



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Gebruikerstevredenheidsonderzoek 2e kwartaal 2017

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 te verhogen.

Wie hebben de enquête ingevuld?

Over het tweede kwartaal van 2017 hebben 1255 gebruikers de vragenlijst (bijna) volledig ingevuld. Dit zijn er meer dan het vorige kwartaal. Per rol is de verdeling als volgt: 1133 medewerkers en 122 managers.

Een 7,0 in het tweede kwartaal van 2017

De respondenten geven ons over het tweede kwartaal van 2017 een 7,0. Onze klanten gaven ons in april een 7,0 voor gebruikertevredenheid, terwijl in mei een 6,9 en in juni een 7,1 werd gegeven.

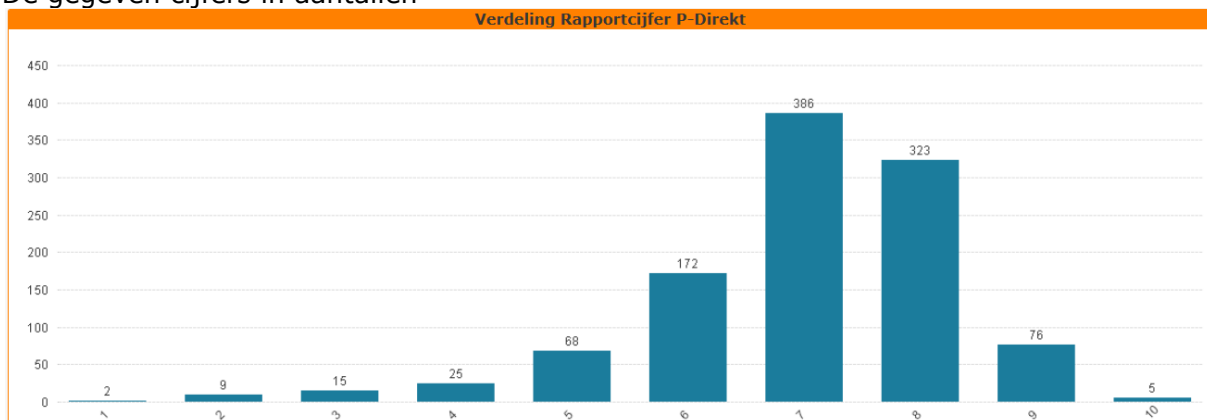
Totaalcijfer per ministerie

In het tweede kwartaal van 2017 kregen we van 4 ministeries een score die op of boven de norm van een 7,0 zit. Verder zien we bij I&M en OCW ten opzichte van het eerste kwartaal een stijging in het gegeven cijfer. Bij SZW is een daling te zien in vergelijking met het vorige kwartaal. Algemene Zaken en Hoge Colleges van Staat hadden te weinig respondenten, maar hun cijfers zijn wel meegenomen onder BZK.

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 Q2 2017	48	100	255	93	136	13	423	23	22	1113
Rapportcijfers Q2 2017	7,3	7,2	6,9	7,3	7,2	6,9	6,8	6,8	6,8	7
Rapportcijfers Q1 2017	7,2	7,2	7	7	6,7	7,5	6,8	6,5	6,9	6,9
Rapportcijfers Q4 2016	7,2	7	7,1	7,1	6,9	7,2	6,8	7,3	6,6	7,0
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
Rapportcijfers 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

