



P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage  
JUNI 2019



# Overzicht juni 2019



14.787

Aantal telefoontjes



44 seconden

Gemiddelde wachttijd  
(na keuzemenu)



5.505

Aantal schriftelijke  
vragen



94,9%

Percentage vragen  
beantwoord binnen vijf  
werkdagen



15.668

Aantal wijzigingen



85,3%

Percentage mutaties  
binnen vijf werkdagen  
verwerkt



7,4

Gebruikerstevredenheid



Verlof algemeen  
IKAP  
Inloggen

Top drie populairste  
onderwerpen



97,6%

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%	94,9%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90%	85,3%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90%	72,6%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	45 sec.	44 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%
Telefonische bereikbaarheid	Het contactcenter is op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 22.00 uur.	98%	95,2%
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%	99,9%

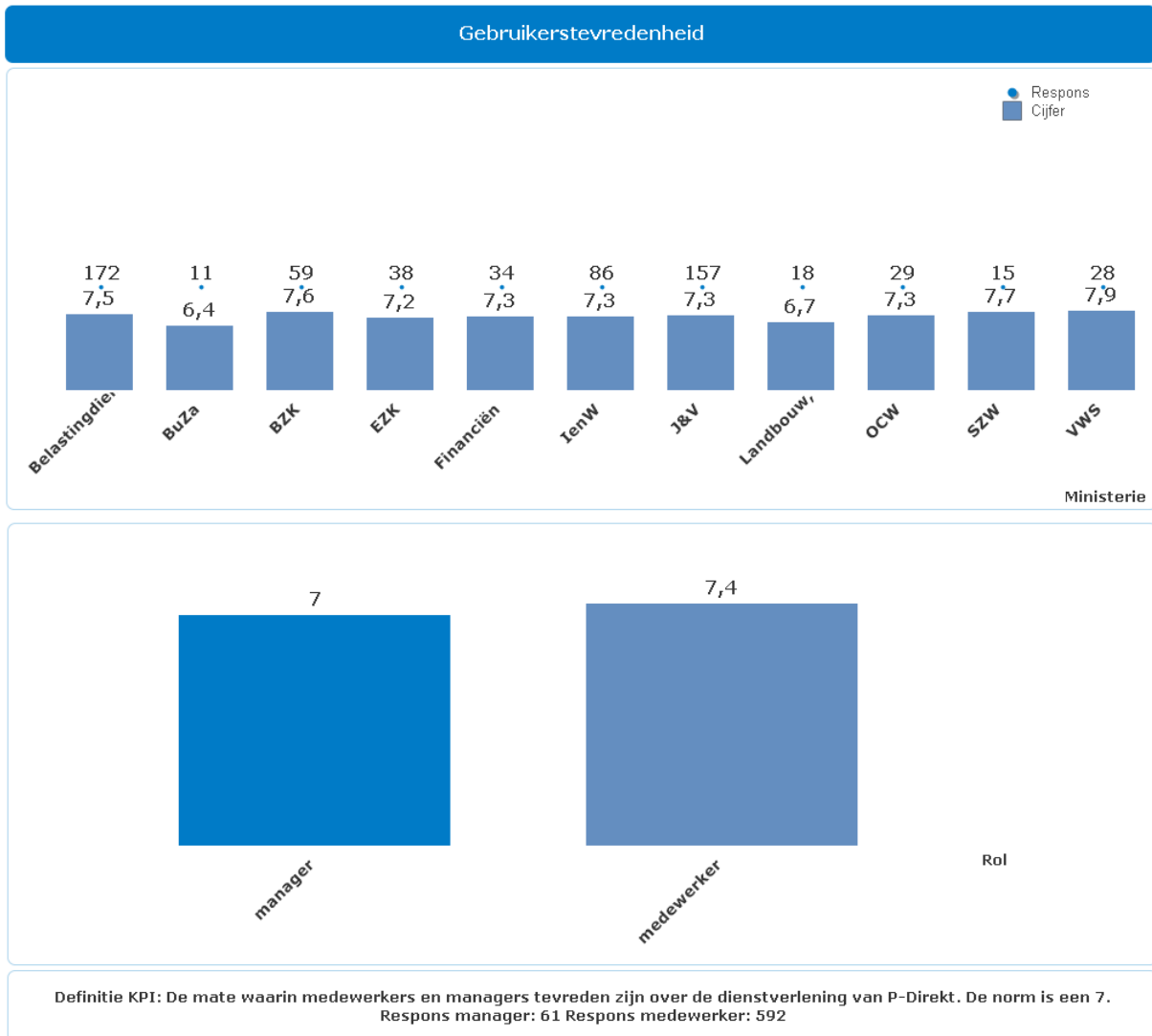
