



Dashboard Helpdesk Werkgeverstesten

Maandag tot en met vrijdag 08 - 12 feb 2021	Totalen website		Totalen telefonie	
	Sessies	Toolkit	Telefonie	E-mail
	1.444	285	120	79
Totaal tot nu toe >	5.486	1.239	314	136

Algemene bevindingen:

1. Aantal telefoontjes neemt af, ontevredenheid over onduidelijkheid neemt toe.
2. De voorlichters melden standaard dat er niet direct gestart kan worden met preventief testen van medewerkers. We zijn afhankelijk van landelijk beleid waardoor er nu alleen getest wordt aan de hand van klachten (niet preventief);
3. Er wordt gewezen op de aanwezigheid om je aan te melden voor de nieuwsbrief. Bellers geven aan dit te willen en melden zichzelf aan.

Categorie vragen

Testbeleid	25
Aanmelding	20
Samenwerkingsverband	14
Arbodienst/bedrijfsarts	9
(Primair) testproces	5
IT	5
Onderwijs	5
AVG	2
Materialen	2
Toezicht	2
Type testen	2
Toolkit	1
Vergoeding	1

Branches

Adviesdiensten	3
Algemene diensten	12
Anders	2
Bouwnijverheid	1
Facilitaire diensten	3
Groothandel	1
Industrie	3
Onbekend	1
Zakelijke beheer	1

Categorieën bedrijven

Anders	5
Arbodienst/bedrijfsarts	13
Sneltestlocatie	23
Werkgever	20

Top 3 issues waarover wordt gebeld

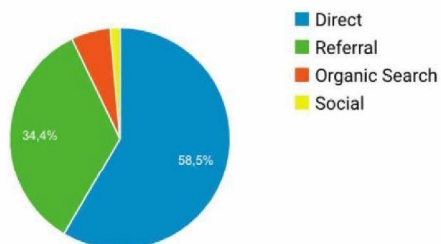
1. Samenwerkingsverband
2. Aanmeldingprocedure
3. Vergoedingsregeling

Top 3-5 van inkomende calls en/of email berichten

1. Aanmelding en/of Samenwerkingsverband - wie moet zich aanmelden, de BA of AD, welke overeenkomsten worden er onderling gesloten (ook tussen werkgever en BA of AD,
2. Testbeleid - er is onduidelijkheid of er kan worden gestart met preventief testen, men vraagt de Helpdesk de stand van zaken uit te leggen.
3. Administratieve last voor BA of AD inzake de registratie, aan- en terugmelding en verzenden van e-factuur is wel veel voor een BA of AD. De voorlichters leggen uit dat er een IT oplossing beschikbaar komt. Belangrijk is dat hier snel duidelijkheid over komt met een heldere tijdsplanning.

Acquisitie websiteverkeer

Topkanalen



Direct = Bezoeker heeft de website-URL in de browser getypt

Organic search = Verkeer via onbetaald zoeken in een zoekmachine (Google, Bing)

	Gebruikers	Nieuwe gebruikers	Sessies
	1.232	1.037	1.708
1 Direct	750		
2 Referral	441		
3 Organic Search	73		
4 Social	19		

Referral = Verwijzingen via andere websites

Social = Verkeer via sociale netwerken