



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Gebruikerstevredenheidsonderzoek 4e 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 vierde kwartaal van 2016 hebben 1039 gebruikers de vragenlijst (bijna) volledig ingevuld. Dit zijn er iets minder dan het vorige kwartaal. Per rol is de verdeling als volgt: 937 medewerkers, 102 managers.

Een 7 in het vierde kwartaal van 2016

De respondenten geven ons over het vierde kwartaal van 2016 een 7. Onze klanten gaven ons in november 2016 een 6,9 voor gebruikertevredenheid, terwijl in oktober een 7,1 en in december een 7,0 werd gegeven. Over heel 2016 geeft onze klant ons een 7,2 voor gebruikerstevredenheid.

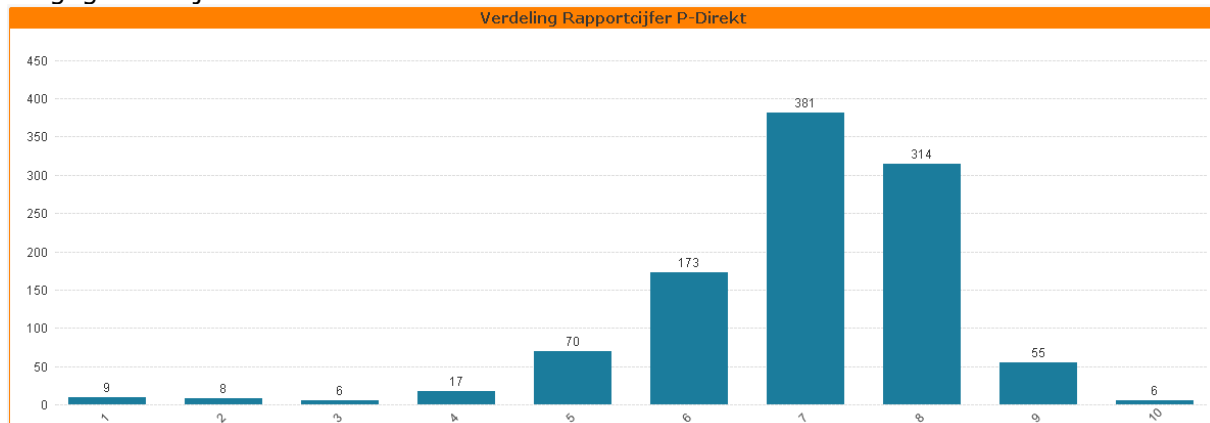
Totaalcijfer per ministerie

In het vierde kwartaal van 2016 gaven 6 ministeries ons een score die op of boven de norm van een 7,0 zit. Verder zien we bij OCW ten opzichte van het derde kwartaal een stijging in het gegeven cijfer.

De gegevens tonen het overzicht van de cijfers per ministerie door de jaren heen.

	BZK	EZ	FIN	I&M	OCW	SZW	V&J	VWS	BuZa	TOT
Respondenten Q4 2016	59	81	468	73	35	21	262	27	13	1039
Rapportcijfers Q4 2016	7,2	7	7,1	7,1	6,9	7,2	6,8	7,3	6,6	7
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

