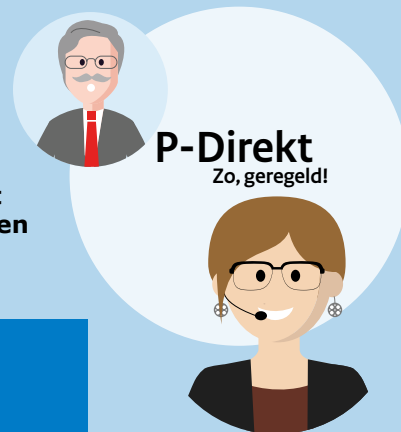




Dienstverleningsrapportage april 2021

Voldoende capaciteit inzetten op het contactcenter was een uitdaging in april 2021. De hoogste prioriteit voor P-Direkt was 'salarissen op tijd uitbetalen'. Daarom is er ook voorrang gegeven aan alle processen die direct gevolgen hebben voor de salarisbetaling. Ondanks een lagere bezetting en een verhoogde werkdruk waardeerden onze gebruikers onze dienstverlening in april 2021 met gemiddeld een mooie 7,4.



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	258
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	95,7%	17816
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	83,5%	15162
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	74,3%	25127
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	381 sec.	14693
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%	99,8%	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 april 2021

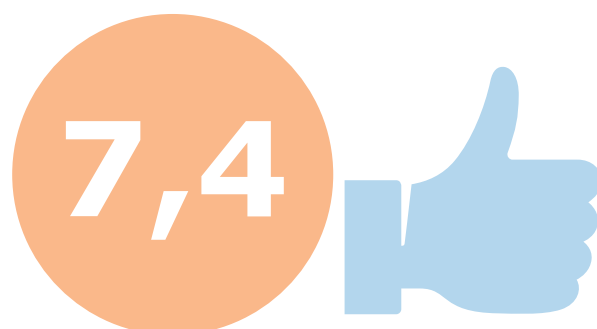
Hoe werkte P-Direkt in april 2021 aan optimale capaciteit op het contactcenter?

- minder medewerkers beschikbaar aan de telefoon; op deze manier is er meer capaciteit beschikbaar voor andere werkzaamheden.
- chatfunctie weer open vanaf 1 april 2021.

Het contactcenter had deze maand nog steeds te maken met veel kort ziekteverzuim, vooral door corona. Door het coronavirus waren er op onze locatie in Bonaire er medewerkers beschikbaar om de telefoonlijnen te bezetten. Deze locatie is eind april ook gesloten geweest door een verbouwing.

De cijfers van april 2021

- P-Direkt beantwoordde **95,7%** vragen en klachten op tijd. Dat is een verbetering vergeleken met maart. We halen hierdoor ruim de norm van 90%. Deze maand werden er 3800 vragen en klachten minder afgehandeld ten op zichte van de maand daarvoor.
- **83,5%** van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt, in totaal verwerkten we 15.159 wijzigingen. Dit zijn ongeveer 1700 wijzigingen minder dan in de maand maart 2021. Dit betekent dat er minder aanbod was dan in het eerste kwartaal van 2021.
- **74,3%** van de documenten zijn binnen 10 dagen gearchiveerd in de personeelsdossiers. Hiermee haalden we helaas de norm van 90% niet. Dit komt doordat we meer medewerkers moesten inzetten op processen die direct gevolgen hebben voor de salarisbetaling. In totaal handelden we 25.127 documenten af.
- P-Direkt heeft in april 2021 minder mensen aan de telefoonlijn beschikbaar daardoor liep de wachttijd op tot **381 seconden**.



Gemiddelde waardering april 2021

