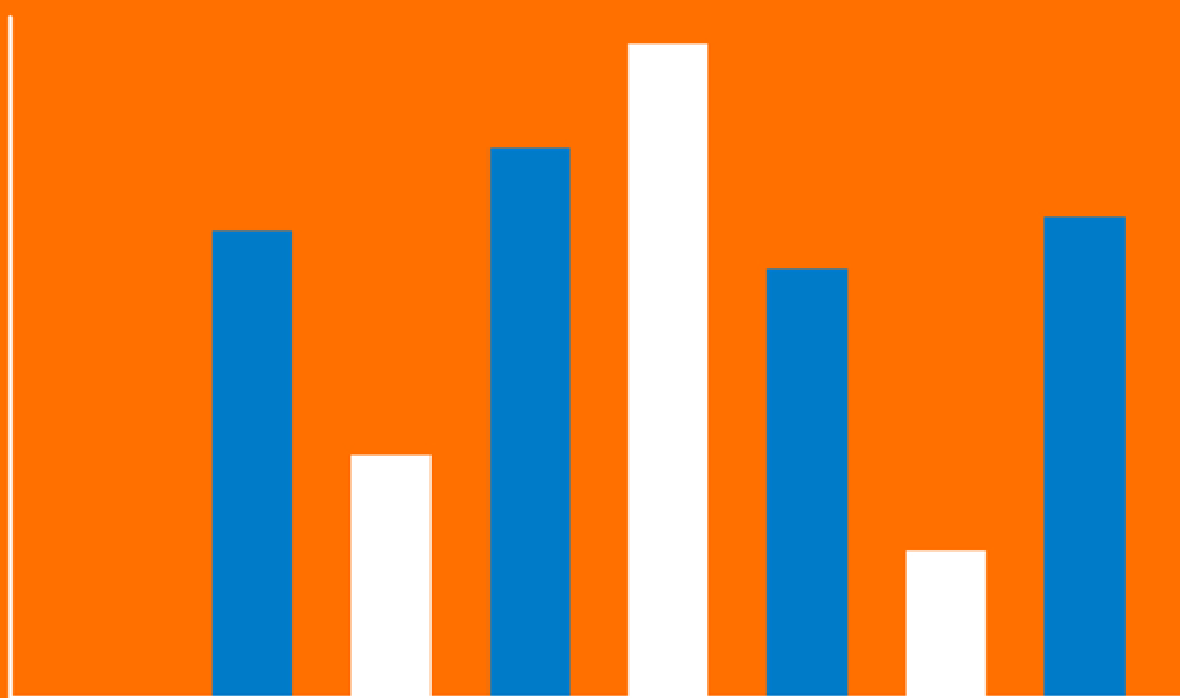




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Juli 2016

klantgericht

gebruikerstevredenheid

Dienstverleningsrapportage
servicelevels

P-Direkt

Overzicht juli 2016



15.936

Aantal telefoontjes



72,0%

Opgenomen binnen tien seconden



3.502

Aantal vragen per e-mail



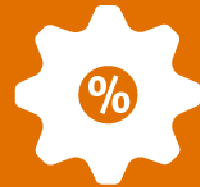
72%

Percentage e-mails beantwoord in één werkdag



14.801

Aantal mutaties



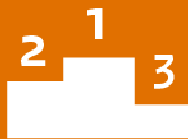
97%

Percentage mutaties voor salarisbetaling verwerkt



Cijfer 2^e kwartaal
7,3

Gebruikerstevredenheidsonderzoek



Verlof algemeen
Vervanging & delegatie
IKAP

Top drie populairste onderwerpen



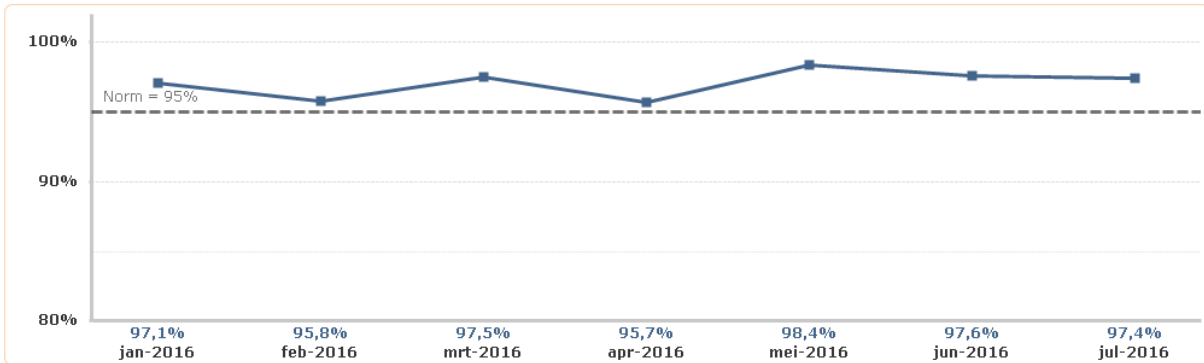
99,8%

Beschikbaarheid van de systemen

Managementsamenvatting

| KPI | Pagnr. | Definitie | Score |
|--------------------------------------|--------|--|-------|
