



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
SEPTEMBER 2018



Overzicht september 2018



17.819

Aantal telefoontjes



23 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



5.442

Aantal schriftelijke
vragen



96%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



13.604

Aantal mutaties



98%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,3

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
Inloggen
IKAP

Top drie populairste
onderwerpen



99%

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.	7,3
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.	92%
Vraag- afhandeling contactcenter	5	P-Direkt handelt de vragen die zijn ingediend per telefoon, e-mail of post binnen vijf werkdagen af.	96%
Responstijden contactcenter	6	De responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na keuzemenu).	23 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	32%

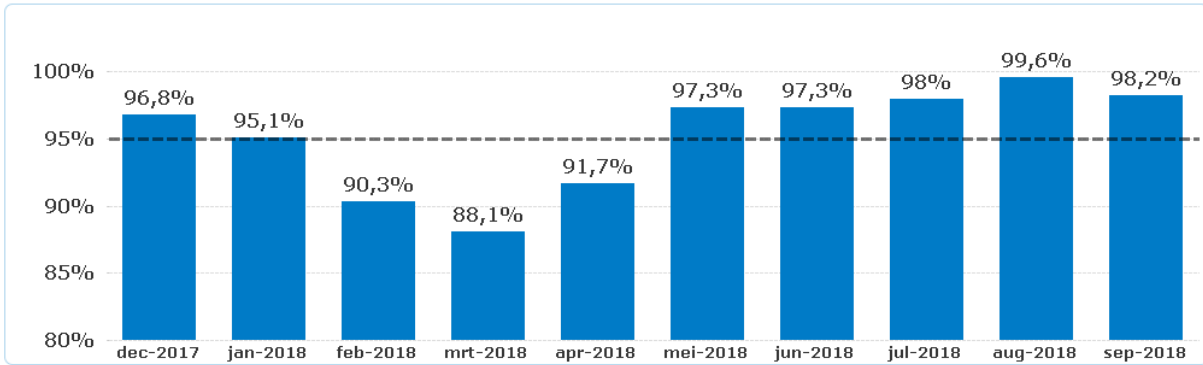
Samenvatting

In september is het aanbod 'kritische' mutatie-opdrachten gedaald, na het verhoogde aanbod in de maand augustus. Het serviceniveau op deze werkstroom is hoger uitgekomen met 92%. De tijdige verwerking van de 'niet kritische' mutatie-opdrachten ligt in september boven de gestelde norm.

Het contactcenter kreeg ongeveer tweeduizend vragen meer binnen dan in de voorgaande maand. De snelheid van afhandelen is gestegen naar 96% binnen vijf werkdagen. De telefoon werd gemiddeld na 23 seconden beantwoord. Van alle aangeboden telefoongesprekken werd 84% binnen 60 seconden opgenomen. Het telefonie serviceniveau was daarmee, ondanks het hogere aanbod, identiek aan augustus.

De tijdige afhandeling van documenten ten behoeve van het personeelsdossier stond in september nog steeds onder druk door wijzigingen in de werkwijze. Ongeveer een derde van de afgehandelde documenten werden binnen tien werkdagen verwerkt. Extra mankracht is ingehuurd om de verwerking in de komende maanden te versnellen.

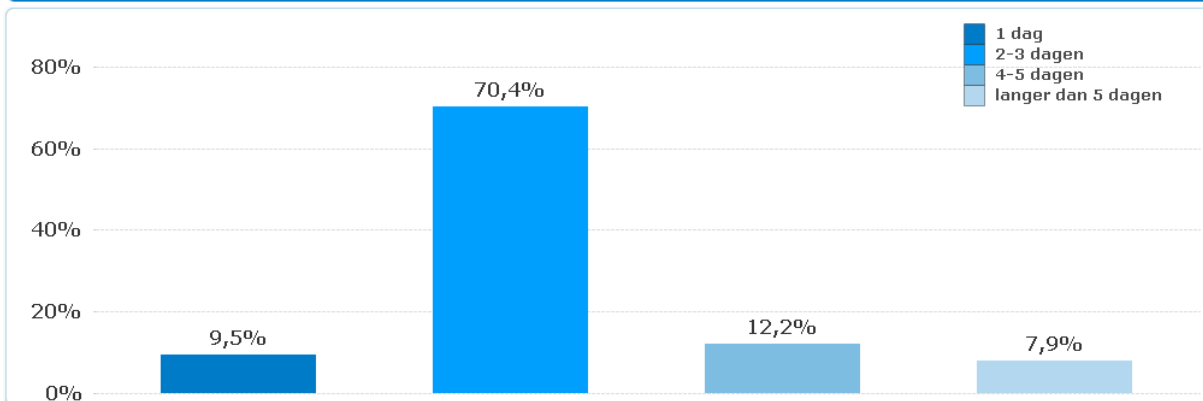
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

Hoewel het serviceniveau van de tijdige afhandeling 'niet kritische' mutatie-opdrachten licht is gedaald ten opzichte van augustus, ligt het percentage nog steeds ruim boven de norm met 98,2%.

