



P-Direkt  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

klantgericht

betrouwbaar

2012

Jaarverslag

professioneel

P-Direkt

# Prestaties

# 2012

# Doelstellingen

# Cijfers

## Voorwoord

# Resultaten

2012 was voor P-Direkt het eerste jaar dat zij de volledige dienstverlening leverde aan de 10 ministeries en daarmee aan 125.000 rijksambtenaren.

We zijn er trots op te constateren dat we er in geslaagd zijn grosso modo alle afgesproken servicelevels te realiseren en daarbij ook een positief financieel resultaat neer te zetten.

Het blijft een belangrijke uitdaging om de gebruikerstevredenheid van de dienstverlening in de P-Direkt keten te verhogen. Om deze reden is in 2012 samen met de ministeries het programma De Gebruiker Centraal gestart met als doel de gebruikerstevredenheid naar een 7 op te krikken.

In 2012 zijn ook een aantal belangrijke verbeteringen en vernieuwingen gerealiseerd zoals de introductie van Single Sign On bij SZW en Financiën (het eenmalig inloggen), het afschaffen van de papieren salarisstrook, de introductie van het Functiegebouw Rijk in de dienstverlening en een verder verbeterde stabiliteit en performance aan de ICT-kant van de dienstverlening.

Daarnaast hebben we de door het kabinet Rutte II geïnitieerde herindeling van taken tussen een aantal ministeries en de daarmee forse gepaard gaande overplaatsing van personeel vlot kunnen realiseren.

Ook is samen met de ministeries via het programma Verkenningen gewerkt aan het in kaart brengen en soms al realiseren van diverse kwaliteits- en efficiencywinsten. Het ICOP heeft het startsein gegeven om de gehele P-Direktdienstverleningsketen te optimaliseren via het 3-jarige programma Optimaal verbinden en we zijn binnen P-Direkt een “continu verbeter-traject” gestart met behulp van de LEAN-methodiek.

Kortom, 2012 was een goed dienstverleningsjaar waarin de basis van P-Direkt stevig staat en er volop perspectief is voor de verdere verbeterlagen.

Sylvia Bronmans  
Directeur P-Direkt



<b>1</b>	1	Taken, Missie en Doelstelling	3	<b>7</b>	7	Financiën	19
					7.1	De belangrijkste financiële ontwikkelingen in 2012	20
					7.2	Financieel beheer	20
					7.3	Resultaat	20
					7.4	Balans per 31 december 2012 en toelichting	21
					7.5	Staat van Baten en Lasten per 31 december 2012 en toelichting	21
<b>2</b>	2	Afronden lopende projecten	5	<b>8</b>	8	Kengetallen	23
	2.1	Single Sign On	6				
	2.2	Salarisstroom Digitaal	6				
	2.3	Functiegebouw Rijk	6				
	2.4	Vereenvoudiging van de techniek	6				
	2.5	Herindeling Rijk	6				
<b>3</b>	3	Verbeteren en vernieuwen van de dienstverlening	8				
	3.1	Programma Verkenningen	9				
	3.2	Programma Optimaal verbinden	9				
	3.3	Programma De Gebruiker Centraal	10				
	3.4	P-Lien	10				
<b>4</b>	4	Herijken organisatie	11				
	4.1	Masterplan P-Direkt 2012-2015	12				
<b>5</b>	5	Efficiency en Service levels	13				
	5.1	Efficiencyverbetering	14				
	5.2	Realisatie Service Levels	14				
<b>6</b>	6	Organisatie en bedrijfsvoering	17				
	6.1	O&F plan	18				
	6.2	Ziekteverzuim	18				
	6.3	Opleiding	18				

Prestaties

2012

Doelstellingen

Cijfers

Hoofdstuk 1

Resultaten

# Taken, Missie en Doelstelling



Het Managementteam van P-Direkt

# Prestaties 2012

## Doelstellingen

### Cijfers

### Resultaten

## 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 plaatsonafhankelijk. 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 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!

P-Direkt streeft 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 gebruikerstevredenheid 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.

## Doelstelling

De basisdoelstelling van P-Direkt is vanzelfsprekend om de dienstverlening te leveren conform de afspraken met de ministeries. Daarnaast zijn er diverse specifieke trajecten om de dienstverlening te verbeteren en te vernieuwen. De actielijnen uit het Jaarplan vormen de basis waarlangs de geschetste doelstellingen voor 2012 zijn opgepakt. In de volgende hoofdstukken worden deze en de resultaten ervan toegelicht.

Verder komen de efficiencyverbetering en de bereikte servicelevels aan de orde. De laatste hoofdstukken beschrijven de bedrijfsvoering en de financiën.

## Actielijnen 2012

P-Direkt had voor 2012 de volgende actielijnen:

1. Afronden lopende projecten;
2. Verbeteren en vernieuwen van de dienstverlening;
3. Herijken organisatie en formatie van P-Direkt.

Prestaties

2012

Doelstellingen

Cijfers

*Hoofdstuk 2*

Resultaten

---

# Afronden lopende projecten



# Prestaties 2012

## Doelstellingen

### Cijfers

### Resultaten

Een aantal projecten uit 2011 liepen door naar 2012. We lichten de belangrijkste kort toe met de resultaten die zij hebben opgeleverd.

## 2.1 Single Sign On

In oktober 2012 is de P-Direkt-Single Sign On-dienst officieel in gebruik genomen. Vanaf dat moment kunnen de vaste medewerkers van het ministerie van Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), zonder apart wachtwoord en gebruikersnaam, bij hun P-Direktportaal. SZW is het eerste ministerie dat deze nieuwe voorziening gebruikt. Dit jaar zullen onder regie van TBGI ook andere ministeries hierop aansluiten. De dienst wordt gehost door SSC-ICT en is in nauwe samenwerking met P-Direkt tot stand gekomen. Hier is niet alleen aandacht voor de technische aansluiting, maar ook de communicatie naar de eindgebruikers is als gezamenlijke taak opgenomen met een communicatie campagne.

