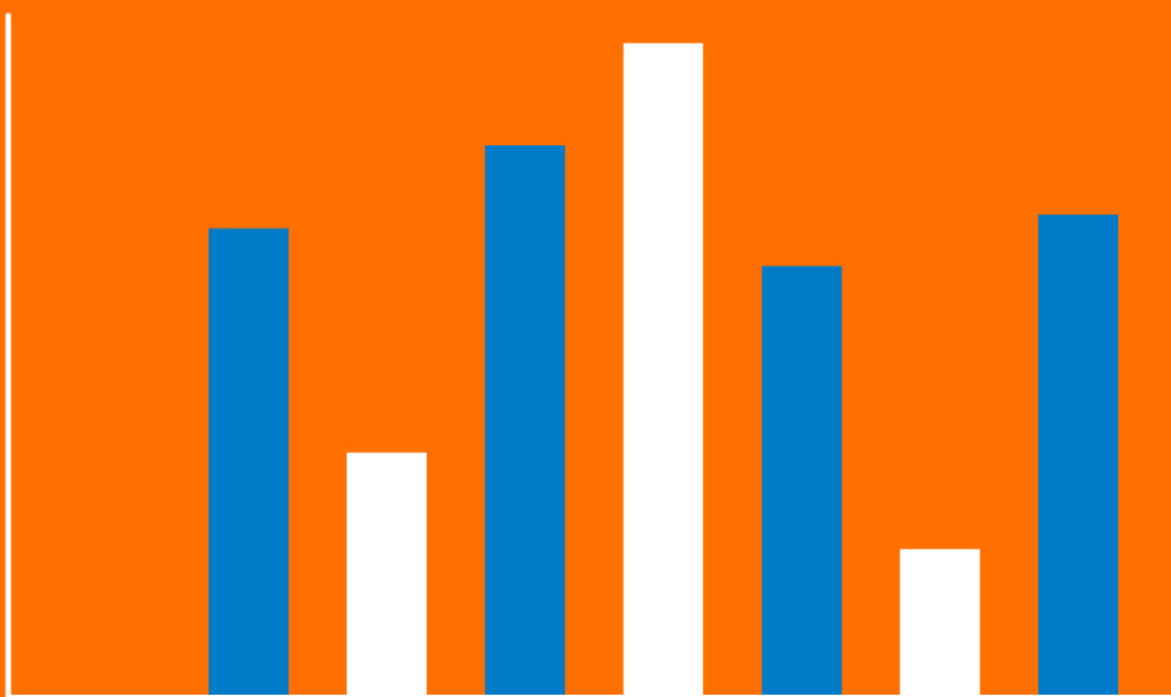




P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



klantgericht

gebruikerstevredenheid

**Dienstverleningsrapportage**  
servicelevels

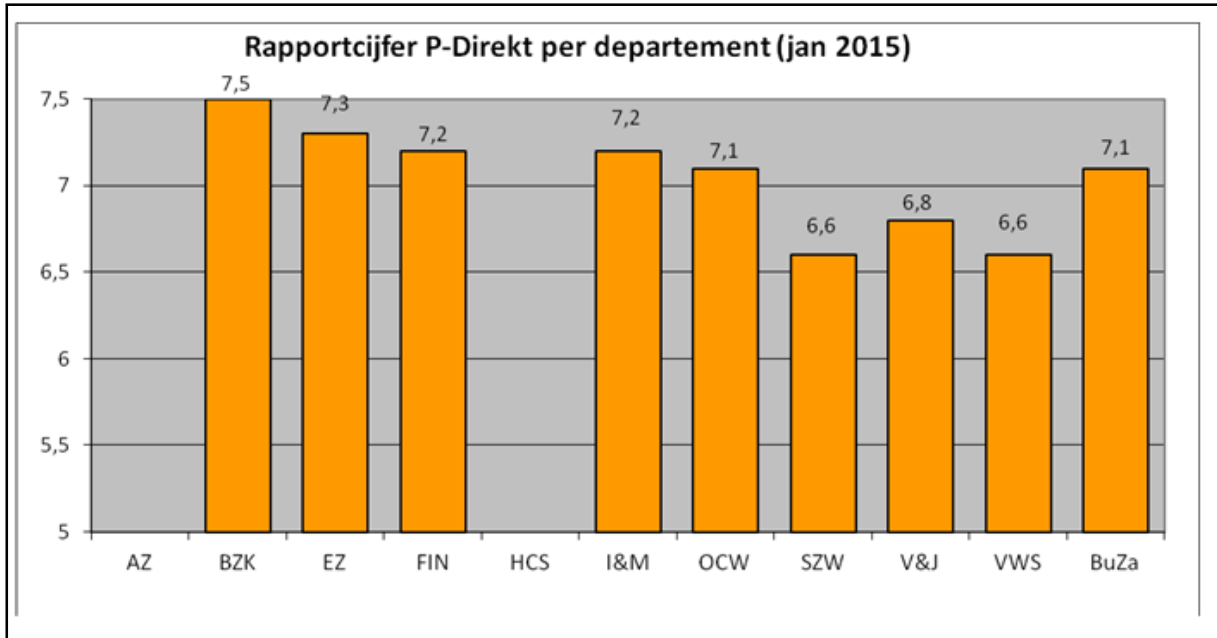
**P-Direkt**

## Management samenvatting

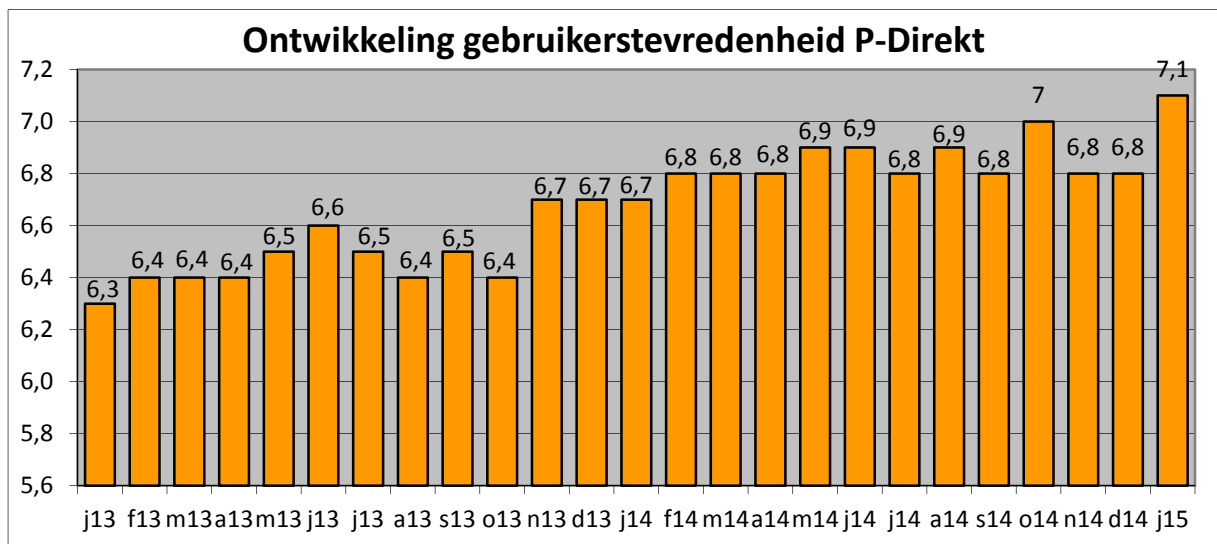
Onderdeel	Pagina	Definitie	Norm	Realisatie	
Gebruikerstevredenheids-onderzoek	3	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt	7	7,1	😊
Handmatig verwerkte wijzigingen	3/4	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt voor salarisbetaling	95%	98%	😊
Afhandeling gebruikersvragen/verzoek en ingediend per tel/mail/post inclusief top 5	4	Ingediende vragen worden binnen 5 werkdagen en tijdig ingediende mutaties worden voor de salarisverwerking afgehandeld.	90%	86,0%	😐
Centrale mutaties	5	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt	95%	98%	😊
Gemiddelde wachttijd telefonie	5	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon (na menukeuze)	30 sec	89 sec	😞
Afhandeling klachten ingediend per tel / mail / post	5	<i>Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten</i>	2%	0,45%	😊
Verwerkte documenten voor P-Dossier	5	Aantallen documenten wat deze maand is verwerkt voor P-Dossier	N.v.t.	N.v.t.	😊

## Gebruikerstevredenheidonderzoek

- Gemiddeld geven de respondenten in **januari** een **7,1**.
- Medewerkers geven een 7,1. Managers scoren in de maand januari een 7,0.



- Ontwikkeling gebruikerstevredenheid sinds januari 2013



## Handmatig verwerkte wijzigingen

In de onderstaande tabel ziet u de handmatig verwerkte wijzigingen.

