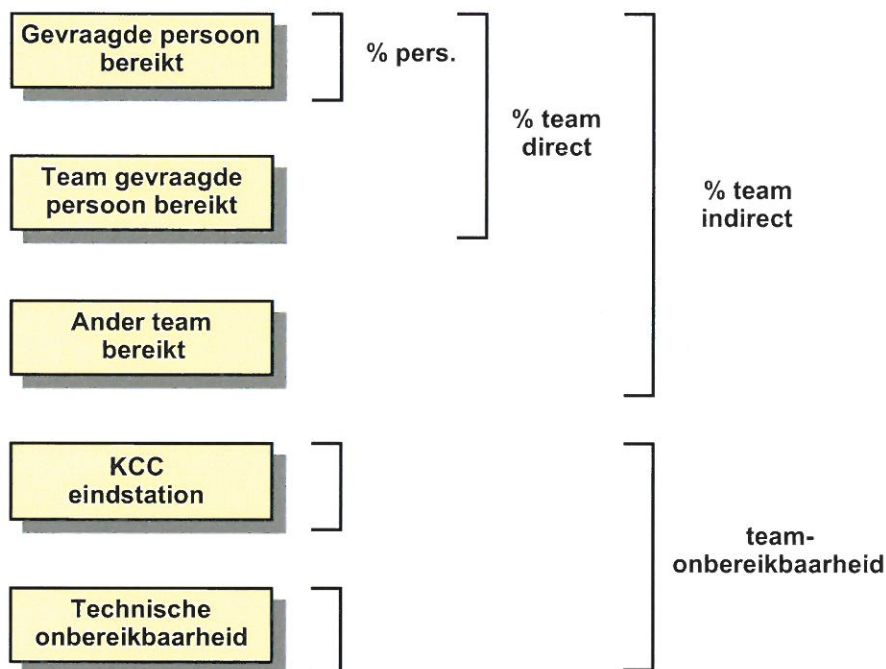
- Contact verkregen met de gevraagde medewerker.

% team direct

- Contact verkregen met de gevraagde medewerker of contact verkregen met een collega van de gevraagde medewerker van hetzelfde team volgens de teamdefinitie.

% team indirect

- Contact verkregen met de gevraagde medewerker of contact verkregen met een collega van de gevraagde medewerker van een willekeurig team niet zijnde het KCC.



Bereikbaarheid van de teams

Team		kwantitatief		
		pers	team direct	team indirect
Griffier	n = 10	30%	30%	50%
Directie	n = 10	40%	40%	40%
Programmaregisseur	n = 15	20%	20%	20%
Inwoner en Bestuur	n = 50	34%	40%	42%
Publiekszaken	n = 25	20%	24%	24%
Maatschappij	n = 40	43%	43%	43%
Openbare Ruimte	n = 70	33%	34%	34%
Ruimtelijke Ontwikkeling	n = 70	41%	41%	41%
Facilitair Beheer	n = 25	40%	40%	40%
Informatie en Gegevensbeheer	n = 50	48%	48%	48%
Ondersteuning	n = 50	40%	44%	44%
Totaal	n = 415	37%	39%	40%

norm

80% 90%

De persoonlijke bereikbaarheid van de medewerkers bedraagt 37%. Dit wil zeggen dat men in 37% van de gevallen de medewerker te spreken krijgt waarnaar men op zoek is. In 63% van de gevallen krijgt men dus niet degene aan de lijn die men wenst te spreken. Van belang is het dan ook dat deze gesprekken op een correcte wijze worden opgevangen door de organisatie.

De directe bereikbaarheid van de teams bedraagt 39%. Dit betekent dat in 2% van de gevallen (39% - 37%) gesprekken worden overgenomen door collega's van hetzelfde team als die van de medewerker die men wenst te spreken. Van de 61% gesprekken die niet tot contact leidt met het gewenste team wordt 1% door collega-teams overgenomen. Hierdoor bedraagt de indirecte bereikbaarheid van de teams 40% (39% + 1%).

