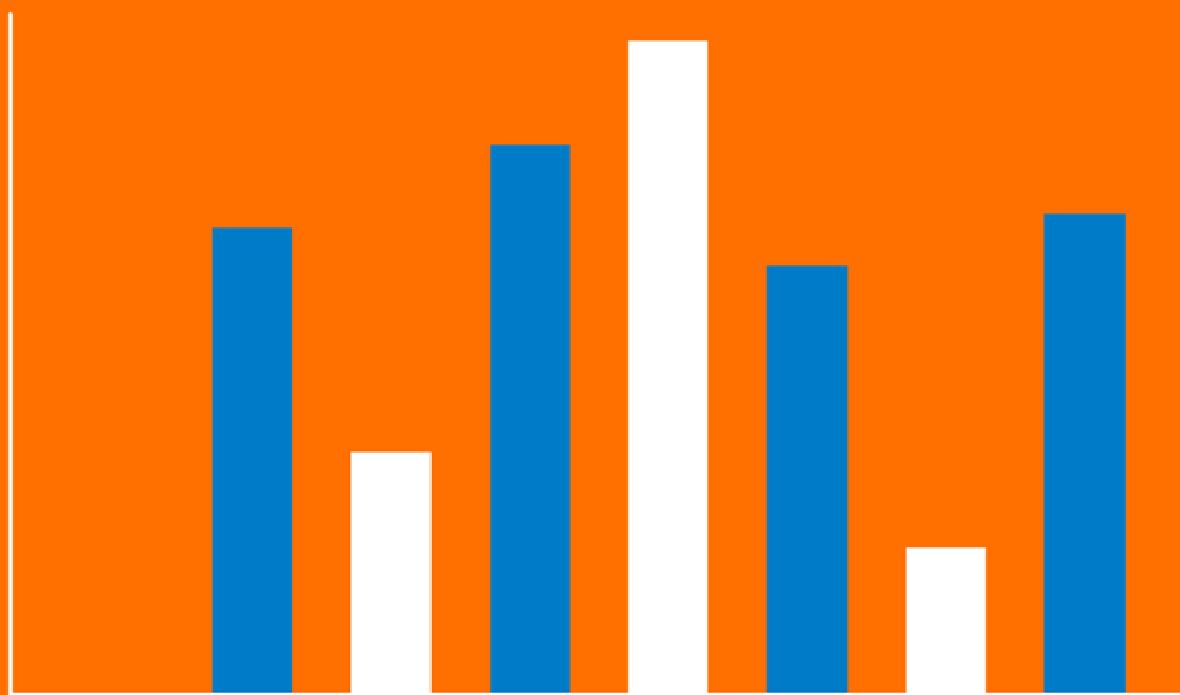




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



klantgericht

gebruikerstevredenheid

Dienstverleningsrapportage
servicelevels

P-Direkt

Overzicht juni 2016



16.838

Aantal telefoontjes



72,0%

Opgenomen binnen tien seconden



2.358

Aantal vragen per e-mail



75%

Percentage e-mails beantwoord binnen twee werkdagen



16.926

Aantal mutaties



97,6%

Percentage mutaties voor salarisbetaling verwerkt



7,3

Gebruikerstevredenheidsonderzoek



Verlof algemeen
Personeelsgesprek
IKAP

Top drie populairste onderwerpen



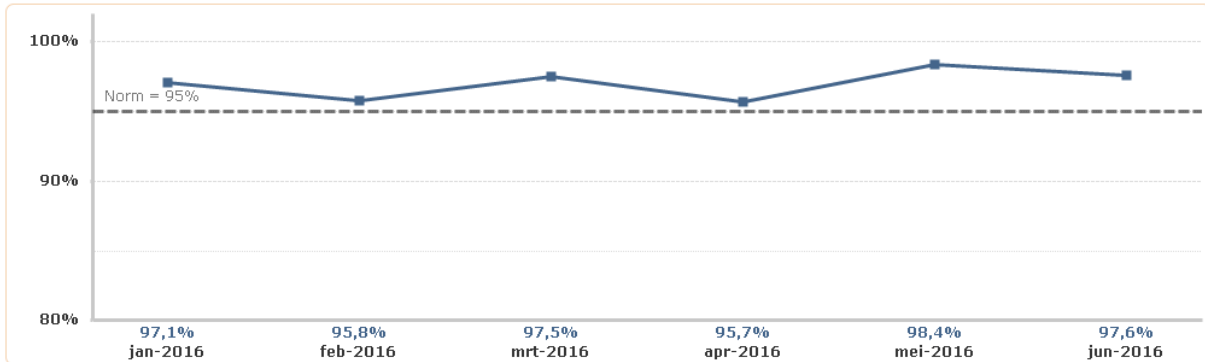
99,8%

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	7,3
