



Gebruikerstevredenheidsonderzoek 4e kwartaal 2018

Gebruikerstevredenheid P-Direkt

We willen graag weten wat gebruikers vinden van onze dienstverlening. Daarom doen we hier onderzoek naar. Inzichten die uit het gebruikersonderzoek voortkomen, gebruiken we bij het continu verbeteren van onze dienstverlening en om de efficiëntie ervan te verhogen.

Wie hebben de enquête ingevuld?

Over het 4e kwartaal van 2018 hebben we 803 reacties van gebruikers ontvangen. 739 reacties kwamen van medewerkers en 64 van managers. Hiervan hebben 715 gebruikers de vragenlijst (bijna) volledig ingevuld en een cijfer gegeven aan de dienstverlening in zijn totaliteit.

We komen uit op een 7,3

Onze gebruikers geven in het 4^e kwartaal gemiddeld een 7,3 voor onze dienstverlening. In het 4^e kwartaal van 2017 haalden we nog een 7,2. In de kwartalen daarna zien we een positieve ontwikkeling van de gebruikerstevredenheid naar een 7,3.

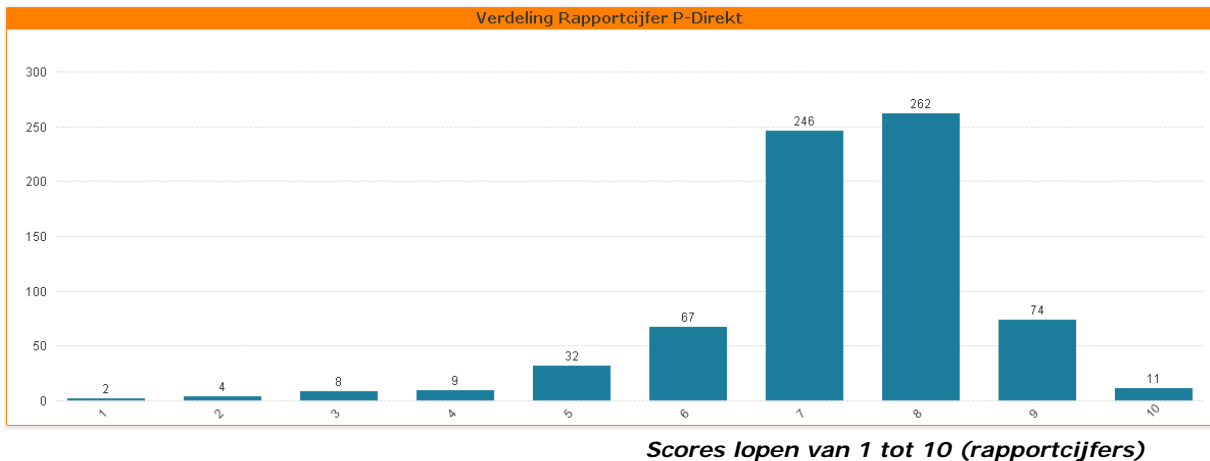
Totaalcijfer per ministerie

In het 4^e kwartaal hebben alle ministeries een cijfer boven de 7 gegeven. Het ministerie van Financiën geeft een 7,6 voor de dienstverlening. Volksgezondheid, Welzijn & Sport laat een verhoogde tevredenheid zien naar een 7,5. Bij De ministeries van Algemene Zaken en Hoge Colleges van Staat hadden te weinig respondenten. Deze cijfers hebben we meegenomen onder BZK.

Onderstaand overzicht bevat de cijfers per ministerie door de jaren heen.

