



Update nummer 60

Jaargang 2015, Nummer 60, 29 april 2015

Inhoud

- [Edgar Heijmans wil over 5 jaar nummerborden met 'I love P-Direkt'](#)
- [P-Direkt óók in 2014 aangemerkt als betrouwbare organisatie](#)
- [Rijkspotaal Personeel verandert](#)
- [Het contactcenter P-Direkt genomineerd voor NCCA HR-award](#)
- [Jaarverslag 2014 beschikbaar](#)
- [Dienstverleningsrapportage maart online](#)

Edgar Heijmans wil over 5 jaar nummerborden met 'I love P-Direkt'

Wie is Edgar?

'Ik ben echtgenoot, vader van drie kinderen en opa van één kleinzoon. Een ras-Hagenees, geboren en getogen en ondertussen 41 jaar rijksambtenaar. Ik ben gestart in het primaire proces bij de Belastingdienst, het sorteren van loonbelastingkaarten en heb alle processen wel doorlopen. Mijn tijd bij de Belastingdienst heeft me gemaakt tot wie ik ben. Vooral in de periode dat ik ontvanger van de rijksbelastingen was. Aan de voorkant van dit proces had je veel te maken met criminaliteit en agressie. Dit heeft veel impact, ook op je medewerkers en dat vormt je.



Ik ben op een gegeven moment toegegroeid naar de kant van de bedrijfsvoering en IT. Dat was ook het moment waarop ik dacht; er is meer dan de Belastingdienst. Ik heb in het begin van de 21^e eeuw, samen met anderen, aan de wieg gestaan van de discussie shared service HRM Rijk. En mijn steentje bijgedragen aan de businesscase. Na alle voors, tegens en

veel discussies is P-Direkt een groot succes geworden.

Toen P-Direkt werd opgebouwd heb ik vanuit VenW aangeboden om de 1^e processen te automatiseren. Ik was toen directeur CBI. Ik keek altijd kritisch naar de ontwikkelingen en probeerde daar waar mogelijk bij te sturen. Je wilt tenslotte tevreden klanten. Vooral die kwaliteitsborging vond ik erg belangrijk en dat is denk ik best goed gelukt. Stiekem vind ik het natuurlijk leuk dat de basis van P-Direkt onder meer is gevormd door een kopie van het systeem waar ik destijds verantwoordelijk voor was.'

Waarom heb je voor P-Direkt gekozen?

'Met mijn historie met P-Direkt en de bijdrage die ik heb geleverd aan de opbouw van het systeem, hoefde ik niet lang na te denken toen deze vacature voorbij kwam. Er worden hoge eisen gesteld aan P-Direkt en de technologie verandert snel. Ook P-Direkt zelf ontwikkelt, er wordt 'out of the box' gedacht. Ik ken veel mensen die naar P-Direkt zijn gegaan en een enkeling daargelaten is iedereen blijven hangen. Dat zegt iets over deze organisatie. Het is kennelijk een club waar mensen het prettig vinden om te werken.

Wat ik mooi vind is dat P-Direkt heel duidelijk een afspiegeling is van onze maatschappij. Een multi-culturele samenleving. Ik wil medewerkers graag in hun kracht zetten, zien wat ze beweegt en gebruik maken van hun kennis. Dat vind ik veel belangrijker dan functies en functieprofielen. Ik ben ervan overtuigd dat als mensen plezier hebben in wat ze doen dat werkdruk ook positief is.'

Hoe waren je 1^e weken bij P-Direkt?

'Wat mij opviel toen ik hier binnenkwam was dat het gebouw al een prettige sfeer uitademt. Het heeft iets huiselijks, iets familiairs. En de manier waarop de mensen met elkaar omgaan. De sfeer die hier hangt is positief. Mijn eerste bezoek aan Zwolle bevestigde dat gevoel. Chapeau voor mijn voorgangerster die dat toch maar mooi met de "P-Direkters" heeft neergezet.'