| Gebruikers- tevredenheid | n.v.t. | De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt. | 7,3 |
| Tijdige afhandeling mutaties | 4 | P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling. | 97% |
| | 4 | P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen 5 werkdagen af. | 94% |
| Vraagafhandeling contactcenter | 5 | P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen 5 werkdagen af. | 99% |
| Responstijden contactcenter | 6 | 80% van de gesprekken wordt opgenomen in minder dan 30 seconden (na keuzemenu). | 77% |
| Tijdige afhandeling documenten | 7 | P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen 5 werkdagen. | 99,6% |

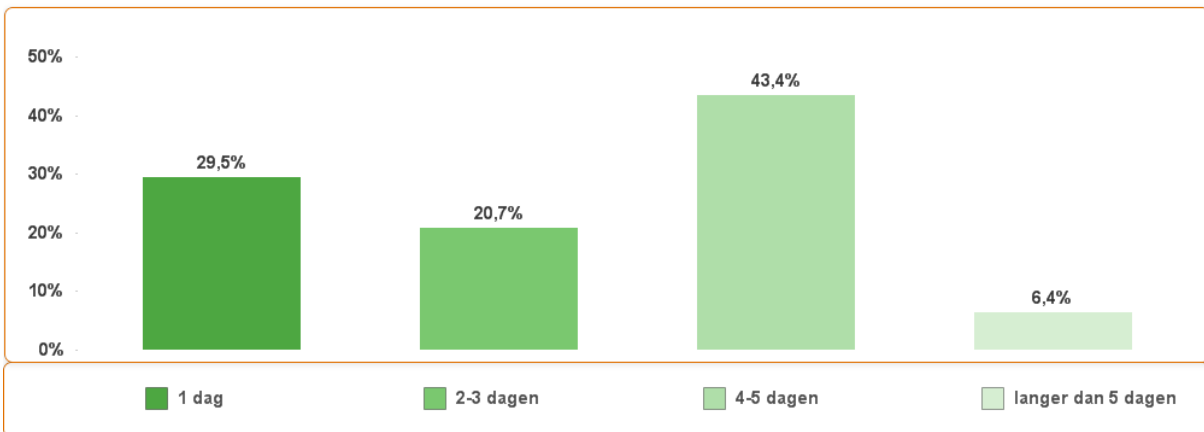
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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 97,4% ruimschoots gehaald.

