

> Postbus 2092, 3500 GB Utrecht

Team Bureau Directeurs Ondersteuning

Doorkiesnummer Datum
24 juni 2021

Uw kenmerk

Kenmerk

Betreft
Besluit op uw Wob-verzoekGeachte

In uw brief van 24 december 2020, op 29 december 2020 door ons ontvangen, heeft u met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) gevraagd om informatie openbaar te maken die betrekking heeft op (de voorlichting over) de toepassing van artikel 1.3, tweede lid, onderdeel b, van de Wet kinderopvang (Wko) door de Belastingdienst/Toeslagen (B/T). Op grond van deze bepaling heeft een ouder vanaf berekeningsjaar 2014 enkel aanspraak op kinderopvangtoeslag over de periode van drie kalendermaanden voor de datum waarop de aanvraag is ingediend bij de B/T.

U vraagt meer specifiek om openbaarmaking van de volgende informatie.

- Alle analyses/beschikbare informatie met betrekking tot de bereikbaarheid van de afdeling toeslagen, zoals gemiddelde/maximale wachttijden voor mensen die het nummer van de telefoondiensten bellen. Idem met betrekking tot de opleidingen en kennis van de afdeling toeslagen.
- Het aantal mensen dat belt waarbij de verbinding wordt verbroken.
- Alle klachten met betrekking tot de bereikbaarheid en de onjuiste informatieverstrekking van de afdeling toeslagen.
- Alle verbeterplannen met betrekking tot de bereikbaarheid en kennis van de afdeling toeslagen.

In het telefoongesprek van 12 februari 2021 heeft u de reikwijdte van uw verzoek beperkt tot de jaren 2019, 2020 en 2021 en tot de kinderopvangtoeslag.

Op 18 mei 2021 heeft u ons in gebreke gesteld vanwege het niet-tijdig nemen van een beslissing op uw Wob-verzoek. Het is helaas niet mogelijk gebleken om tijdig te beslissen op uw verzoek. Daarvoor bied ik u mijn excuses aan.

Besluit

Ik besluit uw verzoek af te wijzen. Ik licht mijn besluit hieronder toe.

Inventarisatie documenten

Op basis van uw verzoek zijn bij de Belastingdienst/Toeslagen geen documenten aangetroffen die voor (gedeeltelijke) openbaarmaking in aanmerking zouden kunnen komen.

Wettelijk kader

Het begrip document in de Wob (artikel 1, onderdeel a) heeft alleen betrekking op bestaande documenten. De Wob verplicht ook niet om speciaal voor het beantwoorden van een Wob-verzoek documenten te maken. Er valt met andere woorden niets openbaar te maken.

Kenmerk
Reeds openbare informatie

In de volgende – reeds openbaar gemaakte – documenten treft u wellicht informatie aan die past binnen de reikwijdte van uw verzoek, te weten:

- <https://over-ons.belastingdienst.nl/feiten-en-cijfers/11-miljoen-telefoontjes-aan-de-belastingtelefoon-in-2020/>
- Het rapport 'Burgers Beter Beschermd' van de Adviescommissie praktische rechtsbescherming in belastingzaken: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/documenten/kamerstukken/2021/04/22/1rapport-burgers-beter-beschermd>
- Het Wob-besluit van 30 juli 2020 over de toepassing van artikel 1.3, tweede lid, onderdeel b, Wko. <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/documenten/wob-verzoeken/2020/07/30/besluit-op-wob-verzoek-inzake-toepassing-artikel-1.3-tweede-lid-onder-b-van-de-wet-kinderopvang>.

Opgestelde documenten

Ten slotte hebben wij in de bijlagen enkele stukken opgenomen, die zijn opgesteld naar aanleiding van uw Wob-verzoek. Dit zijn dus geen documenten die op het moment van uw Wob-verzoek reeds bestonden.

- Bijlage 1 geeft een overzicht van de het aantal telefoongesprekken dat in de periode 2 januari 2019 tot en met 2 juni 2021 door de BelastingTelefoon is doorverbonden naar het Belcentrum Toeslagen. Hierbij kon geen onderverdeling worden gemaakt tussen de verschillende toeslagen. Op de eerste pagina treft u een legenda aan met een verklaring van de betekenis van de verschillende kolommen.
- Bijlage 2 bevat een reactie namens Klantinteractie & -services (KI&S), zijnde het onderdeel van de Belastingdienst dat verantwoordelijk is voor de BelastingTelefoon. In deze reactie wordt verwezen naar een aparte excel-bijlage die is bijgevoegd. De reactie van KI&S ziet enkel op de werkstroom Toeslagen van de BelastingTelefoon, en omvat niet het Belcentrum Toeslagen.

Wijze van openbaarmaking

Dit besluit en de bijlagen zullen binnenkort in geanonimiseerde vorm worden geplaatst op de website van de Rijksoverheid.

Over deze beslissing

Als u nog vragen heeft naar aanleiding van deze brief, dan kunt u contact opnemen met de behandelaar is op bovengenoemd doorkiesnummer bereikbaar op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag (tussen 9.00 en 16.00 uur).

Dwangsom

Op grond van artikel 15 van de Wob is paragraaf 4.1.3.2 van de Algemene wet bestuursrecht over de dwangsom niet van toepassing op besluiten op grond van de Wob.

Rechtsmiddelenverwijzing

Tegen dit besluit is bezwaar mogelijk. Het bezwaarschrift moet uiterlijk zes weken na dagtekening van deze brief verzonden zijn naar: Belastingdienst/Toeslagen, Team Bureau Directeurs Ondersteuning, Postbus 2092, 3500 GB Utrecht. Vermeld altijd de reden van uw bezwaar en voeg een kopie van dit besluit bij.

Hoogachtend,

De Minister van Financiën,
namens deze,

drs. C. Kleijwegt
algemeen directeur Toeslagen

Bijlagen: als genoemd

Betekenis kolommen

Aanbod	Volume calls dat op het BelTel Platform is aangeboden, incl. herrouteringen
Aang.	Aantal calls die zijn opgenomen door een informant, waarbij een herroutering wordt gerekend als nieuwe call.
%Aang.	% aangenomen gesprekken ten opzichte van aanbod.
Gesprekstijd Ge. (m)	Gemiddelde Gesprekstijd; de gemiddelde tijd dat er aan een call besteed is aan het spreken met de beller. (m) = minuten
Holdtijd Gem. (m)	Gemiddelde Holdtijd; de gemiddelde tijd dat de beller tijdens een gesprek 'on hold' is gezet. (m) = minuten
Nawerktijd Gem. (m)	Gemiddelde Nawerktijd; de gemiddelde tijd dat er aan een call besteed is aan nawerk. (m) = minuten
AHT (m)	De gemiddelde, gerealiseerde afhandeltijd van aangenomen calls. (m) = minuten
Herr. vanaf:	Herroutering(en)
% Herr.	Aantal calls die vanaf betrokken contactthema zijn geherrouteerd ten opzichte van het aantal aangenomen calls.
Forecast Aanbod	Forecast van volume aangeboden calls. Indien vermeld (X3) = 3 weken voor de betrokken datum gaat plaatsvinden.
#Frobo	Aantal frontoffice-backofficeberichten (= werkopdrachten) dat is aangemaakt naar aanleiding van een call die niet direct volledig afgedaan/beantwoord kon worden.
%Frobo	Aantal frontoffice-backofficeberichten ten opzichte van het aantal aangenomen calls.

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo	
2019-01-02	212	166	78%	4,13	3,95	6,23	14,31	13	8%	322	1	1%	
2019-01-03	302	211	70%	3,96	4,36	5,63	13,95	6	3%	297	.	.	
2019-01-04	275	244	89%	4,00	3,35	6,95	14,31	8	3%	228	2	1%	
2019-01-07	405	311	77%	4,69	4,64	6,55	15,88	12	4%	338	1	0%	
2019-01-08	298	228	77%	4,22	4,76	5,69	14,67	15	7%	332	.	.	
2019-01-09	319	210	66%	4,24	5,06	5,68	14,97	6	3%	286	1	0%	
2019-01-10	302	238	79%	4,10	4,82	4,95	13,87	12	5%	288	.	.	
2019-01-11	260	207	80%	4,50	4,73	5,40	14,63	12	6%	217	3	1%	
2019-01-14	364	284	78%	4,37	4,78	5,57	14,72	19	7%	358	1	0%	
2019-01-15	308	253	82%	4,28	5,19	5,74	15,21	18	7%	420	3	1%	
2019-01-16	303	261	86%	4,59	5,34	4,96	14,89	14	5%	354	3	1%	
2019-01-17	374	351	94%	4,69	4,89	5,35	14,93	20	6%	306	3	1%	
2019-01-18	262	234	89%	4,80	4,98	5,66	15,44	7	3%	214	.	.	
2019-01-21	430	327	76%	4,69	5,63	5,35	15,66	19	6%	574	4	1%	
2019-01-22	412	345	84%	4,98	4,44	4,49	13,90	20	6%	428	2	1%	
2019-01-23	326	276	85%	4,52	5,07	5,65	15,23	17	6%	337	3	1%	
2019-01-24	360	289	80%	5,19	4,47	4,71	14,38	15	5%	314	.	.	
2019-01-25	248	214	86%	4,88	4,67	5,63	15,18	11	5%	226	2	1%	
2019-01-28	327	287	88%	4,61	4,55	5,11	14,28	17	6%	374	1	0%	
2019-01-29	323	291	90%	4,56	3,76	4,72	13,04	12	4%	336	2	1%	
2019-01-30	309	287	93%	4,31	3,81	5,50	13,62	16	6%	310	4	1%	
2019-01-31	283	261	92%	4,02	4,27	4,55	12,84	13	5%	276	3	1%	
2019-02-01	251	229	91%	5,01	4,13	5,48	14,62	16	7%	203	2	1%	
2019-02-04	322	237	74%	5,50	5,11	4,76	15,37	13	5%	320	.	.	
2019-02-05	294	198	67%	5,38	5,87	5,06	16,31	11	6%	345	2	1%	
2019-02-06	283	229	81%	4,69	4,51	5,86	15,06	12	5%	310	1	0%	
2019-02-07	329	291	88%	4,59	4,28	4,16	13,04	13	4%	275	2	1%	
2019-02-08	264	251	95%	4,28	4,38	5,03	13,69	12	5%	197	.	.	
	73....	66....	90%	4,34	4,20	4,91	13,44	4549	7%	79.011	356	1%	

