P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Dienstverleningsrapportage juli 2020

Managementsamenvatting

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	490	7,4	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	23607	95,5%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	18349	84,8%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	69605	46%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	18794	69 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.	99,7%	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 de dienstverleningsrapportage vermeldt P-Direkt hoe we scoren ten opzichte van de norm op de negen prestatie-indicatoren. In juli 2020 scoorden we op zes indicatoren op of boven de norm. Bijzonderheden lichten we hieronder toe. Onze klanten hebben de dienstverlening van het contactcenter van P-Direkt in juli 2020 beoordeeld met een score van 7,4.

P-Direkt heeft in juli 2020 meer capaciteit ingezet om de dienstverlening op niveau te houden. Hierbij hebben we aandacht besteed aan alle werkstromen. De uitzendkrachten zijn maximaal ingeroosterd. Op de locatie Bonaire werken de medewerkers inmiddels ook niet meer in shifts; hierdoor nam de capaciteit toe.

We hebben in juli 2020 meer capaciteit ingezet om het toegenomen aantal telefoongesprekken tijdig te beantwoorden. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon was in juli 69 seconden. Dat is 7 seconden korter dan in juni (wachttijd toen lag op 76 seconden). Dit terwijl er in juli ruim 3800 telefoongesprekken meer waren dan in juni.

In juli 2020 hebben we 23607 vragen en klachten beantwoord. Dat zijn er ruim 3700 meer dan in juni. Veruit de meeste vragen en klachten hebben we binnen de norm van vijf werkdagen beantwoord (95,5% met een norm van 90%).

Het contactcenter heeft 84,8% van de 18.349 wijzigingen tijdig afgehandeld. Verder heeft P-Direkt 69.605 documenten in personeelsdossiers gearchiveerd. Hierbij is de score van verwerking binnen tien werkdagen uitgekomen op 46%. Dat is iets beter dan in juni (score 44,1%). We zien een verdere stijging van het servicelevel doordat het contactcenter de achterstanden op dit punt helemaal is ingelopen. Bij gelijkblijvende omstandigheden verwachten wij vanaf september 2020 in de Dienstverleningsrapportages te kunnen rapporteren dat het servicelevel op dit punt wordt behaald. P-Direkt voert voortdurend verbeteringen in de werkwijze van de afhandeling van documenten door. Dit zorgt voor meer efficiëntie.