



Dienstverleningsrapportage december 2021

We werken aan onze bereikbaarheid op het contactcenter. We voorspelden in de afgelopen maanden de eindejaarsdrukke al. In december nam het aanbod toe voor zowel het telefoonverkeer, de e-mail als de chat. Dit komt onder andere door de jaarlijkse IKB-drukke en het cao-akkoord. Vanaf november konden gebruikers de eenmalige thuiswerkvergoeding aanvragen. Dit zorgde voor extra drukke op het contactcenter. Tot december zijn er al 93.000 aanvragen ingediend voor de eenmalige thuiswerkvergoeding. Ondanks de drukke waardeerden onze gebruikers de dienstverlening in december 2021 gemiddeld met 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	238
Tijdige afhandeling vragen & klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90 %	95,5%	27021
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90 %	76,3%	13088
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90 %	83,1%	24097
Tijdige beantwoording van telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.	244 sec.	21754
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 %	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 december 2021

De cijfers van december 2021

- In december behandelden we in totaal 27.021 vragen. P-Direkt beantwoorde 95.2% vragen en klachten op tijd. Dat is boven de norm van 90%.
- 76,3% van alle wijzigingen zijn binnen 5 dagen verwerkt. We handelden 13.088 wijzigingen op tijd af. In december 2021 was er een groter werkaanbod dan verwacht. De drukte komt vooral omdat de aanvullende vergoeding woon-werkverkeer en het cao-akkoord plaatsvonden in december.
- We archiveerden 83,1% van de documenten binnen 10 dagen in de personeelsdossiers. Dit is onder de norm van 90%. In totaal handelden we 24.097 documenten af. We haalden onze norm niet doordat we onderbezetting hadden. We konden aan de ene kant vacatures moeilijk invullen. Aan de andere kant zorgde dubbele aanlevering van personeelsdocumenten (eerst digitale kopie, daarna het papieren origineel) voor extra werk.
- In december registreerden we 21.754 telefoonmomenten. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon lag in december 2021 op 244 seconden. Dit is een lichte verbetering vergeleken met november.



Gemiddelde waardering december 2021

