



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage SEPTEMBER 2017



Overzicht september 2017



21.000

Aantal telefoontjes



65 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



3.348

Aantal vragen per
e-mail



84%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



13.890

Aantal mutaties



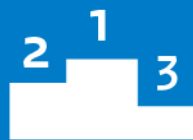
97%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,1

Gebruikerstevredenheid



Inloggen
Verlof algemeen
IKAP

Top drie populairste
onderwerpen



98%

Beschikbaarheid van de
systemen

| Managementsamenvatting | | | |
|--|---------|---|----------------|
| KPI | Pag.nr. | Definitie | Score |
| Gebruikers- tevredenheid | n.v.t. | De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt. | 7,1 |
| 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. | 93% |
| Vraag- afhandeling contactcenter | 5 | P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af. | 84% |
| Responstijden contactcenter | 6 | De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu). | 65 seconden |
| Tijdige afhandeling documenten | 7 | P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post / e-mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen. | 93% |

Samenvatting

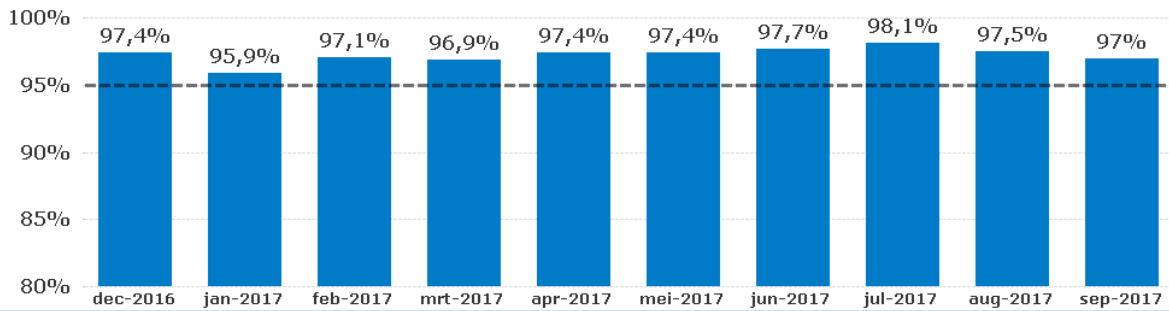
Inlogproblemen en andere systeemverstoringen hebben hun stempel gedrukt op de dienstverlening in september. Het verhoogde aanbod van met name telefonische vragen heeft het serviceniveau onder druk gezet. Als gevolg daarvan zijn de kritieke prestatie-indicatoren met betrekking tot de vraagafhandeling en de responstijden onder de afgesproken norm gebleven.

De afhandeling van aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten is sterk verbeterd ten opzichte van de vorige maand, maar voldoet nog niet aan de norm van 95%.

De gegarandeerde verwerking voor de afgesproken salarisbetaling is in het geval van 97% van de aangeboden mutatie-opdrachten gelukt. Dat is ruim boven de norm van 95%.

Ook een goede score (93%) is behaald bij de verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier. De norm is hier 90%.

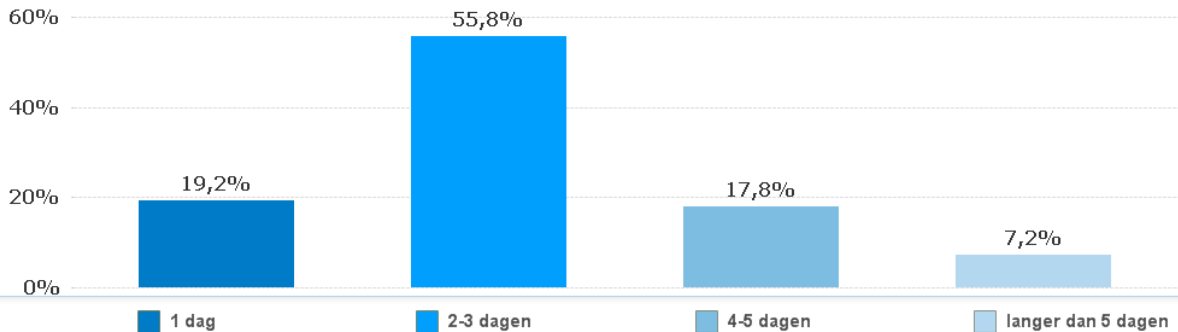
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