	BZK	EZK	FIN	I&W	OCW	SZW	J&V	VWS	BuZa	TOT
Respondenten Q4 2018	56	74	226	58	30	16	275	41	27	803
Rapportcijfers Q4 2018	7,5	7,1	7,6	7,2	7,2	7,4	7,1	7,5	7,3	7,3
Rapportcijfers Q3 2018	7,6	7,2	7,6	7,4	7	7,2	7,2	6,9	7	7,3
Rapportcijfers Q2 2018	7,3	7	7,4	7,3	7,1	7,1	7,1	7,4	6,6	7,2
Rapportcijfers Q1 2018	7,5	7,4	7,3	7,3	6,9	6,8	7,1	6,7	6,8	7,2
Rapportcijfers Q4 2017	7,3	7,4	7,2	7,3	6,7	7,6	7,1	7,7	6,3	7,2
Rapportcijfers Q3 2017	7,2	7	7,2	7,3	6,7	7,4	7,1	7	6,8	7,1
Rapportcijfers Q2 2017	7,3	7,2	6,9	7,3	7,2	6,9	6,8	6,8	6,8	7,0
Rapportcijfers Q1 2017	7,2	7,2	7	7	6,7	7,5	6,8	6,5	6,9	6,9
Rapportcijfers Q4 2016	7,2	7,0	7,1	7,1	6,9	7,2	6,8	7,3	6,6	7,0
Rapportcijfers Q3 2016	7,3	7,1	7,2	7,1	6,6	7,6	6,8	7,2	6,7	7,1
Rapportcijfers Q2 2016	7,4	7,1	7,4	7,4	6,8	7,6	7,2	7,1	7,0	7,3
Rapportcijfers Q1 2016	7,1	7,4	7,3	7,3	7,6	7,7	7,2	7,3	6,7	7,3
Rapportcijfers Q4 2015	6,9	7,2	7,0	7,0	7,1	7,3	6,9	6,7	6,4	7,0
Rapportcijfers Q3 2015	6,9	7,2	7,0	7,0	7,1	7,3	7,0	6,7	6,4	7,0
Rapportcijfers Q2 2015	7,0	7,1	7,0	7,0	6,7	6,3	6,9	7,1	6,3	6,9

