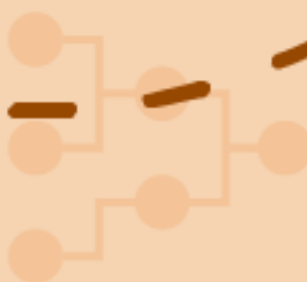




Dienstverleningsrapportage
MEI 2019



Overzicht mei 2019



16.447

Aantal telefoontjes



39 seconden

Gemiddelde wachttijd
(na keuzemenu)



6.406

Aantal schriftelijke
vragen



95,9%

Percentage vragen
beantwoord binnen vijf
werkdagen



20.912

Aantal handmatige
mutaties



82%

Percentage mutaties
binnen vijf werkdagen
verwerkt



7,3

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen
Inloggen
IKAP

Top drie populairste
onderwerpen



98,5%

Beschikbaarheid van de
systemen

Managementsamenvatting

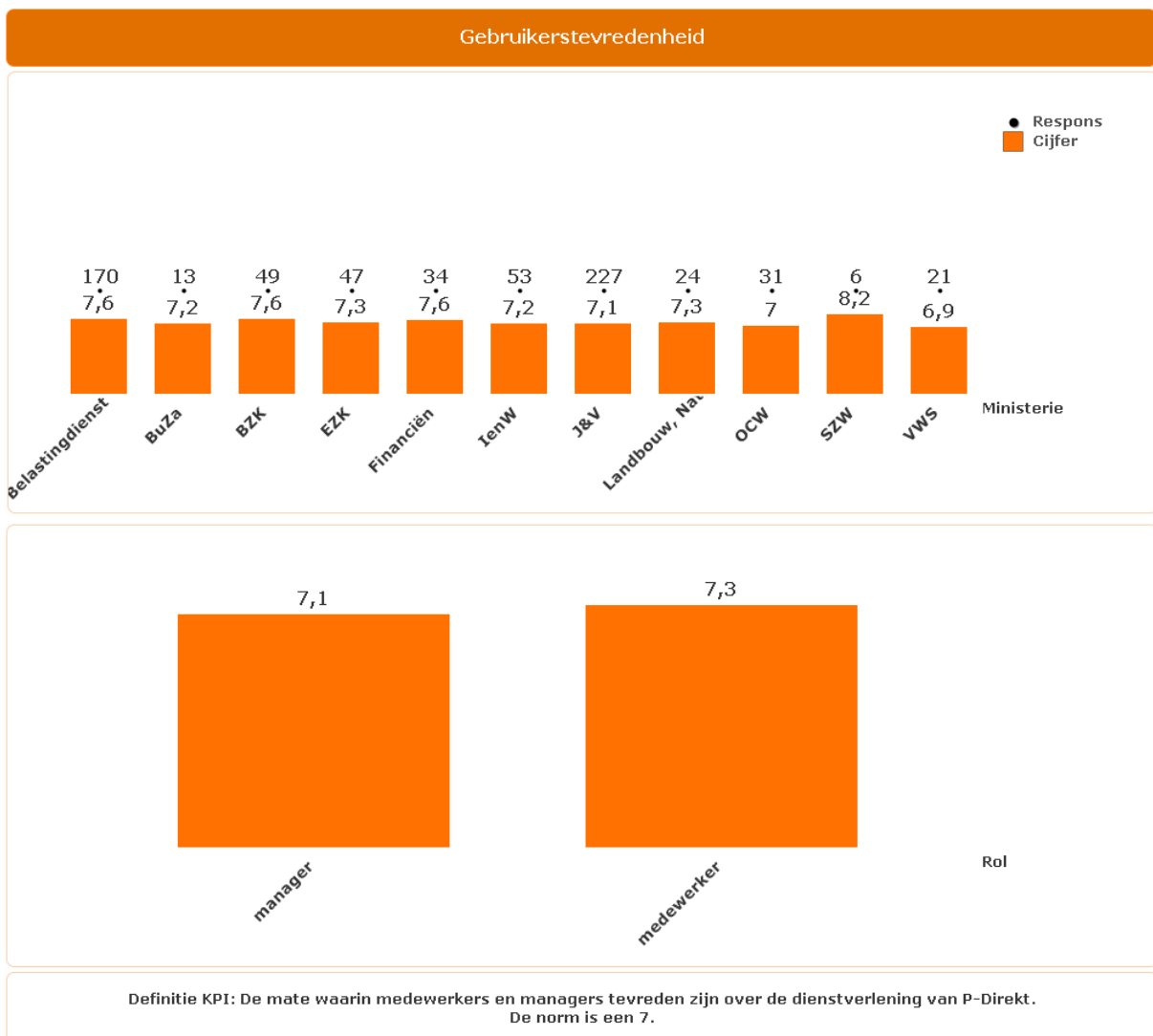
Managementsamenvatting			
KPI	Definitie	Norm	Score
Gebruikers- tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	7	7,3
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90%	95,9%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90%	82,3%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90%	72,5%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	45 sec.	39 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%	99%
Telefonische bereikbaarheid	Het contactcenter is op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 22.00 uur.	98%	96,9%
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%

