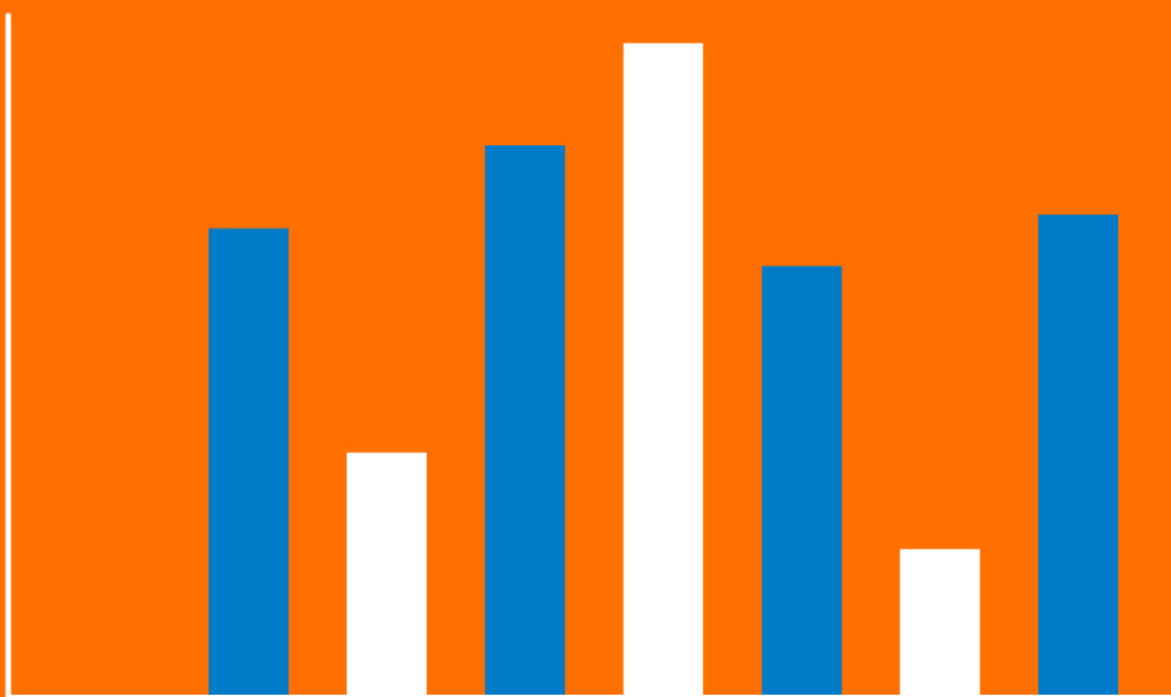




P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties








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% / 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%	89% / 90%	
Centrale mutaties	5	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt.	95%	91%	
Gemiddelde wachttijd telefonie	5	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon (na menukeuze).	30 sec	46 / 56 sec	
Afhandeling klachten ingediend per tel/mail/post	7	Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten.	2%	0,23% / 0,32%	

### Toelichting

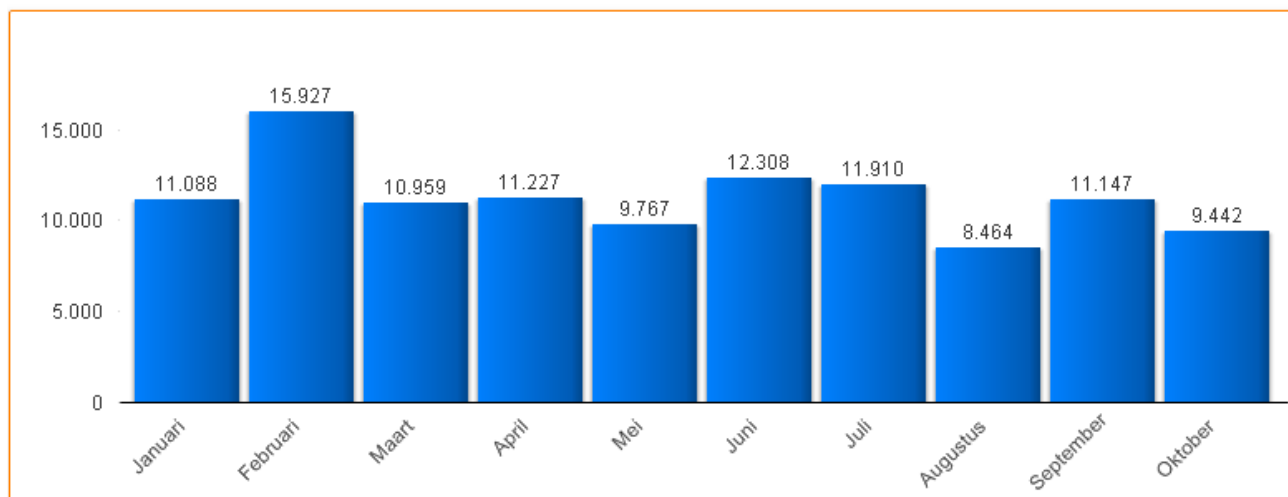
De periode september en oktober stond voor een groot gedeelte in het teken van optimaal verbinden. Met de Q3-release gingen er vernieuwde in- door en uitstroom processen van start waarmee P-Direkt nu voor alle departementen ook een nieuwe manier van dienst verlenen verzorgd. Deze grote wijziging heeft impact gehad op het aanbod, de inzet van capaciteit en de techniek.

