



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
DECEMBER 2017



Overzicht december 2017



20.653

Aantal telefoontjes



58 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



2.264

Aantal vragen per
e-mail



92%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



16.363

Aantal mutaties



97%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,2

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
Inloggen
Personeelsgesprek

Top drie populairste
onderwerpen



98%

Beschikbaarheid van de
systemen

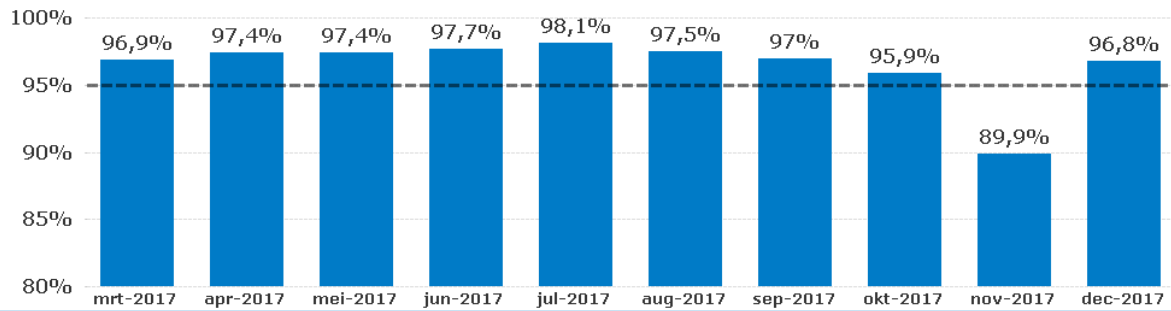
Managementsamenvatting			
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers-tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7,2
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	97%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	89%
Vraag-afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	92%
Responstijden contactcenter	6	De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 30 seconden (na keuzemenu).	58 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post / e-mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	90%

Samenvatting

In vergelijking met de zeer drukke maand november, was het aanbod op alle werkstromen in december lager. December 2017 was wèl drukker dan december 2016. Dit is in overeenstemming met de trend. Het aanbod lag in 2017 over de hele linie hoger dan in 2016.

Wederom waren er systeemverstoringen en portaalstoringen die de KPI's onder druk hebben gezet (onder andere formulieren die niet geopend konden worden en een storing van de personeelskaart). De systeemfout in het P-Direktportaal, die afgelopen twee maanden zorgde voor een groot aantal vragen over het onderwerp 'Personeelsgesprekken' is deze maand opgelost.

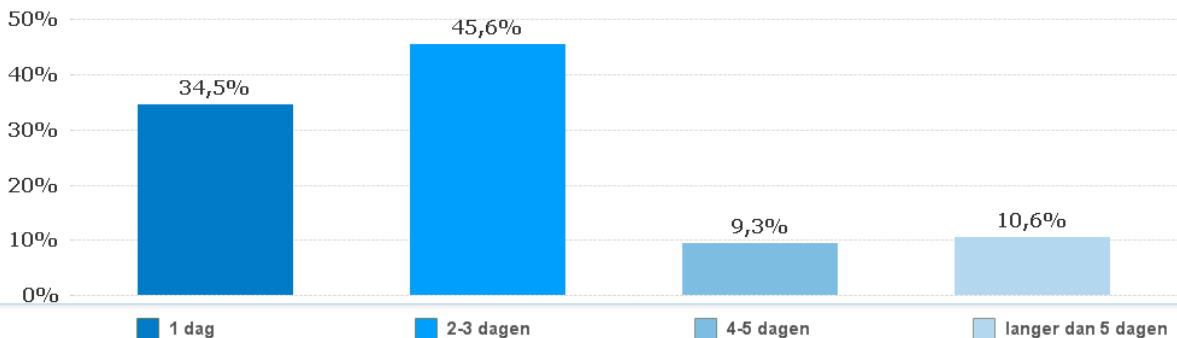
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

De tijdige verwerking van niet-kritische mutatie-opdrachten scoorde met 97% op niveau. In december werden ongeveer vierduizend mutatie-opdrachten minder aangeboden dan in november (12.447 stuks).

