



Rapport onderzoeksresultaten meting 2025

- Onderzoek telefonische dienstverlening
- Onderzoek e-mail

Gemeente Huizen

Anoniem rapport onderzoek 2025 gemeente Huizen, opgesteld door Lia de Vaan

Telan B.V.
Dick Flemmingstraat 23a
5161 CA Sprang-Capelle
(0416) 33 88 00

www.telan.nl
telan@telan.nl



Voorwoord

Met genoegen overhandigen wij u dit onderzoeksrapport, met daarin de bevindingen van het onderzoek naar de dienstverlening dat Telan van maandag 20 januari 2025 tot en met vrijdag 21 februari 2025 heeft uitgevoerd binnen de gemeente Huizen. Het doel van dit rapport is om u een spiegel voor te houden, die u laat zien hoe goed u het voor elkaar heeft op het gebied van uw dienstverlening. Dat is ons vak, al drieëndertig jaar. De uitdaging voor ons zit in het opsporen van kansen waarmee u gericht kunt verbeteren. Na de onderzoeksresultaten sluiten we het rapport daarom af met concrete aanbevelingen waarmee u verder kan. Want wij zijn pas tevreden als we u kunnen helpen verbeteren.

Laat dit rapport u inzicht geven en u inspireren op weg naar een optimale verbinding met uw inwoners en ondernemers.

Met hartelijke groet namens het hele team,

René Verhoofstad
Accountmanager



1. Introductie

Van maandag 20 januari 2025 (week 4) tot en met vrijdag 21 februari 2025 (week 8) heeft het onderzoek naar de dienstverlening plaatsgevonden binnen de gemeente Huizen.

De looptijd van het onderzoek was 5 weken.

Onderzoek telefonie

De doelstelling van het onderzoek is te komen tot een objectieve beoordeling van de telefonische dienstverlening. De bevindingen zijn afgezet tegen de Telan-normen die de afgelopen drieëndertig jaar in samenwerking met onze relaties zijn ontwikkeld.

Onderzoeksubjecten en onderzoeksopzet

In totaal zijn er 295 benaderingen uitgevoerd, waarvan:

- 181 benaderingen naar Klant het Contact Punt/Telefonisch Informatie Centrum (later in het rapport "KCP") om een doorverbinding te bewerkstelligen naar personen/afdelingen/teams (later in het rapport "teams")
- 94 benaderingen naar teams om de rechtstreekse bereikbaarheid te beoordelen
- 20 benaderingen naar het KCP vanuit vraagstelling om de kwaliteit van gespreksvoering te beoordelen

Benaderingstijden

De benaderingen zijn uitgevoerd op maandag tot en met donderdag van 08:30 uur tot 17:00 uur en op vrijdag tot 16:00 uur. Hierbij is rekening gehouden met de spreekuurtijden van de teams.

Onderzoek e-mail

Tijdens de onderzoeksperiode heeft Telan 20 mystery e-mails verstuurd om de mailafhandeling te beoordelen:

- 19 mystery e-mails, voorgelegd aan gemeente@huizen.nl
- 1 mystery e-mail, voorgelegd aan bouwinfo@huizen.nl



2. Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Introductie	3
2. Inhoudsopgave	4
3. Het totaalresultaat	5
4. Primaire bereikbaarheid gemeente Huizen	6
4.1. Technische bereikbaarheid	6
4.2. Snelheid van beantwoording	6
4.3. Welkomstgroet KCP	9
4.4. Kwaliteit gespreksvoering	10
5. Resultaten Teams	11
5.1. Directe en indirecte bereikbaarheid	11
5.2. Snelheid beantwoording doorkiesnummers	13
5.3. Doorverbind- en wachttijden	14
5.3. Welkomstgroet Teams	15
6. Geslaagde en niet geslaagde contacten	16
7. Conclusies en aanbevelingen telefonie	20
8. Onderzoek e-mail	23
8.1. Onderzoek e-mail vanuit vraagstelling	23
9. Bijlagen telefonie	27
9.1. Definities en normering	27



3. Het totaalresultaat

Op deze pagina ziet u het totaalresultaat van de telefonische dienstverlening met de behaalde scores van de gemeente Huizen afgezet tegen de Telan-normen. Verder in het rapport worden de resultaten per onderdeel in detail toegelicht. Voor de gebruikte termen verwijzen we naar Bijlage 9.1

Telefonische bereikbaarheid

	<i>norm Telan</i>	meting 2025 <i>resultaat</i>
<u>KCP</u>		
Technische bereikbaarheid	100%	100%
Tijdig beantwoorde gesprekken	80% ≤ 30 sec	76%
Gemiddelde snelheid van beantwoording	30 sec	35 sec
Welkomstgroet	90%	97%
<u>Teams</u>		
Directe bereikbaarheid teams	80%	37%
Indirecte bereikbaarheid teams	90%	37%
Snelheid beantwoording drksnrs	3,0 puls	3,4 puls
Interventietijd	5,0 puls	2,0 puls
Gemiddelde doorverbindtijd	30 sec	48 sec
Gemiddelde wachttijd	30 sec	22 sec
Welkomstgroet doorverbinden	80%	54%
Welkomstgroet doorkiezen	80%	26%
Geslaagde contacten	90%	68%
Op tijd teruggebeld	90%	48%

Kwaliteit gespreksvoering KCP

	<i>norm Telan</i>	meting 2025 <i>resultaat</i>
Contact		
Direct afgehandeld	80%	70%
Informatie		
Verhaal vertellen	100%	100%
Interesse tonen	90%	100%
Probleemstelling		
Stellen gerichte tegenvragen	80%	20%
Antwoord		
Is de beller geholpen	90%	85%
Afsluiting		
Navragen voldoende geïnformeerd	80%	0%
Correcte gespreksafsluiting	80%	100%
Wachten verbreken verbinding	80%	78%
Algehele indruk		
Goed verstaanbaar	100%	95%
Vakbekwaam	100%	100%
Sfeer van het gesprek	100%	100%
Opnieuw dezelfde medewerker	100%	100%



4. Primaire bereikbaarheid gemeente Huizen

Bereikbaarheid KCP

4.1. Technische bereikbaarheid

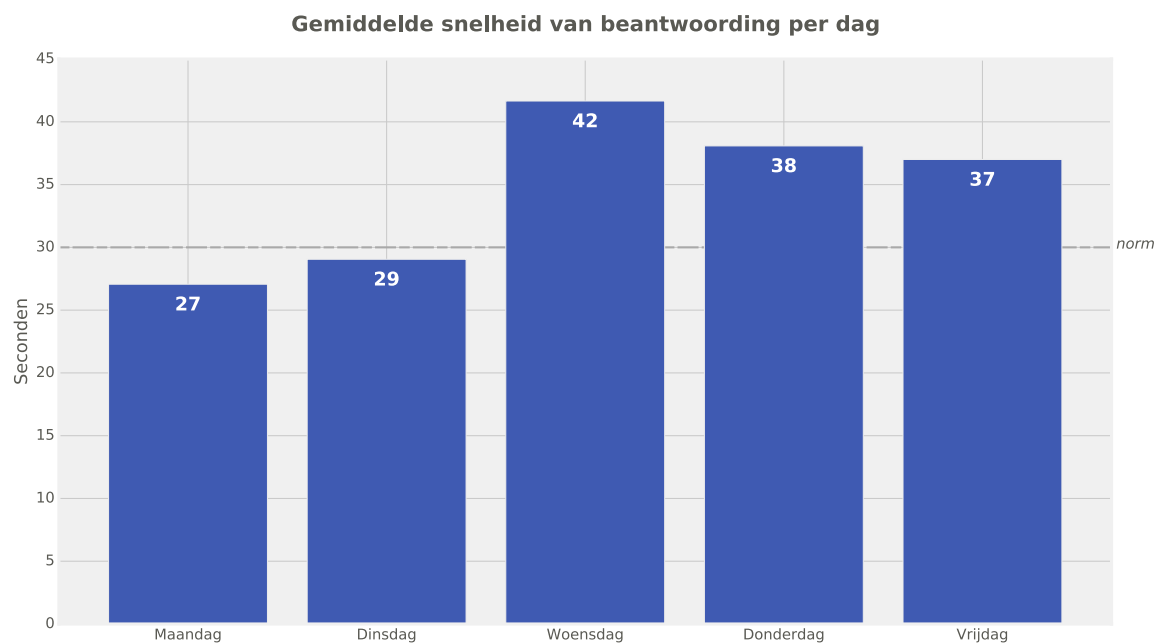
De technische bereikbaarheid van de gemeente Huizen is 100%. De norm is 100%. Gedurende de onderzoeksperiode hebben er geen metingen plaatsgevonden waarbij de telefoon niet werd beantwoord ('geen gehoor') of de lijnen bezet waren ('in gesprek'). Een bevestiging dus dat de techniek aan de voorkant werkt; een belangrijke voorwaarde voor een goede telefonische dienstverlening.

