



Dienstverleningsrapportage
APRIL 2019



Overzicht april 2019



17.946

Aantal telefoontjes



49 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



6.818

Aantal schriftelijke
vragen



94%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



20.545

Aantal handmatige
mutaties



82%

Percentage mutaties
binnen vijf werkdagen
verwerkt



7,3

Gebruikerstevredenheid



Verlof
IKAP
Inloggen

Top drie populairste
onderwerpen



93%

Beschikbaarheid van de
systemen

Managementsamenvatting

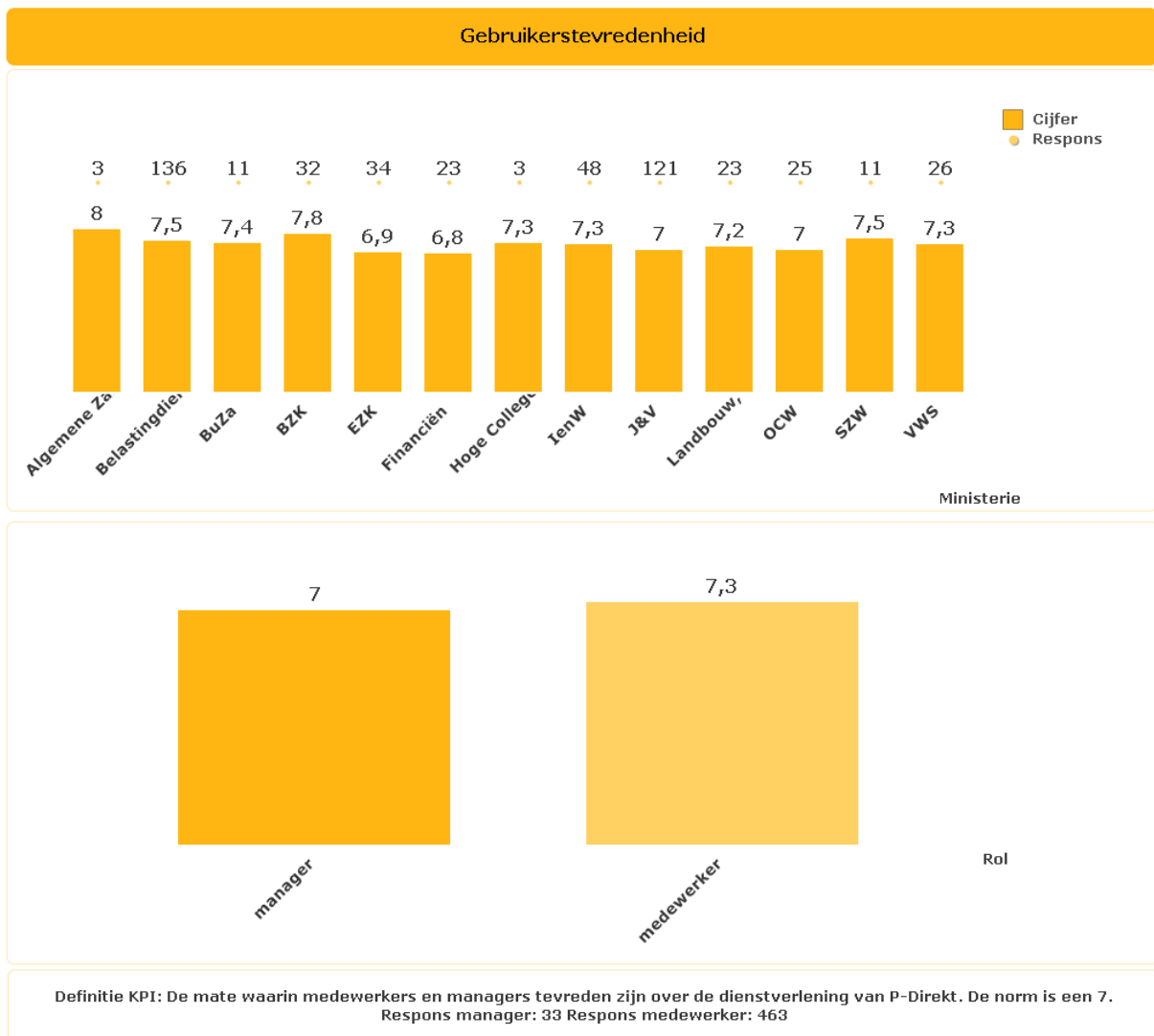
Managementsamenvatting			
KPI	Definitie	Norm	Score
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	7	7,3
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90%	93,5%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90%	81,9%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90%	84,6%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	45 sec.	49 seconden
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%	99%
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%	100%