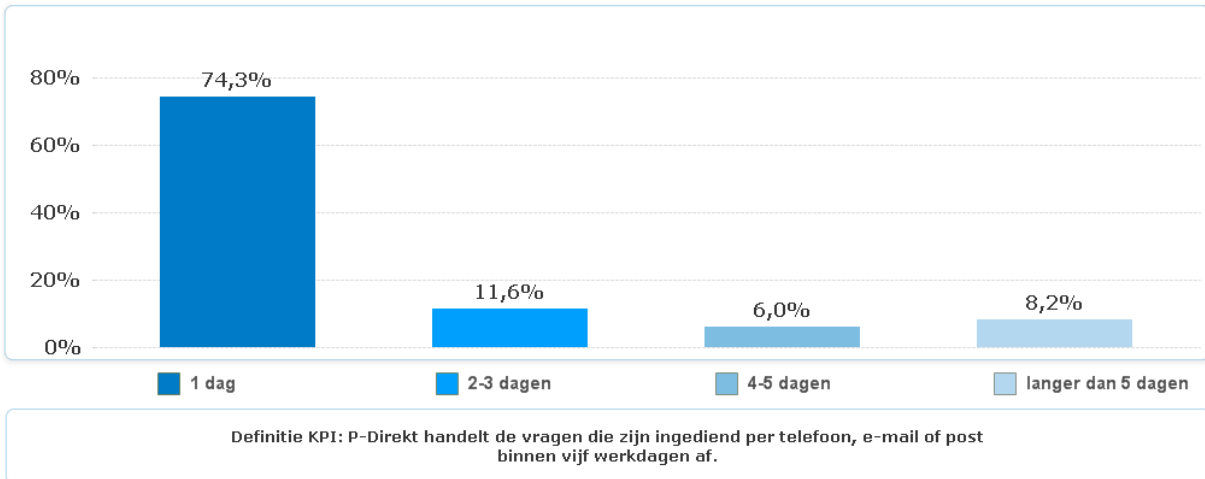
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

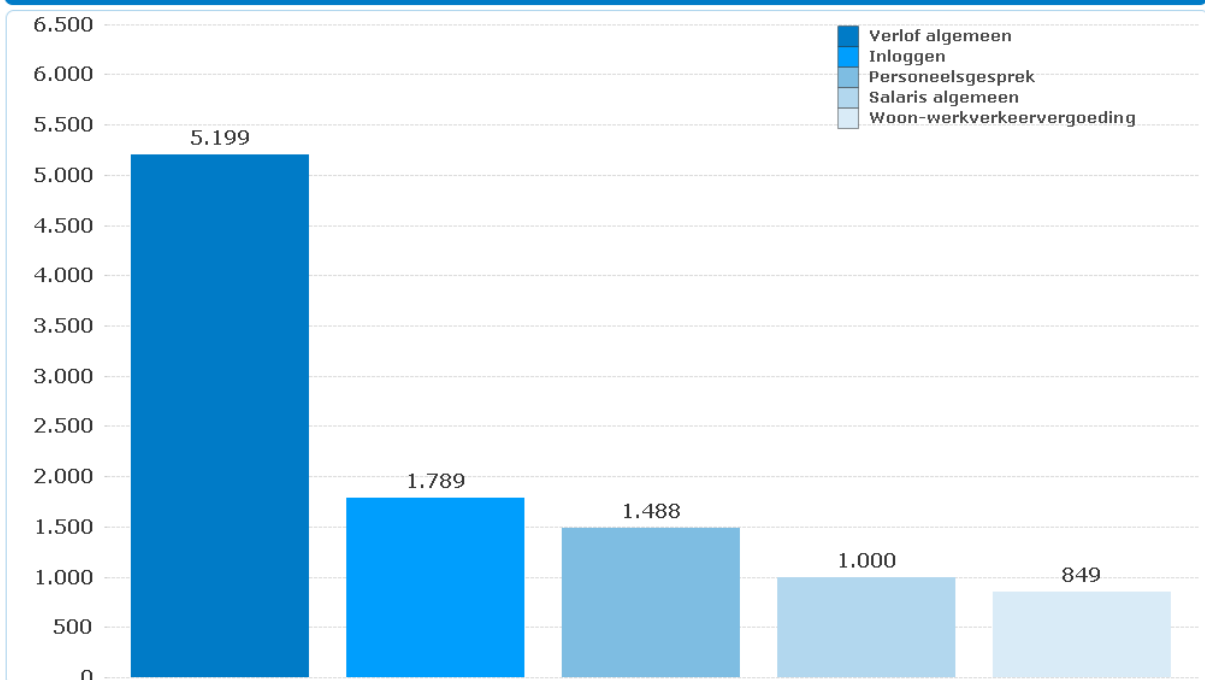
Het aanbod kritische mutatie-opdrachten daalde ook, maar niet zo sterk (aanbod in november: 4.571, in december: 3.916). De tijdige afhandeling verslechterde 1,5% ten opzichte van de vorige maand. Het percentage mutatie-opdrachten dat binnen één dag verwerkt werd, steeg van 15,2% naar 34,5%.