Zowel in de maand september als in oktober zijn er interne problemen geweest omtrent de rapportages en systemen van P-Direkt. Hierdoor heeft het opleveren van dienstverleningsrapportage enkele vertraging opgelopen. Inmiddels zijn de grootste issues verholpen en is de data voldoende betrouwbaar gebleken om te kunnen rapporteren.

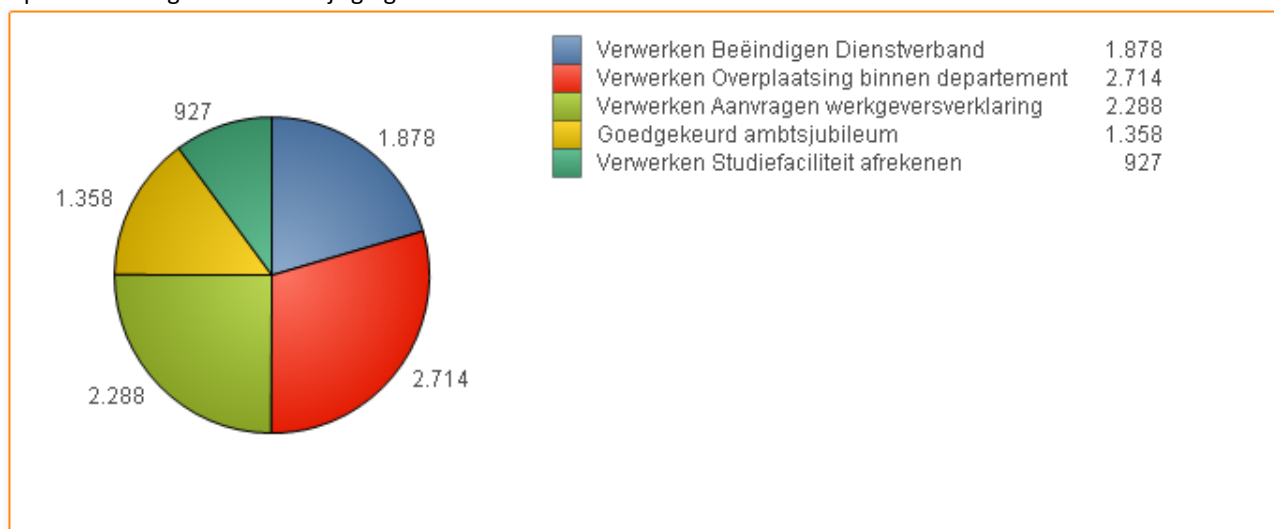
Zodoende leveren wij eenmalig een gecombineerde rapportage over twee maanden aan.

## Handmatig verwerkte wijzigingen

In de onderstaande tabel ziet u de handmatig verwerkte wijzigingen:

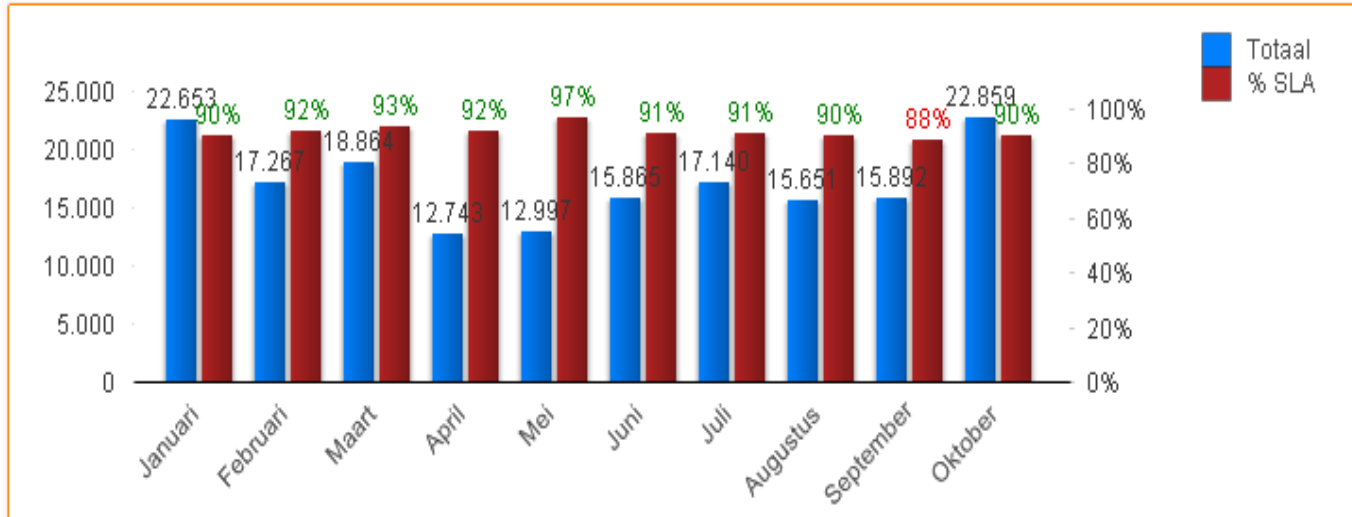


Top 5 handmatig verwerkte wijzigingen:

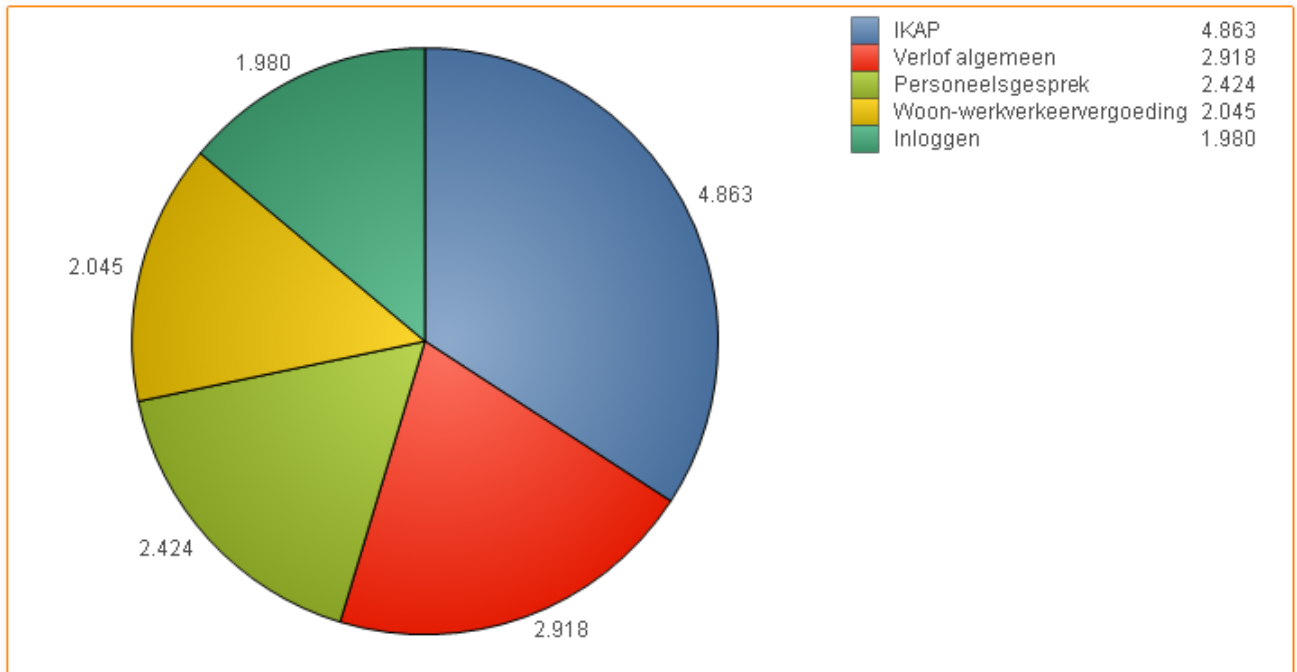


## Vraagafhandeling P-Direktportaal

Vraagafhandeling:

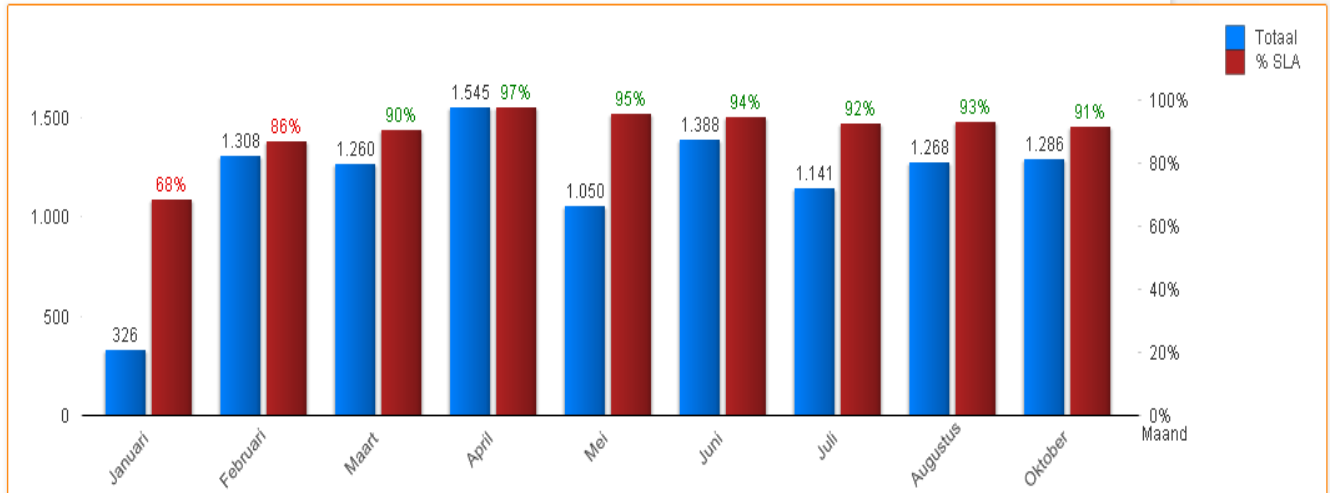


Top 5 meest gestelde vragen:



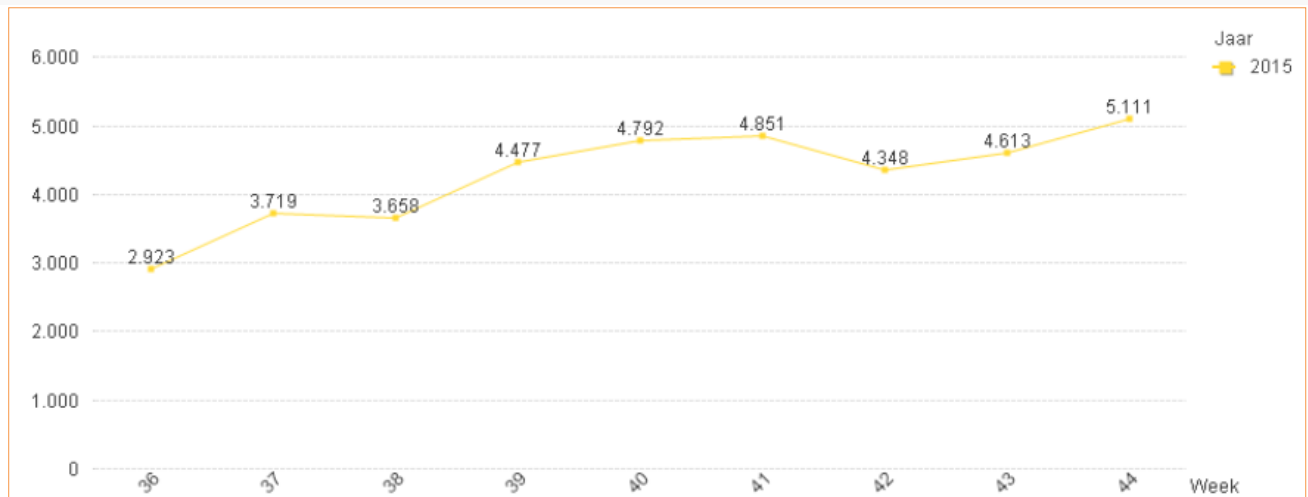
## Centrale mutaties P-Direktportaal

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 september komt uit op 17.839 en in oktober waren dit er 20.653. De gemiddelde wachttijd was 46 en 56 seconden voor september en oktober. 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 september zijn er in totaal 70 klachten ingediend, dit bedroeg 0,23% van alle gebruiksvragen. Voor oktober waren dit er 89 dit bedroeg 0,32% van het totaal.

## Maandoverzicht documenten verwerkt voor P-Dossier

In september zijn er in totaal 25.107 en oktober 26.252 documenten door P-Direkt gescand. Deze nieuwe P-Direkt service geldt vanaf januari voor een aantal ministeries.