## 2.1 Salarisstrook Digitaal

In mei 2012 is bij rijksmedewerkers de allerlaatste papieren salarisstrook op de mat gevallen. Voortaan wordt de salarisstrook alleen nog digitaal aangeboden. Met het stopzetten van de papieren verzending wordt een besparing bereikt van een half miljoen euro per jaar. Rijksmedewerkers kunnen hun salarisstroken en jaarpogaven inzien via het P-Direktportaal. Ook kunnen zij hun salarisstroken en jaarpogaven per e-mail ontvangen.

## 2.3 Functiegebouw Rijk

P-Direkt is actief betrokken geweest bij de implementatie van het nieuwe Functiegebouw Rijk (FGR). In 2011 zijn de systemen technisch voorbereid op de nieuwe systematiek van administreren en is de informatievoorziening ingericht. Vanaf medio 2011 tot eind 2012 heeft P-Direkt de ministeries ondersteund bij de invoering van het FGR. Tot 1 januari 2013 is P-Direkt bezig geweest met het administratief omzetten van oude functies van medewerkers naar FGR-functies. In het eerste kwartaal van 2013 vindt de nazorgfase plaats waarin oude functies uit het systeem worden verwijderd.



## 2.4 Vereenvoudiging van de techniek

Het P-Direkt-“systeemlandschap” is complex. Door voortschrijdende ontwikkelingen in de techniek en door overgang van projectfase naar beheerfase is vereenvoudiging mogelijk.

In 2012 is de projectstraat uitgefaseerd. We hebben nu een volledige Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie (OTAP) straat waarop alle ontwikkeling plaatsvindt. De vrijgekomen apparatuur is ingezet om op enkele plaatsen de performance te verbeteren of voor meer capaciteit ter ondersteuning van zwaardere applicaties.

In 2012 heeft een grote technische upgrade van het systeemlandschap plaatsgevonden en is de eerste fase van de landschapsverbetering voltooid. Dit heeft gezorgd voor een verbetering van de stabiliteit van het systeem en tevens een goedkoper onderhoud en beheer.

Tijdens deze technische upgrade zijn voor alle systemen de laatste versies van de standaard SAP software geïnstalleerd. Hiermee zijn we up to date voor de nieuwste ontwikkelingen.

## 2.5 Herindeling Rijk

Als gevolg van het regeerakkoord van het kabinet Rutte II heeft P-Direkt per 1 januari 2013 een aantal diensten departementaal heringedeeld. Het “DG Vreemdelingenzaken inclusief IND en DTV” van BZK naar VenJ, het “Rijksvastgoedbedrijf” van Financien naar BZK, “Integratie en Inburgering” van BZK naar SZW en “externe betrekkingen” van EZ naar BuZa. In totaal zijn rond de 4200 medewerkers naar een nieuw ministerie verplaatst.

# Prestaties 2012

## Doelstellingen

### Cijfers Resultaten

---

Tevens hebben we op 1 januari de naamswijziging van EL&I naar EZ gerealiseerd.

De overplaatsingen zijn volgens de vorig jaar ontwikkelde innovatieve aanpak uitgevoerd. Waar het mogelijk is geworden om als individu via het P-Direktportaal een interdepartementale overplaatsing aan te vragen is volgens dezelfde werkwijze de collectieve departementale herindeling gerealiseerd. Deze, voor medewerker zeer efficiënte, werkwijze maakt tevens dat er administratief niet veel handelingen meer gebeuren. P-Direkt daarentegen ontzorgt de aanvrager en zorgt dat processen doorgang hebben tijdens en na de overplaatsingen.



Prestaties

2012

Doelstellingen

Cijfers

Hoofdstuk 3

Resultaten

# Verbeteren en vernieuwen van de dienstverlening



Er is al veel bereikt de afgelopen jaren, maar er is ook nog genoeg te verbeteren. P-Direkt wil tot de beste 25 procent Shared Service Centers behoren en daarvoor moet de kwaliteit van de dienstverlening verder omhoog. In de volgende paragrafen worden de programma's weergegeven die P-Direkt uitvoert met als doel het verbeteren en vernieuwen van de dienstverlening.

### 3.1 Programma Verkenningen

Het programma Verkenningen richt zich op het onderzoeken van bezuinigingsopties en kwaliteitsverbetering in de P-Direkt dienstverleningsketen. In 2012 zijn de Verkenningen uitgevoerd en afgerond. Van enkele verkenningen worden de resultaten in 2013 zichtbaar. De meeste resultaten worden meegenomen in vervolgtacten. Hierna volgen de resultaten per verkenning:

- De verkenningen *harmoniseren en standaardiseren gehele keten* (HR-ondersteuning en P-Control) & *uitbreiding van dienstverlening* op de huidige business verwante processen richtten zich op verdere efficiëntie en kwaliteitsverbetering door een verdere bundeling van taken en medewerkers tussen P-Direkt en ministeries op het totale vlak van HR administratie, ondersteuning en verwerking. In 2012 zijn een zestal pilots afgerond, waaronder centraal scannen en managementtrainingen en lopen er nog een aantal door. De opgedane kennis en ervaring zijn overdragen aan het programma Optimaal verbinden, waarmee wordt geborgd dat de mogelijke besparingen en verbeteringen ook daadwerkelijk worden gerealiseerd.
- De verkenning *beperking afwijkende dienstverlening* heeft inzicht gegeven in het meerwerk (afwijkingen per ministerie) voor de ministeries en P-Direkt. Een deel van de afwijkingen is opgenomen in de standaarddienstverlening van P-Direkt. De overige afwijkingen zijn vastgelegd in een addendum per ministerie op de Producten en Dienstengids van P-Direkt. De financiële omvang van het meerwerk blijkt zeer gering (circa 1% van de totale omzet P-Direkt). Door het inzicht in de afwijkingen is er veel onduidelijkheid weggenomen zowel bij de ministeries als binnen P-Direkt. De sub-contracthoudersraad zal het meerwerk jaarlijks evalueren met als doel sturing op zoveel mogelijk afbouw.
- De eerste verkenning *tijdschrijven en roosterplanning* heeft een positieve businesscase opgeleverd. Er is een apart traject opgestart samen met de drie grote uitvoerders: de Belastingdienst, Dienst Justitiële Inrichtingen en Rijkswaterstaat voor de verdere uitwerking van de (on)mogelijkheden van tijdschrijven en roosterplanning.

