



Dienstverleningsrapportage
SEPTEMBER 2016

Overzicht september 2016



18.873

Aantal telefoontjes



83%

Opgenomen binnen 30 seconden



2.807

Aantal vragen per e-mail



91,4%

Percentage e-mails beantwoord binnen 5 werkdagen



10.206

Aantal mutaties



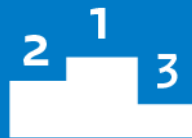
98,2%

Percentage mutaties voor salarisbetaling verwerkt



7,1

Gebruikerstevredenheid



IKAP

Verlof algemeen
Personeelsdossier

Top 3 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.	7,1
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.	97%
Vraag- afhandeling 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).	83%
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen 5 werkdagen.	96,9%

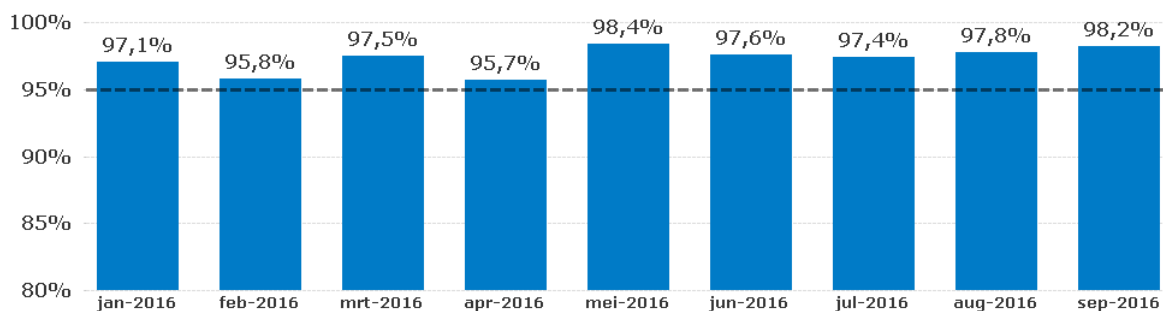
Samenvatting

Het werkaanbod is de afgelopen maand wederom gestegen. Zo zien we een toename op het aantal telefoontjes. In augustus waren dit er 16.510, in september steeg dit naar 18.873. Omdat we weten dat in september, oktober en november de drukte op alle werkstromen toeneemt, zijn we hierop voorbereid. Deze voorbereiding heeft ervoor gezorgd dat het in september gelukt is om alle normen te halen en de wachttijd aan de telefoon zo laag mogelijk te houden. Zo werden 79% van de telefoontjes binnen 10 seconden beantwoord.

De interne verbeteringen en de passende werkplanning hebben ervoor gezorgd dat in september 89% van de kritische mutatieopdrachten binnen 3 werkdagen verwerkt werden. Ten opzichte van de maand augustus is dit een stijging van 23%.

De gebruikerstevredenheid is in het derde kwartaal licht gedaald naar 7,1. Hiermee komt het cijfer nog uit boven ons gewenste doel van een 7. Er wordt onderzocht of te achterhalen is waar de daling door veroorzaakt wordt.

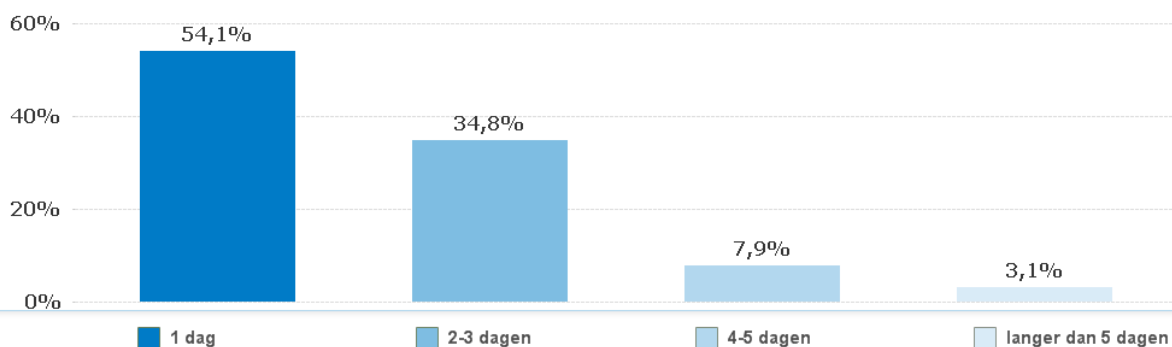
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