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	95%	97,6%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen 5 werkdagen af.	95%	94,8%
Vraagafhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen 5 werkdagen af.	90%	96,1%
Responstijden contactcenter	6	80% van de gesprekken wordt opgenomen in minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	80%	76,4%
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen 5 werkdagen.	90%	95,2%

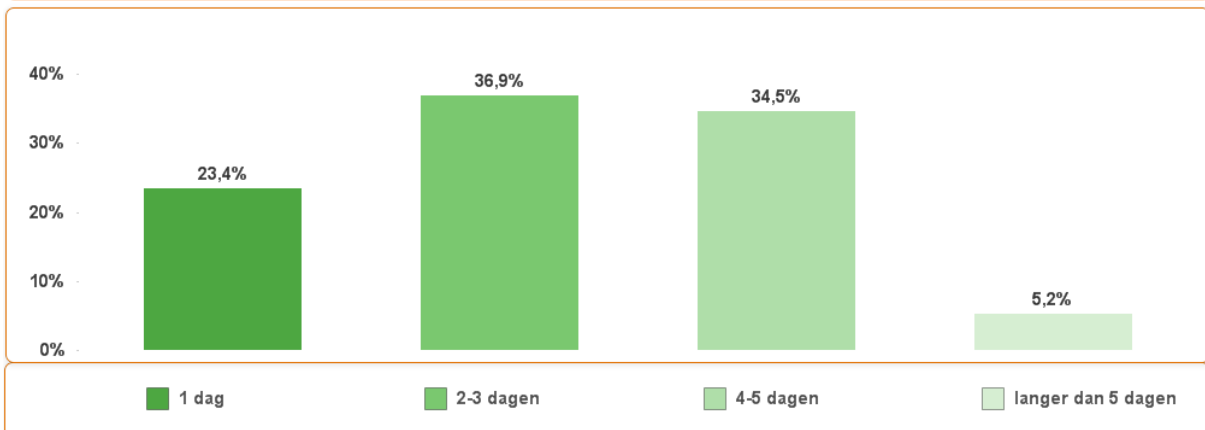
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

De norm voor tijdige afhandeling van niet-kritische mutaties is deze maand met een percentage van 97,6% ruimschoots gehaald.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