De resterende 60% van de benaderingen kent het KCC als eindstation (36%) of leidt om technische redenen niet tot contact (24%). Dit is een hoge extra belasting voor het KCC en een hoge mate van technische onbereikbaarheid.

6.3. Redenen niet bereiken

Definitie redenen niet bereiken

Telefonisch niet aanwezig	: Niemand op het moment van benaderen aanwezig om het telefoonverkeer te beantwoorden voor het team.
Toestel langdurig in gesprek	: Het te benaderen team/medewerker is niet bereikt, omdat na een wachttijd van 3 minuten nog geen contact was verkregen of, omdat werd aangegeven dat het betreffende toestel langdurig in gesprek was en bleef.
Vergadering/Lunchpauze	: Het te benaderen team/medewerker is niet bereikt, omdat werd aangegeven dat men in vergadering was of dat men lunchpauze had.
Doorverbonden met ander team	: Doorverbinding heeft plaatsgevonden met een andere dan het te benaderen team volgens de teamdefinitie.
Overigen	: Overige redenen niet bereiken teams. Het betreft in deze technische redenen van onbereikbaarheid: <ul style="list-style-type: none">- 3x in gesprek- 3x geen gehoor- verbinding verbroken- contact met telefoonbeantwoorder/mail-box

De eerste drie redenen van onbereikbaarheid zijn gesprekken die eindigen bij het KCC.

Redenen niet bereiken teams

Team	Telefonisch niet aanwezig	Toestel langdurig in gesprek	Vergadering of lunchpauze	Dvb met ander team	Overigen	Totaal
Griffier	2	1	0	2	2	7
Directie	2	0	0	0	4	6
Programmaregisseur	8	2	0	0	2	12
Inwoner en Bestuur	11	5	1	1	12	30
Publiekszaken	12	0	1	0	6	19
Maatschappij	14	5	0	0	4	23
Openbare Ruimte	16	6	0	0	24	46
Ruimtelijke Ontwikkeling	18	4	0	0	19	41
Facilitair Beheer	7	2	0	0	6	15
Informatie en Gegevensbeheer	11	4	0	0	11	26
Ondersteuning	15	1	1	0	11	28
Totaal	116	30	3	3	101	253

In totaal hebben 253 benaderingen niet tot contact geleid met de betreffende medewerkers van de benaderde teams. Gerelateerd aan het totaal aantal van 415 benaderingen naar de teams komt dit overeen met een percentage van 61%.

Onbereikbaarheid

In 116 gevallen was het niet mogelijk met de teams in contact te treden omdat werd aangegeven dat op het team op het moment van benaderen telefonisch niemand aanwezig was het gesprek te beantwoorden. Daarnaast is in 30 gevallen geen contact met de teams verkregen omdat men langdurig in gesprek was. Telan beëindigt in dit soort gevallen of na 3 minuten de benadering of na de melding van een medewerker dat het betreffende toestel langdurig in gesprek is. In 3 gevallen is geen contact verkregen omdat werd aangegeven dat de medewerkers van het team aan het lunchen waren of dat men in vergadering was en bij 3 benaderingen heeft doorverbinding plaatsgevonden met een ander dan het te benaderen team. Deze doorverbindingen hoeven, voor een correcte gespreksafhandeling, niet foutief te zijn. Echter, er is geen contact verkregen met het juiste team.

Technische onbereikbaarheid

Daarnaast is in 101 gevallen om overige (technische) redenen geen contact verkregen.

Het betreft in deze 3 metingen waarbij bij de (doorkies)centrale 'geen gehoor' werd waargenomen bij drie opeenvolgende contactpogingen binnen 5 minuten. Daarnaast is in 82 gevallen contact verkregen met een telefoonbeantwoorder/voice mail-box en hebben 16 waarnemingen plaatsgevonden waarbij tijdens de contactpoging de verbinding werd verbroken.

Voor een gedetailleerd overzicht van deze metingen verwijzen wij naar de bijlagen van dit rapport.

