

## Rapport

# Onderzoek telefonische dienstverlening Meting 2020

## Gemeente Haarlem en Zandvoort

Een kwalitatief en kwantitatief onderzoek naar de telefonische dienstverlening

Rapport d.d. 7 januari 2021 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 9 november 2020 tot en met vrijdag 4 december 2020 heeft er een onderzoek naar de telefonische dienstverlening plaatsgevonden bij de gemeente Haarlem en 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 groepen medewerkers. Deze groepen medewerkers zijn vooraf gedefinieerd aan de hand van de aangeleverde telefoonlijsten en worden in het rapport afdelingen genoemd.

Er zijn totaal 655 benaderingen uitgevoerd:

Via telefoonnummer (14)023:

595 benaderingen naar het Klant Contact Centrum, keuze 9 om een doorverbinding te bewerkstelligen  
20 benaderingen naar Schulden, keuze 4-2

Via groepsnummers:

20 benaderingen naar Havendienst op groepsnummer (023)5113310  
20 benaderingen naar Maatschappelijke Ontwikkeling op groepsnummer (023)5114368

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

## 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</b>	<b>5</b>
<b>5. Bereikbaarheid Klant Contact Centrum</b>	<b>7</b>
5.1. Snelheid van beantwoording totaal	7
5.2. Technische bereikbaarheid	10
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. Havendienst en Maatschappelijke Ontwikkeling</b>	<b>25</b>
<b>9. Bijlagen</b>	<b>26</b>
9.1. Normering	26
9.2. Vertaling scores in rapportcijfers	28

### 3. Het totaalresultaat

	<i>norm</i>	<b>meting 2020</b>	
		<i>resultaat</i>	<i>cijfer</i>
<u>Klant Contact Centrum</u>			
01. Tijdig beantwoorde gesprekken	80% ≤ 60 sec	77%	7
02. Technische bereikbaarheid	100%	100%	10
03. Welkomstgroet	90%	96%	9
<u>Afdelingen</u>			
04. Directe bereikbaarheid afdelingen	80%	34%	1
05. Indirecte bereikbaarheid afdelingen	90%	35%	1
06. Gemiddelde doorverbindtijd	30 sec	45 sec	7
07. Gemiddelde wachttijd	30 sec	37 sec	8
08. Welkomstgroet doorverbinden	80%	72%	7
09a. Geslaagde contactpogingen voor correctie	90%	81%	6
09b. Geslaagde contactpogingen na correctie	90%	82%	6
a. Bereikbaarheid KCC	(01+02)		<b>8,5</b>
b. Directe en indirecte bereikbaarheid	(04+05)		1,0
c. Doorverbindtijden/wachttijden	(06+07)		7,5
d. Welkomstgroet	(03+08)		<b>8,0</b>
e. Geslaagde contactpogingen voor correctie	(09a)		6,0
Geslaagde contactpogingen na correctie	(09b)		6,0
Totaalresultaat voor correctie (a+b+c+d+e)/5			6,2
Totaalresultaat na correctie (a+b+c+d+e)/5			6,2

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

Voor een verklaring van de gebruikte termen en rekenmethodiek: zie bijlage 9.2 en 9.3.

## 4. Conclusies

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 77% op tijd beantwoorde gesprekken niet aan de norm van  $80\% \leq 60$  seconden (norm gemeente Haarlem en Zandvoort).

De gemiddelde snelheid van beantwoording (doorlooptijd) is 40 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 96% van de gevallen een correcte welkomstgroet. De norm is 90%.

### **Bereikbaarheid afdelingen**

#### Conclusies

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

De directe bereikbaarheid van de afdelingen is 34%. Dit voldoet niet aan de norm. Van de gesprekken die niet tot contact leiden met de gewenste afdeling, wordt 1% door collega-afdelingen overgenomen. De indirecte bereikbaarheid van de afdelingen is 35%. De resterende 65% van de gesprekken eindigt bij het KCC (19%) of leidt om overige redenen niet tot contact (46%).

#### *Doorverbind- en wachttijden*

De gemiddelde doorverbindtijd voldoet niet aan de norm (gemiddeld 45 seconden). De gemiddelde wachttijd voldoet ook niet aan de norm. Zijn de medewerkers niet bereikbaar, dan wordt dit niet op tijd duidelijk (gemiddeld 37 seconden). De norm is in beide gevallen 30 seconden.

#### *Welkomstgroet afdelingen*

Bij het beantwoorden na doorverbinding wordt in 72% van de gevallen een correcte welkomstgroet gebruikt. De norm is 80%.

