



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Gebruikerstevredenheidsonderzoek
4e 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 ervan te verhogen.

Wie hebben de enquête ingevuld?

Over het 4e kwartaal van 2017 hebben we 787 reacties van gebruikers ontvangen. 727 reacties kwamen van medewerkers en 60 van managers. Hiervan hebben 666 gebruikers de vragenlijst (bijna) volledig ingevuld en een cijfer gegeven aan de dienstverlening in zijn totaliteit. Het aantal reacties laat de laatste 2 kwartalen een dalende lijn zien.

We komen uit op een 7,2

Onze gebruikers geven in het 4^e kwartaal gemiddeld een 7,2 voor onze dienstverlening. In het 4^e kwartaal van 2016 haalden we nog een 7.1. Na een daling in het 1^e kwartaal van 2017, zijn we in het 2^e, 3^e en 4^e kwartaal van 2017 weer gestegen naar een 7.2.

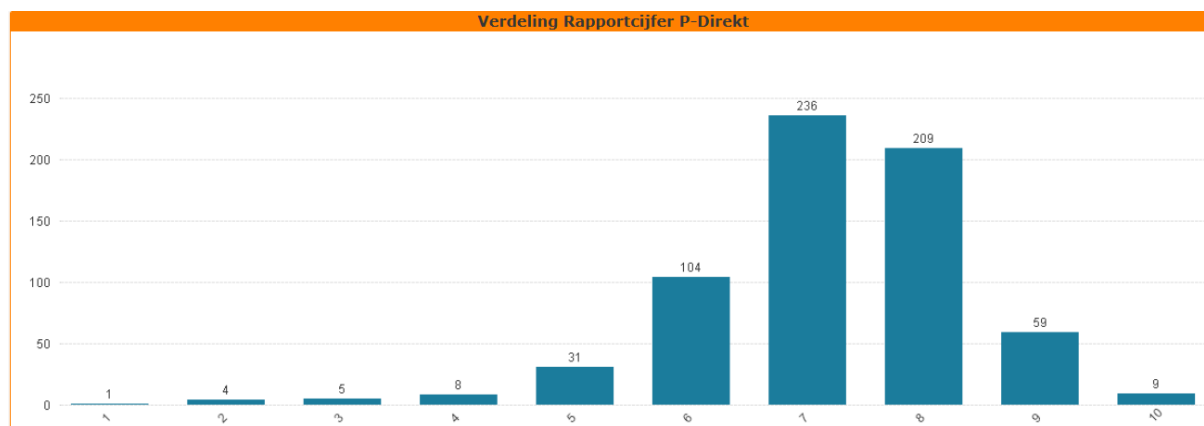
Totaalcijfer per ministerie

In het 4^e kwartaal hebben 7 ministeries een cijfer boven de 7 gegeven. De ministeries van VWS en EZ laten de grootste stijging zien. De ministeries van Algemene Zaken en Hoge Colleges van Staat hadden te weinig respondenten. Deze cijfers hebben we meegenomen onder BZK.

Onderstaand overzicht bevat de cijfers per ministerie door de jaren heen.

	BZK	EZ	FIN	I&M	OCW	SZW	V&J	VWS	BuZa	TOT
Respondenten Q4 2017	49	42	265	85	23	18	273	18	14	787
Rapportcijfers Q4 2017	7,3	7,4	7,2	7,3	6,7	7,6	7,1	7,7	6,3	7,2
Rapportcijfers Q3 2017	7,2	7	7,2	7,3	6,7	7,4	7,1	7,0	6,8	7,1
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