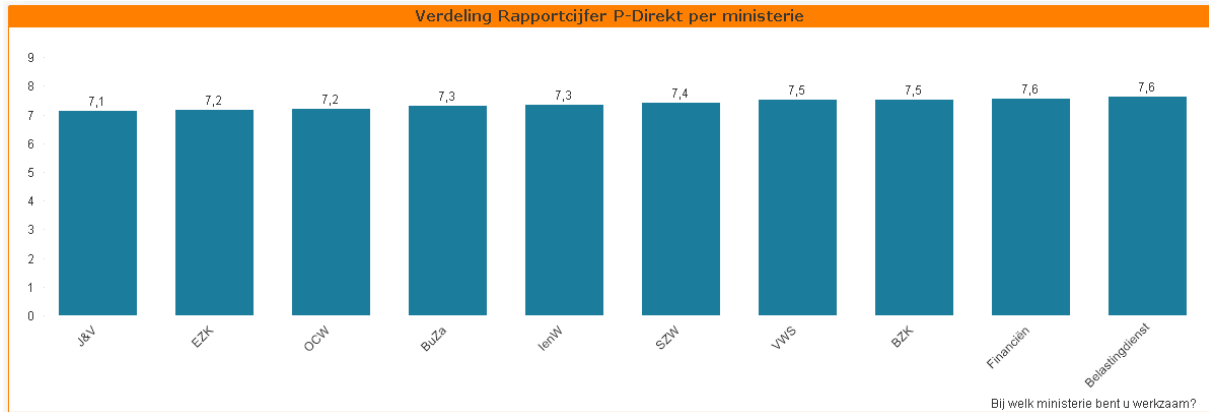
De gegeven cijfers in aantallen



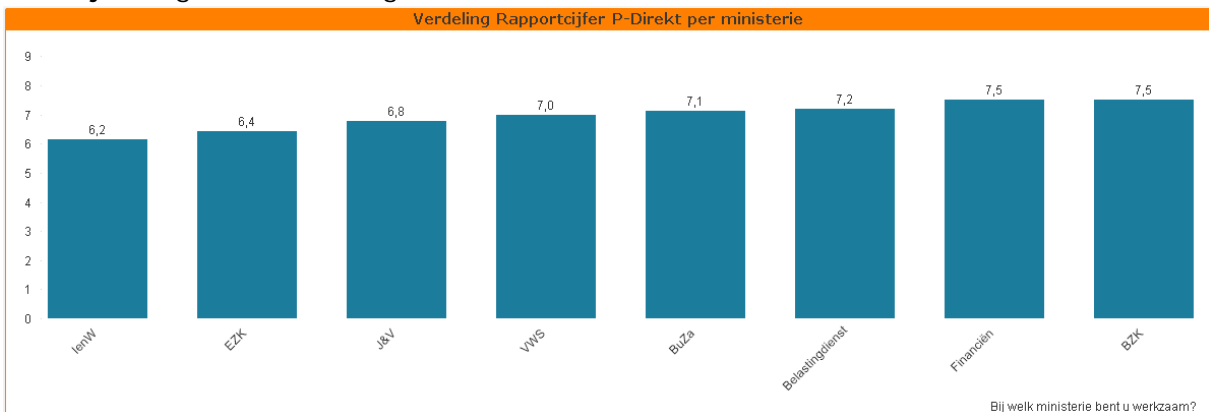
Hoe is de verdeling van cijfers per ministerie en per rol?

De medewerkers van Financiën beoordelen de gebruikerstevredenheid met een cijfer 7,6.

Het gemiddelde cijfer van de medewerkers van alle ministeries is een 7,3.



Managers: de managers van de verschillende ministeries geven een gemiddeld cijfer van 6,9. Bij BZK geven de managers een 7,5.



De medewerkers zijn meer tevreden dan de managers over P-Direkt.

	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018	Q2-2018	Q3-2018	Q4-2018
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direkt	7	7,1	7,2	7,2	7,2	7,3	7,3
Medewerkers	7	7,1	7,2	7,2	7,3	7,3	7,3
Managers	6,8	6,8	7	7	6,9	7,2	6,9

P-Direktportaal

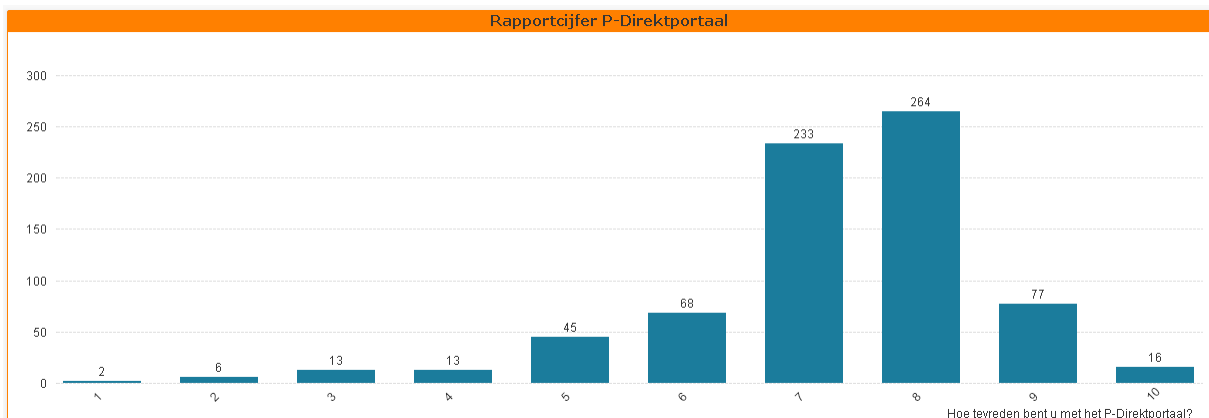
Het P-Direktportaal wordt gewaardeerd met een 7,3. De medewerkers zijn even tevreden t.o.v. het derde kwartaal 2018.

