

## Rapport

# Onderzoek telefonische dienstverlening Meting najaar 2019

## Gemeente Haarlem en Zandvoort

Een kwalitatief en kwantitatief onderzoek naar de telefonische dienstverlening

Rapport d.d. 17 januari 2020 opgesteld door Lia de Vaan

Accountmanager René Verhoofstad

Telan B.V.  
Dick Flemmingstraat 23a  
5161 CA Sprang-Capelle  
(0416) 33 88 00

[www.telan.nl](http://www.telan.nl)  
[telan@telan.nl](mailto:telan@telan.nl)

## **1. Voorwoord**

### **1.1. Inleiding**

Van maandag 25 november 2019 tot en met vrijdag 20 december 2019 heeft er een onderzoek naar de telefonische dienstverlening plaatsgevonden bij de gemeente Haarlem/gemeente Zandvoort.

De doelstelling van dit onderzoek is te komen tot een beoordeling van de telefonische dienstverlening. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de normen die Telan hieraan stelt. De behaalde resultaten zijn aan de hand van deze normering vertaald in rapportcijfers waarbij de streefwaarde een rapportcijfer van 8 (=goede telefonische dienstverlening) is.

### **1.2. Onderzoeksubjecten en onderzoeksopzet**

Onderzoeksubjecten zijn het Klant Contact Centrum en 54 groepen medewerkers. Deze groepen medewerkers zijn vooraf gedefinieerd aan de hand van de aangeleverde telefoonlijsten en worden in het rapport afdelingen genoemd.

Er hebben 595 telefonische contacten plaatsgevonden naar het Klant Contact Centrum met als doel een doorverbinding te bewerkstelligen.

De telefonische contacten hebben plaatsgevonden op maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 12:00 uur tot 16:30 uur.

## 2. Inhoudsopgave

	pagina
<b>1. Voorwoord</b>	<b>2</b>
1.1. Inleiding	2
1.2. Onderzoeksubjecten en onderzoeksopzet	2
<b>2. Inhoudsopgave</b>	<b>3</b>
<b>3. Het totaalresultaat</b>	<b>4</b>
<b>4. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>5</b>
<b>5. Bereikbaarheid Klant Contact Centrum</b>	<b>7</b>
5.1. Snelheid van beantwoording	7
5.2. Technische bereikbaarheid	9
5.3. Welkomstgroet	10
<b>6. Bereikbaarheid afdelingen</b>	<b>11</b>
6.1. Directe en indirecte bereikbaarheid	11
6.2. Specificatie soort initiatief door KCC	14
6.3. Snelheid van beantwoording	15
6.4. Welkomstgroet afdelingen	18
<b>7. Geslaagde en niet geslaagde contactpogingen</b>	<b>19</b>
<b>8. Bijlagen</b>	<b>25</b>
8.1. Normering	25
8.2. Vertaling scores in rapportcijfers	27

### 3. Het totaalresultaat

	<i>norm</i>	<b>meting 2019</b>	
		<i>resultaat</i>	<i>cijfer</i>
<u>Klant Contact Centrum</u>			
01. Tijdig beantwoorde gesprekken	80% ≤ 60 sec	82%	8
02. Technische bereikbaarheid	100%	100%	10
03. Welkomstgroet	90%	98%	9
<u>Afdelingen</u>			
04. Directe bereikbaarheid afdelingen	80%	42%	2
05. Indirecte bereikbaarheid afdelingen	90%	42%	1
06. Gemiddelde doorverbindingstijd	30 sec	48 sec	6
07. Gemiddelde wachttijd	30 sec	30 sec	10
08. Welkomstgroet doorverbinden	80%	82%	8
09. Geslaagde contactpogingen voor correctie	90%	76%	5
10. Geslaagde contactpogingen na correctie	90%	77%	5
a. Bereikbaarheid KCC	(01+02)		<b>9,0</b>
b. Bereikbaarheid afdelingen	(04+05)		1,5
c. Doorverbindingstijden/wachttijden	(06+07)		<b>8,0</b>
d. Welkomstgroet	(03+08)		<b>8,5</b>
e. Geslaagde contactpogingen voor correctie	(09)		5,0
f. Geslaagde contactpogingen na correctie	(10)		5,0
Totaalresultaat voor correctie (a+b+c+d+e)/5			6,4
Totaalresultaat na correctie (a+b+c+d+f)/5			6,4

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

Voor een verklaring van de gebruikte termen en rekenmethodiek: zie bijlage 8.1 en 8.2.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

Een goede telefonische dienstverlening is afhankelijk van 4 kritische succesfactoren.

Vanzelfsprekend moet de organisatie technisch voldoende uitgerust 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.

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

### **Bereikbaarheid Klant Contact Centrum**

#### Conclusies

##### *Snelheid van beantwoording*

De snelheid van beantwoording voldoet met 82% op tijd beantwoorde gesprekken aan de norm van  $80\% \leq 60$  seconden (norm gemeente Haarlem en Zandvoort).

De gemiddelde snelheid van beantwoording (doorlooptijd) is 33 seconden.

##### *Technische bereikbaarheid*

De technische bereikbaarheid is 100%. 'Geen gehoor' metingen (=niet beantwoorde telefoon) en 'in gesprek' metingen (=alle lijnen bezet) hebben niet plaatsgevonden.

##### *Welkomstgroet*

De medewerkers van het KCC gebruiken in 98% van de gevallen een correcte welkomstgroet. De norm is 90% en hieraan wordt voldaan.

### **Bereikbaarheid afdelingen**

#### Conclusies

##### *Directe- en indirecte bereikbaarheid afdelingen*

De directe bereikbaarheid van de afdelingen is 42%. Dit voldoet niet aan de norm. Van de gesprekken die niet tot contact leiden met de gewenste afdeling, wordt 0% door collega-afdelingen overgenomen. De indirecte bereikbaarheid van de afdelingen is ook 42%. De resterende 58% van de gesprekken eindigt bij het KCC (33%) of leidt om overige redenen niet tot contact (25%).