De eindgebruikers zijn wederom tevreden over de dienstverlening van P-Direkt. Deze is in april gewaardeerd met een 7,3. De 22.841 vragen die P-Direkt in april kreeg, werden voor 93,5% binnen vijf werkdagen afgehandeld.

Het resultaat dat werd behaald voor de tijdige afhandeling van wijzigingen kwam in april uit op 81,9%. In totaal werden er deze maand 20.545 wijzigingen afgehandeld. 84,6% van de documenten die werden aangeboden ten behoeve van het personeelsdossier werd binnen 10 werkdagen verwerkt.

Het aanbod telefonie was in april nagenoeg gelijk aan het aanbod van voorgaande maand. Gemiddeld werd in april een telefoongesprek na een wachttijd van 49 seconden beantwoord. De verwachte daling op telefonie is niet gerealiseerd omdat er gekozen is extra capaciteit in te zetten op de SLA – Tijdige afhandeling wijzigingen. Door de extra capaciteit is er meer tijd gecreëerd voor de verouderde (ouder dan 5 werkdagen) wijzigingsverzoeken. Het aantal chat gesprekken is licht gedaald en kwam uit op 895 chats.

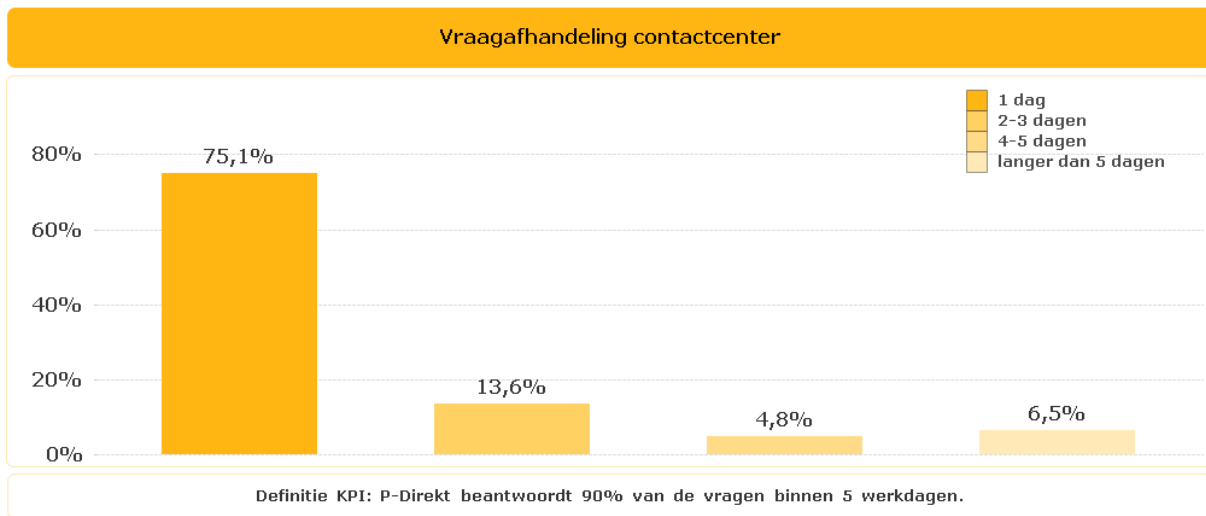
Gebruikerstevredenheid



In april is de gemiddelde gebruikerstevredenheid uitgekomen op een 7,3.

