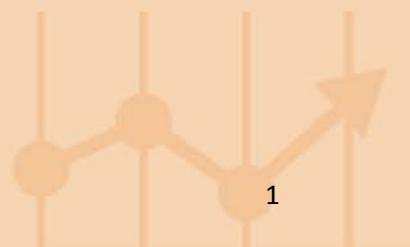
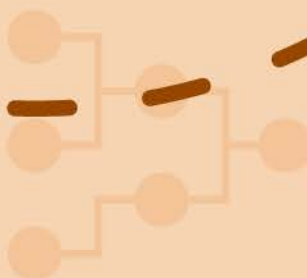




Dienstverleningsrapportage
FEBRUARI 2017



Overzicht februari 2017



19.767

Aantal telefoontjes



33 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



2.397

Aantal vragen per
e-mail



91%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



20.891

Aantal mutaties



97%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
IKAP
Personeelsgesprek

Top drie populairste
onderwerpen



100%

Beschikbaarheid van de
systemen

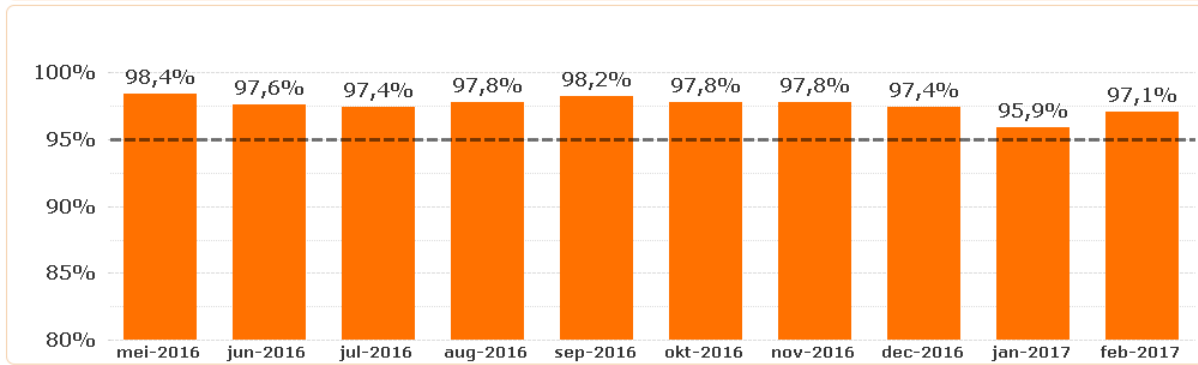
Managementsamenvatting			
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers- tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	97%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	83%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	91%
Responstijden contactcenter	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	33 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	98%

Samenvatting

De drukke januarimaand is achter de rug. Dat is duidelijk te zien aan een verlaagd aanbod op bijna alle werkstromen. Helaas waren er in februari net als in januari een aantal verstoringen. De nasleep van de problemen met de (PAS)verloftegel, een storing in het P-Direkt portaal en een verstoring in het declaratieformulier dienstreizen hadden impact op onze dienstverlening.

Door inzet van extra uren, overwerk en uitbreiding flexuren, is het serviceniveau op een acceptabel niveau uitgekomen. De responstijden zijn t.o.v. januari weer verbeterd.

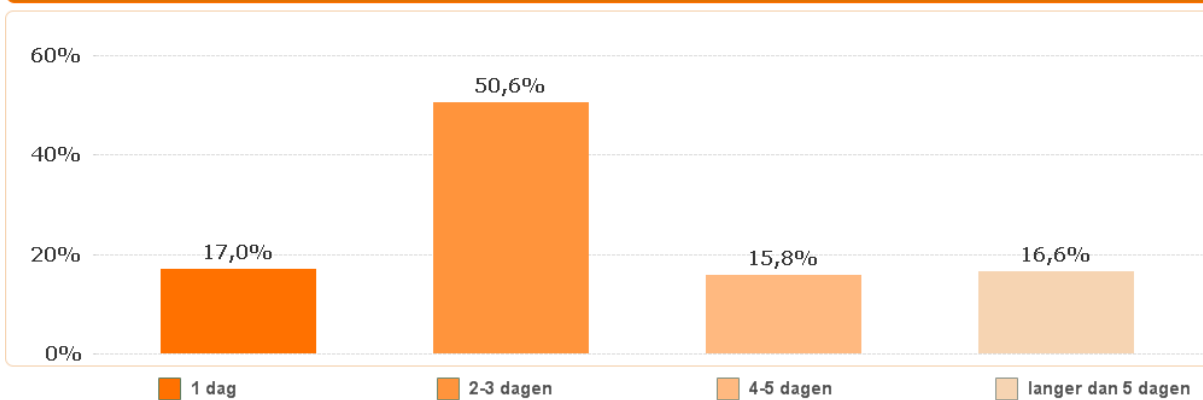
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

Opnieuw is het aantal niet-kritische mutatie-opdrachten (d.w.z. aanstelling, overplaatsing en ontslag uitgezonderd) gestegen. In februari zijn 13.933 opdrachten verwerkt. Dat zijn er ruim tweeduizend meer dan in januari. Het percentage dat voor de salarisbetaling is afgehandeld, ligt ruim boven de norm van 95 procent.

