



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

klantgericht

betrouwbaar
passie voor de (e-)overheid

2011

Jaarverslag

resultaatgericht

P-Direkt

Prestaties 2011

Doelstellingen

ijfers

Voorwoord Resultaten

2011 was voor P-Direkt het laatste jaar van de opbouwperiode en daarmee ook weer een bijzonder en heel intensief jaar! Er waren voor 2011 drie duidelijke prioriteiten en actielijnen, te weten:

- Het uitvoeren en optimaliseren van de dienstverlening;
- Het aansluiten van de laatste 4 ministeries VWS, EL&I, I&M en Financiën;
- De operatie Herindeling Rijksdienst.

Met de geslaagde uitvoering van deze drie actielijnen is hiermee eind 2011 volgens planning de oorspronkelijke opdracht van het Kabinet gerealiseerd en is de totale transitiefase binnen de periode van 2009 - 2011 gerealiseerd samen met de ministeries. P-Direkt werkt dan ook eind 2011 voor tien ministeries en 125.000 ambtenaren.

Over heel 2011 gemeten kent de dienstverlening van P-Direkt inmiddels forse volumes:

- 300.000 mails/telefoons afgehandeld;
- 8 miljoen geautomatiseerde mutaties verwerkt;
- 370.000 handmatige mutaties verwerkt;
- 8 miljard bruto aan salarissen betaald;
- 160.000 digitale personeelsdossiers beheerd.

Daarnaast realiseerden we voor de operatie herindeling rijksdienst (de fusie van ministeries en hervorkaveling van taken bijvoorbeeld van VROM) in een jaar tijd een kleine 20.000 administratieve verplaatsingen van personeel. Dit gebeurde met een innovatieve aanpak waardoor de betrokken medewerkers en managers zo min mogelijk administratieve last ondervonden van hun verplaatsing naar een ander ministerie.

Aan het einde van het jaar ontstond een enorme drukte richting het contactcenter door de beslissing van het kabinet om het spaarloon op te heffen. Door het inzetten van een fors aantal uitzendkrachten zijn we er toch redelijk in geslaagd de meeste servicelevels te halen.

De opbouw van de P-Direkt dienstverlening heeft als doel om een bijdrage te leveren aan een kwalitatievere en efficiëntere personeelsfunctie van de rijksdienst.

Om te meten hoe de kosten- en batenanalyse van P-Direkt inmiddels is uitgepakt, is in 2011 in opdracht van de ICBR een actualisatie gedaan van de KBA door de Rijksauditedienst. De uitkomsten van deze actualisatie toont aan dat met P-Direkt inmiddels ruim 50 miljoen structureel netto op jaarbasis bespaard wordt. Ook is gebleken dat nog meer besparing en kwaliteitswinst mogelijk is. Genoeg te doen dus nog voor 2012 en verder.

Al met al was 2011 een succesvol jaar waarin we samen met de ministeries de opbouw van de P-Direkt-dienstverlening in de hele rijksdienst volgens planning hebben afgerond!

Sylvia Bronmans
Directeur P-Direkt



Prestaties 2011

Doelstellingen

Cijfers

Inhoudsopgave Resultaten

1	1	Taken, Missie en Visie	3
2	2	Dienstverlening	5
	2.1	Speerpunten 2011	6
	2.1.1	Uitvoeren en optimaliseren dienstverlening	6
	2.1.2	Aansluiten ministeries	6
	2.1.3	Operatie Herindeling Rijksdienst	6
	2.2	Efficiencyverbetering	7
	2.3	Realisatie Servicelevels	7
	2.4	Compacte Rijksdienst	9
	2.5	P-Direkt: keten in control	10
3	3	Organisatie en bedrijfsvoering	11
	4	Financiën	13
4	4.1	De belangrijkste financiële ontwikkelingen in 2011	14
	4.2	Financieel beheer	14
	4.3	Resultaat	14
	4.4	Balans per 31 december 2011 en toelichting	15
	4.5	Staat van Baten en Lasten per 31 december 2011 en toelichting	16
5	5	Kengetallen	18

Prestaties 2011

Doelstellingen

cijfers

Hoofdstuk 1

Resultaten

Taken, Missie en Visie



Het Managementteam van P-Direkt

Taken

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

De dienstverlening van P-Direkt werkt als volgt:

1. Managers, medewerkers en HR-professionals krijgen de beschikking over het P-Direktportaal (zelfbediening) waarmee zij hun eigen personeels- en salarismutaties (P&S) kunnen verwerken;
2. De medewerkers van het contactcenter ondersteunen gebruikers bij het gebruik van het P-Direktportaal, zij verwerken de mutaties en beantwoorden de vragen plaatsafhankelijk. Het contactcenter vervult haar functie op basis van standaard dienstverlening;
3. De inrichting en het onderhoud van de uitvoeringsprocessen gebeurt in gemeenschappelijk overleg met de klant, ofwel de ministeries.

