



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
OKTOBER 2018



Overzicht oktober 2018



22.438

Aantal telefoontjes



22 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



6.398

Aantal schriftelijke
vragen



95%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



17.505

Aantal handmatige
mutaties



92%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,3

Gebruikerstevredenheid



IKAP
Verlof
Inloggen

Top drie populairste
onderwerpen



In afwachting van de
technische gegevens

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.	92%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	97%
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).	22 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	26%

Samenvatting

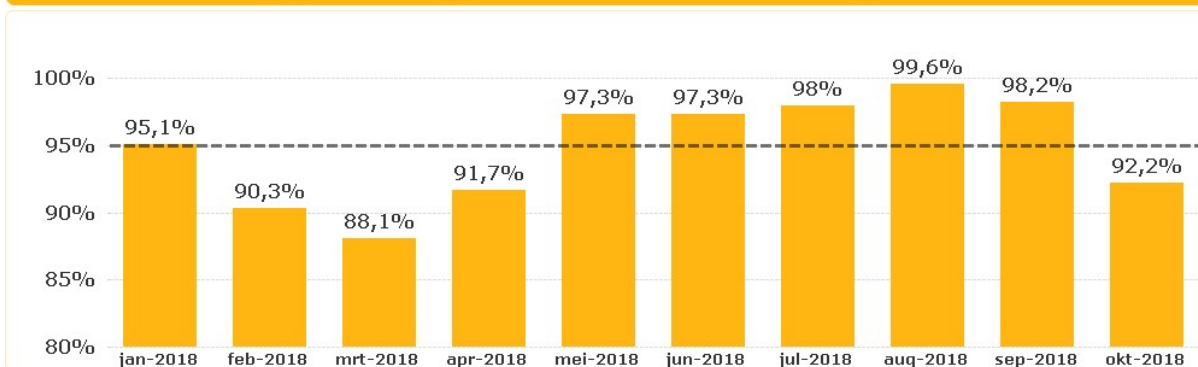
Oktober is qua werkaanbod een drukkere maand dan afgelopen maanden. Zo zorgt de aanloop naar de IKAP-sluitingsdatum er bijvoorbeeld voor dat het aanbod op vragen vergroot is. Toch zien we op de meeste werkstromen positieve cijfers.

Ondanks een stijging van de niet kritische mutatie-opdrachten met ongeveer vierduizend stuks, werd ruim 92% voor de afgesproken salarisbetaling verwerkt. Voor de kritische mutatie-opdrachten zien we dat in oktober 97% binnen vijf werkdagen is verwerkt.

De vraagafhandeling was goed onder controle; 95% van alle binnengekomen vragen werd binnen vijf dagen beantwoord. Telefoongesprekken werden deze maand gemiddeld na een wachttijd van 22 seconden opgenomen. 84,5% van alle telefoongesprekken werden sneller dan 60 seconden opgenomen. Het aanbod van telefonie is ten opzichte van de voorgaande maand flink gestegen met zo'n vijfduizend gesprekken.

Ruim een kwart van de aangeboden documenten ten behoeve van het personeelsdossier werd binnen 10 werkdagen afgehandeld.

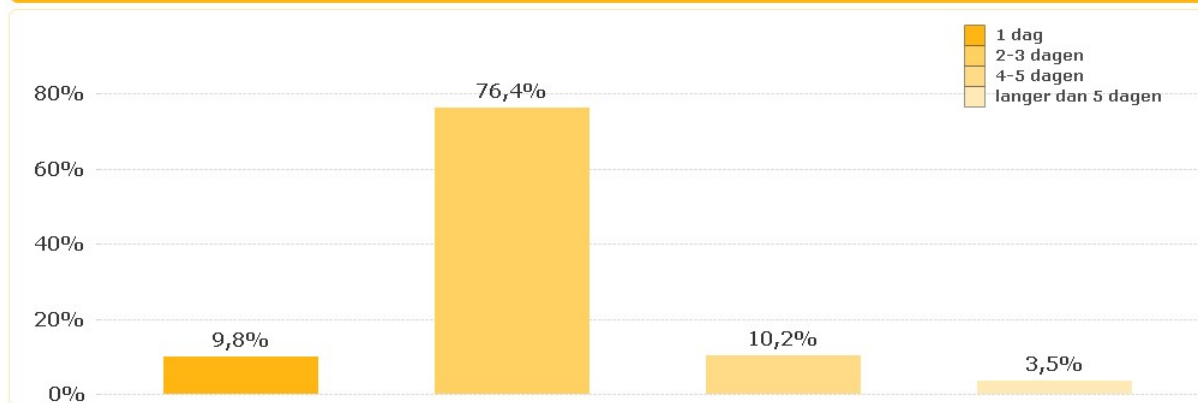
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

