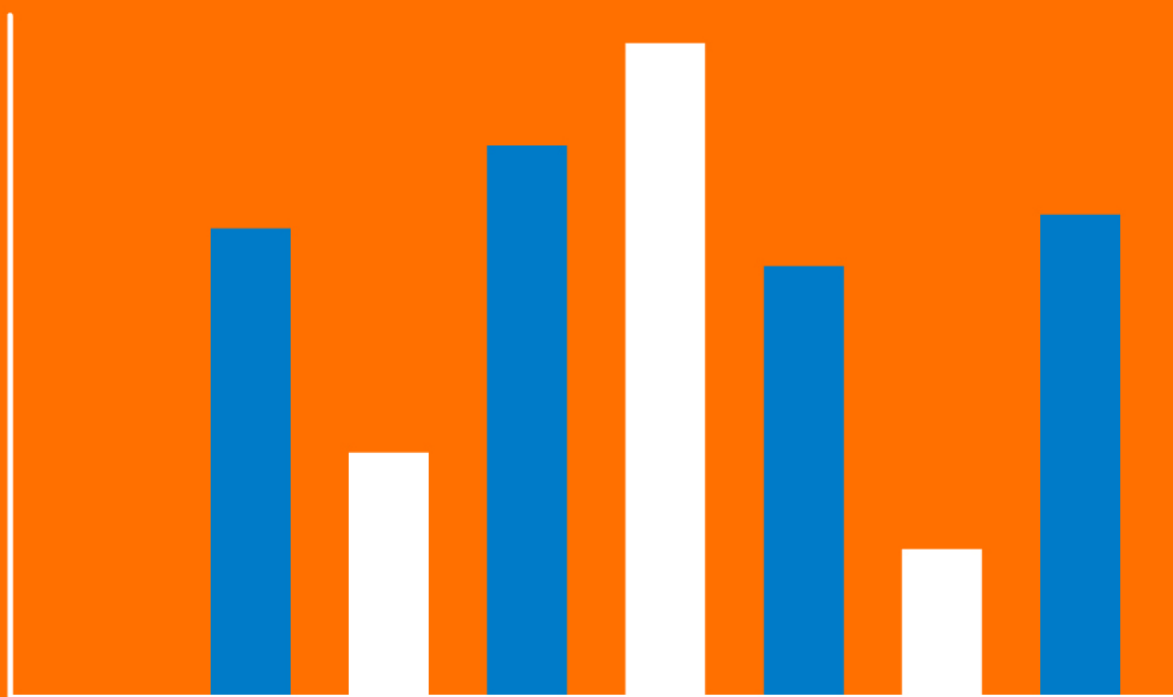




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties








klantgericht

gebruikerstevredenheid

Dienstverleningsrapportage
servicelevels

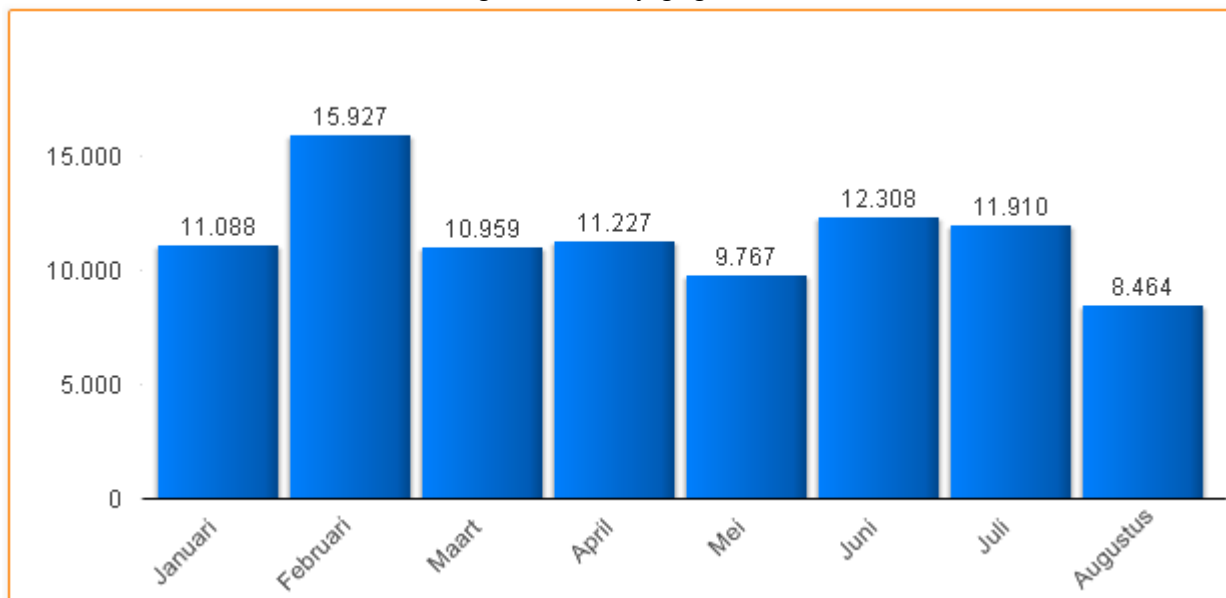
P-Direkt

Managementsamenvatting

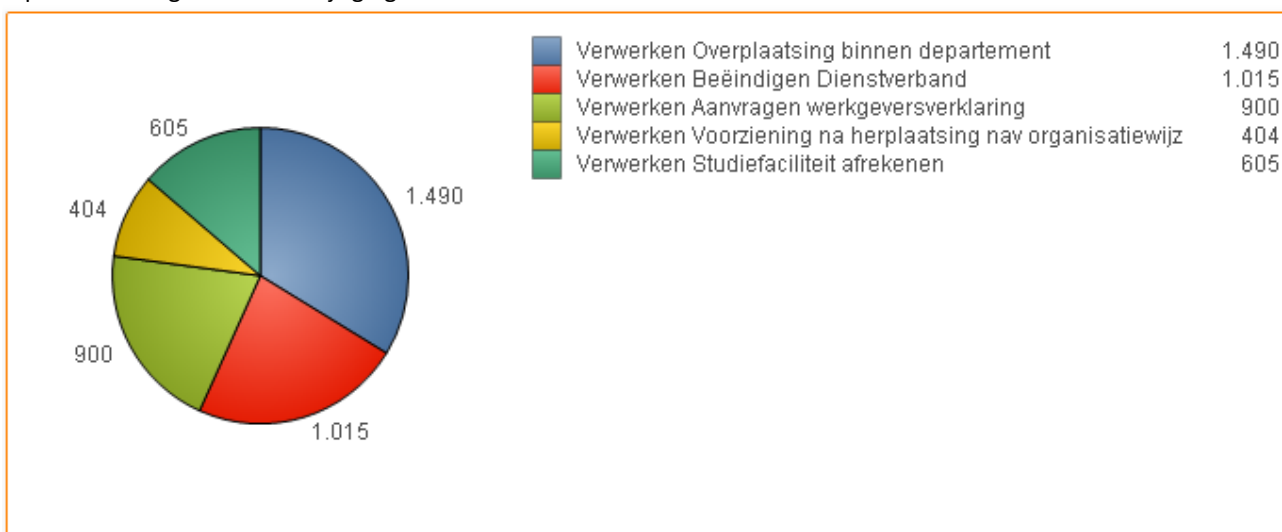
Onderdeel	Pagina	Definitie	Norm	Realisatie	
Handmatig verwerkte wijzigingen	3	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt voor salarisbetaling.	95%	98%	
Afhandeling gebruikersvragen ingediend per tel/mail/post inclusief top 5	4	Ingediende vragen worden binnen 5 werkdagen en tijdig ingediende mutaties worden voor de salarisverwerking afgehandeld.	90%	90%	
Centrale mutaties	5	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt.	95%	93%	
Gemiddelde wachttijd telefonie	5	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon (na menukeuze).	30 sec	55 sec	
Afhandeling klachten ingediend per tel/mail/post	7	Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten.	2%	0,32%	

Handmatig verwerkte wijzigingen

In de onderstaande tabel ziet u de handmatig verwerkte wijzigingen:

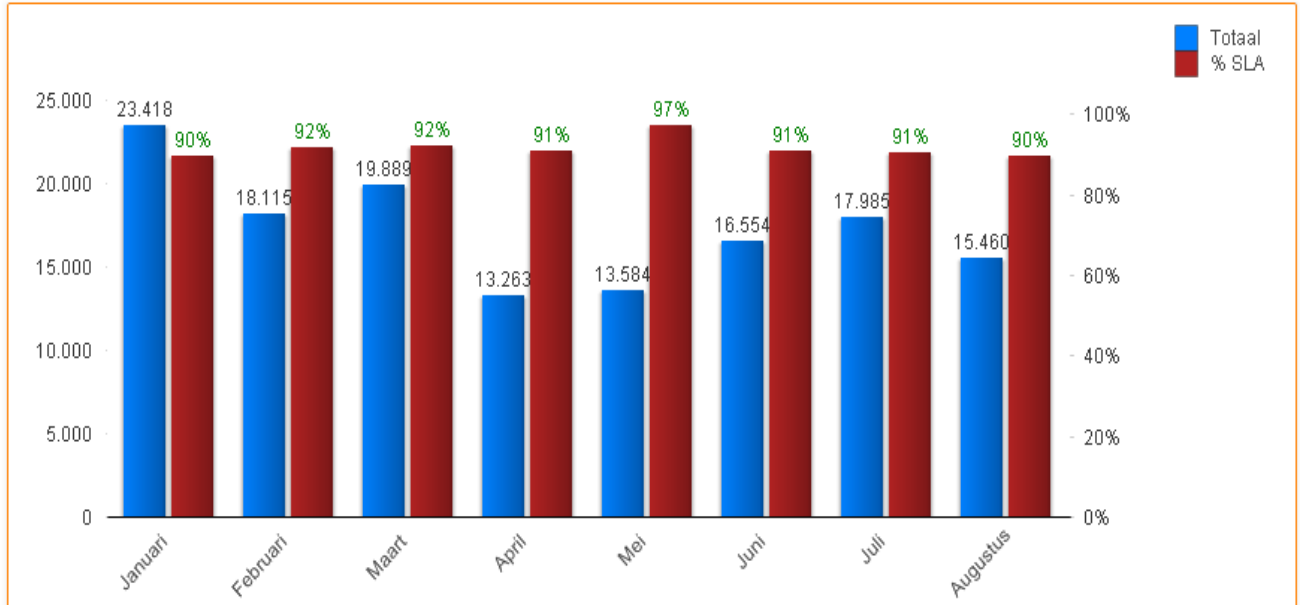


Top 5 handmatig verwerkte wijzigingen:

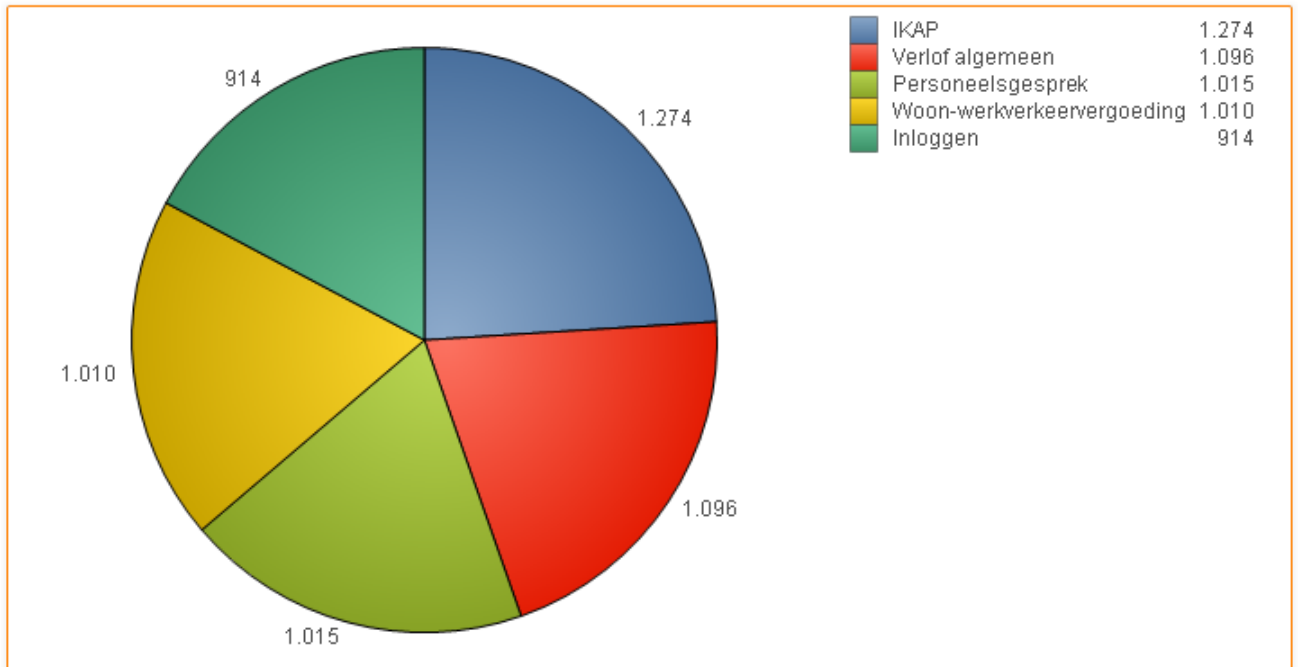


Vraagafhandeling P-Direktportaal

Vraagafhandeling:

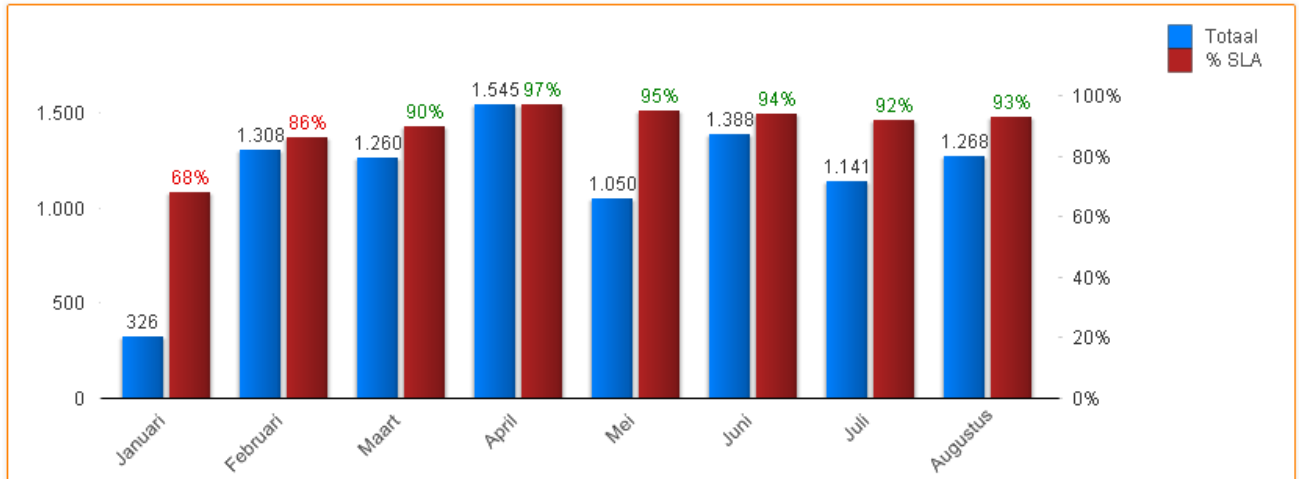


Top 5 meest gestelde vragen:

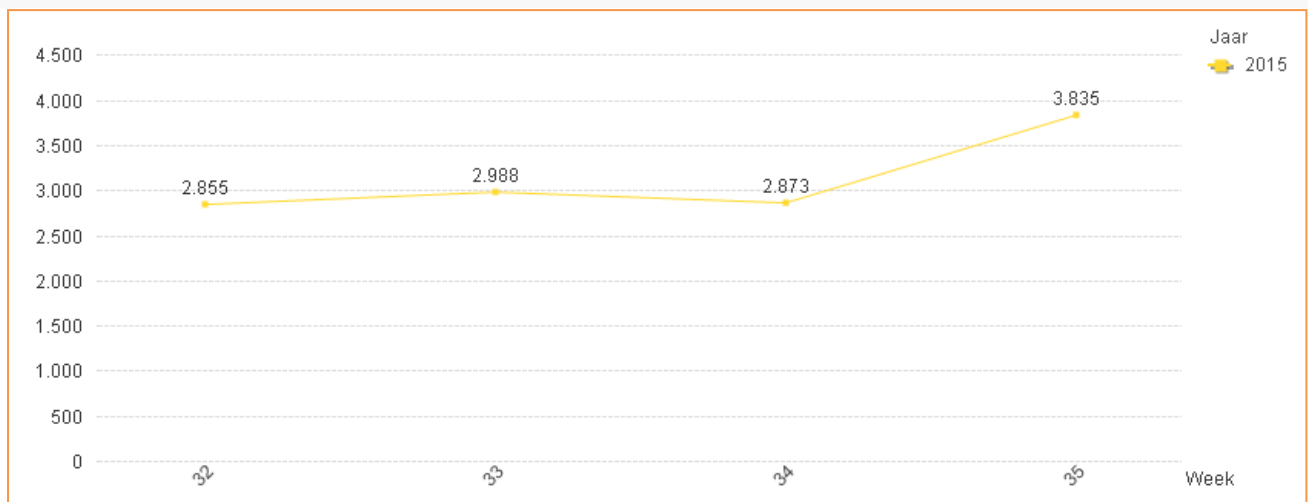


Centrale mutaties P-Direktportaal

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



Aangeboden telefoongesprekken



Het totaal aantal gesprekken in augustus komt uit op 12.551 gesprekken. De gemiddelde wachttijd was 55 seconden. De verhoging op de wachttijd is ontstaan door een toename op het aanbod ten opzichte van dezelfde periode in 2014. Ondanks het opschalen van de capaciteit op telefonie heeft dit niet geresulteerd in een lagere wachttijd.

Klachten P-Direktportaal

Aantal klachten per ministerie en het % klachten ten opzichten van het totaal aantal vragen. In juli zijn er in totaal 83 klachten ingediend, dit bedroeg 0,32% van alle gebruiksvragen.