Missie

P-Direkt wil efficiënte en kwalitatief hoogwaardige salaris- en personeelsdiensten leveren. De diensten die P-Direkt beschikbaar stelt zijn daartoe op een moderne wijze ingericht en gebaseerd op principes die passen bij deze tijd, zoals zelfverantwoordelijkheid, vertrouwen en zelfbediening.

P-Direkt wil een kenmerk zijn van hoe de 'nieuwe Rijksdienst' zich wil profileren: betrouwbaar, efficiënt en innovatief!

Visie

P-Direkt streeft dan ook naar doorlopende doelmatigheids- en kwaliteitsverbetering van de dienstverlening, zowel vanuit het eigen werkproces, de kwaliteit van de medewerker door professionalisering, opleiding en het vormgeven van de loopbaan, alsmede vanuit externe signalen.

Daarvoor wil P-Direkt uitblinken op kwaliteit van de dienstverlening. Op het gebied van shared service centers wil P-Direkt qua klanttevredenheid tot de beste 25% in Nederland behoren. Qua gebruiksvriendelijkheid wil P-Direkt ten minste het cijfer 7 halen. En qua kostenniveau wil P-Direkt gelijkwaardig zijn aan andere (commerciële) aanbieders.

Prestaties 2011
Doelstellingen
cijfers Resultaten
Hoofdstuk 2

Dienstverlening



Prestaties 2011

Doelstellingen

Cijfers

Resultaten

Dit hoofdstuk gaat in op de vraag of bereikt is wat in het jaarplan is voorgenomen. In de volgende paragrafen komen achtereenvolgens aan de orde: de in het Jaarplan geformuleerde doelstellingen, de efficiency-verbetering, de dienstverlening conform het Service Charter, de bijdrage van P-Direkt in het uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst en het in control zijn op de dienstverleningsketen en de maatregelen om dit te verbeteren.

2.1 Speerpunten 2011

P-Direkt had voor 2011 drie duidelijke prioriteiten:

1. Uitvoeren en optimaliseren dienstverlening
2. Aansluiten ministeries
3. Operatie Herindeling Rijksdienst

2.1.1 Uitvoeren en optimaliseren dienstverlening

Binnen deze doelstelling lagen de aandachtspunten op de kwaliteit van de beantwoording van vragen in het contactcenter, de gebruiksvriendelijkheid van het P-Direktportaal en de kwaliteit van de managementrapportages.

In 2011 is veel geïnvesteerd in de afrondingen van de trainingen voor de contactcenter medewerkers. Daarnaast is de kennisbank van het contactcenter verder gevuld met relevante informatie voor de medewerkers van het contactcenter, waardoor de kwaliteit van de antwoorden op vragen aan het contactcenter is verbeterd. De waardering die de medewerkers van het contactcenter hebben kregen in de maandelijkse gebruikers-tevredenheidsonderzoeken is in 2011 gestegen van een 6,5 naar een 7,3.

Met de eerste release van 2011, release 4.0, zijn belangrijke verbeteringen in de gebruiksvriendelijkheid van het P-Direktportaal gerealiseerd.

Medio 2011 zijn in een technische upgrade van het SAP systeem verbeteringen aangebracht in het productieproces en ter vermindering van de laadproblematiek en is de beheersbaarheid (ook met een groter wordende gebruikspopulatie) verder op niveau gebracht.

Vanuit het project Verbeteren Informatievoorziening is in 2011 een aantal belangrijke verbeteringen op de standaard dienstverlening gerealiseerd. Daarnaast zijn in het 3e en 4e kwartaal verbeteringen aangebracht in de rapporten voor managers. De set van rapportages is verkleind en de betrouwbaarheid en het up-to-date zijn van de rapportages kan daarmee worden gegarandeerd.



2.1.2 Aansluiten ministeries

Tweede prioriteit was de aansluiting van de laatste vier ministeries op het volledige dienstenpakket van P-Direkt.

Nadat in het eerste halfjaar de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Economische Zaken, Landbouw & Innovatie (ELI) en Infrastructuur en Milieu (I&M) zijn aangesloten, is in oktober het ministerie van Financiën als laatste succesvol aangesloten. Daarnaast zijn de voorbereidingen getroffen om Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) per 1 januari 2012 aan te sluiten.

Om de aansluitingen mogelijk te maken zijn transitiedesks opgericht. Deze hadden tot taak om alle facetten van de dienstverlening van P-Direkt te begeleiden bij een soepele aansluiting op P-Direkt. Dit betrof de technische migratie, de koppeling van de departementale processen op de P-Direkt processen, de overgang van de medewerkers naar P-Direkt, de bestuurlijke en contractuele afspraken en de cultuurverandering die zelfbediening met zich mee brengt.

Hiermee is eind 2011 de oorspronkelijke opdracht van het Kabinet gerealiseerd en is de totale transitiefase binnen het gestelde tijdvlak van 2009-2011 gehaald en werkt P-Direkt voor tien ministeries en 125.000 ambtenaren.