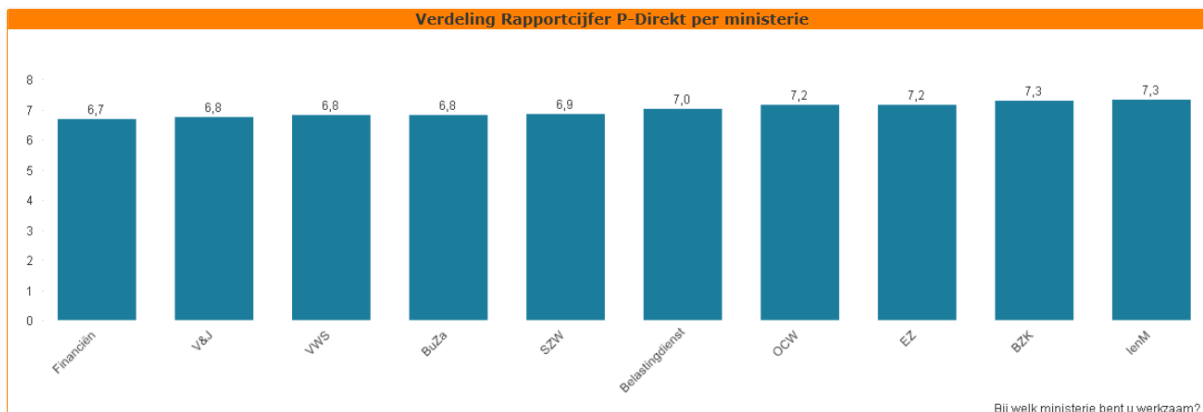
De gegeven cijfers in aantallen



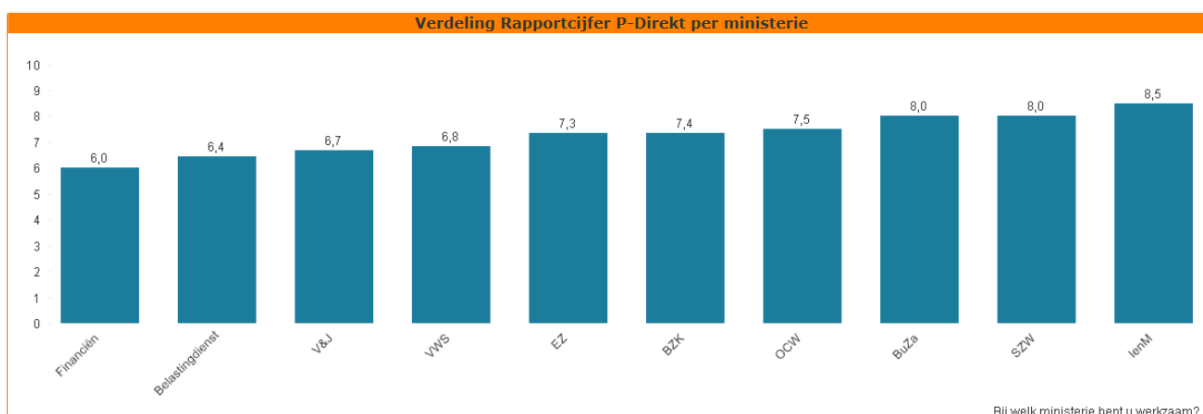
Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

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

Medewerkers van 5 ministeries geven de gebruikerstevredenheid een gemiddeld cijfer wat hoger of gelijk is aan 7,0. Het gemiddelde cijfer van alle ministeries samen bedraagt een 7,0. In het eerste kwartaal van 2017 bedroeg dit nog een 6,9.



