



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

JAARVERSLAG 2010

De P-Direkt- winkel is open!

Inhoud

Inleiding	1
Hoofdstuk 1 - 2010: De winkel is open!	2
<i>Interview met Sylvia Bronmans</i>	
Hoofdstuk 2 - Dienstverlening	6
2.1. Dienstverlening conform Service Charter 2010	7
2.2. Communicatie	8
2.3. Contactcenter P-Direkt	9
2.4. Dienstverleningssystemen	12
2.5. Kwaliteit	13
2.6. Projecten P-Direkt	14
Hoofdstuk 3 - Aansluiting ministeries	16
Hoofdstuk 4 - Ontwikkeling	20
4.1. Begeleiding medewerkers	21
4.2. Medewerkertevredenheid	22
4.3. Ziekteverzuim	22
4.4. Huisvesting	23
4.5. Informatiebeveiliging	23
Hoofdstuk 5 - Financiën	24
5.1. Belangrijkste financiële ontwikkelingen 2010	25
5.2. Financieel beheer	26
5.3. Staat van baten en lasten over 2010	28
5.4. Doelmatigheid	29
Contact	33

Inleiding

P-Direkt is de gemeenschappelijke HR-dienstverlener van en voor de ministeries. P-Direkt verzorgt alle administratieve en informatieve PZ-diensten van en voor de aangesloten ministeries. De verwerking van de personeels- en salarisadministratie voor twaalf ministeries en hun agentschappen is samengebracht in één organisatie. P-Direkt versterkt hiermee de bedrijfsvoering van de rijksdienst. In samenwerking met de ministeries zorgt P-Direkt voor meer efficiency en kwaliteit in de HRM-functie.

Aansluiting op de dienstverlening van P-Direkt door de ministeries gebeurt sinds 2007 in een zorgvuldig opbouwtraject, vaak stap voor stap en in fases. Dit heeft er inmiddels toe geleid dat eind 2010 zeven ministeries aangesloten zijn op het totale dienstverleningspakket van P-Direkt. In 2011 sluiten de laatste ministeries aan en kunnen we het P-Direkttraject naar verwachting succesvol afsluiten.

P-Direkt is ambitieus: we willen als HR-dienstverlener een goede kwaliteit in dienstverlening bieden. Op het gebied van shared service centers is het doel tot de beste 25% in Nederland te behoren voor wat betreft klanttevredenheid. Qua kosten stelt P-Direkt zich ten doel gelijkwaardig te zijn aan andere (commerciële) aanbieders.

Dit jaarverslag weerspiegelt de dienstverlening en de professionalisering van P-Direkt in het jaar 2010. Het jaar waarin P-Direkt voor het eerst haar totale dienstverlening aanbood aan zeven ministeries met 70.000 eindgebruikers. Het jaar waarin P-Direkt groeide tot ruim 375 fte. En het jaar waar in de tussentijd hard gewerkt is om de organisatie verder te professionaliseren en de dienstverlening stabiel aan te bieden.

HOOFDSTUK 1

2010: De winkel is open!

Interview met Sylvia Bronmans

Voor Sylvia Bronmans, directeur P-Direkt, was 2010 een bijzonder jaar. In dit jaar ging de ‘P-Direktwinkel’ open. Met goed draaiende systemen en een startend contactcenter maakten de eerste ministeries vanaf januari 2010 gebruik van het hele dienstverleningspakket van P-Direkt.

De dienstverlening, die tot januari 2010 onder leiding van het ministerie van Justitie, door Migratie SAP HR (MSHR) werd aangeboden, werd de verantwoordelijkheid van P-Direkt. Het ministerie van AZ, BZK (inclusief Hoge Colleges van Staat), Justitie, LNV en VROM stapten dus officieel over van MSHR naar P-Direkt op 1 januari 2010. De medewerkers van deze ministeries kwamen formeel bij P-Direkt werken. Twee ministeries (Sociale Zaken en OCW) stonden klaar om aan te sluiten bij P-Direkt en in de tussentijd werden alle zeilen bijgezet om een stabiele dienstverlening te kunnen bieden.

De doelstellingen van P-Direkt voor 2010 waren:

1. Het leveren van dienstverlening conform Service Charter 2010
2. Het voorbereiden en aansluiten van de ministeries
3. Het verbeteren van de dienstverlening
4. Het verder opbouwen van de organisatie P-Direkt

Dienstverlening conform Service Charter 2010

Sylvia Bronmans vertelt: “Het jaar begon hectisch. P-Direkt nam de verantwoordelijkheid van MSHR over. Dat was spannend, want de organisatie die werd overgenomen was nog niet helemaal op orde. Een kleine groep mensen werkte al onder de vlag van MSHR en kreeg dus een nieuwe werkgever. De helft van de P-Direktmedewerkers was helemaal nieuw. Deze nieuwe medewerkers kwamen veelal van andere ministeries. Voor hen was alles nieuw: in hun inwerkperiode kwamen zij in een nieuwe organisatie met nieuwe systemen. Tegelijkertijd begon P-Direkt met achterstanden in de verwerking van mutaties en ‘calls’. Een negatieve beoordeling van de dienstverlening maakte de situatie er niet makkelijker op. Ook een storing in het systeem eind 2009 liet ons inzien hoe belangrijk het is om een stabiele dienstverlening te bieden, die zich richt op de afgesproken servicelevels.”

Sylvia gaat verder: “Het was dus druk, dat eerste kwartaal. We zagen dat een stabiele dienstverlening onze aandacht nodig had. Daarom besloten we in overleg met de twee aan te sluiten ministeries (Sociale Zaken en OCW) om de aansluiting op de P-Direkt dienstverlening naar het tweede kwartaal van 2010 te schuiven. Dat gaf ons de mogelijkheid om te laten zien dat de dienstverlening stabiel draaide. De extra tijd die we met het uitstel van de aansluitingen verkregen, zorgde ervoor dat wij konden investeren in zowel de systeemkant



als de menskant. De achterstanden in de verwerking haalden we snel in en we staken energie in het begeleiden van de nieuwe medewerkers. Dat we er verstandig aan hebben gedaan iets meer tijd te nemen blijkt wel uit het feit dat de dienstverlening van P-Direkt in 2010 stabiel bleef en gedurende het jaar steeds verder verbeterd is. Ook in 2011 blijven we verder verbeteren.”

Voorbereiden en aansluiten ministeries

Met een stabiele dienstverlening kon P-Direkt de aansluitingen in 2010 goed begeleiden en de in 2011 geplande aansluitingen verder voorbereiden. Het transitieteam van P-Direkt werkte in 2010 nauw samen met de ministeries. Deze constructieve samenwerking zorgde ervoor, dat de aansluitingen van de ministeries van Sociale Zaken en OCW in 2010 vrij geruisloos konden plaatsvinden.

Verbeteren van de dienstverlening

“Grote stappen hebben we in 2010 gemaakt in het verbeteren van de standaard dienstverlening. Zowel de techniek, de processen als de menselijke kant van de dienstverlening hebben we aangepakt. Als ik kijk naar de techniek dan zijn de vier releases van het P-Direktportaal en de migratie naar Match goede voorbeelden van efficiency en kwaliteitsslagen in de dienstverlening.”

Sylvia legt dit uit: “Eind 2010 zijn de personeelssystemen van P-Direkt overgeplaatst naar Match. Het was een fors traject waaraan jaren is gewerkt. Met de migratie kunnen we de systemen nu goedkoper beheren in een beveiligde omgeving.

Om de dienstverleningsprocessen verder te optimaliseren is P-Direkt een ‘MT-productie’ gestart. Een team met de afdelingshoofden bedrijfsvoering, DVS, PVU, contactcenter en een begeleidende adviseur. Door het MT-productie ligt nu de focus meer op de productie, maar ook op een snellere opvolging van verstoringen in die productie. Prettig, want we merken nu dat de afdelingen beter op elkaar aansluiten. Maar we zien ook verbeteringen in processen, zoals het wijzigingenproces van de dienstverlening en incidentmanagement.”

Ook aan de menselijke kant van P-Direkt is aandacht besteed. Sylvia zegt: “We hebben geïnvesteerd in het opleiden en begeleiden van de medewerkers, die overkwamen van de aangesloten ministeries. Voor P-Direkt zijn de medewerkers erg belangrijk. Zij zijn namelijk ons visitekaartje. Zij moeten de kennis en kunde hebben om hun werkzaamheden goed uit te voeren. En natuurlijk zorgen wij voor een prettige omgeving waarin zij kunnen werken. Alle medewerkers hebben daarom ons introductieprogramma gevolgd, waarin we uitleggen wat P-Direkt doet en wat onze kernwaarden zijn. De nieuwe medewerkers werden begeleid bij hun nieuwe werkzaamheden door een teamleider.

Daarnaast heeft een groot aantal medewerkers een opleidingstraject gevolgd. In 2011 breiden we ons opleidingstraject uit voor de afdelingen contactcenter en dienstverleningssystemen, zodat onze medewerkers hun deskundigheid verder kunnen ontwikkelen.”

Opbouw en groei van de organisatie P-Direkt

Trots praat Sylvia verder: “In 2010 maakte P-Direkt als organisatie letterlijk een groei door. In dat jaar kwamen 308 medewerkers van de ministeries over naar P-Direkt. P-Direkt groeide hiermee naar ongeveer 375 fte. De nieuwe medewerkers zijn voor een groot deel bij het contactcenter gaan werken. Maar ook bij de andere afdelingen stroomden nieuwe medewerkers in. Een hele klus om iedere medewerker een werkplek te geven met de juiste voorzieningen.”

nog beter kan én moet. Natuurlijk werken we verder aan de professionalisering van de organisatie en uitbreiding van de dienstverlening. Professionalisering staat in 2011 hoog op de prioriteitenlijst. We richten ons op verbetering in de kwaliteit en efficiency van de dienstverlening. Ons doel is dan ook om eind 2011 richting een 7 te kunnen scoren op het gebied van de gebruikerstevredenheid!”

“We hebben geïnvesteerd in het opleiden en begeleiden van de medewerkers, die overkwamen van de aangesloten ministeries”

Uiteraard zijn er binnen P-Direkt nog zaken die beter geregeld kunnen worden. Sylvia erkent dat nog niet alles op orde is. “Het ziekteverzuim bij P-Direkt was in 2010 nog aan de hoge kant. We hebben hier veel aandacht aan besteed door de teamleiders en de medewerkers te informeren over ziekteverzuim en hoe zij hiermee kunnen omgaan.

