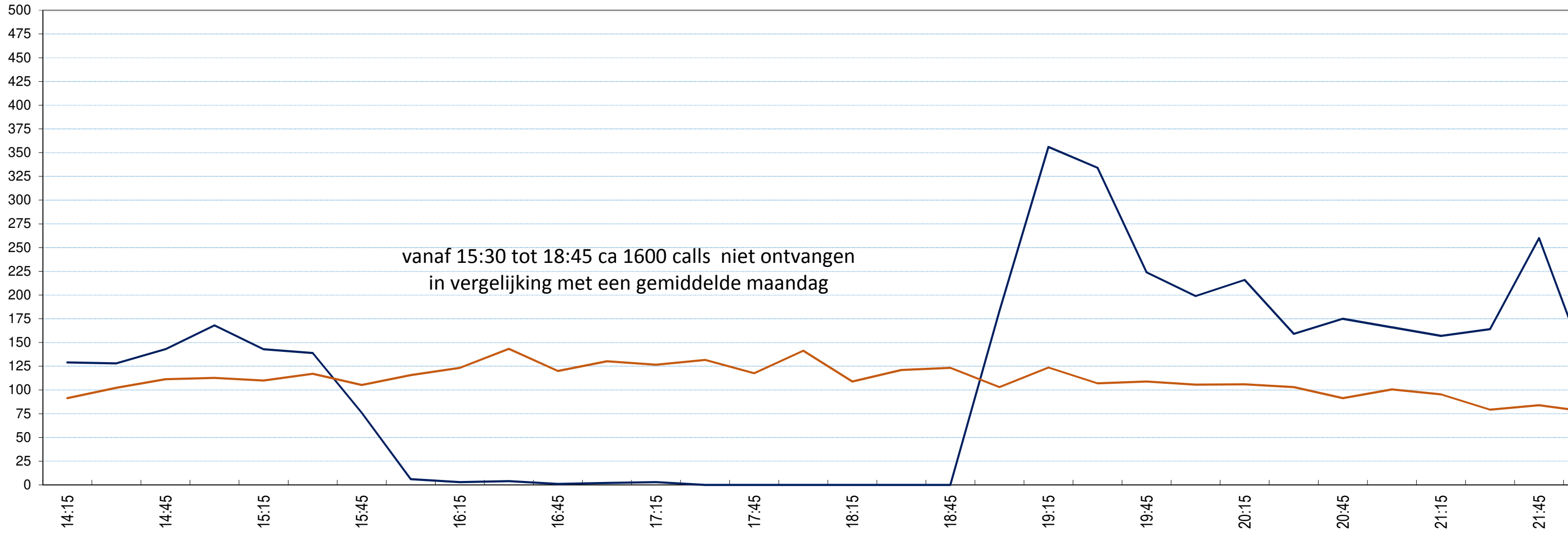


datur

maandag 24 juni 2019

Grafiek

landelijke 112 storing aanbod-referentie



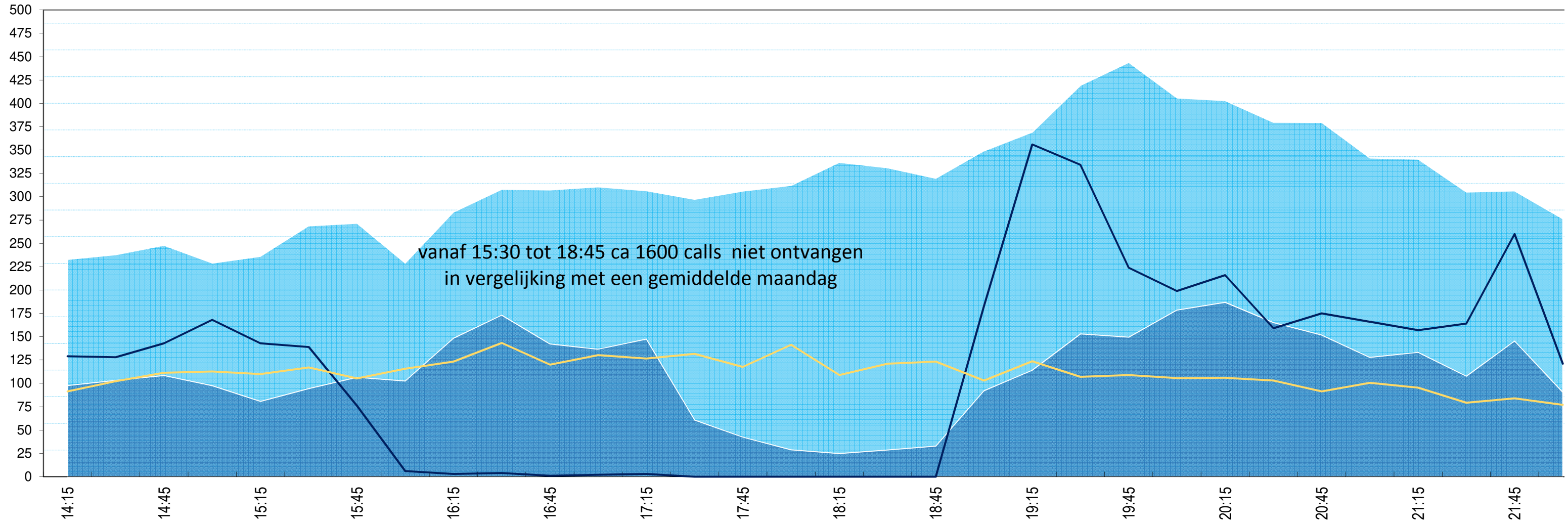
— aangeboden oproepen netto

datur

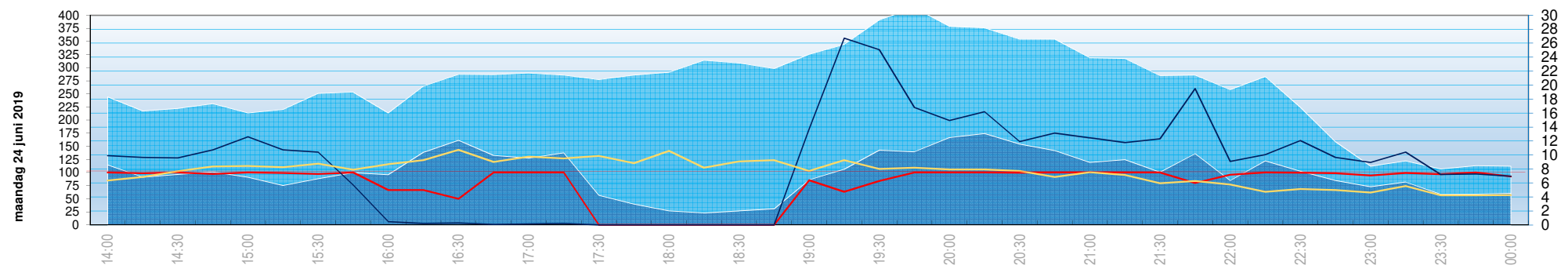
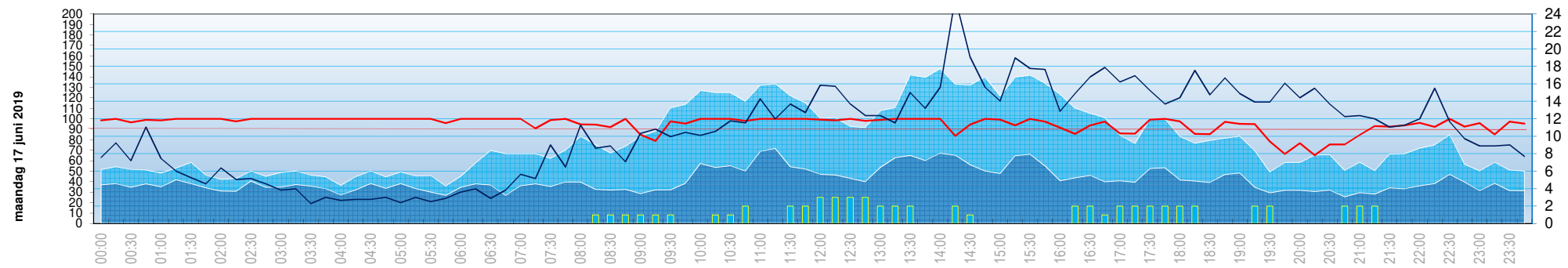
