



# Stichting KIRC Coronacrisis-index

Tweede meting

Cris Donze

8 mei 2020





# Stichting Klantinteractie Research Centrum

## Stichting KIRC

De Stichting Klantinteractie Research Centrum (afgekort KIRC) is de enige not-for-profit onderzoeksinstituting 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 onderzoek 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 tweede meting is gestart op 23 april 2020. In deze rapportage zijn de resultaten van 49 respondenten opgenomen. In de bijlage van dit rapport is een beschrijving van de steekproef opgenomen.

De derde meting is inmiddels van start gegaan. Meedoen?

[Klik hier om aan het onderzoek mee te doen](#)



## De KIRC Coronacrisis-index

### Klantinteractie op afstand

De intelligente lockdown als gevolg van het Coronavirus heeft grote gevolgen voor werkend Nederland. De anderhalve meter economie zorgt ervoor dat relaties elkaar niet meer live kunnen spreken en naar andere manieren om te communiceren moeten zoeken. Klantinteractie op afstand dus.

Hoe langer de lockdown duurt, des te groter de economische gevolgen. Een diepe recessie ligt op de loer. 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 tweede meting gepresenteerd. Het onderzoek is op 23 april 2020, een dag na de aankondiging dat de intelligente lockdown nog wel enige tijd zal gaan duren, van start gegaan. Leden van het KIRC klantinteractiepanel, relaties van sponsors, donateurs en andere belanghebbenden zijn uitgenodigd om hun mening te geven. Het onderzoek staat nog steeds open en is te bereiken via [deze](#) link.

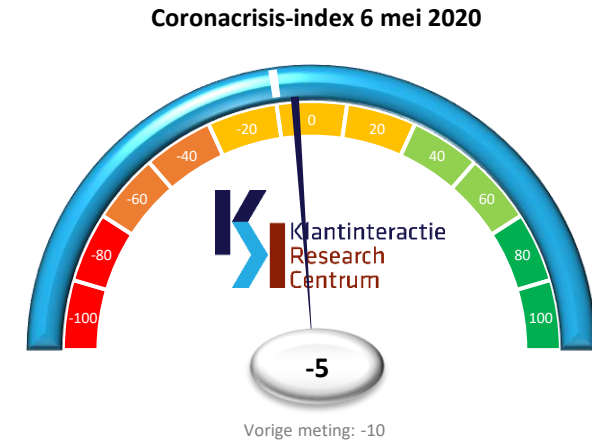
### De Coronacrisis-index

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.

### We zijn iets minder negatief



Deze tweede meting van de Coronacrisis-index eindigde op de dag dat de regering een versoepeling van de maatregelen afkondigde : 6 mei. De lichte toename van de index, van -10 in de vorige meting naar -5 nu, is dus niet toe te schrijven aan een positiever gevoel als gevolg van deze versoepeling.

Wel was er tijdens de onderzoeksperiode sprake van een duidelijke terugloop in het aantal besmettingen en een gestage afname van de druk op de Intensive Care. Als gevolg daarvan nam de roep om versoepeling in de maatschappij flink toe, leidend tot de aanpassingen door de regering op 6 mei. In de derde meting, die op 7 mei van start ging en via [deze](#) link te benaderen is, zijn de effecten van deze aanpassingen mogelijk wel te zien.