Daarnaast hebben we ‘het plezier in je werk’ flink benadrukt. Evenementen zoals de opening van de binnentuin, het zomerfeest en het jaarlijkse kerstfeest werden goed bezocht. Belangrijk, vind ik, om na het harde werken het glas op de successen te kunnen heffen.

Op financieel gebied heeft P-Direkt grote slagen gemaakt door intern financieel inzicht en bewustzijn te creëren. In 2010 hebben we strak gestuurd op het beperken van externe inhuur. De afdelingen hebben de taken zo ingeregeld, dat het werk zo veel mogelijk door P-Direktmedewerkers gedaan kon worden.”

Op de goede weg

Terugkijkend op 2010 constateert Sylvia dat P-Direkt een grote professionaliseringslag heeft gemaakt. “Het jaar begon met een negatieve beoordeling. Gedurende het jaar is de dienstverlening steeds beter geworden. Dat blijkt wel uit het gatewayrapport, het gebruikerstevredenheidsonderzoek en het medewerkertevredenheidsonderzoek. Hieraan zie ik dat P-Direkt op de goede weg is, dat we een volwassen en gezonde organisatie zijn geworden, maar ook dat het

Dienst- verlening

P-Direkt heeft de opdracht om een brede groep gebruikers te bedienen met zoveel mogelijk standaard diensten. Om daarin succesvol te zijn levert P-Direkt haar diensten vanuit een aantal nauwgezette kaders. Zo voldoet de dienstverlening altijd aan:

- A. de actuele wet- en regelgeving**
- B. de rijksbrede procesarchitectuur (business case)**
- C. de contractuele afspraken en**
- D. de gezamenlijke wens van de ministeries**

Deze kaders veranderen voortdurend, zijn soms complex en kunnen onderling strijdig zijn. De afdeling Procesvereenvoudiging- en Uniformering (PVU) zorgt voor een heldere vertaling van die kaders naar concrete eisen aan de dienstverlening.

Om de dienstverlening in 2010 verder te verbeteren is de samenwerking tussen de afdelingen versterkt. De 'callafhandeling' op het contactcenter verliep hierdoor steeds soepeler en de managementrapportages zijn verbeterd. Veel aandacht is besteed aan incidentmanagement. Nadrukkelijk werd bij elke verstoring getoetst of de dienstverlening nog steeds conform regelgeving werd aangeboden en of P-Direkt nog voldeed aan de contractafspraken.

2.1. Dienstverlening conform Service Charter 2010

In het Service Charter 2010 zijn de servicelevels ten opzichte van de voorgaande jaren behoorlijk onder handen genomen. De belangrijkste verandering in de samenstelling van dienstverlening van P-Direkt is de verschuiving van dienstverleningssystemen naar integrale dienstverlening. Dit betekent nieuwe afspraken en nieuwe servicelevels. Daarbij is veel aandacht besteed aan het inzichtelijk maken van de communicatie tussen P-Direkt en de ministeries. Op verschillende niveaus in de organisatie is de informatie-uitwisseling verder gestructureerd en geformaliseerd.

De afdeling Procesvereenvoudiging en Uniformering (PVU) is zich in 2010 nadrukkelijker gaan richten op het waarborgen van de nauwgezette kaders waarlangs P-Direkt haar dienstverlening heeft vormgegeven. PVU voert dit uit langs vijf taakgebieden:

1. organiseren en beïnvloeden de kaderstelling in de omgeving van P-Direkt.
2. formuleren eisen aan de dienstverlening.
3. formuleren gewenste wijzigingen in de dienstverlening.
4. toetsen of (voorgenomen) dienstverlening aan de eisen voldoet.
5. actief meehelpen om de gewenste dienstverlening te leveren.

Vanuit deze rol is PVU vooral te vinden in de sturende processen van P-Direkt zoals het servicemanagement, het changemanagement en de projecten.

De afdeling PVU richtte zich in 2010 steeds meer op het contractmanagement. De afdeling heeft hiermee een belangrijke rol gekregen tussen de klantorganisatie en de dienstverleningsorganisatie in. De afdeling stuurt op het contractbeheer en bewaakt dat de afgesproken standaard dienstverlening ook daadwerkelijk geleverd wordt. Met deze focus is het accountmanagement in 2010 verder geprofessionaliseerd en werden de afspraken van het Service Charter en de Producten en Diensten Gids (PDG) bewaakt.

Maandelijks werd over de vastgestelde servicelevels gerapporteerd aan de servicemanagers op het ministerie. Met de ervaringen van 2010 in gedachte zijn de servicelevels voor 2011 verder aangescherpt en verfijnd om de kwaliteit van de rapportages te verbeteren.

2.2. Communicatie

Overlegstructuur

In 2010 is de overlegstructuur van P-Direkt verder geïmplementeerd. Vertegenwoordigers van de ministeries en uitvoeringsorganisaties hebben hun plaats gevonden aan de verschillende overlegtafels. De voorzitters van deze tafels hebben met de deelnemers aan het overleg een startnotitie opgesteld, waarmee de rol en verantwoordelijkheid van de verschillende tafels is uitgewerkt. Hiermee heeft de overlegstructuur P-Direkt een belangrijk stap gezet en ondersteunt zij een verdere professionalisering van de dienstverleningsrelatie tussen P-Direkt en de ministeries. Komend jaar wordt de verbinding tussen de overlegtafels verder versterkt en zal de concerndoelstelling verder vorm krijgen, van belangentafel naar concertafel.

	Voorzitter	Secretaris	Leden
Standaardisatie commissie	Directeur OPR	Hoofd PVU	Lijnmanagers, directeuren van overige staven, P&O en bedrijfsvoering
Eigenaaroverleg	DG OBR	Medewerker Stafbureau DGOBR	DG OBR, P-Direkt: Directeur, Hoofd BV&K
ICOP	Directeur OPR	Medewerker OPR	Directeuren P&O
Sub contracthoudersraad dienstverlening	Directeur P-Direkt	Accountmanager P-Direkt	Servicemanagers
Expertgroep HRM	Hoofd PVU	Medewerker PVU	HR experts (12 department + 3 uitvoeringsorganisaties)
Expertgroep ICT	Hoofd DVS	Medewerker DVS	ICT experts (12 department + 3 uitvoeringsorganisaties)
Contactcenter	Hoofd contactcenter	Medewerker contactcenter	Eindgebruikers

Figuur 1. Overlegstructuur P-Direkt

Communicatie met de eindgebruiker

In 2010 is er steeds meer aandacht besteed om in samenwerking met de ministeries de communicatie aan de eindgebruiker voor te bereiden. Met name de communicatie rond de livegang van de releases van het P-Direktportaal is verder geprofessionaliseerd. Ook de informatievoorziening over de dienstverlening van P-Direkt via het Rijksportaal Personeel is steeds verder verbeterd.

P-Direktportaal

Het P-Direktportaal neemt een belangrijke plaats in binnen de dienstverlening van P-Direkt. Met het P-Direktportaal (zelfbedieningsportaal) kunnen managers en medewerkers de door hen gemaakte afspraken snel en adequaat verwerken. Op het P-Direktportaal is in 2010 een aantal verbeteringen gerealiseerd. In vier releases zijn specifieke klantwensen en de adviezen van de verschillende usability-onderzoeken meegenomen. Daarnaast zijn de releases benut om de aansluitingen van de ministeries in 2010 en 2011 voor te bereiden.

Er is meer aandacht gekomen voor de communicatie met de ministeries. Met de aansluitingen van de ministeries is P-Direkt steeds nadrukkelijker en doelgroepgericht gaan communiceren met de ministeries over het wijzigingenproces. De opdrachtgevers waren tevreden met deze professionaliseringsslag. Zij hebben aangegeven in 2011 in overleg met P-Direkt eenduidige communicatie naar de eindgebruiker over wijzigingen in de P-Direkt dienstverlening te willen voortzetten.

De verbeteringen in de portaalrapportages en de nieuwe 'look & feel' van de formulieren in het P-Direktportaal zijn de meest in het oog springende wijzigingen in de releases. De formulieren zijn aangepast aan de nieuwe rijksstijl. Daarnaast zijn de formulieren ook gebruikersvriendelijker gemaakt.

Rijksportaal Personeel

Rijksportaal Personeel werd in 2010 goed bezocht. Rijksambtenaren die zoeken naar betrouwbare, actuele en begrijpelijke informatie over personeelszaken komen steeds vaker op het Rijksportaal Personeel.

Ministerie-specifieke informatie over personeelszaken werd voorheen op het intranet van het betreffende ministerie geplaatst. In 2010 hebben veel ministeries hun eigen HR-kanalen uitgefaseerd en de specifiek voor hun eigen ministerie geldende HR-informatie op Rijksportaal Personeel geplaatst. Hierdoor staat nu vrijwel alle informatie over personeelszaken binnen de rijksoverheid, ook de informatie die slechts voor één of enkele ministeries geldt, sinds 2010 op Rijksportaal Personeel.

De ambitie van P-Direkt om één HR-informatieportaal te creëren voor de rijksambtenaar is hiermee dichterbij gekomen.

2.3. Contactcenter P-Direkt

Het contactcenter MSHR is per 1 januari 2010 opgegaan in het contactcenter P-Direkt. Inmiddels werken er 277 medewerkers, die hun werkzaamheden uitvoeren op twee locaties: Den Haag en Zwolle.

Het contactcenter P-Direkt is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers van de ministeries voor vragen over personeels- en salarisadministratie. Op het P-Direktportaal zijn veel zaken door zelfbediening te regelen. Maar als een medewerker er op het P-Direktportaal zelf niet uitkomt kan het contactcenter P-Direkt uitkomst bieden. Vragen over bijvoorbeeld wet- en regelgeving, arbeidsvoorwaarden en welke (financiële) gevolgen het heeft als iemand meer of minder wil werken, kunnen worden gesteld aan de medewerkers van het contactcenter.

De taken van het contactcenter zijn:

- Ondersteuning bieden bij het gebruik van de zelfbedieningsfunctionaliteiten in het portaal;
- Algemene en specifieke vragen beantwoorden op het gebied van personeels- en salarisadministratie;
- Mutaties doorvoeren (voor zover dit niet automatisch gebeurt);
- Processen afhandelen die (nog) niet in de zelfbediening worden verwerkt (centrale verwerkingsprocessen);
- Controles uitvoeren.