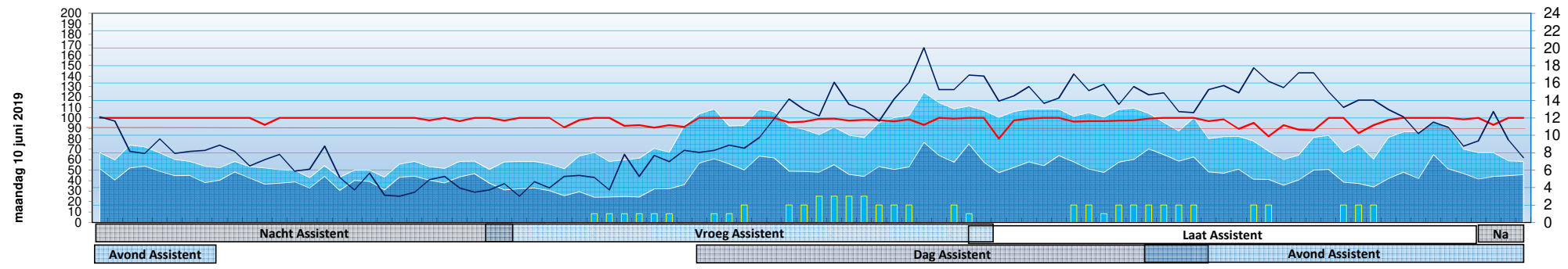
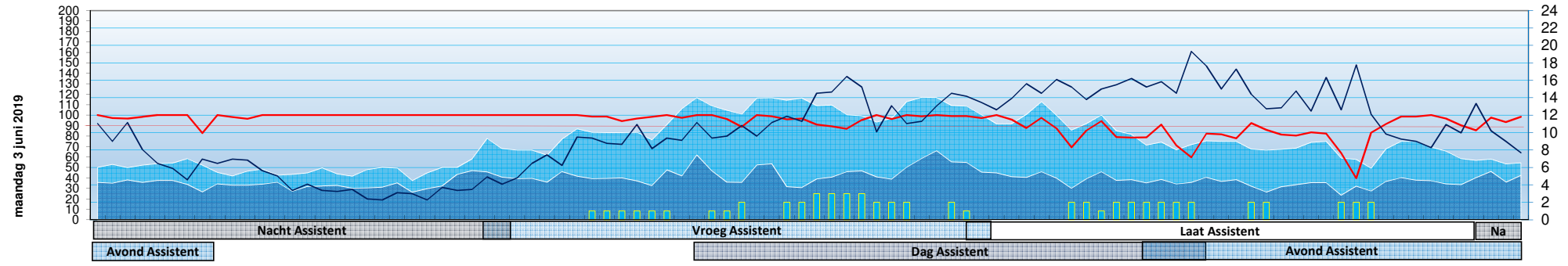
maandag 24 juni 2019

Grafiek

landelijke 112 storing aanbod-referentie en bezetting



gem. werkplek bemanning netto INZET aangeboden oproepen netto referentie gem. maandag in mei