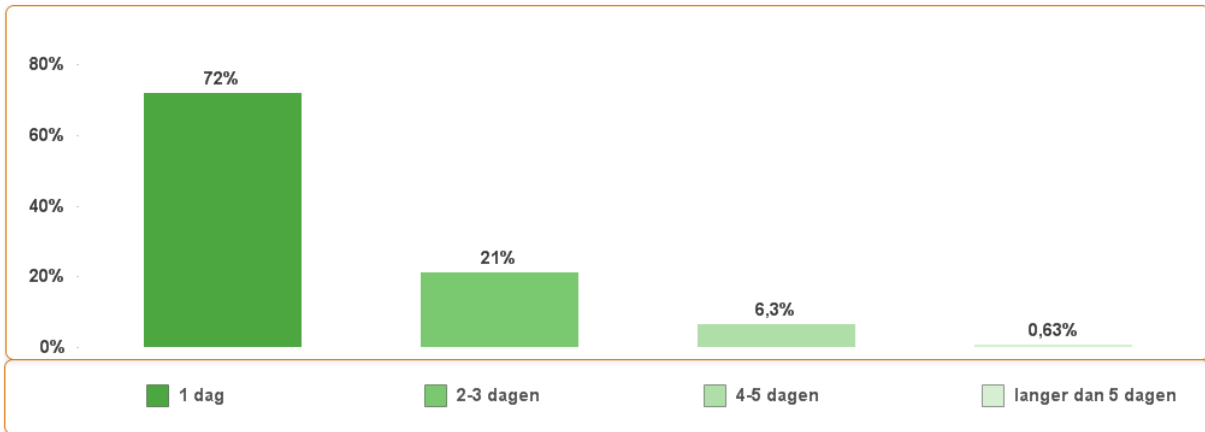
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

In de maand juli is bijna 30% van de kritische mutaties binnen één werkdag verwerkt. Binnen vijf werkdagen komt het percentage uit op 94%. Er wordt op dit moment extra aandacht gegeven aan de onvolledig ingevulde formulieren, met name bij nieuwe aanstellingen en overplaatsingen. Er wordt onderzocht hoe het proces om tot alle informatie te komen verbeterd kan worden.

