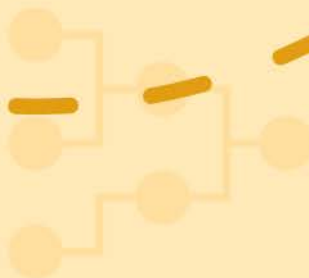




Dienstverleningsrapportage  
JULI 2018



# Overzicht juli 2018



18.873

Aantal telefoontjes



27 seconden

Gemiddelde wachttijd  
(na keuzemenu)



5.760

Aantal schriftelijke  
vragen



92%

Percentage vragen  
beantwoord binnen vijf  
werkdagen



16.944

Aantal handmatige  
mutaties



98%

Percentage mutaties  
voor salarisbetaling  
verwerkt



7,2

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen  
Inloggen  
IKAP

Top drie populairste  
onderwerpen



99,6%

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.	98%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	81%
Vraag-afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	92%
Responstijden contactcenter	6	De responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na het keuzemenu).	27 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	68%

## Samenvatting

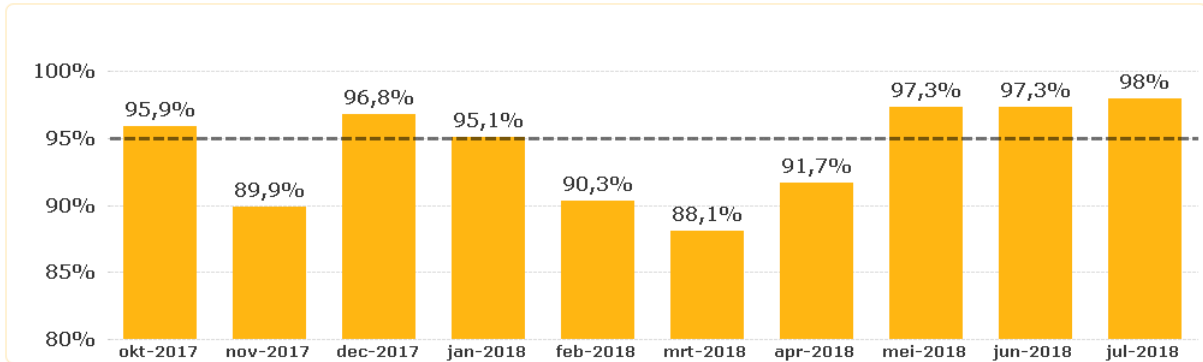
Tijdens de zomermaanden ligt het werkaanbod voor het contactcenter over het algemeen lager dan in andere maanden van het jaar. Dit zien we terug in de cijfers. Het werkaanbod in juli 2018 lag in vergelijking met juni wel iets hoger. Op de meeste werkstromen werden de afgesproken normen gehaald.

De 'niet kritische' mutatie-opdrachten werden ruim binnen de afgesproken tijd verwerkt. Voor de 'kritische' mutatie-opdrachten geldt echter dat de verwerking wat meer tijd dan normaal in beslag nam, vanwege het verhoogd aanbod.

Van alle aangeboden vragen werd in juli 92% binnen vijf werkdagen beantwoord. En ondanks een verhoogd aanbod telefoongesprekken wegens CAO wijzigingen, is de gemiddelde responstijd snel te noemen met 27 seconden.

Tweederde van alle aangeboden documenten ten behoeve van het personeelsdossier werd binnen 10 werkdagen afgehandeld.

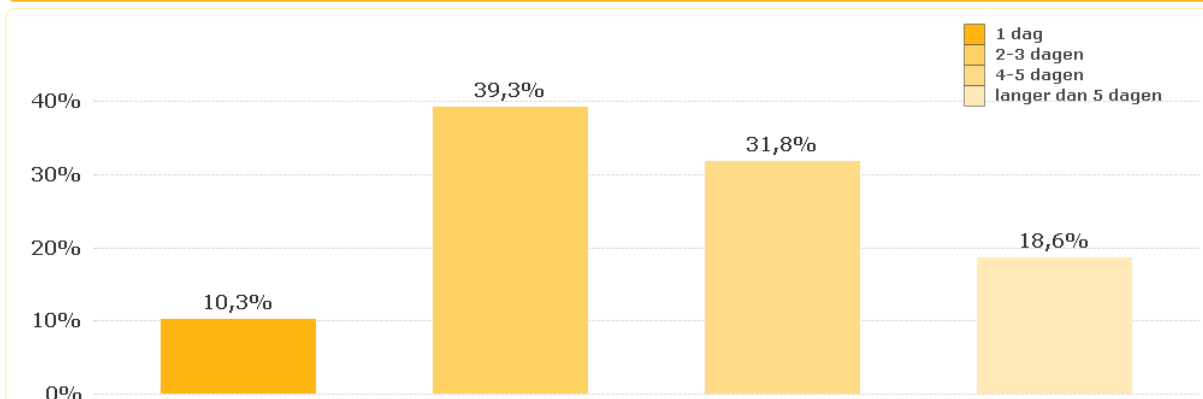
### Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

