P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Dienstverleningsrapportage JANUARI 2019

Overzicht januari 2019

24.081

Aantal telefoontjes

65 seconden

Gemiddelde wachttijd (na keuzemenu)

8.623

Aantal schriftelijke vragen

92%

Percentage vragen beantwoord binnen vijf werkdagen

23.887

Aantal handmatige mutaties

85%

Percentage mutaties binnen vijf werkdagen verwerkt

7,4

Gebruikerstevredenheid

1 Verlof
2 IKAP
3 Inloggen

Top drie populairste onderwerpen

99%

Beschikbaarheid van de systemen

Managementsamenvatting

Managementsamenvatting			
KPI	Definitie	Norm	Score
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	7	7,4
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90%	92%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90%	85,3%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90%	95,6%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	45 sec.	65 seconden
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%	99,3%
Juiste levering data	P-Direkt zorgt voor volledige en tijdige dataleveringen via interfaces.	98%	100%
Bereikbaarheid portaal	Het P-Direktportaal is 7 dagen per week en 24 uur per dag beschikbaar. Op werkdagen geldt een beschikbaarheidsnorm tussen 8.00 uur tot 17.00 uur.	98%	98,8%

Januari was, zoals verwacht, een drukke maand in vergelijking met december. Voor verschillende werkstromen is het serviceniveau onder druk komen te staan. Toch waren onze gebruikers tevreden met de dienstverlening van P-Direkt, met een waardering van een 7,4.

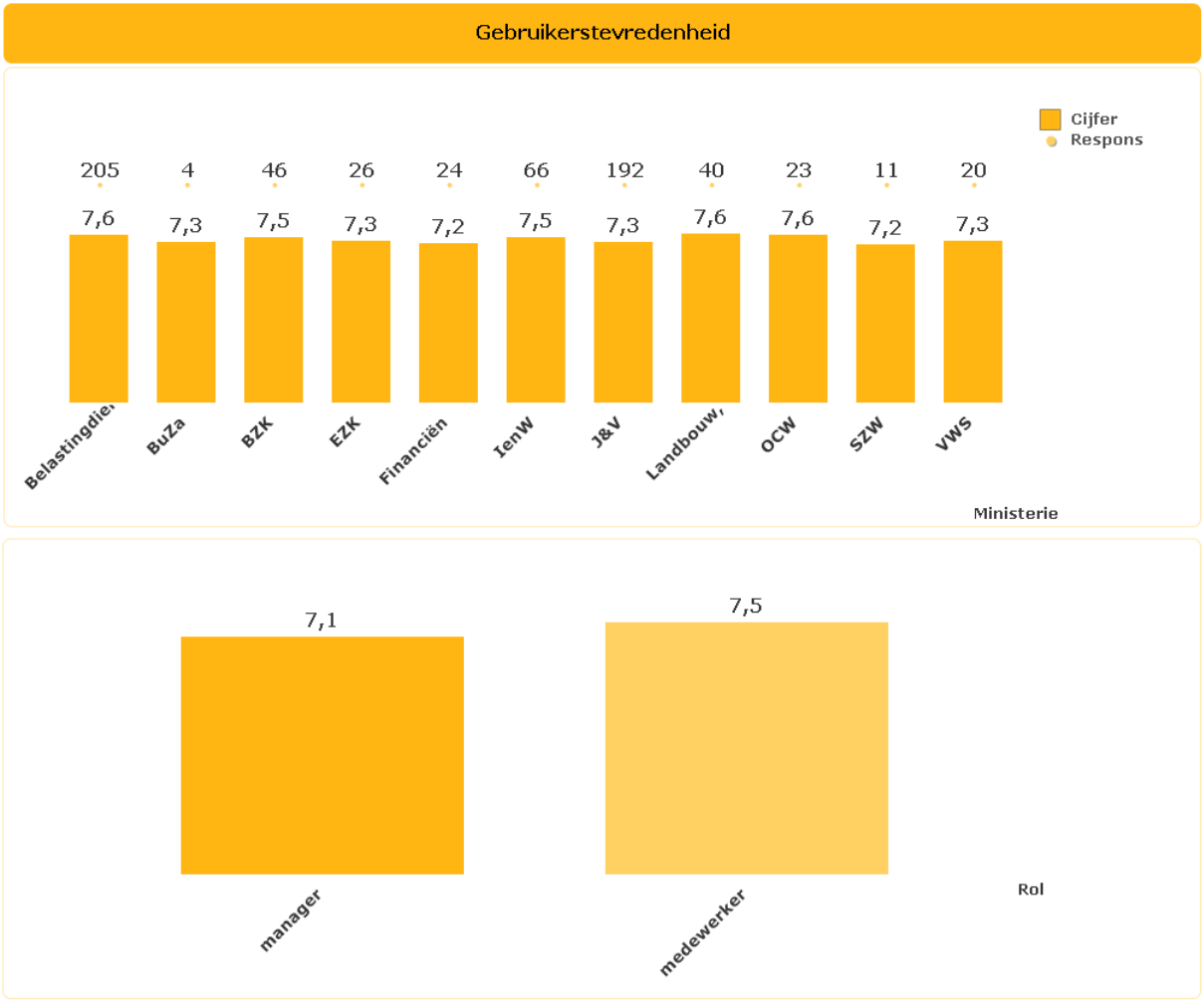
Het aantal aangeboden wijzigingen lag in januari op 23.887. Hiervan werd 85,3% binnen vijf werkdagen afgehandeld. Het aanbod op schriftelijke vragen steeg ten opzichte van de vorige maand flink, met ruim drieduizend stuks meer. Het is in 92% van de gevallen gelukt om de vraag binnen vijf werkdagen te beantwoorden.

