



P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



klantgericht

gebruikerstevredenheid

**Dienstverleningsrapportage**  
servicelevels

**P-Direkt**

# Overzicht mei 2016



14.700

Aantal telefoontjes



74,5%

Opgenomen binnen  
30 seconden



2.920

Aantal vragen per e-mail



92,2%

Percentage e-mails  
beantwoord binnen  
5 werkdagen



7.594

Aantal mutaties



98,4%

Percentage mutaties  
binnen SLA (voor salaris-  
betaling)



Volgt in rapportage  
juni 2016

Gebruikerstevreden-  
heidsonderzoek



Reis- en verblijfkosten  
IKAP  
Overige kosten

Top 3 populairste  
onderwerpen



99,8%

Beschikbaarheid van de  
systemen

Managementsamenvatting				
KPI	Pagnr.	Definitie	Norm	Score
Gebruikers-tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7	kwartaal-cijfer
Tijdige afhandeling mutaties	3	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	95%	98,4%
	3	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen 5 werkdagen af.	95%	n.t.b
Vraagafhandeling contactcenter	4	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen 5 werkdagen af.	90%	92,2%
Responstijden contactcenter	5	80% van de gesprekken wordt opgenomen in minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	80%	74,5%
Tijdige afhandeling documenten	6	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen 5 werkdagen.	90%	99,3%

Het cijfer voor gebruikerstevredenheid wordt eenmaal per kwartaal gerapporteerd. De laatste rapportage vond plaats in maart 2016 en bedroeg een 7,3.

De normtijd voor het verwerken van de mutaties voor de salarisbetaling is ruimschoots gehaald. De normtijden voor vraagafhandeling en de tijdige afhandeling van documenten zijn eveneens gehaald. De normtijd voor de responstijden van het contactcenter is helaas niet gehaald. De responstijd is wel verbeterd ten opzichte van de behaalde tijd in april 2016.

### Wijzigingen in de rapportage

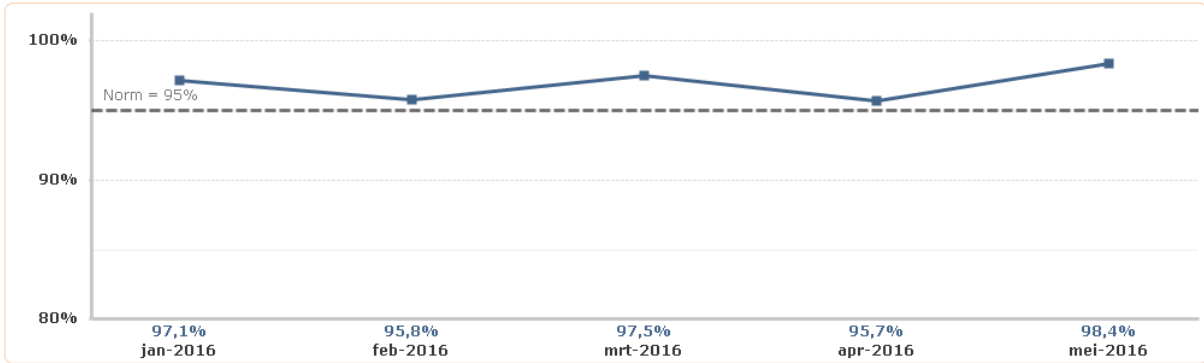
De responstijd wordt vanaf deze maand weergegeven in een percentage. De definitie van dit percentage laat zich als volgt omschrijven: het aantal gesprekken dat is opgenomen binnen 30 seconden gedeeld door het totaal aantal aangeboden gesprekken.

Bevatte de KPI 'tijdige afhandeling mutaties voor afgesproken salarisbetaling' eerst een selectie van verzoeken per e-mail, inmiddels omvat deze KPI alle mutaties die worden aangeboden, dus zowel via e-mail als het P-Direktportaal.

### Toevoegen nieuwe KPI

Er is een nieuwe KPI toegevoegd aan de rapportage: 'tijdige afhandeling documenten'. Deze KPI betreft de verwerking van alle aangeboden stukken voor het personeelsdossier. Deze aangeboden stukken moeten in 90% van de gevallen binnen 5 werkdagen worden verwerkt. Vanaf mei 2016 wordt deze KPI standaard opgenomen in de dienstverleningsrapportage.

