



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
NOVEMBER 2018



Overzicht november 2018



22.670

Aantal telefoontjes



29 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



6.693

Aantal schriftelijke
vragen



95%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



21.267

Aantal handmatige
mutaties



93%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,3

Gebruikerstevredenheid



IKAP
Verlof algemeen
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.	7,3
Tijdige afhandeling mutaties	4	P-Direkt heeft de opdracht verwerkt voor de afgesproken salarisbetaling.	92,8%
	4	P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.	91%
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).	29 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	59%

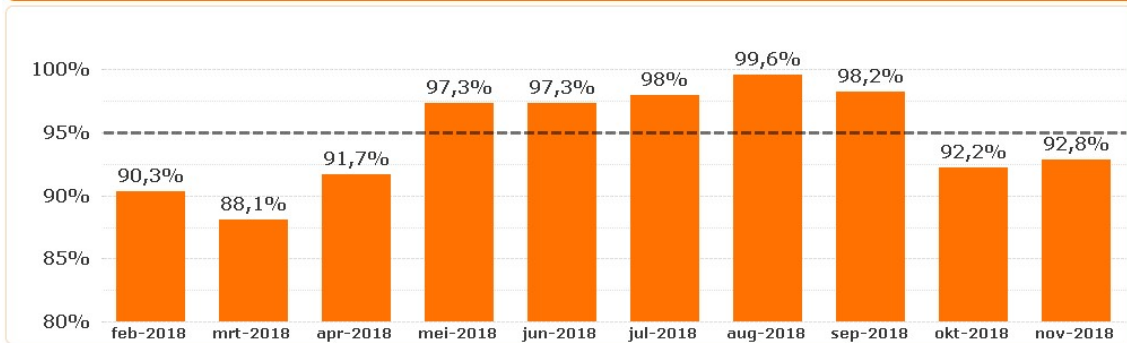
Samenvatting

November was voor het contactcenter een drukke maand. Op een aantal werkstromen is het aanbod hoger dan in de voorgaande maanden. Zo geldt voor de niet kritische mutatie-opdrachten een stijging van ruim drieduizend stuks ten opzichte van oktober. Desondanks werd bijna 93% van deze mutatie-opdrachten binnen vijf werkdagen afgehandeld. Het serviceniveau van de kritische mutatie-opdrachten kwam uit op 91,4%.

Het aantal vragen dat het contactcenter binnen kreeg steeg minder hard dan verwacht en was bijna gelijk aan het aantal van vorige maand. De afhandelsnelheid steeg heel licht, naar 95,3%. De telefoon werd in 80,3% van de gevallen binnen 60 seconden opgenomen. De gemiddelde responstijd van alle gesprekken (22.670) kwam uit op 29 seconden.

Na een aantal maanden waarin de afhandelsnelheid van documenten ten behoeve van het personeelsdossier erg onder druk stond, is er weer een verbetering te zien in het serviceniveau. Meer dan de helft (59%) van de ruim 75.000 afgehandelde documenten werd binnen 10 werkdagen verwerkt.

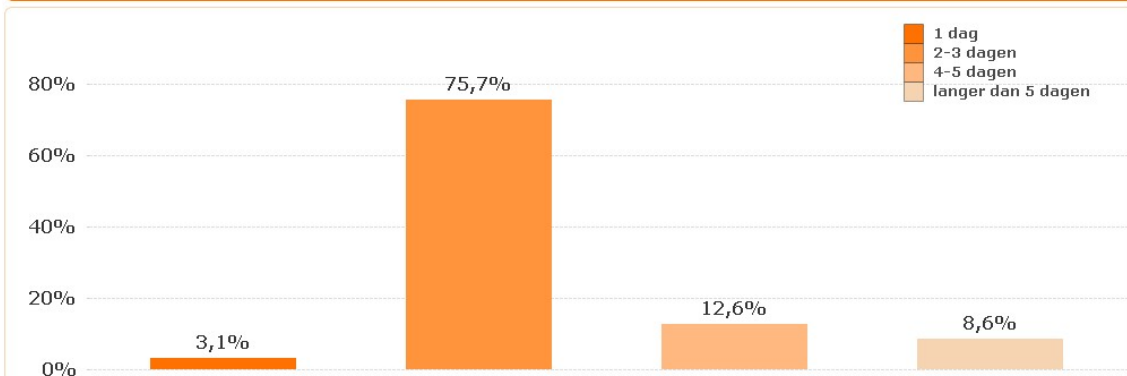
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

