



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



**Dienstverleningsrapportage
vierde kwartaal 2019**



Samenvatting van de maand december 2019

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	510	7,1	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	26059	92%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	19296	82,9%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	49803	5,3%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	20871	67 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.	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%

Met het afsluiten van het jaar 2019 werd er in de maand december 510 keer gereageerd op het gebruikerstevredenheidsonderzoek. Daarmee is het aantal reacties bijna genormaliseerd na de storing van november. De gemiddelde score van de gebruikerstevredenheid is uitgekomen op een 7,1.

Er zijn in de maand december 26.059 vragen en klachten verwerkt. Van dit totaal is 92% binnen vijf werkdagen afgehandeld en is de afgesproken norm voor de beantwoording binnen vijf werkdagen behaald. De score voor de verwerking van de tijdige afhandeling van wijzigingen binnen vijf werkdagen is deze maand uitgekomen op 82,9%. In vergelijking met de voorspelling van het werkaanbod is de maand in de eerste week druk begonnen. In die week was het werkaanbod namelijk 11% hoger dan verwacht. Omdat in de tweede helft van de maand het verwachte aanbod lager was, is het totale aanbod over de gehele maand gemiddeld conform verwachting uitgekomen.

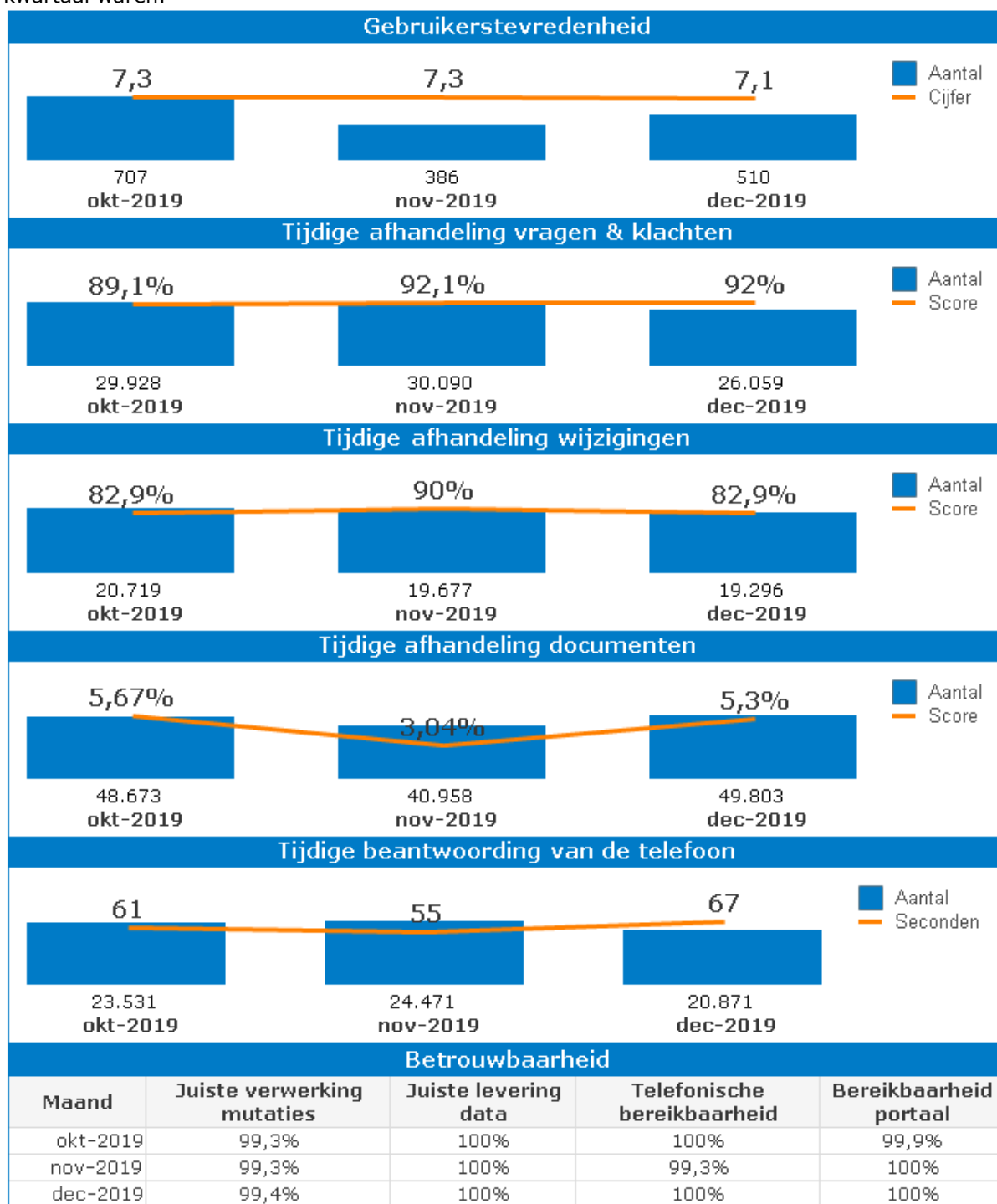
De verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier staat ook in de laatste maand van het jaar onder druk. Dit komt nog steeds door de aanhoudende werkvoorraad. In december zijn er 49.803 documenten verwerkt binnen tien werkdagen. Dit waren er 8.845 meer dan in de voorgaande maand. Ondanks dat er een groot aantal verwerkt werd, komt het percentage van de verwerking binnen tien werkdagen door de werkvoorraad niet hoger uit dan 5,3%. Op pagina 4 gaan we hier dieper op in.