Vanzelfsprekend is een goed werkend contactcenter niet meteen bij aanvang gerealiseerd. Daarom is een twee-jarenplan contactcenter P-Direkt opgesteld, waarin is beschreven welke acties in welke volgorde door het contactcenter genomen worden om tot de gewenste situatie te komen. Daarbij is de volgende fasering aangehouden:

- 2010 als jaar voor de stabilisatie van de dienstverlening
- 2011 als het jaar voor de optimalisatie van de dienstverlening

2010 Stabilisatiejaar

In 2010 is het contactcenter P-Direkt gestart met de dienstverlening. De nadruk lag op het realiseren van een stabiele dienstverlening. Nieuwe medewerkers stroomden binnen en tegelijkertijd moest de techniek, de telefonie en het portaal op orde zijn en de calls tijdig afgehandeld worden. De resultaten waren in 2010 bemoedigend, maar er is ruimte voor verbetering in 2011.

De verbeteracties van het contactcenter richtten zich in 2010 op de werkprocessen en werkinstructies. Ook werd aan-

dacht besteed aan verbeteringen in de techniek, aan opleidingen en aan begeleiding van de (nieuwe) medewerkers en de teamleiders.

Om de werkprocessen op het contactcenter efficiënter te laten verlopen en de afgesproken kwaliteit van dienstverlening te kunnen waarborgen, werd het key-userprogramma in het voorjaar van 2010 geïntroduceerd. Key-users ondersteunen hun collega's en signaleren eventueel knelpunten en aandachtspunten. De key-users richten zich op het verbeteren van de kennis van de medewerkers en op het werken volgens uniforme werkwijzen. Eind 2010 waren ongeveer 20 key-users werkzaam in het contactcenter. In 2011 wordt deze groep uitgebreid.

In 2010 is tevens het traject 'P-Direkt als leerbedrijf' opgestart. P-Direkt wil een erkend werk-leerbedrijf zijn, waarin medewerkers contactcenter A t/m C een officieel erkend MBO-diploma kunnen halen. De opleiding komt in plaats van het huidige opleidingsaanbod en is deels op maat gemaakt door een extern bureau speciaal voor P-Direkt. De MBO-opleiding personeel & arbeid dient hierbij als basis, waarbij de bestaande modules kunnen worden aangepast aan de wensen van P-Direkt.

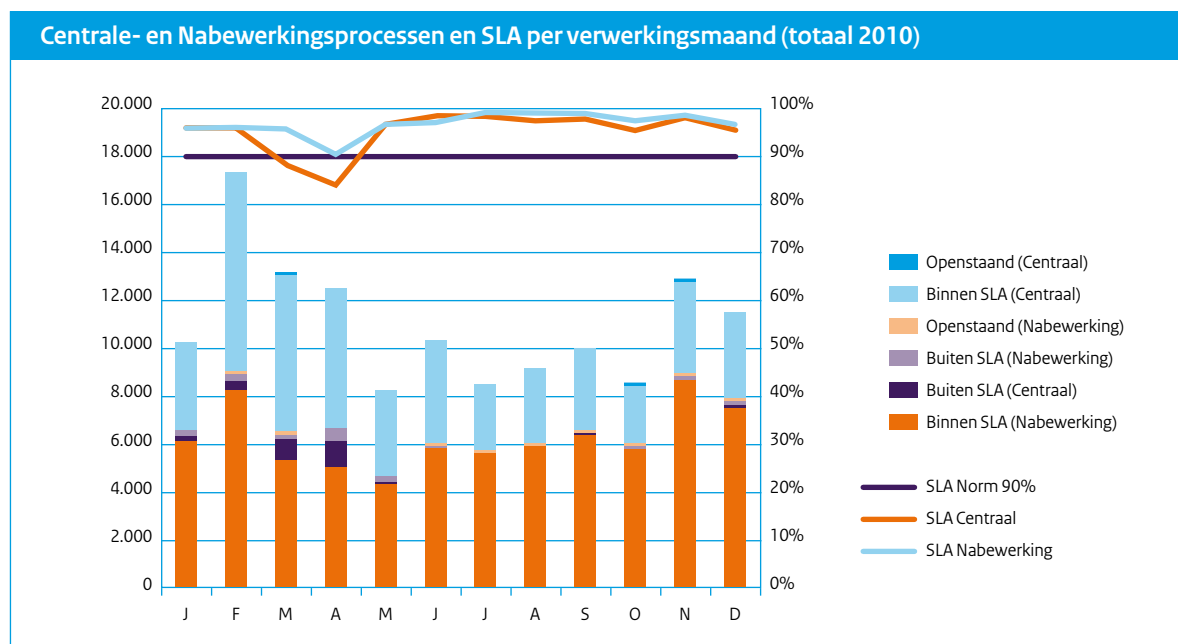
De nieuwe opleidingsmogelijkheden dragen bij aan een verdere professionalisering van de medewerkers. Met

P-Direkt als werk-leerbedrijf wordt ook de aantrekkelijkheid van P-Direkt als werkgever vergroot. Bovendien biedt het traject groeiperspectieven voor medewerkers en draagt het traject ertoe bij dat medewerkers kostenefficiënt worden opgeleid. Uitdaging voor de organisatie is wel dat het traject niet ten koste gaat van de arbeidsproductiviteit.

Door de verbeteringen in de werkprocessen, techniek en kennis van de medewerkers op het contactcenter is de dienstverlening van het contactcenter gedurende het jaar steeds beter verlopen. De onderstaande grafieken geven de callafhandeling en de vraagafhandeling weer. Aan de hand van de cijfers is te concluderen dat P-Direkt ruimschoots heeft voldaan aan afgesproken normen voor wat betreft de tijdigheid van opdrachtverwerking. De snelheid van vraagafhandeling is wel een punt van aandacht. Ondanks de ondernomen verbeteractiviteiten is het niet gelukt om de norm van 90% te behalen. P-Direkt heeft voor 2011 de uitdaging om de snelheid van vraagafhandeling te optimaliseren.

Tijdige afhandeling

P-Direkt heeft afgesproken dat, indien tijdig aangeleverd, de opdracht verwerkt wordt bij de afgesproken salarisbetaling. De norm voor dit servicelevel is 90%. Gemiddeld over 2010 is 96% van de aangeleverde opdrachten tijdig verwerkt.

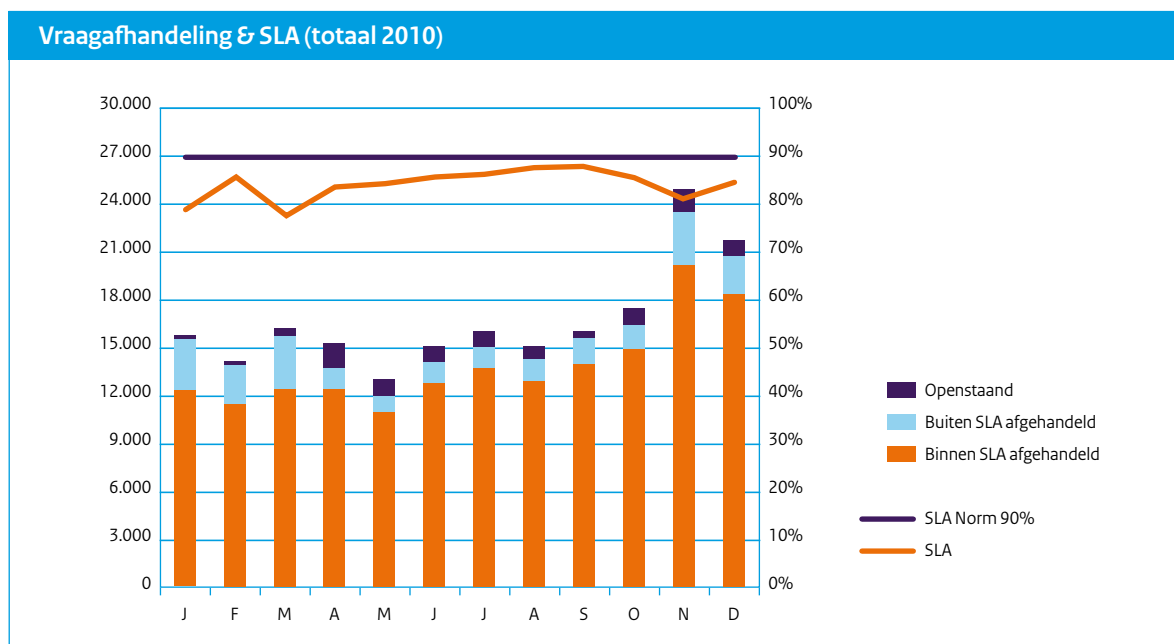


Figuur 2. Tijdige afhandeling

Vraagafhandeling

Binnengekomen vragen (per telefoon / mail / post) worden binnen vijf werkdagen afgehandeld. De norm voor dit servicelevel is 90%

Gemiddeld over 2010 is 84% van de ingediende vragen binnen vijf werkdagen beantwoord.



Figuur 3. Vraagafhandeling

Naast het halen van de servicelevels is in 2010 steeds meer aandacht geweest voor de positieve beleving van de dienstverlening door de eindgebruiker. Bij het contactcenter zijn de medewerkers uitvoerig begeleid in de vraagafhandeling per telefoon en per e-mail. Hier is nog steeds ruimte voor verbetering en dit wordt dan ook een actiepoint voor het contactcenter voor 2011.

Om de klantbeleving verder te toetsen is in oktober 2010 gestart met een maandelijks gebruikerstevredenheidsonderzoek. Over de resultaten hiervan wordt gerapporteerd aan de servicemanagers. Het onderzoek is een maandelijks enquête, die wordt gehouden onder medewerkers (eindgebruikers) op de ministeries. Willekeurige gebruikers ontvangen een e-mail met een uitnodiging om zes vragen over de dienstverlening van P-Direkt te beantwoorden. Op deze wijze krijgt P-Direkt inzicht in de tevredenheid over de afhandelingsnelheid van vragen, de inhoudelijke kwaliteit van de beantwoording en de klantvriendelijkheid.

Uit de eerste enquêtes komt het volgende (zeer voorlopige) beeld naar voren:

- De respondenten geven het contactcenter van P-Direkt een kleine voldoende voor de afhandelingssnelheid en de kwaliteit van de antwoorden.
- De respondenten geven de medewerkers van het contactcenter een ruime voldoende voor de klantvriendelijkheid.

