



Jaarplan 2017 P-Direkt

Thema: kwaliteit & gebruikersbeleving

Programma's

Verhogen gebruiksgemak
P-Direktportaal.

Samenwerking SSO's en EC O&P.

Toegesneden oplossingen.

Doelen & ambities 2017

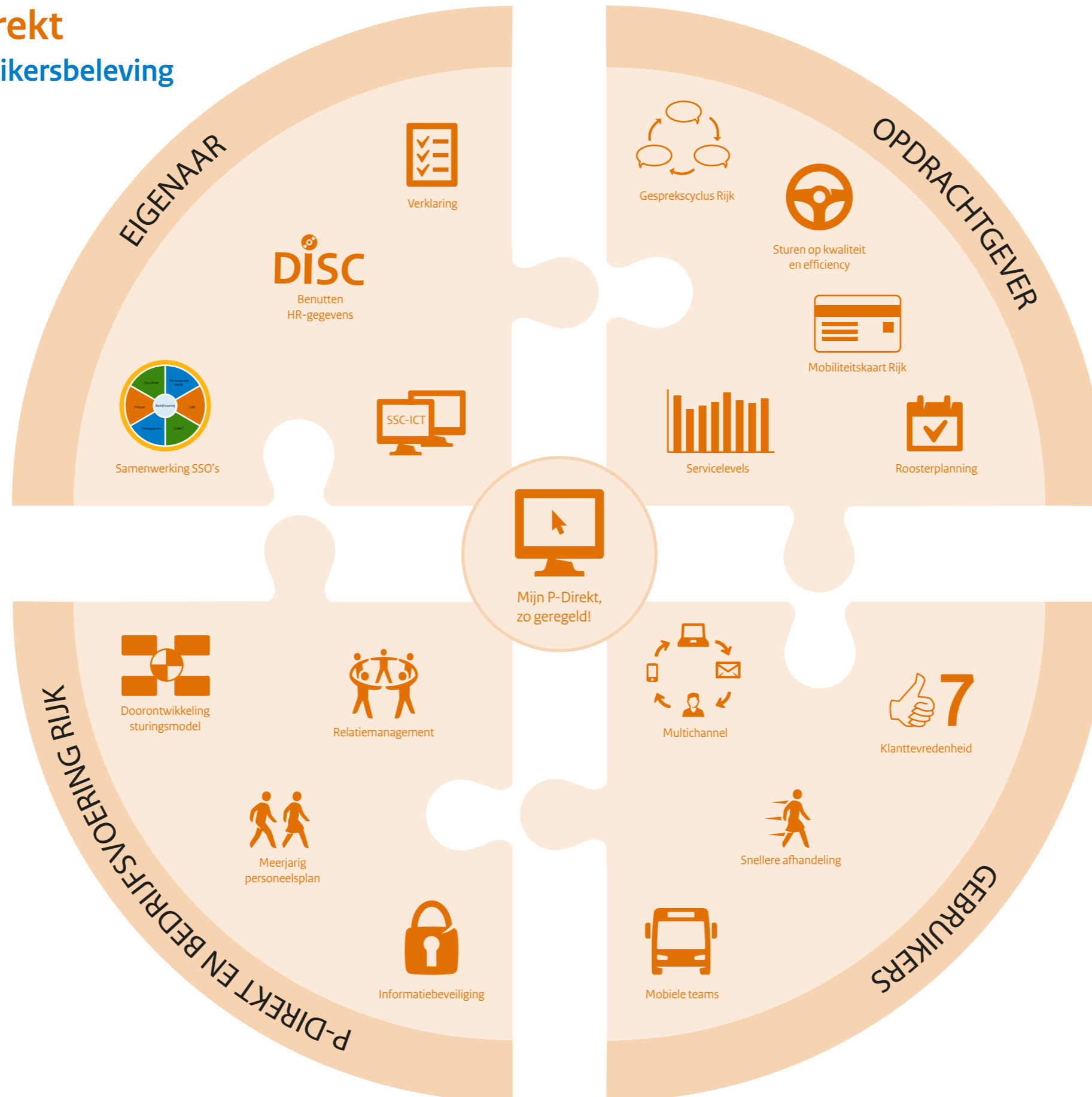
P-Direkt staat aan de vooravond van grote aanpassingen in de ICT-systemen en processen van het P-Direktportaal.

Met de in 2016 gelanceerde bijgestelde missie/visie gaan we invulling geven aan onze nieuwe merkbelofte 'Mijn P-Direkt, zo geregeld!' Via het continu verbeteren van onze dienstverlening willen we de gebruiksvriendelijkheid verhogen terwijl we tegelijkertijd de kosten verlagen. Om onze ambities te realiseren, hanteren we een Masterplan voor de periode 2016 – 2020.

Verbeteren van onze dienstverlening kunnen we niet alleen, maar doen we samen met andere organisatieonderdelen, in het bijzonder met EC O&P.

Medewerkers centraal

Uitvoering meerjarig personeelsplan.



Kwaliteit & efficiency dienstverlening

Verbeteringen georganiseerde dienstverlening.

Verbeteringen geautomatiseerde dienstverlening.

Ontwikkelingen/vernieuwingen dienstverlening.

Organisatie & bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering omvat alle activiteiten die worden uitgevoerd voor (be)sturing en beheersing van de bedrijfsprocessen. Doel is borging van de continuïteit van de organisatie als geheel. Speerpunten voor 2017 zijn realisatie van ons meerjarig personeelsplan en invulling geven aan informatiebeleid & privacywetgeving. Sturing op de organisatie gebeurt op basis van een BSC. Financiële kaders zijn leidraad bij het realiseren van de ambities.

Ministeries

Standaard dienstverlening en plusdiensten.

Producten- en dienstengids.

Toepassing methoden en technieken: P-Lien, persona's, klantreizen.