

Bijlage 1 – Gameplan

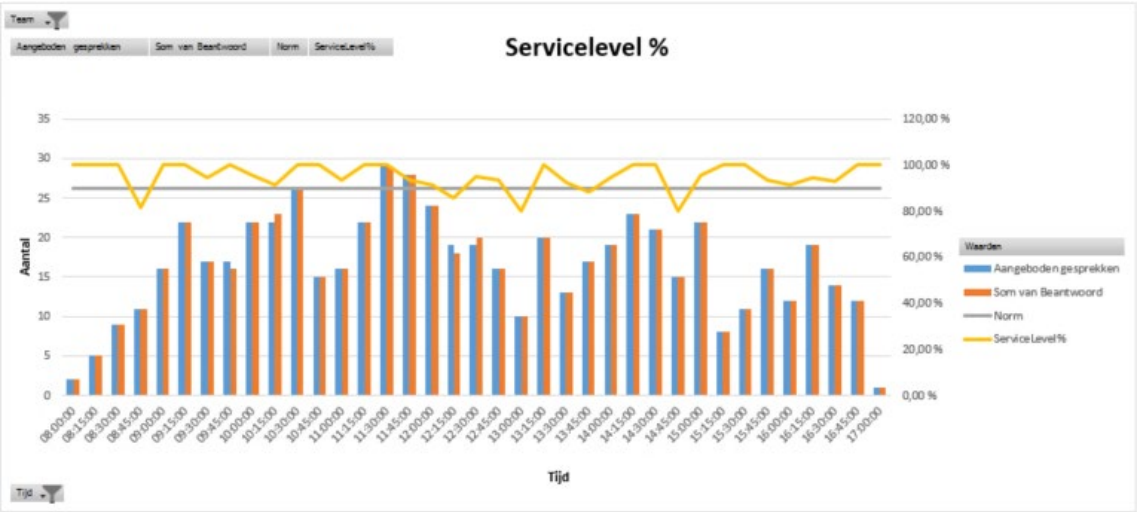
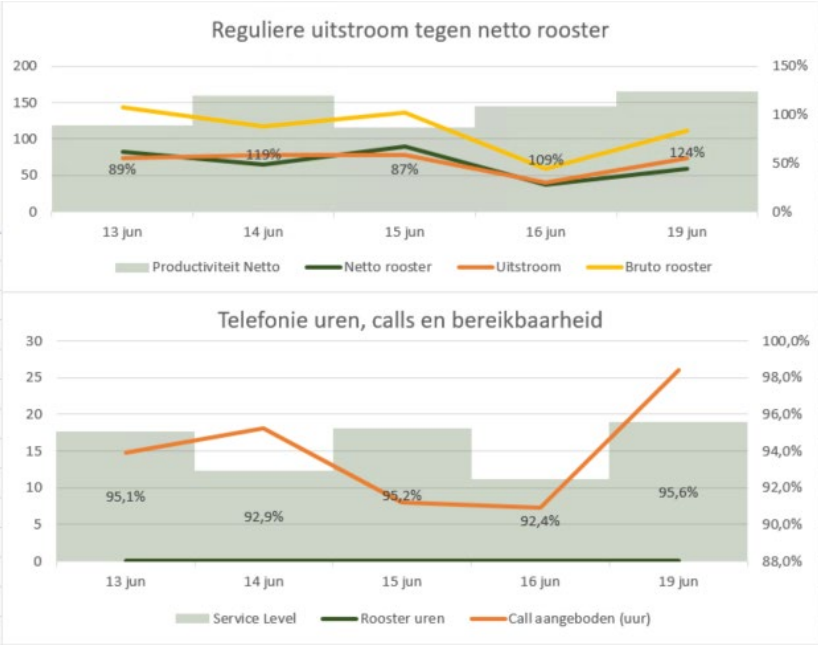
Gameplan werkstroom 1

