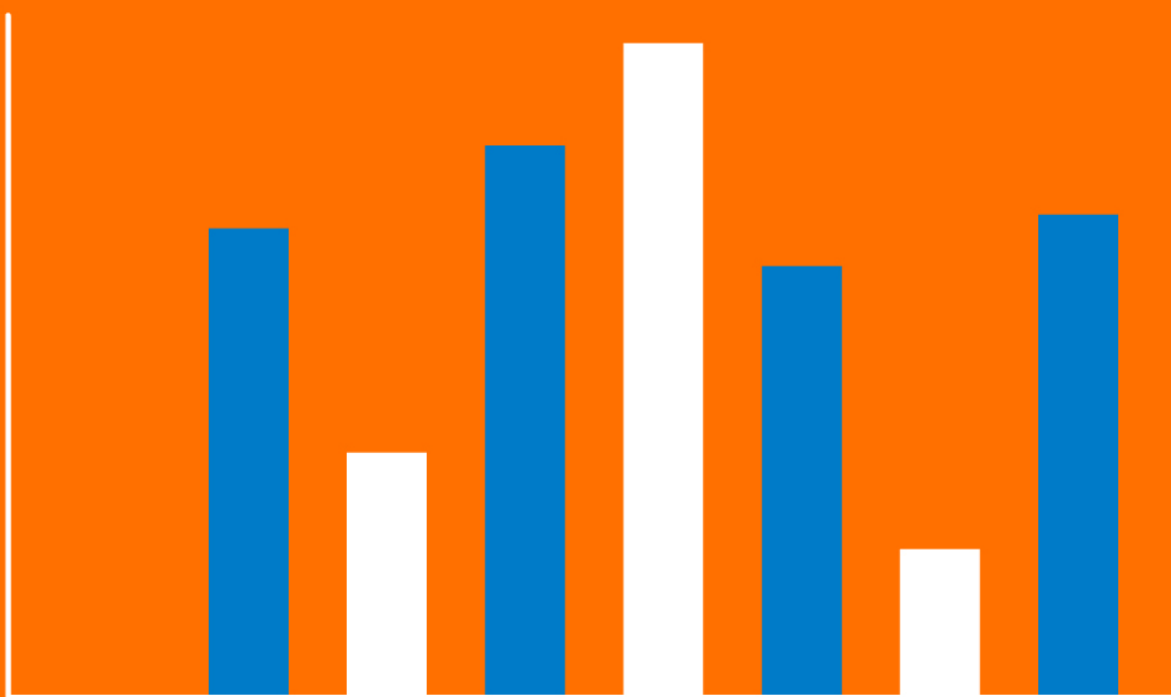




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



klantgericht

gebruikerstevredenheid

Dienstverleningsrapportage
servicelevels

P-Direkt

Managementsamenvatting

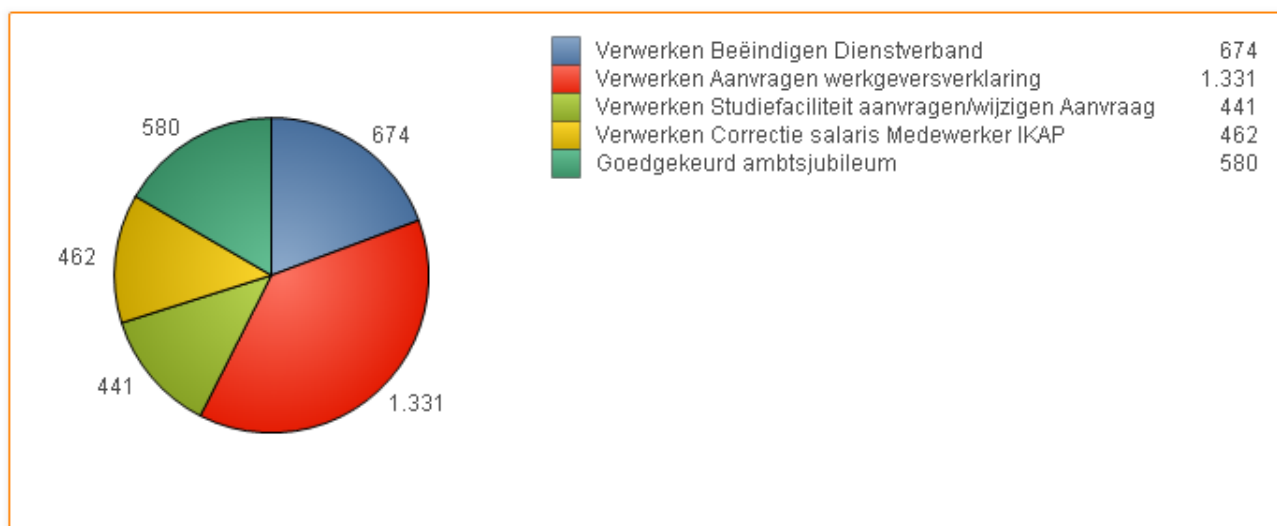
Onderdeel	Pagina	Definitie	Norm	Realisatie	
Handmatig verwerkte wijzigingen	3	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt voor salarisbetaling.	95%	99%	😊
Afhandeling gebruikersvragen ingediend per tel/mail/post inclusief top 5	4	