Er werden in januari in totaal 24.081 gesprekken aangeboden, een flinke stijging ten opzichte van voorgaande maand. Hoewel de stijging voorspeld was, concentreerde het aanbod zich in de eerste weken, waardoor de pieken soms moeilijk op te vangen waren. De gemiddelde responstijd kwam uit op 65 seconden.

Het serviceniveau voor de verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier is ruim binnen de norm uitgekomen met 95,6% binnen tien werkdagen.

Sinds kort is P-Direkt ook via het nieuwe kanaal chat te bereiken. In totaal werden er in deze maand 1.239 chat gesprekken gevoerd.

Gebruikerstevredenheid

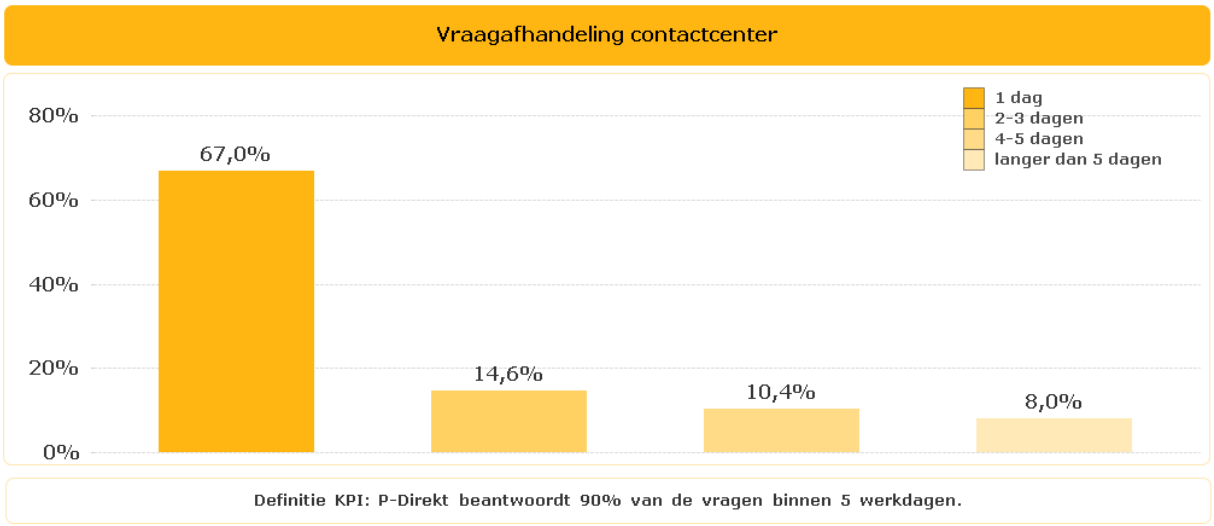


Definitie KPI: De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt. De norm is een 7.
Respons manager: 59 Respons medewerker: 598

