



## P-Direkter

Jaargang 3, Nummer 2, 16 juni 2015

Dit is de 2e P-Direkter van dit jaar. In de vorige editie vroegen wij of u handige tips voor het gebruik van het P-Direktportaal heeft die u met uw collega's wilt delen. In deze editie maken we de beste tip bekend. Ook hebben we een handige tip voor managers die op vakantie gaan. En geven we u een kijkje achter de schermen bij P-Direkt, ditmaal bij de frontoffice van het contactcenter.

In de P-Direkter van maart vroegen wij over welk onderwerp u meer wilde lezen. Met stip op nummer 1 staat ouderschapsverlof. In deze editie daarom een uitgebreid artikel over dit onderwerp. Tot slot kunt u natuurlijk rekenen op onze vaste artikelen over de betaaldata en de laatste ontwikkelingen bij P-Direkt.

### Inhoud

---

- [P-Direkt blijft ook in 2015 verbeteren](#)
- [Een kijkje in de keuken bij...](#)
- [Bent u manager? Regel uw vervanging in het P-Direktportaal](#)
- [En de winnaar is: mevrouw Ophorst-Snijder](#)
- [Betaaldata](#)
- [Rubriek van de lezer](#)
- [Contact met P-Direkt](#)

### P-Direkt blijft ook in 2015 verbeteren



**Zoals u van ons gewend bent, blijft P-Direkt zich ook in 2015 verbeteren en ontwikkelen. We doen dit op basis van de regelgeving die verandert, maar ook op basis van uw wensen. Bent u benieuwd naar de ontwikkelingen? We zetten ze voor u op een rij:**

## Ontwikkelingen P-Direktportaal per 29 juni 2015

Deze zomer gaan we het P-Direktportaal weer op een aantal punten verbeteren. Deze keer gaat het vooral om technische verbeteringen zodat onze systemen up-to-date zijn.

### Ontwikkelingen Rijksportaal Personeel

Maandag 11 mei is het vernieuwde Rijksportaal Personeel gelanceerd. Na 5 jaar werd het tijd voor een nieuwe stap: een verbeterde toegang tot alle personeelsinformatie over uw arbeidsvoorwaarden en rechtspositie als rijksambtenaar.

#### *Nieuwe indeling en meer navigatiemogelijkheden*

Naast de onderwerpen die herschreven zijn in korte en overzichtelijke teksten, is ook de indeling veranderd. U vindt nu alle informatie over een bepaald onderwerp bij elkaar. Ook heeft u meer mogelijkheden om bij de informatie te komen waar u naar zoekt.

Kortom, u kunt nu nog makkelijker gebruikmaken van [Rijksportaal Personeel](#).

*Tip: Bekijk de [video](#) over het vernieuwde Rijksportaal Personeel.*

## Een kijkje in de keuken bij...



**De frontoffice van het contactcenter van P-Direkt. De plek waar u terecht kunt met vragen over het regelen van uw personeelszaken in het P-Direktportaal. Dagelijks beantwoorden de medewerkers op het contactcenter vragen van u als gebruiker. Maar wat komt er allemaal kijken bij het beantwoorden van deze vragen? En hoe gaat het eraan toe op het contactcenter? Maurice Shamier, key user frontoffice, geeft een kijkje in de keuken bij het contactcenter van P-Direkt.**

### **De dag loopt altijd anders, dat maakt het leuk**

Ik werk als key user bij team Klantcontact & Uitvoering. Dit is de frontoffice, ook wel bekend als de eerste lijn. Wij beantwoorden vragen van gebruikers via de telefoon en e-mail.

Als key user bied ik ondersteuning aan mijn collega's op het contactcenter. Hebben zij een vraag? Of komt er een vraag binnen waar ze niet zo snel het antwoord op weten? Dan kunnen ze altijd bij mij of een van mijn collega key users terecht. De key users analyseren (ingewikkelde) vraagstukken en nemen zelf ook contact met gebruikers op. Soms schakelen ze andere collega's in, zoals onze technische afdeling. Mijn dag loopt altijd anders.

Naast de vraagstukken die ik analyseer, ben ik ook verantwoordelijk voor het proces [personeelsgesprekken](#). Van dit proces moet ik alles weten. Ik heb ook regelmatig contact met gebruikers die hier vragen over hebben.

### **Contactcenter: het hart van de organisatie**

Het contactcenter is echt het hart van de organisatie. Key users en medewerkers op het contactcenter hebben algemene kennis van de wet- en regelgeving en inzicht in hoe de processen in het P-Direktportaal lopen. Daardoor weten we hoe je de gebruiker het beste kunt helpen aan de telefoon. Hier krijgen wij ook trainingen in. We zitten dus goed voorbereid aan de telefoon.