6.4. Snelheid van beantwoording

Definitie snelheid van beantwoording

Rechtstreekse beantwoording

- De snelheid waarmee contact wordt verkregen met de teams indien men de directe doorkiesnummers aankiest.

Interventietijd

- De snelheid waarmee contact wordt verkregen met de organisatie indien men de directe doorkiesnummers aankiest en het KCC als eerste het gesprek beantwoord.

Doorverbindtijd/doorlooptijd

- Tijd tussen telefoonbeantwoording door het KCC en eerste melding na doorverbinding door een medewerker van het gewenste team. Indien een team is voorzien van een wachtrij wordt hier de doorlooptijd op de wachtrij gepresenteerd.

Wachttijd

- Tijd tussen telefoonbeantwoording en melding dat het gewenste team, niet bereikbaar is op het moment van benaderen.

Snelheid van beantwoording, doorverbindingstijden en wachttijden

Team	pulsniveaus doorkiestraject		gemiddelde doorverbindingstijd	gemiddelde wachttijd
	rechtstreekse beantwoording	interventie (door KCC)		
Griffier	1.0 pulsen	*	13 sec.	31 sec.
Directie	2.0 pulsen	4.0 pulsen	32 sec.	19 sec.
Programmaregisseur	2.0 pulsen	1.0 pulsen	18 sec.	30 sec.
Inwoner en Bestuur	2.7 pulsen	4.0 pulsen	44 sec.	46 sec.
Publiekszaken	5.0 pulsen	*	20 sec.	12 sec.
Maatschappij	3.0 pulsen	*	38 sec.	58 sec.
Openbare Ruimte	3.6 pulsen	1.0 pulsen	35 sec.	31 sec.
Ruimtelijke Ontwikkeling	3.2 pulsen	*	41 sec.	25 sec.
Facilitair Beheer	2.6 pulsen	4.0 pulsen	20 sec.	35 sec.
Informatie en Gegevensbeheer	3.1 pulsen	*	26 sec.	35 sec.
Ondersteuning	3.5 pulsen	*	32 sec.	14 sec.
Totaal	3.1 pulsen	2.8 pulsen	34 sec.	31 sec.

norm

3,0 pulsen

5,0 pulsen

30 sec.

30 sec.

*=geen waarnemingen

De snelheid van rechtstreekse beantwoording is 3,1 pulsen. Indien aanwezig wordt bij het aankiezen van de doorkiesnummers de telefoon niet op tijd beantwoord door de medewerkers. De norm is 3,0 pulsen. Indien men niet aanwezig is maar de gesprekken in eerste instantie worden beantwoord door het KCC is de gemiddelde snelheid van beantwoording 2,8 pulsen. De norm is 5,0 pulsen en hieraan wordt voldaan.

De gemiddelde doorverbindingstijd is 34 seconden. De norm is 30 seconden. Na doorverbinden wordt dus niet op tijd de telefoon beantwoord. De gemiddelde wachttijd is 31 seconden. De norm is 30 seconden. Indien de gevraagde persoon of team niet bereikbaar is wordt dit niet op tijd aangegeven aan de beller.

Gespreksbegeleiding

De gespreksbegeleiding door de medewerkers gedurende het soms langere wachten en doorverbinden is niet optimaal.

In totaal zijn er 79 doorverbindingen waargenomen en 152 benaderingen waarbij wachttijden werden geregistreerd. In totaal hebben er dus 231 metingen met doorverbindtijden en wachttijden plaatsgevonden. Van deze 231 metingen was in 103 gevallen gespreksbegeleiding gewenst omdat de doorverbindtijd of wachttijd opliep tot meer dan 30 seconden. Bij slechts 73 van deze 103 benaderingen is op een correcte wijze gespreksbegeleiding gegeven door de telefonistes en medewerkers. Dit betekent dat 45% van de doorverbindtijden en wachttijden langdurig zijn en dat hierbij in slechts 71% van de gevallen een correcte gespreksbegeleiding wordt aangeboden.

Aanpassingen ter verbetering van deze resultaten zijn gewenst.

