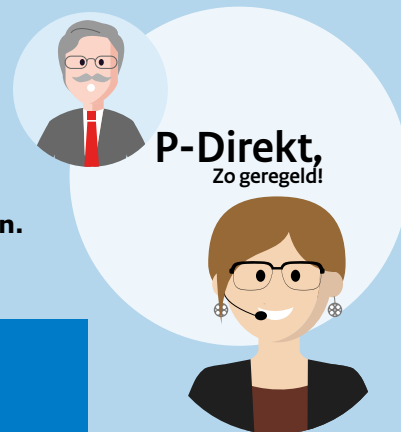




# Dienstverleningsrapportage juli 2021

De gemiddelde wachttijd in juli liep flink op doordat er veel moeilijke vragen binnenkwamen. Daarom werkten we in juli 2021 aan het verbeteren van de flexibele inzet aan de telefoon op het contactcenter. Het doel hiervan is dat we onze bezetting steeds beter kunnen voorbereiden op piekmomenten. De gebruikers waardeerden de dienstverlening van P-Direkt in juli 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	239
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	95,7%	19211
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	86,5%	13896
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	96,8%	22970
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	319 sec.	14724
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 %	98%	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 juli 2021

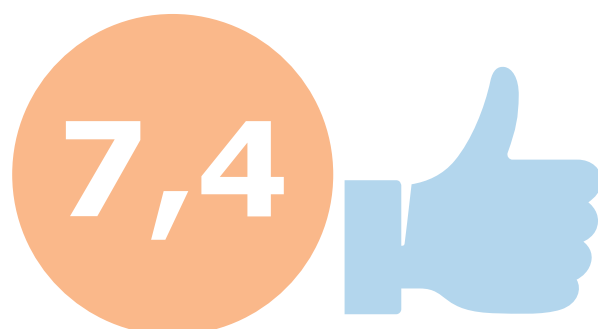
---

## Hoe werkte P-Direkt in juli 2021 aan 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 juli 2021

- In de maand juli behandelden we in totaal **19.211** vragen. Onze medewerkers beantwoordden **95,7%** vragen en klachten op tijd. Dat is boven de norm van 90%.
- **86,5%** van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt. We handelden **13.896** wijzigingen op tijd af. Het percentage dat binnen 5 dagen is verwerkt, ligt een stuk hoger dan in juni en komt steeds meer in de buurt van de gestelde norm van 90%.
- **96,8%** van de documenten zijn binnen 10 dagen gearhiveerd in de personeelsdossiers. Dit is net als in de maanden hiervoor boven de norm van 90%. In totaal verwerkten we in juli 2021 **22.970** documenten.
- De gemiddelde wachttijd aan de telefoon ligt in juli op **319 seconden**. Dit is ruim onder de norm van 45 seconden. Dit komt vooral door de toename van moeilijke vragen aan de telefoon. We kijken samen met onze medewerkers wat nodig is om kennis op niveau te houden, zodat we deze telefoontjes sneller kunnen afhandelen en als contactcenter goed bereikbaar blijven. Bijvoorbeeld door meer medewerkers in te zetten aan de telefoon.



Gemiddelde waardering juli 2021