In het overzicht is te zien dat P-Direkt in de maand mei op 6 van de 8 KPI's een positief resultaat heeft bepaald. Dit is een verbetering ten opzichte van april, toen 3 KPI's niet gehaald werden. De KPI op tijdige beantwoording van de telefoon werd in april niet gehaald en is in de maand mei wel gehaald. De KPI op tijdige afhandeling wijzigingen en tijdige afhandeling documenten staan nog steeds onder druk.

Op de KPI 'Tijdige afhandeling wijzigingen' is te zien dat er ongeveer 500 wijzigingen meer verwerkt zijn dan in april. Dit betekent dat de capaciteit die ingezet is om de achterstand weg te werken werkt en terug te zien is in het cijfer van verwerking. Door in te lopen op de achterstand, kan P-Direkt steeds beter het nieuw aangeboden werk aan. De verwachting dat de zeer lichte stijging op deze KPI in juni verder doorzet.

De KPI 'Tijdige afhandeling documenten' laat een daling zien van 12% ten opzichte van april. Er wordt door de teams gewerkt aan het oplossen van een aantal knelpunten in de operationele sturing en in kennisverbreding. Ook wordt nieuwe tooling uitgebreid, waarvan we in juni de eerste verbeterde resultaten verwachten. Het streven is om voor 1 september alle aanlevering van personeelsdocumenten (zowel papier als digitaal) te kunnen verwerken in de nieuwe tool. Dit zal nog extra capaciteitsinzet vragen, maar richting het derde kwartaal 2019 zal dit de dienstverlening ten goede komen.

Gebruikerstevredenheid

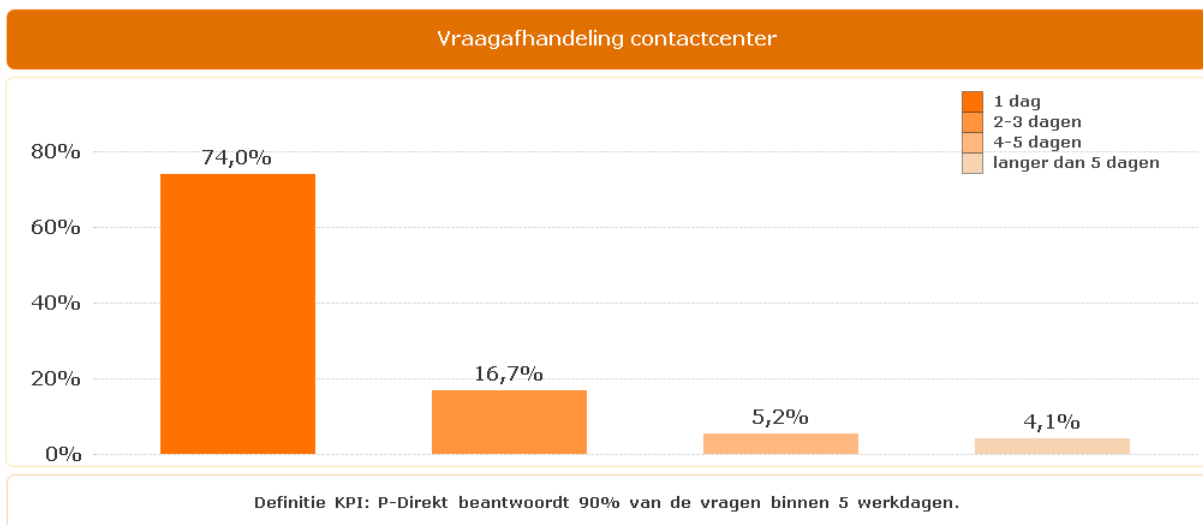


In mei is de gemiddelde gebruikerstevredenheid uitgekomen op een 7,3.