4.2. Snelheid van beantwoording

In 76% van de gevallen werd de telefoon beantwoord binnen of gelijk aan de streefwaarde van 30 seconden. De norm is 80%. Bij de overige 24% duurde het te lang voordat het eerste contact met de gemeente Huizen werd verkregen. De gemiddelde snelheid van beantwoording was 35 seconden.

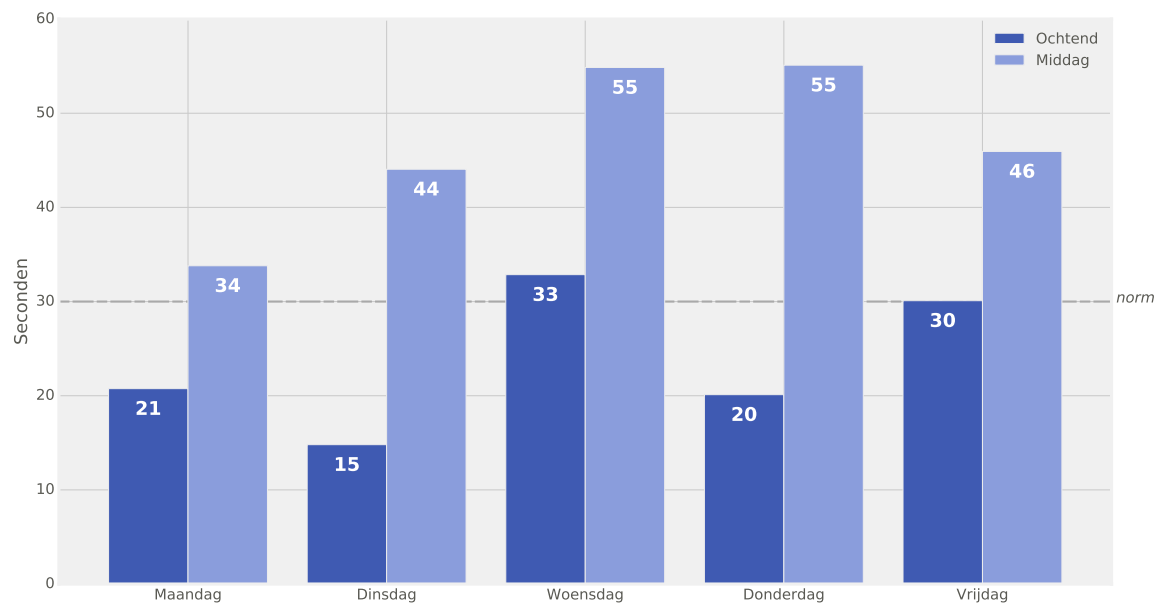
Tijdens de onderzoeksperiode is er 2 keer geen contact verkregen met de gemeente, omdat de wachttijd in de wachtrij opliep tot meer dan 180 seconden. Conform de overeengekomen onderzoekskaders verbreekt Telan na 3 minuten wachten de verbinding. Hoelang de wachttijd in werkelijkheid was, daar kan Telan geen uitspraak over doen.

In de tabellen hieronder wordt de gemiddelde snelheid van beantwoording weergegeven per dag, per dagdeel en per uur.

