

Regering pakt telefonische wachttijden aan

05-07-2007 00:00

Lange en dure wachttijden bij telefonische klantenservices worden aangepakt. Staatssecretaris van Economische Zaken Frank Heemskerk (PvdA) gaat de wachttijden, en de daarmee gepaard gaande kosten, in kaart brengen en openbaar maken.

Heemskerk verwacht dat de publieke aandacht bedrijven tot actie overhaalt. Als de situatie volgend jaar april niet verbeterd is, zal hij verdere maatregelen nemen. Een mogelijkheid zou zijn dat een 0900-exploitant niet meer dan een maximumbedrag voor een gesprek in rekening mag brengen.

De bereikbaarheid van de klantenservice van meubelketen IKEA in Nederland bleek na een test van het Algemeen Dagblad belabberd. Het Zweedse concern behaalde een tweede plaats in de top tien van 'traagste bedrijven', met een gemiddelde wachttijd van 5.30 minuten. In een reactie noemde het concern destijds de uitkomsten van het onderzoek 'onfortuinlijk'.

IKEA werkt nu aan verbeteringen. Het bedrijf heeft zich scherpe doelen gesteld deze zomer. Van de telefoontjes moet tachtig procent persoonlijk worden afgehandeld en binnen dertig seconden zijn beantwoord.

Langste wachttijd na menu

1. Canal Digital 9:00 min.
2. IKEA 5:30
3. NS Internationaal 4:47

Langste keuzemenu

1. VVV Amsterdam 2:34 min
2. Orange (cable) 2:04 min
3. Ticketservice 1:54