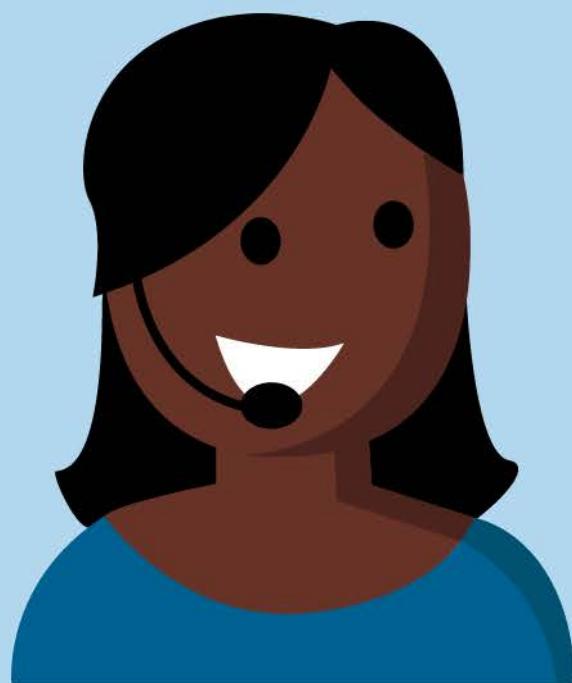




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
DECEMBER 2018



Overzicht december 2018



17.330

Aantal telefoontjes



30 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



5.513

Aantal schriftelijke
vragen



95%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



15.620

Aantal mutaties



98%

Percentage mutaties
voor salarisbetaling
verwerkt



7,3

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
Inloggen
Personeelsgesprek

Top drie populairste
onderwerpen



99,5%

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.	84%
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 keuzemenu).	30 seconden
Tijdige afhandeling documenten	7	P-Direkt verwerkt aangeboden documenten binnen tien werkdagen.	98%

Samenvatting

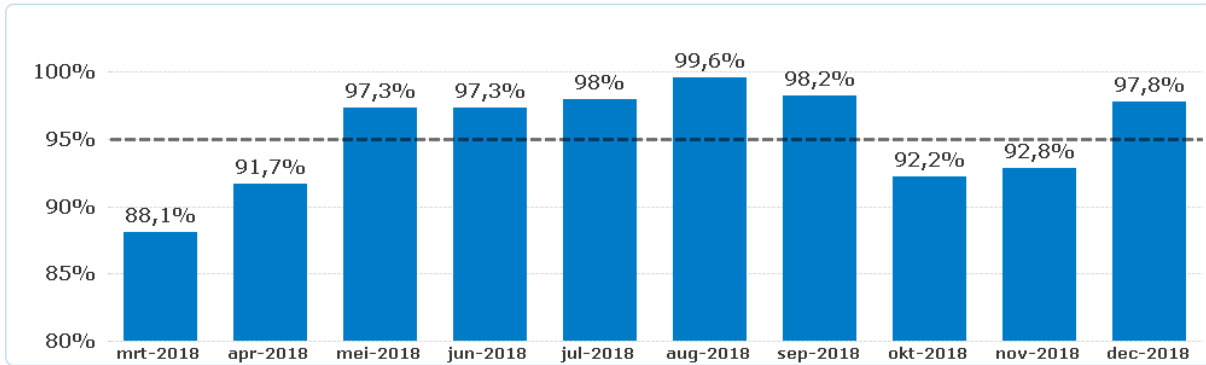
De maand december laat een wisselend beeld zien op het bepalen van de SLA's. Voor de 'niet-kritische' mutatie-opdrachten geldt dat met 98% het serviceniveau behaald is. Van de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten werd 84,2% binnen vijf dagen verwerkt. De daling op deze SLA komt voort uit een aantal handmatige herstelacties op technische incidenten.

Er zijn minder vragen gesteld in december dan in de voorgaande maand. Bijna 75% van de ingestuurde vragen werden in december binnen 1 werkdag beantwoord. 95% van de vragen werd binnen vijf dagen afgehandeld.