### **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 615 benaderingen is 198 keer direct contact verkregen met de gewenste medewerker. De directe persoonlijke bereikbaarheid is 32%. 282 Keer is na het achterlaten van een terugbelverzoek op tijd teruggebeld en 16 keer is correct initiatief getoond.

Het percentage geslaagde contactpogingen voor correctie is **81%**.

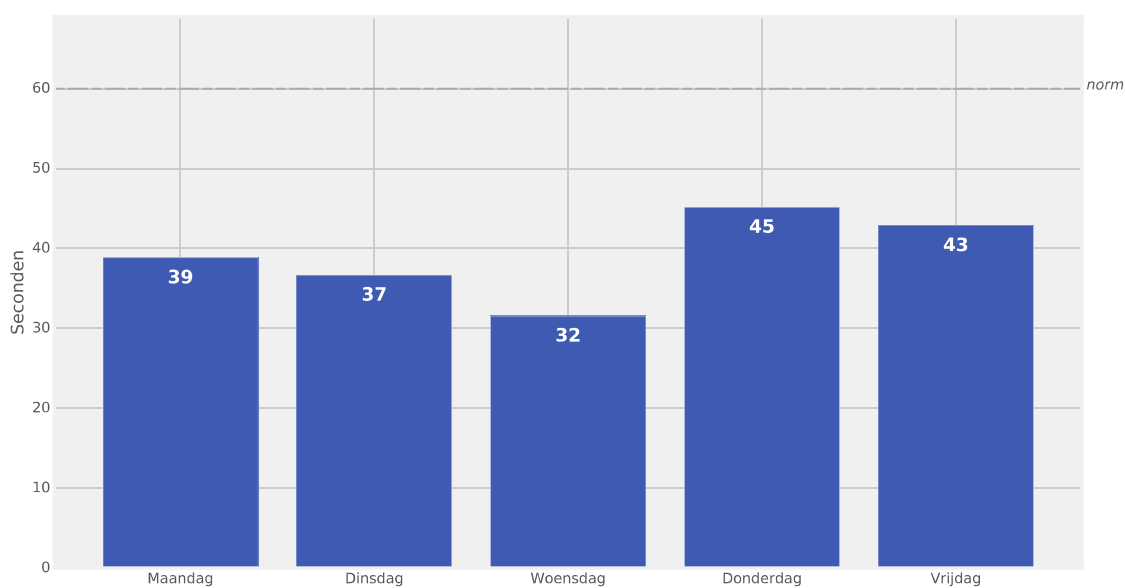
Het percentage geslaagde contactpogingen na correctie is **82%**.

De norm is 90%.

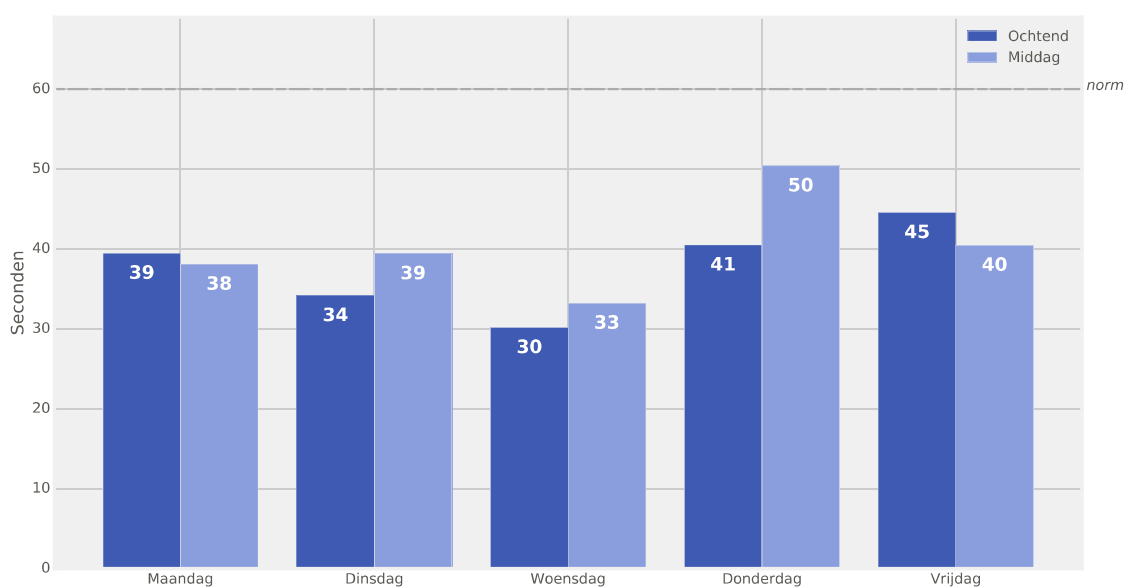
## 5. Bereikbaarheid Klant Contact Centrum

