



P-Direkter

Jaargang 3, Nummer 3, 17 september 2015

De zomerperiode is weer achter de rug. Een mooi moment voor de derde P-Direkter van dit jaar. In deze editie besteden we aandacht aan flexibel werken. In de rubriek van de lezer informeren we u dit keer over zorgverlof. Bent u zwanger of verwacht uw partner een kind? Dan bent u wellicht geïnteresseerd in het bericht over onze interactieve brochure 'Ik krijg een kind'.

In de P-Direkter van juni gaven we u een kijkje achter de schermen van onze frontoffice. In dit artikel schreven wij dat vragen soms worden doorgezet naar een specialist. In deze P-Direkter leest u wat er met die vragen gebeurt. We geven u een kijkje in de keuken van de backoffice van het contactcenter. Tot slot onze vaste artikelen over onder andere de betaaldata.

Inhoud

[Flexibel werken: Meer mogelijkheden om uw personeelszaken te regelen](#)

[P-Direkt blijft ook in 2015 verbeteren](#)

[Een kijkje in de keuken bij...](#)

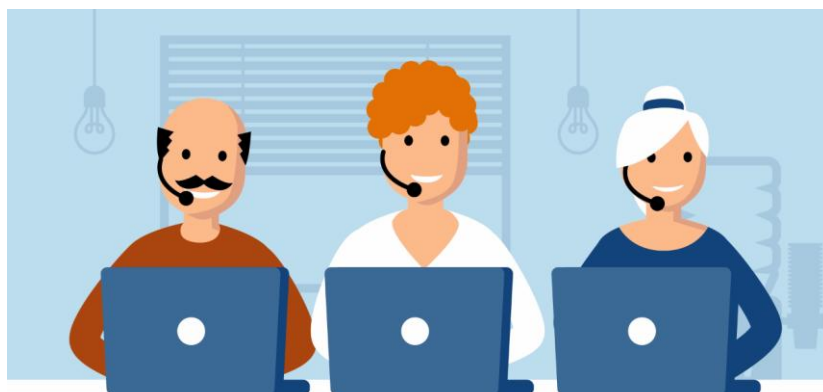
[Betaaldata](#)

[Nieuw: de interactieve brochure 'Ik krijg een kind'](#)

[Rubriek van de lezer](#)

[Contact met P-Direkt](#)

Flexibel werken: Meer mogelijkheden om uw personeelszaken te regelen



Flexibel werken, ook wel plaats- en tijdonafhankelijk werken of 'het nieuwe werken' genoemd; u kent het waarschijnlijk wel. Steeds meer organisatieonderdelen bieden medewerkers de mogelijkheid hun werk te doen op een plaats en tijd die hen het beste uitkomt. Bijvoorbeeld om werk en zorgtaken te combineren. Vanaf 1 september heeft u nog meer mogelijkheden om ook uw personeelszaken te regelen waar en wanneer het u uitkomt.

Contactcenter op werkdagen tot 22.00 uur bereikbaar

P-Direkt helpt u graag met vragen over uw personeelszaken en het P-Direktportaal. Vanaf 1 september 2015 staan de medewerkers van het contactcenter op werkdagen ook 's avonds voor u klaar.

We begrijpen dat het voor u niet altijd mogelijk is om overdag contact met ons op te nemen. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, is het contactcenter vanaf 1 september op werkdagen bereikbaar van 08.00 tot 22.00 uur.

Dit betekent dat het contactcenter per dag 5 uur langer bereikbaar is en we u ook 's avonds kunnen helpen bij het regelen van uw personeelszaken. Het contactcenter is bereikbaar op telefoonnummer 088 - 020 08 00. U kunt ook een bericht sturen naar contactcenter@p-direkt.nl of het contactformulier in het P-Direktportaal gebruiken.