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo	
2019-02-11	287	249	87%	4,96	4,54	5,19	14,68	11	4%	313	1	0%	
2019-02-12	335	281	84%	5,00	4,63	4,69	14,32	14	5%	319	2	1%	
2019-02-13	292	267	91%	4,06	4,62	5,18	13,86	6	2%	291	.	.	
2019-02-14	262	257	98%	4,30	4,24	4,89	13,43	18	7%	300	2	1%	
2019-02-15	208	199	96%	4,13	4,07	4,94	13,13	18	9%	235	1	1%	
2019-02-18	335	319	95%	4,50	4,53	4,46	13,49	24	8%	370	5	2%	
2019-02-19	313	298	95%	4,11	4,30	4,86	13,27	19	6%	510	5	2%	
2019-02-20	314	290	92%	4,28	4,20	4,55	13,02	12	4%	389	.	.	
2019-02-21	405	346	85%	4,58	3,46	4,33	12,37	19	5%	322	1	0%	
2019-02-22	280	268	96%	4,58	3,85	5,46	13,89	20	7%	236	2	1%	
2019-02-25	330	293	89%	4,44	4,15	4,79	13,38	22	8%	344	1	0%	
2019-02-26	329	310	94%	4,01	3,57	3,85	11,42	19	6%	341	.	.	
2019-02-27	307	282	92%	3,84	4,25	4,59	12,68	13	5%	313	1	0%	
2019-02-28	269	259	96%	4,28	3,89	4,58	12,76	8	3%	303	3	1%	
2019-03-01	225	217	96%	4,45	3,70	5,10	13,25	9	4%	226	.	.	
2019-03-04	318	288	91%	4,23	4,49	4,90	13,62	15	5%	355	1	0%	
2019-03-05	290	273	94%	3,98	4,19	4,51	12,69	11	4%	331	1	0%	
2019-03-06	285	255	89%	4,13	4,81	4,70	13,64	16	6%	300	1	0%	
2019-03-07	288	278	97%	4,03	4,35	4,19	12,57	16	6%	295	2	1%	
2019-03-08	207	203	98%	4,19	4,51	5,54	14,23	9	4%	215	.	.	
2019-03-11	335	291	87%	3,81	5,14	5,78	14,73	14	5%	317	.	.	
2019-03-12	343	316	92%	4,23	3,92	4,71	12,86	21	7%	321	2	1%	
2019-03-13	262	225	86%	4,44	4,55	3,95	12,94	12	5%	289	.	.	
2019-03-14	325	299	92%	4,11	4,50	4,58	13,18	15	5%	295	1	0%	
2019-03-15	243	235	97%	4,09	4,08	4,63	12,80	18	8%	234	1	0%	
2019-03-18	327	214	65%	4,37	4,73	6,47	15,58	15	7%	360	.	.	
2019-03-19	347	291	84%	4,43	4,77	5,38	14,58	16	5%	460	2	1%	
2019-03-20	317	263	83%	4,42	4,99	5,36	14,77	24	9%	355	.	.	
	73....	66....	90%	4,34	4,20	4,91	13,44	4549	7%	79.011	356	1%	

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo	
2019-03-21	358	332	93%	4,43	4,39	5,11	13,93	18	5%	300	2	1%	
2019-03-22	235	227	97%	3,99	2,97	5,53	12,49	6	3%	220	2	1%	
2019-03-25	342	272	80%	4,10	4,30	5,70	14,11	12	4%	349	1	0%	
2019-03-26	330	310	94%	4,84	3,77	4,49	13,11	15	5%	318	1	0%	
2019-03-27	302	273	90%	4,21	3,56	5,06	12,84	16	6%	287	2	1%	
2019-03-28	293	278	95%	4,15	3,84	4,01	12,00	14	5%	261	1	0%	
2019-03-29	207	200	97%	4,45	3,94	4,64	13,04	14	7%	176	1	1%	
2019-04-01	274	255	93%	4,44	4,31	4,33	13,08	7	3%	.	1	0%	
2019-04-02	306	274	90%	4,19	4,42	4,43	13,03	18	7%	365	2	1%	
2019-04-03	261	242	93%	3,86	4,25	4,63	12,75	9	4%	280	1	0%	
2019-04-04	270	264	98%	4,07	4,57	4,88	13,52	15	6%	255	1	0%	
2019-04-05	217	206	95%	4,16	4,14	4,83	13,12	13	6%	193	1	0%	
2019-04-08	310	296	95%	4,52	3,91	4,44	12,87	19	6%	303	1	0%	
2019-04-09	215	187	87%	4,78	3,63	3,54	11,95	7	4%	274	.	.	
2019-04-10	291	243	84%	4,38	4,02	5,00	13,40	16	7%	249	2	1%	
2019-04-11	320	307	96%	4,36	3,80	4,89	13,05	17	6%	271	1	0%	
2019-04-12	212	212	100%	4,01	4,66	5,41	14,08	12	6%	198	1	0%	
2019-04-15	307	272	89%	4,74	4,28	5,06	14,08	8	3%	320	1	0%	
2019-04-16	258	239	93%	4,82	3,99	4,15	12,96	16	7%	365	.	.	
2019-04-17	232	222	96%	4,55	3,80	5,11	13,47	18	8%	308	2	1%	
2019-04-18	262	252	96%	4,55	4,73	4,45	13,73	8	3%	281	3	1%	
2019-04-19	163	157	96%	3,77	4,26	3,94	11,96	11	7%	372	.	.	
2019-04-23	359	327	91%	5,03	3,82	4,21	13,06	17	5%	343	.	.	
2019-04-24	305	265	87%	4,12	3,79	4,26	12,17	21	8%	292	3	1%	
2019-04-25	346	329	95%	4,40	3,93	4,94	13,27	12	4%	267	4	1%	
2019-04-26	222	217	98%	4,30	4,08	3,69	12,08	10	5%	.	.	.	
2019-04-29	258	247	96%	4,91	3,98	4,15	13,04	16	6%	354	.	.	
2019-04-30	273	258	95%	4,73	3,66	5,26	13,66	19	7%	316	2	1%	
	73....	66....	90%	4,34	4,20	4,91	13,44	4549	7%	79.011	356	1%	

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo	
2019-05-01	248	236	95%	3,84	3,39	5,19	12,42	14	6%	274	.	.	
2019-05-02	264	260	98%	4,51	4,16	4,76	13,42	13	5%	260	3	1%	
2019-05-03	202	197	98%	4,16	4,18	5,53	13,87	8	4%	189	.	.	
2019-05-06	303	280	92%	3,86	4,45	3,80	12,11	13	5%	309	.	.	
2019-05-07	304	289	95%	4,29	3,98	4,82	13,08	18	6%	301	1	0%	
2019-05-08	208	202	97%	4,68	3,42	4,94	13,04	12	6%	265	3	1%	
2019-05-09	254	215	85%	4,45	4,75	5,77	14,97	13	6%	.	6	3%	
2019-05-10	201	190	95%	4,26	3,86	4,76	12,88	16	8%	.	.	.	
2019-05-13	299	289	97%	4,07	3,66	4,65	12,37	18	6%	378	2	1%	
2019-05-14	277	227	82%	4,12	3,46	4,92	12,49	14	6%	297	1	0%	
2019-05-15	215	201	93%	3,88	3,51	4,88	12,27	14	7%	260	3	1%	
2019-05-16	253	248	98%	4,50	3,80	4,30	12,59	18	7%	290	1	0%	
2019-05-17	217	208	96%	4,38	3,80	3,80	11,99	16	8%	215	.	.	
2019-05-20	344	307	89%	4,45	4,23	4,09	12,77	19	6%	366	3	1%	
2019-05-21	370	342	92%	4,19	4,28	4,31	12,78	24	7%	539	3	1%	
2019-05-22	286	270	94%	3,98	3,96	5,30	13,24	17	6%	360	2	1%	
2019-05-23	277	270	97%	4,45	4,79	4,72	13,97	15	6%	292	.	.	
2019-05-24	204	189	93%	3,81	3,57	5,28	12,66	11	6%	215	.	.	
2019-05-27	312	294	94%	3,83	4,33	4,86	13,03	12	4%	336	.	.	
2019-05-28	274	251	92%	4,28	4,12	3,61	12,01	15	6%	305	.	.	
2019-05-29	218	211	97%	4,08	4,18	4,73	12,99	19	9%	272	3	1%	
2019-06-03	319	282	88%	4,43	4,26	3,86	12,55	15	5%	302	.	.	
2019-06-04	300	286	95%	4,36	4,55	3,62	12,53	12	4%	292	1	0%	
2019-06-05	225	216	96%	4,39	4,18	4,01	12,58	10	5%	263	3	1%	
2019-06-06	223	219	98%	4,53	4,72	4,04	13,29	18	8%	255	.	.	
2019-06-07	178	163	92%	4,63	3,78	5,13	13,54	11	7%	187	.	.	
2019-06-11	290	278	96%	3,98	3,52	4,41	11,91	18	6%	293	4	1%	
2019-06-12	252	243	96%	4,46	3,91	5,32	13,68	17	7%	263	.	.	
	73....	66....	90%	4,34	4,20	4,91	13,44	4549	7%	79.011	356	1%	