Wat voor manager ben je?

'Ik geef veel ruimte en vind dat iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid moet kunnen nemen. Daar staat tegenover, dat als je een afspraak maakt, ik verwacht dat je

hem nakomt. Dat mag je ook van mij verwachten. Mijn belangrijkste uitspraak is 'Help mij jou te helpen'. Ik kan snel reageren, kort voor de kar zijn, dat is echt Haags, maar spreek me daar gerust op aan. Ik zoek ook graag weerstand in mijn eigen omgeving. Je mag mij altijd uitdagen. Het houdt mij scherp. Ik zoek geen kloon van mezelf. Dat is mijn spiegelbeeld al en daar heb ik meer dan genoeg aan;-). Ik leg graag zoveel mogelijk langs de lijn van humor. Ik vind het belangrijk dat mensen weten dat ze makkelijk bij me binnen kunnen lopen. En nog belangrijker, mijn medewerkers moeten weten dat als zij hun werk integer doen en daar bepaalde keuzes in maken, ik altijd achter ze sta. Ik verdedig ze per definitie!

Ik heb in mijn agenda diverse blokken gezet 'rondlopen P-Direkt'. Ook naar Zwolle ga ik op vaste tijden. Ik maak graag kennis met deze club.'

Waar wil je over 5 jaar staan met P-Direkt?

'Wat ik belangrijk vind is dat onze gebruiker met een vanzelfsprekende positieve blik naar ons kijkt. Dat is nog niet zover en dat zegt niets over hoe wij de dingen gedaan hebben maar over het vermogen van de buitenwereld om in te schatten waar wij hier voor staan. Wat grappig is dat vanaf het 1^e moment waarop ik wist dat ik directeur van P-Direkt zou worden veranderde mijn eigen houding ook. En die mindshift, die dus anders is als je bij P-Direkt gaat werken, wil ik gebruiken om die positieve blik bij de buitenwereld te krijgen. Je moet het leuk vinden om met het P-Direktportaal te werken. Het zou toch fantastisch zijn als onze gebruiker over 5 jaar een sticker op de bumper van zijn auto heeft met 'I love P-Direkt!'

P-Direkt óók in 2014 aangemerkt als betrouwbare organisatie

P-Direkt laat tweemaal per jaar de betrouwbaarheid en controleerbaarheid van haar beheersstelsel toetsen door de Auditdienst Rijk (ADR). Bij de controle over 2014 heeft de ADR vastgesteld dat het stelsel met betrekking tot de salarisverwerkende processen en de personeelsadministratie in opzet op orde is en effectief werkt.



Trots op resultaat

Natuurlijk zijn er altijd nog punten die beter kunnen, maar het oordeel van de ADR kan worden gezien als erkenning dat gebruikers en opdrachtgevers kunnen vertrouwen op de werking van de processen bij P-Direkt. Een resultaat waar we met z'n allen trots op kunnen zijn!

Rijksportaal Personeel verandert

Op Rijksportaal Personeel vindt u personeelsinformatie over uw arbeidsvoorwaarden en rechtspositie. Deze informatie beheert P-Direkt. P-Direkt is hard aan het werk om het Rijksportaal Personeel gebruikersvriendelijker te maken. Zodat u op een toegankelijker wijze de informatie vindt die u zoekt.



Rijksportaal Personeel wordt nog gebruikersvriendelijker

Alle onderwerpen worden herschreven in korte, overzichtelijke en daardoor beter leesbare teksten. Daarnaast gaat de indeling van Rijksportaal Personeel op de schop. In de nieuwe opzet gaan we nog meer uit van de zoekvraag van de lezer. Zo komen er speciale ingangen voor onderwerpen waarop veel wordt gezocht. Hierbij gaan we uit van herkenbare thema's zoals 'Ik krijg een kind', 'Ik wil gebruikmaken van IKAP' en 'Ik reis voor mijn werk'.

