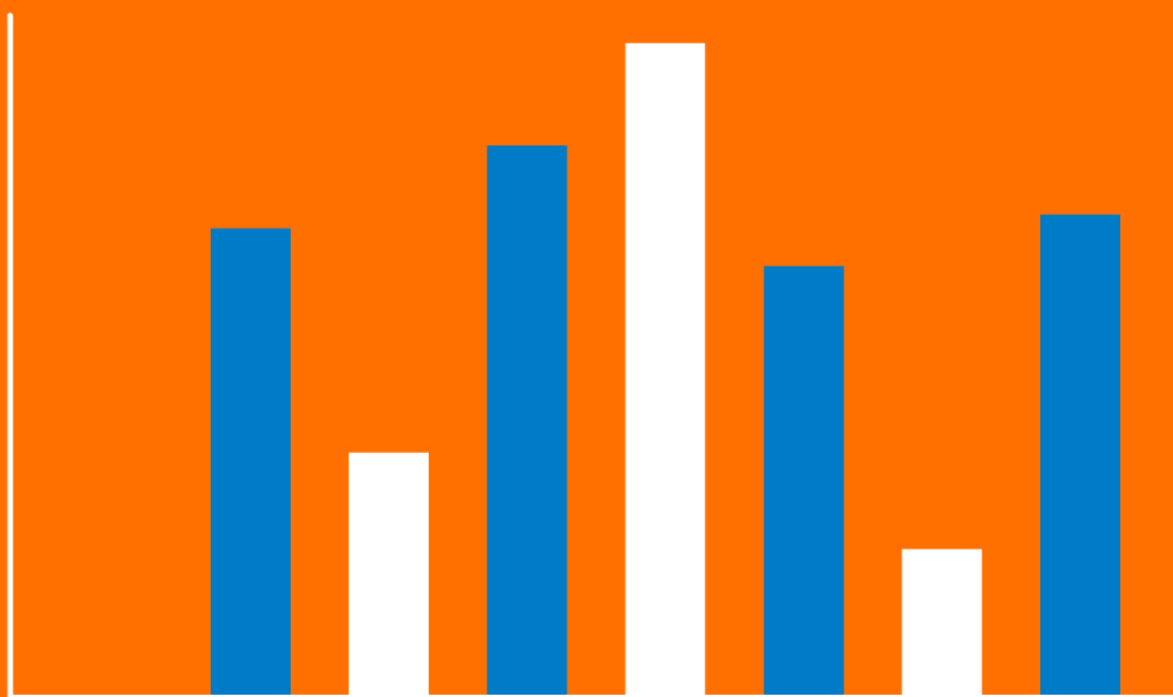




P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties










klantgericht

gebruikerstevredenheid

**Dienstverleningsrapportage**  
servicelevels

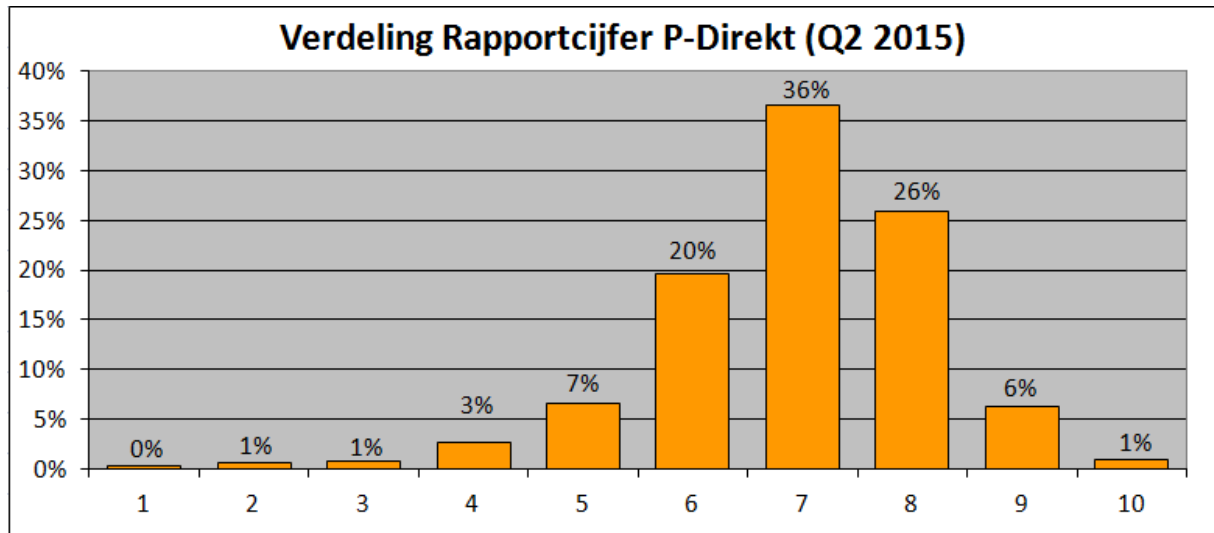
**P-Direkt**

## Managementsamenvatting

Onderdeel	Pagina	Definitie	Norm	Realisatie	
Gebruikerstevredenheids-onderzoek	3	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt in het tweede kwartaal van 2015	7	6.9	
Handmatig verwerkte wijzigingen	4	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt voor salarisbetaling	95%	98%	
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%	91%	
Centrale mutaties	6	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt	95%	94%	
Gemiddelde wachttijd telefonie	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon (na menukeuze)	30 sec	29 sec	
Afhandeling klachten ingediend per tel/mail/post	7	<i>Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten</i>	2%	0,42%	
Verwerkte documenten voor P-Dossier	7	Aantallen documenten wat deze maand is verwerkt voor P-Dossier	N.v.t.	N.v.t.	