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.

Wanneer er 5 of minder respondenten bij een departement zijn, dan wordt het cijfer niet in de grafiek getoond.

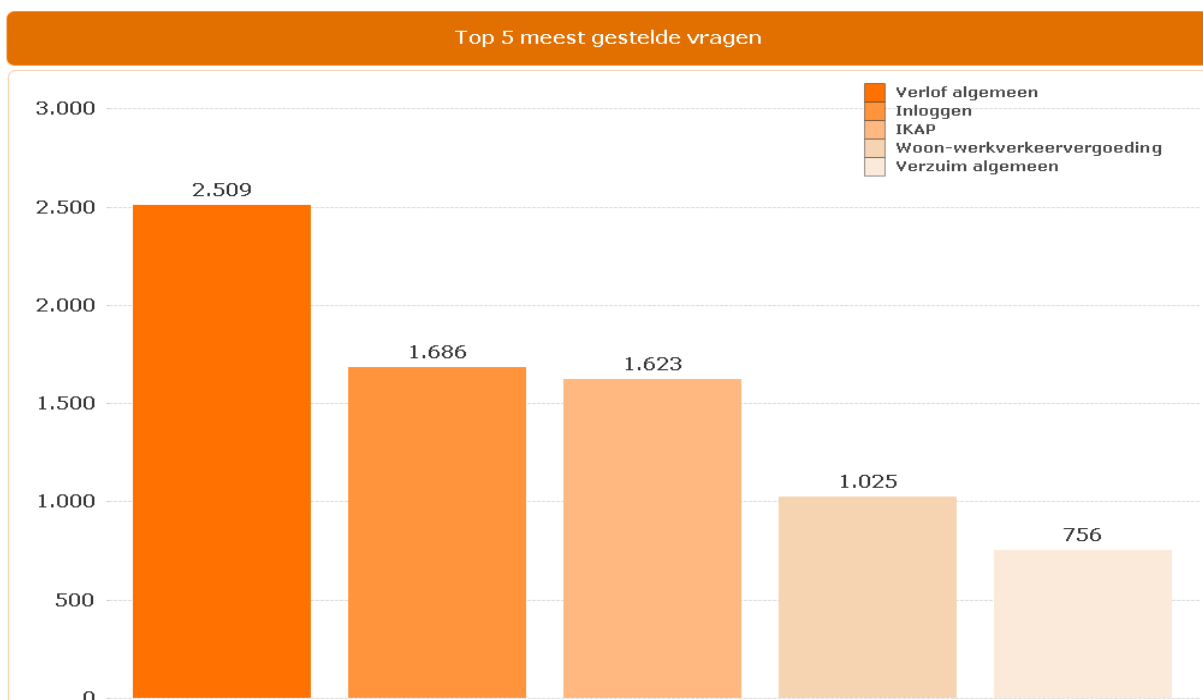
Tijdige afhandeling vragen en klachten



In de maand mei zijn er bij het contactcenter ongeveer tweeduizend vragen minder binnen gekomen dan in de maand april. 95,9% van het totaal aantal vragen is binnen vijf werkdagen afgehandeld.

