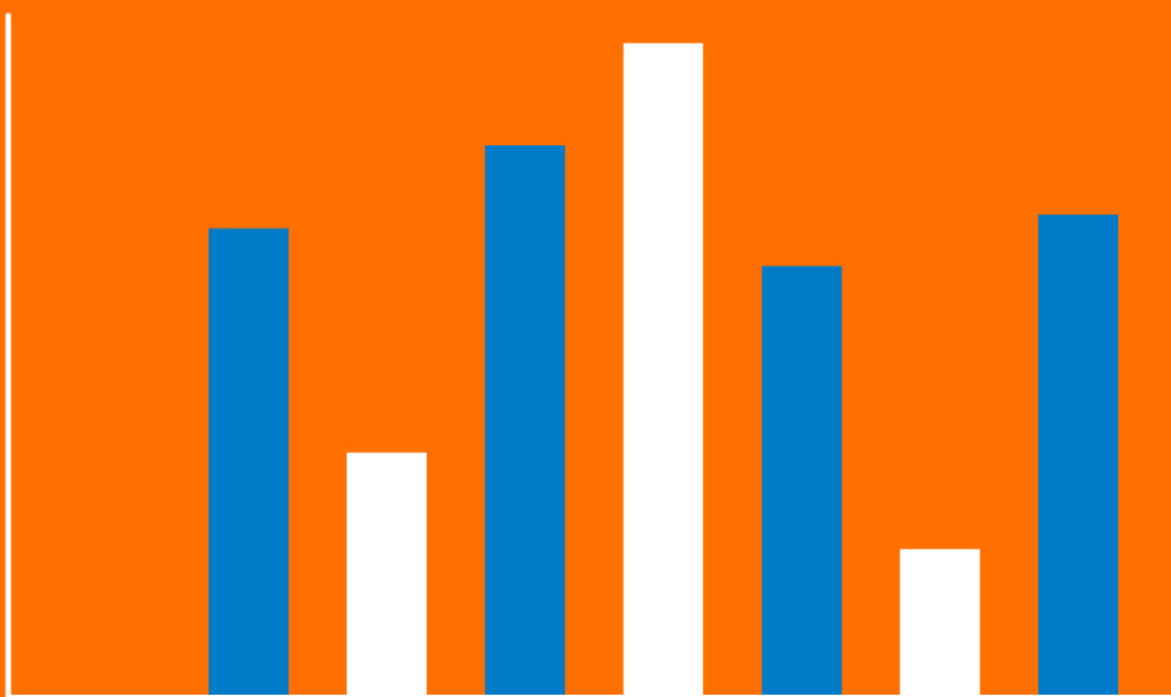




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



klantgericht

gebruikerstevredenheid

Dienstverleningsrapportage
servicelevels

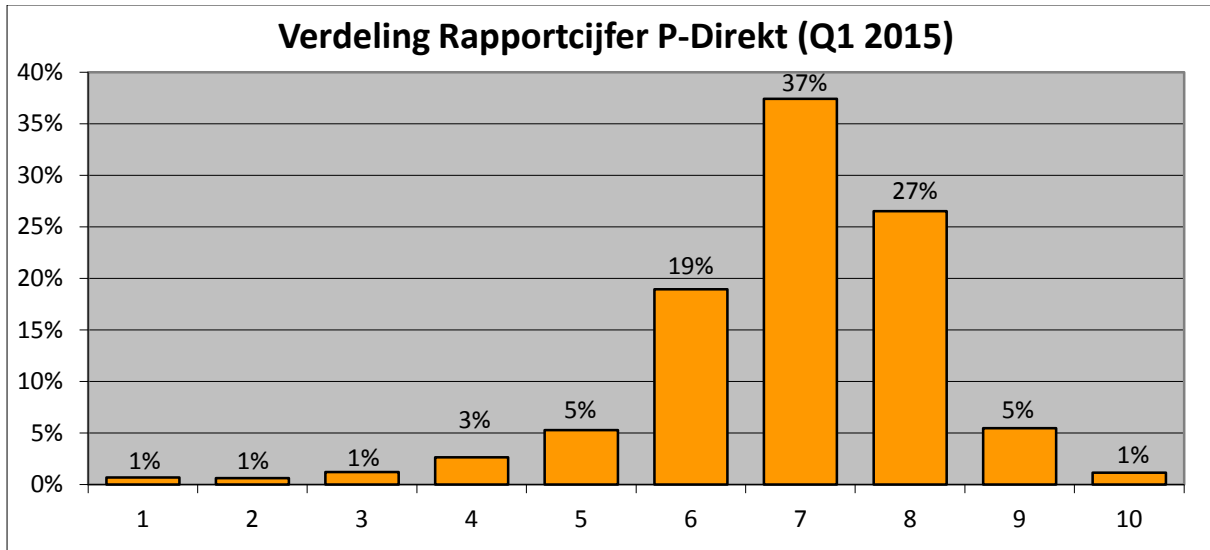
P-Direkt

Management samenvatting

Onderdeel	Pagina	Definitie	Norm	Realisatie	
Gebruikerstevredenheids-onderzoek	3	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt	7	6,9	☹️
Handmatig verwerkte wijzigingen	4	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt voor salarisbetaling	95%	95%	😊
Afhandeling gebruikersvragen/verzoek en ingediend per tel/mail/post inclusief top 5	5	Ingediende vragen worden binnen 5 werkdagen en tijdig ingediende mutaties worden voor de salarisverwerking afgehandeld.	90%	90,0%	😊