## Samenvatting

In de maand juni zijn de resultaten op diverse werkstromen verbeterd ten opzichte van voorgaande maanden. Wel zijn er deze maand 3 KPI's niet behaald: de afhandeling van wijzigingen (85,3%) en de verwerking van documenten die zijn aangeboden ten behoeve van het personeelsdossier (72,6%). Verder zorgden verbindingproblemen met locatie Bonaire er ook deze maand voor dat de telefonische bereikbaarheid lager is dan normaal gesproken: 95,2%.

De gebruikerstevredenheid is deze maand ruim voldoende met een 7,4, een lichte stijging ten opzichte van de maand mei.

De beantwoording van vragen en klachten is in juni ruim binnen de norm gedaan. 94,9% van de vragen en klachten is binnen vijf werkdagen beantwoord. Het aanbod op telefonie is verder gedaald, een terugkerend patroon voor de zomerperiode. De gemiddelde antwoordsnelheid is uitgekomen op 44 seconden, waarmee de norm behaald is. Via het kanaal 'chat' zijn in de maand juni 757 chatgesprekken binnengekomen.

# Gebruikerstevredenheid

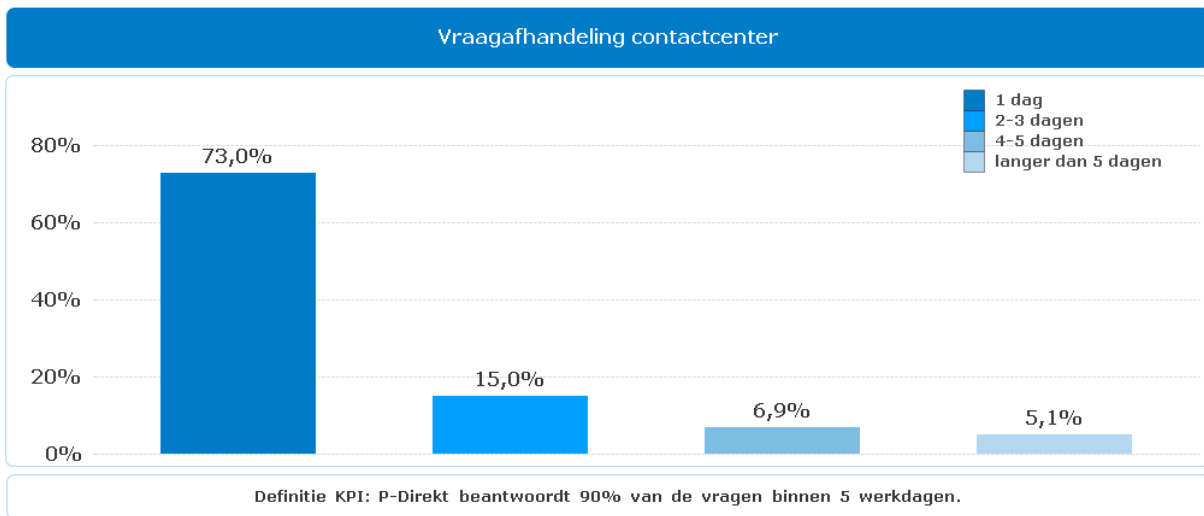


In juni is de gemiddelde gebruikerstevredenheid uitgekomen op een 7,4. De eerste maanden van 2019 scoorde P-Direkt een 7,3, dus in de maand juni is de waardering met 0,1 gestegen.

