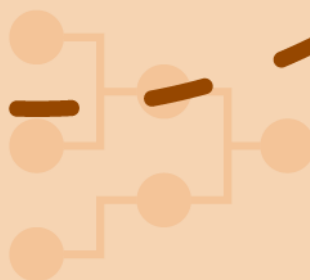




P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



## Dienstverleningsrapportage AUGUSTUS 2018



# Overzicht augustus 2018



16.685

Aantal telefoontjes



23 seconden

Gemiddelde wachttijd  
(na keuzemenu)



5.075

Aantal schriftelijke  
vragen



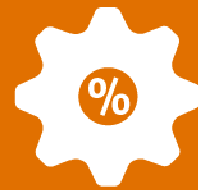
94%

Percentage vragen  
beantwoord binnen vijf  
werkdagen



17.079

Aantal handmatige  
mutaties



99%

Percentage mutaties  
voor salarisbetaling  
verwerkt



7,2

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen  
IKAP  
Inloggen

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.	99,6%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	89%
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 het keuzemenu).	23 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	34%

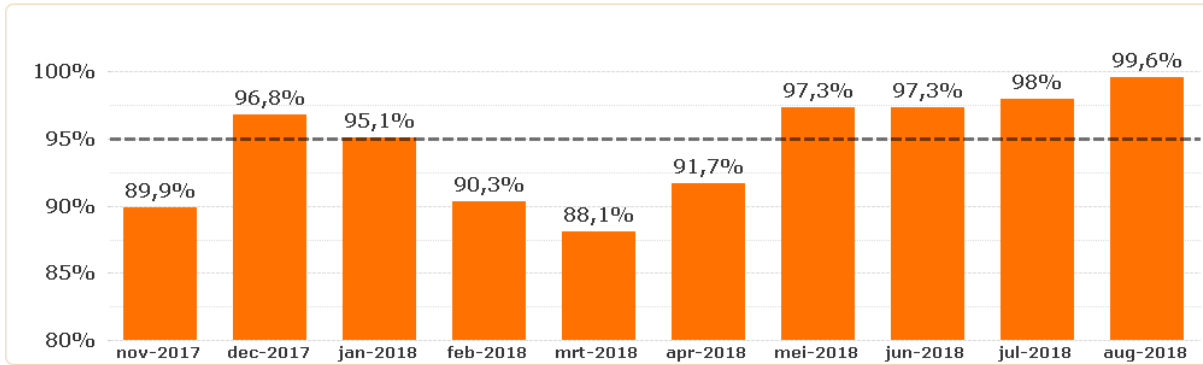
## Samenvatting

In augustus zijn er voor de diverse werkstromen verschillende resultaten qua aanbod. Het aanbod op mutatie-opdrachten met betrekking tot 'aanstelling' lag iets hoger dan verwacht, terwijl het telefonie aanbod relatief gezien mee viel. Bijna alle 'niet-kritische' mutatie-opdrachten (99,6%) werden binnen vijf werkdagen verwerkt. Bij de 'kritische' mutatie-opdrachten lag dit percentage op 89%, een verbetering ten opzichte van juli.

Ook de vraagafhandeling van het contactcenter laat een verbetering zien ten opzichte van de voorgaande maand, met een verwerking van 94% binnen vijf werkdagen. Gemiddeld werd de telefoon in augustus na 23 seconden beantwoord. Voor ruim 84% van de aangeboden telefoontjes geldt dat deze binnen 60 seconden werden beantwoord. Het totale telefonie aanbod lag relatief laag voor deze periode van het jaar.

De tijdige afhandeling van documenten ten behoeve van het personeelsdossier kwam flink onder druk te staan door wijzigingen in de werkwijze en een forse toename in het aanbod. Een derde deel van de documenten is binnen 10 werkdagen afgehandeld.

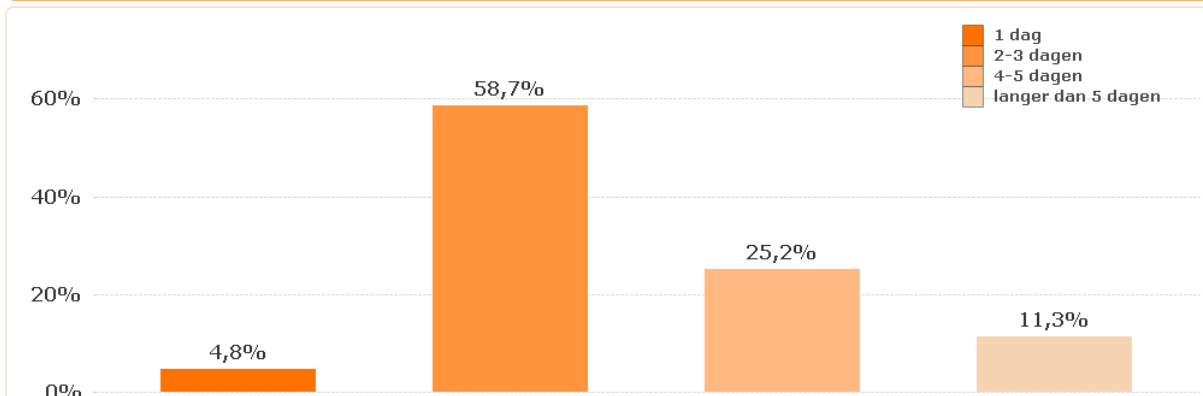
### Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