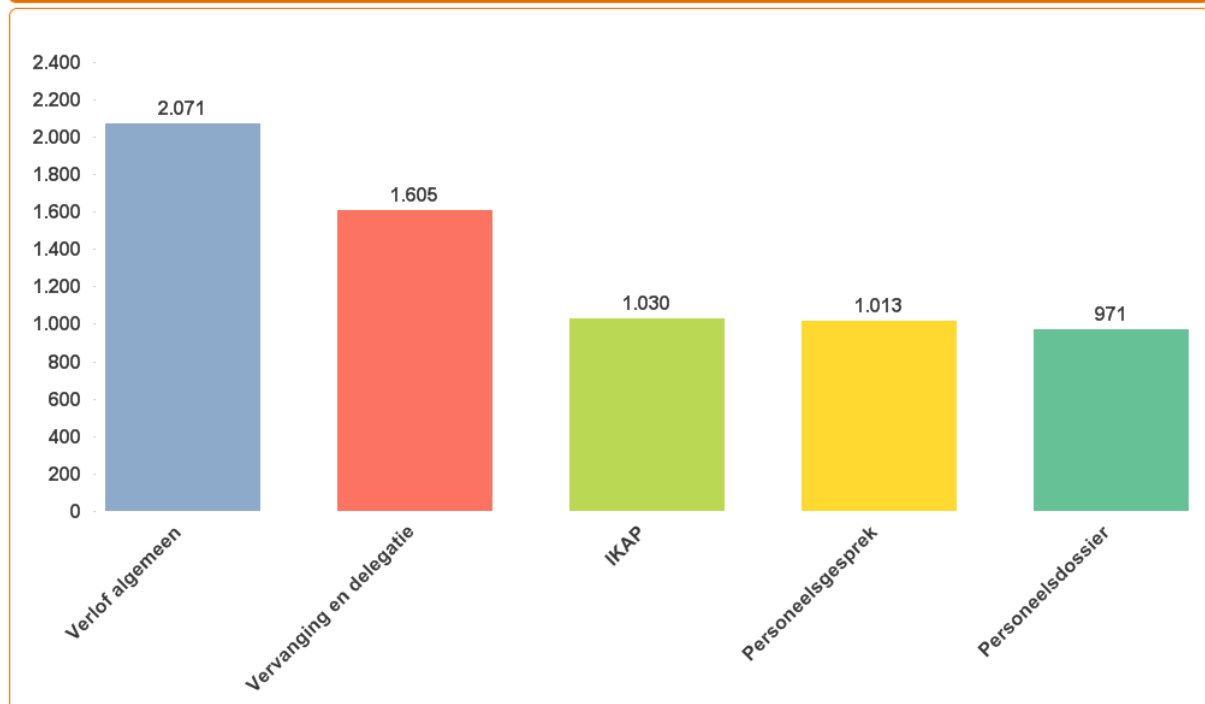
Vraagafhandeling contactcenter



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

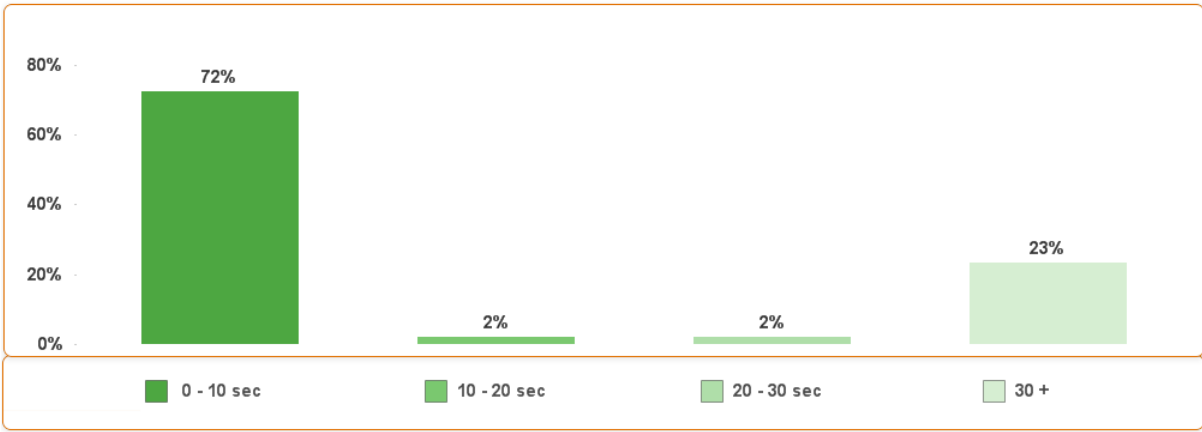
In juli is 72% van de vragen binnen één werkdag beantwoord. 99% van de vragen werd binnen vijf werkdagen beantwoord.

Top 5 meest gestelde vragen



De top 5 meeste gestelde vragen laat een verandering zien ten opzichte van de maand juni. De onderwerpen 'vervanging en delegatie' en 'Personeelsdossier' zijn in de top 5 verschenen. Op beide onderwerpen wordt onderzocht wat de achterliggende reden is van de toename vragen.

