P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Dienstverleningsrapportage
JANUARI 2017

Overzicht januari 2017

26.050

Aantal telefoontjes

66%

Opgenomen binnen 30 seconden

3.096

Aantal vragen per e-mail

83%

Percentage e-mails beantwoord binnen vijf werkdagen

20.601

Aantal mutaties

96%

Percentage mutaties voor salarisbetaling verwerkt

7

Gebruikerstevredenheid

1 Verlof algemeen
2 IKAP
3 PAS

Top drie populairste onderwerpen

99,5%

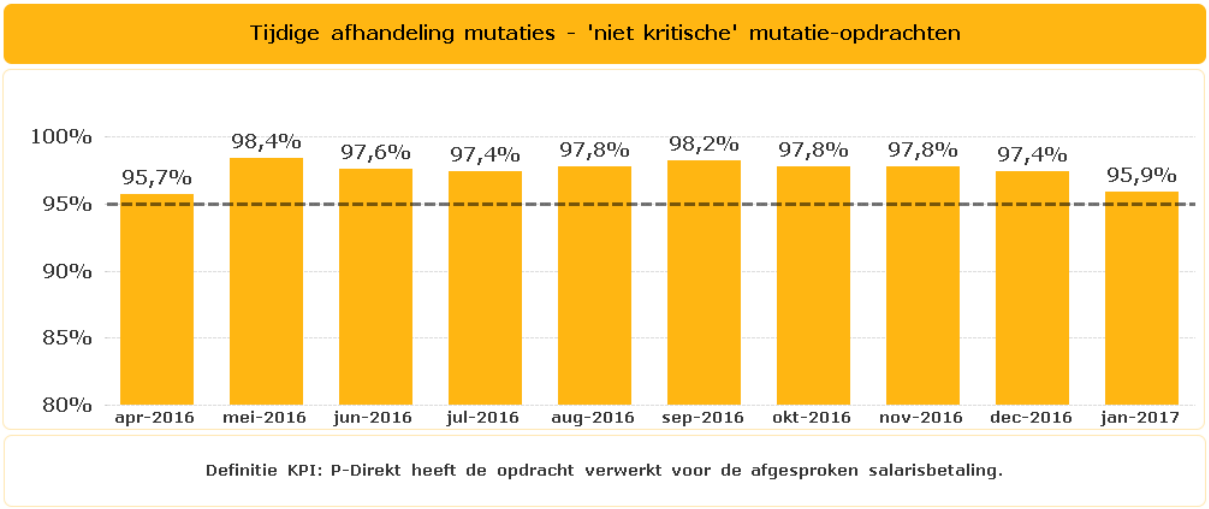
Beschikbaarheid van de systemen

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.	96%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	86%
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).	66%
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	99%