Het aantal telefoongesprekken is in december uitgekomen op 20.871. De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is uitgekomen op 67 seconden. In deze maand is er extra capaciteit ingezet voor herstelacties op het gebied van verlof. Dit was nodig naar aanleiding van problemen met de verlofconversie die nodig was door de komst van het IKB. Dit heeft er mede voor gezorgd dat de dienstverlening aan de telefoon onder druk kwam te staan.

Na de maand december is het vierde kwartaal van 2019 afgelopen. Daarom kijken we op de volgende pagina's terug op dit kwartaal en blikken we vooruit op het volgende.

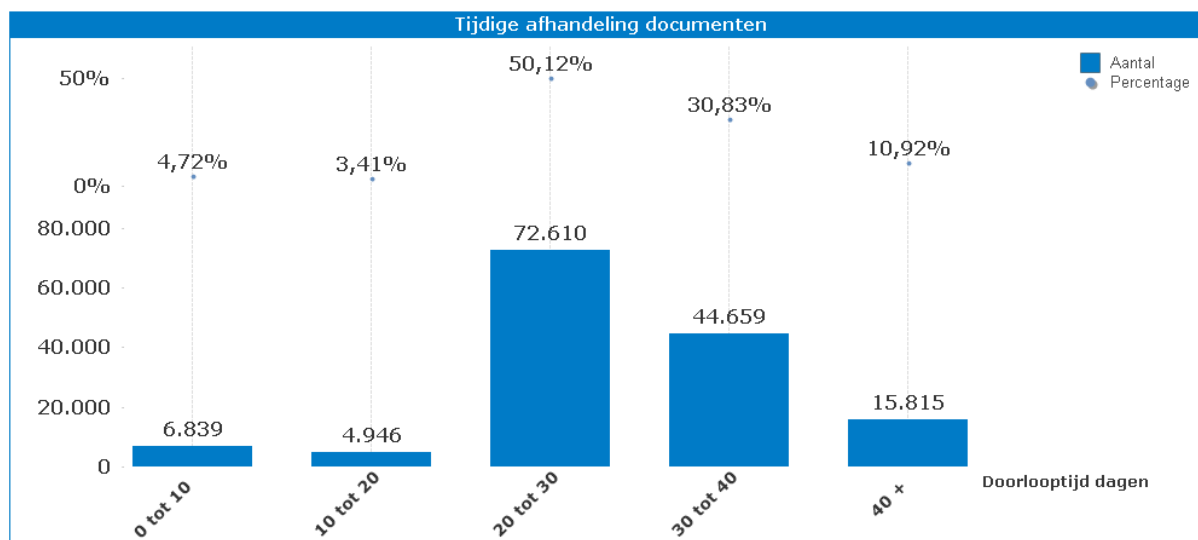
Terugkijken kwartaal 4 – 2019

Het terugkijken begint met een overzicht van de scores op de kritische prestatie-indicatoren van de drie maanden van Q4. In de grafieken is af te lezen wat de resultaten van het afgelopen kwartaal waren.



