



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage JULI 2019



Managementsamenvatting

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	610	7,4	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	26630	92,5%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	21246	79,5%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	26064	65,2%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	20608	71 sec.	45 sec.
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	n.v.t.	99,4%	98%
Juiste levering data	P-Direkt zorgt voor volledige en tijdige dataleveringen via interfaces.	n.v.t.	100%	98%
Telefonische bereikbaarheid	Het contactcenter is op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 22.00 uur.	n.v.t.	94,3%	98%
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.	n.v.t.	96,1%	98%

De gebruikers en managers blijven de dienstverlening hoog scoren. Net als in juni komen we in juli ook weer uit op 7,4. Vragen en klachten werden voor 92,5% binnen de norm van vijf werkdagen afgehandeld. En met 99,4% laat P-Direkt zien dat de aandacht voor de juiste verwerking hoog is.

Het resultaat dat werd behaald voor de tijdige afhandeling van wijzigingen ligt onder de vastgestelde norm, namelijk 79,5 %. In totaal werden er in de maand juli 21.246 wijzigingen afgehandeld. Van de documenten die werden aangeboden ten behoeve van het personeelsdossier werd 65,2 % verwerkt binnen tien werkdagen. Dit lagere percentage dan de norm, is veroorzaakt door verstoringen in het nieuwe systeem voor personeelsdossiers, dat net geïmplementeerd is. Dit systeem functioneerde de eerste week niet optimaal waardoor de voorraden flink zijn opgelopen en de tijdige verwerking onder druk is komen te staan. In totaal werden er 26.064 documenten gearchiveerd. Deze achterstand zal de komende maanden weer ingehaald worden.

De gemiddelde wachttijd voor het beantwoorden van de telefoon is deze maand hoger uitgekomen dan de norm: 71 seconden. De oorzaak is onder meer gelegen in het onverwacht hoge aanbod telefoongesprekken. Het aanbod lag zo'n zesduizend gesprekken hoger dan voorgaande maand. De oorzaken hiervoor waren: het niet inzichtelijk zijn van salarisstroken en personeelsdossiers in het portaal, inlogproblemen bij één van de grote ministeries en in de week van de salarisbetaling werd het nog drukker dan normaal vanwege technische problemen met single sign on (SSO). Daarnaast kwam de telefonische bereikbaarheid van het contactcenter in het geding wegens een algehele internetstoring op locatie Bonaire.