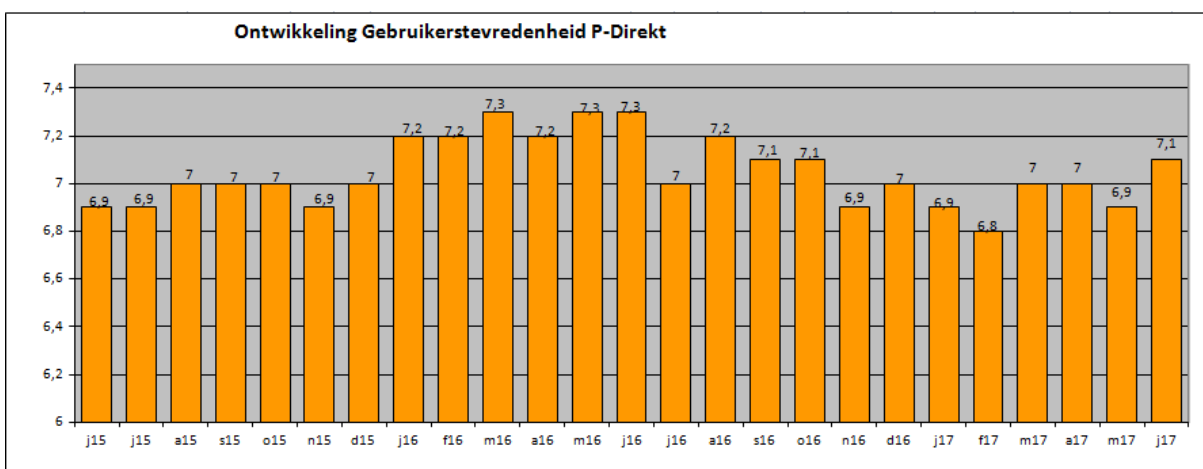
Managers: bij 6 ministeries geven managers gemiddeld genomen scores van boven de 7,0. De gemiddelde score van alle managers binnen het Rijk bedraagt een 6,8.



Zowel de managers als de medewerkers geven in het tweede kwartaal van 2017 een hogere score dan in het eerste kwartaal van dit jaar.

	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direkt	7,0	7,3	7,3	7,1	6,9	6,9	7
Medewerkers	7,0	7,3	7,3	7,1	7,0	6,9	7
Managers	7,0	6,9	6,7	7,0	6,8	6,6	6,8

Totaalcijfers vanaf juni 2015 tot en met juni 2017



P-Direktportaal

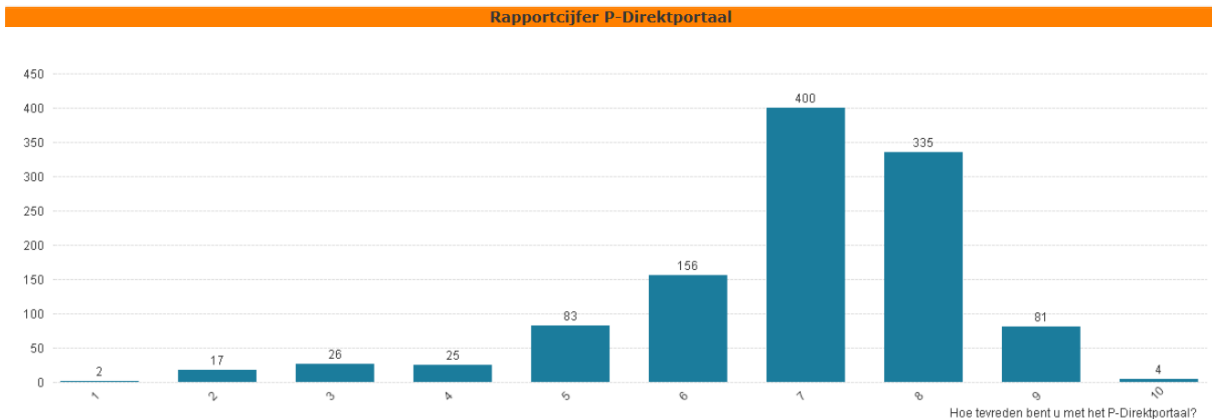
Het P-Direktportaal wordt door de respondenten gewaardeerd met een 6,9. Dit is één tiende punt hoger dan het vorige kwartaal.

