

Dienstverleningsrapportage  
MAART 2017

# Overzicht maart 2017



19.255

Aantal telefoontjes



24 seconden

Gemiddelde wachttijd  
(na keuzemenu)



2.481

Aantal vragen per  
e-mail



95%

Percentage vragen  
beantwoord binnen 5  
werkdagen



20.553

Aantal mutaties



97%

Percentage mutaties  
voor salarisbetaling  
verwerkt



6,9

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen  
IKAP  
Personeelsdossier

Top 3 populairste  
onderwerpen



100%

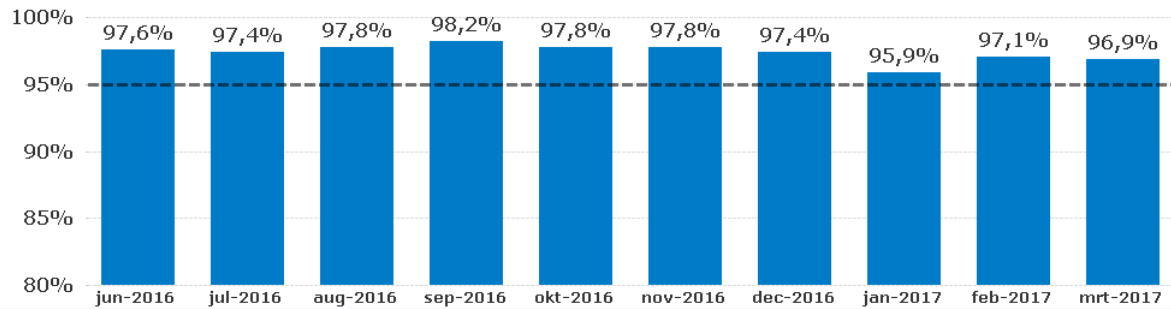
Beschikbaarheid van de  
systemen

Managementsamenvatting			
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers- tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	6,9
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.	99%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	95%
Responstijden contactcenter	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	24 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post / e-mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	94%

## Samenvatting

Het aanbod op de werkstromen was in maart vergelijkbaar met februari en gaf een aanmerkelijk rustiger beeld dan in januari. Ondanks een aantal lichte verstoringen kunnen we spreken van een goede maand. Alle percentages liggen boven de norm. De score van 99% op de tijdige afhandeling van kritische mutatie-opdrachten springt eruit.

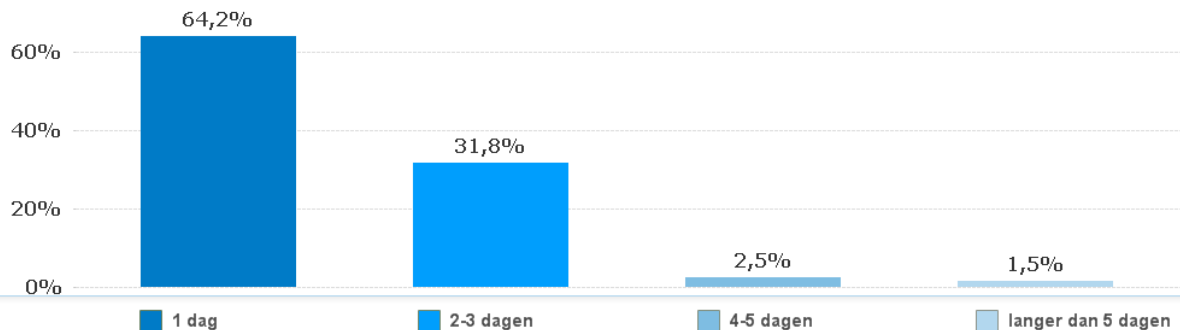
### Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

In maart zijn 12.258 niet-kritische mutaties verwerkt. Dat betekent een daling van bijna tweeduizend opdrachten ten opzichte van de vorige maand. Het serviceniveau ligt onveranderd ruim boven de norm.

