

Bijlage I: Huidige situatie per regio (IST)



| Regio | Noord | Oost | Zuid | Zuid West | Midden West |
|--|--|---|---|---|--|
| Aantal lijnen | 30 lijnen | 30 lijnen | 40 lijnen | 60 lijnen | 60 |
| Nummerreeksen | 050-52088xx | 088-11863xx | 088-0013xx | 088-2482[000-199] | 088-2669 [000-199] |
| Telefoonnummer | Algemeen Infolijn: 050 -520 88 99 Professionals / huisartsenlijn: + kantoor Groningen 050-5208888 wordt automatisch doorverbonden naar 050 -520 88 99 | Algemeen Infolijn: 088-1186300 Professionals / Huisartsenlijn: Borstkanker 088 - 1186340 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) Baarmoederhalskanker 088 - 1186330 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) Darmkanker 088 - 1186360 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) BMHK - Deskundigheidsbevordering (BMHK-scholing) 088 - 1186390 | Algemeen 088- 0001300 Borstkanker 088 - 00 01 388 Baarmoederhalskanker 088 00 01 322 Darmkanker 088 00 01 333 Borstkanker Regio Breda 088 0001 350 wordt automatisch doorverbonden naar 088 0001 388 Regio Eindhoven (Den Bosch, Eindhoven, de Kempen, de Meierij) 088 0001 330 (op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur) wordt automatisch doorverbonden naar 088 0001 388 Regio Maastricht (Heerlen, Maastricht, Roermond, Sittard) 088 0001 388 (op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur) Regio Venlo 088 0001 340 wordt automatisch doorverbonden naar 088 0001 388 | Algemeen Infolijn: 088-2482000 Professionals / Huisartsenlijn: 088 - 2482000 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) Receptie kantoor Rotterdam 088 – 248 21 00. ICT heeft ook ACD group (0882482197), geen keuze menu. Overflow naar Utrecht servicedesk 0882482197 Planning heeft ook een ACD group (0882482070) met een keuze menu van 2 opties (capaciteitplanning en personeelsplanning) | Algemeen Infolijn: 088-2669000 Laborantenlijn 088-2669010 Professionals /Huisartsenlijn: 088 - 2669020 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) Receptie: 020-4096600 |
| Keuzemenu? | Ja (4 keuzes BK BMHK DK en receptie) | Ja (3 keuzemenu) | Ja (3 keuzemenu, is alleen op receptie. CSA lijnen hebben geen keuze menu) | Ja (4 keuzemenu) | Ja (3 keuzemenu) |
| Locatie kantoor | Groningen | Deventer | Eindhoven, Maastricht | Rotterdam | Amsterdam |
| Bereikbaarheid | 08.30 - 17.00 | 08.30 - 17.00 | 08.30 - 17.00 | 08.30 - 17.00 | 08.30 - 17.00 |
| Aantal medewerkers | 12 | 20 | 30 | 25 | 25 |
| clientenService | | | | | |
| Telefooncentrale | KPN ÉÉN | Avaya | Mitel | Vodafone One | KPN ÉÉN + STORM |
| Hardware | Vaste telefoons, laptops, pc, wallboard | Mobiele telefoons, vaste telefoons, laptops, pc, wallboard | Vaste telefoons, pc | Mobiele telefoons (kantoor op afstand op vast nummer), vaste telefoons (kantoor), laptops (Broadsoft CC interface), wallboard, Jabra Engage 75 headset (kantoor en thuis), | laptops, pc, wallboard, headsets |
| Bellen via | Vaste telefoon (thuis en kantoor) | Vaste of mobiele telefoon (vooral KA medewerkers meer via mobiel) | Vaste telefoon en softphone (softphone alleen bij thuiswerk) | Vaste telefoon of mobiele telefoon | laptop of mobiele telefoon |
| CRM/ Service Desk systeem | ScreenIT, Topdesk | ScreenIT, Topdesk | ScreenIT, Topdesk | ScreenIT, Topdesk | ScreenIT, Topdesk |
| CRM koppeling met telefoons | Geen | geen | geen | geen | geen |