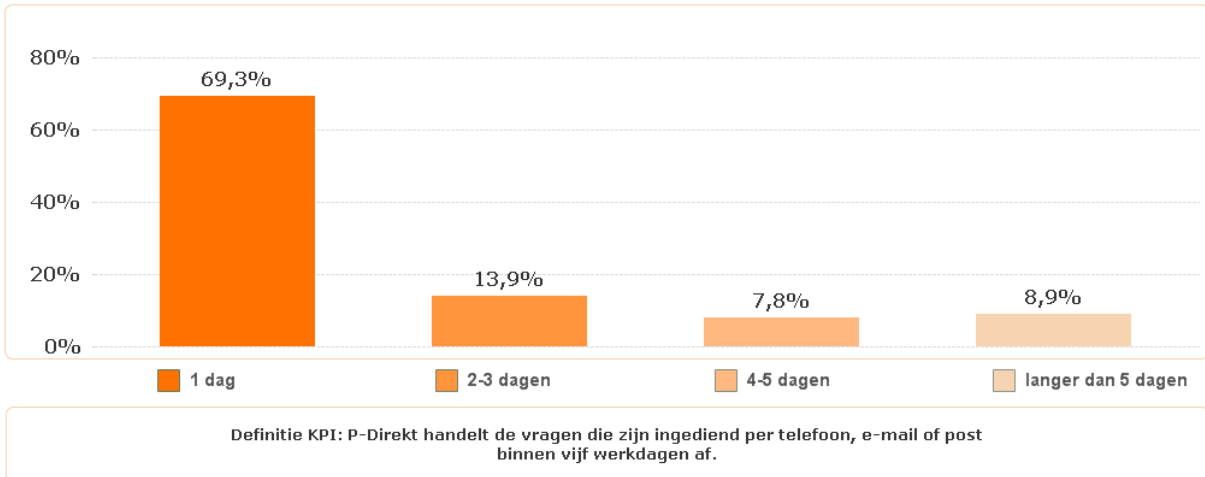
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

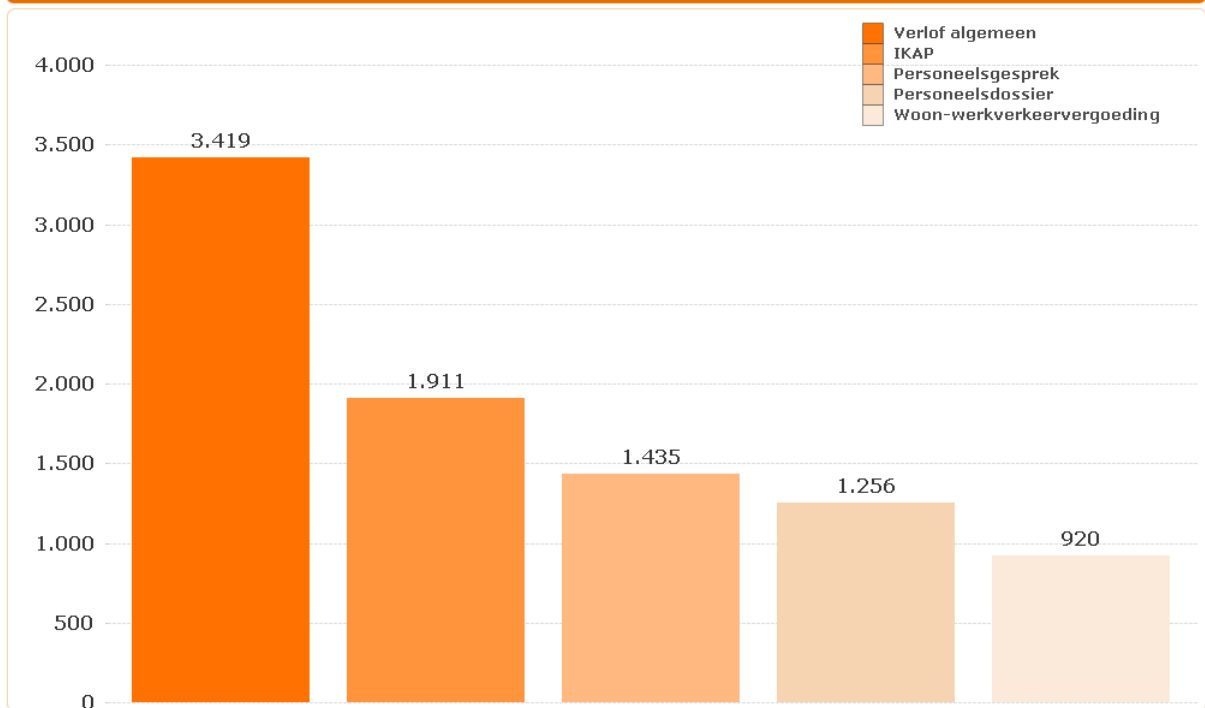
Het percentage kritische mutatie-opdrachten dat binnen drie werkdagen wordt afgehandeld, laat met 67,6% een verbetering zien ten opzichte van januari (57,7%). Wel is het percentage opdrachten waarbij de verwerking langer duurde dan vijf werkdagen licht gestegen. Tot 16,6%, wat licht hoger is dan de norm van 90%. Dit wordt inmiddels weer ingelopen.

