



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
juni 2020



Managementsamenvatting juni

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	649	7,5	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	19847	95%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	20097	85,2%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	73100	44,1%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	14981	76 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.	97,5%	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%

Aan het eind van de maand mei is het contactcenter begonnen om de capaciteit op de verschillende werkstromen op te schalen. Dit was mogelijk doordat er in de panden meer werkplekken gecreëerd zijn voor productiemedewerkers van P-Direkt. Dit heeft als resultaat gehad dat het werken in shifts voor de productieteams losgelaten kon worden waardoor de inzetbaarheid aanzienlijk werd vergroot.

In juni zijn verschillende KPI-scores flink verbeterd ten opzichte van de afgelopen maanden. Dit is ook goed terug te zien in het gebruikerstevredenheidscijfer. In mei stond deze nog op 7,2 en in juni is deze gestegen naar een 7,5. De beantwoording van vragen en klachten binnen vijf werkdagen is flink verbeterd. Deze heeft als gevolg van de Corona-crisis twee maanden onder de norm gelegen, maar is in juni daar weer boven gekomen met een score van 95%. Er werden er bijna twintigduizend afgehandeld.

Ook werden er ruim twintigduizend wijzigingen door P-Direkt verwerkt. Hoewel de KPI-score hiervan de norm niet gehaald heeft, is deze gestegen met bijna 6% ten opzichte van de maand mei. Voor wat betreft IDU-processen (In-, Door- en Uitstroom) moet genoemd worden dat ervaren kan worden dat de verwerking langer op zich laat wachten dan in de SLA staat vermeld. Dit komt door de verminderde inzet in combinatie met een groter aanbod dan verwacht. In de verwerking wordt gestuurd op het halen van de gegarandeerde datum zodat dit geen gevolgen heeft voor medewerkers. Ook voor de maanden juli en augustus zal dit met name op wijzigingen binnen het proces 'aanstellen' de situatie zijn. Als maatregel wordt er ingezet op het opleiden van medewerkers om de kennis en kunde te vergroten op dit kennisintensieve proces om daarmee in het najaar de dienstverlening op kritische processen zoals 'aanstellen' en 'ontslag' te kunnen waarborgen conform de SLA.

Een ander aandachtspunt voor P-Direkt is een stijging op het gebied van het WIA-proces. De oorzaak van deze verhoogde voorraad is gelegen in een verdubbeling van het aantal aanvragen. Ook is geconstateerd dat er meer tijd en capaciteit nodig is om de hoge werkvoorraad beheersbaar

te krijgen en te houden. Er zijn tal van maatregelen genomen om medio augustus binnen de SLA aanvragen te verwerken. Verder wordt er de komende periode geïnvesteerd om ook op dit proces kennis te verbreden.

Er is ook een verbetering waarneembaar in de archivering van documenten ten behoeve van het personeelsdossier binnen tien werkdagen. Deze KPI heeft gedurende een lange tijd onder druk gestaan en kwam niet boven de 5% uit. In juni is 44,1% van alle verwerkte documenten binnen tien werkdagen afgehandeld. Het aantal verwerkingen is gestegen naar 73.100, ruim 17.000 stuks meer dan voorgaande maand. Het doorvoeren van een aantal verbeteringen in de werkwijze van de afhandeling van documenten heeft voor meer efficiëntie gezorgd. Hoewel de instroom op een vergelijkbaar niveau ligt als vorig jaar, is het effect van de nieuwe werkwijze dat het behalen van deze KPI dichterbij komt. Dit wordt in het komende kwartaal doorgezet. Het op niveau krijgen van de formatie binnen team Administratie loopt nog steeds door. Ook hier wordt voortgang geboekt en wordt er nagestreefd om rond 1 oktober de formatie op orde te hebben.

De tijdige beantwoording van de telefonie is flink verbeterd. In vergelijking met de maand mei zijn er ruim 7 minuten van de gemiddelde antwoordsnelheid afgegaan. De capaciteitsuitbreiding op de telefonie werkstroom, die in mei is opgestart, werd verder uitgebreid in juni en heeft een positieve uitwerking op de KPI-score.