



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



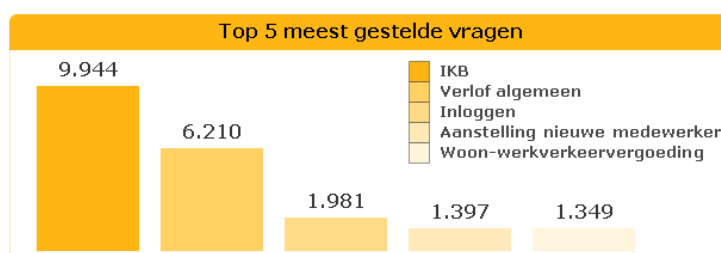
Dienstverleningsrapportage JANUARI 2020



Managementsamenvatting januari

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	813	7,4	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	39805	82,4%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	23615	82,2%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	48591	5,63%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	34932	186 sec.	45 sec.
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	n.v.t.	99,7%	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.	95,3%	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%

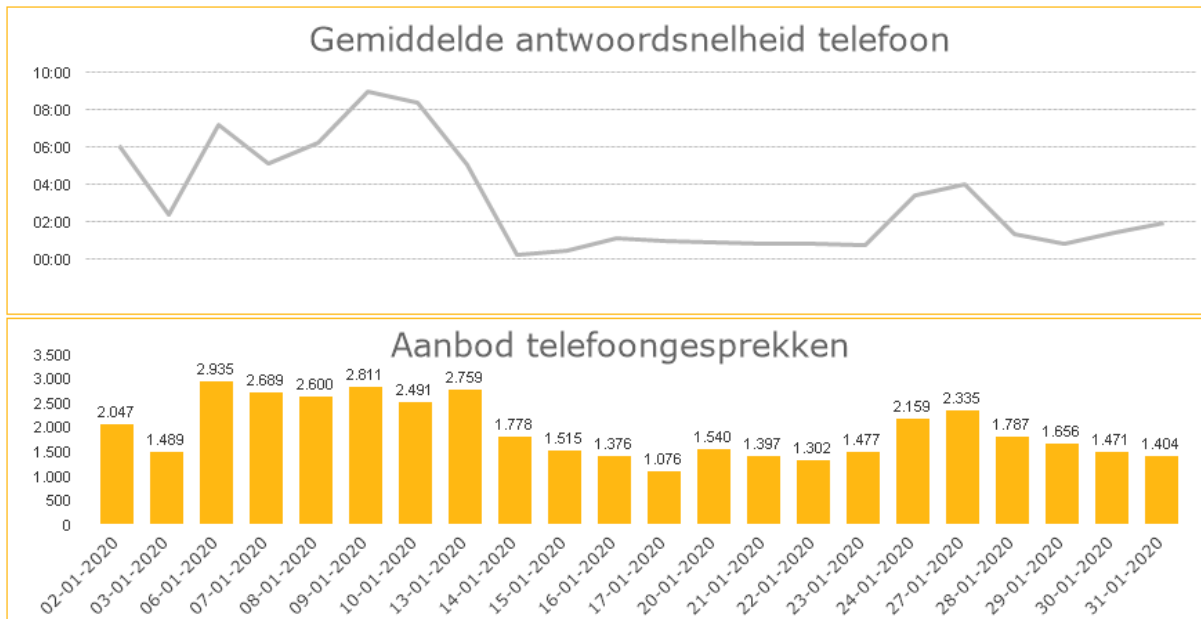
Januari was een maand waarin de impact van de overgang naar het IKB op de dienstverlening duidelijk werd. Natuurlijk werd er rekening gehouden met een verhoogd werkaanbod op alle kanalen, omdat deze verandering naar verwachting meer vragen op zou roepen bij onze klanten. Dat de stijging van het aanbod echter zo groot was, heeft alle voorspellingen overtroffen. Zo geldt voor zowel vragen als telefoongesprekken dat het aanbod per maand nog nooit zo hoog was, sinds het gemeten wordt vanaf 2015. Dit hoge aanbod heeft ervoor gezorgd dat de KPI-scores deze maand onder druk stonden. In deze afbeelding is te zien wat het aandeel van IKB-vragen in januari was.



Ondanks dat de KPI-scores deze maand onder druk stonden is het gemiddelde cijfer op de dienstverlening van P-Direkt uitgekomen op een 7,4. Er is in totaal 813 keer gereageerd op het gebruikerstevredenheidsonderzoek. De respons op het onderzoek is 303 stuks hoger uitgekomen dan in december.

De tijdige afhandeling van vragen en klachten is met 82,4% onder het gestelde doel uitgekomen. Belangrijkste oorzaak is het grote vraagaanbod dat het contactcenter in januari ontving. Het aanbod van 39.805 vragen was, zelfs voor de normaalgesproken toch al drukke maand januari, ongekend veel. Ter vergelijking; in januari van het voorgaande jaar werden er ongeveer 7.500 vragen minder gesteld.

Ook het aanbod telefoongesprekken was uitzonderlijk hoog in deze maand: met 34.932 ruim 10.000 telefoongesprekken meer dan in januari 2019. De impact hiervan is terug te zien in de gemiddelde antwoordsnelheid voor beantwoording van de telefoon, deze kwam uit op 186 seconden. Zoals hierboven genoemd, is de grootste veroorzaker hiervan de invoering van het IKB. Dit is duidelijk terug te zien in deze grafieken:



Onze klanten konden tot en met 13 januari hun IKB-aanvraag indienen. In de grafieken is duidelijk te zien wat het effect van de sluiting van het IKB op 14 januari is. Verder is er een piek waarneembaar rond en na de salarisbetaling van 24 januari, waar onder meer de gevolgen van de IKB-aanvraag op de salarisstrook een hot item was.

Het aantal wijzigingen dat in januari werd verwerkt is gestegen met ruim 4.600 stuks ten opzichte van voorgaande maand en is uitgekomen op 23.615. Hiervan is 82,2% binnen vijf werkdagen verwerkt.

De cijfers van de verwerking van documenten ten behoeve van het personeelsdossier laten een vergelijkbaar beeld zien met die van vorige maand. Er werden 48.951 documenten afgehandeld, waarvan 5,63% binnen tien werkdagen. Een uitgebreide en nog steeds relevante verklaring hiervoor werd in de kwartaalrapportage van vorige maand gegeven.

Van de KPI's die over betrouwbaarheid gaan, is er één onder de gewenste norm uitgekomen; de telefonische bereikbaarheid was 95,3%. Dit werd veroorzaakt door een Citrix-storing met als gevolg dat het contactcenter op locatie Bonaire drie dagen niet heeft kunnen werken. Dit zorgde ervoor dat P-Direkt in de avonduren telefonisch onbereikbaar was.