Nieuw in de dienstverleningsrapportage vanaf 2019 is een detailoverzicht van het cijfer voor gebruikerstevredenheid. In deze grafiek is te zien met welk cijfer ieder ministerie de dienstverlening van P-Direkt waardeert. In januari is het gemiddelde cijfer uitgekomen op een 7,4.

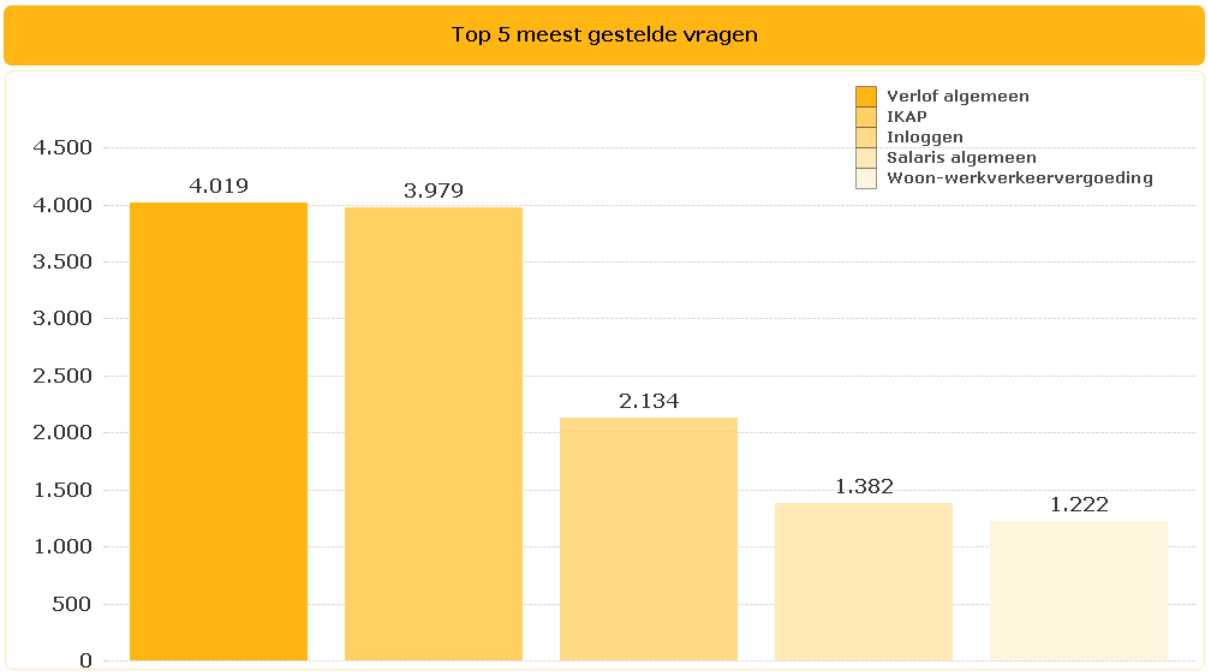
Eén keer per kwartaal brengt P-Direkt een uitgebreider rapport uit over de gebruikers tevredenheid meting.

