



P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



## Dienstverleningsrapportage JUNI 2018



# Overzicht juni 2018



16.600

Aantal telefoontjes



24 seconden

Gemiddelde wachttijd  
(na keuzemenu)



4.996

Aantal schriftelijke  
vragen



94%

Percentage vragen  
beantwoord binnen vijf  
werkdagen



15.832

Aantal mutaties



97%

Percentage mutaties  
voor salarisbetaling  
verwerkt



7,2

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen  
Inloggen  
IKAP

Top drie populairste  
onderwerpen



100%

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.	87%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	95%
Responstijden contactcenter	6	De responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na keuzemenu).	24 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	89%

## Samenvatting

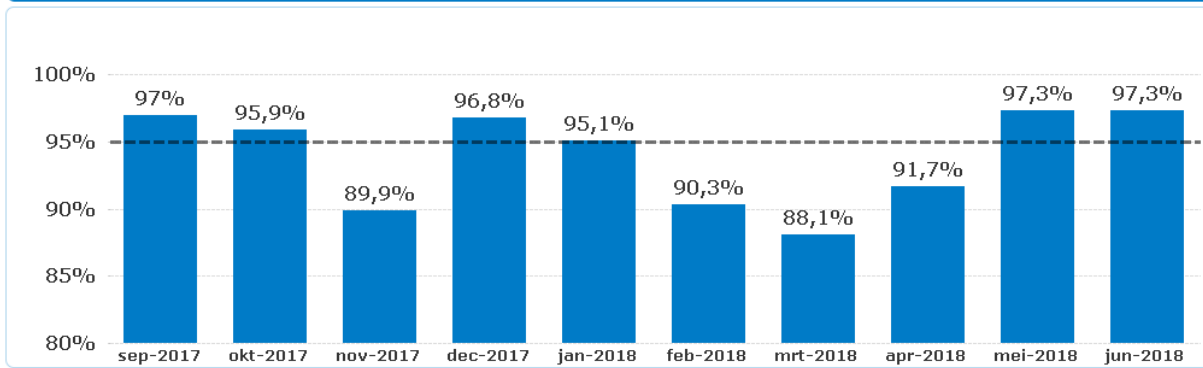
In juni heeft het contactcenter afscheid genomen van een aantal uitzendkrachten. In de zomerperiode is er minder capaciteit nodig om het werk aan te kunnen, omdat het aanbod van vragen en mutaties in deze periode daalt ten opzichte van de rest van het jaar.

Op 'niet-kritische' mutatie-opdrachten is er in juni wederom een hoog serviceniveau bereikt. Wat de 'kritische' mutatie-opdrachten betreft is er een kleine verbetering in de afhandelingsnelheid ten opzichte van de voorgaande maand gerealiseerd.

De snelheid van de vraagafhandeling is met 95% binnen vijf werkdagen keurig binnen de afgesproken norm uitgekomen. Ook telefonie is in de groene cijfers uitgekomen; de gemiddelde responstijd ligt met 24 seconden ruim onder de norm van 60 seconden.

De afhandeling van documenten ten behoeve van het personeelsdossier is iets sneller gegaan dan vorige maand, in totaal is 89% van de aangeboden documenten binnen 10 werkdagen verwerkt.

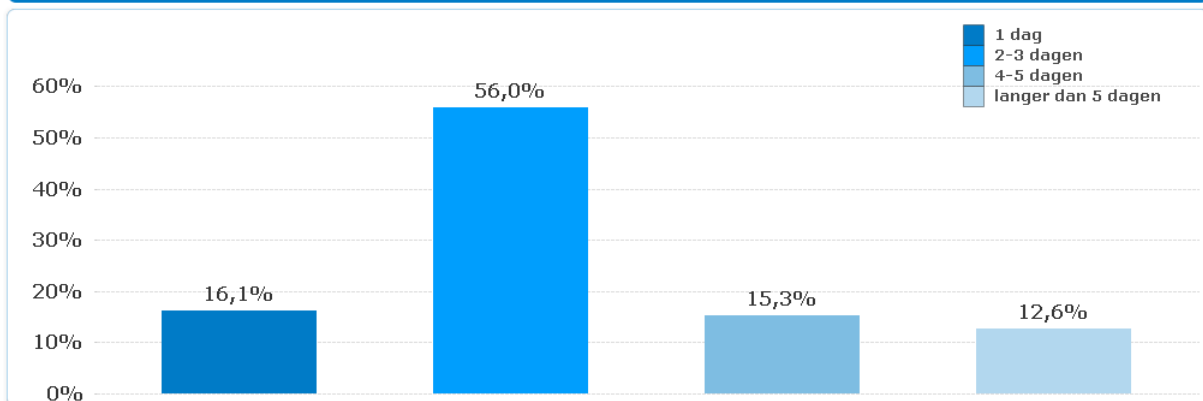
### Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