In juli werd 98% van de aangeboden 'niet kritische' mutatie-opdrachten op tijd verwerkt. Dit is een kleine verbetering ten opzichte van juni en voldoet ruimschoots aan de afgesproken norm van 95%.

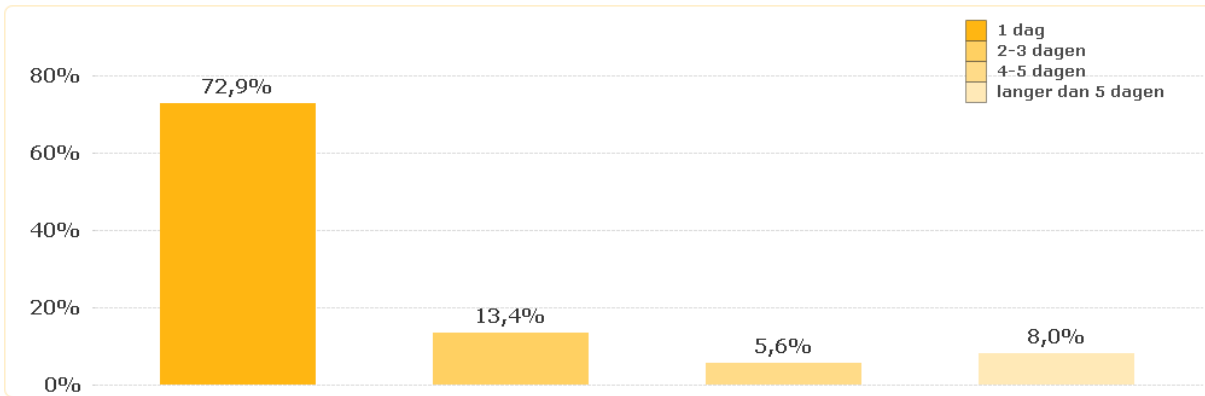
### Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

In juli werd ,81,4% van de kritische mutatie-opdrachten binnen vijf werkdagen afgehandeld. Dit is een daling ten opzichte van de score in juni. De reden hiervan is dat er een vergroot aanbod binnenkwam op opdrachten die te maken hebben met aanstelling en ontslag. Wel zijn alle kritische mutaties tot en met de gegarandeerde datum van verwerking in behandeling zijn genomen.

