



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
OKTOBER 2019



Managementsamenvatting

| Managementsamenvatting | | | | |
|---------------------------------------|---|--------|---------|---------|
| KPI | Definitie | Aantal | Score | Norm |
| Gebruikers-tevredenheid | De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt. | 707 | 7,3 | 7 |
| Tijdige afhandeling vragen & klachten | P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen. | 29983 | 89,1% | 90% |
| Tijdige afhandeling wijzigingen | P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen. | 20838 | 82,9% | 90% |
| Tijdige afhandeling documenten | P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen. | 48673 | 5,67% | 90% |
| Tijdige beantwoording van de telefoon | De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden | 23531 | 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. | 99,9% | 98% |

Afgelopen maand werd er 707 keer gereageerd op het P-Direkt gebruikers tevredenheid onderzoek (GTO). Het gemiddelde rapportcijfer dat door de gebruikers van onze dienstverlening werd gegeven is uitgekomen op een 7,3.

Met een score van 89,1% is de beantwoording van vragen en klachten binnen vijf werkdagen bijna op de afgesproken norm uitgekomen. Het aantal behandelde vragen ligt met een stijging van ongeveer vijfduizend stuks flink hoger van in de voorgaande maand. Voor de afhandeling van wijzigingen geldt dat deze maand 82,9% van alle wijzigingen binnen vijf dagen is verwerkt.

Zoals voorgaande maanden ook in de dienstverleningsrapportage te lezen was, staat de verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier onder druk. De effecten van de implementatie van het nieuwe archiveringssysteem zijn nog steeds terug te zien in de resultaten. Er zijn deze maand wederom veel documenten verwerkt (48.673), omdat er nog steeds uit een werkvoorraad wordt geput is de score van documenten binnen tien werkdagen niet hoger uitgekomen dan 5,67%.

Er zijn in oktober 23.531 telefoongesprekken beantwoord en de gemiddelde wachttijd per dag voor beantwoording van deze telefoongesprekken kwam uit op 61 seconden. Voor de KPI's met betrekking tot de betrouwbaarheid van de dienstverlening, juiste verwerking mutaties, juiste levering data, telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid portaal, geldt dat deze allemaal ruim binnen de gestelde normen zijn uitgekomen.