Vraagafhandeling contactcenter



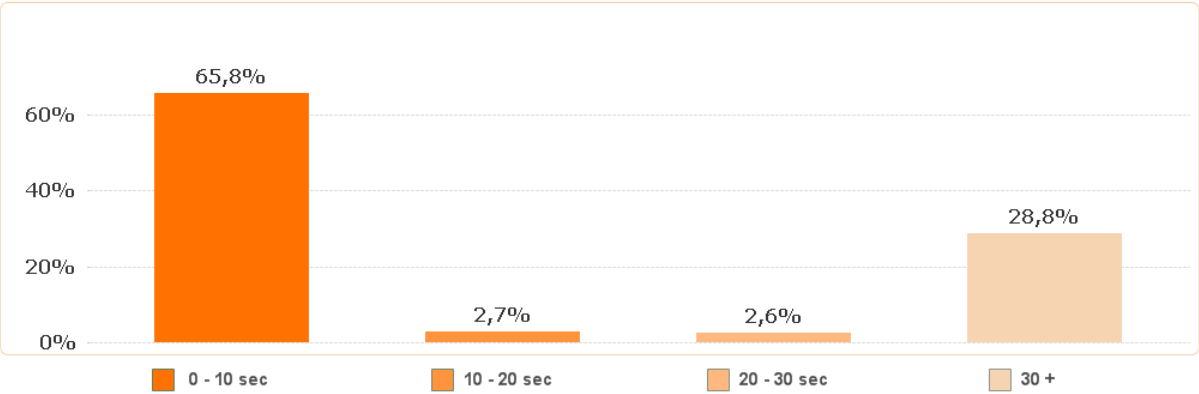
Het percentage vragen dat binnen één dag wordt beantwoord, is een fractie gestegen. Daarentegen is het serviceniveau gedaald naar 91 procent, nog altijd boven de norm en tien procent hoger dan het percentage dat vorig jaar februari werd afgehandeld binnen vijf werkdagen.

Top 5 meest gestelde vragen



Als gevolg van een aantal verstoringen is het onderwerp woon-werkverkeervergoeding uitgekomen in de top vijf.