De acties en verbeteringen die het contactcenter in 2010 heeft doorgevoerd dienen als basis voor het jaar 2011. Het document 'herijking tweejaarsplan contactcenter' geeft aan dat het contactcenter zich verder ontwikkelt om de kwaliteit en efficiency van de dienstverlening verder te verbeteren.

2.4. Dienstverleningssystemen

De afdeling dienstverleningssystemen (DVS) voert de geautomatiseerde gegevensverwerking uit en is verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van de systemen die onderdeel uitmaken van de P-Direkt-dienstverlening.

In de geautomatiseerde verwerking door DVS worden jobs gedraaid ten behoeve van gegevensverwerking in de systemen. Ook wordt door DVS de salarisberekening gedaan en vindt verwerking van gegevensafdracht en rapportages plaats.

Enkele cijfers van DVS in 2010

- DVS verzond 143.066 jaaropgaven en 1.552.343 loonstroken.
- DVS verzorgde de uitbetaling van € 4.013.265.537 netto aan salarissen/uitkeringen/toelagen.
- DVS verzond ruim 260.000 berichten aan de ARBO diensten
- DVS draaide ruim 1500 rapportagejobs en 5285 salarisgerelateerde jobs uit.
- DVS verwerkte ruim 900.000 verlof aanvragen die via het P-Direktportaal werden aangevraagd.
- DVS verplaatste in drie weekenden tijd in totaal 160.000 P-dossiers en ruim 3.000.000 salarisstroken en jaaropgaven van het oude naar het nieuwe systeem.

Applicaties zoals het P-Direktportaal, het HRM-contentportaal, digitale opslag P-Dossiers cRMA, het personeelsinformatiesysteem SAP HR en salarissysteem SAP Payroll vallen onder verantwoordelijkheid van DVS. Deze zijn in 2010 met vier kwartaal- en 12 maandelijkse releases onderhouden. Daarbij zijn de systemen voor elk aansluitend ministerie, waar nodig, aangepast en getest.

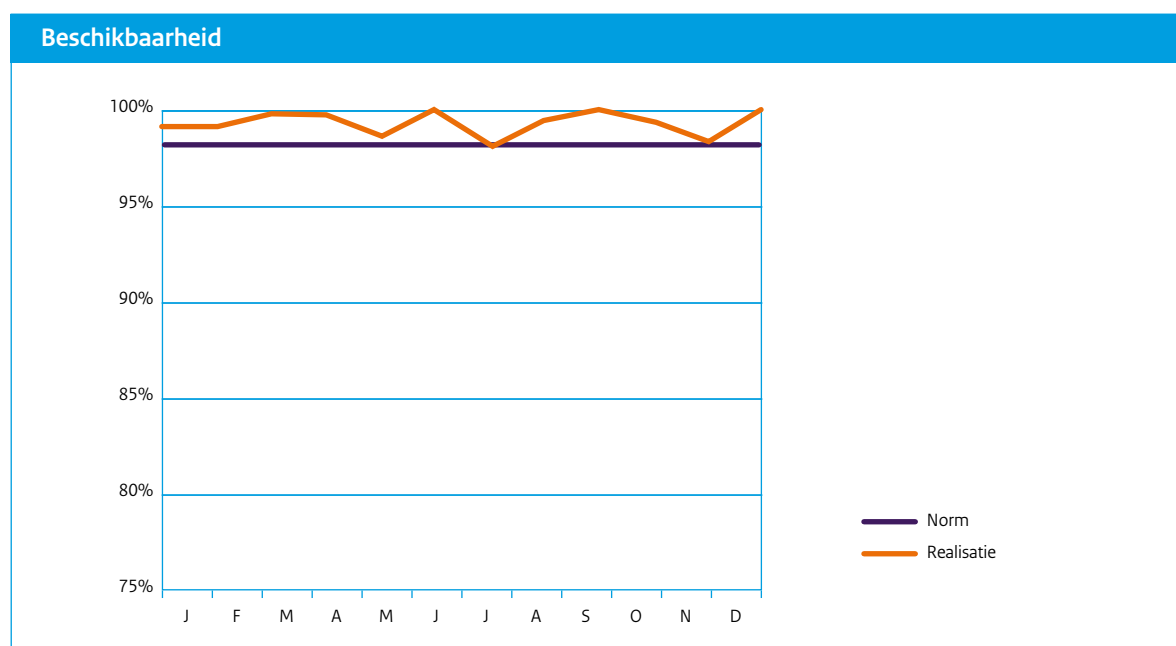
Ook bij DVS stond in 2010 continu het verbeteren van de dienstverlening en de interne organisatie centraal. Uit kostenoverweging is twee jaar geleden besloten alle P-Direktsystemen bij één hostingpartij onder te brengen. Als gevolg hiervan heeft DVS in 2010 twee belangrijke verhuizingen gerealiseerd: de verhuizingen van het SAP-landschap en het P-Dossiersysteem naar Match. De verhuizing van het SAP-landschap hield in dat alle machines (ruim 80!) van de SAP-beheerstraat verhuisden naar een nieuw en goed beveiligd landschap bij Match. Tegelijkertijd is onder meer encryptie van de verbindingen, een uitwijkvoorziening en een verbeterde tooling aangebracht. Ook is het landschap zodanig uitgebreid, dat het klaar staat voor alle 130.000 gebruikers die einde 2011 bediend moeten kunnen worden. Het technisch beheer van de P-Direktsystemen is met de hele operatie uitbesteed aan Match. Dit grote DVS-project werd in de tweede helft van 2010 succesvol afgerond.

In het laatste kwartaal van 2010 vond de verhuizing van het digitale personeelsdossiersysteem plaats. Dit systeem is niet alleen verhuisd, maar ook is een nieuwe versie van het systeem geïmplementeerd. In de nieuwe versie is het maatwerk door een beter te onderhouden standaard vervangen en zijn nieuwe functionaliteiten voor de beheerders op de ministeries aangebracht. De nieuwe versie van het digitale personeelsdossiersysteem werd eerst op de nieuwe straat ontwikkeld. Daarna zijn alle personeelsdossiers van de ministeries verhuisd.

Terwijl alle productie, projecten en aansluitingen van 2010 plaatsvonden is de beschikbaarheid van het P-Direktportaal in het hele jaar goed geweest. P-Direkt garandeert een beschikbaarheid van 98% gedurende het servicewindow (8.00 uur tot 17.30 uur). De beschikbaarheid in 2010 bedroeg 99,25%.

Om ervoor te zorgen dat ook in 2011, met nieuwe aansluitingen, projecten en een drukke productiekalender, een goede stabiliteit en beschikbaarheid wordt behouden, is DVS al in 2010 begonnen met betere archivering van SAP-HR gegevens, versnelling van productietijden en vergroten van het landschap. Het systeem werkt daardoor sneller en is daardoor meer geschikt voor de uiteindelijke 130.000 eindgebruikers.

Met alle ontwikkelingen is DVS in 2010 een steeds professionelere beheerafdeling geworden. DVS heeft een groei in volwassenheid doorgemaakt. Binnen de afdeling wordt kritisch gekeken naar het efficiënter inrichten en optimaliseren van de werkwijzen en de procedures voor beheer. Hiermee gaat DVS in 2011 verder.



Figuur 4. Beschikbaarheid P-Direktportaal

2.5. Kwaliteit

Ook vanuit kwaliteitsperspectief was 2010 voor P-Direkt een jaar van opbouw en ontwikkeling. Uit de interne audits en de audits die door de Rijksauditedienst zijn uitgevoerd, blijkt dat het proces salarisadministratie en -verwerking goed functioneert. Binnen de totale dienstverlening behoeft het stelsel van interne controle nog verbetering.

Deze constatering was aanleiding tot het initiëren van diverse verbeteracties. Zo is in de tweede helft van 2010 voortgang geboekt met het opzetten van een samenhangende interne beheercyclus voor de dienstverlening. Implementatie hiervan vindt plaats in 2011. Daarnaast is de aanzet gegeven tot de ontwikkeling van een kwaliteitsmodel dat inzichtelijk maakt hoe P-Direkt stuurt op de kwaliteit van de uitvoering van de primaire dienstverlening.

Belangrijke elementen in dit model zijn:

- Sturing vanuit vier invalshoeken: vanuit het perspectief van de eigenaar, vanuit de opdrachtgever, vanuit de gebruikers en vanuit de medewerkers van P-Direkt.
- Risicobeheersing door combinatie van risicomanagement (preventief), controles tijdens de procesuitvoering en correctieve acties.
- Sturing op basis van prestatie-indicatoren en toepassing van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus.

Op basis van dit model wordt in 2011 verder gewerkt aan de optimalisatie van de dienstverlening.

Een concrete actie om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen is het schrijven van het business continuity-plan en het creëren van een fallbackvoorziening.

Naar aanleiding van een grote storing in het systeem eind 2009, waardoor het P-Direktportaal twee weken uit de lucht was, zijn verschillende scenario's uitgewerkt om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen. Dit heeft geleid tot het business continuity-plan. Onderdeel van dit plan is, dat in geval van een calamiteit op één van de twee P-Direkt-locaties (Zwolle of Den Haag), de andere vestiging kan fungeren als uitwijklocatie. Opzet en uitvoering van de dienstverlening is op beide locaties functioneel volledig gelijkwaardig. Dit plan is in 2010 met succes getest ten tijde van een stroomstoring en een ontruimingsoefening.

2.6. Projecten P-Direkt

P-Direkt is in 2010, naast de standaard dienstverlening, verantwoordelijk geweest voor drie belangrijke projecten: het ondersteunen van de implementatie van het functiegebouw rijk, de realisatie van een datawarehouse voor DGOBR en het project herindeling rijksdienst.

Daarnaast heeft P-Direkt in 2010 in opdracht van de ICBR het project Centrale Afhandeling Sollicitaties Rijk (CAS) uitgevoerd. De stuurgroep van het project heeft begin 2011 besloten om, ondanks vele inspanningen, het project op dit moment te beëindigen. Dit, omdat zij onvoldoende momentum en draagvlak ziet voor dit project, voor een deel veroorzaakt door het geringe aantal vacatures. Daarnaast lopen er al verschillende ontwikkelingen ten aanzien van de ondersteunende HR-functies die aandacht vergen en bij de ministeries meer prioriteit krijgen. P-Direkt heeft daarom decharge verkregen voor dit project.

