



P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



## Dienstverleningsrapportage MAART 2019



# Overzicht maart 2019



17.865

Aantal telefoontjes



46 seconden

Gemiddelde wachttijd  
(na keuzemenu)



7.554

Aantal schriftelijke  
vragen



95%

Percentage vragen  
beantwoord binnen vijf  
werkdagen



20.870

Aantal mutaties



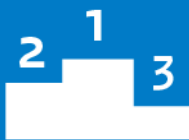
85%

Percentage mutaties  
binnen vijf werkdagen  
verwerkt



7,2

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen  
IKAP  
Inloggen

Top drie populairste  
onderwerpen



93,7%

Beschikbaarheid van de  
systemen

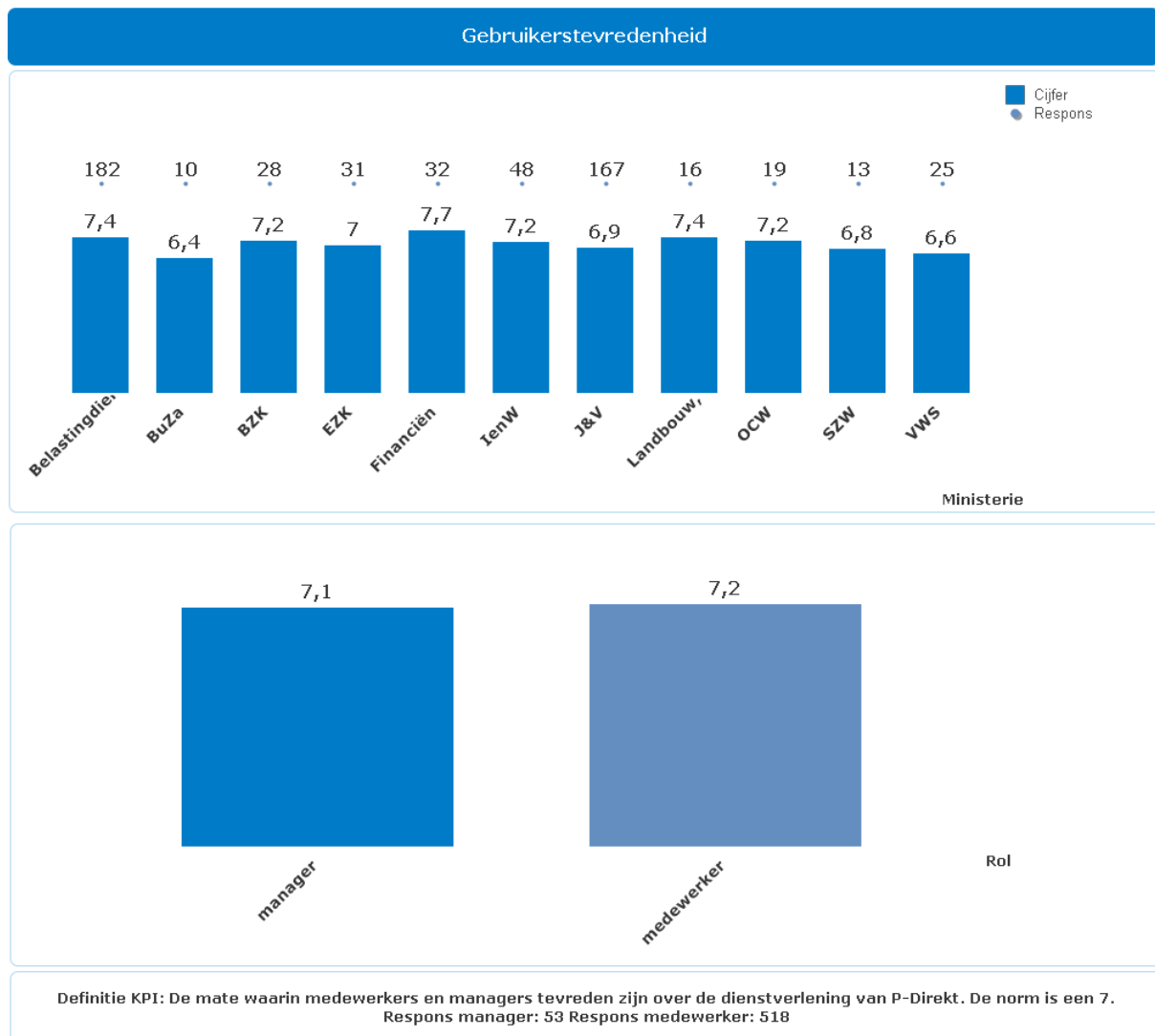
Managementsamenvatting			
KPI	Definitie	Norm	Score
Gebruikers- tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	7	7,4
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90%	93,1%
Tijdige afhandeling 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%