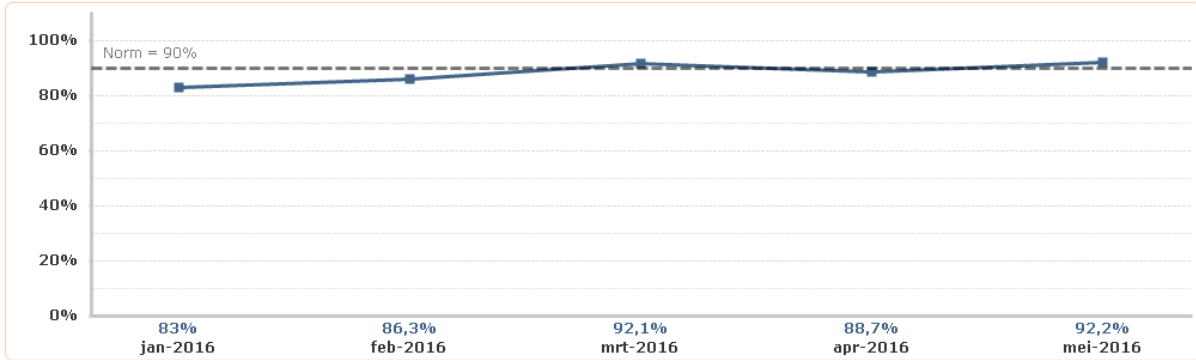
### Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



Definitie KPI: P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.

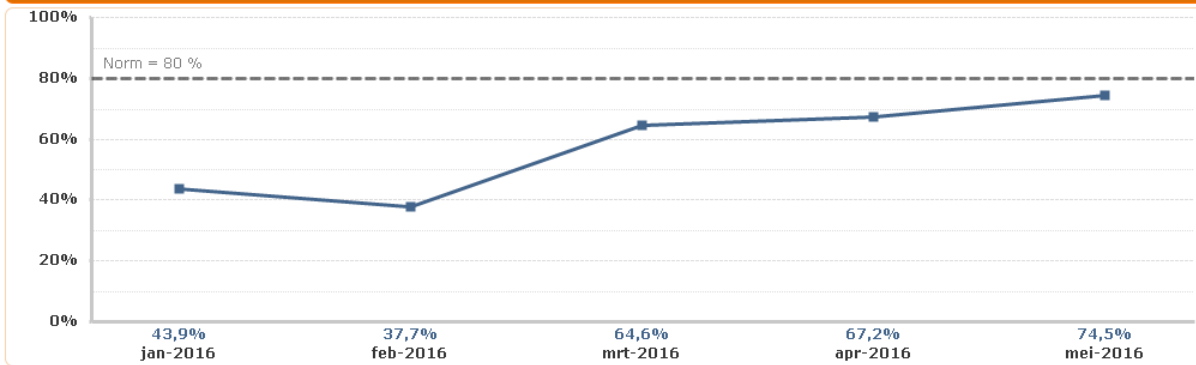
De norm voor niet-kritische mutaties is deze maand met een percentage van 98.4% ruimschoots gehaald. Zoals aangegeven in de samenvatting betreft het nu het volledige aanbod van mutaties.

## Vraagafhandeling contactcenter



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

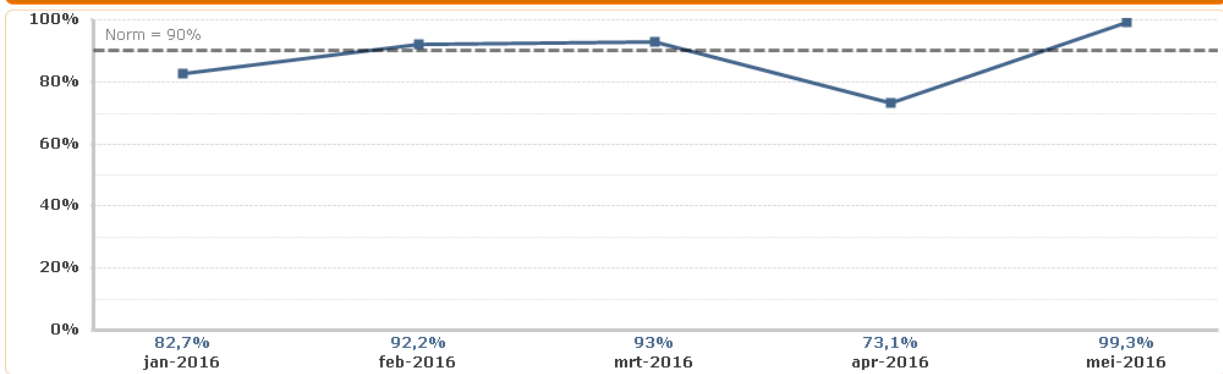
### Responstijden contactcenter



Definitie KPI: 80% van de gesprekken wordt opgenomen in minder dan 30 seconden (na keuzemenu).

De normtijd voor de responstijden van het contactcenter werd in mei net niet gehaald. Met een score van 74,5% heeft wel een verbetering plaatsgevonden ten opzichte van begin 2016.

### Tijdige afhandeling documenten



Definitie KPI: P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen 5 werkdagen.

Deze KPI betreft de verwerking van alle aangeboden stukken voor het personeelsdossier. Deze aangeboden stukken moeten in 90% van de gevallen binnen 5 werkdagen worden verwerkt. In mei is deze norm met een score van 99,3% behaald.