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo	
2019-06-13	281	275	98%	4,35	3,42	4,73	12,49	21	8%	267	4	1%	
2019-06-14	181	175	97%	3,97	3,32	5,51	12,80	9	5%	190	4	2%	
2019-06-17	267	247	93%	4,16	3,35	4,91	12,42	13	5%	358	3	1%	
2019-06-18	269	264	98%	4,68	3,53	5,04	13,25	17	6%	350	.	.	
2019-06-19	259	253	98%	4,19	3,68	4,67	12,55	24	9%	466	.	.	
2019-06-20	342	330	96%	4,56	3,97	3,93	12,47	24	7%	355	.	.	
2019-06-21	278	272	98%	4,17	3,21	4,97	12,35	11	4%	243	1	0%	
2019-06-24	294	281	96%	4,39	4,01	4,50	12,89	26	9%	354	.	.	
2019-06-25	284	279	98%	4,70	3,69	4,32	12,71	12	4%	330	1	0%	
2019-06-26	203	195	96%	4,25	3,37	4,73	12,36	12	6%	311	2	1%	
2019-06-27	268	244	91%	4,51	3,47	4,46	12,44	17	7%	357	.	.	
2019-06-28	221	206	93%	4,85	3,66	4,06	12,56	14	7%	299	.	.	
2019-07-01	253	250	99%	4,44	3,02	4,29	11,75	19	8%	385	1	0%	
2019-07-02	246	233	95%	4,64	3,14	3,97	11,75	19	8%	401	.	.	
2019-07-03	223	210	94%	4,45	3,41	6,02	13,87	13	6%	337	.	.	
2019-07-04	281	272	97%	4,79	3,55	4,40	12,74	19	7%	337	.	.	
2019-07-05	193	190	98%	4,39	3,76	4,94	13,09	15	8%	265	1	1%	
2019-07-08	267	261	98%	4,03	4,22	4,10	12,35	12	5%	372	3	1%	
2019-07-09	279	271	97%	3,96	3,99	4,26	12,22	21	8%	372	3	1%	
2019-07-10	238	230	97%	4,69	3,54	4,19	12,43	25	11%	327	1	0%	
2019-07-11	305	300	98%	4,38	2,78	3,37	10,54	28	9%	355	1	0%	
2019-07-12	225	214	95%	4,22	3,70	5,24	13,15	17	8%	283	1	0%	
2019-07-15	292	279	96%	4,24	3,32	4,91	12,47	28	10%	373	1	0%	
2019-07-16	301	292	97%	4,53	3,22	4,42	12,16	25	9%	396	.	.	
2019-07-17	276	262	95%	4,64	3,23	4,30	12,17	29	11%	334	2	1%	
2019-07-18	302	295	98%	4,73	3,61	4,10	12,44	23	8%	320	3	1%	
2019-07-19	256	249	97%	4,43	2,93	4,85	12,21	27	11%	347	.	.	
2019-07-22	390	376	96%	4,41	2,86	3,51	10,78	28	7%	398	1	0%	
	73....	66....	90%	4,34	4,20	4,91	13,44	4549	7%	79.011	356	1%	

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo	
2019-07-23	372	349	94%	4,31	3,01	4,22	11,53	30	9%	354	2	1%	
2019-07-24	293	279	95%	4,34	3,80	4,36	12,50	22	8%	312	3	1%	
2019-07-25	276	271	98%	4,10	2,70	4,61	11,41	19	7%	329	3	1%	
2019-07-26	198	190	96%	4,11	2,70	4,19	11,00	15	8%	269	2	1%	
2019-07-29	292	278	95%	4,10	3,00	3,96	11,06	30	11%	347	3	1%	
2019-07-30	293	287	98%	3,96	3,03	3,93	10,92	20	7%	362	5	2%	
2019-07-31	251	243	97%	4,01	2,90	4,41	11,32	33	14%	319	1	0%	
2019-08-01	266	258	97%	4,80	3,28	4,51	12,59	27	10%	321	3	1%	
2019-08-02	201	198	99%	4,24	2,67	4,08	10,99	18	9%	240	1	1%	
2019-08-05	262	230	88%	4,26	3,28	4,27	11,81	29	13%	338	.	.	
2019-08-06	285	233	82%	4,45	3,36	5,23	13,04	25	11%	345	2	1%	
2019-08-07	233	219	94%	3,84	3,56	4,22	11,63	17	8%	317	2	1%	
2019-08-08	300	269	90%	4,29	3,12	3,21	10,63	15	6%	291	4	1%	
2019-08-09	202	198	98%	3,30	3,36	4,69	11,36	11	6%	215	.	.	
2019-08-12	269	252	94%	4,09	4,20	5,57	13,85	16	6%	340	1	0%	
2019-08-13	303	294	97%	4,18	3,54	4,57	12,29	20	7%	345	1	0%	
2019-08-14	230	213	93%	3,92	4,14	5,85	13,91	17	8%	296	1	0%	
2019-08-15	265	251	95%	4,08	4,09	5,68	13,85	12	5%	329	2	1%	
2019-08-16	205	202	99%	3,88	2,99	4,79	11,65	8	4%	246	.	.	
2019-08-19	335	305	91%	4,70	4,50	4,70	13,90	19	6%	464	.	.	
2019-08-20	368	333	90%	4,82	4,25	4,03	13,10	28	8%	367	3	1%	
2019-08-21	328	293	89%	4,13	3,54	4,75	12,42	25	9%	312	2	1%	
2019-08-22	356	329	92%	4,07	4,15	4,52	12,74	34	10%	314	3	1%	
2019-08-23	238	235	99%	4,35	4,13	5,53	14,01	10	4%	232	2	1%	
2019-08-26	337	270	80%	4,27	4,27	4,87	13,41	26	10%	339	2	1%	
2019-08-27	338	294	87%	4,36	4,47	5,05	13,88	23	8%	331	2	1%	
2019-08-28	290	283	98%	4,30	4,11	5,31	13,72	24	8%	307	1	0%	
2019-08-29	291	288	99%	4,46	3,83	5,47	13,76	23	8%	335	4	1%	
	73....	66....	90%	4,34	4,20	4,91	13,44	4549	7%	79.011	356	1%	

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo	
2019-08-30	216	207	96%	4,53	3,98	4,63	13,13	18	9%	253	.	.	
2019-09-02	296	280	95%	4,24	4,34	6,03	14,61	23	8%	352	1	0%	
2019-09-03	292	270	92%	4,18	4,14	5,31	13,64	10	4%	359	.	.	
2019-09-04	281	240	85%	3,72	5,02	6,75	15,50	9	4%	321	2	1%	
2019-09-05	323	300	93%	4,28	4,09	6,65	15,03	20	7%	290	.	.	
2019-09-06	232	223	96%	3,78	5,02	6,97	15,77	12	5%	205	2	1%	
2019-09-09	322	289	90%	4,22	4,15	6,75	15,12	25	9%	318	1	0%	
2019-09-10	350	311	89%	4,16	3,18	5,67	13,01	23	7%	320	1	0%	
2019-09-11	281	259	92%	3,95	4,15	6,14	14,24	18	7%	289	.	.	
2019-09-12	280	264	94%	4,41	4,39	6,91	15,71	27	10%	266	.	.	
2019-09-13	209	204	98%	3,98	3,95	5,90	13,83	19	9%	197	1	0%	
2019-09-16	334	316	95%	3,90	4,34	5,46	13,71	27	9%	315	1	0%	
2019-09-17	319	303	95%	4,16	4,65	5,94	14,75	28	9%	373	1	0%	
2019-09-18	271	243	90%	4,49	4,29	6,51	15,29	27	11%	321	2	1%	
2019-09-19	302	267	88%	4,25	3,93	5,10	13,28	26	10%	493	1	0%	
2019-09-20	296	270	91%	4,10	4,58	5,63	14,31	20	7%	291	.	.	
2019-09-23	315	274	87%	4,99	4,20	4,68	13,88	22	8%	392	2	1%	
2019-09-24	350	278	79%	4,27	5,02	4,71	14,00	19	7%	370	.	.	
2019-09-25	339	253	75%	4,18	5,14	4,88	14,19	22	9%	333	1	0%	
2019-09-26	328	285	87%	4,24	5,04	4,91	14,19	24	8%	357	4	1%	
2019-09-27	232	216	93%	4,33	4,54	5,91	14,78	13	6%	270	1	0%	
2019-09-30	358	340	95%	4,11	4,00	5,67	13,78	29	9%	365	3	1%	
2019-10-01	337	283	84%	4,53	4,52	5,99	15,04	24	8%	371	2	1%	
2019-10-02	266	253	95%	4,31	3,99	6,08	14,39	18	7%	313	.	.	
2019-10-03	293	221	75%	4,32	4,55	5,25	14,11	16	7%	323	1	0%	
2019-10-04	247	215	87%	3,78	4,72	5,62	14,12	12	6%	241	1	0%	
2019-10-07	323	265	82%	4,24	5,14	3,70	13,07	12	5%	340	1	0%	
2019-10-08	316	263	83%	4,12	4,58	4,30	13,00	14	5%	332	1	0%	
	73....	66....	90%	4,34	4,20	4,91	13,44	4549	7%	79.011	356	1%	

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo	
2019-10-09	299	253	85%	4,02	4,09	4,14	12,25	18	7%	291	.	.	
2019-10-10	268	240	90%	4,82	4,46	5,24	14,51	22	9%	275	1	0%	
2019-10-11	282	252	89%	4,25	4,70	4,43	13,39	16	6%	209	.	.	
2019-10-14	329	285	87%	4,41	4,79	4,84	14,04	26	9%	321	4	1%	
2019-10-15	285	225	79%	4,40	4,98	4,95	14,32	18	8%	383	2	1%	
2019-10-16	296	203	69%	3,99	4,19	4,79	12,97	12	6%	324	1	0%	
2019-10-17	307	290	94%	4,59	4,93	4,58	14,09	24	8%	293	2	1%	
2019-10-18	269	247	92%	4,51	4,36	5,26	14,14	17	7%	206	.	.	
2019-10-21	354	302	85%	4,51	5,24	4,15	13,90	30	10%	555	1	0%	
2019-10-22	410	334	81%	3,86	4,16	3,76	11,79	22	7%	403	2	1%	
2019-10-23	332	266	80%	4,22	4,74	5,82	14,79	26	10%	323	.	.	
2019-10-24	326	214	66%	4,43	4,61	6,09	15,13	16	7%	307	2	1%	
2019-10-25	246	188	76%	4,13	3,69	4,56	12,37	13	7%	232	.	.	
2019-10-28	338	251	74%	4,83	4,88	4,89	14,61	12	5%	357	.	.	
2019-10-29	367	306	83%	4,21	4,92	4,85	13,98	27	9%	348	6	2%	
2019-10-30	293	264	90%	3,90	4,87	6,10	14,87	18	7%	318	.	.	
2019-10-31	310	302	97%	4,15	4,66	4,71	13,52	24	8%	345	2	1%	
2019-11-01	259	257	99%	4,29	4,79	4,62	13,71	22	9%	266	.	.	
2019-11-04	337	319	95%	3,91	5,33	4,76	14,00	21	7%	352	.	.	
2019-11-05	367	341	93%	3,67	4,03	4,75	12,46	19	6%	361	2	1%	
2019-11-06	299	284	95%	4,26	4,81	4,65	13,72	24	8%	315	2	1%	
2019-11-07	289	284	98%	4,37	4,89	5,36	14,62	21	7%	281	3	1%	
2019-11-08	242	235	97%	4,33	4,27	5,02	13,61	19	8%	207	1	0%	
2019-11-11	358	339	95%	4,27	4,33	5,10	13,69	25	7%	324	1	0%	
2019-11-12	334	273	82%	4,48	4,51	4,99	13,98	16	6%	310	1	0%	
2019-11-13	324	310	96%	4,33	4,32	5,03	13,67	22	7%	287	.	.	
2019-11-14	305	289	95%	4,57	4,79	4,73	14,08	25	9%	266	2	1%	
2019-11-15	235	219	93%	3,88	4,22	5,23	13,33	22	10%	235	4	2%	
	73....	66....	90%	4,34	4,20	4,91	13,44	4549	7%	79.011	356	1%	

