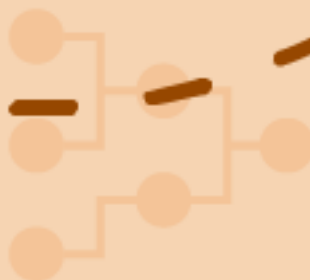




P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
FEBRUARI 2019



Overzicht februari 2019



18.201

Aantal telefoontjes



47 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



7.119

Aantal schriftelijke
vragen



93,1%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



21.180

Aantal handmatige
mutaties



84%

Percentage mutaties
binnen vijf werkdagen
verwerkt



7,4

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
IKAP
Inloggen

Top drie populairste
onderwerpen



89,1%

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%	93,1%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90%	84,1%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90%	96,9%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	45 sec.	47 seconden
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%	98,9%
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%	99,4%

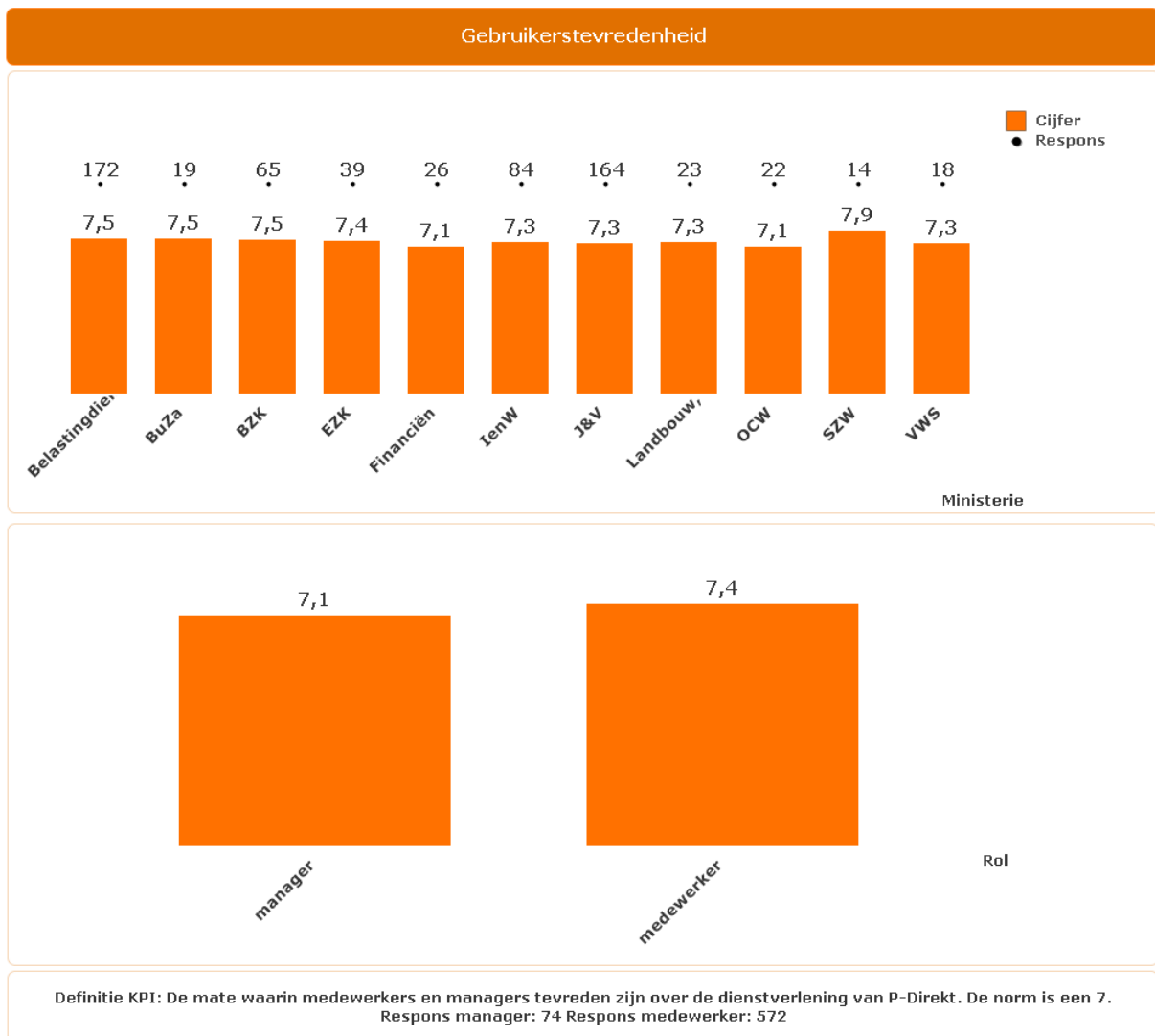
Na de drukke maand januari, is het aanbod op vrijwel alle werkstromen in februari weer gedaald. De dienstverlening van P-Direkt werd in februari gewaardeerd met een 7,4.