Ondanks een stijging van ongeveer duizend stuks in het aanbod van 'niet kritische' mutatie-opdrachten ten opzichte van juli, is het serviceniveau hoger uitgekomen. In augustus werd 99,6% van deze mutatie-opdrachten binnen vijf werkdagen afgehandeld.

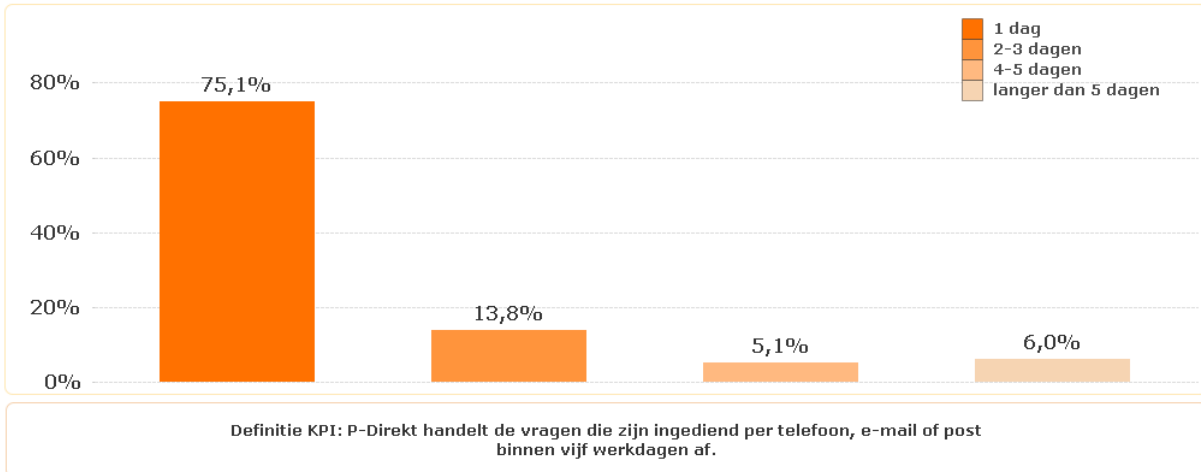
### Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

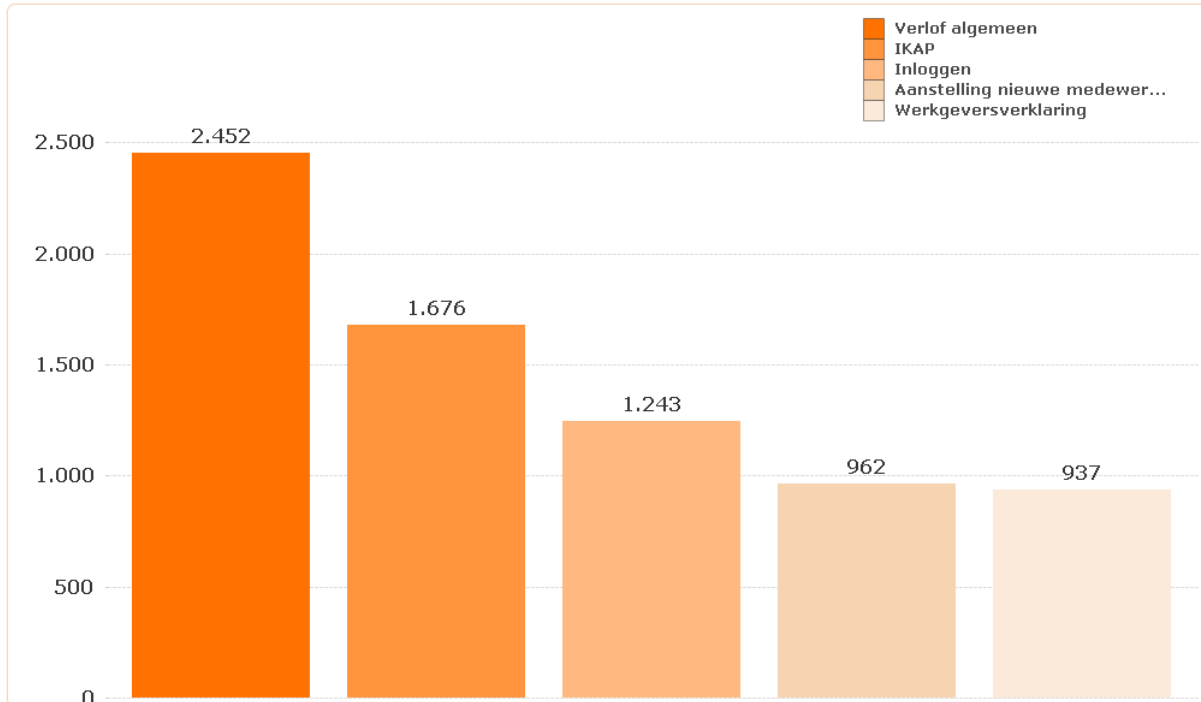
In augustus heeft P-Direkt ruim vijfduizend mutatie-opdrachten met betrekking tot aanstelling, overplaatsing en ontslag afgehandeld. Hiervan werd 88,7% binnen vijf werkdagen afgehandeld. Ondanks een voor augustus relatief hoog aanbod op aanstellingen, is dit een verbetering ten opzichte van het serviceniveau van de voorgaande maand.