	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direktportaal	6,7	7,0	7,1	7,0	6,9	6,8	6,9
Medewerkers	6,7	7,0	7,1	7,1	6,9	6,8	7
Managers	6,4	6,4	6,5	6,8	6,6	6,4	6,6

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

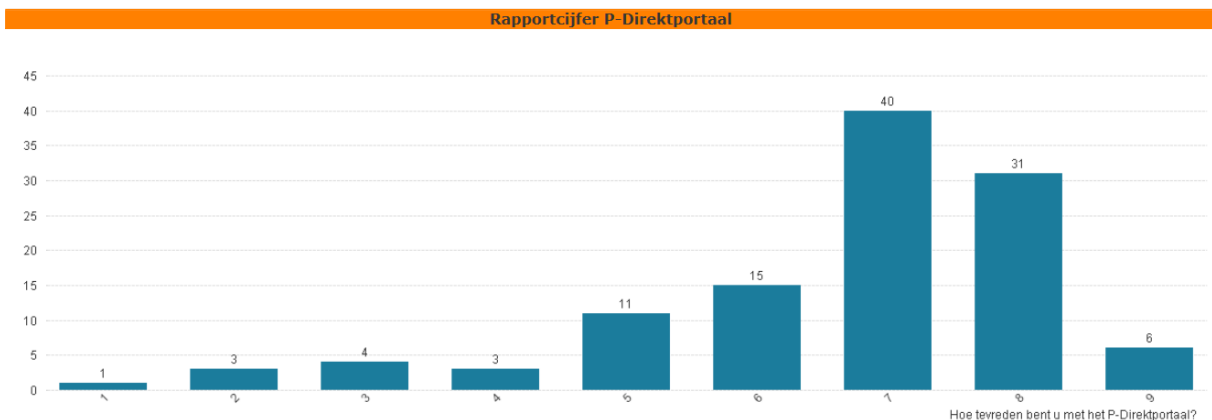
Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen

Van de 1129 respondenten die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 820 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 72,6% van de respondenten.

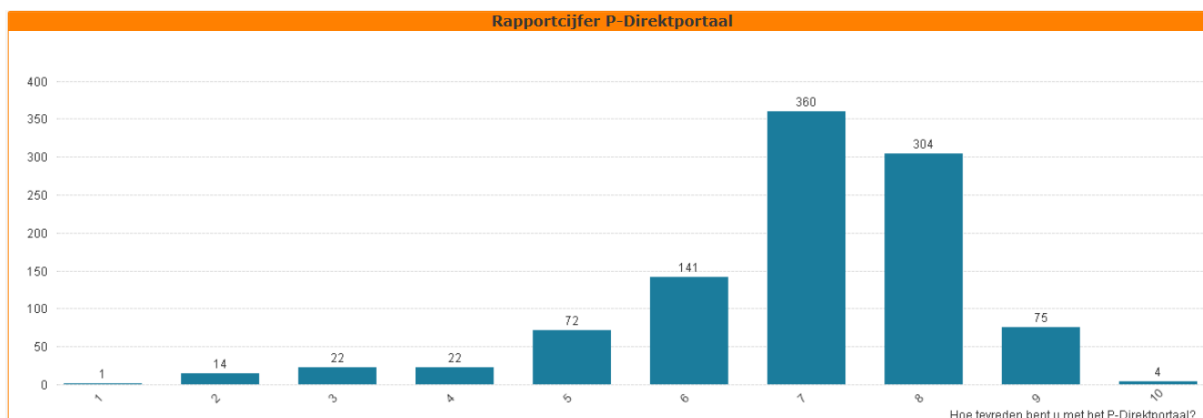


Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen per rol

Managers: van de 114 managers die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 77 een score van een 7,0 of hoger. Dat is 67,5 % van de respondenten. Dit betekent een stijging van 13,3% ten opzichte van het eerste kwartaal van 2017.



Medewerkers: van de 1015 medewerkers die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 743 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 73,2% van de respondenten. Dat is een stijging van 4,5% ten opzichte van het vorige kwartaal.



De menustructuur en het indienen van aanvragen in het P-Direktportaal wordt nu hoger gewaardeerd dan in het eerste kwartaal van 2017.