Nog even wachten op de resultaten van onze inspanningen

Het 'nieuwe' Rijksportaal Personeel gaat 11 mei 2015 live. Tot die tijd vindt u alle relevante personeelsinformatie van het Rijk op [het huidige Rijksportaal Personeel](#).

Veel belangstelling van andere ministeries

Ook de andere ministeries zijn geïnteresseerd in onze aanpak van deze verbeteringen. Projectleider Ljubica Kojic is geïnterviewd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Ook het ministerie van Algemene Zaken plaatste dit interview op hun homepage. Bent u benieuwd wat er allemaal bij komt kijken? Lees dan [het interview met projectleider Ljubica Kojic](#).

Het contactcenter P-Direkt genomineerd voor NCCA HR-award

Loopbaanpaden zijn voor de medewerkers binnen het contactcenter van P-Direkt gemeengoed. Velen van hen hebben gebruik gemaakt van de opleidingsmogelijkheden en groeikansen, die de Loopbaanpaden bieden. Ed Smit, hoofd Contactcenter, heeft dit instrument, gericht op ontwikkeling van medewerkers, aangemeld voor de NCCA HR-award. En met succes, de nominatie is binnen!

In 2012 won P-Direkt al een keer de "Innovation and change award" van de NCCA.



P-Direkt ondersteunt medewerkers in hun ontwikkeling

Door inzet van de 'Loopbaanpaden' ondersteunt P-Direkt de medewerkers in hun ontwikkeling op het gebied van kennis, ervaring en competenties. Zij kunnen een opleiding volgen die leidt tot een erkend diploma. Daarmee vergroot de medewerker zijn algemene en vakinhoudelijke kennis én zijn loopbaanmogelijkheden.

'Met de 'Loopbaanpaden' hebben we de ruimte genomen binnen het bestaande HR-beleid. We stimuleren de medewerkers in hun ontwikkeling en daarmee verhogen we de kwaliteit van onze dienstverlening', aldus Ed Smit.

NCCA stimuleert klantcontactcentra

De NCCA (Stichting Nationale Contact Center Awards) is gericht op het stimuleren en belonen van kwaliteitsverbetering in klantencontactcentra in Nederland. Ieder jaar strijden tientallen contactcenters om de prestigieuze Nationale Contact Center Awards, die worden uitgereikt op de CustomerFirst Gala avond.

P-Direkt trots op nominatie

Op donderdagavond 23 april vond dat Gala plaats in Utrecht. Het was een wervelende avond waarop PostNL de HR-award in ontvangst nam. En, waarna P-Direkt nog steeds heel trots is op de nominatie!

Jaarverslag 2014 beschikbaar

2014 was voor P-Direkt het jaar waarin we drie belangrijke doelstellingen uit ons Masterplan 2012-2015 hebben gerealiseerd. In dit jaarverslag leest u onder meer over deze drie punten: een 7- voor gebruikerstevredenheid, de sturing op kwaliteit en efficiency van de dienstverlening is weer verder verbeterd en de bedrijfsvoering is op orde.



Met solide basis klaar voor de toekomst

We kijken terug op een jaar waarin P-Direkt de dienstverlening weer verder heeft verbeterd en vertrouwen erop dat we met deze solide basis klaar zijn voor de toekomst.

Jaarverslag 2014 lezen?

Bekijk en [leest u ons jaarverslag 2014](#). Klik op de icoontjes om de achterliggende pagina's in te zien.

Dienstverleningsrapportage maart online

Bekijk [onze dienstverleningsrapportage](#) van maart 2015.



Colofon

Dit is een publicatie van:

P-Direkt
Schenkkade 100
2595 AS Den Haag
t 070 700 05 00

Uw reacties zijn welkom:

Heeft u tips en/of suggesties
voor deze nieuwsbrief?

[Wij horen het graag.](#)



Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.