



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Gebruikerstevredenheidsonderzoek 3e kwartaal 2016

Gebruikerstevredenheid P-Direkt

We willen graag weten wat gebruikers vinden van onze dienstverlening. Daarom doen we hier onderzoek naar. Inzichten die uit het gebruikersonderzoek voortkomen, gebruiken we bij het continu verbeteren van onze dienstverlening en om de efficiëntie ervan te verhogen.

Wie hebben de enquête ingevuld?

Over het 3e kwartaal van 2016 hebben we 1271 reacties van gebruikers ontvangen. 1012 reacties kwamen van medewerkers en 106 van managers. Hiervan hebben 1118 gebruikers de vragenlijst (bijna) volledig ingevuld en een cijfer gegeven aan de dienstverlening in zijn totaliteit. Het aantal reacties is iets lager dan het vorige kwartaal, toen 1198 gebruikers onze dienstverlening een cijfer hadden gegeven.

We komen uit op een 7,1

Onze gebruikers geven in het 3^e kwartaal gemiddeld een 7,1 voor onze dienstverlening. In het 1^e en 2^e kwartaal van 2016 haalden we nog een 7,3. We zien bij het totaalcijfer van de ministeries dat er 5 ministeries een lagere score hebben gegeven, 3 gelijk zijn gebleven en 1 is gestegen. De medewerkers geven in dit kwartaal een cijfer van gemiddeld ééntiende punt hoger dan in het afgelopen kwartaal, te weten een 7,2. De managers geven gezamenlijk een 7,0.

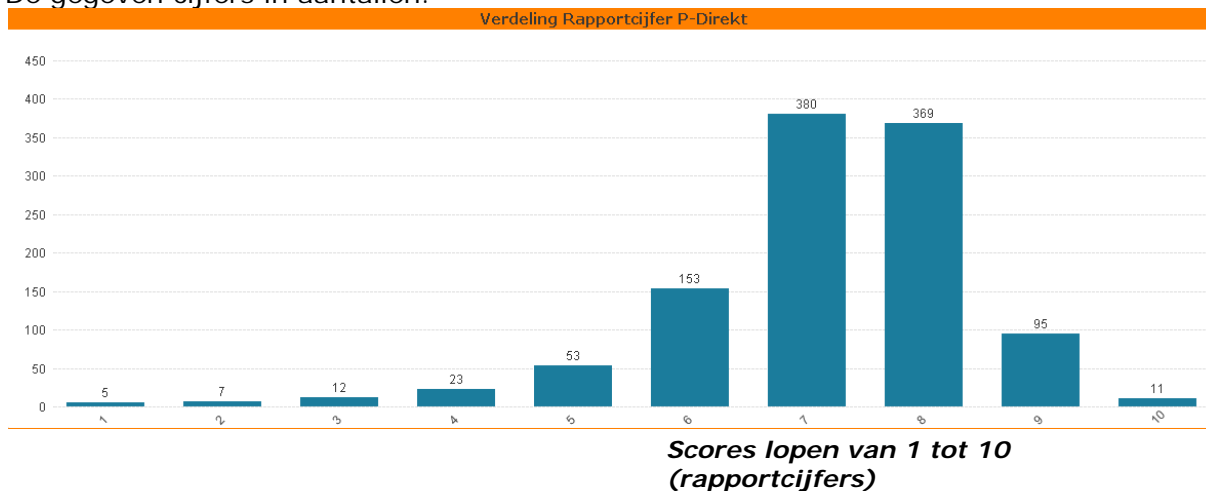
Totaalcijfer per ministerie

In het 3^e kwartaal hebben 2 organisaties een cijfer onder de 7 gegeven. Het Ministerie van Algemene Zaken had 2 reacties met een lage score en de Hoge Colleges van Staat 1. Deze aantallen zijn te laag om conclusies aan te verbinden. De cijfers zijn daarom meegenomen met de cijfers van het Ministerie van BZK.

Onderstaand overzicht bevat de cijfers per ministerie door de jaren heen.