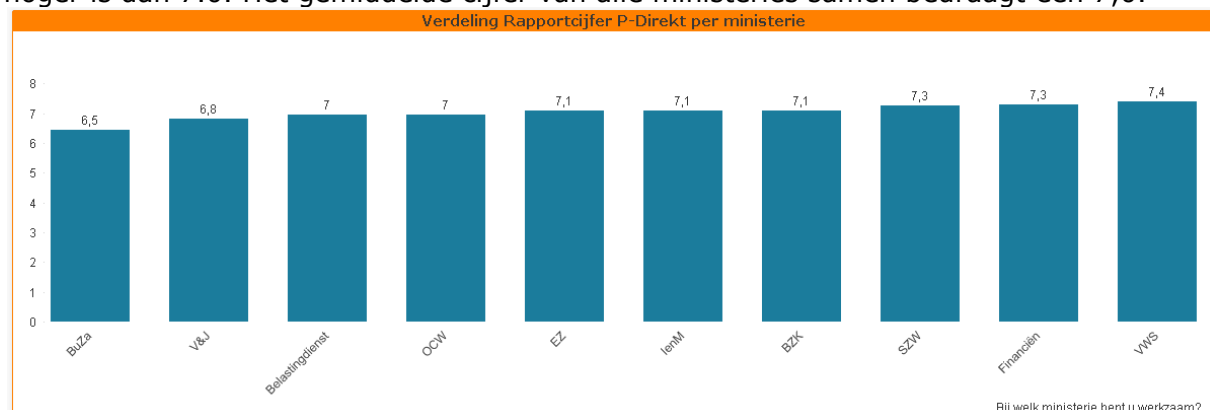
De gegeven cijfers in aantallen



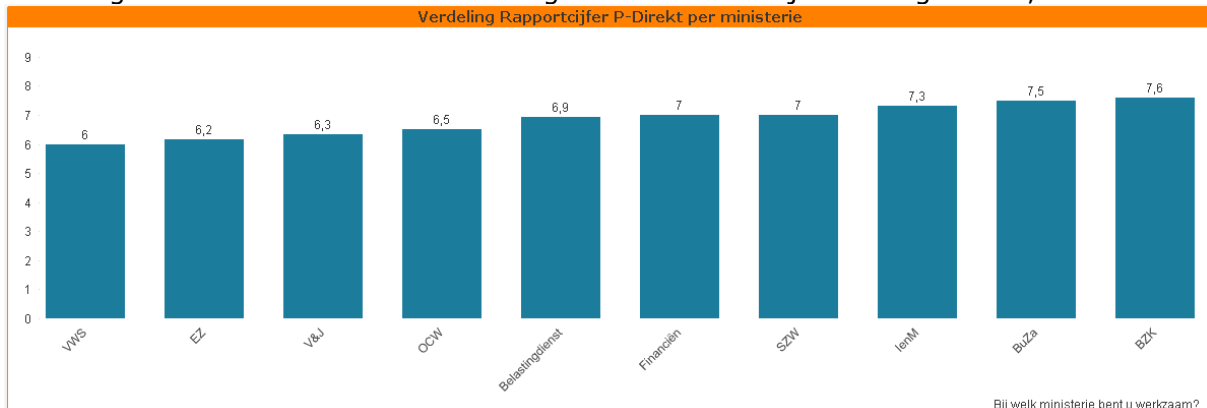
**Scores lopen van 1 tot 10
(rapportcijfers)**

Hoe is de verdeling van cijfers per ministerie en per rol?

Medewerkers van 7 ministeries geven de gebruiktevredenheid een gemiddeld cijfer wat hoger is dan 7,0. Het gemiddelde cijfer van alle ministeries samen bedraagt een 7,0.