## Samenvatting

Er zijn in maart wisselende resultaten behaald. De klanttevredenheid is ruim voldoende met een 7,2 gemiddeld. De schriftelijke vragen werden ruim binnen de gestelde norm beantwoord, met een afhandeling van 94,8% binnen vijf werkdagen. Voor de afhandeling van wijzigingen geldt dat de norm niet werd gehaald, al lag het resultaat wel iets hoger dan vorige maand, met 84,9% binnen vijf werkdagen verwerkt. Documenten die werden aangeboden ten behoeve van het personeelsdossier werden bijna allemaal (99,1%) binnen 10 werkdagen verwerkt.

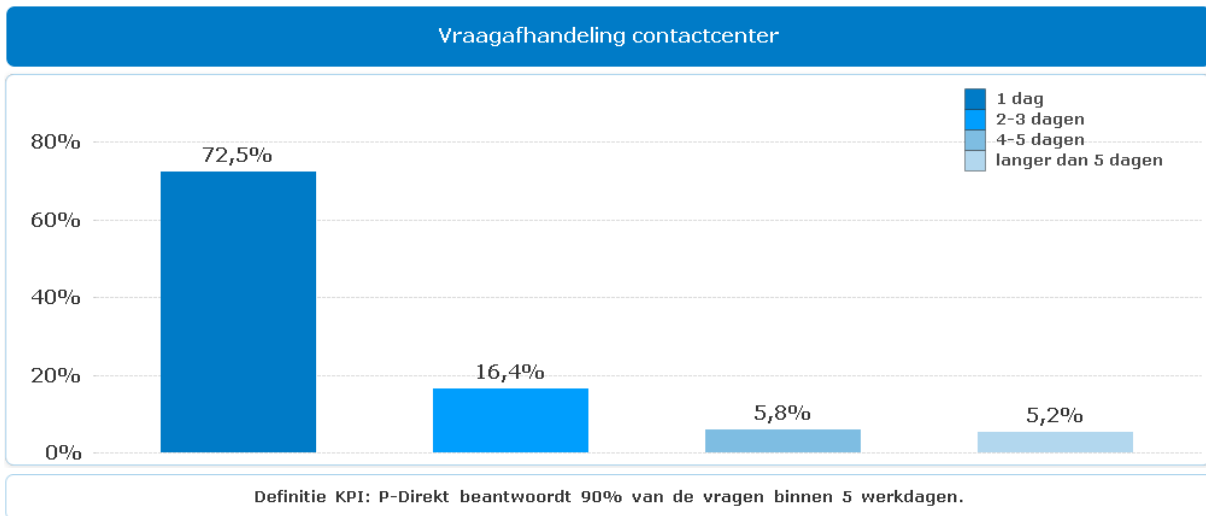
Het aanbod op telefonie daalde licht. De gemiddelde antwoordsnelheid is uitgekomen op 46 seconden, waarmee de norm net niet behaald is. Het kanaal chat is door onze klanten vaker gebruikt in maart; er kwamen 1091 chatgesprekken binnen.