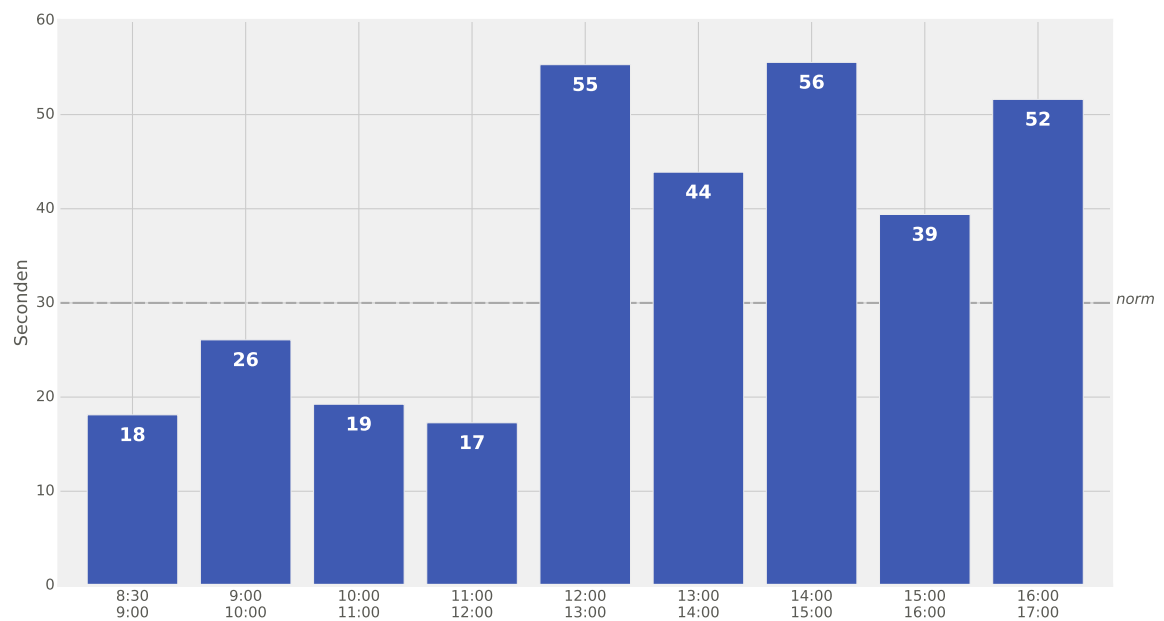


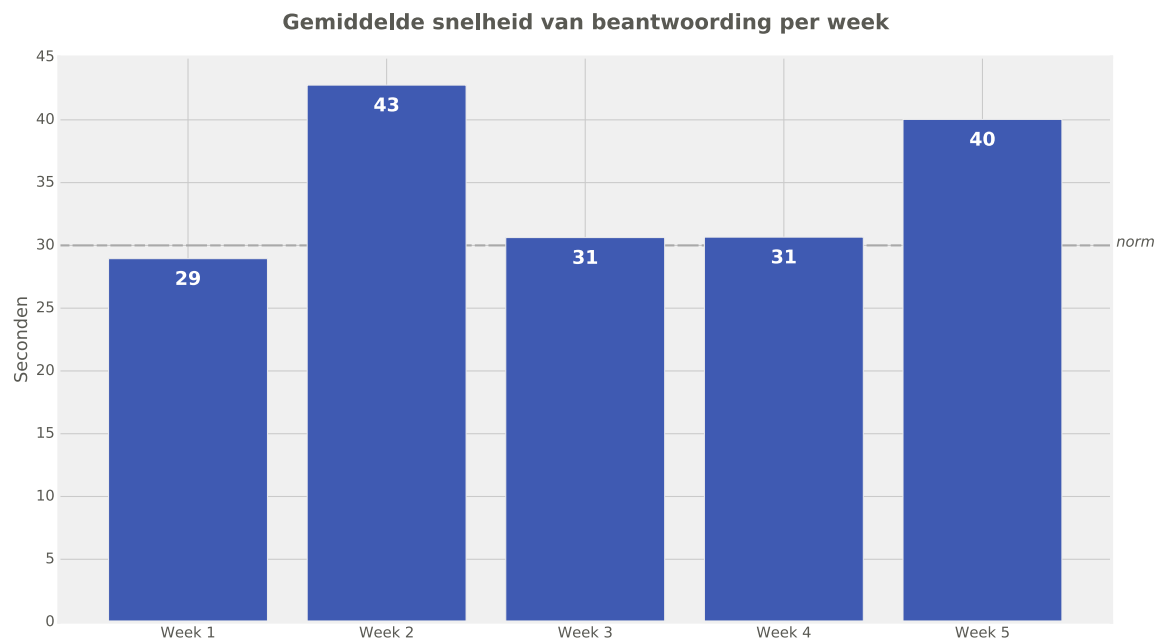


Gemiddelde snelheid van beantwoording per dagdeel

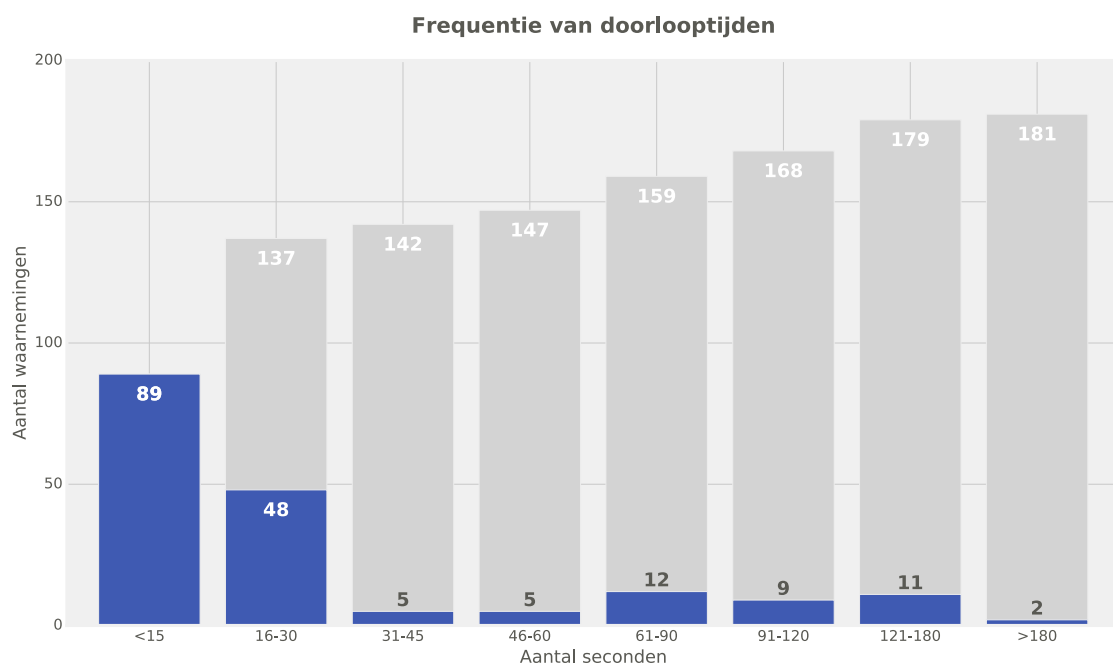


Gemiddelde snelheid van beantwoording per uur





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



N181



4.3. Welkomstgroet KCP

Naast de kwantitatieve bereikbaarheid zoals hierboven besproken, is ook de kwalitatieve bereikbaarheid beoordeeld voor wat betreft de welkomstgroet. Een warme welkomstgroet geeft kleur aan het gesprek. Een welkomstgroet wordt aan de voorkant door Telan als correct beoordeeld wanneer minimaal "goedemorgen/-middag" plus "gemeente Huizen", en optioneel de persoonsnaam wordt gebruikt.

De norm van de gemeente Huizen is dat minimaal "goedemorgen/-middag" plus "gemeente Huizen" plus de persoonsnaam moet worden genoemd.

Tijdens het onderzoek heeft Telan bij de medewerkers de volgende welkomstgroeten waargenomen:

Goedemorgen/-middag, gemeente Huizen, persoonsnaam	97%
Gemeente Huizen, persoonsnaam, goedemorgen/-middag	3%

In 97% van de gevallen gebruiken de medewerkers een correcte welkomstgroet volgens de Telan-norm en volgens de norm van de gemeente Huizen.

De Telan-norm is dat in 90% van de gevallen een correcte welkomstgroet moet worden gebruikt.



4.4. Kwaliteit gespreksvoering

Ook de kwaliteit van gespreksvoering is in kaart gebracht. Tijdens de onderzoeksperiode zijn er 20 vragen voorgelegd aan het KCP om de wijze van gespreksafhandeling en gespreksbegeleiding te beoordelen. Deze beoordeling wordt gedaan aan de hand van de door Telan ontwikkelde CIPAAA-methode. De CIPAAA-methode is een afkorting voor alle fases van het gesprek die zijn beoordeeld: C = Contact, I = Informatie, P = Probleemstelling, A1 = Antwoord/actie, A2 = Afsluiting, A3 = Algehele indruk medewerker. Zie voor uitgebreide uitleg pagina 29 en 30.

In onderstaande tabel ziet u de toetsingscriteria met daarbij de scores behaald door de gemeente Huizen, afgezet tegen de Telan-normen voor referentie.

Toetsingscriteria CIPAAA-methode	Totaal			%		Telan-norm
	ja	nee	nvt	ja	nee	
Contact						
Wordt de vraag door de medewerker van het KCP afgehandeld?	14	6	0	70%	30%	80%
Informatie						
Krijgt de beller de gelegenheid zijn/haar verhaal te vertellen?	20	0	0	100%	0%	100%
Wordt aandachtig geluisterd en wordt er interesse getoond?	20	0	0	100%	0%	90%
Probleemstelling						
Worden relevante en gerichte tegenvragen gesteld?	4	16	0	20%	80%	80%
Antwoord/actie						
Is de beller geholpen?	11	2	7	85%	15%	90%
De vraag is inhoudelijk beantwoord	6					
Beller wordt teruggebeld	3					
Beller wordt doorverwezen naar de website van de gemeente	1					
Beller wordt doorverwezen naar een andere instantie	1					
Beller wordt verzocht terug te bellen		1				
Maximale wachttijd/zoektijd meer dan 180 seconden		1				
Beller is doorverbonden			7			
Afsluiting						
Wordt gevraagd of de beller voldoende is geïnformeerd?	0	9	11	0%	100%	80%
Wordt het gesprek correct afgesloten?	9	0	11	100%	0%	80%
Wordt gewacht met ophangen totdat beller de verbinding heeft verbroken?	7	2	11	78%	22%	80%
Algehele indruk						
Is de medewerker goed verstaanbaar?	19	1	0	95%	5%	100%
Is de medewerker vakbekwaam?	20	0	0	100%	0%	100%
Is de sfeer van het gesprek goed?	20	0	0	100%	0%	100%
Wil beller door dezelfde medewerker opnieuw te woord worden gestaan?	20	0	0	100%	0%	100%

7 keer heeft er een doorverbinding plaatsgevonden naar de backoffice, waarna de vraag 6 keer inhoudelijk werd beantwoord en 1 keer werd beller doorverwezen naar de website van de gemeente.



5. Resultaten Teams

Een goede telefonische dienstverlening gaat verder dan de primaire bereikbaarheid. Het gaat ook over de verantwoordelijkheid die de Teams nemen voor het regelen van hun (on)bereikbaarheid. Telan bracht het voor de gemeente Huizen in kaart. De resultaten worden in dit hoofdstuk besproken.