## *Doorverbind- en wachttijden*

De gemiddelde doorverbindtijd voldoet niet aan de norm (gemiddeld 48 seconden). De gemiddelde wachttijd voldoet wel aan de norm. Zijn de medewerkers niet bereikbaar, dan wordt dit op tijd duidelijk (gemiddeld 30 seconden). De norm is in beide gevallen 30 seconden.

## *Welkomstgroet afdelingen*

Bij het beantwoorden na doorverbinding wordt in 82% van de gevallen een correcte welkomstgroet gebruikt. De norm is 80% en hieraan wordt voldaan.

## **Geslaagde contactpogingen**

### Conclusies

Geslaagde contactpogingen zijn die gesprekken waarbij de gewenste medewerker aan de lijn wordt verkregen of dat een collega die de telefoon beantwoordt 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?/Kan ik een boodschap doorgeven?
2. Mag ik uw naam en telefoonnummer noteren, zodat u teruggebeld wordt. In dit geval moet er op tijd worden teruggebeld.

Daarnaast is er ook sprake van een geslaagde contactpoging indien er na het achterlaten van een terugbelverzoek in een voicemailbox op tijd is teruggebeld.

Van de 595 benaderingen is 206 keer direct contact verkregen met de gewenste medewerker. De directe persoonlijke bereikbaarheid is 35%. 196 Keer is na het achterlaten van een terugbelverzoek op tijd teruggebeld en 51 keer is contact verkregen met een medewerker van het KCC of een collega van een afdeling die correct initiatief heeft getoond of in het voicemailbericht is een alternatief geboden in verband met (langere) afwezigheid.

Het percentage geslaagde contactpogingen is **76%**.

Na correctie is het percentage geslaagde contactpogingen **77%**.

### Aanbevelingen

Belangrijk is dat de medewerkers op de afdelingen zo maximaal mogelijk bereikbaar zijn. Vervolgens dienen zij hun 'onbereikbaarheid' binnen de eigen afdeling te organiseren of gebruik te maken van een collega-afdeling. Pas in laatste instantie kan het KCC een terugbelgarantie aanbieden. Dit heeft een positieve invloed op de directe en indirecte bereikbaarheid van de afdelingen, op de doorverbindtijden en op de snelheid van beantwoording door het KCC.

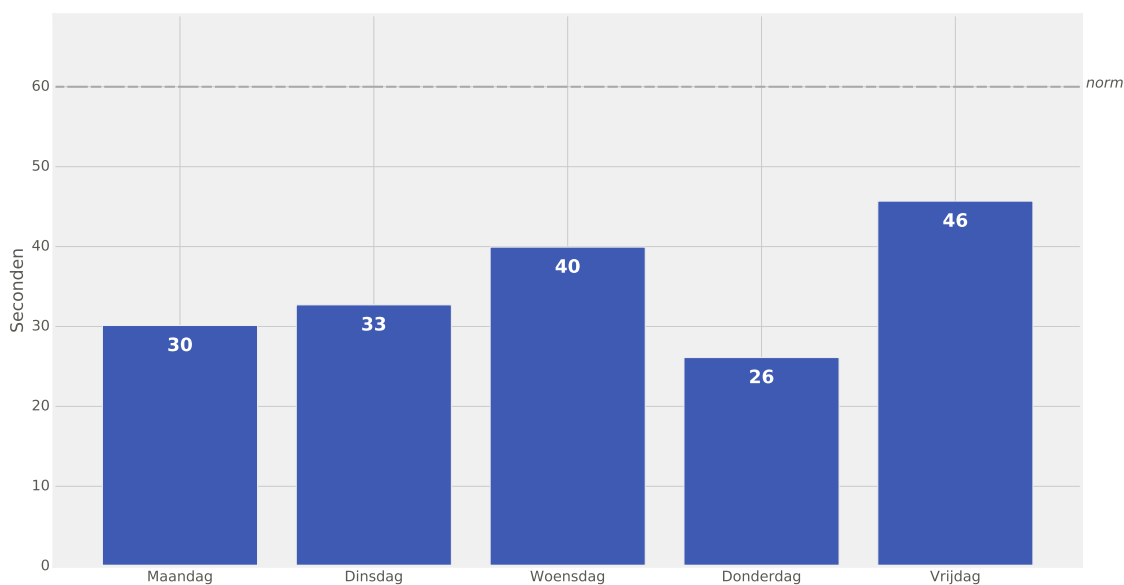
Het niet nakomen van de toezegging terug te (laten) bellen is niet klantgericht en daarnaast doet dit afbreuk aan het imago van de organisatie. Tevens roept men zelf weer telefoonverkeer op omdat de beller een tweede contactpoging zal gaan ondernemen om toch antwoord op zijn vraag te krijgen. De medewerkers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

De instructie aan en de discipline van de medewerkers kunnen bijdragen tot een beter resultaat.