2.1.3 Operatie Herindeling Rijksdienst

De derde prioriteit was het ondersteunen van de herindeling van de rijksdienst op personeeladministratief gebied.

Als gevolg van het regeerakkoord van het nieuwe Kabinet is de Operatie Herindeling Rijksdienst van start gegaan.

P-Direkt ondersteunde in 2011 deze herindeling met een innovatieve aanpak van ruim 20.000 administratieve verplaatsingen van

Prestaties 2011

Doelstellingen

cijfers

Resultaten

personeel tussen ministeries. In het voorjaar zijn al zo'n 6.000 medewerkers verplaatst van VROM naar BZK en tussen BZK en Veiligheid en Justitie. Later in het jaar heeft P-Direkt de integratie van I&M uitgevoerd, waarbij per oktober de laatste 2.000 VROM-medewerkers zijn verplaatst. Tot slot werd de integratie van EZ en LNV naar EL&I voorbereid, waardoor de verplaatsing van 4.000 EZ-ers en een reorganisatie van totaal 11.000 medewerkers van EL&I per 1 januari 2012 mogelijk is geworden.

2.2 Efficiencyverbetering

P-Direkt heeft zich gecommitteerd aan een jaarlijkse efficiëncystijging van 2% in 2010, 2011 en 2012 en 3% in 2013 en 2014. In 2011 is veel aandacht geweest voor verbetering van de productiviteit. Daarnaast wisten we dat de aanwas van eindgebruikers in 2011 veel hoger zou zijn (ca 55%) dan de aanwas van productiemedewerkers (ongeveer 8%). Dit betekende dat de medewerkers meer werk moesten gaan verzetten. Daarom hebben DVS en het contactcenter ingezet op de verbetering van de productiesturing van medewerkers en systemen. Het hiervoor opgetuigde project Helder in Productie (HIP) heeft er in 2011 voor gezorgd dat er slimmer en efficiënter kon worden gewerkt. Het feit dat P-Direkt de dienstverlening heeft weten te realiseren binnen de financiële kaders laat zien dat dit de benodigde efficiency heeft opgeleverd. In 2012 zetten we dat door, ondermeer door deelname van medewerkers in P-Lien verbeterprojecten (de

eigen P-Direkt verbetermethodiek gebaseerd op LEAN) gericht op verbetering van professionaliteit en (proces)efficiency.

2.3 Realisatie Servicelevels

Jaarlijks spreken we met de opdrachtgevers af wat de (ontwikkeling in de) dienstverlening is. Deze wordt vastgelegd in het Jaarplan en de daaraan gekoppelde producten- en dienstengids. Ook maken we met hen afspraken over de servicelevels op die dienstverlening. Deze afspraken worden vastgelegd in het Servicecharter. Maandelijks wordt gerapporteerd over de productie en de gerealiseerde servicelevels in de dienstverleningsrapportage.

Resultaten over 2011:

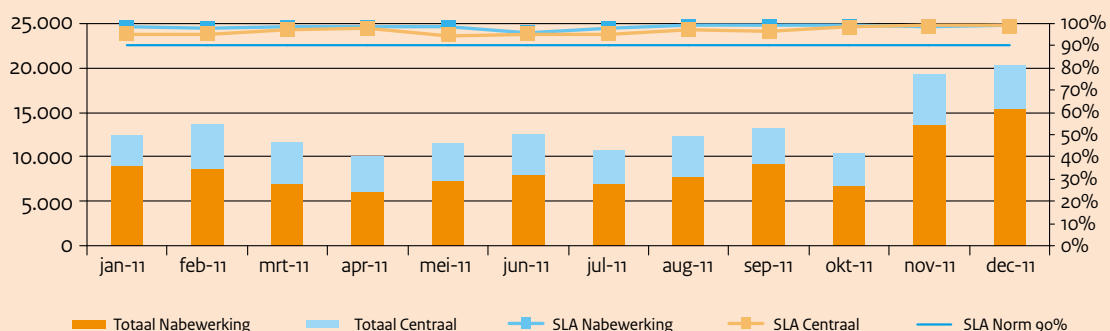
Totaal aantal geautomatiseerde mutaties;	7.800.000	
Totaal aantal handmatige mutaties;	372.330	(4,56%)
Waarvan mutaties op basis van activiteiten:	14.893	(4%)

Totaal aantal netto betalingen:	2.185.430
Totaal bedrag netto betalingen:	€ 3.995.595.325

Tijdige afhandeling

Indien tijdig aangeleverd, wordt de opdracht verwerkt bij de afgesproken salarisbetaling. De norm voor dit servicelevel is 90%. Gemiddeld over 2011 is 98% van de aangeleverde opdrachten tijdig verwerkt.