### Vraagafhandeling contactcenter



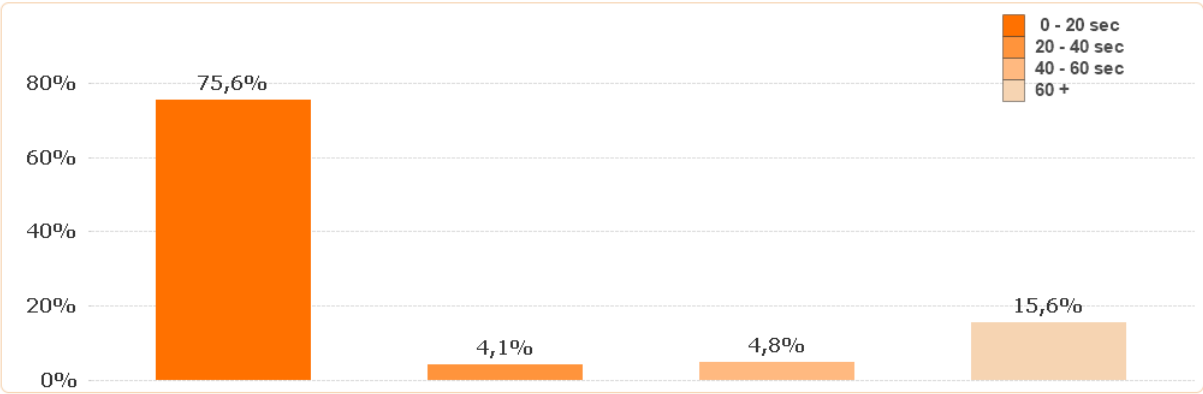
Het aantal vragen is met ongeveer drieduizend stuks gedaald ten opzichte van juli. De snelheid waarin de vragen werden afgehandeld is in vergelijking met die maand verbeterd met 2%. 94% van alle aangeboden vragen werd binnen vijf werkdagen afgehandeld.

### Top 5 meest gestelde vragen



De meeste vragen hadden in augustus betrekking op 'Verlof algemeen', gevolgd door 'IKAP' en 'Inloggen'. Nieuw in de top vijf is 'Aanstelling nieuwe medewerker'. Het verhoogde aanbod hangt samen met een toename van mutatie-opdrachten met betrekking tot aanstelling.