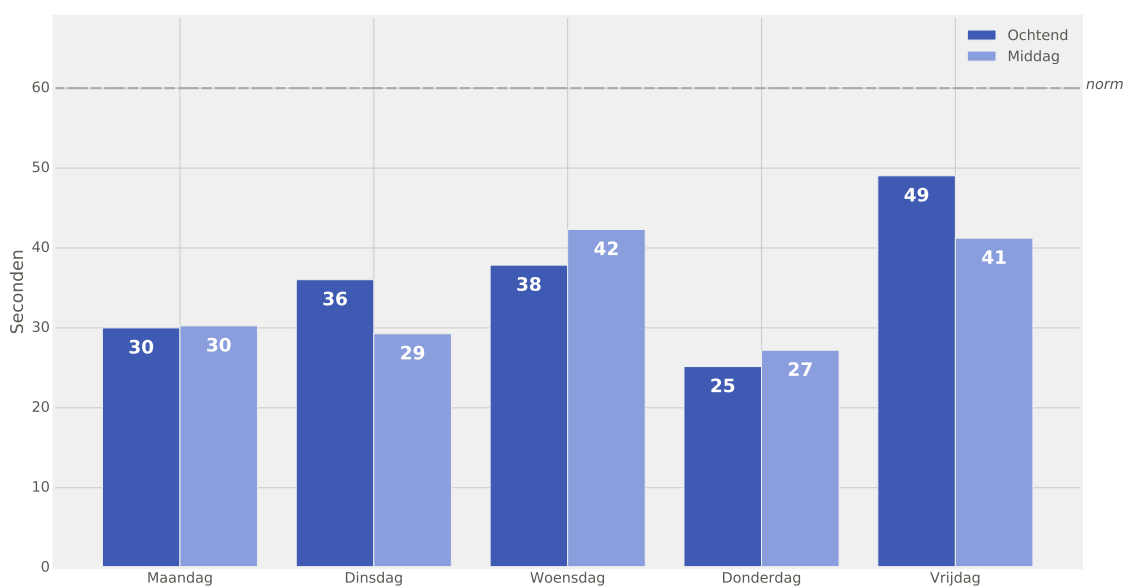
## 5. Bereikbaarheid Klant Contact Centrum

### 5.1. Snelheid van beantwoording

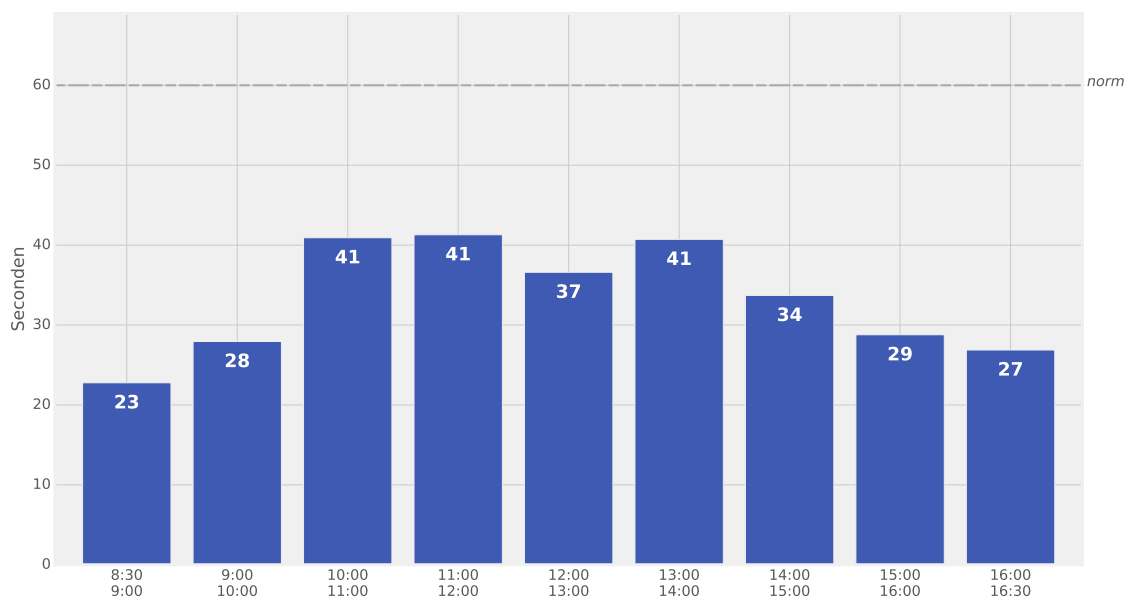
Gemiddelde snelheid van beantwoording per dag



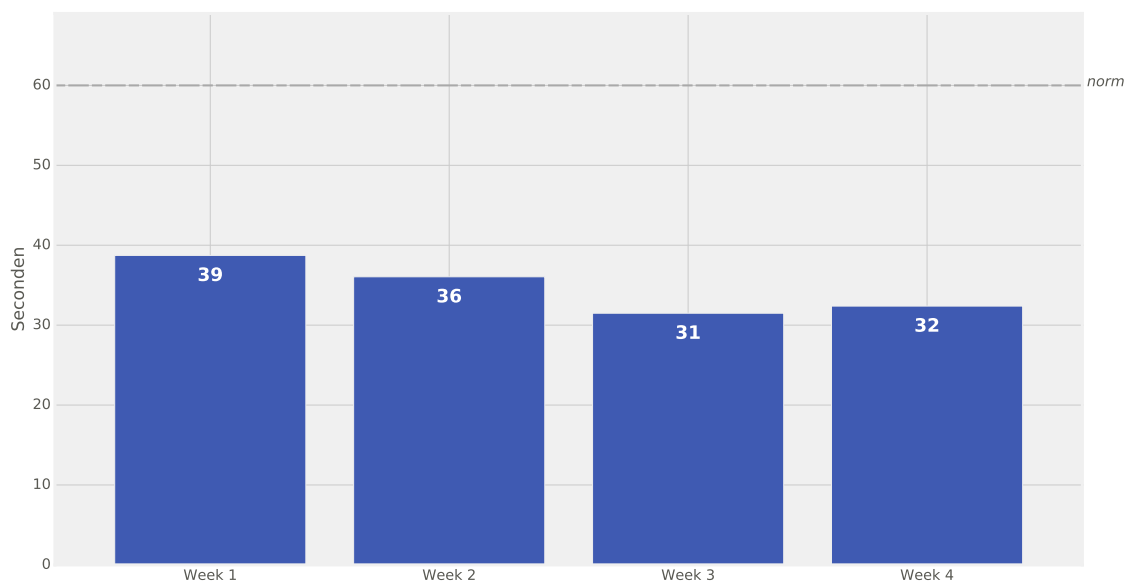
Gemiddelde snelheid van beantwoording per dagdeel



