



# Stichting KIRC Coronacrisis-index

Vierde meting

Cris Donze

3 juli 2020





# Stichting Klantinteractie Research Centrum

## Stichting KIRC

De Stichting Klantinteractie Research Centrum (afgekort KIRC) is de enige not-for-profit onderzoeksinstantie in Nederland voor klantcontact, klantinteractie en contactcenters. KIRC verzamelt kennis over en doet zelfstandig onderzoek naar klantinteractie, met als doel het vergroten van inzichten binnen de sector en het inspireren van de ontwikkeling van klantinteractie en klantenservice.

## Toonaangevend onderzoek in klantinteractie

KIRC genereert kennis en inzichten middels onafhankelijk wetenschappelijk verantwoord en praktijkgericht onderzoek. De door KIRC verzamelde en onderzochte informatie wordt gebruikt door professionals in klantinteractie, customer experience en customer service, zoals contactcenter managers, marketing professionals, studenten of leveranciers van oplossingen in klantinteractie- en customer service.

## Klantinteractiepanel

KIRC onderzoekt elke maand een relevant thema in klantinteractie. Dit thema wordt bepaald in overleg met sponsors en donateurs van KIRC. De vragenlijst wordt via een korte online survey voorgelegd aan het klantinteractiepanel, bestaande uit 500 klantinteractieprofessionals. Deelnemers aan het onderzoek ontvangen de rapportage in hun mailbox; daarnaast wordt dit onderzoeksrapport gepubliceerd op de website van KIRC.

## Sponsors en donateurs

Om onderzoeken en evenementen te kunnen organiseren, promoten, het voor belangstellenden betaalbaar te houden en/of extra activiteiten te ontplooiën, maakt KIRC gebruik van de bijdragen van sponsors en donateurs, die de doelstelling van KIRC actief ondersteunen. Zij hebben geen invloed op de onderzoeksresultaten.

## Deze sponsors maken dit onderzoek mede mogelijk:



## Dit onderzoek

De vragenlijst is opgesteld door KIRC. Leden van het klantinteractiepanel zijn via e-mail uitgenodigd om aan de online survey mee te doen. Daarnaast konden relaties van onze sponsors en andere belangstellenden de vragenlijst via een algemene link benaderen.

De vierde meting is gestart op 4 juni 2020. In deze rapportage zijn de resultaten van 34 respondenten opgenomen. In de bijlage van dit rapport is een beschrijving van de steekproef opgenomen.

Dit was voorlopig de laatste meting.



## De KIRC Coronacrisis-index

### Klantinteractie op afstand

Op 1 juli zijn de maatregelen tegen de verspreiding van het Coronavirus verder versoepeld. Economisch Nederland komt langzaam weer tot leven, maar de anderhalve meter economie blijft ervoor zorgen dat relaties elkaar niet meer live kunnen spreken en naar andere manieren om te communiceren moeten zoeken. Klantinteractie op afstand dus.

De contouren van een diepe recessie tekenen zich af. Stichting KIRC deed onderzoek naar de gevolgen van de Coronacrisis voor organisaties, hun medewerkers en hun relaties. Hoe groot zijn die gevolgen? Neemt de hoeveelheid werk af, of juist toe? In hoeverre waren organisaties voorbereid? Welke maatregelen hebben organisaties genomen om met de Coronacrisis om te gaan?

In deze rapportage worden de resultaten van de vierde meting gepresenteerd. Het onderzoek is van start gegaan op 4 juni, in een maand waarin er weer steeds meer mag. Leden van het KIRC klantinteractiepanel, relaties van sponsors, donateurs en andere belanghebbenden zijn uitgenodigd om hun mening te geven.

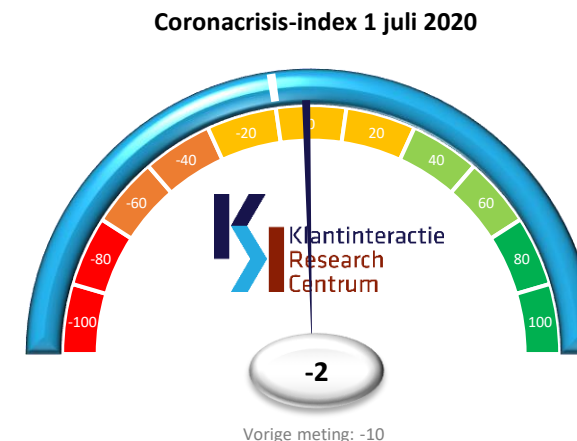
### De Coronacrisis-index

Centraal in het onderzoek staat de Coronacrisis-index, een door KIRC ontwikkelde maat die aangeeft hoe klantinteractieprofessionals aankijken tegen de gevolgen van de Coronacrisis. De Coronacrisis-index is samengesteld uit de antwoorden op de volgende vragen:

- Wat zijn de positieve en negatieve effecten van de Coronacrisis?
- Hoe groot is de impact van de Coronacrisis op individuen en organisatie?
- Is de hoeveelheid werk als gevolg van de Coronacrisis toe- of afgenomen?