	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018	Q2-2018	Q3-2018	Q4-2018
Ontwikkeling rapportcijfer P-Direktportaal	6,9	7	7,1	7,1	7,2	7,3	7,3
Medewerkers	7	7	7,1	7,2	7,2	7,3	7,3
Managers	6,6	6,8	7,1	6,8	6,9	7,2	6,7

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen

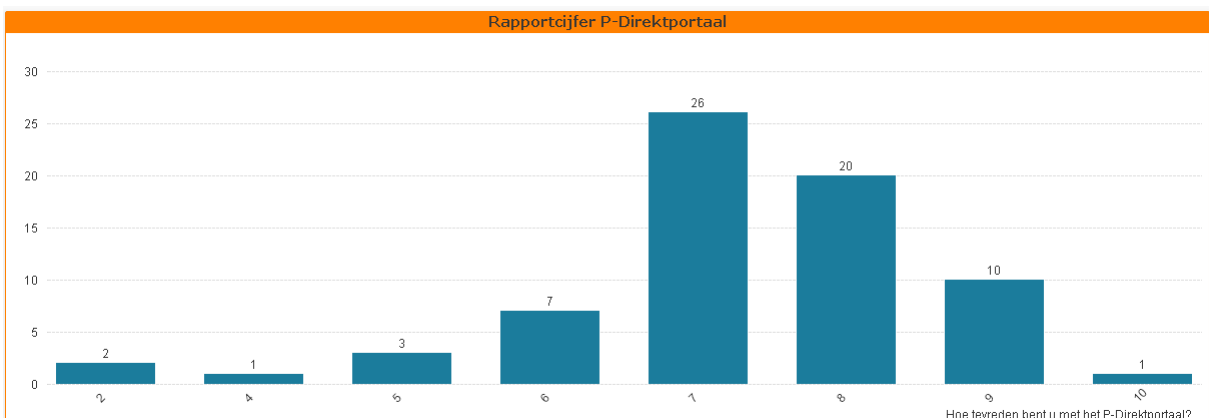
Van de 737 gebruikers die een cijfer hebben gegeven voor het P-Direktportaal, geven 590 een 7 of hoger. Dat is 80% van de respondenten.



Het gegeven cijfer voor het P-Direktportaal in aantallen per rol

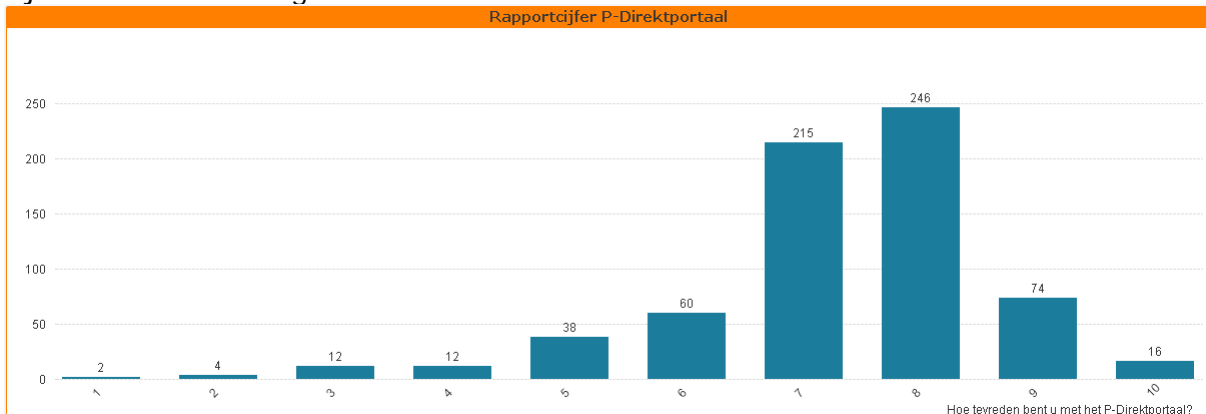
Managers:

Dit onderdeel is door 58 managers ingevuld. Een score van een 7 of hoger is door 39 managers gegeven, oftewel door 67%.



Medewerkers

Dit onderdeel is door 679 medewerkers ingevuld. Hiervan geven 551 medewerkers een cijfer van een 7 of hoger. Dat is 81%.