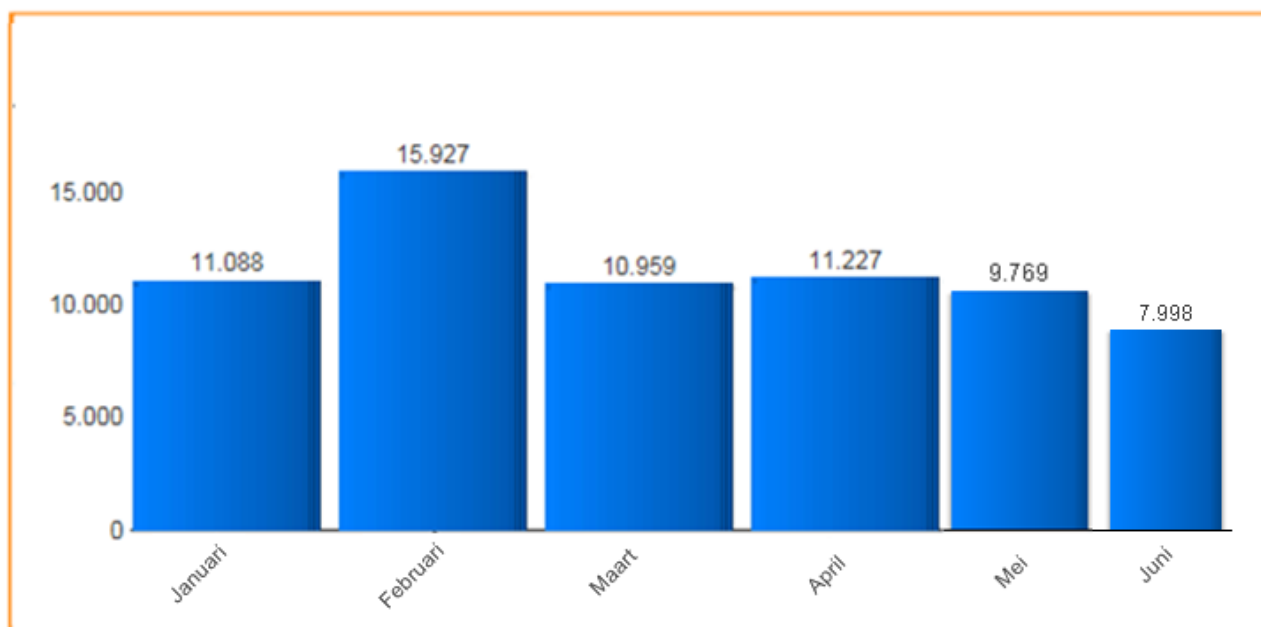
## Gebruikerstevredenheidonderzoek

	Q3-2014	Q4-2014	Q1-2015	<b>Q2-2015</b>	TREND
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direkt	6,8	6,9	6,9	<b>6,9</b>	



## Handmatig verwerkte wijzigingen

In de onderstaande tabel ziet u de handmatig verwerkte wijzigingen.