5.1. Directe en indirecte bereikbaarheid

Om de bereikbaarheid van de teams te meten, heeft Telan 275 benaderingen uitgevoerd. Indien Telan contact verkrijgt met de gewenste medewerker of een collega van de gewenste medewerker, dan spreken we van direct contact. We spreken van indirect contact als een collega van een ander Team het opvangt in geval van onbereikbaarheid van het gewenste team.

Team direct

Van alle metingen werd in 36% contact verkregen met de gewenste medewerker. In 1% van de gevallen werd contact verkregen met een collega van hetzelfde team als de gewenste medewerker niet beschikbaar was, waarbij het percentage Team direct cumulatief uitkomt op 37%. De norm is 80%.

Team indirect

In 0% van de gevallen werd contact verkregen met een ander team als het gewenste team niet beschikbaar was. Cumulatief komt het percentage Team indirect ook op 37% (gewenste medewerker plus collega van hetzelfde team plus medewerker ander team). De norm is 90%.

Onbereikbaarheid Teams

De resterende 63% kent het KCP als eindstation (42%) of leidt om overige (technische) redenen niet tot contact (21%). Deze overige redenen zijn: 51 keer contact met voicemail, 2 keer in gesprek, 3 keer verbinding verbroken en 2 keer wachttijd in wachtrij bij KCP meer dan 180 seconden.

In onderstaande tabel wordt per team het percentage Persoon bereikt, Team direct en Team indirect weergegeven.

Team	Persoon bereikt	Team direct	Team indirect	Aantal calls
01 Griffie	75%	75%	75%	4
02 Afdelingshoofden	20%	20%	20%	5
03 Personeel en administratie	10%	10%	10%	10
04 BBO/BAJZ/Bestuurssecretariaat	80%	80%	80%	5
05 BBO/BAJZ/AJZ	33%	33%	33%	9
06 BBO/BAJZ/BOA's	12%	25%	25%	8
07 BBO/BAJZ/OOV	20%	20%	20%	5
08 BBO/Facilitaire zaken	80%	80%	80%	10
09 BBO/Informatiemanagement	0%	0%	0%	5
10 BBO/Burgerzaken	47%	47%	47%	15
11 BBO/Communicatie en KCP/Tic	33%	33%	33%	9
12 MO/Participatie en zorg A	13%	13%	13%	15
13 MO/Participatie en zorg B	7%	7%	7%	15
14 MO/Participatie en zorg C	13%	13%	13%	15
15 MO/Kwaliteit en Ondersteuning	40%	50%	50%	10



Team	Persoon bereikt	Team direct	Team indirect	Aantal calls
16 MO/Kwaliteitsmedewerkers	80%	80%	80%	5
17 MO/Lokaal begeleidingsteam	20%	20%	20%	10
18 MO/Zicht op werk en integratie	22%	22%	22%	9
19 MB/Bedrijfsvoering	20%	20%	20%	10
20 MB/Maatschappelijk beleid	10%	10%	10%	10
21 OM/Omgevingsbeheer	30%	30%	30%	10
22 OM/Strategie en Regie	67%	67%	67%	3
23 OW/BORG	30%	30%	30%	10
24 OW/Service en omgevingsbeheer	20%	20%	20%	5
25 OW/Vergunningen, toezicht en handhaving	30%	30%	30%	10
26 OW/GEO-informatie	11%	11%	11%	9
27 FIN/Financieel beleid en beheer	33%	33%	33%	9
28 FIN/BWV/Functioneel beheer	80%	80%	80%	5
29 FIN/BWV/WOZ (401)	100%	100%	100%	10
30 FIN/BWV/Gemeentelijke belastingen (403)	90%	90%	90%	10
31 FIN/BWV/Invordering en Kwijtschelding (404)	80%	80%	80%	10
Totaal	36%	37%	37%	275
<i>Telan-norm</i>		<i>80%</i>	<i>90%</i>	



5.2. Snelheid beantwoording doorkiesnummers

De gemiddelde snelheid van beantwoording van de doorkiesnummers voldoet met gemiddeld 3,4 pulsen net niet aan de Telan-norm van 3,0 pulsen. Het aantal pulsen is de snelheid waarmee contact wordt verkregen met de medewerker, gemeten in het aantal keer overgaan van de telefoon. Het interval tussen twee pulsen is 5 seconden.

De interventietijd is de snelheid waarmee contact wordt verkregen met de gemeente terwijl men gekozen heeft voor het rechtstreekse nummer (doorkiesnummer) van een medewerker/team. De interventietijd was 2,0 pulsen. De norm is 5,0 pulsen.

In onderstaande tabel staat een overzicht van de snelheid van beantwoording en de interventietijd, weergegeven per team.

Team	Snelheid beantwoording	Interventietijd
12 MO/Participatie en zorg A	5,5	*
13 MO/Participatie en zorg B	3,0	*
14 MO/Participatie en zorg C	3,5	*
17 MO/Lokaal begeleidingsteam	2,0	*
18 MO/Zicht op werk en integratie	6,0	*
29 FIN/BWV/WOZ (401)	2,5	*
30 FIN/BWV/Gemeentelijke belastingen (403)	2,3	3,0
31 FIN/BWV/Invordering en Kwijtschelding (404)	2,5	1,0
Totaal	3,4	2,0
<i>Telan-norm</i>		

* geen waarnemingen



5.3. Doorverbind- en wachttijden

Kon er worden doorverbonden naar de teams, dan was de doorverbindtijd gemiddeld 48 seconden. De norm is 30 seconden. Dit betekent dat de beller in een doorverbinding structureel te lang moet wachten om de gewenste medewerker te spreken. De doorverbindtijd is de tijd tussen telefoonbeantwoording door het KCP en eerste melding na doorverbinding door een medewerker van het gewenste team.

Als er niet kon worden doorverbonden, dan was de gemiddelde wachttijd 22 seconden. De norm is 30 seconden. De wachttijd is de tijd tussen telefoonbeantwoording en melding dat de gewenste medewerker of het gewenste team niet bereikbaar is op het moment van benaderen. De resultaten worden weergegeven in seconden.

In onderstaande tabel staat een overzicht van de doorverbind- en wachttijden, weergegeven per Team.

Team	Doorverbindtijd	Wachttijd
01 Griffie	41 sec	16 sec
02 Afdelingshoofden	22 sec	10 sec
03 Personeel en administratie	44 sec	13 sec
04 BBO/BAJZ/Bestuurssecretariaat	39 sec	0 sec
05 BBO/BAJZ/AJZ	43 sec	52 sec
06 BBO/BAJZ/BOA's	75 sec	21 sec
07 BBO/BAJZ/OOV	37 sec	23 sec
08 BBO/Facilitaire zaken	57 sec	7 sec
09 BBO/Informatiemanagement	*	40 sec
10 BBO/Burgerzaken	45 sec	25 sec
11 BBO/Communicatie en KCP/Tic	38 sec	30 sec
15 MO/Kwaliteit en Ondersteuning	83 sec	15 sec
16 MO/Kwaliteitsmedewerkers	51 sec	17 sec
19 MB/Bedrijfsvoering	40 sec	34 sec
20 MB/Maatschappelijk beleid	70 sec	21 sed
21 OM/Omgevingsbeheer	62 sec	16 sec
22 OM/Strategie en Regie	37 sec	33 sec
23 OW/BORG	53 sec	9 sec
24 OW/Service en omgevingsbeheer	45 sec	34 sec
25 OW/Vergunningen, toezicht en handhaving	50 sec	15 sec
26 OW/GEO-informatie	39 sec	27 sec
27 FIN/Financieel beleid en beheer	48 sec	29 sec
28 FIN/BWV/Functioneel beheer	38 sec	29 sec
Totaal	48 sec	22 sec
<i>Telan-norm</i>	<i>30 sec</i>	<i>30 sec</i>

*geen waarnemingen



5.3. Welkomstgroet Teams

Niet alleen de welkomstgroet bij het KCP, maar ook die in het doorverbindtraject en doorkiestraject is beoordeeld, zoals op deze pagina wordt weergegeven.

