

Gehoor gehoord

***Een onderzoek naar de tevredenheid
van medewerkers over de Informatielijn
van de dienst Sozawe***

**Ard Jan Leeferink
Louis Polstra**

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen, december 2004

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Inhoud

1. Inleiding	5
1.1 Opzet van het onderzoek	5
2. Resultaten enquête	9
2.1 Tevredenheid	9
2.2 Afzonderlijke kwaliteitsaspecten	10
2.3 Genoemde voor- en nadelen	13
3. Conclusie en aanbevelingen	15
3.1 Conclusie	15
3.2 Aanbeveling	16

1. Inleiding

Uit onderzoek van KPN (2002) is gebleken dat de telefonische bereikbaarheid van de dienst Sozawe verbeterd kon worden.

In februari 2003 is binnen de dienst een 'Informatielijn' gestart¹. Op werkdagen kunnen klanten (en intermediairs) tussen 9.00 uur en 13.00 uur vragen stellen, of doorverbonden worden met hun contactpersoon van de dienst Sozawe. Met de Informatielijn wil de dienst een aantal doelstellingen bereiken:

- Verbeteren van de bereikbaarheid van de dienst Sozawe
- Adequate afhandeling van het merendeel van de vragen
- Ontlasting van de SDU's

Via periodieke klanttevredenheidsonderzoeken wordt nagegaan in hoeverre klanten tevreden zijn over de bereikbaarheid van de dienst Sozawe. In dit onderzoek staat de tevredenheid van medewerkers van de Informatielijn en medewerkers van de SDU's centraal. Aspecten zoals de kwaliteit van het contact met de klant, de snelheid van afhandeling en ontlasting van de medewerkers bij de SDU's komen hierbij aan bod.

1.1 Opzet van het onderzoek

Onderzoeksvragen

Voor dit onderzoek zijn de volgende vragen geformuleerd:

- In hoeverre zijn de medewerkers van de Informatielijn en de SDU's tevreden over de werkwijze? Over welke aspecten is men tevreden en over welke aspecten is men ontevreden?
- Heeft de nieuwe werkwijze geleid tot een lagere belasting van de medewerkers bij de SDU's?
- In hoeverre hebben medewerkers de ervaring dat de bereikbaarheid van de dienst voor klanten is toegenomen

De enquête is verzonden aan 192 consultants werk, bijstandsconsultanten en 'bammers' van de dienst Sozawe.

¹ De Informatielijn stond voorheen bekend als het 'Callcenter'.

Er is voor gekozen om geen gegevens van de afzonderlijke groepen te verzamelen om de anonimiteit te vergroten. De subgroepen zijn klein, waardoor het bijvoorbeeld door koppeling van functie en dienstjaren mogelijk wordt individuen te onderscheiden.

De afdeling Statushouders heeft een 'eigen' callcenter. We hebben de antwoorden van medewerkers van deze afdeling vergeleken met die van de medewerkers die te maken hebben met de Informatielijn Sozawe. Ook hier geldt dat de respons te klein is om harde uitspraken te doen, maar daar waar er substantiële verschillen zijn wordt dit vermeld.

Van de 192 aangeschreven medewerkers hebben er 90 gereageerd. De repons bedraagt daarmee 47 procent. In tabel 1.1. worden enkele kenmerken van de respondenten gepresenteerd. De afdeling IPC heeft met behulp van de experimentele P&O-scan enkele kenmerken van alle bijstandsconsulenten werkzaam bij de dienst Sozawe achterhaald, die ter vergelijking ook in de tabel zijn opgenomen.

Tabel 1.1 Overzicht van de respons

		Respondenten	Dienst
Geslacht	Man	43%	30%
	Vrouw	57%	70%
Leeftijd	24 of jonger	8%	9%
	25 – 34 jaar	29%	34%
	35 – 44 jaar	36%	30%
	45 – 54 jaar	25%	19%
	55 jaar of ouder	1%	7%
SDU	Centrum/zuid	29%	26%
	Noord/oost	17%	16%
	West	20%	24%
	Groningen op de Ladder	8%	14%
	Jongerenloket	17%	12%
	Statushouders	9%	8%
Lengte	Korter dan 1 jaar	6%	
Dienstverband	1 of 2 jaar	11%	
	3 t/m 5 jaar	30%	
	6 t/m 9 jaar	16%	
	10 jaar of langer	28%	
	Onbekend	10%	

De vergelijking laat zien dat er verhoudingsgewijs veel mannen de vragenlijst hebben ingevuld. De leeftijdsverdeling en de verdeling in SDU's van de respondentgroep komen daarentegen redelijk overeen. De vraag die zich nu voordoet is of de afwijking met betrekking tot het geslacht van invloed is op de antwoorden, maar nog belangrijker is de vraag welke consequenties voor de Informatielijn eraan te verbinden zijn. Volgens ons geen, vandaar dat we deze afwijkende verdeling laten voor wat het is.

