

Behandelingsvoorstel voor de commissie Bestuur en Middelen

Onderwerp: Resultaten meting telefonische bereikbaarheid 2002

Cie-datum : 8 mei 2003

Cie-nummer: 2003BEM45

Procedure: in GS (na Cie. Vergadering) op: n.v.t.	inspraak: nee
eerdere behandeling in cie: nee	op: n.v.t.
in PS: nee	op: n.v.t.

Behandelend ambtenaar: Petra Habets
Portefeuillehouder: P. Rombouts

toestel: 3698

Inleiding

In bijgevoegde notitie vindt een presentatie en beknopte analyse plaats van de resultaten van het onderzoek telefonische bereikbaarheid 2002.

Daartoe worden als eerste de achtergronden/uitgangspunten van het onderzoek geschetst, vervolgens komen de voornaamste resultaten aan de orde en worden enkele conclusies getrokken.

Vervolg inleiding op pagina 2 Ja

Wordt geagendeerd:

ter kennisneming, het stuk wordt niet besproken.

Bijlage: Resultaten onderzoek telefonische bereikbaarheid 2002 Provincie Utrecht

In deze notitie vindt een presentatie en beknopte analyse plaats van de resultaten van het onderzoek telefonische bereikbaarheid 2002.

Daartoe worden als eerste de achtergronden/uitgangspunten van het onderzoek geschetst, vervolgens komen de voornaamste resultaten aan de orde en worden enkele conclusies getrokken.

Achtergrond

Voorjaar 2001 heeft een inventarisatie plaatsgevonden van de diverse onderzoeken naar telefonische bereikbaarheid binnen de diensten van de provincie Utrecht.

Daaruit kwam naar voren dat de technische bereikbaarheid van de provincie als geheel wel in orde leek, in die zin dat de telefoon werd beantwoord, maar dat de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid in termen van het bereiken van de gezochte medewerker of iemand van diens afdeling die de beller verder kon helpen, het probleem van de bereikbaarheid vormde.

In de loop van 2001 zijn vervolgens provinciebrede spelregels geformuleerd en gecommuniceerd (boekje 'ik ben bereikbaar') waarna in december 2001 een meting heeft plaatsgevonden van de totale bereikbaarheid van de provincie, waarbij de nadruk lag op de kwaliteit van de beantwoording.

Deze integrale provinciebrede meting gaf hetzelfde beeld als de eerdere metingen op dienstniveau: de telefoon werd wel opgenomen maar slechts in 39 procent van de gevallen trof de beller de aangekozene, danwel kreeg deze daadwerkelijke ondersteuning door een directe collega.

Nader onderzoek leerde dat winst te halen was bij slimmere doorschakelingen per sector en het trainen van medewerkers in het bewuster vanuit de beller geredeneerd beantwoorden van de telefoon. Een antwoord als 'mijn collega is vandaag buiten de deur, maar is er morgen weer en dan kunt u het beste na 11 uur bellen, want 's ochtends heeft hij een vergadering' komt misschien wel vriendelijk over maar het initiatief tot verder contact blijft liggen bij de beller en telt daarom niet als bereikbaar telefoontje. Een antwoord als 'mijn collega is er nu niet, maar ik zal zorgen dat hij u morgen na 11 uur terugbelt' telt daarentegen wel als bereikbaar, wanneer de aangekozene inderdaad tijdig terugbelt.

De boodschap was en is dat telefonische bereikbaarheid een aangelegenheid van alle medewerkers is en dat men elkaar daarop kan, mag en moet aanspreken.

Op dit onderwerp is in het voorjaar 2002 nog eens specifiek ingegaan tijdens een managementlunch, waarna telefonische bereikbaarheid regelmatig als aandachtspunt op de agenda's van de MT's binnen de diensten heeft gestaan. Eén van de initiatieven die daaruit naar voren zijn gekomen is bijvoorbeeld het instellen van 'lunchwachten' tussen de middag. Een ander verbeterpunt is dat collega's elkaars elektronische agenda's kunnen inzien.

Tenslotte is, om de aandacht vast te houden en de resultaten van deze acties te meten, besloten, om het onderzoek eind 2002 te herhalen. Hieronder worden de resultaten van deze meting gepresenteerd.