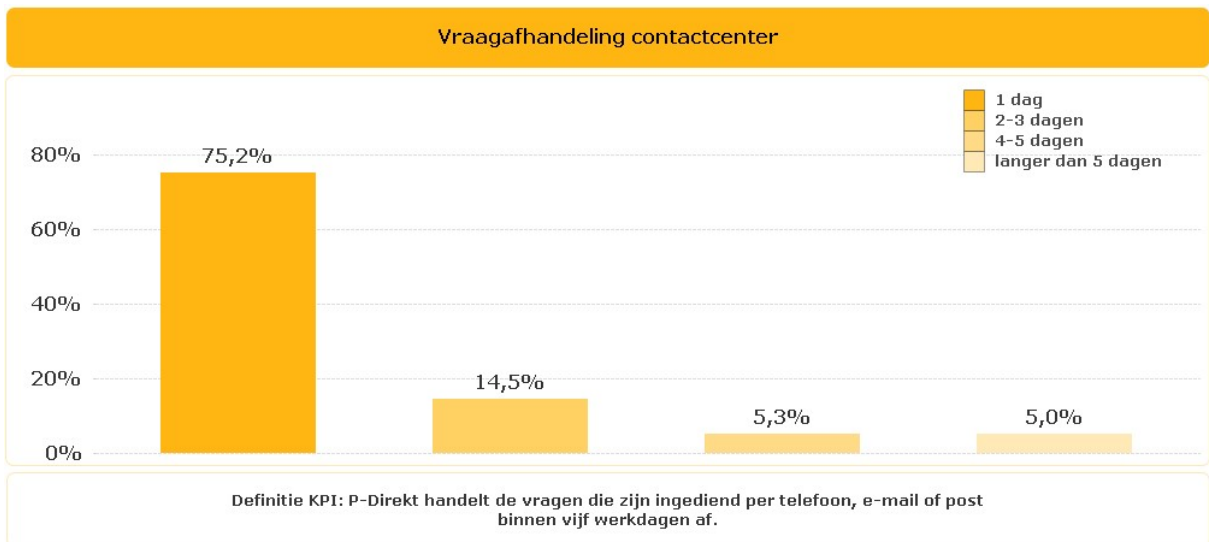
Het aanbod van de niet kritische mutatie-opdrachten steeg aanzienlijk, met ongeveer vierduizend stuks vergeleken met voorgaande maand. Er werden in oktober 17.500 niet kritische mutatie-opdrachten verwerkt. Ruim 92% hiervan werd voor de afgesproken salarisbetaling afgehandeld.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