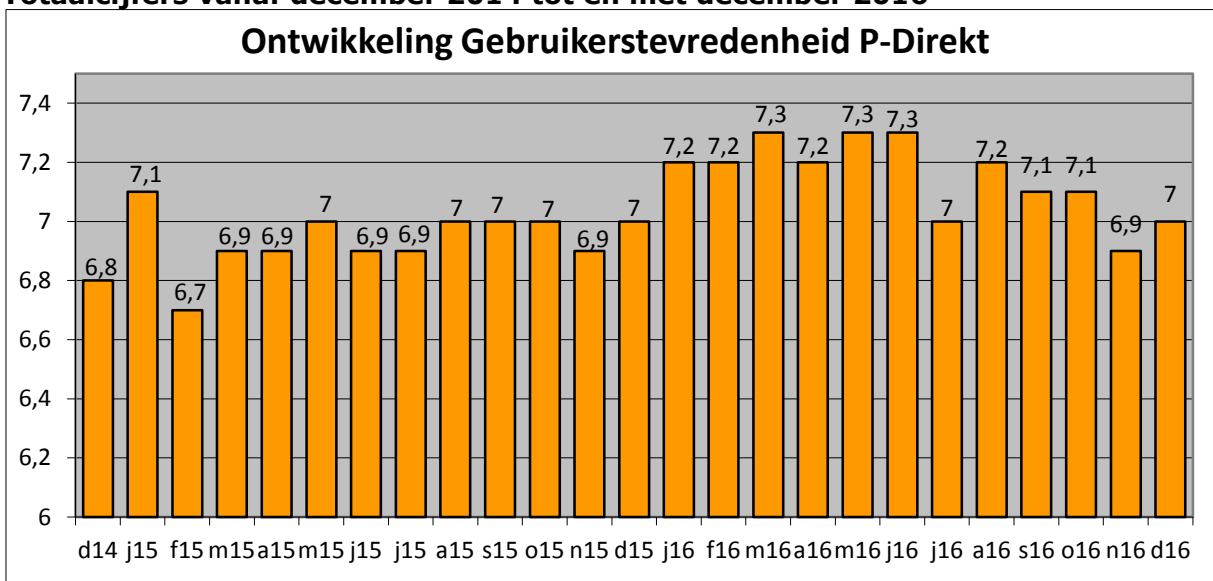


Managers: bij 5 ministeries geven managers gemiddeld genomen scores van boven de 7.0. De gemiddelde score van alle managers binnen het Rijk bedraagt een 6,8.



	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direkt	6,9	7,0	7,0	7,3	7,3	7,1	6,9
Medewerkers	7,0	7,0	7,0	7,3	7,3	7,1	7,0
Managers	6,7	6,9	7,0	6,9	6,7	7,0	6,8

Totaalcijfers vanaf december 2014 tot en met december 2016



P-Direktportaal

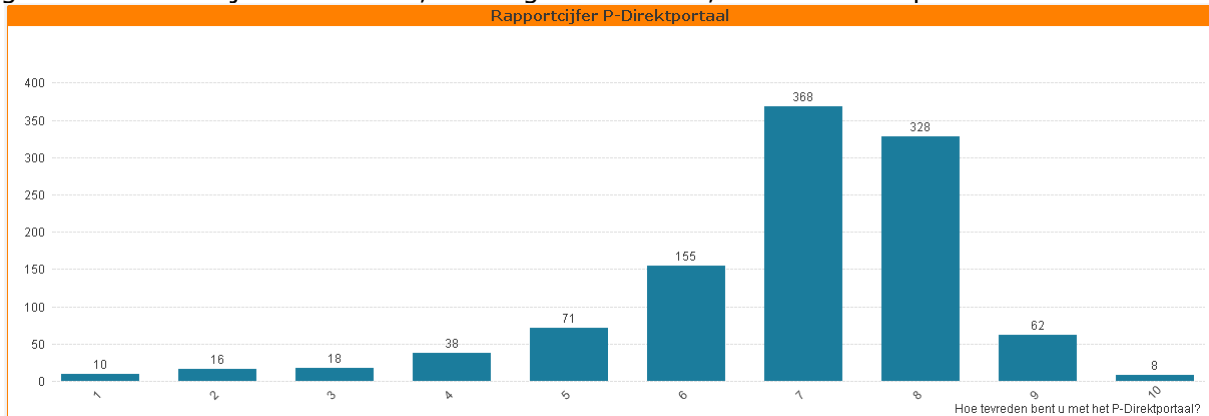
Het P-Direktportaal wordt door de respondenten gewaardeerd met een 6,9. Dit is één tiende punt lager dan het vorige kwartaal.

	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direktportaal	6,6	7,0	6,7	7,0	7,1	7,0	6,9
Medewerkers	6,6	6,7	6,7	7,0	7,1	7,1	6,9
Managers	6,3	6,4	6,4	6,4	6,5	6,8	6,6

