

verschenen als voorpagina-artikel in Job in de Regio edities 6 juni 2003 (Rijn-, Gouwe- en Veenstreek) en 13 juni 2003 (Haaglanden; Kust, Duin- & Bollenstreek en Haarlem)

# “Regel je eigen onbereikbaarheid”

## Telefonische bereikbaarheid verdient aandacht

door: Gabor Mooij

**Iedereen heeft er wel eens mee te maken: het lukt maar niet om iemand bij een bedrijf of instantie aan de telefoon te krijgen. Je krijgt te horen dat de medewerker net aan het lunchen is en als je direct na de middag belt, is hij of zij vertrokken. Een aardige secretaresse belooft dat je teruggebeld wordt, maar uiteindelijk moet je toch weer zelf bellen. Je bent door een telefoniste doorverbonden naar iemands toestel. Dit gaat over, maar wordt niet opgenomen. Als je weer bij de telefoniste terug komt, krijg je te horen: ‘Het toestel wordt niet opgenomen!’ Een boodschap die weinig aan de situatie toevoegt. Liever krijg je te horen: ‘Helaas wordt het nummer niet beantwoord, mag ik u doorverbinden met een collega?’**

Dat dit telefonisch leed geen uitzondering vormt, kwam naar voren uit een grootschalig onderzoek van KPN TACT in elf sectoren van het bedrijfsleven. Hieruit bleek dat maar liefst 53 procent van de onderzochte bedrijven in 2000 slecht bereikbaar was. Deze cijfers waren gebaseerd op meer dan 50 000 telefoontjes. Per branche bleken er verschillen te zijn. De gezondheidszorg was een uitschieter in de negatieve zin en de zakelijke dienstverlening was een uitschieter in de positieve zin.

Arthur Westerkamp is directeur van AUDITEL Telematica Consultants. Dit bedrijf is gespecialiseerd in het meten van en adviseren over de telefonische bereikbaarheid. “Toen het economisch goed ging, merkte je dat weinig aandacht aan telefonische bereikbaarheid werd geschonken. De klanten kwamen toch wel. Nu dat is veranderd, begint de klantvriendelijkheid langzaam meer prioriteit te krijgen. Je ziet ook verschillen per sector. De dienstverlenende bedrijven schenken vanouds veel aandacht aan hun telefonische verkeer. Je ziet overigens ook bij de overheid steeds meer aandacht voor de telefonische bereikbaarheid.”

### Waar bellers op letten

1. Gaat de telefoon over of krijgt de beller 'in gesprek'?
2. De telefoon gaat over, maar wordt er ook opgenomen?
3. Na hoeveel seconden krijgt de beller iemand aan de lijn?
4. Komt hij meteen bij de goede persoon terecht?
5. Is men vriendelijk en behulpzaam aan de telefoon?
6. Wordt bij afwezigheid verteld wanneer de persoon w?l bereikbaar is?
7. Wordt er aangeboden om een notitie/terugbelverzoek achter te laten?
8. Worden terugbelbeloftes ook nagekomen?

bron: KPN TACT

### Hoe het hoort

KWH is een organisatie die woningcorporaties begeleidt in hun ontwikkeling tot klantgerichte organisaties. Volgens KWH is telefonische bereikbaarheid afhankelijk van vier kritische succesfactoren. Ten eerste is het van belang dat een organisatie technisch voldoende uitgerust is om het inkomende en uitgaande telefoonverkeer aan te kunnen. Daarnaast moet de organisatie op goede telefonische bereikbaarheid zijn ingericht. Een derde belangrijk punt is het duidelijk instrueren van de medewerkers. Vaak wordt het goed omgaan met een telefoontje als vanzelfsprekend gezien,

dat is het echter niet. De vierde en allerbelangrijkste factor is volgens KWH discipline, oftewel doen wat is afgesproken.

“Er zijn een aantal bekende fouten”, zegt deskundige Westerkamp. “Een eerste fout is dat het te lang duurt voor de telefoon wordt opgenomen. Opnemen binnen drie belsignalen is de norm. Je ziet dat telefonistes dat wel halen, maar medewerkers niet altijd. Daarnaast zijn medewerkers soms zeer moeilijk bereikbaar door bijvoorbeeld vergaderingen. Voor die medewerkers geldt: regel je eigen onbereikbaarheid. Dit houdt bijvoorbeeld in dat je je telefoon doorschakelt naar een afdelingssecretariaat en dat je collega’s weten wanneer je wel bereikbaar bent. Verder zie je teveel telefoontjes weer terechtkomen bij het algemene nummer. Een andere fout is dat er geen initiatief wordt genomen door degene die iemand anders telefoon opneemt. Deze kan de beller misschien ook aan de gewenste informatie helpen of zorgen dat deze wordt teruggebeld.

