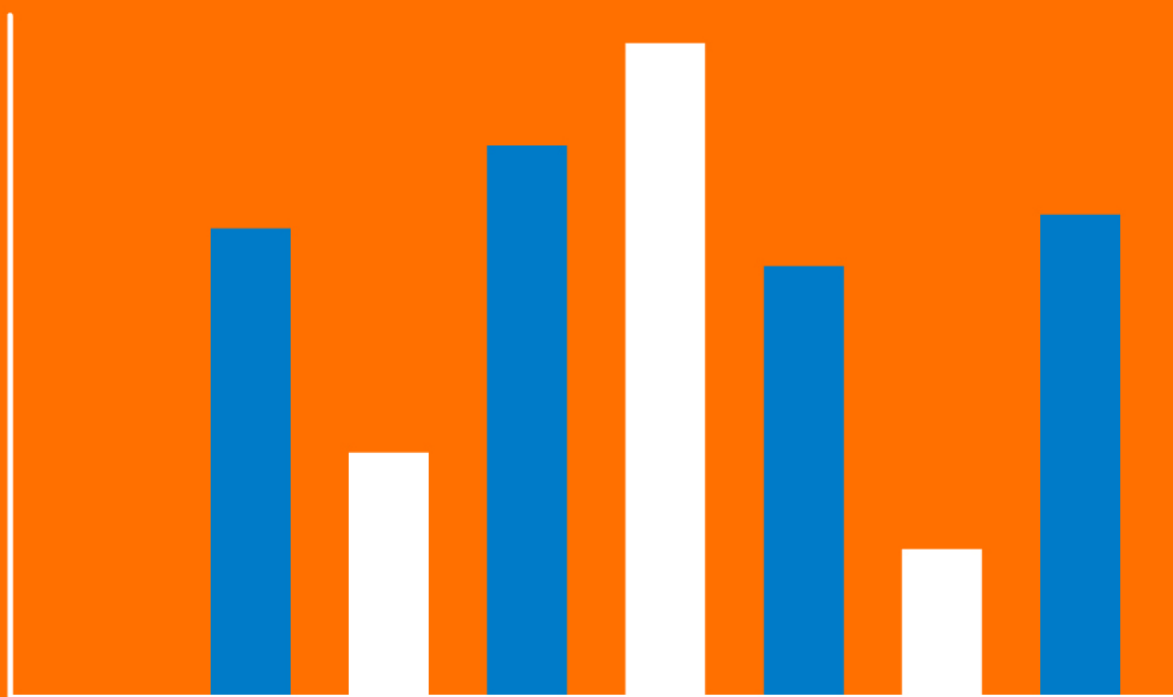




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



klantgericht

gebruikerstevredenheid

Dienstverleningsrapportage
servicelevels

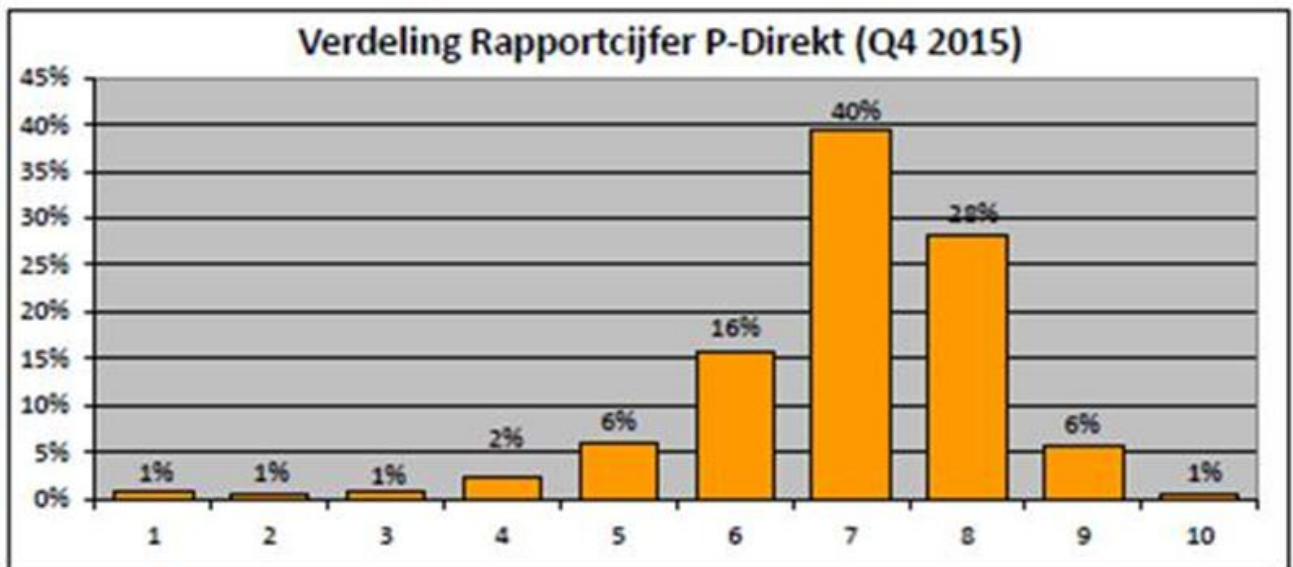
P-Direkt

Managementsamenvatting

Onderdeel	Pagina	Definitie	Norm	Realisatie	
Gebruikerstevredenheid	3	Cijfer gebruikerstevredenheid onderzoek	7	7	😊
Handmatig verwerkte wijzigingen	4	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt voor salarisbetaling.	95%	99%	😊
Afhandeling gebruikersvragen 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%	87%	😐