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

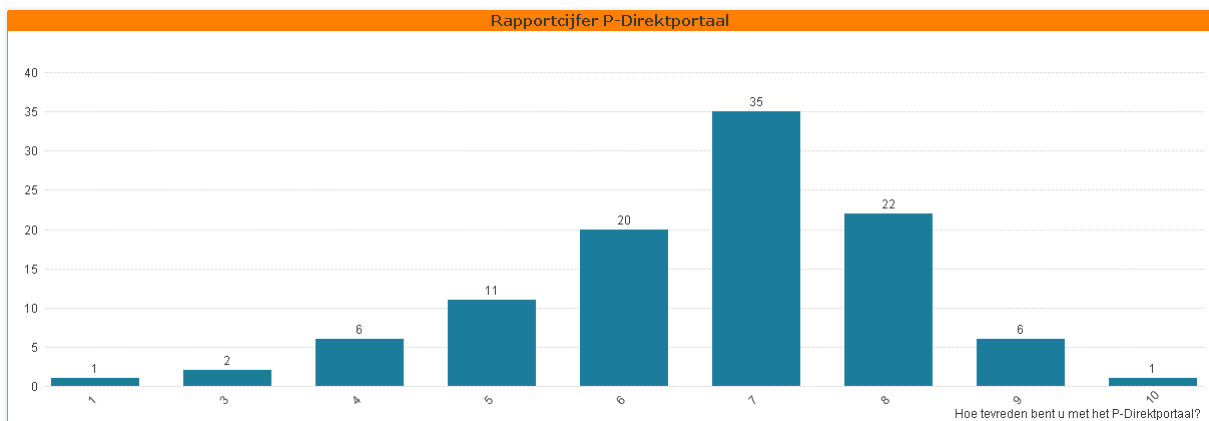
Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen

Van de 1039 respondenten die een cijfer hebben gegeven voor de totale dienstverlening, geven 766 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 73,7% van de respondenten.

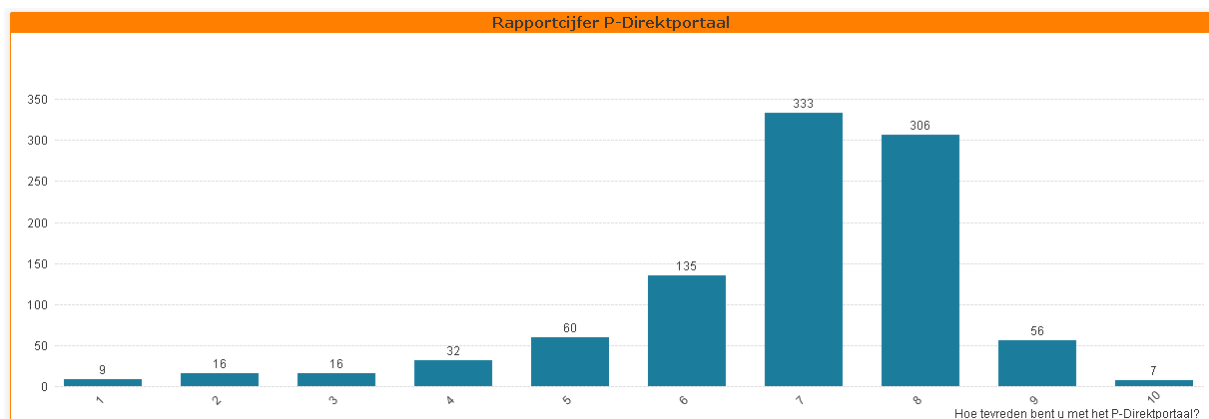


Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen per rol

Managers: van de 72 managers die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 64 een score van een 7,0 of hoger. Dat is 88,8% van de respondenten.



Medewerkers: van de 970 medewerkers die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 702 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 72,3% van de respondenten.



P-Direktportaal	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016
Portaal - startpagina	3,4	3,5	3,5	3,6	3,6	3,8	3,8
Portaal - menustructuur	3,2	3,2	3,2	3,4	3,4	3,6	3,6
Portaal - gegevens opzoeken	3,1	3,2	3,2	3,4	3,4	3,0	2,9
Portaal - aanvragen indienen	3,0	3,0	3,0	3,1	3,1	3,2	3,2

