

# Contactcenter Brancheonderzoek 2012



klantenservicefederatie

## Inleiding

De Klantenservice Federatie (KSF) rekt het zich tot haar taak als overkoepelende contactcenterbranche-organisatie, om periodiek cijfers te verzamelen en te publiceren. Het rapport dat voor u ligt, geeft inzicht in de werkwijze en kerncijfers van facilitaire contactcenters en inhouse contactcenters waaronder overheid, die apart wordt vermeld in de onderzoeksresultaten.

Een belangrijke reden om de resultaten in kaart te brengen is dat de KSF als branchevereniging de belangen van de sector behartigt. Op de dossiers kwaliteit van klantenservice, 0900-nummers, Wft, opleiding, Bel-Me-Niet Register en arbeidsmarkt is de KSF regelmatig in gesprek met stakeholders en het Ministerie van EL&I.

In 2011 heeft de Klantenservice Federatie met succes het eerste brancheonderzoek in eigen beheer uitgevoerd. De resultaten zijn samengevat in het rapportboekje Contactcenter Brancheonderzoek 2011. Voor deze cijfers is grote belangstelling: het rapportboekje wordt sinds de publicatie in november 2011 met grote regelmaat aangevraagd door contactcenters, leveranciers, studenten, sollicitanten en media.

Het brancheonderzoek bestaat in dit jaar uit twee delen: voor u ligt het eerste deel. Het eerste deel is een kwantitatief onderzoek naar cijfers over 2011, het tweede deel is een kwalitatief onderzoek naar trends en ontwikkelingen en wordt uitgevoerd in samenwerking met een onderzoeksbureau. De resultaten geven transparantie en zichtbaarheid aan de maatschappelijke en economische bijdrage van contactcenters. Het onderzoek is waardevol voor de hele branche en de deelnemende bedrijven in het bijzonder om de cijfers te kunnen vergelijken met eigen prestaties.

## Onderzoeksgroep

De inhouse contactcenters die aan dit onderzoek hebben deelgenomen vertegenwoordigen vele bedrijfssectoren, zoals financiële dienstverlening, nutsbedrijven, gezondheid, industrie, media, telecom, zakelijke dienstverlening en non-profit. De deelnemende facilitaire contactcenters werken voor een breed scala aan opdrachtgevers, zoals zakelijke dienstverlening, ICT, media en telecommunicatie. De deelnemende contactcenters van de overheidinstellingen zijn vooral gemeentes en maatschappelijke (uitvoerings)organisaties.



## Hoe zit de personeelssamenstelling eruit?

Tabel 1: Seats en bemensing			
	Inhouse	Facilitair	Overheid
	Thuiswerkers		
Thuiswerkers	<5%	<1%	0%
	Agents/seat in aantallen		
Per seat	1,21	1,33	1,28
Eigen dienst	63%	64%	29%
Uitzendkrachten	37%	8%	66%
Payrolling/zzp	<1%	28%	5%
	Agents/seat in FTE's		
Per seat	0,86	0,82	0,96
Eigen dienst	67%	67%	33%
Uitzendkrachten	33%	6%	64%
Payrolling/zzp	0	27%	3%
	Agent parttime werk		
Parttimers	62%	82%	83%
	Agent ziekteverzuim		
Eigen dienst	5,9%	4,7	6,6%
Uitzendkrachten			
Payrolling	3,9%	5,9	2,7%
	Overige medewerkers/seat in aantallen		
Per seat	0,32	0,24	0,24
Eigen dienst	94%	100%	68%
Uitzendkrachten	3%	0%	30%
Payrolling/zzp	3%	0%	2%
	Overige medewerkers/seat in FTE's		
Per seat	0,19	0,24	0,19
Eigen dienst	94%	100%	65%
Uitzendkrachten	3%	0%	35%
Payrolling/zzp	3%	0%	-

Tuiswerken blijkt in 2011 nog niet gebruikelijk. In het onderzoek van het voorgaande jaar is dit cijfer niet gemeten.

Het aantal agents per seat/werkplek neemt enigszins toe: in 2010 is er inhouse sprake van 1,1 agent per seat, bij facilitair van 1,2. In 2011 is de ratio gestegen naar 1,2-1,3.

Net als in 2010 is het percentage uitzendkrachten in contactcenters hoger bij overheid dan bij inhouse en facilitair. Facilitaire bedrijven maken in bijna 30% van de gevallen gebruik van payrollconstructies. Die constructies komen bij overheid in enige mate voor, bij inhouse nauwelijks.

Het overgrote deel van de agents werkt in 2011 parttime. Dit percentage wordt beïnvloed door de vraagstelling (Hoeveel procent van al uw agents werkte in 2011 parttime, d.w.z. minder dan 38 uur per week?). De meeste werkgevers kennen echter een fulltime werkweek van 38 uur of minder.

