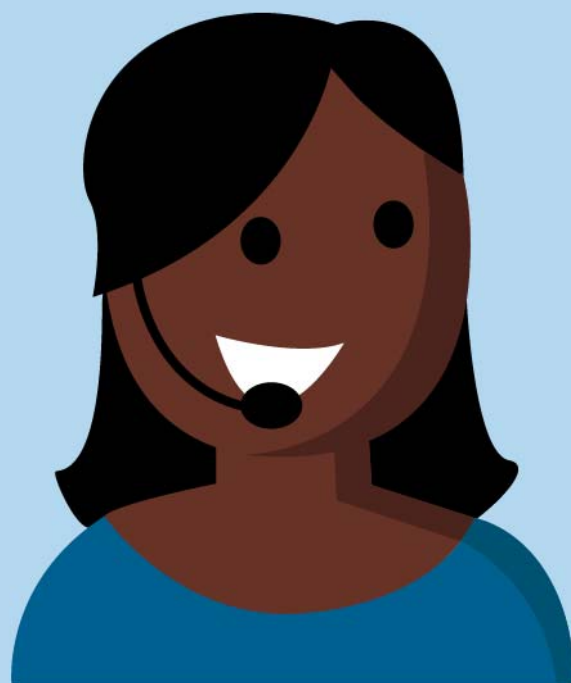




P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage  
DECEMBER 2016



# Overzicht december 2016



18.646

Aantal telefoontjes



80,6%

Opgenomen binnen 30 seconden



1.869

Aantal vragen per e-mail



94%

Percentage vragen beantwoord binnen vijf werkdagen



15.172

Aantal mutaties



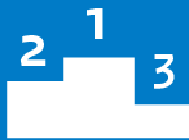
97%

Percentage mutaties voor salarisbetaling verwerkt



7

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen  
Personeelsgesprek  
Personeelsdossier

Top drie populairste onderwerpen



99,9%

Beschikbaarheid van de systemen

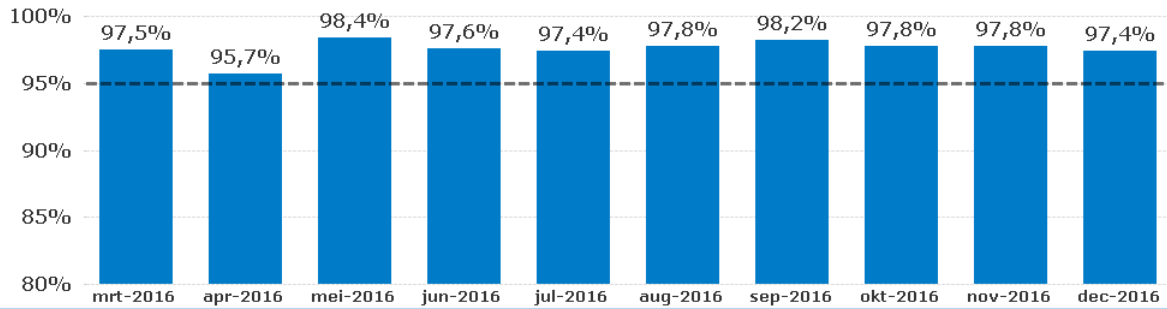
Managementsamenvatting			
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers- tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	97%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	95%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	94%
Responstijden contactcenter	6	80% van de gesprekken wordt opgenomen in minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	81%
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	61%

## Samenvatting

Na de sluiting van de IKAP-termijn in november breekt in december traditioneel een iets rustigere periode aan. Het afgenomen aanbod op de werkstroom voor telefonie had een gunstige uitwerking op het servicelevel in december (81%).

Als gevolg van het spitsuur in de beoordelingscyclus in de maand december is het aantal aangeboden stukken ten behoeve van het personeelsdossier juist sterk toegenomen. Door deze piek in het aanbod is de verwerking van de aangeboden documenten zoals ook voorzien iets langzamer gegaan dan de afgelopen maanden.

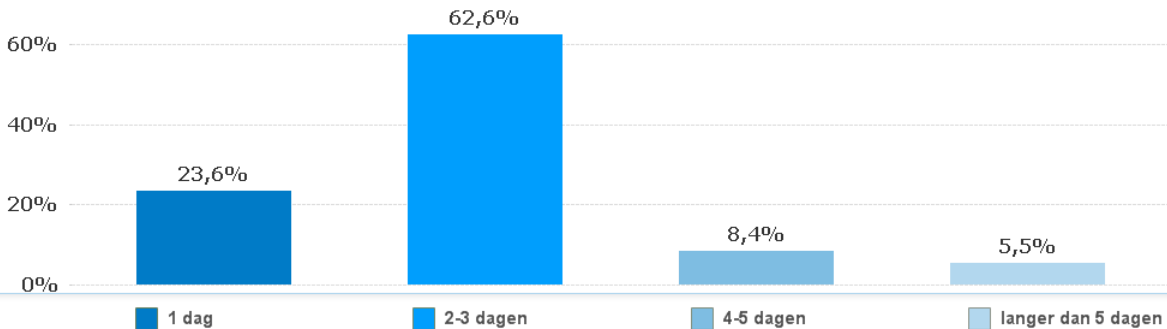
### Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