Geslaagde contactpogingen

Team	geslaagde contactpoging			reden niet slagen		% geslaagde contactpogingen
	pers. bereikt	correct initiatief		geen/foutief initiatief		
		KCC	collega's	KCC	collega's	
Griffier	3	1	0	4	2	40%
Directie	4	2	0	4	0	60%
Programmaregisseur	3	8	0	4	0	73%
Inwoner en Bestuur	17	11	3	18	1	62%
Publiekszaken	5	9	1	10	0	60%
Maatschappij	17	6	0	17	0	58%
Openbare Ruimte	23	11	1	35	0	50%
Ruimtelijke Ontwikkeling	29	15	0	26	0	63%
Facilitair Beheer	10	6	0	9	0	64%
Informatie en Gegevensbeheer	24	5	0	21	0	58%
Ondersteuning	20	13	2	15	0	70%
Totaal	155	87	7	163	3	60%

norm

90%

KCC

In totaal hebben 250 (87 + 163) benaderingen niet tot contact geleid met de teams waarbij het KCC het eindstation van de benadering was. Hiervan kon in 149 gevallen initiatief getoond worden. In 101 gevallen is om een technische reden geen contact verkregen. Van deze 149 metingen hebben de medewerkers in 87 gevallen op een correcte wijze initiatief getoond. De medewerkers van het KCC tonen dus in 58% van de gevallen op een correcte wijze initiatief.

Teams

In 10 (7 + 3) gevallen is contact verkregen met de teams zonder dat de te benaderen medewerker gesproken is. In 7 van de 10 gevallen (70%) is door de medewerkers op een correcte wijze initiatief getoond.

Geslaagde contactpogingen

Het percentage geslaagde contactpogingen bedraagt hierdoor 60% $((155 + 87 + 7)/415)$. Langs deze weg roept de gemeente Hillegom in te hoge mate zelf onnodig inkomend telefoonverkeer op!
Voor de beller betekent dit dat deze in 40% van de gevallen minimaal nog een keer contact moet zoeken om de gewenste medewerker te bereiken. Ongeveer 2 op de 5 relaties worden hiermee geconfronteerd.

6.7. Terugbelbeloftes

Indien contact is verkregen met een voicemail-box, of indien door collega's is aangeboden om teruggebeld te worden, hebben de medewerkers van Telan een verzoek achtergelaten om teruggebeld te worden. In totaal zijn 154 verzoeken achtergelaten. De volgende resultaten zijn verkregen.

De terugbelbeloftes

	Aantal	%
Op tijd teruggebeld	102	66%
Niet op tijd teruggebeld	10	7%
Niet teruggebeld	42	27%
Totaal	154	100%

Van de 154 verzoeken is in 42 gevallen niet teruggebeld. Uitgaande van een responstijd van maximaal 2 werkdagen is in 102 gevallen op tijd teruggebeld en in 10 gevallen is niet op tijd teruggebeld. 66% van de medewerkers belt op tijd (binnen 2 werkdagen) terug. In de resterende gevallen wordt niet op tijd (7%) of niet teruggebeld (27%).

Gesteld kan dan ook worden dat de medewerkers niet op een tevredenstellende wijze omgaan met de terugbelbeloftes en de ter beschikking staande voicemail faciliteiten.

7. Bijlagen

7.1. Normering

Met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid hanteert Telan de volgende normstelling.

De bereikbaarheid van de telefooncentrale

Technische bereikbaarheid

Definitie: De gesprekken die bij de eerste contactpoging door de telefooncentrale beantwoord worden zonder dat 'in gesprek' of 'geen gehoor' wordt waargenomen.

Norm: 100% bereikbaarheid

Snelheid van beantwoording

Definitie: De snelheid waarmee contact wordt verkregen met de organisatie. Bij centrales niet voorzien van een wachtrij worden de resultaten uitgedrukt in pulsen. Dit is het aantal keer overgaan van de telefoon. Bij centrales die voorzien zijn van een wachtrij worden de resultaten gepresenteerd in pulsen en in seconden. In seconden wordt dan de doorlooptijd op de wachtrij gepresenteerd.