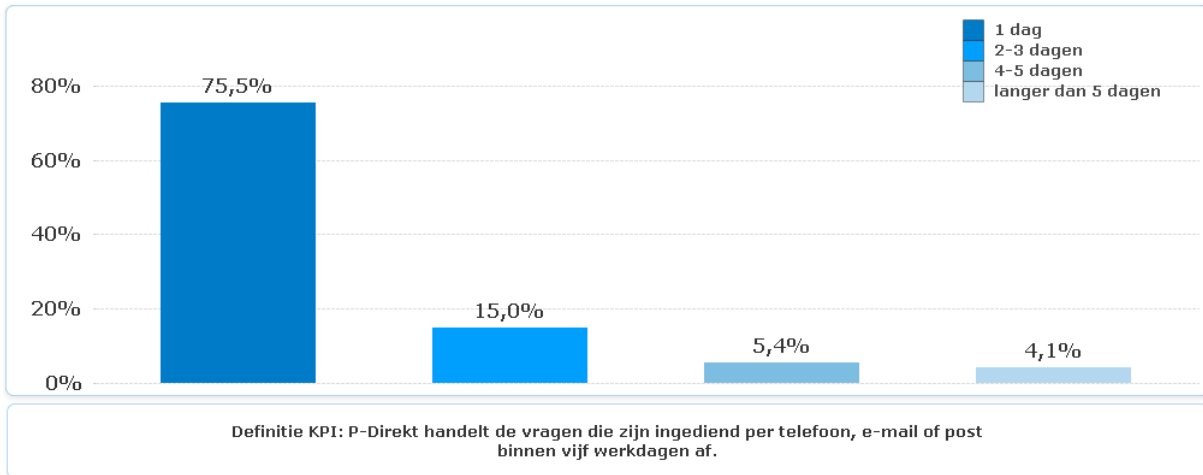
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

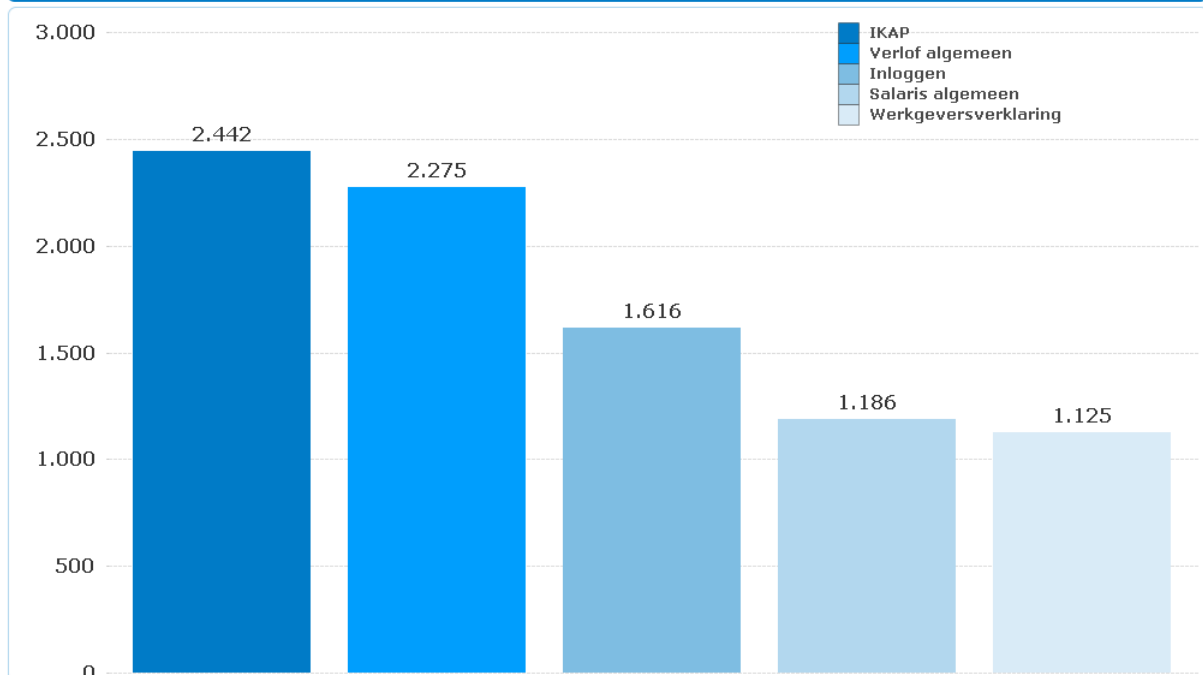
Er werden in september ruim drieduizend 'kritische' mutatie-opdrachten door P-Direkt afgehandeld. Hiervan werd 92,1% binnen vijf werkdagen verwerkt.