Het opzoeken van gegevens is een tiende gestegen t.o.v. Q4 2017.

P-Direktportaal	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018	Q2-2018	Q3-2018	Q4-2018
Portaal - startpagina	3,9	3,9	3,9	3,9	4,1	4	4
Portaal - menustructuur	3,7	3,6	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8
Portaal - gegevens opzoeken	3,0	3,1	3,2	3,2	3,2	3,3	3,3
Portaal - aanvragen indienen	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4	3,5	3,4

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Contactcenter

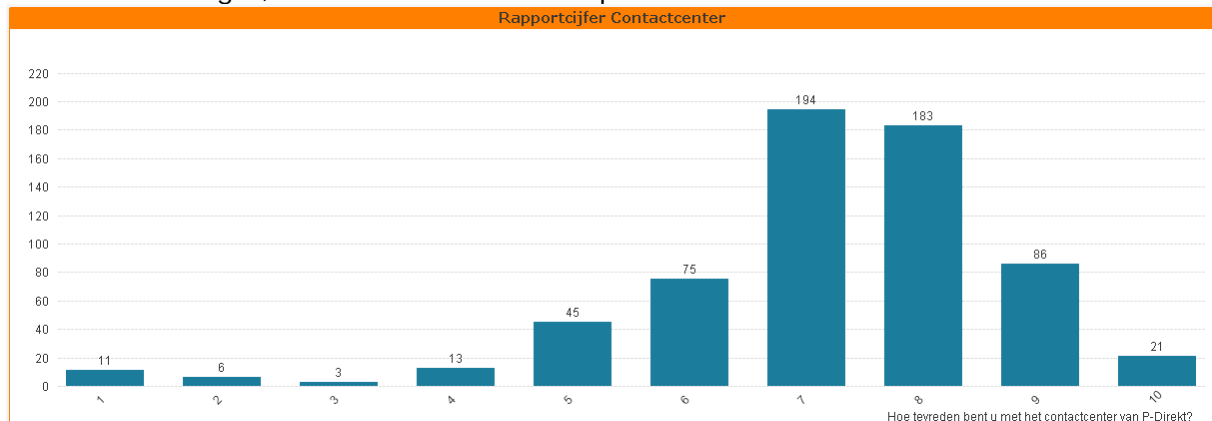
Het contactcenter scoort in het 4^e kwartaal een 7,2. De medewerkers zijn tevreden gebleven.

	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018	Q2-2018	Q3-2018	Q4-2018
Ontwikkeling rapportcijfer Contactcenter	6,9	7	7,1	7	7,3	7,2	7,2
Medewerkers	6,9	7	7,1	7,1	7,3	7,2	7,2
Managers	6,9	6,8	7,1	6,7	7,3	7,2	6,8

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

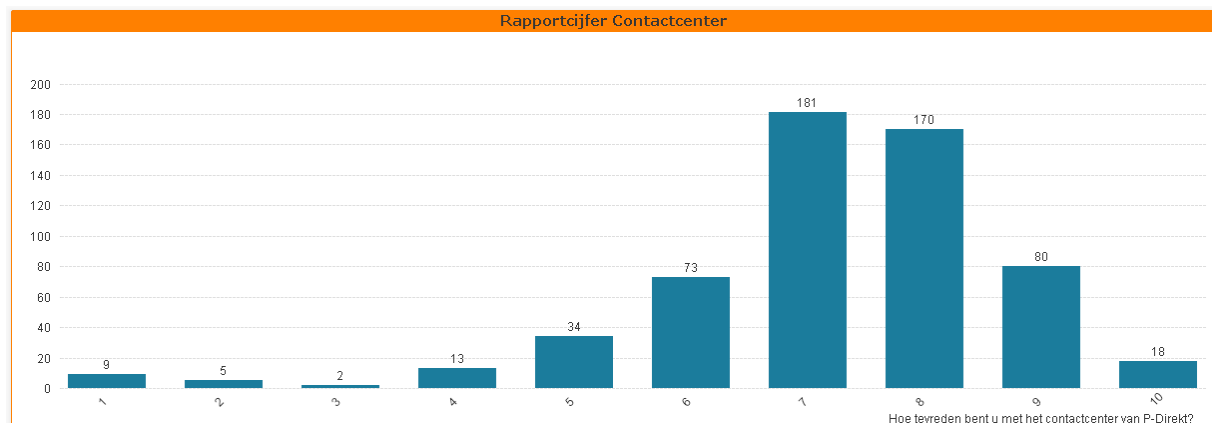
Het gegeven rapportcijfer voor het contactcenter in aantallen