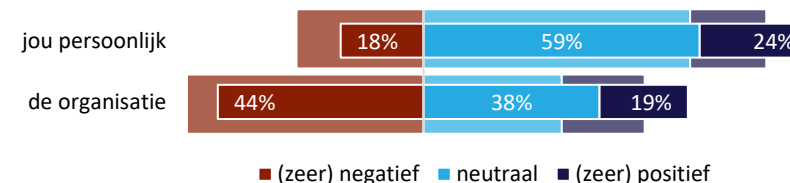
De Coronacrisis-index ligt net als de NPS® tussen de -100 en 100. Een negatieve score betekent dat de ondervraagden meer negatieve dan positieve gevolgen zien.

### Coronacrisis-index stijgt en is bijna positief



De verdere versoepeling van de maatregelen heeft ertoe geleid dat de Coronacrisis-index voor het eerst het punt nadert waarop negatieve en positieve sentimenten aan elkaar gelijk zijn. Er is sprake van een flinke toename van -10 in de vorige meting naar -2 nu.

### Hoe schat jij op dit moment de gevolgen van de Corona-crisis op de werkzaamheden in voor...





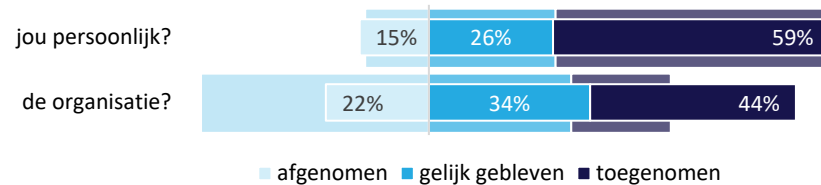
## De KIRC Coronacrisis-index

De toename valt te verklaren uit een iets positiever beeld over de te verwachten effecten voor de eigen organisatie: begin juni was 53% daar negatief over, nu is dat 44%. Bij de persoonlijke gevolgen zien we zelfs een positieve balans: 24% is positief over de gevolgen voor de eigen werkzaamheden, 18% negatief.

### Organisaties krijgen het weer drukker

De aangekondigde versoepeling heeft er ook toe geleid dat organisaties het weer drukker krijgen. 44% van de ondervraagden geeft aan dat de hoeveelheid werk voor de organisatie is toegenomen; een verdubbeling ten opzichte van een maand geleden.

Wat betekent de Corona-crisis voor de hoeveelheid werk voor...

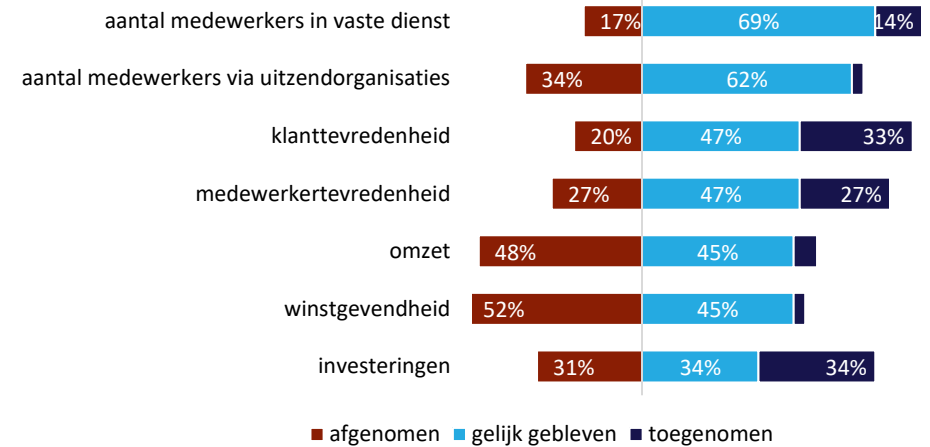


### Klant- en medewerkertevredenheid blijven stabiel

De deelnemers aan het onderzoek zien zoals verwacht dat de omzet en de winst als gevolg van de Coronacrisis een gevoelige daling laten zien. Dit wordt mede opgevangen door het afschalen van het aantal uitzendkrachten, het aantal medewerkers in vaste dienst blijft ongeveer gelijk.

