



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
september &
Kwartaalrapportage Q3/Q4 2019

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers- tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	676	7,4	7
Tijdige afhandeling vragen & klac...	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	24124	91,2%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	26733	84,4%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	55918	4,52%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	18870	42 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%

Samenvatting september

In september is de gebruikerstevredenheid uitgekomen op een 7,4. Dit is een stijging van een tiende punt ten opzichte van de maand augustus. Er zijn deze maand zo'n drieduizend vragen meer verwerkt dan in de vorige maand. In totaal is 91,2% hiervan binnen vijf werkdagen afgehandeld. Ook de verwerking van de tijdige afhandeling wijzigingen is gestegen vergeleken met augustus; de snelheid van afhandelen is uitgekomen op 84,4% binnen vijf werkdagen, ongeveer 6% meer dan in de vorige maand. Het aantal wijzigingen lag hierbij ook nog eens ruim 4000 stuks hoger.

De verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier staat nog steeds onder druk. Deels zijn dit nog steeds de effecten van de implementatie van het nieuwe archiverings-systeem. Deels wordt dit veroorzaakt door de onvoorspelbaarheid van de toestroom waardoor de bezetting hierop niet goed kan worden afgestemd. Zorgdragers sturen bijvoorbeeld in 1 keer onverwacht grote hoeveelheden documenten toe. Ook zien wij sinds de vervangingsbesluiten een toename in het aantal documenten dat ter vervanging wordt aangeboden. Het digitaliseren van te vervangen documenten kost meer verwerkingstijd dan het digitaliseren van kopieën. Ook deze toename laat zich nog moeilijk voorspellen.

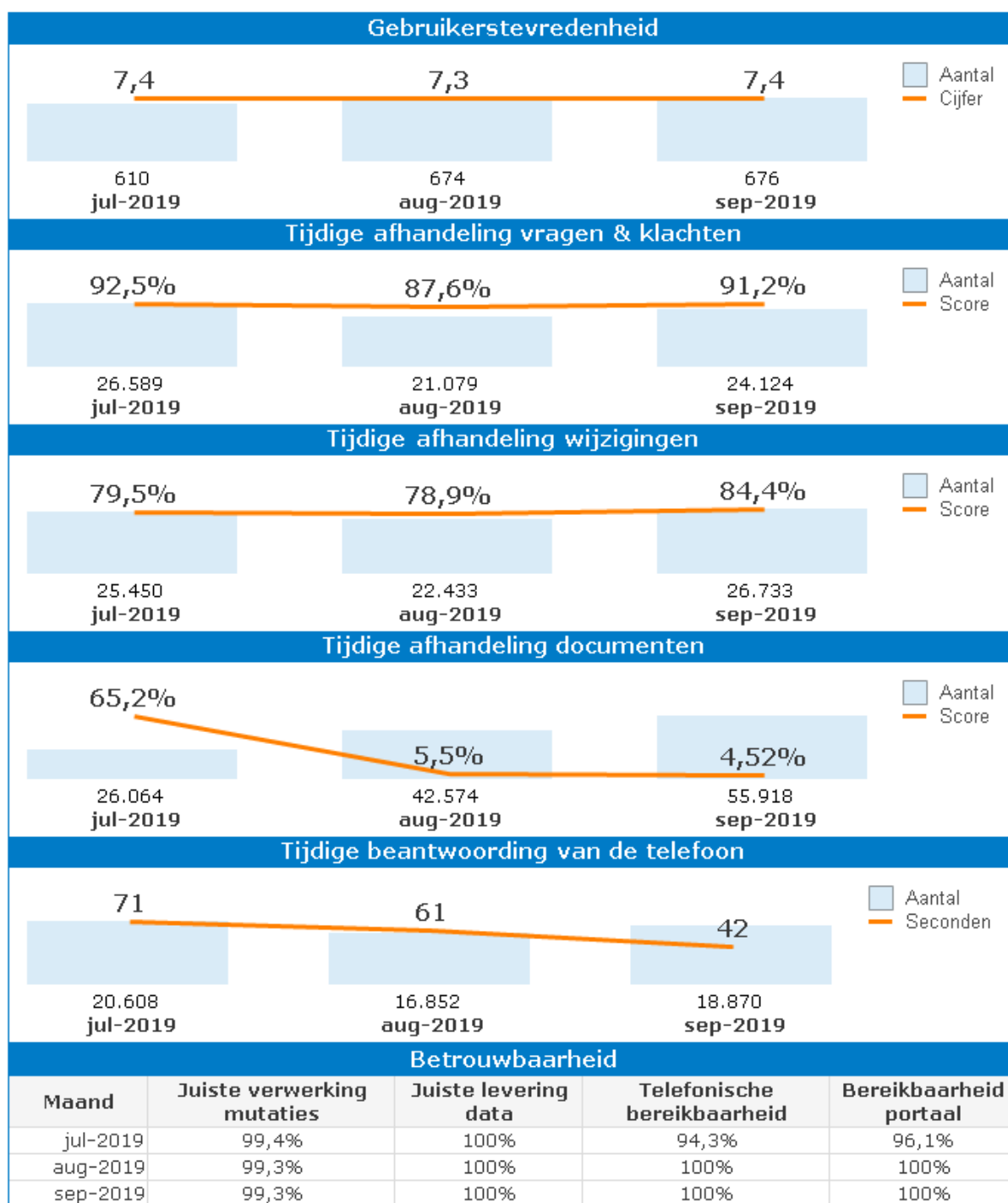
Er wordt nu gewerkt vanuit hoge werkvoorraden die hierdoor zijn ontstaan. De impact hiervan zien we wederom terug in de verwerkingscijfers en het achterblijven van de SLA. In aantallen is wel te zien dat er vooruitgang geboekt wordt; er zijn in september ruim 13.500 documenten meer verwerkt dan in de maand augustus. In de verwerking worden documenten die nodig zijn op bepaalde processen af te kunnen ronden zoals aanstellingen en loonbeslagen met voorrang verwerkt.

