



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



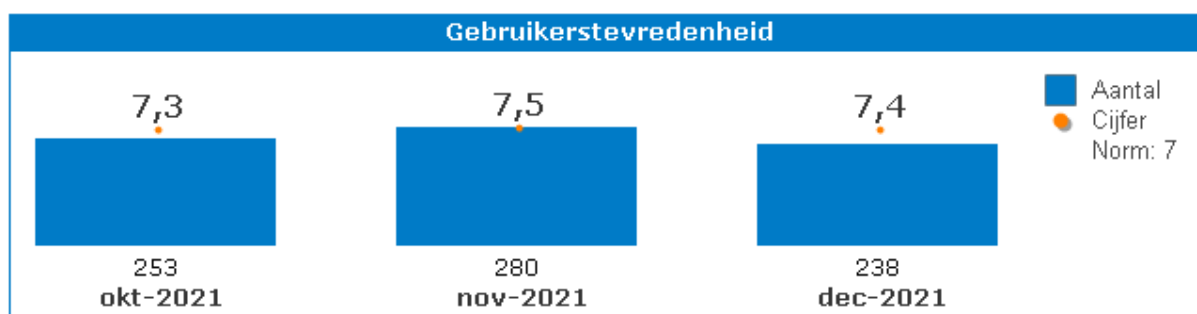
Kwartaalrapportage Q4 2021



Terugblik kwartaal 4 – 2021

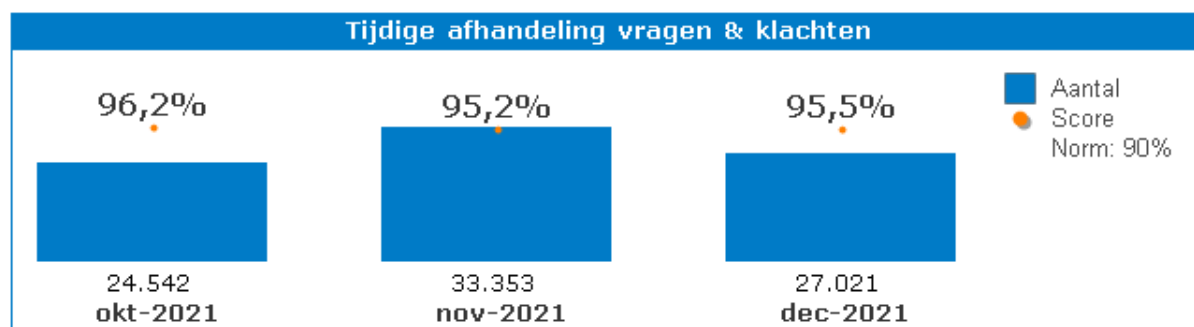
In het laatste kwartaal van 2021 is de dienstverlening niet voor alle doelstellingen uitgekomen op het gewenste niveau. Het verst onder de norm waren de scores voor het tijdig beantwoorden van de telefoon en voor het tijdig afhandelen van wijzigingen.

In het laatste kwartaal van 2021 nam het aanbod toe van zowel het telefoonverkeer en de e-mail als de chat. Dit kwam onder meer door de jaarlijkse IKB-drukke, het cao-akkoord en de aanvraag van de thuiswerkvergoeding.