Centrale mutaties	6	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt	95%	90%	☹️
Gemiddelde wachttijd telefonie	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon (na menukeuze)	30 sec	37 sec	☹️
Afhandeling klachten ingediend per tel / mail / post	7	<i>Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten</i>	2%	0,40%	😊
Verwerkte documenten voor P-Dossier	7	Aantallen documenten wat deze maand is verwerkt voor P-Dossier	N.v.t.	N.v.t.	😊

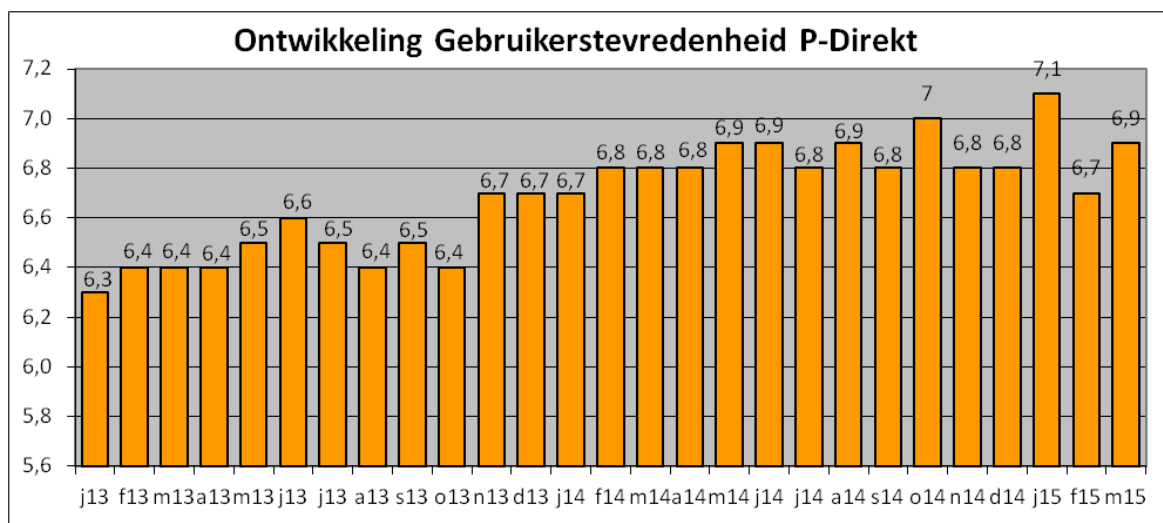
Gebruikerstevredenheidonderzoek

Over het afgelopen kwartaal hebben ruim 1240 gebruikers de vragenlijst ingevuld. Dit zijn er iets meer dan het vorige kwartaal. De gebruikers gaven gemiddeld een 6,9 voor de dienstverlening van P-Direkt.