Productieafspraken vorige werkdag		Productieafspraken vandaag	
Dagstarts Clusters (bij kopiëren/plakken in dit werkblad: plakken als waarde!)		TR	
A: Clusterbreed t/m Prio 4. Uren over na prio 4: Rood: +129 / Wit: +144 Totaal: +272 uur	✓	A: Clusterbreed t/m Prio 4. Uren over na prio 4: Rood: +124 / Wit: +170 Totaal: +294 uur	
B: Ondersteuning TR: 1 uur	✓	B: Ondersteuning TR: 1 uur	
C: Prio: 5	✓	C: Prio: 5	
KBBS: IO's TKB & TR Prio 1	✓	KBBS: IO's TKB & TR Prio 1: 16 uur	
SA		SA	
A: Clusterbreed t/m Prio 3. Uren over na prio 3: Rood: +20/ Wit: +10 Totaal: +30 uur	✓	A: Uitval Journaalposten (deadline vandaag)	
B: Query TKB (RT06 & RT09) Deadline vandaag	✓	B: Clusterbreed t/m Prio 3. Uren over na prio 3: Rood: +4/ Wit: +34 Totaal: +38 uur	
C: Uitval Journaalposten (deadline vandaag)	✗	C: ZVW Rechtmatigheid	
D: ZVW Rechtmatigheid	✓		
KBBS: klantvragen en IO ST (prio 1)	✓	KBBS: klantvragen en IO ST (prio 1): 5 uur	
Klachten		Klachten	
RT08: 1 klacht		RT18: 2 klachten	
Mededelingen vandaag		Mededelingen vandaag	
Werktijden: Vandaag tot 21:00 uur.		Werktijden: Vandaag tot 21:00 uur.	
		Vraagbaak voor 2.0 Treksvoorraad: Rachida Bouyauzana & Shabia Basarat	
Weekdoelen Operationeel overleg: 19-06-2023 tm 23-06-2023			
TR: Doel TR: 100% van Prio 5 (inclusief 10u per dag Treksvoorraad 2.0)			
SA: Doel SA: 100% van Prio 3 (excl ondersteuning van 2.0), daarna Rechtmatigheid ZVW			
Servicelevel Telefonie: 90%			

Gameplan werkstroom 1 – terugblik

Realisatie laatste 5 werkdagen					
Regulier					
	di	wo	do	vr	ma
	13 jun	14 jun	15 jun	16 jun	19 jun
Bruto rooster	144	118	137	59	112
Netto rooster	82	66	90	37	59
Uitstroom	73	78	79	40	73
Productiviteit Bruto	51%	66%	57%	69%	66%
Productiviteit Netto	89%	119%	87%	109%	124%

Telefonie					
	di	wo	do	vr	ma
	13 jun	14 jun	15 jun	16 jun	19 jun
Rooster uren					
Login uren	26	25	14	10	40
Not ready uren	7	6	4	3	8
Beschikbare uren	19	19	10	7	32
Beschikbaar percentage					
Call aangeboden (uur)	15	18	8	7	26
Service Level	95,1%	92,9%	95,2%	92,4%	95,6%



Dit gameplan bevat fictieve gegevens. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.