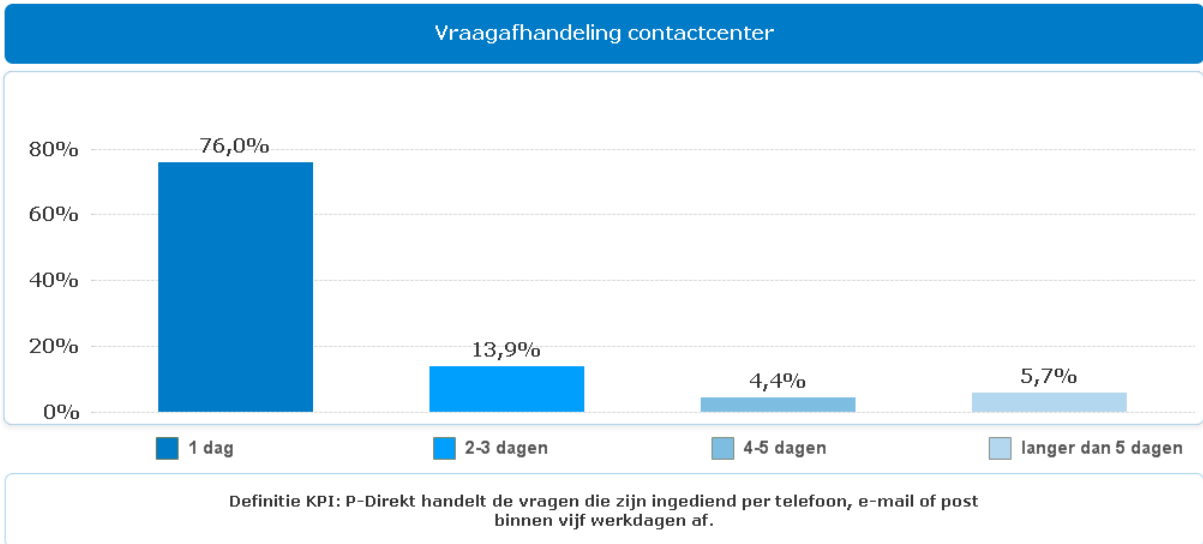
Zoals gebruikelijk in december is het aantal niet-kritische mutatie-opdrachten flink afgenomen. Verwerkten we in november 2016 nog 14.339 mutaties, in december 2016 waren het er 10.341. In vergelijking met de maand december van het vorige jaar (2015), waarin 9.637 niet kritische mutaties verwerkt werden, is het aanbod in december 2016 dus licht toegenomen. Het serviceniveau is ten opzichte van december 2015 (96,1%) ook verbeterd.

### Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

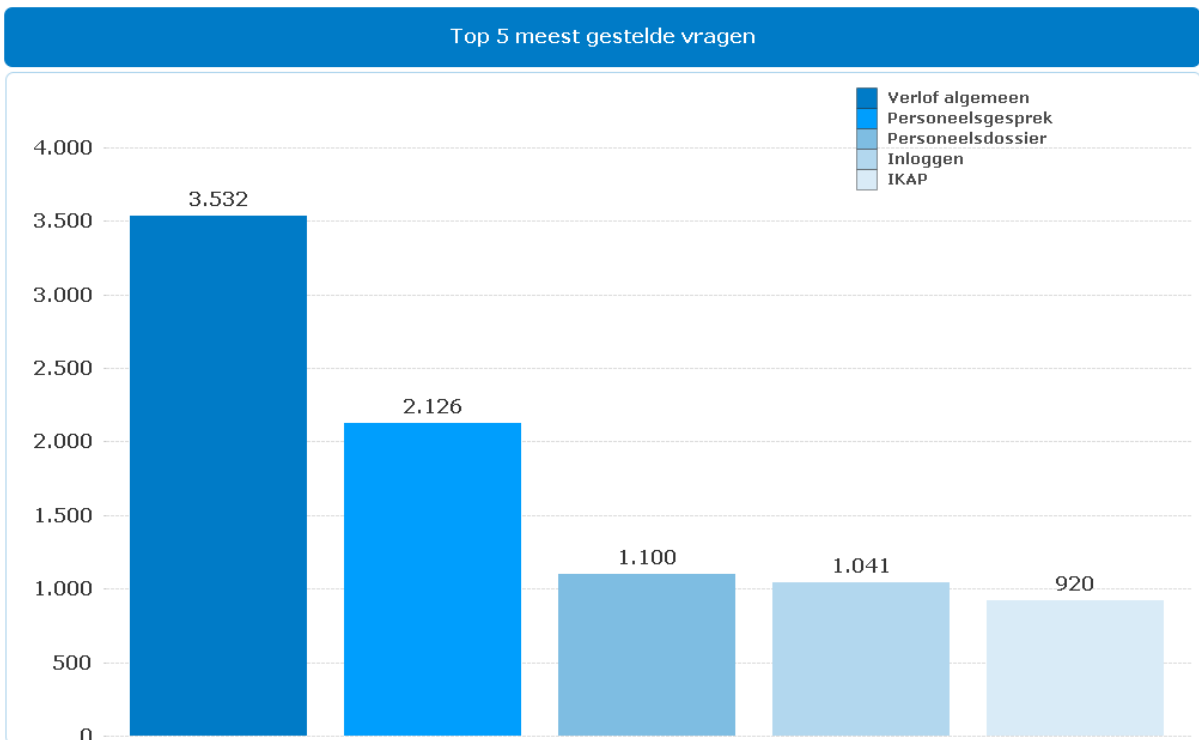


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

Het percentage kritische mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing en ontslag) dat binnen vijf werkdagen werd afgehandeld, is in december 2016 95%.

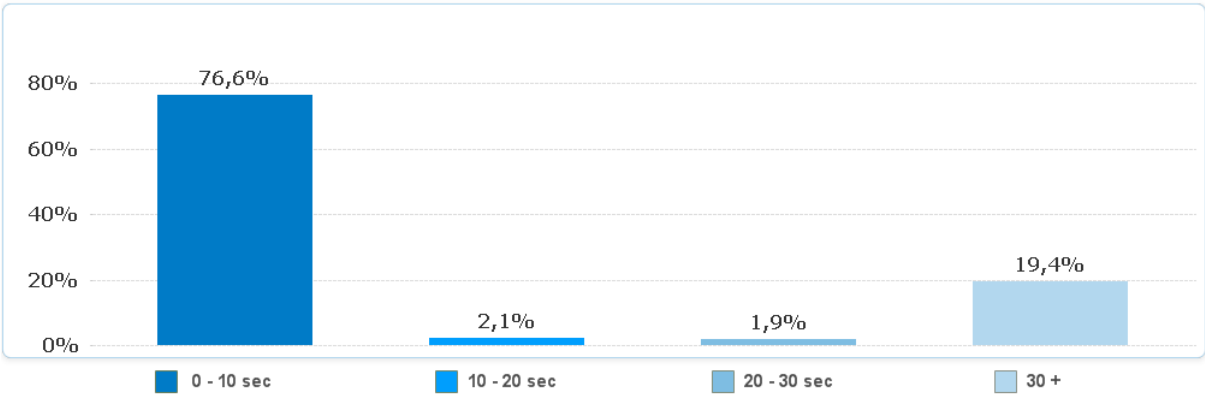


De vraagafhandeling blijft iets achter bij het behaalde percentage in november 2016. Wel is het percentage vragen dat binnen één dag wordt beantwoord in december 2016 een fractie gestegen.



Normaal gesproken krijgen we aan het einde van het jaar vooral veel vragen over verlof. De beoordelingscyclus heeft er echter voor gezorgd dat 'Personeelsgesprek' en 'Personeelsdossier' ook in de top drie van meest bevraagde onderwerpen staan. IKAP is logischerwijs door de sluiting in de top gedaald naar de vijfde plek.