De crisis lijkt geen of weinig impact te hebben op de klant- en medewerkertevredenheid. Volgens één van de drie ondervraagden is er zelf sprake van een toename van de klanttevredenheid; een kwart geeft aan dat ook de medewerkertevredenheid is toegenomen.

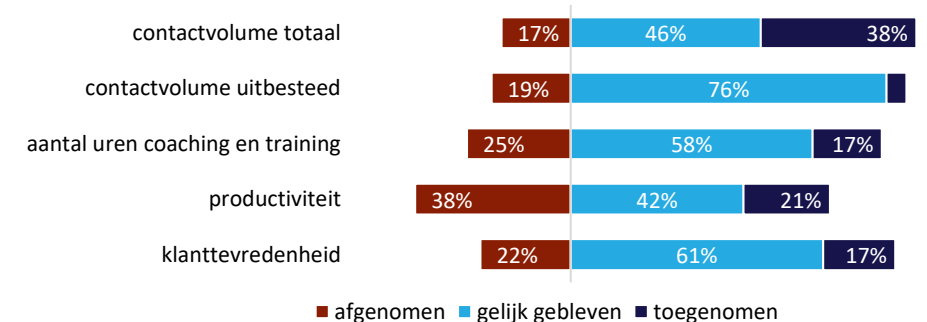
Gevolgen van de Coronacrisis voor (totale organisatie):



### Contactvolumes nemen toe

Als we specifiek naar het contactcenter kijken, dan valt op dat bijna vier van de 10 ondervraagde klantcontactprofessionals een toename van het contactvolume melden. Dit wordt in grotere mate inhouse afgehandeld, gezien de afname van het aantal uitbestede contacten.

Gevolgen van de Coronacrisis voor (contactcenter):





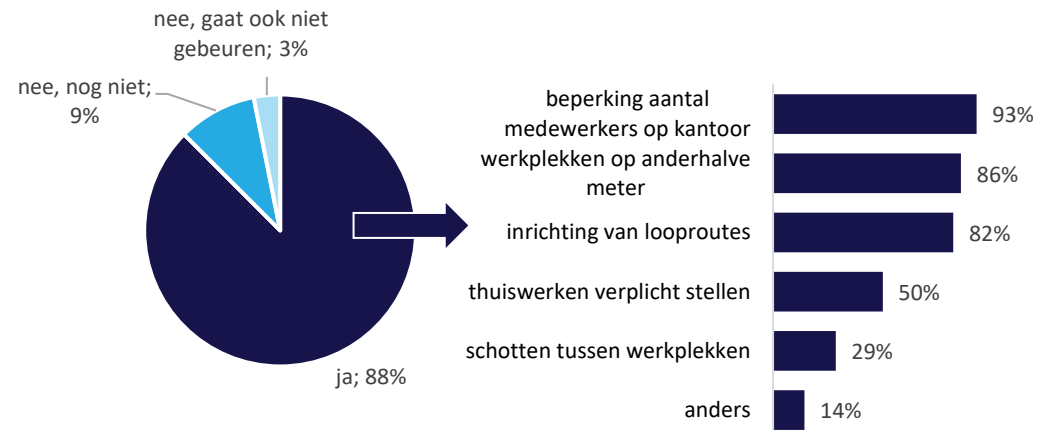
# De KIRC Coronacrisis-index

## Minder medewerkers op kantoor

Vrijwel alle organisaties zijn klaar voor het 'nieuwe normaal'. 93% zoekt het in het toelaten van een beperkt aantal medewerkers op kantoor, zodat de werkplekken op anderhalve meter van elkaar ingericht kunnen worden. Ook heeft vrijwel iedereen looproutes ingericht.

De helft van de ondervraagden is geen voorstander van het verplicht stellen van thuiswerken. Ook het plaatsen van schotten tussen de werkplekken wordt nog niet algemeen geïmplementeerd.