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo	
2019-11-18	379	307	81%	5,13	4,44	4,53	14,10	25	8%	361	1	0%	
2019-11-19	368	320	87%	4,60	4,80	4,73	14,13	31	10%	539	1	0%	
2019-11-20	358	329	92%	4,55	4,82	5,16	14,52	35	11%	383	1	0%	
2019-11-21	439	372	85%	4,77	5,17	5,60	15,55	33	9%	317	3	1%	
2019-11-22	311	294	95%	4,14	4,31	5,41	13,86	17	6%	242	1	0%	
2019-11-25	264	196	74%	5,01	5,20	5,40	15,60	23	12%	344	1	1%	
2019-11-26	335	305	91%	4,25	5,08	4,63	13,95	20	7%	304	4	1%	
2019-11-27	369	313	85%	4,32	5,01	5,62	14,95	20	6%	289	.	.	
2019-11-28	387	366	95%	4,10	4,52	4,84	13,46	23	6%	275	.	.	
2019-11-29	258	248	96%	4,06	4,85	3,86	12,77	20	8%	219	2	1%	
2019-12-02	326	305	94%	4,42	4,66	4,55	13,62	29	10%	342	2	1%	
2019-12-03	345	317	92%	4,56	5,10	4,99	14,65	20	6%	298	.	.	
2019-12-04	300	289	96%	4,10	5,33	5,38	14,81	22	8%	283	2	1%	
2019-12-05	279	244	87%	4,14	5,21	4,62	13,97	26	11%	268	1	0%	
2019-12-06	246	207	84%	3,88	4,89	4,93	13,69	14	7%	210	2	1%	
2019-12-09	358	319	89%	4,65	4,45	4,60	13,70	28	9%	309	2	1%	
2019-12-10	358	311	87%	4,06	4,67	4,81	13,54	14	5%	288	3	1%	
2019-12-11	323	276	85%	4,64	4,74	5,05	14,43	16	6%	266	3	1%	
2019-12-12	314	294	94%	4,57	3,90	5,57	14,03	25	9%	257	4	1%	
2019-12-13	176	163	93%	3,61	2,84	3,87	10,31	10	6%	211	.	.	
2019-12-16	343	331	97%	4,27	4,66	4,69	13,62	24	7%	347	.	.	
2019-12-17	348	278	80%	5,00	4,53	5,44	14,97	25	9%	398	1	0%	
2019-12-18	308	285	93%	4,56	4,47	6,00	15,03	23	8%	376	5	2%	
2019-12-19	346	296	86%	4,76	4,00	5,37	14,13	24	8%	684	2	1%	
2019-12-20	282	267	95%	4,53	4,30	4,51	13,34	24	9%	407	.	.	
2019-12-23	347	297	86%	4,63	3,79	6,16	14,57	21	7%	575	2	1%	
2019-12-24	247	234	95%	4,03	5,09	4,34	13,46	20	9%	451	.	.	
2019-12-27	196	183	93%	3,88	4,47	4,69	13,04	11	6%	209	.	.	
	73....	66....	90%	4,34	4,20	4,91	13,44	4549	7%	79.011	356	1%	



Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2020-01-02	246	237	96%	4,45	4,65	4,47	13,57	10	4%	296	1	0%
2020-01-03	259	230	89%	3,73	3,97	6,71	14,40	20	9%	230	.	.
2020-01-06	351	261	74%	4,24	4,43	6,96	15,63	15	6%	303	3	1%
2020-01-07	369	275	75%	4,28	3,97	6,12	14,37	18	7%	308	.	.
2020-01-08	313	288	92%	3,76	4,11	6,01	13,89	19	7%	280	3	1%
2020-01-09	328	321	98%	4,35	4,25	5,38	13,97	28	9%	281	1	0%
2020-01-10	234	234	100%	3,87	3,97	5,15	13,00	14	6%	221	2	1%
2020-01-13	371	338	91%	4,11	4,56	4,95	13,62	21	6%	329	4	1%
2020-01-14	343	310	90%	4,61	4,56	4,63	13,80	20	6%	332	.	.
2020-01-15	280	251	90%	4,61	4,01	4,75	13,38	26	10%	302	1	0%
2020-01-16	325	321	99%	4,12	3,66	4,89	12,67	21	7%	303	2	1%
2020-01-17	290	264	91%	4,13	4,13	4,71	12,98	14	5%	239	5	2%
2020-01-20	434	372	86%	4,12	3,92	5,56	13,61	24	6%	554	2	1%
2020-01-21	395	367	93%	3,95	4,03	5,44	13,41	37	10%	432	3	1%
2020-01-22	311	292	94%	4,41	4,10	5,84	14,35	26	9%	302	.	.
2020-01-23	355	348	98%	4,12	4,23	5,00	13,35	25	7%	299	2	1%
2020-01-24	289	275	95%	4,24	4,18	4,84	13,25	19	7%	221	.	.
2020-01-27	331	303	92%	4,53	4,93	4,96	14,42	16	5%	321	.	.
2020-01-28	368	353	96%	3,95	4,81	5,47	14,22	26	7%	325	2	1%
2020-01-29	287	270	94%	3,54	5,01	5,54	14,09	17	6%	294	1	0%
2020-01-30	298	290	97%	4,01	4,47	4,51	12,99	11	4%	296	1	0%
2020-01-31	240	234	98%	4,04	5,01	3,66	12,72	12	5%	233	3	1%
2020-02-03	319	296	93%	4,30	4,44	4,35	13,09	21	7%	211	1	0%
2020-02-04	276	274	99%	3,99	3,78	3,03	10,80	30	11%	221	3	1%
2020-02-05	325	322	99%	4,02	4,29	3,75	12,07	16	5%	195	1	0%
2020-02-06	269	267	99%	4,03	5,00	3,27	12,30	18	7%	178	1	0%
2020-02-07	241	239	99%	3,68	4,15	3,59	11,43	13	5%	137	.	.
2020-02-10	342	335	98%	4,08	4,25	3,99	12,31	20	6%	201	1	0%
2020-02-11	335	331	99%	4,17	4,06	3,55	11,77	23	7%	178	.	.
2020-02-12	295	289	98%	4,05	4,11	4,11	12,27	20	7%	163	1	0%
2020-02-13	272	271	100%	4,17	3,89	3,10	11,16	18	7%	188	1	0%
2020-02-14	202	200	99%	4,00	4,20	2,72	10,91	7	4%	173	1	1%
2020-02-17	320	315	98%	3,87	3,76	3,32	10,95	23	7%	350	3	1%
2020-02-18	337	337	100%	3,88	3,38	3,37	10,63	23	7%	345	.	.
2020-02-19	304	299	98%	3,95	3,76	3,80	11,50	26	9%	316	1	0%
2020-02-20	316	313	99%	4,41	4,74	3,51	12,66	31	10%	431	2	1%
2020-02-21	298	293	98%	3,94	4,06	2,84	10,84	15	5%	303	3	1%
2020-02-24	291	291	100%	3,84	3,94	3,30	11,09	21	7%	357	2	1%
	65....	64....	98%	3,92	4,04	3,18	11,14	4361	7%	73.484	285	0%

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2020-02-25	321	316	98%	3,90	4,04	3,24	11,18	24	8%	325	3	1%
2020-02-26	301	298	99%	3,87	4,57	4,12	12,56	17	6%	296	3	1%
2020-02-27	224	217	97%	3,70	4,01	3,68	11,39	16	7%	293	2	1%
2020-02-28	211	210	100%	3,36	4,31	3,48	11,16	11	5%	225	3	1%
2020-03-02	313	307	98%	3,43	3,77	4,42	11,62	26	8%	359	.	.
2020-03-03	298	291	98%	3,87	3,89	4,23	11,99	26	9%	324	1	0%
2020-03-04	326	315	97%	3,64	3,86	4,78	12,28	22	7%	295	2	1%
2020-03-05	268	264	99%	3,88	4,03	3,94	11,86	23	9%	289	2	1%
2020-03-06	222	218	98%	3,69	4,43	2,82	10,94	13	6%	218	2	1%
2020-03-09	280	275	98%	3,65	4,09	3,82	11,56	13	5%	338	.	.
2020-03-10	347	323	93%	3,91	4,39	3,64	11,93	24	7%	320	4	1%
2020-03-11	281	277	99%	3,36	3,86	4,04	11,26	16	6%	279	1	0%
2020-03-12	287	284	99%	3,58	3,76	3,52	10,86	22	8%	316	.	.
2020-03-13	213	210	99%	3,86	4,38	3,66	11,91	16	8%	261	.	.
2020-03-16	242	235	97%	3,84	4,15	3,27	11,27	13	6%	344	2	1%
2020-03-17	222	215	97%	3,55	4,25	3,79	11,59	8	4%	353	.	.
2020-03-18	235	231	98%	3,98	3,75	3,49	11,22	19	8%	296	.	.
2020-03-19	180	178	99%	3,98	4,18	2,29	10,45	9	5%	311	.	.
2020-03-20	220	215	98%	3,98	5,01	3,10	12,09	12	6%	361	.	.
2020-03-23	318	298	94%	3,62	3,58	3,10	10,30	16	5%	409	.	.
2020-03-24	371	365	98%	3,50	4,03	2,88	10,41	15	4%	332	.	.
2020-03-25	333	329	99%	3,42	3,26	3,00	9,68	26	8%	302	3	1%
2020-03-26	224	222	99%	3,14	3,18	2,05	8,38	20	9%	299	3	1%
2020-03-27	162	160	99%	3,87	4,04	2,26	10,17	8	5%	223	.	.
2020-03-30	204	201	99%	3,85	3,10	2,59	9,54	12	6%	310	4	2%
2020-03-31	226	224	99%	3,72	2,34	2,47	8,53	16	7%	319	2	1%
2020-04-01	166	163	98%	3,56	3,69	2,48	9,72	9	6%	286	.	.
2020-04-02	177	177	100%	3,70	3,46	2,42	9,57	14	8%	288	.	.
2020-04-03	165	161	98%	3,16	3,74	2,25	9,16	9	6%	208	.	.
2020-04-06	195	177	91%	4,13	3,39	2,66	10,18	14	8%	305	2	1%
2020-04-07	197	191	97%	4,48	1,44	3,42	9,34	12	6%	295	.	.
2020-04-08	143	141	99%	4,52	2,59	3,67	10,78	5	4%	273	.	.
2020-04-09	168	166	99%	4,10	2,56	3,17	9,83	8	5%	285	1	1%
2020-04-10	126	126	100%	3,89	2,49	2,29	8,66	4	3%	198	.	.
2020-04-14	231	226	98%	4,23	3,45	3,97	11,66	9	4%	378	.	.
2020-04-15	200	200	100%	3,86	2,51	3,47	9,84	10	5%	310	.	.
2020-04-16	198	193	97%	3,63	3,02	3,21	9,86	11	6%	322	2	1%
2020-04-17	191	188	98%	4,18	2,48	3,23	9,90	10	5%	246	.	.
	65....	64....	98%	3,92	4,04	3,18	11,14	4361	7%	73.484	285	0%