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.

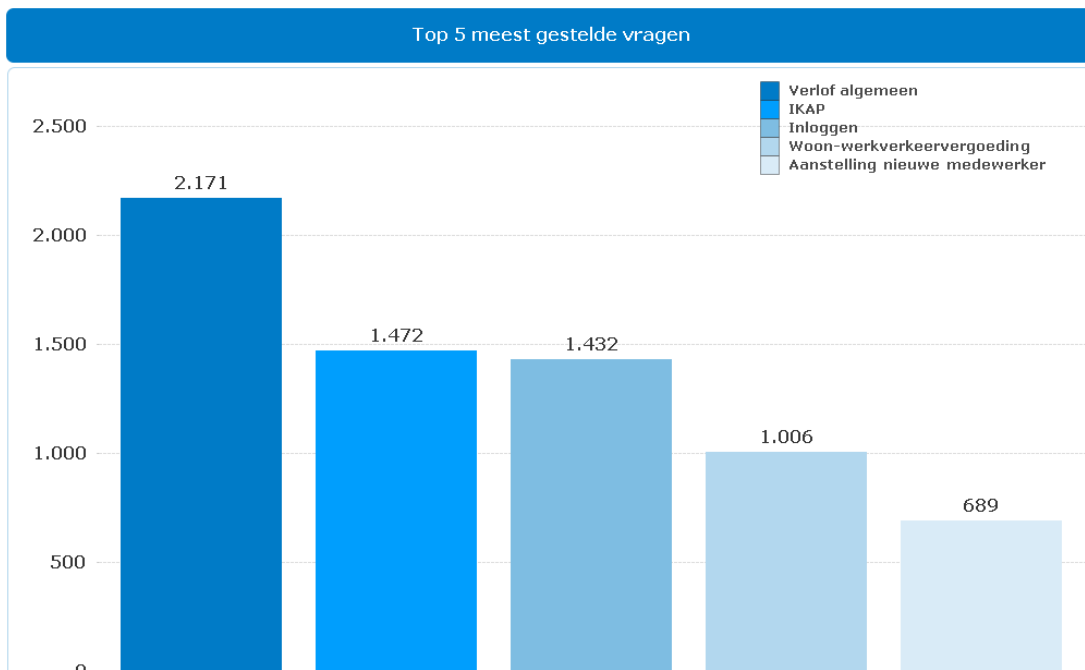
## Tijdige afhandeling vragen en klachten



Het aantal aangeboden vragen is in juni ongeveer hetzelfde uitgekomen als in de maand mei. Er zijn in totaal 18.567 vragen binnengekomen, 94,9% van deze vragen is afgehandeld binnen vijf werkdagen.

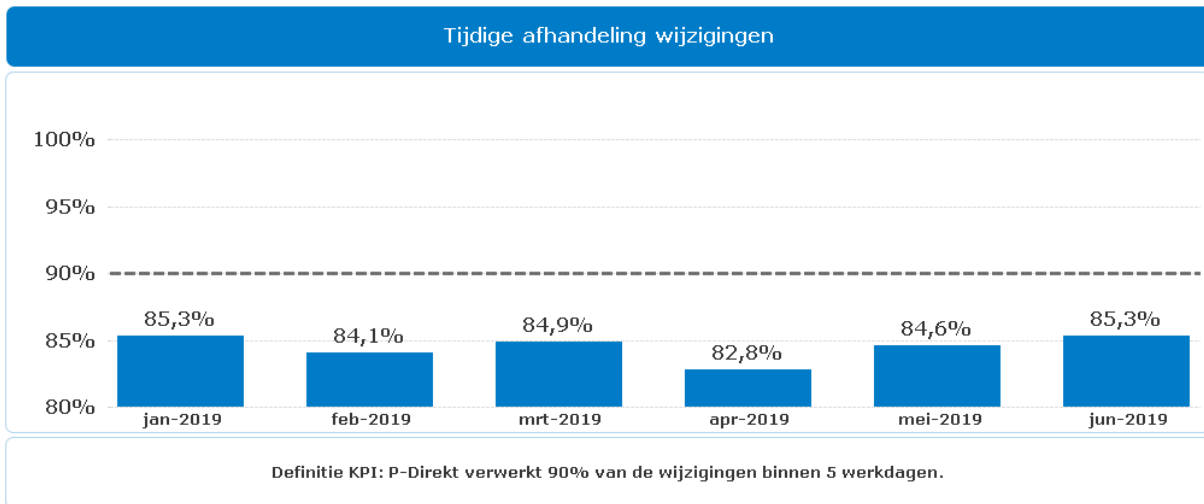
Er zijn in de maand juni 2019 in totaal 88 klachten binnengekomen. Daarvan zijn 41 klachten als terecht beoordeeld. Ter vergelijking met één jaar geleden: in juni 2018 werden er 93 klachten ingediend waarvan er 51 terecht waren.

