



HET IS DRUK.  
HIERDOOR MOET U  
SOMS EVEN WACHTEN  
VOORDAT WIJ U  
TELEFONISCH TE  
WOORD KUNNEN  
STAAN



HELAAS IS DE  
TELEFONISCHE  
BEREIKBAARHEID  
NOG NIET OP HET  
NIVEAU DAT U VAN  
ONS BENT GEWEND



LET OP: DE  
WACHTTIJD AAN  
DE TELEFOON KAN  
OPLOPEN TOT MEER  
DAN EEN HALF UUR

Wachten op de klantenservice

# Hallo, is daar iemand?



HET IS OP DIT  
MOMENT ERG  
DRUK AAN DE  
TELEFOON



HELAAS IS DE  
WACHTTIJD LANGER  
DAN U VAN ONS  
GEWEND BENT

## Ons panel heeft het liefst telefonisch contact met een klantenservice. Maar dan moet het telefoonnummer van het bedrijf wel te vinden zijn. En vervolgens leiden lange wachtrijen en onbeantwoorde vragen tot veel ontevredenheid.

● ‘Het valt mij op dat je heel goed op de site moet zoeken naar een telefoonnummer. Bij PostNL kreeg ik het nummer via de chatrobot. Op een andere manier kon ik het niet vinden’, schrijft één van onze panelleden. We ondervroegen bijna 7000 panelleden die in de afgelopen vier maanden contact met een klantenservice hadden. We vroegen vooral naar hun ervaringen met de telefonische bereikbaarheid van bedrijven. We krijgen namelijk regelmatig klachten over lange wachttijden en moeilijk te vinden telefoonnummers.

### 510 telefoontjes

We deden ook zelf onderzoek naar de wachttijden. Daarvoor belden we naar de klantenservices van 6 pakketbezorgers en 11 (web)winkels (zie het kader hieronder). Elk bedrijf belden we 30 keer. We stelden simpele vragen aan de pakketbezorgers. Zoals: ‘Hoeveel kost het als ik een pakketje

aangetekend wil versturen?’ En aan webwinkels vroegen we bijvoorbeeld: ‘Kan ik bij jullie ook achteraf betalen?’ We hielden steeds twee tijden bij. Eerst hoelang het duurde tot we contact kregen met een medewerker. Maar dat was niet altijd degene die ook (direct) antwoord

enkele keer langer dan 15 minuten te wachten. Van de onderzochte webwinkels is de wachttijd bij Coolblue het langst, gemiddeld bijna 11 minuten. Bij 8 van de 30 telefoontjes moeten we langer dan een kwartier wachten. Pakketbezorger GLS heeft de langste wachttijd. Het duurt

## Meer dan de helft van het panel vindt muziek tijdens het wachten vervelend

gaf. We werden regelmatig in de wacht gezet of doorverbonden. Daarom hielden we ook de tijd bij tot een medewerker begon met antwoorden. We hebben dat antwoord niet inhoudelijk beoordeeld. Bij de meeste bedrijven zit tussen die twee gemeten tijden gemiddeld niet langer dan een minuut. Bij DPD en PostNL is het iets langer dan een minuut. Bij Stella Fietsen is de tijd tot iemand opneemt en we antwoord krijgen het langst. Onze beller naar Stella beschrijft het zo: ‘De eerste medewerker die ik spreek, weet het antwoord niet en plaatst me in de wachtrij. Dit duurt lang, bijna 22 minuten. De tweede medewerker weet het antwoord ook niet en plaatst me weer in de wacht. Dit duurt een kleine 3 minuten, waarna ik antwoord krijg.’

### Tot 15 minuten wachten

De gemiddelde wachttijd tot je een antwoord krijgt, is bijna 6 minuten. Zalando antwoordt het snelst van alle onderzochte bedrijven, met een gemiddelde wachttijd van 1 minuut. Bij Zalando hoeven we geen

gemiddeld ruim 13 minuten voor we een antwoord krijgen. En bij bijna de helft van de telefoontjes moeten we langer dan 15 minuten wachten. In de tabel staan alle gemiddelde wachttijden. Soms krijgen onze bellers helemaal geen contact. De verbinding wordt dan meestal om onduidelijke redenen verbroken. Dat gebeurt in totaal 13 keer. Soms voordat we überhaupt iemand aan de lijn hebben gehad en soms bij het doorverbinden. Bij DHL en Ikea komt dit het vaakst voor: bij beide bedrijven 3 keer. En dat gebeurt na een flink aantal minuten wachten. Zo vertelt onze beller naar Ikea: ‘Er zijn lange pauzes tussen de keuzemenu’s, daardoor ontstaat er steeds twijfel of de verbinding nog wel goed is. Na bijna 28 minuten gaat de telefoon één keer over, daarna volgt stilte. Na weer een minuut valt de verbinding helemaal weg.’ Omdat we geen antwoord krijgen op onze vraag, kunnen we deze telefoontjes niet meerekenen bij de gemiddelde wachttijd. En die valt hierdoor dus iets gunstiger uit, vooral voor DHL en Ikea. ►

