



Gebruikerstevredenheidsonderzoek 2e 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 2e kwartaal van 2018 hebben we 745 reacties van gebruikers ontvangen. 671 reacties kwamen van medewerkers en 74 van managers. Hiervan hebben 664 gebruikers de vragenlijst (bijna) volledig ingevuld en een cijfer gegeven aan de dienstverlening in zijn totaliteit. Over april 2018 is geen GTO geweest i.v.m. het rijksbrede IKTO.

We komen uit op een 7,2

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

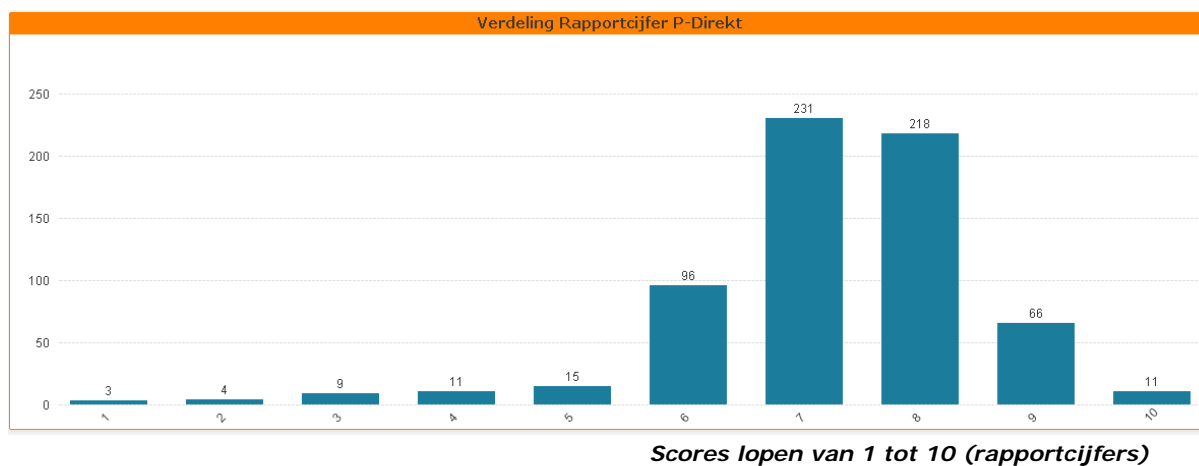
Totaalcijfer per ministerie

In het 2^e kwartaal hebben 8 ministeries een cijfer boven de 7 gegeven. Het ministerie van OCW laat 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 Q2 2018 | 106 | 67 | 173 | 120 | 45 | 11 | 137 | 40 | 46 | 745 |
| Rapportcijfers Q2 2018 | 7,3 | 7 | 7,4 | 7,3 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,4 | 6,6 | 7,2 |
| 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 |