Doorverbindtraject

De criteria voor de welkomstgroet in het doorverbindtraject zijn minder streng, aangezien al primair contact is verkregen met de gemeente. De criteria zijn minimaal "goedemorgen/-middag" plus de persoonsnaam en optioneel de gemeentenaam en/of teamnaam. Door het noemen van de persoonsnaam krijgt de beller na doorverbinding de bevestiging bij de juiste persoon uit te zijn gekomen.

Tijdens het onderzoek zijn de volgende welkomstgroeten waargenomen, waarbij dikgedrukt correct is:

Goedemorgen/-middag, gemeente Huizen, persoonsnaam	22%
Goedemorgen/-middag, persoonsnaam	14%
Goedemorgen/-middag, gemeente Huizen, persoonsnaam, teamnaam	9%
Goedemorgen/-middag, teamnaam, persoonsnaam	9%
Teamnaam, persoonsnaam, goedemorgen/-middag	8%
Persoonsnaam, goedemorgen/-middag	6%
Gemeente Huizen, persoonsnaam, goedemorgen/-middag	1%
Gemeente Huizen, persoonsnaam	9%
Persoonsnaam	14%
Overig	8%

In 54% van de gevallen gebruiken de medewerkers een correcte welkomstgroet. De norm is 80%.

Doorkiestraject (rechtstreeks)

In geval van een doorkiesnummer is de medewerker het eerste contact voor de beller. De criteria voor welkomstgroet in het doorkiestraject zijn daarom: minimaal "goedemorgen/-middag" plus de gemeentenaam plus de persoonsnaam en optioneel de teamnaam.

Tijdens het onderzoek zijn de volgende welkomstgroeten waargenomen, waarbij dikgedrukt correct is.

Goedemorgen/-middag, teamnaam, persoonsnaam	28%
Goedemorgen/-middag, gemeente Huizen, persoonsnaam, teamnaam	18%
Goedemorgen/-middag, gemeente Huizen, persoonsnaam	8%
Goedemorgen/-middag, persoonsnaam	3%
Gemeente Huizen, persoonsnaam, goedemorgen/-middag	2%
Teamnaam, persoonsnaam, goedemorgen/-middag	2%
Gemeente Huizen, persoonsnaam	22%
Teamnaam, persoonsnaam	11%
Persoonsnaam	6%

In 26% van de gevallen gebruiken de medewerkers een correcte welkomstgroet. De norm is 80%.



6. Geslaagde en niet geslaagde contacten

Geslaagde contacten

Het belangrijkste onderdeel van het onderzoek is het percentage geslaagde contacten. Een goede telefonische dienstverlening gaat verder dan de primaire bereikbaarheid. Belangrijk is dat de beller uitkomt bij de juiste professional of correct geholpen wordt als dit niet het geval is. Er is sprake van een geslaagd contact als:

- Contact wordt verkregen met de gewenste medewerker of de gewenste medewerker belt op tijd terug, binnen 2 werkdagen, naar aanleiding van een terugbelnotitie of ingesproken voicemail
- De telefoon wordt beantwoord door een collega die een alternatief biedt waarbij het initiatief niet meer bij de beller ligt

Onder het op een correcte wijze initiatief tonen wordt verstaan:

- Kan ik u van dienst zijn?/Waar gaat het over?/Kan ik een boodschap doorgeven?

Van de 275 benaderingen is 99 keer contact verkregen met de gewenste medewerker, 70 keer is er op tijd teruggebeld en 18 keer is er correct initiatief getoond.

Het percentage geslaagde contacten komt hiermee uit op **68%**. De norm is 90%.

Niet geslaagde contacten

Er hebben 88 benaderingen niet geleid tot een geslaagd contact, die hieronder verder gespecificeerd worden:

- 11 keer is er niet op tijd teruggebeld
- 67 keer is er niet teruggebeld
- 2 keer werd er geen correct initiatief getoond (aangegeven wanneer men kan terugbellen)
- 8 keer om overige redenen geen contact verkregen:
 - 2 keer werd de maximale wachttijd van 180 seconden bereikt bij het KCP (primair contact)
 - 2 keer werd "in gesprek" waargenomen
 - 3 keer werd tijdens de contactfase de verbinding verbroken
 - 1 keer was de voicemail inspreken niet mogelijk (verbinding verbroken tijdens voicemailmelding)

In de tabel op de volgende pagina staat een overzicht van de geslaagde en niet geslaagde contacten, weergegeven per Team.

Team	Aantal uitgevoerde benaderingen	Geslaagde contacten			Niet geslaagde contacten				% Geslaagd
		Persoon bereikt	op tijd teruggebeld	correct initiatief	niet op tijd teruggebeld	niet teruggebeld	overige redenen niet bereikbaar	geen correct initiatief	
01 Griffie	4	3	1	0	0	0	0	0	100%
02 Afdelingshoofden	5	1	2	0	0	1	0	1	60%
03 Personeel en administratie	10	1	4	1	1	3	0	0	60%
04 BBO/BAJZ/Bestuurssecretariaat	5	4	1	0	0	0	0	0	100%
05 BBO/BAJZ/AJZ	9	3	2	1	0	3	0	0	67%
06 BBO/BAJZ/BOA's	8	1	4	1	1	1	0	0	75%
07 BBO/BAJZ/OOV	5	1	3	0	0	1	0	0	80%
08 BBO/Facilitaire zaken	10	8	0	0	0	2	0	0	80%
09 BBO/Informatiemanagement	5	0	0	0	2	3	0	0	0%
10 BBO/Burgerzaken	15	7	5	0	0	2	0	1	80%
11 BBO/Communicatie en KCP/Tic	9	3	5	1	0	0	0	0	100%
12 MO/Participatie en zorg A	15	2	3	0	0	7	3	0	33%
13 MO/Participatie en zorg B	15	1	4	2	1	6	1	0	47%
14 MO/Participatie en zorg C	15	2	0	2	0	10	1	0	27%
15 MO/Kwaliteit en Ondersteuning	10	4	0	1	1	4	0	0	50%
16 MO/Kwaliteitsmedewerkers	5	4	0	0	0	1	0	0	80%
17 MO/Lokaal begeleidingsteam	10	2	1	0	0	7	0	0	30%
18 MO/Zicht op werk en integratie	9	2	1	0	1	5	0	0	33%
19 MB/Bedrijfsvoering	10	2	3	0	1	2	2	0	50%
20 MB/Maatschappelijk beleid	10	1	5	2	1	1	0	0	80%
21 OM/Omgevingsbeheer	10	3	6	1	0	0	0	0	100%
22 OM/Strategie en Regie	3	2	0	1	0	0	0	0	100%
23 OW/BORG	10	3	2	1	1	3	0	0	60%
24 OW/Service en omgevingsbeheer	5	1	2	1	0	1	0	0	80%
25 OW/Vergunningen, toezicht en handhaving	10	3	6	0	1	0	0	0	90%

Team	Aantal uitgevoerde benaderingen	Geslaagde contacten			Niet geslaagde contacten				% Geslaagd
		Persoon bereikt	op tijd teruggebeld	correct initiatief	niet op tijd teruggebeld	niet teruggebeld	overige redenen niet bereikbaar	geen correct initiatief	
26 OW/GEO-informatie	9	1	3	2	0	2	1	0	67%
27 FIN/Financieel beleid en beheer	9	3	4	1	0	1	0	0	89%
28 FIN/BWV/Functioneel beheer	5	4	1	0	0	0	0	0	100%
29 FIN/BWV/WOZ (401)	10	10	0	0	0	0	0	0	100%
30 FIN/BWV/Gemeentelijke belastingen (403)	10	9	1	0	0	0	0	0	100%
31 FIN/BWV/Invordering en Kwijtschelding (404)	10	8	1	0	0	1	0	0	90%
Totaal	275	99	70	18	11	67	8	2	68%
<i>Telan-norm</i>									90%

Kopgroep: ≥80% geslaagde contacten

Middengroep: 70-80% geslaagde contacten

Staartgroep: <70% geslaagde contacten



Specificatie nakomen terugbelbeloftes

In de volgende tabel staat een overzicht van de terugbelverzoeken. Het betreft hier aangeboden terugbelnotities in geval van onbereikbaarheid van de betreffende medewerker en ingesproken voicemails.

