



**Dienstverleningsrapportage
FEBRUARI 2020**



Managementsamenvatting februari

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	506	7,1	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	26057	83%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	21119	85,6%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	64031	4,5%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	20065	159 sec.	45 sec.
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	n.v.t.	99,6%	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.	97,1%	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 februari heeft het contactcenter te maken gehad met de nasleep van de drukke maand januari. Vooral de drukte op het IKB was nog goed merkbaar. Er is meer werk blijven liggen dan normaal, waardoor deze maand de focus lag op het verwerken van overgebleven voorraden. Eén van de maatregelen was bijvoorbeeld een verminderde inzet op telefoniediensten, zodat capaciteit vrijgemaakt kon worden voor het aanpakken van deze werkvoorraad.

Gezamenlijk met bovenstaande maatregel heeft een storing op telefonie, die meer dan een halve dag geduurd heeft, ervoor gezorgd dat de gemiddelde antwoordsnelheid van telefoongesprekken hoger uit is gekomen dan normaal. De telefoniestoring is zichtbaar in de KPI 'Telefonische bereikbaarheid' die uitgekomen is op het percentage van 97,1%. De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is uitgekomen op 159 seconden. Hierbij moet echter vermeld worden dat de telefoniegegevens in de maand februari niet helemaal compleet zijn. De gegevens van de periode van 10 februari tot 12 februari 12.30 uur, ontbreken. Dit is veroorzaakt door een storing in het bronsysteem waardoor er geen gegevens werden opgeslagen met als gevolg dat er over deze dagen niet gerapporteerd kan worden. Deze gegevens ontbreken daarom ook in de berekening van bovenstaande KPI's.

In de maand februari is de gemiddelde score van de gebruikerstevredenheid uitgekomen op een 7,1. De tijdige afhandeling van vragen & klachten is uitgekomen op 83%. Deze lagere score is het gevolg van de hoge werkvoorraden die weggewerkt moesten worden. Ondanks dat deze KPI onder de afgesproken norm is uitgekomen, heeft een overwerkactie op de zaterdag ervoor gezorgd dat de score op de tijdige afhandeling van vragen & klachten niet verder is gedaald. De tijdige afhandeling van wijzigingen scoort in de maand februari 85,6%.

De snelheid van de verwerking van documenten ten behoeve het personeelsdossier laten een vergelijkbaar beeld zien met die van januari. Er zijn echter wel een stuk meer documenten afgehandeld. Met een totaal van 64.031 documenten ligt dit aantal ruim 16.000 hoger dan vorige maand.