### De uitdaging is om het zo duidelijk mogelijk uit te leggen

De gebruiker zo goed mogelijk helpen, dat is waar we voor staan. Als key user en medewerker van het contactcenter moet je dus ook tussen de regels door lezen. Want is de vraag die de gebruiker stelt ook echt de vraag die hij of zij heeft? Het is een uitdaging om te achterhalen wat de daadwerkelijke vraag is en hierop zo helder mogelijk antwoord te geven. We werken volgens onze kernwaarden: klantgericht, professioneel en betrouwbaar.

### Teamwork: samen voor de gebruiker

Het is leuk en zelfstandig werk, want ik beantwoord zelf de vragen. Maar we zijn ook echt een team en proberen elkaar altijd te helpen. Samen kunnen we de gebruiker het beste helpen.'

### Facts

Dagelijks beantwoorden de medewerkers op het contactcenter (frontoffice) vragen van gebruikers. Dit doen zij via de e-mail of telefonisch. Gemiddeld beantwoorden zij:

	Per jaar	Per maand	Per week	Per dag
E-mail	19.817	1.651	413	83
Telefonie	157.918	13.160	3.290	658
Contactformulier	4.434	370	92	18

Heeft u hele specifieke of complexe vragen? Dan komt het weleens voor dat deze vragen doorgezet worden naar de backoffice (tweede lijn). Benieuwd wat er vervolgens gebeurt met uw vraag? Houd dan de volgende P-Direkter in de gaten.

## Bent u manager? Regel uw vervanging in het P-Direktportaal



**U kunt uw vervanging in het P-Direktportaal zelf beheren. Vergeet u niet om voorafgaand aan uw vakantie een andere manager als vervanger in het P-Direktportaal in te stellen? Dan kan deze manager uw taken tijdens uw vakantie in het P-Direktportaal afhandelen.**

### Tip om nog makkelijker uw vervanging in te stellen

Heeft u hulp nodig bij het instellen van uw vervanging in het P-Direktportaal? Maakt u dan gebruik van onze [gebruikershandleiding](#) en [zelf geregeld kaart](#). Zo stelt u uw vervanging snel en gemakkelijk in.

## En de winnaar is: mevrouw Ophorst-Snijder



**In de vorige editie van de P-Direkter vroegen wij of u handige tips voor het gebruik van het P-Direktportaal heeft die u met uw collega's wilt delen. Dat hebben we geweten. We hebben meer**

**dan 160 reacties ontvangen. Leuk dat u zo massaal gereageerd heeft!**

**En de winnaar is:**

De beste tip belonen we met het boek 'De wereld in 27 vakantiedagen, reisgids voor de werkende mens'. Een boek om bij weg te dromen. Deze mooie prijs gaat naar mevrouw Ophorst-Schnijder, werkzaam bij de Hoge Raad.

**De winnende tip**

Mevrouw Ophorst-Schnijder had een wijzigingsverzoek ingediend via het P-Direktportaal. Het ingevulde formulier werd heen en weer gestuurd tussen haar, haar HR-Ondersteuner en P-Direkt. Hierdoor waren niet alle opmerkingen in het formulier meer leesbaar. Haar tip luidt:

- *Klik met de rechtermuisknop in het opmerkingenveld in het formulier*
- *Kies vervolgens voor 'Alles selecteren'*
- *Klik nogmaals op de rechtermuisknop en kies voor 'Kopiëren'.*
- *U kunt nu de tekst plakken in een Word-bestand, zodat u alle opmerkingen weer kunt lezen.*

**Andere tips die binnengekomen zijn:**

- 'Verwerk verlof, declaraties en andere zaken zo snel mogelijk in het P-Direktportaal. Zo vergeet je het niet en is de informatie in het P-Direktportaal altijd up-to-date.'
- 'Maak een verslag van een functioneringsgesprek eerst in Word. Stuur dit document heen en weer totdat je het eens bent en voer het dan pas in het P-Direktportaal in. Dit bespaart erg veel tijd!'

Naast tips, hebben we ook veel suggesties voor verbeteringen van het P-Direktportaal gekregen. Deze suggesties hebben we doorgestuurd naar de collega's die zich bezighouden met de ontwikkeling van het P-Direktportaal. Zodra er aanpassingen aan het P-Direktportaal zijn, leest u dit natuurlijk ook weer in de P-Direkter en op Rijksportaal Personeel.