Ook het aantal telefoongesprekken daalde, naar 17.330 gesprekken. De gemiddelde responstijd voor het opnemen van deze gesprekken is uitgekomen op 30 seconden.

De tijdige afhandeling van documenten ten behoeve van het personeelsdossier is sterk verbeterd ten opzichte van de afgelopen maanden. Het serviceniveau voor verwerking binnen 10 werkdagen kwam in de groene cijfers: 97.5%

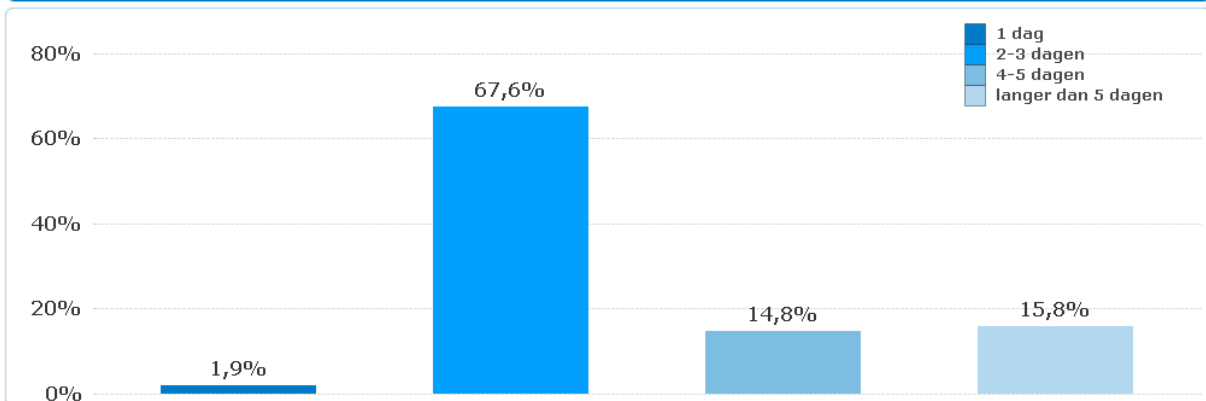
Tijdige afhandeling mutaties - 'niet kritische' mutatie-opdrachten



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

De tijdige verwerking van 'niet-kritische' mutatie-opdrachten is verbeterd ten opzichte van de voorgaande maanden. 97,8% Van deze opdrachten werd voor de afgesproken salarisbetaling verwerkt.

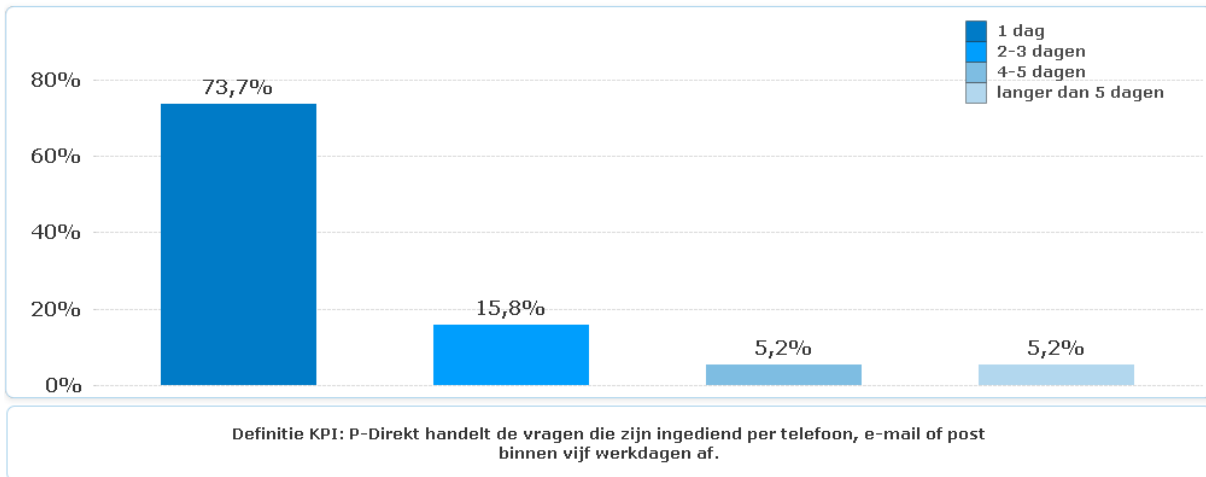
Tijdige afhandeling mutaties - 'kritische' mutatie-opdrachten