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2020-04-20	340	321	94%	4,11	2,72	3,00	9,82	16	5%	373	1	0%
2020-04-21	291	281	97%	4,20	2,88	3,07	10,15	16	6%	333	.	.
2020-04-22	225	216	96%	4,39	2,59	3,39	10,37	7	3%	291	1	0%
2020-04-23	179	174	97%	3,79	2,80	3,49	10,08	4	2%	273	4	2%
2020-04-24	160	157	98%	3,93	2,78	4,67	11,39	11	7%	210	.	.
2020-04-28	258	251	97%	3,65	2,49	3,58	9,73	20	8%	391	.	.
2020-04-29	194	192	99%	4,14	2,28	3,40	9,82	13	7%	311	2	1%
2020-04-30	201	197	98%	3,54	3,60	2,82	9,96	11	6%	306	.	.
2020-05-01	173	169	98%	4,16	2,62	4,44	11,23	10	6%	222	.	.
2020-05-04	211	206	98%	3,20	2,49	3,09	8,78	6	3%	320	1	0%
2020-05-06	193	191	99%	3,62	3,83	2,29	9,74	12	6%	361	1	1%
2020-05-07	270	269	100%	3,79	3,97	3,18	10,93	24	9%	301	1	0%
2020-05-08	211	210	100%	4,19	4,14	3,07	11,39	7	3%	218	2	1%
2020-05-11	317	310	98%	3,88	4,05	3,35	11,29	21	7%	277	2	1%
2020-05-12	303	303	100%	3,41	3,79	3,71	10,90	15	5%	270	.	.
2020-05-13	235	234	100%	3,86	3,81	3,96	11,63	18	8%	238	2	1%
2020-05-14	401	398	99%	3,65	3,21	4,19	11,05	19	5%	250	.	.
2020-05-15	221	212	96%	4,04	3,40	4,05	11,49	5	2%	225	1	0%
2020-05-18	442	427	97%	3,71	3,46	3,51	10,69	27	6%	298	2	0%
2020-05-19	321	317	99%	4,01	3,78	4,06	11,85	23	7%	303	2	1%
2020-05-20	336	335	100%	3,54	4,53	3,38	11,45	22	7%	373	.	.
2020-05-25	412	400	97%	4,18	3,96	3,25	11,39	21	5%	329	.	.
2020-05-26	290	290	100%	4,40	3,26	2,85	10,51	15	5%	278	2	1%
2020-05-27	268	265	99%	3,72	3,75	3,06	10,53	18	7%	258	1	0%
2020-05-28	263	262	100%	3,64	3,84	3,13	10,61	20	8%	263	1	0%
2020-05-29	227	226	100%	3,84	3,89	2,81	10,54	12	5%	211	.	.
2020-06-01	3	0	0%	.	.	.	.	0	.	115	.	.
2020-06-02	311	310	100%	3,46	3,90	3,09	10,45	25	8%	326	2	1%
2020-06-03	242	242	100%	3,83	3,44	2,92	10,20	17	7%	250	1	0%
2020-06-04	304	302	99%	3,76	3,53	2,64	9,93	21	7%	258	.	.
2020-06-05	264	260	98%	3,75	4,14	3,57	11,45	17	7%	198	.	.
2020-06-08	386	375	97%	3,54	4,64	3,85	12,03	11	3%	299	.	.
2020-06-09	243	242	100%	3,67	4,22	3,42	11,31	15	6%	294	.	.
2020-06-10	226	224	99%	3,56	3,73	3,78	11,07	9	4%	269	1	0%
2020-06-11	262	259	99%	3,97	4,04	2,85	10,86	20	8%	272	.	.
2020-06-12	176	175	99%	3,83	3,89	4,46	12,17	7	4%	224	2	1%
2020-06-15	242	239	99%	3,22	3,62	4,46	11,30	15	6%	301	.	.
2020-06-16	204	203	100%	3,47	3,72	4,11	11,29	15	7%	290	2	1%
	65....	64....	98%	3,92	4,04	3,18	11,14	4361	7%	73.484	285	0%

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2020-06-17	205	201	98%	4,22	4,52	3,91	12,66	15	7%	268	.	.
2020-06-18	235	235	100%	3,46	4,58	3,42	11,47	25	11%	291	.	.
2020-06-19	210	209	100%	3,70	4,56	3,35	11,61	9	4%	221	1	0%
2020-06-22	364	355	98%	3,79	4,02	3,72	11,53	21	6%	314	3	1%
2020-06-23	265	263	99%	3,94	3,60	2,95	10,49	22	8%	274	3	1%
2020-06-24	208	207	100%	4,10	3,47	3,57	11,13	15	7%	262	1	0%
2020-06-25	221	219	99%	4,53	3,79	3,00	11,32	14	6%	282	.	.
2020-06-26	210	209	100%	3,86	4,83	3,38	12,08	15	7%	227	.	.
2020-06-29	312	309	99%	4,06	3,63	3,48	11,17	15	5%	304	1	0%
2020-06-30	268	265	99%	3,73	4,11	3,26	11,10	15	6%	284	.	.
2020-07-01	248	241	97%	3,97	3,91	3,37	11,25	18	7%	299	.	.
2020-07-02	260	258	99%	3,66	4,14	2,88	10,68	17	7%	287	.	.
2020-07-03	233	230	99%	3,39	3,97	2,66	10,02	12	5%	232	2	1%
2020-07-06	357	353	99%	3,17	3,83	2,88	9,88	17	5%	301	1	0%
2020-07-07	286	284	99%	3,67	4,25	2,81	10,73	17	6%	321	2	1%
2020-07-08	229	228	100%	3,74	4,57	3,19	11,51	16	7%	294	.	.
2020-07-09	244	243	100%	3,58	4,36	3,09	11,03	16	7%	320	.	.
2020-07-10	205	202	99%	4,13	3,87	3,18	11,18	11	5%	244	.	.
2020-07-13	307	304	99%	3,88	3,78	3,69	11,35	13	4%	317	.	.
2020-07-14	322	318	99%	3,68	3,93	3,78	11,39	20	6%	343	1	0%
2020-07-15	269	269	100%	3,09	3,77	3,46	10,31	21	8%	303	.	.
2020-07-16	322	320	99%	3,82	3,84	3,42	11,08	10	3%	317	2	1%
2020-07-17	245	244	100%	4,24	5,48	3,61	13,33	12	5%	233	.	.
2020-07-20	290	286	99%	4,15	4,23	3,07	11,45	17	6%	320	1	0%
2020-07-21	295	291	99%	4,40	4,20	3,16	11,75	17	6%	376	.	.
2020-07-22	195	193	99%	3,89	4,34	3,16	11,39	6	3%	303	1	1%
2020-07-23	212	211	100%	4,00	4,09	3,58	11,68	10	5%	297	.	.
2020-07-24	217	214	99%	4,44	4,23	3,20	11,87	17	8%	227	3	1%
2020-07-27	285	260	91%	4,26	4,57	3,29	12,12	19	7%	291	1	0%
2020-07-28	251	248	99%	3,87	4,21	3,30	11,38	14	6%	305	1	0%
2020-07-29	207	207	100%	4,02	4,18	3,18	11,39	12	6%	281	.	.
2020-07-30	188	188	100%	3,52	4,10	3,62	11,24	12	6%	276	2	1%
2020-07-31	152	151	99%	4,29	4,32	2,42	11,03	11	7%	226	1	1%
2020-08-03	201	197	98%	4,10	4,99	2,71	11,80	15	8%	299	.	.
2020-08-04	248	247	100%	3,48	4,33	3,45	11,26	19	8%	307	.	.
2020-08-05	223	215	96%	3,59	5,63	3,37	12,58	16	7%	270	1	0%
2020-08-06	219	217	99%	3,44	4,61	3,92	11,98	17	8%	263	2	1%
2020-08-07	186	184	99%	3,81	4,14	3,18	11,13	19	10%	213	1	1%
	65....	64....	98%	3,92	4,04	3,18	11,14	4361	7%	73.484	285	0%