MAANDAG		(5 sec.)																						
tijd	aangeboden oproepen	aangeboden oproepen netto	gemid. antw. Snelheid	gemid. Ann.tijd	ACD oproep	gemid ACD-tijd	gemid ACW-tijd	afhandeltijd per oproep	geann. Oproep	geann. Oproep in 5 sec.	max vertraging	extentie uit-gesprek	doorverbonden	% doorverbonden	terugbel oproepen	oproep tijdens nawerk	gem extensie uit-tijd	% ACD tijd	% beantw. Opr.	% geannul. Opr.	% netto geann. Opr.	gem. werkplek bemanning		
Totalen	0	8.467	8.134	4,4	4,5	8.032	17,6	0,9	23,0	435	333	77	11005	5285	65,8	87	103	1,5	19,1	94,9	5,1	4,1	9,0	
00:00 - 00:15	95	92	2,8	1,0	92	15,5	1,0	19,0	3	3	9	156	70	76,1	0	2	1,2	27,9	96,8	3,2	3,3	6,0		
00:15 - 00:30	76	75	3,0	2,0	75	16,5	0,5	20,0	1	1	16	114	59	78,7	0	0	0,7	21,0	98,7	1,3	1,3	6,4		
00:30 - 00:45	95	93	3,5	2,5	93	16,1	1,1	21,0	2	2	16	149	75	80,7	0	2	1,3	28,2	97,9	2,1	2,2	6,0		
00:45 - 01:00	68	67	2,8	1,0	67	15,6	1,1	19,0	1	1	12	123	61	91,0	0	1	0,9	19,2	98,5	1,5	1,5	6,3		
01:00 - 01:15	56	54	2,6	0,5	54	15,6	1,3	20,0	2	2	9	98	41	75,9	0	5	2,0	16,3	96,4	3,6	3,7	6,4		
01:15 - 01:30	49	49	2,5	0,0	49	15,9	0,6	19,0	0	0	7	86	38	77,6	1	0	1,8	15,6	100,0	0,0	0,0	6,5		
01:30 - 01:45	40	38	2,9	1,5	38	14,5	0,7	18,0	2	2	8	72	35	92,1	0	0	0,6	9,3	95,0	5,0	5,3	7,0		
01:45 - 02:00	59	58	4,7	5,5	57	16,1	0,9	22,0	2	1	17	107	48	84,2	2	1	1,0	16,8	96,6	3,4	1,7	6,3		
02:00 - 02:15	54	54	2,7	0,0	54	15,6	0,4	19,0	0	0	7	92	44	81,5	2	0	0,8	19,7	100,0	0,0	0,0	5,4		
02:15 - 02:30	61	58	3,2	2,3	58	15,7	0,8	20,0	3	3	14	93	49	84,5	0	1	1,6	20,5	95,1	4,9	5,2	5,0		
02:30 - 02:45	57	57	2,8	6,0	56	15,0	1,1	19,0	1	0	12	91	48	85,7	0	1	1,0	16,3	98,3	1,8	0,0	5,6		
02:45 - 03:00	48	47	2,6	0,0	47	15,3	0,4	18,0	1	1	9	79	39	83,0	0	0	0,7	17,1	97,9	2,1	2,1	5,8		
03:00 - 03:15	43	42	2,5	2,0	42	19,9	0,3	23,0	1	1	3	70	36	85,7	0	0	1,1	13,9	97,7	2,3	2,4	5,1		
03:15 - 03:30	28	28	2,6	0,0	28	14,0	0,6	17,0	0	0	3	45	17	60,7	0	0	0,7	10,5	100,0	0,0	0,0	5,2		
03:30 - 03:45	34	34	2,7	0,0	34	18,3	0,4	21,0	0	0	3	55	30	88,2	0	0	0,6	11,7	100,0	0,0	0,0	5,4		
03:45 - 04:00	29	28	2,6	1,0	28	14,2	0,3	17,0	1	1	3	54	26	92,9	0	0	0,6	9,2	96,6	3,5	3,6	5,9		
04:00 - 04:15	28	27	2,5	1,0	27	19,7	0,4	23,0	1	1	3	43	20	74,1	0	0	2,1	10,0	96,4	3,6	3,7	5,3		
04:15 - 04:30	29	29	2,7	0,0	29	14,9	0,5	18,0	0	0	3	45	21	72,4	0	0	0,6	8,6	100,0	0,0	0,0	5,0		
04:30 - 04:45	20	20	2,4	0,0	20	17,9	1,1	21,0	0	0	3	39	19	95,0	0	0	2,3	8,6	100,0	0,0	0,0	5,8		
04:45 - 05:00	19	19	2,7	0,0	19	18,5	0,6	22,0	0	0	3	33	14	73,7	0	0	0,7	7,5	100,0	0,0	0,0	6,0		
05:00 - 05:15	26	26	2,4	0,0	26	15,5	0,3	18,0	0	0	3	48	24	92,3	0	0	0,7	6,7	100,0	0,0	0,0	5,9		
05:15 - 05:30	26	25	2,7	0,0	25	23,6	1,9	28,0	1	1	3	41	22	88,0	1	1	2,8	14,4	96,2	3,9	4,0	4,5		
05:30 - 05:45	19	19	2,8	0,0	19	15,1	0,4	18,0	0	0	6	30	17	89,5	0	0	0,6	7,5	100,0	0,0	0,0	5,4		
05:45 - 06:00	32	31	2,8	1,0	31	16,4	0,5	20,0	1	1	7	54	24	77,4	0	0	1,4	8,6	96,9	3,1	3,2	6,0		
06:00 - 06:15	29	28	2,6	2,0	28	17,9	0,6	21,0	1	1	3	47	20	71,4	1	0	1,7	11,2	96,6	3,5	3,6	6,0		
06:15 - 06:30	29	29	2,8	0,0	29	21,0	0,7	25,0	0	0	9	44	18	62,1	0	0	0,8	9,1	100,0	0,0	0,0	7,0		
06:30 - 06:45	41	41	2,5	0,0	41	15,3	1,8	20,0	0	0	3	70	27	65,9	2	2	3,3	8,1	100,0	0,0	0,0	9,3		
06:45 - 07:00	35	34	2,6	0,0	34	22,1	0,4	25,0	1	1	3	59	25	73,5	0	0	0,7	11,2	97,1	2,9	2,9	8,2		

netto INZET	oproepen per werkplek	(-5sec.)		pauze	inzet verlies	
		% SL bruto	% SL netto			
4,6	891,4	86,8	90,3	1	-45%	
4,3	15,3	96,8	100,0		-29%	
4,2	11,8	96,1	97,3		-34%	
4,6	15,5	94,7	96,8		-24%	
4,3	10,7	97,1	98,5		-32%	
4,5	8,4	96,4	100,0		-30%	
4,5	7,6	100,0	100,0		-30%	
4,1	5,4	95,0	100,0		-42%	
3,2	9,1	81,4	82,8		-49%	
4,1	9,9	100,0	100,0		-24%	
4,0	11,5	93,4	98,3		-21%	
4,0	10,0	96,5	96,5		-29%	
4,1	8,1	97,9	100,0		-30%	
4,3	8,2	97,7	100,0		-16%	
3,3	5,4	100,0	100,0		-37%	
3,8	6,3	100,0	100,0		-29%	
3,9	4,7	96,6	100,0		-35%	
3,9	5,1	96,4	100,0		-25%	
3,6	5,8	100,0	100,0		-27%	
3,7	3,5	100,0	100,0		-36%	
3,7	3,2	100,0	100,0		-38%	
4,2	4,4	100,0	100,0		-29%	
3,2	5,6	96,2	100,0		-30%	
3,6	3,5	100,0	100,0		-33%	
3,9	5,2	96,9	100,0		-35%	
5,2	4,7	96,6	100,0		-13%	
5,6	4,2	100,0	100,0		-19%	
5,5	4,4	100,0	100,0		-41%	
4,9	4,2	97,1	100,0		-40%	
n a c h t					98,9	-30,6%