2. Resultaten enquête

In dit hoofdstuk bespreken we in drie paragrafen de resultaten van de enquête. In de eerste paragraaf geven we de algemene tevredenheid van de medewerkers met de Informatielijn weer. De volgende paragraaf gaan we in op afzonderlijke aspecten van tevredenheid, zoals de kwaliteit van het contact met de klant, de snelheid van afhandeling en ontlasting van de medewerkers bij de SDU's. We hebben de medewerkers verzocht in hun eigen woorden de voor- en nadelen van de Informatielijn op te schrijven. De resultaten hiervan zijn in de derde paragraaf terug te vinden.

2.1 Tevredenheid

Bijna zestig procent is tevreden of zeer tevreden over de werkwijze met de Informatielijn. Zesendertig procent vindt de Informatielijn een grote dan wel een kleine verbetering, vierentwintig procent vindt het een verslechtering.

Tussen tevredenheid en verbetering en omgekeerd bestaat een duidelijk verband. Respondenten die tevreden zijn, zijn veelal ook van mening dat de Informatielijn een verbetering is in vergelijking met de voorgaande werksituatie. En omgekeerd.

In verhouding lijken meer medewerkers van Bureau Inburgering tevreden te zijn dan medewerkers werkzaam elders, maar zoals gezegd is het niet mogelijk om hier conclusies aan te verbinden.

Tabel 2.1 Tevredenheid en verbetering

	Zeerv tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Totaal
Grote verbetering	2%	14%			17%
Kleine verbetering		24%	5%		29%
Geen verbetering, geen verslechtering		4%	12%		16%
Kleine verslechtering		4%	8%		12%
Grote verslechtering			7%	5%	12%
n.v.t.		12%	4%		16%
Totaal	3%	57%	36%	5%	

2.2 Afzonderlijke kwaliteitsaspecten

Ervaren belasting

Op de vraag of de respondent wel eens voor de Informatielijn heeft gewerkt heeft achtentachtig procent 'ja' geantwoord.

Uit tabel 2.2 kan worden opgemaakt dat tweederde van deze respondenten het werk minstens als belastend ervaren.

Tabel 2.2 Ervaren belasting

	Percentage
Zeer belastend	20%
Belastend	47%
Weinig belastend	24%
Niet belastend	9%

Meer of minder afleiding door klantvragen

De Informatielijn is opgericht om medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden te ontlasten. Twintig procent van de respondenten wordt tijdens hun werk regelmatig afgeleid door vragen van klanten. Bijna zestig procent overkomt dat af en toe voor.

In vergelijking met de situatie voor invoering van de Informatielijn wordt iets meer dan de helft van de respondenten (vierenvijftig procent) minder afgeleid door klantenvragen, waarvan achttien procent zelfs aangeeft veel minder te worden afgeleid. Vijf procent vindt dat ze nu meer of veel meer worden afgeleid (zie tabel 2.3).

Tabel 2.3 Meer of minder storingen dan voorheen

	Percentage
Veel minder	18%
Minder	37%
Even vaak als voorheen	24%
Meer	3%
Veel meer	2%
N.v.t	16%

Voldoende tijd voor andere werkzaamheden

Zes van de tien respondenten vinden dat ze voldoende tijd kunnen besteden aan werkzaamheden anders dan aan het afhandelen van vragen van klanten. Bijna dertig procent scoort ruim voldoende.

Met de komst van de Informatielijn is de hoeveelheid tijd die besteed kan worden aan werkzaamheden anders dan aan het afhandelen van vragen van klanten volgens vierendertig procent toegenomen en volgens acht procent fors toegenomen (tabel 2.4). Zes procent van de respondenten vindt dat de hoeveelheid tijd juist is verminderd.