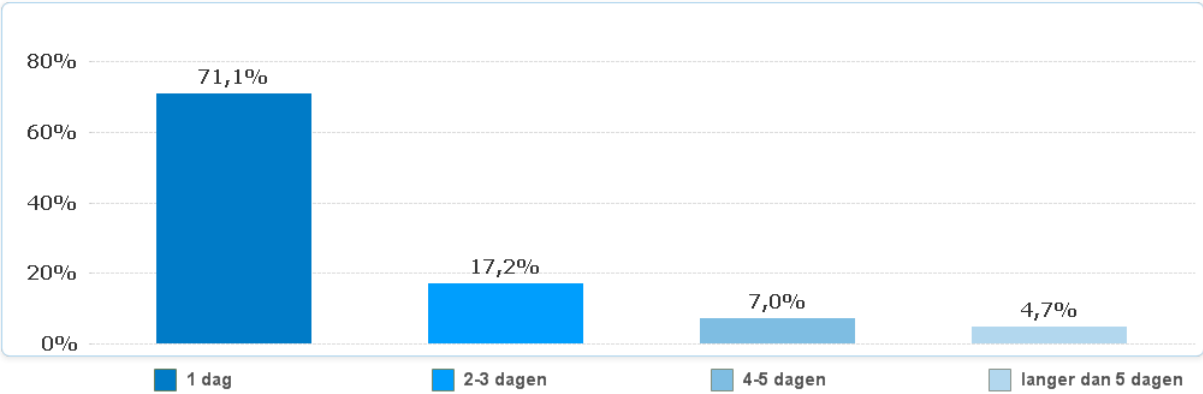
### Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

Het aantal kritische mutaties (aanstelling, overplaatsing en ontslag) is juist toegenomen met iets meer dan duizend opdrachten. Van de 8.295 opdrachten is 99% binnen 5 werkdagen afgehandeld.

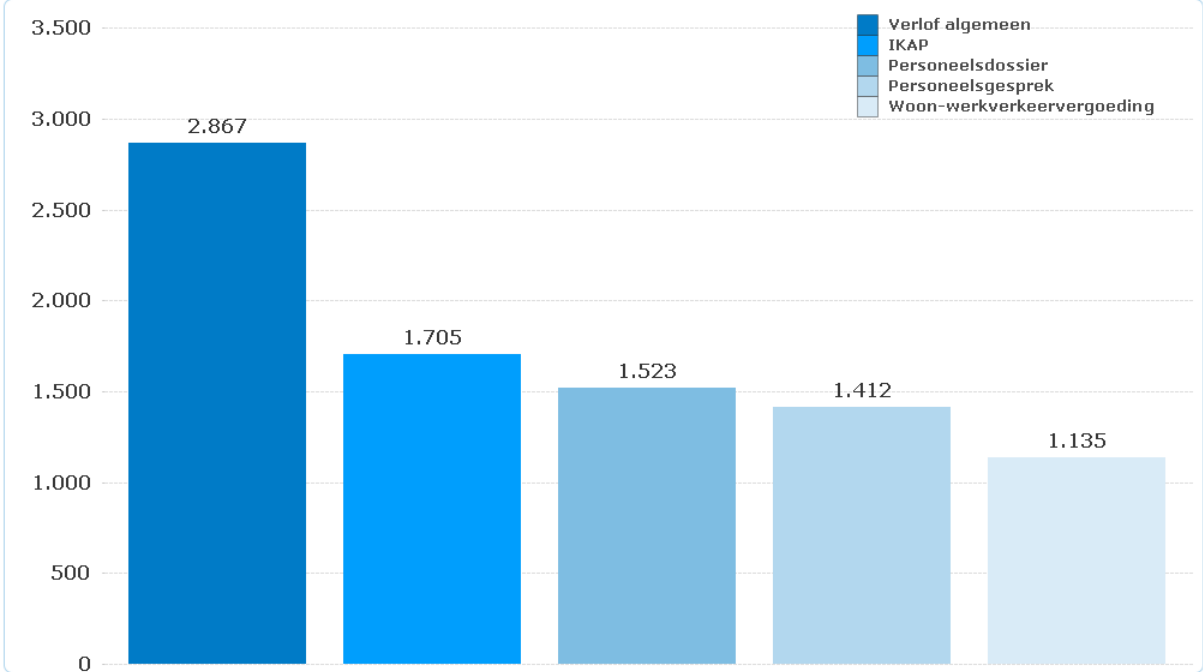
Vraagafhandeling contactcenter



Definitie KPI: P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.