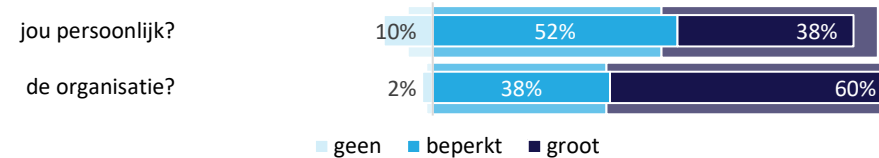


# De KIRC Coronacrisis-index

## Organisaties hebben het veel drukker gekregen

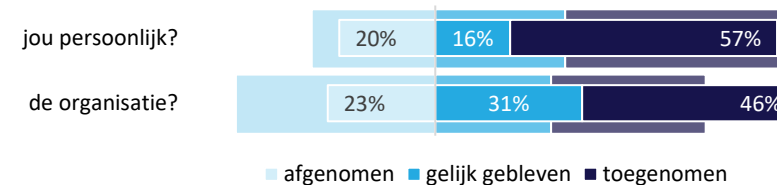
Na ruim een maand omgaan met de gevolgen van de Coronacrisis is het iedereen duidelijk geworden dat de gevolgen voor met name de organisatie groot zullen zijn. 38% ziet een grote impact op de eigen situatie, 60% ziet ook grote gevolgen voor de organisatie waarvoor men werkt.

Hoe groot is de impact van de Corona-crisis op...



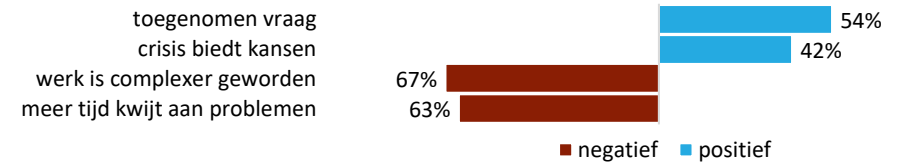
We hebben het wel veel drukker gekregen. Het percentage klantcontactprofessionals dat zegt dat de hoeveelheid werk is toegenomen is gestegen van 46% naar 57% als het gaat om de persoonlijke situatie en van 33% naar 46% als het gaat om de organisatie.

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



Na ruim een maand thuiswerken hebben de meeste ondervraagden de organisatie van het werk redelijk onder controle, maar dat wil zeker niet zeggen dat het er eenvoudiger op geworden is. Twee van de drie klantcontactprofessionals zeggen dat het werk complexer geworden is - ruim twee keer zoveel als in de vorige meting.

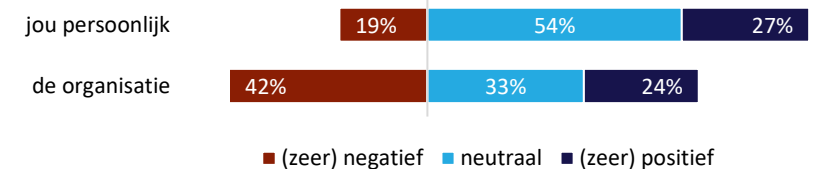
Waarvoor is de hoeveelheid werk toegenomen?



## Positief over eigen situatie, negatief over organisatie

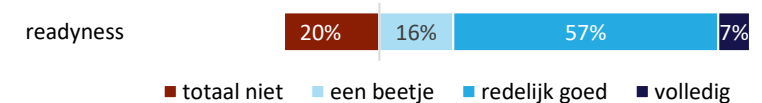
Er is sprake van een opvallend verschil in hoe de ondervraagden de gevolgen van de Coronacrisis voor de eigen situatie inschatten versus hoe ze het zien voor de organisatie waarvoor zij werken. 42% is (zeer) negatief over de gevolgen voor de organisatie, terwijl slechts één op de vijf de gevolgen voor de eigen situatie negatief beoordeelt.

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



Eén op de vijf ondervraagden zegt in deze meting dat de organisatie totaal niet op een crisis van deze omvang is voorbereid. Dat is iets minder dan in de vorige meting. Twee van de drie ondervraagden denken dat de organisatie (redelijk) goed voorbereid was.

In hoeverre was de organisatie voorbereid?