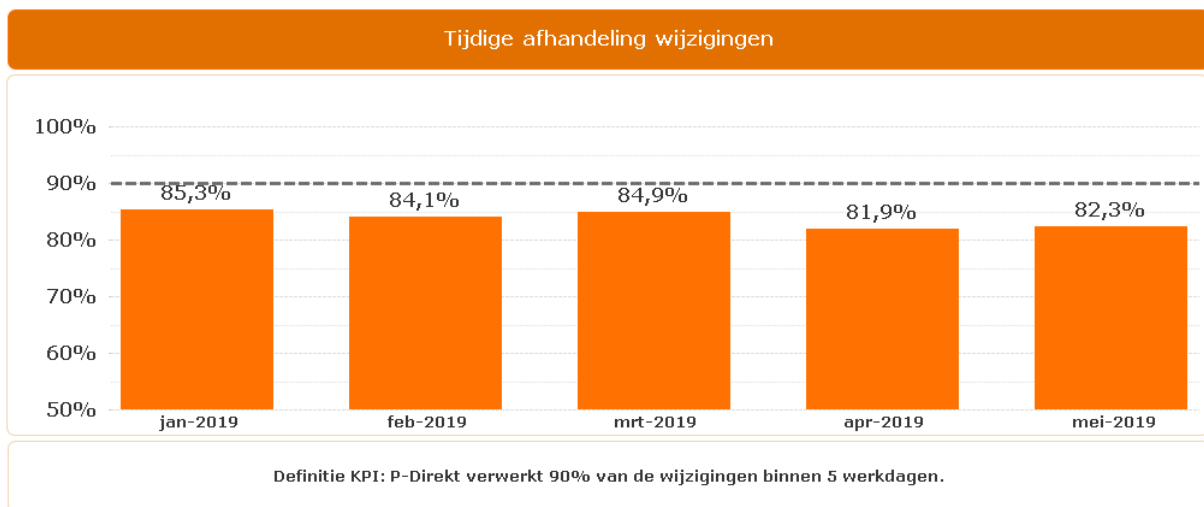
Het aantal klachten dat is binnengekomen in mei is in totaal 140. Hiervan zijn 53 klachten als terecht beoordeeld. Ter vergelijking: in mei 2018 werden er 101 klachten ingediend waarvan er 49 terecht waren.

Van de terecht klachten hadden er 22 betrekking op een te late verwerking. Extra capaciteit is ingezet om de achterstand bij specifieke teams in te halen, en de verwachting is dat het aantal klachten bij deze teams zal dalen.

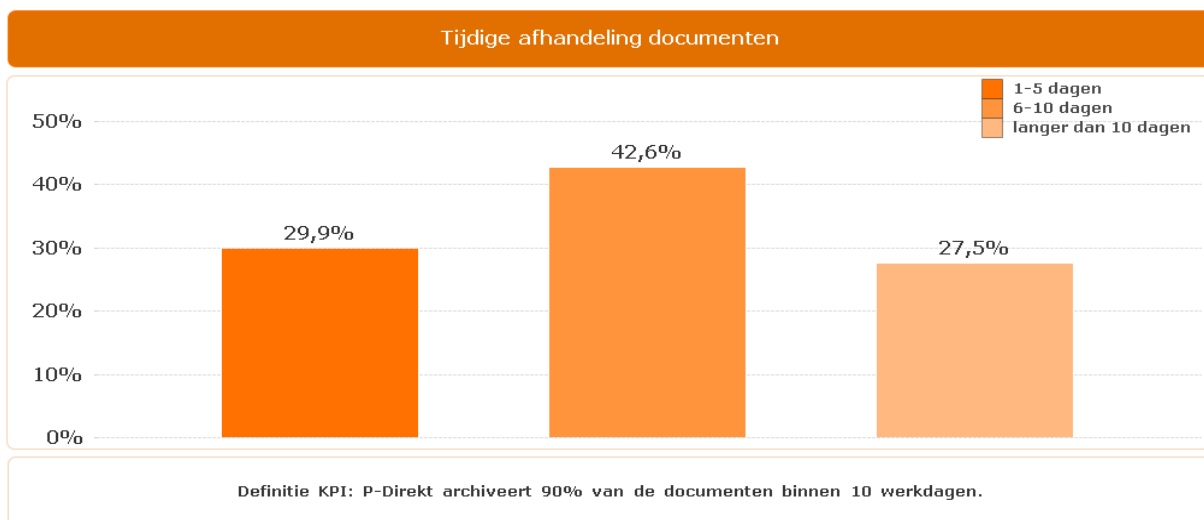


Het populairste onderwerp in mei was 'Verlof algemeen'. 'Inloggen' en 'IKAP' werden bijna even vaak bevraagd. Verder kwamen 'Woon-werkverkeervergoeding' en 'Verzuim algemeen' ook voor in de top vijf.