**Gemiddelde snelheid van beantwoording per uur**

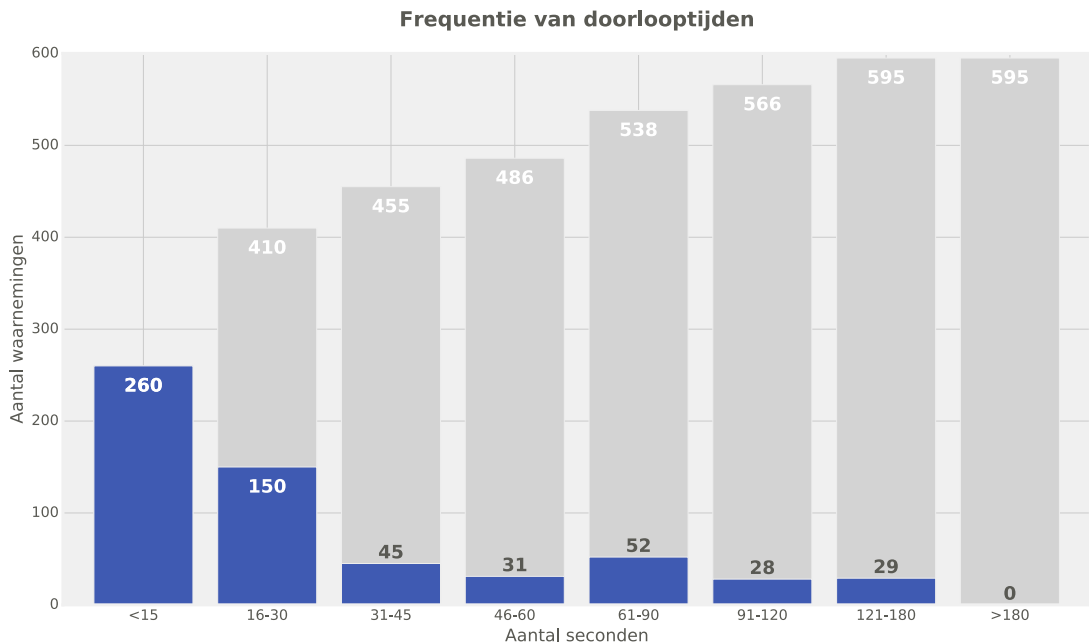


**Gemiddelde snelheid van beantwoording per week**





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



n=595

Met doorlooptijden variërend van 0 tot 60 seconden (norm gemeente Haarlem en Zandvoort) wordt in 82% de telefoon beantwoord. De overige 18% resulteert in metingen met doorlooptijden oplopend tot 174 seconden.

De gemiddelde doorlooptijd is 33 seconden.

Op basis van deze resultaten kan gesteld worden dat de snelheid van beantwoording door het KCC goed is. De gemiddelde doorlooptijd voldoet aan de norm van de gemeente Haarlem en Zandvoort en ook de opbouw van dit cijfer is toereikend om aan de 80% norm te voldoen.

Als de norm van Telan ( $80\% \leq 30 \text{ sec}$ ) wordt aangehouden, wordt in 69% de telefoon tijdig beantwoord.

## 5.2. Technische bereikbaarheid

Gedurende de onderzoeksperiode hebben er geen metingen plaatsgevonden waarbij 'in gesprek' of geen gehoor' is waargenomen.

De technische bereikbaarheid is 100%. De norm is 100%.

### 5.3. Welkomstgroet

De medewerkers van het Klant Contact Centrum hebben gebruik gemaakt van de volgende welkomstgroeten. De vetgedrukte welkomstgroeten voldoen aan de norm.

<b>Goedemorgen/middag, Gemeente Haarlem en Zandvoort, Persoonsnaam</b>	<b>50%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Klant Contact Centrum, Persoonsnaam</b>	<b>44%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Gemeente Haarlem en Zandvoort, Klant Contact Centrum, Persoonsnaam</b>	<b>3%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Klant Contact Centrum</b>	<b>1%</b>
Klant Contact Centrum, Persoonsnaam, Goedemorgen/middag	2%

In 98% van de gevallen gebruikt men een correcte welkomstgroet. De norm is 90%.

## 6. Bereikbaarheid afdelingen

### 6.1. Directe en indirecte bereikbaarheid

#### Bereikbaarheidsdefinitie

##### Persoon

- Contact verkregen met de gewenste medewerker, weergegeven in %.

##### Afdeling direct

- Contact verkregen met de gewenste medewerker of contact verkregen met een collega van dezelfde afdeling, weergegeven in %.

##### Afdeling indirect

- Contact verkregen met de gewenste medewerker of contact verkregen met een collega van een willekeurige afdeling niet zijnde het KCC, weergegeven in %.

##### Aantal

- Het totaal aantal uitgevoerde benaderingen naar de afdelingen.