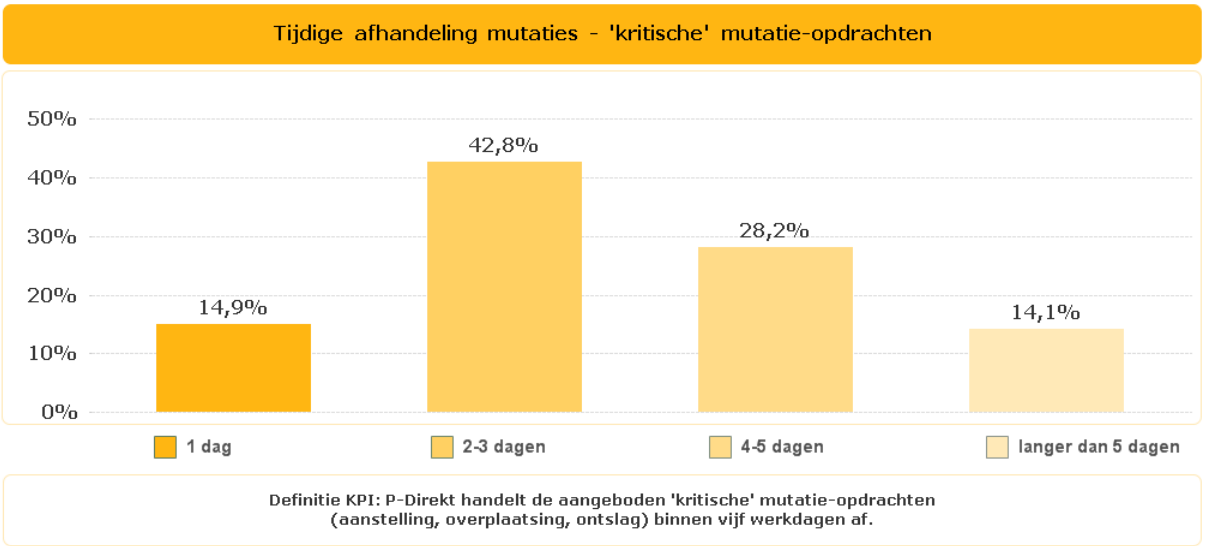
Samenvatting

Het jaar 2017 is zoals gebruikelijk druk begonnen. Bovendien zorgden de gebruikelijke IKAP-aanvragen na openstelling van de IKAP-module, issues met het CRM-systeem van het Contactcenter, een foutieve e-mail met betrekking tot PAS-verlof en het opheffen van de zogenaamde ‘MinFin-knip’ (vanaf januari is het ministerie van Financiën volledig overgegaan op onze dienstverlening) voor een hoger aanbod. In combinatie met een aantal verstoringen in de verlofmodule van het P-Direktportaal al met al een extreme maand voor P-Direkt en daardoor ook voor onze gebruikers.

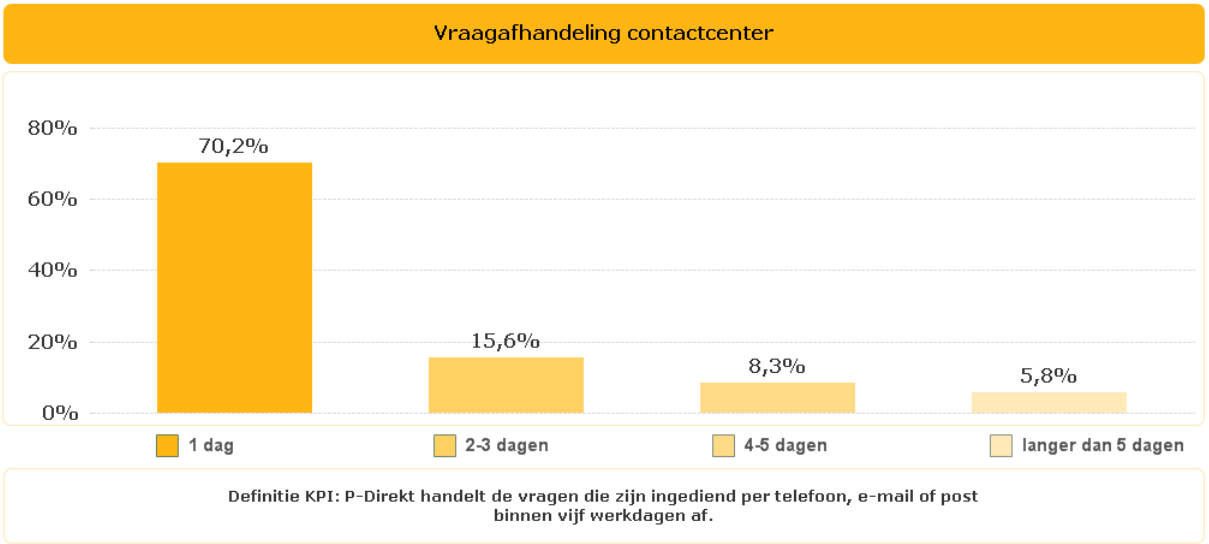
We zijn gepast trots om te constateren dat de dienstverlening op een behoorlijk niveau is gebleven. Vergeleken met de maand januari van het vorige jaar presteren we zelfs beter. Alle medewerkers hebben zich maximaal ingezet. Het percentage tijdig afgehandelde stukken ten behoeve van het personeelsdossier springt er deze maand in positieve zin uit.