Het percentage op tijd afgehandelde 'niet-kritische' mutatie-opdrachten is gelijk aan dat van de voorgaande maand. Met 97,3% is de norm wederom ruimschoots behaald. Het aanbod van mutaties lag in juni iets lager dan in mei.

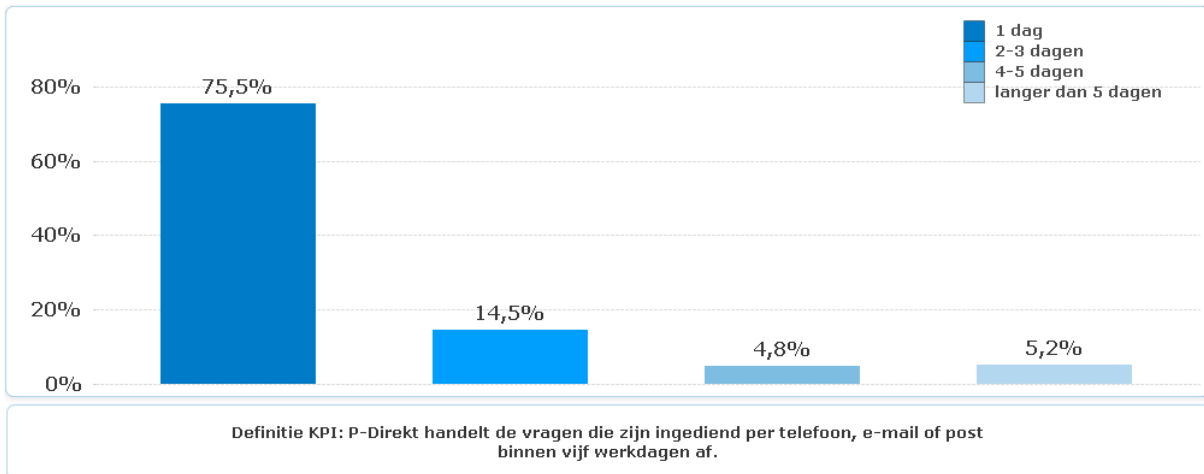
### Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

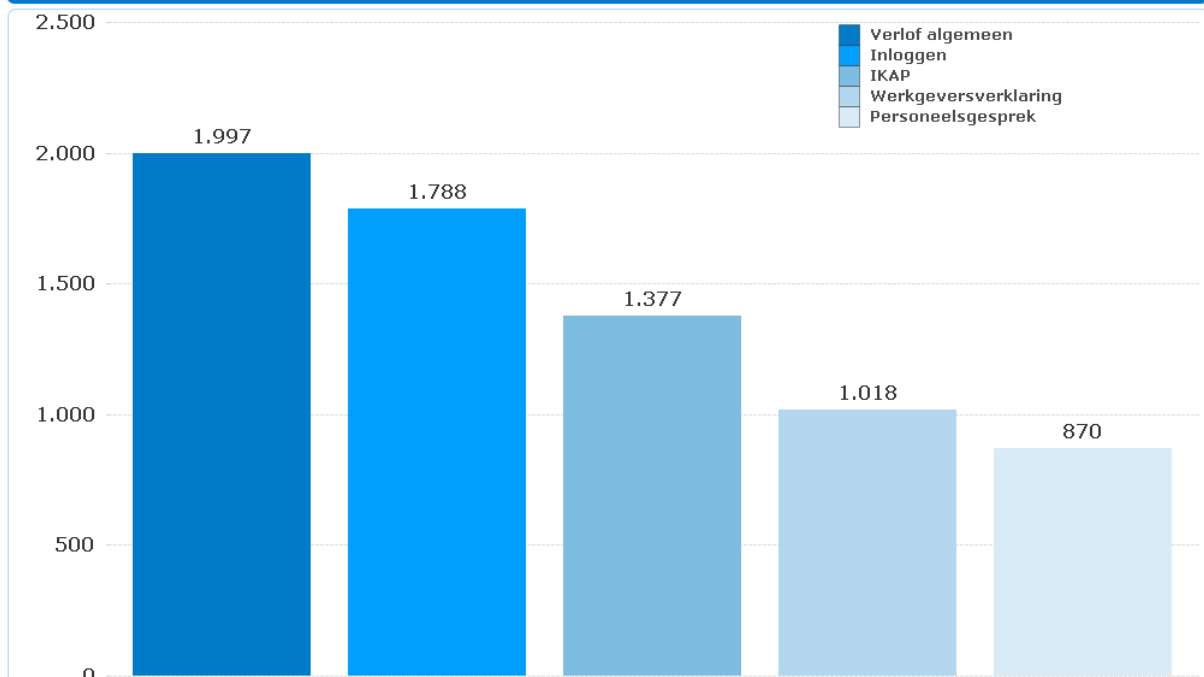
De tijdige afhandeling van 'kritische' mutatie-opdrachten is iets verbeterd ten opzichte van de voorgaande maand. Van alle afgehandelde mutatie-opdrachten werd ruim 87% binnen vijf werkdagen verwerkt.