Centrale- en Nabewerkingsprocessen en SLA per verwerkingsmaand
Totaal over alle Ministeries



Prestaties 2011

Doelstellingen

Cijfers

Resultaten

In grafiek op de vorige pagina zijn de volgende waarden opgenomen:

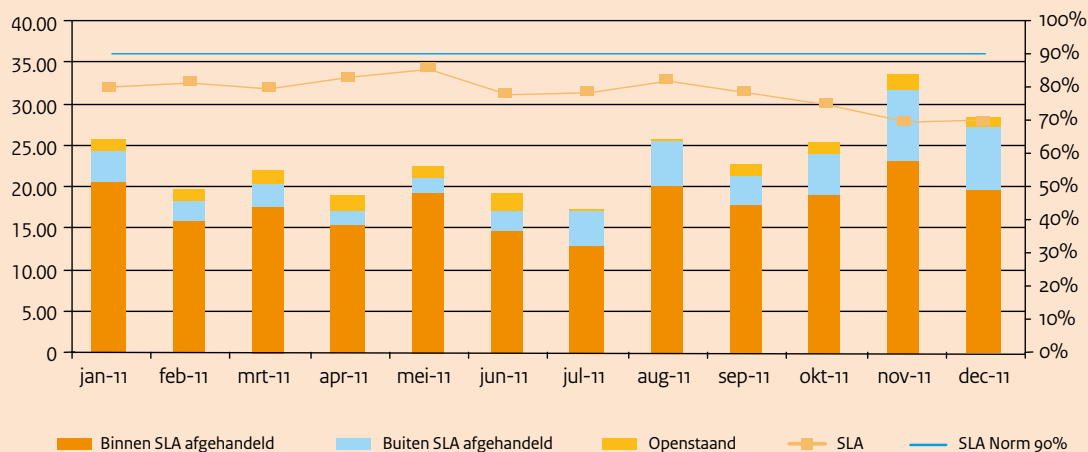
- Totaal aantal mutaties van de Nabewerkingsprocessen en Centrale processen die ten behoeve van de salarisverwerking vanaf de maand januari zijn ingediend .
- De SLA voor zowel Nabewerking als Centraal in een percentage uitgedrukt.

Vraagafhandeling

Binnengekomen vragen (per telefoon / mail / post) worden binnen vijf werkdagen afgehandeld. De norm voor dit servicelevel is 90%. Gemiddeld over 2011 is 78,4% van de ingediende vragen binnen vijf werkdagen beantwoord. Een relatief groot percentage verzoeken, in de laatste maanden van het jaar, betrof het onverwachte besluit om de regeling Spaarloon en Levensloop af te schaffen. Deze vragen zijn dus weliswaar niet binnen de gestelde 5 dagen afgehandeld, maar in bijna alle gevallen wel tijdig voor de salarisverwerking van die maand.



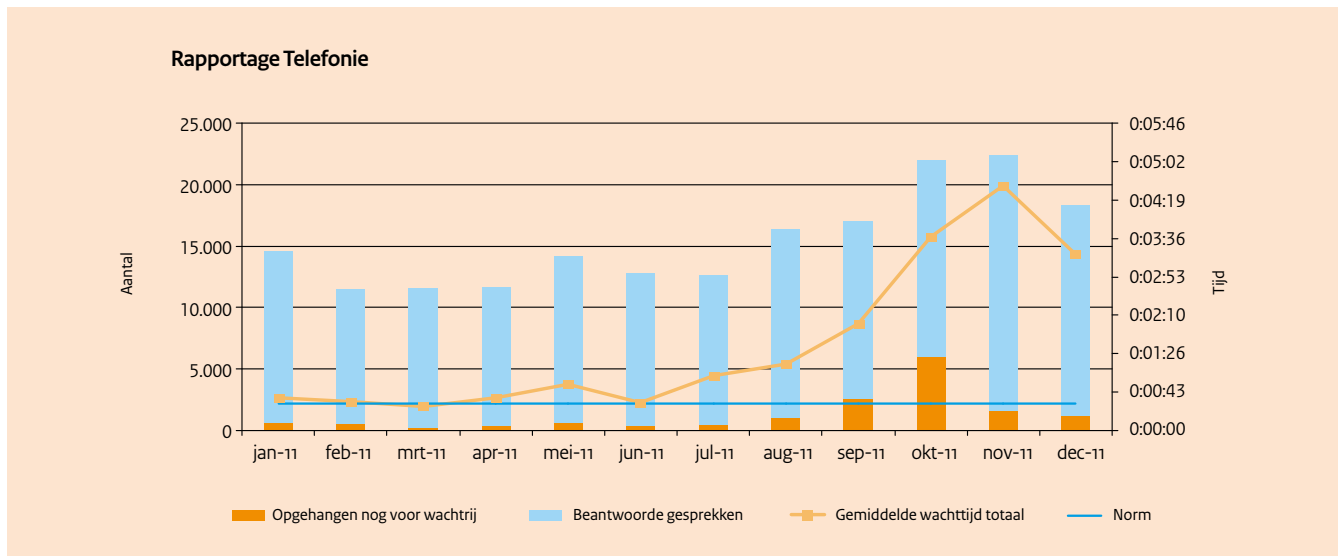
Vraagafhandeling & SLA voor 2011



Prestaties 2011

Doelstellingen

Resultaten



Telefonie

Vanaf januari 2011 is als norm voor telefonische dienstverlening gesteld dat de gemiddelde wachttijd na het keuze menu niet meer dan 30 seconden mag zijn. Gemiddeld over 2011 is de gemiddelde wachttijd 97,4 seconden.