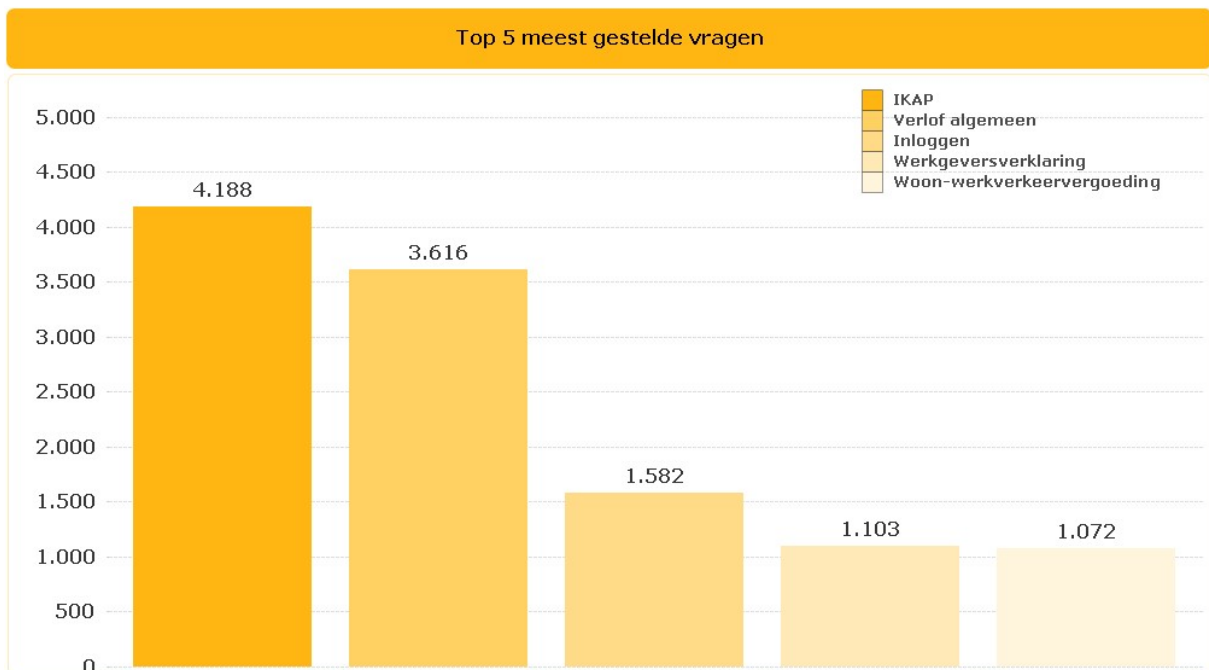


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

In oktober is het aanbod kritische mutatie-opdrachten nagenoeg gelijk aan het aantal in september. Deze maand is 97% van de aangeboden kritische mutatie-opdrachten binnen vijf werkdagen afgehandeld.

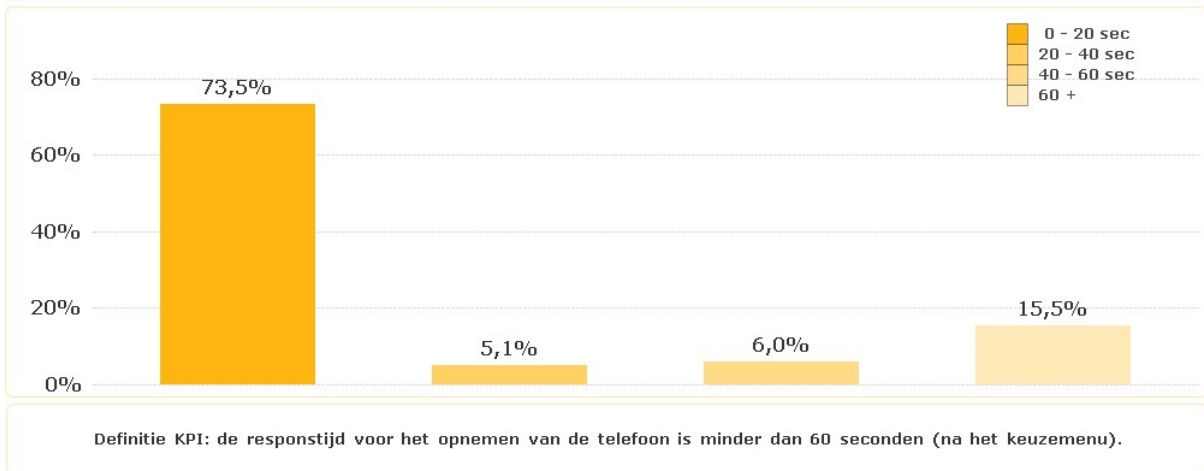


In oktober werd 95% van alle aangeboden vragen binnen vijf werkdagen afgehandeld. Dit percentage is nagenoeg identiek aan dat van september, terwijl in de maand oktober het aanbod van vragen hoger lag.