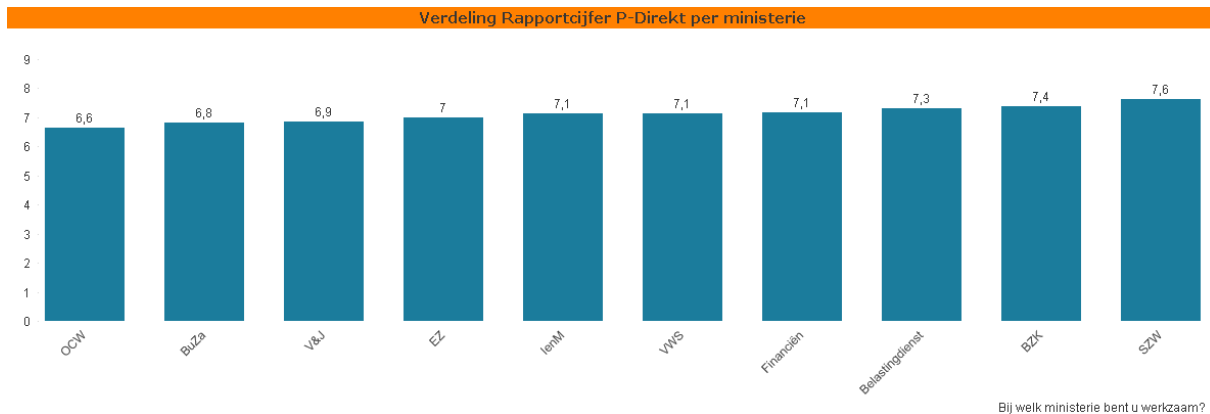
	BZK	EZ	FIN	I&M	OCW	SZW	V&J	VWS	BuZa	TOT
Respondenten Q3 2016	92	76	565	152	35	37	257	28	29	1271
Rapportcijfers Q3 2016	7,3	7,1	7,2	7,1	6,6	7,6	6,8	7,2	6,7	7,1
Rapportcijfers Q2 2016	7,4	7,1	7,4	7,4	6,8	7,6	7,2	7,1	7	7,3
Rapportcijfers Q1 2016	7,1	7,4	7,3	7,3	7,6	7,7	7,2	7,3	6,7	7,3
Rapportcijfer 2015 Q4	6,9	7,2	7	7	7,1	7,3	6,9	6,7	6,4	7,0
Rapportcijfers 2015 Q3	6,9	7,2	7,0	7,0	7,1	7,3	7,0	6,7	6,4	7,0
Rapportcijfers 2015 Q2	7	7,1	7	7	6,7	6,3	6,9	7,1	6,3	6,9
Rapportcijfers 2015 Q1	7,2	7	7	6,9	6,8	7,3	6,8	6,9	6,2	6,9
Rapportcijfers 2014 Q4	7,2	7,0	7,0	7,0	6,6	7,0	7,0	6,9	6,2	6,8
Rapportcijfers 2014 Q3	6,6	6,8	7,0	7,0	6,8	6,9	6,7	6,6	6,5	6,8
Rapportcijfers 2014 Q2	7,1	6,9	7,0	6,9	6,7	6,9	6,7	6,9	6,2	6,9
Rapportcijfers 2014 Q1	7,0	6,7	6,8	6,7	6,9	6,7	6,8	6,5	.	6,8
Rapportcijfers 2013 Q4	6,9	6,5	6,6	6,6	5,9	7,0	6,7	6,4	.	6,6
Rapportcijfers 2013 Q3	6,6	6,4	6,6	6,4	6,1	6,3	6,5	6,2	.	6,5

De gegeven cijfers in aantallen.



