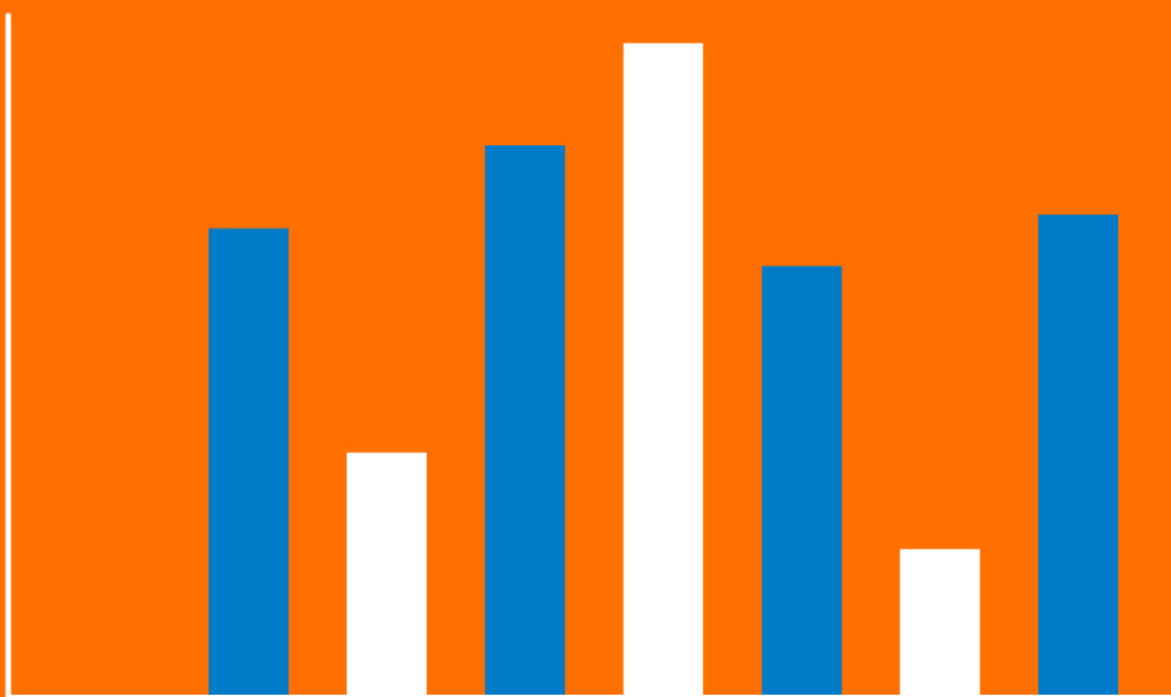




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



klantgericht

gebruikerstevredenheid

Dienstverleningsrapportage
servicelevels

P-Direkt

Management samenvatting

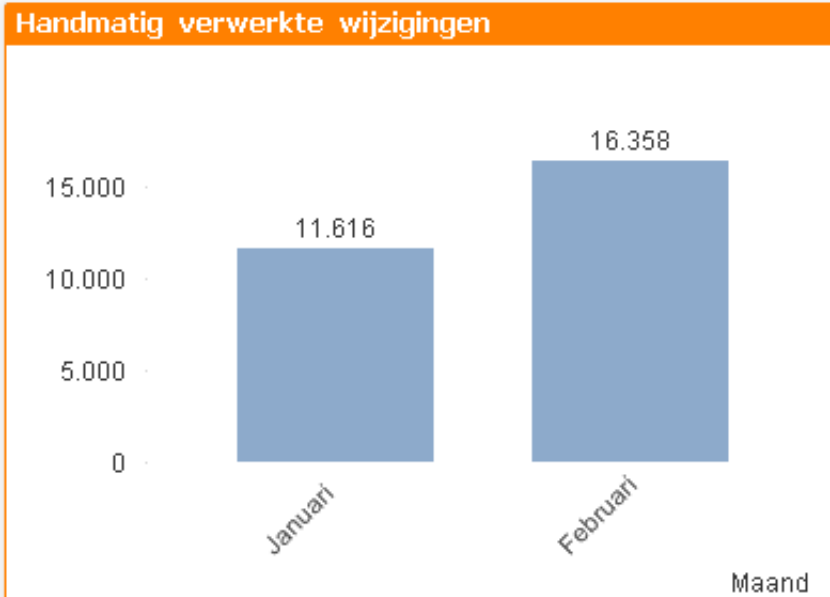
Onderdeel	Pagina	Definitie	Norm	Realisatie	
Handmatig verwerkte wijzigingen	3/4	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt voor salarisbetaling	95%	98%	😊
Afhandeling gebruikersvragen/verzoek en ingediend per tel/mail/post inclusief top 5	4	Ingediende vragen worden binnen 5 werkdagen en tijdig ingediende mutaties worden voor de salarisverwerking afgehandeld.	90%	90,0%	😊
Centrale mutaties	5	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt	95%	87%	😐
Gemiddelde wachttijd telefonie	5	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon (na menukeuze)	30 sec	41 sec	😐
Afhandeling klachten ingediend per tel / mail / post	5	<i>Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten</i>	2%	0,53%	😊
Verwerkte documenten voor P-Dossier	5	Aantallen documenten wat deze maand is verwerkt voor P-Dossier	N.v.t.	N.v.t.	😊