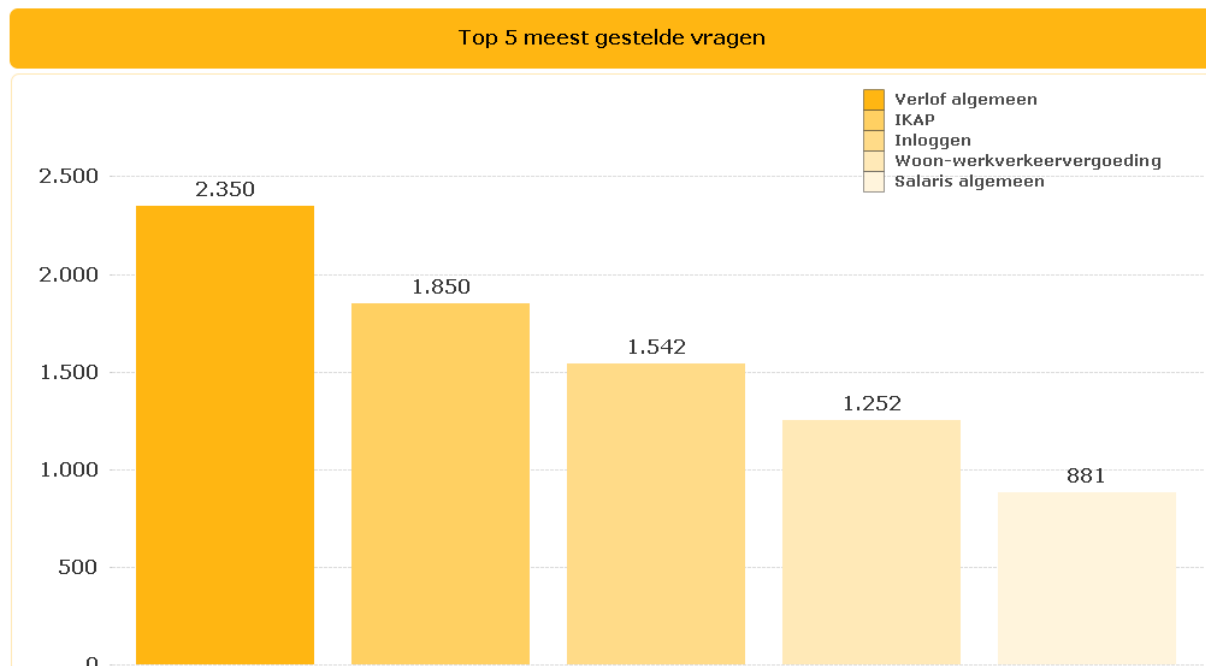
In de bovenste grafiek is te zien met welk cijfer ieder ministerie de dienstverlening van P-Direkt waardeert en hoeveel reacties er zijn ontvangen. De grafiek eronder toont het gemiddelde cijfer per rol: manager of medewerker.

Tijdige afhandeling vragen en klachten



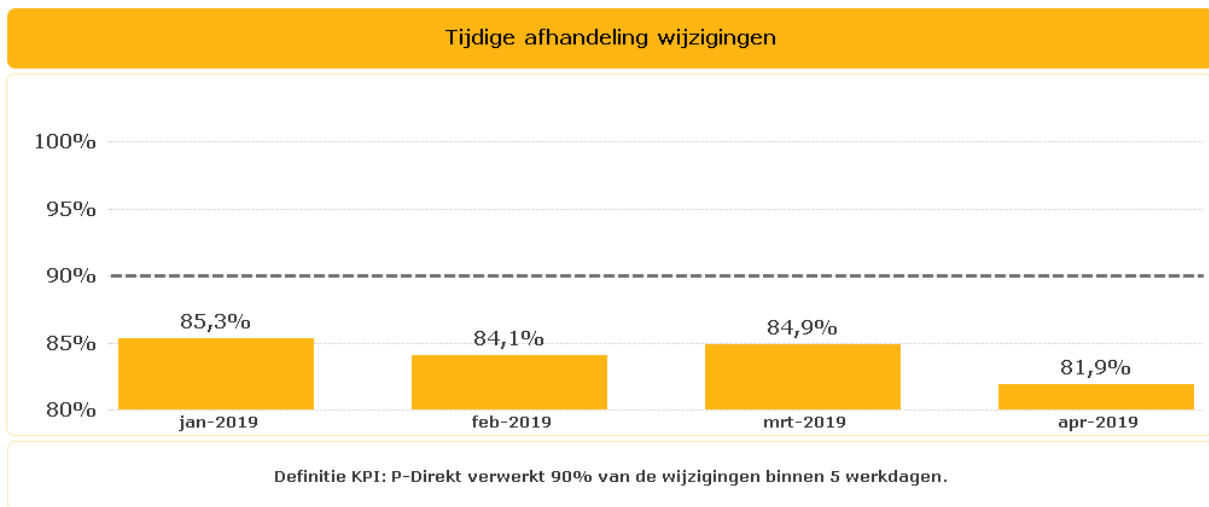
Deze maand heeft P-Direkt 22.841 vragen ontvangen. Hiervan werd 93,5% binnen vijf werkdagen afgehandeld. Hiermee ligt het aantal vragen ongeveer duizend stuks lager dan in maart.