P-Direktportaal	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017
Portaal - startpagina	3,5	3,6	3,6	3,8	3,8	3,9	3,9
Portaal - menustructuur	3,2	3,4	3,4	3,6	3,6	3,6	3,7
Portaal - gegevens opzoeken	3,2	3,4	3,4	3,0	2,9	3,0	3
Portaal - aanvragen indienen	3,0	3,1	3,1	3,2	3,2	3,1	3,3

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Contactcenter

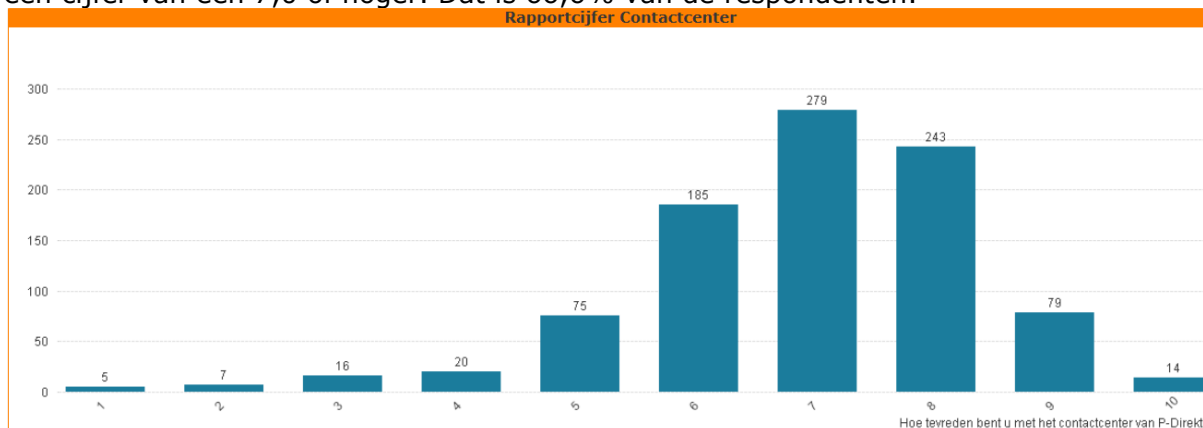
Het contactcenter scoort net als in het vorige kwartaal een 6,9.

	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017
Ontwikkeling rapportcijfer Contactcenter	7,2	7,2	7,3	7,1	7,0	6,9	6,9
Medewerkers	7,2	7,2	7,3	7,1	7,0	6,9	6,9
Managers	7,2	7,2	7,2	7,3	7,3	6,8	6,9

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

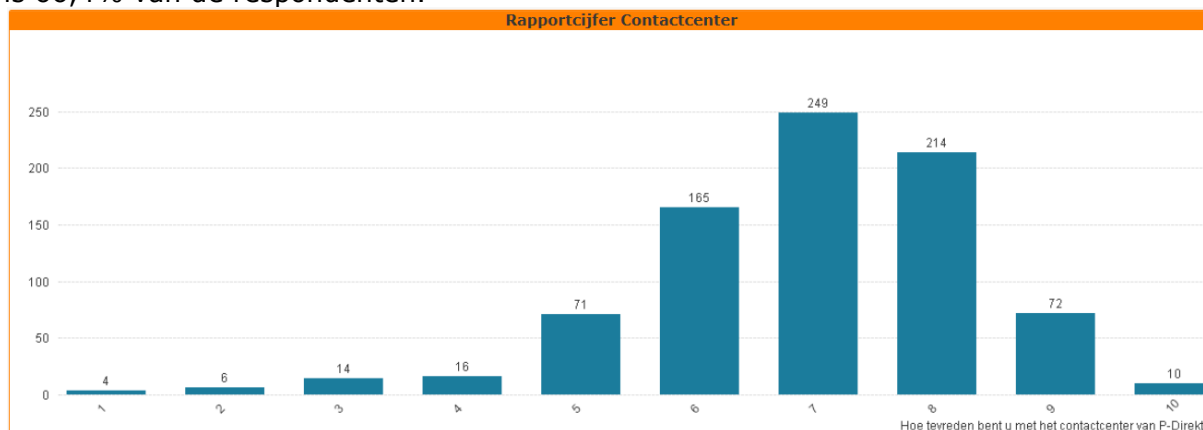
Het gegeven rapportcijfer voor het contactcenter in aantallen

Van de 923 respondenten die het contactcenter een cijfer hebben gegeven, geven 615 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 66,6% van de respondenten.