- Ook zijn er twee verkenningen beëindigd omdat er uit de eerste analyses geen schaalvoordelen, dan wel besparingsopties naar voren kwamen.

### 3.2 Programma Optimaal verbinden

Het programma Optimaal verbinden is een gezamenlijk programma van de ministeries en P-Direkt. Het programma heeft als doel om de kwaliteit en de efficiency van de dienstverleningsketen te verbeteren. De rol van de P-medewerker bij de ministeries (HRO) in combinatie met de dienstverlening van P-Direkt wordt opnieuw beoordeeld. Naast de verbeteringen die doorgevoerd worden levert het programma ook een besparingspotentieel rijksbreed van 10 miljoen op jaarbasis.

Bij het opnieuw inrichten en organiseren van de keten gaat het niet alleen om efficiency maar ook om de kwaliteit. Nu zijn er veel schakels in het proces vanaf het moment dat de medewerker zijn personeelszaken wil regelen tot de uiteindelijke verwerking. De inzet is om deze processen slimmer in te richten. Minder schakels, betekent een snellere en betere dienstverlening. Het programma Optimaal verbinden gaat dit uitvoeren langs vier sporen:

#### Spoor 1: Dienstverlening

Analyse van de HR-dienstverlening, beschrijven van de rollen en taken van de dienstverleningsprocessen en deze herinrichten om efficiency en/of kwaliteitswinst te boeken.

#### Spoor 2: Mens & organisatie

Analyseert de personele consequenties van de herinrichting van de dienstverleningsprocessen en zorgt dat deze geïmplementeerd kunnen worden.

#### Spoor 3: ICT

Analyse van de uitgangspositie van het ICT-systeem en bepalen van de consequenties van herinrichting dienstverleningsprocessen op het systeem. Zorgdragen voor de implementatie daarvan.

#### Spoor 4: Pilots uit het programma Verkenningen.

De voor het programma relevante pilots van het programma Verkenningen worden hier ondergebracht. Met name de pilots die gaan over het optimaliseren van de HRO en HRV rollen en relaties.

# Prestaties 2012

## Doelstellingen

### Cijfers

### Resultaten



### 3.3 Programma De Gebruiker Centraal

Het programma De Gebruiker Centraal heeft als doelstellingen:

- Behalen van het gebruikerstevredenscijfer 7 per eind 2013 voor de P-Direkt dienstverlening.
- Borging van het gebruikersperspectief in de reguliere werkwijze (staande organisatie), zodat dit cijfer ook in de toekomst minimaal behouden blijft of zelfs verbeterd wordt.

In 2012 is, samen met de ministeries, gestart met een uitgebreide analyse van de gebruikerstevredenheid vanuit verschillende invalshoeken, zoals usability-onderzoek, gebruikerstevredenheidsonderzoek, data-analyse en gesprekken met gebruikers. Op basis van deze analyse zijn vervolgprijzen gedefinieerd, die zorgen voor een verbetering van de gebruikerstevredenheid:

1. Verbeteringen P-Direktportaal algemeen
2. Verbeteringen proces Reiskosten Declareren Binnenland
3. Invoeren gedachtegoed Customer Experience Management
4. Professionalisering gebruikerstevredenheidsonderzoek (GTO)
5. Gebruikersperspectief verankeren in het changeproces
6. Kennisbevordering eindgebruikers
7. P-Direkt komt naar u toe.

In het voorjaar van 2012 hebben we de tevredenscijfers per ministerie geïnventariseerd. Die cijfers liepen uiteen van 5.5 (AZ, EL&I en VWS) tot 6.4 (Financiën). In november 2012 hebben we deze meting opnieuw gedaan. De grootste stijger is SZW (van 5.8 naar 6.4). Het lijkt erop dat de invoering van 'Single sign On' (SSO) samen met de communicatie campagne hieraan hebben bijgedragen. Het hoogst scoort nog steeds het ministerie van Financiën, nu met een 6.5.

### 3.4 P-Lien

Eind 2011 zijn we gestart met het continu verbeterprogramma P-Lien. De aanpak is gebaseerd op de standaard Lean Six Sigma. P-Lien sluit aan bij de P-Direkt doelstellingen rondom ketenoptimalisatie, efficiënter werken en gebruikerstevredenheid.

In 2012 had P-Lien primair een interne uitvoeringsfocus en hebben we de eerste aantoonbare resultaten op zowel kwaliteit als efficiëntie bereikt, bijvoorbeeld:

- Bij het proces Toelage onregelmatige dienst zetten we een flinke stap door handmatige berekeningen vergaand te automatiseren. Dit leidt tot een snellere en kwalitatief betere verwerking van de mutaties van gebruikers.
- Bij het proces Levensloop verbeteren we de interactie met de gebruiker door het proces duidelijker aan te bieden in het portaal, de communicatie met eindgebruikers (zoals brieven en teksten op Rijksweb personeel) te verduidelijken en versimpelen.
- In het proces Generiek overig-overig zetten we een grote kwaliteitsstap door alle vragen en mutaties op een eenduidigere manier te routeren naar het juiste team en aanvragen direct in het P-dossier te registreren. Een stap in kwaliteit en efficiency.

P-Lien wordt neergezet als methodiek en vooral ook als filosofie voor continue verbeteren. In 2012 hebben we alle medewerkers kennis laten maken met de methodiek en zijn een dertigtal mensen opgeleid tot Green Belt, die in staat zijn de P-Lien projecten te faciliteren.

