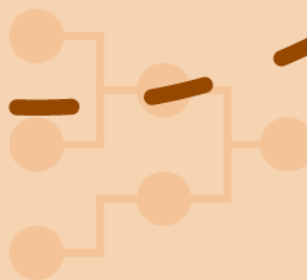




Dienstverleningsrapportage
MEI 2018



Overzicht mei 2018



17.509

Aantal telefoontjes



21 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



5.134

Aantal schriftelijke
vragen



94%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



19.179

Aantal handmatige
mutaties



97%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,2

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
Inloggen
IKAP

Top drie populairste
onderwerpen



95%

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.	86%
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 het keuzemenu).	21 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	88%

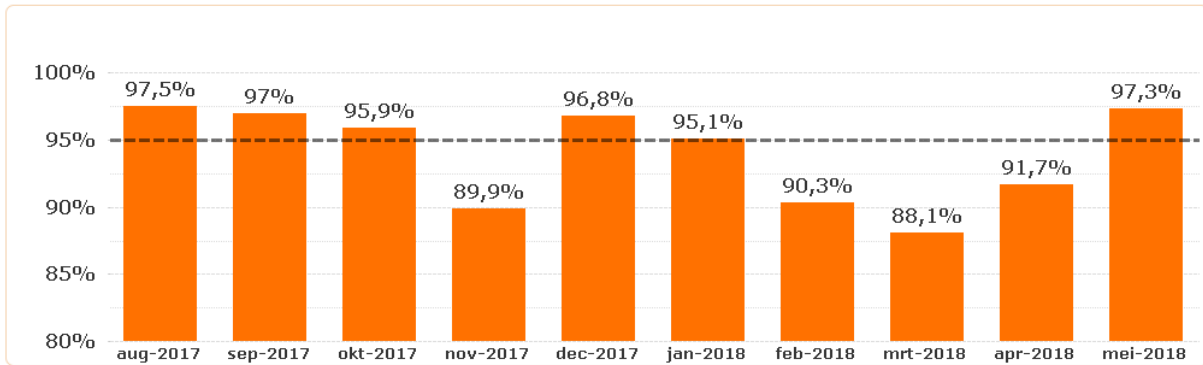
Samenvatting

Het aanbod op alle werkstromen volgt de jaarlijkse trend. Na het hoge aanbod in het begin van het jaar, is de daling richting de zomerperiode ingezet. Alleen op de mutatie-opdrachten was het aanbod, zoals verwacht, iets hoger. Terwijl het serviceniveau van niet-kritische mutaties in april nog onder de norm scoorde, ziet dit cijfer er in mei een stuk beter uit. De afhandeling van kritische mutaties komt daarentegen iets lager uit dan in de voorgaande maand.

Van alle aangeboden vragen werd 94% binnen vijf werkdagen afgehandeld, dit is een verbetering ten opzichte van april. Hetzelfde geldt voor telefonie: de responstijden zijn eveneens verbeterd met een gemiddelde van 21 seconden.

Door een hoog aanbod van bewijsstukken vanuit de Belastingdienst, kwam de dienstverlening van team Administratie onder druk te staan. Van de aangeboden documenten ten behoeve van het personeelsdossier werd 88% binnen tien werkdagen afgehandeld.

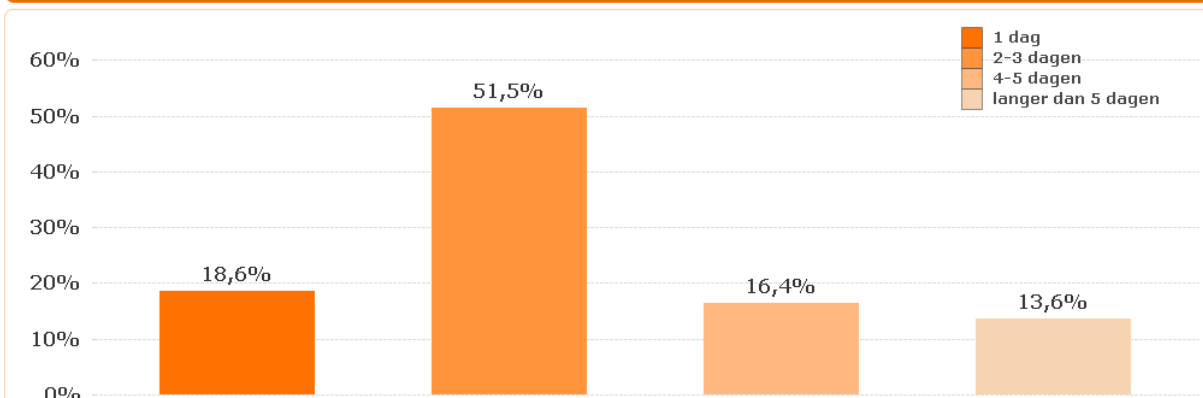
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

De tijdige afhandeling van de niet-kritische mutatie-opdrachten is flink verbeterd ten opzichte van april. Met een verwerking van ruim 97% van de mutaties voor de afgesproken salarisbetaling is de norm in mei behaald.

