

Data en forecast

Over het algemeen is het callvolume gedurende het jaar redelijk gelijkmatig verdeeld, maar wel met pieken in maart, april, juli, september en oktober. Dalingen in callvolumes ontstaan vooral door feestdagen en vakantieweken. In vakantieweken ligt het volume op 90 tot 95% van het normale aanbod, met als uitzondering de kerstvakantie, waarin het volume duidelijk lager is. Na 1 juli is vaak een stijging zichtbaar als gevolg van wetswijzigingen. Daarnaast wordt het totale aanbod deels beïnvloed door herhaalverkeer vanuit terugbelverzoeken en de spoedlijn. Op maandagen en dinsdagen komt het meeste callvolume binnen, gevolgd door woensdag en donderdag en vrijdag als rustigste dag. Binnen een dag is er vaak een piek rond 09:00 uur, met name op maandag. Daarna blijft het verkeer relatief hoog tot ongeveer 12:00 uur. Vervolgens is er een dip tot circa 13:30 uur. In de middag daalt het volume geleidelijk verder, met na ongeveer 15:00 uur een afnemende lijn.

Op basis van welke data en aannames wordt de forecast gemaakt?

De forecast wordt opgesteld op basis van het totale callvolume per week. Voor het bepalen van seizoenspatronen gebruiken we historische data uit voorgaande jaren (2024 en 2025). Daarnaast analyseren we recente weken om het actuele 'normale' callvolume vast te stellen. Een belangrijke aanname in de forecast is dat het herhaalverkeer dat veroorzaakt door terugbelverzoeken en de spoedlijn relatief stabiel blijft.

Hoe wordt rekening gehouden met seizoenspatronen, campagnes en wetswijzigingen?

Seizoenspatronen worden meegenomen via historische trends. Campagnes en kleine wetswijzigingen hebben weinig direct effect op het callvolume. Meerdere wetswijzigingen worden standaard op 1 juli gedaan, hier wordt wel rekening mee gehouden. Operationele wijzigingen worden waar mogelijk vooraf verwerkt op basis van beschikbare informatie en verwachtingen. Eventuele effecten die lastig vooraf te kwantificeren zijn worden achteraf geanalyseerd en meegenomen in de volgende forecast.

Detailniveau van de forecast

De forecast wordt momenteel opgesteld op weekniveau. Voor meer operationele inzichten, zoals herhaalverkeer, callverdeling per dag of interval, AHT en ASA maken we gebruik van Power BI dashboards. Op dit moment wordt voor deze detailniveaus geen aparte forecast gemaakt.

Hoe wordt de forecast accuracy berekend

De forecast accuracy wordt op meerdere meetmomenten beoordeeld: na 1 week, 4 weken, 8 weken en 12 weken. Hierbij kijken we naar het absolute verschil en naar het procentuele verschil tussen forecast en realisatie.

