



# Dienstverleningsrapportage november 2021

In november kregen we veel vragen over het Individueel Keuze Budget (IKB) en over het cao-akkoord. Veel vragen zijn voor een groot deel op tijd af gehandeld. Naar verwachting nam deze maand het telefoonverkeer flink toe. Daarom stonden al medewerkers klaar om de drukte aan de telefoon op te vangen. De wachttijd aan de telefoon blijft een aandachtspunt voor de komende maanden. Deze maand beoordeelden onze gebruikers onze dienstverlening met een mooie 7,5.



## 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	280
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	95,2%	33225
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	83,9%	12040
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	78,9%	25748
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	300 sec	26634
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%	99,6%	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.

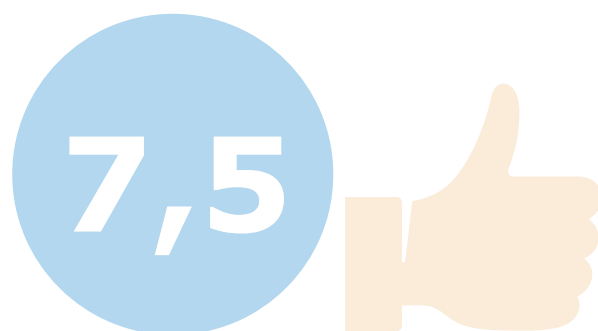
# Dienstverleningsrapportage november 2021

---

## De cijfers van november 2021

- In november behandelden we in totaal **33.225** vragen. P-Direkt beantwoordde **95.2%** vragen en klachten op tijd. Dat is boven de norm van 90%. De toename van vragen vergeleken met oktober komt onder andere door de IKB-drukke en het cao-akkoord.
- **83,9%** van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt. We handelden **12.040** wijzigingen op tijd af. De werkzaamheden op het contactcenter moesten verdeeld worden over een groter aantal vragen en wijzigingen. Vandaar dat de norm voor deze maand niet is gehaald.
- **78,9%** van de documenten zijn binnen 10 dagen gearhiveerd in de personeelsdossiers. Dit is onder de norm van 90%. In totaal handelden we **25.748** documenten af. We hebben deze maand de norm niet gehaald doordat er minder mensen in dit team beschikbaar waren. Ook kregen we te maken met een groter werkaanbod. De komende tijd proberen we de bezetting van team weer op orde te krijgen.
- In november registreerden we **26.634** telefoonmomenten. Dit is ruim 26% meer dan in de maand oktober. We hebben medewerkers vooral ingezet op processen waarover veel gebeld werd. De jaarlijkse piek voor IKB en de cao-onderhandelingen zijn de belangrijkste redenen voor deze stijging.

De gemiddelde wachttijd aan de telefoon lag in november 2021 op **300 seconden**. Naar verhouding zien we een lichte verbetering vergeleken met voorgaande maanden. Het effect hiervan is door de toename in het telefoonaanbod van november 2021 niet direct terug te zien.



Gemiddelde waardering november 2021