	Q2-2014	Q3-2014	Q4-2014	Q1-2015	TREND
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direkt	6,9	6,8	6,9	6,9	+
Medewerkers	6,9	6,9	6,9	6,9	
Managers	6,5	6,6	6,5	6,5	
HR-ondersteuners	6,3	6,8	6,9	7	+

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)



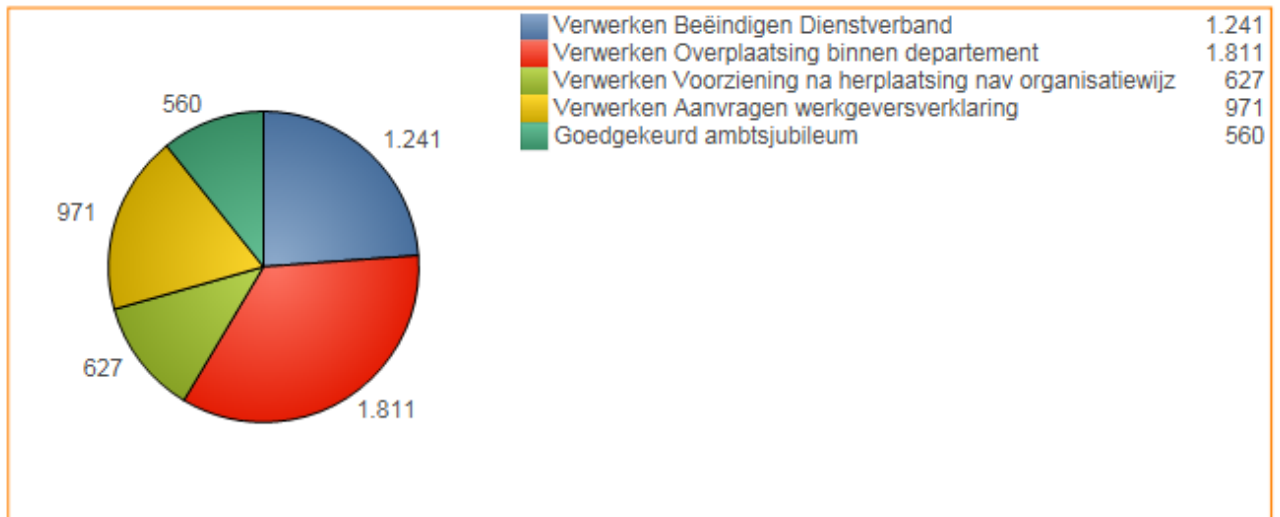
Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

Handmatig verwerkte wijzigingen

In de onderstaande tabel ziet u de handmatig verwerkte wijzigingen.