### 5.1. Snelheid van beantwoording totaal

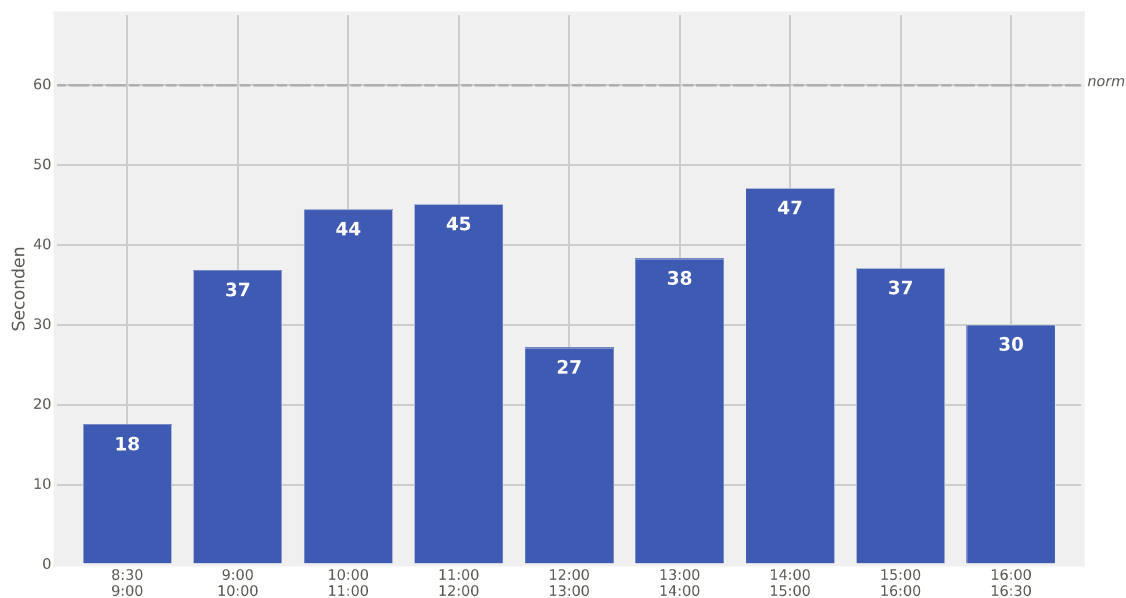
Gemiddelde snelheid van beantwoording per dag



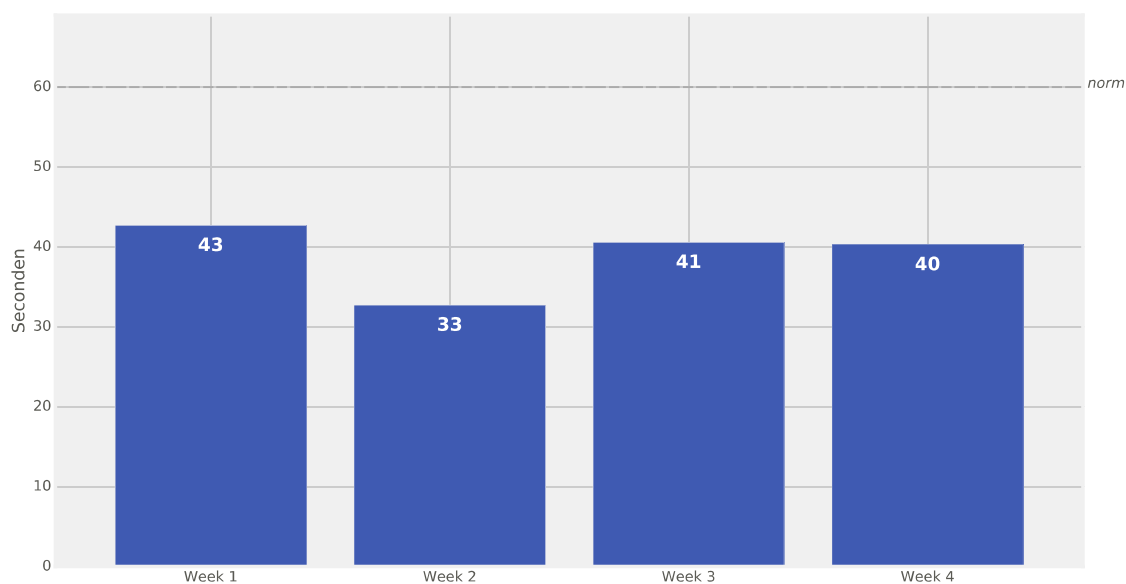
Gemiddelde snelheid van beantwoording per dagdeel