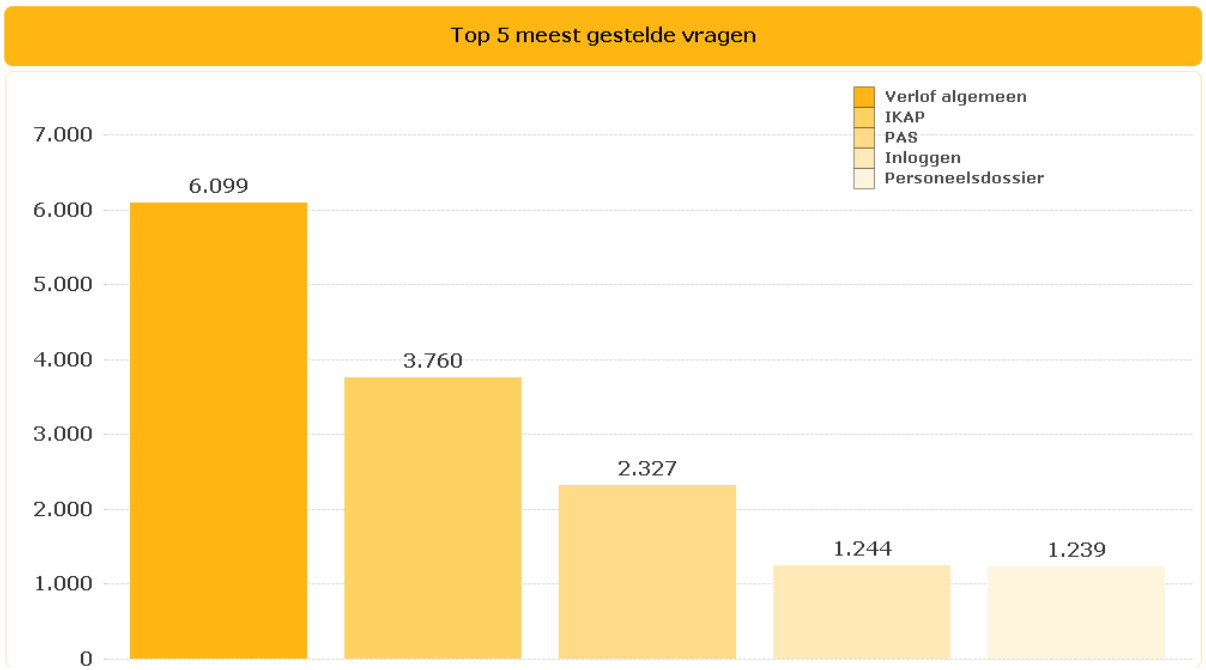
Het aantal ‘niet kritische’ mutatieopdrachten is in januari (11.731 mutaties) met iets meer dan duizend toegenomen ten opzichte van de vorige maand. Het serviceniveau hebben we boven de norm van 95% kunnen houden.