Het ziekteverzuim onder eigen agents is gestegen bij overheid en facilitair onder eigen agents. Facilitair: van 4,3 naar 4,7%, overheid van 5,2 naar 6,6%. Inhouse daalde van 7,3 naar 5,9%. Onder uitzendkrachten is het ziekteverzuim min of meer gelijk gebleven, alleen bij overheid is er een daling te zien van 3,8 naar 2,7%.

Is er in 2010 voor elke 4 fte agents 1 fte ondersteuning, in 2011 is de verhouding rond de 5:1. Alleen bij overheid ligt die verhouding dichterbij 4:1. Dit duidt erop dat wellicht onder invloed van de economische situatie bezuinigd wordt op staffuncties.

## Welke werkgelegenheid biedt de sector?

De 2.100 bekend zijnde contactcenters bieden met hun 75.000 seats *directe* werkgelegenheid aan ca. 120.000 agents en overige medewerkers in 84.000 diverse dienstverband FTE's. <sup>1</sup>

De 120.000 medewerkers vormen ca 1,5% van de beroepsbevolking <sup>2</sup> en zijn als volgt verdeeld:

Overheid 10%

Facilitair 25%

Inhouse 65%

Naast deze ca. 120.000 medewerkers bieden contactcenters ook *indirecte* werkgelegenheid <sup>3</sup> via toeleveranciers, zoals:

training & opleiding

hard- & software

telecommunicatie & inrichting

consultancy & uitzendbureau <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Bron contactcenter universum: Call'm. Bron berekening werkgelegenheid: aantal agents & medewerkers per seat en verhouding aantal / FTE volgens KSF onderzoek 2012. De 1.4 medewerkers per FTE klopt met de ca 25-uur per week dat contact center medewerkers gemiddeld werken (bron: NCCBP). Het aantal van 120.000 medewerkers is in lijn met de 111.000 medewerkers die het EIM in 2007 publiceerde over peiljaar 2005-2006.

<sup>2</sup> Bron: CBS

<sup>3</sup> Schatting van deze indirecte werkgelegenheid viel buiten het bestek van dit onderzoek.

<sup>4</sup> Uitsluitend staf! De uitzendkrachten en pay-rollers vallen onder de 120.000.

## Wat zijn de kenmerken van de agents?

Tabel 2: Agentkenmerken			
	Inhouse	Facilitair	Overheid
	Geslacht		
Man	35%	32%	23%
Vrouw	65%	68%	77%
	Leeftijd		
<24	19%	22%	7%
25-34	32%	26%	17%
35-44	22%	25%	28%
45-54	19%	16%	30%
55+	8%	12%	18%
	Opleiding		
HBO/Universiteit	28%	20%	15%
MBO	46%	46%	31%
HAVO/VWO	14%	16%	23%
MAVO/VMBO	11%	15%	29%
Basisonderwijs	1%	3%	2%

De man-vrouwverhouding veranderde in een jaar nauwelijks, die bleef ongeveer 30/70.

In de leeftijdsverdeling vallen twee zaken op:

- het zeer grote verschil tussen overheid en de andere twee categorieën: bij de overheid zijn relatief veel ouderen werkzaam
- het leeuwendeel bevindt zich in de leeftijd van de reguliere werkende bevolking: agent zijn is niet zozeer een bijbaantje wanneer je jonger bent, maar een serieus beroep.

Het percentage mbo- of hoger opgeleid ligt in 2010 rond 55%. In 2011 bestaat 74% van de agentpopulatie bij inhouse uit mbo- of hoger opgeleiden. Bij facilitair is dat 66%, bij overheid 46%. Mbo'ers maken net als in 2010 het grootste deel uit van de agentpopulatie.

Dit versterkt het beeld dat agent een volwaardig en hoogwaardig beroep aan het worden is waaraan steeds hogere opleidingseisen worden gesteld. Dat het vak een volwaardig en

hoogwaardig beroep is, wordt mede ondersteund door de beroepscompetentieprofielen die zijn opgesteld door het Ontwikkelings- en Opleidingsfonds voor ContactCenters, voor de functies van contactcentermedewerker, teamleider en supervisor. Voor deze functies worden mbo-opleidingen aangeboden.

## Hoeveel agents stromen door of uit?

Tabel 3: Door- en uitstroom			
	Inhouse	Facilitair	Overheid
	Doorstroom		
Eigen agents	7%	4%	7%
Uitzendkrachten	3%	0%	1%
	Uitstroom		
Eigen agents	11%	29%	8%
Uitzendkrachten	27%	39%	23%

Doorgroei naar andere functies als teamleider, supervisor, opleider of ander functies in de organisatie is in 2010 voor ongeveer 7% van de agents weggelegd. In 2011 is dat percentage voor inhouse en overheid niet veranderd. In het onderzoek van dit jaar wordt duidelijk dat vooral eigen agents doorstromen.