# Gebruikerstevredenheid



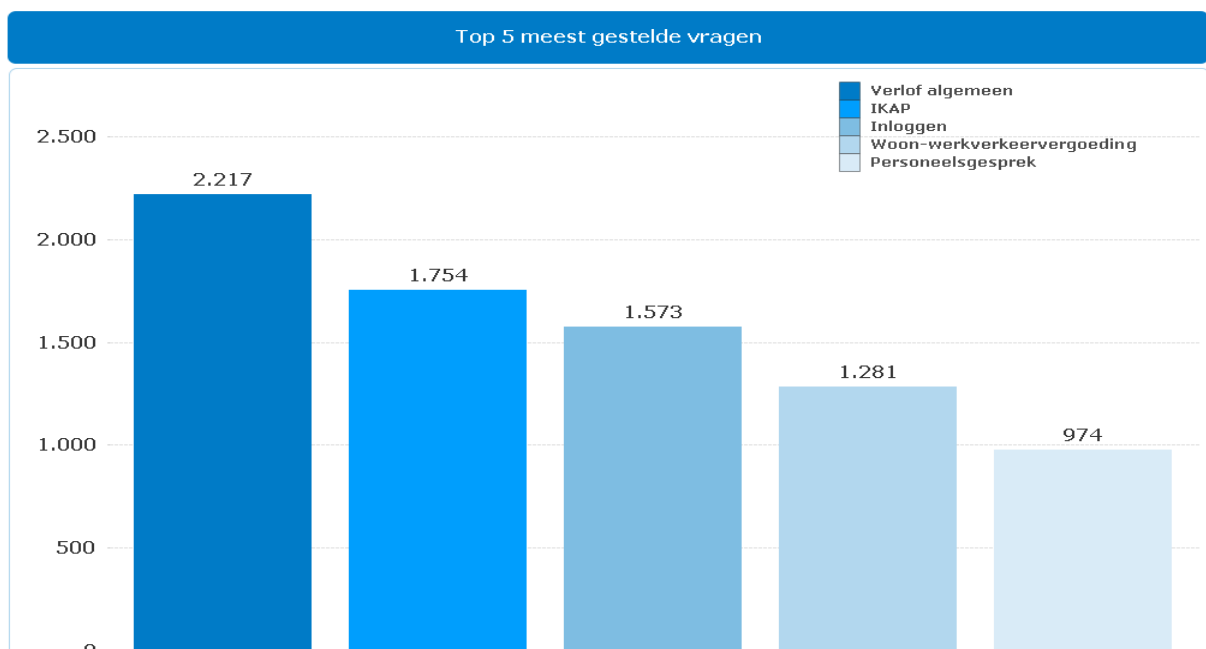
In de dienstverleningsrapportage staat vanaf 2019 een detailoverzicht van het cijfer voor gebruikerstevredenheid. In de bovenste grafiek is te zien met welk cijfer ieder ministerie de dienstverlening van P-Direkt waardeert en hoeveel reacties er zijn ontvangen. De grafiek eronder toont het gemiddelde cijfer per rol: manager of medewerker. In maart is het gemiddelde cijfer uitgekomen op een 7,2.

## Tijdige afhandeling vragen en klachten



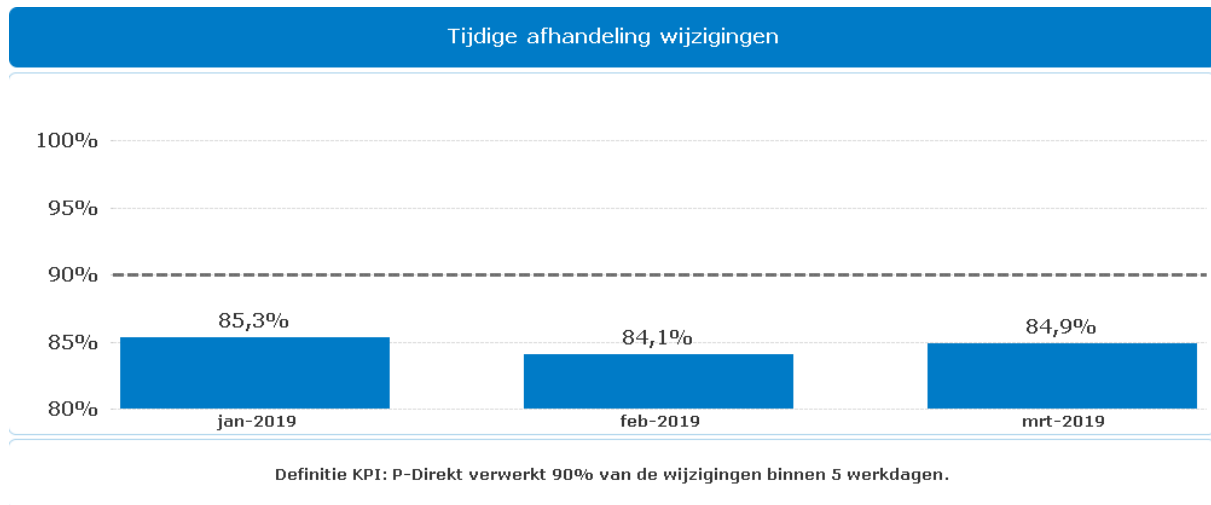
Het aantal aangeboden vragen is in maart ongeveer gelijk uitgekomen als in de maand februari. Er zijn in totaal 23.638 vragen binnen gekomen, 94,8% van deze vragen is afgehandeld binnen vijf werkdagen.