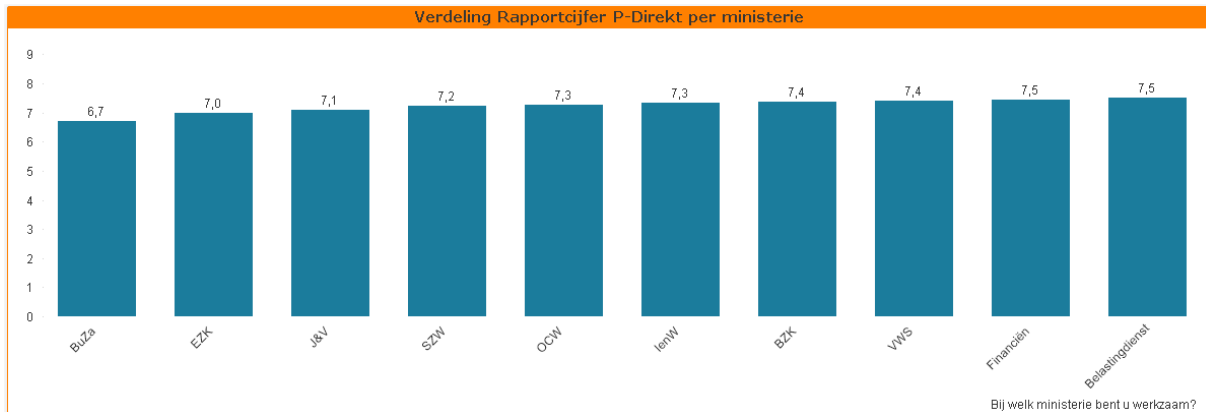
De gegeven cijfers in aantallen



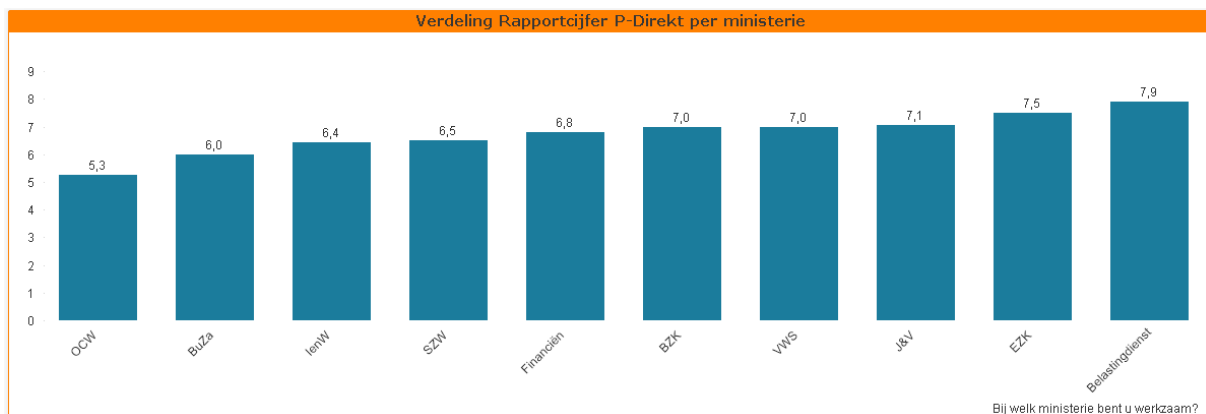
Hoe is de verdeling van cijfers per ministerie en per rol?

De medewerkers van Financiën en de Belastingdienst beoordelen de gebruikerstevredenheid met een cijfer 7,5. Bij 1 departement is het cijfer iets lager dan een 7.

Het gemiddelde cijfer van de medewerkers van alle ministeries is een 7.3.



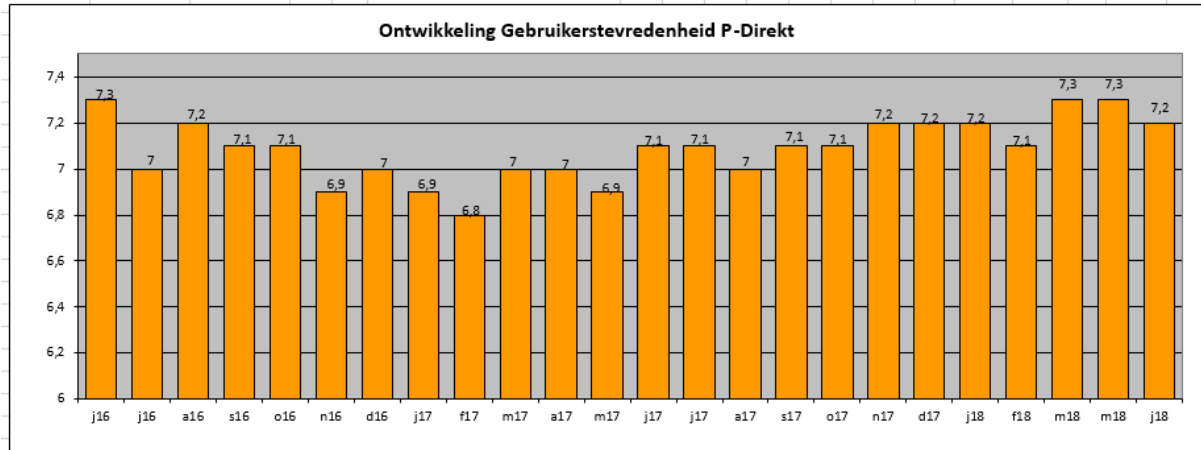
Managers: de managers van de verschillende ministeries geven een gemiddeld cijfer van 6.9. Bij OCW is er maar 1 reactie binnen gekomen van een manager.



