



Dienstverleningsrapportage  
november 2020



## Managementsamenvatting

KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers- tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	281	7,6	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	32303	86,9%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	19505	81,3%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	21741	61,2%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	29196	239 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 november 2020 waarden onze gebruikers de dienstverlening van P-Direkt gemiddeld met een 7,6. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt uitgedrukt in scores op 9 prestatie-indicatoren. In november 2020 scoorde het contactcenter van P-Direkt op 5 van de 9 indicatoren op of boven de norm. Dat is een mooie score, zeker omdat in deze maand opnieuw minder mensen aan de slag waren door verschillende coronamaatregelen. Onze uitdaging in november 2020: voldoende medewerkers inroosteren, zodat we op tijd wijzigingen kunnen doorvoeren en vragen kunnen beantwoorden van onze gebruikers.

### Hoe werkte P-Direkt in november 2020 aan optimale capaciteit op het contactcenter?

De volgende maatregelen hebben wij getroffen om zo veel mogelijk capaciteit op het contactcenter beschikbaar te hebben:

- Gebruikers konden het klantcontactkanaal chat niet gebruiken;
- P-Direkt paste de voorspelling van het werkaanbod aan;
- P-Direkt roosterde zoveel mogelijk uitzendkrachten in;
- Bellers kregen een bandje met het verzoek later opnieuw te bellen of om antwoorden op hun vragen zelf op te zoeken op het Rijksportaal;
- P-Direkt prioriteerde om in ieder geval de kritische processen te verwerken.

We verwachtten in november 2020 meer vragen van gebruikers door de aankomende aanvragen voor de thuiswerkvergoeding. Deze vergoeding konden rijksambtenaren die door de coronamaatregelen sinds maart 2020 vooral hebben thuisgewerkt, in november aanvragen. Daarom hebben we in november 2020 meer medewerkers ingezet.

### **De cijfers van november 2020**

P-Direkt beantwoordde 86,9% van de binnengekomen vragen en klachten binnen 5 werkdagen. Net iets lager dan afgesproken norm van 90%. In totaal beantwoordde het contactcenter in november 32.303 vragen. Dat is zo'n 2000 vragen meer dan in oktober.

De verwerking van wijzigingen binnen 5 werkdagen kwam in november uit op 81,3%. Dat is bijna 6% meer dan in oktober.

P-Direkt archiveert 61,2% van de documenten voor het personeelsdossier binnen de norm van 10 werkdagen. Dat percentage ligt opvallend lager dan in de afgelopen maanden. Een andere manier van werken en een andere tool verklaren deze lage score. Vanaf november 2020 registreren wij documenten in plaats van pagina's. Een document kan 1 of meerdere pagina's bevatten. De nieuwe manier van werken draagt bij aan de kwaliteit en doorstroom van archivering.

De gemiddelde wachttijd voor de telefoongesprekken is ongeveer gelijk aan de wachttijd in oktober 2020 (246 seconden). In november was de gemiddelde wachttijd aan de telefoon 239 seconden. Momenteel moeten bellers langer wachten aan de telefoon. Dit komt door een lagere bezetting als gevolg van corona. De wachttijd aan de telefoon loopt met name op door verzuim, bijzonder verlof en thuisquarantaine.