Er is een daling geconstateerd op het aantal niet-kritische mutaties dat is ingediend in de maand september. Onderzoek naar deze daling heeft geen duidelijke oorzaak boven water kunnen halen. De doelstelling om 95% van het werk voor de afgesproken salarisbetaling te verwerken is ruimschoots gehaald.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

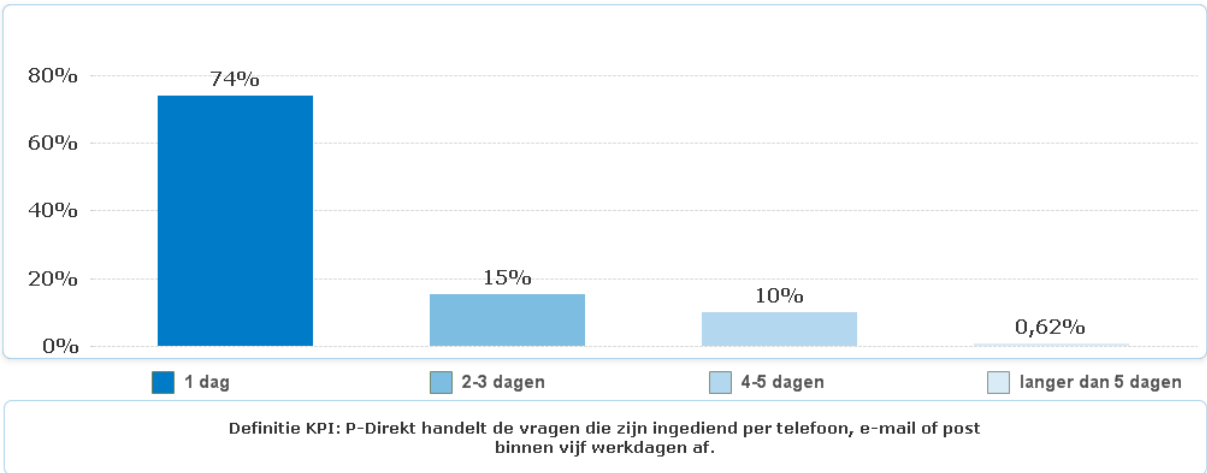


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

De overname van een aantal departementale taken aan het eind van het jaar 2015, heeft het positieve effect dat de totale doorlooptijd al is teruggebracht. In de maand september is 89% van de kritische mutaties binnen 3 werkdagen verwerkt.

Het percentage 'kritische mutaties' dat langer dan 3 werkdagen openstaat is met bijna 23% gedaald. Te zien is dat de extra aandacht voor deze werkstroom een grote verbetering laat zien op de doorlooptijden.