Norm: Bij telefooncentrale met of zonder een wachtrij dient 80% van de telefoongesprekken tijdig beantwoord te worden. Dat is 1 keer, 2 keer of 3 keer overgaan van de telefoon. Indien de wachtrij in eerste instantie het gesprek beantwoordt mag de doorlooptijd op de wachtrij maximaal 30 seconden bedragen.

Bereikbaarheid van doorkiesnummers

Het totaal van alle directe doorkiesnummers is de doorkiescentrale.

Technische bereikbaarheid

Definitie: De gesprekken die bij de eerste contactpoging beantwoord worden zonder dat 'in gesprek' of 'geen gehoor' wordt waargenomen.

Norm: 100% bereikbaarheid

Snelheid van beantwoording

Definitie: De snelheid waarmee contact wordt verkregen met de afdelingen indien men de directe doorkiesnummers aankiest. De resultaten worden uitgedrukt in pulsen. Dit is het aantal keer overgaan van de telefoon.

Norm: Bij doorkiescentrales dient binnen 3,0 pulsen beantwoording hebben plaatsgevonden.

Interventietijd

Definitie: De snelheid waarmee contact wordt verkregen met de organisatie indien men de directe doorkiesnummers aankiest en de centrale als eerste het gesprek beantwoordt. De resultaten worden uitgedrukt in pulsen. Dit is het aantal keer overgaan van de telefoon.

Norm: Bij doorkiescentrales dient binnen 5,0 pulsen beantwoording hebben plaatsgevonden indien de centrale intervenueert.

Bereikbaarheid afdelingen

De directe en indirecte bereikbaarheid van de afdelingen

Definitie: Directe bereikbaarheid
Contact verkregen met de persoon en/of afdeling waarmee contact werd gezocht conform de afdelingsdefinitie.
Indirecte bereikbaarheid
Contact verkregen met een willekeurige afdeling van de organisatie niet zijnde de telefooncentrale.

Norm: In 80% van de gevallen dienen de afdelingen direct bereikbaar te zijn.

Norm: In 90% van de gevallen dienen de afdelingen indirect bereikbaar te zijn.

Doorverbindingstijd/wachttijden

Doorverbindingstijd

Definitie: Tijd tussen telefoonbeantwoording door de centrale en eerste melding na doorverbinding door een medewerker van de gewenste afdeling.

Norm: De gemiddelde doorverbindingstijd mag maximaal 30 seconden bedragen.

Wachttijd

Definitie: Tijd tussen telefoonbeantwoording en melding dat de gewenste afdeling, niet bereikbaar is op het moment van benaderen.

Norm: De gemiddelde wachttijd mag maximaal 30 seconden bedragen.

Meldteksten

Meldteksten bij de centrale

Minimaal: Goedemorgen/middag,(organisatiennaam)

Norm: 90% van de gesprekken dient op deze wijze beantwoord te worden.

Meldteksten bij doorverbindingen

Minimaal: Goedemorgen/middag,(persoonsnaam)

Norm: 80% van de gesprekken dient op deze wijze beantwoord te worden.

Meldteksten bij doorkiezen/mobiele nummers

Minimaal: Goedemorgen/middag,(organisatiennaam),(persoonsnaam)

Norm: 80% van de gesprekken dient op deze wijze beantwoord te worden.

Geslaagde contactpogingen

Definitie: Een contactpoging is geslaagd als:

- De telefoon wordt beantwoord door de juiste persoon;
- De telefoon wordt beantwoord door een collega die het telefoongesprek inhoudelijk afhandelt of een alternatief biedt waarbij het initiatief niet meer bij de beller ligt (bijvoorbeeld aanbieden of men de beller van dienst kan zijn of aanbieden om teruggebeld worden);

Norm: Minimaal 90% van de belpogingen moeten volgens bovenstaande definitie als geslaagd beschouwd kunnen worden.