De medewerkers zijn meer tevreden dan de managers over P-Direkt. T.o.v. het vorige kwartaal geven de medewerkers een hoger rapportcijfer.

| | Q4-2016 | Q1-2017 | Q2-2017 | Q3-2017 | Q4-2017 | Q1-2018 | Q2-2018 |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|
| Ontwikkeling rapportcijfer P-Direkt | 6,9 | 6,9 | 7 | 7,1 | 7,2 | 7,2 | 7,2 |
| Medewerkers | 7,0 | 6,9 | 7 | 7,1 | 7,2 | 7,2 | 7,3 |
| Managers | 6,8 | 6,6 | 6,8 | 6,8 | 7 | 7 | 6,9 |

Totaalcijfers vanaf juni 2016 tot en met juni 2018



P-Direktportaal

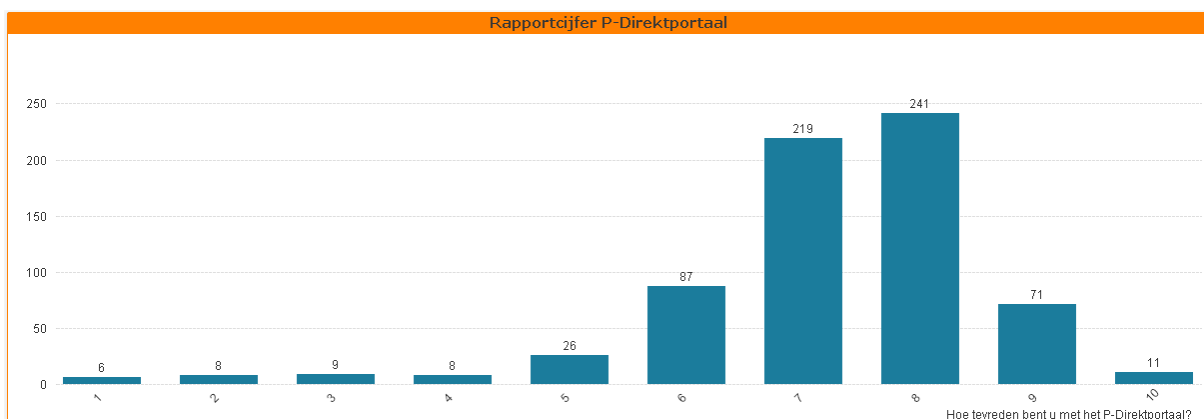
Het P-Direktportaal wordt gewaardeerd met een 7,2. De medewerkers en managers zijn meer tevreden t.o.v. het tweede kwartaal 2017.

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

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen

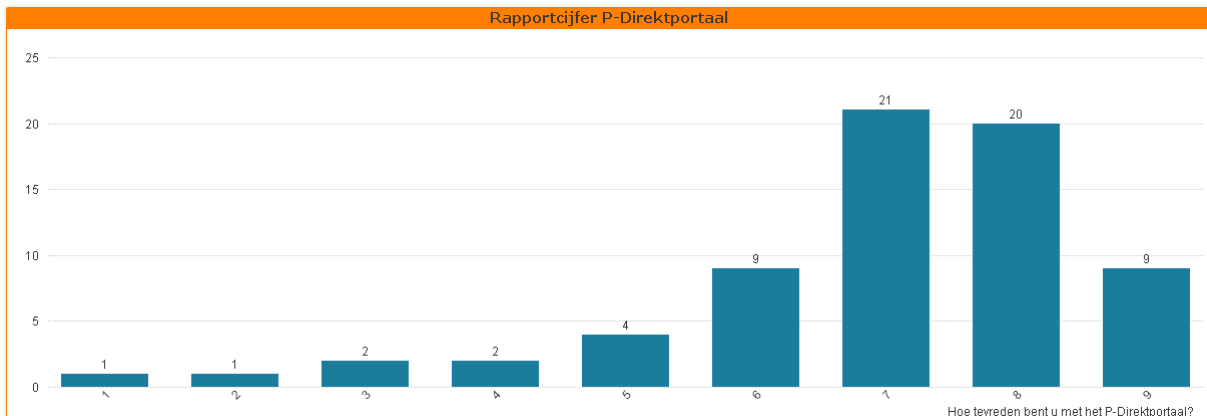
Van de 686 gebruikers die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 542 een 7 of hoger. Dat is 79% van de respondenten.