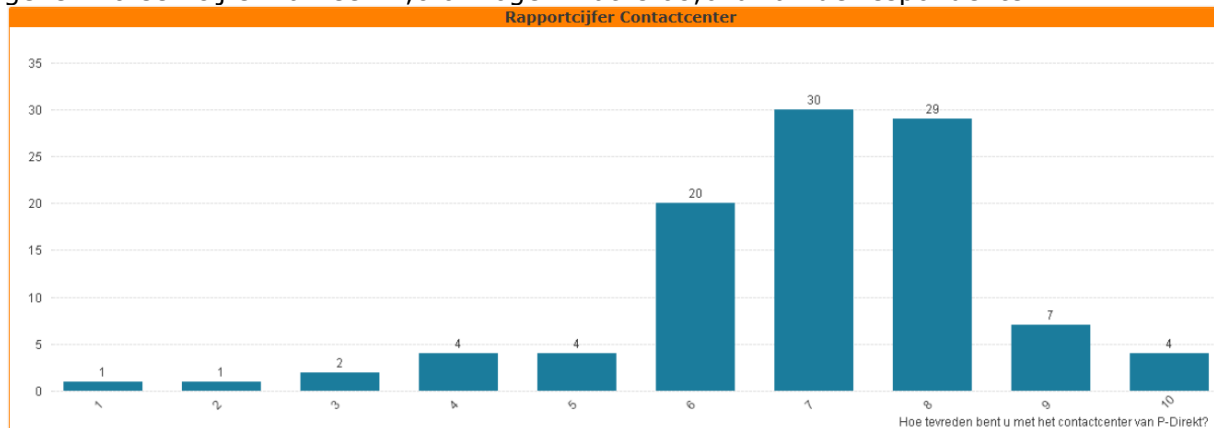


Het gegeven cijfer in aantallen per rol

Medewerkers: van de 821 respondenten geven 545 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 66,4% van de respondenten.



Managers: van de 102 managers die een cijfer aan het contactcenter hebben gegeven, geven 70 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 68,6% van de respondenten.



De behulpzaamheid en deskundigheid van het contactcenter worden hoger gewaardeerd dan in het vorige kwartaal.

Contactcenter	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017
CC - bereikbaarheid	3,7	3,7	3,7	4,0	3,9	3,9	3,9
CC - behulpzaamheid	3,8	3,9	4,0	4,1	4,0	3,9	4
CC - deskundigheid	3,5	3,5	3,6	3,8	3,8	3,6	3,7
CC - in 1x goed helpen	3,3	3,4	3,5	3,5	3,5	3,4	3,4

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Rijksportal Personeel

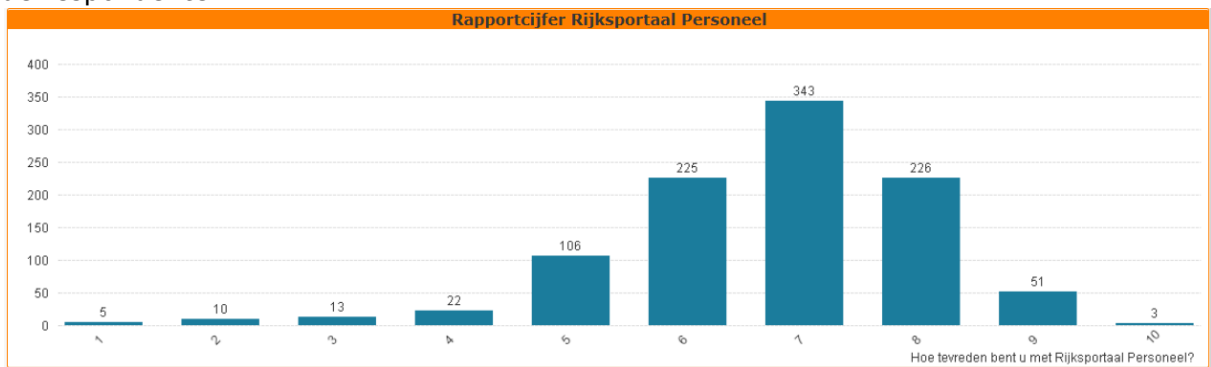
Rijksportal Personeel is in het eerste kwartaal 2017 een tiende gestegen. Er is geen onderscheid in waardering tussen de managers en de medewerkers. Beide geven het Rijksportal Personeel een 6,7.