Er zijn in de maand maart 2019 in totaal 166 klachten binnengekomen. Daarvan zijn 100 klachten als terecht beoordeeld. Ter vergelijking met één jaar geleden: in februari 2018 werden er 128 klachten ingediend waarvan er 60 terecht waren. De stijging van het aantal klachten kent 2 oorzaken. Als eerste zijn er meer klachten ingediend over te late verwerking. De tweede is dat ongeveer 20% van de klachten te maken had met een technische storing, die binnen 24 uur was opgelost.



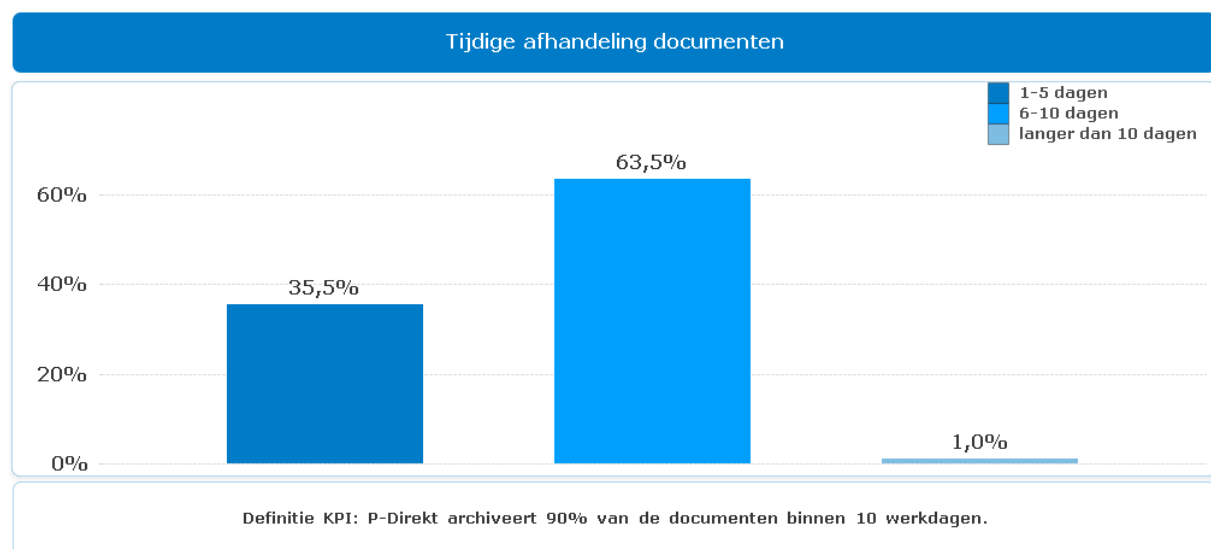
De top 5 van meest gestelde vragen wordt net als in de maand februari aangevoerd door de onderwerpen 'verlof algemeen', 'IKAP' en 'inloggen'. Nieuw in de top 5 is de rubriek 'woon-werkverkeervergoeding'. Oorzaak hiervan was een fout in de berekening van de incidentele vergoeding woon-werkverkeer bij ca. 1000 personen.