Tijdige afhandeling vragen en klachten



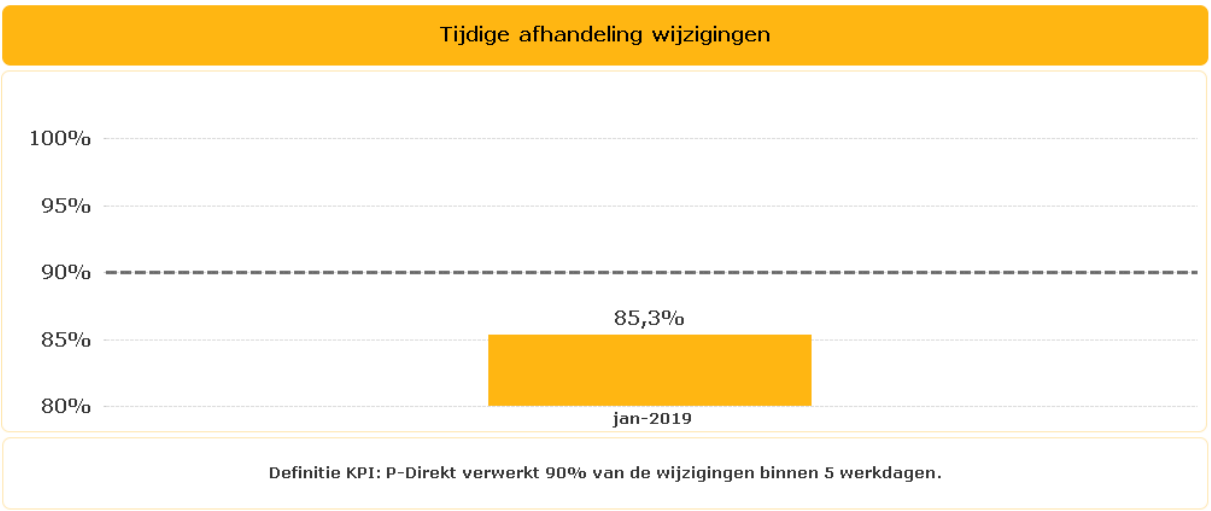
Het aantal aangeboden schriftelijke vragen in januari (8.623) ruim drieduizend stuks hoger uitgekomen dan in december. Het serviceniveau vraagafhandeling binnen vijf werkdagen is in januari uitgekomen op 92% en heeft daarmee de SLA van 90% gehaald.

Er werden 114 klachten ingediend, waarvan 41 als terecht beoordeeld zijn. De overige 73 zijn als reguliere vraag afgehandeld. 41 terechte klachten is een daling ten opzichte van januari 2018, toen er 53 terechte klachten ingediend waren.



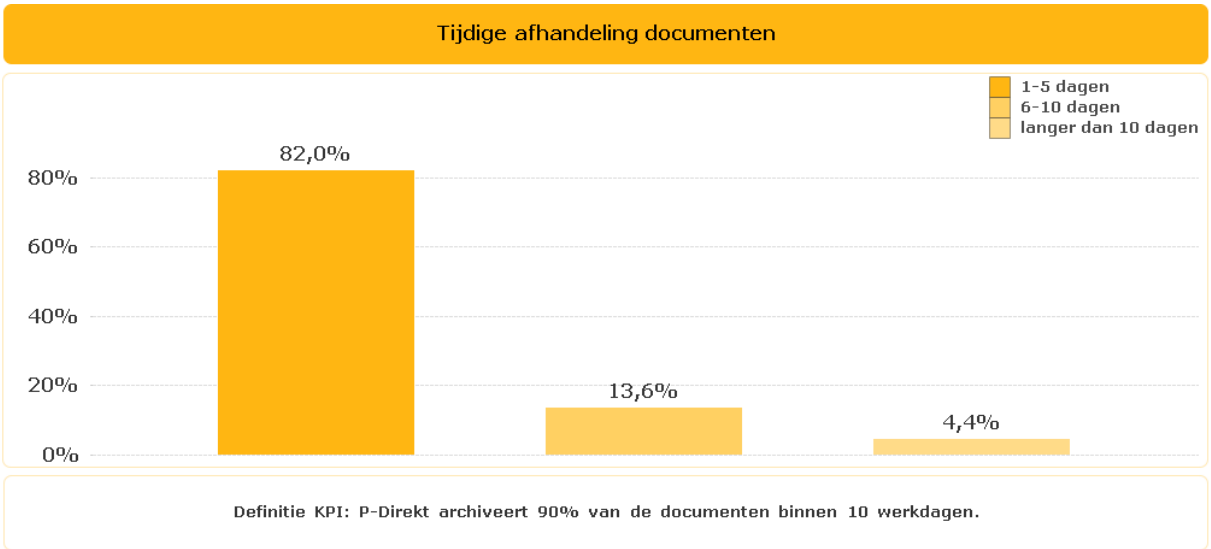
Aan de start van het nieuwe jaar worden er, zoals gebruikelijk, veel vragen gesteld over verlof en IKAP. Toekenning van nieuwe verlof saldi en mogelijkheden om via IKAP bijvoorbeeld verlofuren te kopen, dan wel te verkopen, leiden tot een hoog aanbod van vragen op deze onderwerpen.