**Gemiddelde snelheid van beantwoording per uur**

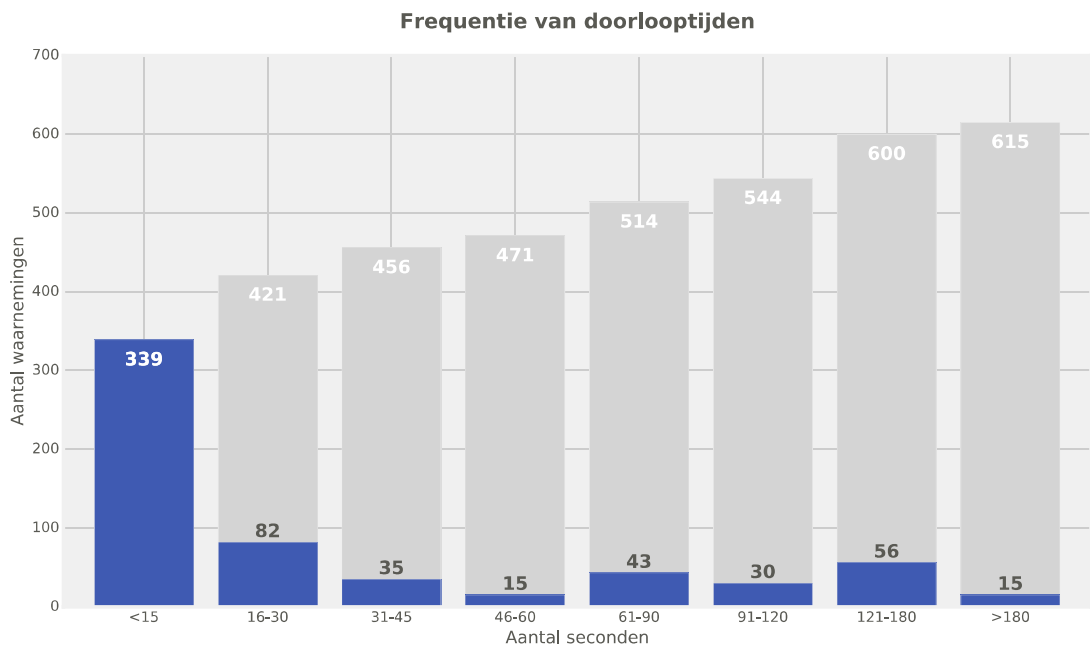


**Gemiddelde snelheid van beantwoording per week**





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



n=615

Met doorlooptijden variërend van 0 tot 60 seconden (norm gemeente Haarlem en Zandvoort) wordt in 77% contact verkregen met de gemeente. De overige 23% resulteert in metingen met doorlooptijden oplopend tot meer dan 180 seconden (15 keer).

De gemiddelde doorlooptijd is 40 seconden.

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

Als de norm van Telan ( $80\% \leq 30 \text{ sec}$ ) wordt aangehouden, wordt in 68% de telefoon op tijd beantwoord.

### Snelheid beantwoording per keuze

Gemeente Haarlem en Zandvoort	Aantal benaderingen	Aantal $\leq 60 \text{ sec}$	Percentage $\leq 60 \text{ sec}$
Keuze 9 KCC	595	451	76%
Keuze 4-2 Schulden	20	20	100%
<b>Totaal</b>	<b>615</b>	<b>471</b>	<b>77%</b>

## 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 hebben gebruik gemaakt van de volgende welkomstgroeten. De vetgedrukte welkomstgroeten voldoen aan de norm.