In de eerste helft van het jaar lagen de wachttijden aan de telefoon rond en soms onder de afgesproken norm van 30 seconden, maar vanaf de zomer kregen we te maken met een stijging van het aantal telefoongesprekken, door:

- de aansluiting van twee grote departementen (I&M en Financiën);
- een aantal incidenten die tot soms exceptioneel aanbod aan gesprekken heeft geleid;
- en het afschaffen van het spaarloon per 2012, waardoor ruim 13.000 collega's alsnog een spaarloonregeling gingen afsluiten.

Het contactcenter heeft in eerste aanleg 30 extra krachten ingezet en later in het jaar zelfs 70 extra mensen. Ook is de technische capaciteit maximaal opgeschaald. Er zijn dagen geweest dat ruim 3000 gesprekken per dag zijn gevoerd. Maar zelfs dat kon niet voorkomen dat de wachttijden voor de telefonie, vooral op de piektijden en –dagen, veel te lang opliepen. In 2012 zijn de wachttijden weer gedaald.

Beschikbaarheid systemen

P-Direkt garandeert een beschikbaarheid van 98% gedurende het servicewindow (8.00uur – 17.30uur). De beschikbaarheid in 2011 bedroeg gemiddeld 98,1%.

2.4 Compacte Rijksdienst

In het regeerakkoord is onder de aanduiding “kleinere overheid” een ombuiging opgenomen van 6,14 miljard euro in 2015 en 6,56 miljard euro structureel. Door middel van het uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst worden stappen gezet op weg naar realisatie van deze afspraak uit het regeerakkoord om te komen tot een krachtige, kleine en dienstverlenende overheid. Er zijn meerdere programma's gedefinieerd, waarvan de eerste ‘de verdere opbouw van een rijksbrede infrastructuur voor de ondersteunende bedrijfsvoering’ voor P-Direkt zeer relevant is.

P-Direkt levert een belangrijke bijdrage aan de realisatie van een goedkopere, betere en efficiëntere overheid. Met betrekking tot de bijdrage van P-Direkt aan de doelmatigheid op rijksniveau en de evaluatie van de resultaten van het “P-Direkt-project” is in 2011, in opdracht van de eigenaar dgOBR, de Kosten-Batenanalyse P-Direkt geactualiseerd. Vastgesteld is dat een jaarlijkse structurele besparing op personele- en ICT-kosten van € 51 miljoen op jaarbasis is gerealiseerd. Daarnaast kan de dienstverlening van P-Direkt op veel terreinen worden uitgebreid en verbeterd, waardoor nog meer besparingen binnen de rijksdienst mogelijk zijn. Deze mogelijkheden worden momenteel samen met de ICOP verkend.

Om de rijksbrede infrastructuur bedrijfsvoering te kunnen realiseren zijn in 2011 vijf projecten gestart. Bij Project “Eén (administratieve) werkgever Rijk” is P-Direkt op diverse vlakken direct en indirect actief

betrokken. Project 1 heeft als doel om het Rijk (exclusief Defensie, politie en rechterlijke macht vanwege de eigen CAO) administratief als één werkgever in te richten. Overstappen tussen ministeries verloopt dan in administratieve zin hetzelfde als een overstap binnen één ministerie. De haalbaarheid van de rijksdienst als één administratieve werkgever zal in 2012 blijken, zeker is in elk geval dat daarmee veel tijd gemoeid zal zijn. De Stuurgroep van het Project “Eén administratieve werkgever Rijk” heeft daarom aan P-Direkt gevraagd een projectvoorstel te doen om te onderzoeken of overplaatsingen – binnen bestaande wet- en regelgeving - efficiënter kunnen verlopen. In 2011 heeft P-Direkt daartoe een impactanalyse opgesteld. Op basis van deze impactanalyse zal P-Direkt in 2012 een nieuwe vorm van dienstverlening realiseren: een (portaal)proces voor het verplaatsen van individuele medewerkers en uitbouw van het dienstverleningsproces voor collectieve verplaatsingen.

