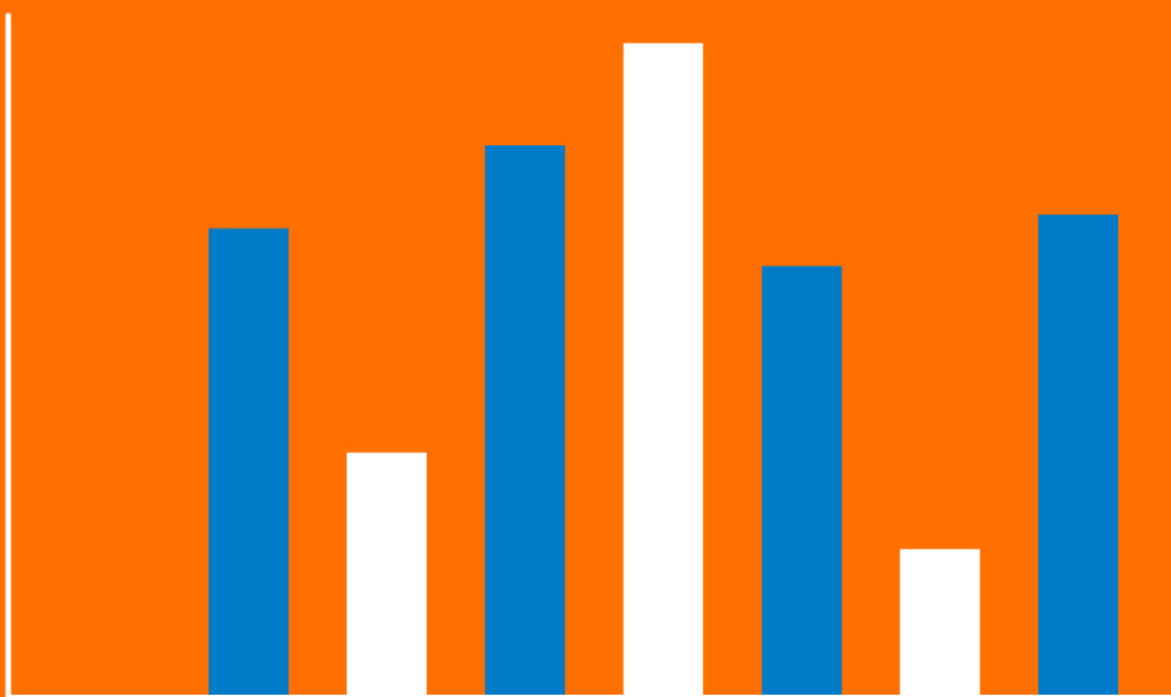




P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



klantgericht

gebruikerstevredenheid

**Dienstverleningsrapportage**  
servicelevels

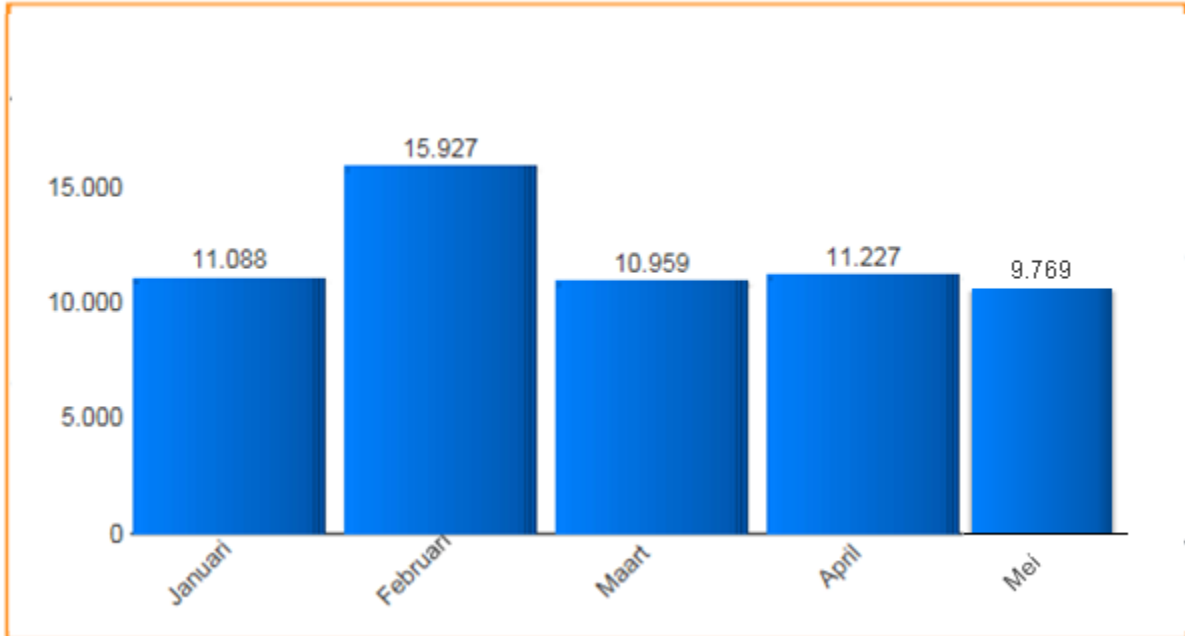
**P-Direkt**

## Management samenvatting

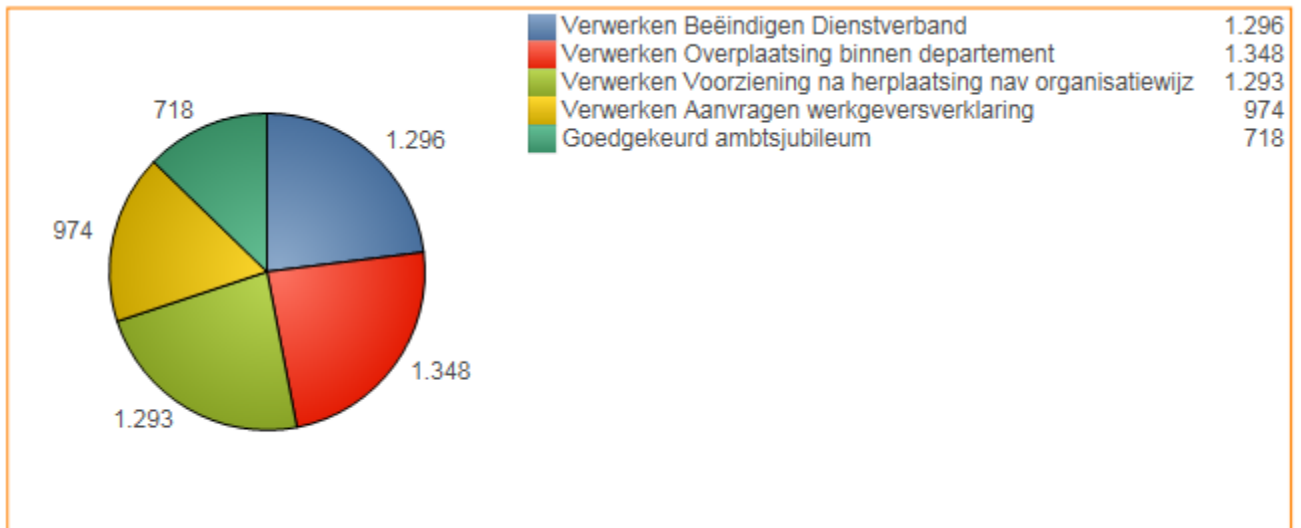
Onderdeel	Pagina	Definitie	Norm	Realisatie	
Handmatig verwerkte wijzigingen	3	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt voor salarisbetaling	95%	98%	😊
Afhandeling gebruikersvragen/verzoek en ingediend per tel/mail/post inclusief top 5	4	Ingediende vragen worden binnen 5 werkdagen en tijdig ingediende mutaties worden voor de salarisverwerking afgehandeld.	90%	97,0%	😊
Centrale mutaties	5	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt	95%	95%	😊
Gemiddelde wachttijd telefonie	5	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon (na menukeuze)	30 sec	20 sec	😊
Afhandeling klachten ingediend per tel / mail / post	6	<i>Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten</i>	2%	0,35%	😊
Verwerkte documenten voor P-Dossier	6	Aantallen documenten wat deze maand is verwerkt voor P-Dossier	N.v.t.	N.v.t.	😊

## Handmatig verwerkte wijzigingen

In de onderstaande tabel ziet u de handmatig verwerkte wijzigingen.