<b>Goedemorgen/middag, Klant Contact Centrum, Persoonsnaam</b>	<b>75%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Gemeente Haarlem en Zandvoort, Persoonsnaam</b>	<b>15%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Gemeente Haarlem en Zandvoort, Klant Contact Centrum, Persoonsnaam</b>	<b>6%</b>
Klant Contact Centrum, Persoonsnaam, Goedemorgen/middag	1%
Klant Contact Centrum, Persoonsnaam	2%
Overig	1%

In 96% 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	40%	40%	40%	5
02 BE/Havendienst	40%	40%	40%	5
03 BE/Natuur en Milieu Educatie	40%	40%	40%	10
04 BE/Planeconomie	20%	20%	20%	5
05 BBOR/Beheer	60%	70%	70%	10
06 BBOR/Beleid	0%	0%	0%	10
07 BBOR/OG&TB	50%	50%	50%	10
08 BC/Bestuur	20%	20%	20%	10
09 BC/Communicatie	35%	35%	35%	20
10 Data Informatie en Analyse	40%	40%	40%	5
11 ECDW/Cultuur	40%	40%	40%	5
12 ECDW/Duurzaamheid	40%	50%	50%	10
13 ECDW/Economie en Toerisme	47%	47%	47%	15
14 ECDW/Wonen	40%	40%	40%	5
15 FIN/Administratie en beheer	20%	33%	33%	15
16 FIN/Specialisten	30%	30%	30%	10
17 JOS/Beleid en Account	7%	7%	7%	15
18 JOS/Leerplein	35%	35%	35%	20
19 JZ/Advies	0%	0%	0%	5
20 JZ/Inkoop en Aanbesteding	20%	20%	20%	5
21 JZ/Rechtsbescherming	40%	40%	40%	10
22 JZ/Schade en Verzekeringen	30%	30%	30%	10
23 Managementondersteuning	40%	40%	40%	10
24 MO/Advies	40%	40%	40%	5
25 MO/Beleid en Account	40%	40%	50%	10
26 MO/Casemanagement	32%	32%	32%	25
27 MO/Registratie & Beheer	10%	10%	10%	20
28 OMG/Erfgoed	50%	50%	50%	10
29 OMG/Ruimtelijke Plannen Omgevingskwaliteit	20%	20%	20%	10
30 OMG/Ruimtelijke Plannen Ontwerp	10%	10%	10%	10
31 PG/Gebiedsmanagement	33%	33%	33%	15
32 PG/Programmamanagement	30%	30%	30%	10
33 PCM/Procesmanagement Civiel	20%	20%	20%	10
34 PCM/Procesmanagement Ontwikkel	10%	10%	10%	10

Afdeling	Persoon bereikt	Afdeling direct	Afdeling indirect	Aantal
35 PCM/Technisch Management en Advies	40%	40%	40%	10
36 SMSR/Beleid en Preventie	60%	60%	60%	5
37 SMSR/Minima	33%	60%	60%	15
38 SMSR/Schulddienstverlening	30%	30%	30%	20
39 SMSR/Sociale Recherche en Debiteurenbeheer	53%	53%	53%	15
40 Vastgoed	35%	35%	35%	20
41 VH/Kwaliteit	10%	10%	10%	10
42 VH/Openbare Orde en Veiligheid	60%	60%	60%	10
43 VTH/Advies en Ondersteuning	20%	20%	20%	10
44 VTH/Procedures en Projecten	47%	47%	47%	15
45 VTH/Toezicht en Handhaving	33%	33%	33%	15
46 VTH/Vergunningverlening	25%	25%	25%	20
47 W&I/Advies en Beleid	50%	50%	50%	10
48 W&I/TEAM West Spaarne Centrum en Zandvoort	40%	45%	45%	20
49 W&I/TEAM Oost Spaarne jongeren en BBZ	40%	40%	40%	20
50 W&I/Uitkeringsadministratie	0%	0%	0%	10
51 W&I/Team Balie	40%	60%	60%	5
52 W&I/Team Kwaliteit	60%	60%	60%	5
54 Schulden (keuze 4-2)	30%	45%	70%	20
<b>Totaal</b>	<b>32%</b>	<b>34%</b>	<b>35%</b>	<b>615</b>
norm		80%	90%	

Opmerking: Afdeling 53 Werk en Inkomen is vervallen

Persoon: gemiddeld is in 32% direct contact verkregen met de gewenste medewerker.

Afdeling direct: gemiddeld is in 34% contact verkregen met de gewenste medewerker of een collega van dezelfde afdeling (32% + 2% = 34%).

Afdeling indirect: gemiddeld is in 35% contact verkregen met de gewenste medewerker of een collega van dezelfde afdeling of een collega van een andere afdeling (32% + 2% + 1% = 35%).

De resterende 65% van de benaderingen kent of het KCC als eindstation (19%) of leidt om overige redenen (waaronder voicemailcontacten) niet tot (direct) contact (46%).

