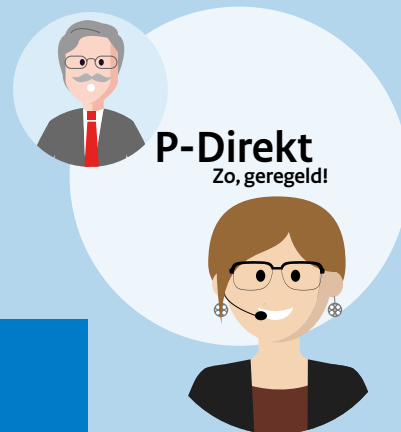




Dienstverleningsrapportage januari 2021

In januari 2021 was het een uitdaging om voldoende capaciteit in te zetten op de verschillende werkprocessen. Net als in december 2020 moesten we keuzes maken. We gaven voorrang aan de processen die directe gevolgen hebben voor de salarisbetaling.

Ondanks de aanhoudende drukte in januari 2021 beoordeelden onze gebruikers de dienstverlening van P-Direkt met gemiddeld een mooie 7,3.



Managementsamenvatting

Prestatie indicator	Definitie	Norm	Score	Aantal
Gebruikers tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt	7	7,3	299
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	80,4%	24769
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	80,8%	22195
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	49,1%	25024
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	326 sec.	25510
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%	99,7%	n.v.t.
Juiste levering data	P-Direkt zorgt voor volledige en tijdige datalevering via interfaces.	98 %	100%	n.v.t.
Telefonische bereikbaarheid	Het contactcenter is op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 22.00 uur.	98 %	95%	n.v.t.
Bereikbaarheid portaal	Het P-Direktportaal is 7 dagen per week en 24 uur per dag beschikbaar. Op de werkdagen geldt een beschikbaarheidsnorm tussen 8.00 tot 17.00 uur	98 %	100%	n.v.t.

Dienstverleningsrapportage januari 2021

Hoe werkte P-Direkt in januari 2021 aan optimale capaciteit op het contactcenter?

We hebben de volgende maatregelen op het contactcenter genomen om het werk zo goed mogelijk te laten doorgaan:

- er kunnen minder klanten in de wachtrij staan aan de telefoon;
- P-Direkt heeft maximaal uitzendkrachten ingezet;
- we moesten prioriteiten stellen: daarbij lag de focus op belangrijke processen verwerken;
- medewerkers werden intern ingezet op de belangrijkste processen;
- klanten kunnen de chat nog steeds niet gebruiken.

Januari is voor het contactcenter altijd al de drukste maand van het jaar. In 2021 was het extra druk door alle coronamaatregelen. Hierdoor halen we voor de meeste doelstellingen deze maand de norm niet.

De cijfers van januari 2021

- 25.000 vragen en klachten zijn op tijd afgehandeld. **80,4%** van die 25.000 zijn op tijd verwerkt. De norm is dat we 90% op tijd moeten verwerken. In januari 2021 zien we dat de dalende trend van het laatste kwartaal van 2020 zich stabiliseert. De nasleep van de heel drukke periode in november en december 2020 vlakkt halverwege januari 2021 af. Hierdoor dalen de werkvoorraden en het werkaanbod.
- Door de coronamaatregelen op het contactcenter zetten we 20% minder in op belangrijke processen voor de salarisbetaling. Net als in december 2020. Ondanks dat slaagden we er in januari 2021 in om de gegarandeerde datum op deze processen te halen.
- In totaal zijn er 22.000 wijzigingen verwerkt. **80,8%** van die 22.000 zijn binnen 5 werkdagen verwerkt. De norm is dat we 90% op tijd moeten verwerken. Dit is iets beter dan in december 2020. Doordat het werkaanbod in vergelijking tot december 2020 iets afnam, is er ruimte ontstaan om in te lopen op de werkvoorraden. In januari waren er minder incidenten. Hierdoor kon het contactcenter effectiever werken, waardoor we meer mutaties op tijd afhandelden.
- De archivering van documenten voor het personeelsdossier binnen 10 werkdagen kwam uit op **49,1%**. De norm is om 90% van het totaal aantal documenten binnen 10 dagen te verwerken. In januari 2021 heeft het team dat verantwoordelijk is om documenten op tijd af te handelen, nog last gehad van de effecten op de werkvoorraad. In december 2020 moest een gedeelte van het team in quarantaine door coronabesmettingen. Ondanks een lagere bezetting haalden we bijna de verwerkingstermijn van 10 dagen in januari 2021.
- De gemiddelde wachttijd aan de telefoon deze maand ligt op 326 seconden. Dat ligt ruim boven de norm van 45 seconden. We monitoren de wachttijd aan de telefoon nauwkeurig en scoren hierop dan ook een 7,3. We konden minder mensen inzetten aan de telefoon door de coronacrisis. We hebben onze dienstverlening daarom gericht op de processen die directe gevolgen hebben voor de salarisbetaling.
- De telefonische bereikbaarheid van het contactcenter in januari 2021 ligt op **95%**, dit is net iets lager dan de norm van 98%.



Score januari 2021