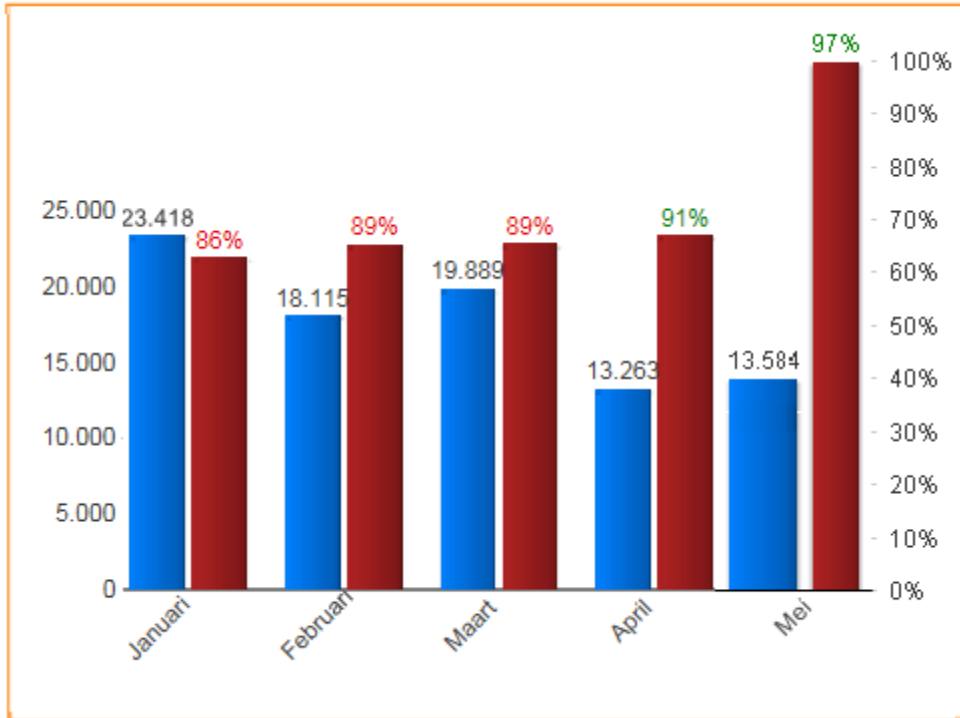


Top 5 handmatig verwerkte wijzigingen

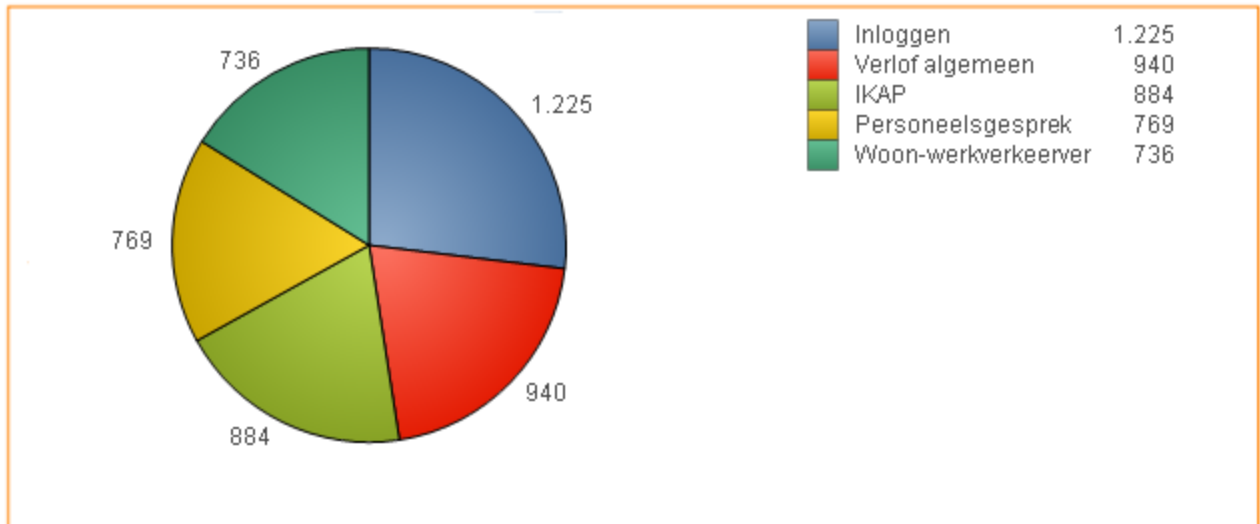


## Vraagafhandeling P-Direktportaal

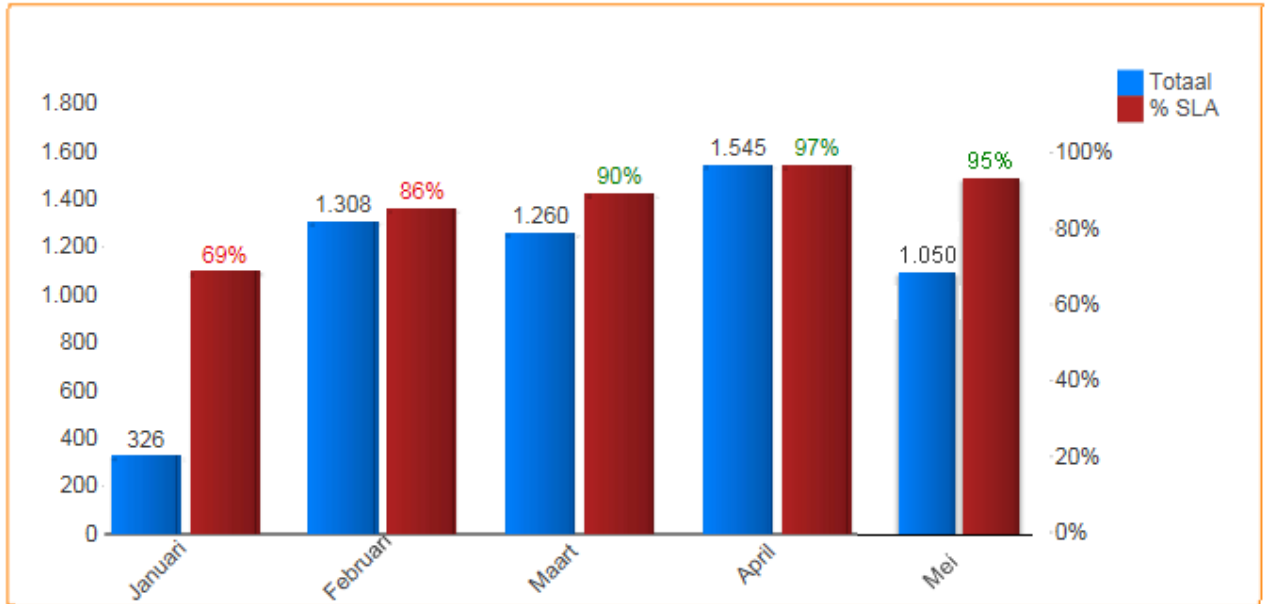
### Vraagafhandeling



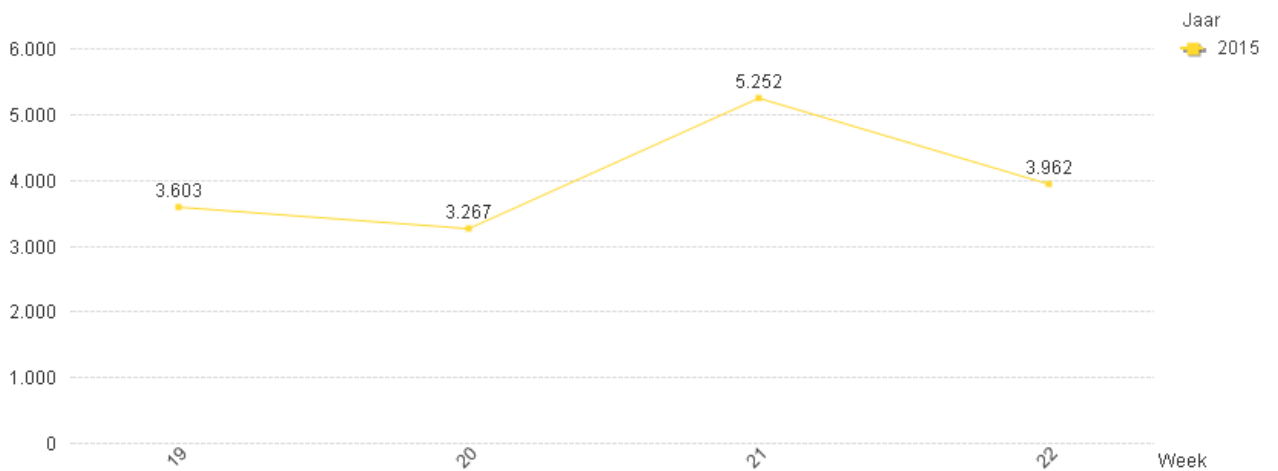
### Top 5 meest gestelde vragen



## Centrale mutaties P-Direktportaal



## Aangeboden telefoongesprekken



Het totaal aantal gesprekken in Mei komt uit op 16.084 gesprekken. De gemiddelde wachttijd was 20 seconden.

## Klachten P-Direktportaal

Aantal klachten per departement en het % klachten ten opzichten van het totaal aantal vragen. In mei zijn er in totaal 78 klachten ingediend, dit bedroeg 0,35% van alle gebruiksvragen.

## Maandoverzicht documenten verwerkt voor P-Dossier

In mei zijn er in totaal 24.249 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.