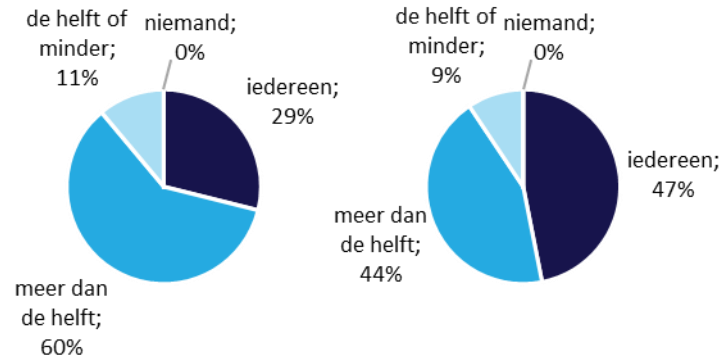
# De KIRC Coronacrisis-index

## Thuiswerken went, maar niet altijd gemakkelijk

Volgens de ondervraagden werkt in 29% van de organisaties iedereen thuis, 60% zegt dat dit om meer dan de helft van de medewerkers gaat. Gemiddeld genomen werkt 82% van alle medewerkers thuis; voor contactcentermedewerkers ligt dit percentage met 86% nog iets hoger.

Hoeveel procent van de medewerkers werkt op dit moment vanuit huis?

totale organisatie (gem. 82%)      contactcenter (gem. 86%)



Thuiswerken lukt steeds beter: 84% zegt er (bijna) volledig aan gewend geraakt te zijn.

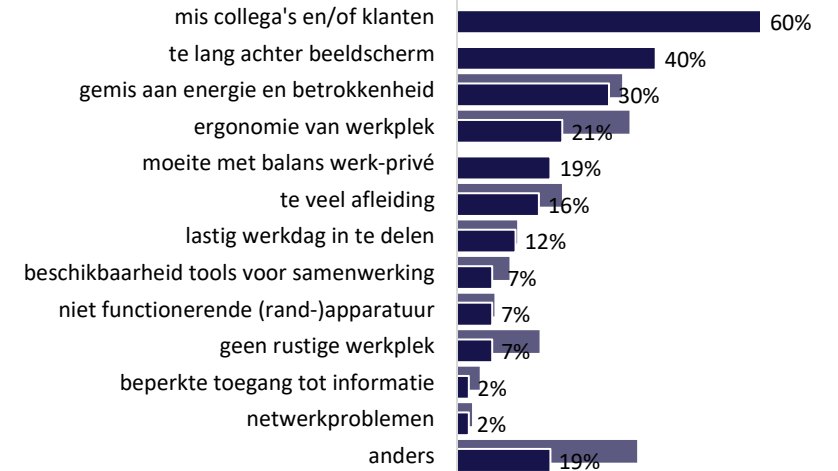
In hoeverre ben je aan thuiswerken gewend geraakt?



## Sociale aspecten van thuiswerken verdienen aandacht

In de vorige meting constateerden we al dat de uitdaging bij het thuiswerken niet zozeer in de techniek, maar wel in organisatorische en vooral sociale aspecten zit. 60% van de ondervraagden mist de sociale interactie met collega's of klanten. 40% maakt zich zorgen over de tijd die achter het beeldscherm doorgebracht wordt; gecombineerd met zorgen over de betrokkenheid (30%), de ergonomie van de werkplek (21%) en de balans tussen werk en privé (19%) kan dit op de lange duur gevolgen hebben voor het welbevinden.

Met welke uitdagingen word je geconfronteerd bij het thuiswerken?



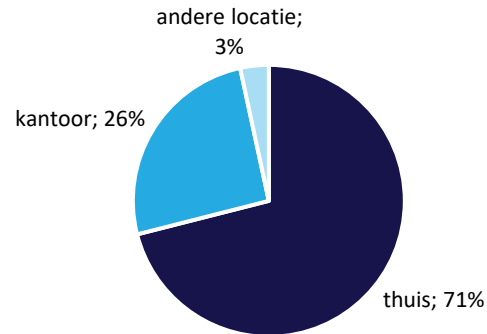


## De KIRC Coronacrisis-index

Het feit dat we in toenemende mate wennen aan thuiswerken blijkt vooral uit de lage en afgenomen percentages bij de technische aspecten van thuiswerken. De beschikbaarheid van tools voor samenwerking, de technische infrastructuur van de werkplek en de toegang tot informatie wordt niet of nauwelijks als uitdaging gezien.