Afdeling	Persoon bereikt	Afdeling direct	Afdeling indirect	Aantal
01 BE/Begraafplaatsen	20%	40%	40%	5
02 BE/Havendienst	0%	0%	0%	5
03 BE/Natuur en Milieu Educatie	20%	20%	20%	10
04 BE/Planeconomie	20%	20%	20%	5
05 BBOR/Beheer	10%	10%	10%	10
06 BBOR/Mobiliteit en Verkeer	40%	40%	40%	5
07 BBOR/Openbare Ruimte en Groen	30%	30%	30%	10
08 BBOR/Strategisch Beheer	60%	60%	60%	5
09 BC/Bestuur	40%	40%	50%	10
10 BC/Communicatie	35%	45%	45%	20
11 Data Informatie en Analyse	40%	40%	40%	5
12 ECDW/Cultuur	0%	0%	0%	5
13 ECDW/Duurzaamheid	30%	30%	40%	10
14 ECDW/Economie en Toerisme	27%	27%	27%	15
15 ECDW/Wonen	20%	20%	20%	5
16 FIN/Administratie en beheer	27%	40%	40%	15
17 FIN/Specialisten	10%	10%	10%	10
18 JOS/Beleid en Account	33%	33%	33%	15
19 JOS/Leerplein	30%	40%	40%	20
20 JZ/Advies	20%	20%	20%	5
21 JZ/Inkoop en Aanbesteding	40%	40%	40%	5
22 JZ/Rechtsbescherming	50%	50%	60%	10
23 JZ/Schade en Verzekeringen	30%	30%	40%	10
24 Managementondersteuning	40%	60%	60%	10
25 MO/Advies	60%	60%	60%	5
26 MO/Beleid en Account	30%	30%	40%	10
27 MO/Casemanagement	20%	28%	28%	25
28 MO/Registratie en Beheer	10%	25%	25%	20
29 OMB/Erfgoed	20%	20%	20%	10
30 OMB/Ruimtelijke Plannen Omgevingskwaliteit	50%	50%	50%	10
31 OMB/Ruimtelijke Plannen Ontwerp	30%	30%	30%	10
32 PGM/Gebiedsmanagement	33%	33%	33%	15
33 PGM/Programmamanagement	50%	50%	50%	10
34 PCM/Procesmanagement Civiel	40%	40%	40%	10

Afdeling	Persoon bereikt	Afdeling direct	Afdeling indirect	Aantal
35 PCM/Procesmanagement Ontwikkeling	40%	50%	50%	10
36 PCM/Technisch Management en Advies	30%	30%	30%	10
37 SMSR/Beleid en Preventie	20%	20%	20%	5
38 SMSR/Minima	93%	93%	93%	15
39 SMSR/Schulddienstverlening	50%	90%	90%	20
40 SMSR/Sociale Recherche en Debiteurenbeheer	47%	67%	67%	15
41 Vastgoed	25%	30%	30%	20
42 VH/Kwaliteit	30%	30%	30%	10
43 VH/Openbare Orde en Veiligheid	60%	60%	60%	10
44 VTH/Advies en Ondersteuning	50%	50%	50%	10
45 VTH/Procedures en Projecten	40%	53%	53%	15
46 VTH/Toezicht en Handhaving	20%	20%	20%	15
47 VTH/Vergunningverlening	55%	55%	55%	20
48 W&I/Advies en Beleid	30%	40%	40%	10
49 W&I/Team West Spaarne-Centrum en Zandvoort	50%	65%	65%	20
50 W&I/Team Oost Spaarne-Jongeren en BBZ	27%	33%	33%	15
51 W&I/Uitkeringsadministratie	60%	90%	90%	10
52 W&I/Team BB NUG	20%	80%	80%	5
53 W&I/Team Balie	0%	0%	0%	5
54 W&I/Team Kwaliteit	40%	60%	60%	5
<b>Totaal</b>	<b>35%</b>	<b>42%</b>	<b>42%</b>	<b>595</b>
norm		80%	90%	

Persoon: gemiddeld is in 35% direct contact verkregen met de gewenste medewerker.

Afdeling direct: gemiddeld is in 42% contact verkregen met de gewenste medewerker of een collega van dezelfde afdeling ( $35\% + 7\% = 42\%$ ).

Afdeling indirect: gemiddeld is in 42% contact verkregen met de gewenste medewerker of een collega van dezelfde afdeling of een collega van een andere afdeling ( $35\% + 7\% + 0\% = 42\%$ ).

De resterende 58% van de benaderingen kent of het KCC als eindstation (198 keer = 33%) of leidt om overige redenen niet tot (direct) contact (148 keer = 25%).

## 6.2. Specificatie soort initiatief door KCC

198 Keer was het KCC het eindstation van de benadering.

Soortinitiatief KlantContact Centrum bij onbereikbaarheid afdelingen	Aantal	%
Aangeboden terug te laten bellen*	179	
Kan ik u helpen	12	
<b>Correct initiatief</b>	<b>191</b>	<b>96%</b>
Aangegeven wanneer men kan terugbellen	4	
Geen initiatief	3	
<b>Geen correct initiatief</b>	<b>8</b>	<b>4%</b>

\* Er is pas dan sprake van een geslaagde contactpoging als er op tijd wordt teruggebeld.

### 6.3. Snelheid van beantwoording

#### Definitie snelheid van beantwoording

##### Doorverbindtijd

- Tijd tussen telefoonbeantwoording door het KCC en eerste melding na doorverbinding door een medewerker van de gewenste afdeling, weergegeven in seconden.

##### Wachttijd

- Tijd tussen telefoonbeantwoording en melding dat de gewenste medewerker/afdeling niet bereikbaar is op het moment van benaderen, weergegeven in seconden. Bij het bereiken van de maximale wachttijd van 180 seconden verbreekt Telan het contact.