Wat opvalt in bovenstaande trendgrafieken is een daling in het aantal gebruikerstevredenheid-enquêtes in november ten opzichte van de maand ervoor. Dit aantal kwam lager uit doordat er door een storing minder enquêtes zijn verstuurd aan onze gebruikers. Verderop in deze rapportage wordt meer ingezoomd op de gebruikerstevredenheid van dit kwartaal. De tijdige afhandeling van vragen en klachten klom in dit kwartaal naar een score die binnen de afgesproken norm ligt.

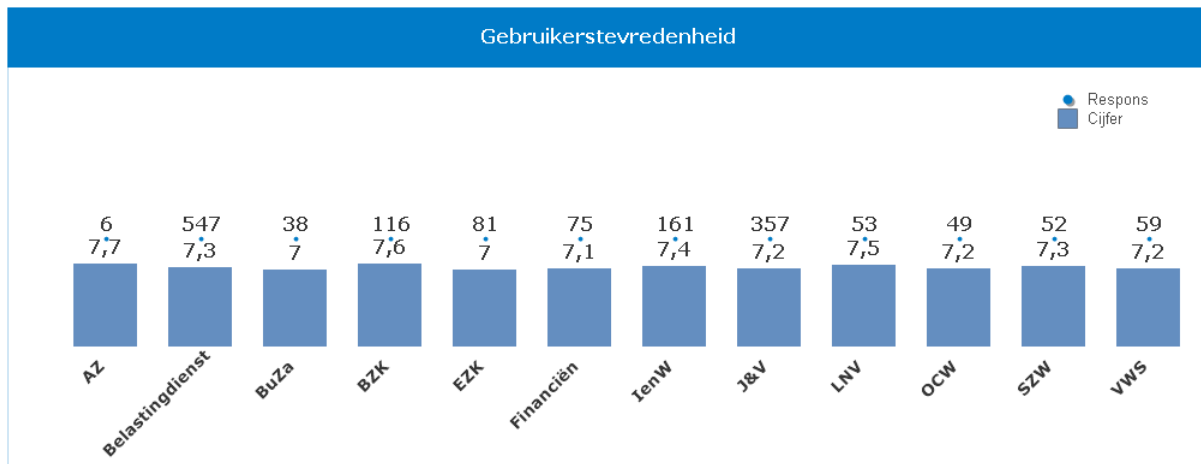
Daarnaast is in bovenstaande trends te zien dat de dienstverlening van de tijdige afhandeling van documenten het hele kwartaal nog onder druk stond. Dit is het gevolg van een hoge werkvoorraad die ontstaan is wegens de implementatie van het archiveringssysteem en de onvoorspelbaarheid van de toestroom van documenten.



Deze grafiek toont meer detail inzicht in de verwerking van de documenten ten behoeve van het personeelsdossier in het vierde kwartaal van 2019.

