

## **De telefonische bereikbaarheid van vakantiebungalow parken**

Interact, Onderzoek en Advies heeft voor een vijftal vakantiebungalowparken de telefonische bereikbaarheid in kaart gebracht. De gemiddelde tijden die verstrijken totdat men een medewerker aan de lijn heeft, zijn in kaart gebracht, evenals andere aspecten van telefonische bereikbaarheid.

### **Onderzoek**

In week 17, 18 en 19 van 2010 is de telefonische bereikbaarheid onderzocht van de vakantiebungalowparken Center Parcs, Landal Greenparks, Roompot Vakanties, Sunparks en Vacanceselect.nl. Elk van de parken is 48 keer telefonisch benaderd tijdens werkdagen en zaterdag.

De wachttijden na de IVR en de tijden die in de IVR doorgebracht worden, zijn gemeten. Daarnaast zijn andere elementen van de telefonische bereikbaarheid onderzocht zoals de kwaliteit van de geboden IVR menu's, de informatie voorziening aan wachtenden, de openingstijden, gesprekskosten en de mate waarin verbindingen worden verbroken, geen gehoor wordt geboden e.d.

### **Gesprekskosten**

Voorzover gesprekskosten in rekening worden gebracht variëren deze van 20 cent tot 50 cent per minuut. De betreffende parken geven aan dat de maximale kosten beperkt zullen blijven tot 10 euro en, voor één park zelfs 25 euro per gesprek. Deze maxima zijn gebaseerd op gesprekken van 50 minuten (!). Het is dan ook de vraag in hoeverre consumenten op deze wijze werkelijk worden beschermd tegen hoge contactkosten

### **Kosten uitgaande van gemiddelde wachttijden**

Uitgaande van gemiddelde wachttijden variëren de in rekening te brengen gesprekskosten van 29 euro cent per contact tot € 1,66 per contact. Deze kosten is men dus al kwijt voordat het feitelijke gesprek nog moet plaatsvinden.

### **Grote spreiding in wachttijden**

Door de relatief grote spreiding in wachttijden kunnen de gesprekskosten echter gemakkelijk oplopen. Voor één van de parken is voor 21% van de contacten een wachttijd, na het verlaten van de IVR, gemeten van meer dan vijf minuten. De kosten van deze contacten bedragen meer dan € 2,75 per contact, alleen nog maar voor het bereiken van een medewerker.

Gemiddeld genomen over alle vijf parken wordt 68% van de gesprekken binnen een minuut of minder na het verlaten van de IVR beantwoord. De variatie over de parken is daarbij relatief groot. Dit percentage varieert van 33% tot 85%.

### **Informatievoorziening aan wachtenden**

Uit het onderzoek blijkt dat Informatie over het aantal wachtenden of de vermoedelijke wachttijden niet wordt gegeven. Slechts twee parken besteden de nodige aandacht aan de wachtenden en bieden hen een terugoptie aan als het erg druk is. Gezien de relatief lange wachttijden die voor kunnen komen, en de daarmee gepaard gaande kosten, zouden de parken meer aandacht aan informatieverstrekking over wachttijden kunnen besteden.

### **Vergelijkingen met andere sectoren**

Vergeleken met eerdere onderzoeken onder enkele aanbieders van mobiele telefonie en zorgverzekeraars, lijken de onderzochte vakantieparken een lager service level te hanteren, en op langere gemiddelde wachttijden uit te komen. Ook de spreiding in de wachttijden per aanbieder is voor de onderzochte parken groter dan hetgeen uit de andere twee onderzoeken is gebleken.

### **Vergelijking met de energiesector**

Uit een binnenkort te verschijnende rapportage van een reeds afgerond onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van een negental energieleveranciers kan worden geconcludeerd dat ook in deze sector, per aanbieder, grote verschillen in wachttijden op kunnen treden.

Van de organisaties waarvan de telefonische bereikbaarheid tot dusver door Interact, Onderzoek en Advies is onderzocht is RWE de absolute topper. Deze organisatie gebruikt geen IVR. De gemiddelde wachttijd over 60 telefonische oproepen bedraagt slechts 6 seconden. Een geweldige prestatie!

Bron:

'De telefonische bereikbaarheid van vakantiebungalow parken', Onderzoeksrapport, Interact, Onderzoek en Advies, mei 2010

Voor meer informatie bezoekt u de website [www.interactadvies.nl](http://www.interactadvies.nl), of neemt u contact op met dr. Frans Plat, directeur van Interact, via [info@interactadvies.nl](mailto:info@interactadvies.nl) of telefonisch via 06-53668646