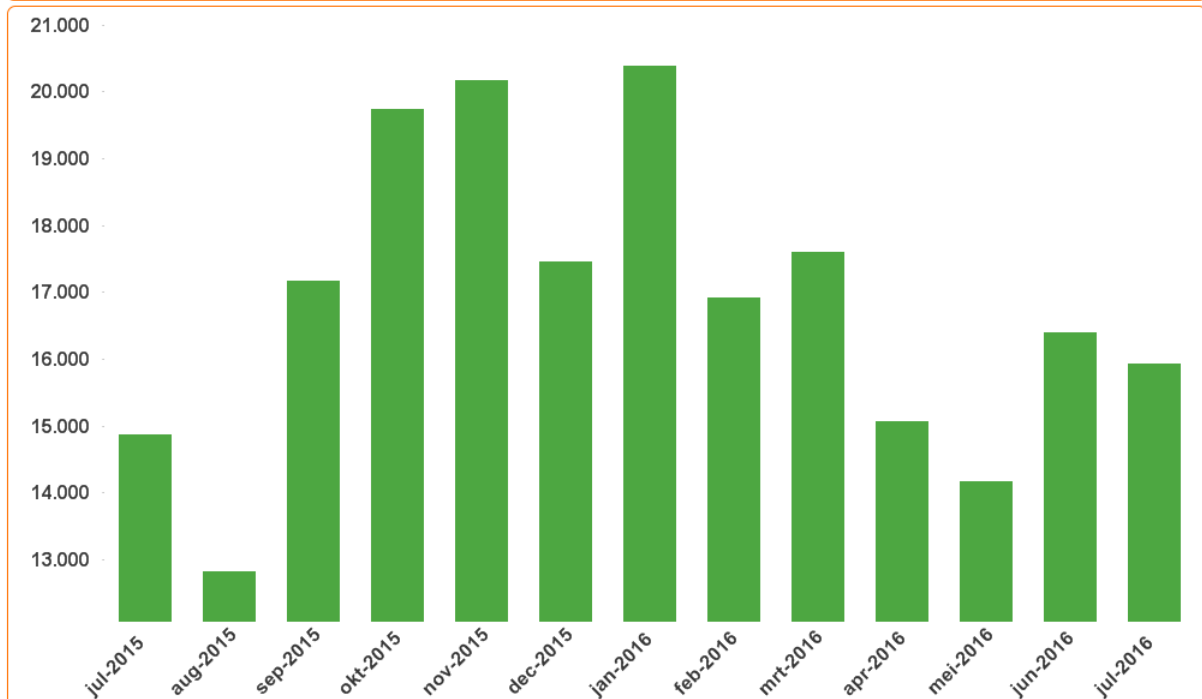
Responstijden contactcenter



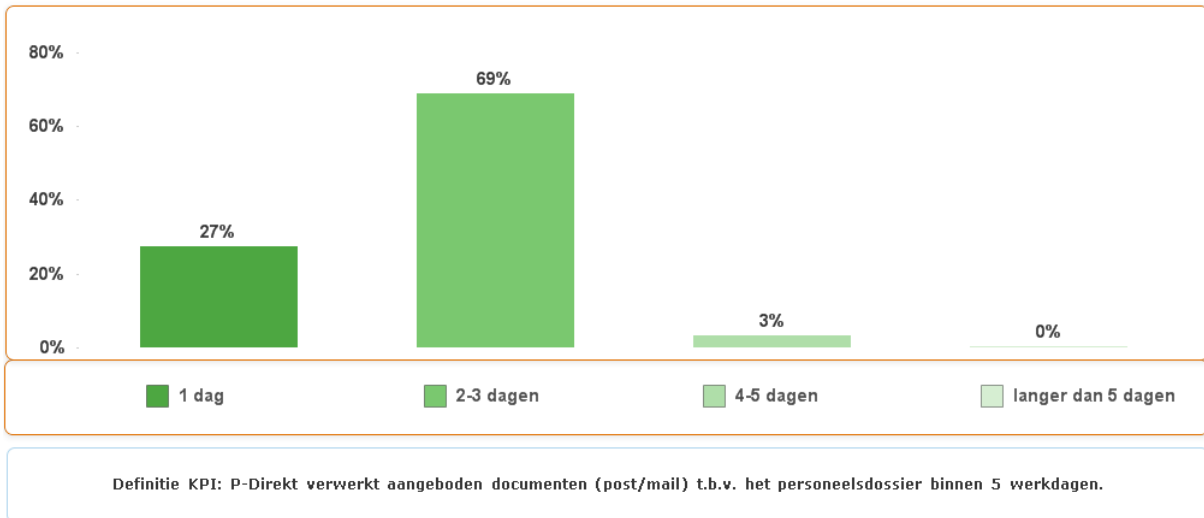
Afgelopen maand is in 72% van de gevallen de telefoon binnen 10 seconden beantwoord, zonder wachttijd. In 23% van de gevallen was de wachttijd nog langer dan 30 seconden.

In de komende maanden wordt getracht een verdere afname van responstijd na 30 seconden te realiseren. Tevens zijn we bezig om gebruikers meer naar de rustigere uren te bewegen. Eerste stappen worden hierin gemaakt.

Aantal gesprekken per maand



Tijdige afhandeling documenten



Bovenstaande betreft de verwerking van alle aangeboden stukken voor het personeelsdossier. In juli is 96% is binnen drie werkdagen verwerkt.