

CONVENANT KWALITEIT KLANTENSERVICE

Overeengekomen tussen:

- ◆ Klantenservice Federatie (KSF) en
- ◆ de aangesloten bedrijven
- ◆ eventuele andere (derden) ondertekenaars.

1. Inleiding:

De contactcenterbranche, gerepresenteerd door de Klantenservice Federatie (KSF), streeft ernaar de dienstverlening van de aangesloten ondernemingen en organisaties stelselmatig te verbeteren.

De KSF is ervan overtuigd dat, naast de voortdurende inspanning van individuele organisaties om het eigen serviceniveau te bewaken en beter te maken, een aantal gemeenschappelijke afspraken over meetbare kwalitatieve prestaties (Key Performance Indicators (KPI's)) zal bijdragen aan het verschaffen van transparantie over de branche aan het brede publiek.

Zelfregulering is daarbij de methode die het meeste succes belooft, omdat de betrokkenheid van de bedrijven daarbij het grootst zal zijn. Teneinde als KSF te bereiken dat de inhoud en acceptatie van deze zelfregulering optimaal zal zijn, wordt voortdurend overleg gepleegd met het Ministerie van EZ.

De KSF ziet het als haar opdracht om de inhoud en reikwijdte van het convenant steeds te verbeteren. Daarbij vormen nieuwe inzichten in de dienstverlening en actuele ontwikkelingen op het gebied van klantenservice in zijn maatschappelijke context belangrijke richtsnoeren. Een breed gedragen Convenant resulteert uiteindelijk in een gedragscode die voor de deelnemers afdwingbaar zal zijn en daarmee gezichtsbepalend voor de branche/sector.

2. Methode

Om alle partijen te binden aan de afspraken die gemeenschappelijk worden vastgelegd is gekozen voor de vorm van een **convenant**.

Dit zal gelden en afdwingbaar zijn voor en bij alle partijen die dit convenant tekenen.

3. Convenant.

Ondertekenaar: **[naam organisatie]**

[Naam organisatie], [wel/niet] aangesloten bij de **Klantenservice Federatie** te Leidschendam, verklaart ernaar te streven om de kwaliteit van de dienstverlening permanent te verbeteren en verbindt zich daartoe om in de eigen publiek toegankelijke informatieverstrekking op websites of anderszins mededelingen te doen over en/of inzicht te verschaffen in het volgende:

- ◆ **Algemeen servicenummer:** indien gebruik gemaakt wordt van het algemeen servicenummer en daar kosten aan verbonden zijn, worden deze vermeld en wordt in het voorkomende geval ook aangegeven dat de wachttijd kosten met zich meebrengt
- ◆ **Wachttijd:** omdat het voor de klant/beller uitermate belangrijk is dat hij/zij snel te woord wordt gestaan en van tevoren weet waar wat dat betreft op gerekend kan worden, wordt de gemiddelde wachttijd over de afgelopen maand gepubliceerd
- ◆ **Klanttevredenheid:** elke organisatie meet de klanttevredenheid van zijn telefonische service. De wijze waarop wordt gemeten is vaak onderling verschillend. Daardoor is vergelijken niet steeds mogelijk. Niettemin bevat de uitslag van ieder individueel klanttevredenheidsonderzoek waardevolle informatie voor de buitenwacht, reden waarom die uitslag vermeld wordt en er kort wordt aangegeven wat de methode van onderzoek is
- ◆ **Eerste verbinding doeltreffend (first time right):** als klanten van tevoren weten dat zij direct de juiste persoon of instantie aan de lijn krijgen die hen kan helpen, zegt dat veel over het serviceniveau. Het percentage waarin de klanten bij de eerste verbinding doeltreffend werden geholpen wordt dan ook vermeld, indien de organisatie/onderneming over dit percentage beschikt.

Aldus overeengekomen te [plaats] op [datum].

**Namens [naam organisatie]
Federatie**

[naam]
[functie]

Namens de Klantenservice

Geeske te Gussinklo
directeur