MAANDAG		(5 sec.)																						
tijd	aangeboden oproepen	aangeboden oproepen netto	gemid. antw. Snelheid	gemid. Ann.tijd	ACD oproep	gemid ACD-tijd	gemid ACW-tijd	afhandeltijd per oproep	geann. Oproep	geann. Oproep in 5 sec.	max vertraging	extentie uit-gesprek	doorverbonden	% doorverbonden	terugbel oproepen	oproep tijdens nawerk	gem extensie uit-tijd	% ACD tijd	% beantw. Opr.	% geannul. Opr.	% netto geann. Opr.	gem. werkplek bemanning		
Totalen	0	8.704	8.408	3,0	2,0	8.386	17,6	1,2	22,0	318	296	31	14040	5635	67,2	89	93	1,3	19,9	96,4	3,7	3,5	9,3	
00:00 - 00:15	106	101	2,5	1,2	101	16,8	0,5	20,0	5	5	4	178	77	76,2	0	3	0,9	28,3	95,3	4,7	5,0	8,0		
00:15 - 00:30	100	97	2,6	1,0	97	16,6	0,6	20,0	3	3	3	172	77	79,4	2	0	1,9	21,5	97,0	3,0	3,1	7,2		
00:30 - 00:45	69	68	2,5	0,0	68	18,0	1,4	22,0	1	1	3	125	56	82,4	1	1	1,7	18,3	98,6	1,5	1,5	8,9		
00:45 - 01:00	67	66	2,5	2,0	66	17,8	0,4	21,0	1	1	9	122	55	83,3	0	0	1,4	15,1	98,5	1,5	1,5	8,7		
01:00 - 01:15	81	80	2,5	1,0	80	16,1	0,7	19,0	1	1	7	141	61	76,3	0	0	0,7	16,7	98,8	1,2	1,3	8,0		
01:15 - 01:30	66	66	2,6	0,0	66	17,3	0,6	20,0	0	0	3	116	50	75,8	0	0	1,1	19,4	100,0	0,0	0,0	7,2		
01:30 - 01:45	71	68	2,4	1,3	68	19,5	1,3	23,0	3	3	3	126	58	85,3	1	1	1,3	25,4	95,8	4,2	4,4	7,0		
01:45 - 02:00	71	69	2,6	1,0	69	17,2	0,4	20,0	2	2	6	126	57	82,6	0	0	1,4	19,8	97,2	2,8	2,9	6,5		
02:00 - 02:15	75	74	2,6	2,0	74	17,7	0,4	21,0	1	1	4	131	58	78,4	0	0	0,7	22,8	98,7	1,3	1,4	6,3		
02:15 - 02:30	71	68	2,5	1,3	68	15,5	1,0	19,0	3	3	3	124	55	80,9	1	2	1,3	16,8	95,8	4,2	4,4	7,0		
02:30 - 02:45	55	54	2,7	0,0	54	17,6	0,8	21,0	1	1	3	100	43	79,6	3	1	2,2	17,1	98,2	1,8	1,9	6,4		
02:45 - 03:00	62	60	3,5	2,5	60	16,5	2,3	22,0	2	2	17	108	39	65,0	5	4	3,9	20,7	96,8	3,2	3,3	6,3		
03:00 - 03:15	66	65	2,5	2,0	65	17,7	1,4	22,0	1	1	3	115	49	75,4	1	2	2,4	22,0	98,5	1,5	1,5	6,0		
03:15 - 03:30	49	49	2,6	0,0	49	17,4	0,6	21,0	0	0	4	88	39	79,6	0	0	0,7	16,4	100,0	0,0	0,0	6,0		
03:30 - 03:45	53	51	2,4	2,0	51	16,8	0,3	20,0	2	2	3	92	41	80,4	0	0	1,3	24,3	96,2	3,8	3,9	5,1		
03:45 - 04:00	74	73	2,7	2,0	73	19,3	1,7	24,0	1	1	9	136	61	83,6	1	2	1,5	21,9	98,7	1,4	1,4	6,5		
04:00 - 04:15	45	43	2,6	1,0	43	17,6	0,6	21,0	2	2	7	80	37	86,1	0	0	0,8	15,5	95,6	4,4	4,7	5,2		
04:15 - 04:30	32	31	2,5	1,0	31	17,8	0,9	21,0	1	1	3	60	26	83,9	2	1	2,7	11,8	96,9	3,1	3,2	6,0		
04:30 - 04:45	49	47	2,5	0,5	47	17,2	0,5	20,0	2	2	3	85	38	80,9	0	0	0,7	13,7	95,9	4,1	4,3	6,0		
04:45 - 05:00	27	26	2,5	1,0	26	16,5	2,5	22,0	1	1	3	50	21	80,8	2	2	3,8	9,3	96,3	3,7	3,9	5,2		
05:00 - 05:15	25	25	2,6	0,0	25	18,0	1,1	22,0	0	0	3	45	19	76,0	1	0	2,4	8,3	100,0	0,0	0,0	6,7		
05:15 - 05:30	30	29	2,5	0,0	29	19,5	0,3	22,0	1	1	3	54	24	82,8	1	0	2,9	9,2	96,7	3,3	3,5	7,0		
05:30 - 05:45	41	41	2,7	0,0	41	17,0	0,8	21,0	0	0	13	76	33	80,5	0	1	1,2	13,5	100,0	0,0	0,0	6,4		
05:45 - 06:00	45	44	2,7	0,0	44	17,7	1,0	21,0	1	1	3	69	25	56,8	0	0	2,0	16,8	97,8	2,2	2,3	6,2		
06:00 - 06:15	34	33	2,8	0,0	33	17,7	0,6	21,0	1	1	11	58	25	75,8	0	0	0,7	8,1	97,1	2,9	3,0	7,0		
06:15 - 06:30	29	29	2,4	0,0	29	19,4	0,4	22,0	0	0	3	55	26	89,7	0	0	0,7	8,3	100,0	0,0	0,0	7,0		
06:30 - 06:45	32	31	2,5	1,0	31	16,7	0,3	20,0	1	1	3	55	24	77,4	0	0	2,0	11,7	96,9	3,1	3,2	6,1		
06:45 - 07:00	37	37	2,7	0,0	37	17,8	2,9	23,0	0	0	13	68	29	78,4	1	2	3,3	10,6	100,0	0,0	0,0	7,0		

netto INZET	oproepen per werkplek	(-5sec.)		pauze	inzet verlies	
		% SL bruto	% SL netto			
5,5	905,9	93,8	97,1	1	-39%	
6,2	12,6	95,3	100,0		-23%	
4,9	13,5	97,0	100,0		-32%	
6,3	7,7	98,6	100,0		-29%	
6,5	7,6	98,5	100,0		-25%	
5,9	10,0	98,8	100,0		-26%	
5,4	9,1	100,0	100,0		-26%	
5,4	9,7	95,8	100,0		-23%	
4,6	10,7	97,2	100,0		-29%	
4,9	11,8	98,7	100,0		-23%	
5,8	9,7	95,8	100,0		-17%	
5,1	8,4	98,2	100,0		-20%	
4,4	9,6	90,3	93,3		-30%	
4,5	10,8	98,5	100,0		-25%	
4,7	8,2	100,0	100,0		-22%	
3,9	9,9	96,2	100,0		-23%	
5,3	11,2	98,7	100,0		-19%	
3,7	8,3	95,6	100,0		-29%	
4,8	5,2	96,9	100,0		-19%	
4,7	7,8	95,9	100,0		-22%	
3,7	5,0	96,3	100,0		-28%	
5,2	3,7	100,0	100,0		-23%	
5,3	4,1	96,7	100,0		-24%	
4,8	6,4	97,6	97,6		-24%	
4,5	7,1	97,8	100,0		-27%	
5,2	4,7	94,1	97,0		-25%	
5,6	4,1	100,0	100,0		-21%	
4,5	5,1	96,9	100,0		-26%	
3,7	5,3	97,3	97,3		-46%	
n a c h t					99,5	-25,3%