Functiegebouw Rijk

In opdracht van DGOBR heeft P-Direkt zich bezig gehouden met de ondersteuning van de implementatie van het functiegebouw rijk. De bijdrage van P-Direkt betreft twee deelprojecten, die beiden in 2010 zijn gestart. Met het eerste deelproject helpt P-Direkt bij de administratieve conversiefase. Alle huidige functies van het rijk worden door de ministeries ingedeeld in een van de 52 functiegroepen van het functiegebouw. Deze nieuwe functies worden in de P-Direktsystemen vastgelegd ten behoeve van managementinformatie. Deelproject twee bestaat uit het realiseren van een informatieve website over het functiegebouw voor de eindgebruikers. Op deze website is alle informatie te vinden over de functiegroepen en -families van het functiegebouw. De website is eind maart 2011 live gegaan.

Datawarehouse

P-Direkt realiseert het datawarehouse speciaal voor DGOBR/ Organisatie Personeel Rijk (OPR). Dit datawarehouse wordt vanuit de P-Direktsystemen gevuld met voor OPR relevante personele informatie van het Rijk. OPR gebruikt deze informatie voor diverse doelen, zoals het ontwikkelen van op feiten gebaseerd personeelsbeleid, het afleggen van verantwoording aan de Tweede Kamer (Sociaal Jaarverslag) en bijvoorbeeld het monitoren van taakstellingen. Ook kunnen er concernbrede rapportages gemaakt worden over diverse personele kengetallen. DGOBR is met het datawarehouse in staat andere informatie toe te voegen en dit te combineren tot managementrapportages voor het concern rijk.

Met de dienstverlening rondom het datawarehouse is een slag gewonnen. Voorheen kon slechts een keer per jaar gerapporteerd worden, doordat P-Direkt een dump van de gegevens leverde aan DGOBR. Het kostte DGOBR veel tijd om de gegevens te vertalen naar waardevolle management-informatie. Door het datawarehouse aan te bieden is het mogelijk om op basis van een upload, per kwartaal rapportages beschikbaar te hebben voor het rijk. Voor P-Direkt en het concern rijk een enorme stap vooruit. Het datawarehouse is eind maart 2011 klaar.

Herindeling rijksdienst

Het project Herindeling rijksdienst, een gevolg van het nieuwe kabinet en een nieuw regeerakkoord, is het derde project waar P-Direkt in 2010 mee is gestart. P-Direkt ondersteunt de herindeling van de rijksdienst door op korte termijn, in samenwerking met de ministeries, ongeveer 20.000 verplaatsingen administratief te realiseren.

De voorbereidingen hiervoor vonden in 2010 plaats. Basis voor deze extra opdracht in dienstverlening is de huidige service 'indienst-uitdienst'. P-Direkt levert hier bovenop een extra pakket aan service, waardoor de administratieve last voor de ministeries en haar medewerkers tot een minimum wordt beperkt. Hiervoor zijn ook rijksbrede afspraken met de fiscus en het ABP en de banken gemaakt. Op deze wijze is in een korte periode een vrij vernieuwende en efficiënte aanpak van een forse administratieve opdracht opgezet, waarmee naar schatting rijksbreed een besparing van miljoenen gerealiseerd wordt.

Aansluiting ministeries

2010 was een druk transitiejaar. Per 1 januari werd de verantwoordelijkheid van MSHR overgenomen voor de dienstverlening aan de (toenmalige) ministeries van Justitie, AZ, BZK (inclusief Hoge Colleges), LNV, en VROM. Vervolgens sloten in de loop van 2010 achtereenvolgens het ministerie van SZW en het ministerie van OCW aan op de dienstverlening van P-Direkt.

Per 1 juli 2010 trad het bij P-Direkt geplaatste personeel van het ministerie van Financiën in dienst bij P-Direkt. De personele overgang vond plaats vóórdat het ministerie van Financiën aansloot op de volledige dienstverlening van P-Direkt. Door de vroegtijdige overgang van de medewerkers van het ministerie van Financiën kreeg het contactcenter een kwantitatieve en kwalitatieve impuls om de dienstverlening verder te kunnen verbeteren.

In figuur 5 (pagina 18) zijn alle aansluitingen weer-gegeven die in 2010 plaatsvonden volgens het vaste stramien van transitieconvenant, quick scans en overdrachtsprotocol. Tevens wordt een doorkijk gegeven naar de aansluitingen in 2011.

Doel	Mijlpaal	Deadline	Realisatie/verwachting
Min SZW op volledige dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> transitieconvenant getekend bestuurlijke overgang go live alle processen 	gereed in 2009 april 2010 april 2010	15 mei 2009 1 mei 2010 19 april 2010
Min OCW ¹ op volledige dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> transitieconvenant getekend bestuurlijke overgang go live alle processen 	gereed in 2009 juni 2010 juni 2010	25 augustus 2009 1 juli 2010 28 juni 2010
Min Fin op volledige dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> transitieconvenant getekend bestuurlijke overgang go live alle processen 	jan 2010 juli 2010 einde 2010	27 januari 2010 1 oktober 2011 vanaf 10 oktober 2011
Min VWS op volledige dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> transitieconvenant getekend bestuurlijke overgang go live alle processen 	gereed in 2009 jan 2011 jan 2011	21 september 2009 1 januari 2011 3 januari 2011
Min EZ op volledige dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> transitieconvenant getekend bestuurlijke overgang go live alle processen 	gereed in 2009 2011 2011	29 april 2010 1 februari 2011 7 februari 2011
Min VenW op volledige dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> transitieconvenant getekend bestuurlijke overgang go live alle processen 	Q2 2010 2011 2011	16 juni 2010 1 mei 2011 vanaf 30 mei 2011

Figuur 5. Aansluitplanning ministeries versus realisatie

Naast de ervaringen van het transitieteam en de projectteams P-Direkt bij de ministeries is ook tijdens het Gateway onderzoek² aandacht besteed aan de lessons learned van de transitietrajecten. De belangrijkste lessons learned waren:

- Maak onderscheid tussen de (HR)procesaspecten, technische componenten en de veranderkundige dimensie.
- Onderschat geen enkele van deze drie aspecten en blijf deze ook in samenhang bezien.
- Maak hierover goede afspraken met P-Direkt, bijvoorbeeld in termen van risico's en kritische issues.
- Zorg voor een goede begeleiding tijdens de overgangperiode. Goede ervaringen zijn opgedaan met transitiedesks.
- De aansluitprojecten worden in technische zin professioneel opgepakt, ook vanuit P-Direkt.
- Minder vanzelfsprekend is leren van trajecten elders en sturing op de invoering van P-Direkt zoals beoogd (bijvoorbeeld het realiseren van selfservice en sturen op vertrouwen). Vooral de rol van leidinggevend is essentieel.
- Aandacht is vooral nodig voor sturing vanaf de top en begeleiding van leidinggevend in hun nieuwe rol.

¹ Ex. DUO Groningen. Dit onderdeel sluit naar verwachting aan per 1/1/2012.

² Het Gateway onderzoek is in september 2010 afgenomen onder de belangrijkste stakeholders van P-Direkt.



Uit het Gateway onderzoek blijkt dat de ministeries met de ervaringen uit 2010 vertrouwen hebben in de aansluitingen die voor 2011 staan gepland. De risico's liggen vooral bij het stellen van prioriteiten op het eigen ministerie, waarbij de aansluiting als belangrijkste prioriteit moet worden gezien. Ook vinden de ministeries het belangrijk om collectief te sturen op de operationele uitvoering van P-Direkt. De werkwijze van de transitieteams blijkt zich in 2010 te hebben bewezen en zal dan ook voor 2011 het uitgangspunt blijven.

Ontwikkeling

P-Direkt heeft als doelstelling om op 1 januari 2012 gereed te zijn voor de toekomst. Op dat moment wil P-Direkt de organisatiestructuur en de procesinrichting, zoals vastgelegd in het eindbeeld 2011, hebben gerealiseerd. De afdeling Bedrijfsvoering en Kwaliteit (BV&K) wil aan de realisatie van de doelstelling bijdragen door de periodieke rapportages beter te laten aansluiten bij de wensen van de MT-leden, zodat deze bijdragen aan betere besturing en besluitvorming van P-Direkt.

In 2010 hebben alle afdelingen van P-Direkt acties opgezet om de organisatie verder te ontwikkelen en te professionaliseren. Deze acties richtten zich vooral op de ontwikkeling van de medewerkers en de bedrijfsvoeringprocessen achter de dienstverlening.

4.1. Begeleiding medewerkers

Parallel aan de aansluitingen van de ministeries op de dienstverlening zijn de medewerkers vanuit de ministeries overgekomen naar P-Direkt. Eind 2011 is de instroom afgerond. Op dat moment zijn rond de 420 fte bij P-Direkt werkzaam, waarvan ongeveer 325 fte bij het contactcenter.

Sinds januari 2010 stroomden veel nieuwe medewerkers binnen bij P-Direkt. Uit een rondgang bij de transitie-managers van de aangesloten ministeries en de groeps-hoofden blijkt dat de instroom, afgezien van een aantal kleine aanloopproblemen, zonder noemenswaardige incidenten is verlopen. De aanloopproblemen hadden vooral betrekking op onvoldoende vastgelegde afspraken en verlate aanmeldingen voor opleidingen.

Introductie

De instroom van nieuwe medewerkers is in 2010 een gestroomlijnd proces geworden, met een introductie-programma, opleidingen en een inwerkprogramma op de eigen afdeling. Een noodzakelijk aanbod, aangezien voor de medewerkers van de ministeries alles nieuw was in de organisatie: de omgeving, de werkwijze, de systemen en de collega's.

In 2010 werden zes introductiebijeenkomsten gehouden om de nieuwe medewerkers een kijkje in de keuken van P-Direkt te geven. Deelnemers kregen algemene informatie over de organisatie, maar konden ook kennismaken met de MT-leden. Naast aandacht voor de kernwaarden van P-Direkt kwam ook de informatiebeveiliging uitgebreid aan de orde. P-Direkt werkt met personeelsvertrouwelijke gegevens van de rijksambtenaar. Belangrijk is daarom dat P-Direktmedewerkers alert zijn als het gaat om informatiebeveiliging. Tijdens de introductiebijeenkomsten werden in totaal in 2010 266 medewerkers beëdigd.

Opleiding

De medewerkers die overgekomen zijn van de ministeries kwamen bij verschillende afdelingen werken. De meeste nieuwe medewerkers stroomden in bij het contactcenter.