### ONS ONDERZOEK

**Op Klachtenkompas krijgen we veel klachten over de slechte bereikbaarheid van onder meer pakketbezorgers en (web)winkels. We selecteerden daarom de grootste aanbieders uit deze branches. Van die 20 bedrijven was er van 3 geen telefoonnummer te vinden. De overige 17 bedrijven belden we elk 30 keer. We stelden ieder bedrijf een simpele vraag waar je geen klant voor hoeft te zijn. We hielden de tijd bij tot er iemand opnam én tot we daadwerkelijk een antwoord kregen op onze vraag.**

## Verstopte nummers

Voordat we kunnen gaan bellen, moeten we eerst aan de telefoonnummers van de bedrijven zien te komen. Drie bedrijven zijn niet telefonisch bereikbaar. Online woonwinkel VidaXL werkt alleen met een terugbelverzoek. De Chinese webshop Grandado.com is helemaal niet telefonisch bereikbaar. En Amazon kun je alleen bellen als je een account hebt. Omdat wij met een algemene vraag willen bellen, als niet-klant, werkt dat niet. Ook de telefoonnummers van Post.nl, FedEx, Media Markt, Bol.com en Ikea zijn moeilijk te vinden. De nummers staan ergens verstopt op de website of je krijgt ze pas nadat je gechat hebt. Terwijl het verplicht is om duidelijk een telefoonnummer (en een mailadres) te vermelden. 'Alle chatbots de wereld uit en zichtbare telefoonnummers graag', vindt een van

# 23%

van het panel vindt dat bedrijven goed aangeven hoelang de wachttijd is

onze panelleden. 'Je moet nu allerlei ongelofelijke toeren uithalen om een mens aan de lijn te krijgen. En daarna nog een keer om een mens aan de lijn te krijgen die ook nog verstand van zaken heeft. Je wordt er moedeloos van!' Ons panel moet soms veel moeite doen om een telefoonnummer te vinden. Het grootste deel van de

ondervraagden (69%) heeft gebeld naar de klantenservice. Daarvan vond 16% het lastig om een telefoonnummer te vinden. Zo merkt een panellid op: 'De meeste bedrijven verstoppert hun telefoonnummer zodat bellen onmogelijk wordt gemaakt'. De overige panelleden stuurden meestal een e-mail (26%), vulden een contactformulier in (11%) of gingen chatten (10%). In de meeste gevallen omdat deze vorm hun voorkeur heeft. Maar één op de vijf panelleden koos hiervoor omdat ze geen telefoonnummer konden vinden.

## In de rij

Van degenen die belden, is bijna 40% ontevreden over het contact. Overigens is dat voor de andere contactvormen niet veel beter. Alleen over fysiek contact, dus bijvoorbeeld in een winkel of op een kantoor, is ons panel een stuk minder negatief. Bij telefonisch contact is de belangrijkste reden voor ontevredenheid dat je geen antwoord krijgt op je vraag. Ook de lange wachtrijen en slechte bereikbaarheid zorgen voor ongenoegen. Vaak gaat het ook om een combinatie van wachten en geen antwoord krijgen. Een panellid zegt hierover: 'Als ik een uur en een kwartier in de wachtrij heb gestaan, wil ik ook goed geholpen worden. Soms word je dan doorverwezen naar een ander nummer of andere afdeling. Of je moet later terugbellen.' Zo'n 70% van de bellende panelleden krijgt ook daadwerkelijk met een wachtrij te maken. Tijdens het wachten horen ze dan vaak een muziekje. Dat leidt nogal eens tot irritatie: meer dan de helft van het panel vindt muziek tijdens het wachten vervelend. Zoals dit panellid: 'Er zijn bedrijven die aanvaardbare muziekjes gebruiken. Maar sommige moeten er echt direct mee stoppen. De muziek doet zeer aan mijn oren, is vals of totaal verkeerd van toon.' Naast of in plaats van muziek krijgt een derde van de bellende panelleden steeds het aantal wachtenden te horen. En een kwart (ook) de geschatte wachttijd. Dat is vrij weinig als je bedenkt dat ons panel