De vragen die aan P-Direkt werden gesteld in februari zijn in 93,1% van de gevallen binnen vijf werkdagen beantwoord. Er werden 21.180 wijzigingen afgehandeld, waarvan 84,1% binnen vijf werkdagen. Voor de 75.243 aangeboden stukken ten behoeve van het personeelsdossier geldt dat 96,9% binnen 10 werkdagen verwerkt werd.

18.021 keer werd P-Direkt telefonisch benaderd. Gemiddeld werden gebruikers van onze telefonische dienstverlening na een wachttijd van 47 seconden te woord gestaan. 758 keer werd er door onze klanten gekozen voor het communicatiekanaal chat.

Verbindingsproblemen van de locatie Bonaire en verhuizing van locatie Zwolle naar een nieuw kantoorpand hebben ertoe geleid dat het contactcenter wat minder bereikbaar was dan normaal het geval is.

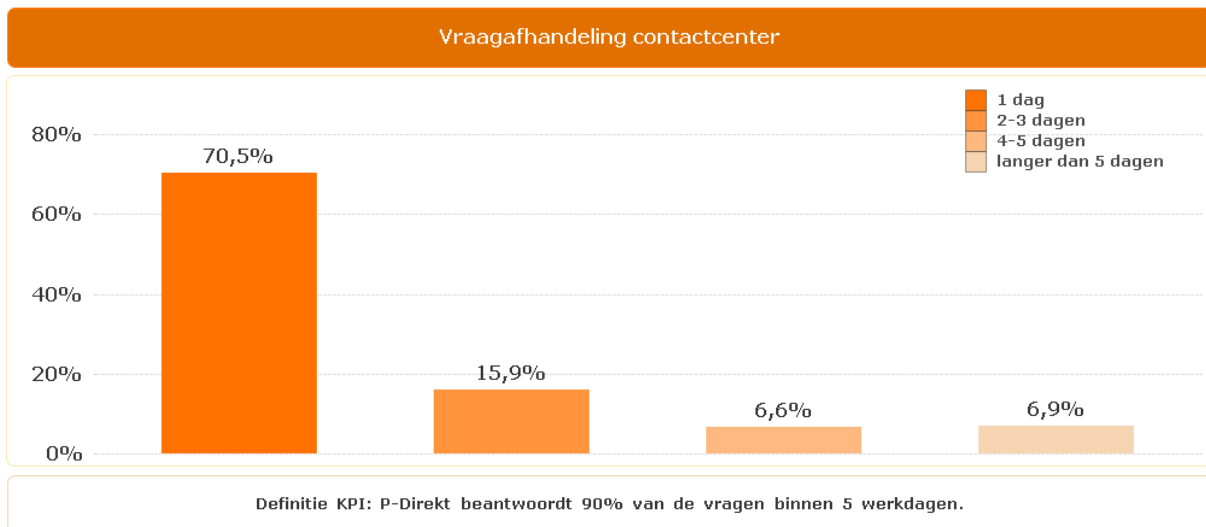
Gebruikerstevredenheid



In de dienstverleningsrapportage zit vanaf 2019 een detailoverzicht van het cijfer voor gebruikerstevredenheid. In de bovenste grafiek is te zien met welk cijfer ieder ministerie de dienstverlening van P-Direkt waardeert en hoeveel reacties er zijn ontvangen. De grafiek eronder toont het gemiddelde cijfer per rol; manager of medewerker. In februari is het gemiddelde cijfer uitgekomen op een 7,4.