Van de 637 gebruikers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 484 een cijfer van een 7 of hoger, oftewel 76% van de respondenten.



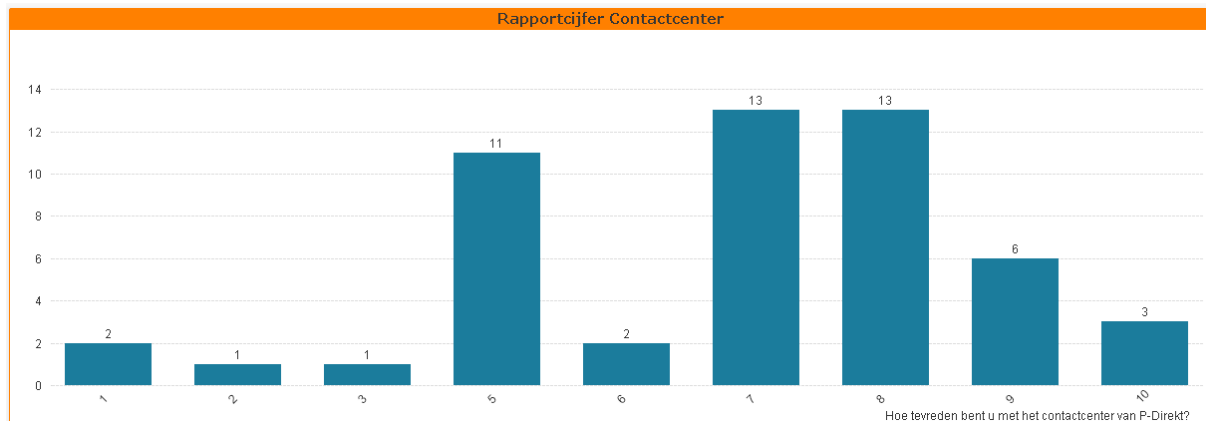
Medewerkers:

Dit onderdeel is door 585 medewerkers beoordeeld. Van de 449 gebruikers geven een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 77% van de respondenten.



Managers:

Dit onderdeel is door 52 managers beoordeeld. Van hen hebben 35 een cijfer van een 7 of hoger gegeven. Dat is 67% van de respondenten.



Het contactcenter scoort hoger op deskundigheid t.o.v. het vorige kwartaal.

Contactcenter	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018	Q2-2018	Q3-2018	Q4-2018
CC - bereikbaarheid	3,9	4	4	4	4	4	4
CC - behulpzaamheid	4	4	4	3,7	4,1	4,1	4,1
CC - deskundigheid	3,7	3,7	3,7	3,5	3,8	3,7	3,8
CC - in 1x goed helpen	3,4	3,4	3,4	4	3,5	3,5	3,5