Gameplan werkstroom 1- vooruitblik

Plan vandaag																			20 jun 2023					
Clusters																								
	Bruto Uren	Telefonie	Whatsapp	Verschil N-Prod	Netto Uren	Prio 1	Afloop	Over na P1	Prio 2	Over na P2	Prio 3	Over na P3	Prio 4	Over na P4	Prio 5	Over na P5	Prio 6	Prognose	%					
Cluster Rood	59	0	0	37	22	5	5		9	0		9	5		4	10		-6	15		-21	0	Prio 4	38%
Cluster Wit	79	0	0	27	52	6	6		36	0		36	1		34	14		20	29		-9	0	Prio 5	70%
Cluster Blauw	0	0	0	0	0	0	0		-1	0		-1	0		-1	0		-1	0		-1	0	Prio 1	0%
Cluster Overig	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	Prio 5	0%
Totaal	138	0	0	64	74	11	18	44	0	44	6	37	25	13	44	-31	0	Prio 5	30%					
Regioteams																								
	Bruto Uren	Telefonie	Whatsapp	Verschil N-Prod	Netto Uren	Prio 1	Afloop	Over na P1	Prio 2	Over na P2	Prio 3	Over na P3	Prio 4	Over na P4	Prio 5	Over na P5	Prio 6	Prognose	%					
Cluster Wit																			0%					
RT04	26	0	0	14	12	2	4		7	0		7	0		7	5		2	9		-6	0	Prio 5	27%
RT05	0	0	0	0	0	2	1		-3	0		-3	0		-6	5		-11	0			0	Prio 1	-49%
RT09	17	0	0	6	12	2	2		8	0		8	0		8	3		4	4		0	0	Prio 5	98%
RT14	36	0	0	8	29	0	2		27	0		27	0		27	1		26	4		22	0	Prio 5	590%
RT18	0	0	0	0	0	1	2		-3	0		-3	1		-3	3		-7	6		-13	0	Prio 1	-171%
Cluster Rood																			Prio 5	0%				
RT01	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	Prio 5	0%
RT06	8	0	0	5	3	1	3		-1	0		-1	1		-2	4		-6	10		-16	0	Prio 1	54%
RT08	16	0	0	9	8	1	2		5	0		5	2		3	2		1	2		-1	0	Prio 5	52%
RT12	17	0	0	17	1	2	2		-3	0		-3	2		-5	3		-8	1		-9	0	Prio 1	-52%
RT15	18	0	0	7	11	1	2		8	0		8	0		8	1		7	2		5	0	Prio 5	304%
Cluster Blauw																			Prio 5	0%				
RT07	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	Prio 5	0%
RT16	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	Prio 5	0%
RT17	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	Prio 5	0%
RT20	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	Prio 5	0%
PGB2.0 Tranche	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	Prio 5	0%
Totaal	138	0	0	64	74	11	17	45	0	45	6	38	25	14	44	-30	0	Prio 5	31%					

Gameplan werkstroom 2 – terugblik

Realisatie laatste 5 werkdagen					
Voorraad Portaal					
	di	wo	do	vr	ma
	13 jun	14 jun	15 jun	16 jun	19 jun
Bruto rooster	176	275	292	235	243
Netto rooster	105	165	175	141	146
Uitstroom	204	220	172	#VERW!	#VERW!
Productiviteit Bruto	116%	80%	59%	0%	0%
Productiviteit Netto	193%	133%	98%	0%	0%

TTR					
	di	wo	do	vr	ma
	13 jun	14 jun	15 jun	16 jun	19 jun
Bruto rooster	17	15	23	17	31
Netto rooster	10	9	14	10	19
Instroom (Totaal)	14	0	22	22	16
Uitstroom	29	20	14	12	13
Productiviteit Bruto	170%	136%	60%	75%	43%
Productiviteit Netto	283%	226%	100%	125%	72%

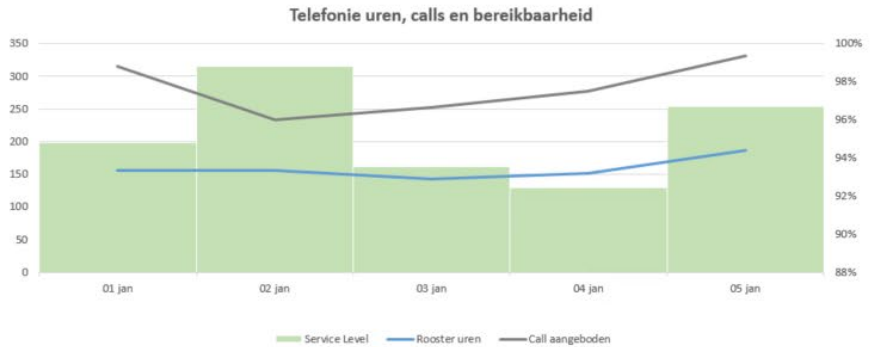
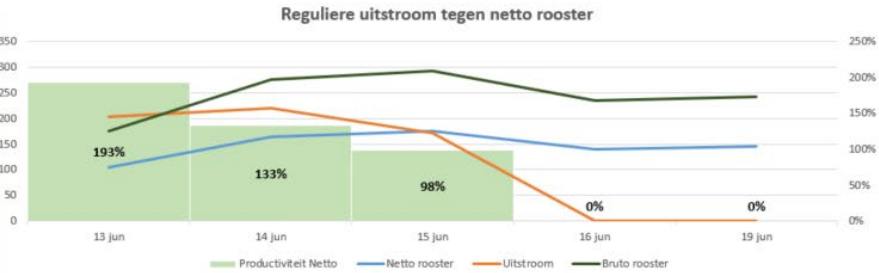
TSA					
	di	wo	do	vr	ma
	13 jun	14 jun	15 jun	16 jun	19 jun
Bruto rooster	4	8	12	12	17
Netto rooster	2	5	7	7	10
Instroom (Totaal)	4	0	6	6	6
Uitstroom	17	11	32	22	22
Productiviteit Bruto	435%	146%	267%	191%	133%
Productiviteit Netto	726%	244%	445%	318%	222%