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

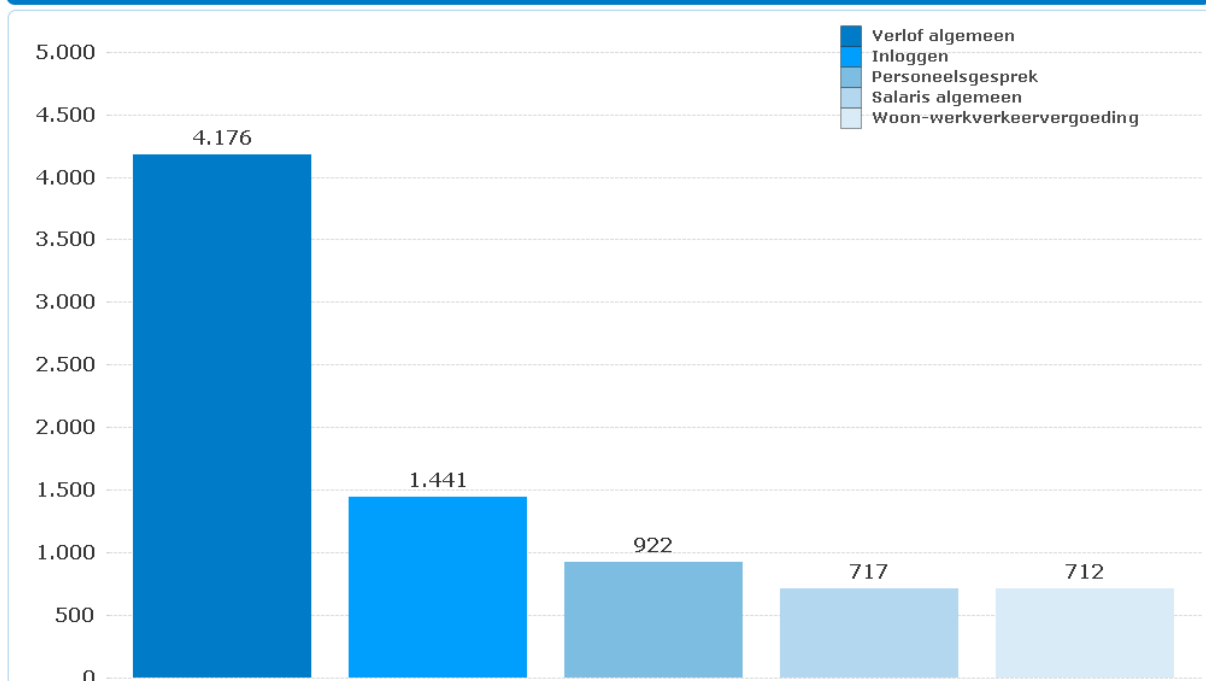
In december werd 84,2% van de aangeboden 'kritische' mutatie-opdrachten binnen vijf dagen verwerkt. De daling op deze SLA komt voort uit een aantal handmatige herstelacties op technische incidenten. Gebruikers zijn hierover rechtstreeks geïnformeerd.