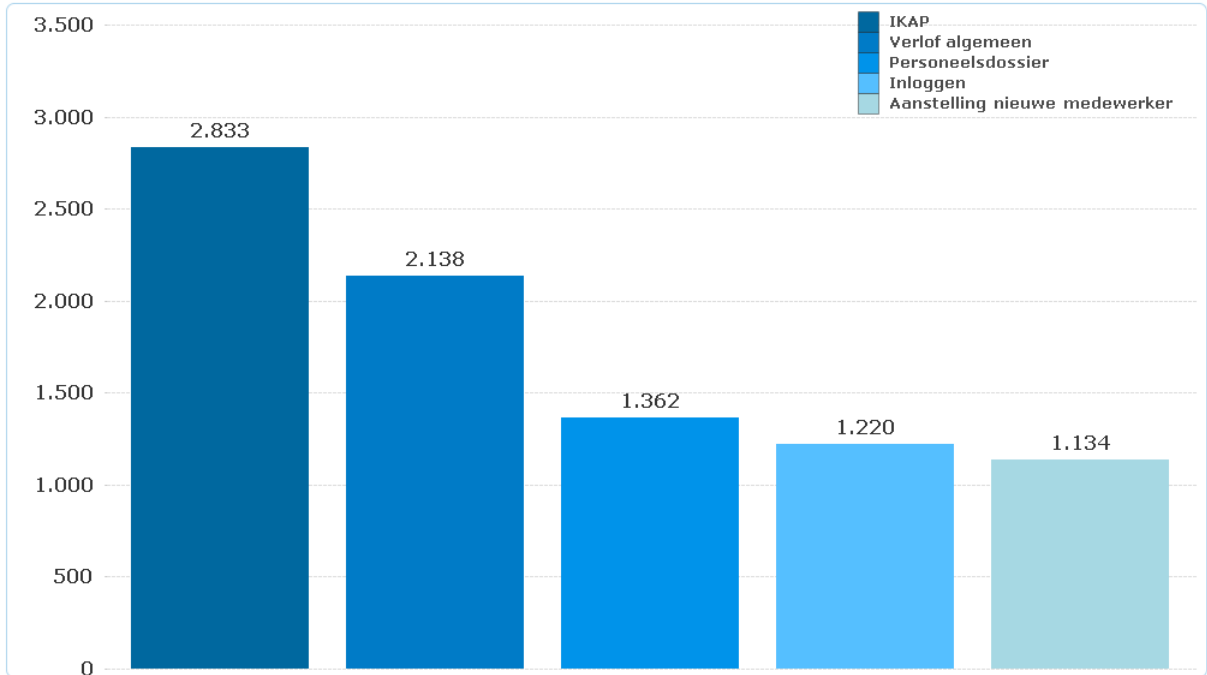
Vraagafhandeling contactcenter



Er is een toename van vragen gemeten in de maand september. Ook de verdeling over de kanalen (telefoon, contactformulier, e-mail) is anders dan in augustus. Het aanbod is met ongeveer 3000 vragen toegenomen. 74% van de vragen is op de dag van indienen bij P-Direkt direct afgehandeld. 99% hiervan binnen 5 werkdagen.

Hieronder is te zien op welke onderwerpen onze gebruikers de meeste vragen hadden.

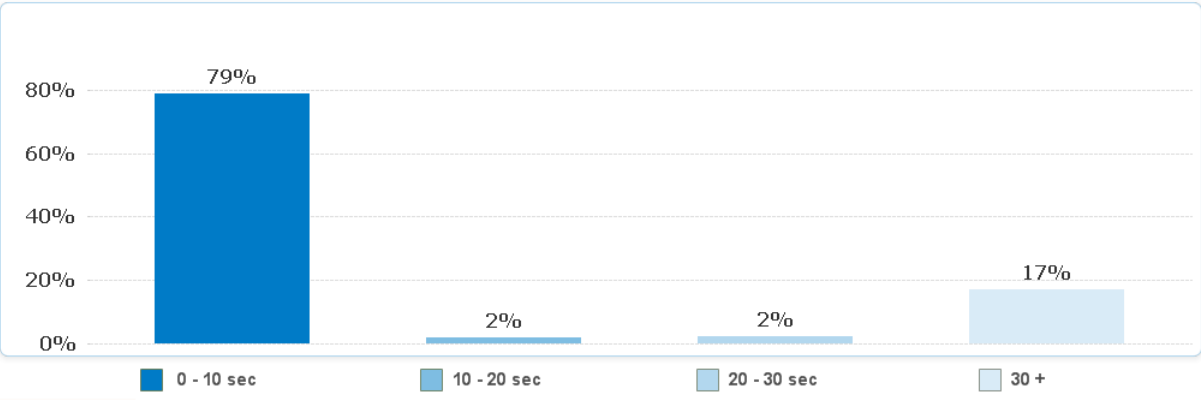
Top 5 meest gestelde vragen



In de top 5 meest gestelde vragen is de volgorde van de onderwerpen anders ten opzichte van de maand augustus. Conform verwachting staat IKAP nu op de eerste plaats. De verwachting is dat dit ook in oktober het geval zal zijn.

Er zijn extra communicatie-activiteiten en middelen ontwikkeld om de gebruiker de komende periode te ondersteunen op het onderwerp IKAP.

