



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage JANUARI 2018



Overzicht januari 2018



24.862

Aantal telefoontjes



45 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



8.090

Aantal schriftelijke
vragen



80%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



17.497

Aantal handmatige
mutaties



95%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,2

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
IKAP
Inloggen

Top drie populairste
onderwerpen



97%

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.	95%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	90%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	80%
Responstijden contactcenter	6	De responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na het keuzemenu).	45 sec.
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	96%

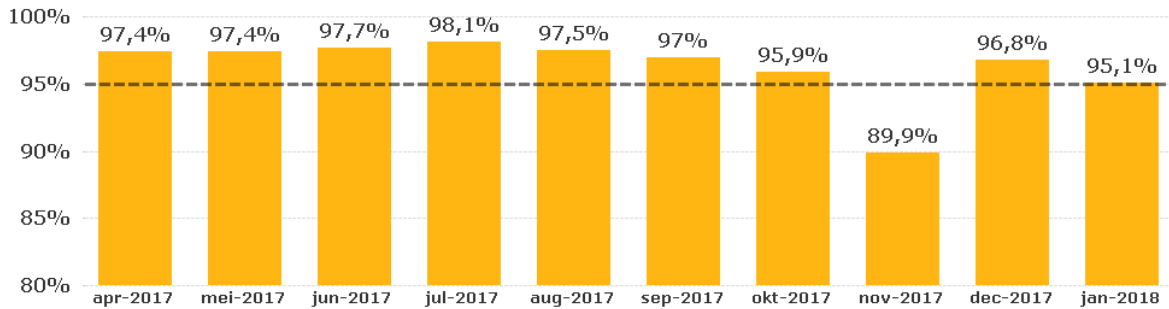
Samenvatting

De maand januari was in vergelijking met de relatief rustige maand december in veel opzichten een drukke maand. Op bijna alle werkstromen viel een verhoging van het aanbod waar te nemen. Verstoringen in de technische systemen en met portaalformulieren hebben het contactcenter extra onder druk gezet.

De kritieke prestatie-indicator met betrekking tot de responstijden telefonie had te lijden onder het hoge werkaanbod maar is in januari wel gehaald, met een gemiddelde wachttijd van 43 seconden. De tijdige afhandeling van mutaties met betrekking tot aanstelling, overplaatsing en ontslag bleef deze maand onder de norm, evenals de vraagafhandeling. De afhandeling van 'niet kritische' mutatieopdrachten komt wel binnen de afgesproken norm uit.

Voor het verwerken van aangeboden documenten ten behoeve van het personeelsdossier is een nieuwe kritieke prestatie-indicator afgesproken van 10 werkdagen, die de eerste keer direct behaald is met 96%. Uit het gebruikerstevredenheidsonderzoek kwam in januari gemiddeld een 7,2 naar voren.

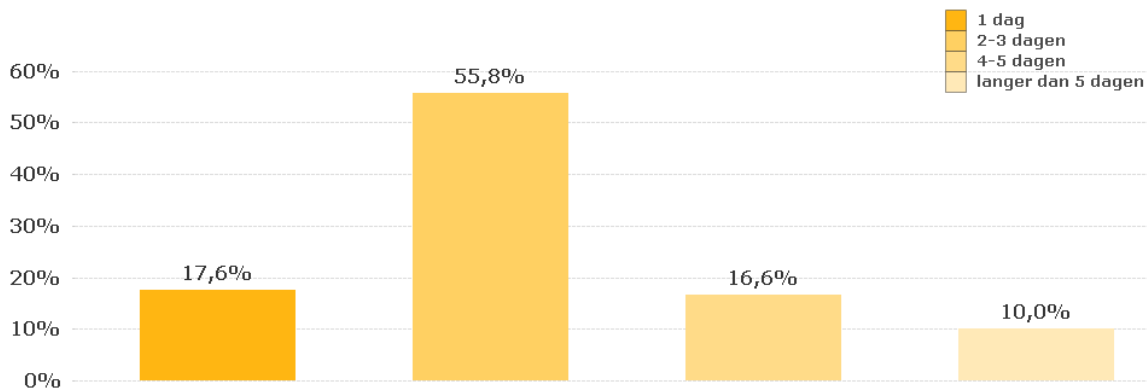
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

Het aanbod 'niet-kritische' mutatie-opdrachten is in januari (10.607) gedaald ten opzichte van december (12.447). Het percentage opdrachten verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling is licht gedaald ten opzichte van de voorgaande maand, maar voldoet nog steeds aan de afgesproken norm (95%) met 95,1%.