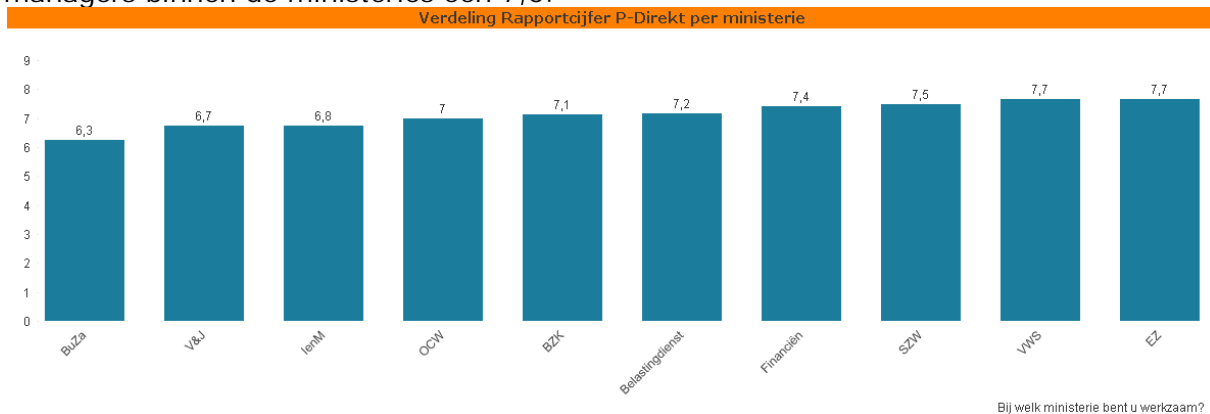
Medewerkers: het gegeven cijfer voor de totale dienstverlening in aantallen

Medewerkers geven bij 3 ministeries een hoger cijfer dan de 7,1. Gezamenlijk geven de medewerkers binnen de ministeries een 7,2.



Managers: het gegeven cijfer voor de totale dienstverlening in aantallen

Managers geven bij 3 ministeries een eindcijfer lager dan een 7. Gezamenlijk geven de managers binnen de ministeries een 7,0.



In de ontwikkeling van het totale rapportcijfer is dit bij de medewerkers tweitiende punt gedaald en bij managers drietiende punt gestegen.

	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direkt	6,9	6,9	7,0	7,0	7,3	7,3	7,1
Medewerkers	6,9	7,0	7,0	7,0	7,3	7,3	7,1
Managers	6,5	6,7	6,9	7,0	6,9	6,7	7,0

P-Direktportaal

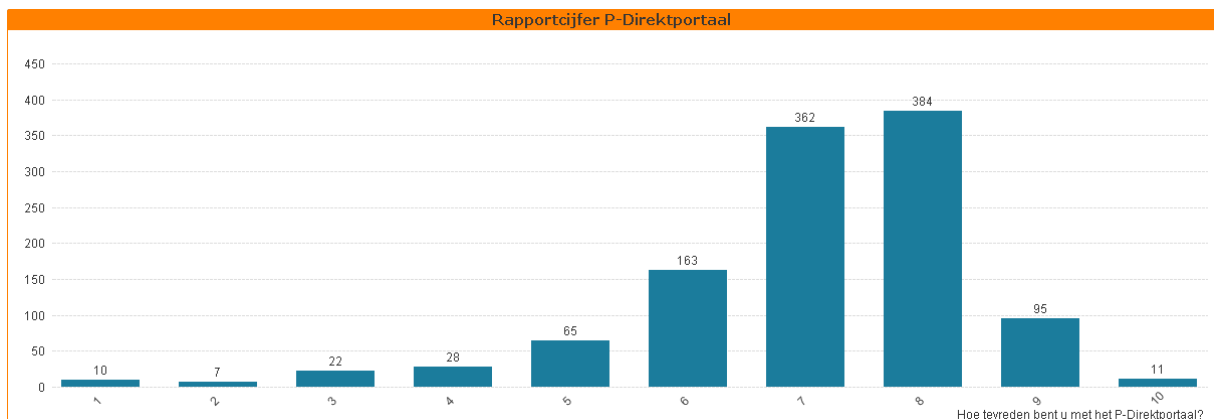
Het P-Direktportaal wordt gewaardeerd met een 7,0. Dit is ééntiende punt lager dan het vorige kwartaal. Medewerkers, en met name managers, lijken tevreden met de doorgevoerde veranderingen in het P-Direktportaal.

