



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
APRIL 2020



Managementsamenvatting

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	332	7,2	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	16213	73,2%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	17644	75,9%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	44517	1,97%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	11576	771 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.	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%

In april heeft P-Direkt in verband met de coronacrisis het werken in shifts doorgezet, zodat medewerkers uit de productieteams die aan kantoor gebonden zijn toch op een veilige manier kunnen werken. Op de werkvloer is er ruimte gecreëerd, zodat alle aanwezigen voldoende afstand van elkaar kunnen houden. Verder gelden de keuzes die in maart op het gebied van de dienstverlening zijn gemaakt ook voor de maand april. Deze keuzes hebben ook deze maand als gevolg dat de resultaten op de afgesproken KPI's lager zijn uitgekomen dan we gewend zijn.

De gebruikerstevredenheid is in april met een score uitgekomen op een 7,2. Onze klanten beoordelen de dienstverlening in deze crisis nog steeds boven de afgesproken norm. De afhandeling van vragen en klachten binnen vijf werkdagen is uitgekomen op 73,2%. In totaal zijn er 16.213 stuks verwerkt. De tijdige afhandeling van wijzigingen is uitgekomen op 75,9% waarbij 17.644 stuks zijn verwerkt. Verder heeft P-Direkt in de maand april 44.517 documenten afgehandeld.

Het aantal telefoongesprekken is ten opzichte van de maand maart flink gedaald. Er zijn 11.576 telefoongesprekken aangeboden. Omdat de werkstroom telefonie op dit moment een lagere prioriteit heeft dan bv de mutatieverwerking met salarisgevolgen, is ervoor gekozen om de capaciteit op de telefoniestroom niet te verhogen. De telefonische bereikbaarheid van het contactcenter is dan ook minder dan normaal gesproken het geval is. De gemiddelde wachttijd is in deze maand uitgekomen op 771 seconden.

De KPI's die betrekking hebben op de betrouwbaarheid van het contactcenter hebben in de maand april ruim boven de norm gescoord. Met uitzondering van de juiste verwerking van mutaties, die 99,6% scoort, liggen deze allen op de 100%.