Ook het percentage dat zegt geen rustige werkplek te kunnen vinden is afgenomen van 16% in de vorige meting naar 7% nu. In de vorige meting stipten we al aan dat vrijwel iedereen aan het thuiswerken is. Op dit moment besteedt de klantcontactprofessional 71% van zijn werktijd thuis, 26% van de tijd wordt op kantoor doorgebracht en 3% op een andere locatie.

Hoe verdeel jij op dit moment je werktijd over onderstaande locaties?



### Motivatie en betrokkenheid op peil houden grootste prioriteit voor de organisatie

De grootste uitdaging bij het thuiswerken is volgens de deelnemers aan het onderzoek het op peil houden van motivatie en betrokkenheid. Daarnaast worden als uitdagingen benoemd: de fysieke inrichting van de werkplek (42%) en de efficiency en productiviteit (27%).

Wat zijn volgens jou de 3 grootste uitdagingen bij het thuiswerken van medewerkers in jouw organisatie?



Als we specifiek naar medewerkers in het contactcenter kijken, dan valt op dat hier de grootste prioriteit de fysieke inrichting van de thuiswerkplek is, gevolgd door motivatie en betrokkenheid. De technische faciliteiten vormen volgens de ondervraagden een grotere uitdaging voor medewerkers in het contactcenter dan voor andere medewerkers.

Opvallend is dat de ondervraagden zich relatief weinig zorgen maken over de veiligheid van de gegevensuitwisseling en de toegang tot de systemen.



## De KIRC Coronacrisis-index

### Training en coaching gaat gewoon door

Training en coaching van contactcenter medewerkers verdient speciale aandacht. 31% noemt dit als één van de drie grootste uitdagingen voor de thuiswerkende contactcenters.



36% van de ondervraagden zegt desgevraagd dat de training en coaching nog net zo plaatsvindt als voor de Coronacrisis. De helft van de ondervraagden geeft aan dat het in zeer beperkte mate plaatsvindt en slechts 6% zegt dat er op dit moment niet getraind of gecoacht wordt.

### Thuiswerken wordt het nieuwe normaal

De ondervraagde klantcontactprofessionals verwachten dat, als gevolg van de Coronacrisis, thuiswerken in de toekomst de normaalste zaak van de wereld wordt. De techniek maakt het mogelijk en er zijn diverse andere voordelen te bedenken: een meer efficiënte inzet van de beschikbare tijd doordat er geen tijd verloren gaat met reizen van en naar kantoor of afspraken, minder drukte op de weg met positieve effecten voor het milieu en ook weer het efficiënte gebruik van de beschikbare tijd.

*“Er wordt nu erg veel ervaring met thuiswerken opgedaan. Organisaties krijgen hierdoor in ieder geval een goed beeld van de voor- en nadelen van thuiswerken. Mogelijk neemt het thuiswerken licht toe na deze crisis, ook omdat technische issues vaak opgelost kunnen worden.”*

*“We komen erachter dat het niet nodig is om allemaal op kantoor te zijn. De techniek werkt prima en we leveren normale productie. De face to face sales liggen stil. Dat betekent wel een enorme derving van inkomsten. De onderlinge samenhang lijkt wel beter dan ooit. Ik denk en hoop dat we na de crisis het wel anders gaan aanpakken.”*

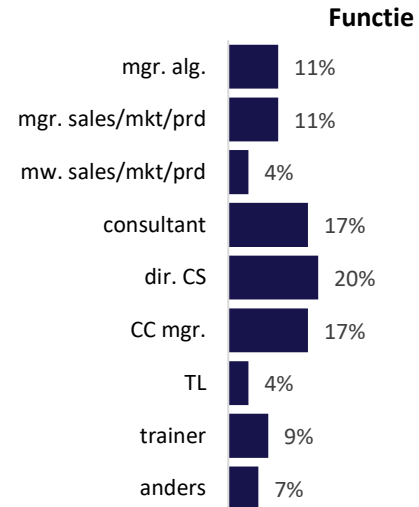
*“Ik denk dat de hybride vorm van thuis- kantoorwerk definitief doorzet. Waarbij we nog vaak onvoldoende antwoord hebben op de negatieve geluiden, die nu veelal worden weggewuifd maar soms wel degelijk serieus zijn. Binding met de organisatie, het feit dat video/telefonisch vergaderen door best veel mensen als zwaar wordt ervaren en de complexere communicatie die werken op afstand met zich meebrengt.”*