Personeelsinformatie makkelijker toegankelijk

Op Rijksportaal Personeel vindt u informatie over uw arbeidsvoorwaarden en rechtspositie. Maar waar vindt u deze informatie als u geen toegang heeft tot Rijksportaal? Bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend? P-Direkt is op 1 juli 2015 een pilot gestart waarbij een deel van de rijksbrede personeelsinformatie beschikbaar is op p-direkt.nl via het tabblad 'Informatie rijkspersoneel'.

P-Direkt draagt bij aan flexibel werken

Door het beschikbaar stellen van personeelsinformatie op onze website ondersteunt P-Direkt rijksambtenaren bij het flexibel werken. De personeelsinformatie op de website is namelijk overal en altijd vanaf ieder apparaat met internetverbinding te raadplegen. En niet meer alleen via Rijksportaal Personeel.

Onderzoek naar uw wensen

De pilot loopt van 1 juli 2015 tot 30 september 2015. Tijdens deze periode zijn onder meer onderzoeken gedaan naar de wensen en informatiebehoefte van rijksambtenaren. Op dit moment zetten we de resultaten van deze onderzoeken op een rij. Bij een positieve uitkomst zal P-Direkt meer rijksbrede personeelsinformatie beschikbaar stellen via p-direkt.nl. Wij houden u op de hoogte van deze ontwikkeling.

P-Direkt blijft ook in 2015 verbeteren



Zoals u van ons gewend bent, blijft P-Direkt zich ook in 2015 verder verbeteren en ontwikkelen. Dit doen wij op basis van de regelgeving die verandert, maar ook op basis van uw wensen. Ook aankomende tijd kunt u weer veel nieuws van ons verwachten. Zo wordt per 28 september 2015 het aanstellen, registreren en overplaatsen van medewerkers in het P-Direktportaal vereenvoudigd.

Eén formulier: 'Nieuwe medewerker'

Voor het aanstellen, registreren en overplaatsen van medewerkers waren er verschillende formulieren in het P-Direktportaal. Vanaf 28 september 2015 is er slechts 1 ingang in het P-Direktportaal: het formulier 'Nieuwe medewerker'. Het formulier is zo opgebouwd, dat u er stap voor stap doorheen wordt geleid.

Meer mogelijkheden voor de manager

Managers kunnen de opdracht voor het aanstellen, registreren en overplaatsen van een medewerker zelf in het P-Direktportaal klaarzetten. Ook kan de manager ervoor kiezen dit door een hiervoor aangewezen collega te laten doen. Heeft u ondersteuning van P-Direkt nodig? Dan geeft u dit ook aan in het formulier 'Nieuwe medewerker'.

Vanaf 28 september vindt u meer informatie over deze verbeteringen op Rijksportaal Personeel.

Een kijkje in de keuken bij...



... de backoffice van het contactcenter van P-Direkt. In de vorige editie hebben we u meegenomen achter de schermen bij de frontoffice van het contactcenter. De plek waar u terecht kunt met vragen over het regelen van uw personeelszaken in het P-Direktportaal. Ook de medewerkers op de backoffice houden zich bezig met uw vragen. Maar wanneer komt uw vraag binnen bij deze 'tweede lijn'? En wat betekent dit voor u? Bas Michielsens, key user backoffice, geeft een kijkje in de keuken...

Elk team kent zijn specialisatie

'Ik werk als key user bij team Taakaccenten op het contactcenter. Dit is een van de teams op de backoffice, ook wel bekend als de tweede lijn. Elk team op de backoffice kent zijn eigen specialisatie. Taakaccenten is voornamelijk gespecialiseerd in het afhandelen van complexe salarismvragen en opdrachten.

De backoffice: meer tijd en aandacht voor ingewikkelde vragen

Op de backoffice krijgen de meer ingewikkelde vragen en dossiers de tijd en aandacht die ze nodig hebben. Deze vragen komen op verschillende manieren binnen. Bijvoorbeeld via e-mail, het contactformulier in het P-Direktportaal of de eerste lijn (frontoffice). Bij elke vraag controleren we eerst of die bij het juiste team is binnengekomen. Zo niet, dan zetten we de vraag door naar het juiste team.

