



Gebruikerstevredenheidsonderzoek 1e kwartaal 2018

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 1e kwartaal van 2018 hebben we 1278 reacties van gebruikers ontvangen. 1181 reacties kwamen van medewerkers en 97 van managers. Hiervan hebben 1126 gebruikers de vragenlijst (bijna) volledig ingevuld en een cijfer gegeven aan de dienstverlening in zijn totaliteit.

We komen uit op een 7,2

Onze gebruikers geven in het 1^e kwartaal gemiddeld een 7,2 voor onze dienstverlening. In het 1^e kwartaal van 2017 haalden we nog een 6,9. In de kwartalen daarna zien we een positieve ontwikkeling van de gebruikerstevredenheid naar een 7,2.

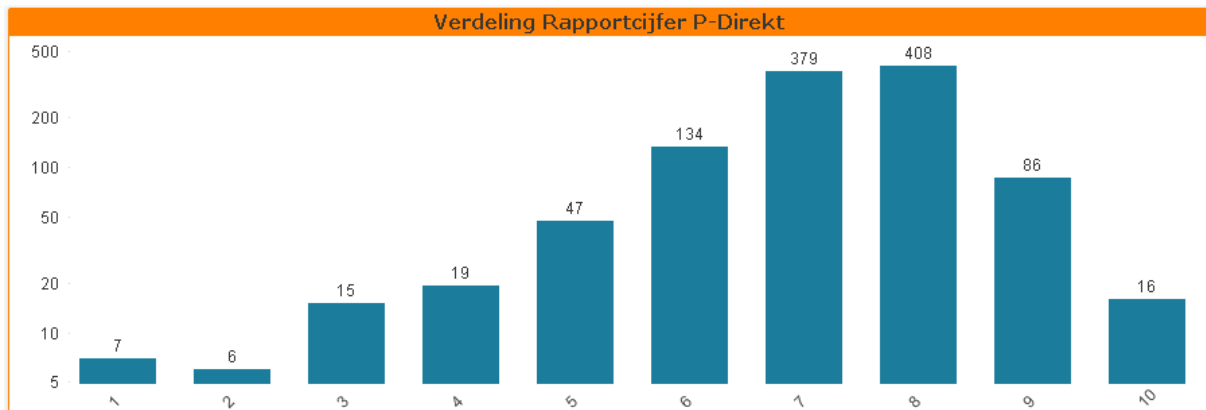
Totaalcijfer per ministerie

In het 1^e kwartaal hebben 5 ministeries een cijfer boven de 7 gegeven. De ministeries van BuZa en OCW 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	EZK	FIN	I&W	OCW	SZW	J&V	VWS	BuZa	TOT
Respondenten Q1 2018	90	80	457	80	35	18	384	30	104	1278
Rapportcijfers Q1 2018	7,5	7,4	7,3	7,3	6,9	6,8	7,1	6,7	6,8	7,2
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	7,0	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 Q4 2015	6,9	7,2	7,0	7,0	7,1	7,3	6,9	6,7	6,4	7,0
Rapportcijfers Q3 2015	6,9	7,2	7,0	7,0	7,1	7,3	7,0	6,7	6,4	7,0
Rapportcijfers Q2 2015	7,0	7,1	7,0	7,0	6,7	6,3	6,9	7,1	6,3	6,9
Rapportcijfers Q1 2015	7,2	7,0	7,0	6,9	6,8	7,3	6,8	6,9	6,2	6,9
Rapportcijfers Q4 2014	7,2	7,0	7,0	7,0	6,6	7,0	7,0	6,9	6,2	6,8
Rapportcijfers Q3 2014	6,6	6,8	7,0	7,0	6,8	6,9	6,7	6,6	6,5	6,8