Nakomen van terugbelbeloftes

Definitie: Er is sprake van tijdig terugbellen indien dit binnen maximaal 2 werkdagen plaatsvindt.

Norm: Minimaal 90% van de terugbelacties moeten volgens bovenstaande definitie tijdig plaatsvinden.

CIPAA

Contact

Direct de juiste persoon bereikt

Definitie: Het zonder doorverbinding in contact treden met een medewerker die het gesprek inhoudelijk beantwoordt.

Norm: 80% van de gesprekken dient beantwoord te worden door de medewerker waarmee als eerste contact wordt verkregen.

Informatie

Verhaal vertellen

Definitie: Krijgt men de gelegenheid zijn verhaal te vertellen, zonder onderbroken te worden.

Norm: 100% van de gesprekken dient zonder onderbreking voorgelegd te kunnen worden.

Interesse tonen

Definitie: Wordt er aandachtig geluisterd en toont men interesse in de voorgelegde probleemstelling.

Norm: 90% van de gesprekken.

Stellen gerichte tegenvragen

Definitie: Worden ter zake doende en gerichte tegenvragen gesteld om de kern van het probleem helder te krijgen.

Norm: 80% van de gesprekken.

Probleemstelling

Samenvatten informatie

Definitie: Wordt de uitgewisselde informatie samengevat en vindt middels deze weg controle plaats of een en ander voor beide partijen duidelijk is.

Norm: 80% van de gesprekken.

Actiepunten

Duidelijk acties aangeven

Definitie: Wordt duidelijk naar voren gebracht welke acties er naar aanleiding van het gesprek noodzakelijk zijn.

Norm: 90% van de gesprekken.

Wie acties moet uitvoeren

Definitie: Wordt duidelijk aangegeven wie deze acties moet gaan uitvoeren.

Norm: 90% van de gesprekken.

Op welke termijn acties

Definitie: Wordt duidelijk aangegeven op welke termijn deze acties uitgevoerd moeten worden.

Norm: 90% van de gesprekken.

Afsluiting

Navragen voldoende geïnformeerd

Definitie: De medewerker vraagt aan de klant of deze voldoende is geïnformeerd en/of er nog andere vragen zijn.

Norm: 80%.

Correcte gespreksafsluiting

Definitie: Draagt men zorg voor een correcte gespreksafsluiting middels een algemeen fatsoenlijke bejegening.

Norm: 80%.

Wachten verbreken verbinding

Definitie: Wordt gewacht met ophangen totdat de beller de verbinding heeft verbroken.

Norm: 80%.

Algehele indruk

Vakbekwaam

Definitie: Heeft men de indruk met een vakbekwaam iemand te maken te hebben.

Norm: 100%.

Opnieuw te woord

Definitie: Zou de relatie indien hij de keuze had opnieuw door deze medewerker te woord willen worden gestaan.

Norm: 100%.

7.2. Vertaling scores in rapportcijfersTelefooncentrale

1. Technische bereikbaarheid

100% = 10
99% = 9
98% = 8
97% = 7
96% = 6
95% = 5
90/94% = 4
85/89% = 3
80/84% = 2
<80% = 1

2. Tijdig beantwoorde gesprekken

100% = 10
90/99% = 9
80/89% = 8
70/79% = 7
60/69% = 6
55/59% = 5
50/54% = 4
45/49% = 3
40/44% = 2
< 40% = 1

3. Meldteksten

100% = 10
95/99% = 9
90/94% = 8
85/89% = 7
80/84% = 6
75/79% = 5
70/74% = 4
65/69% = 3
60/64% = 2
< 60% = 1

Afdelingen

4. Technische bereikbaarheid doorkiesnummers

100% = 10
99% = 9
98% = 8
97% = 7
96% = 6
95% = 5
90/94% = 4
85/89% = 3
80/84% = 2
<80% = 1

