



## Raadsinformatiebrief

<b>Onderwerp</b>	Telefonische bereikbaarheid 14 023 2019	
Nummer	2020/311923	Datum college 7 april 2020
Portefeuillehouder	J. Botter	
Programma/beleidsveld	Burger/Bestuur	
Afdeling	KCC	
Auteur	H. Barneveld	
Telefoon	023 – 511 4004	
E-mail	hbarneveld@haarlem.nl	
Actueel behandelvoorstel	N.v.t.	
Bijlagen	-	

## **Inleiding**

Van maandag 24 november 2019 tot en met vrijdag 20 december 2019 heeft onafhankelijk onderzoeksbureau Telan het jaarlijkse onderzoek uitgevoerd naar de telefonische bereikbaarheid van de gemeente Haarlem. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de normen die Telan hieraan stelt, gebaseerd op de servicenormen telefonische bereikbaarheid dd. 19 februari 2018 met dien verstande dat de norm van beantwoorden (telefoon opnemen) is verlaagd van 30 seconden naar 60 seconden. De behaalde resultaten zijn aan de hand van deze normering vertaald in rapportcijfers waarbij de streefwaarde een rapportcijfer van 8 (=goede telefonische dienstverlening) bedraagt. Er hebben in deze periode totaal 595 telefonische contacten plaatsgevonden richting het KCC waarbij gevraagd werd naar een specifieke collega. Hierbij zijn alleen de afdelingen onderzocht met veel klantcontact of waar regelmatig klantvragen voor komen. In de aanloop is actief contact gezocht met afdelingen om hen te ondersteunen in de vraag hoe de bereikbaarheid te organiseren.

In het najaar van 2020 vindt het volgende jaarlijks onderzoek plaats waarin naast het KCC ook de bereikbaarheid van de andere gemeentelijke klantcontactkanalen wordt gemeten.

## **Stuurgroep telefonische bereikbaarheid**

Naar aanleiding van de onderzoekresultaten uit vorige jaren, is er in 2018 ingezet op concrete verbeterpunten. Hiervoor is voor de sturing en monitoring een stuurgroep geformeerd, waarin naast de lijnmanagers van de meest betrokken afdelingen ook de gemeentesecretaris van Zandvoort en een directielid deelnamen. De stuurgroep heeft langs drie lijnen gewerkt om tot verbetering te komen:

- Interne afspraken maken over bereikbaarheid
- Technische zaken inregelen
- Houding en gedrag van collegae

Deze drie lijnen hebben geleid tot een 44 tal actiepunten welke nagenoeg allemaal zijn opgevolgd. De punten die niet of niet geheel zijn opgevolgd zijn zaken welke op afdeling/of team niveau spelen en welke betrekking hebben op houding en gedrag. Meer hierover onder de alinea leermomenten.

## **De onderzoeksresultaten:**

### *Algemeen*

Jaarlijks wordt aan het eind van het jaar een onderzoek gedaan naar de telefonische bereikbaarheid door het onderzoeksbureau Telan. Dit wordt gedaan aan de hand van 9 parameters. Deze 9 parameters worden hieronder besproken. Het zijn er 3 bij het KCC en 6 bij de andere afdelingen. Dit jaar is er direct feedback gevraagd als. Als Telan constateerde dat er sprake was van een niet geslaagde contactpoging, is direct geschakeld en is de betreffende collegae per mail om feedback gevraagd. Ook zijn zodoende enkele onduidelijke contactpogingen opnieuw gedaan.

In de aanloop naar dit jaarlijkse gemeente brede onderzoek is er in mei een onderzoek geweest

naar de minder scorende afdelingen en is er naar aanleiding van dit onderzoek nog een presentatie gegeven van Telan omtrent de bereikbaarheid. Het volledige rapport is in 2 versies beschikbaar: een algemeen rapport en hetzelfde rapport met daarbij per afdeling of team op persoonsniveau de niet geslaagde pogingen.

## **Klantcontactcentrum (KCC)**

### *Snelheid van beantwoording*

In 82% van de gevallen wordt door het KCC de telefoon binnen 60 seconden aangenomen (norm 80%). De gemiddelde snelheid van beantwoording van het KCC bedraagt 33 seconden. Hiermee scoort het KCC als rapportcijfer een 8.