De gegeven cijfers in aantallen

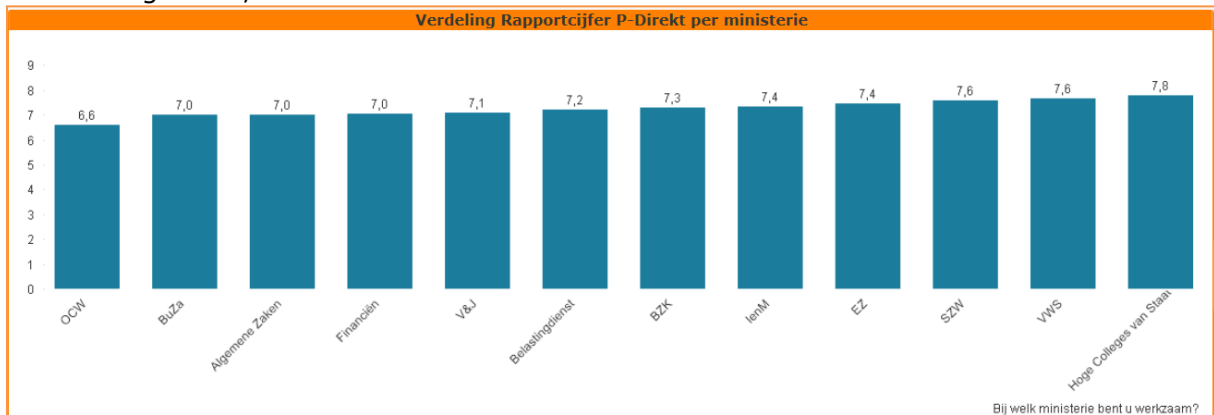


Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

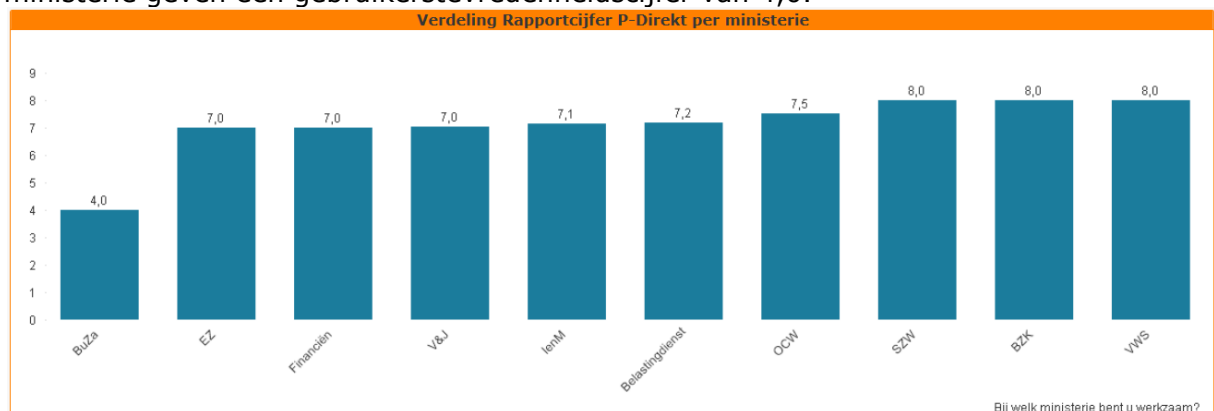
Hoe is de verdeling van cijfers per ministerie en per rol?

Alleen de medewerkers van het ministerie van OCW beoordelen de gebruikerstevredenheid met een cijfer onder de 7. De overige medewerkers geven een gemiddeld cijfer van een 7 of hoger.

Het gemiddelde cijfer van de medewerkers van alle ministeries is een 7.2. Vorig kwartaal was dit nog een 7,1.



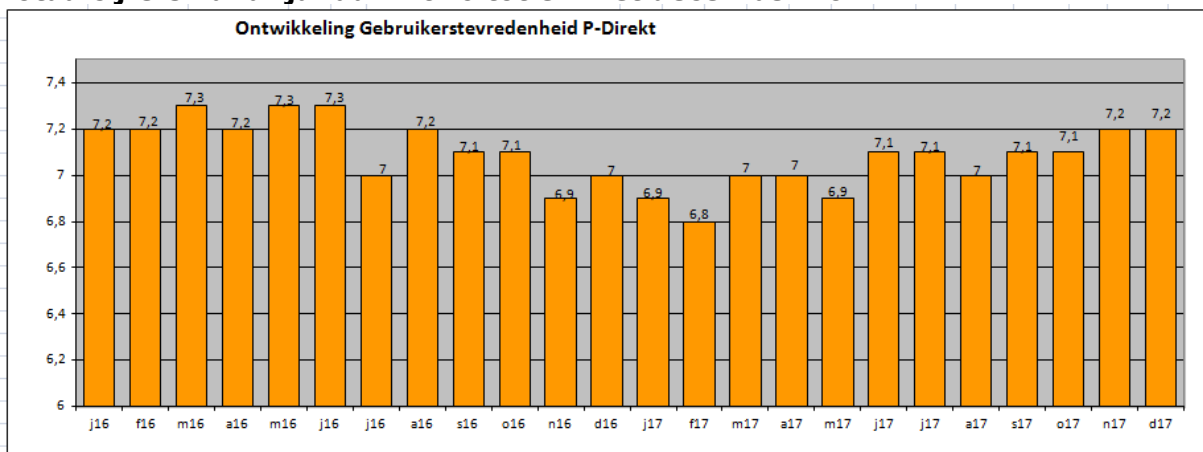
Managers: Ook de managers van de verschillende ministeries geven een cijfer van 7,0 of hoger, met uitzondering van de managers van BuZa. De 14 respondenten van dit ministerie geven een gebruikerstevredenheidscijfer van 4,0.