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

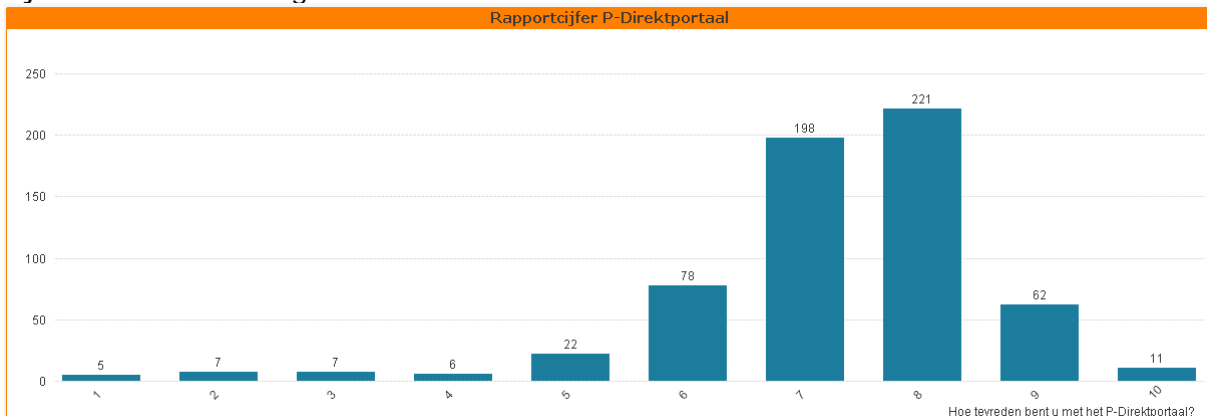
Managers:

Dit onderdeel is door 69 managers ingevuld. Een score van een 7 of hoger is door 50 managers gegeven, oftewel door 72%.



Medewerkers

Dit onderdeel is door 617 medewerkers ingevuld. Hiervan geven 492 medewerkers een cijfer van een 7 of hoger. Dat is 80%.



De startpagina heeft voor het eerst een hoger cijfer gekregen van de gebruikers een 4.1.

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

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Contactcenter

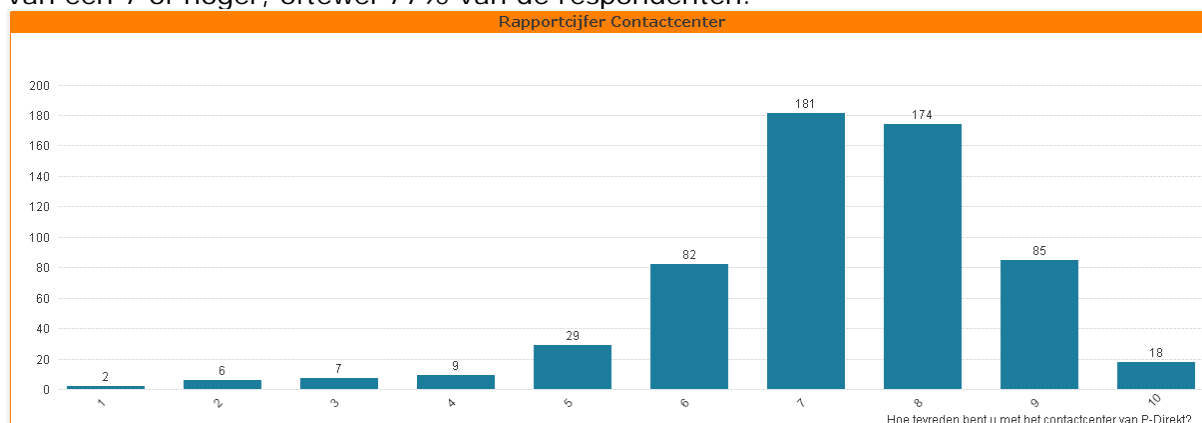
Het contactcenter scoort in het 2^e kwartaal een 7,3. De managers en Medewerkers zijn meer tevreden dan in het eerste kwartaal.