Waar de gemiddelde wachttijd aan de telefoon in de vorige maand nog boven verwachting lag, zien we nu een wachttijd die binnen de norm is uitgekomen met 42 seconden. De stijgende lijn over het afgelopen kwartaal wordt voortgezet.

Na de maand september is het derde kwartaal van 2019 afgelopen. In deze versie van de dienstverleningsrapportage blikken we daarom terug op dit kwartaal, en kijken vooruit naar de ontwikkelingen die ons in het vierde kwartaal te wachten staan.

Terugkijken kwartaal 3 – 2019

Voor het terugkijken op het derde kwartaal van 2019, zijn hieronder de scores op de verschillende servicelevel afspraken in trendvorm in kaart gebracht. Hier is te zien wat het verloop van de dienstverlening in het afgelopen kwartaal is geweest.



Het meest opvallend in bovenstaande grafieken is de dienstverlening op de tijdige afhandeling van documenten ten behoeve van het personeelsdossier. Deels zijn dit nog steeds de effecten van de implementatie van het nieuwe archiveringssysteem. Deels wordt dit veroorzaakt door de onvoorspelbaarheid van de toestroom waardoor de bezetting hierop niet goed kan worden afgestemd.

Verder heeft de implementatie van een nieuw formulier voor het aanvragen van ouderschapsverlof ervoor gezorgd dat de werkvoorraad in het verlof- en verzuimteam hoger is dan normaal. Dit betekent dat er op dit team meer inzet noodzakelijk is om het werk te doen, vooral met het oog op de komende drukke najaar.

Ook heeft een storing met salarisstroken ervoor gezorgd dat het contactcenter een verhoogd aanbod binnen kreeg op dit onderwerp. De storing heeft voor problemen gezorgd bij het tonen van de salarisstroken in het P-Direktportaal.