	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direktportaal	6,7	6,6	7,0	6,7	7,0	7,1	7,0
Medewerkers	6,7	6,6	6,7	6,7	7,0	7,1	7,1
Managers	6,1	6,3	6,4	6,4	6,4	6,5	6,8

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

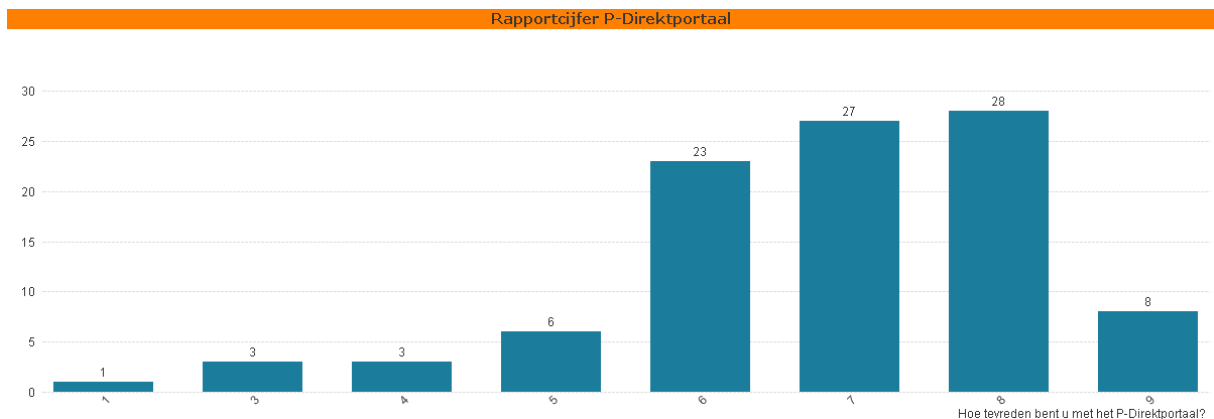
Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen

Van de 1148 gebruikers die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 852 een 7 of hoger.



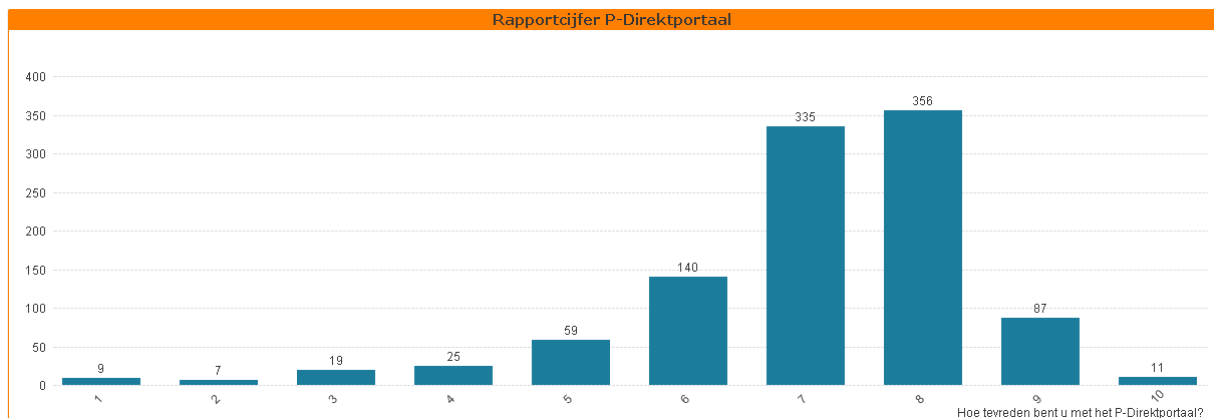
Managers: het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen

Dit onderdeel is door 99 van de 106 managers ingevuld. Een score van een 7 of hoger is door 63 managers gegeven, oftewel door 63,6%. Dit was in het 2^e kwartaal nog 54,3%.



Medewerkers: het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen

Dit onderdeel is door 907 van de 1012 medewerkers ingevuld. Hiervan geven 639 medewerkers een cijfer van een 7 of hoger, oftewel 70,5%. Dit was in het 2^e kwartaal nog 77,6%.



In het 3^e kwartaal laten de onderdelen 'startpagina', 'menustructuur' en 'aanvragen indienen' een stijgende lijn zien. Het onderdeel 'gegevens opzoeken' is juist gedaald.