Zowel de medewerkers als de managers geven P-Direkt een hoger rapportcijfer dan in het 3e kwartaal.

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

Totaalcijfers vanaf januari 2016 tot en met december 2017



P-Direktportaal

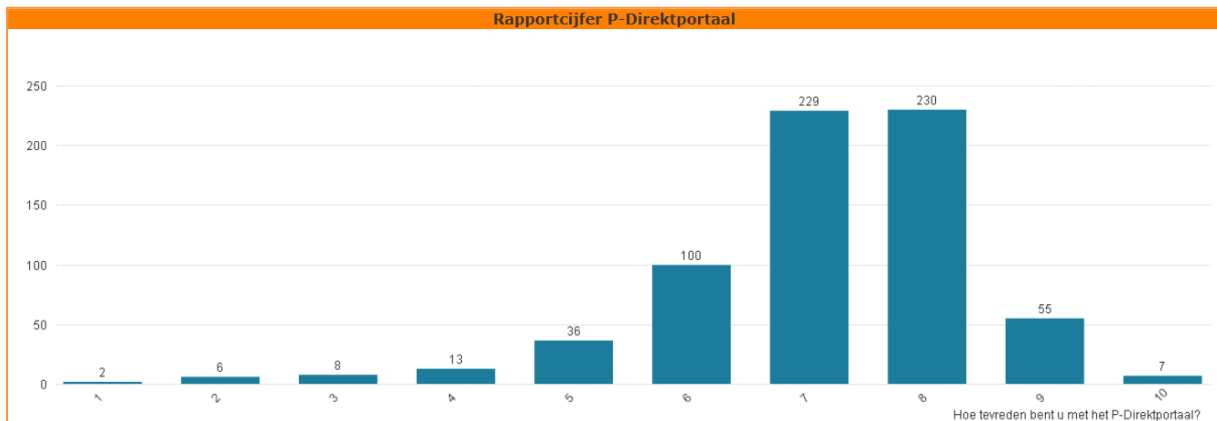
Het P-Direktportaal wordt gewaardeerd met een 7,1. Vooral de managers laten in de loop van 2017 meer tevredenheid zien.

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

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen

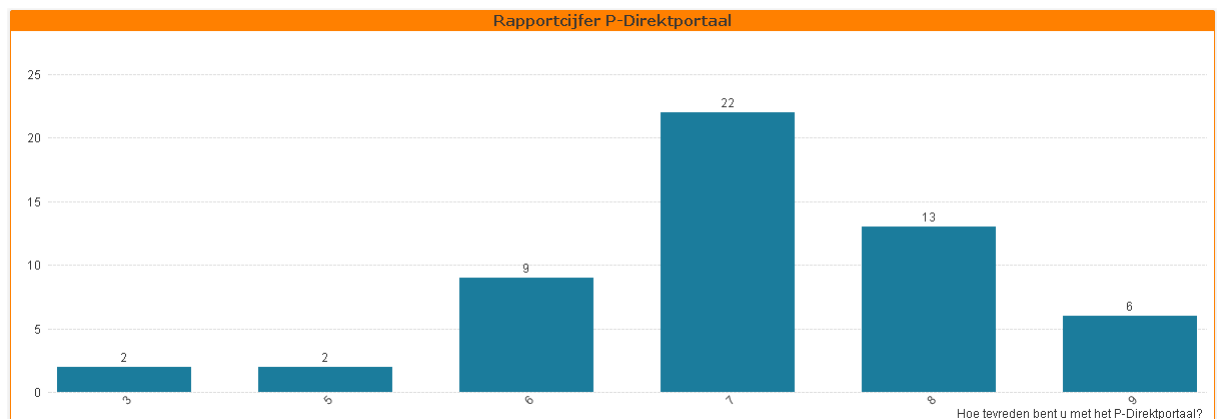
Van de 686 gebruikers die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 521 een 7 of hoger. Dat is 76% van de respondenten.