Tijdige afhandeling wijzigingen en documenten



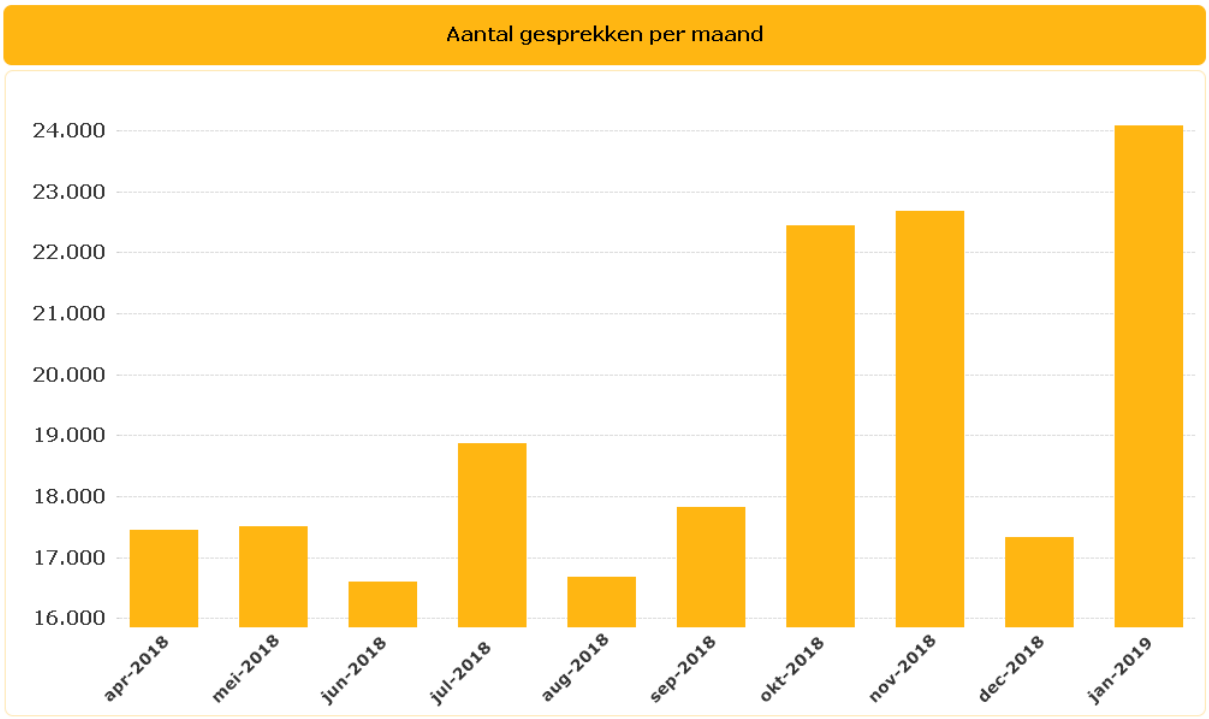
De SLA afspraak voor wat betreft de afhandeling van mutaties is voor 2019 gewijzigd. Tot vorige maand werd er gerapporteerd over 'kritische- en niet kritische mutatie-opdrachten', vanaf nu worden deze samen gepresenteerd in de KPI: tijdige afhandeling wijzigingen. Dit cijfer omvat alle mutatie-opdrachten van het contactcenter, en toont hoeveel er binnen vijf werkdagen zijn afgehandeld. In januari is dit cijfer uitgekomen op 85,3%. Er zijn 23.887 wijzigingen afgehandeld in deze maand. De score juiste verwerking van mutaties is in januari uitgekomen op 99,3%.