## Betaaldata



**Dit zijn de dagen waarop P-Direkt het salaris stort naar uw bank. Het verschilt per bank op welke dag en welk tijdstip uw salaris op uw rekening staat.**

- 24 juni
- 24 juli
- 24 augustus
- 24 september
- 23 oktober
- 24 november (inclusief eindejaarsuitkering)
- 22 december

*Tip: U kunt een [proefberekening van uw salaris](#) maken op basis van actuele gegevens. De berekening kunt u maken via het 'P-Direktportaal > Financiën > Salaris > Simulatie salarisberekening'.*

## Rubriek van de lezer



### **Op veler verzoek: ouderschapsverlof toegelicht**

**In de P-Direkter van maart vroegen wij over welk onderwerp op het gebied van personeelszaken u in de volgende editie van de P-Direkter meer wilt lezen. Met stip op nummer 1 is dat geworden: ouderschapsverlof.**

### **Heeft u kinderen die jonger zijn dan 8 jaar?**

Dan kunt u ouderschapsverlof opnemen. Het recht op ouderschapsverlof geldt voor beide ouders. U kunt ook ouderschapsverlof krijgen voor adoptie-, pleeg- of stiefkinderen die bij u wonen. Heeft u een tweeling? Dan heeft u recht op 2 keer ouderschapsverlof.

### **Regels rondom ouderschapsverlof zijn veranderd**

Voor kinderen waarvoor u vanaf 1 januari 2015 voor de eerste keer ouderschapsverlof aanvraagt, zijn de regels aangepast. U heeft nog steeds recht op 26 keer uw wekelijkse arbeidsduur. De mogelijkheden voor het opnemen van ouderschapsverlof zijn verruimd. Voor deze kinderen hoeft u uw verlof niet meer in maximaal 3 periodes op te nemen.

Ook hoeft u niet minimaal een jaar bij een werkgever te werken voordat u recht op ouderschapsverlof heeft. Gaat u naar een andere werkgever en heeft u uw ouderschapsverlof nog niet helemaal opgenomen? Dan houdt u bij uw nieuwe werkgever aanspraak op de resterende uren ouderschapsverlof.

### **Gevolgen van ouderschapsverlof**

Over de uren ouderschapsverlof wordt een percentage van uw [bezoldiging](#) doorbetaald. Dit percentage wordt bepaald door het totaal aantal uren verlof dat u bij uw eerste aanvraag opgeeft.

Neemt u uw volledige recht op ouderschapsverlof (26 maal uw wekelijkse arbeidsduur) op? Dan wordt over de verlofuren 27,5% van uw bezoldiging doorbetaald. Neemt u minder uren ouderschapsverlof op? Dan wordt het percentage dat u krijgt doorbetaald evenredig hoger, maar nooit hoger dan 55%.

Heeft u bij uw eerste aanvraag niet aangegeven dat u uw volledige recht op ouderschapsverlof wilt opnemen, maar een kleiner deel met het bijbehorende doorbetalingspercentage? Dan heeft u de mogelijkheid om de overige uren van uw recht op verlof als onbetaald ouderschapsverlof op te nemen.

Het opnemen van ouderschapsverlof heeft gevolgen voor de hoogte van uw vakantie- en [eindejaarsuitkering](#) en voor de opbouw van uw [vakantie-uren](#). De [pensioenopbouw](#) gaat tijdens uw ouderschapsverlof volledig door.

### **Meer weten?**

Meer informatie over ouderschapsverlof vindt u op het vernieuwde Rijksportaal Personeel via [Mijn situatie: Ik krijg een kind](#) of de pagina [Ouderschapsverlof](#).

*Rubriek van de lezer: waar wilt u wat over weten?*

*Is er een specifiek onderwerp op het gebied van personeelszaken waar u meer over wilt weten? Laat ons via [gebruikerscommunicatie@p-direkt.minbzk.nl](mailto:gebruikerscommunicatie@p-direkt.minbzk.nl) weten over welk onderwerp u meer wilt weten. Dit kan ook een onderwerp zijn waarvan u denkt dat het interessant is voor uw collega's. En wie weet leest u hierover meer in 'de Rubriek van de lezer' van de volgende editie van de P-Direkter.*

## Contact met P-Direkt

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met het [contactcenter](#) of gebruik het contactformulier in het P-Direktportaal.

[Ga naar het P-Direktportaal](#)

### Colofon

---

**We zijn op werkdagen  
bereikbaar van 08.00 uur tot  
17.00 uur**  
088 - 020 08 00  
[contactcenter@p-direkt.nl](mailto:contactcenter@p-direkt.nl)

*Tip: u kunt ook het  
contactformulier gebruiken in  
het P-Direktportaal*

#### Afmelden voor de P-Direkter?

U kunt zich voor de  
nieuwsbrief [afmelden](#). Wilt u  
zich opnieuw aanmelden?  
Stuur dan een e-mail naar  
[contactcenter@p-direkt.nl](mailto:contactcenter@p-direkt.nl)

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.