## Tijdige afhandeling wijzigingen en documenten



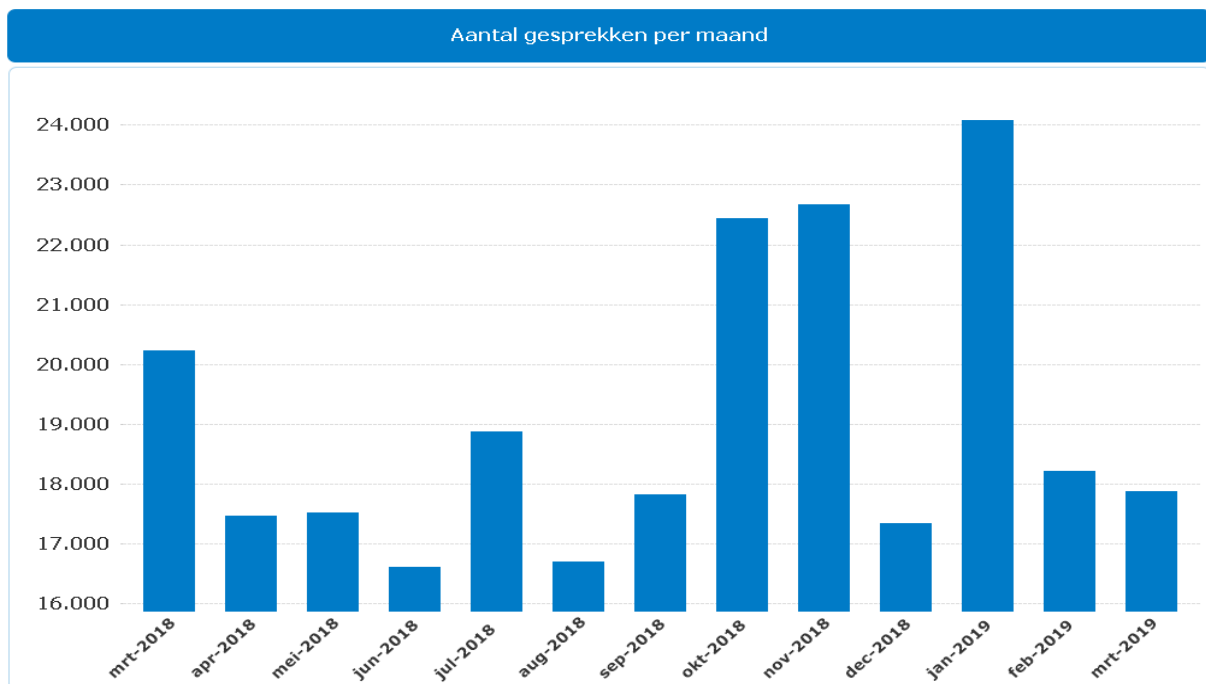
De afhandelsnelheid voor handmatige wijzigingen is in maart licht gestegen ten opzichte van de maand februari. In totaal zijn er 20.870 wijzigingen afgehandeld, 84,9% hiervan is binnen vijf werkdagen verwerkt. Van alle wijzigingen die werden verwerkt in maart, werd 99,1% op een juiste manier verwerkt.

P-Direkt heeft de capaciteit op deze werkstroom uitgebreid. De extra capaciteit is ingezet op de oudste wijziging 'buiten SLA', om de achterstanden in te halen. Doordat hier veel op is ingezet, is het percentage 'binnen SLA' vrijwel gelijk gebleven. Ook de verbindingproblemen op Bonaire hebben nog steeds indirect impact op de mutatieverwerking.