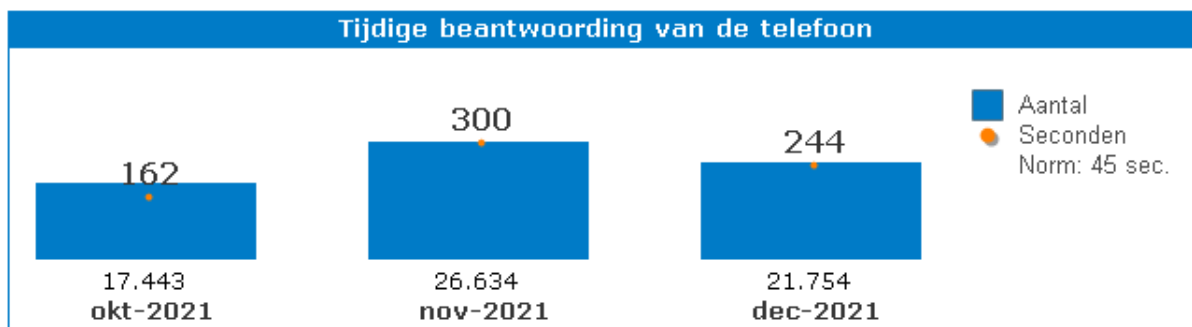


Gebruikerstevredenheid			
Rol	Cijfer	Aantal	Percentage
HR ondersteuner/informatiespecialist	6,8	25	3,2%
manager	6,8	41	5,3%
medewerker	7,5	705	91%
	7,4	771	

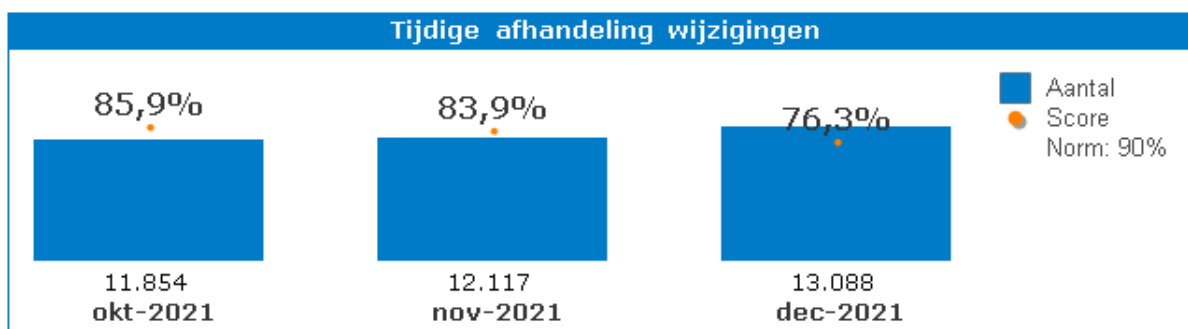
De gebruikers waardeerden de dienstverlening van P-Direkt in het 4e kwartaal van 2021 met een mooie 7,4. Dit is gelijk aan het cijfer in het 3e kwartaal.



Op alle kanalen nam het aantal vragen aan het eind van het jaar flinke toe. Toch bleef de score voor het tijdig afhandelen van vragen en klachten stabiel en boven de norm van 90%.

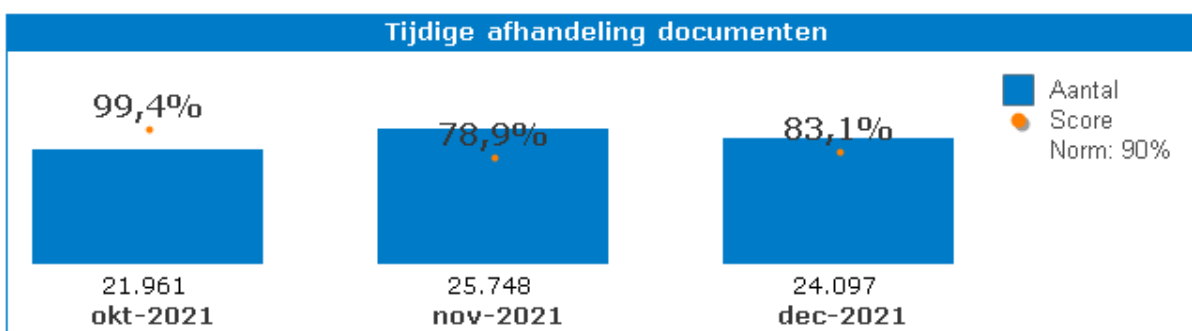


We voorspelden de eindejaarsdrukke in de 3e kwartaalrapportage. In het 4e kwartaal nam het aanbod van telefoonverkeer, e-mail en chat toe met 25%. Dit kwam met name door de jaarlijkse IKB-piek en het cao-akkoord in december. Op deze processen hebben we meer capaciteit moeten zetten. Daardoor bleef er onvoldoende capaciteit over aan de telefoon om onze bereikbaarheid te verbeteren. Ook het verhoogde aanbod op de andere kanalen hebben we niet op tijd kunnen verwerken. De afstemming van capaciteit en aanbod en de keuzes die we daarbij eventueel moeten maken, blijven een aandachtspunt voor de komende periode.



