



**Dienstverleningsrapportage
augustus 2020**



Managementsamenvatting

KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	544	7,5	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	20139	95,3%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	17401	84%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	65242	61,6%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	16447	80 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%

Onze dienstverlening is in augustus 2020 door onze gebruikers gewaardeerd met een 7,5. Dat is iets hoger dan in juli 2020 (7,4).

P-Direkt heeft in augustus 20193 vragen en klachten ontvangen. De norm is dat we 90% beantwoorden binnen 5 werkdagen. In augustus presteerden we ruim boven deze norm: 95,3% van de vragen en klachten hebben we binnen 5 werkdagen beantwoord. P-Direkt heeft veel capaciteit ingezet om dit resultaat te bereiken: er waren voldoende medewerkers beschikbaar om vragen en klachten te beantwoorden en we hebben uitzendkrachten op maximaal aantal uren ingezet.

De norm om wijzigingen te verwerken ligt ook op 90% binnen 5 werkdagen. In augustus 2020 hebben we deze norm net niet gehaald; 84% van de binnengekomen 17401 wijzigingen hebben we binnen 5 werkdagen verwerkt. Deze score komt doordat de tweedelijns productieteams capaciteitstekorten kenden.

P-Direkt loopt de achterstanden rond het archiveren van documenten langzaam maar zeker in. De teams hebben een nieuwe werkwijze ingezet, en de positieve invloed daarvan zorgt voor een stijgende lijn. De norm is dat we 90% van de documenten binnen 10 werkdagen archiveren. In augustus is het resultaat op deze kritische prestatie indicator uitgekomen op 61,6%.

Vragenstellers aan de telefoon horen binnen 45 seconden iemand aan de lijn te krijgen. Die norm hebben we opnieuw niet gehaald. De antwoordsnelheid lag in juli op 69 seconden, en in augustus zelfs op 80 seconden, ruim boven de norm. Hiervoor zijn verschillende verklaringen. Het is lastig gebleken om de capaciteit op de telefoonlijnen op voldoende sterkte te houden. De locatie Bonaire had een technische telefoniestoring en er belden veel meer mensen dan P-Direkt vooraf had verwacht. De ING kende een storing in de salarisbetaling, waardoor salarissen niet werden uitbetaald. Klanten nemen dan contact met ons op.