Toelichting op de rapportage van februari

1. Wachttijden telefonie.
Door integratie met de HRO taken groeit ook het telefoonverkeer. Daarvoor is extra capaciteit ingezet, maar desondanks loopt de wachttijd nog iets achter op de SLA.
2. Centrale mutaties
Door integratie met de HRO taken neemt de doorlooptijd van deze mutaties toe. Het streven is door interne verbeteringen deze mutaties ook binnen de SLA termijnen te brengen.

Handmatig verwerkte wijzigingen

In de onderstaande tabel ziet u de handmatig verwerkte wijzigingen.

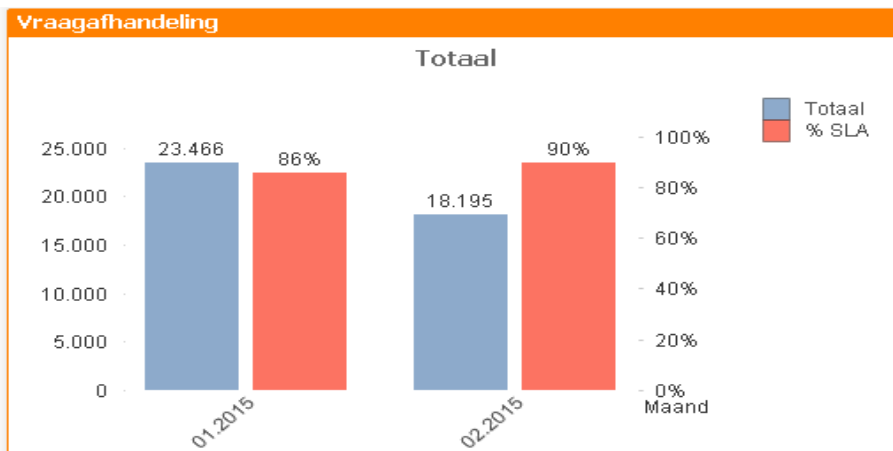


Handmatig verwerkte wijzigingen

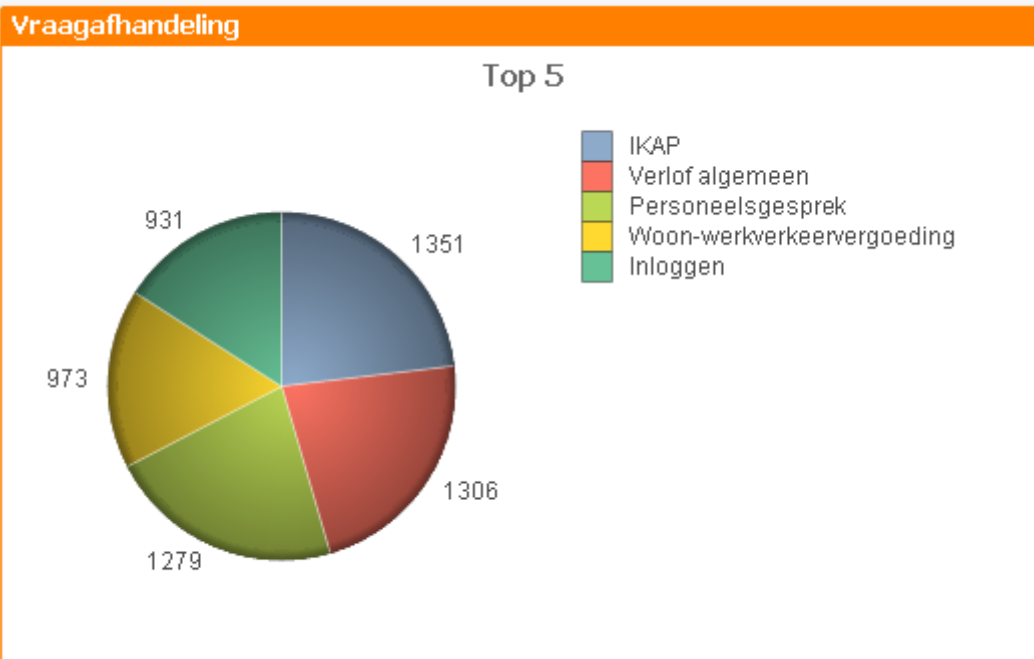
Top 5



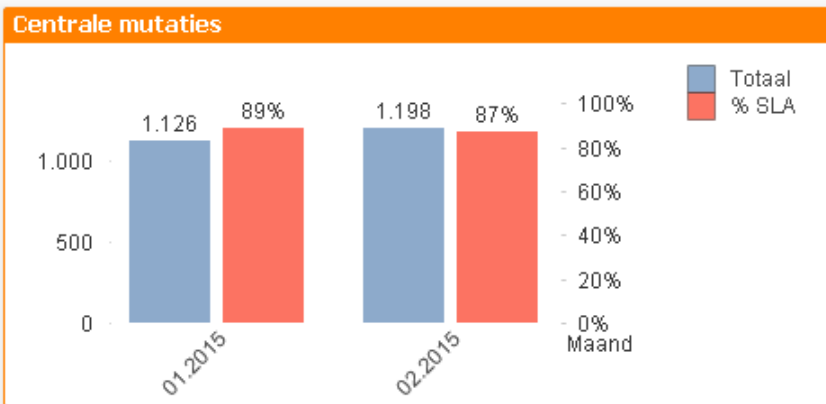
Vraagafhandeling P-Direktportaal



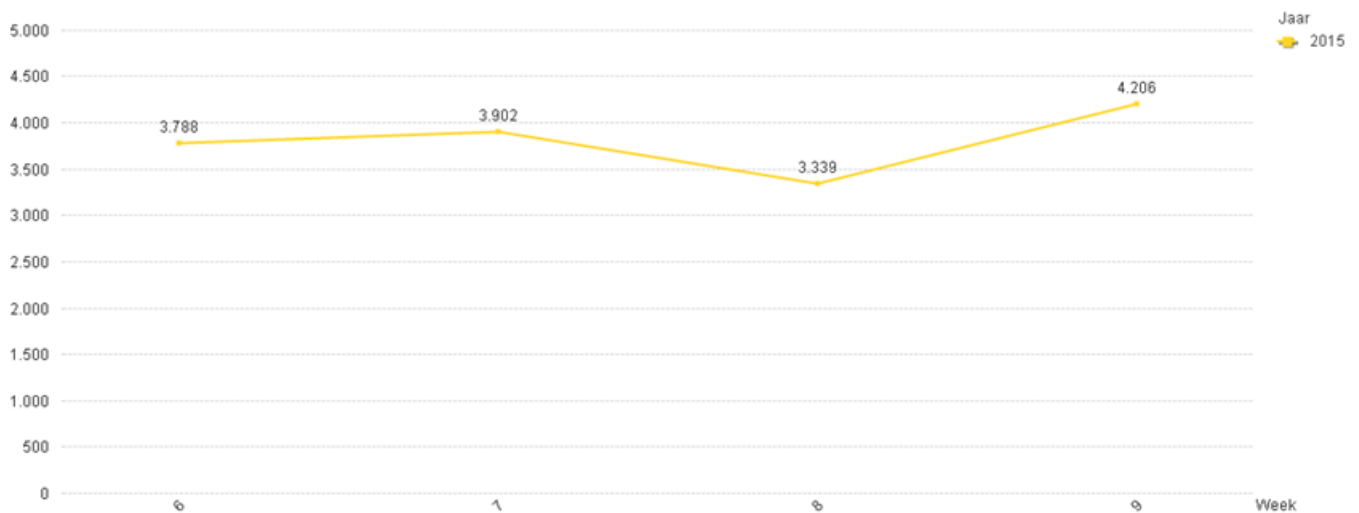
Door beter in te spelen op het aanbod is in februari de SLA voor vraagafhandeling weer behaald.



Centrale mutaties P-Direktportaal



Aangeboden telefoongesprekken



Het totaal aantal gesprekken in februari komt uit op 15.235 gesprekken. De gemiddelde wachttijd was 41 seconden.

Klachten P-Direktportaal

Aantal klachten per departement en het % klachten ten opzichten van het totaal aantal vragen. In januari zijn er in totaal 132 klachten ingediend, dit bedroeg 0,53% van alle gebruiksvragen.

Maandoverzicht documenten verwerkt voor P-Dossier

In februari zijn er in totaal 32.644 documenten door P-Direkt gescand. Deze nieuwe P-Direkt service geldt vanaf januari voor een aantal departementen. De departementen Buza, OCW en de raad van state sluiten in de aankomende maanden hierop aan.