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2020-08-10	256	254	99%	3,75	4,72	4,22	12,70	21	8%	293	2	1%
2020-08-11	251	248	99%	4,32	4,52	3,38	12,22	32	13%	307	3	1%
2020-08-12	233	232	100%	3,89	5,04	3,77	12,70	13	6%	260	.	.
2020-08-13	202	199	99%	4,41	4,66	3,92	12,99	13	7%	250	2	1%
2020-08-14	172	170	99%	4,07	5,30	4,06	13,43	10	6%	216	.	.
2020-08-17	229	228	100%	3,93	3,94	3,69	11,56	13	6%	261	.	.
2020-08-18	242	238	98%	3,83	4,42	3,91	12,16	14	6%	279	2	1%
2020-08-19	267	260	97%	3,90	4,27	3,30	11,47	24	9%	262	1	0%
2020-08-20	356	343	96%	3,84	4,42	3,00	11,26	23	7%	394	.	.
2020-08-21	310	305	98%	3,28	4,02	3,54	10,84	13	4%	271	2	1%
2020-08-24	323	322	100%	3,81	3,74	3,54	11,09	36	11%	287	2	1%
2020-08-25	293	292	100%	3,59	4,36	4,05	12,00	25	9%	277	3	1%
2020-08-26	260	257	99%	3,63	4,09	3,24	10,96	16	6%	257	2	1%
2020-08-27	270	268	99%	4,24	3,73	3,65	11,61	17	6%	287	2	1%
2020-08-28	221	218	99%	3,96	3,43	3,80	11,18	15	7%	241	1	0%
2020-08-31	165	151	92%	3,81	1,85	3,10	8,76	9	6%	325	2	1%
2020-09-01	336	332	99%	3,89	4,58	3,03	11,50	26	8%	323	.	.
2020-09-02	223	221	99%	3,94	3,71	3,56	11,21	26	12%	286	1	0%
2020-09-03	265	264	100%	3,93	4,53	2,94	11,40	17	6%	290	.	.
2020-09-04	249	248	100%	3,72	3,79	2,90	10,41	11	4%	222	2	1%
2020-09-07	298	293	98%	3,68	3,71	2,49	9,88	19	6%	361	2	1%
2020-09-08	248	246	99%	3,69	3,98	2,92	10,60	16	7%	336	2	1%
2020-09-09	226	224	99%	4,06	3,70	3,92	11,68	18	8%	309	.	.
2020-09-10	217	215	99%	4,02	4,62	3,23	11,87	28	13%	318	.	.
2020-09-11	212	210	99%	4,07	5,28	3,49	12,83	13	6%	237	.	.
2020-09-14	271	268	99%	3,95	4,74	2,78	11,46	22	8%	310	4	1%
2020-09-15	267	267	100%	3,58	4,26	2,41	10,26	33	12%	315	2	1%
2020-09-16	216	214	99%	3,90	4,44	4,10	12,44	17	8%	286	.	.
2020-09-17	221	221	100%	4,30	4,20	2,90	11,39	19	9%	335	1	0%
2020-09-18	200	199	100%	4,06	5,11	0,90	10,07	16	8%	300	1	1%
2020-09-21	342	340	99%	3,84	3,91	1,21	8,96	30	9%	459	.	.
2020-09-22	379	374	99%	4,12	3,96	1,29	9,38	29	8%	367	2	1%
2020-09-23	264	264	100%	3,55	3,86	1,34	8,75	25	9%	296	.	.
2020-09-24	324	315	97%	4,03	4,28	1,28	9,59	25	8%	288	.	.
2020-09-25	256	256	100%	4,04	4,75	1,44	10,23	21	8%	219	.	.
2020-09-28	286	285	100%	3,96	4,08	1,56	9,60	17	6%	359	2	1%
2020-09-29	276	275	100%	3,87	3,78	1,43	9,08	19	7%	363	3	1%
2020-09-30	253	250	99%	3,72	4,12	1,70	9,54	22	9%	303	.	.
	65....	64....	98%	3,92	4,04	3,18	11,14	4361	7%	73.484	285	0%

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2020-10-01	214	212	99%	4,27	3,62	1,49	9,37	23	11%	316	.	.
2020-10-02	194	193	99%	4,06	5,47	1,72	11,25	12	6%	225	2	1%
2020-10-05	313	312	100%	3,48	4,30	1,92	9,69	22	7%	330	3	1%
2020-10-06	278	276	99%	3,64	3,97	1,70	9,31	19	7%	333	2	1%
2020-10-07	258	253	98%	3,62	3,97	2,31	9,89	29	11%	336	2	1%
2020-10-08	229	228	100%	4,11	4,35	1,80	10,26	17	7%	304	3	1%
2020-10-09	147	146	99%	4,11	4,21	1,89	10,21	6	4%	237	1	1%
2020-10-12	275	271	99%	3,94	3,80	2,14	9,88	19	7%	338	.	.
2020-10-13	265	263	99%	3,85	3,12	1,97	8,94	23	9%	341	.	.
2020-10-14	197	194	98%	3,87	3,80	2,01	9,69	18	9%	345	1	1%
2020-10-15	217	215	99%	4,02	3,82	1,90	9,74	18	8%	311	.	.
2020-10-16	184	180	98%	4,46	4,30	1,81	10,56	18	10%	243	.	.
2020-10-19	229	229	100%	4,62	4,24	1,72	10,58	16	7%	312	1	0%
2020-10-20	334	329	99%	4,34	4,77	1,81	10,92	33	10%	409	1	0%
2020-10-21	278	276	99%	3,98	3,76	1,75	9,49	17	6%	351	1	0%
2020-10-22	216	216	100%	4,37	4,40	2,00	10,77	12	6%	317	.	.
2020-10-23	208	207	100%	4,24	4,18	1,61	10,04	16	8%	247	.	.
2020-10-26	326	325	100%	3,64	4,08	2,23	9,95	18	6%	335	2	1%
2020-10-27	274	273	100%	3,96	3,80	1,71	9,47	13	5%	338	.	.
2020-10-28	239	238	100%	3,70	4,25	2,12	10,07	14	6%	342	2	1%
2020-10-29	238	238	100%	3,66	4,32	2,05	10,02	13	5%	308	1	0%
2020-10-30	186	185	99%	4,56	4,63	1,84	11,03	13	7%	240	.	.
2020-11-02	269	263	98%	4,12	4,09	1,89	10,10	23	9%	325	.	.
2020-11-03	279	277	99%	3,95	3,97	1,50	9,42	33	12%	328	1	0%
2020-11-04	252	251	100%	3,50	4,40	2,19	10,09	19	8%	329	1	0%
2020-11-05	270	264	98%	3,76	4,40	2,17	10,32	17	6%	298	.	.
2020-11-06	126	105	83%	3,70	3,25	2,48	9,43	8	8%	233	1	1%
2020-11-09	274	272	99%	3,67	3,71	2,44	9,83	16	6%	297	7	3%
2020-11-10	223	222	100%	3,88	4,41	2,03	10,32	22	10%	280	1	0%
2020-11-11	204	203	100%	3,87	4,10	2,16	10,12	16	8%	290	1	0%
2020-11-12	204	202	99%	4,48	4,44	1,85	10,77	19	9%	262	.	.
2020-11-13	215	214	100%	3,90	4,52	2,04	10,47	11	5%	203	1	0%
2020-11-16	252	245	97%	3,89	4,31	2,39	10,60	16	7%	305	.	.
2020-11-17	312	294	94%	4,30	4,56	2,07	10,94	31	11%	289	1	0%
2020-11-18	240	240	100%	4,13	3,66	2,09	9,88	21	9%	300	3	1%
2020-11-19	216	215	100%	4,08	4,25	1,78	10,12	24	11%	271	2	1%
2020-11-20	218	214	98%	4,11	4,10	1,85	10,06	20	9%	246	.	.
2020-11-23	404	395	98%	4,34	4,28	2,45	11,08	28	7%	326	2	1%
	65....	64....	98%	3,92	4,04	3,18	11,14	4361	7%	73.484	285	0%

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2020-11-24	304	301	99%	3,95	3,79	2,21	9,95	17	6%	296	2	1%
2020-11-25	299	296	99%	4,23	3,71	2,28	10,22	21	7%	306	2	1%
2020-11-26	218	217	100%	3,99	3,97	2,54	10,50	19	9%	274	.	.
2020-11-27	218	217	100%	4,20	3,43	1,88	9,50	8	4%	213	2	1%
2020-11-30	287	282	98%	4,30	3,75	2,54	10,59	9	3%	298	1	0%
2020-12-01	269	264	98%	4,62	4,14	2,23	10,99	10	4%	281	2	1%
2020-12-02	241	241	100%	4,14	4,57	2,57	11,28	17	7%	291	1	0%
2020-12-03	252	251	100%	3,97	3,92	2,34	10,23	18	7%	263	.	.
2020-12-04	212	209	99%	4,45	3,65	2,45	10,55	9	4%	204	.	.
2020-12-07	258	253	98%	4,16	4,21	2,56	10,93	10	4%	312	1	0%
2020-12-08	311	311	100%	4,24	4,23	2,13	10,60	15	5%	295	3	1%
2020-12-09	167	164	98%	3,77	4,29	2,44	10,50	12	7%	307	1	1%
2020-12-10	250	246	98%	3,92	3,55	2,02	9,48	7	3%	276	1	0%
2020-12-11	179	175	98%	3,70	4,97	2,29	10,96	15	9%	214	.	.
2020-12-14	272	267	98%	4,06	4,31	2,35	10,72	22	8%	294	.	.
2020-12-15	227	224	99%	3,92	4,43	2,22	10,58	20	9%	278	3	1%
2020-12-16	216	215	100%	3,62	4,57	2,34	10,53	18	8%	287	.	.
2020-12-17	228	228	100%	4,30	4,35	2,25	10,90	23	10%	259	2	1%
2020-12-18	207	206	100%	4,06	3,88	2,36	10,30	14	7%	201	2	1%
2020-12-21	313	301	96%	4,52	4,74	2,54	11,81	19	6%	295	1	0%
2020-12-22	352	334	95%	3,97	4,94	2,11	11,02	26	8%	284	4	1%
2020-12-23	285	279	98%	3,56	4,98	2,67	11,21	26	9%	260	3	1%
2020-12-24	140	140	100%	3,50	4,55	1,90	9,95	8	6%	214	.	.
2020-12-28	222	222	100%	3,55	4,35	2,43	10,34	17	8%	301	.	.
2020-12-29	221	219	99%	4,14	4,69	1,90	10,73	13	6%	284	1	0%
2020-12-30	165	162	98%	3,11	4,77	2,31	10,19	12	7%	285	.	.
2020-12-31	104	102	98%	4,23	3,87	2,05	10,15	6	6%	213	.	.