Er zijn in de maand april 2019 in totaal 115 klachten binnengekomen. 62 Klachten zijn als terecht beoordeeld. Ter vergelijking met één jaar geleden: in april 2018 werden er 130 klachten ingediend waarvan 64 terecht waren. De stijging van het aantal klachten die we vorige maand geconstateerd hebben heeft zich, zoals verwacht, niet verder doorgezet. 26% Van de klachten ging over te late verwerking van een mutatie. 21% Heeft te maken met technische problemen. De overige klachten waren individuele casuïstiek.



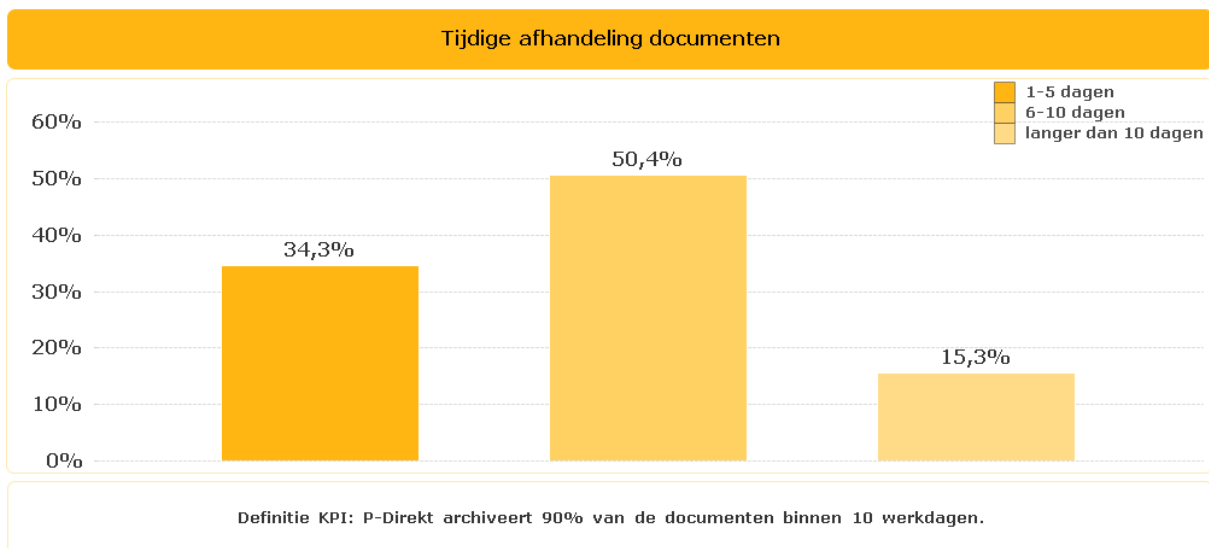
De top vijf meest gestelde vragen bestaat in april uit de welbekende populaire onderwerpen voor P-Direkt. De meeste vragen werden gesteld over 'Verlof algemeen', gevolgd door; 'IKAP', 'Inloggen', 'Woon-werkverkeervergoeding' en 'Salaris algemeen'.

Tijdige afhandeling wijzigingen en documenten



In april werd 81,9% van de wijzigingen binnen vijf werkdagen afgehandeld. In totaal werden er 20.545 mutatie-opdrachten verwerkt deze maand. Van de wijzigingen werd 99% op een juiste manier verwerkt.