De gegeven cijfers in aantallen

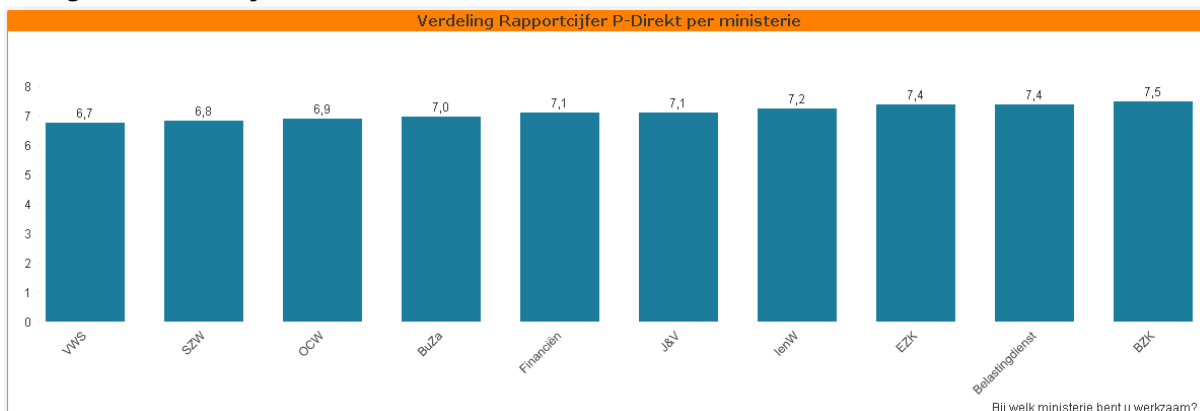


Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

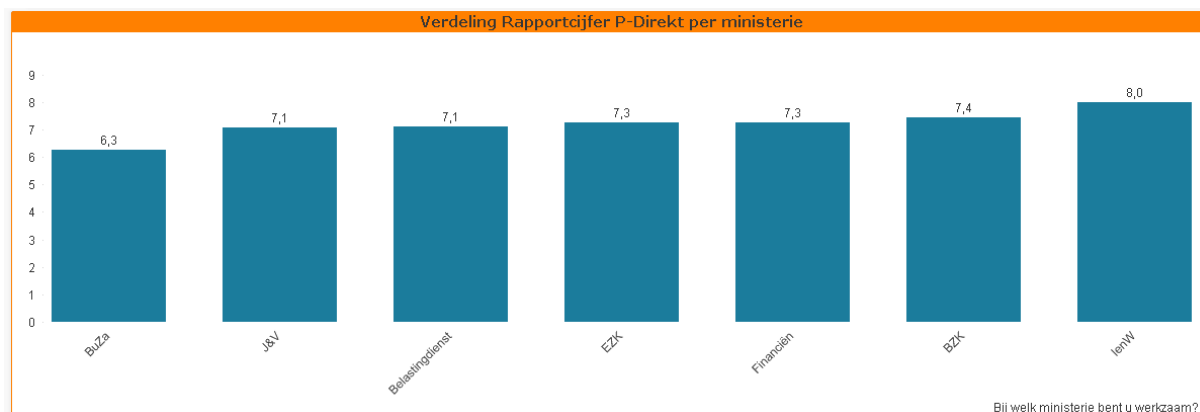
Hoe is de verdeling van cijfers per ministerie en per rol?

De medewerkers van BZK beoordelen de gebruikerstevredenheid met een cijfer 7,5. Bij 3 departementen is het cijfer net iets lager dan een 7.

Het gemiddelde cijfer van de medewerkers van alle ministeries is een 7.2.



Managers: De managers van de bijna alle ministeries geven een cijfer van 7,0 of hoger, met uitzondering van de managers van BuZa. Vorig kwartaal gaven de managers van BuZa nog een 4,0 nu is dat een 6,3.



Zowel de medewerkers als de managers geven P-Direkt een hoger rapportcijfer dan in het 1e kwartaal van 2017.

	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direkt	7,1	6,9	6,9	7	7,1	7,2	7,2
Medewerkers	7,1	7,0	6,9	7	7,1	7,2	7,2
Managers	7,0	6,8	6,6	6,8	6,8	7	7