Om de medewerkers goed voor te bereiden op hun werkzaamheden hebben 277 medewerkers van het contactcenter een opleidingstraject gevolgd. Dit traject bestond uit de cursussen

- Het Andere Werken (HAW);
- Basis SAP HR en EIC (SAP);
- Klantgerichte communicatie (KC);
- Mondelinge en schriftelijke communicatie (MSC);
- Praktijkdiploma loon- en salarisadministratie (PDL) basis;
- Basiscursus sociaal juridische zekerheid (SJZ);
- Wet- en regelgeving (W&R).

Bij de afdeling DVS stond 2010 vooral in het teken van leren op de werkvloer. Hoewel de medewerkers die overkwamen van de ministeries functioneel beheerders waren, waren zij niet zo zeer bekend met SAP. Zij werkten nog met de oude PerCC systemen. De DVS-medewerkers hebben hun SAP-kennis verdiept, terwijl de reguliere dienstverlening gewoon doorliep. Een enorme prestatie.

Medewerkers van alle andere afdelingen kregen begeleiding van hun teamleider om hun werkzaamheden bij P-Direkt goed te kunnen uitvoeren.

Plezier op het werk

De directie van P-Direkt vindt het belangrijk dat medewerkers zich thuis voelen in de organisatie. De afdelingshoofden, teamleiders en medewerkers hebben in 2010 een belangrijke bijdrage geleverd aan het creëren van een prettige werkomgeving en werksfeer.

Omdat de organisatie in 2010 in snel tempo groeide en veel nieuwe medewerkers kreeg, was het onmogelijk te zorgen dat iedereen elkaar leerde kennen. Om toch de onderlinge betrokkenheid en interesse te ondersteunen werd het intranet van P-Direkt ingezet om persoonlijke verhalen te

delen en elkaar te informeren over de activiteiten op de afdelingen.

Daarnaast organiseerde P-Direkt drie feestelijke bijeenkomsten voor de medewerkers: de opening van de binnentuin, het zomerfeest en het kerstfeest. Kenmerkend bij deze evenementen was de goede sfeer.

4.2. Medewerkertevredenheid

In 2010 werd door BZK een intern medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd binnen alle afdelingen van P-Direkt, uitgezonderd het contactcenter. De medewerkers van P-Direkt beoordeelden P-Direkt met het cijfer 6,6.

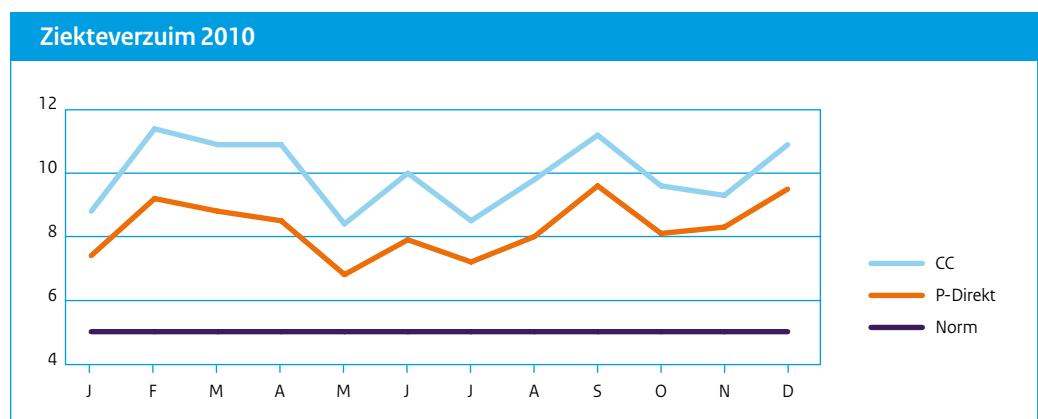
In april 2010 werd ook onder de medewerkers contactcenter een medewerkertevredenheidsonderzoek gehouden. Deze medewerkers gaven hun tevredenheid het cijfer 5,9. Gelet op de context en het meetmoment geeft dit cijfer reden tot voorzichtige tevredenheid: de medewerkers werkten pas kort bij P-Direkt, zijn geplaatst vanuit verschillende ministeries, de werkplek was nieuw en de techniek en werkprocessen waren nog in opbouw.

Door in 2010 te investeren in het duidelijker en overzichtelijker maken van de werkzaamheden, werkprocessen en de organisatie P-Direkt hoopt P-Direkt in 2011 een hoger cijfer voor medewerkertevredenheid te behalen.

4.3. Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim binnen P-Direkt en vooral dat van het contactcenter is nog te hoog, gezien de streefcijfers in het jaarplan 2010 (ziekteverzuim < 5%).

Ter illustratie het volgende figuur:



Figuur 6. Ziekteverzuimpercentages 2010

Om het ziekteverzuimpercentage te laten dalen heeft P-Direkt een verzuimplan opgesteld en zijn de volgende acties uitgevoerd:

1. Sociaal Medisch Team overleg

Ieder kwartaal wordt een overleg Sociaal Medisch Team (SMT) gehouden, waarin de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, de directeur en de HRM-adviseur participeren. Tijdens het SMT in 2010 werd vooral aandacht besteed aan medewerkers die kort frequent verzuimen. In 2010 is besloten om de teamleiders op afroep te laten aansluiten bij het SMT. Zij kennen immers de medewerkers en voeren al gesprekken met hen.

2. Workshop Verzuimgesprekken

Leidinggevend en volgden in het voorjaar van 2010 een workshop verzuimgesprekken. Tijdens de workshop werd ingegaan op het fenomeen verzuim en het voeren van verzuimgesprekken met medewerkers.

Ook de medewerkers van P-Direkt hebben informatiebijeenkomsten bijgewoond over verzuim. Aandacht werd besteed aan de verschillende initiatieven van P-Direkt rondom verzuim en het ziek zijn en ziek melden van de medewerker.

3. Inrichting werkplek

Met de instroom van veel nieuwe medewerkers begin 2010 is een grootschalige voorlichtingsronde gehouden over het inrichten van de werkplek volgens ARBO-normen. De volgende acties zijn ondernomen:

- Informatie over het inrichten van de werkplek volgens ARBO-normen is op intranet geplaatst.
- Op advies van de bedrijfsarts zijn beeldschermbrillen vergoed.
- Om RSI te voorkomen is het softwareprogramma WorkPace op de computer geïnstalleerd.

4. Gezondheid op het werk

Om de gezondheid van de medewerkers verder te kunnen ondersteunen zijn de volgende acties in gang gezet:

- Periodiek is arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO) gehouden.
- Een gratis griepvaccinatie is aangeboden.
- Begeleiding werd geboden aan langdurig zieken door bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker en HRM-adviseur in de procedure Poortwachter.
- Afgesproken is dat de Arbodienst een zieke medewerker oproept indien een medewerker vier maal in zes maanden of zes maal in 12 maanden verzuimt.

P-Direkt zal ook in 2011 een maandelijks verzuimonderzoek houden om te zien welke verbeteracties bijdragen aan het terugdringen van het ziekteverzuim. Doel is om uiteindelijk eind 2012 de norm van 5% te kunnen halen.

4.4. Huisvesting

Om alle medewerkers die overkwamen naar P-Direkt een functionele werkplek in een prettige omgeving te kunnen geven zijn in 2010 drie projecten uitgevoerd:

- verbouwing van de vergaderzaal
- verbouwing van de binnentuin
- voorbereiding van de verhuizing in Zwolle

De verbouwingen van de vergaderzalen en de verbouwing van de binnentuin waren tevens de afsluiting van een verbouwingsperiode, die in het teken stond van de opbouw van P-Direkt in Den Haag. Met de nieuwe vergaderzalen heeft P-Direkt meer vergaderruimte gekregen en is een uitstekende locatie gecreëerd voor grote vergaderingen. De verbouwing aan de binnentuin heeft ervoor gezorgd dat de medewerkers van P-Direkt in Den Haag een gezellige en leefbare buitenomgeving hebben. De drukke bezetting van de binnentuin op de zonnige dagen van 2010 tonen aan dat de binnentuin een succes is.

De locatie Zwolle (Diezerveste) biedt geen groei mogelijkheid in het aantal werkplekken. In 2010 is daarom samen met de Rijksgebouwen Dienst en BZK/Regie een verhuistraject gestart. In eerste instantie werd besloten dat P-Direkt zou verhuizen naar de locatie Hanzeland. Eind 2010 bleek dat het uithuizen van zittende organisatie-onderdelen niet op tijd mogelijk was. Hierdoor is de optie Hanzeland komen te vervallen. Op een nieuwe locatie in Zwolle aan het Hanzeplein 1 hoopt P-Direkt vanaf 1 mei 2011 een ruime nieuwe werkplek voor ruim 100 medewerkers te kunnen realiseren.

4.5. Informatiebeveiliging

P-Direkt werkt met veel persoonsvertrouwelijke gegevens. Om deze reden is het belangrijk dat de informatiebeveiliging goed is georganiseerd. Uiteraard is het ook van belang dat P-Direkt zich conformeert aan de relevante wettelijke eisen en regelgeving op gebied van informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens.

In het najaar van 2010 liet P-Direkt door een externe partij een toets uitvoeren op het beveiligingsbewustzijn binnen de organisatie. Het doel hiervan was na te gaan in hoeverre P-Direkt beschermd is tegen inbreuken van buitenaf. De fysieke beveiliging en de persoonlijke houding stonden hierbij centraal. Hoewel bij deze toets een aantal aandachtspunten naar voren kwamen, is de algemene conclusie dat medewerkers zich er goed van bewust zijn dat zij met vertrouwelijke gegevens werken.

De aanbevelingen die zijn gedaan worden door P-Direkt opgepakt om het beveiligingsbewustzijn van de individuele medewerker verder te verhogen.

HOOFDSTUK 5

Financiën

Dit hoofdstuk is een verkorte weergave van de financiële verantwoording P-Direkt 2010. Hierin staan de balans en de resultatenrekening, met een toelichting op de belangrijkste posten. De volledige financiële verantwoording is op te vragen via P-Direkt extranet: <http://p-direkt.rijksweb.nl/>.

