P-Direkt
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

# Dienstverleningsrapportage MEI 2017

# Overzicht mei 2017

15.218

Aantal telefoontjes

17 seconden

Gemiddelde wachttijd (na keuzemenu)

2.255

Aantal vragen per e-mail

96%

Percentage vragen beantwoord binnen vijf werkdagen

14.010

Aantal mutaties

97%

Percentage mutaties voor salarisbetaling verwerkt

6,9

Gebruikerstevredenheid

1 Verlof algemeen
2 IKAP
3 Personeelsdossier

Top drie populairste onderwerpen

99,4%

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. | 96% |
| Vraag-afhandeling contactcenter | 5 | P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af. | 96% |
| Responstijden contactcenter | 6 | De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu). | 17 seconden |
| Tijdige afhandeling documenten | 7 | P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post/mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen. | 99% |

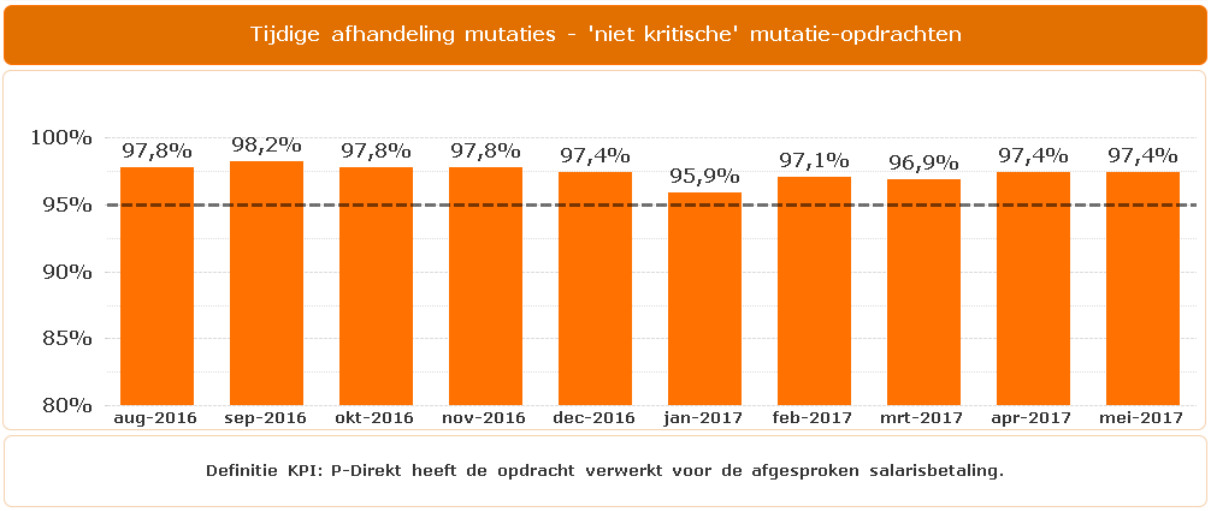
## Samenvatting

Het aanbod op alle werkstromen is ten opzichte van het begin van het jaar verder gedaald. In mei was, zoals verwacht, het aantal gebruikersvragen en mutaties wel iets hoger dan in april.