Centrale mutaties	6	Tijdig aangeleverde mutaties worden verwerkt.	95%	95%	😊
Gemiddelde wachttijd telefonie	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon (na menukeuze).	30 sec	63 sec	😐
Afhandeling klachten ingediend per tel/mail/post	7	Maximaal 2% van het aantal ingediende vragen, leidt tot klachten.	2%	0,32%	😊

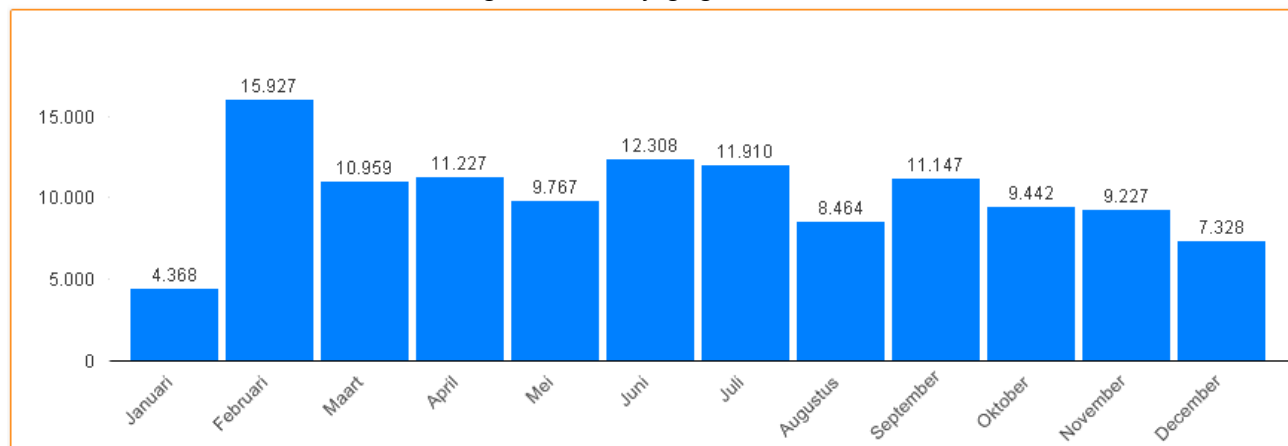
Gebruikerstevredenheidonderzoek

	Q3-2014	Q4-2014	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direkt	6,8	6,9	6,9	6,9	7,0	7,0
Medewerkers	6,9	6,9	6,9	7,0	7,0	7,0
Managers	6,6	6,5	6,5	6,7	6,9	7,0
HR-ondersteuners	6,8	6,9	7,0	6,9	6,8	6,7