### Vraagafhandeling contactcenter



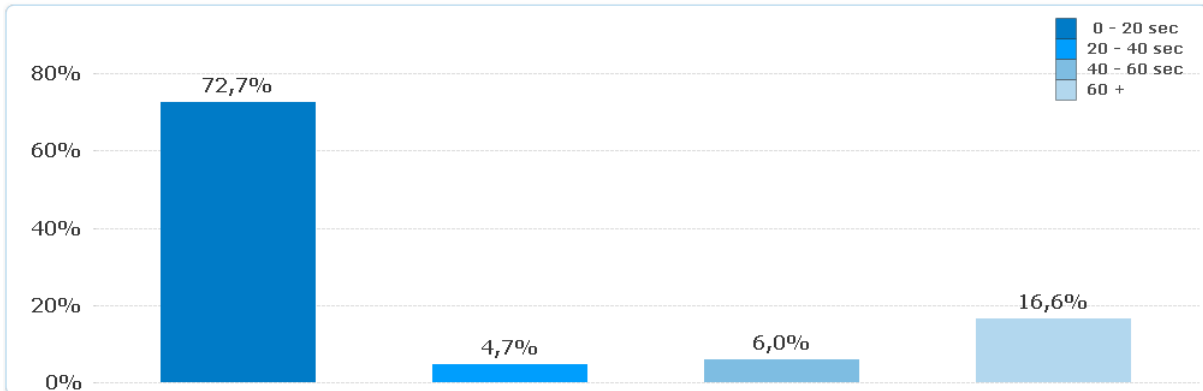
In juni werd 95% van de vragen aan het contactcenter binnen vijf werkdagen behandeld. Dit is een verbetering van één procent ten opzichte van de vorige maand. Het aanbod vragen dat het contactcenter bereikte is met ongeveer 20.000 stuks iets minder dan in mei.

### Top 5 meest gestelde vragen



De top vijf meest gestelde vragen is nagenoeg gelijk aan de top vijf van mei. Alleen de onderwerpen 'Werkgeversverklaring' en 'Personeelsgesprek' zijn van plek gewisseld.