65....	64....	98%	3,92	4,04	3,18	11,14	4361	7%	73.484	285	0%
--------	--------	-----	------	------	------	-------	------	----	--------	-----	----

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2021-01-04	281	270	96%	3,93	4,88	2,21	11,02	10	4%	320	.	.
2021-01-05	252	241	96%	3,86	5,09	2,05	11,00	10	4%	324	1	0%
2021-01-06	244	241	99%	3,39	4,51	2,47	10,37	18	7%	294	3	1%
2021-01-07	221	218	99%	3,41	4,74	2,22	10,37	15	7%	295	.	.
2021-01-08	205	203	99%	3,75	4,49	2,28	10,51	10	5%	232	.	.
2021-01-11	270	267	99%	3,95	4,95	2,43	11,34	12	4%	291	.	.
2021-01-12	248	247	100%	4,23	4,47	2,30	11,00	11	4%	297	.	.
2021-01-13	204	202	99%	3,53	5,17	2,58	11,29	17	8%	269	1	0%
2021-01-14	241	238	99%	3,57	4,80	2,51	10,89	16	7%	270	1	0%
2021-01-15	213	213	100%	3,47	4,12	2,24	9,83	6	3%	211	.	.
2021-01-18	350	335	96%	4,22	4,52	2,54	11,28	17	5%	350	.	.
2021-01-19	271	267	99%	3,56	4,89	1,97	10,43	17	6%	334	1	0%
2021-01-20	269	266	99%	3,90	3,99	2,64	10,53	18	7%	284	3	1%
2021-01-21	255	252	99%	4,25	5,10	2,10	11,45	14	6%	271	.	.
2021-01-22	233	224	96%	3,91	4,90	2,43	11,24	5	2%	239	1	0%
2021-01-25	305	299	98%	4,08	5,09	2,62	11,79	12	4%	375	1	0%
2021-01-26	248	238	96%	4,37	4,27	2,20	10,85	13	5%	356	2	1%
2021-01-27	200	197	99%	3,97	4,73	2,89	11,59	10	5%	302	1	1%
2021-01-28	236	233	99%	3,52	4,06	2,43	10,01	13	6%	288	.	.
2021-01-29	205	204	100%	3,85	4,21	2,53	10,58	13	6%	256	.	.
2021-02-01	244	242	99%	4,18	4,53	2,40	11,11	20	8%	349	3	1%
2021-02-02	257	249	97%	3,89	3,79	2,35	10,02	14	6%	333	.	.
2021-02-03	229	221	97%	3,85	5,15	3,07	12,06	16	7%	282	1	0%
2021-02-04	274	267	97%	4,23	4,41	2,74	11,38	17	6%	270	.	.
2021-02-05	222	215	97%	3,99	4,20	2,59	10,78	11	5%	238	1	0%
2021-02-08	276	273	99%	3,65	4,46	2,46	10,58	13	5%	336	.	.
2021-02-09	230	229	100%	4,16	4,63	2,71	11,49	18	8%	322	3	1%
2021-02-10	211	209	99%	3,71	3,51	2,99	10,22	13	6%	272	1	0%
2021-02-11	237	236	100%	3,78	3,67	2,61	10,06	13	6%	261	2	1%
2021-02-12	192	189	98%	3,98	3,94	2,81	10,73	5	3%	230	.	.
2021-02-15	264	257	97%	4,36	4,28	2,58	11,22	11	4%	329	1	0%
2021-02-16	246	239	97%	3,98	5,62	2,44	12,03	18	8%	316	2	1%
2021-02-17	270	265	98%	4,06	4,24	2,85	11,15	13	5%	268	4	2%
2021-02-18	226	225	100%	4,22	5,15	2,76	12,12	12	5%	257	1	0%
2021-02-19	191	190	99%	3,88	4,98	2,37	11,23	11	6%	225	1	1%
2021-02-22	307	297	97%	3,69	4,27	2,52	10,47	20	7%	377	1	0%
2021-02-23	304	300	99%	3,79	4,61	2,56	10,97	10	3%	358	1	0%
2021-02-24	247	243	98%	4,03	4,20	2,75	10,98	17	7%	302	.	.
	22....	22....	98%	3,93	4,59	2,63	11,15	1213	5%	29.073	77	0%

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2021-02-25	204	200	98%	3,94	5,26	2,67	11,86	21	11%	289	1	1%
2021-02-26	138	133	96%	3,55	3,78	2,48	9,81	8	6%	258	.	.
2021-03-01	275	272	99%	3,66	4,35	2,40	10,41	16	6%	343	.	.
2021-03-02	216	216	100%	4,08	4,25	2,38	10,71	6	3%	342	.	.
2021-03-03	197	194	98%	3,47	4,07	2,60	10,14	13	7%	278	.	.
2021-03-04	221	218	99%	4,18	4,53	2,42	11,14	12	6%	266	1	0%
2021-03-05	161	159	99%	3,82	4,16	2,30	10,29	14	9%	235	.	.
2021-03-08	257	255	99%	3,81	4,74	2,68	11,22	17	7%	346	.	.
2021-03-09	228	228	100%	4,01	4,12	2,55	10,68	9	4%	330	.	.
2021-03-10	189	187	99%	3,58	4,72	2,83	11,13	8	4%	280	.	.
2021-03-11	207	207	100%	3,73	4,65	2,60	10,99	10	5%	268	1	0%
2021-03-12	200	193	97%	4,31	4,47	2,52	11,30	8	4%	236	.	.
2021-03-15	274	272	99%	3,70	4,35	2,61	10,66	21	8%	354	.	.
2021-03-16	215	207	96%	3,95	4,46	2,71	11,12	11	5%	338	1	0%
2021-03-17	209	205	98%	4,25	4,75	3,24	12,24	17	8%	285	.	.
2021-03-18	217	214	99%	4,12	4,55	2,66	11,33	15	7%	274	1	0%
2021-03-19	171	170	99%	3,95	4,21	2,81	10,97	9	5%	242	.	.
2021-03-22	350	336	96%	3,92	5,30	2,69	11,91	17	5%	358	.	.
2021-03-23	270	259	96%	3,94	4,16	2,38	10,48	18	7%	341	.	.
2021-03-24	225	224	100%	3,86	5,47	3,18	12,50	9	4%	289	.	.
2021-03-25	219	214	98%	4,32	4,58	3,07	11,97	10	5%	276	2	1%
2021-03-26	144	143	99%	3,99	5,26	2,84	12,10	11	8%	245	.	.
2021-03-29	235	232	99%	4,10	5,32	2,41	11,84	9	4%	342	.	.
2021-03-30	177	176	99%	3,76	5,06	2,54	11,36	6	3%	328	1	1%
2021-03-31	163	160	98%	3,99	4,98	3,14	12,11	15	9%	278	.	.
2021-04-01	147	147	100%	3,88	4,57	3,15	11,60	12	8%	266	.	.
2021-04-02	111	111	100%	3,67	5,72	2,29	11,69	5	5%	234	.	.
2021-04-06	264	258	98%	3,77	5,33	2,46	11,56	9	3%	337	1	0%
2021-04-07	239	226	95%	3,66	4,82	2,81	11,28	9	4%	286	6	3%
2021-04-08	219	216	99%	3,95	5,43	2,39	11,77	11	5%	273	2	1%
2021-04-09	173	171	99%	3,86	4,82	2,72	11,40	6	4%	242	.	.
2021-04-12	239	238	100%	3,87	5,16	2,87	11,90	13	5%	339	.	.
2021-04-13	196	196	100%	3,99	5,01	2,54	11,53	4	2%	325	.	.
2021-04-14	184	181	98%	3,42	4,21	2,88	10,51	7	4%	276	1	1%
2021-04-15	180	179	99%	4,03	5,44	2,48	11,94	14	8%	264	.	.
2021-04-16	148	148	100%	4,45	4,97	2,61	12,04	6	4%	232	.	.
2021-04-19	213	211	99%	3,85	4,58	2,60	11,03	7	3%	318	1	0%
2021-04-20	295	293	99%	4,49	4,60	2,81	11,90	13	4%	306	.	.
	22....	22....	98%	3,93	4,59	2,63	11,15	1213	5%	29.073	77	0%

Keuze (M,W,D)	▲ Aanbod	Aang.	%Aang.	Gesprekstijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerktijd Gem. (m)	AHT (m)	Herr. vanaf	% Herr.	Forecast Aanbod	# Frobo	% Frobo
2021-04-21	257	253	98%	3,73	3,67	2,61	10,01	11	4%	260	.	.
2021-04-22	177	177	100%	4,74	3,90	2,78	11,42	8	5%	250	.	.
2021-04-23	162	158	98%	4,49	4,30	2,86	11,65	6	4%	218	.	.
2021-04-26	220	219	100%	3,52	5,22	3,03	11,77	9	4%	296	1	0%
2021-04-28	209	204	98%	3,39	4,45	2,68	10,51	10	5%	245	1	0%
2021-04-29	209	206	99%	3,41	3,43	2,50	9,33	9	4%	235	2	1%
2021-04-30	152	152	100%	3,92	4,34	3,09	11,35	4	3%	202	.	.
2021-05-03	214	214	100%	4,27	4,55	2,73	11,55	9	4%	306	.	.
2021-05-04	184	183	99%	4,03	4,36	2,51	10,90	11	6%	296	.	.
2021-05-06	191	191	100%	3,83	3,58	3,20	10,61	10	5%	242	2	1%
2021-05-07	147	146	99%	3,57	5,96	2,99	12,52	7	5%	210	.	.
2021-05-10	290	284	98%	3,62	4,36	2,64	10,62	10	4%	313	.	.
2021-05-11	204	204	100%	4,10	4,21	2,62	10,92	10	5%	301	.	.
2021-05-12	205	204	100%	4,32	4,51	2,82	11,65	10	5%	256	2	1%
2021-05-17	220	220	100%	4,29	5,21	2,94	12,44	13	6%	314	.	.
2021-05-18	229	229	100%	4,21	4,85	2,68	11,74	16	7%	303	7	3%
2021-05-19	191	191	100%	3,55	4,51	3,06	11,12	11	6%	257	1	1%
2021-05-20	281	272	97%	4,28	4,34	2,95	11,56	15	6%	247	.	.
2021-05-21	186	185	99%	4,12	3,83	2,89	10,84	6	3%	215	.	.
2021-05-25	296	292	99%	4,21	4,51	2,44	11,15	18	6%	327	1	0%
2021-05-26	259	255	98%	3,74	4,49	2,79	11,02	18	7%	277	1	0%
2021-05-27	205	204	100%	4,16	4,21	2,58	10,95	12	6%	266	.	.
2021-05-28	169	168	99%	3,73	4,97	2,93	11,63	12	7%	234	.	.
2021-05-31	228	227	100%	3,60	4,27	2,94	10,81	13	6%	247	.	.
2021-06-01	175	173	99%	4,54	4,73	2,89	12,16	10	6%	244	1	1%
2021-06-02	170	169	99%	3,85	5,06	3,26	12,17	10	6%	210	2	1%

22....	22....	98%	3,93	4,59	2,63	11,15	1213	5%	29.073	77	0%
--------	--------	-----	------	------	------	-------	------	----	--------	----	----

Wob-verzoek betreft concreet de volgende vragen.

Omdat ik meerdere malen heb geprobeerd duidelijkheid krijgen. Verzoek ik bij het niet toekennen van de verlenging van het terugvragen van de kinderopvangtoeslag om een WOB aanvraag in behandeling te nemen.

