



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage MAART 2018



Overzicht maart 2018



20.222

Aantal telefoontjes



29 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



5.792

Aantal schriftelijke
vragen



94%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



17.395

Aantal mutaties



88%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,2

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
Inloggen
IKAP

Top drie populairste
onderwerpen



99,9%

Beschikbaarheid van de
systemen

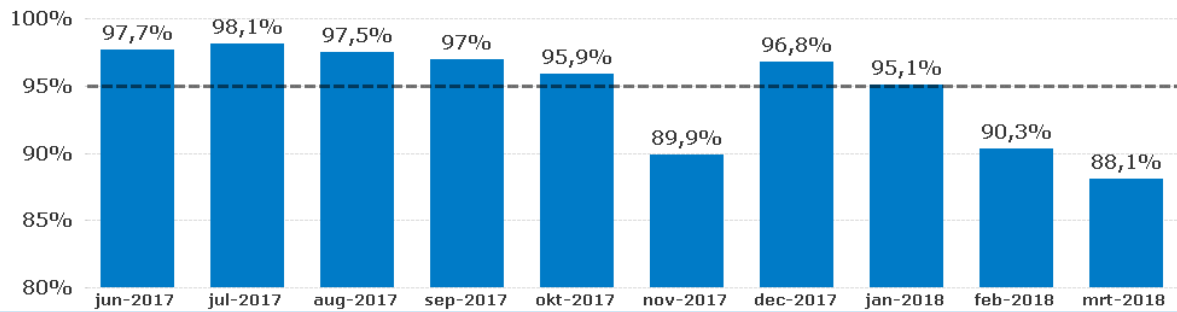
Managementsamenvatting			
KPI	Pagnr.	Definitie	Score
Gebruikers- tevredenheid	n.v.t.	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van P-Direkt.	7,2
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	88%
	4	P-Direkt handelt de 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.	94%
Responstijden contactcenter	6	De responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na keuzemenu).	29 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten (post / e-mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen vijf werkdagen.	97%

Samenvatting

Het aanbod in maart is op alle werkstromen, met uitzondering van telefonie, vrijwel gelijk gebleven aan februari. Het aanbod van telefoongesprekken is gestegen, terwijl de gemiddelde responstijd met 19 seconden is gedaald.

De tijdige afhandeling van niet-kritische mutatie-opdrachten is iets gedaald, terwijl het percentage verwerking van kritische mutatie-opdrachten hetzelfde is als in de voorgaande maand. De snelheid van vraagafhandeling is flink gestegen en ligt met 94% binnen vijf werkdagen ruim boven de norm van 90%.

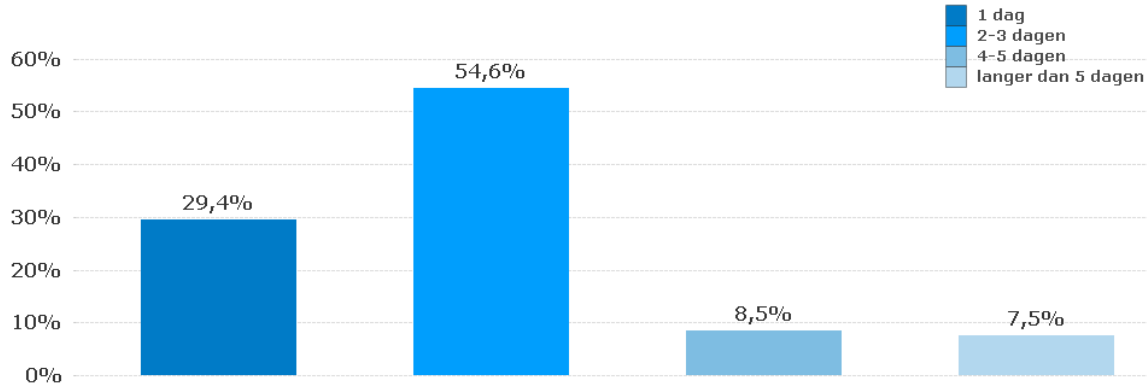
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

Op de tijdige verwerking van de niet-kritische mutatie-opdrachten is de daling doorgezet ten opzichte van de afgelopen maanden. De afgesproken norm van 95% is niet gehaald met een score van 88% in maart. Eén van de mogelijke oorzaken hiervoor is de kwaliteit van de ingevulde work items. Doordat de aanlevering niet volledig is, is extra contact nodig met onze gebruikers nodig, en is de doorlooptijd langer. Vooruitkijkend wordt extra aandacht gezet op versnellen in het gebruikerscontact.