Er is een daling te zien in het aantal klachten met als reden 'te late verwerking'. 9 in juni versus 22 in mei. Van de onterechte klachten ging 25% over problemen die te maken hadden met eigen ICT-problemen en werden de medewerkers doorverwezen naar de eigen ICT-afdelingen.

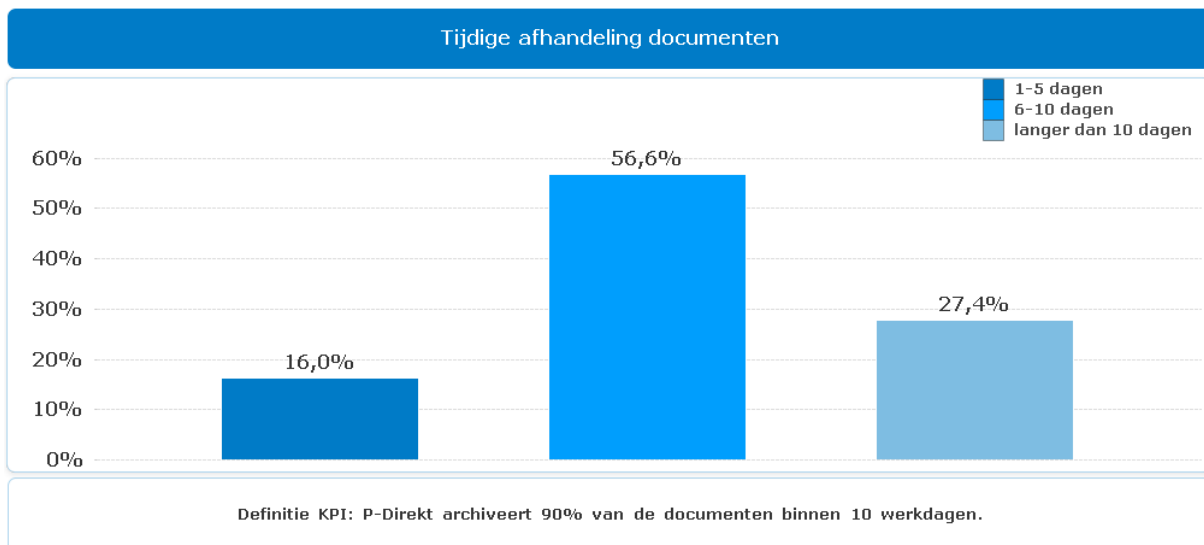


De top 5 van meestgestelde vragen wordt net als in de maand mei aangevoerd door de onderwerpen 'verlof algemeen', 'IKAP' en 'inloggen'.