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

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

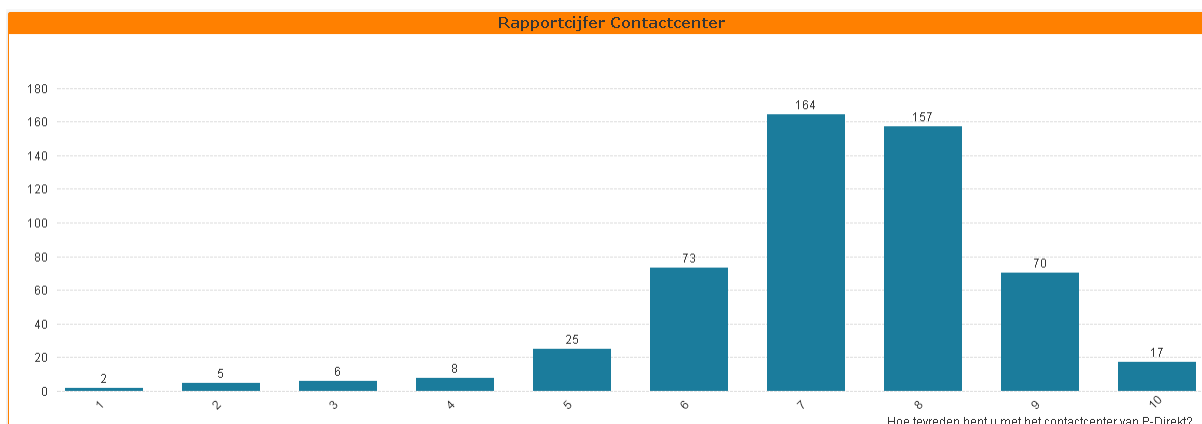
Het gegeven rapportcijfer voor het contactcenter in aantallen

Van de 593 gebruikers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 458 een cijfer van een 7 of hoger, oftewel 77% van de respondenten.



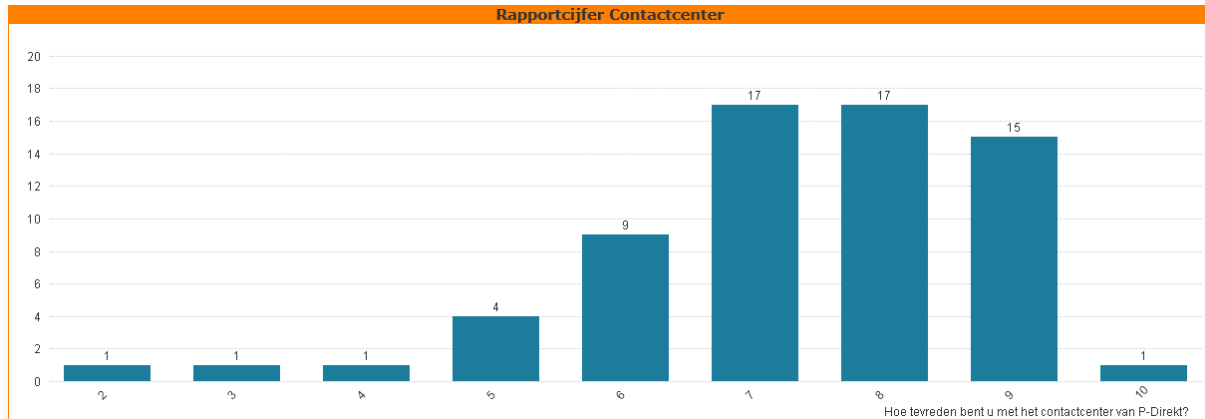
Medewerkers:

Dit onderdeel is door 527 medewerkers beoordeeld. 408 gebruikers geven een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 77% van de respondenten.