Naast deze organisatorische problemen zijn er de technische problemen, zoals de instellingen van een telefooncentrale. Ik heb meegemaakt dat door een verkeerd ingestelde telefooncentrale een bedrijf standaard een deel van de telefoontjes niet binnenkreeg. Pas na een bereikbaarheidsonderzoek kwamen ze daar achter.”

#### Tabel goede bereikbaarheid

- Afhandeling bij afwezig	100% goed	(plaatsvervanger of zelf hulp bieden, laten terugbellen)
- Snelheid van beantwoording	95% goed	(beantwoorden binnen 15 sec.)
- Responstijden	90% goed	(contactpersoon bereikt binnen 45 sec.)
- Doorverbindingen	95% goed	(maximaal 1 keer doorverbinden)
- Wachttijden bij doorverbinden	95% goed	(maximaal 25 sec. in wachtstand)
- Wijze van beantwoording 1 <sup>e</sup> opname	100% goed	(begroeting, organisatie en/evt. afdeling, naam)
- Wijze van beantwoording vervolgoopname	100% goed	(begroeting, organisatie en/of afdeling, naam)
- Resultaat Voicemail	100% goed	(boodschap conform norm/organisatie standaard)
- Resultaat terugbelverzoek	100% goed	(binnen twee dagdelen)
- Resultaat terugval	100% goed	(geen terugval op telefoniste)

Bron: AUDITEL Telematica Consultants

Als een klant niet bij de juiste medewerker terechtkomt, gaat er gemiddeld viereneenhalve minuut arbeidstijd verloren. In een bedrijf met tweehonderd medewerkers, kan dit zo'n twintig keer per dag voorkomen. Dit kost het bedrijf per jaar 375 productieve uren.

Westerkamp: “Zulke cijfers geven een leuk beeld, maar eigenlijk is het niet standaard aan te geven wat een slechte telefonische bereikbaarheid een bedrijf of instelling kost. Daarvoor zijn er teveel verschillen tussen organisaties. Je ziet wel algemeen terugkerende knelpunten, zoals door een kantoor zwerfende telefoontjes die het personeel van het werk afhouden. Verder raken telefonistes overbelast door teveel bij hen terugkomende telefoontjes. Je ziet bedrijven of instellingen die dan zelfs een extra telefoniste in dienst nemen. Bij het soepeler afhandelen van telefoonverkeer is dit niet nodig. Er zijn dan soms zelfs minder telefonistes nodig.”

Duidelijke telefoonafspraken, bijvoorbeeld in een telefoonprotocol, kunnen uitkomst bieden. Het zwaartepunt ligt dan bij het naleven van dit protocol door de medewerkers. Dit kost meestal de nodige tijd, omdat de medewerkers eerst de oude gedragspatronen moeten afleren. Het is essentieel dat de verwachtingen van de organisatie duidelijk zijn voor de medewerkers.

“Het gaat erom dat iedereen weet wat de regels voor telefonische bereikbaarheid zijn, maar ook wordt gestimuleerd die in de praktijk te brengen”, benadrukt Westerkamp. “Zo zie je nog wel eens dat er een soort competitie tussen afdelingen wordt opgezet. De best scorende afdeling krijgt dan een prijs.

Laatst kon een afdeling in een bedrijf bijvoorbeeld kaartjes naar een musical winnen. Een goede telefonische bereikbaarheid wordt dan een gezamenlijk doel.”

#### **Stappenplan telefonische bereikbaarheid**

1. Maak iemand verantwoordelijk voor de telefonische bereikbaarheid van uw bedrijf
2. Formuleer doelen (maximale wachttijd en een correcte afwikkeling van gesprekken)
3. Maak een nummerplan (hoeveel telefoons, welke nummers zijn bedoeld voor klanten, algemeen nummer of doorkiesnummers, op welke nummers kunt u de maximaal afgesproken wachttijd garanderen)
4. Spreek duidelijke procedures af (begroeting, doorverbinden, voorkomen dat een klant terugkomt bij de telefoniste, terugbellen)
5. Verzacht het wachten door informatie te geven over de wachttijd of het aantal wachtenden; pas op met pauzemuziek
6. Meet uw bereikbaarheid regelmatig en voer verbeteringen door

Bron: [www.zibb.nl](http://www.zibb.nl)

#### **Servicenummers**

Steeds meer bedrijven ondersteunen hun helpdesk of verkoopactiviteiten met 0800- of 0900-nummers. De voordelen hiervan zijn dat servicenummers drempelverlagend werken. Het bedrijf kan zelf het beltarief bepalen en de klant hoeft slechts één nummer te onthouden. Ook is een naamnummer mogelijk, waarin bijvoorbeeld de bedrijfs- of productnaam is verwerkt.