### *Technische bereikbaarheid*

De technische bereikbaarheid is goed. "Geen gehoor" metingen (=niet beantwoorden telefoon) en "In gesprek" metingen (=alle lijnen bezet) hebben niet plaatsgevonden. Het rapportcijfer dat hierbij hoort is een 10.

### *Welkomstgroet*

De medewerkers van het KCC gebruiken in 98% van de gevallen een correcte welkomstgroet (norm 90%). In het rapport wordt dit aangeduid met het rapportcijfer 9.

Totaal scoort het KCC een 9.

## **Afdelingen**

### *Directe en indirecte bereikbaarheid*

De telefonische bereikbaarheid van de afdelingen scoort nog steeds onvoldoende. In 42% wordt de gewenste medewerker of een collega van dezelfde afdeling direct bereikt (norm 80%). In geen enkel geval wordt de persoon/afdeling bereikt via een collega van een andere afdeling. Wel wordt eveneens in 42% van de gevallen de medewerker indirect bereikt (norm 90%). Omdat het resultaat 42% en de norm 80% respectievelijk 90% is, resulteert dit in een het bereikbaarheidsrapportcijfer van een 1,5.

### *Doorverbind- en wachttijden*

De gemiddelde doorverbindtijd is 48 seconden (norm 30 seconden), hetgeen resulteert in het cijfer 6. Na doorverbinden wordt de telefoon niet op tijd beantwoord door de gezochte afdeling. De gemiddelde wachttijd is 30 seconden (norm 30 seconden) dit is exact de norm en scoort daarom een 10. Dit betekent dat op tijd duidelijk wordt wanneer de gewenste medewerker/afdeling niet bereikbaar is. Het rapportcijfer van de doorverbind en wachttijden is een 8.

### *Welkomstgroet*

Bij de beantwoording na doorverbinding wordt 82% van de gevallen een correcte welkomstgroet gebruikt. De norm is 80% en dat wordt vertaald met een 8.

#### *Geslaagde contactpogingen*

Van de 595 benaderingen is 206 keer direct contact verkregen met de gewenste medewerker. De directe persoonlijke bereikbaarheid bedraagt hierdoor 35%. In 196 gevallen is na het inspreken van een voicemail dan wel het achterlaten van een terugbelverzoek op tijd teruggebeld en in 51 gevallen is contact gekregen met een medewerker van het KCC of een collega op de afdeling die correct initiatief heeft getoond. Onder een correct initiatief wordt verstaan dat de klantvraag door de gemeente wordt beantwoord en dat het initiatief tot het afhandelen van de vraag bij de gemeente blijft liggen zonder dat de beller nogmaals contact moet opnemen. Het totale percentage geslaagde contactpogingen bedraagt 77%. Dit betekent dat in 23% van de gevallen de beller nog een keer contact moet zoeken om de gewenste medewerker te spreken hetgeen leidt tot herhaalverkeer. Dit leidt tot het rapportcijfer van een 5.

#### Eindrapport

Het eindrapport wordt gevormd door het gemiddelde van alle voorgaande rapportcijfers hetgeen neerkomt op een 6,4. Hierbij hoort wel de kanttekening dat de norm voor het opnemen van de telefoon (parameter 1) is gewijzigd van 30 seconden naar 60 seconden. Het cijfer van 2019 komt hierdoor ook wat hoger uit. Geconverteerd naar dezelfde meetwijze van 2018 komt het cijfer uit op een 6,0. In 2017 was het rapportcijfer een 4,9 en in 2018 5,7. Er is dus sprake van een stijgende lijn.

#### **Analyse niet geslaagde contactpogingen**

##### *Niet geslaagde contactpogingen*

Van de 595 benaderingen hebben 129 benaderingen niet tot een geslaagd contact geleid (=23%). Er is 22 keer niet op tijd teruggebeld en 99 keer niet teruggebeld. In totaal is er in 12 keer van de gevallen geen correct initiatief vertoont. In 9 gevallen waren het overige redenen. Dit waren 3 keer een zoektijd van meer dan 3 minuten naar een afdeling, 4 keer het verbreken van verbinding en 2 keer niet bereikbaar zijn van een in de voicemail opgegeven alternatief nummer.

Wanneer het KCC geen correct initiatief heeft getoond, heeft dit géén invloed op de score van de afdeling.