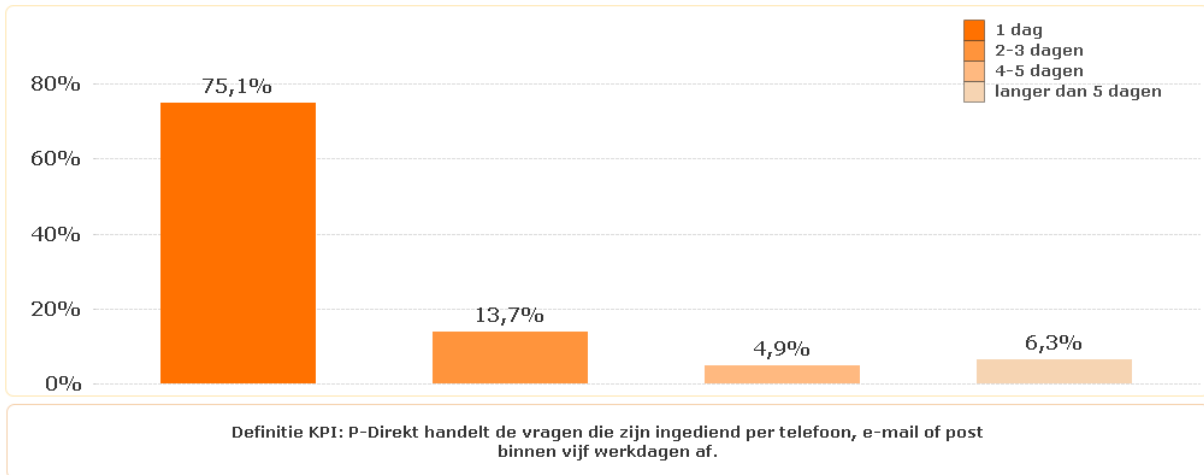
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

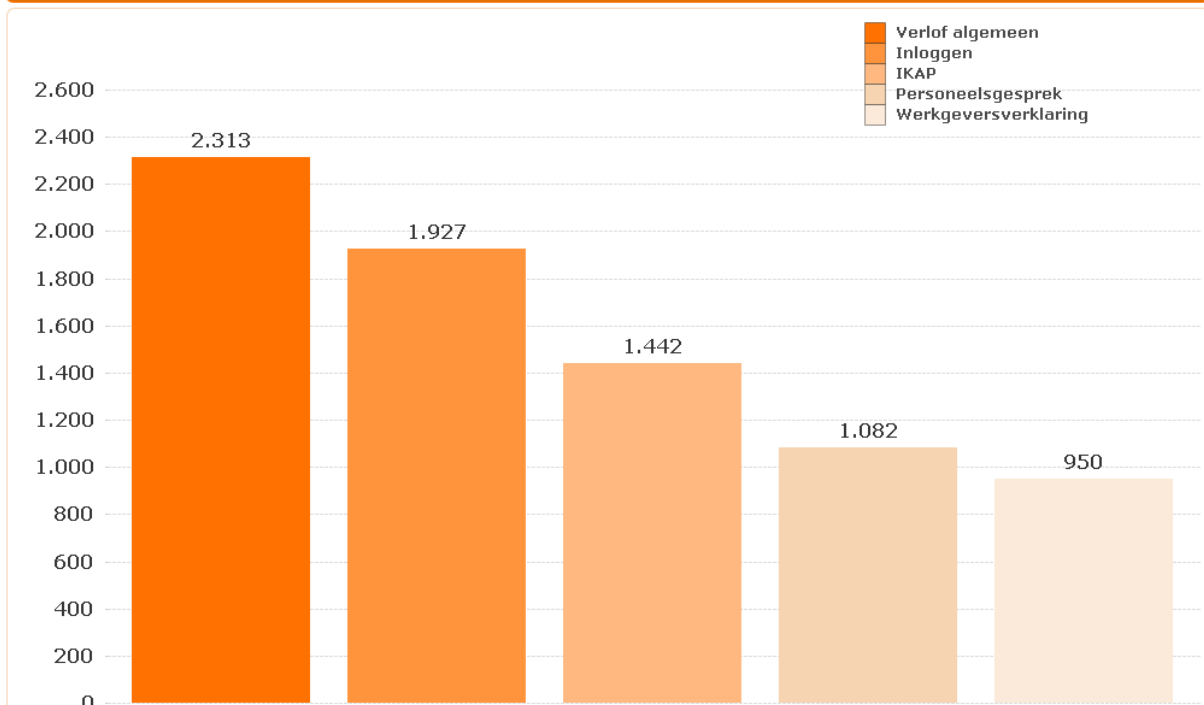
Er werden in mei 5.836 mutatie-opdrachten met betrekking tot aanstelling, overplaatsing en ontslag aangeboden, dat is iets meer dan in april. Hier is 86% binnen vijf werkdagen verwerkt, een lichte daling van het serviceniveau ten opzichte van vorige maand.