MAANDAG		(5 sec.)																						
tijd	aangeboden oproepen	aangeboden oproepen netto	gemid. antw. Snelheid	gemid. Ann.tijd	ACD oproep	gemid ACD-tijd	gemid ACW-tijd	afhandeltijd per oproep	geann. Oproep	geann. Oproep in 5 sec.	max vertraging	extentie uit-gesprek	doorverbonden	% doorverbonden	terugbel oproepen	oproep tijdens nawerk	gem extensie uit-tijd	% ACD tijd	% beantw. Opr.	% geannul. Opr.	% netto geann. Opr.	gem. werkplek bemanning		
Totalen	0	8.783	8.463	3,7	3,2	8.398	16,7	0,8	21,0	385	320	48	12980	5391	64,2	56	62	1,0	17,8	95,6	4,4	3,8	9,6	
00:00 - 00:15	66	63	2,6	1,3	63	16,0	0,9	19,0	3	3	13	112	47	74,6	1	0	1,2	19,0	95,5	4,6	4,8	6,2		
00:15 - 00:30	77	77	2,4	0,0	77	17,3	1,4	21,0	0	0	3	131	52	67,5	1	1	1,3	23,8	100,0	0,0	0,0	6,5		
00:30 - 00:45	60	60	3,0	0,0	60	15,5	0,3	19,0	0	0	15	116	51	85,0	4	2	2,4	20,1	100,0	0,0	0,0	6,2		
00:45 - 01:00	94	92	2,6	5,7	91	16,9	0,8	20,0	3	2	11	165	73	80,2	0	1	0,9	28,9	96,8	3,2	2,2	6,1		
01:00 - 01:15	62	62	2,9	0,0	62	16,4	1,0	20,0	0	0	16	117	54	87,1	0	2	1,3	17,6	100,0	0,0	0,0	5,8		
01:15 - 01:30	52	50	2,5	2,5	50	16,7	1,6	21,0	2	2	5	95	43	86,0	0	2	1,2	19,0	96,2	3,9	4,0	6,4		
01:30 - 01:45	44	44	2,4	0,0	44	21,7	0,4	25,0	0	0	3	82	37	84,1	1	0	1,6	13,8	100,0	0,0	0,0	7,0		
01:45 - 02:00	38	38	2,4	0,0	38	16,8	0,6	20,0	0	0	3	70	32	84,2	0	1	0,7	14,7	100,0	0,0	0,0	5,5		
02:00 - 02:15	54	53	2,5	2,0	53	16,2	0,5	19,0	1	1	3	96	43	81,1	0	0	0,7	17,3	98,2	1,9	1,9	5,1		
02:15 - 02:30	45	42	3,0	1,7	42	15,9	0,5	19,0	3	3	17	76	34	81,0	0	0	0,7	16,0	93,3	6,7	7,1	5,2		
02:30 - 02:45	44	43	2,9	2,0	43	16,8	0,5	20,0	1	1	9	73	30	69,8	0	0	0,7	12,5	97,7	2,3	2,3	6,0		
02:45 - 03:00	40	38	2,5	1,0	38	16,1	0,4	19,0	2	2	4	63	25	65,8	0	0	0,8	11,7	95,0	5,0	5,3	5,4		
03:00 - 03:15	33	32	2,7	0,0	32	15,1	0,5	18,0	1	1	3	59	27	84,4	0	0	0,7	10,4	97,0	3,0	3,1	5,8		
03:15 - 03:30	33	33	2,4	0,0	33	15,5	0,6	18,0	0	0	3	59	26	78,8	0	0	0,8	9,2	100,0	0,0	0,0	6,0		
03:30 - 03:45	20	19	2,4	1,0	19	16,2	0,3	19,0	1	1	3	36	17	89,5	0	0	0,8	5,4	95,0	5,0	5,3	5,5		
03:45 - 04:00	25	25	2,4	0,0	25	16,6	0,4	19,0	0	0	3	45	20	80,0	0	0	0,8	10,3	100,0	0,0	0,0	5,3		
04:00 - 04:15	22	22	3,0	0,0	22	16,4	0,8	20,0	0	0	9	41	19	86,4	0	0	0,7	10,0	100,0	0,0	0,0	4,4		
04:15 - 04:30	25	23	2,4	1,0	23	21,8	0,7	25,0	2	2	3	44	20	87,0	1	0	3,2	8,6	92,0	8,0	8,7	5,4		
04:30 - 04:45	26	23	2,3	0,3	23	17,2	0,2	20,0	3	3	3	43	20	87,0	0	0	0,8	9,4	88,5	11,5	13,0	6,0		
04:45 - 05:00	25	25	2,4	0,0	25	15,0	0,6	18,0	0	0	3	46	21	84,0	0	0	0,7	7,3	100,0	0,0	0,0	5,4		
05:00 - 05:15	20	20	2,3	0,0	20	18,1	0,9	21,0	0	0	3	35	14	70,0	1	0	0,9	7,6	100,0	0,0	0,0	5,9		
05:15 - 05:30	25	25	2,6	0,0	25	16,3	1,6	21,0	0	0	3	47	18	72,0	3	1	4,0	9,3	100,0	0,0	0,0	5,5		
05:30 - 05:45	22	21	2,6	2,0	21	18,7	2,9	24,0	1	1	6	41	17	81,0	0	5	1,6	9,5	95,5	4,6	4,8	5,5		
05:45 - 06:00	26	24	3,3	1,5	24	16,1	0,4	20,0	2	2	24	45	21	87,5	0	0	0,7	10,6	92,3	7,7	8,3	4,3		
06:00 - 06:15	30	30	2,7	0,0	30	18,6	0,8	22,0	0	0	10	51	22	73,3	0	0	0,7	9,8	100,0	0,0	0,0	5,4		
06:15 - 06:30	33	33	2,4	0,0	33	18,1	0,7	21,0	0	0	3	54	21	63,6	0	0	0,8	10,0	100,0	0,0	0,0	6,9		
06:30 - 06:45	24	24	2,7	0,0	24	20,3	0,5	23,0	0	0	3	41	17	70,8	0	0	0,7	7,2	100,0	0,0	0,0	8,4		
06:45 - 07:00	33	32	2,7	1,0	32	18,5	0,8	22,0	1	1	3	47	15	46,9	0	0	0,8	10,6	97,0	3,0	3,1	8,0		

netto INZET	oproepen per werkplek	(-5sec.)		pauze	inzet verlies	
		% SL bruto	% SL netto			
4,9	876,1	90,2	93,6	1	-45%	
4,4	10,2	93,9	98,4		-28%	
4,6	11,9	100,0	100,0		-30%	
4,1	9,7	96,7	96,7		-33%	
4,6	14,9	96,8	98,9		-26%	
4,2	10,7	98,4	98,4		-27%	
5,0	7,9	96,2	100,0		-21%	
4,6	6,3	100,0	100,0		-35%	
4,1	6,9	100,0	100,0		-26%	
3,7	10,5	98,2	100,0		-26%	
3,7	8,1	91,1	97,6		-29%	
4,9	7,2	97,7	100,0		-19%	
4,2	7,0	95,0	100,0		-23%	
4,2	5,5	97,0	100,0		-28%	
4,4	5,5	100,0	100,0		-26%	
4,3	3,4	95,0	100,0		-23%	
4,0	4,7	100,0	100,0		-25%	
3,3	5,0	100,0	100,0		-25%	
3,9	4,3	92,0	100,0		-28%	
4,6	3,8	88,5	100,0		-24%	
4,0	4,7	100,0	100,0		-25%	
4,6	3,4	100,0	100,0		-23%	
4,0	4,6	100,0	100,0		-27%	
3,6	3,8	95,5	100,0		-35%	
3,2	5,6	88,5	95,8		-25%	
4,1	5,5	100,0	100,0		-23%	
4,5	4,8	100,0	100,0		-35%	
4,4	2,9	100,0	100,0		-48%	
3,2	4,0	97,0	100,0		-60%	
n a c h t					99,5	-28,6%