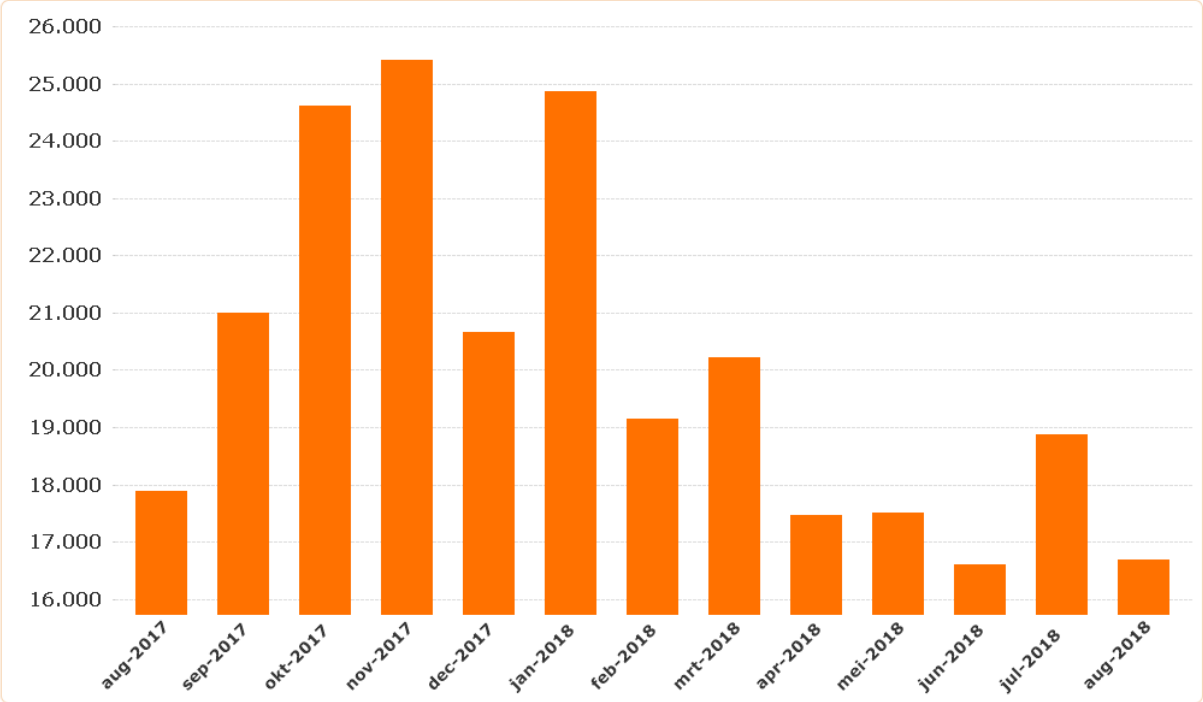
### Responstijden contactcenter



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

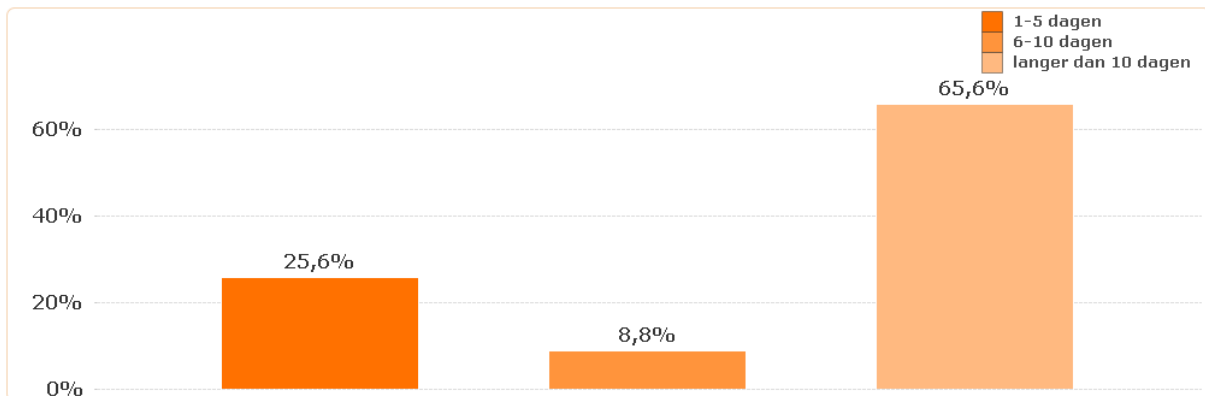
Van alle aangeboden telefoongesprekken werd 84,4% binnen 60 seconden opgenomen. De gemiddelde wachttijd voor het beantwoorden van de telefoon was in deze maand 23 seconden.

### Aantal gesprekken per maand



In augustus is het contactcenter 16.685 keer telefonisch benaderd. Dit is een daling ten opzichte van de vorige maand. In vergelijking met dezelfde maand in 2017 zijn er ongeveer 1.000 telefoontjes minder binnengekomen.

### Tijdige afhandeling documenten



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

In augustus heeft P-Direkt ruim 50.000 documenten afgehandeld ten behoeve van het personeelsdossier. Hiervan werd 34% binnen 10 werkdagen verwerkt.

De oorzaak van de vertraagde verwerking ligt in de nieuwe uniforme werkwijze volgens de richtlijnen van het Handboek Digitale Vervanging Personeelsdossiers. Hierdoor was er een forse toename van de aanlevering van originele documenten voor het personeelsdossier. Door de kwaliteitseisen kost het ook meer tijd om de documenten te verwerken. Er is een uitvraag uitgezet om extra personeel in te huren om de achterstanden in te lopen.