P-Direktportaal	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016
Portaal - startpagina	3,5	3,4	3,5	3,5	3,6	3,6	3,8
Portaal - menustructuur	3,2	3,2	3,2	3,2	3,4	3,4	3,6
Portaal - gegevens opzoeken	3,2	3,1	3,2	3,2	3,4	3,4	3,0
Portaal - aanvragen indienen	3,0	3,0	3,0	3,0	3,1	3,1	3,2

*Scores lopen van 1 tot 5 (eens-
oneens)*

Contactcenter

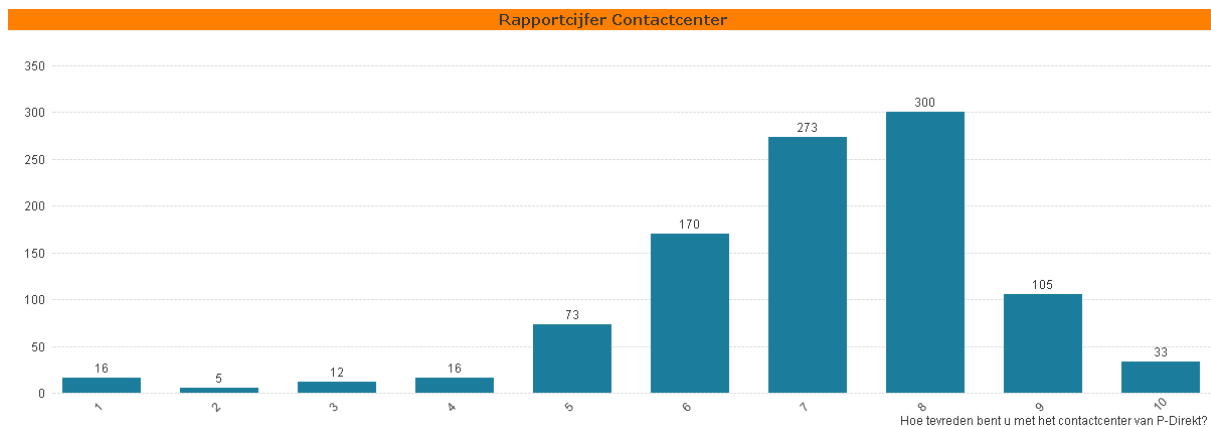
Het contactcenter scoort in het 3^e kwartaal een 7,1 en is daarmee tweetiende punt gedaald ten opzichte van het 2^e kwartaal. We zien dat managers hoger scoren en medewerkers juist lager hebben gescoord.

	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016
Ontwikkeling rapportcijfer Contactcenter	6,9	6,9	7,0	7,2	7,2	7,3	7,1
Medewerkers	6,9	7,0	7,0	7,2	7,2	7,3	7,1
Managers	6,7	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2	7,3

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

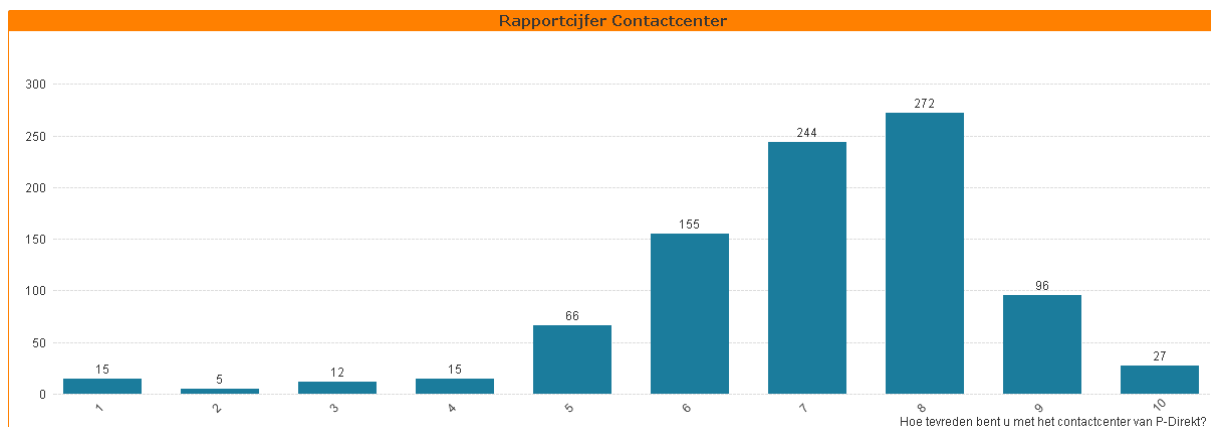
Het gegeven rapportcijfer voor het contactcenter in aantallen

Van de 1002 gebruikers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 711 een cijfer van een 7 of hoger, oftewel 71%. In het 2^e kwartaal was dit nog 78,0%.