Managers:

Dit onderdeel is door 66 managers beoordeeld. Van hen hebben 50 een cijfer van een 7 of hoger gegeven. Dat is 76% van de respondenten.



Het contactcenter scoort hoger op behulpzaamheid en deskundigheid dan vorig kwartaal.

| Contactcenter | Q4-2016 | Q1-2017 | Q2-2017 | Q3-2017 | Q4-2017 | Q1-2018 | Q2-2018 |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| CC - bereikbaarheid | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| CC - behulpzaamheid | 4,0 | 3,9 | 4 | 4 | 4 | 3,7 | 4,1 |
| CC - deskundigheid | 3,8 | 3,6 | 3,7 | 3,7 | 3,7 | 3,5 | 3,8 |
| CC - in 1x goed helpen | 3,5 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 4 | 3,5 |

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Rijksportaal Personeel

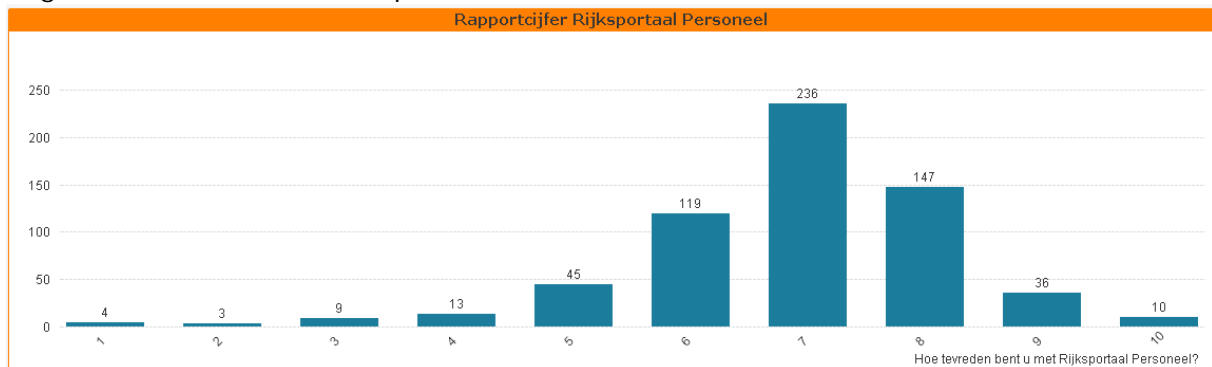
Het cijfer voor Rijksportaal Personeel is ongewijzigd gebleven. De medewerkers geven een hoger cijfer dan de managers.

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

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

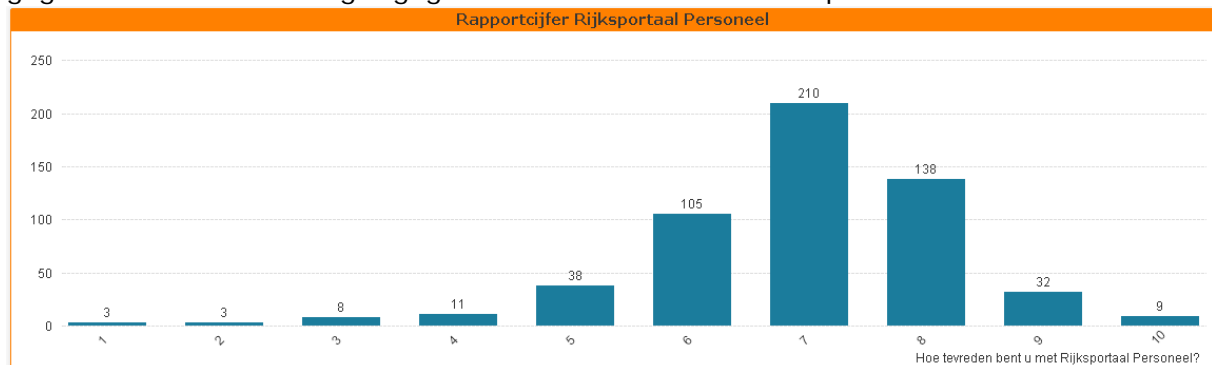
Het gegeven cijfer in aantallen voor het Rijksportaal Personeel

Dit onderdeel is door 622 gebruikers ingevuld. Hiervan geven 429 een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 70% van de respondenten.



