

Bijlage Dimensioneringsrapportage

CCaaS–dienstverlening

Referentieperiode: 1 augustus 2025 t/m 31 juli 2026

Kerncijfers referentieperiode totaal

Omschrijving	Inkomende gesprekken	Uitgaande gesprekken	Totaal
Aantal Gesprekken	141.955	11.612	153.567
Percentage Gesprekken	92,40%	7,60%	100%
Gemiddeld aantal Gesprekken per dag	561	46	607
Gemiddelde Gesprekstijd	4 min 44 s	2 min 40 s	
Servicelevelpercentage inkomende gesprekken	93,1%		

Aantal Gesprekken per maand

Periode	Inkomende gesprekken	Uitgaande gesprekken	Totaal aantal Gesprekken
aug-25	12.729	874	13.603
sep-25	11.081	908	11.989
okt-25	10.339	937	11.276
nov-25	8.006	660	8.666
dec-25	6.368	558	6.926
jan-26	9.685	852	10.537
feb-26	15.149	1.116	16.265
mrt-26	16.028	1.291	17.319
apr-26	12.115	930	13.045
mei-26	13.331	1.143	14.474
jun-26	13.910	1.223	15.133
jul-26	13.214	1.120	14.334