We zien dat de gebruikers van P-Direkt nog gewend zijn aan het ritme van de sluitingsdata. Waardoor er piekmomenten zijn in het aanbod. De verandering van werkrite is nog niet overgenomen door onze gebruikers.

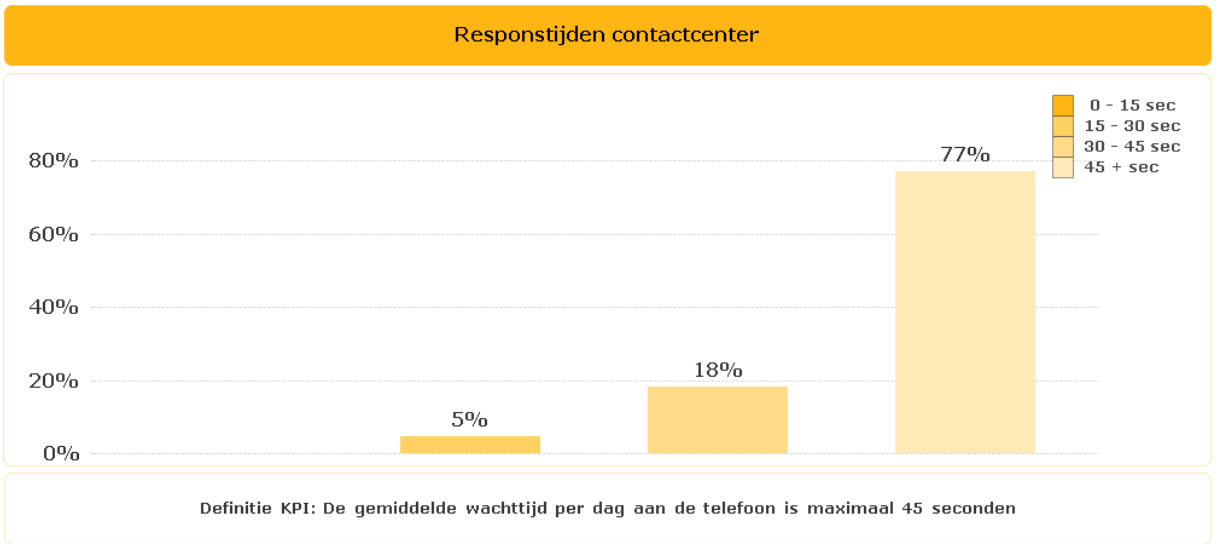


In januari is de tijdige afhandeling van documenten ten behoeve van het personeelsdossier onder controle. Er werden 62.923 documenten aangeboden. Hiervan werden er 95,6% binnen tien werkdagen afgehandeld.