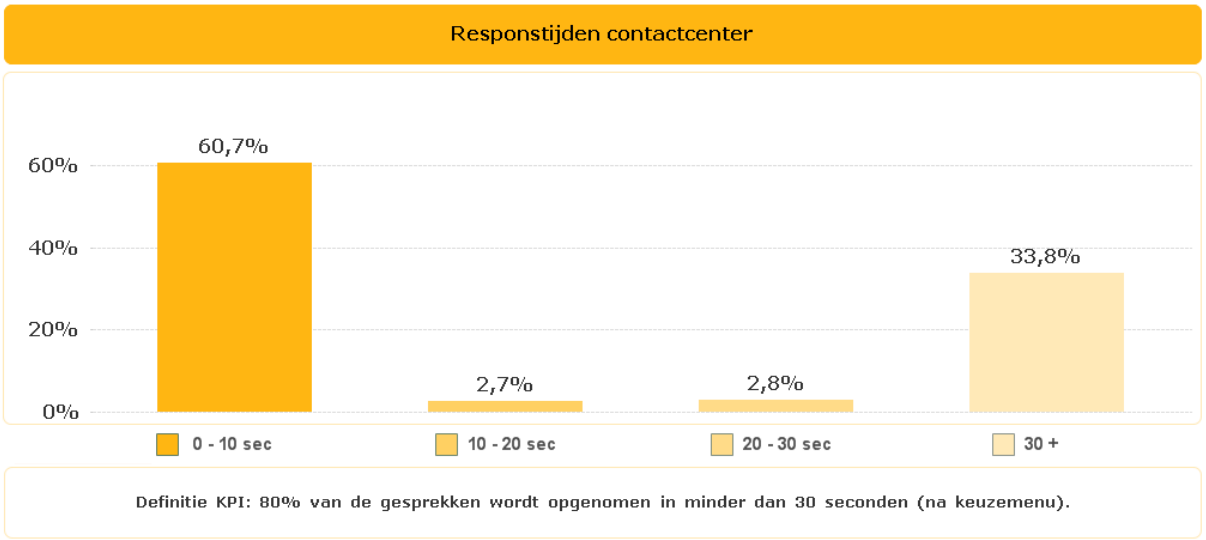
Ook bij de ‘kritische’ mutatie-opdrachten zien we een aanzienlijke toename. In januari werden 8.870 mutaties verwerkt tegenover een aantal van 4.831 in december. Het verhoogde aanbod en technische problemen resulteerde in een lager servicelevel.



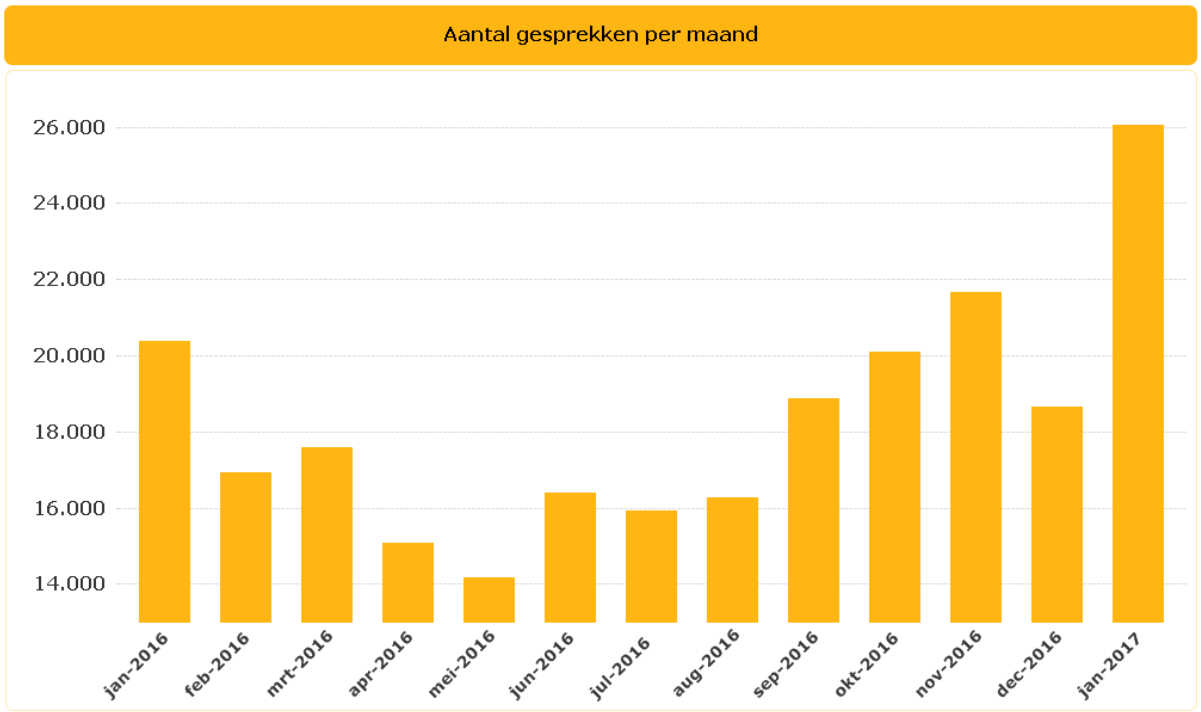
Ondanks de genoemde problemen in de maand januari is het percentage vragen dat binnen vijf dagen afgehandeld werd, gelijk gebleven aan het percentage in de vorige maand.