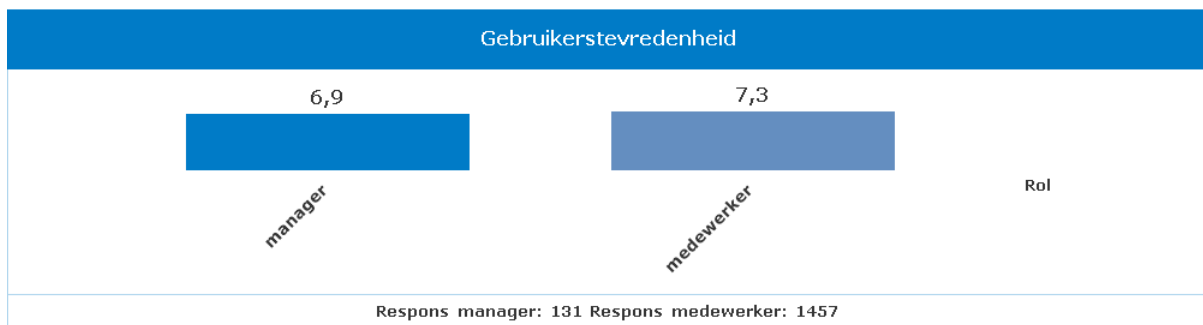
Er wordt door het betreffende team hard gewerkt om zoveel mogelijk achterstallige werkvoorraad weg te werken. Ondanks een aantal extra overwerkdagen, blijkt het toch niet eenvoudig om de achterstanden in te halen. Dit heeft een aantal oorzaken. De belangrijkste hierin is een tekort aan capaciteit. Er wordt daarom al een aantal maanden volop prioriteit gegeven aan het werven van extra capaciteit. De werving verloopt nog niet heel succesvol. Het is een uitdaging de gewenste aantallen in combinatie met relevante kennis & ervaring op gebied van archiefwet- regelgeving binnen te krijgen. Naast capaciteit, zien we dat het aanbod van leveringen moeilijk voorspelbaar is. Hier zien we verbetermogelijkheden waar we graag samen met een aantal departementen aan willen werken. Naast tijdigheid in verwerking, is ook kwaliteit van verwerking een blijvend speerpunt. We hebben de afgelopen maanden geïnvesteerd in nieuwe tooling. Deze aangepaste werkwijze brengt ook wat extra kwaliteitscontroles met zich mee. Dit heeft vooralsnog gevolgen voor de snelheid in de verwerking, maar hiermee willen we de kwaliteit van onze dienstverlening vasthouden.

Gebruikerstevredenheid 4e kwartaal 2019



In de grafiek hierboven is per departement af te lezen wat de gebruikerstevredenheid was in het vierde kwartaal van 2019. Ook is het aantal respondenten per departement te zien.

Wat opvalt is dat alle departementen gemiddeld een 7 of hoger hebben gegeven. Ook valt op dat de verschillen in tevredenheid tussen de departementen minder groot geworden zijn. In de volgende kwartaalrapportage vergelijken we de scores met bovenstaande om te zien hoe de cijfers zich per kwartaal verder ontwikkelen.



Deze grafiek toont inzage in het gemiddelde gebruikerstevredenheidcijfer van managers tegenover medewerkers.

Projecten

Het vierde kwartaal stond voor P-Direkt verder in het teken van twee grote projecten die veel impact hadden op de organisatie: project IKB (Individueel Keuzebudget) en project Normalisering Rechtspositie Ambtenaren.

Project IKB

In Q4 werd toegewerkt naar de overgang van IKAP naar IKB; een nieuwe arbeidsvoorwaarde die is vastgelegd in de arbeidsvoorwaardenovereenkomst sector Rijk 2018 – 2020 die zorgt voor meer keuzevrijheid. IKB ging in per 1 januari 2020, wat betekende dat P-Direkt gedurende het laatste kwartaal van 2019 druk bezig was met de voorbereidingen.