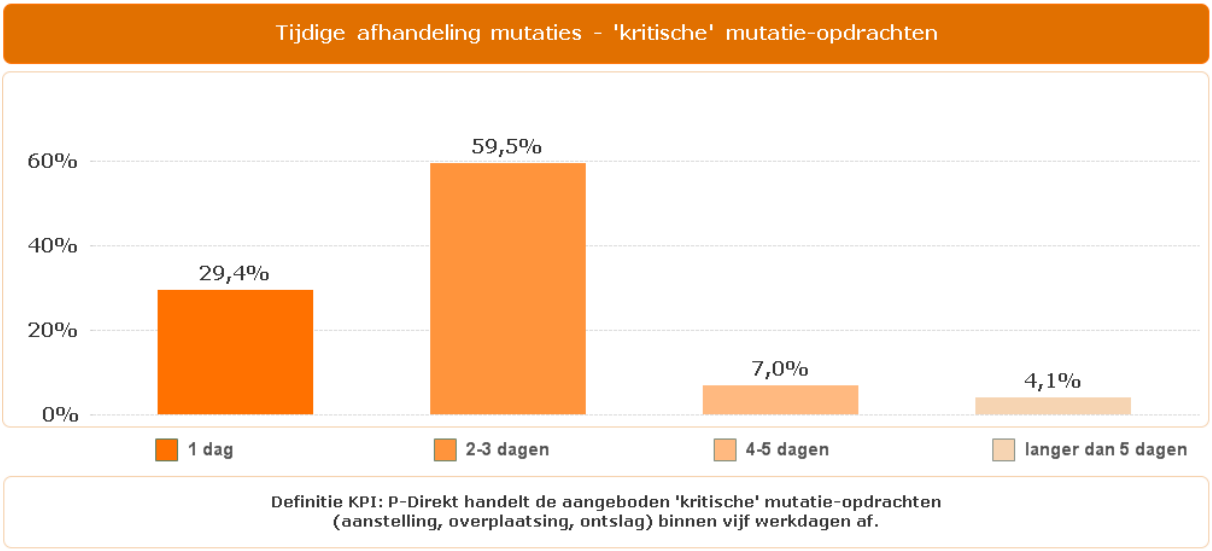
Opgemerkt moet worden dat door een aantal technische storingen het beschikbaarheidscijfer telefonie op 97,2% is uitgekomen. Dat is net onder de toegestane grens van 98%. Ondanks deze verstoringen zijn de service levels voor wat betreft het afhandelen van vragen en verwerken van mutaties gehaald.

Hele goede resultaten zijn geboekt bij de verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier. De tijdige afhandeling is ten opzicht van april gestegen naar 99% binnen 5 werkdagen.

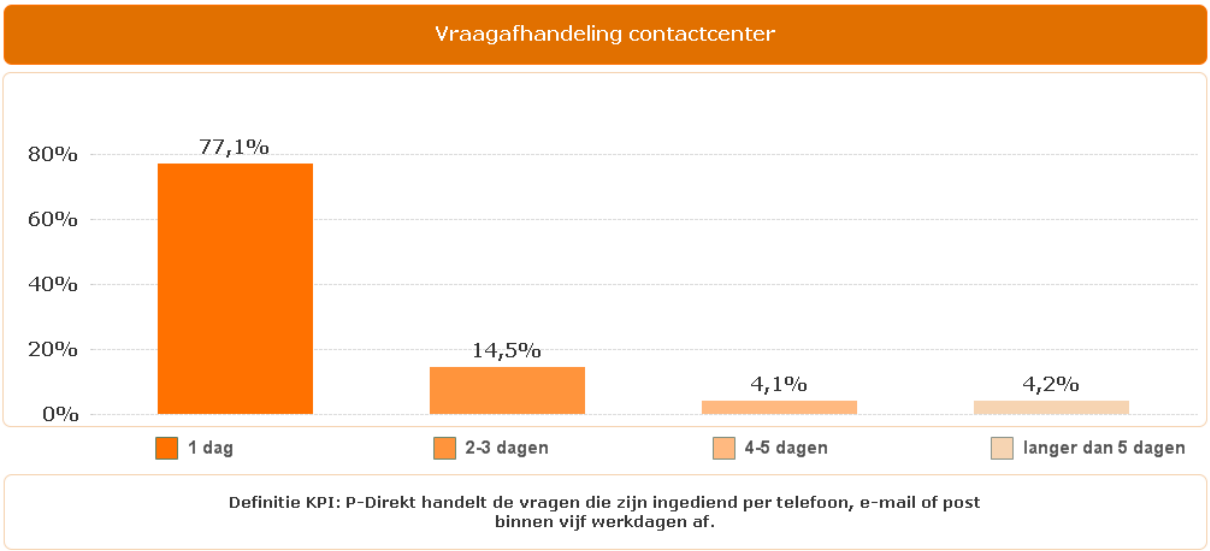
Ons contactcenter heeft de telefoon gemiddeld binnen 17 seconden opgenomen.