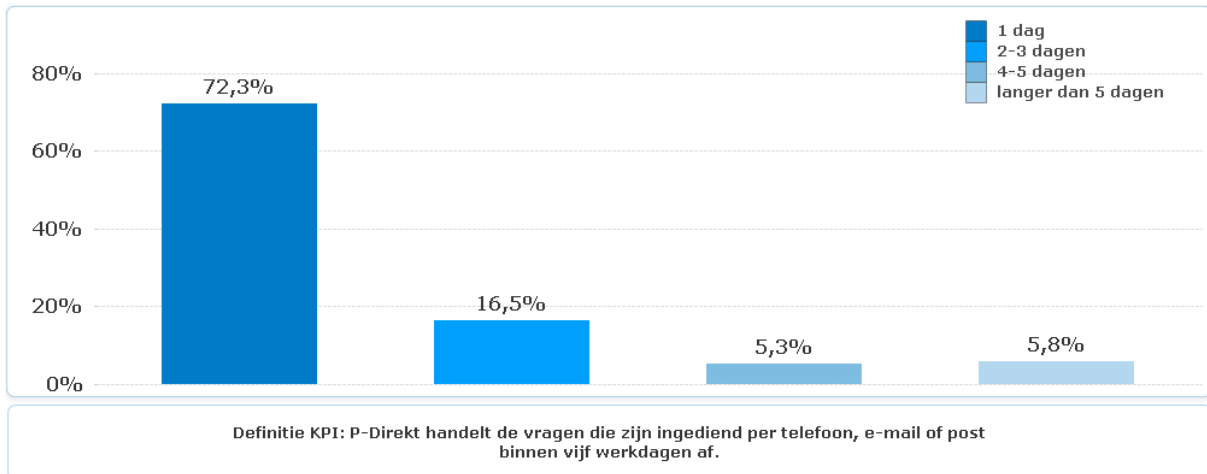
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

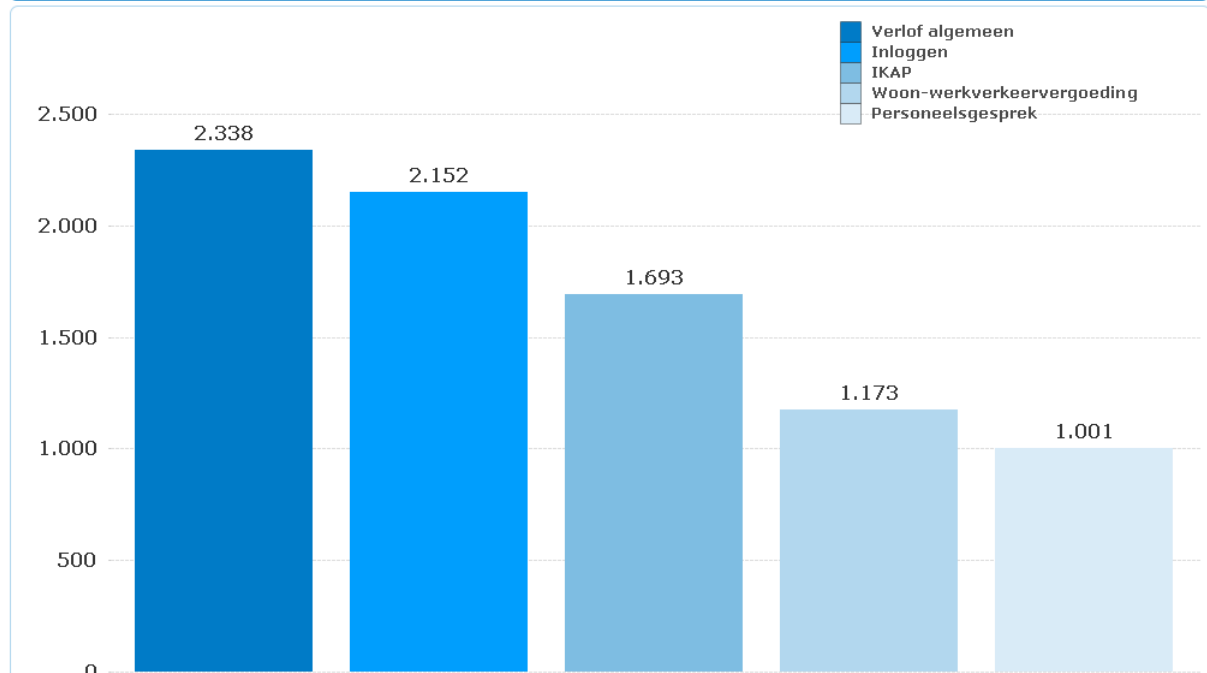
Het percentage tijdige verwerking van mutatie-opdrachten met betrekking tot aanstelling, overplaatsing en ontslag is met 93% gelijk gebleven in vergelijking met de voorgaande maand. Wel is een groter aandeel, van bijna een derde, binnen één werkdag verwerkt.

