

Bijlage 1:

## **Telefonische bereikbaarheid nov/dec 2020**

### **Inleiding**

Eind 2020 heeft onafhankelijk onderzoeksbureau Telan het jaarlijkse onderzoek uitgevoerd naar de telefonische bereikbaarheid van de ambtelijke organisatie. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de normen die Telan hieraan stelt welke gebaseerd zijn op de landelijke benchmark. De behaalde resultaten zijn vertaald in rapportcijfers.

Tijdens het onderzoek zijn er rond de 600 telefonische contacten geweest met het KCC waarbij gevraagd werd naar een specifieke collega binnen de ambtelijke organisatie. Om de effectiviteit van het onderzoek te verhogen zijn alleen de afdelingen onderzocht met veel klantcontact of waar regelmatig klantvragen voor komen. Voorafgaand aan het onderzoek is door het KCC actief contact gezocht met afdelingen om hen te ondersteunen in de vraag hoe de bereikbaarheid te organiseren. De startdatum en de looptijd van het onderzoek is, hoewel niet geheim, niet breed gecommuniceerd met de ambtelijke organisatie. Zo kan er een zo getrouw mogelijk beeld ontstaan van de reguliere bereikbaarheid.

### **Covid en communicatie**

De onderzoeksresultaten zijn beïnvloed door de Covid-pandemie. Veel ambtenaren werken thuis en de werktijden wisselen ook frequenter door dit thuiswerken. Vaste telefoontoestellen zijn daarom veel minder bereikbaar en het technisch doorschakelen van deze vaste toestellen vroeg de nodige ondersteuning om succesvol te zijn. In specifieke gevallen waren de communicatielijnen langer vanwege het verplichte thuiswerken en de kleinere kans dat collega's voor elkaar de telefoon konden opnemen

### **De onderzoeksresultaten:**

#### *Algemeen*

Het onderzoek 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. Als Telan constateerde dat er sprake was van een niet geslaagde contactpoging, is direct geschakeld en is de betreffende collega's per mail om feedback gevraagd. Ook zijn zodoende enkele onduidelijke contactpogingen opnieuw gedaan.

Anders dan voorgaande jaren zijn er naast het aantal van 595 contactpogingen ook contactpogingen gedaan naar de nummers van havendienst (5113310), de afdeling MO (5114368) en de afdeling schulden (14023 keuze 4 en optie 2). Dit is van belang omdat het aparte telefoonlijnen betreft.

Aanvankelijk was de bedoeling dat ook de afdeling Werk en inkomen (14023 keuze 4 optie 1) apart benaderd zou worden. In de praktijk worden deze telefoontjes echter direct doorgezet naar het KCC, zodat dit kanaal niet afzonderlijk onderzocht kan worden.

### **Klantcontactcentrum**



### *Snelheid van beantwoording*

In 77% 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. Het gaat hier om een momentopname voor de duur van het onderzoek. KCC houdt is gedurende het jaar ook zelf continu bij en we zien pieken en dalen in het telefoonverkeer, bijv. bij het versturen van de aanslag WOZ en andere drukke momenten.

### *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 96% van de gevallen een correcte welkomstgroet (norm 90%). In het rapport wordt dit aangeduid met het rapportcijfer 9. Totaal scoort het KCC een 8,5.

## **Afdelingen**

### *Directe en indirecte bereikbaarheid*

De telefonische bereikbaarheid van de afdelingen scoort nog onvoldoende. In 34% van de gevallen wordt de gewenste medewerker of een collega van dezelfde afdeling direct bereikt (norm 80%). In 1% van de gevallen wordt de persoon/afdeling bereikt via een collega van een andere afdeling. De directe bereikbaarheid is vanwege het thuiswerken door Corona lastiger. Wel wordt eveneens in 35% van de gevallen de medewerker indirect bereikt (norm 90%). Omdat de resultaten onder de normen van 80% respectievelijk 90% is, resulteert dit in een het bereikbaarheidsrapportcijfer van een 1.

### *Doorverbind- en wachttijden*

De gemiddelde doorverbindtijd is 45 seconden (norm 30 seconden), hetgeen resulteert in het cijfer 7. Een belangrijke oorzaak is te vinden in de oorzaak van het thuiswerken. Vaste toestellen zijn doorverbonden naar mobiele nummers van de medewerkers, voor zover de beschikking is over een telefoon van het werk. Dit doorverbinden kost tijd en dat is te zien in de stijging. Na doorverbinden wordt de telefoon niet op tijd beantwoord door de gezochte afdeling. De gemiddelde wachttijd is 37 seconden (norm 30 seconden) dit is net boven de norm en scoort daarom een 8. Het rapportcijfer van de doorverbind- en wachttijden is een 7,5.

### *Welkomstgroet*

Bij de beantwoording na doorverbinding wordt 72% van de gevallen een correcte welkomstgroet gebruikt. De norm is 80% en dat wordt vertaald met een 7.

### *Geslaagde contactpogingen*



Van de 615 benaderingen is 198 keer direct contact verkregen met de gewenste medewerker. De directe persoonlijke bereikbaarheid bedraagt hierdoor 32%. In 282 gevallen is na het inspreken van een voicemail dan wel het achterlaten van een terugbelverzoek op tijd teruggebeld en in 16 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 82%. Dit betekent dat in 18% van de gevallen de beller nog een keer contact moet zoeken om de gewenste medewerker te spreken hetgeen leidt tot herhaalverkeer. Omdat de norm 90% is, leidt dit tot het rapportcijfer van een 6. Hier is een merkbare verbetering te zien ten opzichte van 2019.

#### *Eindrapport*

Het eindrapport-cijfer is het gemiddelde van alle meer specifieke rapportcijfers wat neerkomt op een rapportcijfer 6,2. In 2017 is de ambtelijke organisatie begonnen met meten waarbij het rapportcijfer toen uitkwam op een 4,9. Er is dus sprake van een stijgende lijn waarbij we blijven inzetten om het rapportcijfer te verhogen naar tenminste een 7.

#### **Leermomenten**

Ten opzichte van afgelopen jaar is er nu maar één keer automatisch teruggebeld naar het KCC in plaats van direct naar de inwoner/beller. Omdat dit het nummer van de gemeente zelf is, leidt dat in het onderzoek nooit tot een geslaagd contact. We zien dat ambtenaren beter dan de jaren ervoor begrijpen hoe het telefoonsysteem van de gemeente werkt en weten er ook beter mee om te gaan. Het is in ieder geval een grote verbetering is ten opzichte van 2019.

Wel zien we de effecten van het plotse verplicht thuiswerken. Uit feedback horen we terug dat de werkdruk als hoog wordt ervaren waardoor er (blijkbaar) prioriteiten moeten worden gesteld. In deze prioritering staat het terugbellen niet altijd op de eerste plaats. Daarnaast zien we dat veel medewerkers wel op de hoogte zijn maar dat het tijdig terugbellen er onbewust bij inschiet. Door het thuiswerken is het nog belangrijker geworden dat men de instelling van de eigen telefoon goed heeft gedaan waaronder de doorschakeling en het inspreken van de voicemail. Veel gehoorde opmerkingen betreft dat men niet kan zien of lezen of er een voicemail bericht is ingesproken. Tot slot is te zien dat een belcirkel goed werkt. De teams die gebruik maken van een belcirkel scoren allemaal een voldoende!

Ondanks de Covid-pandemie scoren meer teams binnen de ambtelijke organisatie dan ooit tevoren een voldoende. Een aantal teams red dit (nog) niet maar door het onderzoek wordt wel steeds duidelijker bij welke teams er extra aandacht nodig is.