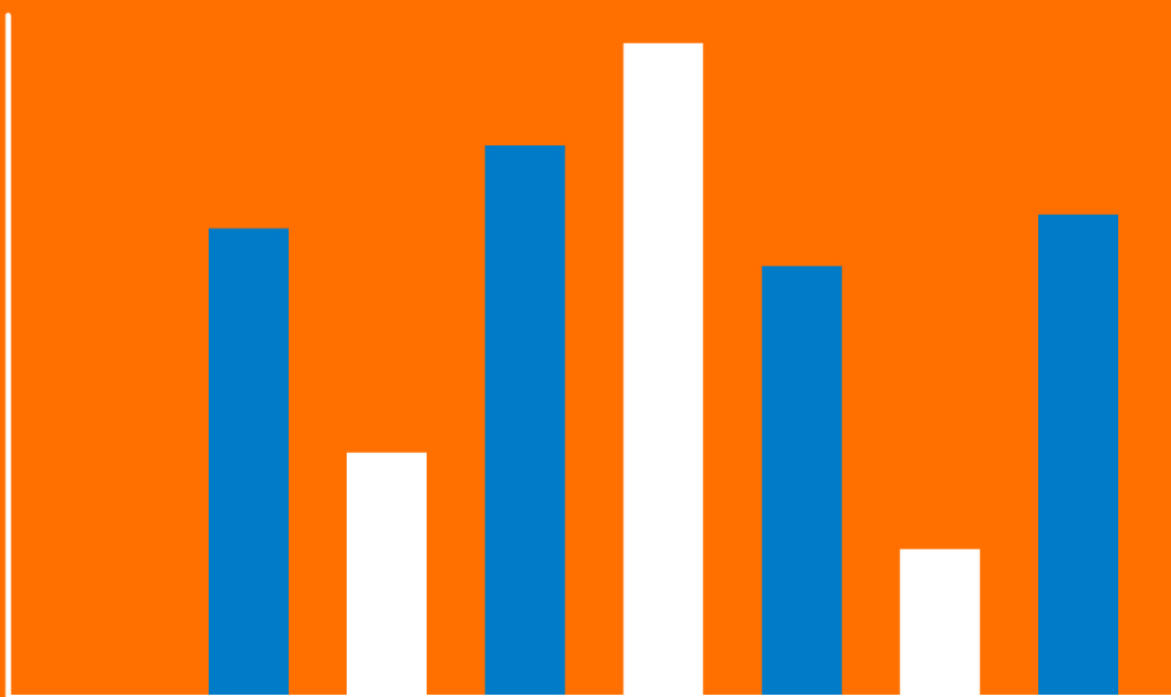




P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties









klantgericht

gebruikerstevredenheid

**Dienstverleningsrapportage**  
servicelevels

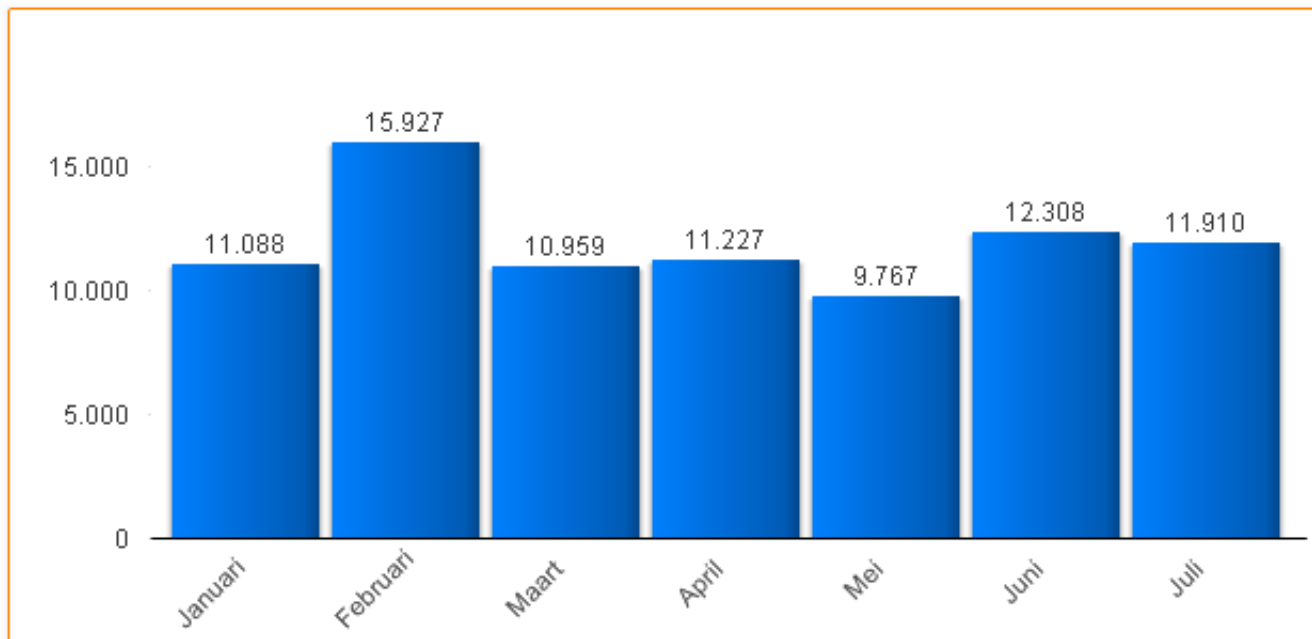
**P-Direkt**

## Managementsamenvatting

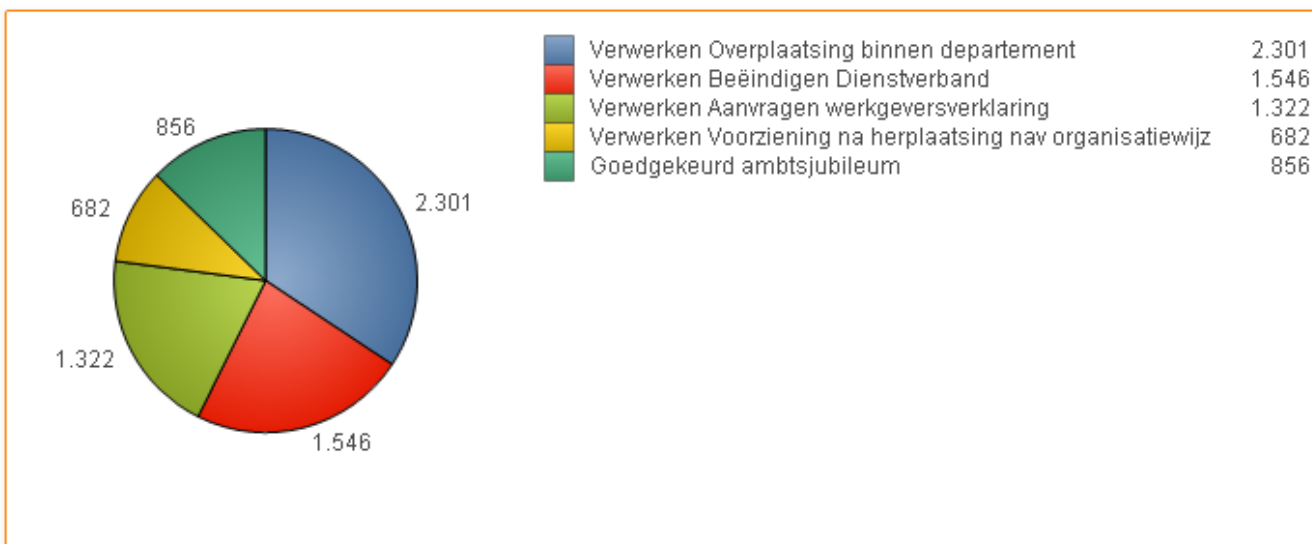
Onderdeel	Pagina	Definitie	Norm	Realisatie	
Handmatig verwerkte wijzigingen	3	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt voor salarisbetaling.	95%	98%	
Afhandeling gebruikersvragen ingediend per tel/mail/post inclusief top 5	4	Ingediende vragen worden binnen 5 werkdagen en tijdig ingediende mutaties worden voor de salarisverwerking afgehandeld.	90%	91%	
Centrale mutaties	5	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt.	95%	92%	
Gemiddelde wachttijd telefonie	5	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon (na menukeuze).	30 sec	54 sec	
Afhandeling klachten ingediend per tel/mail/post	6	Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten.	2%	0,43%	
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:

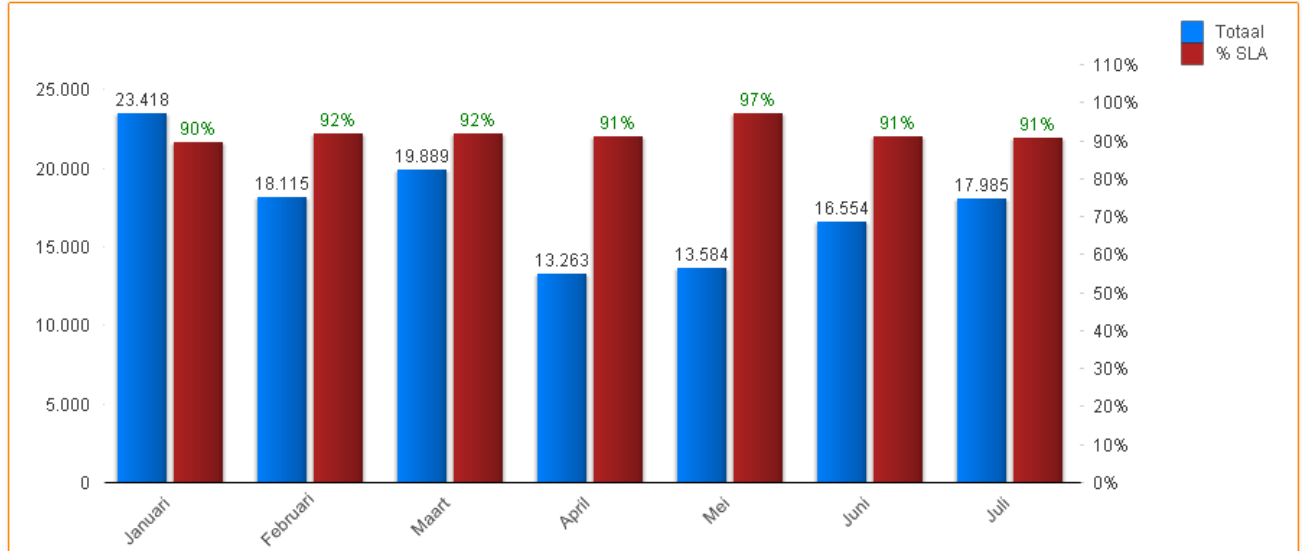


Top 5 handmatig verwerkte wijzigingen:

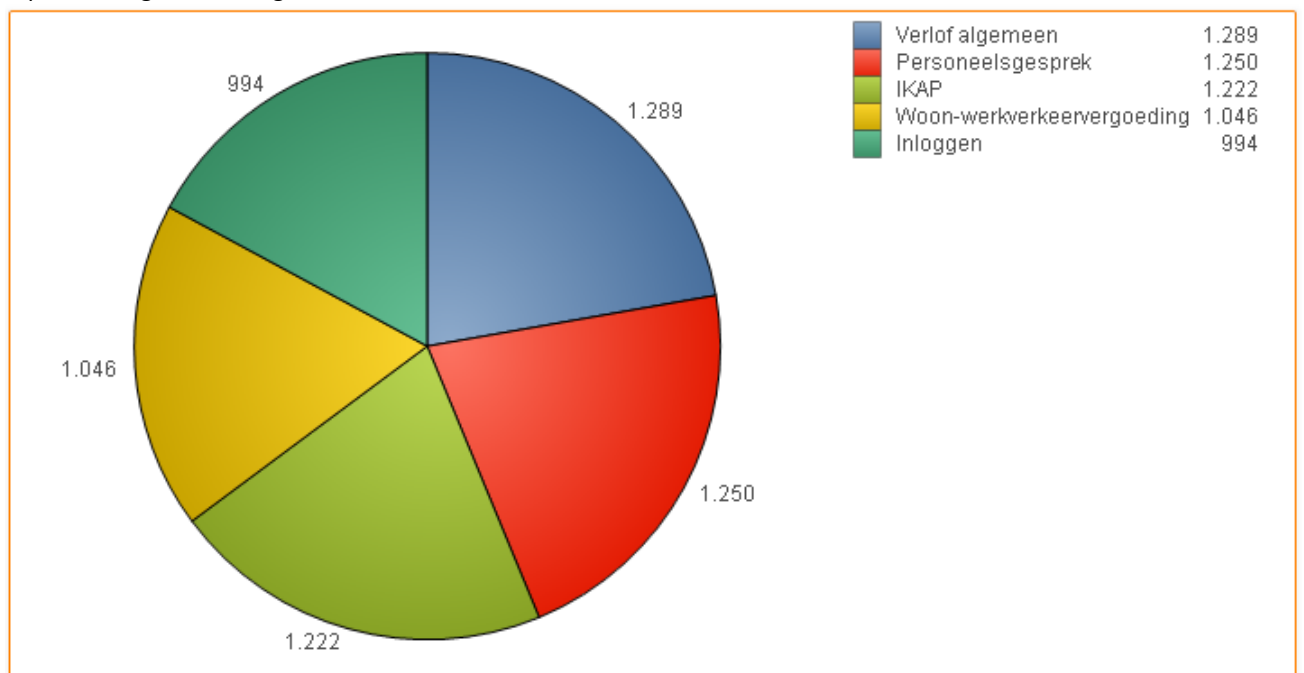


## Vraagafhandeling P-Direktportaal

### Vraagafhandeling:

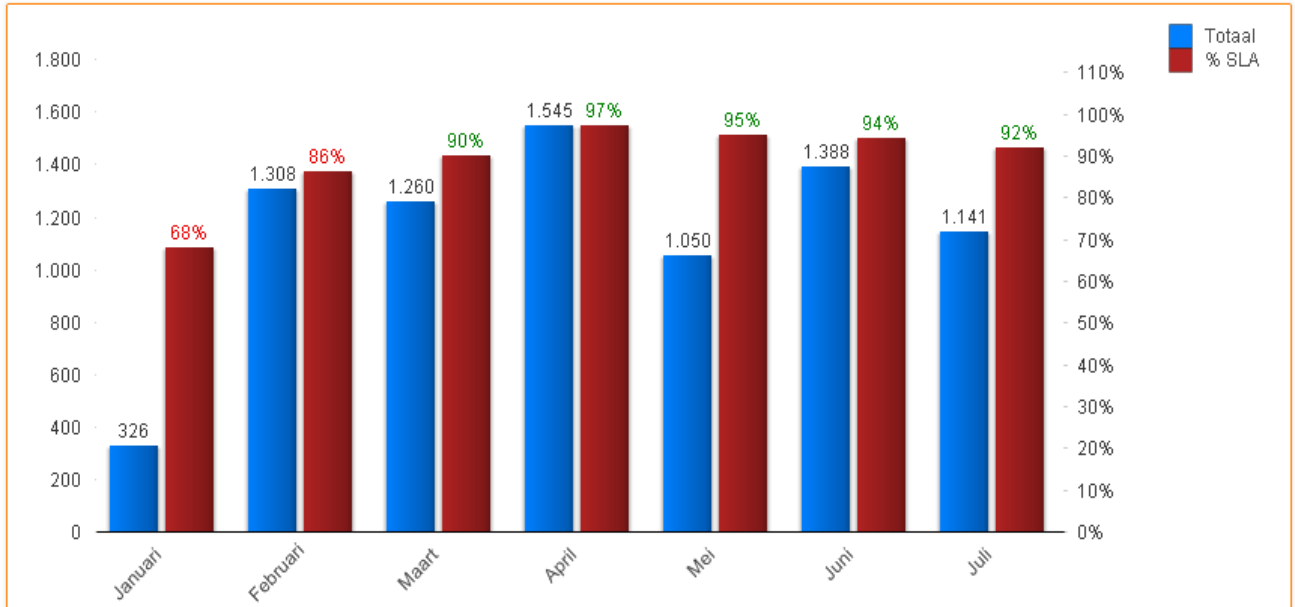


### Top 5 meest gestelde vragen:

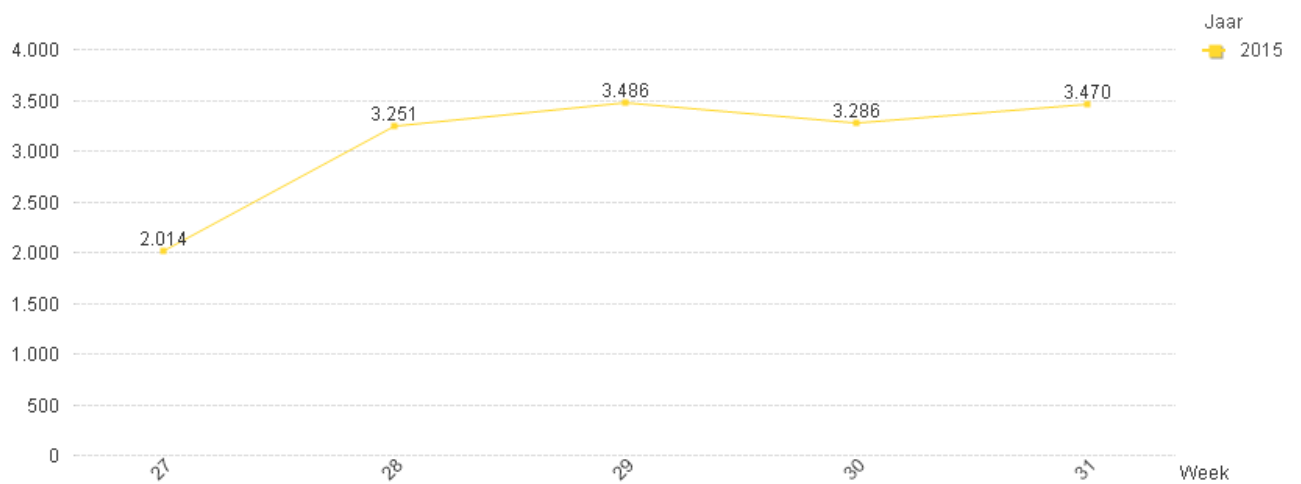


## Centrale mutaties P-Direktportaal

In de onderstaande tabel ziet u de wijzigingen doorgevoerd naar aanleiding van een centrale mutaties:



## Aangeboden telefoongesprekken



Het totaal aantal gesprekken in juli komt uit op 15.507 gesprekken. De gemiddelde wachttijd was 54 seconden.

## Klachten P-Direktportaal

Aantal klachten per ministerie en het % klachten ten opzichten van het totaal aantal vragen. In juli zijn er in totaal 131 klachten ingediend, dit bedroeg 0,43% van alle gebruiksvragen.

## Maandoverzicht documenten verwerkt voor P-Dossier

In juli zijn er in totaal 27.302 documenten door P-Direkt gescand. Deze nieuwe P-Direkt service geldt vanaf januari voor een aantal ministeries. De ministeries van Buitenlandse zaken en de Raad van State sluiten in de aankomende maanden hier nog op aan.