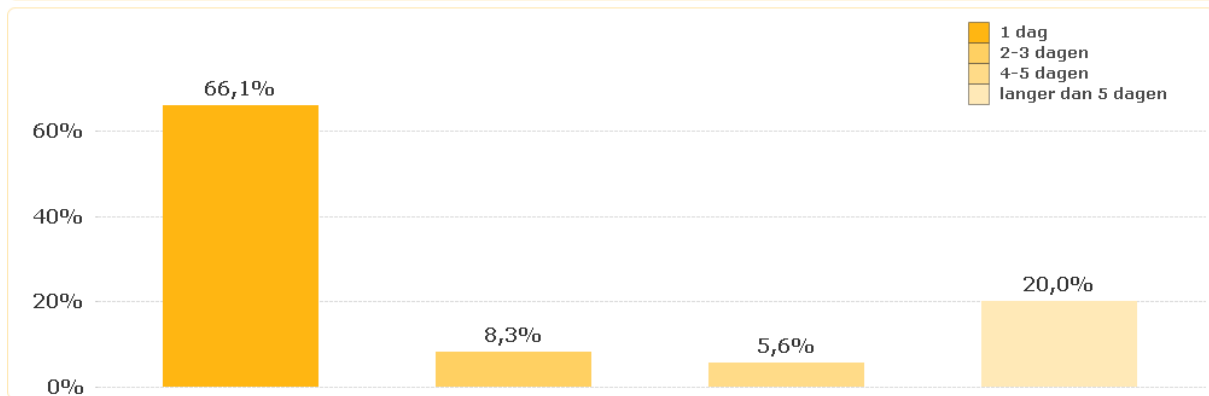
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

Het aantal aangeboden mutatie-opdrachten met betrekking tot aanstelling, overplaatsing en ontslag is bijna verdubbeld van 3.916 in december naar 6.890 in januari. Het percentage mutatie-opdrachten verwerkt binnen vijf werkdagen is met 90% licht gestegen ten opzichte van december.

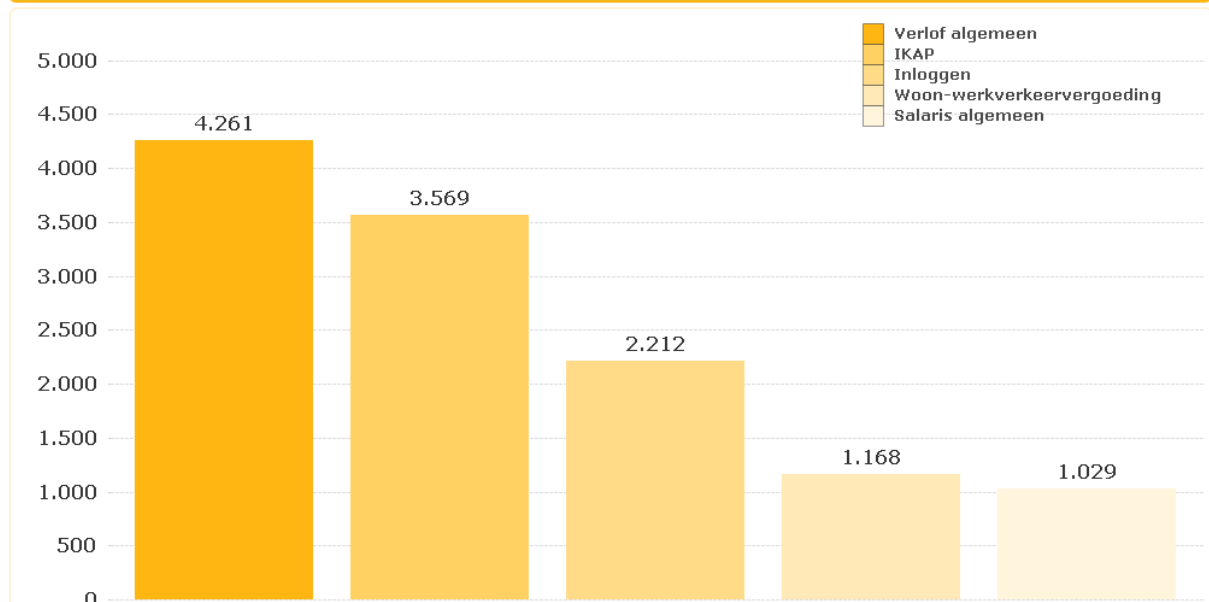
Vraagafhandeling contactcenter



Definitie KPI: P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.

