



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Dienstverleningsrapportage
oktober 2020



Managementsamenvatting

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	281	7,3	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	30786	88,4%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	19778	75,8%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	31968	91,6%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	25024	246 sec.	45 sec.
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	n.v.t.	98,5%	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 maand oktober 2020 was het weer druk bij het contactcenter van P-Direkt. Ondanks de drukte hebben gebruikers onze dienstverlening beoordeeld met een **7.3**.

Het contactcenter had te maken met capaciteitstekorten. Medewerkers zijn uitgevallen doordat ze ziek zijn door corona, doordat ze thuis in afwachting zijn van een testuitslag of in quarantaine zitten. Hierdoor heeft P-Direkt fors minder productie-uren gedraaid.

Om het capaciteitstekort op te vangen hebben we een aantal maatregelen getroffen:

- De chat is gesloten.
- Aan de telefoon hebben we een wachtrijbeperking ingesteld. De 16e wachtende krijgt het verzoek de vraag schriftelijk in te dienen.
- Halverwege oktober 2020 werkt Bonaire niet meer in shifts maar werkt weer volgens normaal rooster.

Dienstverlening P-Direkt

Het streven is om 90% van de vragen en klachten binnen vijf werkdagen te verwerken. Helaas hebben we dit niet gehaald.

De gemiddelde wachttijd is toegenomen doordat we minder productie-uren konden draaien en omdat er veel vragen binnenkwamen over het stoppen van de vaste vergoeding woon-werkverkeer van thuiswerkers.

De voorraden op de schriftelijke vragen zijn flink gestegen, dit komt onder andere doordat we veel vragen kregen over:

- Het stoppen van de vaste vergoeding woon-werkverkeer van alle thuiswerkende rijksambtenaren.

Cijfers

- De gemiddelde antwoordsnelheid van de telefoon lag in oktober 2020 op **246 seconden**; we kregen ruim **5000 telefoongesprekken** meer dan in september
- De verwerking van documenten voor het personeelsdossier scoort 91,6% binnen tien werkdagen.
- De juiste verwerking van wijzigingen blijft binnen de norm en komt uit op 98,5%.
- 88,4% van de vragen en klachten zijn binnen 5 werkdagen afgehandeld. De verwerking van wijzigingen binnen vijf werkdagen is door tekort aan capaciteit uitgekomen op 75,8%.