



# Dienstverleningsrapportage maart 2021

In maart 2021 bleef het een uitdaging om voldoende capaciteit in te zetten op de verschillende werkprocessen. Door de strengere coronamaatregelen op Bonaire beschikten we over minder capaciteit op onze vestiging in Bonaire. Halverwege de maand maart moesten we daardoor de telefoonlijnen voor de locatie Bonaire een paar dagen sluiten. Net als vorige maand keken we goed naar de processen met de hoogste prioriteit. Dit zijn de processen die directe gevolgen hebben voor de salarisbetaling. Onze gebruikers beoordeelden onze dienstverlening in maart 2021 met gemiddeld een mooie 7,4. Dit is een lichte stijging vergeleken met januari en februari 2021.



**P-Direkt**  
Zo, geregeld!

## Managementsamenvatting

Prestatie indicator	Definitie	Norm	Score	Aantal
Gebruikers tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	7	7,4	336
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	94,8%	21472
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	82,5%	16859
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	99,6%	26772
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	388 sec.	18197
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%	99,6%	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 %	100%	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 maart 2021

---

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

In maart 2021 heeft P-Direkt keuzes gemaakt om de capaciteit op het contactcenter zo goed mogelijk in te zetten. Uitgangspunt was om in ieder geval de salarisbetaling op tijd te verwerken.

Op het contactcenter hebben we hiervoor de volgende maatregelen genomen:

- we zetten extra medewerkers intern in op de processen die gevolgen hebben voor de salarisbetaling;
- gebruikers kunnen niet chatten met een medewerker van het contactcenter;
- de chatcapaciteit hebben we hard nodig voor andere processen;
- we hebben een extra overwerkdag georganiseerd om in te lopen op de werkvoorraden. De werkvoorraden zijn hierdoor weer op normaal niveau.

## De cijfers van maart 2021

- P-Direkt beantwoordde **94,8%** vragen en klachten op tijd. Dat is een behoorlijke verbetering ten opzichte van februari. We halen hierdoor ruim de norm van **90%**.
- **82,5%** van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt, in totaal verwerkten we **16.859** wijzigingen.
- **99,6%** van de documenten zijn binnen 10 dagen gearhiveerd in de personeelsdossiers. Dit is ruimschoots boven de norm van **90%**.
- De gemiddelde wachttijd aan de telefoon ligt in maart 2021 op **388 seconden**. Dit is lang. Onze medewerkers gingen vooral aan de slag om de belangrijkste processen voor de salarisbetaling te garanderen. Hierdoor konden we minder medewerkers inzetten aan de telefoon. De wachttijd aan de telefoon liep ook op omdat P-Direkt de wachtrijbeperking aan de telefoon in maart heeft gestopt. Daardoor stonden er meer bellers in de wachtrij.



Gemiddelde waardering maart 2021

Mijn P-Direkt, zo geregeld!