Telefonie					
	di	wo	do	vr	ma
	13 jun	14 jun	15 jun	16 jun	19 jun
Rooster uren	156	156	143	152	187
Login uren	0	0	0	0	0
Not ready uren	0	0	0	0	0
Beschikbare uren	0	0	0	0	0
Beschikbaar percentage	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Call aangeboden	316	233	253	277	331
Service Level	94,81%	98,82%	93,55%	92,47%	96,71%

Forecast X2
Forecast X0

Gameplan Gisteren	VRP	TTR	TSA	RBO	Ziek & Herstel	ALD	VRG	IOTKB + TKB	KLP	Totaal
Werkstroom	5	4	2	3	1	4	1	3	1	24
✓	5	4	2	3	1	4	1	3	1	24
✗	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
✓ (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
✗ (%)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
IB (%)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	

Team	
DZW 2.0A	
DZW 2.0C	
DZW 2.0E	
DZW 2.0F	
DZW 2.0G	
DZW 2.0H	
DZW 2.0I	
(leeg)	



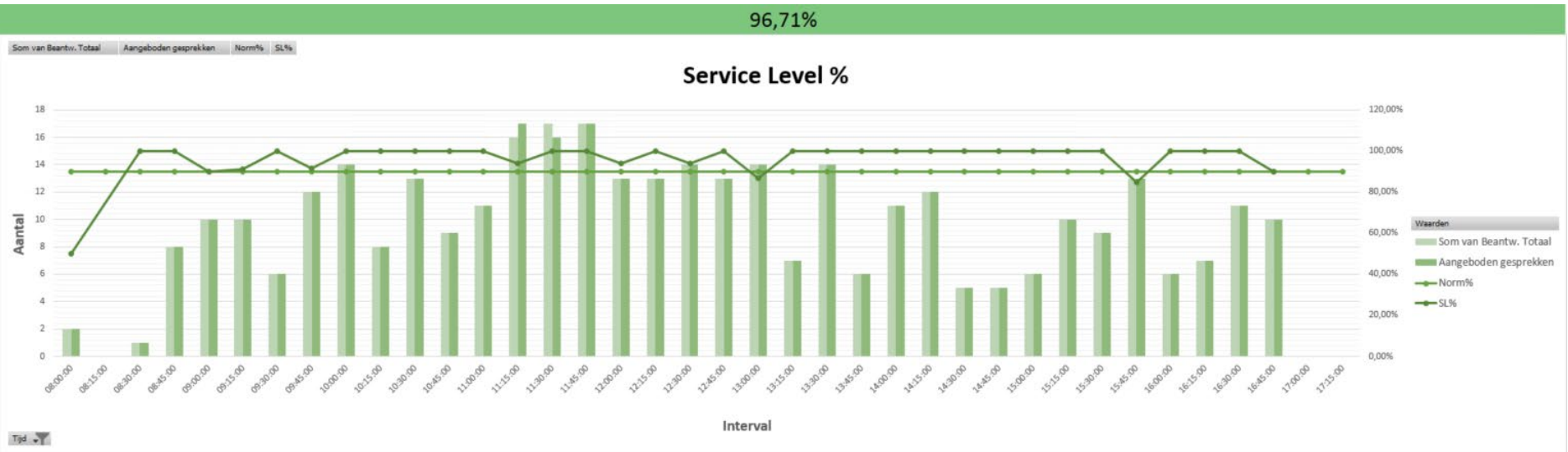
Gameplan werkstroom 2 – vooruitblik en terugblik telefonie

