

Behandelingsvoorstel voor de commissie Bestuur en Middelen

Onderwerp: Resultaten meting telefonische bereikbaarheid

Cie-datum : 16 juni 2003

Cie-nummer: 2003BEM64

Procedure: in GS (na Cie. Vergadering) op:
eerdere behandeling in cie:
in PS:

inspraak:
op:
op:

Aandrager: mw. A. Jonkers-Cornelisse
Portefeuillehouder: n.v.t.

toestel: 06-20149895

Inleiding

Hierbij de toelichting van de SP en de vragen betreffende de "Resultaten meting telefonische bereikbaarheid".

Toelichting

In 2001 is de organisatie werk gaan maken van het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. Daar was dan ook alle aanleiding toe. Uit onderzoek in december bleek slechts 39% van de bellers degene aan de telefoon te krijgen die men wilde spreken of daadwerkelijk verder te zijn geholpen door een collega. Wanneer men zich dan realiseert dat telefonische bereikbaarheid veel zegt over de klantvriendelijkheid van een organisatie, begrijpt men het probleem. Men heeft een brochure met spelregels en een handleiding opgesteld.

De uitslag van de test 2002 laat o.m. zien dat:

- De beller minder vaak direct de juiste persoon aan de lijn krijgt (van 35% naar 31%)
- Nog slechts 47% van de mensen die de telefoon voor een collega oppakt, de beller actief hulp aanbiedt.
- De gemaakte terugbelafspraken in 62% van de gevallen op tijd wordt nagekomen. (in 2001 stond hiervoor nog 74%)

De SP-fractie vindt dit zorgelijk. Dure PR-campagnes zijn zinloos wanneer dagelijkse contacten niet zorgvuldig worden behandeld.

Uit eigen ervaring weet ik inmiddels dat het aanpassen van de meldteksten bij vakantiedagen ook niet vlekkeloos verloopt, toen ik de dag na Hemelvaartsdag een doorkiesnummer draaide heb ik 5 minuten naar een bandje zitten luisteren dat mij vertelde dat het erg druk was en dat ik vooral moest blijven wachten. Dit terwijl er, zo bleek later, alleen een beveiligingsbeambte aanwezig was.

De SP heeft de volgende vragen:

- ❶ Wordt het punt van de telefonische bereikbaarheid bij nieuwe (en eventueel tijdelijke) medewerkers wel voldoende onder de aandacht gebracht?
- ❶ Hoe verklaart het college de achteruitgang van het percentage nagekomen terugbelafspraken bij de diensten KAB, WEM en REG.
- ❶ Hoe verklaart men de slechte cijfers m.b.t. positieve verwijzing bij de diensten WEB en BMS?
- ❶ Wat gaat men ondernemen om ervoor te zorgen dat de cijfers over 2003 beter zullen zijn?