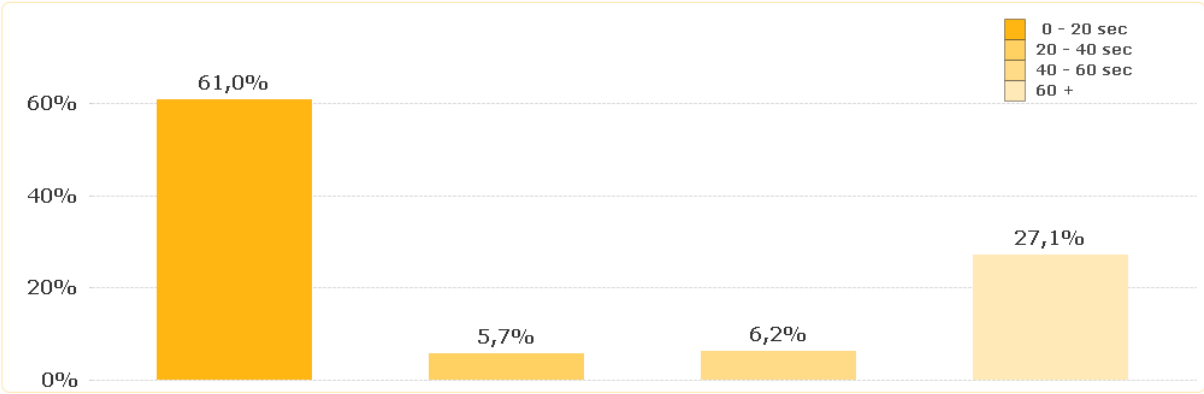
Het serviceniveau vraagafhandeling contactcenter is in januari gedaald (80% binnen vijf werkdagen) ten opzichte van december (92% binnen vijf werkdagen). Dit werd veroorzaakt door een verhoogd aanbod van 30.296 vragen, ongeveer vijfduizend meer dan in december. Dit verhoogde aanbod is mede veroorzaakt door een verstoring in de portaalformulieren. Daarnaast zorgden twee systeemverstoringen (CRM) ervoor dat de afhandeling vertraagd werd.

Top 5 meest gestelde vragen



Zoals gebruikelijk bij de start van het nieuwe jaar, wordt de top vijf meest gestelde vragen aangevoerd in januari door de onderwerpen verlof algemeen en IKAP (individuele keuze arbeidsvoorwaardenpakket). Het kopen van extra verlofuren via IKAP is bijvoorbeeld een jaarlijks terugkerend fenomeen waarover veel vragen gesteld wordt.