Westerkamp: “Je ziet de betaalde servicenummers veel bij telecombedrijven en internetproviders. Deze krijgen zoveel telefoontjes dat ze de klant ervoor laten betalen. Het komt de bereikbaarheid ten goede als een bedrijf één duidelijk nummer heeft. Daarbij moeten niet teveel keuzemogelijkheden worden aangeboden. Twee keuzemenu's is het maximum, daarmee moet je voldoende op de vraag van de klant kunnen ingaan.”

#### **Nieuwe toepassingen**

Nieuwe technische vondsten en toepassingen kunnen de telefonische bereikbaarheid bevorderen. Een goed en geautomatiseerd agendabeheer zorgt bijvoorbeeld voor een sneller en efficiënter klantcontact. Een agenda wordt op het bedrijfsnetwerk en eventueel het internet geplaatst. Deze is dan alleen toegankelijk voor de agenda-eigenaar en het secretariaat. Klanten of relaties kunnen direct worden geholpen ook als de medewerker er niet is en dubbele afspraken worden voorkomen. Indien de agenda ook via het internet opvraagbaar is, heeft de medewerker altijd een overzicht van alle gemaakte afspraken. Essentieel bij dit alles is wel dat hij of zij de elektronische agenda goed bijhoudt. Het buiten de werkplek goed bereikbaar zijn van medewerkers bevordert de bereikbaarheid ook sterk.

Westerkamp: “Wat veel gebeurt, is het integreren van vaste en mobiele netwerken, waarbij telefoonverkeer naadloos in elkaar overgaat. Ook zie je steeds meer mobiele bereikbaarheid van mensen in hun eigen kantoor.”

Hij ziet nog een trend. “Een toekomstontwikkeling is het samenvoegen van spraak- en datatechnologie. Het maakt dan niet meer uit waar je bent. Als je eenmaal ingelogd bent op het netwerk heb je overal je standaard telefonische faciliteiten.”

Een andere nieuwe mogelijkheid is het doorgeven van telefoonberichten via de e-mail. Westerkamp: “We zien dat niet zozeer als een kernontwikkeling maar meer als een ontwikkeling die het gemak dient. De ene bedrijfstak heeft hier ook meer aan dan de andere.”

#### **Praktijk**

Na de theorie is het tijd om te kijken naar de praktijk van de telefonische bereikbaarheid. Hoe gaan bedrijven en overheidsorganisaties om met hun telefonische bereikbaarheid?

Frans Zantingh heeft een eenmanszaak, EFZET I&O Consulting. Hij adviseert op het gebied van de informatievoorziening en de bijbehorende organisatieprocessen. “Ik ben vaak op pad en ik heb dan

mijn bedrijfstelefoon doorgeschakeld naar mijn mobiele telefoon. Als de GSM is uitgeschakeld dan wordt de beller doorgeschakeld naar de voicemail. Ik heb dit goed geregeld omdat ik vanuit mijn vak weet hoe belangrijk het is bereikbaar te zijn voor het geven van informatie.”

Op een andere schaal dan EFZET is BDO Accountants & Adviseurs in Alphen actief. Hier werken 70 mensen. Anneke Wijsman, management assistente bij BDO: “Wij nemen de telefoon op volgens richtlijnen die BDO hiervoor heeft opgesteld. Aangezien wij gebruik maken van flexibele werkplekken, zijn wij allemaal voorzien van draadloze telefoons. Hierdoor zijn we ook binnen het kantoor mobiel bereikbaar. Onze telefoniste verbindt de telefoontjes direct door naar de medewerker. Is de medewerker in gesprek of afwezig dan wordt het telefoontje doorgeschakeld naar een secretaresse. Zij handelt dit af, maakt een telefonisch bericht en mailt dit naar de betreffende medewerker.”