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Rijksportaal Personeel

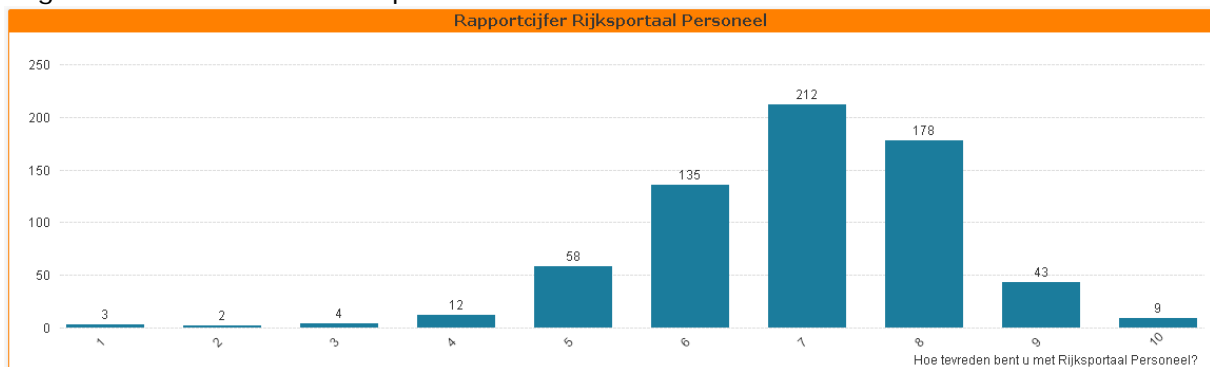
Het cijfer voor Rijksportaal Personeel is een 6,9. De medewerkers geven een hoger cijfer dan de managers.

	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018	Q2-2018	Q3-2018	Q4-2018
Ontwikkeling rapportcijfer RP Personeel	6,7	6,8	6,8	6,8	6,8	6,9	6,9
Medewerkers	6,7	6,8	6,8	6,8	6,9	6,9	7
Managers	6,7	6,8	6,9	6,7	6,6	6,8	6,6

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

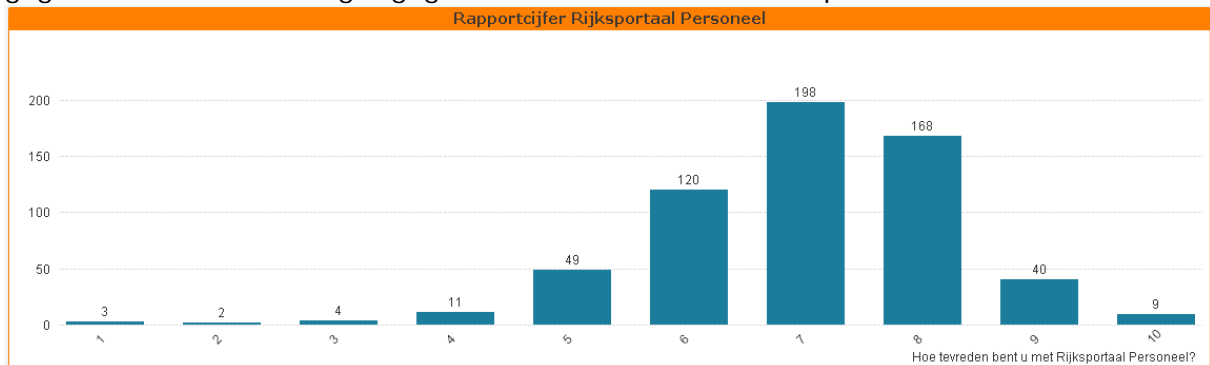
Het gegeven cijfer in aantallen voor het Rijksportaal Personeel

Dit onderdeel is door 656 gebruikers ingevuld. Hiervan geven 442 een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 67% van de respondenten.



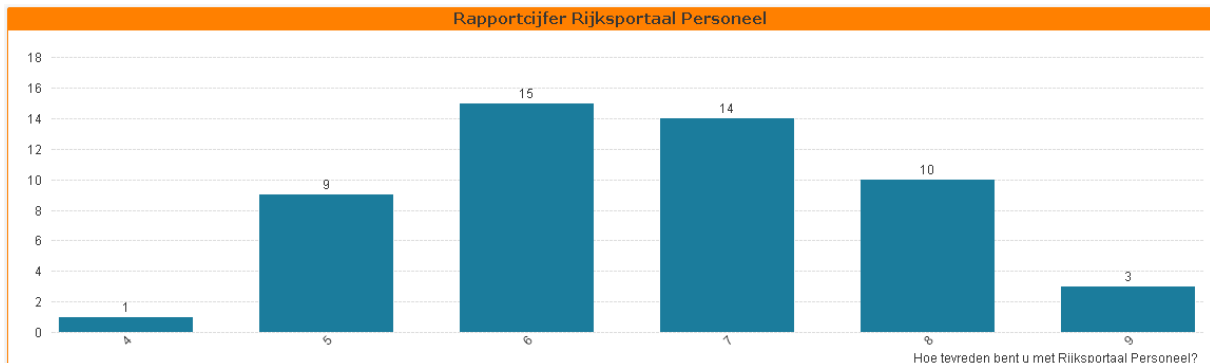
Medewerkers:

Van de 604 medewerkers die dit onderdeel hebben beoordeeld, hebben 415 een cijfer gegeven van een 7 of hoger gegeven. Dat is 69% van de respondenten.



Managers:

Van de 52 managers die dit onderdeel een cijfer hebben gegeven, geven 27 een cijfer van een 7 of hoger. Dat is 52% van de respondenten.



Het Rijksportaal Personeel is iets gestegen t.o.v. Q4 2017.

Rijksportaal Personeel	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018	Q2-2018	Q3-2018	Q4-2018
RPP - informatie is nuttig	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	4	4
RPP - informatie is goed vindbaar	3,1	3,1	3,2	3,2	3,2	3,2	3,3
RPP - informatie is overzichtelijk	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)

Salarisverwerking

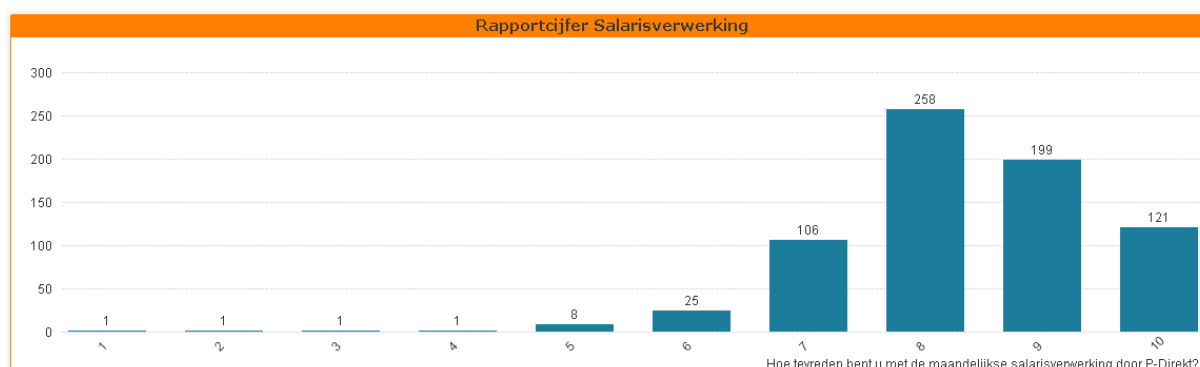
De totale salarisverwerking is gelijk gebleven aan het vorige kwartaal.

	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018	Q2-2018	Q3-2018	Q4-2018
Ontwikkeling rapportcijfer Salarisverwerking	8,1	8,2	8,2	8,2	8,3	8,3	8,3
Medewerkers	8,1	8,2	8,2	8,2	8,3	8,3	8,3
Managers	8,3	8,3	8,4	8,5	8,3	8,2	8,5

Scores lopen van 1 tot 10 (rapportcijfers)

De gegeven cijfers in aantallen voor de salarisverwerking

Van de 721 gebruikers die dit onderdeel hebben beoordeeld, geven 684 een cijfer van een 7 of hoger. Dit is 95% van alle respondenten.



Salarisstrook

De salarisbetaling is iets gestegen t.o.v. het derde kwartaal.

Salaris	Q2-2017	Q3-2017	Q4-2017	Q1-2018	Q2-2018	Q3-2018	Q4-2018
Salarisbetaling	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,6	4,7
Salarisstrook	4,2	4,3	4,1	4,2	4,2	4,3	4,3

Scores lopen van 1 tot 5 (oneens-eens)