Contactcenter

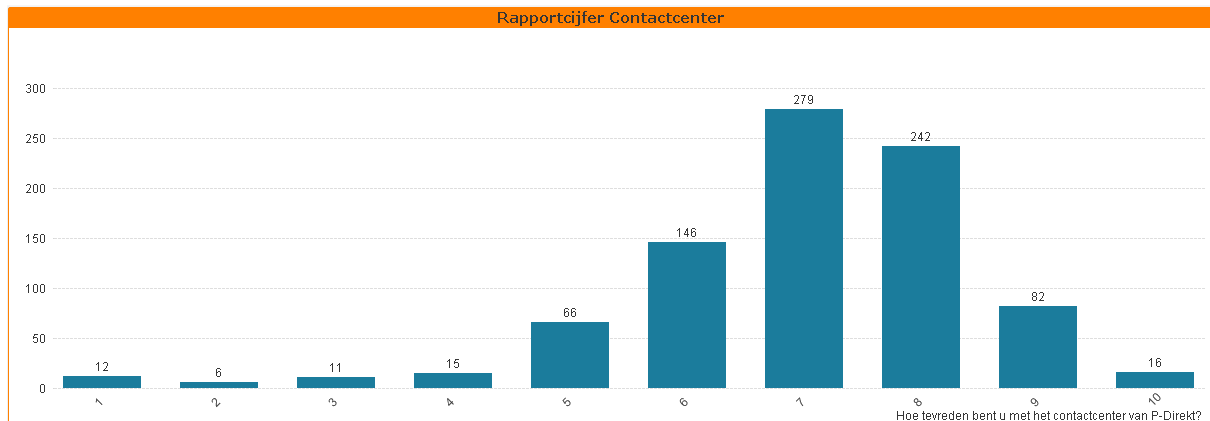
Het contactcenter scoort in het vierde kwartaal een 7.0 en dit is één tiende lager dan in derde kwartaal 2016.

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

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

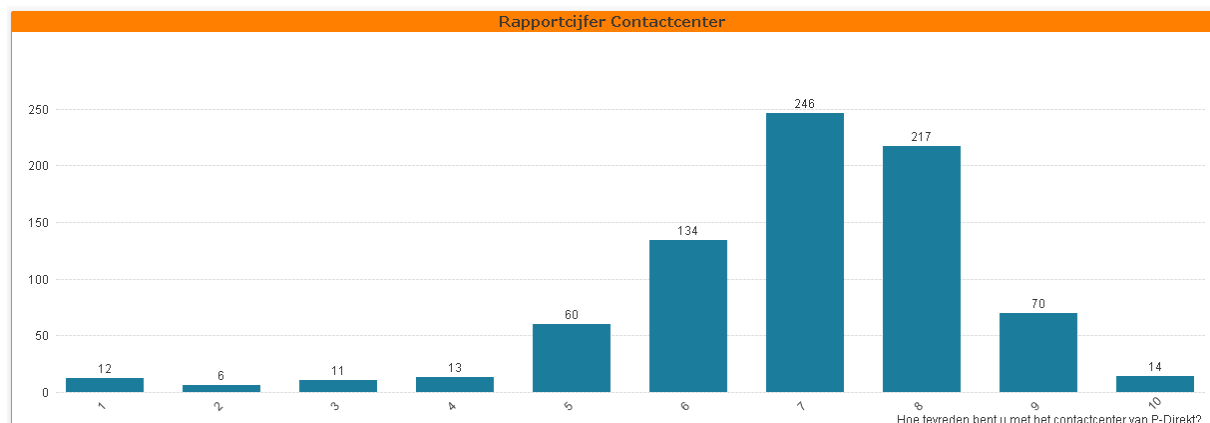
Het gegeven rapportcijfer voor het contactcenter in aantallen

Van de 875 respondenten die het contactcenter een cijfer hebben gegeven, geven 619 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 70,7% van de respondenten.