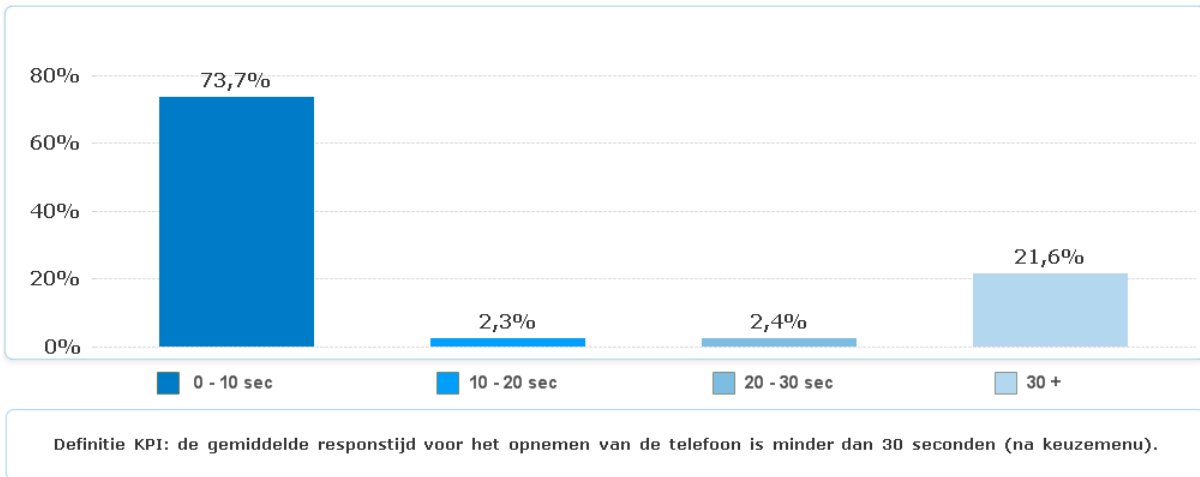
De percentages met betrekking tot de vraagafhandeling zijn over de hele linie verbeterd. Met 95% scoort deze *kritieke prestatie-indicatoren* boven de norm van 90%.

Top 5 meest gestelde vragen



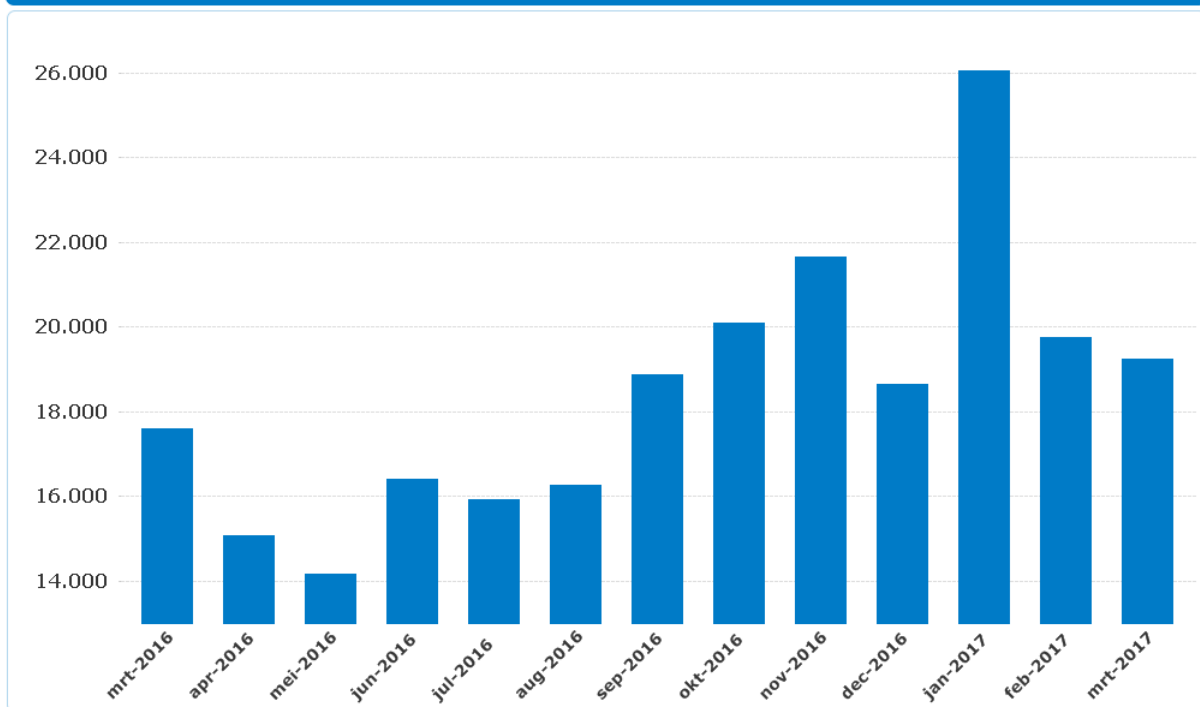
De top 5 van maart is vrijwel identiek aan die van februari. De onderwerpen 'personeelsdossier' en 'personeelsgesprek' zijn van plek geruild.