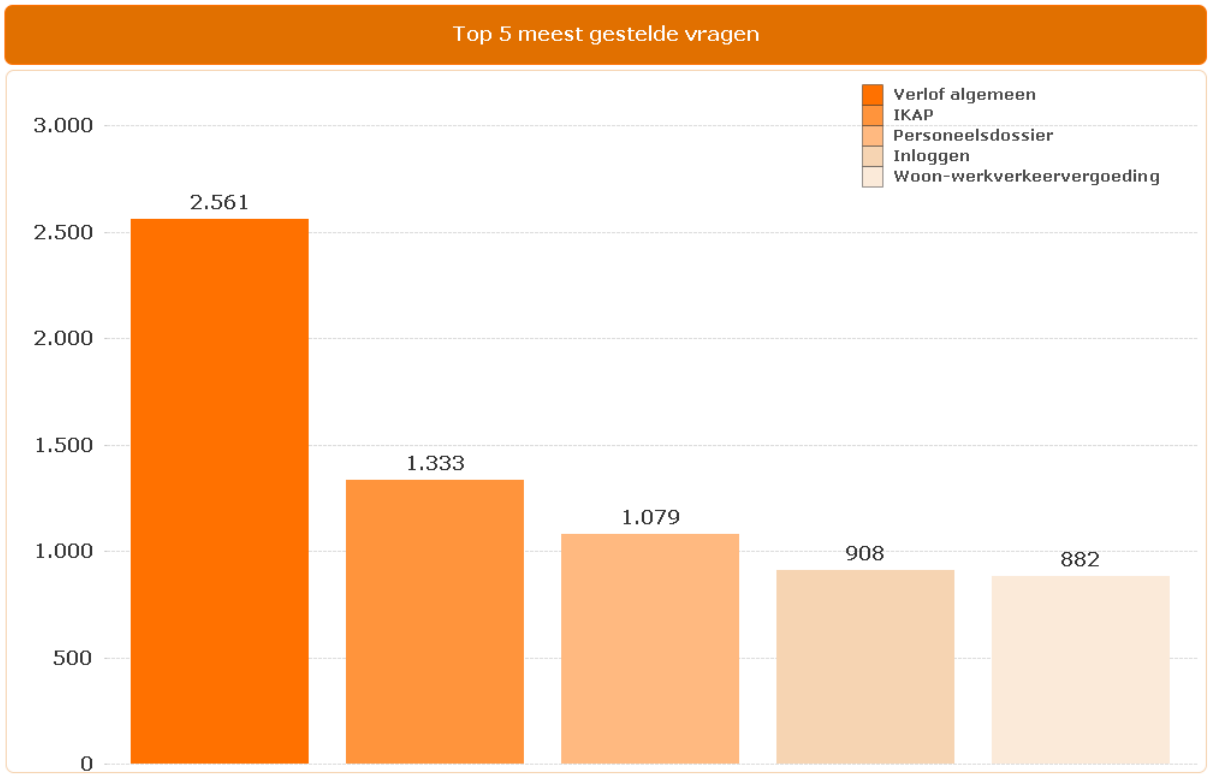

In de maand mei zijn 10.405 niet-kritische mutaties en opdrachten verwerkt, waarvan 97,4% voor de salarisbetaling.