Tijdige beantwoording van de telefoon

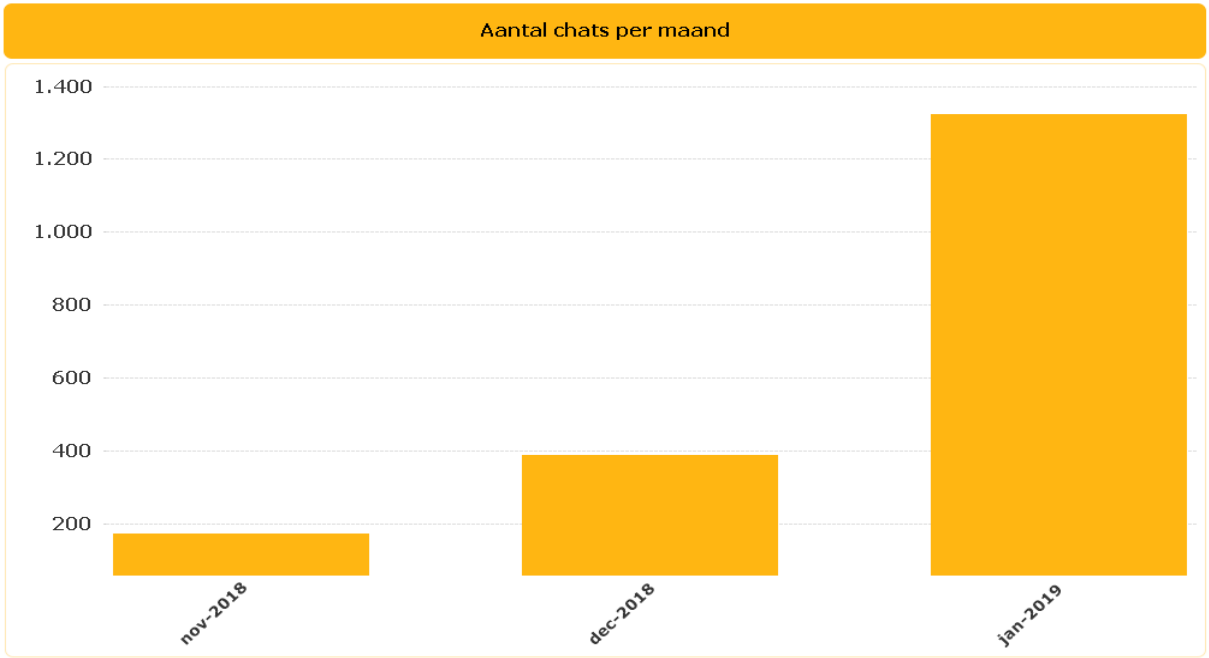


Het aanbod telefoongesprekken laat in januari een flinke stijging zien ten opzichte van de vorige maand. Deze stijging is niet ongebruikelijk voor de maand januari en lag in lijn met de verwachting. Er werden in totaal 24.081 gesprekken aangeboden.

