



# Dienstverleningsrapportage oktober 2021

Ondanks onze verbeterde inzet hebben we onze bezetting aan de telefoon in oktober nog niet voldoende verbeterd. We scherpen onze telefoonbezetting steeds aan op basis van onze analyses. In oktober registreerden we ruim 17.000 telefoontjes en zo'n 24.550 vragen. In oktober beantwoordden we ruim 96% van de vragen en klachten op tijd. Onze gebruikers waardeerden onze dienstverlening gemiddeld met een mooie 7.3.



## Managementsamenvatting

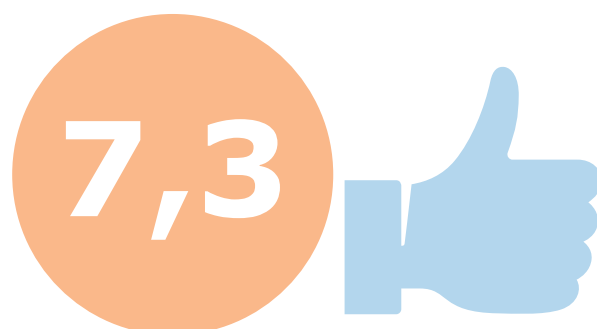
Prestatie indicator	Definitie	Norm	Score	Aantal
Gebruikers tevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt	7	7,3	253
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	96,2%	24550
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	85,9%	11895
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	99,4%	21961
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	162 sec.	17443
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 oktober 2021

---

## De cijfers van oktober 2021

- Deze maand behandelden we in totaal 24.550 vragen. P-Direkt beantwoordde 96.2% vragen en klachten op tijd. Dat is boven de norm.
- 85,9% van alle wijzigingen is binnen 5 dagen verwerkt. We handelden 11.895 wijzigingen op tijd af volgens de norm. De wijzigingen voor de gegarandeerde verwerkingsdatum van de salarismaand oktober zijn verwerkt.
- 99,4% van de documenten zijn binnen 10 dagen gearhiveerd in de personeelsdossiers. Dit is net als in de afgelopen maanden weer boven de norm van 90%. In totaal handelden we 21.961 documenten af.
- In oktober registreerden we 17.443 inkomende telefooncontacten. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon lag in oktober 2021 op 162 seconden. We konden in oktober helaas de wachttijd aan de telefoon niet verder terugdringen. Samen met onze medewerkers analyseren we hoe we onze dienstverlening aan de telefoon verder kunnen optimaliseren om de wachttijden te verlagen.



Gemiddelde waardering oktober 2021