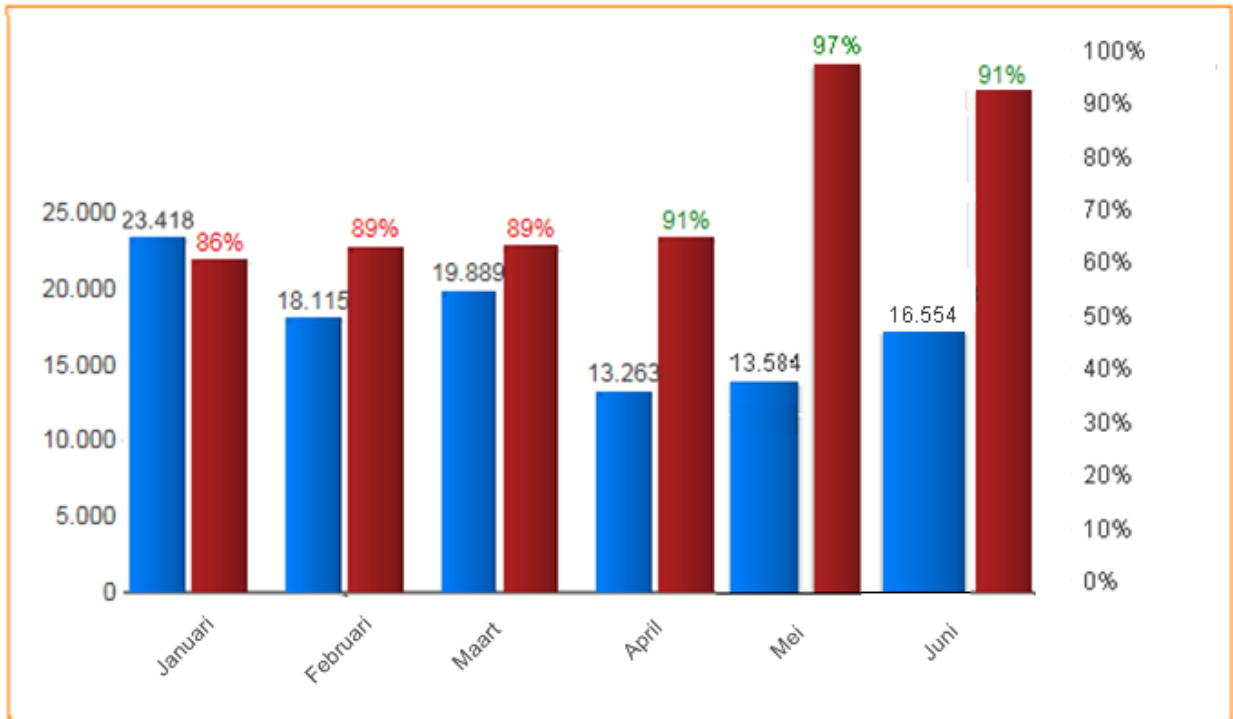


Top 5 handmatig verwerkte wijzigingen

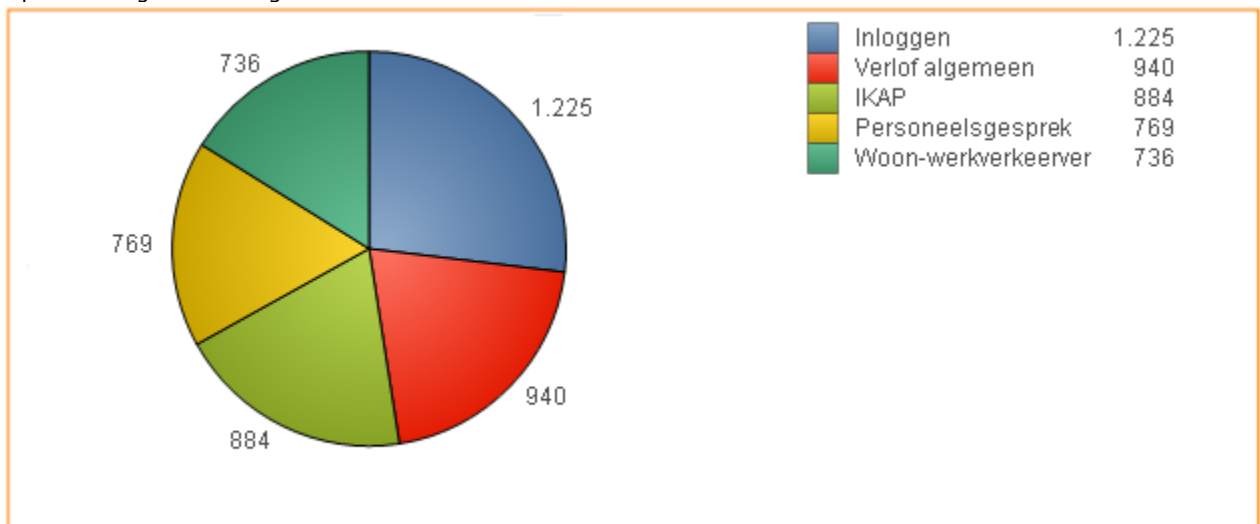


## Vraagafhandeling P-Direktportaal

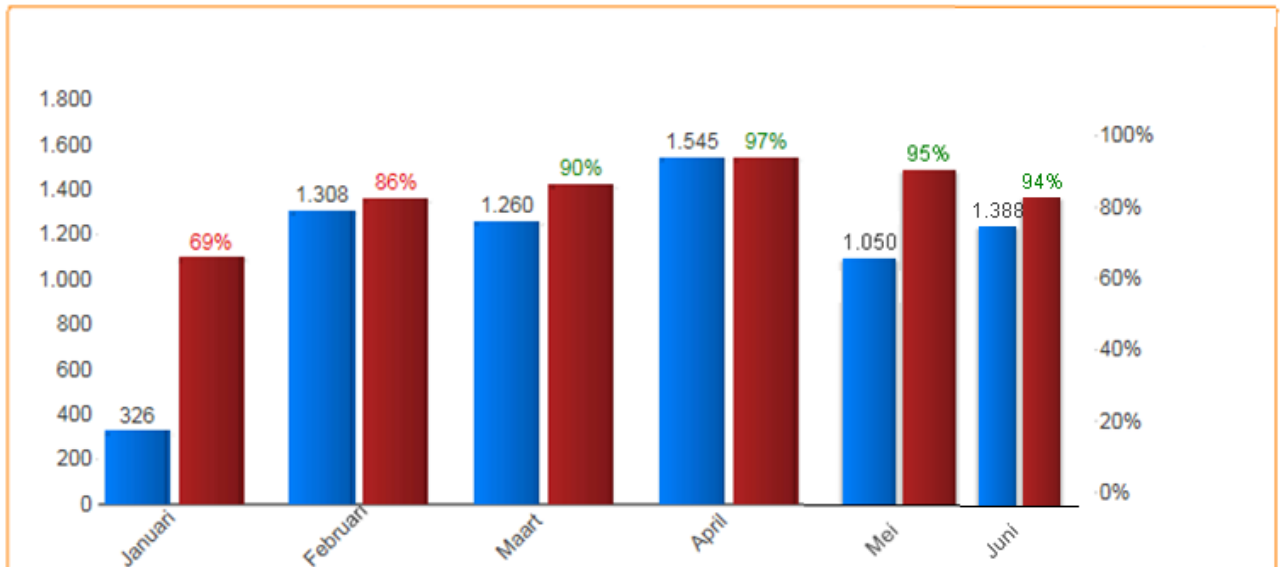
### Vraagafhandeling



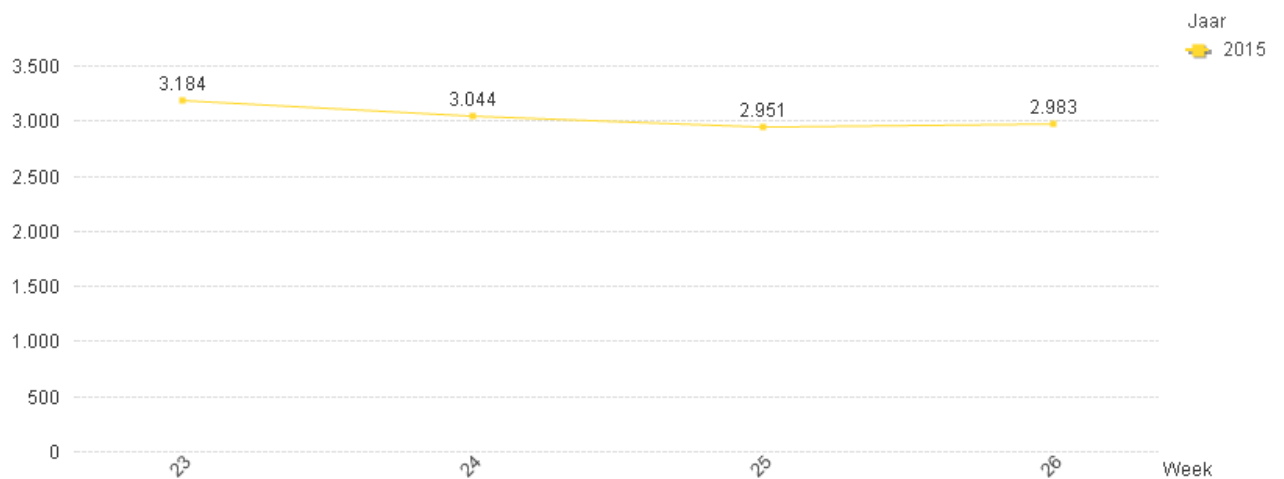
### Top 5 meest gestelde vragen



## Centrale mutaties P-Direktportaal



## Aangeboden telefoongesprekken



Het totaal aantal gesprekken in Mei komt uit op 12.162 gesprekken. De gemiddelde wachttijd was 29 seconden.

## Klachten P-Direktportaal

Aantal klachten per departement en het % klachten ten opzichten van het totaal aantal vragen. In mei zijn er in totaal 122 klachten ingediend, dit bedroeg 0,42% van alle gebruiksvragen.

## Maandoverzicht documenten verwerkt voor P-Dossier

In mei zijn er in totaal 26.438 documenten door P-Direkt gescand. Deze nieuwe P-Direkt service geldt vanaf januari voor een aantal departementen. De departementen Buza en de raad van state sluiten in de aankomende maanden hier nog op aan.