

Samenvatting Telefonische bereikbaarheid gemeente Hillegom 2014

Een goede telefonische dienstverlening 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 een goede dienstverlening te kunnen bieden. 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 dienstverlening is en blijft immers mensenwerk.

Thema's

- Bereikbaarheid KCC en bereikbaarheid doorkiesnummer
- Bereikbaarheid teams
- Doorverbindtijden en wachttijden
- Meldteksten
- Geslaagde contactpogingen
- Terugbelbeloftes
- Vraagstellingen

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

Belangrijkste conclusies

- De technische bereikbaarheid bedraagt 100%.
- Ongeveer 1 op de 3 bellers krijgt tijdens de reguliere kantoor tijden geen contact met het team waarnaar men op zoek is.
- In 31% van de gevallen wordt de beller niet op een volledige wijze te woord gestaan en moet nog een keer contact zoeken om tot het beoogde doel van het gesprek te komen (Kan ik u van dienst zijn? Waar gaat het over? Of; Mag ik uw naam en telefoonnummer noteren, zodat u teruggebeld kan worden). Hierdoor roept men zelf in te hoge mate onnodig inkomend telefoonverkeer op.
- Aan 10% van de terugbelverzoeken wordt niet binnen 2 dagen gehoor gegeven en in 18% van de gevallen wordt er zelfs helemaal niet teruggebeld!
- De medewerkers zijn benaderd vanuit vraagstellingen die gespreksinhoudelijk beoordeeld zijn op de kwaliteit van gespreksvoering. Driekwart van de gesprekken wordt afgehandeld door het KCC. De norm is 80% en hieraan wordt met 74% niet voldaan.
- De algehele indruk is goed. De medewerkers laten in voldoende mate een positieve algehele indruk achter bij de beller.

Belangrijkste aanbevelingen

- Onderling de bereikbaarheid van het eigen team verder vorm geven en in tweede instantie hiervoor meer gebruik maken van de collega-teams.
- Goede onderlinge aan- en afwezigheidsregistratie, om zo doorverbind- en wachttijden te beperken.
- Gewenste meldteksten hanteren door de medewerkers (bij opnemen; goedemorgen/middag, gemeente Hillegom, persoonsnaam). Een duidelijke instructie is wat dit betreft gewenst en daarnaast is de discipline van de medewerkers de bepalende factor.
- 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 een terugbelnotitie maken.
- 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.

- Op gesprekstechnisch gebied kunnen de medewerkers, met focus op het KCC, zich verbeteren door vaker gerichte tegenvragen te stellen en de uitgewisselde informatie samen te vatten en terug te koppelen voordat men tot beantwoording overgaat. Bij de actiepunten is het gewenst vaker een duidelijke tijdstermijn te benoemen waarop de acties uitgevoerd worden. Ook dienen zij meer aandacht te besteden aan de gespreksafsluiting. Het betreft het navragen of de beller voldoende is geïnformeerd cq of deze nog verdere vragen heeft.

Benchmark meting 2012 en gemeentelijke organisaties 2013/2014

3.1. Bereikbaarheid

	norm	meting 2014		meting 2012		gemeentelijke organisaties 2013/2014	
		resultaat	cijfer	resultaat	cijfer	resultaat	cijfer
KCC							
01. Technische bereikbaarheid	100%	100%	10	100%	10	99%	9
02. Tijdig beantwoorde gesprekken	80%	66%	5	59%	3	68%	5
03. Meldteksten	90%	99%	9	97%	9	96%	9
Teams							
04. Technische bereikbaarheid drksnrs	100%	100%	10	97%	7	97%	7
05. Snelheid beantwoording drksnrs	3,0 puls	3,2	9	3,1	9	2,3	10
06. Interventietijd	5,0 puls	4,6	10	2,8	10	5,1	9
07. Directe bereikbaarheid teams	80%	36%	1	39%	1	52%	4
08. Indirecte bereikbaarheid teams	90%	37%	1	40%	1	57%	1
09. Gemiddelde doorverbindingstijd	30 sec	41	7	34	9	36	8
10. Gemiddelde wachttijd	30 sec	37	8	31	9	31	9
11. Meldteksten doorverbinden	80%	77%	7	76%	7	76%	7
12. Meldteksten doorkiesnummers	80%	47%	3	60%	6	48%	3
13. Geslaagde contactpogingen	90%	69%	3	60%	2	68%	3
14. Nakomen terugbelbeloftes	90%	72%	4	66%	3	61%	2
a. Bereikbaarheid KCC	(01+02)		7,5		6,5		7,0
b. Bereikbaarheid doorkiesnummers	(04+05+06)		9,7		8,7		8,7
c. Bereikbaarheid teams	(07+08)		1,0		1,0		2,5
d. Doorverbindingstijden/wachttijden	(09+10)		7,5		9,0		8,5
e. Meldteksten	(03+11+12)		6,3		7,3		6,3
f. Geslaagde contactpogingen	(13)		3,0		2,0		3,0
g. Nakomen terugbelbeloftes	(14)		4,0		3,0		2,0
Totaalresultaat (a+b+c+d+e+f+g)/7			5,6		5,4		5,4

3.2. Kwaliteit gespreksvoering

	norm	meting 2014		meting 2012		gemeentelijke organisaties 2013/2014	
		resultaat	cijfer	resultaat	cijfer	resultaat	cijfer
CIPAA							
Contact							
15. Direct te woord Informatie	80%	73%	7	65%	6	78%	7
16. Verhaal vertellen	100%	98%	9	99%	9	100%	10
17. Interesse tonen	90%	98%	9	99%	9	98%	9
18. Stellen gerichte tegenvragen	80%	77%	7	90%	9	83%	8
Probleemstelling							
19. Samenvatten informatie Actiepunten	80%	55%	5	93%	9	73%	7
Actiepunten							
20. Duidelijk acties aangegeven	90%	100%	10	100%	10	99%	9
21. Wie acties moet uitvoeren	90%	100%	10	100%	10	99%	9
22. Op welke termijn acties Afsluiting	90%	62%	2	79%	5	77%	5
Afsluiting							
23. Navragen voldoende geïnformeerd	80%	46%	3	65%	6	48%	3
24. Correcte gespreksafsluiting	80%	92%	9	97%	9	91%	9
25. Wachten verbreken verbinding	80%	87%	8	66%	6	81%	8
Algehele indruk							
26. Vakbekwaam	100%	100%	10	99%	9	97%	8
27. Opnieuw dezelfde medewerker	100%	100%	10	99%	9	97%	8
h. Contact	(15)		7,0		6,0		7,0
i. Informatie	(16+17+18)		8,3		9,0		9,0
j. Probleemstelling	(19)		5,0		9,0		7,0
k. Actiepunten	(20+21+22)		7,3		8,3		7,7
l. Afsluiting	(23+24+25)		6,7		7,0		6,7
m. Algehele indruk	(26+27)		10,0		9,0		8,0
Totaalresultaat (h+i+j+k+l+m)/6			7,4		8,1		7,6