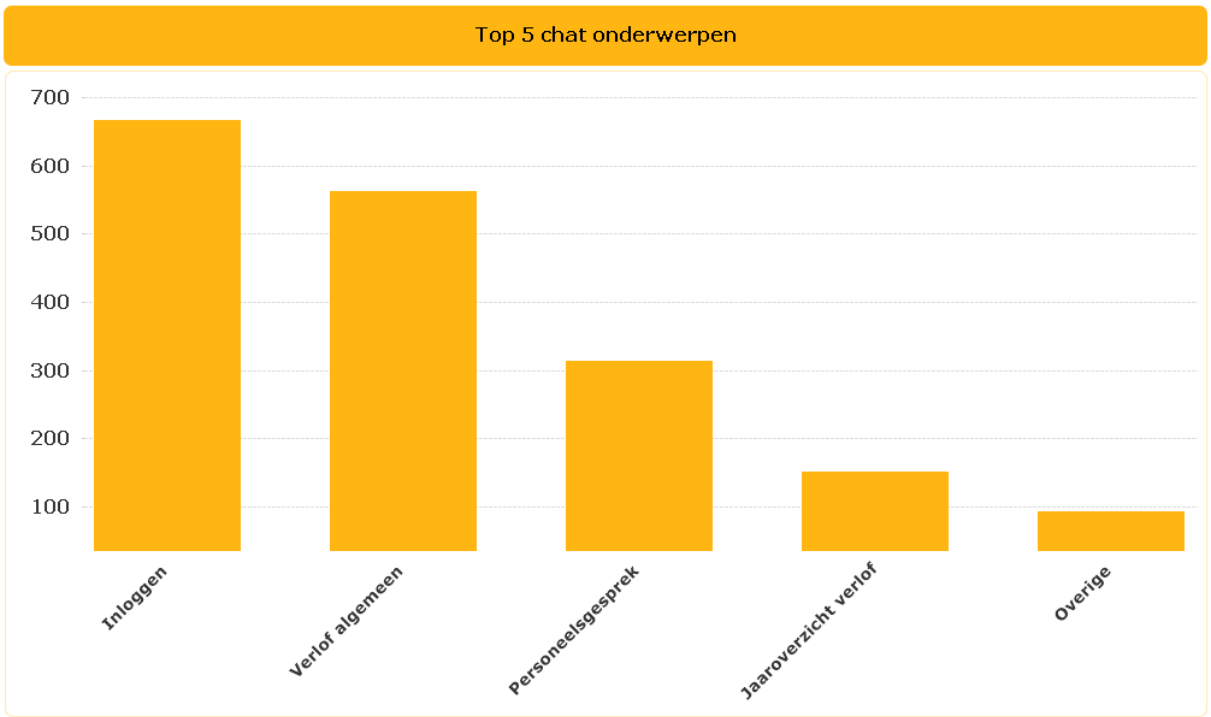


In januari werden telefoongesprekken gemiddeld na 65 seconden beantwoord. Hiermee is de KPI op telefonie niet gehaald. Er is in het contactcenter besloten om de eerste weken meer capaciteit in te zetten op de beantwoording van e-mails en uitvoering van opdrachten. Door deze keuze te maken is ervoor gezorgd dat onze gebruikers niet hoefden na te bellen om de status van de e-mails en mutaties na te vragen, zoals in het verleden wel gebeurde toen deze keuze niet gemaakt werd.

Nieuw kanaal klantinteractie: Chat



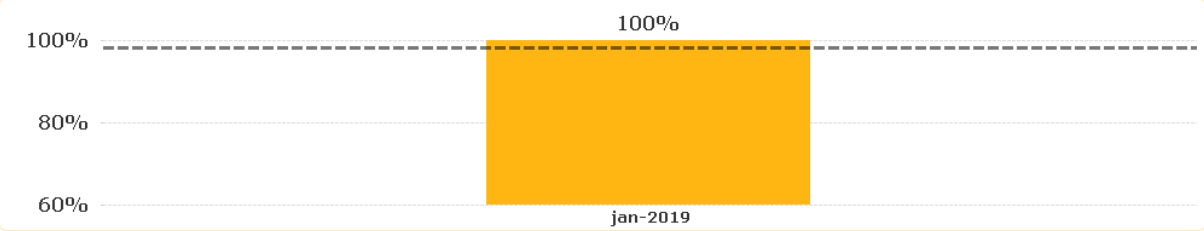
Vanaf november 2018 hebben gebruikers van P-Direkt de mogelijkheid contact op te nemen via een nieuw kanaal: chat. Vanaf nu wordt daarom in de dienstverleningsrapportage ook aandacht geschonken aan deze werkstroom. In fases kan er over steeds meer onderwerpen gechat worden. Er werden in januari in totaal 1.239 chat gesprekken gevoerd.



Vanaf november kon er gechat worden over ‘Inloggen’ en ‘Personeelsgesprekken’, vanaf januari ook over ‘Verlof’ en ‘PAS’. De onderwerpen ‘Inloggen’ en ‘Verlof’ zijn voor chat verreweg het populairst.

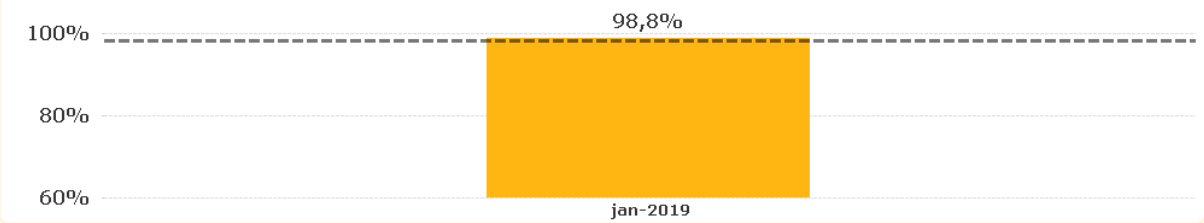
KPI's betrouwbaarheid

Juiste levering data



Definitie KPI: P-Direkt zorgt voor volledige en tijdige dataleveringen via interfaces. Norm is 98%

Bereikbaarheid portaal



Definitie KPI: Het P-Direktportaal is 7 dagen per week en 24 uur per dag beschikbaar.
Op werkdagen geldt een beschikbaarheidsnorm tussen 8.00 uur tot 17.00 uur. Norm is 98%