Vraagafhandeling contactcenter



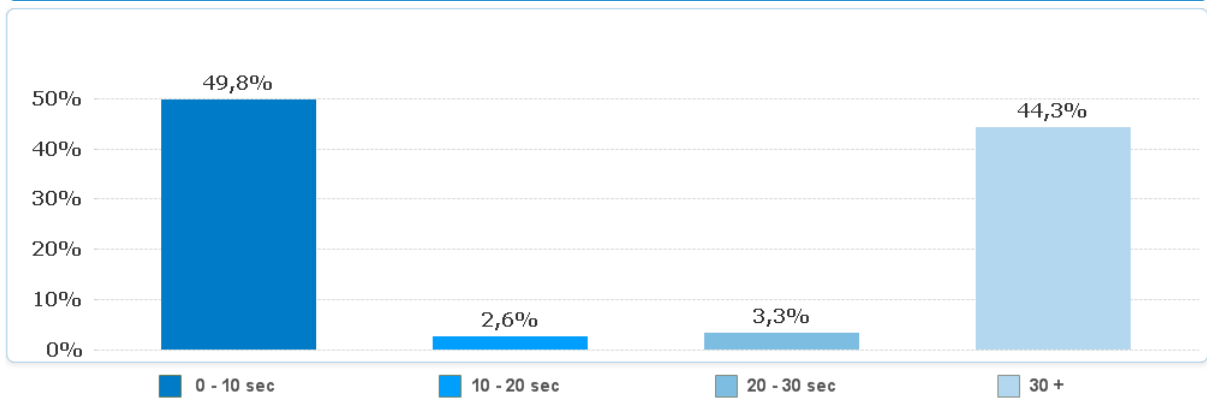
De tijdige vraagafhandeling is na de drukke periode vanaf september steeds verder verbeterd en komt met een percentage van 92% in december weer boven de norm van 90% uit. Via de diverse kanalen kwamen deze december 25.732 vragen bij het contactcenter binnen.

Top 5 meest gestelde vragen



De systeemfout in het P-Direktportaal bij 'Personeelsgesprekken' zorgde in december voor een verhoogd aantal vragen over dit onderwerp. Op de laatste dagen van het jaar kreeg het contactcenter uitzonderlijk veel verlofgerelateerde vragen. Het verschijnen van het onderwerp 'Salaris algemeen' in de top vijf valt terug te voeren op de CAO-verhoging, die in december is uitbetaald.

