

BEREIKBAARHEID OVERHEID 2008 VERBETERD, DOORKIESNUMMERS ZWAKKE SCHAKEL

Maar liefst 2 van de 3 bellers naar een doorkiesnummer van een overheidsinstantie zijn ontevreden over de bereikbaarheid. Zo blijkt uit een onderzoek uitgevoerd door Synovate waarbij in totaal 80.118 testoproepen werden uitgevoerd.

Gert-Jan Roeberson directeur van Adviesbureau Axent Groep licht de cijfers toe: "De telefonische bereikbaarheid van overheden is vorig jaar verder verbeterd ten opzichte van 2007. Overheidsprogramma's zoals Antwoord[®] waarbij gemeenten onder meer klantcontactcentra inrichten hebben een positief effect. De doorkiesnummers van gemeente, provincie en ministerie blijven echter een zwakke schakel in de bereikbaarheid.

De oplossing ligt in het 'kantelen' van overheidsorganisaties zodanig dat de kennis beschikbaar komt aan de voorzijde, meer vragen kunnen hierdoor direct beantwoord worden.

Steeds meer overheidsinstanties hebben een klantcontactcentrum, echter de kanteling en organisatie van specialistische kennis naar de voorzijde verloopt moeizaam. Bellers blijven dus aangewezen op de moeilijk bereikbare specialisten op hun doorkiesnummer."

Knelpunten bereikbaarheid doorkiesnummers

Knelpunten in de bereikbaarheid van doorkiesnummers zijn; lange wachttijden, onjuist doorverbinden, collega's die niet van dienst kunnen of willen zijn en onprofessioneel gebruik van voicemail. Een andere storende factor is het niet of te laat nakomen van terugbelafspraken.

Bereikbaarheid overheid in 2008 beter dan voorgaande jaren

In het onderzoek van Synovate is tevens de telefonische bereikbaarheid gemeten van zogenaamde groepsnummers (zoals backoffices van gemeenten) en centrale nummers (zoals hoofdnummers van gemeenten en landelijke informatielijnen). Totaal 36% van de oproepen naar een groepsnummer voldoet niet aan de norm. De bereikbaarheid van de hoofdnummers voldoet in 25% van de gevallen niet aan de norm.

Roeberson van Adviesbureau Axent Groep: "De telefonische bereikbaarheid van overheden is vorig jaar ruim verbeterd ten opzichte van 2007, dit geldt voor zowel de hoofdnummers (+1,4%), de groepsnummers (+6,6%) alsmede voor de doorkiesnummers (+12,5%)."

De complete jaarlijkse Barometer telefonische bereikbaarheid[®] van Synovate geeft inzicht in telefonische bereikbaarheid van organisaties in Nederland en bestaat uit 116.289 oproepen in 2008.

Waarde onderzoeksgegevens, overheden langs de meetlat

De uitkomsten van het onderzoek worden door Axent Groep gebruikt bij het inrichten van de klantgerichte processen voor overheidsinstellingen. Het onderzoek geeft antwoord op vragen als: 'Hoe lang is een klant bereid te wachten voordat hij telefonisch te woord wordt gestaan', 'als een klant in de wacht staat, welke wachttijd is acceptabel' en 'wat is de normtijd om te worden teruggebeld.' Door een overheidsinstelling 'langs de meetlat te leggen' en te vergelijken met beschikbare benchmarkgegevens ontstaat een kwantitatief beeld hoe klantgericht de organisatie is. Voor het kwalitatieve onderdeel onderzoekt Axent Groep de besturingsitems die organisaties klantgericht en succesvol maken: "leiderschap en planning, processen, systemen, mensen en prestaties." Op basis van de uitkomsten wordt een plan van aanpak gedefinieerd en gerealiseerd.

Over Axent Groep

Organisaties onderscheiden zich door prestaties in dienstverlening. De winnaars van morgen zijn de organisaties die grip hebben op de volledige klantcontactketen in termen van kwaliteit, snelheid, klanttevredenheid, kosten en opbrengsten. Axent Groep werkt samen met klanten aan ontwikkelpaden naar duurzaam concurrentievoordeel vanuit besturing en ketenperspectief. Axent Groep verzorgt advies en interim management. Meer informatie over Axent Groep vindt u op www.axent-groep.nl

Over Synovate

Synovate is één van de grootste onderzoeksorganisaties in Nederland en is o.a. actief op het gebied van merken, productinnovatie en de optimalisering van klantcontact. Het Synovate-netwerk, dat onderdeel is van de Aegis Group plc, levert klanten een hecht geheel van wereldwijde ondersteuning en een alomvattend pakket onderzoeksdiensten. Bij Synovate werken wereldwijd meer dan 6.000 mensen, in 62 landen. Meer informatie over Synovate vindt u op www.synovate.com en www.synovate.nl

Voor meer informatie:

Axent Groep B.V.

Gert-Jan Roeberson

Directeur

T : 070-3002154

E: gjroeberson@axent-groep.nl

I: www.axent-groep.nl