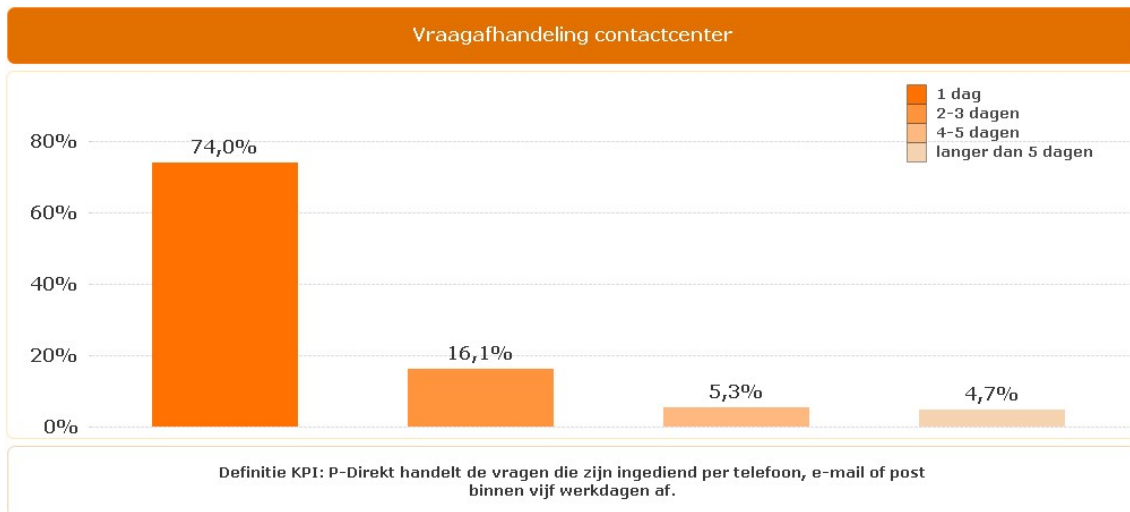
Het aantal niet kritische mutatie-opdrachten is in november gestegen met ruim drieduizend stuks ten opzichte van de voorgaande maand. Ondanks het hogere aanbod is het serviceniveau licht gestegen. In totaal werd 92,8% van de mutatie-opdrachten binnen vijf werkdagen verwerkt.

Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten

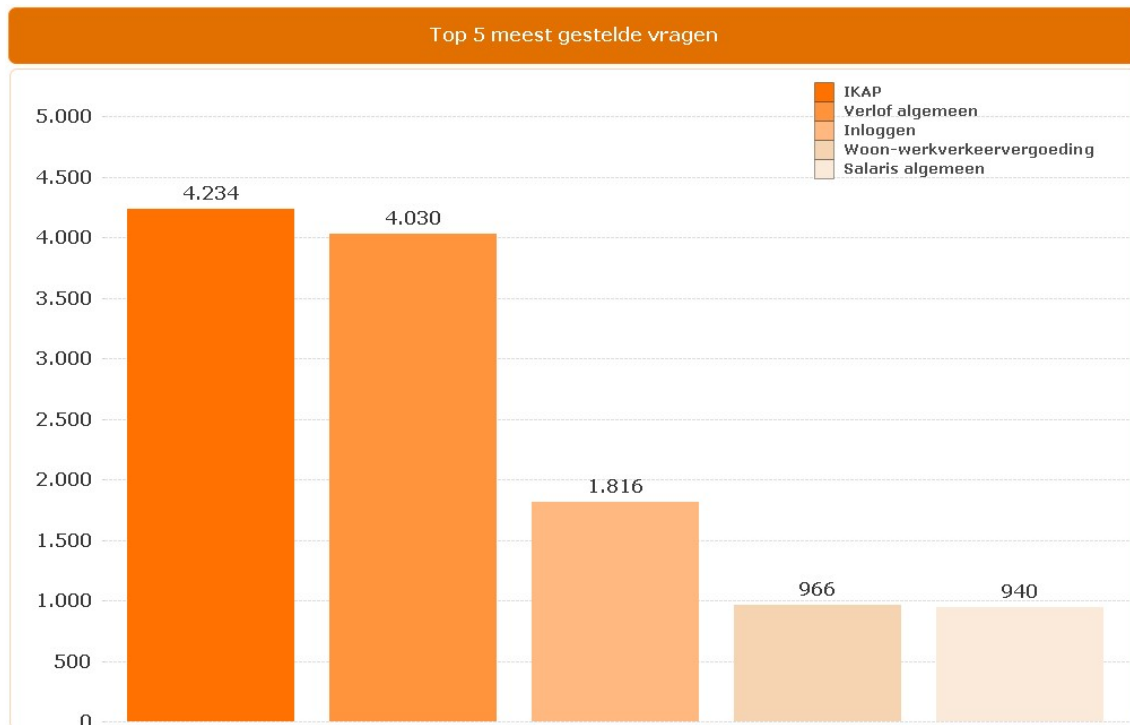


Definitie KPI: P-Direkt handelt de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten (aanstelling, overplaatsing, ontslag) binnen vijf werkdagen af.

In november werden er ruim vijfhonderd kritische mutatie-opdrachten meer afgehandeld dan in oktober. Het serviceniveau is iets gedaald ten opzichte van vorige maand en is in november uitgekomen op 91,4%.

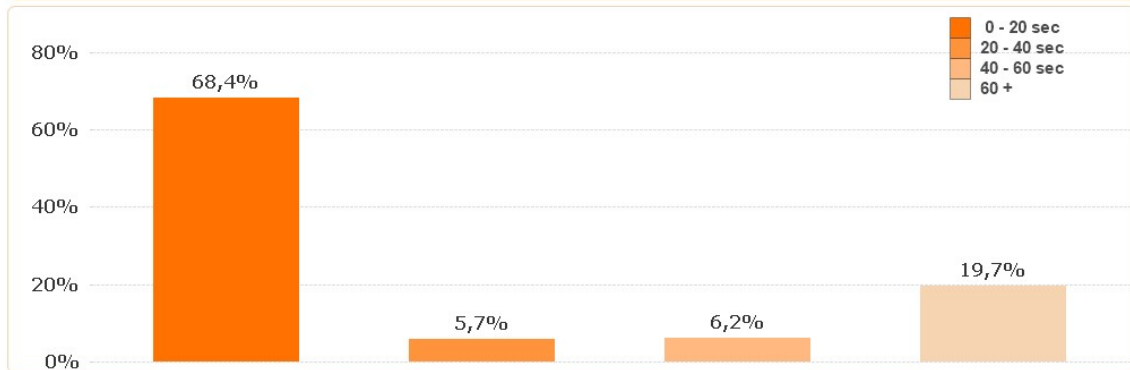


In november is het aantal vragen nagenoeg gelijk gebleven aan oktober. 95,3% van de aangeboden vragen werd binnen vijf werkdagen afgehandeld. De snelheid voor het afhandelen van de vragen is hiermee licht gestegen ten opzichte van de voorgaande maand.



In november voerde IKAP de lijst aan van de top vijf meest gestelde vragen. Deze werd op de voet gevolgd door verlof. Dit zijn populaire onderwerpen in de maand waarin IKAP afgesloten wordt.