Historische forecast accuracy

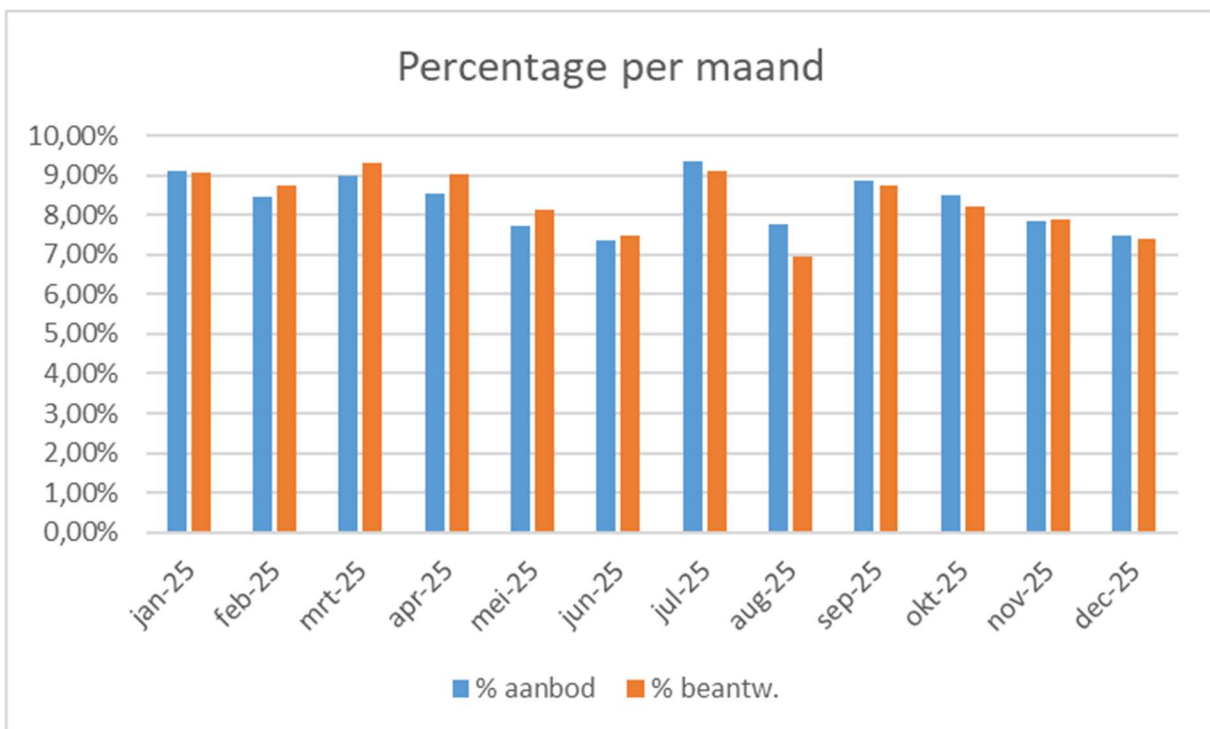
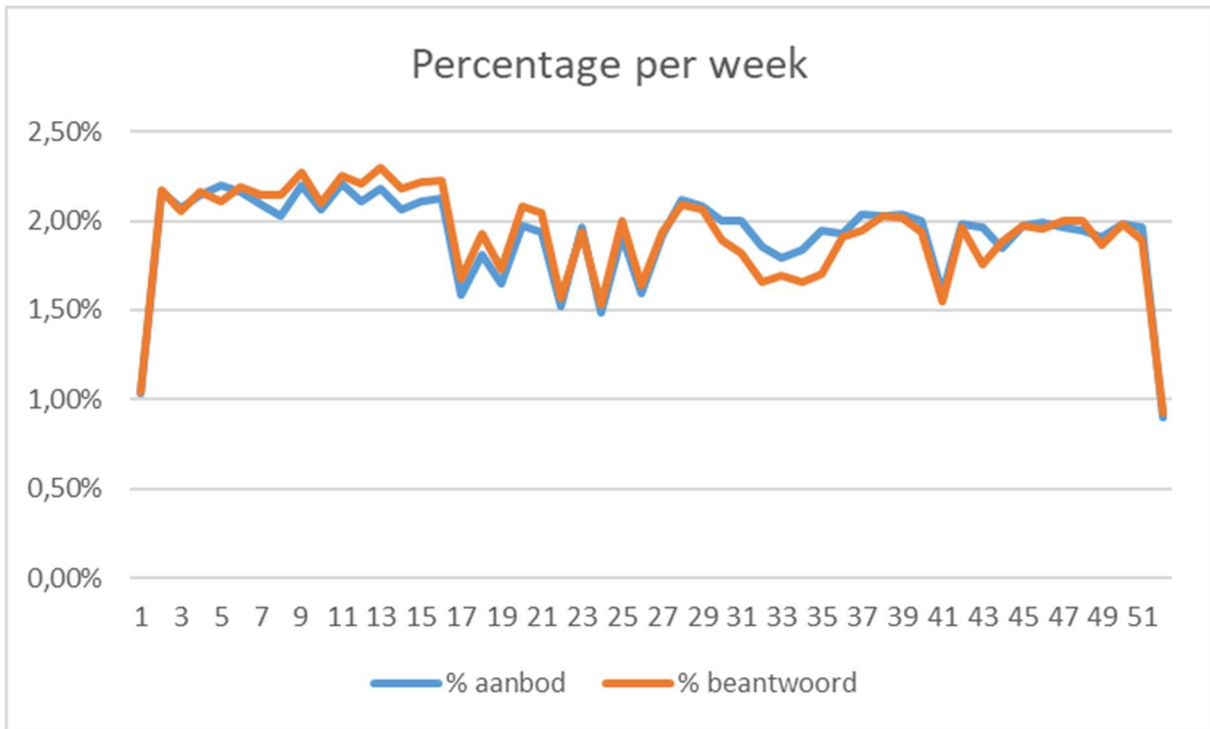
Onze doelstelling is om binnen een horizon van 4 weken een afwijking van maximaal 5% te realiseren. Voor een horizon van 12 weken hanteren we een bandbreedte van 10%. In de meeste gevallen wordt dit behaald, maar er kunnen onverwachte stijgingen of dalingen zijn in het callvolume. Wanneer afwijkingen meerdere weken aanhouden, analyseren we gezamenlijk of sprake is van een tijdelijke fluctuatie of een structurele trend die aanpassing van de forecast vereist.