	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017
Ontwikkeling rapportcijfer RP Personeel	6,7	6,9	6,9	6,8	6,7	6,6	6,7
Medewerkers	6,6	6,9	7,0	6,8	6,7	6,6	6,7
Managers	6,5	6,7	6,5	6,8	6,9	6,8	6,7

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

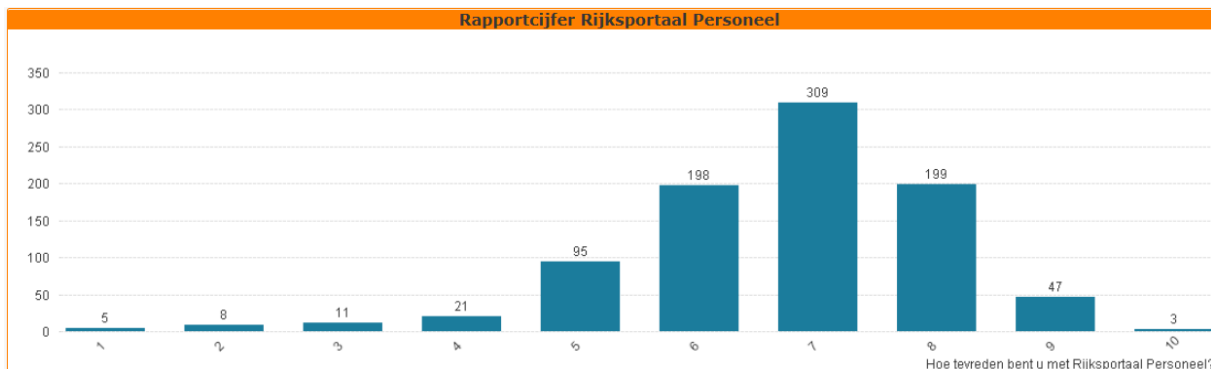
Het gegeven cijfer in aantallen voor Rijksportal Personeel

Van de 1004 respondenten geven 623 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 62,0% van de respondenten.