Tabel 2.4 Meer of minder tijd voor werkzaamheden dan voorheen

	Percentage
Veel meer	8%
Meer	34%
Even meer, niet minder	37%
Minder	4%
Veel minder	1%
N.v.t	13%

Tevredenheid met afdoening van vragen

Een deel van de vragen die voorheen bij de medewerker terecht kwamen, kunnen nu beantwoord worden door de Informatielijn. Een kleine meerderheid van eenenvijftig procent vindt dat de Informatielijn vragen afdoende afhandelt.

Tabel 2.5 Tevredenheid over de afdoening van vragen

	Percentage
Ja	51%
Nee	49%

Snelheid van afhandeling vragen door callcenter

De snelheid van afhandeling van vragen die bij de Informatielijn binnenkomen wordt door negenentwintig procent van de respondenten die wel eens bij de Informatielijn werkzaam zijn geweest als goed beoordeeld en door twee-enveertig procent als redelijk. Geen van de respondenten heeft slecht ingevuld.

Onder de medewerkers die matig hebben ingevuld bevindt zich geen medewerker van Buro Inburgering, terwijl veertien medewerkers van de andere afdelingen hebben geantwoord de snelheid van afhandeling matig te vinden.

Het afhandelen van vragen is met de komst van de Informatielijn volgens een grote groep respondenten sneller geworden (zie tabel 2.6). Volgens twintig procent van de respondenten werkt de Informatielijn echter (zeer) vertragend.

Tabel 2.6 Veranderingen in snelheid

	Percentage
Veel sneller	1%
Sneller	37%
Niet sneller, niet langzamer	32%
Langzamer	17%
Veel langzamer	3%
Ontbreekt, n.v.t	10%

Kwaliteit van antwoorden van callcenter

Drie procent van respondenten vindt de kwaliteit van de antwoorden van de Informatielijn slecht en veertien procent matig. Daar staat tegenover dat de kwaliteit van de antwoorden door achttien procent als goed en door vierenveertig procent als redelijk wordt beoordeeld.

Tabel 2.7 Kwaliteit van antwoorden

	Percentage
Goed	18%
Redelijk	44%
Matig	14%
Slecht	3%
Niet ingevuld	1%

2.3 Genoemde voor- en nadelen

Alle respondenten hebben in eigen bewoordingen aangegeven wat voor hen het grootste voordeel is van de Informatielijn. Hun antwoorden zijn gecodeerd (zie tabel 2.8).

Het vaakst vermeld is de categorie die verwijst naar ontlasting van de taak, bijvoorbeeld 'minder onderbrekingen tijdens werkzaamheden' of 'op een zelfgekozen moment kunnen terugbellen naar de klant'. Achttien antwoorden verwijzen naar minder telefoongerinkel op de werkvloer. Ook dit wijst naar minder belasting. Op nummer drie staat betere bereikbaarheid voor de klant.

Tabel 2.8 Genoemde voordelen

	Aantal
Ontlasting	22 keer
Minder telefoon	18 keer
Betere bereikbaarheid	16 keer
Beantwoording administratieve vragen	11 keer
Filter	7 keer
Geen voordeel	7 keer
Betere voorbereiding	1 keer

Ook nadelen zijn door de respondenten opgeschreven. Twee nadelen springen eruit. De ene betreft het gebrek aan deskundigheid bij de medewerkers van de Informatielijn. Een enkeling koppelt het gebrek aan deskundigheid aan de wisselende bezetting (zeven keer vermeld) en motivatieproblemen (tien keer vermeld).

De hoge score van gebrekkige deskundigheid lijkt in tegenspraak met de hoge score betreffende de kwaliteit van de antwoorden. Een verklaring hiervoor is moeilijk te geven. Misschien dat bij de vraag naar de kwaliteit van de antwoorden gekeken is naar de antwoorden van de Informatielijn sec. En dat bij de nadelen van de Informatielijn ook de doorgeschakelde vragen van cliënten zijn meegenomen, waarvan de respondenten van mening waren deze ook door de Informatielijn hadden kunnen worden beantwoord.