### Responstijden contactcenter

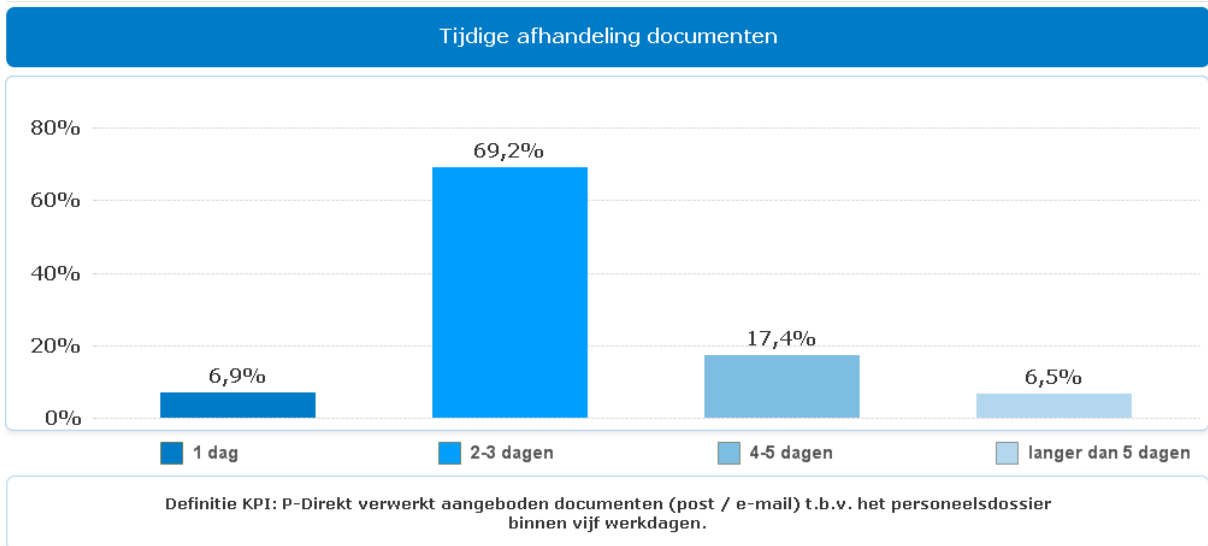


De verbetering van de responstijd heeft verder doorgezet. In februari duurde het gemiddeld genomen nog 33 seconden voordat een telefoontje beantwoord werd. Deze maand scoren we met 24 seconden aanmerkelijk beter. Vooral het percentage telefoontjes dat binnen 10 seconden opgenomen werd, is gestegen.

### Aantal gesprekken per maand



De stijgende trend in vergelijking met het jaar 2016 blijft zichtbaar. Het aantal gesprekken is met ongeveer 2.000 gestegen ten opzichte van de maand maart in 2016.



Het aantal aangeboden stukken voor in de personeelsdossiers kwam in deze maand uit op 78.589 documenten. Het percentage dat binnen 5 werkdagen is verwerkt, komt met een score van 94% boven de norm van 90% uit.