P-Direktportaal

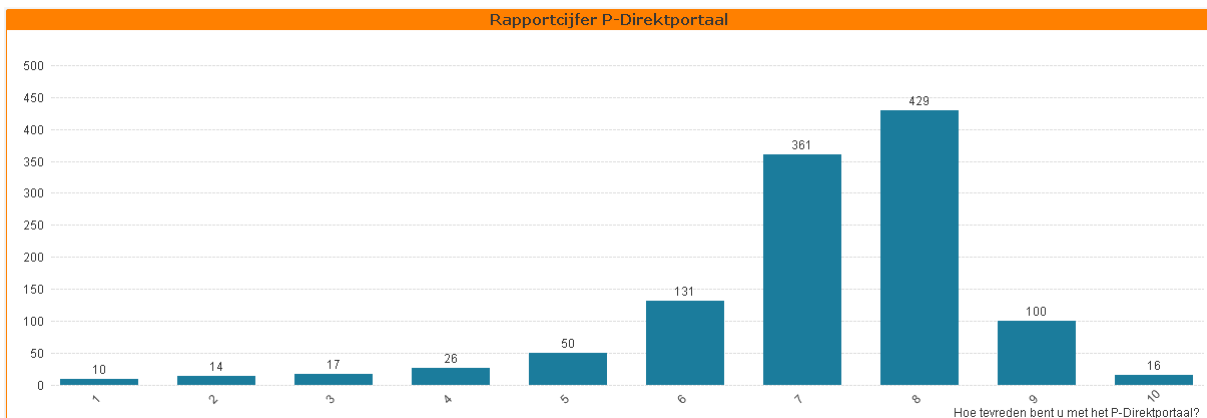
Het P-Direktportaal wordt gewaardeerd met een 7,1. Vergeleken met de cijfers van een jaar geleden, zijn de medewerkers en managers meer tevreden.

	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direktportaal	7,0	6,9	6,8	6,9	7	7,1	7,1
Medewerkers	7,1	6,9	6,8	7	7	7,1	7,2
Managers	6,8	6,6	6,4	6,6	6,8	7,1	6,8

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen

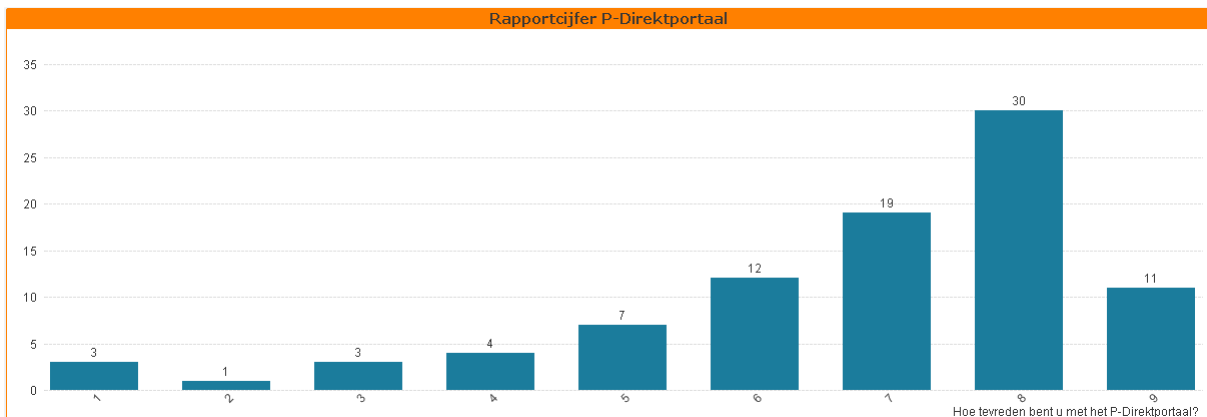
Van de 1154 gebruikers die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 906 een 7 of hoger. Dat is 78% van de respondenten.



