



Dienstverleningsrapportage juni 2021

De bezetting op het contactcenter was in juni 2021 hoger door de inzet van nieuwe medewerkers. Wij hebben hen ingezet op verschillende processen waardoor we meer prioriteit kunnen geven aan de wachttijden aan de telefoon. Het team administratie verwerkt naast hun taken ook bulkleveringen van documenten. Daardoor is het gelukt om grote aantallen documenten volgens afspraak te verwerken. Onze gebruikers beoordeelden onze dienstverlening in juni 2021 met gemiddeld een mooie 7,4. Dit is een lichte stijging vergeleken met de maand mei 2021.



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	227
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	95,4%	19278
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	86,3%	15233
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	98,9%	25846
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	218 sec.	15777
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%	98,9%	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 juni 2021

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

De bezetting op het contactcenter is in juni 2021 weer op normaal niveau. Dit komt door de volgende maatregelen:

- we zetten team administratie extra in om bulkleveringen van documenten af te handelen;
- we hebben nieuwe medewerkers ingezet op het contactcenter. We zetten hen vooral in om vragen te beantwoorden en wijzigingen door te voeren.

De cijfers van juni 2021

- P-Direkt beantwoordde **95,4%** vragen en klachten op tijd. We halen hierdoor ruim de norm van **90%**. In totaal behandelden we **19.278** vragen en klachten op tijd.
- **86,3%** van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt, in totaal verwerkten we **15.233** wijzigingen. Dit is ruim **3%** hoger dan in mei. Dit komt omdat onze bezetting weer op normaal niveau is.
- **98,9%** van de documenten zijn binnen 10 dagen gearchiveerd in de personeelsdossiers. Dit is een stijging van **4,5%** vergeleken met mei. Naast het verwerken van personeelsdossiers, is team administratie ook bezig met de bulkleveringen. Doordat we de medewerkers extra uren konden inzetten, lukte het om de bulkleveringen volgens de afgesproken termijnen te verwerken.
- De gemiddelde wachttijd aan de telefoon is in juni 2021 gedaald naar **218 seconden**. Dit is een verbetering vergeleken met mei 2021. In mei was dit nog **306 seconden**. Nu we vragen en wijzigingen sneller kunnen afhandelen, geven we meer prioriteit aan het verbeteren van de wachttijd aan de telefoon.



Gemiddelde waardering juni 2021