Vraagafhandeling contactcenter



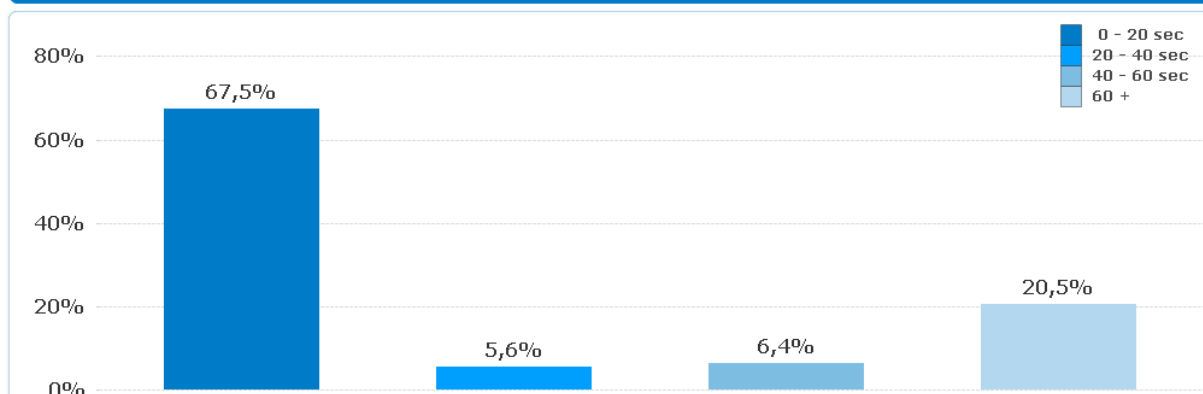
Het aanbod vragen ligt in december lager dan in voorgaande maand. De snelheid waarmee vragen werden afgehandeld in december is nagenoeg gelijk aan die van november. Van alle aangeboden vragen werd 94,8% binnen vijf werkdagen beantwoord.

Top 5 meest gestelde vragen



Als gevolg van de sluiting van IKAP in november, zien we dit populaire onderwerp in december niet in de top vijf terugkomen. Deze maand wordt de lijst aangevoerd door 'Verlof algemeen', verreweg het meest bevroegde onderwerp. Verder wordt de top vijf aangevuld door 'Inloggen', 'Personeelsgesprek', 'Salaris algemeen' en 'Woon-werkverkeervergoeding'.