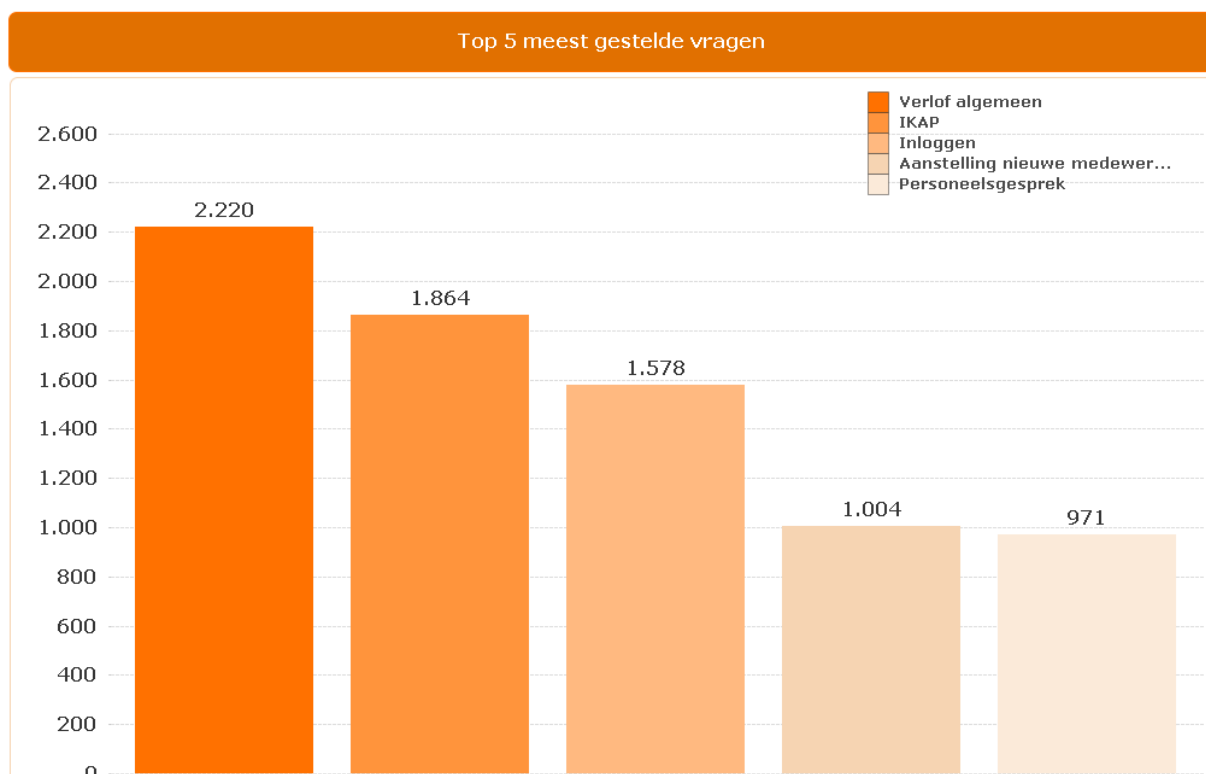
Eén keer per kwartaal brengt P-Direkt een uitgebreider rapport uit over de gebruikers tevredenheid meting.

Tijdige afhandeling vragen en klachten



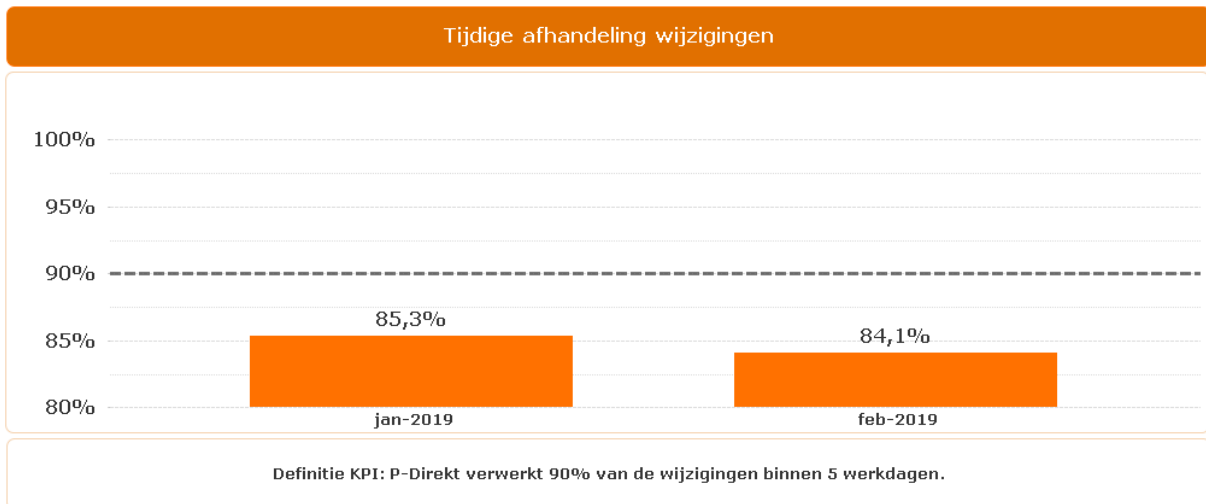
Het aantal aangeboden vragen is in februari zo'n achtduizend stuks lager uitgekomen dan in de drukke voorgaande maand. 93,1% van alle aangeboden vragen werd binnen vijf werkdagen afgehandeld.

