



Dienstverleningsrapportage augustus 2021

Het aantal moeilijke vragen nam in augustus 2021 toe op het contactcenter. Daardoor duurde de gesprekken gemiddeld langer en steeg te wachttijd. We kijken intern wat nodig is voor het kennisniveau van de contactcentermedewerkers. Zo garanderen wij dat onze telefonische bereikbaarheid hoog blijft. In augustus waardeerden onze gebruikers onze dienstverlening met gemiddeld een mooie 7,5.



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	7,5	246
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	95,5%	18545
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	85,6%	12858
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	98,9%	22214
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	115 sec.	14413
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 augustus 2021

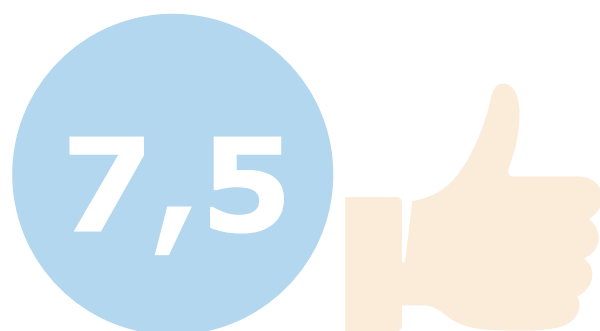
Hoe werkte P-Direkt in augustus 2021 aan een optimale capaciteit op het contactcenter?

- We keken samen met onze contactcentermedewerkers wat zij nodig hebben om hun kennisniveau hoog te houden;
- We stemden de bezetting af op de piektijden van het contactcenter.

De cijfers van augustus 2021

- Deze maand behandelden we in totaal **18.545 vragen**. P-Direkt beantwoordde **95,5%** van alle vragen en klachten op tijd. Dat is boven de norm van 90%.
- **85,6%** van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt. **12.858 wijzigingen** zijn op tijd afgehandeld. Dit is een lichte daling vergeleken met juli.
- **98,9%** van de documenten zijn binnen 10 dagen gearchiveerd in de personeelsdossiers. Dit is net als in de vorige maanden ruim boven de norm van 90%. In totaal handelden we **22.214 documenten** af.
- P-Direkt beantwoordde **95,5%** vragen en klachten binnen 5 werkdagen, dit is ruim boven de norm van 90%. In totaal behandelden we **18.545 vragen** in augustus.
- **85,6%** van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt, in totaal verwerkten we **12.858 wijzigingen** op tijd. De norm van 90% werd daarmee in augustus helaas niet gehaald.
- **98,9%** van de documenten zijn binnen 10 dagen gearchiveerd in de personeelsdossiers. De norm ligt op 90%, dat betekent dus dat we hier ruim boven zitten in augustus. In totaal

De gemiddelde wachttijd aan de telefoon ligt in augustus 2021 op **115 seconden**. Hiermee halen we de normtijd van 45 seconden niet, maar we zijn op de goede weg. In vergelijking met juli is dit namelijk een verbetering van ruim 200 seconden.



Gemiddelde waardering augustus 2021