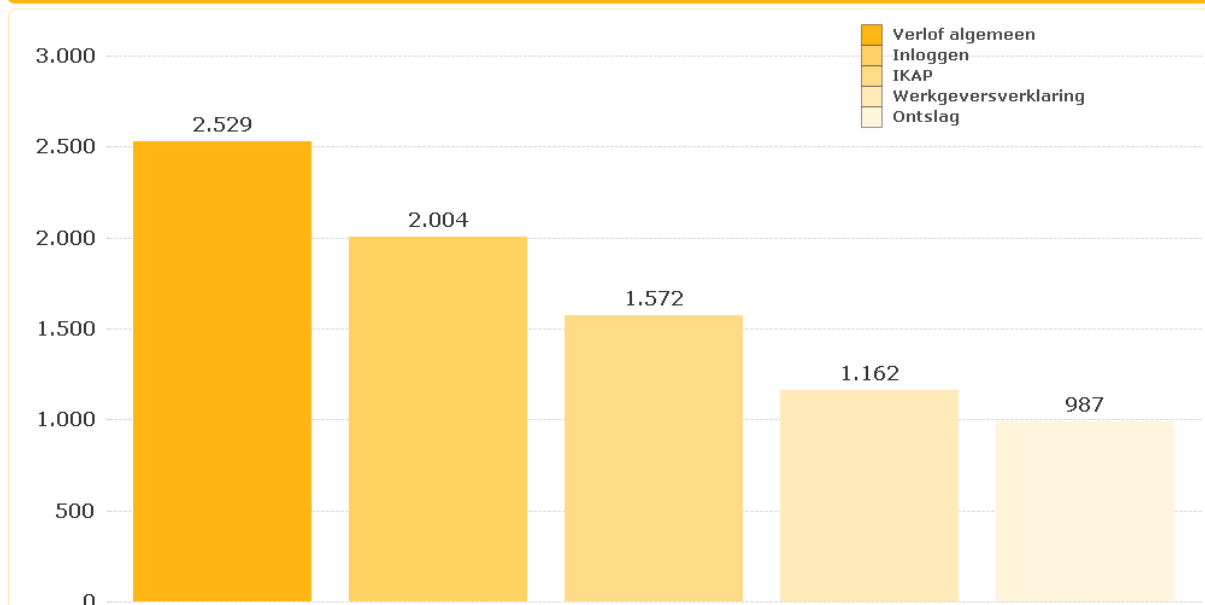
### Vraagafhandeling contactcenter



Definitie KPI: P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.

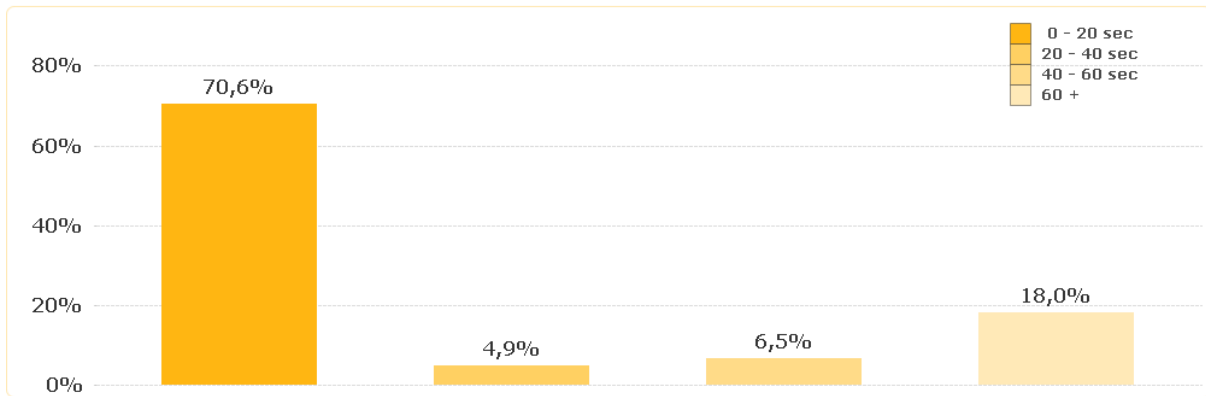
De snelheid van vraagafhandeling is in juli iets gedaald ten opzichte van juni. Toch werd nog 92% van de vragen binnen vijf werkdagen afgehandeld. Het aanbod vragen steeg met ruim drieduizend stuks.

### Top 5 meest gestelde vragen



De vier meest voorkomende onderwerpen zijn in juli gelijk gebleven aan die in de maand juni. Daarentegen is het onderwerp 'Ontslag' deze maand nieuw in de top vijf, waar hier vorige maand nog het onderwerp 'Personeelsgesprek' op de vijfde plek stond.