Prestaties

2012

Doelstellingen

Cijfers

Hoofdstuk 4

Resultaten

# Herijken organisatie



# Prestaties 2012

# Doelstellingen

# Cijfers

# Resultaten

## 4.1 Masterplan P-Direkt 2012-2015

In 2012 heeft P-Direkt haar visie op de organisatie en dienstverlening voor de komende jaren uitgewerkt in het Masterplan P-Direkt 2012-2015. Het eerste deel bevat de visie van het MT van P-Direkt voor de komende jaren. Het tweede deel gaat over de vraag wat wij – gelet op die visie - binnen P-Direkt moeten veranderen en hoe en wanneer we dat gaan doen.

### Deel I Visie

- We streven naar Operational Excellence met een sterke gerichtheid op gebruiksgemak. Operational Excellence zien we als betrouwbare kwaliteit, geen fouten, aantrekkelijke prijs en een tevreden gebruiker (“7”).
- P-Direkt biedt een unieke basis voor verdere uitbreiding van de dienstverlening en als bijdrager aan de compacte rijksdienst: rijksbrede infrastructuur, belangrijke data- en informatiebron. Vanuit haar kracht (HR) verbreedt P-Direkt binnen de bedrijfsvoering en versterkt de ‘staande’ dienstverlening en de gebruikerstevredenheid.

Deze visie steunt op twee pijlers: doelmatigheid en gebruikerstevredenheid. Activiteiten die hierop gericht zijn hebben de hoogste prioriteit.

### Deel II Implementatie

De realisatie van de Visie vraagt om structuur, prioriteitstelling en fasering. Daarbij is gekozen voor een plateaubenadering: eerst moeten we zorgen dat het fundament voor verdere uitbouw van de dienstverlening stevig genoeg is.

Deze aanpak leidt tot 4 plateaus:

- Plateau 1, intern sterk (> 2013),
- Plateau 2, ketenoptimalisatie (> 2014),
- Plateau 3, nieuwe dienstverlening (> 2015),
- Plateau 4, nieuwe klanten (>2016).

Per plateau wordt geschetst wat de doelstelling en de essentie is.



Prestaties

2012

Doelstellingen

Cijfers

Resultaten

*Hoofdstuk 5*

# Efficiency en Service levels



# Prestaties 2012

## Doelstellingen

### Cijfers

### Resultaten

## 5.1 Efficiencyverbetering

P-Direkt verbetert de doelmatigheid in de HR-kolom van de Rijksoverheid en levert een bijdrage aan een slagvaardige 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 efficiencycslag gemaakt door verdere automatisering van taken.

P-Direkt heeft zich gecommitteerd aan een jaarlijkse efficiencystijging van 2% in 2008 tot en met 2012 en 3% in 2013 en 2014. Om de 2% efficiencystijging in 2012 te behalen zijn diverse verbeterprojecten gestart. In 2011 is gestart met het hiervoor beschreven programma P-Lien met als doel continu verbeteren (zie §3.4).

## 5.2 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 de dienstverlening. Deze afspraken worden vastgelegd in het Servicecharter. Maandelijks wordt gerapporteerd over de productie en de gerealiseerde servicelevels in de dienstverleningsrapportage.

### Resultaten over 2012

Omschrijving	Aantal	Percentage
Totaal aantal mutaties	6.181.076	100%
Geautomatiseerd verwerkte mutaties	5.432.732	88%
Handmatig verwerkt op basis van activiteiten	748.344	12%
Totaal handmatig verwerkt	22.615	3%
Handmatig verwerkt o.b.v. activiteiten/totaal aantal mutaties		0,3%

Totaal aantal netto betalingen: € 2,2 mld

Totaal bedrag betalingen: € 7,3 mld

### De pieken en dalen in het werk

In december 2011 zijn veel zaken noodgedwongen aangehouden (vooral Verlof en verzuim) om prioriteit te geven aan de afhandeling Spaarloon dat plotseling werd afgeschaft. Dit is in januari 2012

grotendeels afgerond. Daarnaast zijn, min of meer gebruikelijk, in januari heel veel vragen en activiteiten geweest rond verlofstanden en jaargegevens. Ook IKAP Levensloop is een veel gebruikte functionaliteit in begin van het jaar. Per saldo heeft dit ertoe geleid dat in de eerste weken van 2012 een enorm aantal activiteiten is geweest. Na januari is die stroom gedaald en kon gewerkt worden aan de afhandeling van de opgelopen voorraad verzoeken en vragen.

De servicelevels voor de afhandeling van salarismutaties zijn begin 2012 toch ruimschoots gehaald. Voor wat betreft de servicelevels rond telefonie, de afhandeltijd voor reguliere verzoeken en vragen kon dit helaas niet gerealiseerd worden, ondanks de inzet van ruim 50 uitzendkrachten op de diverse onderdelen van de dienstverlening.

In de hele maand februari bleken al deze knelpunten grotendeels opgelost. Het contactcenter kon de vraag goed aan en er hebben zich opvallend weinig nieuwe issues voorgedaan. Een logisch gevolg hiervan was dat de telefonische bereikbaarheid goed is geweest en dat de achterstanden in het verwerken van service calls voor een belangrijk deel konden worden weggewerkt.

De inzet van ruim 50 externe medewerkers, die vooral in de periode december en januari nodig bleken om enigszins binnen de kaders te blijven, is vanaf eind februari weer afgebouwd.

Gedurende het verdere verloop van het jaar zijn vrijwel alle servicelevels op het gewenste niveau.

In de laatste maanden van het jaar was er in totaliteit sprake van een groot werkaanbod voor met name het contactcenter, wat doorgaans gebruikelijk is. Anders dan begin van het jaar kon dit werkaanbod goed worden opgevangen met de inzet van een beperkt aantal uitzendkrachten.

In oktober is een achterstand ontstaan in de afhandeling van de activiteiten ten opzichte van de SLA. Dit hing o.a. samen met een vrij omvangrijke release eind oktober, waardoor veel activiteiten werden aangehouden tot aan het moment van de release. Deze achterstand is in november weer ingelopen en op alle niveau's zijn de afgesproken servicelevels weer ruimschoots gehaald.

