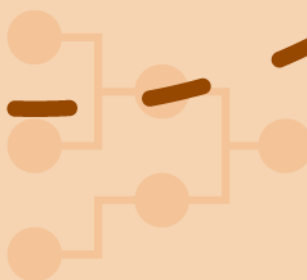




Dienstverleningsrapportage
AUGUSTUS 2016



Overzicht augustus 2016



16.510

Aantal telefoontjes



81,0%

Opgenomen binnen tien seconden



4.536

Aantal vragen per e-mail



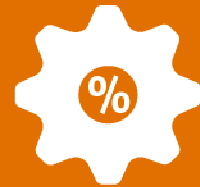
74%

Percentage e-mails beantwoord in één werkdag



16.809

Aantal mutaties



96%

Percentage mutaties voor salarisbetaling verwerkt



Cijfer 2^e kwartaal
7,3

Gebruikerstevredenheidsonderzoek



Verlof algemeen
Personeelsdossier
IKAP

Top drie populairste onderwerpen



100%

Beschikbaarheid van de systemen

Managementsamenvatting

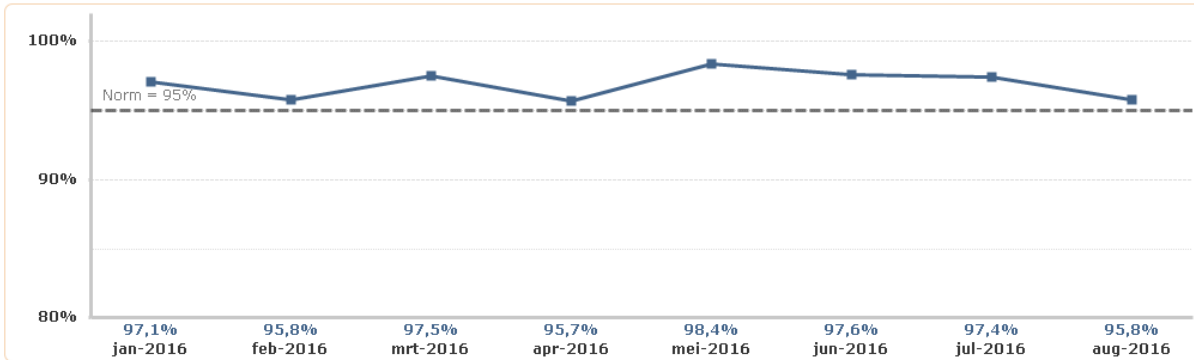
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers- tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7,3
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	98%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen 5 werkdagen af.	86%
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).	85%
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen 5 werkdagen.	99%

Samenvatting

Het totale werkaanbod lag in augustus wederom hoger dan de voorgaande maanden. Door de realisatie van een groot aantal (interne) verbeteringen en een meer adequate werkplanning, is het gelukt om ruim binnen de gestelde normen te blijven. Zo wordt toegewerkt naar de situatie, dat vanaf 2017 de bestaande normen voor de afhandeling van vragen en mutaties verder kunnen worden aangescherpt.

Deze interne verbeteringen en meer adequate werkplanning geven een kwaliteitsimpuls aan de afhandelsnelheid van de meeste processen. Op die elementen, waarin dat nog niet het geval is, zullen in 2017 verdere stappen worden genomen.

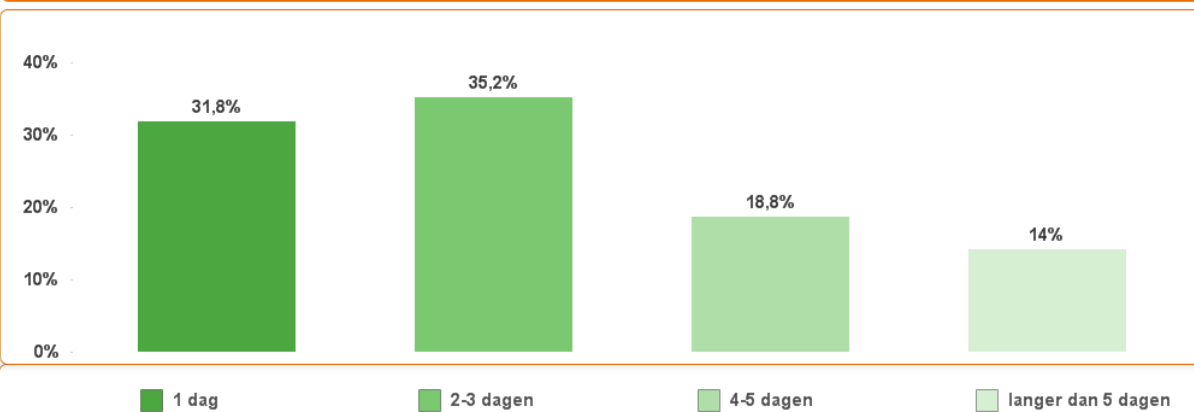
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