Terugbelverzoeken	Aantal	%
Op tijd teruggebeld	70	48%
Niet op tijd teruggebeld	11	7%
Niet teruggebeld	67	45%
Totaal	148	100%
<i>Telan-norm</i>		<i>90% ≤ 2 werkdagen</i>

In **48%** van de gevallen wordt op tijd (binnen 2 werkdagen) teruggebeld. De norm is 90%.



7. Conclusies en aanbevelingen telefonie

De vier succesfactoren

Drieëndertig jaar onderzoekservaring vertelt ons dat een goede telefonische dienstverlening afhankelijk is van vier kritische succesfactoren, te weten:

- Techniek
- Organisatie
- Instructie
- Houding en gedrag

Vanzelfsprekend moet de organisatie technisch voldoende uitgerust zijn om het inkomend en uitgaand telefoonverkeer te kunnen verwerken. Techniek is echter een middel en nooit het doel.

Naast een goede techniek, dient men de juiste organisatorische maatregelen te treffen om telefonisch een goede dienstverlening te kunnen bieden. Denk aan het gebruik van groepsnummers, het doorschakelen naar collega's en het openstellen van agenda's.

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. Belangrijk is om dit direct bij de onboarding mee te geven aan nieuwe medewerkers: wat zijn de spelregels voor telefonie en dienstverlening die binnen de organisatie zijn gemaakt? Zonder een heldere instructie ontstaat onbewust onjuist gedrag.

De vierde en misschien wel belangrijkste factor is de discipline van de medewerkers. Telefonische dienstverlening is en blijft mensenwerk. Geef goed voorbeeldgedrag en durf elkaar aan te spreken. Laat dienstverlening als onderwerp regelmatig in overleg terugkomen; geef het de aandacht dat het verdient. Maak dienstverlening onderdeel van de beoordeling van medewerkers, laat ze een uur meedraaien met bijvoorbeeld het KCP. Zo voelen medewerkers van de Teams zich verantwoordelijk voor de eigen bereikbaarheid én het regelen van hun onbereikbaarheid.

Uitgaande van deze kritische succesfactoren komen wij tot de volgende aanbevelingen voor de gemeente Huizen.

Managementsamenvatting

KCP

- De primaire bereikbaarheid van de gemeente Huizen voldoet net niet aan de norm; 76% van het inkomend verkeer wordt ≤ 30 seconden beantwoord. De gemiddelde snelheid van beantwoording is 35 seconden. De norm is $80\% \leq 30$ sec.
- De medewerkers van het KCP nemen in 97% van de gevallen volgens de norm van Telan en volgens de norm van de gemeente Huizen aan met een warme, uniforme welkomstgroet.

Teams

- De teams zijn niet goed bereikbaar; 63% van de telefoontjes bedoeld voor de teams komt niet bij de teams uit.
- 32% van de telefoontjes leidt niet tot een geslaagd contact. Inwoners die niet geholpen zijn, bellen opnieuw. Zo wordt onnodig herhaalverkeer gecreëerd.
- In 55% van de gevallen wordt teruggebeld, waarvan 48% op tijd (binnen 2 werkdagen).
- In de backoffice is een variëteit aan welkomstgroeten waargenomen.



Bereikbaarheid KCP

Snelheid van beantwoording (primair contact)

Uit het onderzoek blijkt dat de snelheid van beantwoording voldoet net niet aan de norm. In 76% van de gevallen werd de telefoon binnen of gelijk aan de norm van 30 seconden beantwoord. 2 keer werd er geen contact verkregen, omdat de wachttijd in de wachtrij opliep tot meer dan 180 seconden, waarna Telan volgens de afgesproken onderzoekskaders de verbinding verbreekt. De gemiddelde snelheid van beantwoording was 35 seconden.

Bereikbaarheid Teams

Regelen onbereikbaarheid

Voor een optimaal contact met inwoners en ondernemers is het belangrijk dat medewerkers en teams zo maximaal mogelijk bereikbaar zijn en dat zij hun onbereikbaarheid goed organiseren. De persoonlijke bereikbaarheid van de medewerkers is 36%, blijkt uit het onderzoek. Hier wordt geen norm aan gesteld. Medewerkers kunnen natuurlijk niet altijd bereikbaar zijn, vanwege overleg of vergaderingen, werkzaamheden op de werkvloer, parttime dienstverbanden, verlof of ziekte, et cetera. Belangrijk is dat medewerkers hun onbereikbaarheid goed regelen. Denk bijvoorbeeld aan het doorschakelen van hun toestel bij afwezigheid.

Terugval op collega's

Cruciaal is dat medewerkers op elkaar kunnen terugvallen bij afwezigheid of onbeschikbaarheid. Dit gebeurt onvoldoende (1% tussen collega's op hetzelfde team, 0% tussen teams onderling). Wanneer medewerkers onderling hun onbereikbaarheid binnen het eigen team of collega-team regelen, wordt de beller rechtstreeks geholpen en het KCP ontzien. Belangrijk is dat medewerkers die waarnemen voor een collega, de beller daadwerkelijk verder helpen. Dit betekent niet dat men altijd het antwoord op de vraag hoeft te weten, maar zorg ervoor dat het initiatief niet meer bij de beller ligt zodat herhaalverkeer wordt voorkomen.

Terugbelverzoeken

Als men niet bereikbaar is, kan er een terugbelverzoek worden aangemaakt. Een prima oplossing als het betreffende team niet beschikbaar is. Cruciaal is echter wel dat (op tijd) wordt teruggebeld, binnen de geldende norm die de gemeente stelt. Het niet nakomen van een toezegging is niet klantgericht en niet efficiënt, aangezien onnodig herhaalverkeer wordt gecreëerd. Naast het feit dat de beller een tweede contactpoging zal ondernemen, zorgt het ook voor frustratie tussen collega's onderling. De medewerkers van het KCP vertrouwen erop dat de collega's in de backoffice hun werk serieus nemen. Duidelijke instructies en een goede onboarding kunnen hierbij helpen, evenals bewustwording dat een goede telefonische bereikbaarheid een gedeelde prestatie is van de hele gemeente. Monitor de gemaakte terugbelafspraken, zodat leidinggevendenden kunnen kijken waar het goed gaat en waar actie ondernomen moet worden.

Doorverbindtijd

De gemiddelde doorverbindtijd (48 seconden) voldoet niet aan de norm van 30 seconden. Dit betekent dat de beller structureel te lang moet wachten om de gewenste medewerker/team te spreken of uitsluitel krijgt dat de gewenste medewerker/team niet bereikbaar is. Dit kan in de praktijk verschillende oorzaken hebben: de medewerkers van het KCP moeten op zoek gaan naar de collega's van de teams, het zaakstelsel stelt deze medewerkers niet in staat om op een efficiënte wijze doorverbindingen te bewerkstelligen of bij warm doorverbinden proberen medewerkers het telefoongesprek terug te geven. Zorg voor een zo kort mogelijke doorverbind- en wachttijden; werk samen met collega's om inkomend verkeer op te vangen.