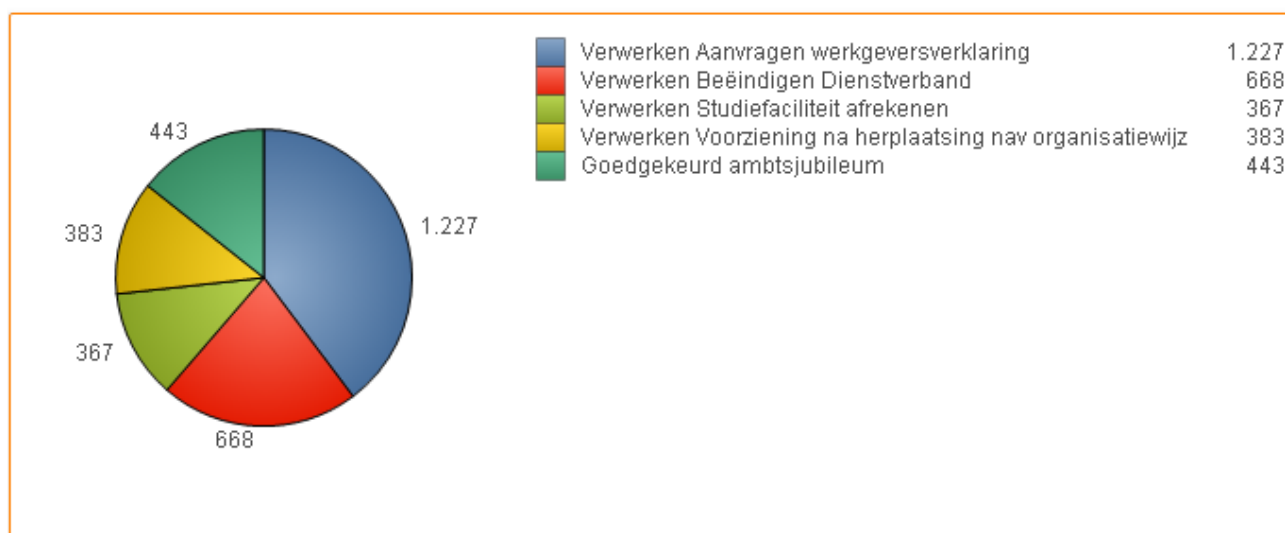


Handmatig verwerkte wijzigingen

In de onderstaande tabel ziet u de handmatig verwerkte wijzigingen:

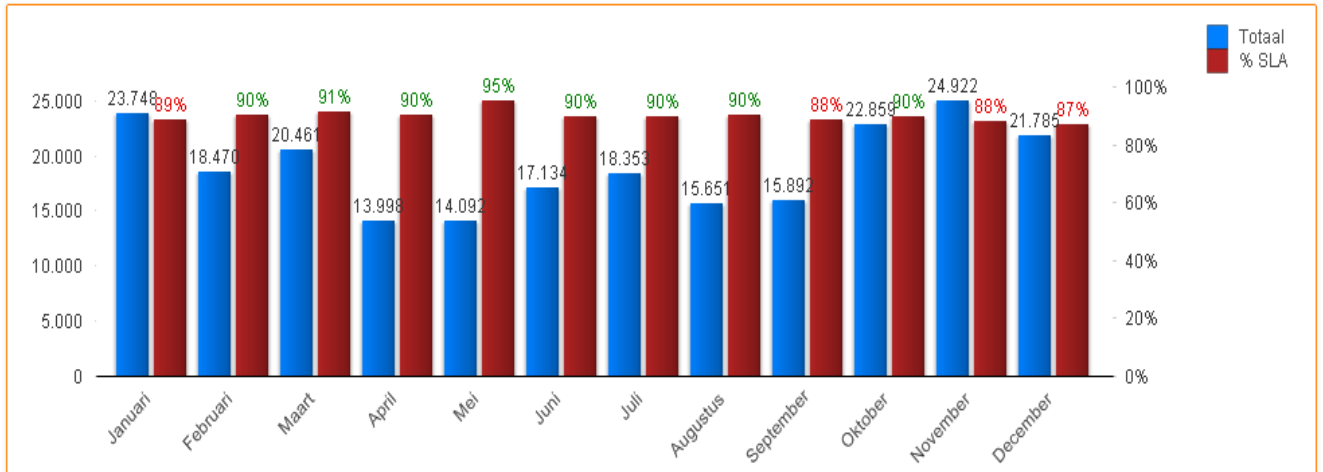


Top 5 handmatig verwerkte wijzigingen:

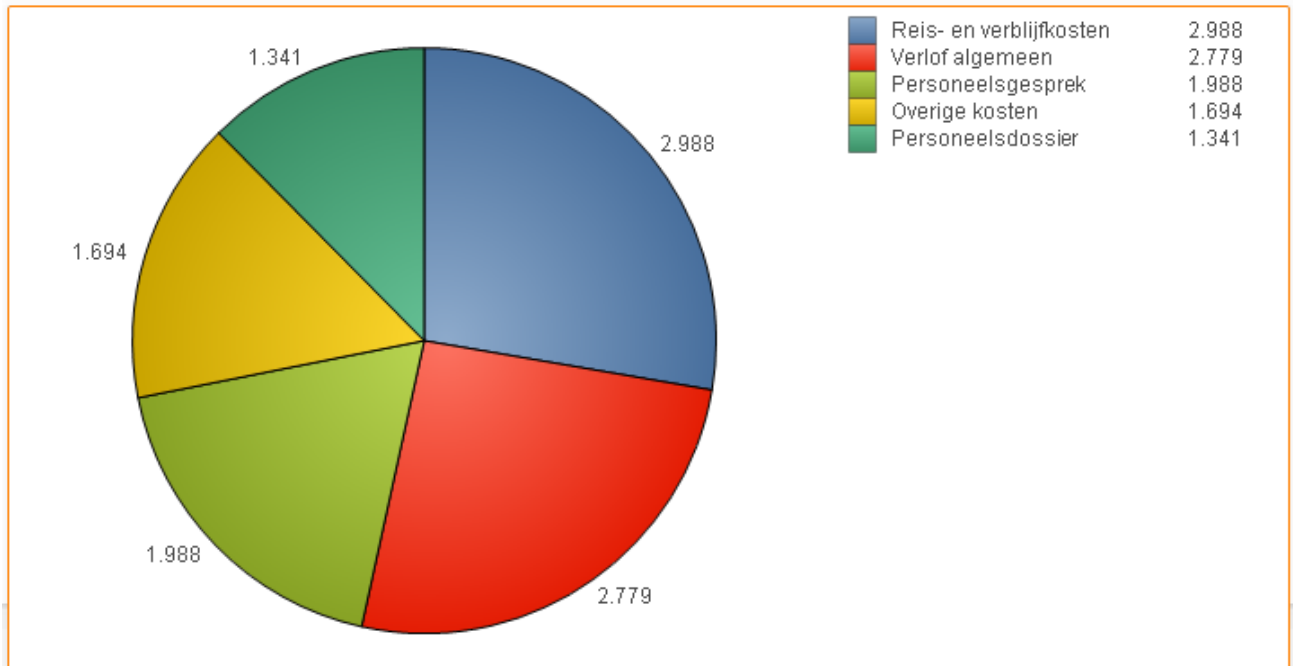


Vraagafhandeling P-Direktportaal

Vraagafhandeling:

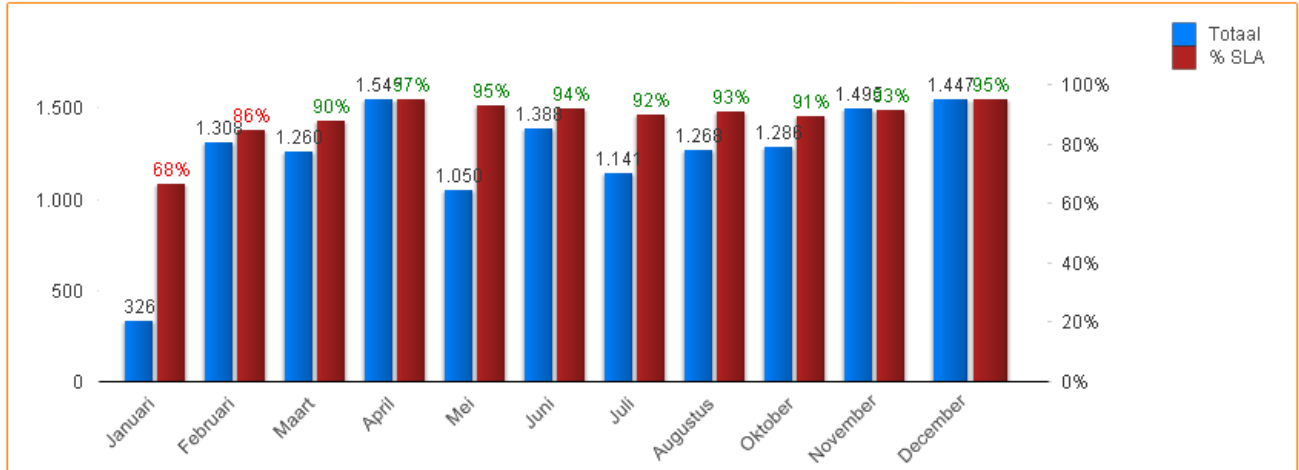


Top 5 meest gestelde vragen:



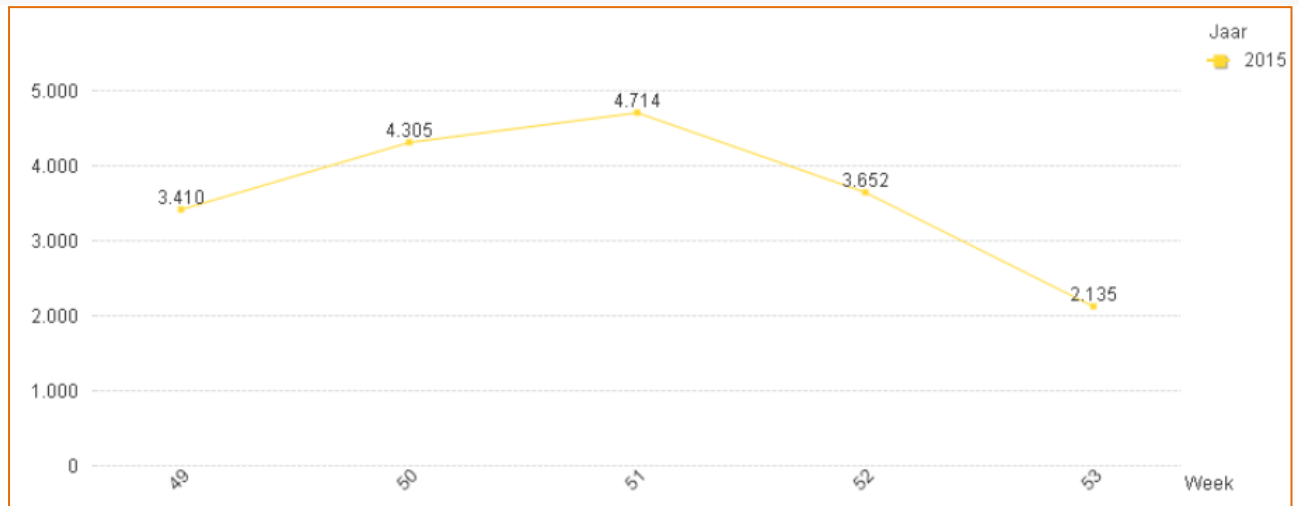
Centrale mutaties P-Direktportaal

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 december komt uit op 18.216. De gemiddelde wachttijd was 63 seconden.

Klachten P-Direktportaal

Aantal klachten per ministerie en het % klachten ten opzichten van het totaal aantal vragen. In december zijn er in totaal 117 klachten ingediend, dit bedroeg 0,32% van alle gebruiksvragen.

Maandoverzicht documenten verwerkt voor P-Dossier

In december zijn er 34.174 documenten door P-Direkt gescand. Deze nieuwe P-Direkt service geldt vanaf januari voor een aantal ministeries.