De norm '95% binnen 5 werkdagen' wordt voor de zogenaamde niet-kritische mutaties het hele jaar ruimschoots gehaald. Niet-kritische mutaties zijn mutaties, die qua doorlooptijd, bijvoorbeeld alleen voor de eerstkomende salarisbetaling van belang zijn.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

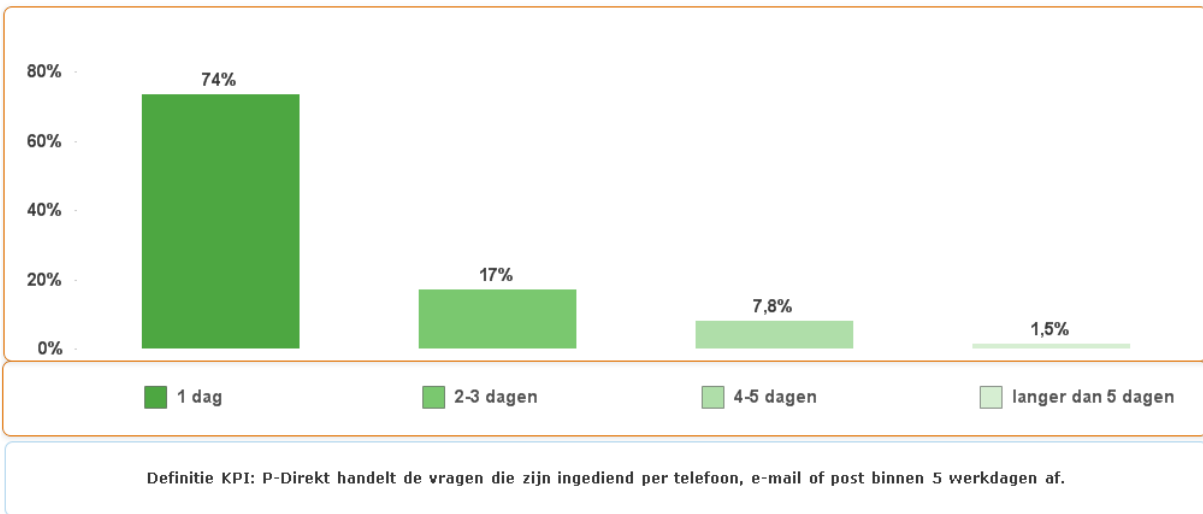


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

Kritische mutaties zijn mutaties, waarbij een zo snel mogelijke verwerking van belang is, bijvoorbeeld mutaties met betrekking tot de processen 'Aanstelling', 'Ontslag' en 'Overplaatsingen'. In de maand augustus is ruim 67% van de kritische mutaties binnen drie werkdagen verwerkt. Binnen vijf werkdagen komt het percentage uit op 85,8%.

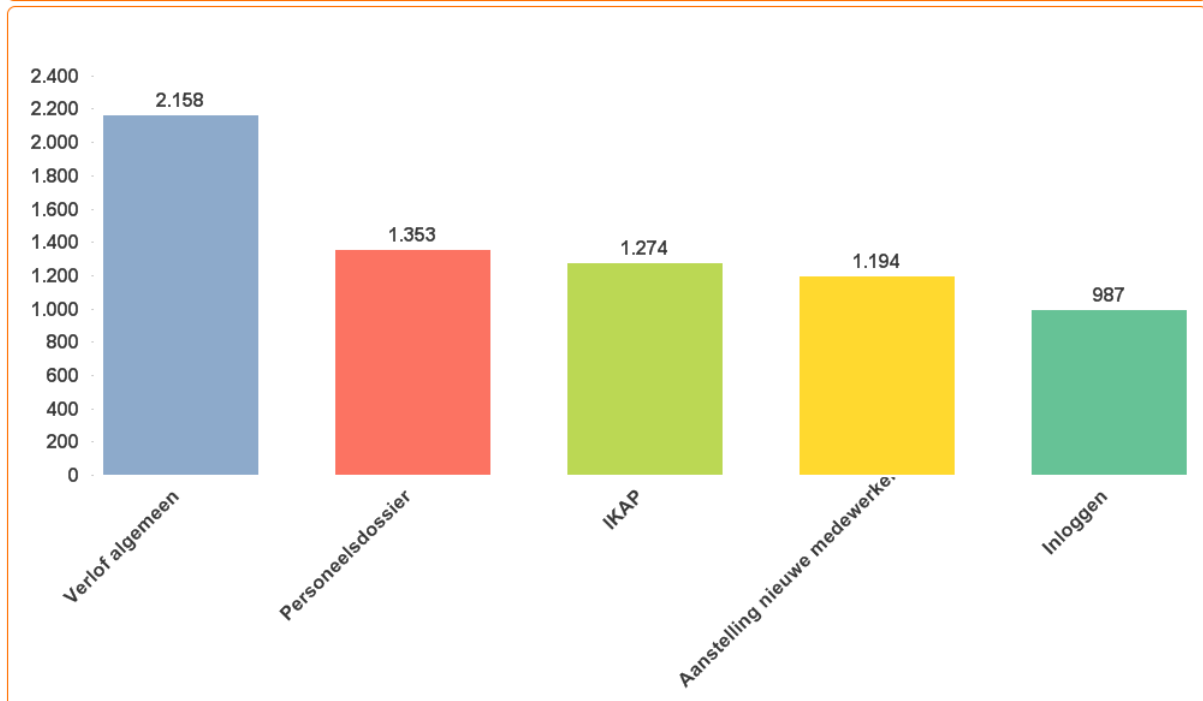
Doordat eind vorig jaar een aantal departementale taken aan P-Direkt is overgedragen, is de totale doorlooptijd van de kritische mutaties al teruggebracht. En het wordt nu zichtbaar dat deze doorlooptijd nog steeds daalt. In nagenoeg alle gevallen, waarbij de doorlooptijd van de kritische mutaties langer is dan 5 werkdagen, heeft dat te maken met het ontbreken van belangrijke documenten of dat er nader overleg nodig is. Ook voor wat betreft deze mutaties wordt uiteraard bezien waar verdere versnelling van de afhandeltijd mogelijk is.