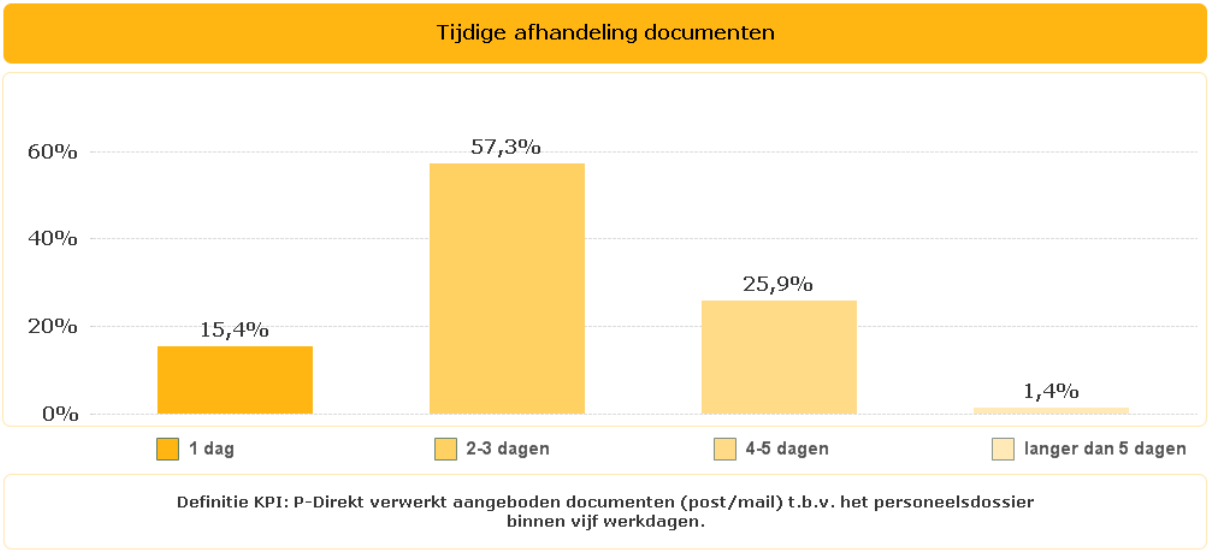
De verstoringen in de verlofmodule hebben grote invloed gehad op de top vijf van de meest gestelde vragen. Het aantal vragen over verlof is vrijwel verdubbeld ten opzichte van januari 2016. Vermoedelijk heeft dit naast de verstoringen ook te maken met de al eerder genoemde opheffing van d MinFin-knip.



Het servicelevel telefonie heeft logischerwijze onder druk gestaan onder het verhoogde aanbod. Toch is het cijfer van 66% ruim beter in vergelijking met januari 2016 toen slechts 42% van de telefoontjes binnen een halve minuut werd opgenomen.



De eerder aangehaalde verstoringen en het opheffen van de ‘MinFin-knip’ liggen ten grondslag aan de explosieve groei van het aantal gesprekken.



Er is hard gewerkt door de verschillende teams om de processen met betrekking tot de afhandeling van documenten te verbeteren. Doordat het aantal in januari (3.073 documenten) aangeboden stukken duizend minder was dan in december en het team een extra tandje heeft bijgezet hebben we een enorme stijging van het verwerkingspercentage weten te realiseren.