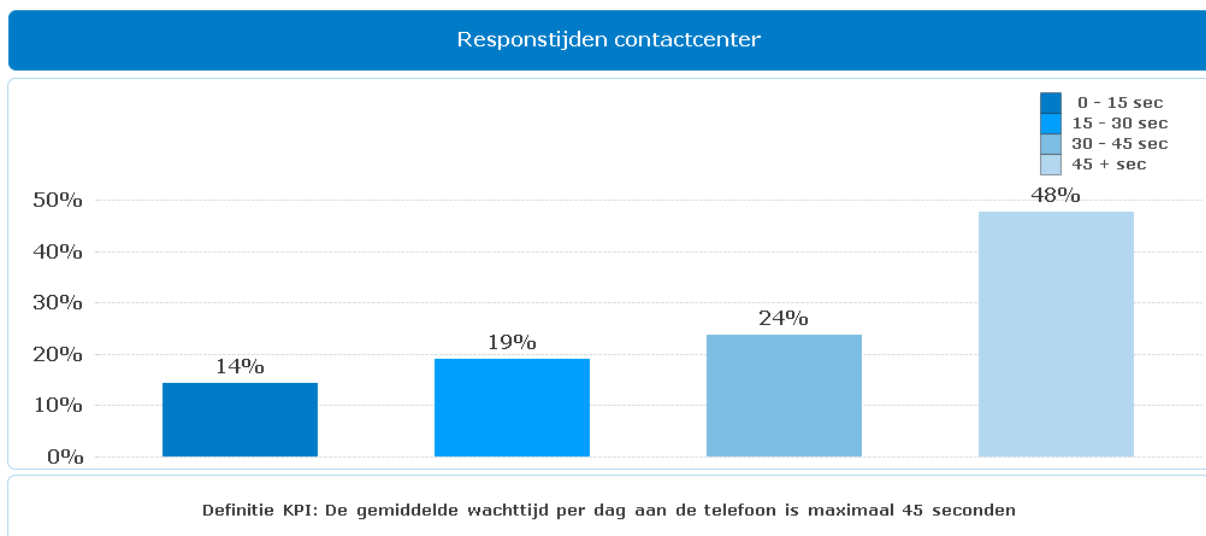


In maart zijn er in totaal 76.156 documenten verwerkt ten behoeve van het personeelsdossier, dit is een lichte stijging ten opzichte van de maand februari. Hiervan is 99% binnen 10 werkdagen afgehandeld.

# Tijdige beantwoording van de telefoon



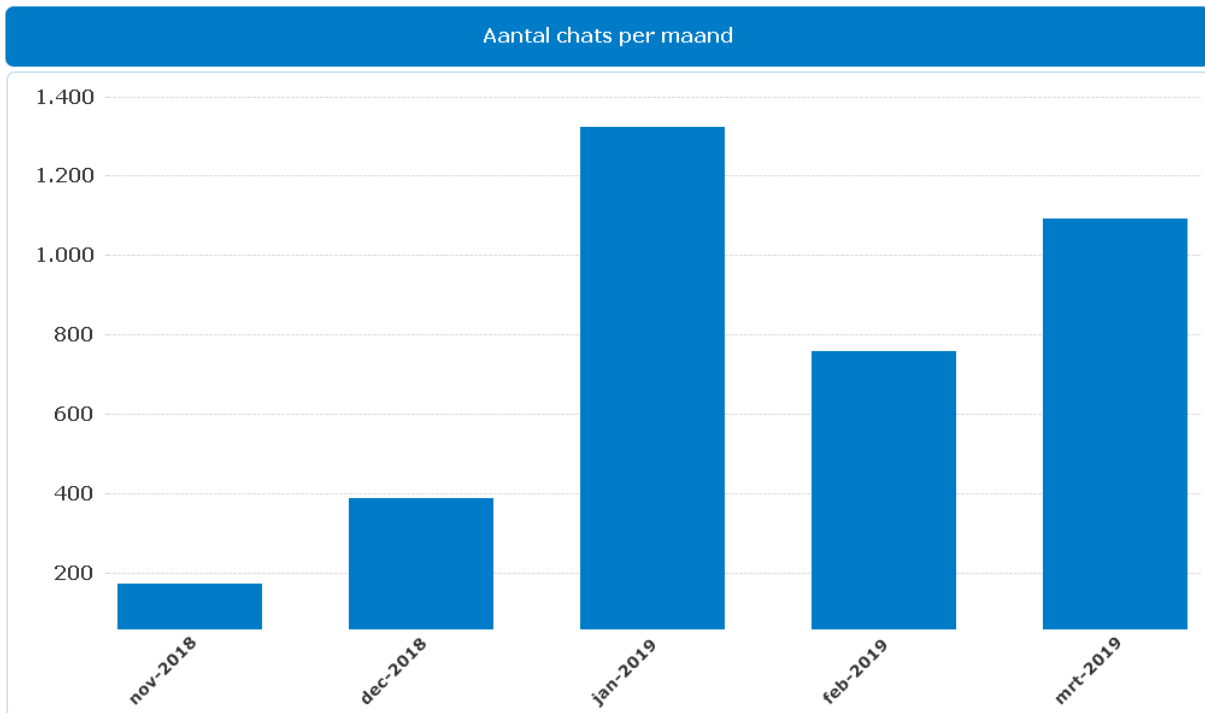
Na de scherpe daling van het telefonieaanbod in de maand februari is het aanbod in de maand maart verder teruggelopen. In totaal is P-Direkt in maart 17.865 keer telefonisch benaderd.



