

## Telan onderzoek 2012

Samenvatting van de resultaten van het Telan onderzoek naar bereikbaarheid en gesprekskwaliteit

<b>BEREIKBAARHEID</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>OPMERKINGEN / ACTIES</b>
Bereikbaarheid Publiekszaken	6.5	7.5	Inrichting Klant Contact Centrum met inzet 2 <sup>e</sup> telefoonlijn
Bereikbaarheid doorkiesnummers	8.3	8.7	
Bereikbaarheid teams	5.0	1.0	Consequentie keuze mobiele telefonie: teams zijn als geheel niet meer bereikbaar, alleen nog individueel.
Doorverbindtijden / wachttijden	10	9	
Meldteksten	6.7	7.3	
Geslaagde contactpogingen	3.0	2.0	Deels technisch probleem door invoering van mobiele telefonie, deels attitude
Nakomen terugbelbeloftes	3.0	3.0	Houding en gedrag van medewerkers zijn hierin bepalend. Ook de invoering van mobiele telefonie en wellicht onvoldoende duidelijke afspraken spelen een rol
<b>Gemiddeld</b>	<b>6.1</b>	<b>5.5</b>	

<b>KWALITEIT GESPREK</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>	<b>OPMERKINGEN</b>
Contact	7.0	6.0	
Informatie	9.3	9.0	
Probleemstelling	8.0	9.0	
Actiepunten	7.0	8.3	
Afsluiting	6.0	7.0	
Algemene indruk	9.0	9.0	
<b>Gemiddeld</b>	<b>7.7</b>	<b>8.1</b>	

### Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de kwaliteit van onze gesprekken sterk gestegen is. Hierin is de afgelopen jaren geïnvesteerd; goed te zien dat dit ook beter uit het onderzoek komt.

We scoren een 1 op bereikbaarheid van teams, dit is een directe consequentie van de keuze voor mobiel bellen die we vorig jaar gemaakt hebben. Bij de nieuwe inrichting van de telefooncentrale, een project dat voor deze zomer afgerond moet zijn, is dit een groot aandachtspunt.

Een 2 en 3 voor geslaagde contactpogingen en het nakomen van terugbelafspraken is onder de maat. Deels is dit een technische probleem, maar deels heeft het ook te maken met attitude. Hieraan besteden we dit jaar ook veel aandacht. Projecten hiervoor zijn al eerder opgestart.

## Telan onderzoek 2012

Gedetailleerde gegevens:

<b>Bereikbaarheid</b>	<b>Norm</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>
Directe bereikbaarheid teams	80%	61%	39%
Indirecte bereikbaarheid teams	90%	70%	40%
Gemiddelde doorverbindtijd	30 sec	29 sec	34 sec
Gemiddelde wachttijd	30 sec	28 sec	31 sec
Meldteksten doorverbinden	80%	78%	76%
Meldteksten doorkiesnummers	80%	57%	60%
Geslaagde contactpogingen	90%	67%	60%
Nakomen terugbelbeloftes	90%	66%	66%

<b>Kwaliteit gespreksvoering</b>	<b>Norm</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>
<b>Direct te woord</b>	80%	77%	65%
<b>Verhaal vertellen</b>	100%	100%	99%
<b>Interesse tonen</b>	90%	99%	99%
<b>Stellen gerichte tegenvragen</b>	80%	90%	90%
<b>Samenvatten informatie</b>	80%	88%	93%
<b>Duidelijk acties aangeven</b>	90%	100%	100%
<b>Wie acties moet uitvoeren</b>	90%	99%	100%
<b>Op welke termijn acties</b>	90%	64%	79%
<b>Navragen voldoende geïnformeerd</b>	80%	51%	65%
<b>Correcte gespreksafsluiting</b>	80%	86%	97%
<b>Wachten verbreken verbinding</b>	80%	67%	66%
<b>Vakbekwaam</b>	100%	99%	98%
<b>Opnieuw dezelfde medewerker</b>	100%	99%	99%