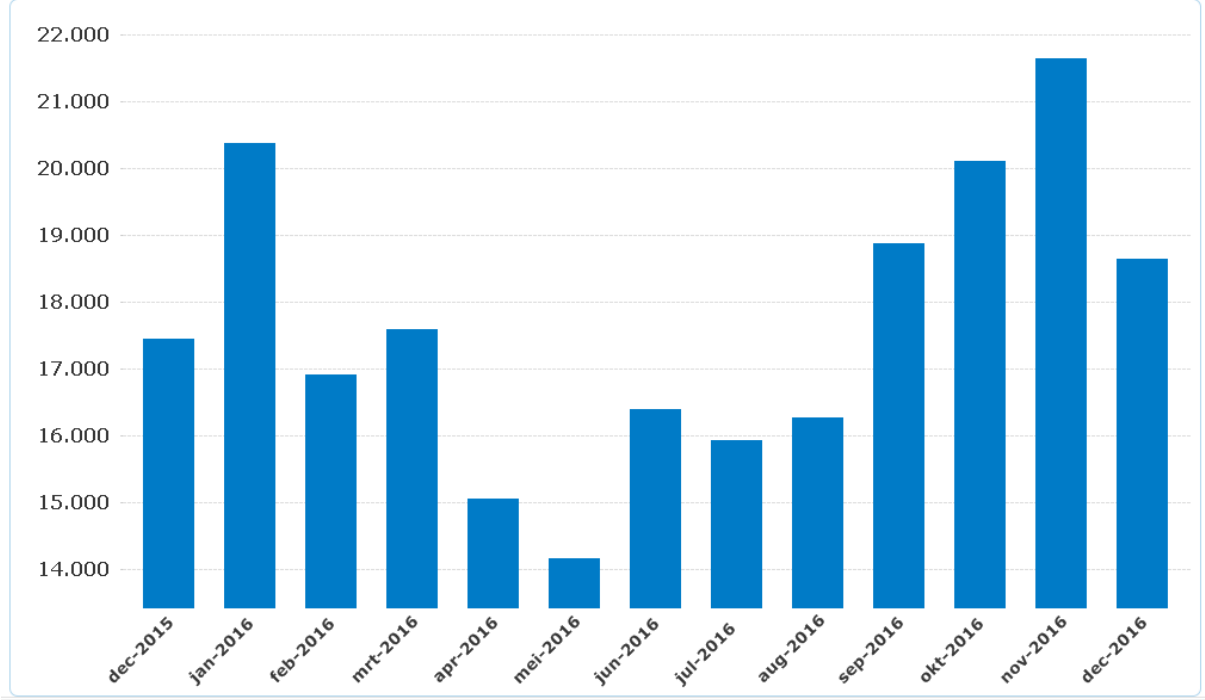
### Responstijden contactcenter



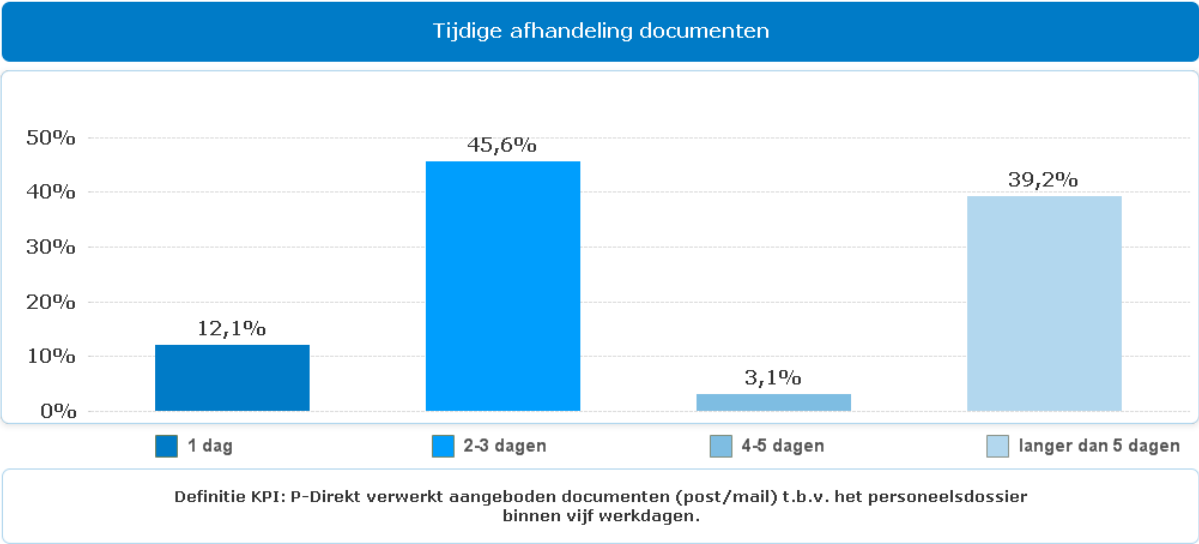
Definitie KPI: 80% van de gesprekken wordt opgenomen in minder dan 30 seconden (na keuzemenu).

Het servicelevel voor telefonie is deze maand gehaald met een score van 81%, een verbetering van twee procent ten opzichte van november 2016.

### Aantal gesprekken per maand



De verwachting dat na de sluiting van de IKAP-module in het P-Direktportaal het aantal telefoontjes significant zou afnemen, is uitgekomen. Elk jaar sluit de IKAP-module in november. Vanaf januari van het nieuwe jaar kunnen dan weer nieuwe IKAP-aanvragen worden ingevoerd in het P-Direktportaal. Het totale aanbod voor telefonie in december 2016 ligt echter wel significant hoger dan in december 2015.



Het aantal documenten dat december 2016 werd aangeboden ten behoeve van het personeelsdossier is, in vergelijking met de voorgaande maand, met bijna 50% gestegen. Dat, in combinatie met noodzakelijk technisch onderhoud aan de systemen, heeft erin geresulteerd dat de KPI met betrekking tot de tijdige afhandeling van documenten niet is gehaald.