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

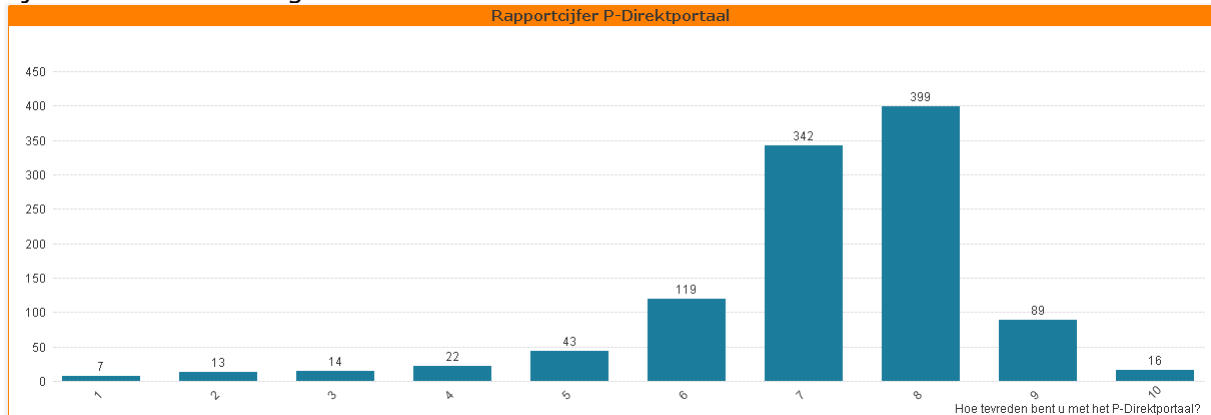
Managers:

Dit onderdeel is door 90 managers ingevuld. Een score van een 7 of hoger is door 60 managers gegeven, oftewel door 67%.



Medewerkers

Dit onderdeel is door 1064 medewerkers ingevuld. Hiervan geven 846 medewerkers een cijfer van een 7 of hoger. Dat is 80%.



De menustructuur, het zoeken van gegevens en ook het indienen van aanvragen waarden de gebruikers gelijk t.o.v. het vorige kwartaal.

P-Direktportaal	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018
Portaal - startpagina	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9
Portaal - menustructuur	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,8	3,8
Portaal - gegevens opzoeken	3,0	2,9	3,0	3	3,1	3,2	3,2
Portaal - aanvragen indienen	3,2	3,2	3,1	3,3	3,3	3,4	3,4

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Contactcenter

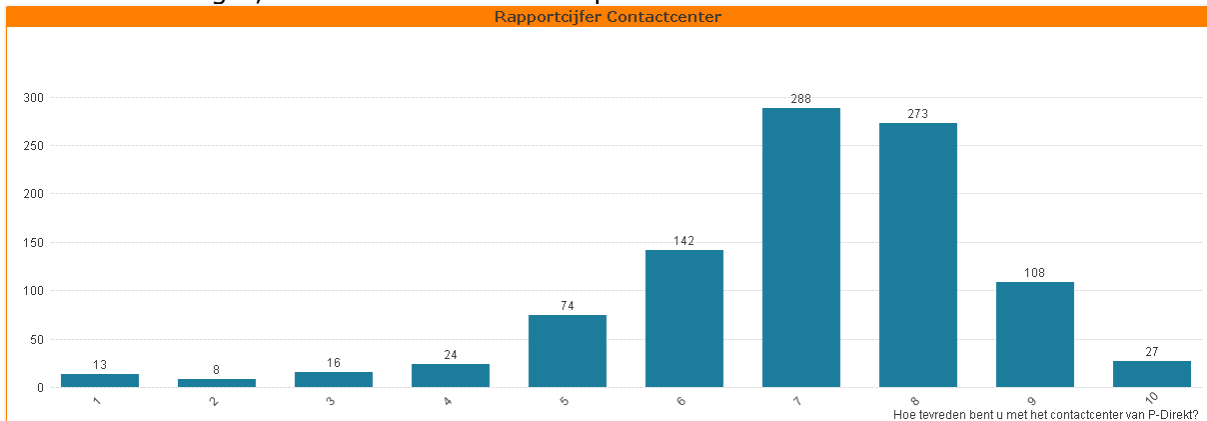
Het contactcenter scoort in het 1^e kwartaal een 7. Medewerkers zijn iets meer tevreden dan de managers.