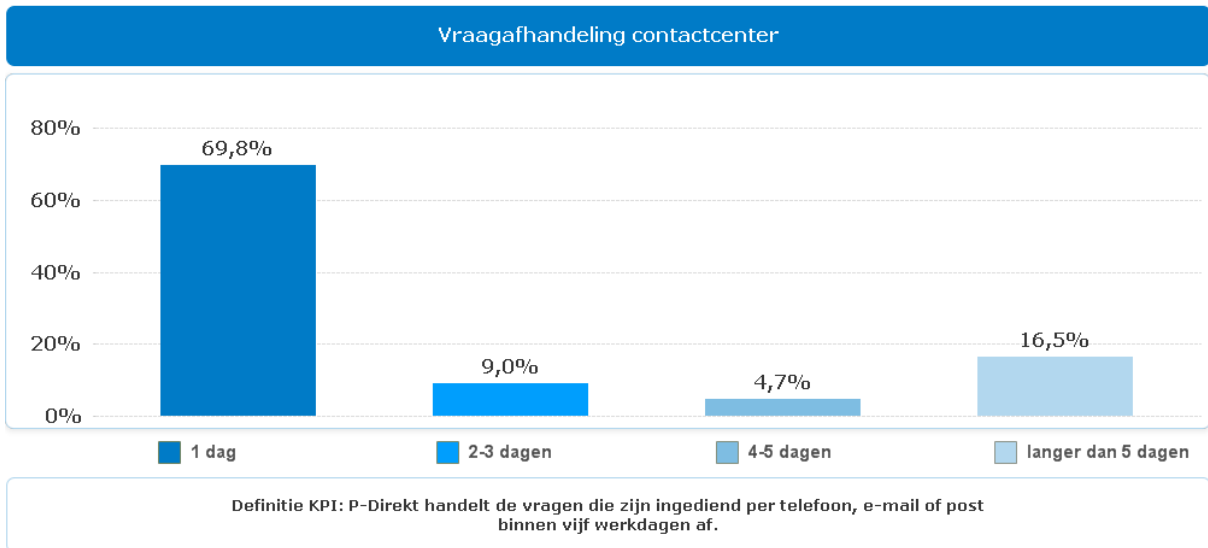
De gegarandeerde verwerking van 'niet kritische' mutatie-opdrachten voor de afgesproken salarisbetaling lag ook deze maand met 97% ruim boven de norm van 95%. Het aanbod slonk van ongeveer elfduizend mutatie-opdrachten in augustus naar iets meer dan achtduizend in september.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