Vraagafhandeling contactcenter



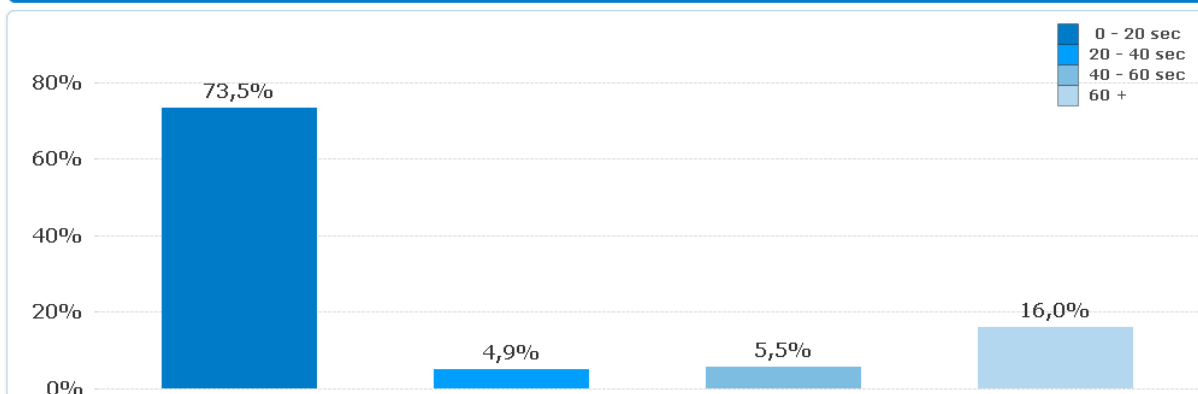
In september werd 96% van de gestelde vragen binnen vijf werkdagen afgehandeld. Dit is een verbetering in het serviceniveau ten opzichte van de voorgaande maand met 2%. Het aantal aangeboden vragen lag hoger dan in augustus, ongeveer tweeduizend stuks meer.

Top 5 meest gestelde vragen



Het aantal vragen met betrekking tot 'IKAP' is ten opzichte van de vorige maand flink gestegen. Deze stijging is naar verwachting gezien de naderende IKAP-sluitingsdatum (14 november). Dit onderwerp voert dan ook de top vijf aan in september. Verder is het onderwerp 'Salaris Algemeen' terug in de top vijf.