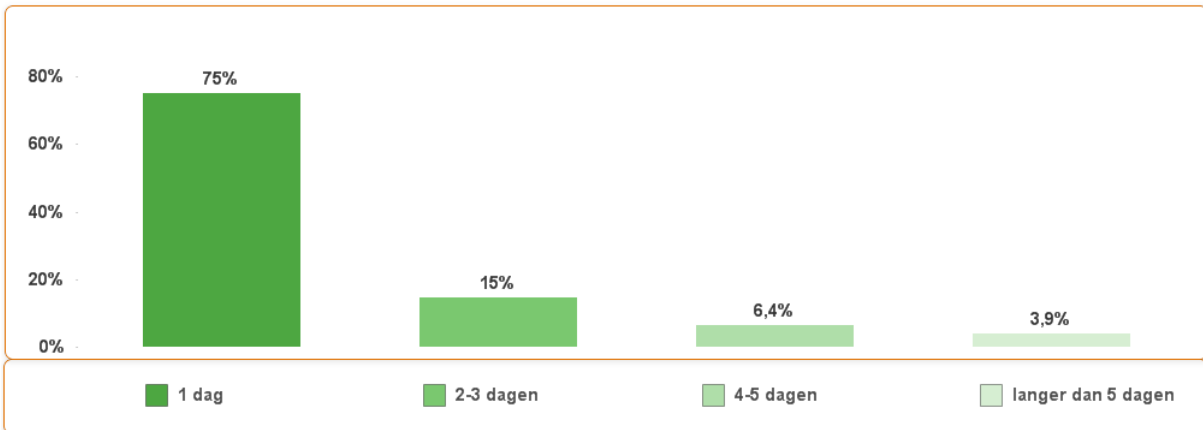
Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

Ruim 60% van de kritische mutaties is deze maand binnen 3 werkdagen verwerkt. En 23% binnen 24 uur. Het percentage dat langer dan 5 dagen heeft geduurd, (5%) is verder teruggelopen. Verwachting is, dat dit verder omlaag kan.

Er zijn twee oorzaken voor het niet direct kunnen afhandelen:

1. Onvolledig ingevulde formulieren, met name bij nieuwe aanstellingen en overplaatsingen. De afspraak is dat er eerst twee keer wordt gebeld voordat een mail wordt verstuurd met het verzoek terug te bellen. Na één week volgt nog een remindermail. Bezien wordt hoe dit verbeterd kan worden.
2. Door een technische storing is een aantal van deze mutaties pas na vijf dagen gemuteerd in het systeem.