## 6.2. Specificatie soort initiatief door KCC

116 Keer was het KCC het eindstation van de benadering.

Soort initiatief Klant Contact Centrum bij onbereikbaarheid afdelingen	Aantal
Aangeboden terug te laten bellen* (correct initiatief)	113
Aangegeven wanneer men kan terugbellen (geen correct initiatief)	3
<b>Totaal</b>	<b>116</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.

##### *Opmerking:*

Bij het bereiken van de maximale wachttijd van 180 seconden verbreekt Telan het contact.

Afdeling	Doorverbindingstijd	Wachttijd
01 BE/Begraafplaatsen	51 sec	1 sec
02 BE/Havendienst	31 sec	36 sec
03 BE/Natuur en Milieu Educatie	68 sec	40 sec
04 BE/Planeconomie	55 sec	106 sec
05 BBOR/Beheer	44 sec	19 sec
06 BBOR/Beleid	*	3 sec
07 BBOR/OG&TB	30.6	*
08 BC/Bestuur	61.0	51 sec
09 BC/Communicatie	60 sec	42 sec
10 Data Informatie en Analyse	28 sec	180 sec
11 ECDW/Cultuur	39 sec	64 sec
12 ECDW/Duurzaamheid	43 sec	33 sec
13 ECDW/Economie en Toerisme	51 sec	29 sec
14 ECDW/Wonen	54 sec	15 sec
15 FIN/Administratie en beheer	39 sec	35 sec
16 FIN/Specialisten	43 sec	7 sec
17 JOS/Beleid en Account	77 sec	*
18 JOS/Leerplein	31 sec	43 sec
19 JZ/Advies	*	25 sec
20 JZ/Inkoop en Aanbesteding	49 sec	108 sec
21 JZ/Rechtsbescherming	34 sec	56 sec
22 JZ/Schade en Verzekeringen	31 sec	*
23 Managementondersteuning	28 sec	44 sec
24 MO/Advies	26 sec	36 sec
25 MO/Beleid en Account	35 sec	18 sec
26 MO/Casemanagement	56 sec	15 sec
27 MO/Registratie & Beheer	28 sec	41 sec
28 OMG/Erfgoed	37 sec	6 sec
29 OMG/Ruimtelijke Plannen Omgevingskwaliteit	64 sec	4 sec
30 OMG/Ruimtelijke Plannen Ontwerp	87 sec	21 sec
31 PG/Gebiedsmanagement	52 sec	43 sec
32 PG/Programmamanagement	47 sec	58 sec
33 PCM/Procesmanagement Civiel	82 sec	28 sec
34 PCM/Procesmanagement Ontwikkel	51 sec	26 sec



Afdeling	Doorverbindingstijd	Wachttijd
35 PCM/Technisch Management en Advies	37 sec	22 sec
36 SMSR/Beleid en Preventie	33 sec	71 sec
37 SMSR/Minima	43 sec	0 sec
38 SMSR/Schulddienstverlening	42 sec	63 sec
39 SMSR/Sociale Recherche en Debiteurenbeheer	42 sec	*
40 Vastgoed	54 sec	39 sec
41 VH/Kwaliteit	29 sec	*
42 VH/Openbare Orde en Veiligheid	54 sec	42 sec
43 VTH/Advies en Ondersteuning	33 sec	23 sec
44 VTH/Procedures en Projecten	35 sec	44 sec
45 VTH/Toezicht en Handhaving	36 sec	23 sec
46 VTH/Vergunningverlening	47 sec	52 sec
47 W&I/Advies en Beleid	55 sec	23 sec
48 W&I/TEAM West Spaarne Centrum en Zandvoort	46 sec	3 sec
49 W&I/TEAM Oost Spaarne jongeren en BBZ	39 sec	24 sec
50 W&I/Uitkeringsadministratie	*	29 sec
51 W&I/Team Balie	36 sec	42 sec
52 W&I/Team Kwaliteit	44 sec	*
54 Schulden (keuze 4-2)	25 sec	3 sec
<b>Totaal</b>	<b>45 sec</b>	<b>37 sec</b>

norm

30 sec

30 sec

\*=geen waarnemingen

*Opmerking: Afdeling 53 Werk en Inkomen is vervallen*

- De gemiddelde doorverbindingstijd is 45 seconden. De norm is 30 seconden.
- De gemiddelde wachttijd is 37 seconden. De norm is 30 seconden. Indien de gewenste medewerker/afdeling niet bereikbaar is, wordt dit niet op tijd duidelijk.