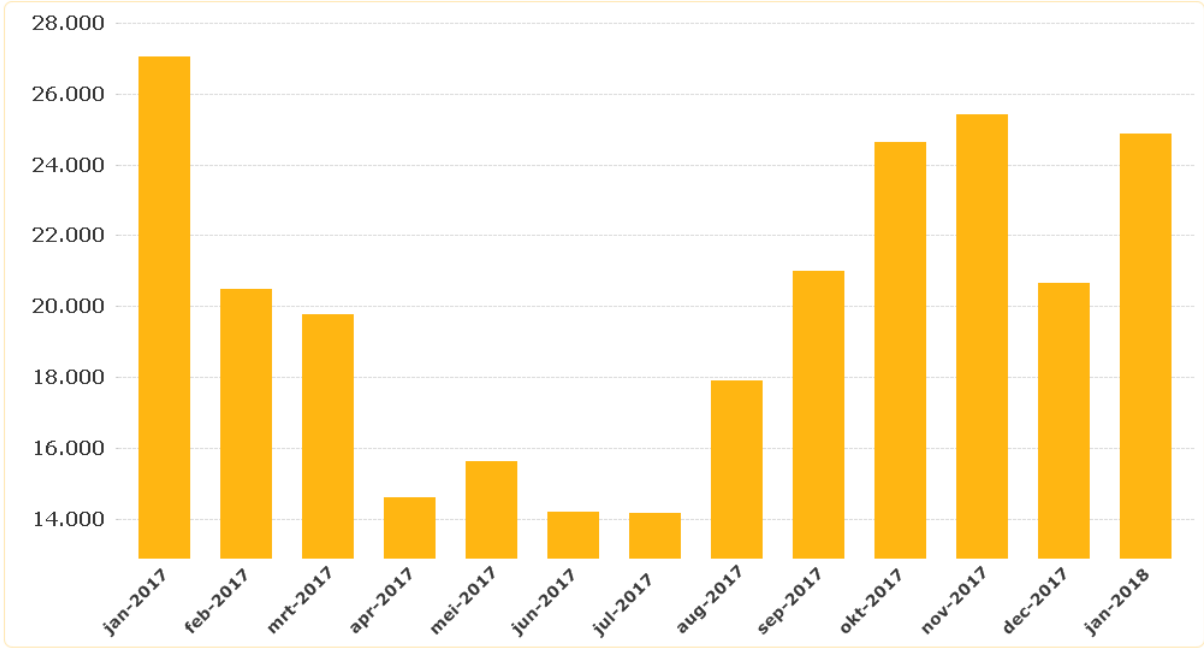
Responstijden contactcenter



Definitie KPI: de responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na het keuzemenu).

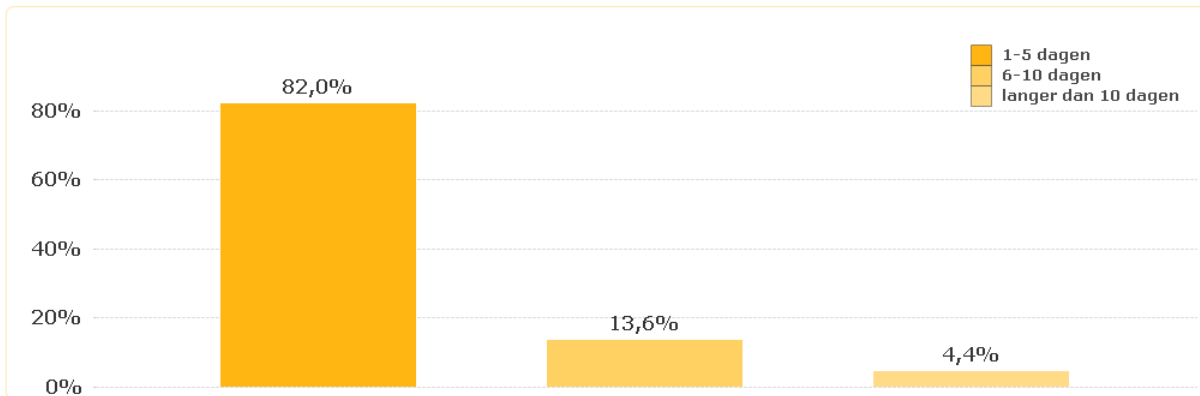
De afspraak voor 2018 is te sturen op een gemiddelde wachttijd van maximaal 60 seconden. We komen in januari uit op 45 seconden, waarvan 61% van het aantal aangeboden telefoongesprekken binnen 20 seconden werd opgenomen.

Aantal gesprekken per maand



December is een rustige maand in verband met de feestdagen, maar in januari is het aantal gesprekken weer gestegen. In vergelijking met januari 2017, waarin het contactcenter met verlofissues kampte, heeft het contactcenter minder telefoontjes ontvangen.

Tijdige afhandeling documenten



Definitie KPI: P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.

Met ingang van dit jaar zijn er nieuwe afspraken gemaakt over de verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier. De afhandelingstermijn is gewijzigd in tien dagen terwijl tegelijkertijd de norm is aangescherpt naar 95%.

Ondanks een toename van het aantal aangeboden documenten ten opzichte van december met ongeveer zesduizend stuks (december: 56.908; januari: 62.923) is de nieuwe KPI gehaald.