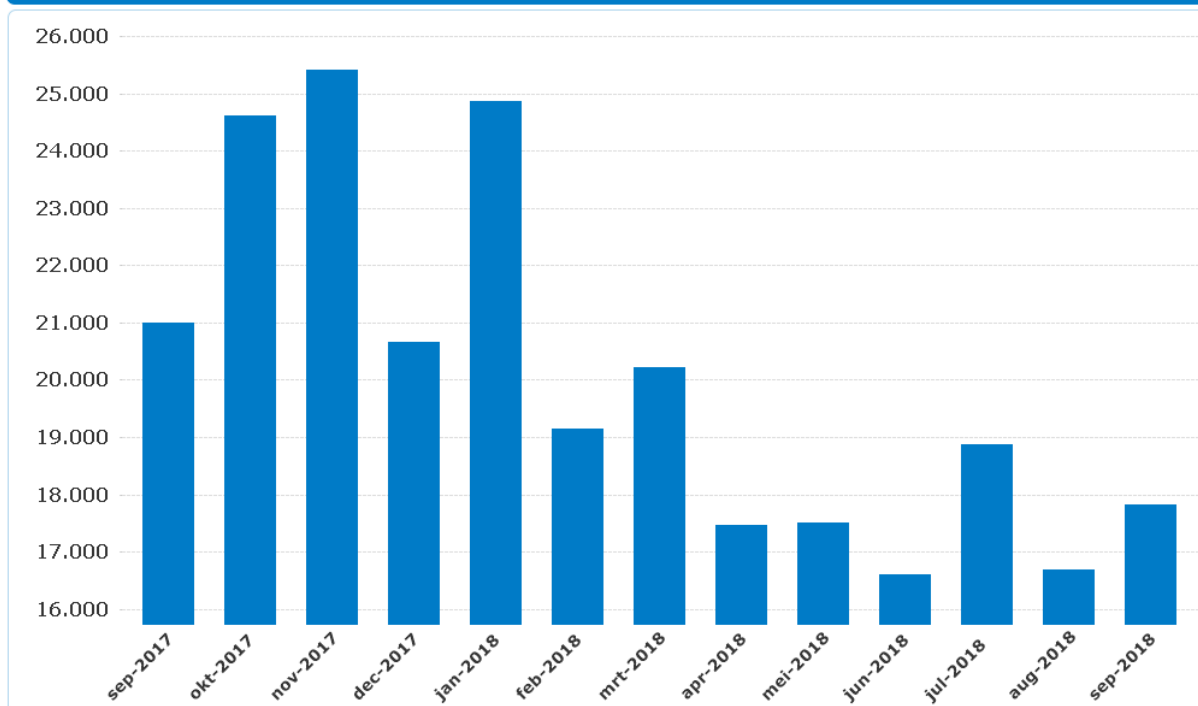
Responstijden contactcenter



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

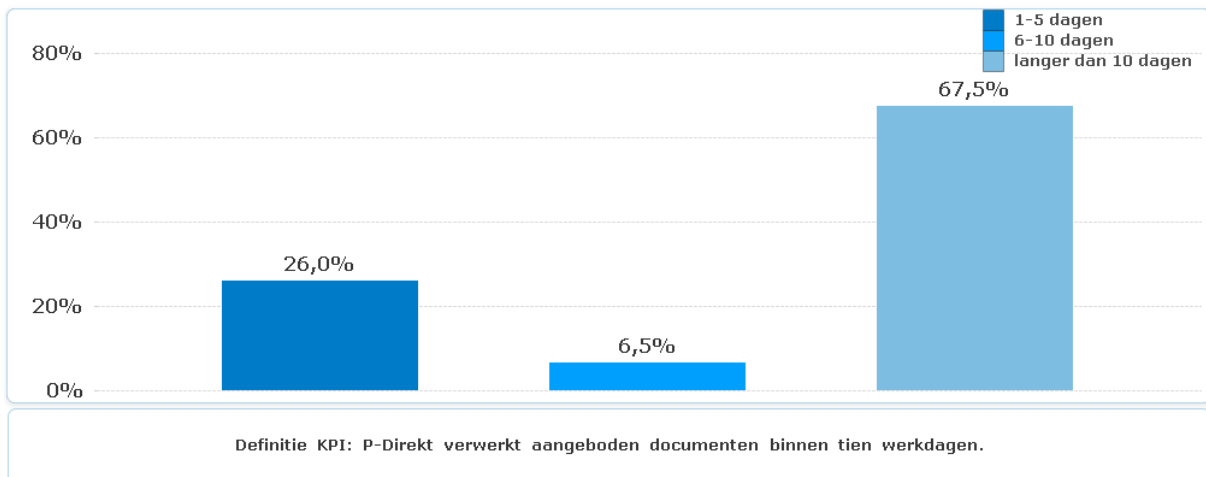
Net zoals in de voorgaande maand, is de gemiddelde wachttijd voordat een telefoongesprek werd beantwoord uitgekomen op 23 seconden. Ook het serviceniveau was bijna identiek aan augustus: 84% van de aangeboden gesprekken werd binnen 60 seconden beantwoord.

Aantal gesprekken per maand



Het aanbod telefonie laat een stijging zien ten opzichte van de voorgaande maand. Het contactcenter kreeg in september 17.819 telefoongesprekken binnen. Dit aanbod ligt ongeveer 3000 gesprekken lager dan in september 2017.

Tijdige afhandeling documenten



P-Direkt handelde in september ruim 43.000 documenten ten behoeve van het personeelsdossier af, waarvan 32,5% binnen 10 werkdagen.

Oorzaak van de vertraagde verwerking is gelegen in de forse toename van de aanlevering van originele documenten voor het personeelsdossier. Deze toename is het gevolg van de nieuwe uniforme werkwijze volgens de richtlijnen van het Handboek Digitale Vervanging Personeelsdossiers. Door de kwaliteitseisen kost het ook meer tijd om de documenten te verwerken. Op de uitvraag voor capaciteit zijn in september 5 uitzendkrachten aangenomen en ingewerkt. Vanaf oktober verwachten we in te lopen op de vertraagde verwerking.