#### 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>24%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Gemeente Haarlem en Zandvoort, Persoonsnaam</b>	<b>23%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Afdelingsnaam, Persoonsnaam</b>	<b>18%</b>
<b>Goedemorgen/middag, Gemeente Haarlem en Zandvoort, Afdelingsnaam, Persoonsnaam</b>	<b>7%</b>
Persoonsnaam, Goedemorgen/middag	5%
Gemeente Haarlem en Zandvoort, Persoonsnaam, Goedemorgen/middag	4%
Afdelingsnaam, Persoonsnaam, Goedemorgen/middag	3%
Persoonsnaam	9%
Afdelingsnaam, Persoonsnaam	3%
Gemeente Haarlem en Zandvoort, Persoonsnaam	3%
Overig	1%

In 72% 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 uitgeoefende 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	2	3	0	0	0	0	0	100%	0	100%	
02 BE/Havendienst	5	2	2	0	1	0	0	0	80%	0	80%	
03 BE/Natuur en Milieu Educatie	10	4	5	0	0	0	1	0	90%	0	90%	
04 BE/Planeconomie	5	1	1	0	0	2	0	1	40%	1	50%	
05 BBOR/Beheer	10	6	3	1	0	0	0	0	100%	0	100%	
06 BBOR/Beleid	10	0	6	0	0	3	1	0	60%	1	67%	
07 BBOR/OG&TB	10	5	3	0	0	2	0	0	80%	0	80%	
08 BC/Bestuur	10	2	6	0	0	2	0	0	80%	0	80%	
09 BC/Communicatie	20	7	7	0	1	5	0	0	70%	0	70%	
10 Data Informatie en Analyse	5	2	1	0	0	1	0	1	60%	1	75%	
11 ECDW/Cultuur	5	2	1	0	0	2	0	0	60%	0	60%	
12 ECDW/Duurzaamheid	10	4	4	1	1	0	0	0	90%	0	90%	
13 ECDW/Economie en Toerisme	15	7	5	0	0	3	0	0	80%	0	80%	
14 ECDW/Wonen	5	2	2	0	1	0	0	0	80%	0	80%	
15 FIN/Administratie en beheer	15	3	8	1	1	1	0	1	80%	0	80%	
16 FIN/Specialisten	10	3	6	0	0	1	0	0	90%	0	90%	

Afdeling	aantal uitgevoerde benaderingen	geslaagde contactopdringen				niet geslaagde contactopdringen				% 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				
17 JOS/Beleid en Account	15	1	9	0	3	2	0	0	67%	0	67%	
18 JOS/Leerplein	20	7	9	0	2	2	0	0	80%	0	80%	
19 JZ/Advies	5	0	3	0	0	2	0	0	60%	0	60%	
20 JZ/Inkoop en Aanbesteding	5	1	2	0	0	1	1	0	60%	1	75%	
21 JZ/Rechtsbescherming	10	4	5	0	0	1	0	0	90%	0	90%	
22 JZ/Schade en Verzekeringen	10	3	6	0	0	1	0	0	90%	0	90%	
23 Managementondersteuning	10	4	3	0	3	0	0	0	70%	0	70%	
24 MO/Advies	5	2	3	0	0	0	0	0	100%	0	100%	
25 MO/Beleid en Account	10	4	2	1	0	3	0	0	70%	0	70%	
26 MO/Casemanagement	25	8	13	0	1	2	0	1	84%	1	88%	
27 MO/Registratie & Beheer	20	2	14	0	0	3	0	1	80%	0	80%	
28 OMG/Erfgoed	10	5	3	0	0	2	0	0	80%	0	80%	
29 OMG/Ruimtelijke Plannen Omgevingskwaliteit	10	2	5	0	1	2	0	0	70%	0	70%	
30 OMG/Ruimtelijke Plannen Ontwerp	10	1	6	0	2	1	0	0	70%	0	70%	
31 PG/Gebiedsmanagement	15	5	5	0	2	3	0	0	67%	0	67%	

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				
32 PG/Programmamanagement	10	3	4	0	0	2	0	1	70%	1	78%	
33 PCM/Procesmanagement Civiel	10	2	6	0	0	2	0	0	80%	0	80%	
34 PCM/Procesmanagement Ontwikkelen	10	1	4	0	0	5	0	0	50%	0	50%	
35 PCM/Technisch Management en Advies	10	4	5	0	0	1	0	0	90%	0	90%	
36 SMSR/Beleid en Preventie	5	3	1	0	0	1	0	0	80%	0	80%	
37 SMSR/Minima	15	5	6	4	0	0	0	0	100%	0	100%	
38 SMSR/Schulddienstverlening	20	6	10	0	1	2	0	1	80%	0	80%	
39 SMSR/Sociale Recherche en Debiteurenbeheer	15	8	7	0	0	0	0	0	100%	0	100%	
40 Vastgoed	20	7	10	0	1	2	0	0	85%	0	85%	
41 VH/Kwaliteit	10	1	6	0	1	2	0	0	70%	0	70%	
42 VH/Openbare Orde en Veiligheid	10	6	3	0	0	1	0	0	90%	0	90%	
43 VTH/Advies en Ondersteuning	10	2	8	0	0	0	0	0	100%	0	100%	
44 VTH/Procedures en Projecten	15	7	6	0	0	2	0	0	87%	0	87%	
45 VTH/Toezicht en Handhaving	15	5	10	0	0	0	0	0	100%	0	100%	