Welkomstgroet Teams

Er is een diversiteit aan welkomstgroeten waargenomen. De manier waarop de telefoon wordt beantwoord lijkt een detail, maar is wel degelijk van invloed op de klantbeleving. Telefonie is namelijk een blind medium, waardoor de beller zich onbewust focust op hetgeen dat hij of zij hoort. Spreek met elkaar een uniforme welkomstgroet af die gemeentewaardig is en neem deze op in de onboarding van nieuwe medewerkers. Begin de welkomstgroet te allen tijde met "goedemorgen/-middag", gevolgd door de overige onderdelen. Zo krijgt de beller na wachten de gelegenheid om te wennen aan de stem van de medewerker en wordt de inhoudelijke meldtekst veiliggesteld als de verbinding technisch nog niet volledig tot stand is gebracht. In het doorverbindtraject heeft de beller al primair contact gehad met de gemeente Huizen; het noemen van de persoonsnaam is voor de beller dan een bevestiging dat hij of zij bij de juiste persoon is uitgekomen.

Kwaliteit gespreksvoering KCP

De medewerkers van het KCP kunnen zich verder professionaliseren door het stellen van gerichte tegenvragen om tot de kern te komen van de vraag of kwestie van de beller. Het is verleidelijk om direct vanuit kennis en ervaring te reageren op wat de beller zegt, maar een goed gesprek begint bij het stellen van de juiste vragen. Pas het LSD-principe toe, wat staat voor Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Ook kunnen de medewerkers van het KCP zich verder ontwikkelen door aan het einde van het gesprek na te vragen of de beller voldoende is geïnformeerd. Hiermee krijgt de beller de gelegenheid te reflecteren op het gesprek en voor zichzelf na te gaan of hij of zij verder kan. Zo wordt voorkomen dat de beller na ophangen toch nog een (vervolg)vraag blijkt te hebben en een tweede contactpoging onderneemt. Ga zoveel mogelijk voor "first time right".



8. Onderzoek e-mail

8.1. Onderzoek e-mail vanuit vraagstelling

Introductie

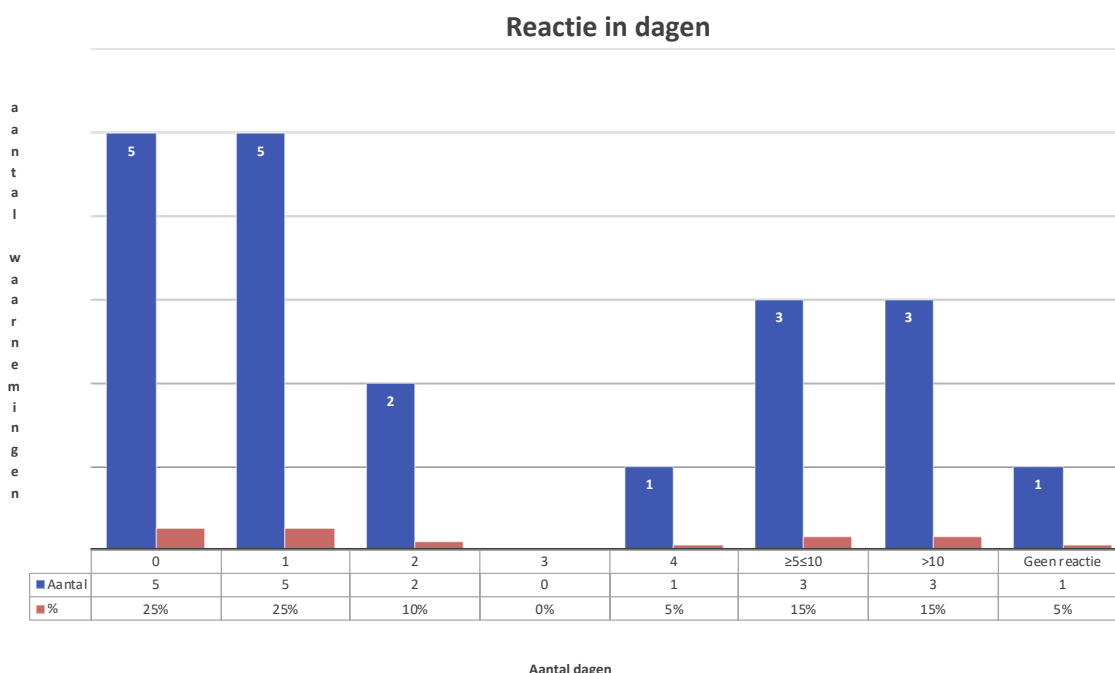
De doelstelling van het onderzoek is te komen tot een objectieve beoordeling van de e-mailafhandeling. Er zijn 19 mystery berichten gestuurd naar het e-mailadres gemeente@huizen.nl en 1 naar het e-mailadres bouwinfo@huizen.nl om de volgende criteria te beoordelen: reactietijd, aanhef en afsluiting, het gebruik van een ontvangstbevestiging en de opbouw van de digitale handtekening.

Managementsamenvatting

- Van de 20 verzonden berichten is 19 keer een reactie ontvangen. 60% (12 keer) werd binnen 2 werkdagen geantwoord (norm Telan).
- In 95% van de gevallen was er sprake van een correcte aanhef en in 100% was de afsluiting correct. Advies is om de aanhef altijd te personaliseren als de inwonersnaam genoemd is.
- De e-mailhandtekening wordt niet op alle onderdelen consistent toegepast. Advies is om de handtekening te standaardiseren voor een uniforme uitstraling.

Reactietijd

Van de 20 verzonden berichten is 19 keer een reactie/antwoord ontvangen. De volgende reactietijden zijn waargenomen, gemeten in aantal dagen:



N20

Zoals blijkt uit de bovenstaande grafiek is 12 keer (60%) binnen 2 werkdagen (norm Telan) een reactie ontvangen, waarvan 5 op dezelfde dag.

Indien de norm van de gemeente Huizen (reactie binnen 10 werkdagen) wordt aangehouden, werd 16 keer (80%) binnen 10 werkdagen een reactie ontvangen.

Zie pagina 26 voor de referentietabel waarin per bericht de verzend- en reactiedatum is opgenomen.



Aanhef en afsluiting

Aanhef en afsluiting	Beoordeling in aantallen		Procentueel	
	ja	nee	ja	nee
Aanhef: geachte/beste (voornaam) heer/mevrouw (achternaam)	18	1	95%	5%
Afsluiting: met vriendelijke groet/hartelijke groet	19	0	100%	0%

N19

Zoals uit bovenstaande tabel blijkt werd 18 keer (95%) een correcte aanhef en 19 keer (100%) een correcte afsluiting waargenomen. Advies is om de aanhef te personaliseren; zo voelt de inwoner zich gezien.

Digitale handtekening

Hieronder in de tabel is de opbouw van de e-mailhandtekening weergegeven, zoals waargenomen tijdens het onderzoek.

Digitale handtekening	Beoordeling in aantallen		Procentueel	
	ja	nee	ja	nee
Naam afzender	19	0	100%	0%
Naam team	8	11	42%	58%
Functie	11	8	58%	42%
Gemeentenaam	16	3	84%	16%
Bezoekadres	1	18	5%	95%
Postadres	14	5	74%	26%
Telefoonnummer	12	7	63%	37%
Verwijzing naar e-mailadres	12	7	63%	37%
Verwijzing naar website	14	5	74%	26%
Disclaimer	18	1	95%	5%
Oorspronkelijk bericht opgenomen in reactie	19	0	100%	0%

N19

Uit de analyse blijkt dat de e-mailhandtekening niet op een consistente wijze wordt toegepast; er is diversiteit in hoe (vaak) de onderdelen worden opgenomen. Advies is om de e-mailhandtekening te standaardiseren voor een uniforme uitstraling.

Hieronder en op de volgende pagina een aantal screenshots (anoniem) van de verschillende vormen e-mailhandtekeningen die Telan tijdens het onderzoek heeft waargenomen:

Wij gaan ervan uit u hiermee van dienst te zijn geweest.

