



2011 Managementafspraken	Normen	BIC V6 P6311 realisatiecijfers												cumu- latief 2011	MA norm afpraak 2011
		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec		
1 Reactietermijn E-mail	Tenminste 80% van de klanten krijgt binnen 3 werkdagen een inhoudelijk antwoord op de gestelde vraag.	97,3%	96,5%	95,4%	98,2%	98,1%	91,6%	98,2%	98,8%	96,6%	97,7%	98,3%	85,2%	96,2%	≥ 80%
2 Telefonische bereikbaarheid van de medewerker	Van de klanten die aangeven een medewerker te willen spreken, krijgt 75% van de klanten (exclusief de geannuleerde oproepen) binnen 2 minuten contact met een medewerker eerste lijn. In de 3 piekmaanden augustus t/m oktober is voor 60% van de klanten de wachttijd niet langer dan 3 minuten.	75,0%	77,1%	76,9%	78,5%	97,0%	76,9%	76,4%	62,9%	61,6%	65,1%	76,6%	76,0%	72,4%	≥ 75% of ≥ 60%
3 Afhandelingstermijn Post	Indien een klant een formulier of brief instuurt, zijn de gegevens daarvan binnen 10 werkdagen verwerkt of afgedaan.	3,9	3,9	6,0	5,1	4,2	3,8	3,4	2,0	3,9	4,4	5,1	6,1	4,0	≤ 10 werkdagen
4 Afhandelingstermijn bezwaarschriften WSF2000, WTOS en Lesgeld.	Tenminste 90% van deze bezwaarschriften wordt binnen de termijn van 6 weken afgedaan.	91,9%	94,1%	92,5%	83,9%	94,0%	93,6%	93,4%	94,6%	96,1%	97,2%	97,8%	95,3%	93,5%	≥ 90%
5 Afhandelingstermijn Klachten	Tenminste 95% van de ontvangen klachten wordt binnen 6 weken afgehandeld.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	≥ 95%
6 Aantal Klachten over dienstverlening.	Het totaal aantal afgehandelde klachten mbt OCW taken (KS, OS en Bekostiging) bedraagt gemiddeld over de afgelopen 12 maanden maximaal 0,1% van het in de MA vermelde totale aantal klanten van KS, OS en Bekostiging.	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,08%	0,08%	0,08%	0,08%	0,08%	≤ 0,10%
7 Aantal NO-zaken.	Het totale aantal afgehandelde NO-zaken (zowel via spoedprocedure als na doorlopen klachtenprocedure) mbt OCW taken (KS, OS en Bekostiging) bedraagt maximaal 50 in een kalenderjaar.	0	4	2	5	4	0	3	0	5	5	5	6	39	≤ 50
8 Klanttevredenheid	De tevredenheid van KS klanten wordt jaarlijks onderzocht en bedraagt minimaal een 7.	realisatie over 2010 : 6,9												n nb	≥ 7
9 percentage beschikbaarheid Internetsite	Geen onderdeel van de Managementafpraak OCW - DUO 2011 (= MA 2011)	100%	100%	100%	100%	100%	99,9%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,9%	n.v.t.
10 percentage beschikbaarheid Mijn DUO	Geen onderdeel van de Managementafpraak OCW - DUO 2011 (= MA 2011)	95,7%	99,3%	99,7%	99,1%	99,8%	99,4%	93,1%	97,6%	98,7%	99,4%	97,6%	98,9%	98,2%	n.v.t.

MA = Managementafpraak

norm gehaald norm niet gehaald