2.5 P-Direkt: keten in control

In 2010 stelde de Algemene Rekenkamer een onvolkomenheid vast van het personeelsbeheer bij een aantal departementen en de gecentraliseerde personeelsadministratie van P-Direkt. In 2011 zijn forse stappen gezet om de controleketen verder op orde te brengen, waaronder:

- De ontwikkeling van het interne beheerstelsel
- De verbetering managementinformatie
- Afstemming in de keten met Financial auditors
- Verbeteren processen rondom changes en autorisaties.

P-Direkt legt jaarlijks (in het eerste kwartaal na afloop van het jaar) door middel van een Beheerverslag aan de auditdienst van haar opdrachtgevers verantwoording af over de betrouwbaarheid en controleerbaarheid van de primaire dienstverlening. Alhoewel er forse stappen zijn gezet in het verbeteren van control in de keten en bij P-Direkt, zal een deel van deze acties pas in 2012 volledig worden geïmplementeerd.

Prestaties 2011

Doelstellingen

cijfers

Resultaten

Hoofdstuk 3

Organisatie en bedrijfsvoering



Prestaties 2011

Doelstellingen

Resultaten

Cijfers

P-Direkt Zwolle is per 2 mei 2011 gehuisvest op een nieuwe locatie. In de zomer 2011 heeft onze Secretaris-generaal het nieuwe pand aan het Hanzeplein 1 feestelijk geopend.

P-Direkt heeft in de loop van 2011 de volle personele omvang bereikt. Eind 2011 zijn er 473 medewerkers (432 FTE) in dienst. De medewerkers van P-Direkt vormen een van de belangrijkste pijlers van onze dienstverlening. P-Direkt heeft in 2011 een HR Strategie geformuleerd met als belangrijkste HR-speerpunten het terugdringen van ziekteverzuim, verhogen kwaliteit van de medewerkers en het sturen op in- en uitstroom van medewerkers.

P-Direkt heeft na de reorganisatie een hoog ziekteverzuim van 8,1%. In 2011 is met behulp van extra voorlichting, verzuimgesprekken, speciale aandacht voor speciale groepen en veel aandacht in de sociaal medische teams op Management Team en afdelingsniveau, veel gedaan aan het terugdringen ervan. Teneinde de effectiviteit van de ziekteverzuimaanpak te verhogen is eind 2011 een uitgebreid onderzoek gestart naar verzuim en betrokkenheid van medewerkers. Op basis van de uitkomsten hiervan zullen eventueel nog aanvullende acties gestart worden.

P-Direkt vindt het belangrijk dat mensen goed zijn toegerust voor hun functie en zich verder kunnen ontwikkelen. Zo heeft het contactcenter sinds 2011 een volwaardige MBO-opleiding Personeel en Arbeid en is het erkend als leerbedrijf. De eerste 16 medewerkers zijn in 2011 met de MBO-opleiding gestart. P-Direkt heeft zich daarnaast in 2011 succesvol gericht op het aantrekken van een flink aantal interne medewerkers met kennis en ervaring in het ICT domein.

Ambtenaren in dienst 2011

	Aantal FTE	Aantal IAR
	31-12-2011	31-12-2011
Ambtenaren in dienst	432	473
Totaal	432	473

Prestaties 2011

Doelstellingen

cijfers

Resultaten

Hoofdstuk 4

Financiën



Dit hoofdstuk is een verkorte weergave van de financiële verantwoording P-Direkt 2011. Hierin staan de balans en de resultatenrekening, met een toelichting op de belangrijkste posten. De volledige verantwoording is te downloaden op het Rijksweb.

4.1 De belangrijkste financiële ontwikkelingen in 2011

Begin 2011 heeft P-Direkt met de opdrachtgevers en de eigenaar nieuwe afspraken gemaakt over de tariefopbouw van de dienstverlening. Hierdoor is het voor P-Direkt mogelijk om zelf bedrijfsmatige risico's op te vangen en kunnen de departementen rekenen op een structureel evenwichtige kostendoorbelasting.

4.2 Financiële beheer

Het financiële beheer en de financiële verantwoording voldoen aan de voorschriften voor 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.

4.3 Resultaat

In de resultatentabel wordt het Jaarplan 2011 vergeleken met de realisatie 2011. Het jaarplan wijkt af van de ontwerpbegroting door de introductie van een aantal nieuwe diensten, een aantal extra uitgevoerde projecten, extra investeringen in personeel en extra benodigde capaciteit door het stopzetten van het spaarloon.

Dit heeft zowel effect op de baten als de personele en de materiële lasten.

De realisatie laat een positief resultaat zien van € 59.000 ten opzichte van een begroot resultaat in het jaarplan van € 0.

