



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
OKTOBER 2016



Overzicht oktober 2016



20.108

Aantal telefoontjes



77%

Opgenomen binnen
30 seconden



2.201

Aantal vragen per
e-mail



84%

Percentage e-mails
beantwoord binnen 5
werkdagen



21.701

Aantal mutaties



98%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



Volgt in rapportage
december 2016

Gebruikerstevredenheid



IKAP

Verlof algemeen
Personeelsgesprek

Top 3 populairste
onderwerpen



100%

Beschikbaarheid van de
systemen

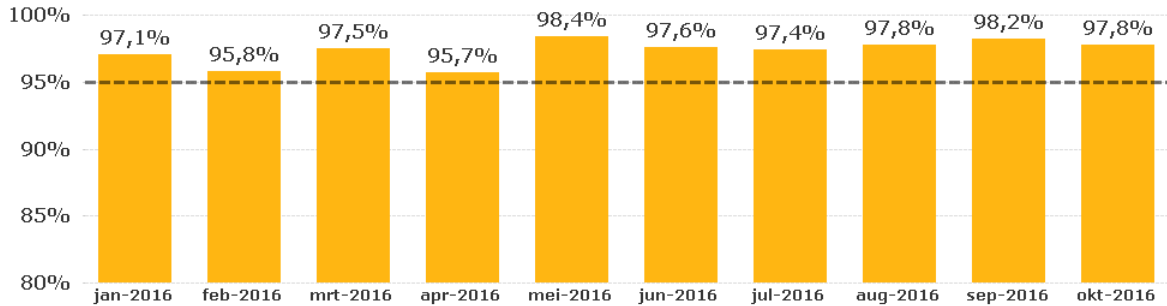
Managementsamenvatting			
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers- tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7,1
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	98%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen 5 werkdagen af.	96%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen 5 werkdagen af.	97%
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.	63%

Samenvatting

In de maand oktober zien we een toename van het aanbod ten opzichte van de voorgaande maanden. Dit heeft voornamelijk te maken met de tijd van het jaar waarin veel vragen binnenkomen met betrekking tot IKAP en verlof. Om de drukte op te vangen zijn er extra mensen aan de telefoon ingezet.

Door een landelijke ICT-storing functioneerden onze systemen, het P-Direktportaal en de interne systemen niet optimaal. Ondanks de inzet van extra mensen op de eerste lijn, hebben de verhoging van het aanbod en de problemen met de systemen, ertoe geleid dat de scores op een paar KPI's lager zijn uitgevallen dan in de voorgaande maand.

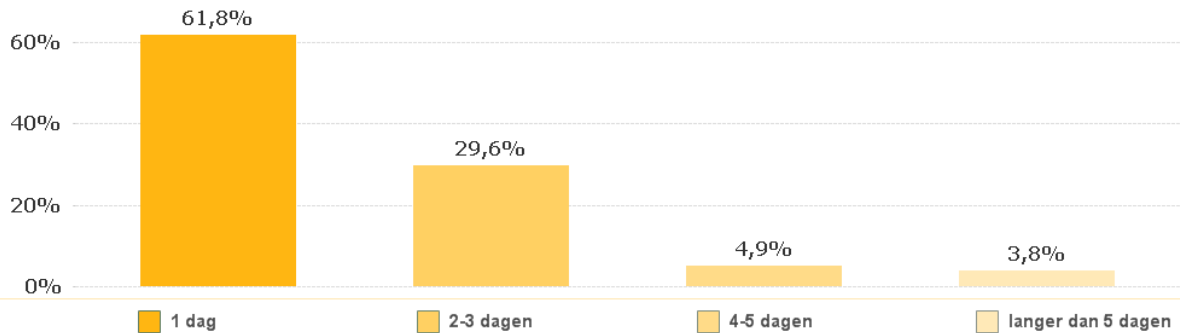
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

We zien met 11.851 mutaties een aanzienlijke toename in het aanbod van 'niet kritische' mutatie-opdrachten ten opzichte van het voorgaande jaar met 10.316 mutaties in oktober 2015. Ondanks deze stijging hebben we de doelstelling van 95% ruimschoots gehaald.