Vraagafhandeling contactcenter



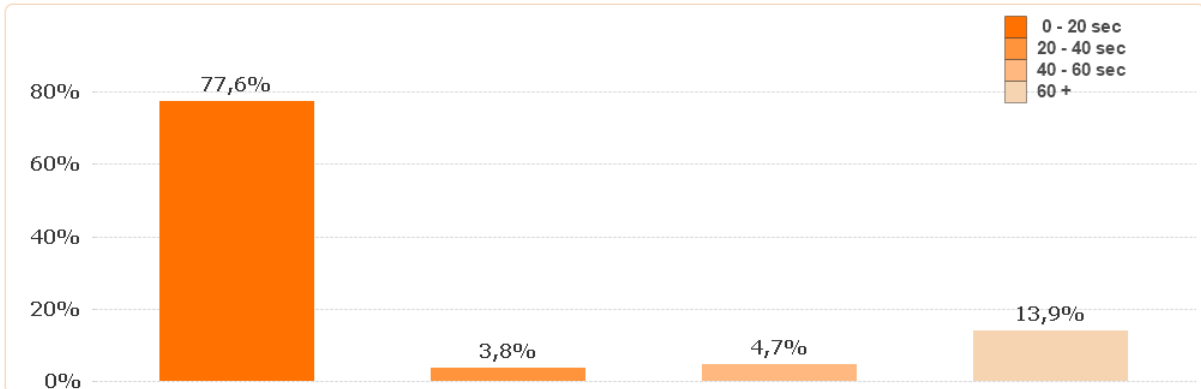
Het aantal vragen is met ongeveer duizend stuks gedaald ten opzichte van april. De snelheid waarin de vragen zijn afgehandeld is verbeterd. Van alle aangeboden vragen in mei werd 94% binnen vijf werkdagen afgerond.

Top 5 meest gestelde vragen



In de top drie is ten opzichte van vorige maand niets gewijzigd. Nog steeds zijn 'Verlof algemeen', 'Inloggen' en 'IKAP' de meest voorkomende onderwerpen. De onderwerpen 'Personeelsgesprek' en 'Werkgeversverklaring' vullen deze maand de top vijf aan.