Tijdige afhandeling wijzigingen en documenten



In de maand mei zien we een lichte stijging in de verwerking van het aantal mutatieverzoeken. Het aantal wijzigingen dat is verwerkt is bijna 21.000 stuks, ten opzichte van de 20.545 in april. Deze maand is 82,3% van de wijzigingen binnen vijf werkdagen verwerkt. 99% van de wijzigingen is deze maand op je juiste wijze verwerkt.

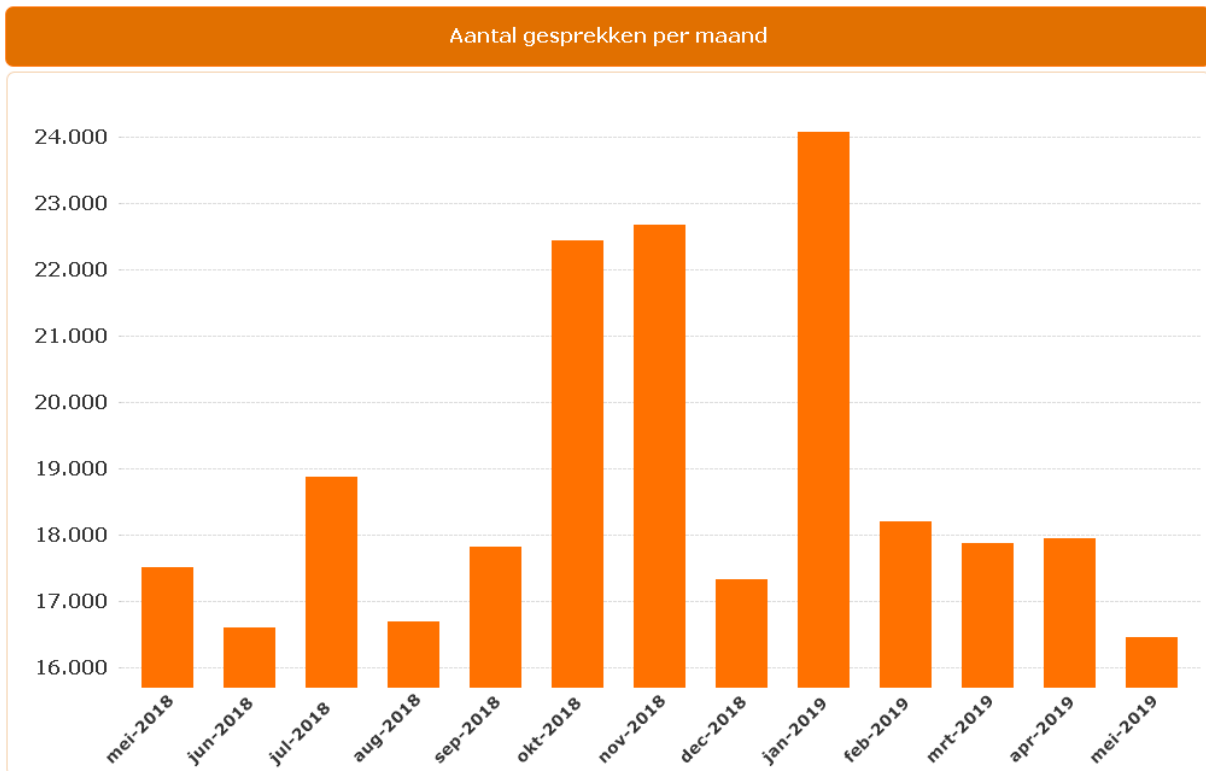


Er zijn in mei 58.367 documenten verwerkt, ongeveer zeventuizend minder dan vorige maand. Het percentage dat binnen tien werkdagen werd verwerkt is uitgekomen op 72,5%.