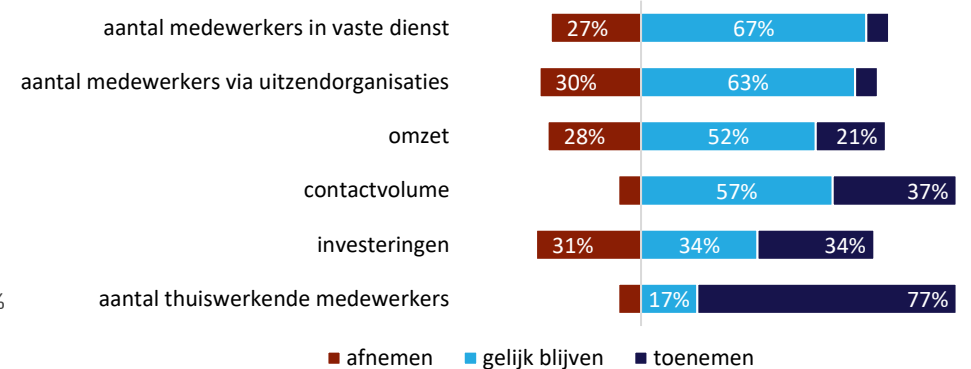
### Heeft de organisatie waarvoor jij werkt al maatregelen genomen om zich voor te bereiden op het werken in het 'nieuwe normaal'?



Ook als gekeken wordt naar de toekomst, verwachten de ondervraagden dat thuiswerken heel normaal wordt. Ruim driekwart verwacht dat het aantal thuiswerkende medewerkers nog verder zal gaan toenemen.

Over de economische vooruitzichten is men verdeeld: iets meer dan een kwart verwacht dat de omzet verder zal gaan dalen, terwijl één op de vijf juist een toename verwacht. Per saldo wordt wel een afname van het aantal medewerkers, zowel in vaste als in uitzenddienst, verwacht. Medewerkers in het contactcenter zullen het dan wel drukker gaan krijgen, gezien de verwachte verdere toename van het contactvolume.

### Verwachting ten aanzien van:



## Thuiswerken wordt de norm

90% van de ondervraagden verwacht dat er in het nieuwe normaal meer mensen thuis dan op kantoor zullen werken. Veel interne vergaderingen kunnen ook online worden afgewerkt, zodat het lang niet altijd nodig zal zijn om op kantoor aanwezig te zijn. Wel is de verwachting dat het af en toe nodig en gewenst zal zijn om naar kantoor te komen, teneinde motivatie en betrokkenheid op peil te houden.

Deelnemers aan het onderzoek verwachten dat contacten met externe partijen, klanten en leveranciers, in het nieuwe normaal wel op locatie zullen gaan plaatsvinden. Met inachtneming van nieuwe omgangsvormen: handen schudden wordt minder vanzelfsprekend.



## De KIRC Coronacrisis-index

Een kwart van de ondervraagden is somber over de gevolgen van de Coronacrisis: ze zullen lang aanhouden en vele organisaties zullen het niet overleven.

### Welke van deze ontwikkelingen acht jij het meest waarschijnlijk?



Naast bovenstaande geven de ondervraagden desgevraagd aan te verwachten dat:

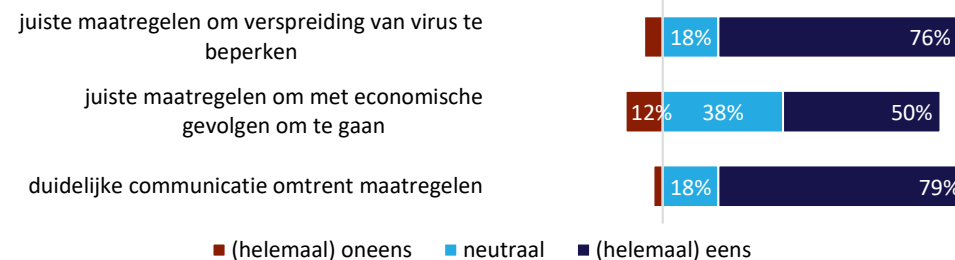
- Het aantal online bestellingen nog verder zal gaan toenemen, ten koste van het winkelbezoek;
- Het kantoor in de huidige vorm zal gaan veranderen naar een ontmoetingsplek, met een groei van de al vrij grote leegstand als gevolg;
- Organisaties nieuwe diensten gaan ontwikkelen die gebaseerd zijn op andere vormen van online samenwerking;
- Medewerkers langer in dienst blijven bij hun huidige werkgever;
- Er minder files zullen ontstaan als gevolg van een vermindering van het woon-werk verkeer.