## Tijdige afhandeling wijzigingen en documenten



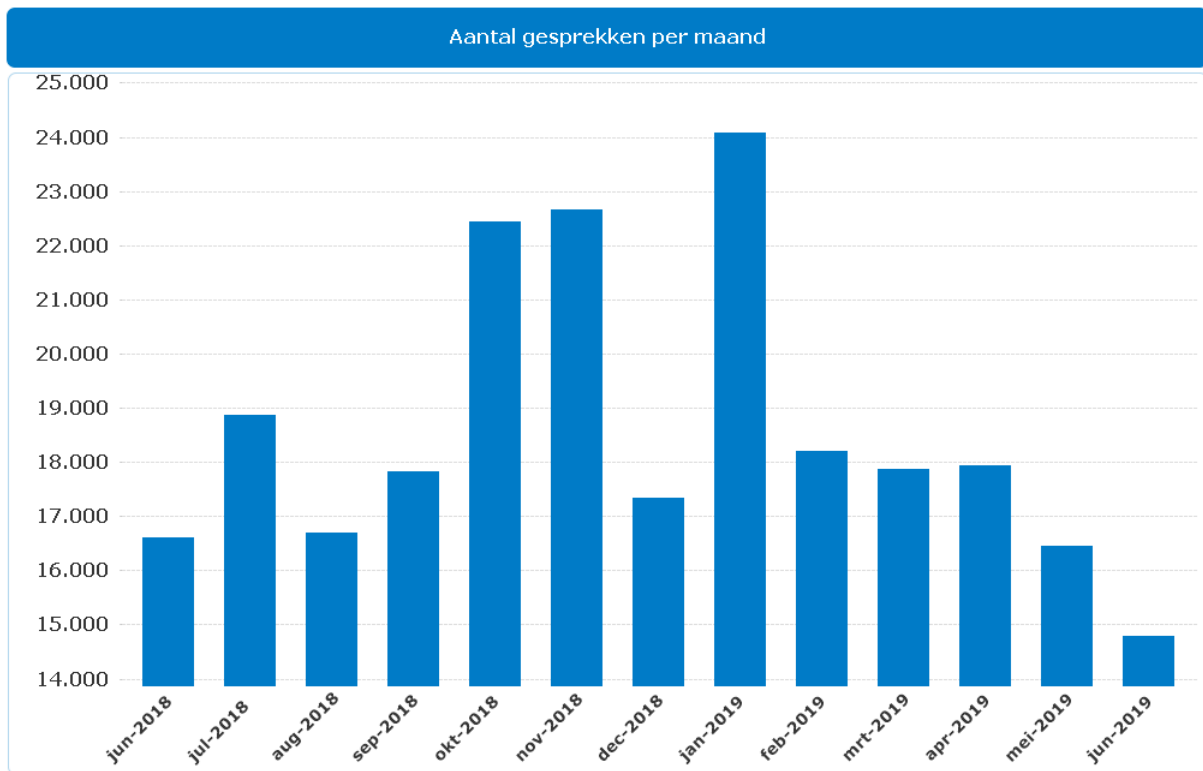
<sup>1</sup> In totaal zijn er 15.668 wijzigingen afgehandeld. 85,3% hiervan is binnen vijf werkdagen verwerkt. Dit is een lichte stijging ten opzichte van de vorige maand. Van alle wijzigingen die zijn verwerkt in juni is 99,3% op een juiste manier verwerkt. De kwaliteit van verwerking is met een verdere 0,3% gestegen.



