



Dienstverleningsrapportage
NOVEMBER 2019



Managementsamenvatting

KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	386	7,3	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	30123	92,1%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	19887	90%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	40958	3%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	24471	55 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.	99,3%	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.	100%	98%

In november is er 386 keer gereageerd op het gebruikers tevredenheid onderzoek van P-Direkt. De respons op het gebruikers tevredenheid onderzoek was lager, omdat er door een storing minder enquêtes zijn verstuurd. Het gemiddelde rapportcijfer dat door de gebruikers van onze dienstverlening werd gegeven is deze maand uitgekomen op een 7,3.

Het aantal vragen en klachten is nagenoeg gelijk gebleven met de voorgaande maand. Met een score van 92,1% is de beantwoording van vragen en klachten binnen vijf werkdagen met 3,1% gestegen en is de afgesproken norm behaald. Op de verwerking van de wijzigingen binnen vijf werkdagen is er in november maximaal ingezet en overgewerkt. Hierdoor is de score uitgekomen op 90% en is de norm, die de afgelopen maanden onder druk stond, in november behaald.

De verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier staat zoals voorgaande maanden nog steeds onder druk. De verwerkte documenten(40.958) komen nog steeds uit een opgestapelde werkvoorraad. De score van de verwerking van documenten binnen tien werkdagen is daardoor niet hoger uitgekomen dan 3%.

Het aantal telefoongesprekken is in november met bijna duizend stuks toegenomen. De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is uitgekomen op 55 seconden. In deze maand werd de mogelijkheid om IKAP aanvragen in te dienen (voor de allerlaatste keer, i.v.m. de komst van IKB) afgesloten. Dit resulteerde in een hoog aanbod van telefoontjes. Dit heeft, samen met storingen op het telefonienetwerk en een stroomstoring, invloed gehad op het niet behalen van de norm voor het tijdig beantwoorden van de telefoongesprekken.

De KPI's met betrekking tot de betrouwbaarheid van de dienstverlening, juiste verwerking mutaties, juiste levering data, telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid portaal zijn behaald.