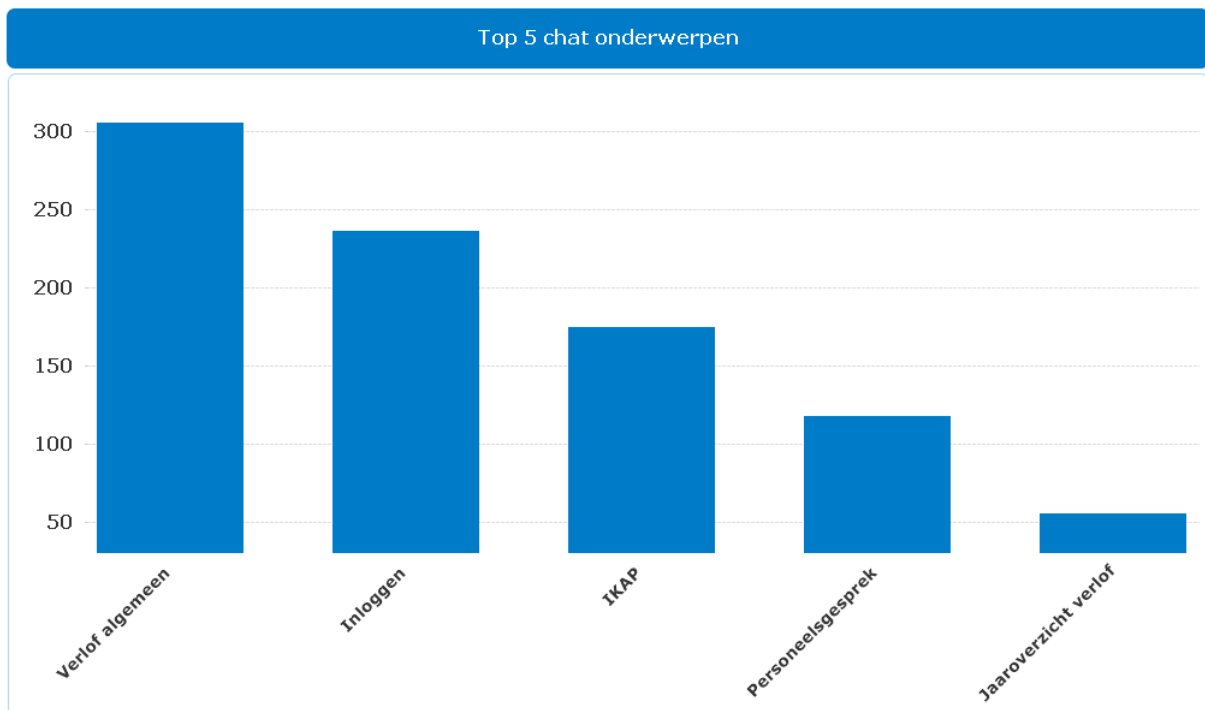
De gemiddelde responstijd van het contactcenter is uitgekomen op 46 seconden. Dit is gemiddeld één seconde sneller dan in de maand februari. In totaal heeft P-Direkt in maart op 52% van de dagen de aangeboden telefoongesprekken binnen 45 seconden opgenomen.

Door de verbingsproblemen 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 maart is dat we bijna op de afgesproken gemiddelde wachttijd per dag uitkomen. Voor april wordt deze lijn doorgezet.

## Nieuw kanaal klantinteractie: Chat



Er is in maart ten opzichte van de maand februari vaker contact opgenomen via het kanaal chat. Het totaal aantal chatgesprekken in de maand maart is uitgekomen op 1091.



De meeste chatgesprekken gaan over het onderwerp 'verlof algemeen', in de maand februari was het onderwerp 'inloggen' nog het meest populair.



## KPI's betrouwbaarheid