### Individuele servicelevels

#### Tijdige afhandeling

Indien tijdig aangeleverd, wordt de opdracht verwerkt bij de afgesproken salarisbetaling. De norm voor dit servicelevel is 90%. Gemiddeld over 2012 is 99,7% van de aangeleverde opdrachten tijdig verwerkt.

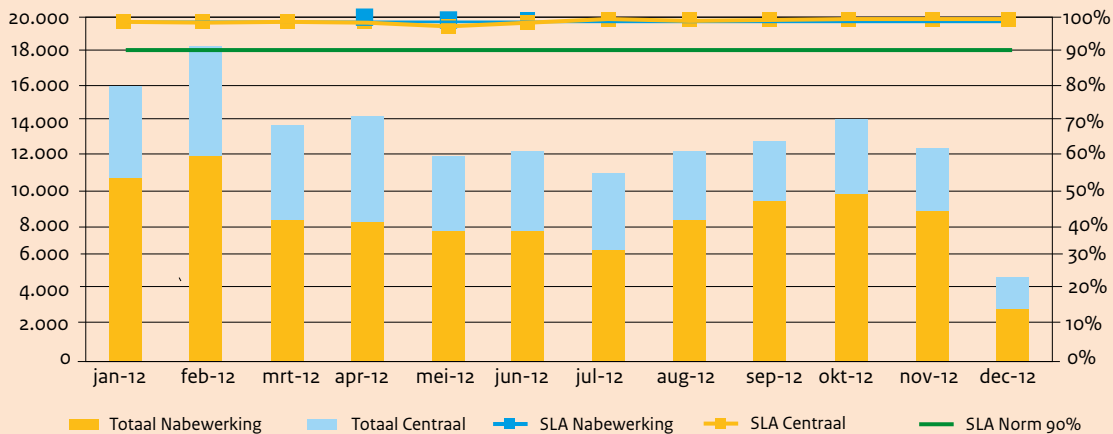
# Prestaties 2012

## Doelstellingen

### Cijfers

### Resultaten

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



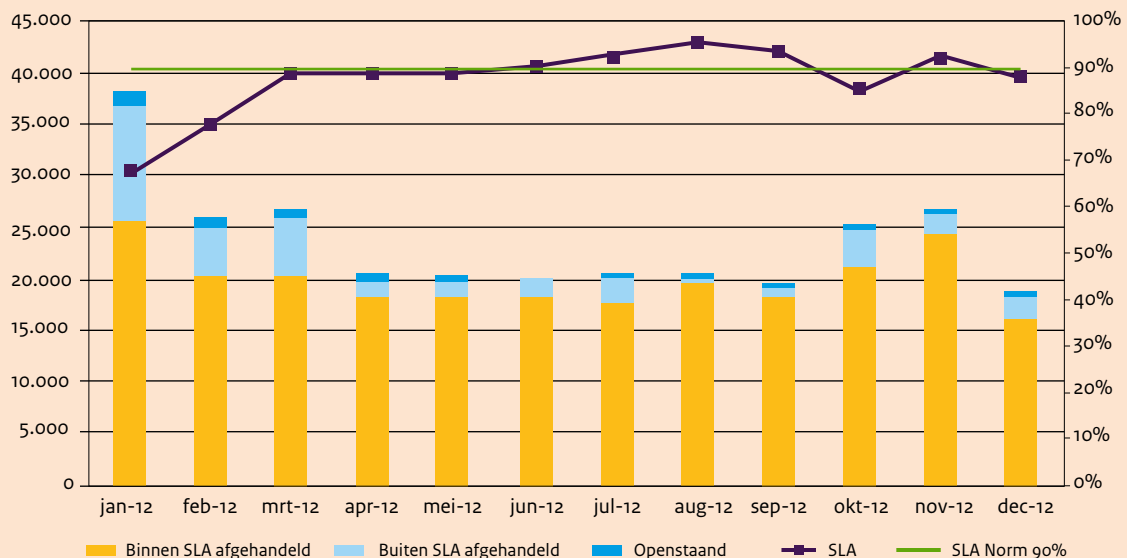
In bovenstaande grafiek zijn de volgende waarden opgenomen:

- 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 de Nabewerkingsprocessen als Centrale processen in een percentage uitgedrukt.

In de onderstaande grafiek is de vraagafhandeling en SLA weergegeven:

Binnengekomen vragen (per telefoon / email / post) worden binnen vijf werkdagen afgehandeld. De norm voor dit servicelevel is 90%. Gemiddeld over 2012 is 87% van de ingediende vragen binnen vijf werkdagen beantwoord.