## Wachttijden bij klantenservices

	Gemiddelde wachttijd tot antwoord op de vraag	Aantal gesprekken	
		15 min of langer tot antwoord	minder dan 5 min tot antwoord
<b>Webwinkels</b>			
Zalando	1 min	0	30
Bol.com	1 min 47 sec	0	29
Bijenkorf	2 min 2 sec	0	28
Media Markt	3 min 1 sec	0	25
Beter Bed	3 min 5 sec	0	25
Stella Fietsen	4 min 52 sec	2	22
Ikea	6 min 2 sec	3	17
H&M	7 min 13 sec	6	19
Wehkamp	7 min 19 sec	2	12
Hema	8 min 46 sec	6	14
Coolblue	10 min 54 sec	8	7
<b>Pakketbezorgers</b>			
DPD	1 min 53 sec	0	28
UPS	3 min 22 sec	0	25
Post.nl	6 min 37 sec	4	17
DHL	9 min 32 sec	3	8
FedEx	10 min 30 sec	7	5
GLS	13 min 39 sec	14	6

aangeeft dat onduidelijkheid over de wachttijd het vervelendst is. 'Ik vind het Irritant als je geen inschatting van de wachttijd krijgt of hoeveel klanten er nog voor je zijn. Om dan vervolgens te horen dat je beter op een later tijdstip kunt terugbellen', licht een panellid toe.

## Keuzemenu's

De panelliden krijgen ook vaak te maken met een keuzemenu. Ruim 30% heeft daar geen uitgesproken mening over. Bijna een kwart is er ontevreden over. Vooral als een bedrijf daarmee probeert je naar

## Ons panel moet soms veel moeite doen om een telefoonnummer te vinden

de website te krijgen. Of als je vraag er niet tussen zit. Een te lang menu wordt ook niet gewaardeerd. Net iets minder dan de helft ziet het nut van een keuzemenu. 'Keuzemenu's zijn alleen handig als ze weinig keuzes bevatten', vindt een panellid. 'Ze moeten kort zijn, zodat je niet oneindig veel menu's moet doorworstelen om vervolgens te merken dat je nooit een medewerker aan de lijn krijgt.' Toch heeft 71% van het panel het liefst telefonisch contact. Ondanks onvindbare telefoonnummers, lange wachtrijen en uitgebreide keuzemenu's. Bijna 90% vindt ook dat bedrijven altijd telefonisch bereikbaar moeten zijn. En iets meer dan de helft vindt een wachttijd van maximaal vijf minuten acceptabel. Een kwart is strenger en vindt dat te veel. In totaal wil 78% zeker niet langer dan vijf minuten wachten. Helaas hebben momenteel veel bedrijven een personeelstekort, waardoor de wachttijden vaak oplopen. Er valt in elk geval nog genoeg te verbeteren wat de telefonische bereikbaarheid betreft. ■



Hoe doen wij het?

## ‘Door nieuwsberichten kan onverwacht drukte ontstaan’

Ook klanten van de Consumentenbond nemen het liefst telefonisch contact op, zegt Corinne de Waart, hoofd van ons klantcontactcentrum. 'Wij streven ernaar dat 60% van de bellers binnen 45 seconden een medewerker aan de lijn krijgt. De afgelopen tijd lukte dit helaas niet, door grote drukte en onderbezetting. De gemiddelde wachttijd was daarvoor 4,5 minuut. Er kan onverwacht drukte ontstaan door nieuwsberichten, bijvoorbeeld over de energiemarkt. We zetten in zo'n geval veelgestelde vragen en antwoorden over dat onderwerp op onze website. Zo kunnen klanten snel informatie vinden. Maar we merken dat velen daarna alsnog graag een medewerker willen spreken.'

Zes jaar geleden hebben wij ons keuzemenu vervangen door een virtuele assistent. De klant spreekt zijn vraag in en deze wordt met spraakherkenning geanalyseerd. Zo kunnen we de beller direct naar de juiste medewerker doorverbinden. Onze ervaring is dat klanten dit vaak prettiger vinden. Ook wij hebben een wachtmuziekje. Het is onze manier om te laten weten dat er geen sprake is van een "dode lijn". We geven geen gemiddelde wachttijd. Onze medewerkers beantwoorden namelijk gesprekken van diverse wachtrijen. Hierdoor kunnen we geen goede informatie over de wachttijd geven. Gelukkig blijft de klanttevredenheid wel onverminderd hoog.'

# Smaakt dit naar **meer**?

Word lid en krijg direct toegang tot alle  
onafhankelijke tests en informatie.