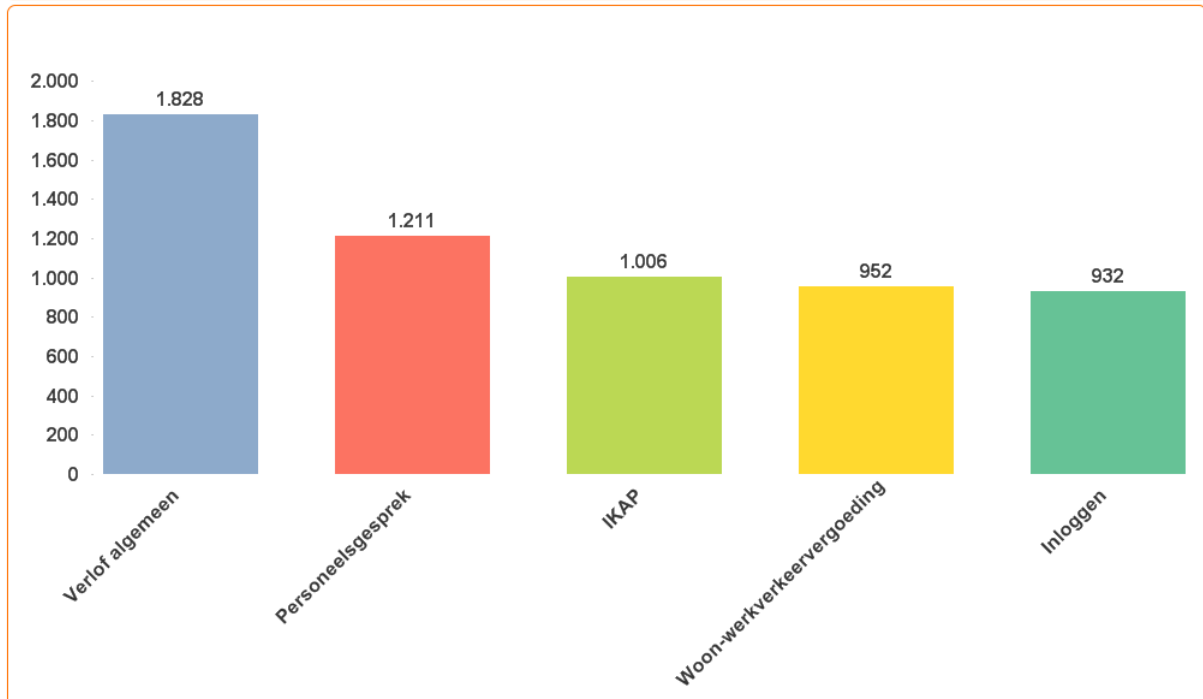
Vraagafhandeling contactcenter



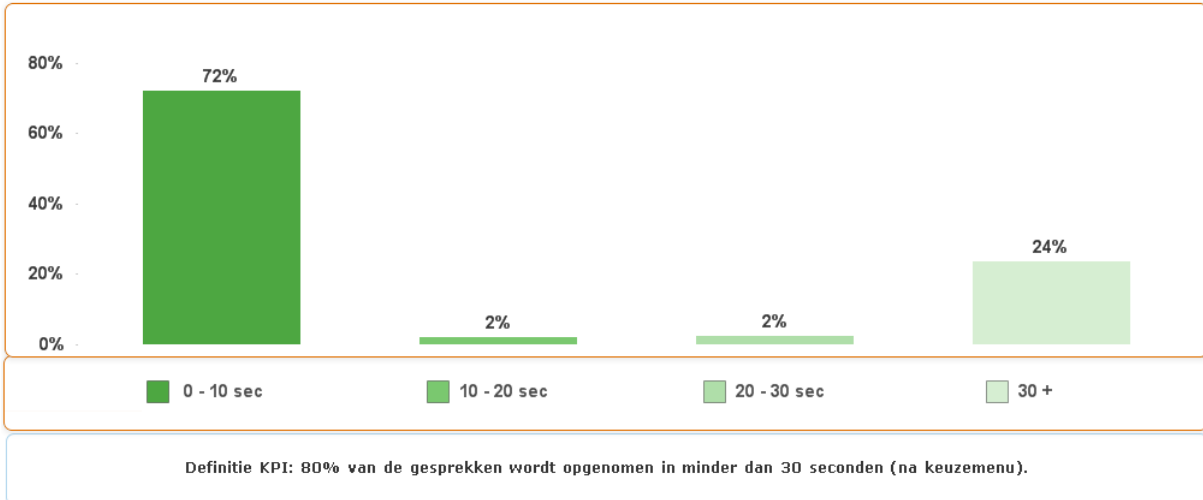
Definitie KPI: P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen 5 werkdagen af.

In juni is er een goed resultaat geboekt op het gebied van vraagafhandeling. De vragen werden in 75% van de gevallen binnen 1 werkdag beantwoord.