MAANDAG		(5 sec.)																				
tijd	aangeboden oproepen	aangeboden oproepen netto	gemid. antw. Snelheid	gemid. Ann.tijd	referentie gem. maandag in mei	gemid ACD-tijd	gemid ACW-tijd	afhandeltijd per oproep	geann. Oproep	geann. Oproep in 5 sec.	max vertraging	extentie uit-gesprek	doorverbonden	% doorverbonden	terugbel oproepen	oproep tijdens nawerk	gem extensie uit-tijd	% ACD tijd	% beantw. Opr.	% geannul. Opr.	% netto geann. Opr.	gem. werkplek bemanning
Totalen	0	9.367	3,2	3,7		17,1	1,2	22,0	812	669	123	11875	4671	54,6	827	115	6,0	13,1	91,3	8,7	7,7	14,0

netto INZET	oproepen per werkplek	% SL bruto	(-5sec.) % SL netto		verschil met referentie	inzet verlies
6,3	611,2	88,3	95,1			-46%

MAANDAG		(5 sec.)																				
tijd	beantwoord 088	aanbod 112	gemid. antw. Snelheid	gemid. Ann.tijd	Noodhulp vraag via 088	gemid ACD-tijd	gemid ACW-tijd	afhand eltijd per oproep	geann. Oproep	geann. Oproep in 5 sec.	max vertra ging	aanbod 088	doorver bonden	% doorverbon den	terugbel oproepen	oproep tijdens nawerk	gem extensie uit-tijd	% ACD tijd	% beantw. Opr.	% geannul. Opr.	% netto geann. Opr.	gem. werkplek bemanning
Totalen	0	8.698	3,2	3,7		17,1	1,2	22,0	812	669	123		4671	54,6	827	115	6,0	13,1	91,3	8,7	7,7	14,0

netto INZET	oproepen per werkplek	% SL bruto	(-5sec.) % SL netto		inzet verlies
6,3	611,2	88,3	95,1		-46%

tijd

ca: 15:30
aanvang

ca: 17:00
Social Media

ca: 18:30
NL-Alert

ca: 18:30
NL-Alert

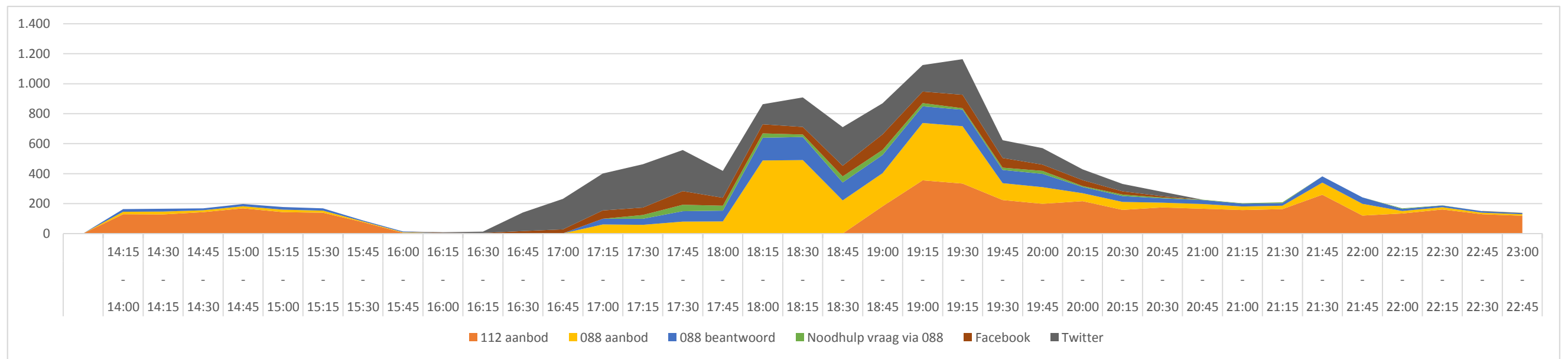
ca: 21:30
NL-Alert

14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45	19:00	19:15	19:30	19:45	20:00	20:15	20:30	20:45	21:00	21:15	21:30	21:45	22:00	22:15	22:30	22:45		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45	19:00	19:15	19:30	19:45	20:00	20:15	20:30	20:45	21:00	21:15	21:30	21:45	22:00	22:15	22:30	22:45	23:00		

112 aanbod	129	128	143	168	143	139	76	6	3	4	1	2	3	0	0	0	0	0	0	183	356	334	224	199	216	159	175	166	157	164	260	121	134	161	129	119
088 aanbod	17	19	13	15	17	15	6	4	0	0	0	0	58	59	80	81	488	490	222	220	382	383	112	111	54	52	32	31	24	22	80	78	17	15	11	10
088 beantwoord	17	19	13	15	17	15	6	4	0	0	0	0	38	40	70	72	152	154	120	122	111	110	89	88	41	39	29	27	19	18	42	43	14	12	9	8
Noodhulp vraag via													0	25	42	33	29	17	40	34	21	10	15	21	7	11	5	2	2	5	0	0	4	1	0	0

Facebook										3	1	16	26	56	50	91	53	60	51	71	103	78	89	65	41	39	21	8										
Twitter										4	8	124	204	246	289	274	179	134	197	257	207	177	238	118	110	72	49	30										

Webcare																																						
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