In oktober is er een mail verzonden naar alle gebruikers van P-Direkt met informatie over IKB. Er werd rekening gehouden met een mogelijke stijging van vraagaanbod op het gebied van IKB, maar deze verhoging bleef grotendeels uit. Ook vond er intern opleiding van tweedelijnssteams plaats over dit onderwerp. In november werd de IKAP-module gesloten, dit was daardoor voor gebruikers de laatste maand om nog van IKAP gebruik te maken. Dit zorgde voor een verhoogd aanbod van telefoongesprekken met vragen hierover. In december werden de puntjes op de i gezet; er werd getest en fouten in de nieuwe verlofsoorten werden hersteld. In deze maand werden ook de eerstelijnssteams opgeleid ter voorbereiding op de livegang van IKB in januari.

Project Normalisering Rechtspositie Ambtenaren

Per 1 januari 2020 is de Wnra ingegaan: de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren. Dit had grote impact op de dienstverlening van P-Direkt. Het projectteam heeft ervoor gezorgd dat bijna alle wijzigingen gerealiseerd konden worden. Hierbij stond voorop dat medewerkers van P-Direkt samenwerkten om ervoor te zorgen dat de klanten zo goed mogelijk geholpen werden en zo min mogelijk van de (technische) overgang merkten. Een klein aantal wijzigingen was nog niet gereed voor 1 januari 2020, maar daar wordt in het eerste kwartaal nog druk aan gewerkt.

Eén van de taken in het project was het informeren van de klanten om ervoor te zorgen dat de overgang voor iedereen duidelijk is. Zo werd er eind november een informerende brief aan ruim 127.000 ambtenaren verzonden. Hierbij hield het contactcenter van P-Direkt rekening met een stijging in het vraagaanbod van de gebruikers van de dienstverlening. Er is veel aandacht besteed aan het up-to-date maken van zowel de pagina's van Rijksportaal Personeel als van P-Direkt.nl. Er is vanuit P-Direkt gedurende het traject ook constant getoetst of en hoe de nieuwe wet- en regelgeving impact heeft op de dienstverlening, naast dat er juridische input is geleverd voor de totstandkoming van de cao-artikelen. Verder werd er in december gefocust op het inregelen van alternatieve oplossingen voor alle wijzigingen die niet voor 1 januari klaar zouden zijn. Dit heeft flexibiliteit van het contactcenter gevraagd.

Vooruitkijken kwartaal 1 - 2020

IKB en Wnra

Nu de projecten ruim twee weken live zijn, blijkt dat het werkaanbod nog veel hoger was dan voorspeld, gemiddeld zo'n 60% hoger. Dat leidde tot langere wachttijden, maar vooralsnog niet tot onoverzichtelijke problemen en ook nog niet tot ontevreden gebruikers. Uit de enquête die verstuurd wordt naar aanleiding van klantcontact blijkt dat onze klanten de eerste weken het contact met P-Direkt gemiddeld met een 8,4 hebben beoordeeld.

IKB en Verlof staan met grote afstand op nummer 1 en 2 in de top 3 van meest gestelde vragen. Er is veelvuldig en helder gecommuniceerd. Dat onze klanten bellen heeft vooral met twee redenen te maken:

1. Ze zoeken bevestiging of ze het allemaal goed hebben begrepen.
2. Ze vragen om advies en/of een berekening over wat voordeliger is; maandelijks uitbetalen of per keer vragen om uit te betalen.

De tweede reden komt het meest voor en kunnen wij slechts theoretisch beantwoorden, wij maken geen berekeningen. In de maand januari komt de simulatietool in het portaal weer beschikbaar, dan kunnen de klanten zelf de berekeningen maken en nemen deze vragen waarschijnlijk weer af.

Aan het eind van de maand januari, als ook de salarisrun heeft gedraaid en de salarissen zijn uitbetaald, kunnen we de echte balans opmaken. Hierover zal dan ook via de bestaande kanalen gecommuniceerd worden.

De verwachting is dat heel Q1 voor P-Direkt druk is. Bij het contactcenter door de grote hoeveelheid vragen, bij het In- Door- Uitstroomteam door het verhoogde aanbod aanstellingen, en bij de technische afdeling (DVS) met verbeteren van de IKB-module en de IDU-processen.