



Jaarverslag 2015 P-Direkt

Thema's: kwaliteit en kosten

Realisatie doelstellingen en ambities 2015

Gebruikerstevredenheid voor alle doelgroepen: een 7 behaald.

Het programma Optimaal verbinden is succesvol afgerond. Het vervolg is belegd in de lijn.

Kwaliteit en efficiency is verder verbeterd. Multichannelbenadering en mobilitystrategie zijn verder uitgewerkt.

De openingstijden van het contactcenter zijn verruimd.

Interne controle over de keten ingeregeld.

CAO-aanpassingen zijn doorgevoerd.

Organisatie & bedrijfsvoering

In samenwerking met andere SSO's is een gezamenlijk jaarplan opgesteld en uitgevoerd.

In het kader van inzet arbeidsbeperkten zijn er medewerkers ingestroomd.

Het organisatie- en formatierapport is geactualiseerd.

Kostendekkende exploitatie gerealiseerd.

P-Direkt is SGO5-proof.

Ontwikkelingen

Optimaal verbinden: afgerond.

Centrale archivering personeelsdossiers: in bedrijf genomen.

Vorbereidingen voor migratie van housing en hosting naar SSC-ICT getroffen.

In control-verklaring informatiebeveiliging: afgegeven.

Verklaring ADR: primaire proces op orde.

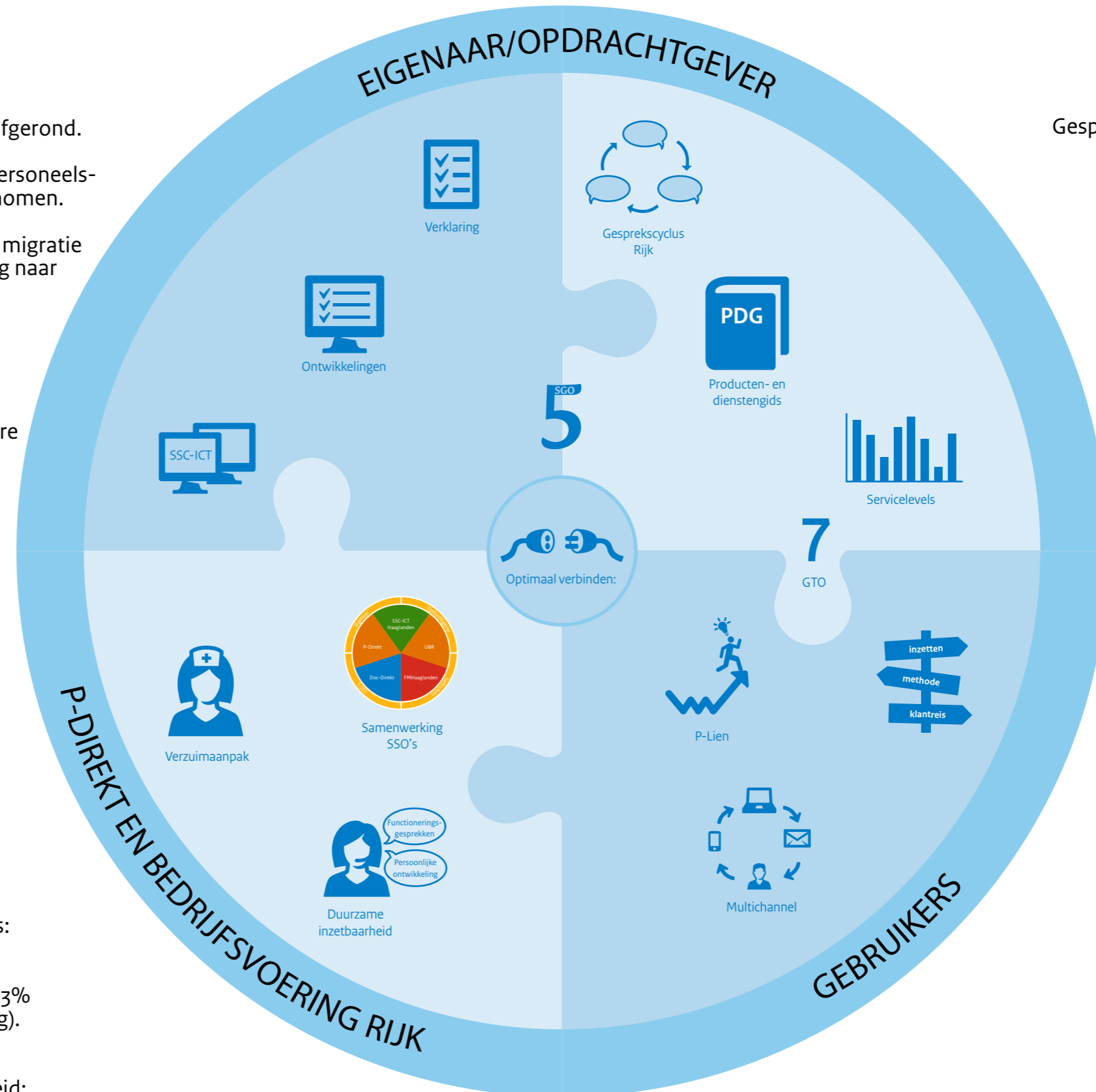
Financiële betrouwbaarheid: 99,9%.

Samenwerking en medewerkers centraal

Gezamenlijke klantreis: uitgevoerd.

Verzuimpercentage: 7,3% (hoger dan doelstelling).

HR-beleid gericht op duurzame inzetbaarheid: vastgesteld.



Speerpunten dienstverlening

Gesprekscyclus Rijk: eerste proof of concepts doorontwikkeld.

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

Kwaliteit

Geautomatiseerde dienstverlening verder verbeterd.

Op weg naar dagproductie met hoge kwaliteit: gestart met capaciteits- en werkplanning.

Kwaliteitsverbetering door interne inzet kennistool.

P-Lien: aanpak met teams van de toekomst.