## Wat verdienen ze?

Tabel 4: Honorering			
	Inhouse	Facilitair	Overheid
	Agents bruto per uur		
Eigen agents	15,25	9,85	15,80€
Uitzendkrachten	14,35	9,25	13,85€
	Overige medewerkers bruto per maand *		
Teamleiders	3.000€	2.200	3.200€
Supervisors	3.100€	2.300	3.400€
Coaches	2.700€	2.100	2.900€
Planners/forecasters	3.100€	2.400	3.100€
Kwaliteitsmedewerkers	3.300€	2.300	2.900€
Trainers	3.300€	2.600	3.300€
	Managers bruto per maand *		
Gemiddeld	4.600€	3.800	4.800€

*\* Gemiddeldes afgerond op 100*

De agenthonorering is voor inhouse en overheid vrijwel gelijk met ruim € 15 voor eigen agents en ongeveer € 14 voor uitzendkrachten.<sup>5</sup> Met name de inhousebeloning voor uitzendkrachten is gestegen in 2011, van € 11 naar € 14,35.

Bij facilitaire contactcenters zijn de verdiensten duidelijk lager: dit kan een indicatie zijn van de lastige economische situatie waarin facilitair zich bevindt - het verschil tussen facilitaire en de andere contactcenters is in vergelijking met voorgaande jaren toegenomen. Dit wijst ook in de richting van een lastige facilitaire marktpositie.

<sup>5</sup> In 2010 is in de salarisberekening van agents bij overheid een fout geslopen. Het berekende salaris voor agents in eigen dienst van € 22 per uur en voor uitzendkrachten van € 13 is een onjuist gemiddelde. Na herberekening blijkt dit € 16 respectievelijk € 14 te zijn

## Waarvoor wordt telefonie ingezet?

Tabel 5: Volumes			
	Inhouse	Facilitair	Overheid
	Per uur		
Inbound telefoon p.u.	15	11	16
Outbound telefoon p.u.	10	11	*
	Functie outbound telefoon		
Outbound bellen	50%	70%	Niet gemeten
Service	82%	78%	
Retentie	36%	89%	
Sales	25%	100%	
Database onderhoud	21%	44%	

Van alle facilitaire contactcenters die aan het onderzoek deelnemen, voert 70% outbound telefonie uit; 100% zet outbound telefonie in voor sales. Voor facilitair zijn daarnaast ook service- en retentiecalls in 2011 twee zeer belangrijke outboundactiviteiten. Voor inhouse zijn servicecalls de belangrijkste outboundactiviteit.

## Welke kwaliteit bereikbaarheid wordt geboden?

Tabel 6: Service performance			
	Inhouse	Facilitair	Overheid
	Telefoon		
Service level	75%/30sec	80%/25sec	80%/40sec
Wachttijd voor agent	40 sec	32 sec	32 sec
First Contact Res	78%	84%	57%
	Email		
Service level	85%/35 uur	85%/24 uur	85%/48 uur
First Contact Res	81%	83%	75%

De resultaten laten in 2011 min of meer hetzelfde beeld zien als in 2010. Verreweg de meeste bellers hebben na ongeveer een halve minuut contact met een agent en – behalve bij de overheid – slaagt die agent er in verreweg de meeste gevallen in de belreden bij het eerste telefoontje al af te handelen. First contact resolution voor e-mail van inhouse stijgt aanzienlijk van 70% in 2010 naar 81% in 2011.

## Wat is het gebruik van nieuwe media?

Tabel 7: Nieuwe media			
	Inhouse	Facilitair	Overheid
Nieuwe kanalen in gebruik	24%	60%	9%
Social media monitoring	89%*	67%	55%**
* ongeveer 50/50 contactcenter en andere afdeling in organisatie			
** merendeels andere afdeling dan contactcenter			

Nieuwe media zoals chat en skype worden in 2010 al in 50% van de organisaties gemonitord. Dat percentage is in 2011 aanzienlijk hoger: 89% bij inhouse contactcenters, 67% bij facilitair. Overheid blijft iets achter in de stijging. Merendeels wordt de monitoring van social media gedaan door andere afdelingen dan de contactcenters zelf.

## Hoe worden klachten afgehandeld?

Tabel 8: Klachtafhandeling			
	Inhouse	Facilitair *	Overheid
1e lijn direct bevoegd	79%	80%	73%
Medewerkers getraind	88%	100%	100%
Structureel beleid	88%	80%	91%
Aandeel klachten 2011	3,5%	1%	<1%
* Bij werkzaamheden voor opdrachtgevers			

Empowerment van agents lijkt hier te zijn toegenomen in vergelijking met 2010. In dat jaar is gemiddeld 54% van de agents in staat gesteld om de klacht direct op te lossen.