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

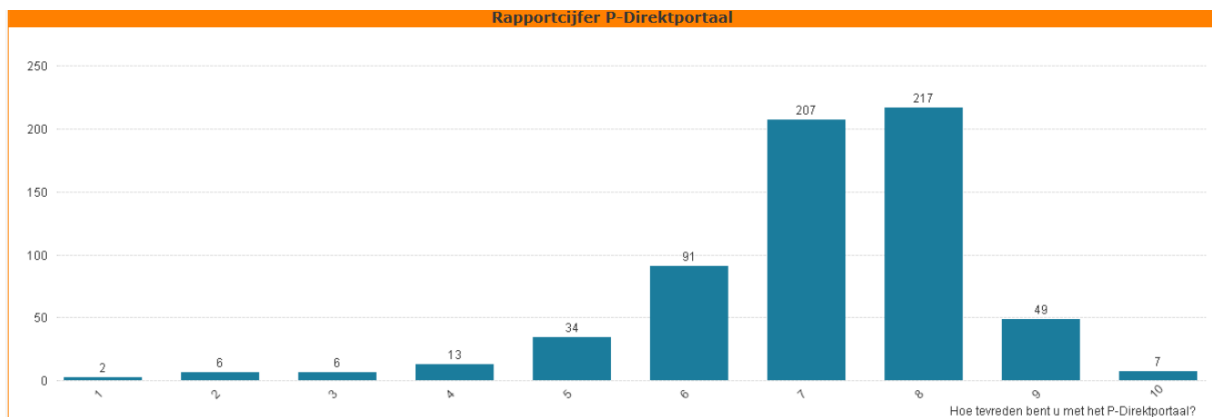
Managers:

Dit onderdeel is door 54 managers ingevuld. Een score van een 7 of hoger is door 41 managers gegeven, oftewel door 76%.



Medewerkers

Dit onderdeel is door 632 medewerkers ingevuld. Hiervan geven 480 medewerkers een cijfer van een 7 of hoger. Dat is 76%. Dat is een daling van 1 procentpunt ten opzichte van het vorige kwartaal.



De menustructuur, het zoeken van gegevens en ook het indienen van aanvragen waarden de gebruikers nu hoger dan in het vorige kwartaal.

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

Scores lopen van 1 tot 5 (eens-oneens)

Contactcenter

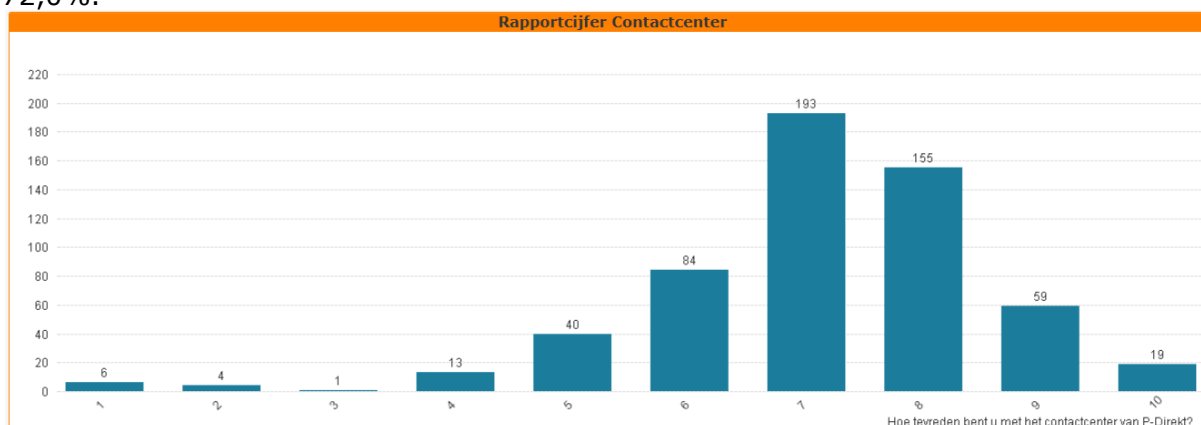
Het contactcenter scoort in het 4^e kwartaal een 7,1 en is daarmee weer gestegen. Managers en medewerkers geven een even hoge score.