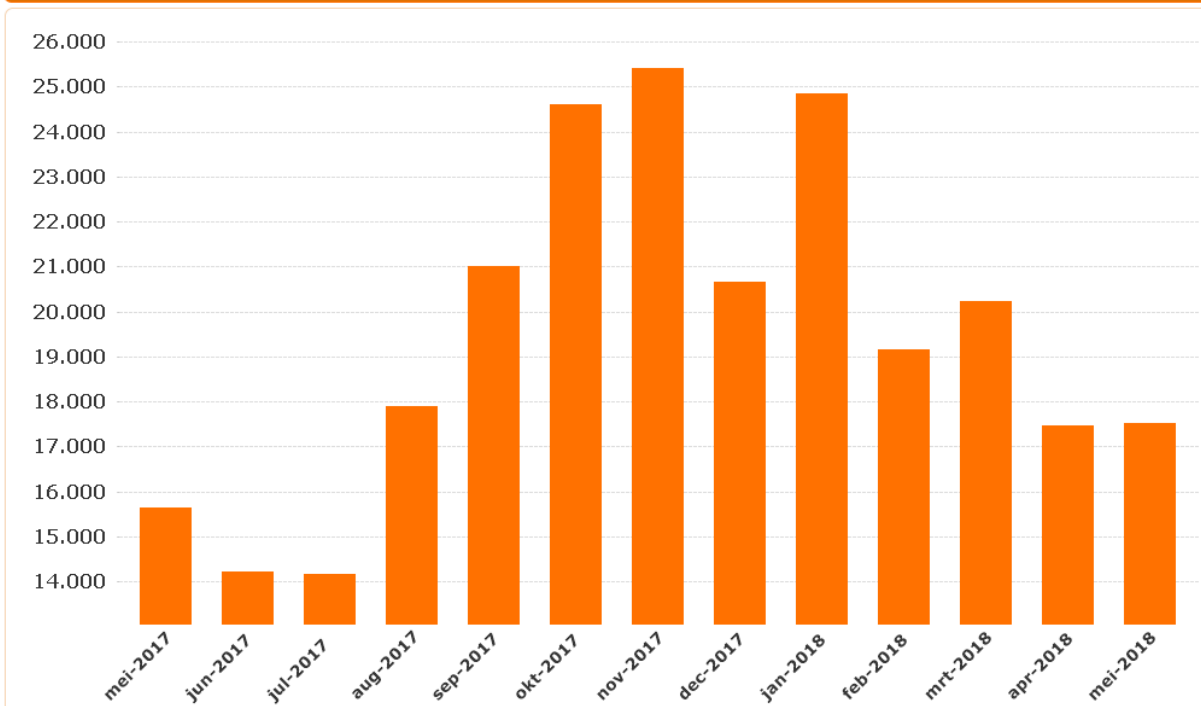
Responstijden contactcenter



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

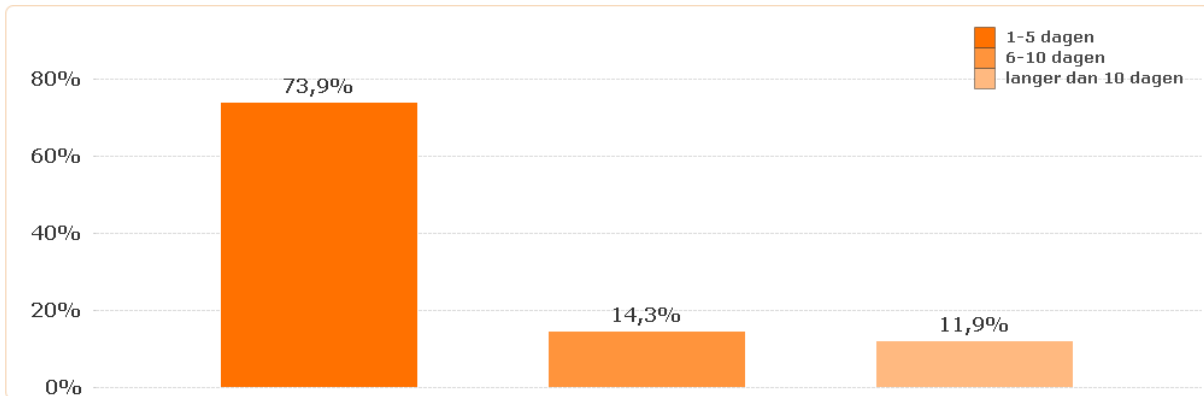
De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is in mei uitgekomen op 21 seconden. Van alle aangeboden telefoontjes werd 94% binnen 60 seconden beantwoord.

Aantal gesprekken per maand



Het aantal aangeboden gesprekken bleef in mei nagenoeg gelijk aan de voorgaande maand. Wel zijn er meer telefoontjes (17.509) binnengekomen dan in dezelfde maand in het vorige jaar (15.641). Deze toename wordt voornamelijk verklaard door een aantal verstoringen op telefonie in mei 2017, terwijl het contactcenter in mei 2018 goed bereikbaar was.

Tijdige afhandeling documenten



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

Het aantal aangeboden documenten ten behoeve van het personeelsdossier is met 65.011 stuks ongeveer gelijk aan het aantal van de vorige maand.

Het betreffende team werd in de maanden april en mei zwaarder belast door een groot aanbod van digitale bewijsstukken vanuit de Belastingdienst. Ten opzichte van vorige maand heeft het gemiddeld iets langer geduurd om de documenten af te handelen. 88% van het aantal aangeboden documenten werd binnen 10 werkdagen afgehandeld.