



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
AUGUSTUS 2019



Managementsamenvatting

KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers- tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	674	7,3	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	21114	87,6%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	22451	78,9%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	42574	5,5%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	16852	61 sec.	45 sec.
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	n.v.t.	99,3%	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.	100%	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.	100%	98%

In augustus hebben klanten van P-Direkt de dienstverlening beoordeeld met het cijfer 7,3. Het aantal verwerkte vragen en klachten ligt zo'n vijfduizend stuks lager dan in juli, en de snelheid van verwerken is licht gedaald. Het percentage afhandeling vragen en klachten binnen vijf werkdagen is uitgekomen op 87,6%. Het aantal wijzigingen is juist gestegen met ongeveer duizend stuks ten opzichte van voorgaande maand. Hiervan werd 78,9% binnen vijf werkdagen afgehandeld.

De tijdige afhandeling van documenten ten behoeve van het personeelsdossier is deze maand erg onder druk komen te staan. De implementatie van een nieuw archiveringssysteem heeft onvoorzien meer impact gehad. Het werk heeft een week stilgelegen en dit heeft een behoorlijke impact gehad op de verwerkingscijfers. De vakantieperiode en daardoor lagere bezetting heeft daarin ook een rol gespeeld. Naar verwachting gaat dit servicelevel de komende maanden weer stijgen, maar deze zal mede door de hoge werkvoorraad op korte termijn nog niet op niveau zijn.

De tijdige beantwoording van telefoongesprekken is uitgekomen op gemiddeld 61 seconden per dag. Hoewel hiermee de gewenste snelheid nog niet is bereikt, is dit wel 10 seconden sneller dan in de voorgaande maand. De juiste verwerking van mutaties kwam met 99,3% op een goed niveau uit, net als de servicelevels juiste levering data, telefonische bereikbaarheid en de bereikbaarheid van het portaal; alle drie op 100%. Hieraan is te zien dat de verbingsproblemen waar locatie Bonaire de afgelopen tijd mee kampte opgelost zijn.