De tijdige afhandeling van wijzigingen bleef onder de norm van 90%. Dit kwam vooral doordat we veel wijzigingen af te handelen hadden als gevolg van de aanvullende vergoedingen, en ook door de invoering van het cao-akkoord in december. Daardoor liepen andere processen eveneens vertraging op.

Vanaf november konden gebruikers de eenmalige thuiswerkvergoeding aanvragen. Hierdoor was het extra druk op het contactcenter. Tot en met december zijn er al 93.000 aanvragen ingediend voor de eenmalige thuiswerkvergoeding.



De snelheid voor het afhandelen van documenten is dit kwartaal onder de norm uitgekomen. Dit kwam door onderbezetting. We konden aan de ene kant vacatures moeilijk invullen. Aan de andere kant leidde dubbele aanlevering van personeelsdocumenten (eerst een digitale kopie, daarna het papieren origineel) tot extra werk.

Inmiddels hebben we de aanpassing van de elektronische handtekening getest. Deze werkwijze voeren we langzaam weer in. We verwachten daarom dat we vanaf februari 2022 de dienstverlening voor de archivering van documenten weer op orde hebben.

Betrouwbaarheid				
Maand	Juiste verwerking mutaties	Juiste levering data	Telefonische bereikbaarheid	Bereikbaarheid portaal
okt-2021	99,8%	100%	100%	100%
nov-2021	99,6%	100%	100%	100%
dec-2021	99,7%	100%	100%	100%

De betrouwbaarheid van de dienstverlening van P-Direkt kwam in dit kwartaal boven de norm uit.

Enkele bijzonderheden in het 4^e kwartaal:

- In oktober hebben we het in-, door- en uitstroomproces verbeterd. De aanpassing zorgt voor een sneller proces zowel voor de klant als voor P-Direkt. In december is het cao-akkoord gesloten. De nieuwe regelgeving zal impact hebben op de dienstverlening van P-Direkt.
- Het project poortwachter ging in oktober 2021 live. Dit is een nieuwe rijksbrede werkwijze die structuur geeft. Gebruikers kunnen verplichte documenten bewaren in het personeelsdossier. Hiermee sluit het project aan bij de eisen waarop het UWV re-integratiedossiers beoordeelt. We evalueren project poortwachter in de eerste 4 maanden van 2022.
- In het 4e kwartaal van 2022 is gestart met het vernietigen van personeelsdossiers bij een aantal zorgdragers. Het vernietigingsproces wordt in de loop van 2022 doorlopend verbeterd.
- In november 2021 hebben we deel 1 van de verlofspecial gelanceerd. We hebben hiervoor van verschillende gebruikers complimenten gekregen.

Vooruitblik kwartaal 1 – 2022

In het 1e kwartaal van 2022 gaat een nieuw proces live: 'Thuiswerkvoorzieningen'. We behandelen hierbij de volgende onderwerpen:

- De thuiswerkvergoeding voor dagen dat gebruikers thuiswerken.
- Thuiswerken afwisselen met werken op kantoor? Declareer reiskosten apart.
- Vergoeding van de werkgever voor meubilering en stoffering van de thuiswerkplek.
- Welke keuzes kunnen gebruikers maken met het IKB-doel voor de overige inrichtingskosten?

We verwachten op het contactcenter vooral veel vragen over het declaratieproces van de thuiswerkvergoeding. Onze bereikbaarheid aan de telefoon zal de eerste weken van het nieuwe jaar onder druk blijven staan. In het 1e kwartaal van 2022 zullen we dit verder verbeteren en monitoren we op welke manier we onze bereikbaarheid zo goed mogelijk kunnen garanderen.

Projecten en verbeteringen

In het 1e kwartaal van 2022 gaan we aan de slag met onder andere loonheffing en IKB-spaarverlof. Ook staat deel 2 van de verlofspecial in de planning.