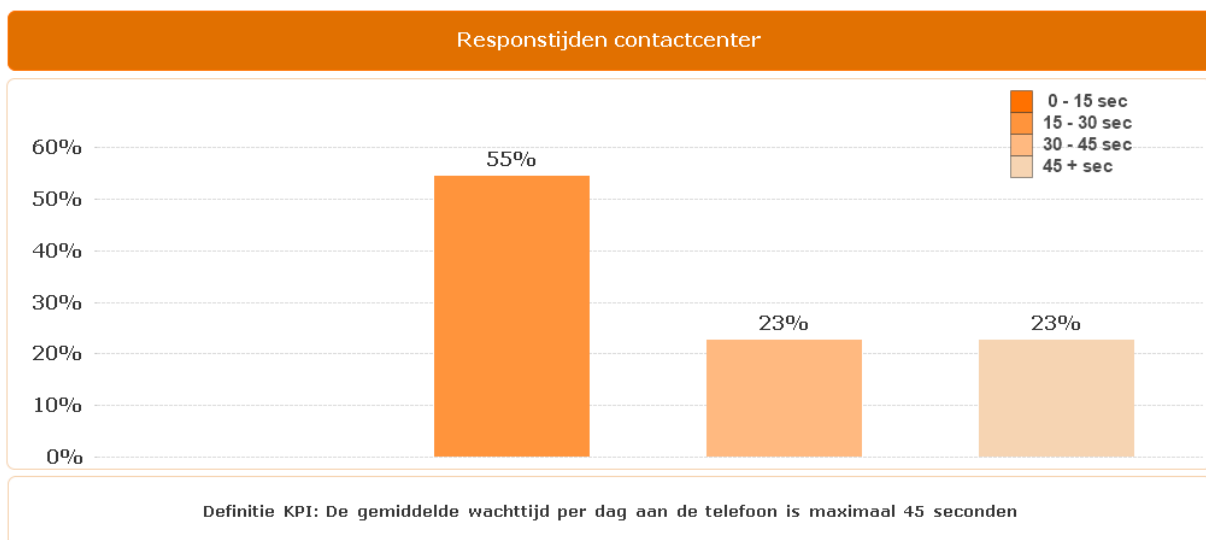
Er wordt door team administratie gewerkt aan het oplossen van een aantal knelpunten in de operationele sturing. Inzetten op kennisverbreding op meerdere werkstromen alsmede het kunnen werken met en uitbreiden van nieuwe tooling, lijkt vanaf eind mei het gewenste effect te hebben. De investering hiervoor in de vorm van capaciteitsinzet, heeft in de maand mei nog wel een negatief effect gehad op de realisatie van de SLA.

Het streven is om voor 1 september alle aanlevering van personeelsdocumenten (zowel papier als digitaal) te kunnen verwerken in de nieuwe tool. Dit zal nog extra capaciteitsinzet vragen, maar richting het derde kwartaal 2019 zal dit de dienstverlening ten goede komen.