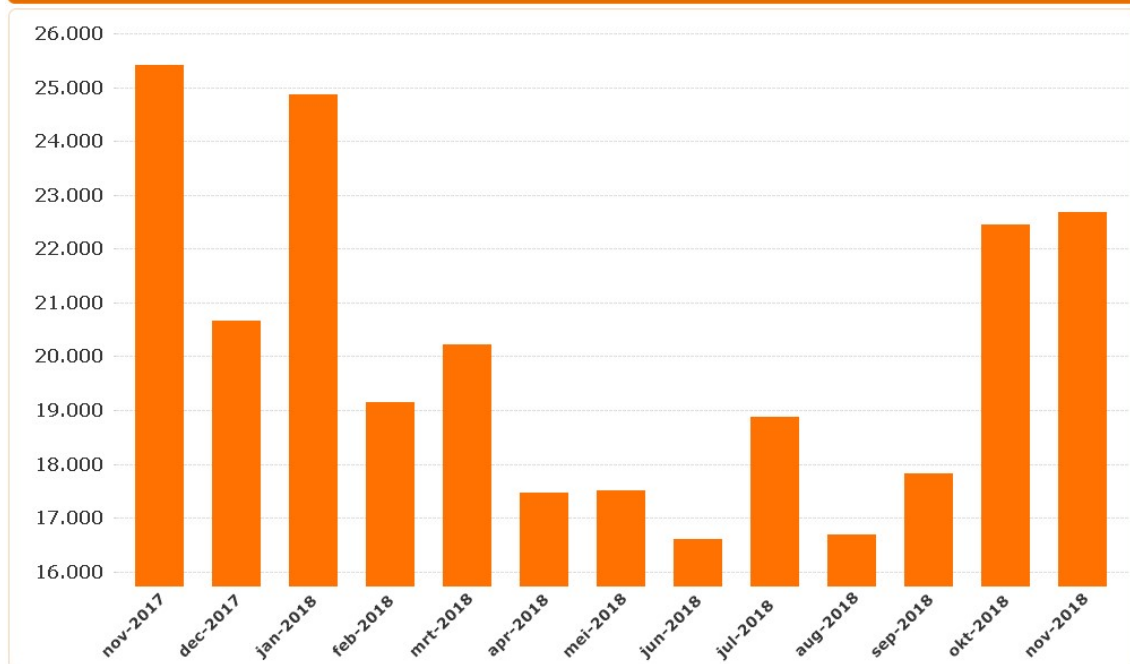
Responstijden contactcenter



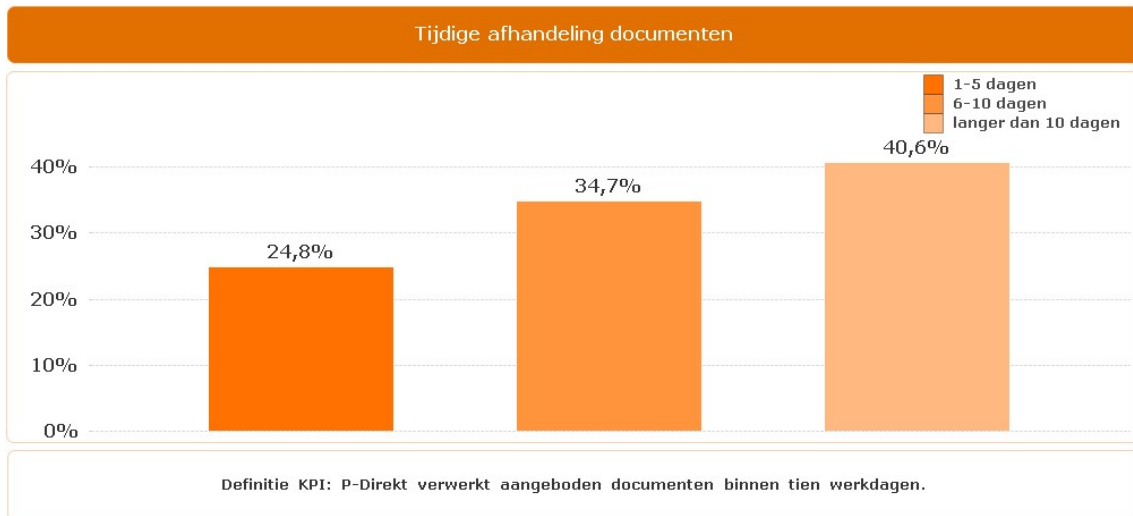
Definitie KPI: de responstijd voor het opnemen van de telefoon is minder dan 60 seconden (na het keuzemenu).

Het serviceniveau is licht gedaald ten opzichte van de maand oktober. 80,3% van de totaal aangeboden telefoongesprekken werd binnen 60 seconden opgenomen. Hierbij werd de gemiddelde wachttijd voor het beantwoorden van een gesprek geklokt op 29 seconden.

Aantal gesprekken per maand



Het aantal aangeboden telefoongesprekken is in november bijna gelijk aan het aantal van oktober. Een lichte stijging van ruim 200 gesprekken ten opzichte van de voorgaande maand, brengt het aantal in november op 22.670. In vergelijking met november 2017 is het verschil wel groot. Analyse laat zien dat dit voortkomt uit het feit dat er minder verstoringen zijn geweest en we minder herhaalverkeer hebben gehad.



Er zit een stijgende lijn in de tijdige afhandeling van documenten ten behoeve van het personeelsdossier. De afgelopen maanden staat dit cijfer behoorlijk onder druk. De genomen maatregelen hebben resultaat. In november is het percentage weer gestegen. Er werden in november ruim 75.000 documenten afgehandeld, hiervan werd 59% binnen 10 werkdagen verwerkt. De verwachting is dat deze stijging verder doorzet.