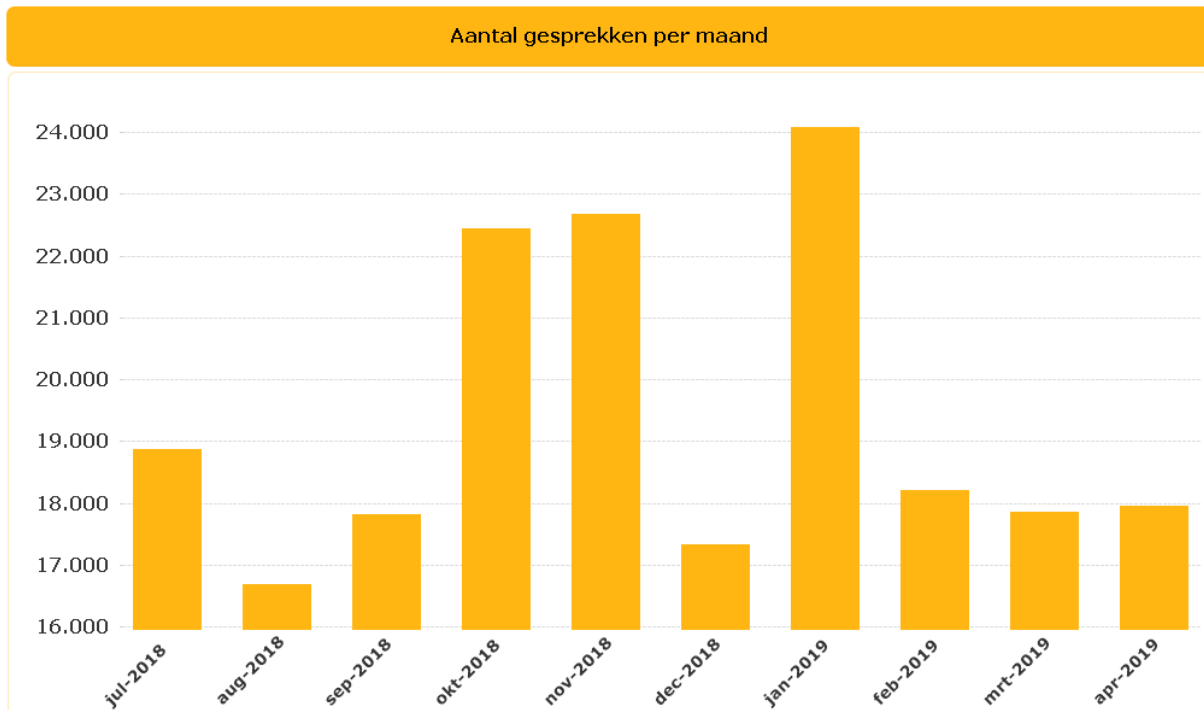
Er is extra capaciteit van andere teams ingezet op de SLA – Tijdige afhandeling wijzigingen. Door deze toevoeging van capaciteit is extra tijd gecreëerd voor de verouderde (ouder dan 5 werkdagen) wijzigingsverzoeken.



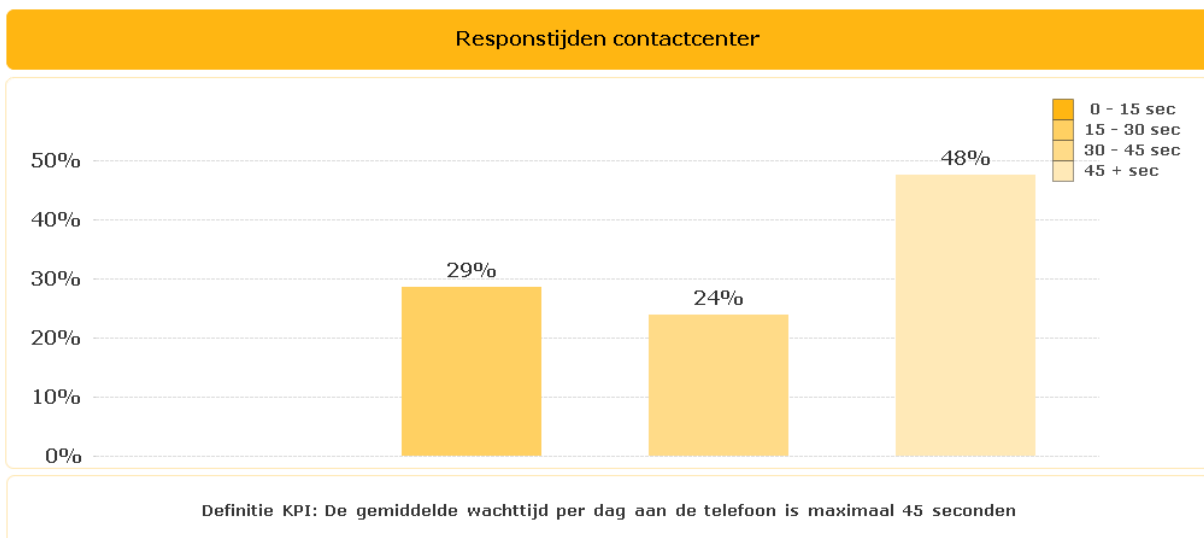
Er werden in april 62.923 documenten afgehandeld ten behoeve van het personeelsdossier. Het percentage dat werd afgehandeld binnen 10 werkdagen ligt met 84,7% lager dan in de vorige maand.