Prestaties 2011

Doelstellingen

cijfers

Resultaten

4.4 Balans per 31 december 2011 en toelichting

<i>Baten-lastendienst P-Direkt</i>		<i>Balans per 31 december 2011 (in € 1 000)</i>	
	Balans 31-12-11	Balans 31-12-10	
Activa			
Immateriële vaste activa	89.242	99.522	
Materiële vaste activa	157	131	
• Grond en gebouwen			
• Installaties, inventarissen, hard-software	157	131	
Voorraden			
Debiteuren	325	355	
Nog te ontvangen	5.501	1.153	
Liquide middelen	18.736	24.253	
Totaal activa	113.978	125.414	
Passiva			
Eigen Vermogen	2.593	135	
• Exploitatiereserve	2.534	86	
• Onverdeeld Resultaat	59	49	
Langlopende leningen bij het MvF	78.483	93.947	
Voorzieningen	372	-	
Crediteuren	1.545	1.280	
Nog te betalen	30.985	30.052	
Totaal passiva	113.978	125.414	

Activa

De immateriële activa betreffen het P-Direktportaal, het personeels-informatiesysteem 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.

Eigen Vermogen

Het eigen vermogen geeft P-Direkt speelruimte om bedrijfsmatige risico's op te vangen en efficiency-verbeterende projecten voor te financieren. Begin 2011 zijn met de afnemers en de eigenaar afspraken gemaakt over de opbouw van het eigen vermogen.

In het jaar 2011 heeft een directe vermogensmutatie plaatsgevonden van € 2,4 mln. waardoor ultimo 2011 de verhouding eigen vermogen/gemiddelde omzet 3,7% bedraagt. Met de risico-opslag 2012 zal P-Direkt naar verwachting ultimo 2012 de volgens de regeling baten- en lastendiensten maximaal toegestane reserve van 5% hebben bereikt waarmee P-Direkt in staat is gesteld zijn eigen bedrijfsvoeringsrisico's te dragen

4.5 Staat van Baten en Lasten per 31 december 2011 en toelichting

<i>Staat van Baten en Lasten 31 12 2011</i>		
	Jaarplan	Realisatie (2)
	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Baten		
Opbrengst moederdepartement	3.783	6.733
Opbrengst overige ministeries	73.180	72.445
Opbrengst derden	-	22
Rentebaten	-	15
Totaal baten	76.963	79.215
Lasten		
Apparaatskosten	61.117	62.855
Personele kosten	37.665	39.492
Materiele kosten	23.452	23.363
Rentelasten	4.046	4.172
Afschrijvingskosten	11.800	11.757
Materieel	70	86
Immaterieel	11.730	11.671
Dotatie voorzieningen	-	372
Totaal Lasten	76.963	79.156
Exploitatiesaldo	0	59

De doorberekening van de reguliere dienstverlening is conform de vastgestelde Jaarplantarieven en het aantal individuele arbeidsrelaties per ministerie. Toch is de baten en lastenrealisatie groter dan begroot. Dit komt enerzijds door de doorbelasting van de meerkosten optimalisatie P-Direkt (de optimalisatie van het SAP HR-systeem, de opbouw van het contactcenter en de transitie van de departementen) en anderzijds door een aantal grote projecten (Herindeling Rijksdienst, Single Sign on, Functiegebouw Rijk, Bouw datawarehouse JOPI, Digitale loonstrook).

Prestaties 2011

Doelstellingen

Resultaten



Personeel

De personeelskosten omvatten alle personele uitgaven van de ambtenaren in dienst en de gedetacheerde ambtenaren inclusief de kosten van uitzendkrachten en inhuur van externen.

De realisatie van de kosten van ambtelijk personeel is hoger dan in het jaarplan voorzien hetgeen wordt veroorzaakt door een vervroegde instroom van ambtelijk personeel vanuit de departementen en een flexibele schil die gedeeltelijk is ingevuld met ambtelijk personeel.

Materieel

De materiële kosten omvatten de directe inkoopkosten van de dienstverlening (CRMA, HRM-portaal, P-Direktportaal, SAP HR, Licenties en contactcenter) en de uitgaven voor overige personele lasten, de normale huisvesting, communicatie, automatisering, kantoorkosten, verkoopkosten en overige kosten ten behoeve van het apparaat.

De realisatie van de materiele kosten komt overeen met het jaarplan. De geactiveerde materiële kosten betreffen de aanschaf van de systeemlicenties en de inrichting van de nieuwe vestiging Zwolle.

Materiele kosten 2011

	Jaarplan (x € 1.000)	Realisatie (x € 1.000)
Materiele kosten	25.052	24.753
Geactiveerde materiële kosten	-1.600	-1.390
	23.452	23.363

Kosten personeel 2011

	Jaarplan (x € 1.000)	Realisatie (x € 1.000)
Ambtenaren in dienst	22.560	23.807
Gedetacheerde ambtenaren	-	214
Uitzendkrachten	-	1.069
Externe inhuur	14.705	14.207
Opleidingen en cursussen	400	195
Totaal	37.665	39.492

