



Dienstverleningsrapportage september 2021

In de maanden juli en augustus zagen we een toename van het aantal vragen aan het contactcenter. In september stemden we de bezetting verder af op de piektijden van het contactcenter. Vanaf 20 september hebben we een flexibelere bezetting aan de telefoon. We kunnen daarom op de drukste momenten meer medewerkers inzetten op processen waarover veel gebeld wordt. P-Direkt beantwoordde in september meer vragen binnen 5 werkdagen dan in augustus. Onze gebruikers waarderen onze dienstverlening in september 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	228
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	96%	21102
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	86,9%	14219
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	99,8%	23600
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	166 sec.	15731
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%	99,7%	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 %	99%	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 september 2021

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

- We analyseerden of we de juiste keuzes maakten over de flexibele inzet aan de telefoon;
- We zorgden voor de juiste bezetting aan de telefoon op de piektijden van het contactcenter.

De cijfers van september 2021

- In september registreerden we 15.731 inkomende telefoontjes.
- We behandelden in totaal 21.102 vragen. P-Direkt beantwoordde 96% vragen en klachten op tijd. Dat is hoger dan in augustus en boven de norm van 90%.
- 86,9% van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt. In totaal handelden we 12.356 wijzigingen op tijd af. Vergeleken met augustus is dit een lichte stijging.
- 99,8% van de documenten zijn binnen 10 dagen gearhiveerd in de personeelsdossiers. Dit is net als de voorgaande maanden ruim boven de norm van 90%. Onze medewerkers verwerkten 23.600 documenten.
- De gemiddelde wachttijd aan de telefoon lag in september 2021 op 166 seconden. Met een doelstelling van 49% scoren we nog ruim onder de norm van 80% van het aanbod binnen 45 seconden.

We konden in september de wachttijden aan de telefoon nog niet verder verkorten in vergelijking met augustus. Dit komt onder andere door een grote telefoonstoring op 8 september. Hierdoor was P-Direkt 3 uur lang niet bereikbaar en liep de gemiddelde wachttijd verder op.

We analyseren op dit moment of we onze beschikbare capaciteit aan de telefoon in de afgelopen periode optimaal hebben ingezet. Na de analyse gaan we nieuwe afspraken maken met onze medewerkers. We kijken dan kritisch naar eerder gemaakte afspraken voor inzet aan de telefoon.



Gemiddelde waardering september 2021

Mijn P-Direkt, zo geregeld!