## Complimenten voor de regering

De deelnemers aan het onderzoek zijn redelijk unaniem in hun oordeel over hoe de Nederlandse regering is omgegaan met de Coronacrisis. Driekwart denkt dat de juiste maatregelen genomen zijn om de verspreiding van het virus in te dammen, 79% is positief over de communicatie en de helft is het eens met de genomen maatregelen om de economische gevolgen te beperken.

Een kleine groep deelnemers is het niet met de stellingen eens en geeft dat er meer geïnvesteerd zou moeten worden in kennis en ontwikkeling.

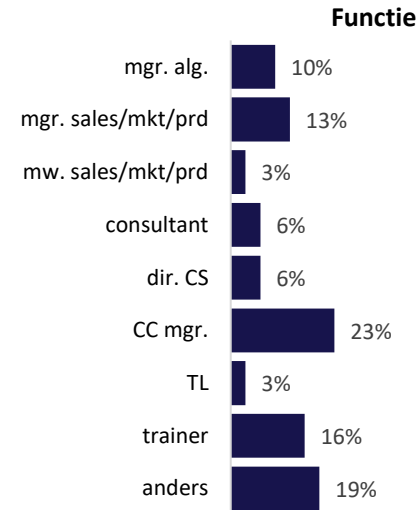
### Hoe beoordeel je de wijze waarop de NL regering met de Coronacrisis is omgegaan?



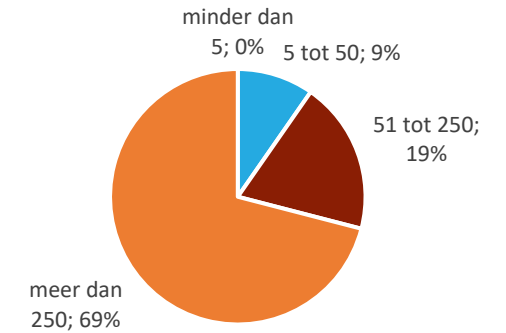
■ (helemaal) oneens ■ neutraal ■ (helemaal) eens



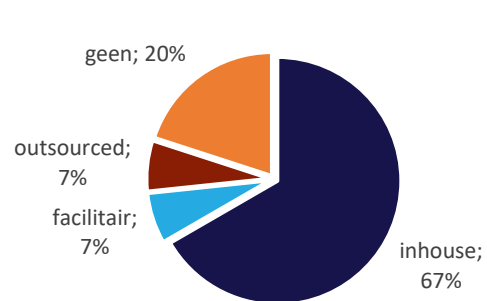
## De KIRC Coronacrisis-index (Bijlage)



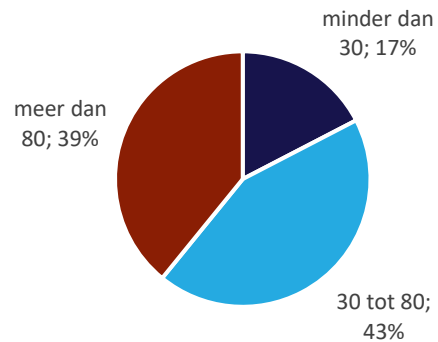
**Aantal medewerkers (gem. 237)**



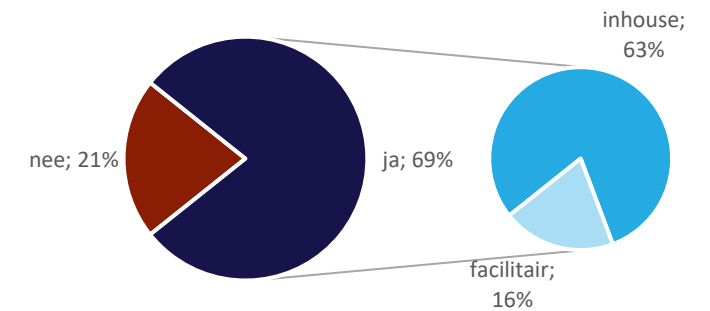
**Organisatie Customer Service**



**Aantal werkplekken contactcenter (gem. 73)**



**Werkzaam in contactcenter**





# De KIRC Coronacrisisindex

## Colofon

© KIRC 2020

*Niets uit deze publicatie mag geheel of gedeeltelijk op enigerlei schriftelijke, elektronische of andere wijze openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande toestemming van de Stichting Klantinteractie Research Centrum*



Nieuwegein, juli 2020  
Stichting Klantinteractie Research Centrum  
[www.kirc.nl](http://www.kirc.nl)

Cris Donze, manager  
[info@kirc.nl](mailto:info@kirc.nl)  
06-51203970