Er werden 111 klachten ingediend, waarvan 43 als terecht beoordeeld zijn. De overige 68 zijn als reguliere vraag afgehandeld. Dit aantal is een daling ten opzichte van de maand februari in het jaar 2018, toen werden er 65 terecht klachten ingediend.



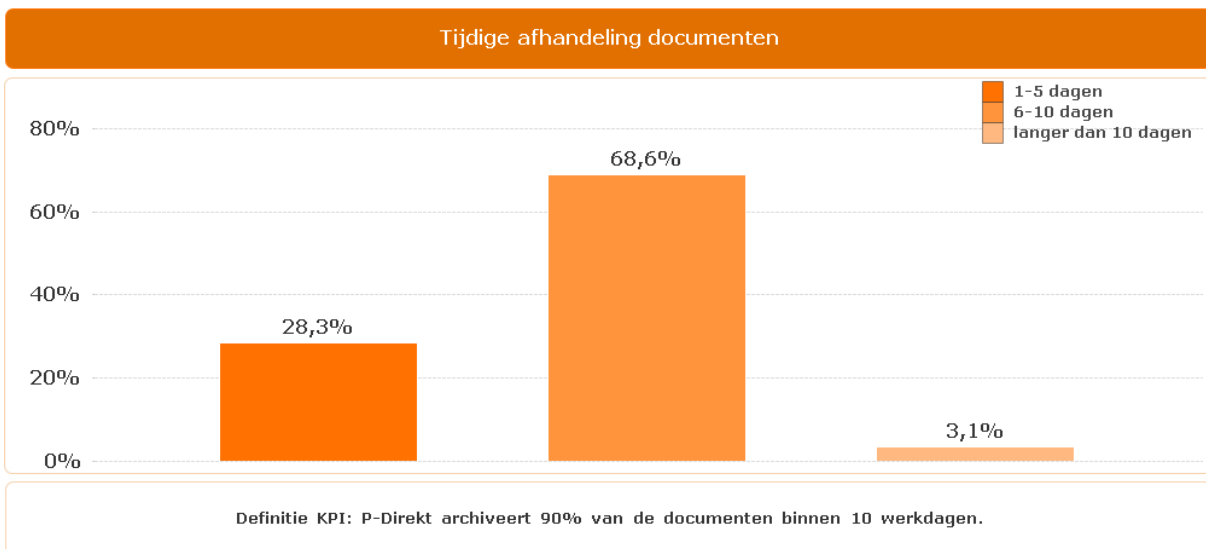
De pieken die in januari op de onderwerpen 'Verlof' en 'IKAP' aanwezig waren, zijn afgenomen in februari. Het zijn wel nog steeds de populairste onderwerpen deze maand. Verder werden de onderwerpen 'Inloggen', 'Aanstelling nieuwe medewerker' en 'Personeelsgesprek' ook veel bevroegd.