Hoofdstuk 5

Kengetallen

In 2011 zijn samen met de eigenaar uniforme KPI's voor de dienstverlening gedefinieerd die de basis zullen vormen voor de doelmatigheidsmeting in de jaren 2012 en verder. Voor het jaar 2011 heeft P-Direkt nog op de oude wijze gerapporteerd. De basisdienstverlening wordt doorberekend middels een IAR-tarief per maand. Tot medio 2011 was er nog sprake van een mix van productafname door verschillende aansluitmomenten van ministeries waardoor de financiële impact per ministerie verschillend is. Nu in 2011 de laatste ministeries zijn aangesloten, is vanaf 2012 sprake van een integrale afname van de basisdienstverlening door alle ministeries tegen één tarief. Het gaat dan om het zelfbedieningsportaal, het personeelsinformatiesysteem, gebruikersondersteuning via het contactcenter, de personeels- en salarisverwerking/betaling en het digitale personeelsdossier. Om de doelmatigheid van P-Direkt aan te tonen zal sprake

moeten zijn van een dalende kostprijs bij een (minstens) gelijk blijvende kwaliteit. Naast beschikbaarheid en betrouwbaarheid wordt ook gerapporteerd over de reactiesnelheid (calls, incidenten en service-verzoeken opgelost binnen streeftijd voor alle klanten samen, per product).

Noot:

P-Direkt heeft de jaarlijks 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.

Doelmatigheidsindicatoren

Omschrijving Generiek Deel	realisatie	realisatie	realisatie	begroting	realisatie
	2008	2009	2010	2011	2011
Kostprijzen per product (groep) *	580	580	576	565	575
Tarieven/uur	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Omzet per produktgroep (pxq)	25716	50677	63913	70625	72057
FTE-totaal (excl. externe inhuur)	70	93	377	410	432
Saldo van baten en lasten (%)	0,00%	0,06%	0,06%	0,36%	0,10%
Betaalsnelheid aan leveranciers			95%	95%	98%
Omschrijving Specifiek Deel					
ICT Diensten					
Tijdige afhandeling verwerkingsopdrachten:					
• nabewerking (CRM)	nvt	nvt	97%	90%	98,6%
• centraal proces (CRM)	nvt	nvt	95%	90%	96,8%
Contactcenter vraagafhandeling	nvt	nvt	-	90%	78,4%
Klachtbehandeling	nvt	nvt		90%	83,3%
Contactcenter responsetijden	nvt	nvt	nvt	30 sec	97,4 sec
Portal beschikbaarheid	99%	99%	99%	98%	98,1%
Rijksweb tijdige plaatsing wet- en regelgeving	nvt	nvt	-	98%	100%
Contactcenter gebruikerstevredenheid	nvt	nvt	-	7	6

Prestaties 2011

Doelstellingen

cijfers

Resultaten

De specifieke kwaliteitsindicatoren zijn hieronder kort toegelicht.

- Tijdige afhandeling verwerkingsopdrachten: opdrachten zijn verwerkt bij de afgesproken salarisbetaling. Dit is onder te verdelen in nabewerking (invoer via SAP-HR maar bewerking door een P-Direktmedewerker is nodig) en centraal proces (binnenkomst via telefoon, mail of post; invoer door P-Direkt medewerker).
- Contactcenter vraag/klachtafhandeling: P-Direkt handelt de ingediende vragen/klachten ingediend per telefoon / e-mail / post binnen 5 werkdagen af.
- Contactcenter responstijden: de responstijd voor het opnemen van de telefoon is gemiddeld minder dan 30 seconden.
- Portal beschikbaarheid: de P-Direktsystemen, P-Direktportaal, Rijksportaal Personeel en het P-Dossier, zijn 7x24 uur beschikbaar. Het service-window voor de systemen is van 8.00 uur tot 17.30 uur, gedurende deze tijden is de beschikbaarheidnorm van toepassing.
- Rijksweb wet- en regelgeving up-to-date: publicatie op rijksweb binnen 2 weken na plaatsing in Staatscourant.

Gebruikerstevredenheid

Het Contactcenter houdt maandelijks een enquête onder medewerkers (gebruikers) 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 wordt inzicht verkregen 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 (rapportcijfer 6) voor de afhandelingsnelheid en kwaliteit van de antwoorden.
- De respondenten geven de medewerkers van het Contactcenter een ruime voldoende (rapportcijfer 7) voor de klantvriendelijkheid.



Colofon

Algemeen

Locatie Den Haag

Bezoekadres

Schenkkade 100
2595 AS Den Haag

Postadres

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Telefoon: 070 700 05 00

Fax: 070 315 34 11

E-mail: info@p-direkt.minbzk.nl

Locatie Zwolle

Bezoekadres

Hanzeplein 1
8071 JC Zwolle

Postadres

Postbus 338
8000 AH Zwolle

Contactcenter P-Direkt

E-mail: contactcenter@p-direkt.nl

Telefoon: 088 0200 800

Informatie

Meer informatie over onze organisatie kunt u vinden op:

Internet: www-p-direkt.nl

Dit is een uitgave van :

P-Direkt

©Rijksoverheid | Mei 2012