**Vraagafhandeling & SLA voor Totaal**





# Prestaties 2012

## Doelstellingen

## Cijfers

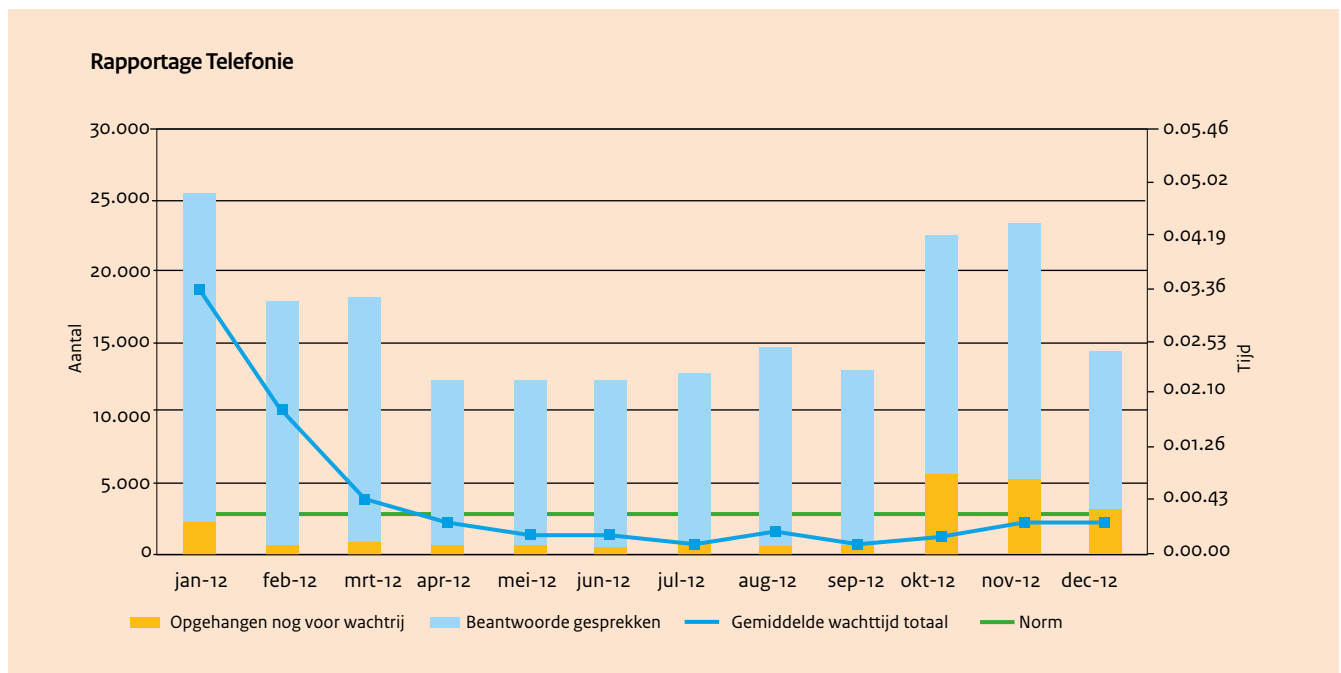
## Resultaten

### Telefonie

Over 2012 is als norm voor telefonische dienstverlening gesteld dat de gemiddelde wachttijd na het keuzemenu niet meer dan 30 seconden mag zijn. Gemiddeld is de wachttijd in 2012 35,5 seconden.

### Beschikbaarheid systemen

P-Direkt garandeert een beschikbaarheid van 98% gedurende het servicewindow (8.00uur – 17.30uur). De beschikbaarheid in 2012 bedroeg gemiddeld 99,4%.



Prestaties

2012

Doelstellingen

Cijfers

Hoofdstuk 6

Resultaten

# Organisatie en bedrijfsvoering



# Prestaties 2012

## Doelstellingen

### Cijfers

### Resultaten



## 6.1 O&F plan

Het eerste rapport van de organisatie en formatie was verouderd en gebaseerd op een organisatie in wording waarbij de dienstverlening nog in opbouw is. Deze rapporten en plannen zijn opgesteld tussen 2004 en 2008. Inmiddels zijn alle ministeries aangesloten en is er de nodige ervaring opgedaan als Shared Service Organisatie. Het was dan ook tijd om de balans op te maken en de organisatie en formatie van P-Direkt opnieuw te beschrijven.

Dit nieuwe O&F rapport houdt rekening met:

- Nieuwe processen, systemen en werkwijzen;
- Dalend personeelsbestand als gevolg van efficiency, dalend aantal gebruikers en de overgang van bedrijfsvoeringstaken naar andere Shared Service Organisaties;
- Creëren van flexibiliteit in de organisatie voor de uitvoering van projecten en het introduceren van nieuwe diensten;
- Het Functiegebouw Rijk.

Er heeft een inventarisatie plaatsgevonden hoe de organisatie er het beste uit kon zien en wat de gewenste omvang is, gegeven alle ontwikkelingen in processen en systemen, uitbreiding en aanpassing van de dienstverlening en een dalend personeelsbestand binnen het Rijk.

Geconcludeerd kon worden dat de gewenste kennis en kunde in voldoende mate in huis was en dat de omvang van het personeelsbestand in grote lijnen overeenkomt met de gewenste situatie voor 1 januari 2013.

Na het vaststellen van het O&F rapport is in oktober het plaatsingsproces gestart met daarbij informatiesessies over het O&F rapport, het plaatsingsproces zelf en het Functiegebouw Rijk. Begin december zijn de definitieve plaatsingsbrieven verzonden. Al met al een succesvol traject afgemeten aan het feit dat er geen enkel bezwaar is ingediend.

## Medewerkers P-Direkt in 2012

	Aantal FTE	Aantal IAR
	31-12-2012	31-12-2012
Aantal	425	467
<b>Totaal</b>	<b>425</b>	<b>467</b>

## 6.2 Ziekteverzuim

P-Direkt heeft de afgelopen jaren de nodige acties genomen om het verzuim terug te dringen maar dat heeft nog onvoldoende effect gehad op de omvang van het verzuim. In 2012 was het verzuimpercentage voor heel P-Direkt 8,8%. Om goed te begrijpen waarom eerdere maatregelen niet afdoende waren en ons te laten adviseren over wat anders of extra moet worden gedaan is een extern bureau gevraagd onderzoek te doen naar de redenen van het hoge verzuim. Met de uitkomsten hiervan wordt een geïntensiveerde aanpak van het ziekteverzuim in 2013 uitgevoerd.

## 6.3 Opleiding

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. In oktober 2012 zijn de eerste MBO/BBL diploma's uitgereikt aan medewerkers van P-Direkt. Momenteel lopen er drie opleidingen MBO4 'Personeel en Arbeid' bij de P-Direkt Academie. Deze zijn in 2011 gestart en lopen tot en met 2013.

Prestaties

2012

Doelstellingen

Cijfers

Hoofdstuk 7

Resultaten

---

# Financiën



# Prestaties 2012

## Doelstellingen

# Cijfers Resultaten

Dit hoofdstuk is een verkorte weergave van de financiële verantwoording P-Direkt 2012. Hierin staan de balans en de resultatenrekening met een toelichting op de belangrijkste posten. De volledige verantwoording is te downloaden op het Rijksweb.

## 7.1 De belangrijkste financiële ontwikkelingen in 2012

Met het resultaat van 2012 wordt de maximaal toegestane reserve met ruim 3 miljoen overschreden. Met de opdrachtgevers en de eigenaar is gesproken over de bestemming van deze gelden om ultimo 2013 op het toegestane niveau uit te komen. De bestemmingen zijn onder andere een verbetering van informatievoorziening, de gebruikerstevredenheid en tevens wordt rekening gehouden met een substantieel hogere doorbelasting van de kosten van kantoor-automatisering.