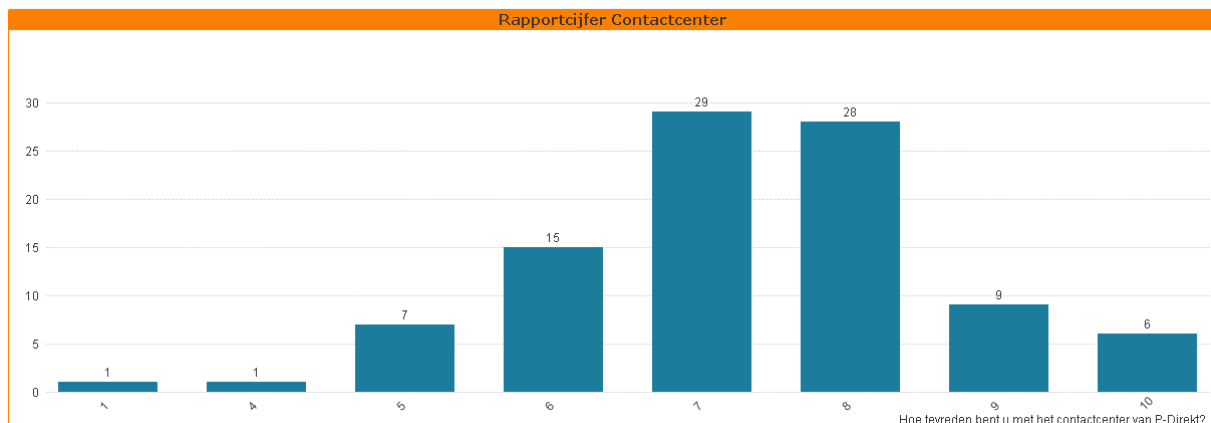
Medewerkers: het gegeven cijfer in aantallen

Dit onderdeel is door 907 medewerkers beoordeeld. 639 gebruikers geven een cijfer van een 7 of hoger, oftewel 70,5%. In het 2^e kwartaal was dit nog 78,3%.



Managers: het gegeven cijfer in aantallen

Dit onderdeel is door 96 managers beoordeeld. Van hen hebben 72 een cijfer van een 7 of hoger gegeven, oftewel 75%. In het 2^e kwartaal was dit nog 75,7%.



Onderstaande onderdelen zijn op 3 punten beter beoordeeld dan voorheen. Met name de bereikbaarheid is positiever beoordeeld.

Contactcenter	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016
CC - bereikbaarheid	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	4,0
CC - behulpzaamheid	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	4,0	4,1
CC - deskundigheid	3,4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,8
CC - in 1x goed helpen	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,5	3,5

Scores lopen van 1 tot 5 (eens-
oneens)

Rijksportaal Personeel

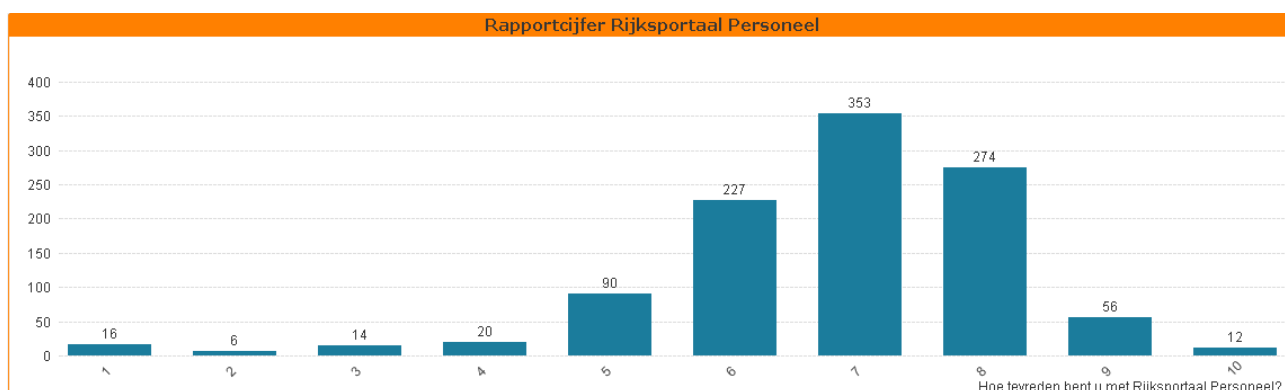
Het cijfer voor Rijksportaal Personeel is met eentiende punt gedaald. Medewerkers waren minder tevreden dan in het 2^e kwartaal, maar managers zagen juist verbetering.