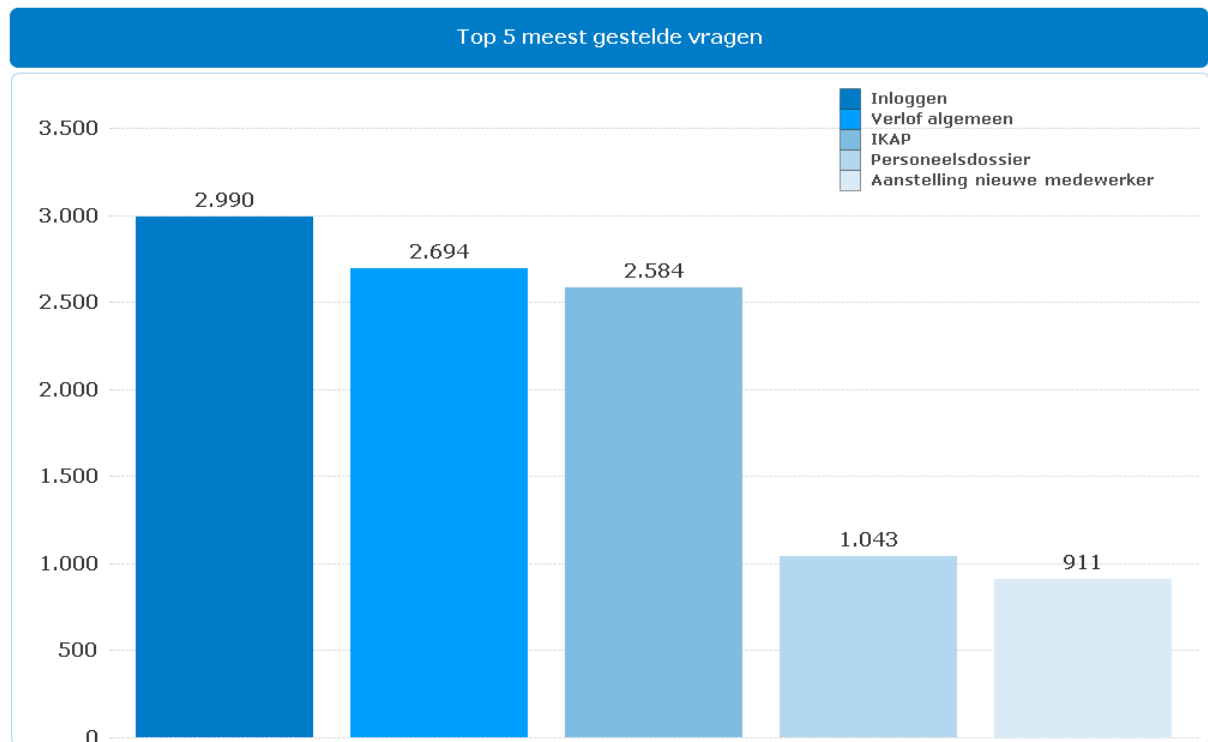


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

De score op de kritieke prestatie-indicator met betrekking tot de tijdige afhandeling van 'kritische' mutatie-opdrachten is deze maand sterk verbeterd, maar ligt nog onder de norm van 95%. In september werd 93% van de 5.642 mutatie-opdrachten handelend om aanstelling, overplaatsing en ontslag binnen vijf werkdagen verwerkt.

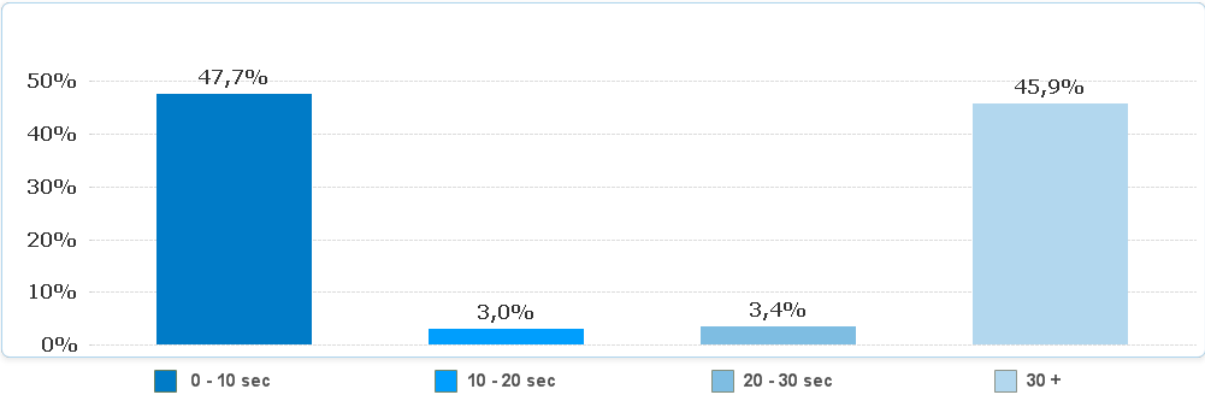


Diverse systeemverstoringen hebben de vraagafhandeling onder druk gezet. Vooral op de kanalen telefonie en contactformulier zien we een toename van het aanbod. Het serviceniveau is diensgevolge helaas gedaald naar 84%. De norm is 90%.



Traditiegetrouw staan de onderwerpen 'Verlof algemeen' en 'IKAP' (individuele keuzen in het arbeidsvoorwaardenpakket) hoog in de top vijf. 'Inloggen' is deze maand de onbetwiste nummer één als gevolg van een verstoring in de verzending van wachtwoorden en de nasleep van de single sign-on problematiek bij de introductie van ons nieuwe portaal.