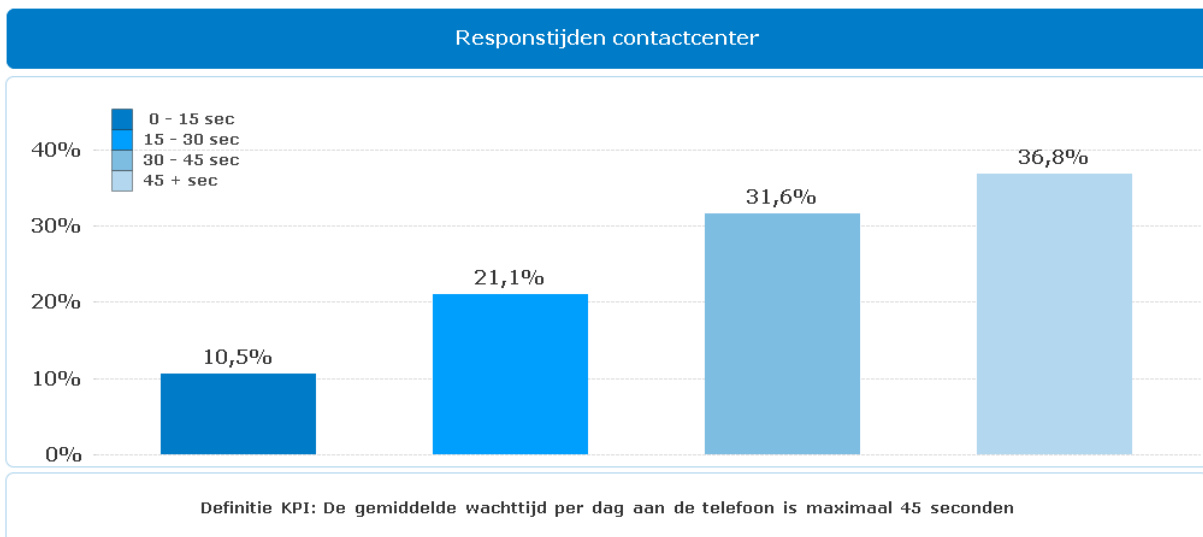
In juni zijn er 42.233 documenten ten behoeve van het personeelsdossier verwerkt, zo'n zestienduizend minder dan vorige maand. Het percentage dat binnen tien werkdagen werd verwerkt is uitgekomen op 72,5%. Zoals in de DVR van april aangegeven, werken we aan het oplossen van een aantal knelpunten in de operationele sturing. De maatregelen als inzetten op kennisverbreding op meerdere werkstromen, alsmede het kunnen werken met en uitbreiden van mogelijkheden nieuwe tooling, lijken vanaf eind mei gewenst effect te hebben. We streven ernaar om vóór 1 september alle aanlevering van personeelsdocumenten (zowel papier als digitaal) te kunnen verwerken in de nieuwe tool. Dit zal nog extra inzet capaciteit vragen, maar richting Q3 zal deze verwerking de dienstverlening ten goede komen.

<sup>1</sup> De percentages van de maanden april en mei wijken licht af van de vorige rapportage i.v.m. een categorie-aanpassing in de backend-systemen n.a.v. een 'Mijn P-Direkt Go Live'.