5. Snelheid beantwoording doorkiesnummers
- =< 3,0 puls = 10
 - 3,1-3,5 puls = 9
 - 3,6-4,0 puls = 8
 - 4,1-4,5 puls = 7
 - 4,6-5,0 puls = 6
 - 5,1-5,5 puls = 5
 - 5,6-6,0 puls = 4
 - 6,1-6,5 puls = 3
 - 6,6-7,0 puls = 2
 - >7,0 puls = 1
6. Interventietijd
- =< 5,0 puls = 10
 - 5,1-5,5 puls = 9
 - 5,6-6,0 puls = 8
 - 6,1-6,5 puls = 7
 - 6,6-7,0 puls = 6
 - 7,1-7,5 puls = 5
 - 7,6-8,0 puls = 4
 - 8,1-8,5 puls = 3
 - 8,6-9,0 puls = 2
 - >9,0 puls = 1
7. Directe bereikbaarheid (contact gewenste afdeling)
- 100% = 10
 - 90/99% = 9
 - 80/89% = 8
 - 70/79% = 7
 - 60/69% = 6
 - 55/59% = 5
 - 50/54% = 4
 - 45/49% = 3
 - 40/44% = 2
 - < 40% = 1
8. Indirecte bereikbaarheid (contact met gewenste of collega afdeling)
- 100% = 10
 - 95/99% = 9
 - 90/94% = 8
 - 85/89% = 7
 - 80/84% = 6
 - 75/79% = 5
 - 70/74% = 4
 - 65/69% = 3
 - 60/64% = 2
 - < 60% = 1
9. Gemiddelde doorverbindingstijd
- =< 30 seconden = 10
 - 31-35 seconden = 9
 - 36-40 seconden = 8
 - 41-45 seconden = 7
 - 46-50 seconden = 6
 - 51-55 seconden = 5
 - 56-60 seconden = 4
 - 61-65 seconden = 3
 - 66-70 seconden = 2
 - >70 seconden = 1

10. Gemiddelde wachttijd

=< 30 seconden =	10
31-35 seconden =	9
36-40 seconden =	8
41-45 seconden =	7
46-50 seconden =	6
51-55 seconden =	5
56-60 seconden =	4
61-65 seconden =	3
66-70 seconden =	2
>70 seconden =	1

11. Meldteksten na doorverbinden

(gewenste meldteksten)

100% =	10
90/99% =	9
80/89% =	8
70/79% =	7
60/69% =	6
55/59% =	5
50/54% =	4
45/49% =	3
40/44% =	2
< 40% =	1

12. Meldteksten doorkiesnummers/mobiele nummers

(gewenste meldteksten)

100% =	10
90/99% =	9
80/89% =	8
70/79% =	7
60/69% =	6
55/59% =	5
50/54% =	4
45/49% =	3
40/44% =	2
< 40% =	1

13. Geslaagde contactpogingen

(contact met gewenste medewerker of collega/telefoniste die positief verwijst)

100% =	10
95/99% =	9
90/94% =	8
85/89% =	7
80/84% =	6
75/79% =	5
70/74% =	4
65/69% =	3
60/64% =	2
< 60% =	1

14. Nakomen terugbelbeloftes

(binnen 2 werkdagen terugbellen)

100% =	10
95/99% =	9
90/94% =	8
85/89% =	7
80/84% =	6
75/79% =	5
70/74% =	4
65/69% =	3
60/64% =	2
< 60% =	1

Vervolgens kunnen de volgende rubrieken worden onderscheiden:

- | | | |
|----|--------------------------------|---------------------|
| a. | Bereikbaarheid centrale | (vraag 1 en 2) |
| b. | Bereikbaarheid doorkiesnummers | (vraag 4, 5 en 6) |
| c. | Bereikbaarheid afdelingen | (vraag 7 en 8) |
| d. | Doorverbindtijden/wachttijden | (vraag 9 en 10) |
| e. | Meldteksten | (vraag 3, 11 en 12) |
| f. | Geslaagde contactpogingen | (vraag 13) |
| g. | Nakomen terugbelbeloftes | (vraag 14) |