##### *Voicemail*

In totaal zijn er 129 pogingen geweest welke toerekenbaar zijn aan de afdelingen welke niet leidden tot een geslaagd contact. Hiervan zijn er 64 voicemails ingesproken. Met het onderzoeksbureau is afgesproken dat er meerdere keren per week een terugkoppeling volgt op persoonsniveau van een niet geslaagd contact. Hierna is direct per mail contact gezocht met de collegae met de vraag wat de reden is dat er niet tijdig is gereageerd op het contact.

Zodoende is er een beeld ontstaan achter de reden van het niet contact verkrijgen.

### *Terugbelnotities*

In 56 gevallen van een niet geslaagd contact is sprake geweest van een terugbelverzoek welke door het KCC is opgesteld en aan de afdelingen wordt aangeboden.

Op te maken valt dat een deel van de collegae het niet vanzelfsprekend vindt om de bereikbaarheid te regelen als men ziek of vrij is. Veel gegeven feedback is naar deze conclusie te herleiden.

Daarnaast geven enkele collega's zelf aan dat ze niet juist hebben gehandeld. Een deel van de collegae ontkent aan de andere kant een bericht gehad te hebben.

Een deel van de collegae gaf uiteenlopende redenen op. Dit is te divers om dieper op in te gaan.

Wel gaven enkele medewerkers als feedback dat het opnemen van de telefoon of terugbellen geen hoge prioriteit heeft. Tevens wordt verwacht dat de beller nogmaals of via andere kanalen contact op neemt.

Tot slot constateren we dat circa een derde van de collegae niet heeft gereageerd op het verzoek voor meer duiding.

### **Leermomenten**

Doordat er nu kort na constatering feedback is gevraagd weten we meer van de redenen en kunnen we ook concrete zaken benoemen. Deze verklaringen schetsen een beeld in hoeverre de gedane acties vanuit de stuurgroep telefonische bereikbaarheid hebben geleid tot een succes of waar nog verbetering haalbaar is.

Vanuit de stuurgroep is ingezet op verbetering van de technische aspecten van telefonie. Uit het onderzoek en vanuit de feedback komt terug dat dit ook goed is ingeregeld. Een enkele keer constateert men dat er geen bericht komt van een ingesproken voicemail op het mobiele toestel. Dat is echter niet de techniek, maar lijkt meer een kwestie van het juist instellen te zijn.

In de stuurgroep is ook ingezet op het maken van interne afspraken. We zien dat afspraken goed kunnen helpen. Een belcirkel zoals bij Minima werkt uitstekend, ook andere afspraken zoals buddy's of in de voicemail bij absentie één vervanger benoemen welke dan wel bereikbaar is, werken goed. Uit de feedback komt naar voren dat teamafspraken niet overal bekend zijn, waardoor de effectiviteit en dus ook het resultaat ervan minder is. De afspraken rondom ziekte en verlof worden regelmatig niet opgevolgd. Daarnaast zijn de bereikbaarheidsafspraken rondom het gebruik van het mobiele toestel niet algemeen bekend. Tot slot is het letterlijk opnemen voor elkaar, zoals het opnemen van een overgaand vast toestel anders dan het eigen toestel, heel erg zeldzaam. Als er een terugbelverzoek moet worden gemaakt, zijn de afspraken en adressering van het verzoek niet altijd helder. Uit het onderzoek zien we dat de kennis van de afspraak noch de navolging ervan gemeengoed is.

De grens tussen interne afspraken en houding en gedrag is dun. Een enkeling heeft vanuit de gevraagde terugkoppeling actie ondernomen om een toestel juist in te stellen of is actief op zoek gegaan naar de geldende afspraken van het eigen team. Het overgrote deel van de gegeven feedback, geeft het idee dat men de telefonische bereikbaarheid posterioriteit geeft.

Nieuwe inzichten leerde het onderzoek ons ook. Zo zien we dat collegae gebruik maken van de terugbelfunctie in geval zij een oproep hebben gemist. In dat geval wordt er gebeld met het nummer dat hen heeft gebeld en dat is het KCC omdat het telefoontje via het KCC wordt aangeboden. De beller wordt zo niet bereikt omdat men de voicemail niet afluistert. Tevens hebben we gemerkt dat de voicemail van het nummer 14023 anders werkt dan werd verwacht. Dat heeft het KCC weer verder geholpen, zonder dat het van invloed is geweest op het onderzoek.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester