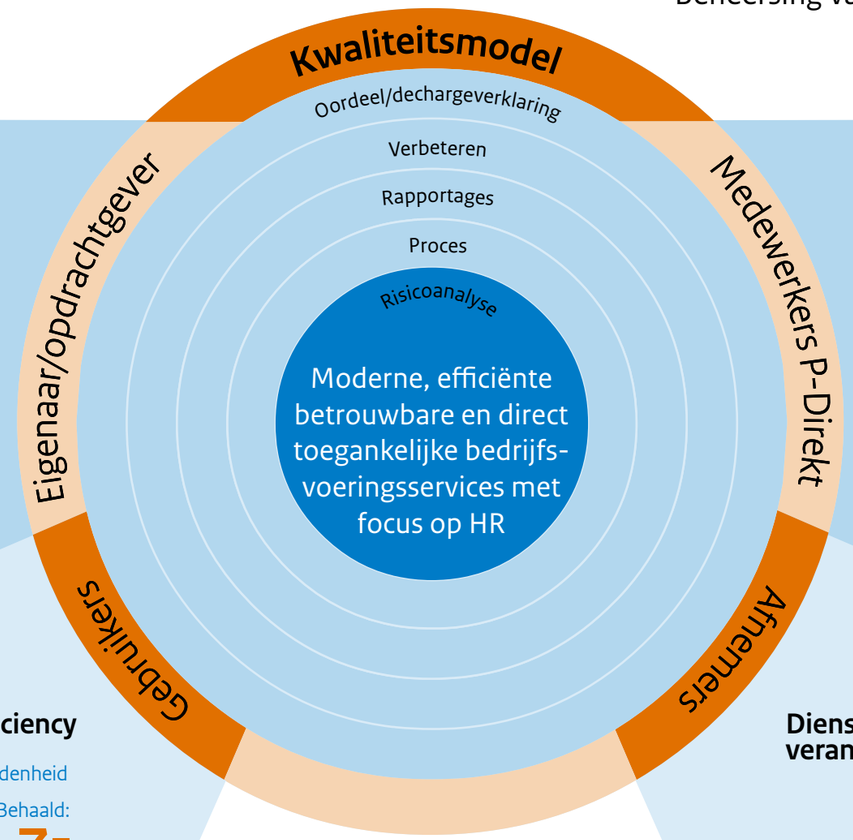
P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Jaarverslag P-Direkt 2014

Realisatie Masterplan

Beheersing van kwaliteit en efficiency van de dienstverlening (intern sterk)
Ketenoptimalisatie
Gebruikerstevredenheid: 7-



CAP

Centrale archiefvoorziening personeelsdossiers: gereed

Multichannel/ mobility: app gelanceerd

RIdM

RIdM (Programma Toegang): eindbeeld bepaald

Ontwikkelagenda: interessante dienstverlening verder verkend

Programma's/projecten

Optimaal verbinden: procesoptimalisaties ontworpen en eerste ministeries aangesloten

HR-strategie

Implementatie HR-gesprekscyclus

Score afgeronde FG-gesprekken: 96%

In-, door- en uitstroom: krimpdoel-stelling van 10 fte gerealiseerd

Ziekteverzuim
Doel: 5%

Behaald: 6,7%

Sturing op kwaliteit & efficiency

Gebruikerstevredenheid

Doel: 7 Behaald: 7-

Acties:

Contactcenter: dagproductie, allround eerste lijn, direct klantencontact

Management-informatievoorziening verbeterd

Geautomatiseerde dienstverlening verbeterd

Inzet methodes:

Persona's

P-Lien

Klantreis

Bedrijfsvoering

Voorbereiding implementatie SGO5: besturing en bekostiging

SGO5

Financieel resultaat: kostendekkende exploitatie substantiële tariefdaling gerealiseerd

Dienstverleningsafspraken en verantwoording over beheersing

SLA's behaald m.u.v. responsetijden contactcenter

ISAE 3402-verklaring ADR:
Primaire proces op orde
Financiële betrouwbaarheid