Top 5 meest gestelde vragen



Responstijden contactcenter

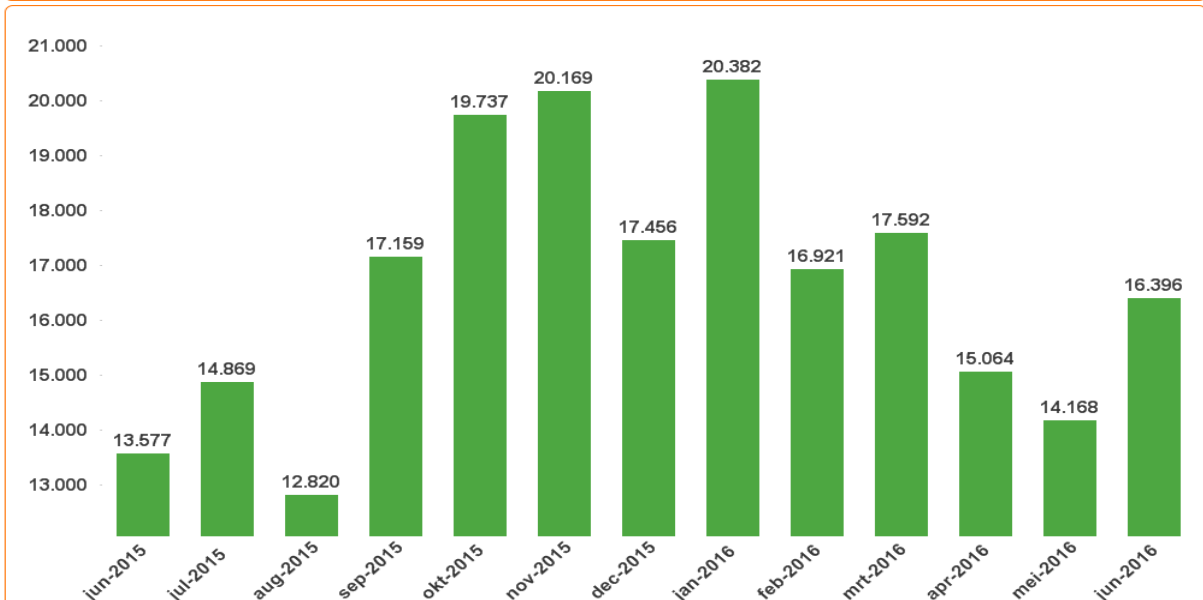


Afgelopen maand is in 72% van de gevallen de telefoon binnen 10 seconden beantwoord, zonder wachttijd. In 24% van de gevallen was de wachttijd nog langer dan 30 seconden.

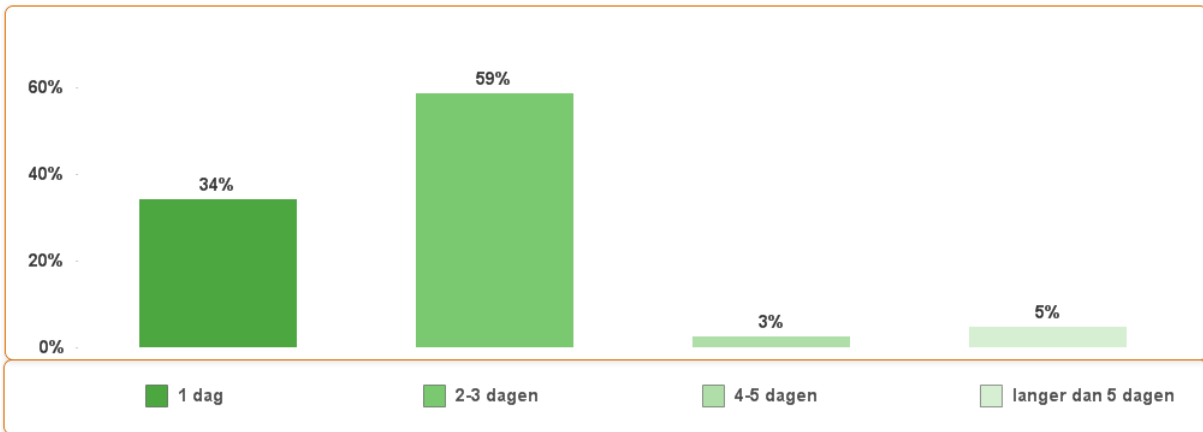
Deze wachttijd werd grotendeels veroorzaakt door het feit dat het contactcenter in juni 2016 aanzienlijk meer gebeld is dan in mei en juni vorig jaar. Daardoor was de telefoonbezetting op sommige dagen te laag voor het aantal vragen dat binnenkwam.

Hoewel dit niet 100% te vermijden is, kan het percentage met een wachttijd langer dan 30 seconden verder afnemen door een nog strakkere sturing op de bezetting. Dan wel door expliciet meer te verwijzen naar de meer rustigere uren (tot 22.00 uur 's avonds).

Aantal gesprekken per maand



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. De aangeboden stukken moeten in 90% van de gevallen binnen 5 werkdagen worden verwerkt. In juni is deze norm met een score van 95,2% behaald en 93% is binnen 3 werkdagen verwerkt.