Ontwikkeluitgaven (= opgebouwd actief) (x € 1.000)						
	2006	2007	2008	2009	2010	Totaal
	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie
SAP PORTAAL	11.366	12.778	13.462	7.926	0	45.532
SAP-HR / PAYROLL	1.318	8.229	17.104	7.847	0	34.498
C-RMA	1.928	2.488	1.580	0	0	5.996
HRM	0	0	712	0	0	712
FASE 2	0	0	637	13.838	14.695	29.170
TOTAAL	14.612	23.495	33.495	29.611	14.965	115.908

Figuur 7. Meerjarige investeringsuitgave P-Direkt

5.1. De belangrijkste financiële ontwikkelingen in 2010

De dienstverlening van P-Direkt is vanaf de start van 2010 een gevarieerd pakket van hrm-services, zoals de zelfbediening, digitale personeelsdossiers, personeelsadministratie, rijksalariservice, informatievoorziening en de daaraan gekoppelde gebruikersondersteuning.

P-Direkt heeft in 2010 (met een doorloop in 2011) te maken met een aantal factoren, waar in het jaarplan P-Direkt 2010 en de business case grotendeels niet is voorzien. Het betreft incidentele activiteiten die betrekking hebben op:

Opbouw contactcenter

De medewerkers contactcenter die zijn overgekomen van de ministeries bleken bij binnenkomst minder toegerust op hun taken bij P-Direkt dan gewenst. Als gevolg hiervan moesten zij extra opgeleid worden en was ook extra (externe) ondersteuning nodig om de dienstverlening op peil te krijgen en aan de gang te houden.

Optimalisatie van SAP HR

Eind 2009 heeft P-Direkt het SAP-HR-dienstverleningssysteem van het project MSHR overgedragen gekregen en in beheer genomen. De in beheersname heeft 'as is' plaatsgevonden. De resterende inrichtingswerkzaamheden, waaraan in projectfase niet is toegekomen, zijn ook overgenomen door P-Direkt. Zo was de systeeminrichting van SAP-HR nog niet voldoende afgestemd op een goede en efficiënte beheersing van het productiewerk en beheer en onderhoud van de systemen. Om dit alsnog mogelijk te maken en tegelijkertijd de huidige workload aan te kunnen zijn extra SAP-consultants ingehuurd.

Transitie ministeries

De werkelijke inzet voor de transitie van de ministeries blijkt groter dan geraamd. Uit ervaring bleek dat elk aansluittraject specifieke uitdagingen en maatwerk met zich meebrengt, waardoor het veronderstelde leereffect beperkter is dan voorheen werd aangenomen. Daarbij is nog nauwelijks ervaring opgedaan met gegevensintegratiescenario 2, waarmee een aantal nieuwe aansluiters te maken heeft. Dit scenario is technisch uitdagend en daardoor erg tijdsintensief. Ten slotte zijn de aansluitingen in de tijd iets verschoven. Zo is inmiddels duidelijk dat het aansluittraject doorloopt tot in het najaar van 2011.

5.2. Financieel beheer

Het financiële beheer en de financiële verantwoording moeten voldoen aan de voorschriften van baten-lastendiensten. Algemeen uitgangspunt is dat getrouw, duidelijk en stelselmatig inzicht wordt gegeven in de grootte en samenstelling van het vermogen van de baten-lastendienst. Hierbij wordt gekeken naar de omvang van de baten en lasten, het saldo van baten en lasten, kapitaaluitgaven en kapitaalontvangsten.

Resultaat

In de resultatentabel wordt het jaarplan 2010 vergeleken met de realisatie in 2010. Het jaarplan wijkt af van de ontwerpbegroting doordat de dienstverleningssytemen later gereed waren dan oorspronkelijk gepland en de eerste ministeries later zijn aangesloten bij P-Direkt. Dit heeft zowel effect op de baten als op de personele- en de materiële lasten.

De realisatie laat een positief resultaat zien van € 49.000 ten opzichte van een begroot positief resultaat in het jaarplan van € 43.000.

Balans P-Direkt (in € 1.000)					
Activa	31-12-2010	31-12-2009	Passiva	31-12-2010	31-12-2009
Vaste activa			Eigen vermogen		
Immateriële vaste activa	99.522	79.025	Exploitatiereserve	86	54
Immateriële vaste activa in ontwikkeling	0	14.476	Onverdeeld resultaat	0	32
			Saldo exploitatie	49	0
Materiële vaste activa	131	155	Totaal eigen vermogen	135	86
Inventaris	4	7			
Kantoor machines	7	10	Voorzieningen		
Hardware	23	34	Overige voorzieningen	0	149
Software	97	104			
Totaal vaste activa	99.653	93.656	Totaal voorzieningen	0	149
Vlottende activa			Langlopende schulden		
Vorderingen			Leningen ministerie van Financiën	93.947	93.897
Debiteuren	355	5.634			
Overlopende activa	1.153	876	Totaal langlopende schulden	93.947	93.897
Totaal vorderingen	1.508	6.540	Kortlopende schulden		
Liquide middelen			Crediteuren	1.280	2.573
Rekening courant RHB	24.253	22.174	Aflossingsverplichtingen leningen	11.950	8.750
Totaal liquide middelen	24.253	22.174	Overige schulden	1.336	456
			Overlopende passiva	16.766	16.429
Totaal vlottende activa	25.761	28.684	Totaal kortlopende schulden	31.332	28.208
TOTAAL ACTIVA	125.414	122.340	TOTAAL PASSIVA	125.414	122.340

Figuur 8. Balans P-Direkt per 31 december 2010

Toelichting op de balans P-Direkt per 31 december 2010

De investeringen in de dienstverleningssystemen worden gefinancierd door een lening bij het ministerie van Financiën. Wanneer een applicatie gereed is om in productie te gaan en aan de P-Direkt-beheerorganisatie wordt opgeleverd, gaat de betreffende 'Immateriële activa in ontwikkeling' post over naar de post 'Immateriële vaste activa'. In 2010 zijn alle ontwikkelde applicaties in beheer genomen.

Activa

De immateriële activa betreffen het P-Direktportaal, het personeelsinformatie-systeem SAP HR, het salarisverwerkingssysteem SAP Payroll, het Centraal Electronische Personeelsarchief (cRMA), het HRM-portaal en Fase 2 (contactcenter). Deze investeringen zijn bijna volledig gefinancierd door middel van de leenfaciliteit van het ministerie van Financiën.

Investing 2010		(x € 1.000)
Licenties		10.365
cRMA		3.254
P-Direktportaal		27.404
SAP HR en Payroll		28.758
HRM Portaal		570
Fase 2		29.171
		99.522

Figuur 9. Investing 2010

Fase 2

De uitgaven voor Fase 2 in 2009 en 2010 betreffen de opbouw van het contactcenter, de optimalisatie van dienstverleningssystemen, de migratie van SAP-HR en cRMA naar de housing en hostingpartner Match en de transitie van de ministeries. In 2010 waren zeven ministeries aangesloten op de volledige dienstverlening. De geplaatste P&S-medewerkers van acht ministeries zijn bij P-Direkt in dienst gekomen.

Eigen Vermogen

De Regeling Baten-lastendiensten 2007 stelt dat het een baten-lastendienst is toegestaan om reserves tot een bedrag van 5% van de gemiddelde jaaromzet over de afgelopen drie jaren aan te houden. Het positief exploitatiesaldo 2010 van € 0,049 mln wordt per 01-01-2011 toegevoegd aan de exploitatiereserve.

5.3. Staat van baten en lasten over 2010

De doorberekening van de reguliere dienstverlening is conform de vastgestelde jaarplantarieven en het aantal individuele arbeidsrelaties per ministerie. Afbeelding 10 laat zien dat de baten en lastenrealisatie hoger zijn dan begroot.

Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de doorbelasting van de kosten in het kader van de meerkosten optimalisatie van het SAP HR-systeem, de opbouw van het contactcenter en de transitie van de ministeries.

Over de financiering van deze meerkosten door de ministeries zijn in 2010 in de ICBR duidelijke afspraken gemaakt, waarmee een solide dekking is verkregen. De eigenaar en de dg Organisatie Bedrijfsvoering Rijk hebben deze kosten deels meegefinancierd.

Staat van baten en lasten over 2010		
	Jaarplan (x € 1.000)	Realisatie (x € 1.000)
Baten		
Opbrengst moederdepartement	1.895	4.585
Opbrengst overige ministeries	66.443	70.155
Opbrengst derden	-	-
Rentebaten	-	-
Vrijval voorzieningen	-	149
Bijzondere baten	-	-
Bijdrage moederdepartement	1.250	1.948
Totaal baten	69.588	76.834
Lasten		
Apparaatskosten	56.754	63.785
Personele kosten	34.684	41.065
Materiële kosten	22.070	22.720
Rentelasten	4.080	4.249
Afschrijvingskosten	8.712	8.754
Materieel	-	80
Immaterieel	8.712	8.674
Overige lasten	-	-
Dotatie voorzieningen	-	-
Bijzondere lasten	-	-
Totaal Lasten	69.546	76.788
Exploitatiesaldo	42	49

Figuur 10. Staat van baten en lasten 2010

Personeel

De personeelskosten omvatten alle personele uitgaven van de ambtenaren in dienst van P-Direkt, de bij P-Direkt gedetacheerde ambtenaren en de kosten van uitzendkrachten en externe deskundigen.

De realisatie van de kosten van ambtelijk personeel is hoger dan in de begroting is voorzien. Dit wordt veroorzaakt door een vervroegde instroom van ambtelijk P&S-personeel van het ministerie van Financiën. Ook de inhuur van extern personeel is hoger dan in de begroting was voorzien. Dit komt voornamelijk door de inhuur van extern personeel voor de optimalisatie P-Direkt.

Ambtenaren in dienst 2010		
	Aantal FTE 31-12-2010	Aantal IAR 31-12-2010
Ambtenaren in dienst	377	412
Totaal	377	412

Figuur 11. Ambtenaren in dienst van P-Direkt 2010

Kosten Personeel 2010		
	Jaarplan 2010 (x € 1.000)	Realisatie 2010 (x € 1.000)
Ambtenaren in dienst	17.860	18.797
Gedetacheerde ambtenaren	-	676
Uitzendkrachten	-	599
Externe inhuur	23.324	29.267
Opleidingen en cursussen	500	151
Geactiveerde Externe inhuur tbv Fase 2	-7.000	-8.425
Totaal	34.684	41.065

Figuur 12. Kosten Personeel 2010

Materieel

De materiële kosten omvatten de directe inkoopkosten van de dienstverlening (Licentieonderhoud, Housing en Hosting, verzendkosten loonstroken en TPM-verklaring), de uitgaven voor overige personele lasten, de huisvesting, bureaunkosten, adviesopdrachten en overige kosten ten behoeve van het apparaat.