Vraagafhandeling contactcenter



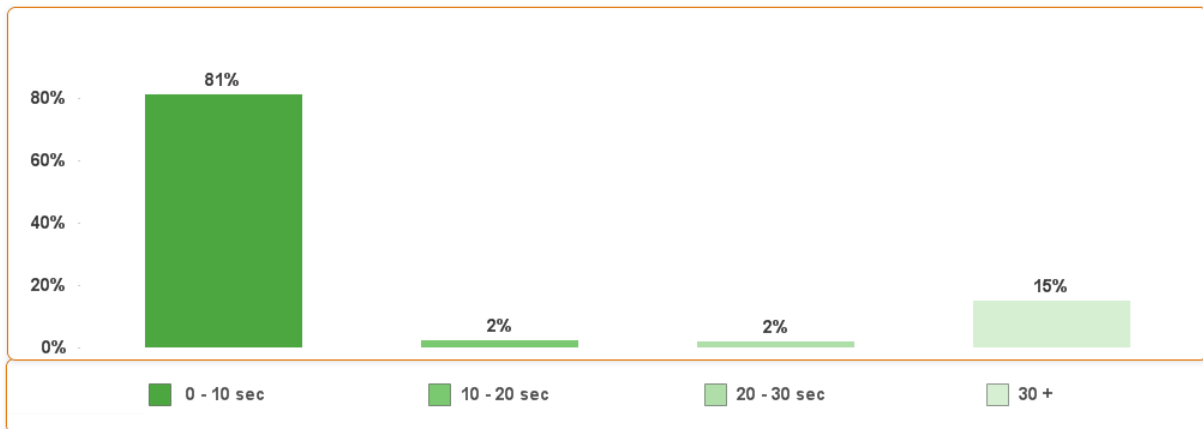
In augustus zijn via telefonie en e-mail ruim 20.000 vragen aan P-Direkt gesteld. Van deze vragen kon 74% binnen dezelfde werkdag beantwoord en afgehandeld worden. 98,5% van de vragen (met name de meer complexe vragen) werd binnen vijf werkdagen beantwoord. Hiermee wordt ruimschoots voldaan aan de norm.

Top 5 meest gestelde vragen



De top 5 van meeste gestelde vragen laat in augustus een verandering zien ten opzichte van de maand juli. Het onderwerp 'Aanstelling nieuwe medewerke.' is in de top 5 verschenen.