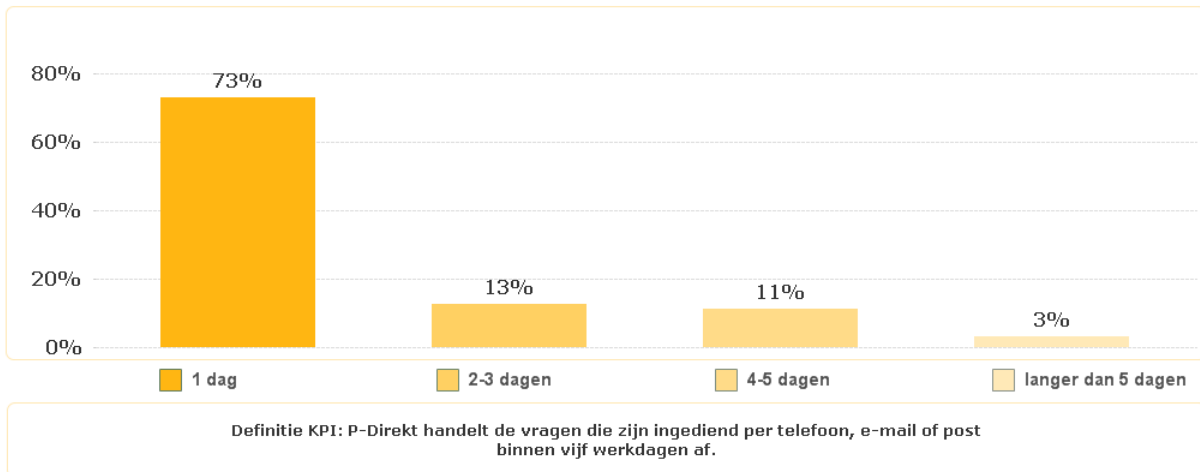
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

In de maand oktober werd meer dan 91% van de kritische mutaties binnen 3 werkdagen verwerkt. Het percentage dat binnen 5 werkdagen wordt verwerkt is nagenoeg gelijk gebleven met september. We zien een duidelijke verbetering in het percentage dat binnen 1 dag wordt verwerkt. In september werd 54,1% in 1 dag afgerond en in oktober was dit bijna 62%.

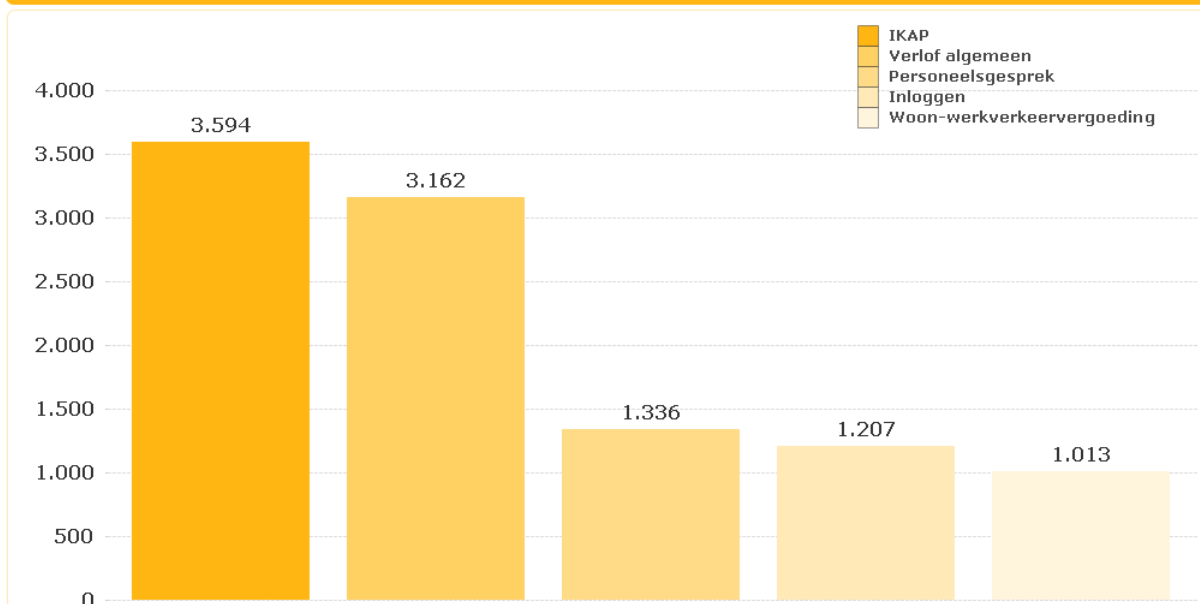
Vraagafhandeling contactcenter



Het percentage vragen dat binnen 1 dag beantwoord wordt, komt deze maand uit op 73%. Het totaal aantal vragen dat binnen 5 dagen wordt afgehandeld is 97%.