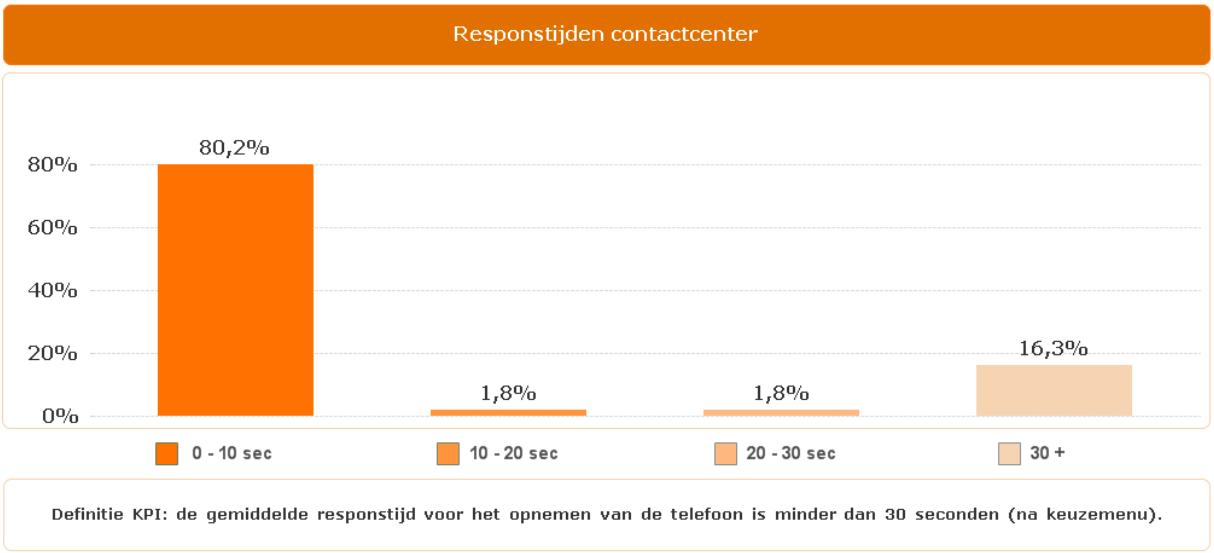

De afhandeling van mutatie-opdrachten met betrekking tot aanstellingen, overplaatsingen en ontslag is één procentpunt gedaald ten opzichte van de vorige maand, van 97% naar 96%. Wel is het aantal mutatie-opdrachten gestegen van 3.060 in april naar 3.605 in mei.