Vraagafhandeling contactcenter



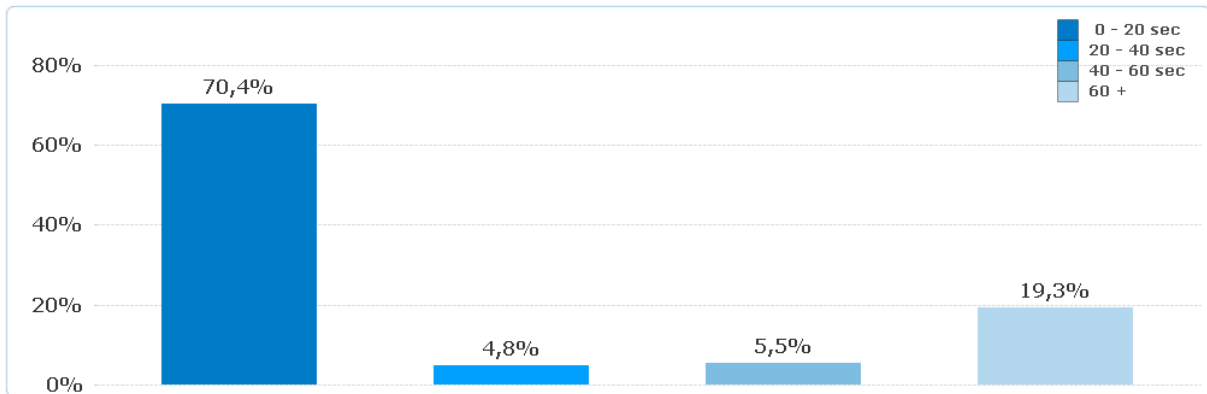
De tijdige afhandeling van vragen is in maart verbeterd ten opzichte van de drukke periode aan de start van dit jaar. 94% van alle vragen zijn binnen 5 werkdagen afgehandeld door het contactcenter. Bijna driekwart is zelfs binnen één werkdag afgehandeld.

Top 5 meest gestelde vragen



De top vijf meest gestelde vragen van maart laat exact dezelfde onderwerpen als in februari zien. Opvallend is de stijging van 'Inloggen' ten opzichte van de vorige maand. Dit is toe te wijzen aan een aantal inlogproblemen in het P-Direktportaal in maart.