Tijdige afhandeling wijzigingen en documenten



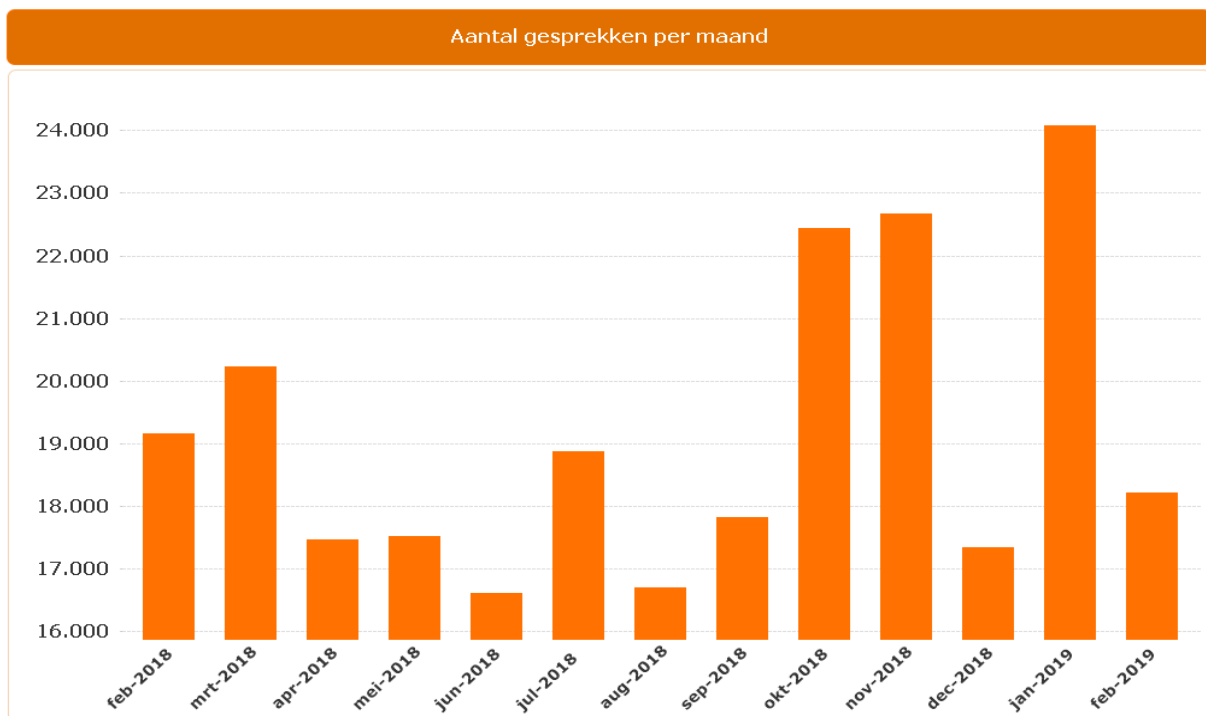
De snelheid van de afhandeling van wijzigingen is licht gedaald (met 1,2%) ten opzichte van januari. 84,1% van de wijzigingen is binnen 5 werkdagen verwerkt. Er werden in februari in totaal 21.180 handmatige wijzigingen afgehandeld. De score juiste verwerking van mutaties is deze maand uitgekomen op 98,9%.

P-Direkt heeft de capaciteit uitgebreid om achterstanden weg te werken en de verwerking op korte termijn binnen de servicelevel afspraken te krijgen. Omdat de verbindingproblemen op Bonaire ook indirect de mutatieverwerking raakt, is het niet gelukt om binnen de afgesproken levels uit te komen.