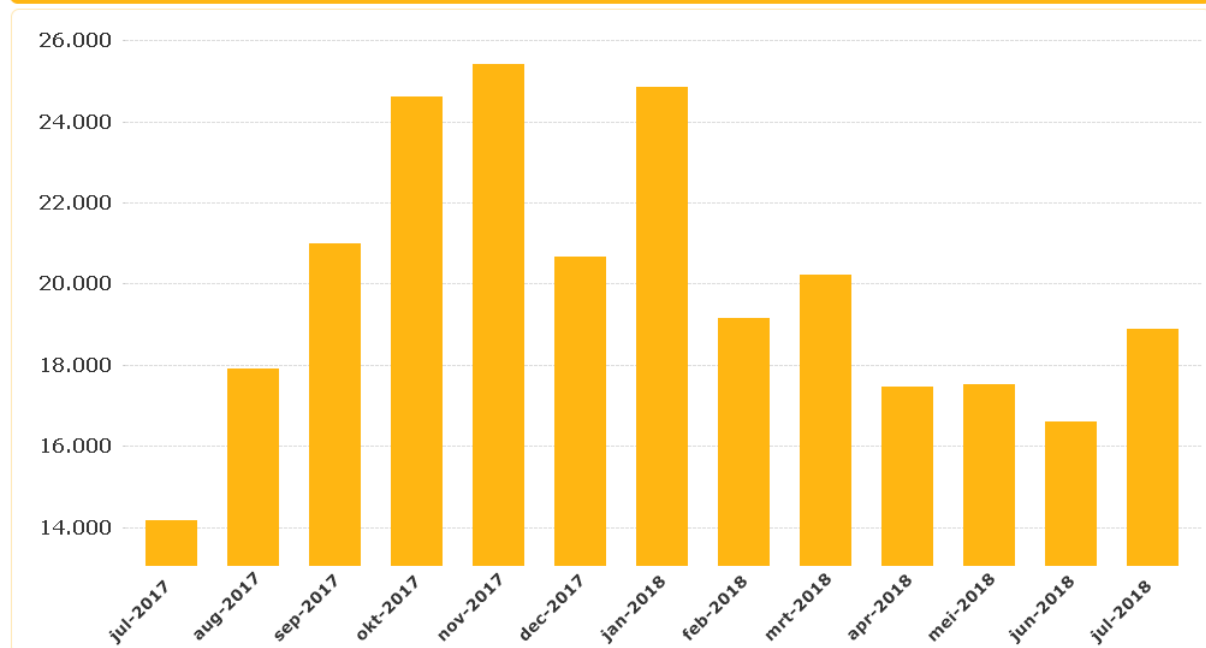
### Responstijden contactcenter



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

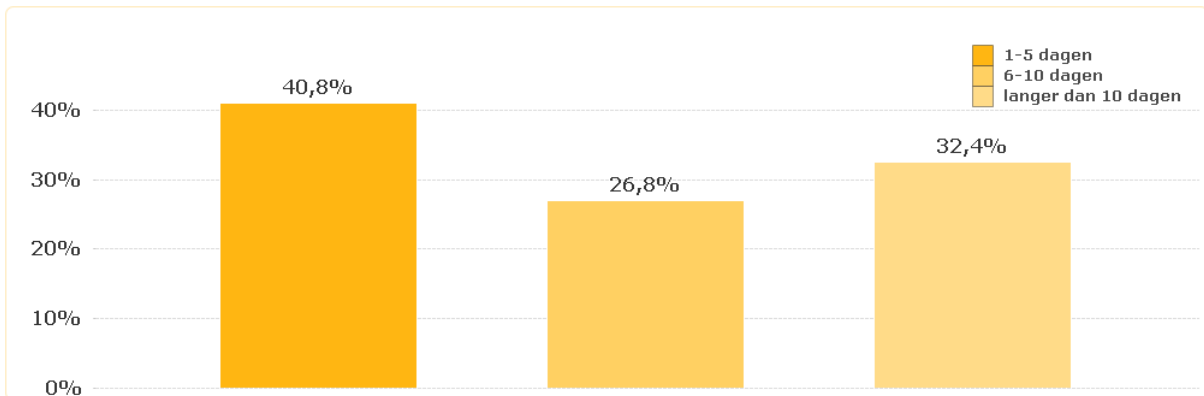
In juli duurde het gemiddeld 27 seconden voordat een telefoongesprek werd beantwoord. Dit betekent een stijging van gemiddeld 3 seconden ten opzichte van de vorige maand. Desondanks is de afgesproken norm van 60 seconden ruim gehaald.

### Aantal gesprekken per maand



In juli zijn er 18.873 telefoongesprekken aangeboden. Dit is een stijging van ruim tweeduizend gesprekken ten opzichte van vorige maand. Dit is tevens een flink hoger aantal dan in dezelfde maand in het vorige jaar. De oorzaak van dit verhoogde telefonie aanbod ligt voornamelijk in vragen over de CAO wijzigingen die per 1 juli 2018 zijn ingegaan.

### Tijdige afhandeling documenten



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

In juli werden 67,6% van het aantal aangeboden documenten ten behoeve van het personeelsdossier binnen tien werkdagen afgehandeld. Totaal zijn er in deze maand 32.338 documenten verwerkt.

Nu (bijna) alle ministeries hun vervangingsbesluit hebben genomen, moet er uniform worden gewerkt volgens de richtlijnen van het Handboek Digitale Vervanging Personeelsdossiers. Hierin is ook rekening gehouden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 van kracht is geworden. Vanwege deze nieuwe werkwijze is het resultaat een verdubbeling van de aanlevering van originele documenten voor het personeelsdossier, waarmee het personeelsdossier dus een kwalitatieve verbetering heeft doorgemaakt. De aanlevering van juiste digitale documenten, zoals behaalde diploma's en certificaten ihkv de AVG, zijn ook toegenomen.