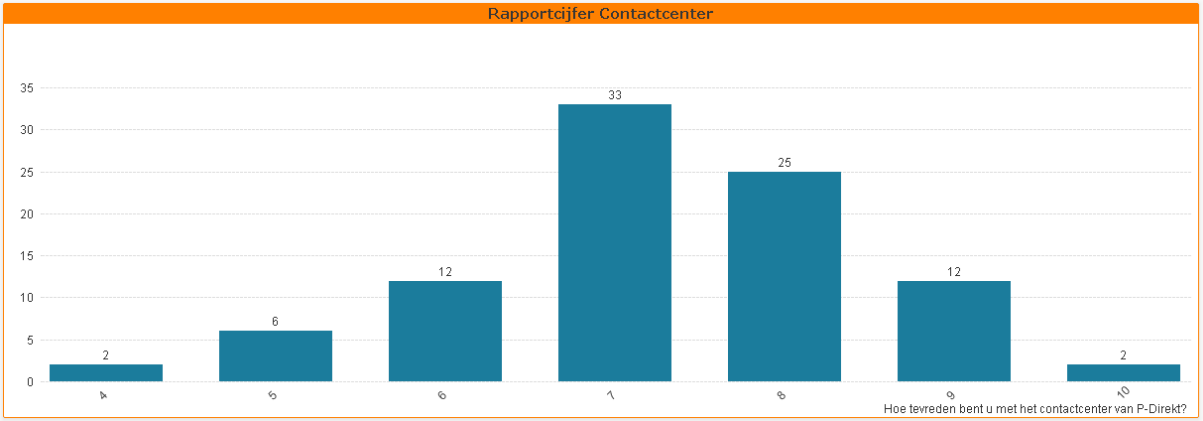


Het gegeven cijfer in aantallen per rol

Medewerkers: van de 783 respondenten geven 547 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 69,8% van de respondenten.



Managers: van de 92 managers die een cijfer aan het contactcenter hebben gegeven, geven 72 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 78,2% van de respondenten.



Rijksportal Personeel

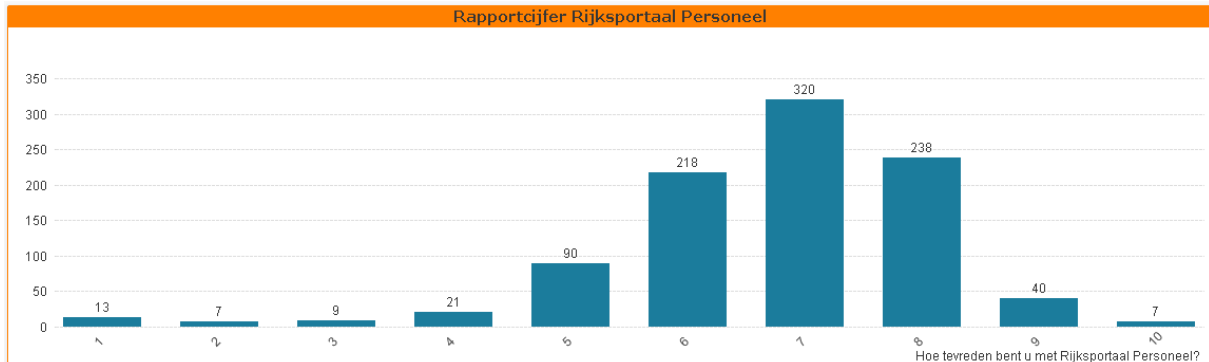
Rijksportal Personeel wordt in het vierde kwartaal een tiende lager gewaardeerd dan in het derde kwartaal. De managers geven een 6,9. Dat is een stijging van een tiende ten opzichte van het derde kwartaal.

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

**Scores lopen van 1 tot 10
(rapportcijfers)**

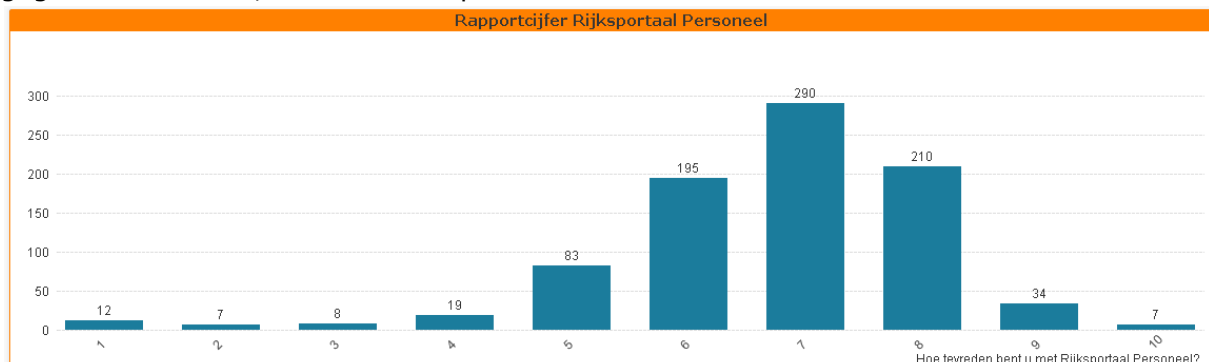
Het gegeven cijfer in aantallen voor Rijksportal Personeel

Van de 963 respondenten geven 605 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 62,8% van de respondenten.