Onze dienstverlening ten behoeve van personeelsdossiers is in de maand april door een aantal factoren onder druk komen te staan. We hebben knelpunten ervaren op het gebied van aanwezige kennis op specifieke werkstromen in relatie tot benodigde en beschikbare capaciteit. We hebben naar aanleiding hiervan een aantal maatregelen getroffen op het gebied van aanscherpen operationele sturing en kennisverbreding. Hiermee verwachten we komend kwartaal verbetering te laten zien.

Tijdige beantwoording van de telefoon



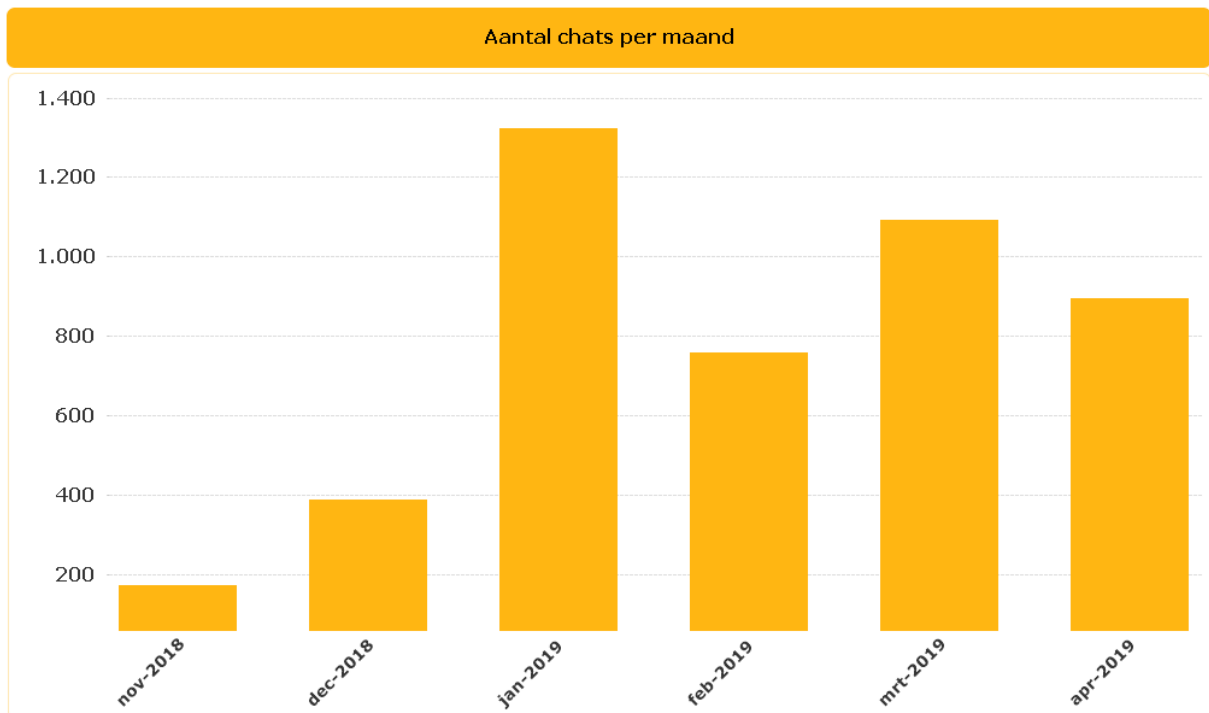
Het aantal aangeboden telefoongesprekken is nagenoeg gelijk aan voorgaande maand. In april werden er 17.946 telefoongesprekken aangeboden.