## 7.2 Financieel beheer

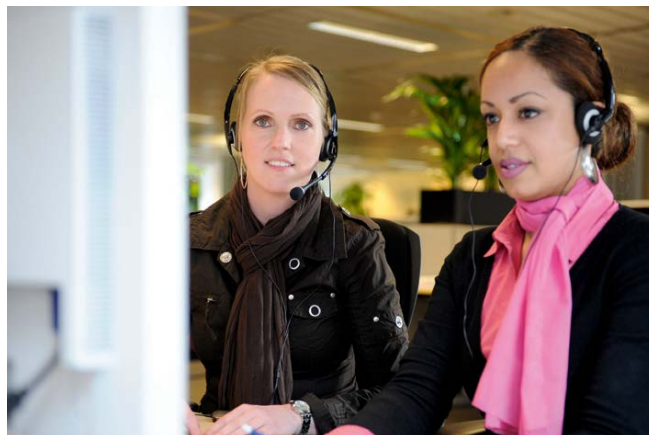
Het financiële beheer en de financiële verantwoording voldoen aan de voorschriften voor baten-lastendiensten.

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 en het saldo van baten en lasten, kapitaaluitgaven en kapitaalontvangsten.

## 7.3 Resultaat

Onderstaand wordt een analyse gegeven van de realisatie 2012 en de afwijkingen ten opzichte van het jaarplan 2012. Het jaarplan wijkt af van de ontwerpbegroting. Dit wordt ondermeer veroorzaakt door de introductie van een aantal nieuwe diensten en een aantal extra uitgevoerde projecten. Dit heeft zowel effect op de baten als de personele en de materiële lasten. Om de informatieve waarde van dit jaarverslag te verhogen zijn de cijfers van het jaarplan eveneens opgenomen.

De realisatie laat een positief resultaat zien van € 4.389.000 ten opzichte van een begroot resultaat in het jaarplan van € 1.095.000.



# Prestaties 2012

## Doelstellingen

# Cijfers Resultaten

## 7.4 Balans per 31 december 2012 en toelichting

<b>Baten-lastendienst P-Direkt</b>		
<i>Balans per 31 december 2012 (bedragen x € 1.000,-)</i>		
	<b>Balans 2012</b>	<b>Balans 2011</b>
<b>Activa</b>		
Immateriële activa	77.673	89.242
Immateriële activa in aanbouw/ontwikkeling	185	-
Materiële activa	112	157
- grond en gebouwen	-	-
- installaties en inventarissen	112	157
- overige materiële vaste activa	-	-
Vorraden	-	-
Debiteuren	696	342
Nog te ontvangen	3.697	5.501
Liquide middelen	21.927	18.736
<b>Totaal activa</b>	<b>104.290</b>	<b>113.978</b>
<b>Passiva</b>		
Eigen Vermogen	6.982	2.593
- exploitatiereserve	2.593	2.534
- onverdeeld resultaat	4.389	59
Leningen bij het MvF	67.251	78.483
Voorzieningen	349	372
Crediteuren	601	1.545
Nog te betalen	29.107	30.985
<b>Totaal passiva</b>	<b>104.290</b>	<b>113.978</b>

### 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

De Regeling Baten- en lastendiensten 2011 stelt dat het een baten-lastendienst is toegestaan om reserves tot een bedrag van 5% van de gemiddelde jaaromzet over de afgelopen 3 jaren aan te houden. Met het resultaat van 2012 wordt de maximaal toegestane reserve met ruim 3 miljoen overschreden. Met de opdrachtgevers en de eigenaar is gesproken over de bestemming van deze gelden om

ultimo 2013 op het toegestane niveau uit te komen. De bestemmingen zijn onder andere een verbetering van informatievoorziening en de gebruikerstevredenheid.

# Prestaties 2012

## Doelstellingen

# Cijfers Resultaten

## 7.5 Staat van Baten en Lasten per 31 december 2012 en toelichting

<b>Staat van Baten en Lasten 31 12 2012</b>		
	<b>Jaarplan</b>	<b>Realisatie</b>
	<b>(x € 1.000)</b>	<b>(x € 1.000)</b>
<b>Baten</b>		
Opbrengst moederministerie	5.896	7.035
Opbrengst overige ministeries	68.580	67.766
Opbrengst derden	-	12
Rentebaten	-	-
Vrijval voorzieningen	-	-
Bijzondere baten	-	-
Exploitatiebijdrage	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>74.476</b>	<b>74.813</b>
<b>Lasten</b>		
Apparaatskosten	58.011	55.169
Personele kosten	35.267	33.839
Materiele kosten	22.744	21.330
Rentelasten	3.550	3.422
Afschrijvingskosten	11.820	11.833
Materieel	70	88
Immaterieel	11.750	11.745
Overige lasten	-	-
Dotatie voorzieningen	-	-
Bijzondere lasten	-	-
<b>Totaal Lasten</b>	<b>73.381</b>	<b>70.424</b>
<b>Exploitatiesaldo</b>	<b>1.095</b>	<b>4.389</b>

De doorberekening van de reguliere dienstverlening is conform de vastgestelde Jaarplantarieven en het aantal individuele arbeidsrelaties per ministerie.

Het hogere saldo van baten en lasten wordt veroorzaakt door sturing op kostenreductie dat over de gehele lijn effect heeft gehad. Dit was o.a. nodig om de bezuinigingstaakstelling van Rutte I van € 0,8

miljoen te kunnen realiseren. Daarbij hebben zich in 2012 ook een aantal incidentele voordelen in de kostensfeer voorgedaan.

### 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 conform het jaarplan. De uitgaven voor externe inhuur is fors lager dan gepland doordat er meer ambtelijk personeel is ingezet op ontwikkeling en beheer van de ICT-systemen.