Afdeling	Doorverbindingstijd	Wachttijd
01 BE/Begraafplaatsen	49 sec	18 sec
02 BE/Havendienst	*	12 sec
03 BE/Natuur en Milieu Educatie	56 sec	21 sec
04 BE/Planeconomie	43 sec	19 sec
05 BBOR/Beheer	35 sec	34 sec
06 BBOR/Mobiliteit en Verkeer	82 sec	33 sec
07 BBOR/Openbare Ruimte en Groen	52 sec	0 sec
08 BBOR/Strategisch Beheer	69 sec	59 sec
09 BC/Bestuur	35 sec	61 sec
10 BC/Communicatie	46 sec	10 sec
11 Data Informatie en Analyse	30 sec	*
12 ECDW/Cultuur	*	70 sec
13 ECDW/Duurzaamheid	37 sec	18 sec
14 ECDW/Economie en Toerisme	55 sec	26 sec
15 ECDW/Wonen	50 sec	59 sec
16 FIN/Administratie en beheer	45 sec	31 sec
17 FIN/Specialisten	53 sec	29 sec
18 JOS/Beleid en Account	39 sec	31 sec
19 JOS/Leerplein	54 sec	40 sec
20 JZ/Advies	31 sec	30 sec
21 JZ/Inkoop en Aanbesteding	82 sec	58 sec
22 JZ/Rechtsbescherming	54 sec	28 sec
23 JZ/Schade en Verzekeringen	33 sec	25 sec
24 Managementondersteuning	68 sec	22 sec
25 MO/Advies	53 sec	38 sec
26 MO/Beleid en Account	60 sec	0 sec
27 MO/Casemanagement	28 sec	37 sec
28 MO/Registratie en Beheer	45 sec	38 sec
29 OMB/Erfgoed	63 sec	50 sec
30 OMB/Ruimtelijke Plannen Omgevingskwaliteit	45 sec	47 sec
31 OMB/Ruimtelijke Plannen Ontwerp	34 sec	18 sec
32 PGM/Gebiedsmanagement	47 sec	26 sec
33 PGM/Programmamanagement	46 sec	20 sec
34 PCM/Procesmanagement Civiel	60 sec	44 sec
35 PCM/Procesmanagement Ontwikkeling	38 sec	28 sec



Afdeling	Doorverbindingstijd	Wachttijd
36 PCM/Technisch Management en Advies	44 sec	2 sec
37 SMSR/Beleid en Preventie	71 sec	38 sec
38 SMSR/Minima	28 sec	*
39 SMSR/Schulddienstverlening	45 sec	12 sec
40 SMSR/Sociale Recherche en Debiteurenbeheer	47 sec	26 sec
41 Vastgoed	41 sec	26 sec
42 VH/Kwaliteit	45 sec	26 sec
43 VH/Openbare Orde en Veiligheid	44 sec	15 sec
44 VTH/Advies en Ondersteuning	44 sec	40 sec
45 VTH/Procedures en Projecten	52 sec	39 sec
46 VTH/Toezicht en Handhaving	41 sec	71 sec
47 VTH/Vergunningverlening	54 sec	56 sec
48 W&I/Advies en Beleid	47 sec	65 sec
49 W&I/Team West Spaarne-Centrum en Zandvoort	42 sec	23 sec
50 W&I/Team Oost Spaarne-Jongeren en BBZ	40 sec	29 sec
51 W&I/Uitkeringsadministratie	46 sec	0 sec
52 W&I/Team BB NUG	66 sec	9 sec
53 W&I/Team Balie	*	7 sec
54 W&I/Team Kwaliteit	39 sec	11 sec
<b>Totaal</b>	<b>48 sec</b>	<b>30 sec</b>

De gemiddelde doorverbindingstijd is 48 seconden. De norm is 30 seconden.

De gemiddelde wachttijd is 30 seconden. De norm is 30 seconden.

## 6.4. Welkomstgroet afdelingen

De medewerkers hebben gebruik gemaakt van de volgende welkomstgroeten. De vetgedrukte welkomstgroeten voldoen aan de in de normstelling aangegeven correcte welkomstgroet.

doorverbindtraject

<b>Goedemorgen/middag, Persoonsnaam</b>	<b>33%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Afdelingsnaam, Persoonsnaam</b>	<b>23%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Gemeente Haarlem en Zandvoort, Persoonsnaam</b>	<b>20%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Gemeente Haarlem en Zandvoort, Persoonsnaam, Afdelingsnaam</b>	<b>6%</b>
Afdelingsnaam, Persoonsnaam, Goedemorgen/middag	2%
Persoonsnaam, Goedemorgen/middag	3%
Gemeente Haarlem en Zandvoort, Persoonsnaam, Afdelingsnaam, Goedemorgen/middag	1%
Persoonsnaam	8%
Gemeente Haarlem en Zandvoort, Persoonsnaam	3%
Afdelingsnaam	1%

In 82% van de gevallen gebruikt men een correcte welkomstgroet. De norm is 80%.

## 7. Geslaagde en niet geslaagde contactpogingen

### Definities

#### Aantal uitgevoerde benaderingen

- Het totaal aantal uitgevoerde benaderingen naar de afdelingen/medewerkers.

#### Persoon bereikt

- Contact verkregen met de gewenste medewerker, weergegeven in aantallen.

#### Op tijd teruggebeld

- Na het achterlaten van een terugbelverzoek is er op tijd teruggebeld, weergegeven in aantallen.

#### Correct initiatief

- Contact verkregen met een medewerker van het KCC of een collega die op een correcte wijze initiatief heeft getoond of contact verkregen met een voicemailbox waarbij een alternatief is geboden in verband met (langere) afwezigheid, weergegeven in aantallen.

#### Niet op tijd teruggebeld

- Na het achterlaten van een terugbelverzoek is teruggebeld na meer dan 1 werkdag.

#### Niet teruggebeld

- Na het achterlaten van een terugbelverzoek is niet teruggebeld.

#### Overige redenen niet bereikbaar

- Diverse redenen

#### Geen correct initiatief

- Het gesprek is beantwoord door een medewerker van het KCC of door een collega die geen of geen correct initiatief heeft getoond of er is contact verkregen met een voicemailbox waarbij geen alternatief is geboden in verband met (langere) afwezigheid.

#### Geslaagd

- Het resultaat geslaagde contactpogingen, weergegeven in %.