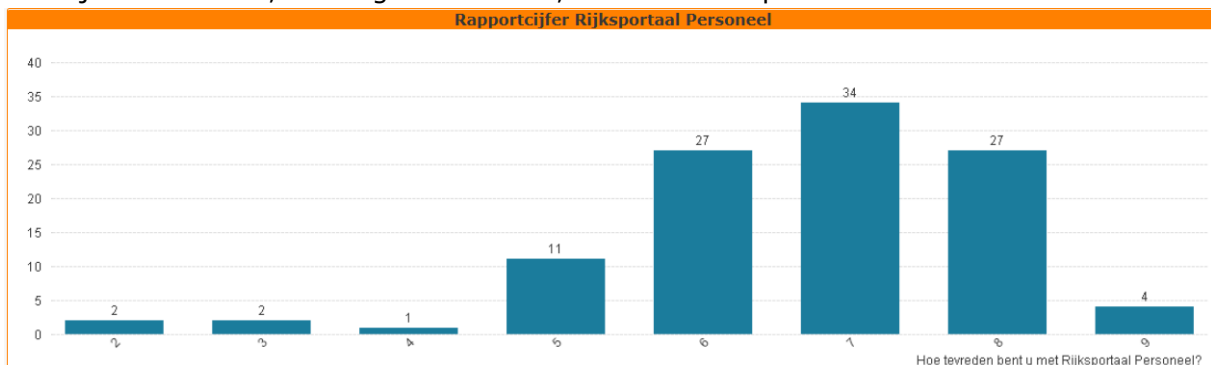


Het gegeven cijfer in aantallen per rol

Medewerkers: van de 896 respondenten hebben 558 een cijfer van een 7,0 of hoger gegeven. Dat is 62.3 % van de respondenten.



Managers: van de 108 managers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 65 een cijfer van een 7,0 of hoger. Dat is 60,2% van de respondenten.



Op alle gestelde vragen over het Rijksportal Personeel is een hogere waardering te zien.

Rijksportal Personeel	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017
RPP - informatie is nuttig	3,7	3,7	3,7	3,8	3,9	3,8	3,9
RPP - informatie is goed vindbaar	3,1	3,2	3,2	3,2	3,1	3	3,1
RPP - informatie is overzichtelijk	3,1	3,3	3,2	3,2	3,1	3,1	3,2

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Salarisverwerking

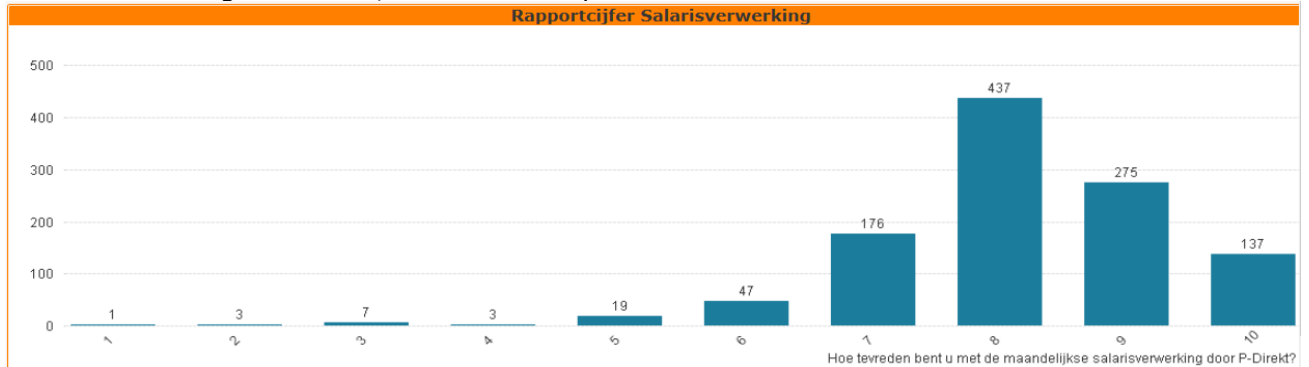
De salarisverwerking scoort in het tweede kwartaal 2017 een 8,1. Dit cijfer is sinds 2017 licht aan het dalen.

	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017
Ontwikkeling rapportcijfer Salarisverwerking	8,0	8,0	8,3	8,3	8,3	8,2	8,1
Medewerkers	8,0	8,0	8,3	8,3	8,3	8,1	8,1
Managers	8,3	8,0	8,3	8,6	8,6	8,3	8,3

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

De gegeven cijfers in aantallen voor de salarisverwerking

Van de 1105 respondenten geven 1025 een cijfer van een 7 of hoger voor de salarisverwerking. Dat is 92,8% van de respondenten.



Salarisstroom

Bij zowel de betaling van het salaris als de salarisstroom zijn we met een score van respectievelijk een 4,6 en een 4,2 licht gedaald.

Salaris	Q4-2015	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017
Salarisbetaling	4,2	4,3	4,3	4,7	4,7	4,6	4,6
Salarisstroom	3,9	4,0	4,0	4,3	4,3	4,2	4,2

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)