



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



**Dienstverleningsrapportage
september 2020**



Dienstverlening september

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	224	7,4	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	24653	94,1%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	17557	78,1%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	57792	100%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	19813	164 sec.	45 sec.
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	n.v.t.	99,1%	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.	99,5%	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%

In de dienstverleningsrapportage vermeldt P-Direkt hoe we scoren ten opzichte van de norm op de negen prestatie-indicatoren. In september 2020 scoorden we op zeven indicatoren op of boven de norm. Bijzonderheden lichten we hieronder toe. Onze klanten hebben de dienstverlening van het contactcenter van P-Direkt in september 2020 beoordeeld met een score van 7,4.

In september 2020 had het contactcenter van P-Direkt te maken met capaciteitstekorten. Dat kwam door meer verzuim en buitengewoon verlof in verband met coronamaatregelen. Dit heeft ervoor gezorgd dat de dienstverlening van P-Direkt deze maand onder druk stond. We konden door de lagere bezetting niet alle prestatie-indicatoren behalen.

De norm om vragen en klachten binnen vijf werkdagen te beantwoorden ligt op 90%. Deze norm hebben we in september 2020 behaald met een percentage van 94,1%. Dit resultaat behaalden we onder andere door een focus op de snelle verwerking van deze werkstroom. Medewerkers tussen verschillende procesteams zijn gedetacheerd om bij te springen.

In september 2020 hebben we de norm voor het verwerken van wijzigingen binnen vijf werkdagen niet behaald. We konden niet genoeg capaciteit inzetten om hieraan te werken. We halen wel altijd de gegarandeerde salarisverwerking. Dit houdt in dat mutaties die tijdig zijn aangeleverd, rond de 9^e of de 10^e, verwerkt zijn voor de salarisuitbetaling van diezelfde maand.

De gemiddelde wachttijd aan de telefoon liep in september 2020 op tot 164 seconden. Dat is veel hoger dan de norm van 45 seconden. Hiervoor hebben we drie verklaringen:

- 1) we ontvingen veel meer telefonische vragen over de aangekondigde wijziging over woon-werkvergoeding voor thuiswerkers,
- 2) de locatie Bonaire werkt sinds week 39 in shifts in verband met Corona. Hierdoor was er minder capaciteit beschikbaar aan de telefoon,
- 3) er zijn enkele kleine telefoniestoringen geweest.

Goed nieuws over de norm om documenten voor het personeelsdossier te verwerken. In september 2020 hebben we 100% binnen tien werkdagen verwerkt. Op deze indicator hebben we een lange periode onder de norm gescoord. De betrokken teams hebben vanaf de zomer een nieuwe werkwijze geïmplementeerd; daarover hebben we al iets geschreven in de dienstverleningsrapportage over juni 2020. De nieuwe werkwijze heeft zijn vruchten afgeworpen. De eerdere vertraging kwam door de hoge werkvoorraden die er lagen. Die zijn nu weggewerkt.

De telefonische bereikbaarheid scoort net geen 100% door twee storingen op het contactcenter.