Tijdige beantwoording van de telefoon

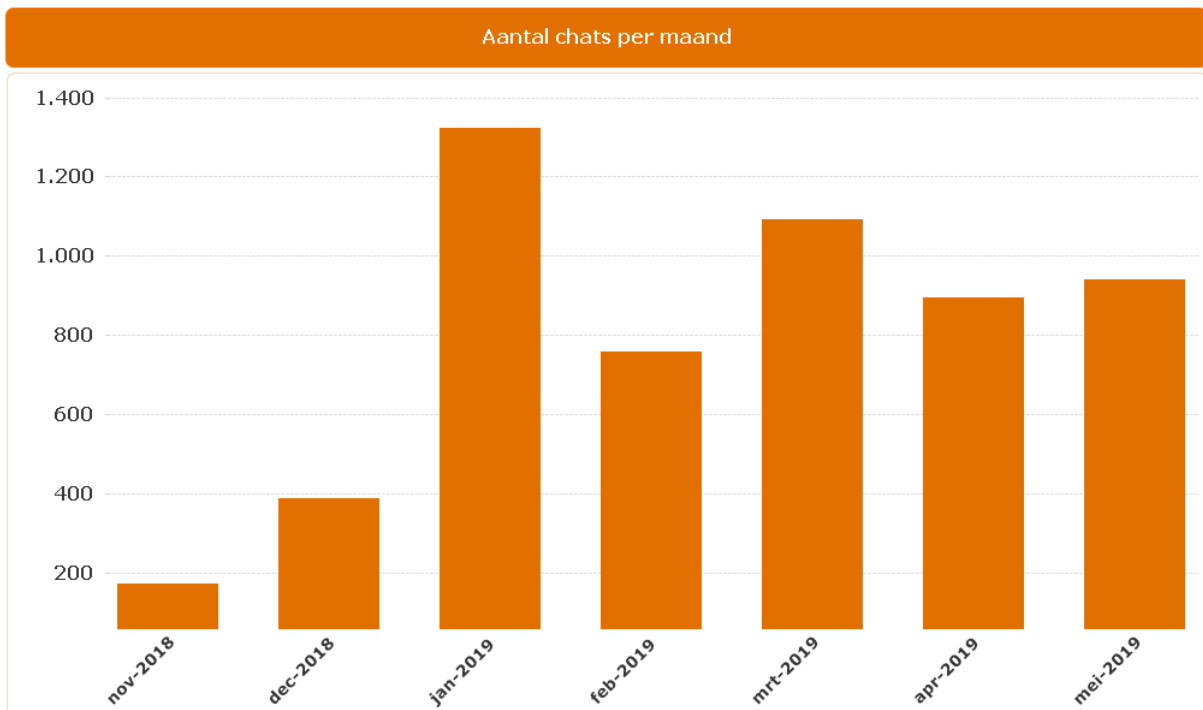


Ten opzichte van de voorgaande maand is het aantal aangeboden telefoongesprekken gedaald met bijna vijftienhonderd stuks. Dit is tevens een lager aantal dan in de maand mei van het jaar 2018.

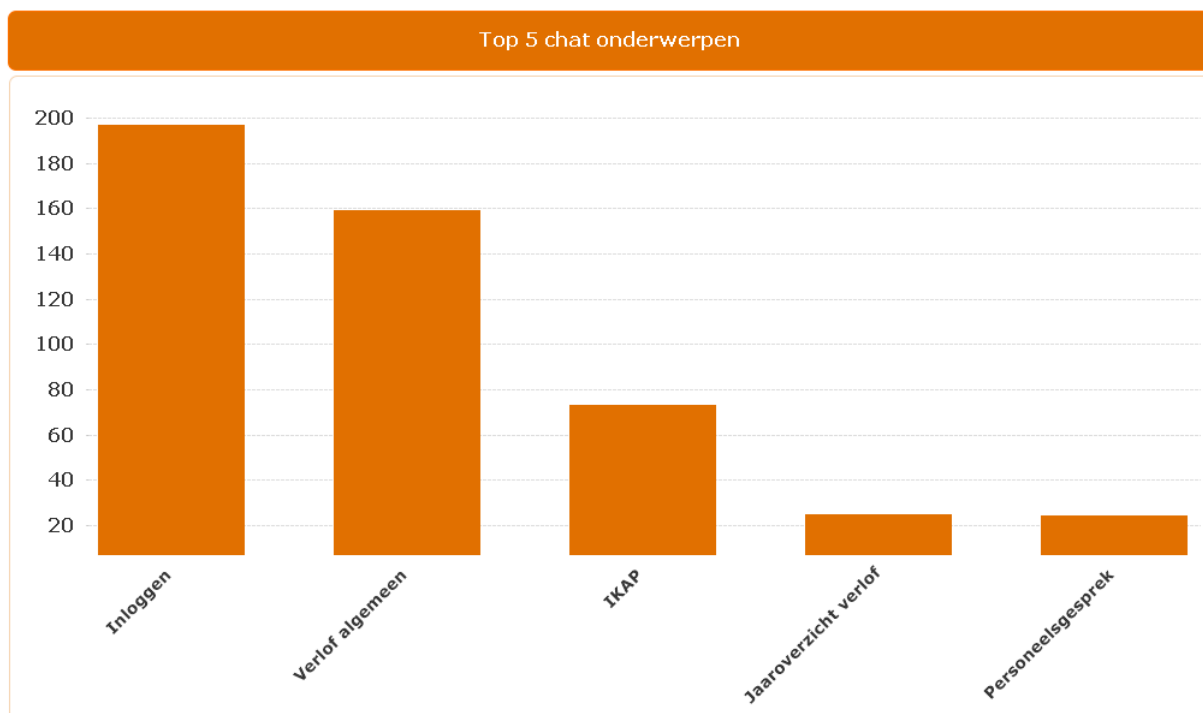


De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon was in mei 39 seconden. Hiermee is het doel van de gemiddelde wachttijd per dag op 45 seconden in deze maand ruim behaald.

