



Dienstverleningsrapportage mei 2021

In mei 2021 belden er meer mensen naar het contactcenter dan de maanden daarvoor. Hun vragen gingen vooral over vakantiegeld, dat niet meer automatisch in mei wordt uitbetaald. De uitdaging was vooral om de personele bezetting weer op niveau te krijgen en de roosters vol te maken. Het aantal bellers lag deze maand boven het vooraf ingeschatte aantal bellers. Deze maand waardeerden onze gebruikers onze dienstverlening in mei 2021 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 | 247 |
| Tijdige afhandeling vragen & klachten | P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen. | 90 % | 96,3% | 17034 |
| Tijdige afhandeling wijzigingen | P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen. | 90 % | 82,9% | 12430 |
| Tijdige afhandeling documenten | P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen. | 90 % | 94,4% | 20783 |
| Tijdige beantwoording van telefoon | De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden. | 45 sec. | 306 sec. | 14524 |
| 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 mei 2021

Geen vakantiegeld wel IKB

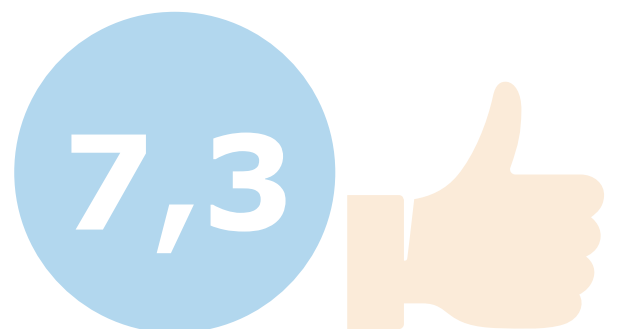
Sinds jaar en dag zijn ambtenaren gewend aan vakantiegeld in mei. Vakantiegeld bestaat niet meer sinds de invoering van het Individueel Keuzebudget (IKB). Sinds januari 2020 kunnen mensen zelf het moment bepalen waarop ze hun budget laten uitbetalen. Over dit onderwerp komen maandelijks nog altijd veel vragen binnen. Gebruikers kunnen eenvoudig het IKB-budget laten uitbetalen. Ze regelen dit zelf in het P-Direktportaal.

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

Onze prioriteit is salarissen op tijd uitbetalen. Daarom zijn er medewerkers van andere afdelingen ingezet om de teams te ondersteunen die verantwoordelijk zijn hiervoor. Deze maatregel hebben wij gekozen om ervoor te zorgen dat het salaris op tijd wordt uitbetaald.

De cijfers van mei 2021

- Deze maand behandelden we in totaal 17034 vragen. P-Direkt beantwoordde 96,3% vragen en klachten op tijd. Dat is boven de norm en een verbetering vergeleken met april.
- 82,9% van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt, wat neer komt op 12430 wijzigingen op tijd afgehandeld.
- 94,4% van de documenten zijn binnen 10 dagen gearhiveerd in de personeelsdossiers. Dit is een forse stijging vergeleken met de maand april. In totaal handelden we 10789 documenten af. Dit komt door een onverwachte stijging van het aantal aangeleverde documenten.
- De gemiddelde wachttijd aan de telefoon ligt in mei 2021 op 306 seconden. Dit is nog altijd heel lang. Dit komt doordat er minder medewerkers beschikbaar zijn aan de telefoon. Dit ligt nog ruim boven de norm maar is gelukkig korter dan in april 2021.



Gemiddelde waardering mei 2021