Rapportageniveau

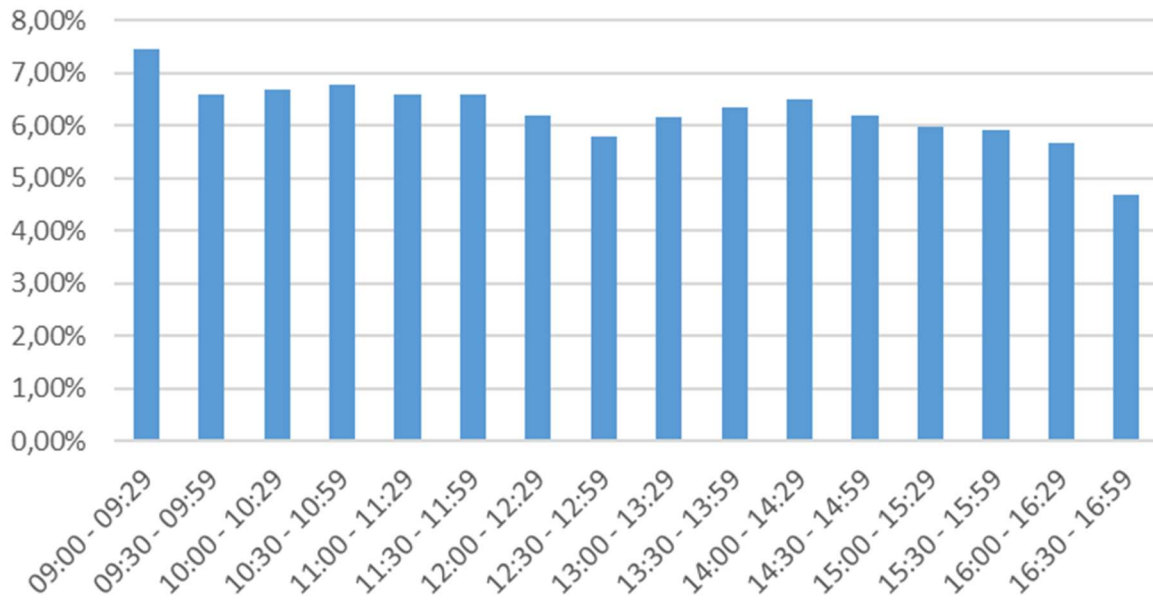
De rapportage vindt plaats op weekniveau.

Verdeling (cijfers 2025)

De verdeling is in onderstaande afbeeldingen in percentages weergegeven. Hier wordt duidelijk hoe het aanbod/beantwoord aantal fluctueert, maar niet de totaal aantallen zelf. Voor de interval cijfers moet er rekening gehouden worden met dat de aantallen gebaseerd zijn op wanneer het gesprek eindigt en niet wanneer de call binnenkomt.



Percentage aanbod per interval



Percentage aanbod per dag