*“Locatie voor het verrichten van werk wordt in toekomst van ondergeschikt belang. Op elke plek op elk moment waar ook ter wereld kun je samenwerken met anderen. Kantoren zullen in de toekomst een andere functie hebben (sociaal, training, motivatie, cultuur) waarbij thuis meer de echte werkplek zal worden.”*

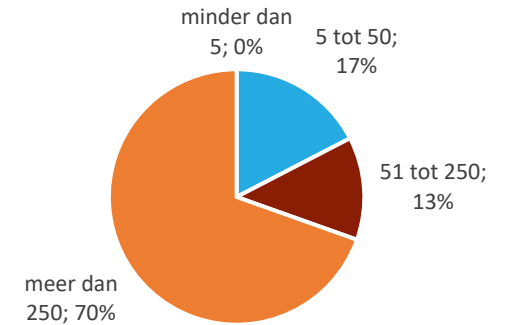
Uiteraard is er ook oog voor de nadelige aspecten van thuiswerken, zoals het gemis aan sociale contacten, de ergonomische aspecten van de thuiswerkplek en de zorg voor het in stand houden van een gezonde werk-privé balans.

Je zou kunnen zeggen dat bij alle sombere economische vooruitzichten die deze Coronacrisis met zich meebrengt, de (hernieuwde) kennismaking met de voordelen van thuiswerken een lichtpuntje is.

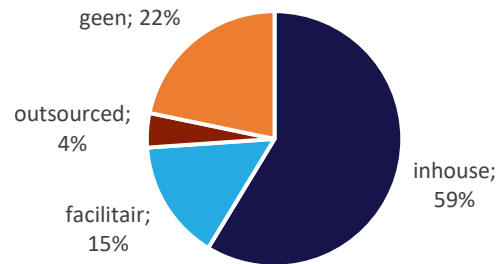
# De KIRC Coronacrisis-index (Bijlage)



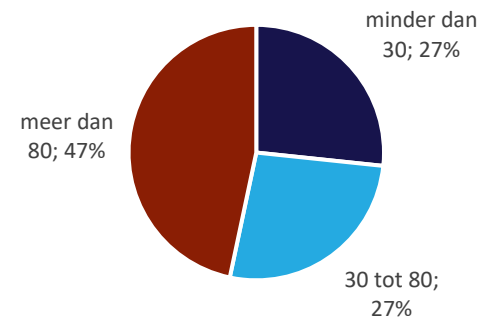
**Aantal medewerkers (gem. 233)**



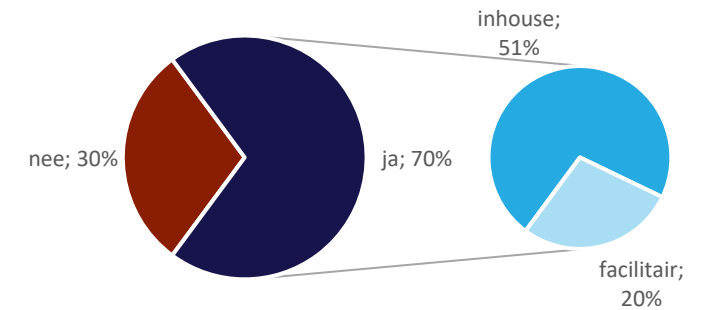
**Organisatie Customer Service**



**Aantal werkplekken contactcenter (gem. 75)**



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

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

