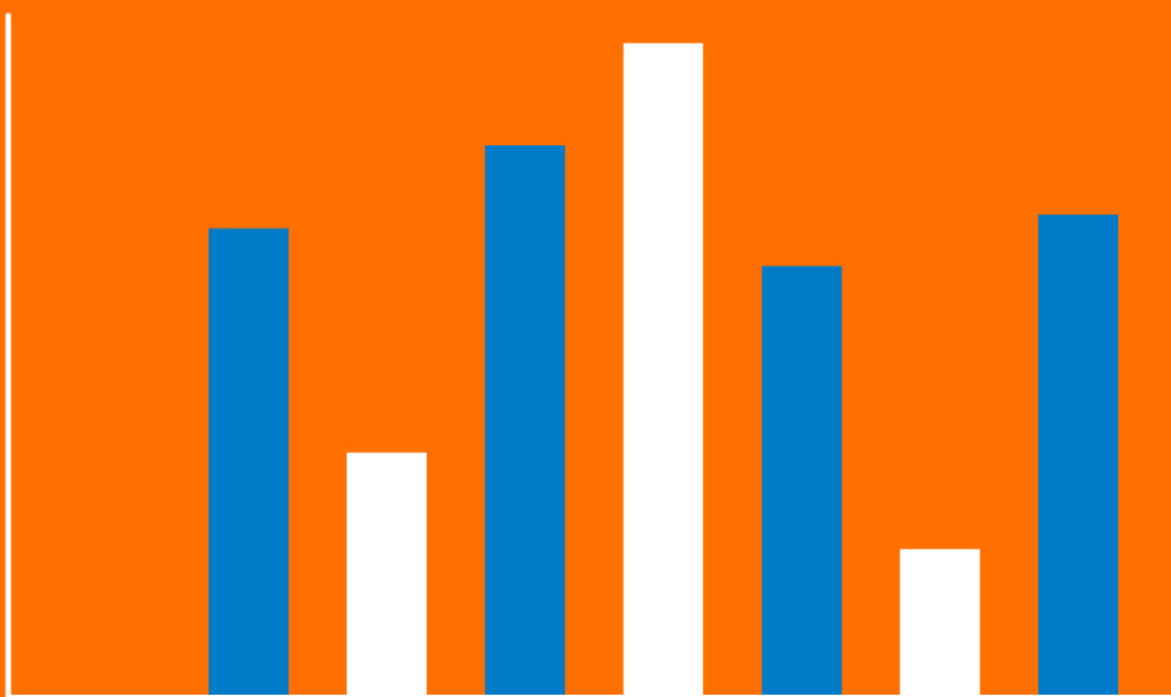




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



klantgericht

gebruikerstevredenheid

Dienstverleningsrapportage
servicelevels

P-Direkt

Managementsamenvatting

KPI	Pagnr.	Definitie	Norm	januari	februari
Gebruikers-tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7	kwartaal-score	kwartaal-score
Tijdige afhandeling mutaties	3	Centrale Mutaties: P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	95%	87,5%	87,6%
	3	Kritische Mutaties: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	95%	90,4%	80,8%
Vraagafhandeling contactcenter	4	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen 5 werkdagen af.	90%	83%	86,3%
Responstijden contactcenter	5	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is gemiddeld minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	30 seconden	126	148

Zoals uit bovenstaande tabel blijkt, zijn de normtijden voor de tijdige afhandeling van mutaties, de vraagafhandeling en de responstijden van het contactcenter in januari en februari 2016 niet gerealiseerd.

Problemen releases P-Direktportaal

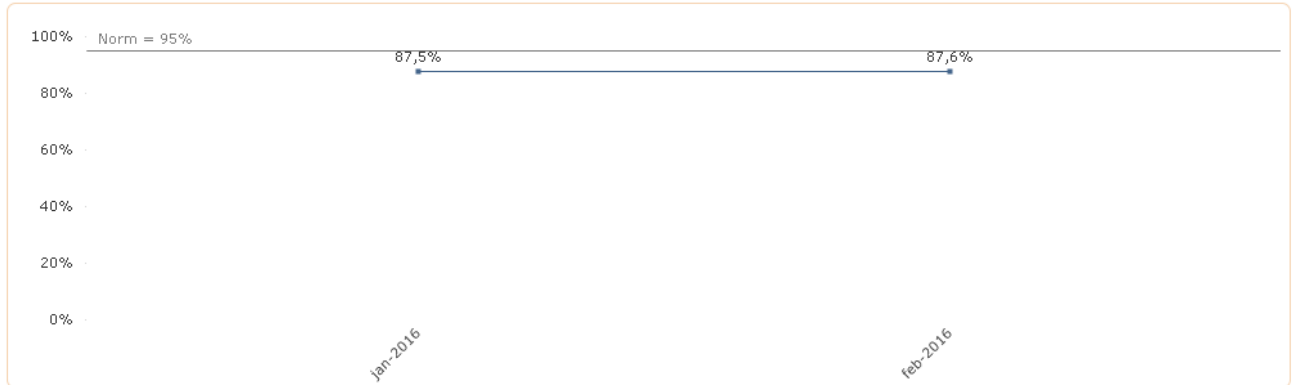
Dit kwam onder andere door de release van het P-Direktportaal op 28 september 2015. Na deze release zijn diverse problemen ontstaan op het gebied van IKAP en Verlof. Deze problemen waren begin 2016 nog steeds merkbaar. Bovendien vond er met de release van 11 januari 2016 een storing plaats in het IKAP-systeem, wat zorgde voor een substantieel hoger aanbod van telefonie en e-mail.