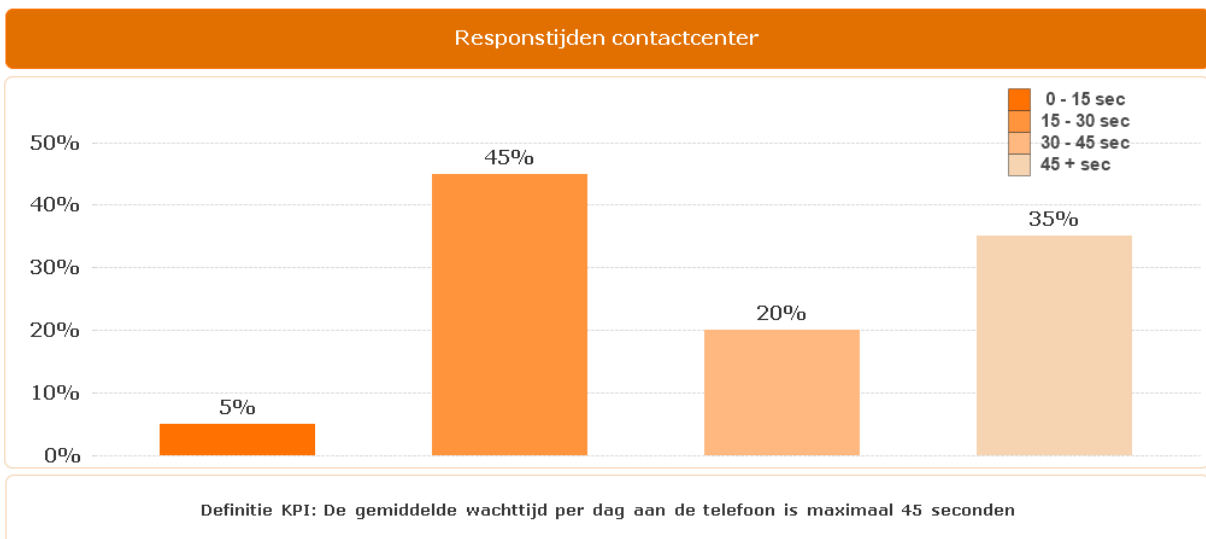


Er werden 75.243 documenten ten behoeve van het personeelsdossier verwerkt in februari, een lichte stijging ten opzichte van voorgaande maand. 96,9% van de documenten werd binnen 10 werkdagen afgehandeld.

Tijdige beantwoording van de telefoon



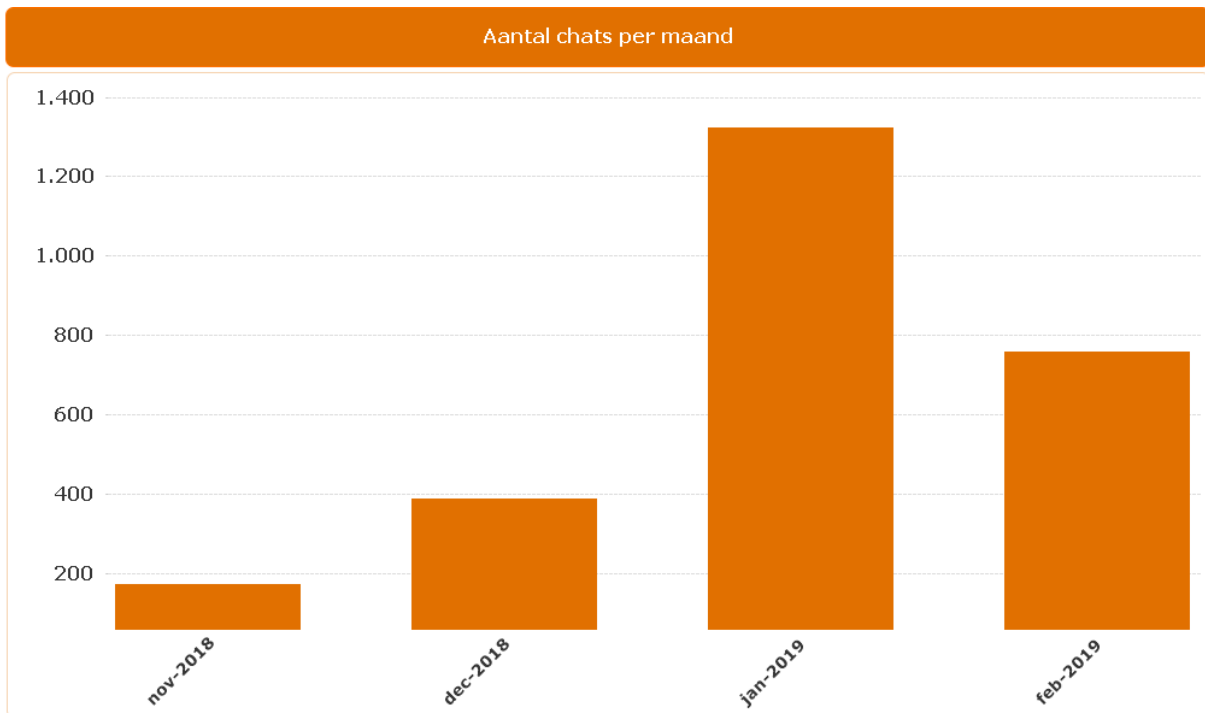
Na de drukke maand januari op het gebied van telefonie, is het aanbod telefoongesprekken in februari weer gedaald. In totaal werd P-Direkt 18.201 keer telefonisch benaderd.



