P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Dienstverleningsrapportage december 2020

Dienstverlening december

Managementsamenvatting				
KPI	Definitie	Aantal	Score	Norm
Gebruikers-tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	282	7,4	7
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	25738	80,5%	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	17570	80,2%	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	25350	50,7%	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden	27317	349 sec.	45 sec.
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	n.v.t.	99,8%	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.	90,7%	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 december 2020 waardeerden onze gebruikers de dienstverlening van P-Direkt gemiddeld met een 7,4. Dat is een mooie score zeker omdat in deze maand opnieuw minder mensen beschikbaar waren door coronamaatregelen. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt uitgedrukt in scores op negen prestatie-indicatoren. In december 2020 scoorde het contactcenter van P-Direkt op vier van de negen indicatoren op of boven de norm. Onze uitdagingen in december 2020: meer medewerkers inroosteren, zodat we op tijd wijzingen kunnen doorvoeren en vragen kunnen beantwoorden van onze gebruikers.

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

Eerder heeft P-Direkt maatregelen genomen om de dienstverlening zoveel mogelijk te laten doorlopen. Deze zijn nog steeds van kracht:

- Gebruikers konden het klantcontactkanaal chat niet gebruiken;
- 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 roosterde zoveel mogelijk uitzendkrachten in;
- P-Direkt prioriteerde om in ieder geval de kritische processen te verwerken.

In de maand december 2020 is de thuiswerkvergoeding uitgekeerd aan alle rijksambtenaren die door de coronamaatregelen niet op kantoor konden werken. De thuiswerkvergoeding zorgde in december, in tegenstelling tot november, niet voor een verhoogd werkaanbod.

December 2020 in cijfers

- P-Direkt beantwoordde **80,5%** van de binnengekomen vragen en klachten binnen 5 werkdagen. Dit is lager dan de afgesproken norm van 90%. In totaal beantwoordde het contactcenter in december **25.738 vragen.** Dat zijn 6565 vragen minder dan in november.
- De verwerking van wijzigingen binnen 5 werkdagen kwam in november uit op **80,2%.**
- P-Direkt archiveert **50,7%** van de documenten voor het personeelsdossier binnen de norm van 10 werkdagen. Dat percentage ligt helaas iets lager dan in de afgelopen maanden. Een andere manier van werken en een andere tool verklaren deze lage score.
- De gemiddelde wachttijd aan de telefoon is in december opgelopen naar **349 seconden**. In november was de gemiddelde wachttijd aan de telefoon ook al lang: 239 seconden. P-Direkt heeft de capaciteit in december voornamelijk ingezet om de salarissen op tijd te verwerken. Hierdoor liep de wachttijd op voor zowel telefoon en e-mail.
- In december 2020 had P-Direkt te maken met verschillende telefoonstoringen. Daardoor is onze bereikbaarheid met **90,7%** lager uitgekomen dan de norm van 98%.