Vooruitkijken kwartaal 4 - 2019

In het komende kwartaal gaan we richting de afsluiting van het jaar. Voor P-Direkt betekent dit dat er een drukke periode aan zit te komen. Dit weten we onder meer door terug te kijken op trends in het werkaanbod van voorgaande jaren. Om de drukke periode aan te kunnen zijn onder andere extra uitzendkrachten ingehuurd. Verder zijn er projecten die naar verwachting een grote impact op de dienstverlening zullen hebben.

IKAP en verlof

De afsluiting van het individuele keuze in het arbeidsvoorwaardenpakket (IKAP) zal zorgen voor drukte op het contactcenter, zoals dat gebruikelijk is aan het eind van het jaar. Tot en met 13 november 2019 kunnen gebruikers hun IKAP aanvraag indienen. Dit jaar is het echter voor het laatst dat er IKAP aanvragen gedaan kunnen worden in verband met de komst van IKB. Ook is het een terugkerend fenomeen dat er in december nagedacht gaat worden over de vakantieperiode van het komende jaar. Dit is vaak een moment om de balans in de verlofsaldi op te maken. Hierbij wordt dikwijls de hulp van P-Direkt ingeschakeld.

IKB en Wnra

Zo zorgt de komst van Individueel Keuzebudget (IKB) ervoor dat er veel gaat veranderen in de vorm van de individuele arbeidsvoorwaarden van de Rijksambtenaren. Verwachting is dat de komst van IKB ervoor zorgt dat ons aanbod in telefonische en schriftelijke vragen stijgt.

In het afgelopen kwartaal is de communicatie decentraal en centraal opgestart en de eerste vragen komen nu binnen bij het contactcenter. Meer informatie over IKB is te vinden op de informatiepagina op [de website van P-Direkt](#).

De andere grote verandering is de livegang van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra). Ook deze transitie zal impact hebben op het vraagaanbod voor het contactcenter. Vanuit P-Direkt en UBR vindt er communicatie plaats over dit onderwerp zodat de meeste vragen op deze wijze al beantwoord worden. Zo zal er bijvoorbeeld een informerende brief verstuurd worden naar alle rijksambtenaren. We verwachten echter, ondanks alle communicatie activiteiten, dat er extra vragen bij het contactcenter zullen binnenkomen. P-Direkt ondersteunt de opleidingen die in het vierde kwartaal gegeven worden binnen het Rijk. Zo zet P-Direkt onder andere het Mobiele Team in voor informatiesessies over IKB en Wnra. Meer informatie over de Wnra is te vinden op de informatiepagina [Wnra](#) op de website van P-Direkt.

Om op de verwachte drukte te anticiperen zijn er bij P-Direkt uitzendkrachten geworven voor onze eerstelijns (telefonie) teams. Deze uitzendkrachten worden flexibel ingezet om de piekmomenten van drukte op te kunnen vangen en ervoor te zorgen dat de dienstverlening van het contactcenter gewaarborgd blijft. Daarnaast worden er in het vierde kwartaal een aantal uitzendkrachten geworven voor onze backoffice teams, om ook daar ervoor te zorgen dat de piek in aanbod binnen de afgesproken termijn afgehandeld wordt.

Release en aansluitingen

In oktober rondt P-Direkt de geplande werkzaamheden van Mijn P-Direkt af. Een aantal grotere aanpassingen ('specials') die vanuit Mijn P-Direkt uitgewerkt zijn, worden in 2020 opgepakt na afronding van IKB en Wnra.

Naast Mijn P-Direkt worden in ieder geval nog de volgende 2 wijzigingen doorgevoerd:

- Omzetting van de formulieren naar UI5 voor de Wet Verbetering Poortwachter.
- Aanpassingen in de P-gesprekscyclus module in het portaal.

In het weekend van 27 tot en met 29 december vindt er bij P-Direkt de Halfjaarrelease plaats, waarin de wetwijzigingen, CAO verhoging, de grote genoemde projecten en de aansluiting van de Raad van State live gaan.