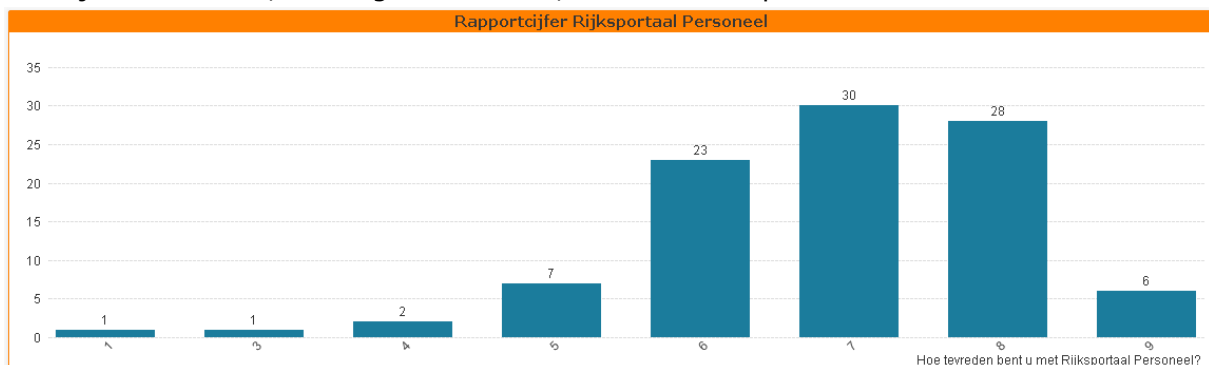


Het gegeven cijfer in aantallen per rol

Medewerkers: van de 865 respondenten hebben 541 een cijfer van een 7,0 of hoger gegeven. Dat is 62,5% van de respondenten.



Managers: van de 98 managers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 64 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 65,3% van de respondenten.



De score op de vraag of de informatie op Rijksportal Personeel als nuttig wordt ervaren, is iets gestegen.

Rijkspitaal Personeel	Q2-2015	Q3-2015	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016
RPP - informatie is nuttig	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,8	3,9
RPP - informatie is goed vindbaar	3,0	3,1	3,1	3,2	3,2	3,2	3,1
RPP - informatie is overzichtelijk	3,1	3,1	3,1	3,3	3,2	3,2	3,1

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

Salarisverwerking

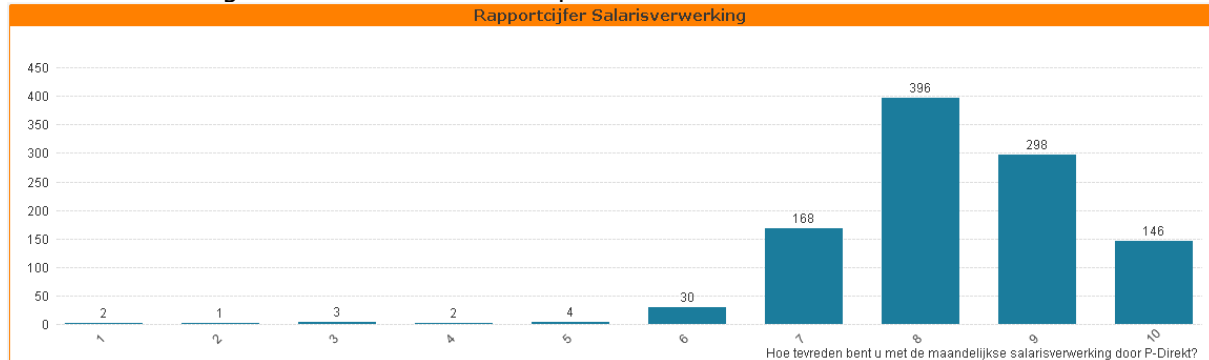
De salarisverwerking scoort in het vierde kwartaal, net als in het derde kwartaal, een 8,3.

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

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

De gegeven cijfers in aantallen voor de salarisverwerking

Van de 1050 respondenten geven 1008 een cijfer van een 7 of hoger voor salarisverwerking. Dat is 96% van de respondenten.



Salarisstroom

Bij zowel de betaling van het salaris als de salarisstroom zijn we met een score van respectievelijk een 4,7 en een 4,3 stabiel gebleven.

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

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)