<b>Kosten personeel 2012</b>		
	<b>Jaarplan</b>	<b>Realisatie</b>
	<b>(x € 1.000)</b>	<b>(x € 1.000)</b>
Ambtenaren in dienst	24.570	24.609
Gedetacheerde ambtenaren	-	82
Uitzendkrachten	-	1.739
Externe inhuur	9.857	7.175
Opleidingen en cursussen	840	234
<b>Totaal</b>	<b>35.267</b>	<b>33.839</b>

### Materieel

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

De realisatie van de materiele kosten is lager dan in het jaarplan begroot. Dit komt door lagere uitgaven over de gehele lijn en door een aantal incidentele meevallers.

<b>Materiele kosten 2012</b>		
	<b>Jaarplan</b>	<b>Realisatie</b>
	<b>(x € 1.000)</b>	<b>(x € 1.000)</b>
Materiele kosten	22.744	21.330

Prestaties

2012

Doelstellingen

Cijfers

Hoofdstuk 8

Resultaten

---

# Kengetallen





# Prestaties 2012

## Doelstellingen

# Cijfers

# Resultaten

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 2012 is de Producten en Diensten Gids (PDG) uitgebreid met de in 2011 nieuw ontwikkelde standaard dienstverlening, loonbeslag en kleine reorganisaties (<50 verplaatsingen). De servicelevels blijven gelijk aan die van 2011.

De servicelevels gelden over het hele jaar en zijn voor alle opdrachtgevers hetzelfde. Dit is inherent aan het shared service karakter van de dienstverlening.

De servicelevels zijn geen doel op zich, maar als minimaal te realiseren normen. De opdrachtgevers mogen er op vertrouwen dat P-Direkt in de dienstverlening streeft naar een zo hoog mogelijke score. De opdrachtgevers worden maandelijks geïnformeerd over de gerealiseerde servicelevels. Samen met hen stelt P-Direkt vast of eventuele tekortkomingen hierin hebben geleid tot onoverkomelijke problemen. Op basis hiervan maakt P-Direkt afspraken voor de servicelevels in de volgende maand(en). Indien noodzakelijk zal P-Direkt de werkzaamheden (her)prioriteren en aanvullende verbetermaatregelen nemen. De invulling van de taakstellingen hebben geen invloed gehad op de het niveau van de servicelevels.

De score op de servicelevels wordt uitgedrukt in percentages of de score op een schaal van 1 – 10.

## Doelmatigheidsindicatoren 2012

Baten-lastendienst P-Direkt	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2009	2010	2011	2012	2012
<b>Omschrijving generiek deel</b>					
Verloop kostprijs	580	576	575	575	584,6
Verloop tarieven (basisjaar 2011 = 100)	nvt	nvt	100	102	102
Totale omzet basisdienstverlening (x €1.000)	50.677	63.913	72.057	69.904	70.318
Totale omzet overige + projecten (x €1.000)			7.143	1.626	4.495
FTE-totaal, excl. externe inhuur	93	377	432	413	425
Saldo van baten en lasten (% van de baten)	0,06%	0,06%	0,10%	2,06%	5,95%
Medewerkerstevredenheid (MTO)	nvt	nvt	7	7	7
<b>Omschrijving specifiek deel</b>					
Tijdige afhandeling verwerkingsopdrachten:					
- nabewerking (CRM)	nvt	97%	98,6%	90%	100%
- centraal proces (CRM)	nvt	95%	96,8%	90%	99,5%
Contactcenter vraagafhandeling	nvt	-	78,4%	90%	87%
Klachtbehandeling	nvt	-	83,3%	90%	90,7%
Contactcenter responsetijden	nvt	nvt	97,4 sec	30 sec	35,5
Systeem beschikbaarheid	99%	99%	98,1%	98%	99,4%
Rijksweb tijdige plaatsing wet- en regelgeving	nvt	-	100%	98%	100%
Contactcenter gebruikerstevredenheid	nvt	-	6	7	6

# Prestaties 2012

## 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 van P-Direktmedewerker nodig) en centraal proces (binnenkomst via telefoon, email of post; invoer door P-Direkt medewerker).
- Contactcenter vraag/klachtafhandeling: P-Direkt handelt de vragen/klachten ingediend per telefoon / e-mail / post binnen 5 werkdagen af.
- Contactcenter responstijden: de gemiddelde responstijd voor het opnemen van de telefoon is gemiddeld minder dan 30 seconden.
- Portaal 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 – 17.30 uur, gedurende deze tijden is de beschikbaarheidnorm van toepassing.
- Rijksportaal wet- en regelgeving up-to-date: publicatie op Rijksportaal Personeel binnen 2 weken na plaatsing in Staatscourant.

#### **Gebruikerstevredenheid**

P-Direkt houdt maandelijks een enquête onder medewerkers (gebruikers) op de ministeries. Willekeurige gebruikers ontvangen een e-mail met een uitnodiging om vragen over de dienstverlening van P-Direkt te beantwoorden. Op deze wijze wordt inzicht verkregen in de tevredenheid over de afhandelingssnelheid van vragen, de inhoudelijke kwaliteit van de beantwoording en de klantvriendelijkheid. Uit deze enquêtes komt het volgende beeld naar voren:

- De respondenten geven het contactcenter van P-Direkt een kleine voldoende (rapportcijfer 6) voor de afhandelingssnelheid en kwaliteit van de antwoorden.
- De respondenten geven de medewerkers van het contactcenter een ruime voldoende (rapportcijfer 7) voor de klantvriendelijkheid.

P-Direkt is in 2012 een programma gestart, genaamd De Gebruiker Centraal, met als doel de gebruikstevredenheid in 2013 op het niveau 7 te brengen.

# Prestaties 2012

## Doelstellingen

# Cijfers

## Resultaten

---

## 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](mailto: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](mailto:contactcenter@p-direkt.nl)

Telefoon: 088 0200 800

#### Informatie

Meer informatie over onze organisatie kunt u vinden op:

Internet: [www.p-direkt.nl](http://www.p-direkt.nl)

Dit is een uitgave van :

P-Direkt

©Rijksoverheid | Mei 2013