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

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

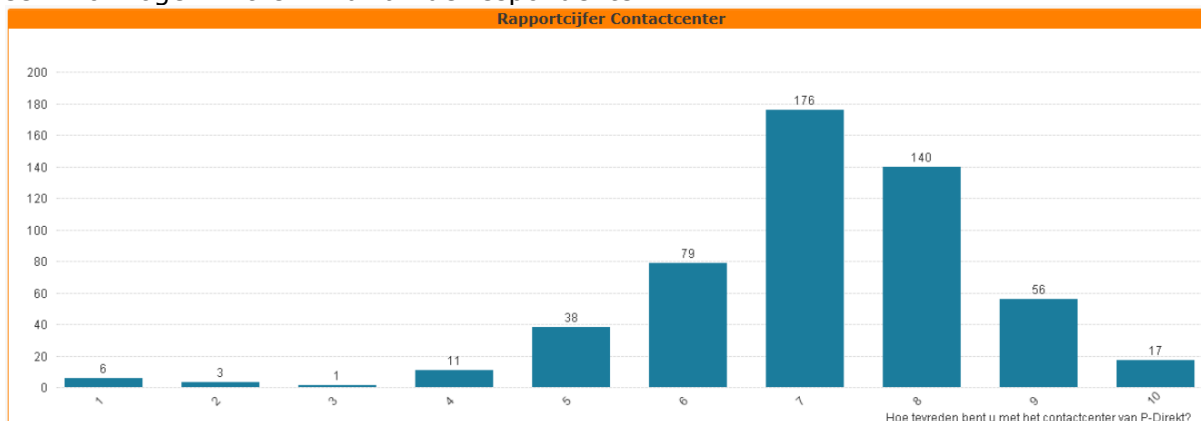
Het gegeven rapportcijfer voor het contactcenter in aantallen

Van de 574 gebruikers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 426 een cijfer van een 7 of hoger, oftewel 74% van de respondenten. In het 3^e kwartaal was dit nog 72,0%.



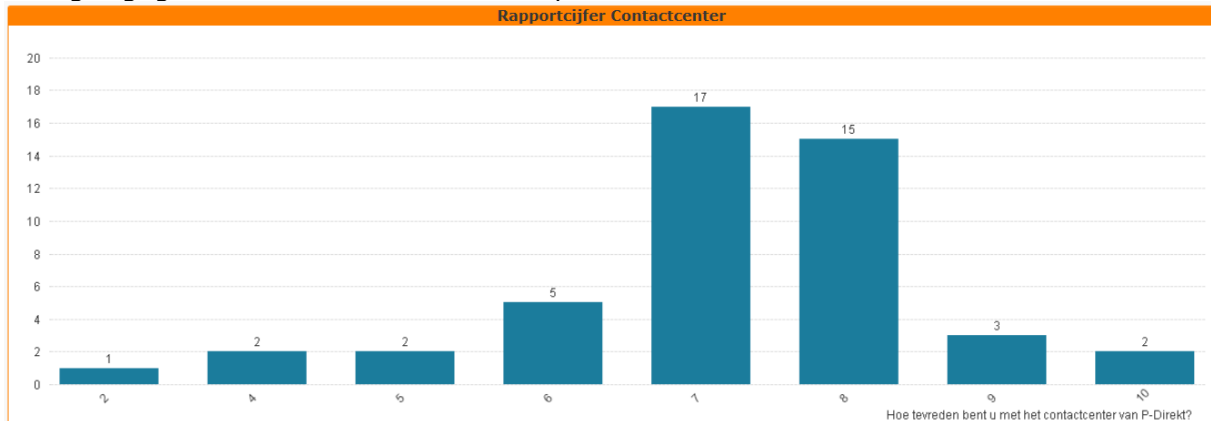
Medewerkers:

Dit onderdeel is door 527 medewerkers beoordeeld. 389 gebruikers geven een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 74% van de respondenten.