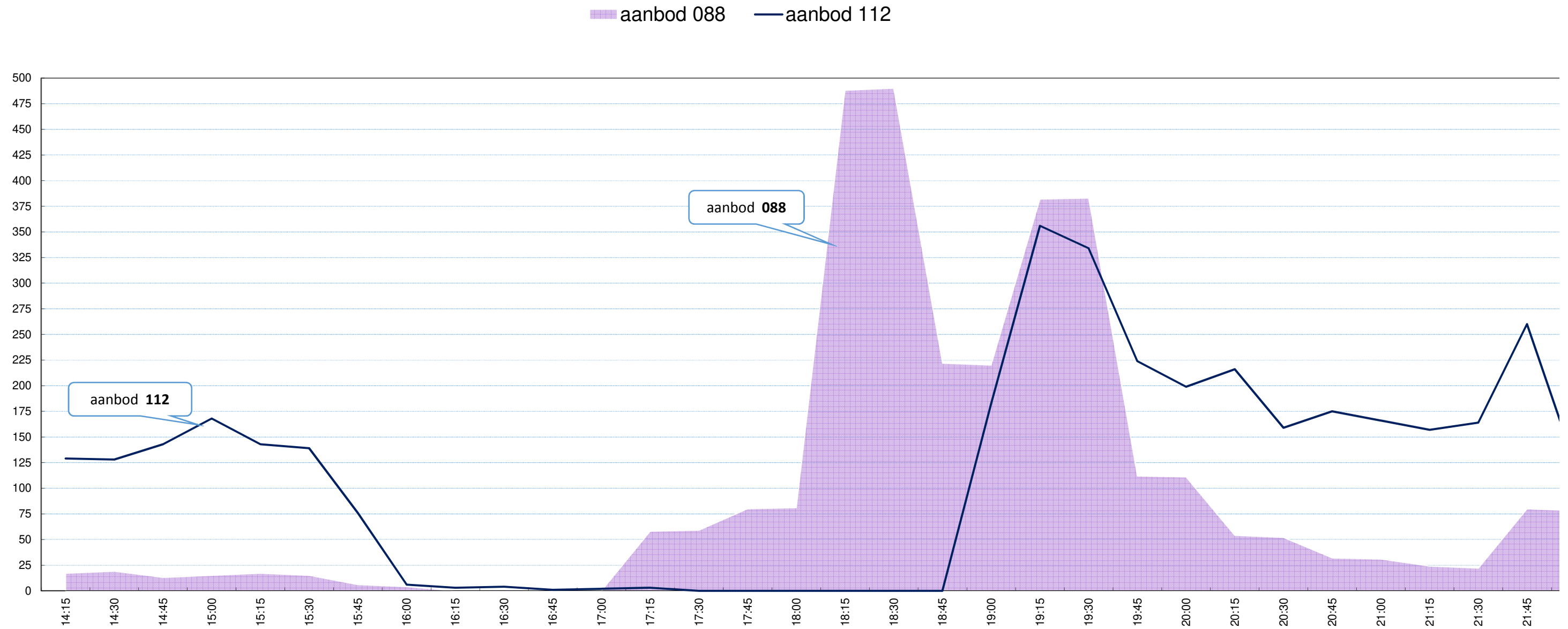
3.112
1.467
324 22%

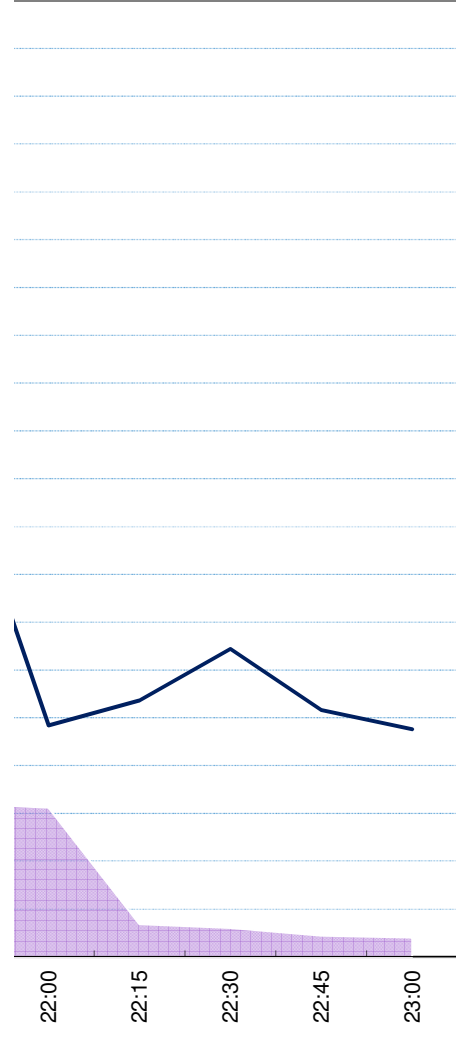
922
2917 3839

0

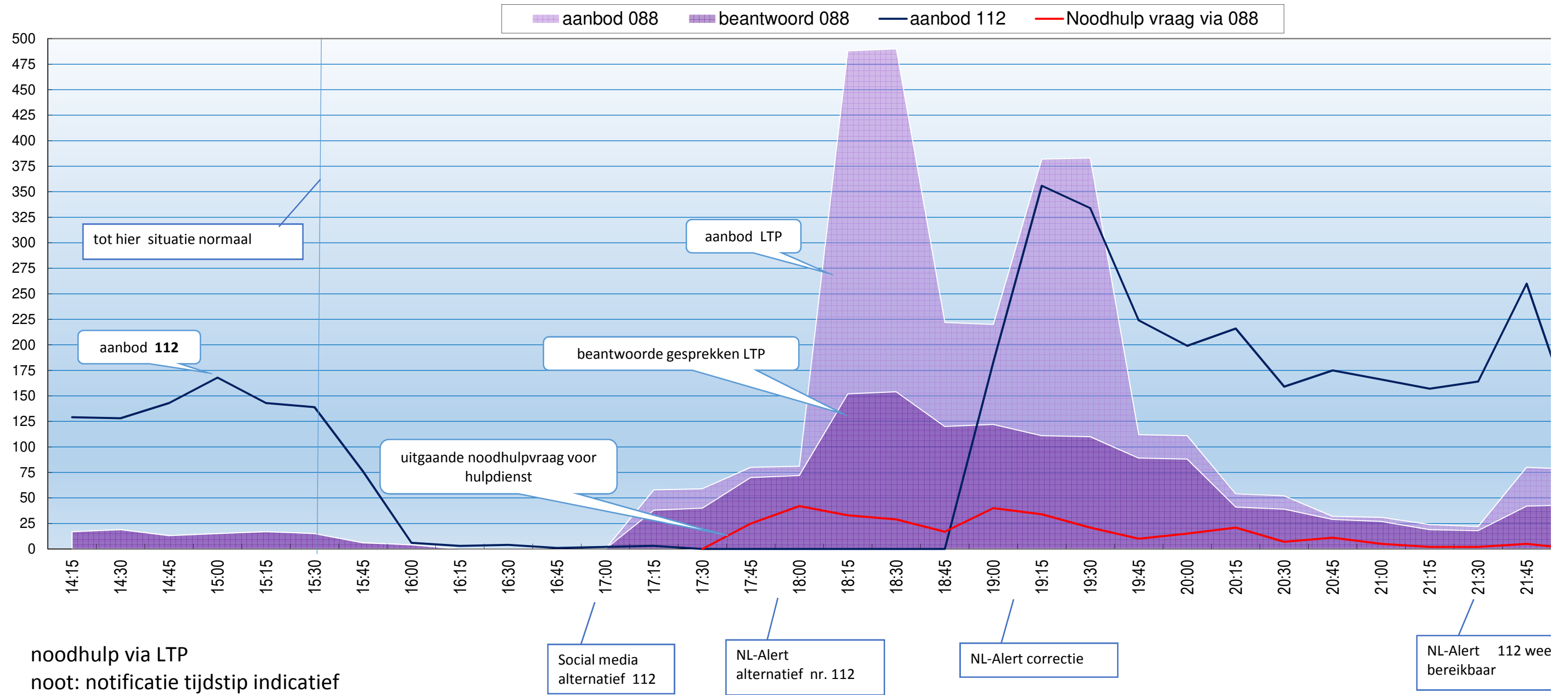
landelijke 112 storing

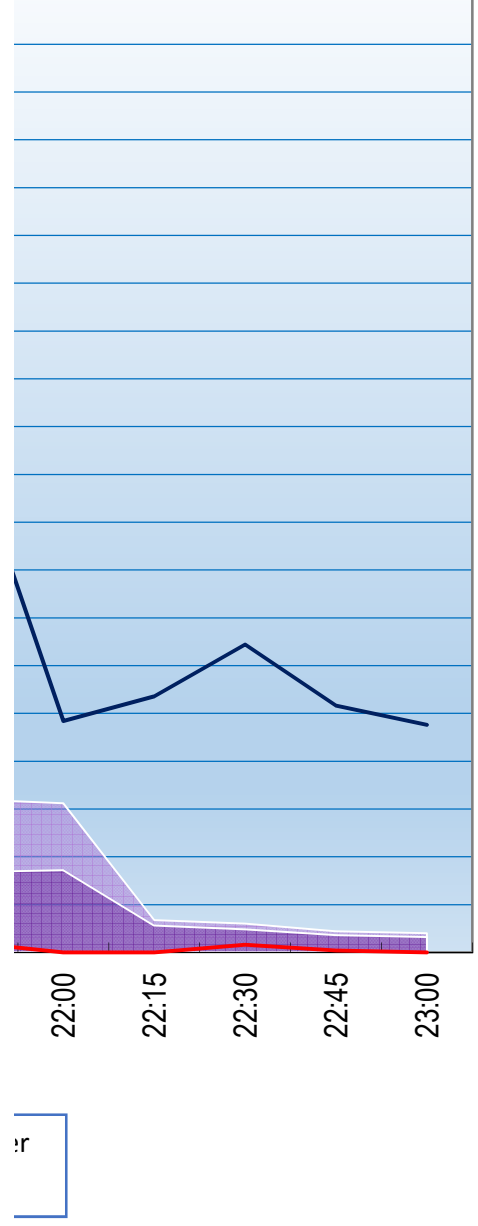