Totaalresultaat : $(a+b+c+d+e+f+g)/7$

CIPAA

Contact

- | | |
|------------------------------|------------|
| 15. Direct de juiste persoon | 100% = 10 |
| | 90/99% = 9 |
| | 80/89% = 8 |
| | 70/79% = 7 |
| | 60/69% = 6 |
| | 55/59% = 5 |
| | 50/54% = 4 |
| | 45/49% = 3 |
| | 40/44% = 2 |
| | < 40% = 1 |

Informatie

- | | |
|-----------------------|------------|
| 16. Verhaal vertellen | 100% = 10 |
| | 98/99% = 9 |
| | 96/97% = 8 |
| | 94/95% = 7 |
| | 92/93% = 6 |
| | 90/91% = 5 |
| | 88/89% = 4 |
| | 86/87% = 3 |
| | 84/85% = 2 |
| | <84% = 1 |

- | | |
|---------------------|------------|
| 17. Interesse tonen | 100% = 10 |
| | 95/99% = 9 |
| | 90/94% = 8 |
| | 85/89% = 7 |
| | 80/84% = 6 |
| | 75/79% = 5 |
| | 70/74% = 4 |
| | 65/69% = 3 |
| | 60/64% = 2 |
| | < 60% = 1 |

18. Stellen gerichte tegenvragen

100% = 10
90/99% = 9
80/89% = 8
70/79% = 7
60/69% = 6
55/59% = 5
50/54% = 4
45/49% = 3
40/44% = 2
< 40% = 1

Probleemstelling

19. Samenvatten informatie

100% = 10
90/99% = 9
80/89% = 8
70/79% = 7
60/69% = 6
55/59% = 5
50/54% = 4
45/49% = 3
40/44% = 2
< 40% = 1

Actiepunten

20. Duidelijk acties aangeven

100% = 10
95/99% = 9
90/94% = 8
85/89% = 7
80/84% = 6
75/79% = 5
70/74% = 4
65/69% = 3
60/64% = 2
< 60% = 1

21. Wie acties moet uitvoeren

100% = 10
95/99% = 9
90/94% = 8
85/89% = 7
80/84% = 6
75/79% = 5
70/74% = 4
65/69% = 3
60/64% = 2
< 60% = 1

22. Op welke termijn acties

100% = 10
95/99% = 9
90/94% = 8
85/89% = 7
80/84% = 6
75/79% = 5
70/74% = 4
65/69% = 3
60/64% = 2
< 60% = 1

Afsluiting

23. Navragen voldoende geïnformeerd

100% = 10
90/99% = 9
80/89% = 8
70/79% = 7
60/69% = 6
55/59% = 5
50/54% = 4
45/49% = 3
40/44% = 2
< 40% = 1

24. Correcte gespreksafsluiting

100% = 10
90/99% = 9
80/89% = 8
70/79% = 7
60/69% = 6
55/59% = 5
50/54% = 4
45/49% = 3
40/44% = 2
< 40% = 1

25. Wachten verbreken verbinding

100% = 10
90/99% = 9
80/89% = 8
70/79% = 7
60/69% = 6
55/59% = 5
50/54% = 4
45/49% = 3
40/44% = 2
< 40% = 1

Algehele indruk

26. Vakbekwaam

100% = 10
98/99% = 9
96/97% = 8
94/95% = 7
92/93% = 6
90/91% = 5
88/89% = 4
86/87% = 3
84/85% = 2
<84% = 1

27. Opnieuw dezelfde medewerker

100% = 10
98/99% = 9
96/97% = 8
94/95% = 7
92/93% = 6
90/91% = 5
88/89% = 4
86/87% = 3
84/85% = 2
<84% = 1

Vervolgens kunnen de volgende rubrieken worden onderscheiden:

h. Contact	(vraag 15)
i. Informatie	(vraag 16, 17 en 18)
j. Probleemstelling	(vraag 19)
k. Actiepunten	(vraag 20, 21 en 22)
l. Afsluiting	(vraag 23, 24 en 25)
m. Algehele indruk	(vraag 26 en 27)
Totaalresultaat	: (h+i+j+k+l+m)/6