Nieuw kanaal klantinteractie: Chat



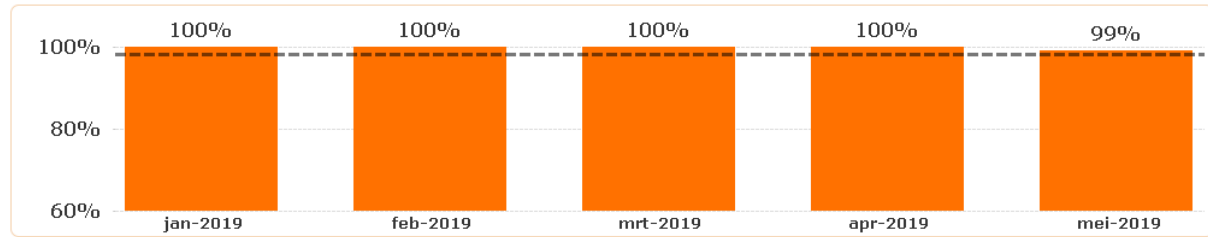
Er zijn in mei meer chat gesprekken gevoerd dan in april. Met 940 gesprekken is het totaal aantal chatgesprekken voor deze maand met ongeveer 50 stuks gestegen.



Over de onderwerpen 'Inloggen' en 'Verlof algemeen' is het vaakst gechat. Daarnaast is 'IKAP' een populair chat onderwerp.

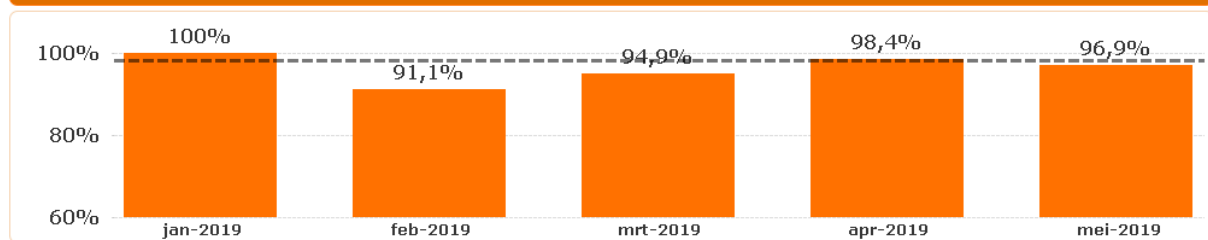
KPI's betrouwbaarheid

Juiste levering data



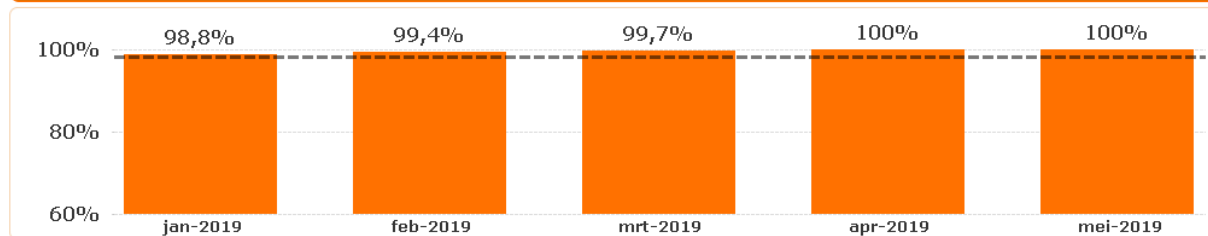
Definitie KPI: P-Direkt zorgt voor volledige en tijdige dataleveringen via interfaces. Norm is 98%

Telefonische bereikbaarheid



Definitie KPI: Het contactcenter is op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 22.00 uur. 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%