De geactiveerde externe inhuur en materiële kosten betreffen de kosten die rechtstreeks toe te rekenen zijn aan de onder de activa in aanbouw geactiveerde ontwikkeling van nieuwe diensten. Deze kosten worden berekend op basis van de werkelijke kosten.

Materiële kosten 2010		
	Jaarplan 2010 (x € 1.000)	Realisatie 2010 (x € 1.000)
Materiële kosten	27.070	29.045
Geactiveerde materiële kosten	-5.000	-6.325
	22.070	22.720

Figuur 13. Materiële kosten 2010

5.4. Doelmatigheid

P-Direkt is opgericht om de doelmatigheid in de HR-kolom van de Rijksoverheid te verbeteren zodat een bijdrage wordt geleverd aan het slagvaardiger maken van de rijksdienst. Naast deze 'macro'-doelmatigheid streeft P-Direkt naar doelmatigheid van de eigen bedrijfsvoering. Door bundeling van taken van de bestaande dienstverlening uit de verschillende ministeries binnen P-Direkt wordt een efficiencyslag gemaakt door verdere automatisering van taken. P-Direkt stelt zich tot doel in deze periode het huidige overheadpercentage te verlagen naar 17,5%, waardoor de dienstverleningstarieven jaarlijks reëel kunnen worden verlaagd. Mede als gevolg daarvan realiseert P-Direkt al twee jaar de doelstelling om het dienstverleningstarief aan de afnemers jaarlijks met 2% te verlagen.

Dienstverlening

Ten aanzien van de volgende onderwerpen zijn prestatieafspraken dan wel KPI's vastgesteld en vervolgens in de planning en control-producten opgenomen:

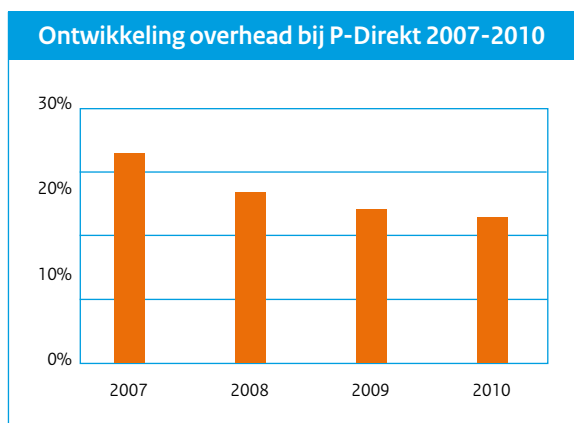
Klantgerichtheid

De dienstverlening van P-Direkt is er op gericht de medewerkers van de ministeries te ondersteunen bij het uitvoeren van de personeelsprocessen. Vanuit deze externe focus worden afspraken gemaakt met de ministeries over de kwaliteit van de diensten.

Kwaliteit en kostenefficiency

Naast de klantgerichte sturing is sturing op kwaliteit en kostenefficiency het middel om doelmatiger werken te bevorderen. Door afspraken te maken over de hoeveelheid en de kwaliteit van de te leveren diensten worden doelmatigheidsprikkels geïntroduceerd: als P-Direkt de afgesproken levels niet haalt, hebben de betreffende afnemers recht op een schadevergoeding.

Naast de planning en control benut P-Direkt nog andere instrumenten om haar doelmatigheid te vergroten. De belangrijkste zijn: benchmarking, audits, gebruikers-tevredenheidsonderzoek en periodiek evaluatieonderzoek. Een benchmarkonderzoek heeft aangetoond dat het rijksbrede overheadpercentage voor baten-lastendiensten 17,5% bedraagt. P-Direkt heeft in 2010 gestuurd op dit percentage van 17,5% en 17% overhead gerealiseerd (2007: 24,5%, 2008: 20%, 2009: 18%). In 2011 tracht P-Direkt dit percentage te handhaven.



Figuur 14. Ontwikkeling overhead bij P-Direkt 2007-2010

Periodiek evaluatieonderzoek en audit

In 2011 wordt een onafhankelijk evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de bijdrage van P-Direkt aan de doelmatigheid op rijksniveau. De eigenaar, dgOBR, is opdrachtgever voor het evaluatieonderzoek. Onderdeel van deze evaluatie is het uitvoeren van een kosten-batenanalyse. Zijn de besparingen die vooraf voor reëel werden gehouden ook daadwerkelijk gerealiseerd? De uitkomsten van de evaluatie moeten er toe leiden dat op zowel het niveau van P-Direkt als het niveau van de individuele contracthouder voorstellen voor de ontwikkeling van de doelmatigheid en kwaliteit worden vastgesteld. Vooruitlopend hierop is in 2010 in opdracht van de ICBR door de RAD een audit gestart naar de voortgang van de KBA, waarin wordt getoetst of de werkelijke kosten en baten overeenkomen met de in de KBA voorgestelde kosten en baten. Tevens worden de risico's en onzekerheden voor P-Direkt voor de toekomst in kaart gebracht. De uitkomsten hiervan worden in de tweede helft van 2011 verwacht.

Optimaal beheer bedrijfsvoering

P-Direkt geeft uitvoering aan de doelmatigheidsbeleid door bij een kwalitatief goede dienstverlening te sturen op:

- een optimaal contractmanagement binnen de dienstverlening met leveranciers en afnemers. Onder andere door bij leveranciers afspraken te maken om de dienstverlening jaarlijks goedkoper af te nemen;
- het niveau van kostprijzen om inzichtelijkheid te bieden in het kostenverloop en de resultaten van de dienstverlening.

Kerngetallen

P-Direkt heeft de transitie van projectenorganisatie naar een beheer- en dienstverleningsorganisatie uitgevoerd. De beheerorganisatie heeft in 2008 en 2009 de nieuwe HRM-oplossingen vanuit de eerste fase in beheer genomen (onder andere de Payroll, het HRM-informatie en P-Direktportaal en de Personeelsdossierservice). In 2010 is de organisatiestructuur, die het beheer op een efficiënte wijze uitvoert, verder opgezet. Onderdeel daarvan is het op eenduidige wijze vastleggen en administreren van afspraken met de leveranciers en de opdrachtgevers. Dat laatste vindt plaats in het Service Charter waarin ook performance-indicatoren worden opgenomen. In 2011 wordt een nulmeting uitgevoerd die de basis zal vormen voor de doelmatigheidsmeting in de jaren 2011 en verder.

Bij P-Direkt wordt de basisdienstverlening doorberekend middels een IAR-tarief per maand. Momenteel is nog sprake van een mix van productafname door verschillende aansluitmomenten van ministeries. Hierdoor is de financiële impact per ministerie verschillend.

In 2011 is sprake van een integrale afname van de basisdienstverlening door alle ministeries: het gaat dan om het zelfbedieningsportaal, het personeelsinformatiesysteem, de salarisverwerking, het elektronisch personeelsdossier en de personeels- en salarisadministratie (contactcenter).

Om de doelmatigheid van P-Direkt aan te tonen moet sprake zijn van een dalende kostprijs bij een (minstens) gelijk blijvende kwaliteit. Naast beschikbaarheid en betrouwbaarheid wordt ook elke maand gerapporteerd over de reactiesnelheid (calls, incidenten en serviceverzoeken opgelost binnen streeftijd voor alle klanten samen, per product).

Doelmatigheidsindicatoren				
Omschrijving Generiek Deel	2008	2009	2010	2011
Kostprijzen per product per IAR per jaar ³	580	580	576	565
Tarieven/uur	nvt	nvt	nvt	nvt
Omzet (pxq)	25.716	50.677	63.913	70.625
FTE-totaal eind	70	93	377	410
Saldo van baten en lasten (%) als percentage van de baten	0,00%	0,06%	0,06%	0,36%
Klanttevredenheid algemeen	nvt	nvt	-	7
Betrouwbaarheid Informatievoorziening	nvt	nvt	99%	98%
Omschrijving Specifiek Deel				
Kwaliteitsindicatoren specifiek:				
Tijdige afhandeling verwerkingsopdrachten:				
automatisch (SAP HR)				
nabewerking (CRM)	nvt	nvt	-	98%
centraal proces (CRM)	nvt	nvt	97%	90%
	nvt	nvt	95%	90%
Contactcenter responstijden	nvt	nvt	85%	90%
Portaal beschikbaarheid	99%	99%	99%	98%
Rijksweb tijdige plaatsing wet- en regelgeving	nvt	nvt	-	98%
Gebruikerstevredenheid	nvt	nvt	6-	7

Figuur 15. Doelmatigheidsindicatoren

³ P-Direkt heeft de jaarlijkse prijsstijgingen op haar inkoop van resources van per saldo 2% niet in de tarieven verdisconteerd waarmee impliciet is voldaan aan de toezegging aan de afnemers om jaarlijks een efficiencywinst te realiseren van minimaal 2%. De bezuiniging wordt zowel intern (taakstelling personeel) als extern (efficiencykorting leveranciers) gerealiseerd.

De specifieke kwaliteitsindicatoren zijn hieronder kort toegelicht.

- Tijdige afhandeling: opdrachten zijn verwerkt bij de afgesproken salarisbetaling. Dit is onder te verdelen in automatisch (directe invoer via SAP-HR), nabewerking (invoer via SAP-HR maar bewerking van P-Direktmedewerker nodig), centraal proces (binnenkomst via telefoon, mail of post; invoer door medewerkers P-Direkt).
- Responstijden contactcenter: afgehandelde vragen ingediend per telefoon, mail, post < vijf dagen.
- P-Direktportaal beschikbaarheid: beschikbaarheid portaal gedurende de afgesproken tijden (service window).
- Rijksportaal Personeel wet- en regelgeving up-to-date: publicatie op Rijksweb Personeel binnen twee weken na plaatsing in Staatscourant.

Contact

Algemeen

Bezoekadres
Schenkkade 100
2595 AS Den Haag

Postadres
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

T 070 700 05 00
F 070 315 34 11
E info@p-direkt.minbzk.nl

Contactcenter P-Direkt

(open op werkdagen van 8:30 u tot 17:00 u)

T 088 0200 800
E contactcenter@p-direkt.nl
I www.p-direkt.nl



Deze brochure is een uitgave van:

P-Direkt

Eindredactie: Team Communicatie P-Direkt

Vormgeving: Smidswater

www.p-direkt.nl

© Rijksoverheid | Mei 2011