Instroom personeel

Tegelijkertijd vond er als gevolg van het Programma Optimaal Verbinden een flinke instroom plaats van nieuwe medewerkers op het contactcenter. Afgelopen periode is daarom veel beschikbare capaciteit besteed aan het inwerken van de nieuwe collega's. Er zijn inmiddels maatregelen getroffen om extra capaciteit te genereren (o.a. inzetten extra uitzendkrachten en prioriteren van werk). De nadruk is sinds januari gelegd op de tijdige afhandeling van mutaties en verzoeken, wat helaas wel ten koste is gegaan van onze inzet op telefonie. De wachttijden aan de telefoon zijn toen opgelopen.

Sinds maart 2016 zijn we weer in 'normaal vaarwater' terecht gekomen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de gerealiseerde kpi voor de responsetijden. Was deze in februari nog 148, per maart werd gemiddeld binnen 64 seconden de telefoon weer beantwoord.

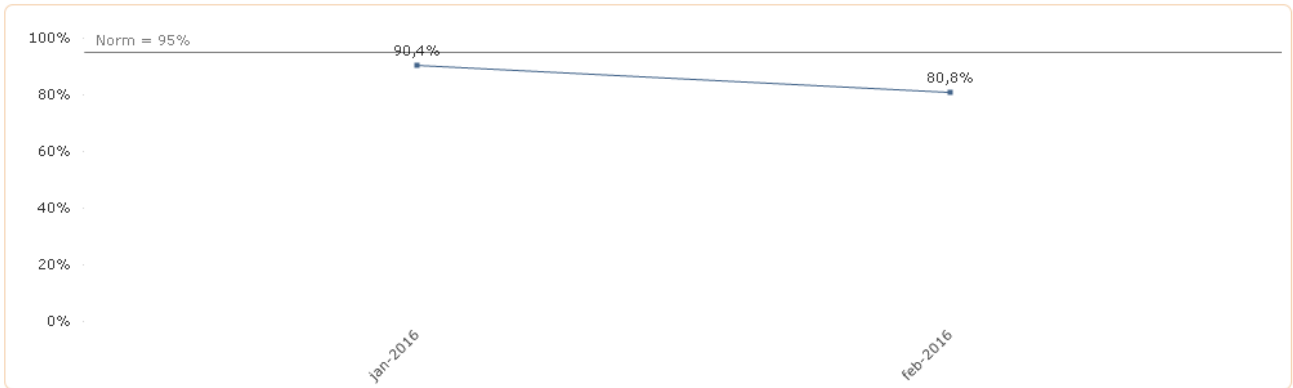
Tijdige afhandeling mutaties - centrale mutaties



Definitie KPI:

P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



Definitie KPI:

P-Direkthandelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

Vraagafhandeling contactcenter

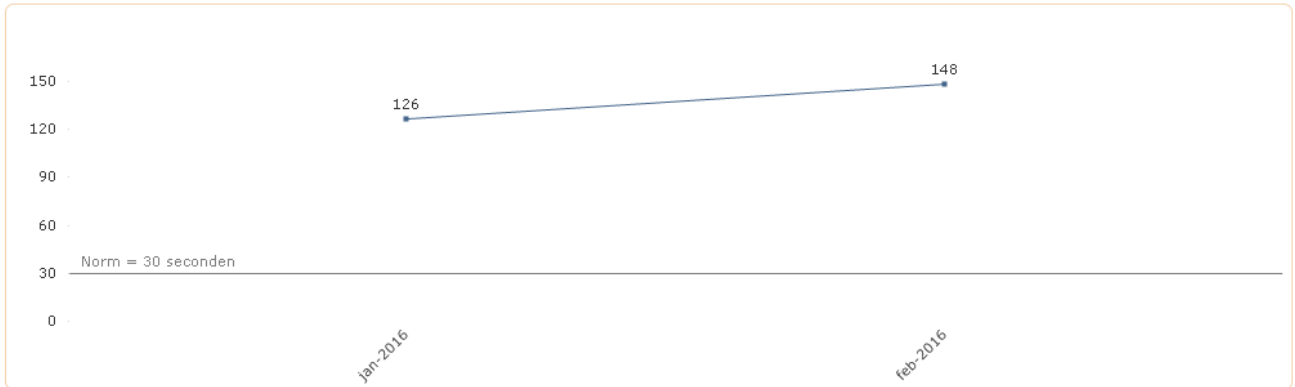


Definitie KPI:

P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen 5 werkdagen af.

* Door technische problemen in de rapporten zijn de getoonde cijfers voor ongeveer 4% van de data niet zuiver. Dit is ten nadele van de score.

Responstijden contactcenter



Definitie KPI:

De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is gemiddeld minder dan 30 seconden (na keuzemenu).

Zoals in de samenvatting al is vermeld was sprake van diverse factoren die een nadelig effect hadden op de responsetijd. Inmiddels is de responsetijd in maart al verbeterd naar 64 seconden.