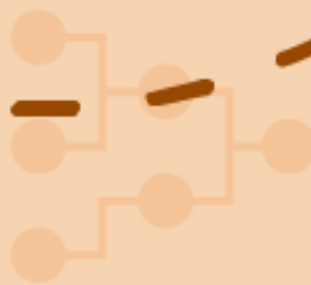




Dienstverleningsrapportage
mei 2020



Managementsamenvatting

KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers- tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	591	7,2	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	17611	76,8%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	21294	79,6%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	55882	2,47%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	12308	508 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.	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 mei is duidelijk geworden dat de maatregelen in verband met de coronacrisis nog wel even zullen blijven. Daarom heeft P-Direkt halverwege de maand een aantal veranderingen doorgevoerd. Het werken in shifts is gestopt en medewerkers van productieteams werken weer zoveel als mogelijk op kantoor. Om hierbij de geldende maatregelen te kunnen waarborgen, blijven medewerkers die niet noodzakelijk op kantoor hoeven te werken zoveel mogelijk thuis.

Hoewel de dienstverlening nog steeds onder druk stond in mei, zijn de meeste resultaten verbeterd ten opzichte van de voorgaande maand. P-Direkt krijgt van haar gebruikers in mei wederom het cijfer 7,2 als het gaat om gebruikerstevredenheid. De score op de afhandeling van vragen en klachten binnen vijf werkdagen is gestegen naar 76,8%. Daarbij zijn er bijna vijftienhonderd stuks meer verwerkt. Een stijging is ook zichtbaar voor de verwerking van wijzigingen binnen vijf werkdagen, deze komt in mei uit op 79,6%. Het aantal verwerkte wijzigingen is gestegen met zo'n vijfduizend stuks. Ook werden er ongeveer tienduizend documenten meer afgehandeld ten behoeve van het personeelsdossier dan vorige maand.

Het aantal aangeboden telefoongesprekken kwam in mei uit op 12.308 stuks. De gemiddelde antwoordsnelheid daalde ten opzichte van voorgaande maand, ook al is deze met 508 seconden nog niet terug op het vertrouwde niveau. Deze voorzichtige verbetering is te danken aan uitbreiding van de capaciteit op de telefoniewerkstroom.

De KPI's die betrekking hebben op de betrouwbaarheid van het contactcenter hebben in de maand mei ruim boven de norm gescoord. Met uitzondering van de juiste verwerking van mutaties, die 99,7% scoort, liggen deze allen op de 100%.