Responstijden contactcenter

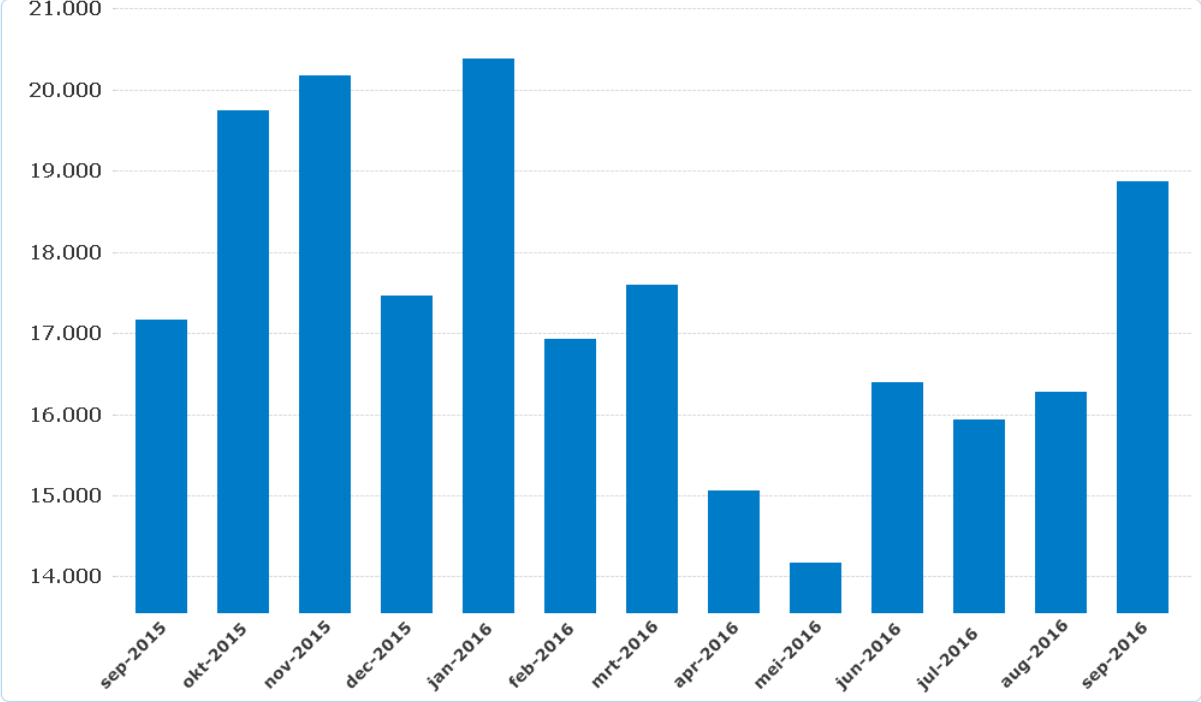


Definitie KPI: 80% van de gesprekken wordt opgenomen in minder dan 30 seconden (na keuzemenu).

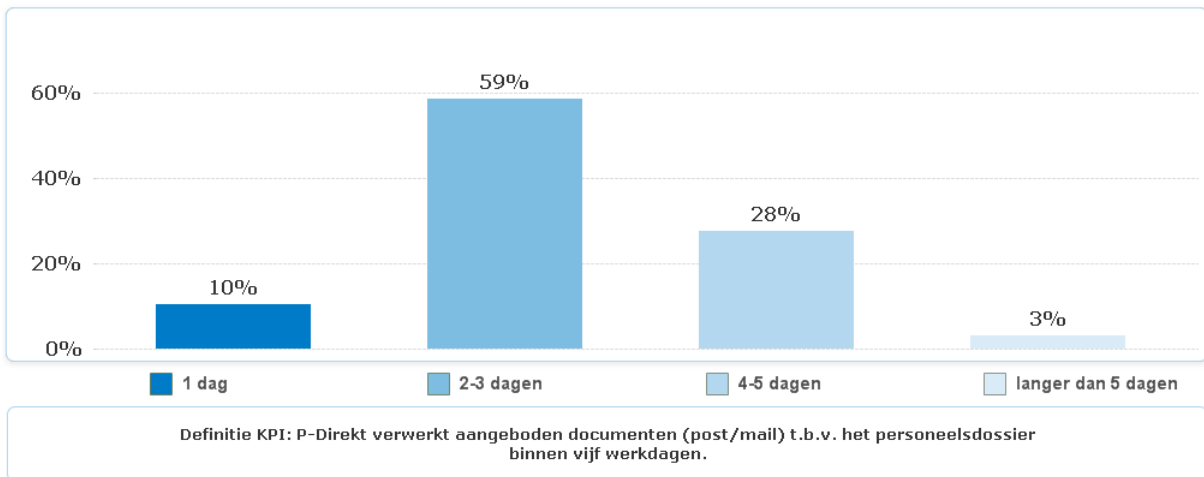
Afgelopen maand zijn 18.873 telefoongesprekken binnengekomen. Daarvan is in 79% van de gevallen de telefoon binnen 10 seconden beantwoord. Door de adequate werkplanning is ervoor gezorgd dat de wachttijd aan de telefoon voor onze gebruiker amper is toegenomen, ondanks de stijging van het aantal telefoontjes met meer dan 2.000.

Zoals in onderstaande tabel te zien is, is de verwachting dat het aantal telefoontjes in oktober en november nog verder stijgt. Ook hier zal geprobeerd worden met een adequate werkplanning de wachttijd aan de telefoon zo laag mogelijk te houden.

Aantal gesprekken per maand



Tijdige afhandeling documenten



Bovenstaand staafdiagram laat de verwerking van alle aangeboden stukken voor het personeelsdossier zien. Van de aangeboden stukken is 97% binnen 5 werkdagen verwerkt. Het verschil met augustus is daarmee minimaal.