	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016
Ontwikkeling rapportcijfer RP Personeel	6,6	6,6	6,7	6,7	6,9	6,9	6,8
Medewerkers	6,6	6,6	6,6	6,6	6,9	7,0	6,8
Managers	6,4	6,5	6,5	6,5	6,7	6,5	6,8

Scores lopen van 1 tot 10
(rapportcijfers)

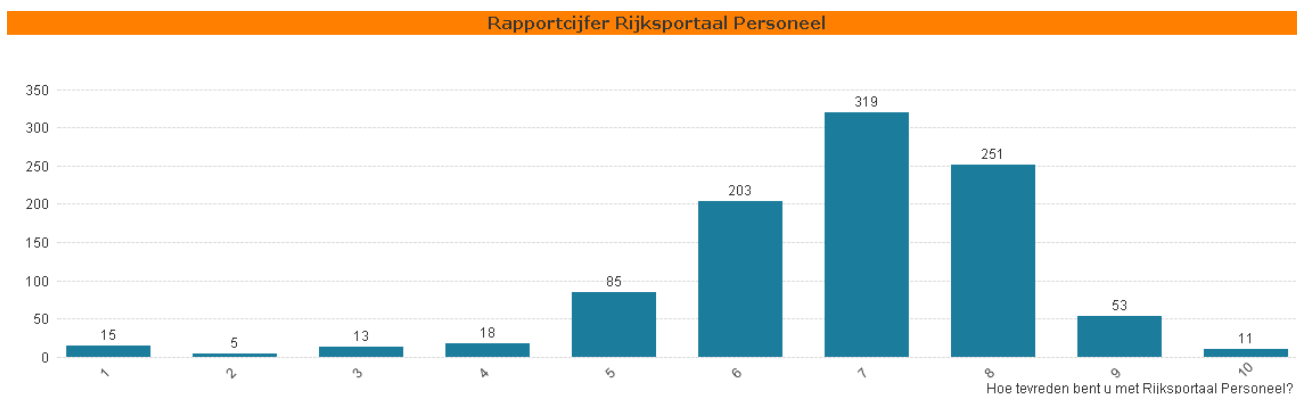
Het gegeven cijfer in aantallen voor het Rijksportaal Personeel

Dit onderdeel is door 1068 gebruikers ingevuld. Hiervan geven 695 een cijfer van een 7 of hoger, oftewel 65,1%/ In het 2^e kwartaal was dit nog 70,6%.



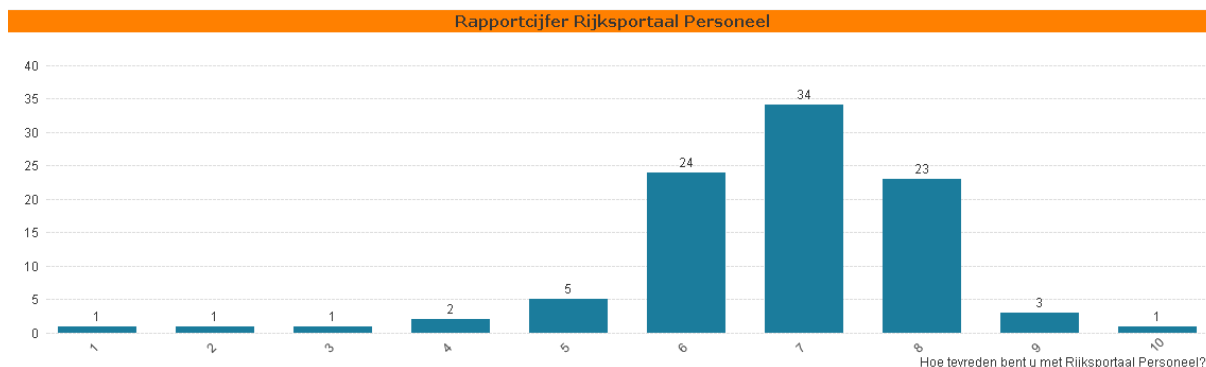
Medewerkers: het gegeven cijfer in aantallen per rol