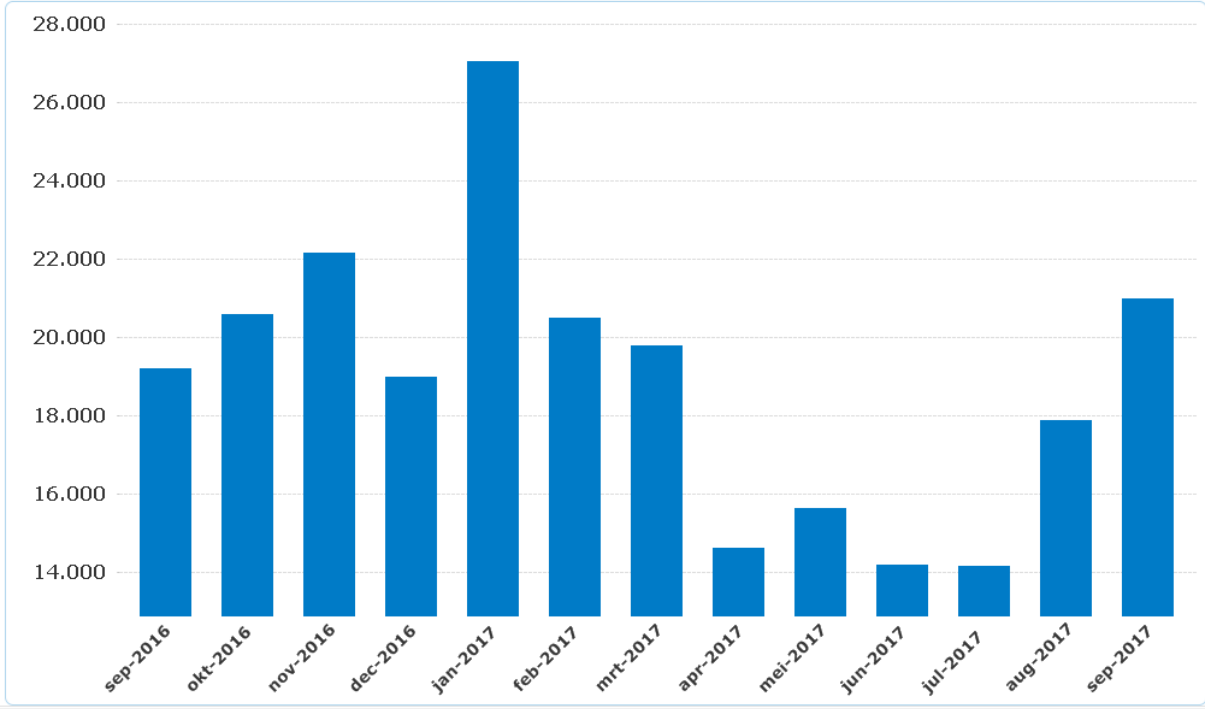
Responstijden contactcenter



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

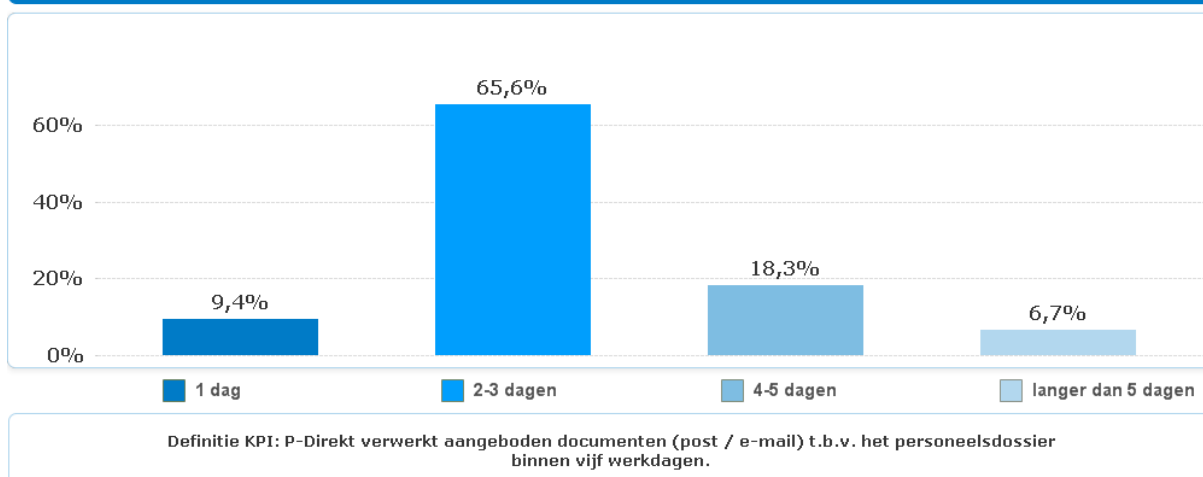
De eerdergenoemde verstoringen en het daarmee verhoogde aanbod hebben geresulteerd in een verslechtering van de gemiddelde responstijd naar 65 seconden. In september werd 54% van de telefoontjes in minder dan 30 seconden opgenomen (gemeten na het keuzemenu).

Aantal gesprekken per maand



Het aanbod telefonie lag in de maand september 8% boven de forecast. In vergelijking met dezelfde maand in het vorige jaar kreeg het contactcenter significant meer telefoontjes te verwerken.

Tijdige afhandeling documenten



In september zijn 65.391 documenten ter verwerking aangeboden. Dat is nagenoeg vergelijkbaar met de maand augustus, maar nog steeds hoger dan de voorgaande periodes. De kritieke prestatie-indicator van de tijdige verwerking van documenten is deze maand uitgekomen op ruim 93% en daarmee boven de norm van 90%. Ten opzichte van de maand augustus is dat een verbetering, want in augustus was het resultaat 85% en daarmee onder de norm. Er is dus ten opzichte van augustus een vergelijkbaar aantal documenten verwerkt.