	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018
Ontwikkeling rapportcijfer Contactcenter	7,1	7,0	6,9	6,9	7	7,1	7
Medewerkers	7,1	7,0	6,9	6,9	7	7,1	7,1
Managers	7,3	7,3	6,8	6,9	6,8	7,1	6,7

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

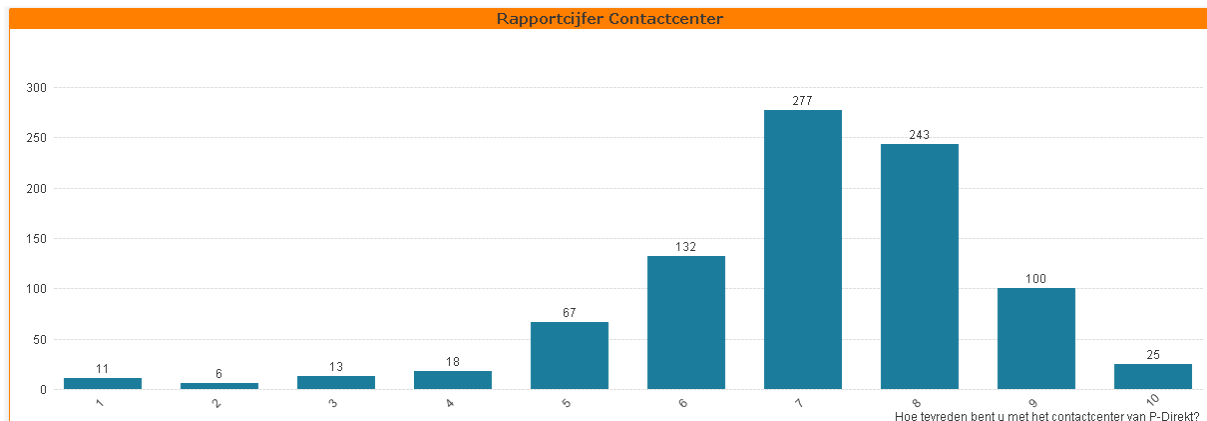
Het gegeven rapportcijfer voor het contactcenter in aantallen

Van de 973 gebruikers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 696 een cijfer van een 7 of hoger, oftewel 72% van de respondenten.



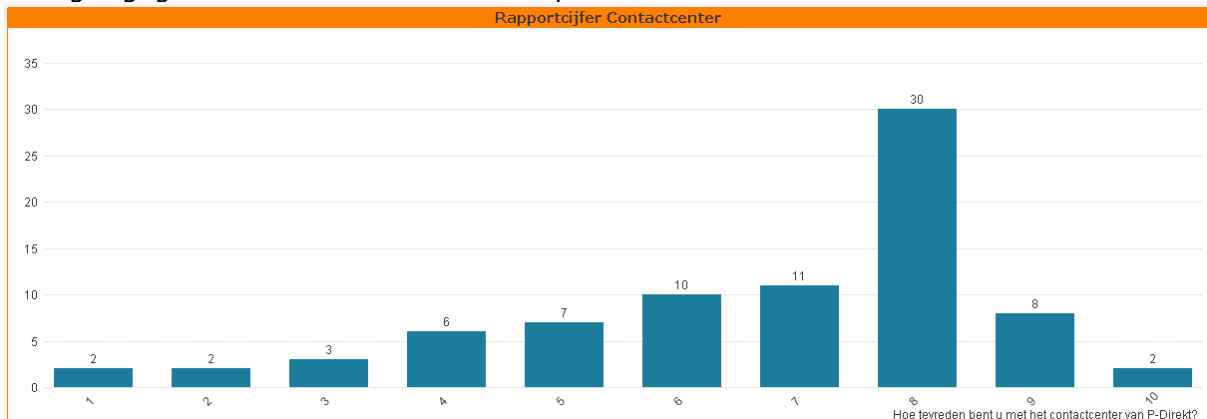
Medewerkers:

Dit onderdeel is door 892 medewerkers beoordeeld. 645 gebruikers geven een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 72% van de respondenten.



Managers:

Dit onderdeel is door 81 managers beoordeeld. Van hen hebben 51 een cijfer van een 7 of hoger gegeven. Dat is 63% van de respondenten.