Afdeling	aantal uitgevoerde benaderingen	geslaagde contactpogingen			niet geslaagde contactpogingen				% geslaagd	niet toe te rekenen aan afdeling	% geslaagd na correctie
		persoon bereikt	op tijd teruggebeld	correct initiatief	niet op tijd teruggebeld	niet teruggebeld	overige redenen niet bereikbaar	geen correct initiatief			
01 BE/Begraafplaatsen	5	1	2	1	0	1	0	0	80%	0	80%
02 BE/Havendienst	5	0	1	1	0	2	0	1	40%	1	50%
03 BE/Natuur en Milieu Educatie	10	2	6	0	0	2	0	0	80%	0	80%
04 BE/Planeconomie	5	1	4	0	0	0	0	0	100%	0	100%
05 BBOR/Beheer	10	1	1	0	3	4	0	1	20%	0	20%
06 BBOR/Mobiliteit en Verkeer	5	2	1	1	0	1	0	0	80%	0	80%
07 BBOR/Openbare Ruimte en Groen	10	3	2	0	0	5	0	0	50%	0	50%
08 BBOR/Strategisch Beheer	5	3	1	1	0	0	0	0	100%	0	100%
09 BC/Bestuur	10	4	2	2	0	0	1	1	80%	0	80%
10 BC/Communicatie	20	7	3	1	0	6	2	1	55%	3	65%
11 Data Informatie en Analyse	5	2	1	0	0	2	0	0	60%	0	60%
12 ECDW/Cultuur	5	0	3	0	0	2	0	0	60%	0	60%
13 ECDW/Duurzaamheid	10	3	4	1	1	1	0	0	80%	0	80%
14 ECDW/Economie en Toerisme	15	4	5	0	1	5	0	0	60%	0	60%
15 ECDW/Wonen	5	1	2	0	0	2	0	0	60%	0	60%

Afdeling	aantal uitgevoerde benaderingen	geslaagde contactpogingen			niet geslaagde contactpogingen				% geslaagd	niet toe te rekenen aan afdeling	% geslaagd na correctie
		persoon bereikt	op tijd teruggebeld	correct initiatief	niet op tijd teruggebeld	niet teruggebeld	overige redenen niet bereikbaar	geen correct initiatief			
16 FIN/Administratie en beheer	15	4	5	4	1	0	1	0	87%	0	87%
17 FIN/Specialisten	10	1	6	0	0	3	0	0	70%	1	78%
18 JOS/Beleid en Account	15	5	8	0	0	2	0	0	87%	0	87%
19 JOS/Leerplein	20	6	10	1	2	1	0	0	85%	0	85%
20 JZ/Advies	5	1	1	0	0	3	0	0	40%	0	40%
21 JZ/Inkoop en Aanbesteding	5	2	2	0	0	0	0	1	80%	0	80%
22 JZ/Rechtsbescherming	10	5	3	1	0	1	0	0	90%	0	90%
23 JZ/Schade en Verzekeringen	10	3	5	1	0	1	0	0	90%	0	90%
24 Managementondersteuning	10	4	2	1	0	2	0	1	70%	0	70%
25 MO/Advies	5	3	1	0	0	1	0	0	80%	0	80%
26 MO/Beleid en Account	10	3	2	1	1	3	0	0	60%	0	60%
27 MO/Casemanagement	25	5	12	3	0	3	2	0	80%	0	80%
28 MO/Registratie en Beheer	20	2	3	4	4	6	1	0	45%	1	47%
29 OMB/Erfgoed	10	2	5	1	1	1	0	0	80%	0	80%
30 OMB/Ruimtelijke Plannen Omgevingskwaliteit	10	5	1	0	0	4	0	0	60%	0	60%

Afdeling	aantal uitgevoerde benaderingen	geslaagde contactpogingen			niet geslaagde contactpogingen				% geslaagd	niet toe te rekenen aan afdeling	% geslaagd na correctie
		persoon bereikt	op tijd teruggebeld	correct initiatief	niet op tijd teruggebeld	niet teruggebeld	overige redenen niet bereikbaar	geen correct initiatief			
31 OMB/Ruimtelijke Plannen Ontwerp	10	3	3	0	0	4	0	0	60%	0	60%
32 PGM/Gebiedsmanagement	15	5	8	0	1	1	0	0	87%	1	93%
33 PGM/ Programma-management	10	5	4	1	0	0	0	0	100%	0	100%
34 PCM/Procesmanagement Civiel	10	4	4	0	1	1	0	0	80%	0	80%
35 PCM/Procesmanagement Ontwikkeling	10	4	3	1	0	2	0	0	80%	0	80%
36 PCM/Technisch Management en Advies	10	3	3	0	1	3	0	0	60%	0	60%
37 SMSR/Beleid en Preventie	5	1	1	2	0	1	0	0	80%	0	80%
38 SMSR/Minima	15	14	1	0	0	0	0	0	100%	0	100%
39 SMSR/Schulddienstverlening	20	10	2	8	0	0	0	0	100%	0	100%
40 SMSR/Sociale Recherche en Debiteurenbeheer	15	7	3	2	0	2	0	1	80%	0	80%
41 Vastgoed	20	5	6	1	0	6	2	0	60%	2	67%
42 VH/Kwaliteit	10	3	4	0	1	2	0	0	70%	0	70%
43 VH/Openbare Orde en Veiligheid	10	6	2	0	0	2	0	0	80%	0	80%