Tabel 2.9 Genoemde nadelen

	Aantal
Te weinig deskundigheid	26 keer
Extra schakel	24 keer
Communicatieproblemen	12 keer
Slechte motivatie	10 keer
Belasting	10 keer
Wisselende bezetting	7 keer
Geen nadelen	7 keer
Beperkte Openingstijden	5 keer

Een ander vaak genoemd nadeel is dat de Informatielijn een extra schakel is tussen consulent en 'buitenwereld'. Hoewel het niet altijd rechtstreeks uit antwoorden is op te maken, bestaat de indruk dat dit vooral de consulenten werk hiervan gewag hebben gemaakt.

Antwoorden als: 'Als consulent werk wil ik graag rechtstreeks benaderd worden door klant en RIB' of 'Klanten en RIB's kunnen niet rechtstreeks contact opnemen', wijzen in deze richting.

Communicatieproblemen zijn elf keer genoemd, waarbij een aantal keer verwezen is naar het email-verkeer (te weinig of te veel informatie). De belasting van de medewerkers is reeds eerder genoemd. Een klein aantal respondenten heeft ten slotte opmerkingen gemaakt over de openingstijden, waarbij soms de behoefte aan langere openingstijden werd geuit.

3. Conclusie en aanbevelingen

3.1 Conclusie

De onderzoeksresultaten laten een verdeeld beeld zien. Ongeveer tweederde van de medewerkers die de vragenlijst ingevuld hebben zijn tevreden met de Informatielijn, eenderde niet. Deze verdeling komt grofweg terug in de antwoorden op alle vragen. Dit maakt het niet eenvoudig om een eenduidige conclusie te trekken.

De dienst streeft met de Informatielijn drie doelstellingen na:

- Verbeteren van de bereikbaarheid van de dienst Sozawe
- Ontlasting van de SDU's
- Adequate afhandeling van het merendeel van de vragen

In de ogen van de meeste medewerkers is de bereikbaarheid van de klant verbeterd. Ook worden klanten sneller geholpen. Tegelijkertijd is volgens sommige de bereikbaarheid verslechterd omdat de Informatielijn voor klanten en contactpersonen van RIB's een extra schakel vormt. Daar kan tegenin worden gebracht dat een consulent geen zicht heeft op het aantal klanten en contactpersonen die bellen terwijl de consulent niet aanwezig is. Volgens gegevens van de Informatielijn wordt vijftien procent van de bellers door de Informatielijn te woord gestaan. Het is daarom gerechtvaardigd de conclusie te trekken dat de bereikbaarheid van de klant is verbeterd.

De Informatielijn heeft volgens de meeste medewerkers er toe geleid dat zij minder vaak worden afgeleid en dat er meer tijd is voor andere werkzaamheden dan het beantwoorden van telefonische vragen van klanten. De conclusie is dan ook dat de Informatielijn leidt tot de ontlasting van de SDU's.

Het werken in de Informatielijn zelf wordt wel als een belasting ervaren. Dit leidt volgens sommigen tot motivatieproblemen.

De derde doelstelling betreft de adequate afhandeling van vragen door de Informatielijn. Zoals geconstateerd lopen de antwoorden op de vragen die betrekking hebben op de kwaliteit uiteen. Hierdoor is het moeilijk een uitspraak over deze doelstelling te doen.

Wel is het aannemelijk te concluderen dat de kwaliteit van de Informatielijn verbetering behoeft.

3.2 Aanbeveling

De Informatielijn wordt bemand door een wisselende groep bammers, werkzaam voor en in verschillende SDU's. Zij hebben hiervoor ook scholing gevolgd. Ook is er voorzien in coaching. Door allerlei ontwikkelingen lukt het niet meer om de plaatsen te bezetten door deze bammers. Om te voldoen aan de noodzakelijke bezetting zijn andere medewerkers ingezet: bijstandsconsulenten en consulenten werk. De ervaren belasting, het gebrek aan motivatie en deskundigheid zijn voor een groot deel hierdoor te verklaren.

De Informatielijn kan gezien als een onderdeel van een frontoffice. Het is voor klanten en medewerkers van andere instellingen het telefonisch loket dat informatie verschaft en toegang verleent tot de andere onderdelen van de dienst. Gezien deze positie ligt het voor de hand om een hoog dienstverleningsniveau na te streven. Dit kan het eenvoudigst worden gerealiseerd met een vaste groep callcenter medewerkers die daarvoor zijn getraind en gemotiveerd.