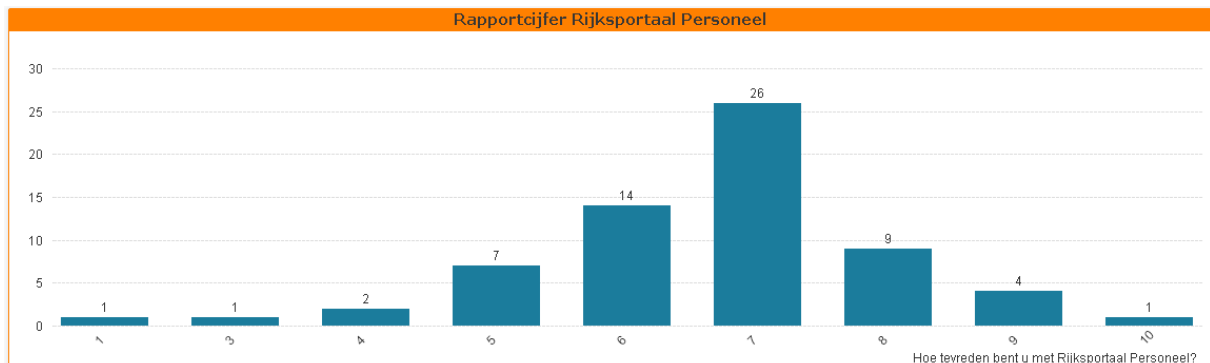
Medewerkers:

Van de 557 medewerkers die dit onderdeel hebben beoordeeld, hebben 389 een cijfer gegeven van een 7 of hoger gegeven. Dat is 70% van de respondenten.



Managers:

Van de 65 managers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 40 een cijfer van een 7 of hoger. Dat is 62% van de respondenten.



Het Rijksportaal Personeel is iets gestegen t.o.v. Q2 2017.

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

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Salarisverwerking

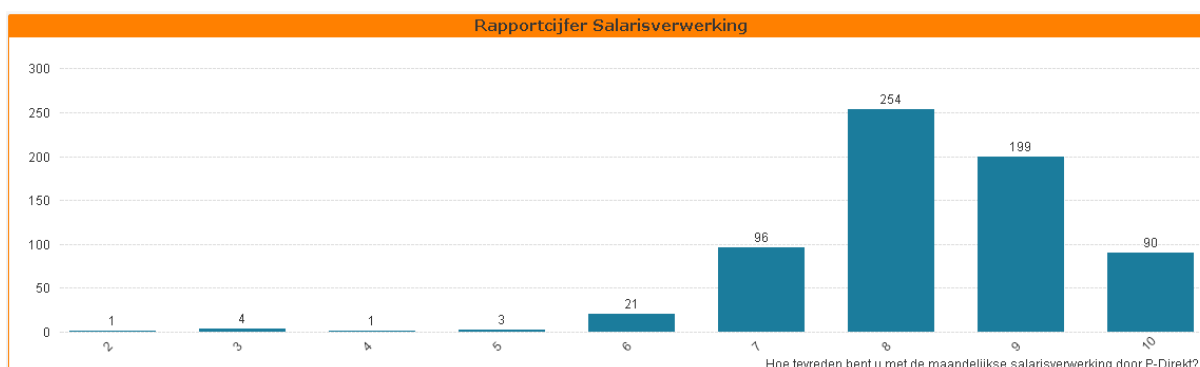
De totale salarisverwerking scoort iets hoger t.o.v. het vorige kwartaal.

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

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

De gegeven cijfers in aantallen voor de salarisverwerking

Van de 669 gebruikers die dit onderdeel hebben beoordeeld, geven 639 een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 96% van alle respondenten.



Salarisstroom

De betaling van het salaris en de salarisstroom zijn gelijk t.o.v. het eerste kwartaal.

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

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)