Responstijden contactcenter

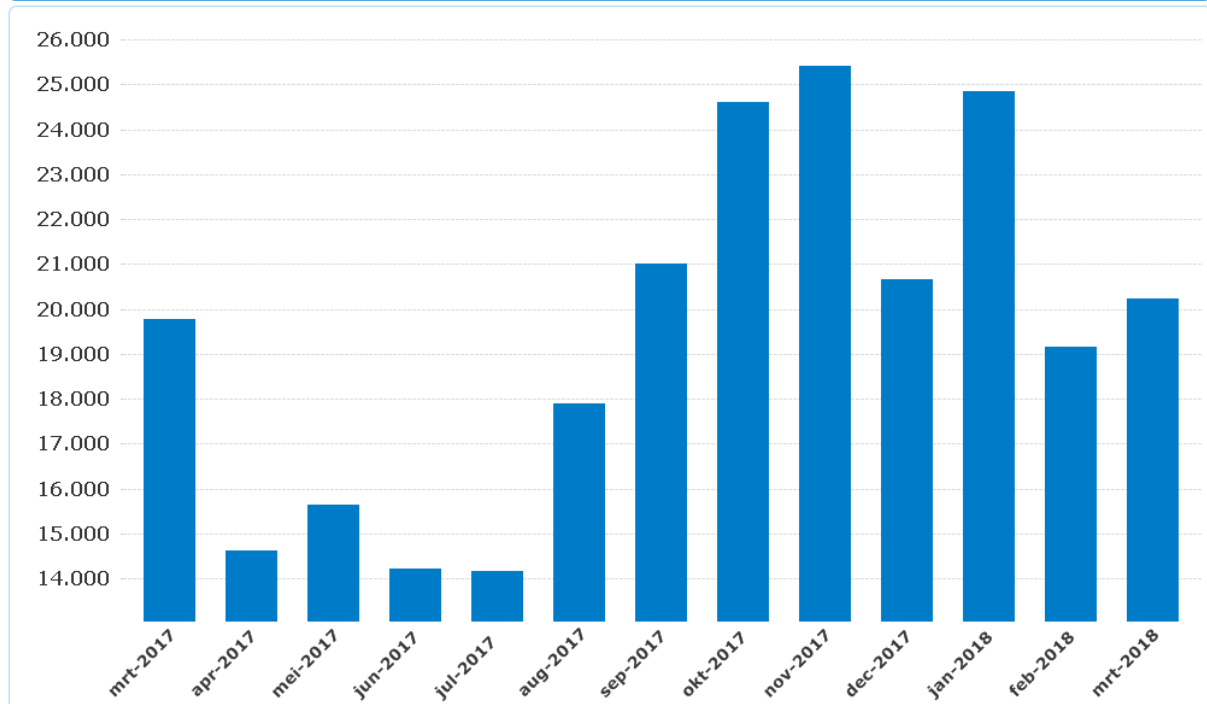


Definitie KPI: de responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na het keuzemenu).

De gemiddelde snelheid waarin telefoongesprekken werden beantwoord is in maart verbeterd ten opzichte van de vorige maand en kwam uit op 29 seconden. Van het totaal aantal aangeboden gesprekken werd 81% binnen 60 seconden beantwoord.

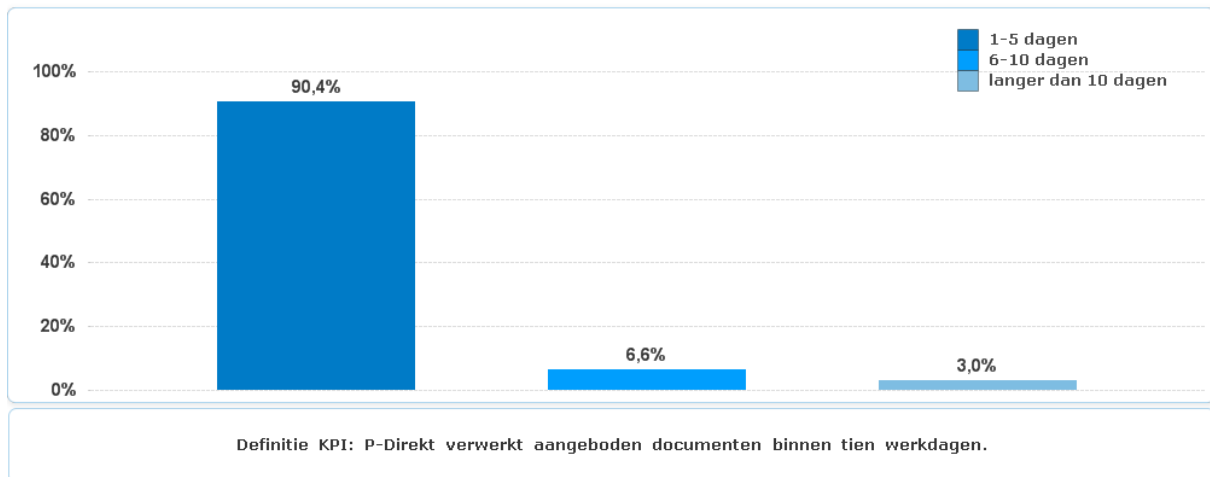
Het kanaal 'vraagafhandeling' heeft in maart voorrang gekregen op telefonie, omdat openstaande vragen herhaalverkeer creëren, en daardoor onnodig extra werk ontstaat. Bij deze keuze is continu de gemiddelde wachttijd bewaakt, om te zorgen dat deze niet te hoog opliep (29 seconden).

Aantal gesprekken per maand



Het contactcenter is in maart 20.222 keer telefonisch benaderd. Dit aantal ligt met 500 gesprekken verschil iets hoger dan dat van dezelfde maand in het vorige jaar.

Tijdige afhandeling documenten



In maart werden 76.539 documenten ten behoeve van het personeelsdossier verwerkt. Dit is een stijging ten opzichte van de vorige maand van ongeveer negenduizend stuks.

Ook het percentage verwerkingen binnen de afgesproken norm van 10 werkdagen is gestegen en komt uit op 97%, één procent hoger dan voorgaande maand. Het aantal verwerkte documenten binnen vijf werkdagen ligt met 90,4% ook hoger dan februari.