Van de 973 medewerkers die dit onderdeel hebben beoordeeld, hebben 634 een cijfer gegeven van een 7 of hoger gegeven, oftewel 65,2%. In het 2^e kwartaal was dit nog 72,4%.



Managers: het gegeven cijfer in aantallen per rol

Van de 97 managers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 81 een cijfer van een 7 of hoger, oftewel 83,5%. In het 2^e kwartaal was dit nog 51,4%.



Het Rijksportaal Personeel is iets gestegen als het gaat om of de informatie nuttig is. De andere 2 onderdelen zijn gelijk gebleven.

Rijksportaal Personeel	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016
RPP - informatie is nuttig	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,8
RPP - informatie is goed vindbaar	3,1	3,0	3,1	3,1	3,2	3,2	3,2
RPP - informatie is overzichtelijk	3,2	3,1	3,1	3,1	3,3	3,2	3,2

*Scores lopen van 1 tot 5 (eens-
oneens)*

Salarisverwerking

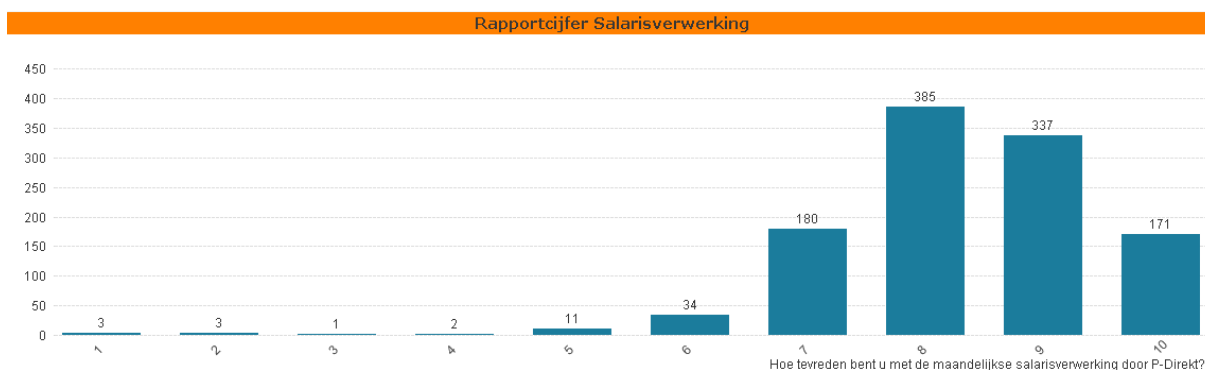
De salarisverwerking bleef altijd steken rond het cijfer 8. In het 3^e kwartaal scoren we net als in het 2^e kwartaal een 8,3. De managers zijn drietiende punt meer tevreden.

	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016
Ontwikkeling rapportcijfer Salarisverwerking	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,3	8,3
Medewerkers	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,3	8,3
Managers	8,1	8,0	8,3	8,3	8,0	8,3	8,6

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

De gegeven cijfers in aantallen voor de salarisverwerking

Van de 1127 gebruikers die dit onderdeel hebben beoordeeld, geven 1073 een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 95,2%. In het 2^e kwartaal was dit nog 94,8%.



Salarisstroom

Bij zowel de uitbetaling van het salaris als de salarisstroom krijgen we een aanzienlijk hogere score in het 3^e kwartaal dan in de voorgaande kwartalen.

Salaris	Q1-2015	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016
Salarisbetaling	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,3	4,7
Salarisstroom	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	4,3

Scores lopen van 1 tot 5 (eens-oneens)