## Tijdige beantwoording van de telefoon

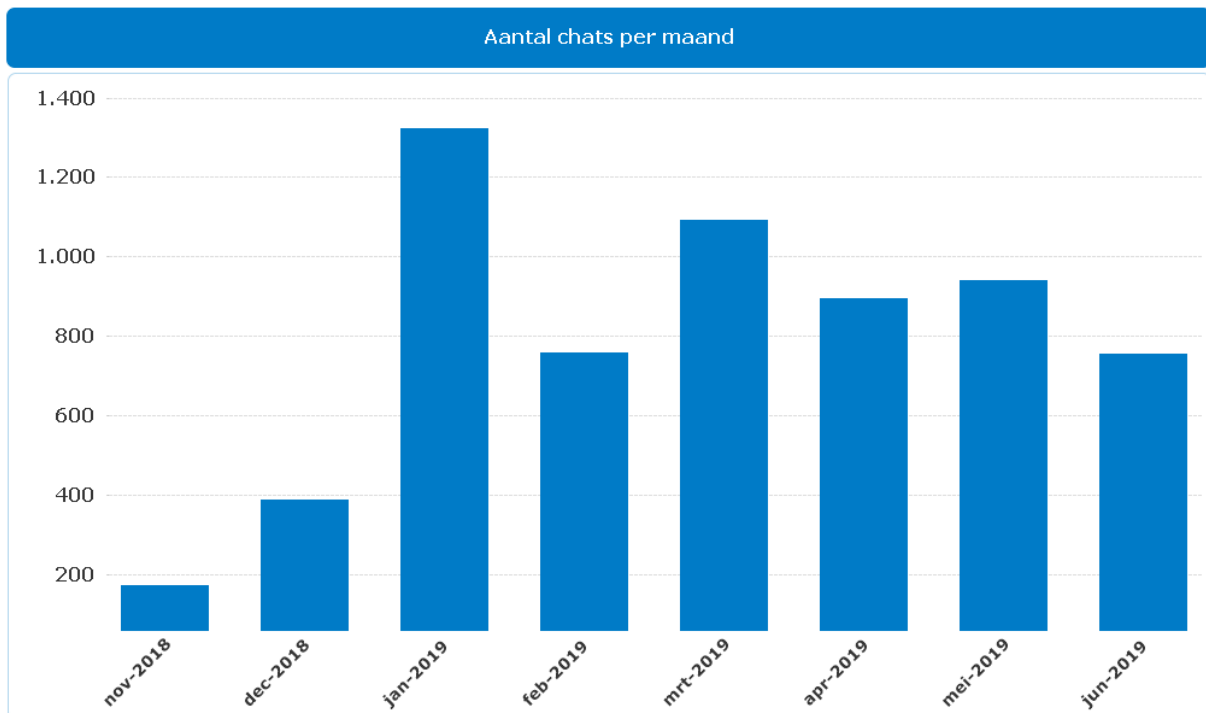


Wederom is het telefonieaanbod gedaald ten opzichte van de vorige maand. Dit ligt in de lijn der verwachting voor de zomerperiode. Het totale aanbod in juni is uitgekomen op 14.787 stuks.

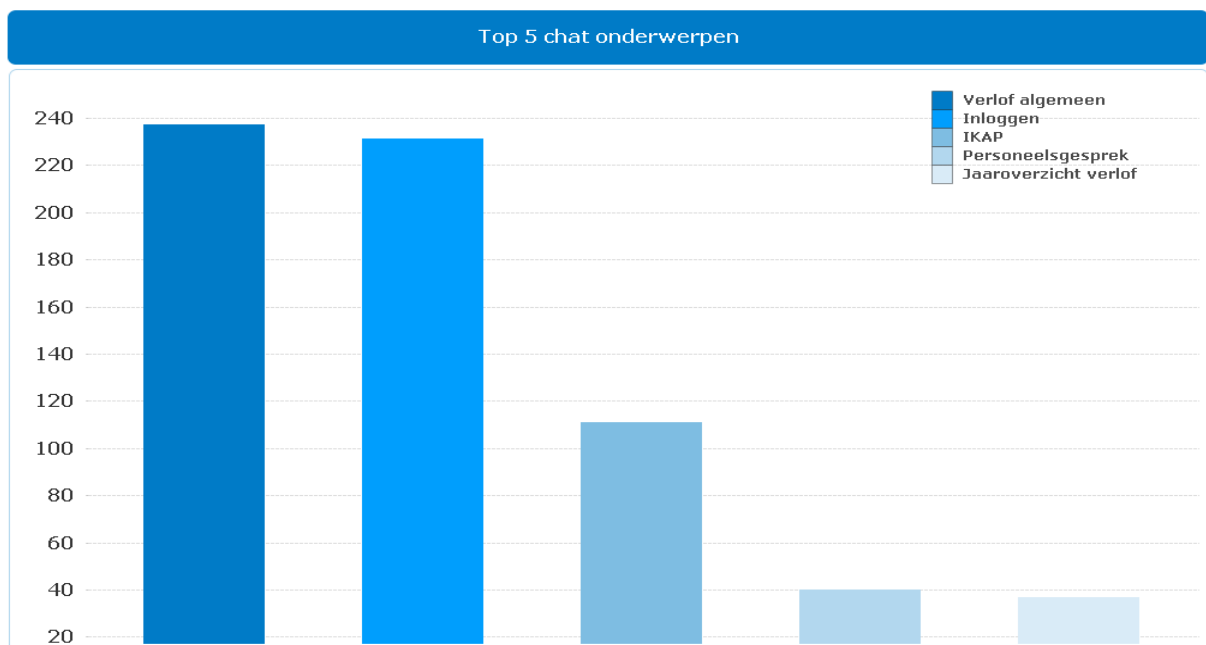


In juni is de gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon uitgekomen op 44 seconden. Daarmee is het doel van de gemiddelde wachttijd behaald. In de grafiek is af te lezen dat op 10% van de dagen in deze maand de telefoon gemiddeld binnen 15 seconden is beantwoord.