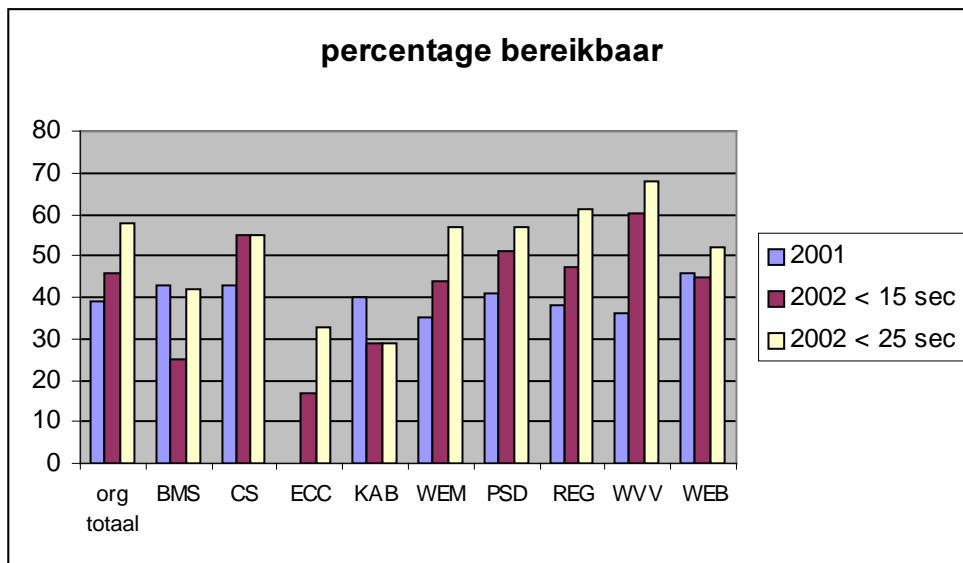
Resultaten

De kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid is afhankelijk van:

- de snelheid van beantwoording (zowel gemeten voor beantwoording binnen 15 seconden ofwel 3 belsignalen als voor beantwoording binnen 25 seconden ofwel 5 belsignalen)
- de mate waarin collega's de beller actief hulp aanbieden wanneer de aangekozen persoon niet aanwezig is (positieve verwijzing)
- doorverbindingstijd (norm: max. 25 seconden)
- de mate waarin terugbelafspraken worden nagekomen (norm: binnen 8 kantooruren)
- snelheid van afhandeling van voicemailberichten (norm: binnen 60 minuten).

Een oproep wordt als bereikbaar beschouwd wanneer aan bovenstaande criteria voldaan is.

De totale bereikbaarheid van de doorkiesnummers is gestegen van 39 procent in 2001 naar 47 procent in 2002 (bij beantwoording binnen 3 belsignalen, wanneer gemeten wordt naar de eerste beantwoording binnen 25 seconden bedraagt de bereikbaarheid 58 procent).



Resultaten op hoofdlijnen:

- 31 procent van de telefoontjes wordt direct beantwoord door de aangekozen persoon (35% in 2001)
- 54 procent van de telefoontjes wordt aangenomen door een collega (39% in 2001), deze collega verbindt relatief weinig door (ongeveer 10 procent)
- 47 procent van deze collega's biedt de beller actief hulp aan (positief verwijzen) in de vorm van 'kan ik u helpen/kan ik een boodschap aannemen' (16% in 2001)
- de gemaakte terugbelafspraken worden in 62 procent van de gevallen op tijd (binnen 8 kantooruren) nagekomen (74% in 2001)
- 4 procent van de telefoontjes werden aangenomen door een voicemail (3% in 2001).

Opvallend resultaat is dat de directe collega een grotere rol is gaan spelen in de bereikbaarheid en met name dat deze zich sterker bewust is van het belang van zijn rol door de beller actief hulp aan te bieden, door boodschappen aan te nemen en terugbelafspraken te maken.

In een organisatie als deze met een hoge parttime factor en waar veel medewerkers een belangrijk deel van hun tijd extern of in overleg doorbrengen, vormen het 'regelen' van de eigen bereikbaarheid bij afwezigheid en alertheid op de bereikbaarheid van de sector als geheel, de factoren die de bereikbaarheid moeten waarborgen.

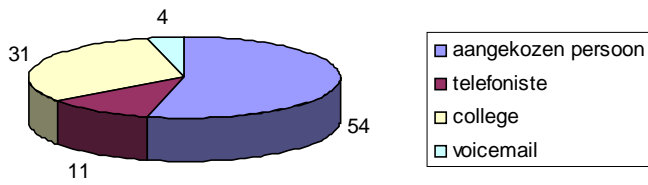
Ter illustratie zijn op de volgende pagina's grafieken opgenomen die een beeld geven van de deelresultaten.

Conclusie: hoe verder

Het uiteindelijke doel is de totale bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van de organisatie te vergroten. Daarom wordt nu zwaar ingezet op de aspecten 'positieve verwijzing' (de beller actief hulp aanbieden) en het 'tijdig nakomen van terugbelafspraken'. Dit zijn zowel vanuit klantvriendelijkheid de meest storende elementen en leveren direct een aanzienlijke bijdrage aan de totaalscores van de bereikbaarheid.

Tevens zal vanaf nu de snelheid van de eerste beantwoording op twee niveaus gemeten worden: zowel op 15 seconden als op 25 seconden. Dit omdat sectoren als geheel hun bereikbaarheid middels doorschakeling beter en realistischer waarborgen. Antwoordapparaten willen we vanaf nu uitbannen.

telefoon wordt opgenomen door...



percentage nagekomen terugbelafspraken