Ingediende vragen worden binnen 5 werkdagen en tijdig ingediende mutaties worden voor de salarisverwerking afgehandeld.	90%	88%	😐
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	51 sec	😐
Afhandeling klachten ingediend per tel/mail/post	7	Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten.	2%	0,37%	😊

Handmatig verwerkte wijzigingen

In de onderstaande tabel ziet u de handmatig verwerkte wijzigingen:

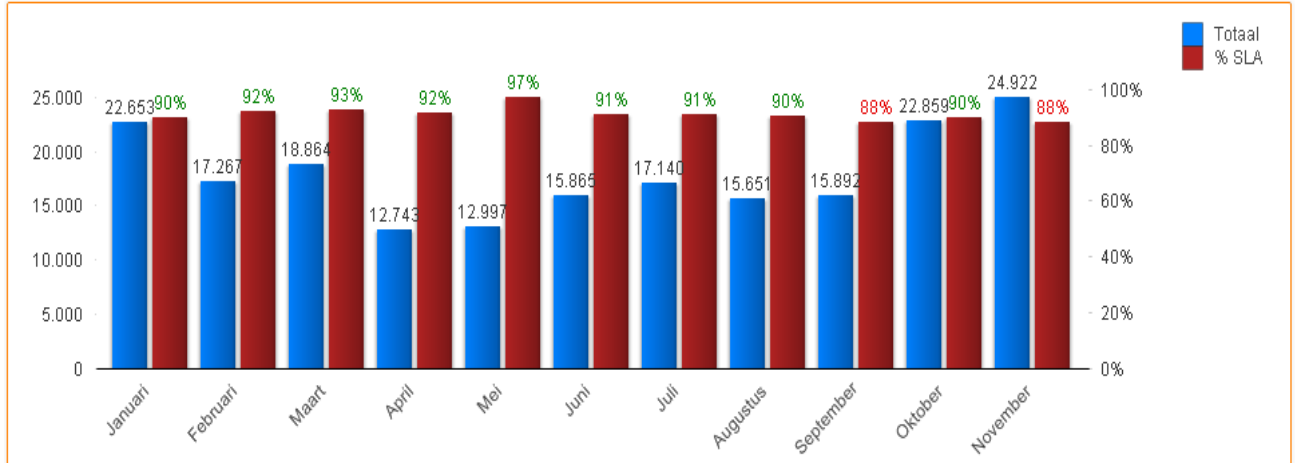


Top 5 handmatig verwerkte wijzigingen:

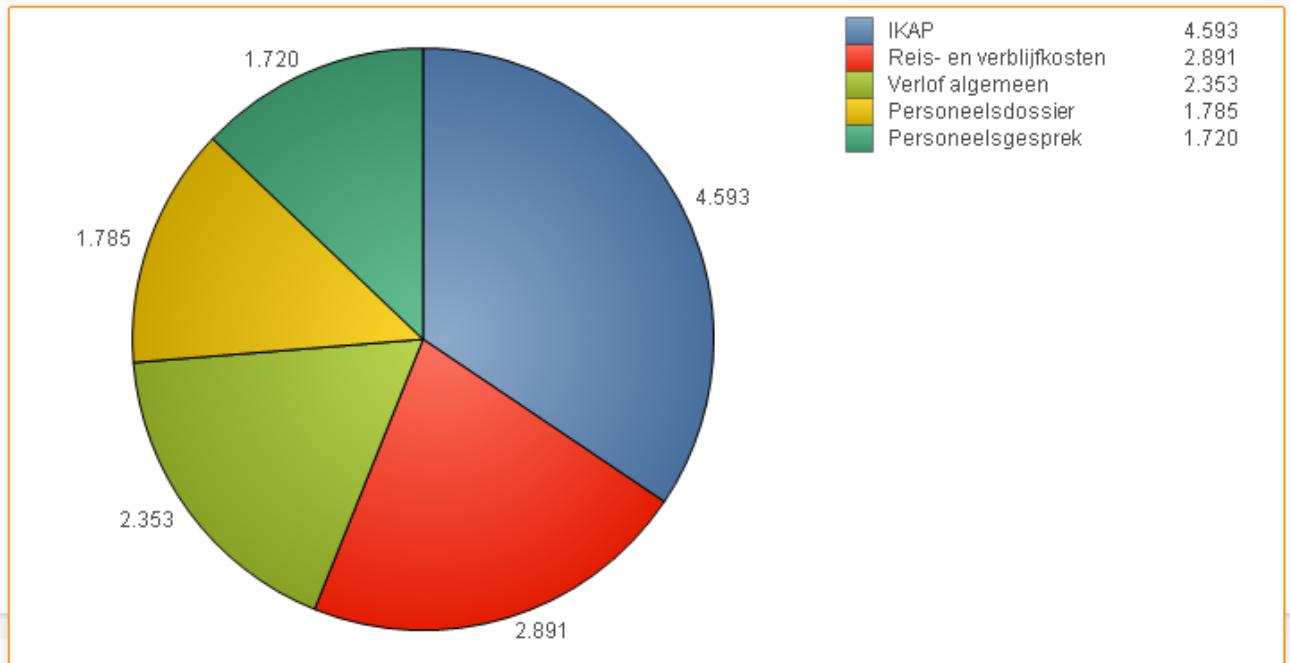


Vraagafhandeling P-Direktportaal

Vraagafhandeling:

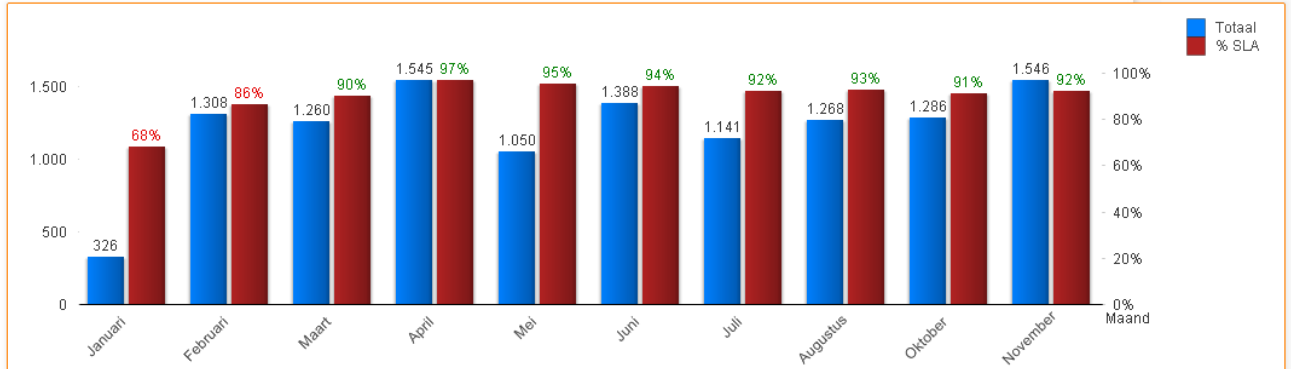


Top 5 meest gestelde vragen:



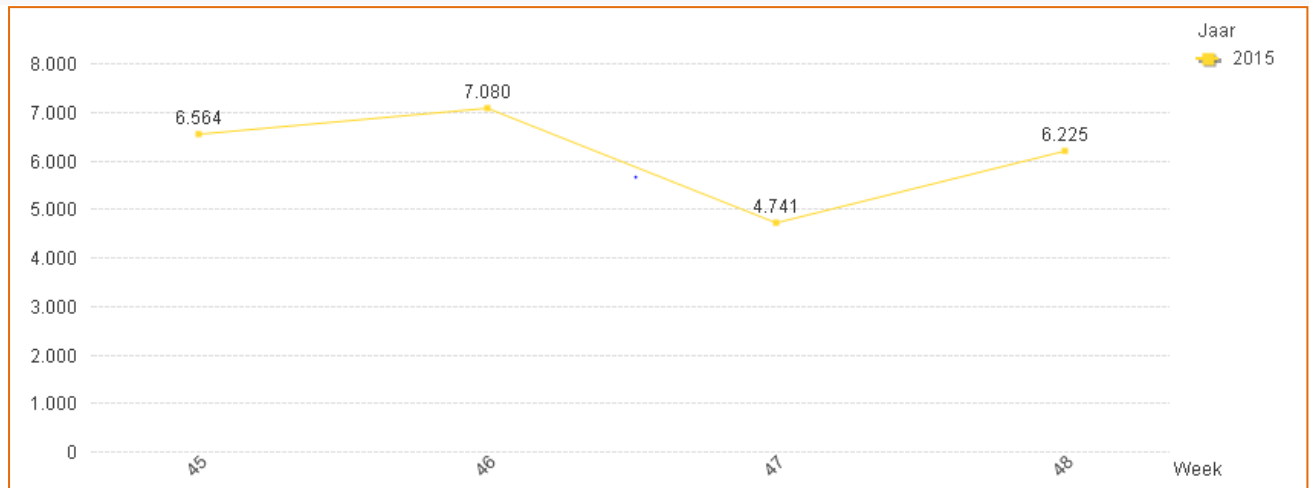
Centrale mutaties P-Direktportaal

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



* September is voor centrale mutaties helaas niet reproduceerbaar.

Aangeboden telefoongesprekken



Het totaal aantal gesprekken in de maand november komt uit op 24.610. De gemiddelde wachttijd was 51 seconden. De verhoging op de wachttijd is ontstaan door een blijvende toename op het aanbod ten opzichte van dezelfde periode in 2014. Ondanks het opschalen van de capaciteit op telefonie heeft dit niet geresulteerd in de gewenste wachttijd.

Klachten P-Direktportaal

Aantal klachten per ministerie en het % klachten ten opzichten van het totaal aantal vragen. In november zijn er in totaal 146 klachten ingediend, dit bedroeg 0,37% van alle gebruiksvragen.

Maandoverzicht documenten verwerkt voor P-Dossier

In november zijn er 25.939 documenten door P-Direkt gescand. Deze nieuwe P-Direkt service geldt vanaf januari voor een aantal ministeries.