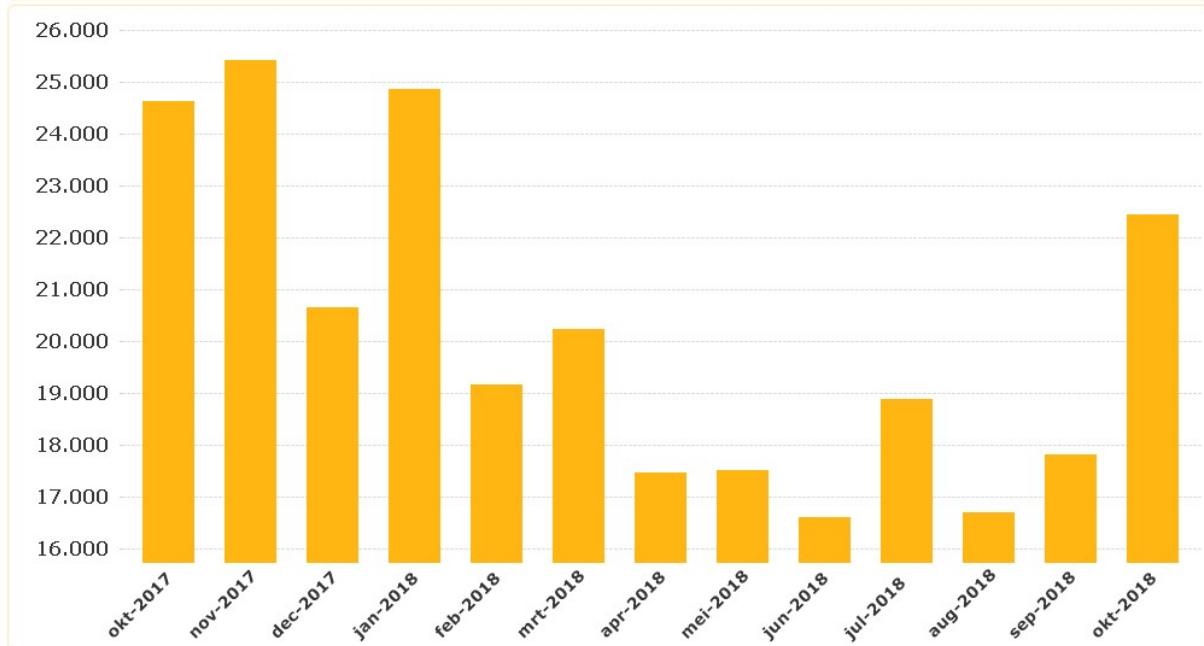
De onderwerpen verlof en IKAP voerden in oktober de boventoon, opgevolgd door inloggen, werkgeversverklaring en woon-werkverkeervergoeding. In deze aantallen is te zien dat de deadline waarvoor IKAP-aanvragen ingediend moeten worden voor de deur staat.

Responstijden contactcenter



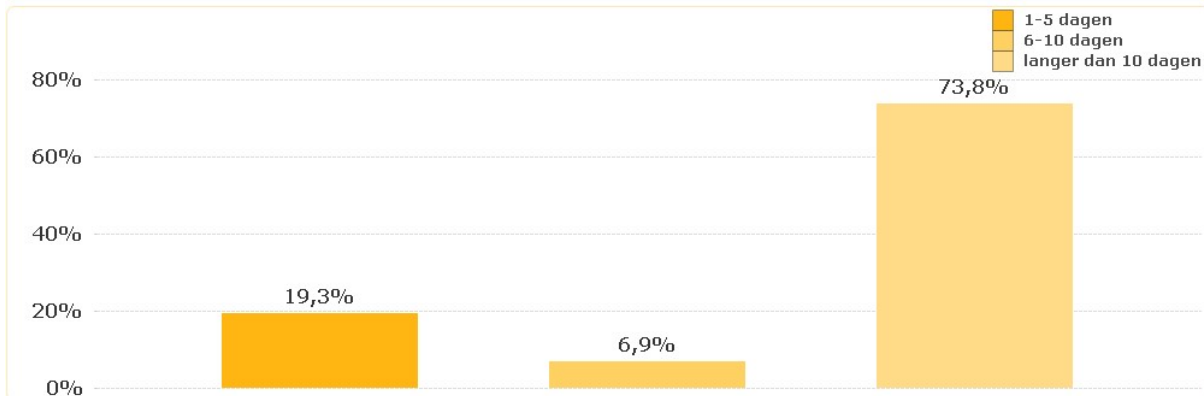
De telefoongesprekken werden in oktober gemiddeld na een wachttijd van 22 seconden opgepakt. Ondanks de stijging van het aantal aangeboden telefoongesprekken ten opzichte van september, is deze responstijd met 1 seconde gedaald. Van alle telefoongesprekken werd 84,5% binnen 60 seconden opgenomen.

Aantal gesprekken per maand



In oktober is het aantal aangeboden telefoongesprekken flink gestegen ten opzichte van de voorgaande maand. Het contactcenter werd deze maand 22.438 keer telefonisch benaderd. Dit is een stijging van bijna vijfduizend gesprekken.

Tijdige afhandeling documenten



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

Er werden in oktober 83.888 documenten ten behoeve van het personeelsdossier afgehandeld door P-Direkt. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van het aantal in september. De genomen maatregelen laten zien dat er meer documenten verwerkt worden en dat we inlopen op de ontstane achterstand.