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

P-Direktportaal	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018
Portaal - startpagina	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9
Portaal - menustructuur	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,8	3,8
Portaal - gegevens opzoeken	3,0	2,9	3,0	3	3,1	3,2	3,2
Portaal - aanvragen indienen	3,2	3,2	3,1	3,3	3,3	3,4	3,4

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Rijksportaal Personeel

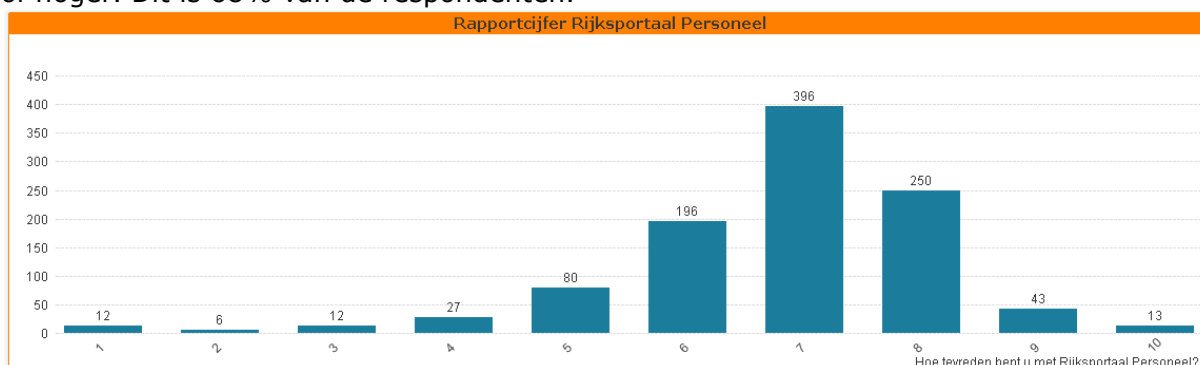
Het cijfer voor Rijksportaal Personeel is ongewijzigd gebleven. De medewerkers geven een hoger cijfer dan de manager.

	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018
Ontwikkeling rapportcijfer RP Personeel	6,8	6,7	6,6	6,7	6,8	6,8	6,8
Medewerkers	6,8	6,7	6,6	6,7	6,8	6,8	6,8
Managers	6,8	6,9	6,8	6,7	6,8	6,9	6,7

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

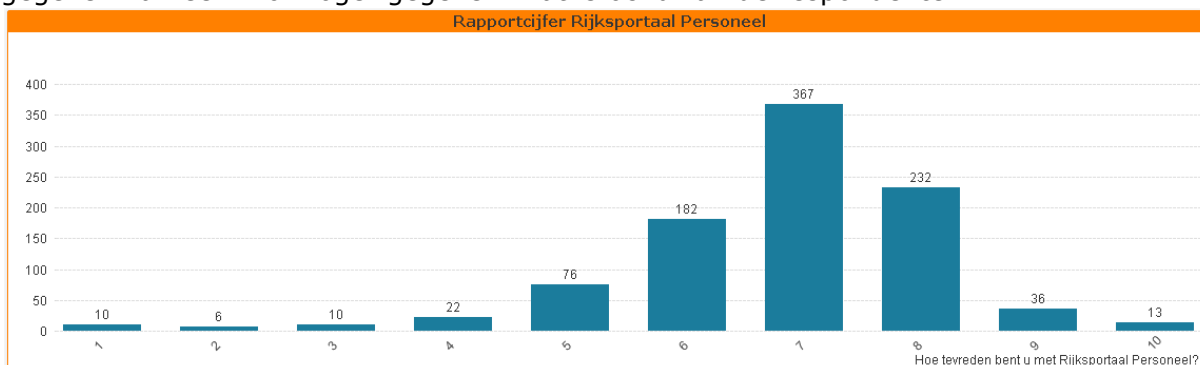
Het gegeven cijfer in aantallen voor het Rijksportaal Personeel

Dit onderdeel is door 1035 gebruikers ingevuld. Hiervan geven 702 een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 68% van de respondenten.