088 nummer via LTP als alternatieve 112 routing



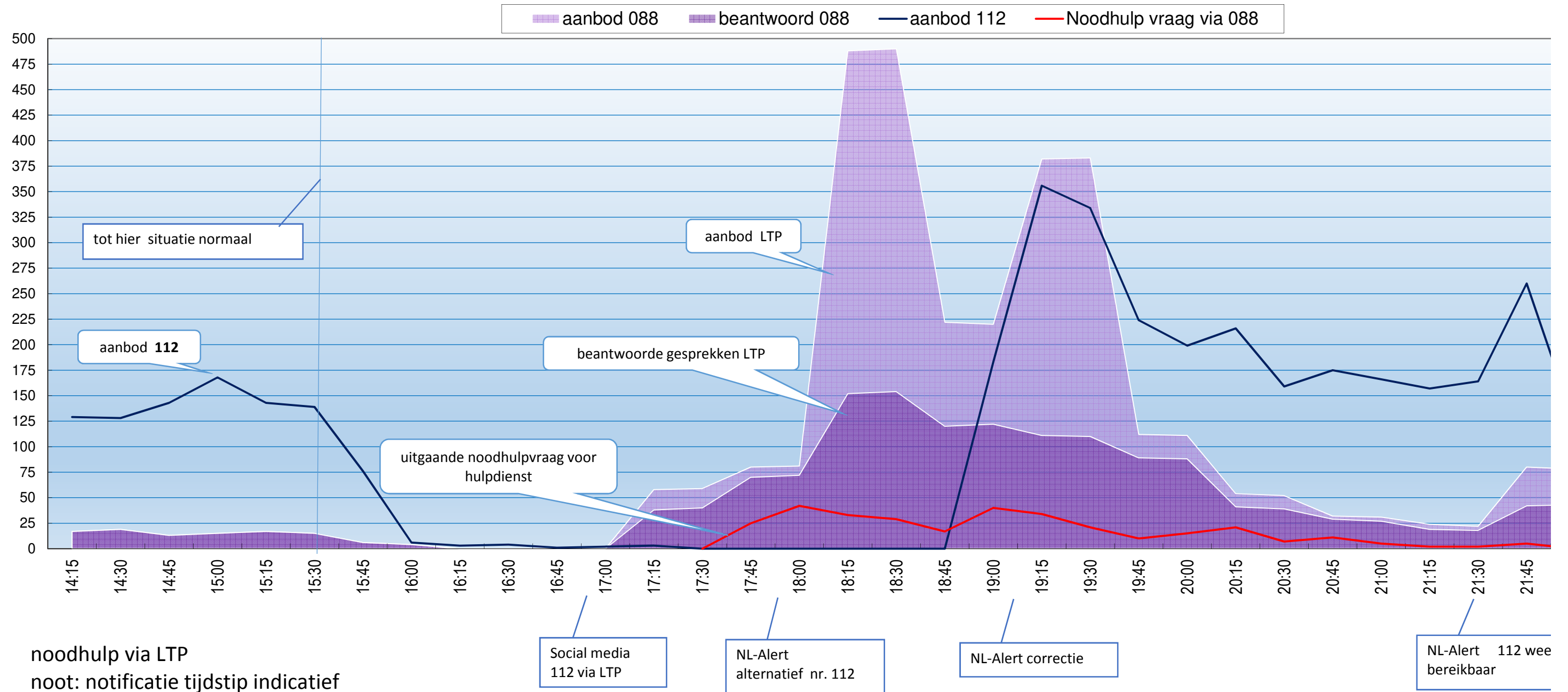


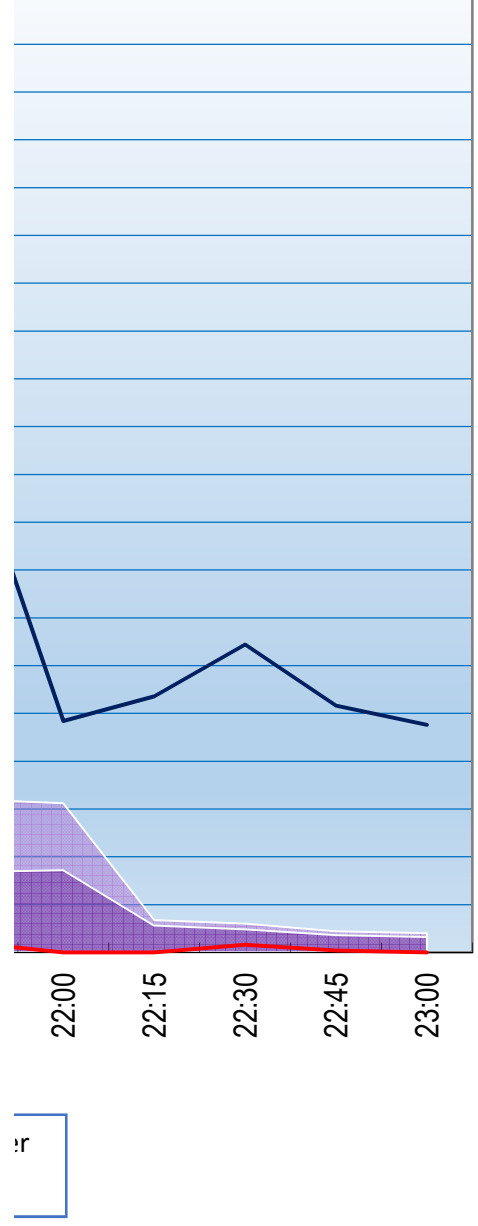
landelijke 112 storing





landelijke 112 storing





landelijke 112 storing