Handmatig verwerkte wijzigingen	
Maand	Aantal
Januari	11.640

### Handmatig verwerkte wijzigingen

#### Top 5



## Vraagafhandeling P-Direkt portaal

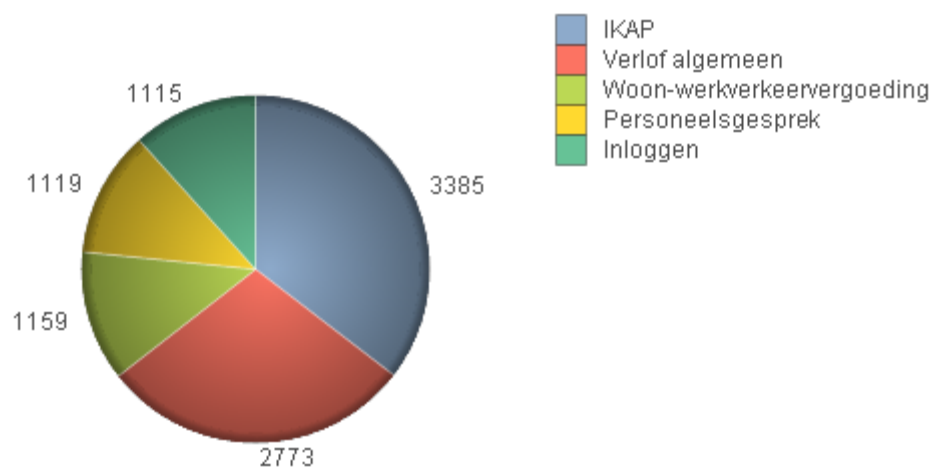
### Vraagafhandeling

Maand	Totaal	% SLA
01.2015	26797	86%

Door de grote drukte is ondanks de inzet van extra capaciteit, de afgesproken SLA van 90%, net niet gehaald. Hieronder wordt de top 5 over de maand januari weergegeven.

### Vraagafhandeling

#### Top 5

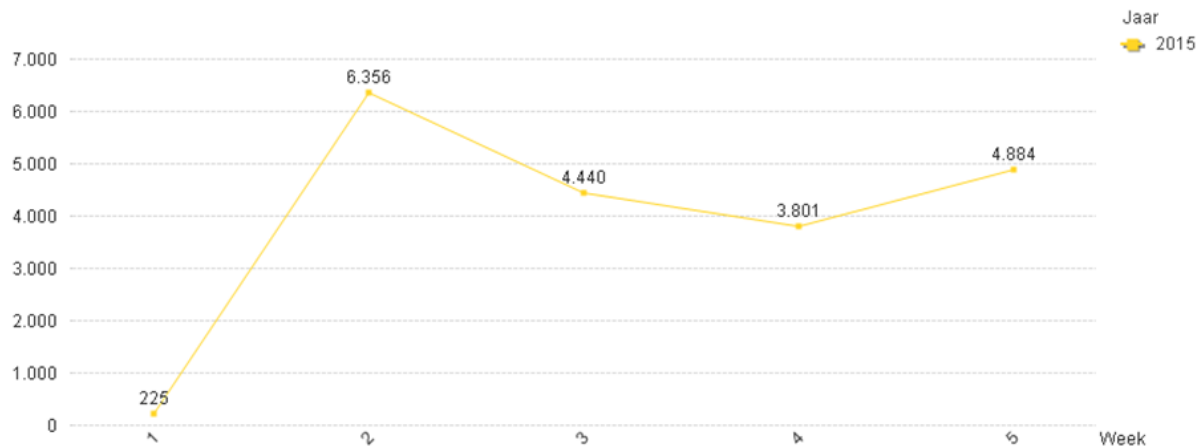


## Centrale mutaties P-Direkt portaal

### Centrale mutaties

Maand	Aantal	% SLA
Januari	1.009	88%

## Aangeboden telefoongesprekken



Het totaal aantal gesprekken in januari komt uit op 19.706 gesprekken. De gemiddelde wachttijd was 1 minuut en 39 seconden.

## Klachten P-Direkt portaal

Aantal klachten per departement en het % klachten ten opzichten van het totaal aantal vragen. In januari zijn er in totaal 136 klachten ingediend, dit bedroeg 0,45% van alle gebruiksvragen.

## Maandoverzicht documenten verwerkt voor P-Dossier

In januari zijn er in totaal 30.981 documenten door P-Direkt gescand. Deze nieuwe P-Direkt service geldt vanaf januari voor een aantal departementen. De overige departementen sluiten in de aankomende maanden hierop aan.