

Benchmarking Publiekszaken 2010

KPI	Kanaal	Antwoord©-norm	N	Gem.
1. Klanttevredenheid		Minimaal 7 voor de algehele tevredenheid		
	Balie		98	7,7
	Telefoon		83	7,5
	E-mail			
	Post			
	Website		42	6,8
	Digitaal loket		42	7,1
2. Binnen servicelevel	Balie op inloop	90% binnen 15 min.	90	87,9
	Balie op afspraak	90% binnen 5 minuten		
	Telefoon	80% binnen 20 sec.	77	76,30%
	E-mail	90% binnen 3 dgn (ontvangstb.)	27	90,90%
	Post	90% binnen 3 dgn (ontvangstb.)	53	89,10%
3. Verlaten wachtrij	Balie op inloop	Minder dan 10%	69	3,20%
	Balie op afspraak	Minder dan 5%	53	3,50%
	Telefoon	Minder dan 4%	56	6,70%
4. Inhoudelijk correct beantwoord	Balie	Meer dan 90%	21	92,90%
	Telefoon		24	74,50%
	E-mail		12	83,80%
	Post			
	Digitaal loket			
5. Klachten	Balie	Minder dan 5% van het aantal klachten		
	Telefoon			
	E-mail			
	Post			
	Digitaal loket			
6. Direct beantwoord	Balie	Meer dan 80%	98	38,10%
	Telefoon		54	53,80%
	E-mail		23	53,90%
	Post			
	Digitaal loket		98	47,40%
7. Behandelduur	Balie	8 minuten	73	7,1
	Telefoon	4 minuten	42	3,2
	E-mail	10 minuten		
	Post	15 minuten		
8. Bezettingsgraad	Balie	60% met een maximum van 70%		
	Telefoon		31	65,80%
	E-mail			
	Post			
9. Operationeel verzuim	Balie	Minder dan 5%	97	5,70%
	Telefoon			
	E-mail			
	Post			
10. Aantal klantcontacten		Geen norm		
11. Nauwkeurigheid voorspelling aanbod		Minder dan 10%		
12. Opdrachtgevertevredenheid		Minimaal 7		