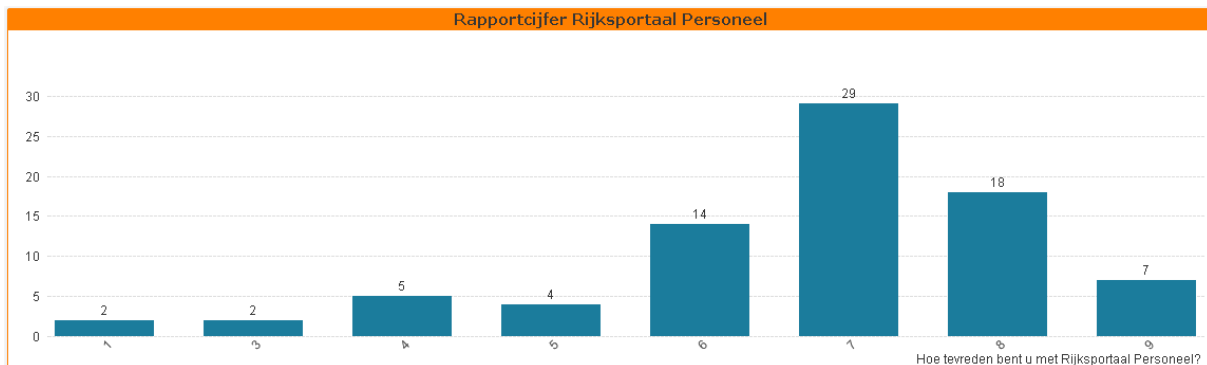
Medewerkers:

Van de 954 medewerkers die dit onderdeel hebben beoordeeld, hebben 648 een cijfer gegeven van een 7 of hoger gegeven. Dat is 68% van de respondenten.



Managers:

Van de 81 managers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 54 een cijfer van een 7 of hoger. Dat is 67% van de respondenten.



Het Rijksportaal Personeel is iets gestegen t.o.v. Q1 2017. Alle onderdelen hebben een stijging.

Rijksportaal Personeel	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018
RPP - informatie is nuttig	3,8	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9
RPP - informatie is goed vindbaar	3,2	3,1	3	3,1	3,1	3,2	3,2
RPP - informatie is overzichtelijk	3,2	3,1	3,1	3,2	3,3	3,3	3,3

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Salarisverwerking

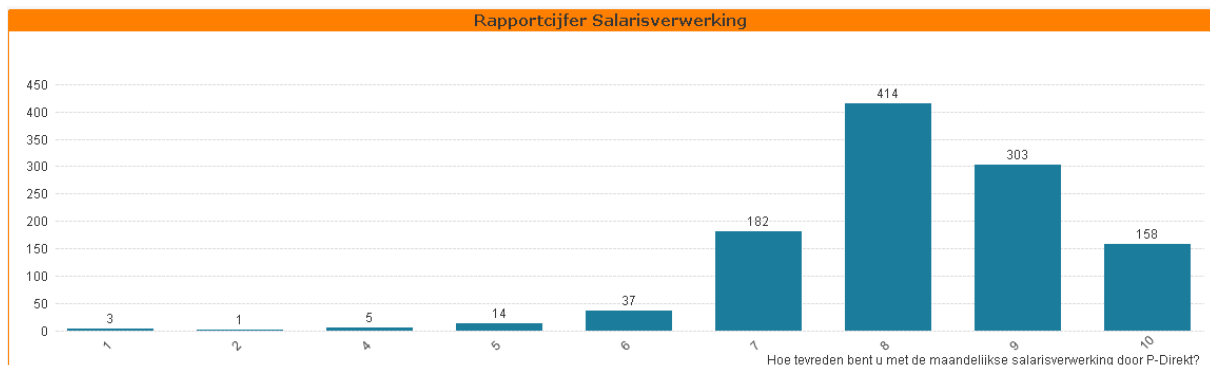
De totale salarisverwerking scoort even hoog bij de respondenten als in het vorige kwartaal.

	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018
Ontwikkeling rapportcijfer Salarisverwerking	8,3	8,3	8,2	8,1	8,2	8,2	8,2
Medewerkers	8,3	8,3	8,1	8,1	8,2	8,2	8,2
Managers	8,6	8,6	8,3	8,3	8,3	8,4	8,5

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

De gegeven cijfers in aantallen voor de salarisverwerking

Van de 1117 gebruikers die dit onderdeel hebben beoordeeld, geven 1057 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 hogere beoordeling.

Salaris	Q3-2016	Q4-2016	Q1-2017	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018
Salarisbetaling	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6	4,7
Salarisstroom	4,3	4,3	4,2	4,2	4,3	4,1	4,2

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)