Met vriendelijke groet,
Bouwinfo gemeente Huizen

Mw. [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

Gemeente Huizen

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]
Team Burgerzaken



Met vriendelijke groet,

Adviseur [redacted] | Gemeente Huizen | Postbus 5 - 1270 AA Huizen | T 035- [redacted] | [redacted] | www.huizen.nl



Met vriendelijke groet,

[redacted] Icoördinator [redacted] ruimtel Gemeente Huizen |
Postbus 5 - 1270 AA Huizen | T (035) [redacted] | [redacted] | www.huizen.nl

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted] | Medewerker burgerzaken | Gemeente Huizen | Postbus 5 - 1270 AA Huizen | T (035) [redacted] | [redacted] |
www.huizen.nl

Met vriendelijke groet,

[redacted]



[redacted] Burgerzaken
Gemeente Huizen | Postbus 5 - 1270 AA Huizen
T (035) [redacted] | [redacted] | www.huizen.nl

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted] | Informatiepunt | Gemeente Huizen | Postbus 5 - 1270 AA Huizen | www.huizen.nl | Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en
donderdag

Ik hoop u met deze informatie een beetje op weg te hebben geholpen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Gemeente Huizen
Registratie en Handhaving Wet Kinderopvang

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted] Wonen en Grondzaken
Aanwezig van dinsdag tot en met vrijdag
T (035) [redacted]



Postbus 5 - 1270 AA Huizen | www.huizen.nl



Referentietabel

Berichtnummer	Verzenddatum	Datum Ontvangstbevestiging	Datum reactie/antwoord
1	10-02-2025	10-02-2025	27-02-2025
2	27-01-2025	28-01-2025	20-02-2025
3	18-02-2025	18-02-2025	18-02-2025
4	20-01-2025		20-01-2025
5	14-02-2025		14-02-2025
6	29-01-2025	29-01-2025	29-01-2025
7	22-01-2025	23-01-2025	11-02-2025
8	07-02-2025		17-02-2025
9	21-02-2025		24-02-2025
10	23-01-2025		27-01-2025
11	03-02-2025	03-02-2025	10-02-2025
12	11-02-2025	12-02-2025	18-02-2025
13	19-02-2025		20-02-2025
14	24-01-2025	24-01-2025	24-01-2025
15	30-01-2025		31-01-2025
16	05-02-2025		06-02-2025
17	13-02-2025		17-02-2025
18	20-02-2025		
19	28-01-2025		29-01-2025
20	04-02-2025		10-02-2025

* Door de gemeente Huizen wordt niet standaard een ontvangstbevestiging gestuurd.



9. Bijlagen telefonie

9.1. Definities en normering

Met betrekking tot de telefonische dienstverlening hanteert Telan de volgende definities en normstelling.

Bereikbaarheid KCP

Technische bereikbaarheid

Definitie: De gesprekken die bij de eerste contactpoging door het KCP beantwoord worden zonder dat 'in gesprek' of 'geen gehoor' wordt waargenomen.

Norm: 100% bereikbaarheid

Snelheid van beantwoording

Definitie: De snelheid waarmee contact wordt verkregen met de gemeente. De resultaten worden weergegeven in seconden.

Norm: 80% Van de telefoongesprekken dient tijdig beantwoord te worden. De doorlooptijd mag maximaal 30 seconden bedragen.

Welkomstgroet

Minimaal: Goedemorgen/middag,(gemeentenaam)

Norm: 90% van de gesprekken dient op deze wijze beantwoord te worden.

Bereikbaarheid Teams

De directe en indirecte bereikbaarheid van de Teams

Definitie: Team direct
Contact verkregen met de met de gewenste medewerker/team conform de definitie.
Team indirect
Contact verkregen met de gewenste medewerker of contact verkregen met een willekeurig team van de organisatie niet zijnde het KCP.

Norm: In 80% van de gevallen dienen de teams direct bereikbaar te zijn.

Norm: In 90% van de gevallen dienen de teams indirect bereikbaar te zijn.

Rechtstreekse beantwoording (doorkiesnummers)

Snelheid van beantwoording

Definitie: De snelheid waarmee contact wordt verkregen met een medewerker indien men de doorkiesnummers aankiest. De resultaten worden weergegeven in pulsen. Dit is het aantal keer overgaan van de telefoon.

Norm: Binnen 3,0 pulsen dient beantwoording te hebben plaatsgevonden.



Interventietijd

Definitie: De snelheid waarmee contact wordt verkregen met de organisatie indien men de doorkiesnummers aankiest en het KCP als eerste het gesprek beantwoordt. De resultaten worden weergegeven in pulsen. Dit is het aantal keer overgaan van de telefoon.

Norm: Bij doorkiescentrales dient binnen 5,0 pulsen beantwoording te hebben plaatsgevonden indien het KCP interenieert.

Doorverbind- en wachttijden

Doorverbindtijd

Definitie: Tijd tussen telefoonbeantwoording door het KCP en eerste melding na doorverbinding door een medewerker van het gewenste Team. De resultaten worden weergegeven in seconden.

Norm: De gemiddelde doorverbindtijd mag maximaal 30 seconden bedragen.

Wachttijd

Definitie: Tijd tussen telefoonbeantwoording en melding dat het gewenste team 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.

Welkomstgroet bij doorkiezen

Minimaal: Goedemorgen/middag,(organisatienaam),(persoonsnaam)

Norm: 80% van de gesprekken dient op deze wijze beantwoord te worden.

Geslaagde contacten

Definitie: Een contactpoging is geslaagd als:

- De telefoon wordt beantwoord door de gewenste medewerker, direct of na op tijd terugbellen;
- 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 moeten volgens bovenstaande definitie als geslaagd beschouwd kunnen worden.



CIPAAA-methode voor meten kwaliteit gespreksvoering

Contact

Direct afgehandeld

Definitie: Wordt de vraag direct bij het eerste contact afgehandeld? (zonder doorverbinden).

Norm: 80% van de gesprekken

Informatie

Verhaal vertellen

Definitie: Krijgt de beller de gelegenheid zijn verhaal te vertellen, zonder onderbroken te worden?

Norm: 100% van de gesprekken

Interesse tonen

Definitie: Wordt er aandachtig geluisterd en toont men interesse?

Norm: 90% van de gesprekken

Probleemstelling

Stellen gerichte tegenvragen

Definitie: Worden er relevante en gerichte tegenvragen gesteld (vraagverheldering)?

Norm: 80% van de gesprekken

Antwoord/actie

Is de beller geholpen

Definitie: Wordt de vraag door de medewerker inhoudelijk beantwoord/wordt de beller teruggebeld/wordt de beller doorverwezen?

Norm: 90% van de gesprekken

Afsluiting

Navragen voldoende geïnformeerd

Definitie: De medewerker vraagt aan de beller of hij/zij voldoende is geïnformeerd en/of er nog andere vragen zijn?

Norm: 80% van de gesprekken

Correcte gespreksafsluiting

Definitie: Wordt het gesprek correct middels een algemeen fatsoenlijke groet afgesloten?

Norm: 80% van de gesprekken



Wachten verbreken verbinding

Definitie: Wordt gewacht met ophangen totdat de beller de verbinding heeft verbroken?

Norm: 80% van de gesprekken

Algehele indruk

Verstaanbaar

Definitie: Is de medewerker goed verstaanbaar (articulatie/tempo)?

Norm: 100% van de gesprekken

Vakbekwaam

Definitie: Heeft de beller de indruk met een vakbekwaam iemand gesproken te hebben?

Norm: 100% van de gesprekken

Sfeer van het gesprek

Definitie: Wordt de beller vriendelijk en behulpzaam te woord gestaan en wordt er empathie getoond?

Norm: 100% van de gesprekken

Opnieuw te woord

Definitie: Wil de beller opnieuw door dezelfde medewerker te woord worden gestaan?

Norm: 100% van de gesprekken