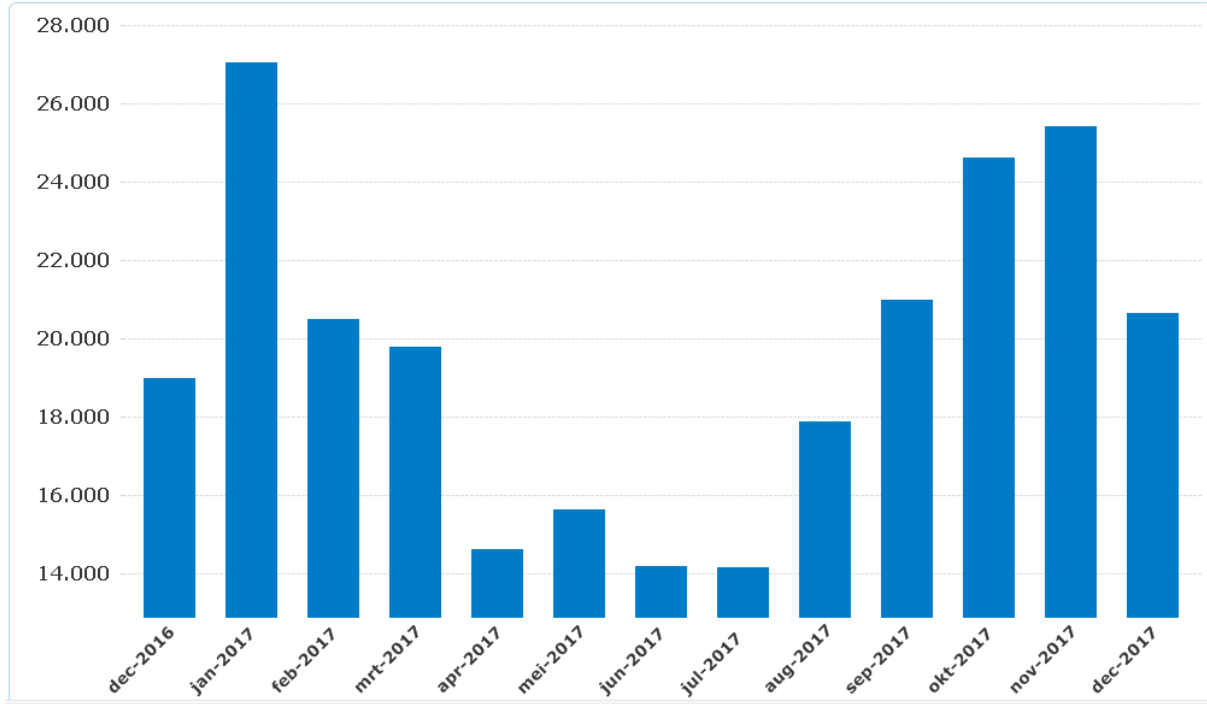
Responstijden contactcenter



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

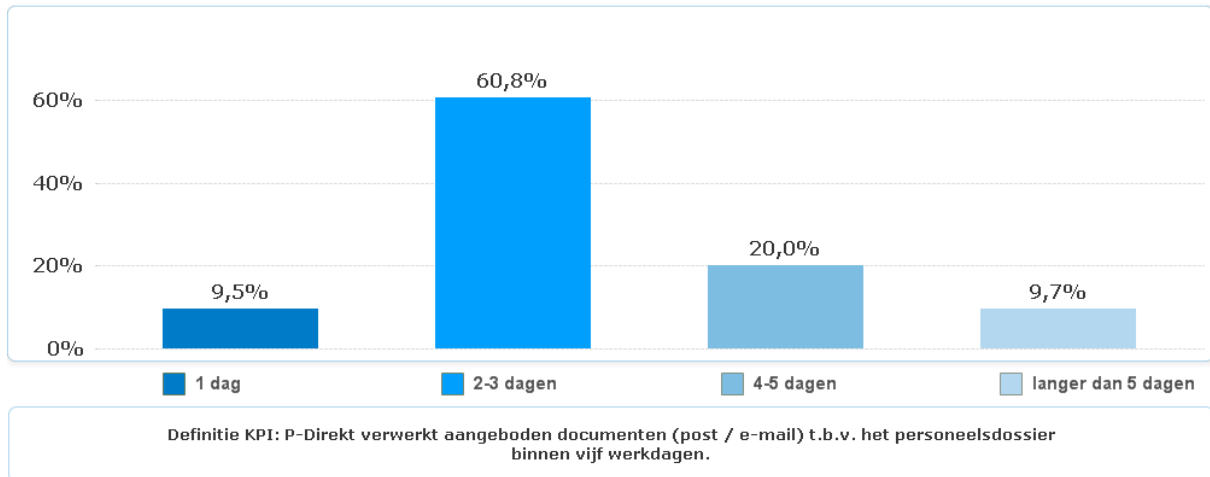
Het aantal telefoontjes in december was weliswaar lager dan het aantal in november, maar nog altijd 12% hoger dan de voorspelde waarde voor december. De gemiddelde responstijd bedroeg 58 seconden en verbeterde daarmee iets in vergelijking met de vorige maand (63 seconden).

Aantal gesprekken per maand



Na het recordaanbod telefonie in de maand november (25.415 telefoontjes) gaf december een iets rustiger beeld (20.653 telefoontjes), vergelijkbaar met het aanbod in september. In het jaar 2017 was het in zijn totaliteit significant drukker aan de telefoon dan in 2016.

Tijdige afhandeling documenten



De gemiddelde afhandelingsnelheid van documenten voor het personeelsdossier is in december gedaald ten opzichte van de voorgaande drie maanden. Niettemin kwam de KPI-score uit op 90%, conform het afgesproken percentage in de producten- en dienstengids.

In december werden 56.908 documenten verwerkt. Dat betekent een daling van ongeveer twintigduizend ten opzichte van november.