Afdeling	aantal uitgevoerde benaderingen	geslaagde contactpogingen			niet geslaagde contactpogingen				% geslaagd	niet toe te rekenen aan afdeling	% geslaagd na correctie
		persoon bereikt	op tijd teruggebeld	correct initiatief	niet op tijd teruggebeld	niet teruggebeld	overige redenen niet bereikbaar	geen correct initiatief			
44 VTH/Advies en Ondersteuning	10	5	5	0	0	0	0	0	100%	0	100%
45 VTH/Procedures en Projecten	15	6	5	2	1	1	0	0	87%	0	87%
46 VTH/Toezicht en Handhaving	15	3	8	0	0	4	0	0	73%	0	73%
47 VTH/Vergunningverlening	20	11	8	0	0	0	0	1	95%	0	95%
48 W&I/Advies en Beleid	10	3	5	1	0	1	0	0	90%	0	90%
49 W&I/Team West Spaarne-Centrum en Zandvoort	20	10	5	3	0	1	0	1	90%	1	95%
50 W&I/Team Oost Spaarne-Jongeren en BBZ	15	4	7	1	1	2	0	0	80%	0	80%
51 W&I/Uitkeringsadministratie	10	6	1	1	0	0	0	2	80%	0	80%
52 W&I/Team BB NUG	5	1	0	2	0	1	0	1	60%	0	60%
53 W&I/Team Balie	5	0	3	0	1	1	0	0	60%	0	60%
54 W&I/Team Kwaliteit	5	2	1	1	1	0	0	0	80%	0	80%
<b>Totaal</b>	<b>595</b>	<b>206</b>	<b>196</b>	<b>51</b>	<b>22</b>	<b>99</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>76%</b>	<b>10</b>	<b>77%</b>

% geslaagd na correctie: exclusief de niet geslaagde contactpogingen die niet aan de afdelingen zijn toe te rekenen

Van de 595 benaderingen is 206 keer direct contact verkregen met de gewenste medewerker. De directe persoonlijke bereikbaarheid is 35%. 196 Keer is na het achterlaten van een terugbelverzoek op tijd teruggebeld en 51 keer is contact verkregen met een medewerker van het KCC of een collega van een afdeling die correct initiatief heeft getoond of in het voicemailbericht is een alternatief geboden in verband met (langere) afwezigheid.

Er hebben 142 benaderingen niet geleid tot een geslaagd contact.

Er is 22 keer niet op tijd teruggebeld, 99 keer niet teruggebeld en 12 keer is er geen correct initiatief getoond.

Daarnaast is 9 keer om overige redenen geen contact verkregen. Het betreft 3 benaderingen waarbij de maximale doorverbindtijd (zoektijd) van 180 seconden is bereikt, 4 benaderingen waarbij tijdens de contactfase de verbinding is verbroken en 2 benaderingen waarbij het opgegeven alternatief nummer in het voicemailbericht niet bereikbaar was.

Het percentage geslaagde contactpogingen voor correctie is **76%** (453/595 benaderingen).

Het percentage geslaagde contactpogingen na correctie is **77%** (453/585 benaderingen).

De norm geslaagde contactpogingen is 90%.

### Specificatie nakomen terugbelbeloftes

Terugbelbeloftes	aantal	%
Op tijd teruggebeld	196	62%
Niet op tijd teruggebeld	22	7%
Niet teruggebeld	99	31%
<b>Totaal</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>

In 62% wordt op tijd binnen 1 werkdag teruggebeld (MO/Casemanagement 3 werkdagen). De norm is 90%.



## 8. Bijlagen

### 8.1. Normering

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

#### **Bereikbaarheid Klant Contact Centrum**

##### Snelheid van beantwoording

Definitie: De snelheid waarmee contact wordt verkregen met de organisatie. De resultaten worden weergegeven in seconden.

Norm: Bij centrales voorzien van een wachtrij dient 80% van de telefoongesprekken tijdig beantwoord te worden. De doorlooptijd mag maximaal 30 seconden bedragen.

##### Technische bereikbaarheid

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

Norm: 100% bereikbaarheid

##### Welkomstgroet KCC

Minimaal: Goedemorgen/middag, .....(organisatienaam en/of Klant Contact Centrum)

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

#### **Bereikbaarheid afdelingen**

##### De directe en indirecte bereikbaarheid van de afdelingen

Definitie: Afdeling direct  
Contact verkregen met de met de gewenste medewerker/afdeling conform de afdelingsdefinitie.  
Afdeling indirect  
Contact verkregen met de gewenste medewerker of contact verkregen met een willekeurige afdeling van de organisatie niet zijnde het KCC.

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.

### Doorverbind- en wachttijden

#### *Doorverbindtijd*

Definitie: Tijd tussen telefoonbeantwoording door het KCC en eerste melding na doorverbinding door een medewerker van de gewenste afdeling. De resultaten worden weergegeven in seconden.

Norm: De gemiddelde doorverbindtijd mag maximaal 30 seconden bedragen.

#### *Wachttijd*

Definitie: Tijd tussen telefoonbeantwoording en melding dat de gewenste afdeling niet bereikbaar is op het moment van benaderen. De resultaten worden weergegeven in seconden.

Norm: De gemiddelde wachttijd mag maximaal 30 seconden bedragen.

### Welkomstgroet bij doorverbinden

Minimaal: Goedemorgen/middag, .....(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 gewenste medewerker, direct of na op tijd terugbellen (binnen 1 werkdag);
- 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.

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

## 8.2. Vertaling scores in rapportcijfers

### Klant Contact Centrum

01. Tijdig beantwoorde gesprekken

100% = 10  
90/99% = 9  
80/89% = 8  
75/79% = 7  
70/74% = 6  
65/69% = 5  
60/64% = 4  
55/59% = 3  
50/54% = 2  
< 50% = 1

02. 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

03. Welkomstgroet

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

04. Directe bereikbaarheid

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

05. Indirecte bereikbaarheid	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
06. 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
07. 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
08. Welkomsgroet doorverbinden	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

09. en 10. Geslaagde contactpogingen

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 KCC (01 en 02)
- b. Bereikbaarheid afdelingen (04 en 05)
- c. Doorverbindtijden/wachttijden (06 en 07)
- d. Welkomsgroet (03 en 08)
- e. Geslaagde contactpogingen voor correctie (09)
- f. Geslaagde contactpogingen na correctie

Totaalresultaat voor correctie : (a+b+c+d+e)/5

Totaalresultaat na correctie : (a+b+c+d+f)/5