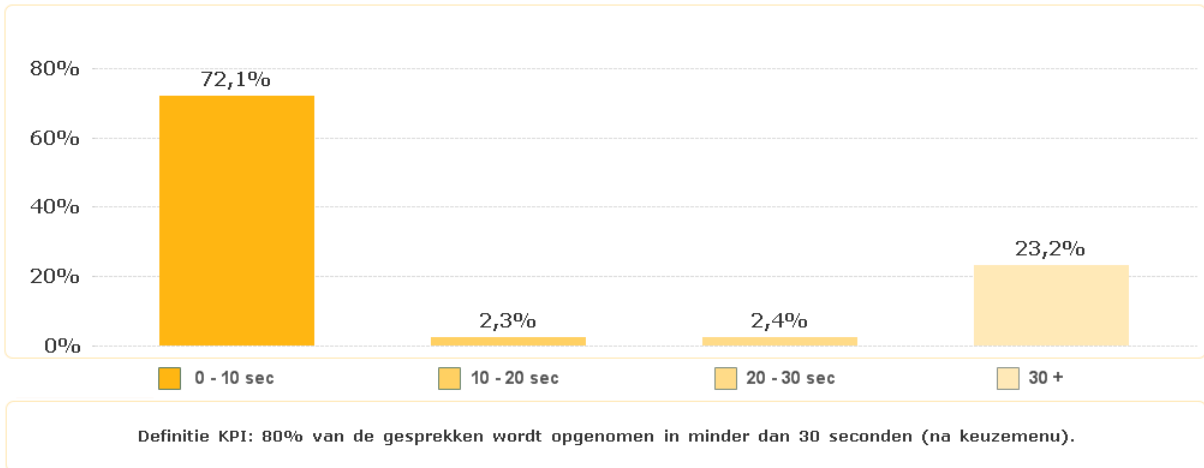
De stijgende trend in het aanbod zien we ook in oktober terug. Deze trend zet hoogstwaarschijnlijk verder door in de eerste weken van november.

Top 5 meest gestelde vragen



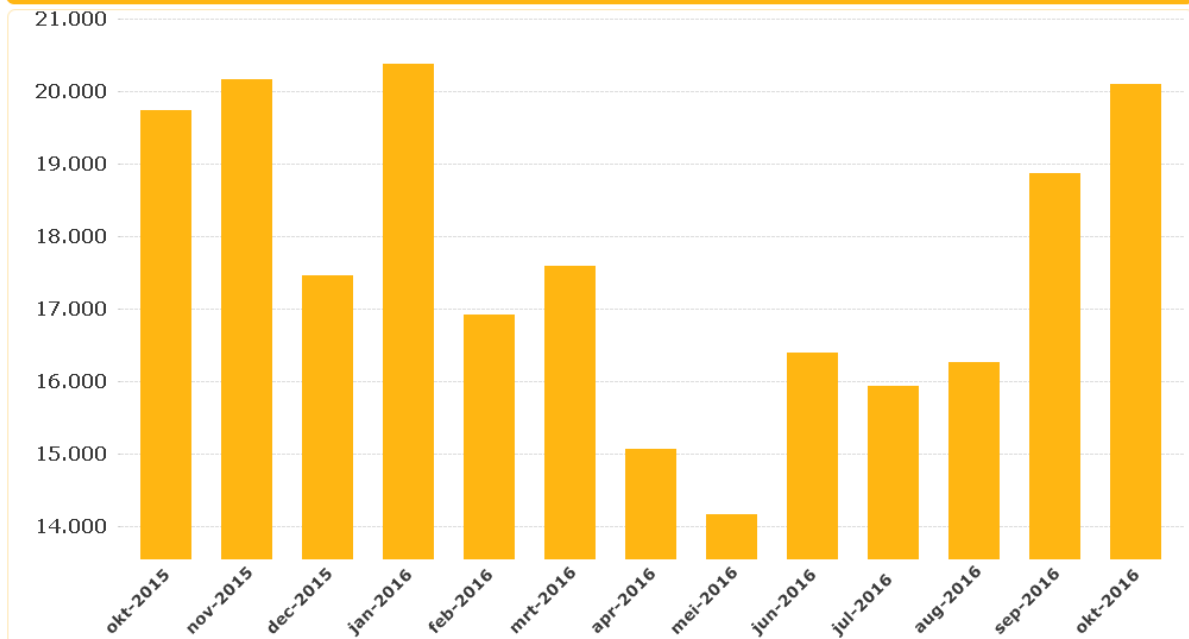
De top 5 van meest gestelde vragen laat geen verrassingen zien. In deze periode van het jaar zien we traditioneel een constante toename van vragen over 'IKAP' en 'Verlof'. Door de toename van het aanbod op alle werkstromen zien we ook een toename in de categorie 'Inloggen'.