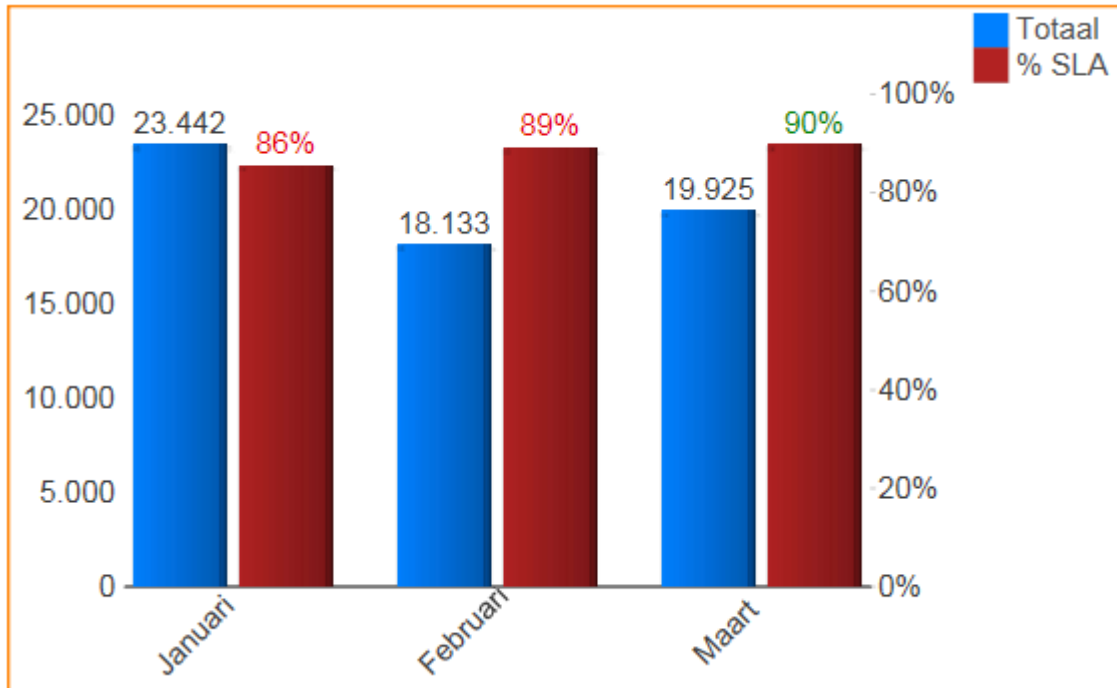


Top 5 handmatig verwerkte wijzigingen

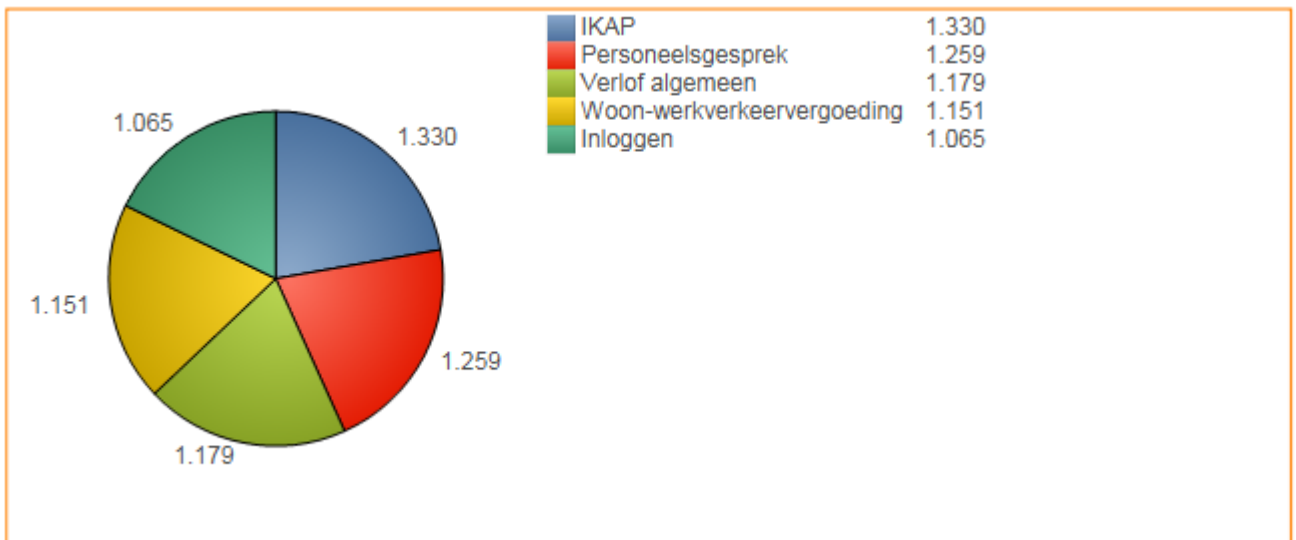


Vraagafhandeling P-Direktportaal

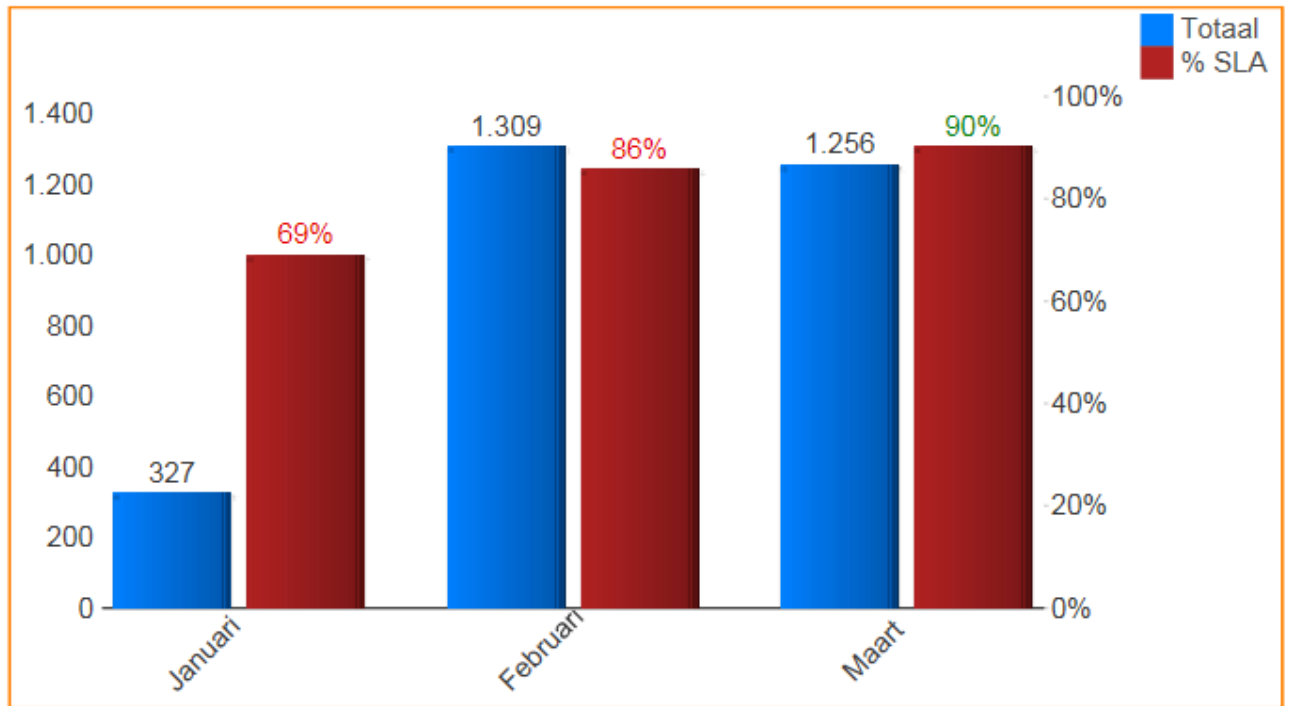
Vraagafhandeling



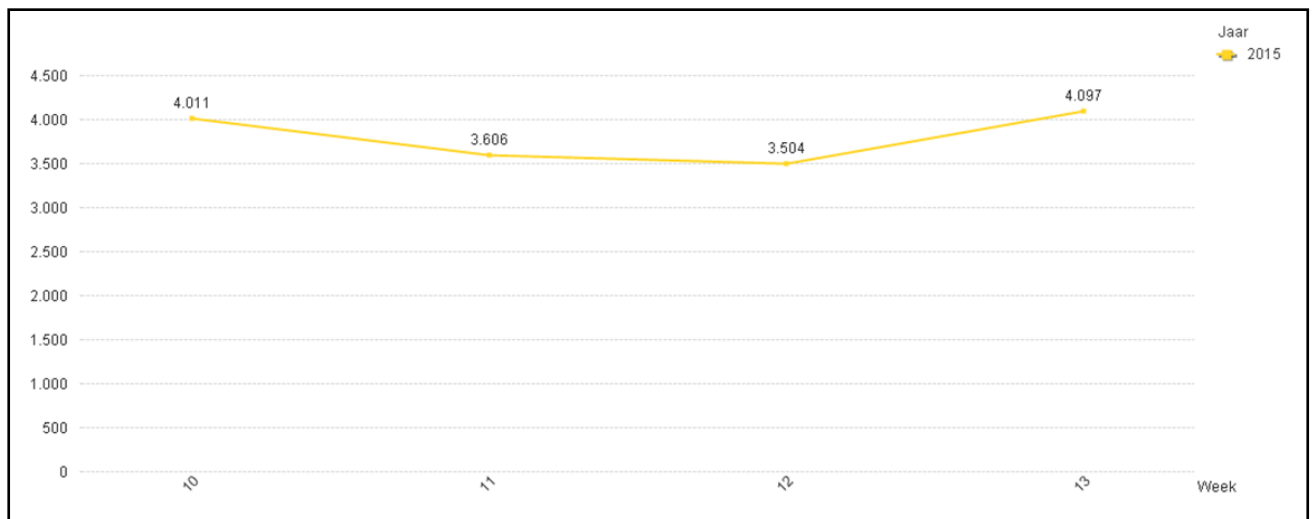
Top 5 meest gestelde vragen



Centrale mutaties P-Direktportaal



Aangeboden telefoongesprekken



Het totaal aantal gesprekken in maart komt uit op 15.218 gesprekken. De gemiddelde wachttijd was 37 seconden.

Klachten P-Direktportaal

Aantal klachten per departement en het % klachten ten opzichten van het totaal aantal vragen. In maart zijn er in totaal 115 klachten ingediend, dit bedroeg 0,40% van alle gebruiksvragen.

Maandoverzicht documenten verwerkt voor P-Dossier

“In maart zijn er in totaal 29.008 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.”