## Nieuw kanaal klantinteractie: Chat



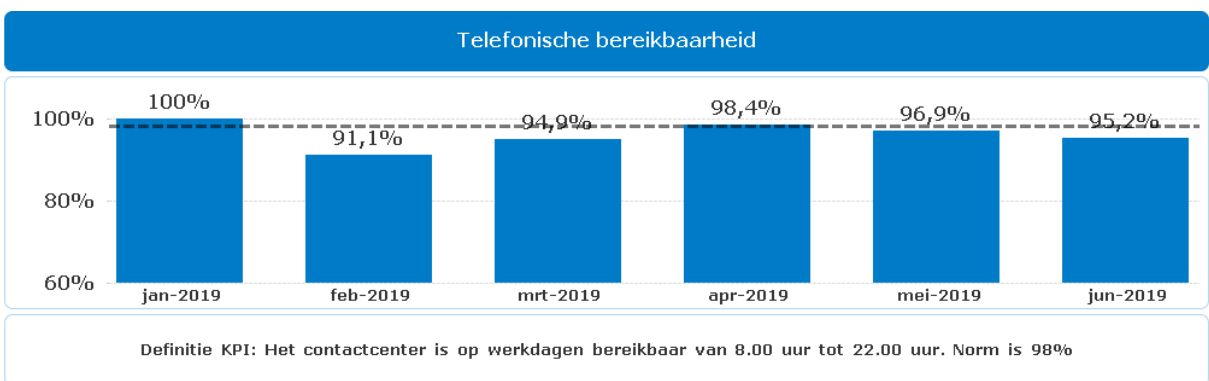
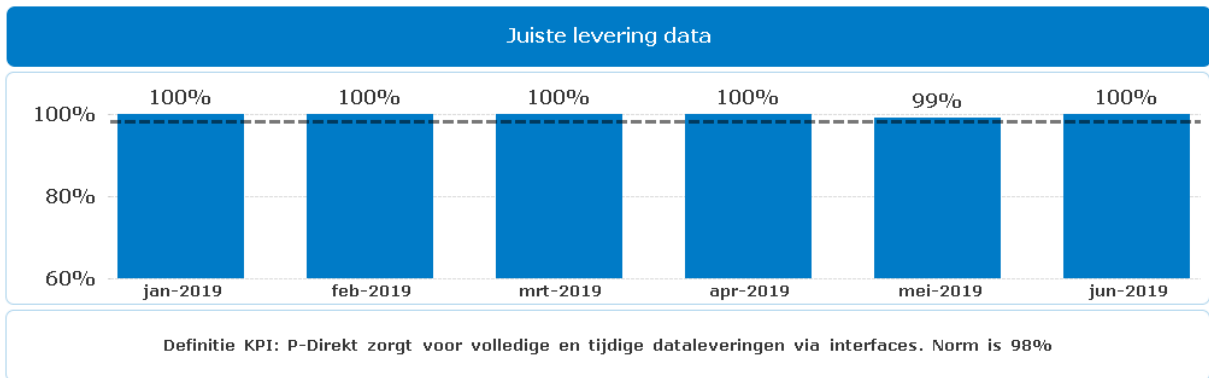
Het aanbod chatgesprekken is licht gedaald ten opzichte van voorgaande maand. Er werden in juni 757 chatgesprekken gevoerd.



De meeste chatgesprekken gaan over het onderwerp 'Verlof algemeen', op de voet gevolgd door 'Inloggen'. Op de derde plaats komt het onderwerp 'IKAP'.



## KPI's betrouwbaarheid



De telefonische bereikbaarheid is in juni uitgekomen op 95,2%. Momenten van onbereikbaarheid werden veroorzaakt door verbindingproblemen op de locatie Bonaire en de landelijke KPN-storing.