Managers:

Dit onderdeel is door 47 managers beoordeeld. Van hen hebben 37 een cijfer van een 7 of hoger gegeven. Dat is 79% van de respondenten.



Het contactcenter wordt exact hetzelfde beoordeeld op de verschillende onderdelen, als in het voorgaande kwartaal.

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

Scores lopen van 1 tot 5 (eens-oneens)

Rijksportal Personeel

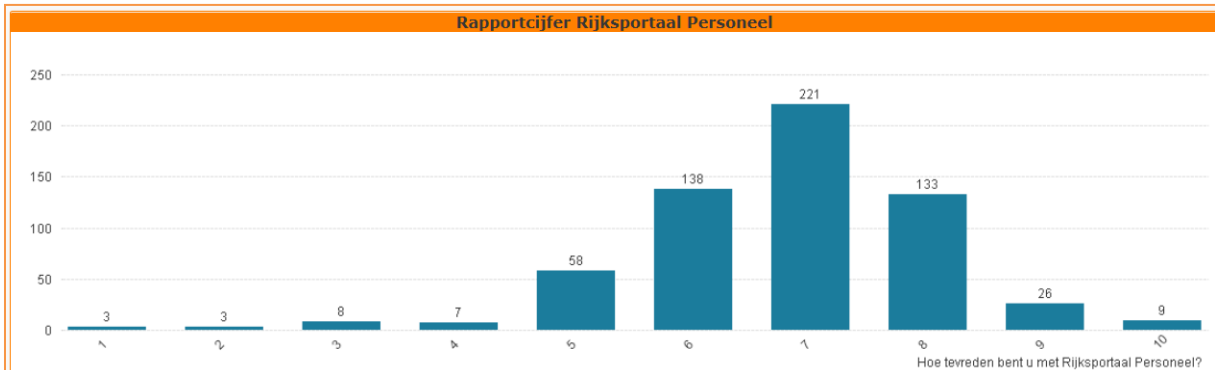
Het cijfer voor Rijksportal Personeel is ongewijzigd gebleven. Alleen de managers geven een hoger cijfer.

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

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

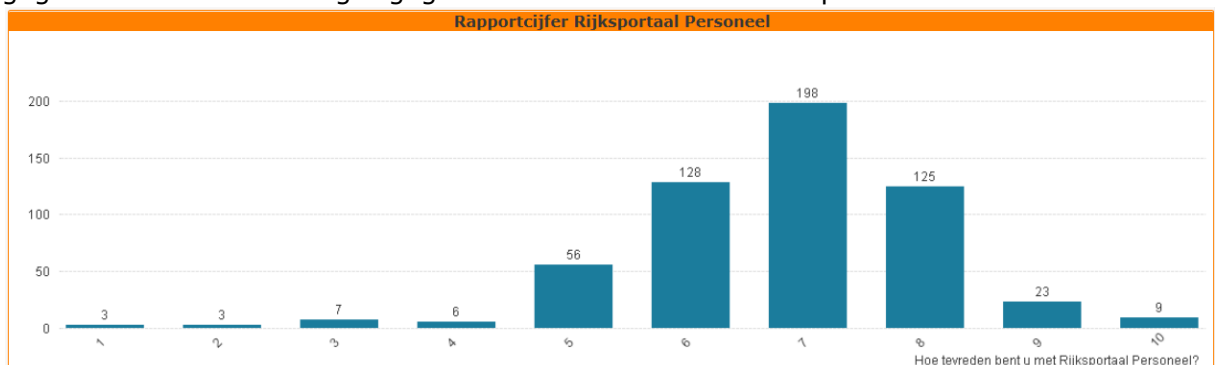
Het gegeven cijfer in aantallen voor het Rijksportal Personeel

Dit onderdeel is door 606 gebruikers ingevuld. Hiervan geven 389 een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 64% van de respondenten.