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				
46 VTH/Vergunningverlening	20	5	10	0	0	3	0	2	75%	0	75%	
47 W&I/Advies en Beleid	10	5	4	0	0	1	0	0	90%	0	90%	
48 W&I/TEAM West Spaarne Centrum en Zandvoort	20	8	7	2	1	2	0	0	85%	0	85%	
49 W&I/TEAM Oost Spaarne jongeren en BBZ	20	8	9	0	0	3	0	0	85%	0	85%	
50 W&I/Uitkeringsadministratie	10	0	10	0	0	0	0	0	100%	0	100%	
51 W&I/Team Balie	5	2	1	1	0	1	0	0	80%	0	80%	
52 W&I/Team Kwaliteit	5	3	1	0	0	0	1	0	80%	1	100%	
54 Schulden (keuze 4-2)	20	6	3	5	0	0	5	1	70%	0	70%	
<b>Totaal</b>	<b>615</b>	<b>198</b>	<b>282</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>77</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>81%</b>	<b>7</b>	<b>82%</b>	

Opmerking: Afdeling 53 Werk en Inkomen is vervallen

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

### Geslaagde contactpogingen

Van de 615 benaderingen is 198 keer direct contact verkregen met de gewenste medewerker. De directe persoonlijke bereikbaarheid is 32%. 282 Keer is na het achterlaten van een terugbelverzoek op tijd teruggebeld en 16 keer is correct initiatief getoond.

Het percentage geslaagde contactpogingen voor correctie is **81%** (198+282+16/615).  
Het percentage geslaagde contactpogingen na correctie is **82%** (198+282+16/608).

De norm is 90%.

### Niet geslaagde contactpogingen

Er hebben 119 benaderingen niet geleid tot een geslaagd contact.

Er is 23 keer niet op tijd teruggebeld, 77 keer niet teruggebeld en 10 keer is er geen correct initiatief getoond.

Daarnaast is 9 keer om overige redenen geen contact verkregen. Het betreft 3 benaderingen waarbij tijdens doorverbinden de verbinding is verbroken en 6 benaderingen waarbij de voicemail inspreken niet mogelijk is (niet bereikbaar, verzocht wordt later terug te bellen).

### Specificatie nakomen terugbelbeloftes

Terugbelbeloftes	aantal	%
Op tijd teruggebeld	282	74%
Niet op tijd teruggebeld	23	6%
Niet teruggebeld	77	20%
<b>Totaal</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

In 74% wordt op tijd binnen 1 werkdag teruggebeld (MO/Casemanagement 3 werkdagen). De norm is 90%.



## 8. Havendienst en Maatschappelijke Ontwikkeling

De Havendienst is 20 keer benaderd op het groepsnummer (023)5113310 en Maatschappelijke Ontwikkeling is 20 keer benaderd op het groepsnummer (023)5114368.

### Snelheid van beantwoording

Afdeling	Gemiddelde snelheid van beantwoording groepsnummers
55 Havendienst	1,0 puls + 17 seconden
56 Maatschappelijke Ontwikkeling	1,3 puls + 59 seconden
<b>Totaal</b>	<b>1,1 puls + 38 seconden</b>

### Resultaten

Afdeling	Aantal	Geslaagde contactpogingen	Niet geslaagde contactpogingen	% geslaagd
55 Havendienst	20	17	3	85%
56 Maatschappelijke Ontwikkeling	20	11	9	55%
<b>Totaal</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>70%</b>

## 9. Bijlagen

### 9.1. 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.

## 9.2. 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. 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+02)
b.	Bereikbaarheid afdelingen	(04+05)
c.	Doorverbindingstijden/wachttijden	(06+07)
d.	Welkomstgroet	(03+08)
e.	Geslaagde contactpogingen	(09)
	Totaalresultaat	(a+b+c+d+e)/5