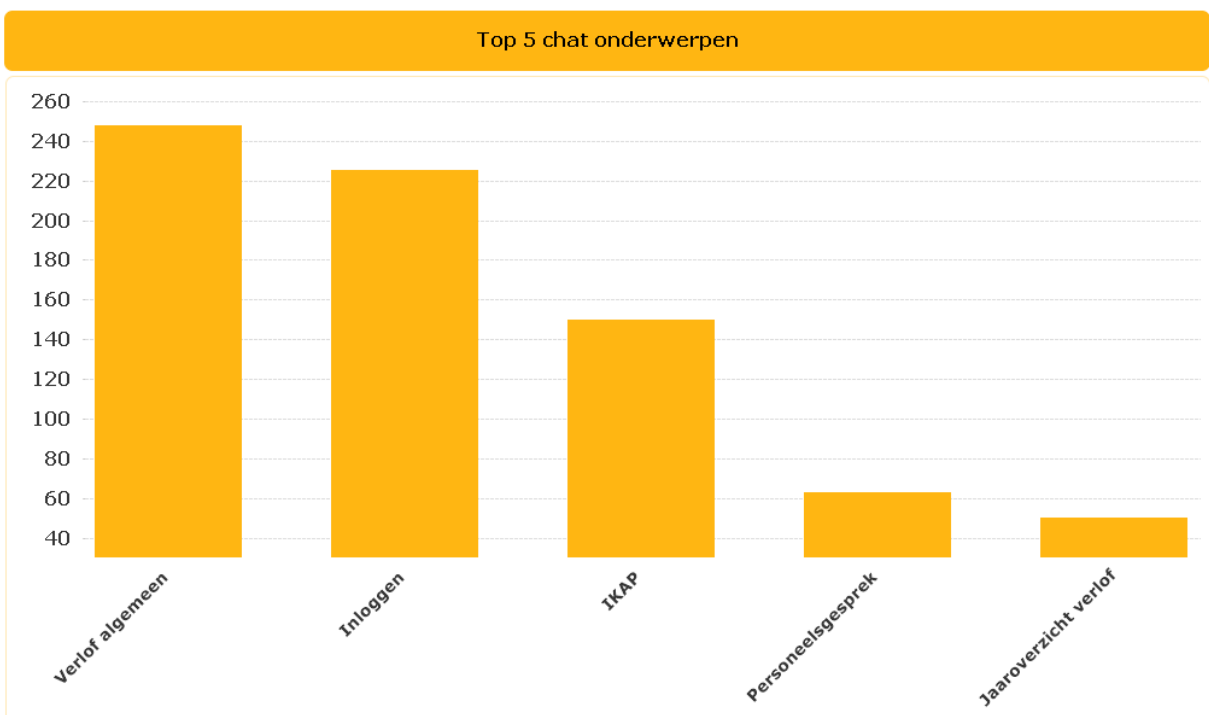
De gemiddelde wachttijd voor klanten die telefonisch contact met P-Direkt opnamen ligt in april iets hoger dan vorige maand. Telefoongesprekken werden gemiddeld na 49 seconden opgenomen. 53% van de dagen werd de telefoon binnen 45 seconden beantwoord.

Vanuit het eerstelijns team (K&U) is in april ondersteuning verleend aan de teams die aan de wijzigingen werken om daar de achterstanden weg te werken. Een gevolg daarvan is dat op de SLA responstijd niet verder ingelopen is.

Nieuw kanaal klantinteractie: Chat



Het aantal chat gesprekken in april is licht gedaald ten opzichte van voorgaande maand. Er werd in april 895 keer contact opgenomen met P-Direkt via het kanaal chat.



Over de onderwerpen 'Verlof' en 'Inloggen' werd in april het vaakst gechat. Daarop volgen de onderwerpen 'IKAP', 'Personeelsgesprek' en 'Jaaroverzicht verlof'.

KPI's betrouwbaarheid