Responstijden contactcenter



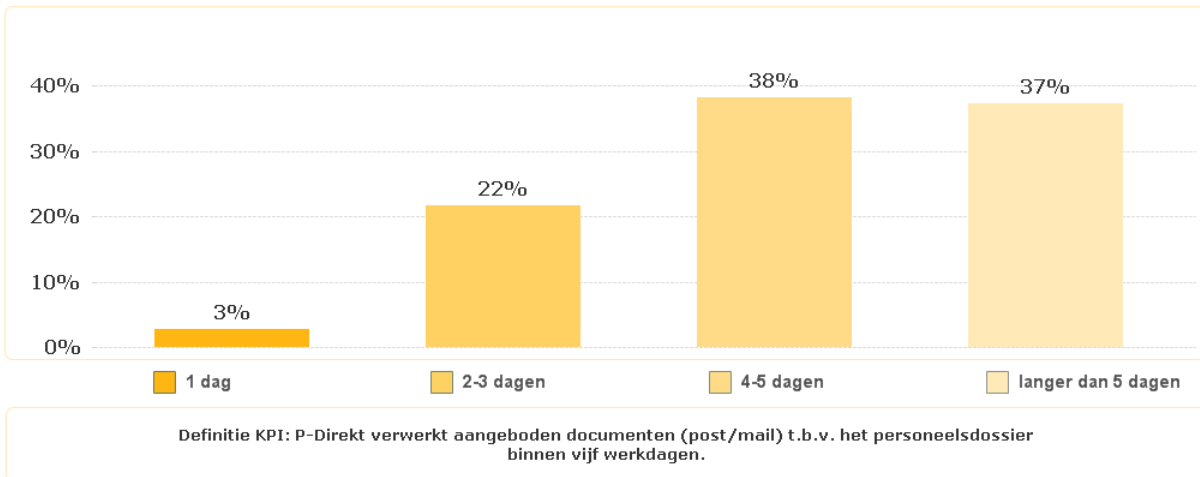
Gedurende de afgelopen maand zijn ruim 20.000 telefoongesprekken binnengekomen. Daarvan is in 72,1% van de gevallen de telefoon binnen 10 seconden beantwoord. Door efficiënte werkplanning is ervoor gezorgd dat de wachttijd aan de telefoon voor onze gebruiker amper is toegenomen, ondanks de stijging van meer dan 1.000 telefoontjes ten opzichte van september.

Aantal gesprekken per maand



Vergeleken oktober vorig jaar, ligt het aantal gesprekken significant hoger. De verwachting is dat het aantal telefoontjes in het eerste gedeelte van november nog verder stijgt. Hierna zal de trend afnemen om vervolgens in januari weer aan te trekken.

Tijdige afhandeling documenten



Bovenstaand staafdiagram laat de verwerking van alle aangeboden stukken voor het personeelsdossier zien. Van de aangeboden stukken is 63% binnen 5 werkdagen verwerkt. We zien een aanzienlijke toename van aangeboden stukken in oktober met 2.566 documenten. In september waren dit 2.203 documenten. De reden van deze stijging is de sluiting van de IKAP-periode.