

HIGHLIGHTSRAPPORTAGE KLANTENSERVICE WEEK 38

Realisatie prestatie-indicatoren per week respectievelijk maand

Prestatie-indicator	Norm 2008	Norm 2009	Realisatie		Realisatie (per week)				
			dec-07	mei-08	34	35	36	37	38
1 Tel. bereikbaarheid 75% ≤ 2 (nov-jul) / 60% ≤ 3 (aug-okt) min.**	≥ 60%	75%	20	10%	95%	95%	96%	98%	98%
2 Reactietermijn e-mail ≤ 5 (2008) / ≤ 3 (2009) werkdagen *	≥ 80%	80%	57	69%	98%	99%	99%	99%	99%
3 Afhandelingstermijn formulier in werkdagen (IFA)	≤ 10	10	7	8	6	7	7	7	6
4 Afhandelingstermijn brieven in werkdagen (IKA)	≤ 10	10	13	9	2	3	3	2	3
5 Afhandelingstermijn klachten ≤ 4 weken	≥ 95%	95%	81	91%	100%	100%	100%	100%	100%
6 Afhandelingstermijn bezwaarschriften ≤ 6 weken	≥ 80%	90%	81	74%	89%	88%	87%	89%	90%

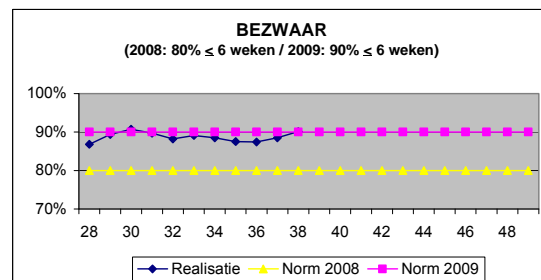
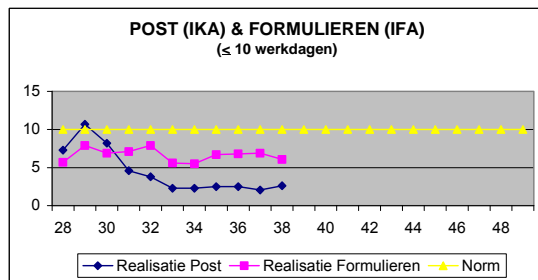
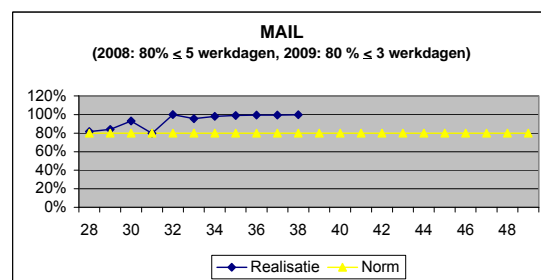
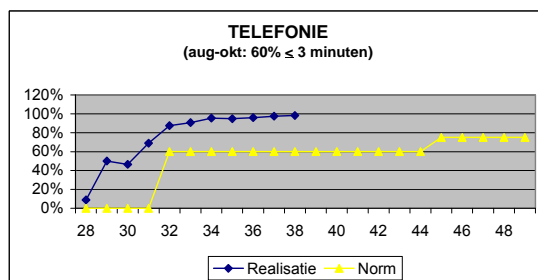
Prestatie-indicator	Norm	Norm	dec-07
7 Klachten kwaliteit dienstverlening	≤ 0,01%	0,01%	0,02
8 Gegronde klachten	≤ 20%	20%	24
9 Gedeeltelijk gegronde klachten	≤ 20%	20%	19
10 Aantal No-zaken na klachtenprocedure (KS cumulatief.2008)	≤ 50	50	8

Realisatie (per maand)				
apr-08	mei-08	jun-08	jul-08	aug-08
0,03%	0,03%	0,03%	0,01%	0,02%
27%	26%	22%	29%	26%
16%	16%	25%	26%	21%
8	10	11	14	14

* Reactietermijn e-mail tot en met week 31 ≤ 2 werkdagen, vanaf week 32 ≤ 5 werkdagen

** Norm telefonische bereikbaarheid vanaf week 32 naar 60 % < 3 minuten

Trend realisatie prestatie-indicatoren



Highlights afgelopen weken

- **Algemeen:** afgelopen week is het aanbod op alle kanalen gedaald. Bij telefonie was er een daling van ruim 15%. Bij post bedroeg de daling 23% en bij mail 16%.
- **Telefonie:** de telefonische bereikbaarheid bedraagt 98% opname binnen 3 minuten. De gemiddelde wachttijd op de tweedelij is opnieuw gedaald en lag in week 38 rond de 3 minuten.
- **Mail:** de performance is conform indicator. De eerstelij heeft afgelopen week circa 6% van de mail beantwoord.
- **Post en formulieren:** de doorlooptijd van brieven bedraagt minder dan 3 werkdagen (2,6); bij formulieren gaat het om iets meer dan 6 werkdagen (6,1). De voorraad is licht gedaald en blijft beneden de 5.000 stuks.
- **Bezwaarschriften:** de prestatie-indicator is gestegen naar 90% binnen 6 weken. De instroom is wederom licht gestegen – naar 1.095 stuks – als gevolg van de inschrijfcontrole en de controle op uitwonendheid. Ook is er nog steeds sprake van een hoge instroom met betrekking tot gewijzigde opleidingsgegevens. De verwerkingscapaciteit is toegenomen, waardoor de eindvoorraad licht gedaald is ten opzichte van week 37, naar 3.460 stuks.
- **Klachten:** conform prestatie-indicator. De instroom van klachten was afgelopen week lager dan verwacht. De eindvoorraad is opnieuw gedaald, naar 34 stuks.

Prognose komende week en risico's

- **Algemeen:** de verwachting is dat de komende weken de instroom op de kanalen mail, post en telefoon stabiliseert.

HIGHLIGHTSRAPPORTAGE KLANTENSERVICE WEEK 38

- **Telefonie:** In week 39 en week 43 starten er opleidingsklassen. In totaal worden 26 nieuwe medewerkers opgeleid. De groepen worden gebruikt om het verwachte verloop van de eerste klassen op te vullen en de huidige receptiemedewerkers op te leiden voor eerstelijns afhandeling.
- **Mail:** De klassieke mailverwerking op de tweedelijns wordt voortgezet. Verwacht wordt dat de afhandeling op de eerstelijns zich zal stabiliseren.
- **Post:** de actuele instroom wordt op dag-/weekbasis verwerkt.
- **Formulier:** conform huidige werkwijze.
- **Bezwaar en Klachten:** Bij Bezwaar is de verwachting dat de instroom en de verwerking de komende weken op het huidige niveau blijven. Bij Klachten wordt een toename verwacht in de komende twee weken, op basis van seizoensinvloeden. Dit zal geen problemen opleveren voor de afhandeltermijn.