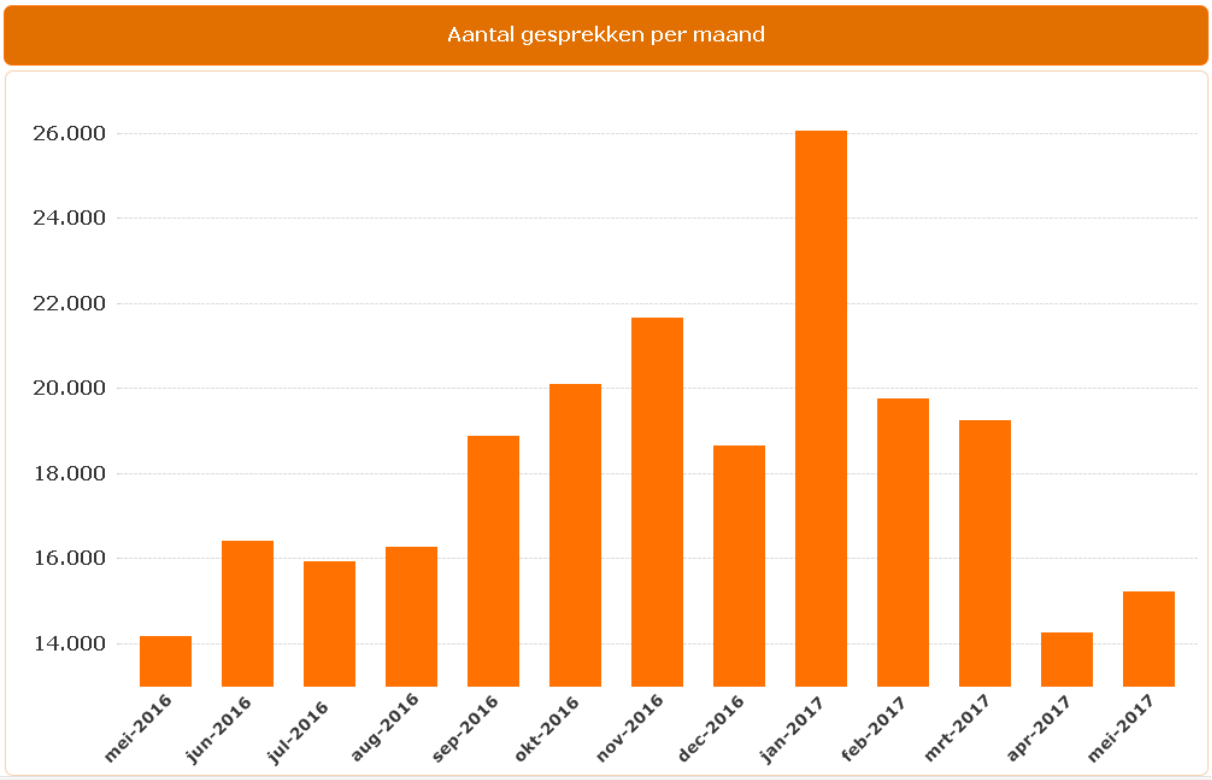

Het percentage vragen dat binnen één werkdag wordt beantwoord, komt deze maand uit op 77,1%. Dat is bijna 3% hoger dan in april. Ook het percentage van vragen dat binnen 5 werkdagen is afgehandeld, is ten opzichte van april met één procentpunt gestegen naar 96%.



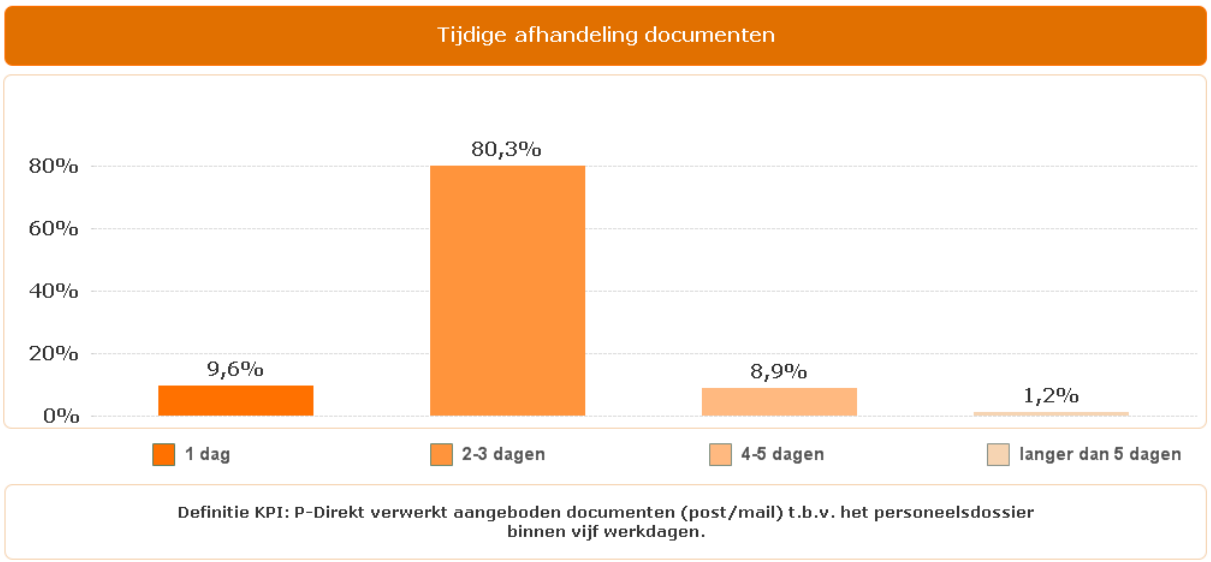

De top drie onderwerpen is al een paar maanden onveranderd. Net als in april gingen in mei verreweg de meeste vragen over verlof.




Het percentage telefoontjes dat binnen tien seconden is opgenomen, komt deze maand uit op 80,2%. Dat is 4% hoger dan in april, waardoor de gemiddelde responstijd is gedaald naar 17 seconden. De klant heeft het contactcenter in mei als gevolg van 3 storingen gemiddeld drieënhalf uur telefonisch niet kunnen bereiken.




Het aanbod aan telefonie nam iets toe in de maand mei. Ook in vergelijking met het vorige jaar is een lichte stijging in het aantal telefoongesprekken te zien.




Het serviceniveau met betrekking tot de tijdige verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier is met 8% verbeterd. In de maand mei zijn 51.027 stukken afgehandeld.