Responstijden contactcenter

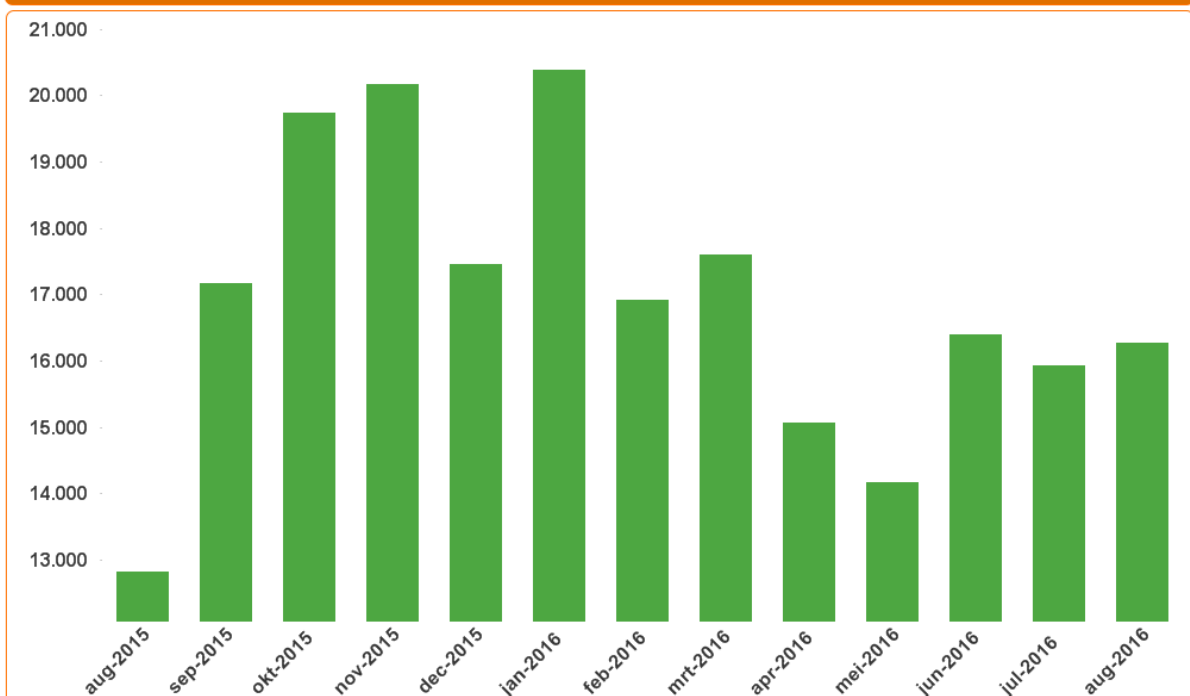


Afgelopen maand hebben ruim 16.000 eindgebruikers gebeld met P-Direkt. In 81% van de gevallen is de telefoon binnen 10 seconden opgenomen. Dit betekent dat er zo goed als geen wachttijd was. In 15% van de gevallen was de wachttijd langer dan 30 seconden. Met name op de drukste uren van de dag kwam dit voor.

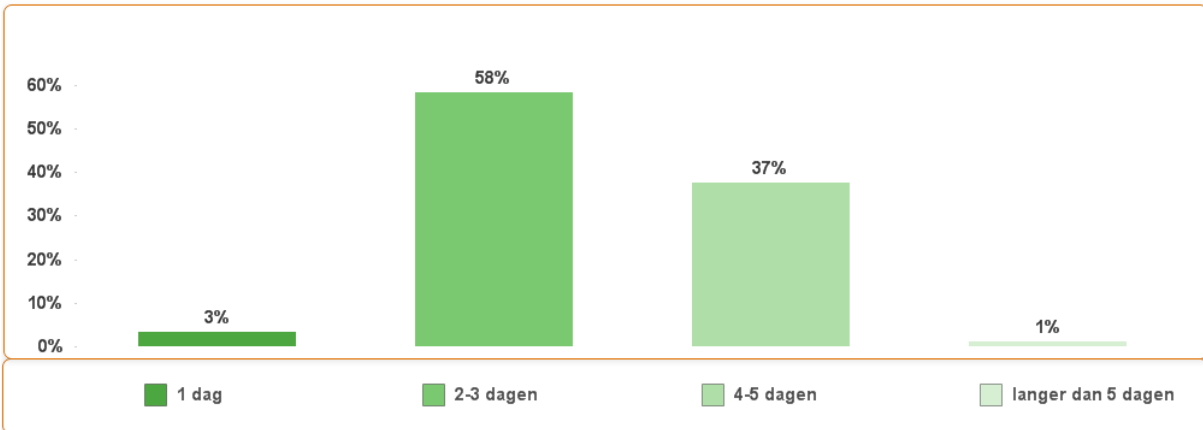
We hopen door in onze communicatie te blijven verwijzen naar de rustigere uren op het contactcenter, zoals de avonduren, de wachttijd nog verder terug te brengen. Het contactcenter is op werkdagen bereikbaar tussen 8.00 uur 's ochtends en 22.00 uur 's avonds.

Het najaar is voor P-Direkt altijd een drukke tijd. De verwachting is dat een hoger werkaanbod in het najaar bovenstaande percentages zullen beïnvloeden. Door ons te concentreren op een zo adequaat mogelijke werkplanning hopen we dat we ook in het najaar alle klantvragen zo snel mogelijk kunnen blijven afhandelen.

Aantal gesprekken per maand



Tijdige afhandeling documenten



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

Bovenstaande grafiek laat de verwerkingstijd van alle aangeboden stukken voor het personeelsdossier zien. In augustus is 98% van de aangeboden stukken binnen drie werkdagen verwerkt en opgenomen in het personeelsdossier.