| Real time info | Wallboard (alleen zichtbaar op kantoor) * Bezetting infolijnmedewerkers * Wachtijd * Aantal wachtenden | Wallboard (alleen zichtbaar op kantoor, kan wel aan) * Bezetting infolijnmedewerkers * Aantal cliënten in de wacht | PC (alleen zichtbaar op pc op kantoor) * Via My tell context center is er op de PC een balkje onder in beeld. Dit balkje toont de volgende gegevens: * Bezetting infolijnmedewerkers * Aantal cliënten in de wacht * Hoeveel telefoontjes zijn aangenomen per ingelogd nummer Real time info: Mitel contact center gebruiken we niet meer, dat is nu Ignite . Op een website kan men bezetting, aantal wachtenden etc bekijken, zowel op kantoor als thuis | Wallboard (zowel thuis als op kantoor zichtbaar), * Aantal cliënten in de wacht * Aantal ontvangen calls totaal en per lijn. * Wachtijd langst wachtende beller (ook per lijn) * % telefoontjes dat beantwoord is binnen het vastgestelde servicelevel (ook per lijn) | Wallboard (alleen zichtbaar op kantoor, deel van de info wel zichtbaar thuis) * Wachtijd bellende client * % telefoontjes dat binnen het servicelevel wordt beantwoord * Het aantal telefoontjes in de wacht * Het aantal telefoontjes/ gesprekken * De lijst medewerkers (namen) met het aantal beantwoorde telefoontjes, hun actuele status (opties: beschikbaar (zwart en groen), inkomen, uitgaand, samenvatting, gesprek setup) en de totale? duur van het telefoongesprekken. * Aantal medewerkers beschikbaar * Aantal medewerkers nawerk * Aantal medewerkers in gesprek |
| Rapportage | * Overzicht gesprekken en werkdruk * Aantal gesprekken per dag/kwartier * Aantal agents vs. wachttijden | Acknowledgde levert dagelijks rapportage aan. | rapportage op: * Aangeboden ACD-oproepen * Afgehandelde ACD-oproepen * Opgehangen oproepen (kort) * Opgehangen oproepen (lang) * Doorgestuurde oproepen * Oproepen opnieuw in wachtrij * Wachtrij niet beschikbaar * Beantwoord door ACD-groep x * Gemiddelde antwoordsnelheid (uu:mm:ss) * Gemiddelde ophangvertraging (uu:mm:ss) * Gemiddelde doorstuurvertraging (uu:mm:ss) * Verwerkingstijd ACD (uu:mm:ss) * Gemiddelde verwerkingstijd ACD (uu:mm:ss) * % opgehangen * Serviceniveau % * % beantwoord | Dagelijkse rapportage vanuit Vodafone * Pie-chart: Aantal en % beantwoorde telefoontjes & abandoned telefoontjes * Grafiek: Totaal aantal: calls Queued/ calls Escaped/ calls abandoned/ calls presented/ calls answered/ calls answered in 60 sec/ calls overflowed – Time/ calls bounced/ calls bounced transeferred/ calls transferred/ calls stranded/ calls stranded – unavailable * Tabel: met aantallen uitgesplitst naar lijn en total: calls Queued/ calls Escaped/ calls abandoned/ calls presented/ calls answered/ calls answered in 60 sec/ % calls answered in 60 sec/ % answered calls answered in 60 sec/ calls overflowed – Time/ calls bounced/ calls bounced transeferred/ calls transferred/ calls stranded/ calls stranded – unavailable * Tabel: per lijn: longest wait time/ longest answer time/ longest wait abandoned | Dagelijkse rapportage vanuit Storm |
| Totaal aantal inkomende calls maand jan 2026 | 6.709 | 12.009 | 12.642 | 11.384 | 11.881 |
| Totaal aantal uitgaande calls maand maart 2026 | onbekend | onbekend | onbekend | onbekend | 2.144 |
| Gemiddelde duur telefoongesprek | 0:02:13 | 0:02:12 | 00:02:11 | 0:02:06 | 0:02:03 |