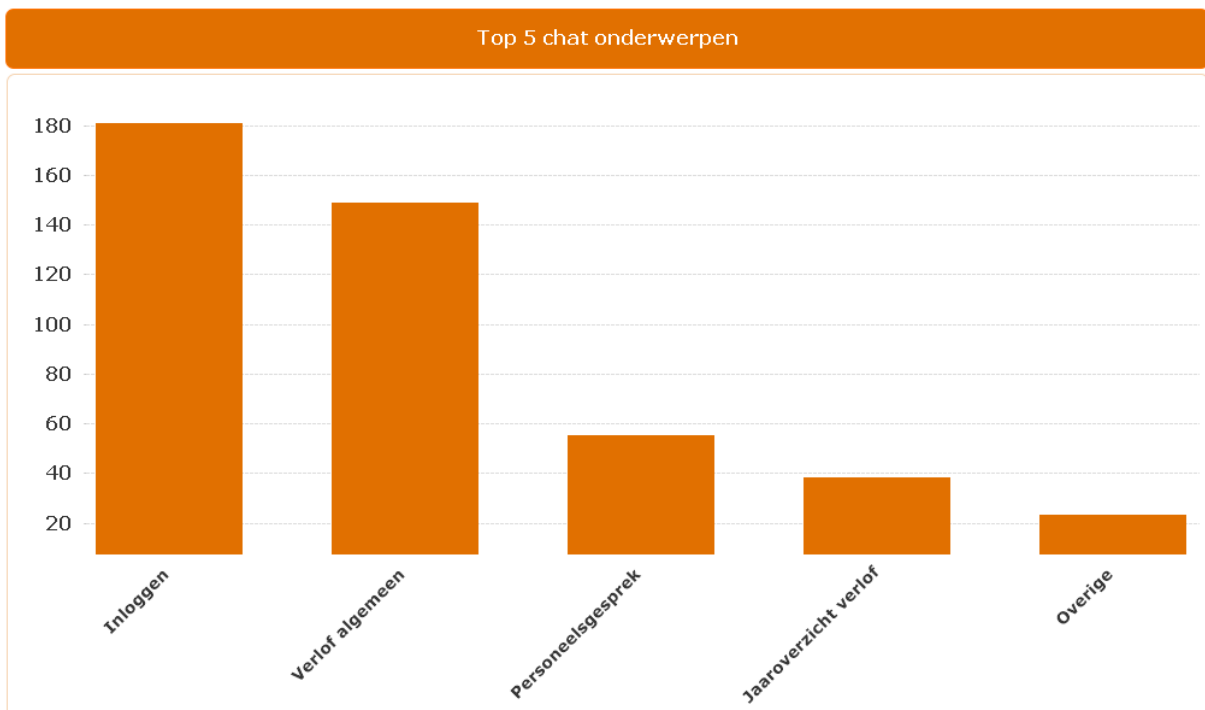
De gemiddelde responstijd voor telefonie is verbeterd ten opzichte van januari. In februari werden telefoongesprekken gemiddeld na 47 seconden beantwoord. In februari heeft P-Direkt op 65% van de dagen de telefoon binnen 45 seconden opgenomen.

Door de verbindingproblemen op Bonaire is goed en adequaat inspelen op de fluctuaties van het telefonie aanbod een grotere uitdaging dan voorheen. Medewerkers van het contactcenter worden maximaal ingepland op dit kanaal, zodat we de wachttijd zo laag mogelijk krijgen. Het resultaat in februari is dat we weer dichterbij de afgesproken gemiddelde wachttijd per dag uitkomen. Deze lijn wordt dan ook verder doorgezet in maart.

Nieuw kanaal klantinteractie: Chat



In februari werd er aanzienlijk minder vaak via het nieuwe kanaal chat contact opgenomen dan in de voorgaande maand. In totaal werd P-Direkt deze maand 758 keer via chat benaderd.



Verreweg de meeste chatgesprekken gaan over de onderwerpen 'Inloggen' en 'Verlof algemeen'.

KPI's betrouwbaarheid