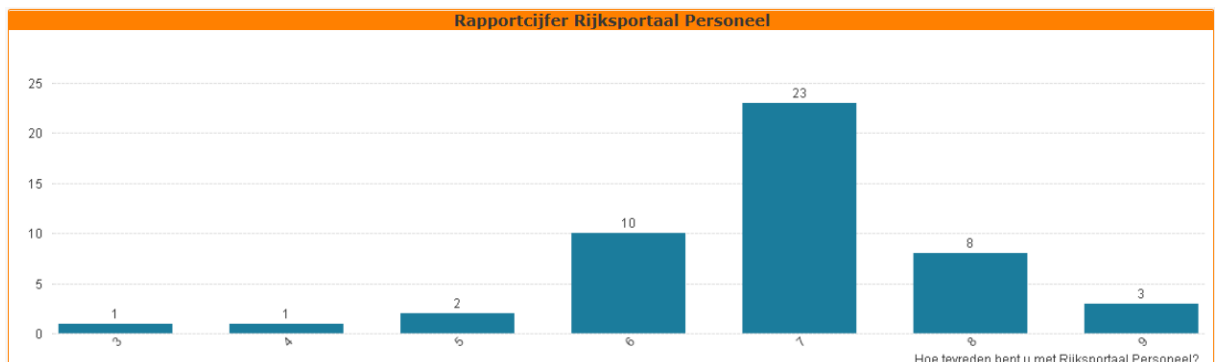
Medewerkers:

Van de 558 medewerkers die dit onderdeel hebben beoordeeld, hebben 355 een cijfer gegeven van een 7 of hoger. Dat is 64% van de respondenten.



Managers:

Van de 48 managers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 34 een cijfer van een 7 of hoger. Dat is 71% van de respondenten. Vorig kwartaal lag dit percentage nog op 65%.



Het Rijksportaal Personeel is iets gestegen als het gaat om de vindbaarheid van de informatie. De andere 2 onderdelen zijn gelijk gebleven.

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

Scores lopen van 1 tot 5 (eens-oneens)

Salarisverwerking

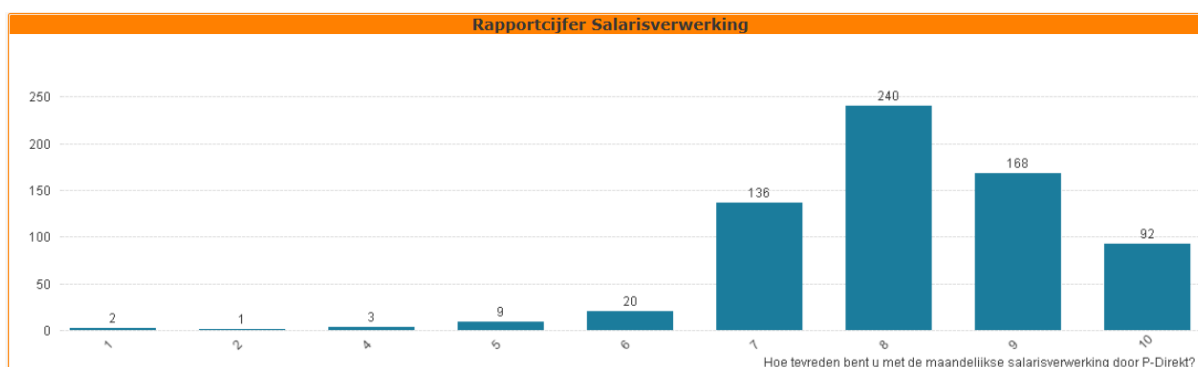
De totale salarisverwerking scoort even hoog bij de respondenten als in het vorige kwartaal.

	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017
Ontwikkeling rapportcijfer Salarisverwerking	8,3	8,3	8,3	8,2	8,1	8,2	8,2
Medewerkers	8,3	8,3	8,3	8,1	8,1	8,2	8,2
Managers	8,3	8,6	8,6	8,3	8,3	8,3	8,4

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

De gegeven cijfers in aantallen voor de salarisverwerking

Van de 671 gebruikers die dit onderdeel hebben beoordeeld, geven 636 een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 95,% van alle respondenten.



Salarisstroom

Bij zowel de betaling van het salaris als de salarisstroom zien we een lagere beoordeling.

Salaris	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017
Salarisbetaling	4,3	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6
Salarisstroom	4,0	4,3	4,3	4,2	4,2	4,3	4,1

Scores lopen van 1 tot 5 (eens-oneens)