Van BDO naar L’Oréal, het lijkt een hele overgang, maar je hoeft er in dit geval alleen de weg voor over te steken. In Alphen aan den Rijn bevindt zich een vestiging van het bekende Frans cosmeticabedrijf. Het is één van de twee Nederlandse vestigingen en er werken zo’n 200 mensen, verspreid over een kantoor en een distributiecentrum. Marjolein Arts is er hoofd communicatie. “We hebben een informatiecentrum waar de telefoontjes binnenkomen van consumenten met productvragen. Zij bellen een nummer dat op onze producten staat vermeld. Dit is overigens geen servicenummer, maar gewoon een netnummer. Het is belangrijk om goed bereikbaar te zijn voor de consument. We willen de consumenten graag van dienst zijn met het beantwoorden van de vragen die ze over onze producten hebben. De medewerkers van het informatiecentrum hebben draadloze telefoons, zodat ze ook buiten hun vaste plek bereikbaar zijn.

Onze verkoopafdeling en de communicatie-afdeling zijn via eigen telefoonnummers te bereiken. Als de medewerker er niet is, gaat het telefoontje altijd naar de afdelingssecretaresse. Neemt deze ook niet op dan gaat het telefoontje naar de receptie. Voor deze mensen is het natuurlijk lastig om de individuele vragen te beantwoorden. De receptionistes zorgen er daarom voor dat zulke vragen terecht komen bij de juiste persoon”.

Het Hoogheemraadschap van Rijnland in Leiden is een overheidsinstelling, die goed bereikbaar moet zijn voor het publiek. Dit orgaan is namelijk verantwoordelijk voor het waterbeheer en de waterkwaliteit in een deel van Noord-Holland en een groot deel van Zuid-Holland. Er werken 325 mensen in het drie jaar oude kantoor en 225 mensen in de buitendienst.

Cécile Hoogduijn, hoofd interne dienst: “Het opnemen van telefoontjes hebben we niet streng geregeld. Tussen 7:45 en 17:00 uur is onze centrale bezet. Buiten die tijden werken we met een servicecentrale en een boodschappendienst. Dit is belangrijk in verband met eventuele calamiteiten. Het doorschakelen van telefoontjes vergt de nodige discipline van de medewerkers. Van terugkerende telefoontjes wordt door de telefoniste een berichtje gemaakt dat in de telefooncentrale wordt opgeslagen. Als de medewerker terug is op zijn werkplek ziet hij dan een lampje op zijn toestel branden als teken dat er een bericht voor hem klaar ligt. Dit lichtje gaat ook branden als intern iemand een bericht achterlaat. Onze centrale verbindt zowel door naar vaste als naar mobiele telefoons. We hebben nogal wat buitendienstmedewerkers die alleen mobiel te bereiken zijn.”

Een andere overheidsorganisatie is de gemeente Ter Aar, met 9000 inwoners en 55 medewerkers een kleine gemeente. Voorlichtster Verhaar: “We hebben geen beleid op papier gezet voor het opnemen van de telefoon door de medewerkers. Als de telefoon zes keer is overgegaan op iemands toestel komt hij weer terug bij de receptie. De receptioniste stuurt dan een e-mailtje naar de afwezige met de mededeling dat er iemand gebeld heeft. Eventueel vult ze dat aan met de boodschap van de beller. We vragen de mensen ook altijd of ze willen worden teruggebeld of dat ze zelf terugbellen.”

Uit deze steekproef blijkt dat iedere organisatie een eigen aanpak hanteert. Het soort organisatie speelt een rol evenals het product dat wordt geleverd. Wat verder opvalt is het verschil tussen de theorie en de praktijk. Behalve dat de bereikbaarheidsregels niet altijd strikt worden toegepast, blijkt dat de praktijk de theorie ook aanvult.

Hoe dan ook er is altijd het pauzemuziekje nog dat het wachten een stuk verdraaglijker maakt, hoewel.... soms is dat juist de reden om de hoorn maar met een zucht op de haak te leggen.

**Gratis Bereikbaarheidstest**

Bedrijven en instellingen kunnen gratis hun telefonische bereikbaarheid testen op de website van AUDITEL Telematica Consultants. Na het invullen van vijftien vragen ontvangt de bezoeker online een beoordeling en adviezen voor verbetering van mogelijke knelpunten. De vragen zijn multiple-choice, zodat de test binnen enkele minuten kan worden uitgevoerd. Deze test is te vinden op <http://bereikbaarheidstest.auditel.nl> .