Dat is nu gestegen naar 70-80%. In 2010 maakt klachtenmanagement bij circa 75% van de organisaties structureel onderdeel uit van het kwaliteitsbeleid. In 2011 is dat percentage ruimschoots richting 90% gestegen.

## Hoe hoog is de tevredenheid van klanten en agents?

	Inhouse	Overheid
Bellers	7,8	7,7

De tevredenheid van bellers en agents ligt in 2011 op hetzelfde niveau als in 2010.

Opdrachtgevers waarden facilitaire contactcenters in 2011 met een 7,8.

Agents waarden het werken in een contactcenter met een ruim voldoende rapportcijfer:

Inhouse 7,7

Facilitair 7,5

Overheid 7,3

## Hoe vaak schakelen contactcenters hulp in?

	Inhouse	Facilitair	Overheid
Facilitaire contactcenters	53%	10%	27%
Overigen	57%	50%	82%

Soms hebben organisaties in 2011 extra volume of extra diensten nodig om hun performance op peil te houden of voor bijzondere projecten. Daarvoor heeft 53% van de inhouse partijen facilitaire contactcenters ingeschakeld. Onder facilitaire partijen ligt dat percentage op 10%. 27% van de deelnemende overheidsinstanties maakt gebruik van facilitaire partijen.

Andere organisaties dan contactcenters worden ook ingehuurd, voor bijvoorbeeld opleiding en training, automatisering of advies. In het bijzonder overheid maakt hiervan gebruik.

## Voor hoeveel wordt facilitaire en overige ondersteuning ingekocht?

Contactcenters kopen voor ruim € 1 miljard diensten in bij facilitaire partijen voor contact handling via in-, out- en cosourcing. Inhouse heeft een inkooptaandeel van ca. 95%.

Facilitaire contactcenters realiseren een omzet van € 35.000 – 40.000 per medewerker.

Contactcenters kopen voor tenminste € 100 miljoen overige diensten, zoals voor opleiding, automatisering, inrichting, consultancy e.d.. Inhouse heeft een inkooptaandeel van ca. 85%, overheid ca. 10%.

## Wat zijn de kosten voor de beller?

Tabel 12: Kosten voor beller


	Inhouse	Overheid
Niet gratis	71%	55%
Kosten per minuut	13 cent	*

Een ruime meerderheid van inhouse en overheid maakt in 2011 gebruik van een telefoonnummer dat voor de bellers niet gratis is. Dat kan betekenen dat het lokale tarief wordt berekend of dat er extra kosten in rekening worden gebracht. Als er extra kosten worden berekend, dan zijn die gemiddeld € 0,13 per minuut.

## Hoe zijn de resultaten tot stand gekomen?

De vragenlijst onderzocht de situatie in 2011. Voor de enquête had KSF de beschikking over een database voor verzending bestaande uit 1.664 verschillende contactcenteradressen. In totaal hebben 82 verschillende organisaties deelgenomen aan het onderzoek; met hun 117 contactcenters vertegenwoordigen zij 12.400 seats.<sup>6</sup> Bij inhouse, facilitair en overheid nemen zowel kleine als grote organisaties deel; het aantal seats per responderende organisatie varieert van <10 tot > 1.500 seats. Op contactcenterniveau is de response bij inhouse circa 5%, bij facilitair circa 10% en de overheid circa 12%. Gemiddeld hebben de responderende organisaties vaker meer dan één vestiging en hebben zij een hoger gemiddeld aantal seats per contactcenter dan de niet-responderenden. In de steekproef zijn grotere contactcenterorganisaties oververtegenwoordigd; hun aantal seats vertegenwoordigt ongeveer 20% van het totaal aantal in Nederland.

<sup>6</sup> Aantal vestigingen: inhouse 61, facilitair 26 en overheid 30.



## **Klantenservice Federatie**

De Klantenservice Federatie (KSF) is de branchevereniging voor de professionalisering van klantcontact. KSF biedt het platform dat deskundige en praktische kennis over klantcontact in de breedste zin van het woord voor de zakelijke- en consumentenmarkt ontsluit en beschikbaar stelt.

Bezoekadres:

Overgoo 13  
2266 JZ Leidschendam

Postadres:

Postbus 262  
2260 AG Leidschendam

T 070 - 762 07 64

E [info@klantenservicefederatie.nl](mailto:info@klantenservicefederatie.nl)

Colofon

Dit rapport is een publicatie van de Klantenservice Federatie (KSF) te Leidschendam. Teksten en cijfers uit dit rapport mogen in overleg met de KSF worden gebruikt.

Projectbegeleiding: Ineke van den Bor (KSF) en Gretha de Groot (KSF)

Advies en rapportage: Harold de Bock