De informatie over dit onderwerp die ik wens te ontvangen:

- 1) Alle analyses/informatie m.b.t. de bereikbaarheid van de afdeling toeslagen en kinderopvang toeslagen. Zoals gemiddelde/maximale wachttijden voor mensen die het nummer bellen
- 2) Het aantal mensen die bellen waarbij de verbinding wordt verbroken
- 3) Alle klachten m.b.t. de bereikbaarheid van de afdeling toeslagen
- 4) Alle verbeterplannen m.b.t. de bereikbaarheid van de afdeling toeslagen

Omdat ik meerdere malen heb geprobeerd duidelijkheid krijgen verzoek ik bij het niet toekennen van de verlenging van het terugvragen van de kinderopvangtoeslag om ook mijn WOB aanvraag m.b.t. de kennis bij de telefoondiensten in behandeling te nemen.

De informatie over dit onderwerp die ik wens te ontvangen:

- 1) Alle analyses/beschikbare informatie m.b.t. de opleidingen en kennis van de afdeling toeslagen
- 2) Alle klachten m.b.t. de onjuiste informatieverstrekking van de afdeling toeslagen, en kinderopvangtoeslag in het bijzonder
- 3) Alle verbeterplannen m.b.t. de kennis van de afdeling toeslagen

DEEL 1

1)

Zie aparte Excel-bijlage.

2)

Zie aparte Excel-bijlage.

3)

Over de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon/werkstroom Toeslagen werden 22 klachten ingediend in 2019. In 2020 waren dat er 17.

4)

In 2017 was er een tekort aan personeel bij de BelastingTelefoon. Dit tekort was in 2019 grotendeels weggewerkt. Ten opzichte van 2017 heeft de BelastingTelefoon in die twee jaar het aantal medewerkers aan de telefoon vergroot met ruim 200 fte. Daarmee werd ook de bereikbaarheid verbeterd. Sinds vorig jaar is het mogelijk om bij de BelastingTelefoon voor sommige onderwerpen een terugbelverzoek in te dienen. Een burger kan er dan voor kiezen om niet telefonisch 'in de wacht' geplaatst te worden, maar te vragen om op een later tijdstip teruggebeld te worden. In 2021 zal het mogelijk zijn om een terugbelverzoek in te dienen op alle onderwerpen.

Voor 2021 en verder geldt dat de BelastingTelefoon doorgaat met investeren op het verbeteren van de bereikbaarheid. Onder de noemer 'In één keer goed' zet de Belastingtelefoon zich in om de bereikbaarheid te verbeteren, de wachttijden te verminderen en meer mensen in één contact te kunnen helpen.

DEEL 2

1)

M.b.t. opleidingen:

Alle nieuwe medewerkers bij de BelastingTelefoon (zogenaamde informanten) doorlopen eerst een intern opleidingstraject. Informanten die algemene Toeslagen vragen beantwoorden volgen na de algemene module altijd twee inhoudelijke Toeslagen opleidingsmodules, waarin theorie en praktijk (bellen onder begeleiding) elkaar afwisselen.

Deze eerste periode zit een nieuwe informant in het zogenaamde 'kweekvijver team' waar ze vliegreuen kunnen maken. Hulp is dan direct beschikbaar en er vinden regelmatig voortgangsgesprekken plaats. Om na te gaan of een informant over voldoende inhoudelijke kennis beschikt om zelfstandig vragen van burgers en bedrijven te beantwoorden, wordt er een eindopdracht en beoordeling in de praktijk afgenomen aan het einde van het opleidingstraject.

Vanaf 2019 is de kinderopvangtoeslag ondergebracht in een zogenaamde 'special'. Dit betekent dat een selecte groep informanten alle vragen over dit thema afhandelt. Na een bepaalde periode aan de telefoon kan een informant, bij voldoende resultaten, doorstromen naar deze special. Hiervoor moet men een aanvullend theoretisch opleidingstraject met begeleid bellen volgen.

Iedere opleidingsmodule wordt continue verbeterd en aangepast op inhoud en vorm. Dit gebeurt door kwaliteitsmedewerkers en docenten in samenwerking met en onder verantwoordelijkheid van de BelastingdienstAcademie en de daaraan gelieerde onderwijskundigen.

M.b.t. kennis:

Informanten beschikken voor het beantwoorden van vragen van burgers en bedrijven over:

- dialoogondersteuning: een grote verzameling veel-gestelde vragen en antwoorden
- referentiemateriaal: (systeem)instructies, stroomschema's en procesbeschrijvingen
- nieuwsberichten: informatie over actuele onderwerpen situaties met daarbij het handelingsperspectief (dat wil zeggen: wat moet/kan men doen) voor de informant en/of de burger.

Deze informatie wordt permanent aangevuld, gewijzigd of anderszins verbeterd om het proces van het beantwoorden van vragen zo goed mogelijk te faciliteren.

Informanten kunnen, indien dat nodig is, tijdens een gesprek een zogenoemde "vraagbaak" raadplegen. Dit is een meer ervaren medewerker. De vraagbaak geeft in een dergelijke situatie de benodigde informatie aan de medewerker, waarna de medewerker zelf de vraag richting de burger of het bedrijf beantwoordt. Daardoor vindt kennisopbouw plaats bij de betreffende informanten.

2)

In 2019 zijn er 211 klachten ingediend over (de kwaliteit van de) informatieverstrekking door de BelastingTelefoon/werkstroom Toeslagen. In 2020 waren dat er 287. NB: Cijfers specifiek over kinderopvangtoeslag zijn niet beschikbaar. Om die reden zijn de cijfers gegeven betreffende de gehele werkstroom Toeslagen binnen de BelastingTelefoon.

3)

Het borgen en verbeteren van kennis bij informanten is een continue activiteit.

Als wet- en regelgeving wijzigt, dan worden informanten hierover geïnformeerd. Afhankelijk van de impact van de wijziging gebeurt dat door het verstrekken van een overzicht van wijzigingen of door het aanbieden van een aanvullende training.

Van elke informant worden er maandelijks gesprekken meegeluisterd waarvan de kwaliteit gemeten wordt. Als blijkt dat een medewerker op een onderdeel onder de norm scoort, dan krijgt zij/hij extra begeleiding om de kennis op dat onderwerp bij te spijkeren. Als de medewerker tijd nodig heeft om zijn/haar kennis weer op peil te brengen (bijv. na een vakantie) dan kan zij/hij daarvoor studietijd aanvragen en, indien nodig, de hulp van een ervaren medewerker of een gespecialiseerde medewerker met kwaliteit als aandachtsgebied. Ook vindt er specifieke feedback plaats op gesprekken aan een informant als blijkt dat hij/zij een klantvraag onjuist of onvolledig heeft beantwoord of onnodig heeft doorverbonden, zodat de betreffende informant ervan leert en daarmee in de toekomst dit kan worden voorkomen.

In een zogenaamde 'Quest' maken informanten elke twee maanden casussen over wet- & regelgeving en processen om de kennis te toetsen.

Vanaf 2020 zijn op alle vestigingen kwaliteitsmedewerkers gestart. Op basis van analyses worden verbeterpunten in kaart gebracht en uitgezet richting de informanten. Te denken valt o.a. aan leercirkels, aanpassingen lesmateriaal, coaching op de werkplek e.d. Sindsdien nemen informanten ook maandelijks deel aan een (digitale) kwaliteitssessie, waarin actuele onderwerpen of resultaten van de kwaliteitsmetingen aan de orde komen. Belt een informant bijvoorbeeld op de special Kinderopvangtoeslag, dan is de kwaliteitssessie ook grotendeels toegespitst op onderwerpen over deze toeslag.

Contactthema T_KINDEROPVANG_1

Jaar	Maand	Aanbod	Aangenomen	%Aangenomen	Gem. Wachtijd (s)
2019	06	941	921	98%	184
2019	07	12.623	12.502	99%	101
2019	08	16.941	16.720	99%	120
2019	09	16.922	16.718	99%	122
2019	10	18.931	18.738	99%	91
2019	11	19.819	19.359	98%	215
2019	12	18.207	17.639	97%	262
Totaal 2019		104.384	102.597	98%	155
2020	01	18.586	18.032	97%	270
2020	02	14.393	14.132	98%	141
2020	03	12.684	12.484	98%	142
2020	04	13.809	13.722	99%	65
2020	05	13.795	13.706	99%	58
2020	06	18.779	18.662	99%	50
2020	07	23.914	23.673	99%	110
2020	08	18.574	18.464	99%	66
2020	09	22.245	21.982	99%	118
2020	10	21.145	20.833	99%	133
2020	11	20.582	18.484	90%	756
2020	12	19.776	18.587	94%	522
Totaal 2020		218.282	212.761	97%	207

max_wachttijd Toeslagen

Jaar	Maand	WERKSTROOM	LANGSTE WACHTTIJD IN SECONDEN
2019	01	TOESLAGEN	2017
2019	02	TOESLAGEN	2440
2019	03	TOESLAGEN	3043
2019	04	TOESLAGEN	2216
2019	05	TOESLAGEN	2290
2019	06	TOESLAGEN	2692
2019	07	TOESLAGEN	4275
2019	08	TOESLAGEN	2777
2019	09	TOESLAGEN	2803
2019	10	TOESLAGEN	2767
2019	11	TOESLAGEN	4214
2019	12	TOESLAGEN	3215
2020	01	TOESLAGEN	2750
2020	02	TOESLAGEN	3139
2020	03	TOESLAGEN	2955
2020	04	TOESLAGEN	1696
2020	05	TOESLAGEN	3498
2020	06	TOESLAGEN	1951
2020	07	TOESLAGEN	2226
2020	08	TOESLAGEN	2034
2020	09	TOESLAGEN	3112
2020	10	TOESLAGEN	2292
2020	11	TOESLAGEN	4249
2020	12	TOESLAGEN	4153

max_wachttijd KINDEROPVANG

Jaar	Maand	CONTACTTHEMA	LANGSTE WACHTTIJD IN SECONDEN
2019	06	KINDEROPVANG	1641
2019	07	KINDEROPVANG	1259
2019	08	KINDEROPVANG	1235
2019	09	KINDEROPVANG	1924
2019	10	KINDEROPVANG	2767
2019	11	KINDEROPVANG	4214
2019	12	KINDEROPVANG	3215
2020	01	KINDEROPVANG	2672
2020	02	KINDEROPVANG	2797
2020	03	KINDEROPVANG	2367
2020	04	KINDEROPVANG	1392
2020	05	KINDEROPVANG	1233
2020	06	KINDEROPVANG	1558
2020	07	KINDEROPVANG	952
2020	08	KINDEROPVANG	813
2020	09	KINDEROPVANG	1486
2020	10	KINDEROPVANG	2075
2020	11	KINDEROPVANG	4249
2020	12	KINDEROPVANG	4153