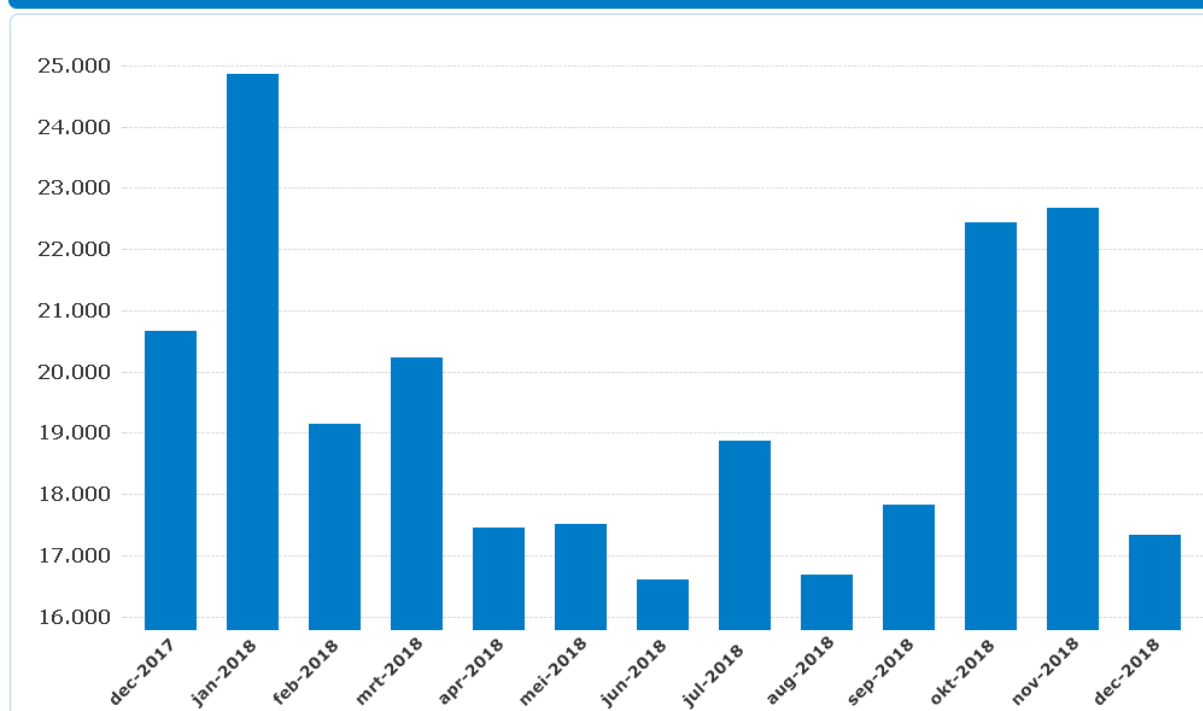
Responstijden contactcenter



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

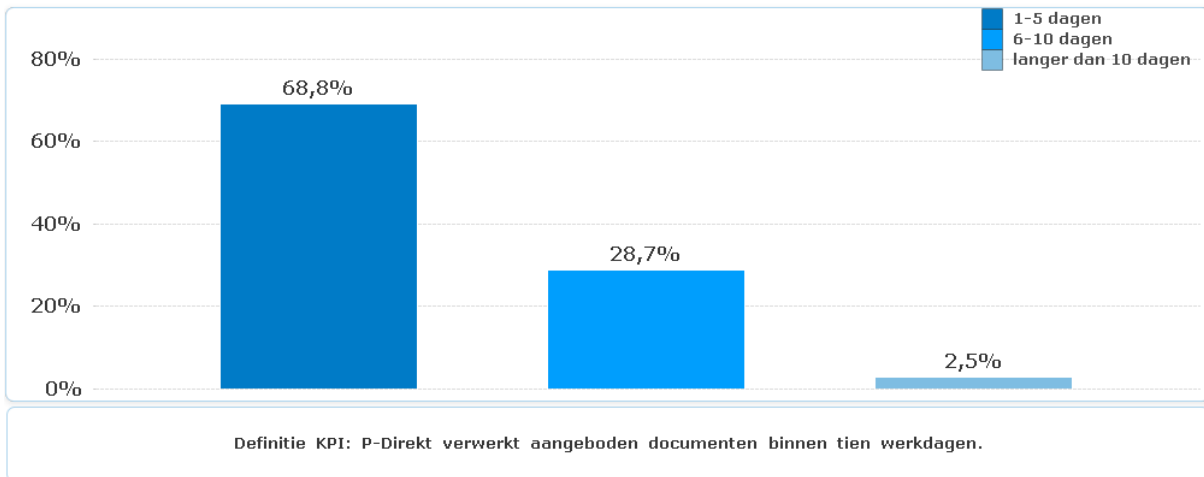
De gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon was in december 30 seconden. Deze wachttijd is bijna gelijk aan die van voorgaande maand. Het serviceniveau is in december uitgekomen op 79,5%. Het aantal aangeboden telefoongesprekken kwam op 17.330.

Aantal gesprekken per maand



Na de drukte van november is het aanbod telefoongesprekken in december weer genormaliseerd. Wanneer december 2017 en 2018 vergeleken worden, is echter wel een behoorlijke daling zichtbaar. Dit komt doordat het contactcenter in 2017 te maken had met technische verstoringen en hoge werkvoorraden.

Tijdige afhandeling documenten



In december is de tijdige afhandeling van documenten ten behoeve het personeelsdossier, na een aantal maanden, weer in de groene cijfers uitgekomen. Er werden in totaal 67.522 documenten verwerkt. Hiervan werd 97,5% binnen 10 werkdagen afgehandeld.