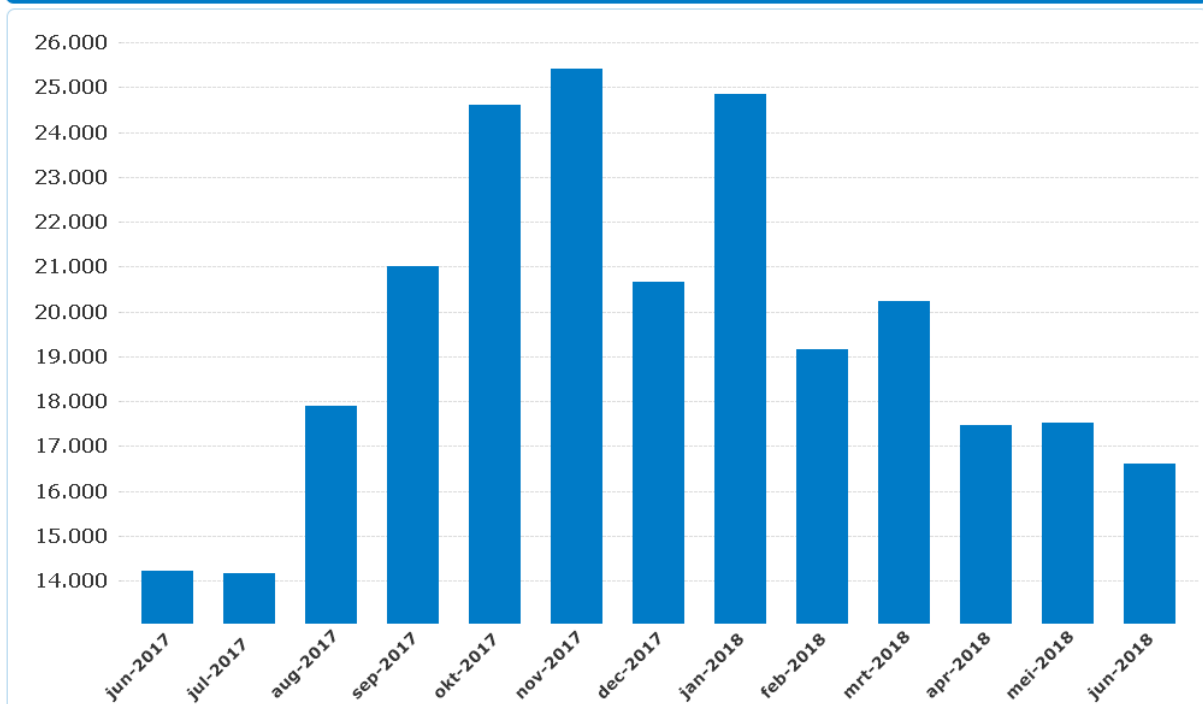
### Responstijden contactcenter



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

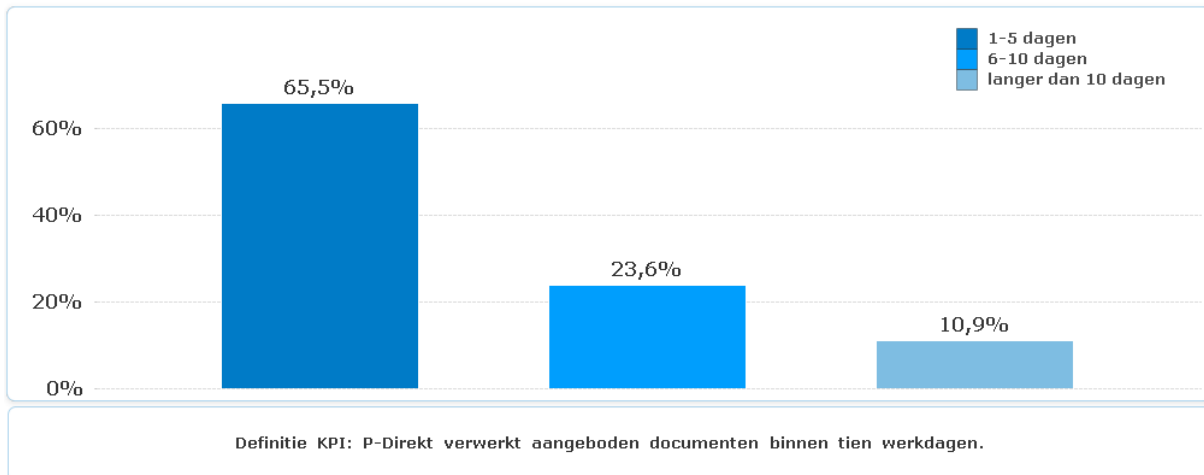
De gemiddelde responstijd voor het aannemen van de telefoon was in juni 24 seconden. Hoewel de gemiddelde responstijd 3 seconden hoger ligt dan in de maand mei, blijft deze nog altijd ver onder de norm van 60 seconden.

### Aantal gesprekken per maand



In de maand juni is het contactcenter 16.600 keer telefonisch benaderd. In de trendgrafiek is te zien dat de daling van het aanbod richting de zomer is ingezet. Er zijn ongeveer duizend telefoontjes minder binnengekomen dan afgelopen maand.

### Tijdige afhandeling documenten



In juni werden er minder documenten ten behoeve van het personeelsdossier aangeboden dan in mei. Het totaal in juni kwam uit op 62.215, zo'n drieduizend minder.

Er werden in deze maand procentueel meer documenten binnen 10 werkdagen afgehandeld dan in mei, namelijk 89%.