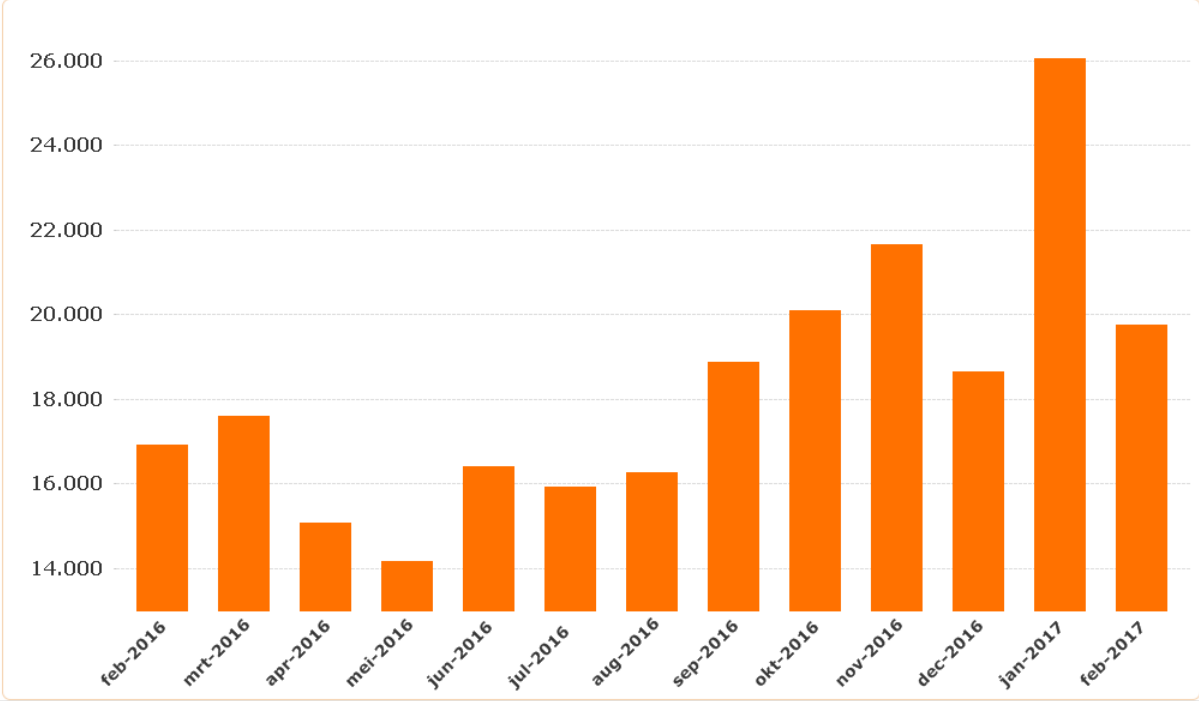
Responstijden contactcenter



Definitie KPI: de gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).

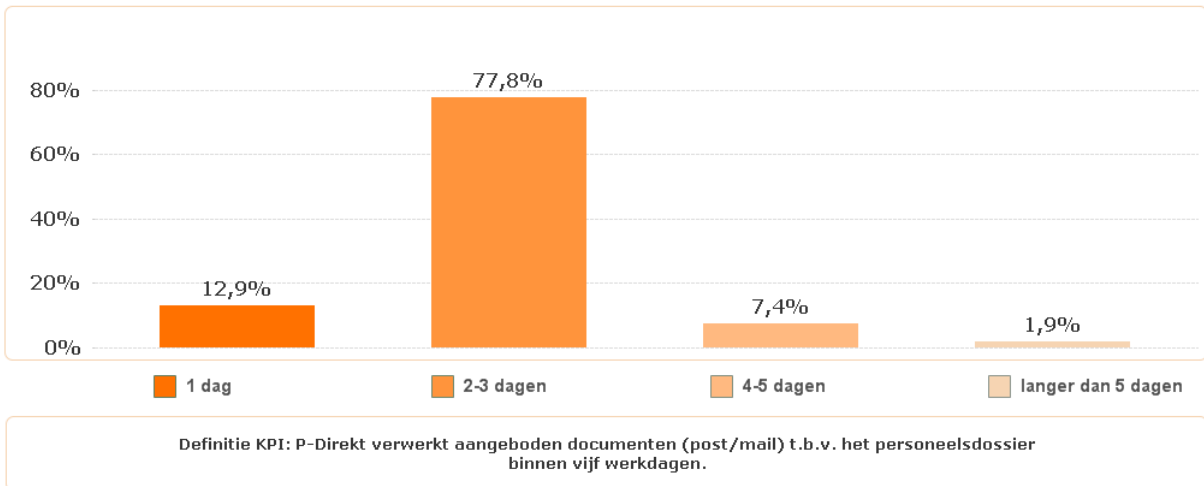
Na de drukke januarimaand zijn de responstijden deze maand verbeterd. De norm van 30 seconden is niet gehaald. Er is gekozen om de beschikbare capaciteit niet alleen vol in te zetten op het beantwoorden van telefoongesprekken, maar op de andere werkstromen om te voorkomen dat daar achterstanden ontstaan en service levels niet worden gehaald. Achterstanden op onze andere werkstromen leveren veelal telefonisch herhaalverkeer op, vanuit efficiency oogpunt is dat niet wenselijk.

Aantal gesprekken per maand



Zoals gebruikelijk lag het telefonie-aanbod in februari fors lager dan in januari. Overigens is ook in deze stroom een stijgende trend te herkennen ten opzichte 2016. Als gevolg van de overname van verlof een verzuimvraagstukken vanuit Fin.

Tijdige afhandeling documenten



Net als in januari is ook in februari weer 99% tijdig afgehandeld.