19-6-2023			Bruto	Overig	Netto	Voorraad Portaal (VRP)																					
Team	Cap.	40%	Cap.	P-1+0+1	Over	Status	P2	Over	Status	P3	Over	Status	P4	Over	Status	P5	Over	Status	P6	Over	Status	P7	Over	Status	P8	Over	Status
A	28,00	11,20	16,80	2,65	14,15			14,15			14,15			14,15			14,15			14,15			10,97	3,18		3,18	
C	46,00	18,40	27,60	1,85	25,75			25,75			25,75			25,75			25,75			25,75			5,43	20,32		20,32	
E	35,00	14,00	21,00	0,63	20,37			20,37			20,37			20,37			20,37			20,37			10,80	9,57		9,57	
F	25,00	10,00	15,00	3,72	11,28			11,28			11,28			11,28			11,28			11,28			20,20	-8,92		-8,92	
G	18,50	7,40	11,10	1,18	9,92			9,92			9,92			9,92			9,92			9,92			7,85	2,07		2,07	
H	46,50	18,60	27,90	3,48	24,42			24,42			24,42			24,42			24,42			24,42			11,32	13,10		13,10	
H Gem		0,00	0,00	0,47	-0,47			-0,47			-0,47			-0,47			-0,47			-0,47			-0,47	-0,47		-0,47	
I	44,00	17,60	26,40	1,05	25,35			25,35			25,35			25,35			25,35			25,35			12,62	12,73		12,73	
Overig		0,00	0,00	1,28	-1,28			-1,28			-1,28			-1,28			-1,28			-1,28			1,73	-3,01		-3,01	
Totaal	243	97,20	145,80	16,31	129,49		0,00	129,49		0,00	129,49		0,00	129,49		0,00	129,49		0,00	129,49		80,92	48,58		0,00	48,58	

19-6-2023			Bruto	Overig	Netto	TR Treks Voorraad (TTR)																					
Team	Cap.	40%	Cap.	P1	Over	Status	P2	Over	Status	P3	Over	Status	P4	Over	Status	P5	Over	Status	P6	Over	Status	P7	Over	Status	P8	Over	Status
A	8,00	3,2	4,8		4,80			4,80			4,80			4,80			4,80			4,80			4,80			4,80	
B		0	0		0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00	
C	8,00	3,2	4,8		4,80			4,80			4,80			4,80			4,80			4,80			4,80			4,80	
D		0	0		0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00	
E	15,00	6	9		9,00			9,00			9,00			9,00			9,00			9,00			9,00			9,00	
F		0	0		0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00	
G		0	0		0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00	
H		0	0		0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00	
H Gem		0	0		0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00	
I		0	0		0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00	
J		0	0		0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00	
K		0	0		0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00	
Totaal	31	12,4	18,6	0	18,60		0	18,60		0	18,60		0	18,60		0	18,60		0	18,60		0	18,60		0	18,60	

Gameplan vandaag			Voorraad Portaal (VRP)		Status
Volgorde					
1	Persoonlijke afloop: Dagelijks bijwerken/oppakken				✓
2	Ondersteuning: Na prio 7 elkaar ondersteunen				✓
3	TEAM C na P7 over naar TEAM F				✓
4	TEAM I na P7 over naar MAP overig				✓
5	TEAM E zet extra uren op TTR				✓
6					
7					
8					
9					
10					

TR Treks Voorraad (TTR)			Volgorde		Status
1	TR voorraad incl TR decl: Tm prio 5				✓
2	TR Dec: 2x				✓
3	Bezwaar :				✓
4	Kwaliteit:				✓
5					
6					
7					
8					
9					
10					



Dit gameplan bevat fictieve gegevens. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.