Als key user bied ik hierbij ondersteuning aan mijn collega's. Denk aan hulp bij het beantwoorden van vragen van gebruikers of het analyseren van ingewikkelde vraagstukken. Naast vragen komen er ook aanvragen van gebruikers binnen die zijn ingediend via het P-Direktportaal. Dit zijn aanvragen die niet automatisch, maar handmatig moeten worden verwerkt in het salarissysteem.

Mijn uitdaging: alle partijen tevreden stellen

Zelf heb ik vaak te maken met 'beslissingen op bezwaar' en 'uitspraken van de rechter'. Ik heb hierover veel contact met juristen en HR-adviseurs. Ook maak ik handmatige salarisberekeringen en zorg ik dat de uitspraak van de rechter wordt uitgevoerd. Vaak gaat het om ingewikkelde zaken. Als alle partijen tevreden zijn met het bereikte resultaat, geeft dat veel voldoening.

Collega's helpen bij een lastige zaak, vraag of berekening is voor mij ook een uitdaging. Ik krijg er energie van als ik samen met mijn teamleider en collega's een oplossing bedenkt om een proces zo goed en snel mogelijk te laten verlopen. Wij kunnen samen echt zitten brainstormen over alle haken en ogen die we daarbij kunnen verwachten.

Wij gaan voor betere kwaliteit

De gebruiker een goed en duidelijk antwoord geven waarmee hij echt geholpen is, daar streven wij naar. Hierbij houden we altijd onze kernwaarden in gedachten: klantgericht, betrouwbaar, efficiënt en innovatief. En natuurlijk vinden we het ook belangrijk om onze gebruikers altijd vriendelijk en positief te woord te staan.

Feiten en cijfers

De frontoffice van P-Direkt ontvangt circa 160.000 telefoongesprekken per jaar en 25.000 contactformulieren en e-mails. Zo'n 20% van deze contacten wordt doorgezet naar de backoffice.

De backoffice bestaat uit meerdere teams die elk hun specialisatie hebben:

	Specialisatie
Administratie	Digitalisering personeelsdossier Werkgeversverklaring Scannen documenten (bijvoorbeeld bonnen en reisdeclaraties)
Organisatie & Formatie	Aanstellingen Formatieplaatsen Reorganisaties
Personeel & Salaris	Woon-werkverkeer Studie Reiskosten Auto van de zaak Levensloopregeling Telewerken Ontslag en overlijden Contributies Verschillende toelagen Extra belonen Disciplinaire maatregel Schade verhalen
Taakaccenten	IKAP Pensioen Loonaangifte/loonheffing Van werk naar werkbeleid/Voorzieningen na organisatieveranderingen Vorderingen Voorschotten Correctie jaaropgave Loonbeslag Toelage Onregelmatige dienst Substantieel Bezwarende functies Ambtsjubileum en arbeidsverleden Beslissing op Bezwaarzaken/uitspraken rechten en Centrale Raad van Beroep (De)blokkeren van salarissen Schade vergoeden
Verlof & Verzuim	Ouderschapsverlof Buitengewoon verlof Verrekenen van uitkeringen Ziekte en verzuim

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.

[Betaaldata 2015](#)

24 september

23 oktober

24 november (inclusief eindejaarsuitkering)

22 december

Nieuw: interactieve brochure 'Ik krijg een kind'



Bent u zwanger of verwacht uw partner een kind? Adopteert u een kind of krijgt u de zorg over een pleegkind? Dan komt er veel op u af. Ook zaken die met uw werk te maken hebben. Om u te helpen heeft P-Direkt alle relevante personeelsinformatie gebundeld in de interactieve brochure 'Ik krijg een kind'.

Over onderwerpen als '[zwangerschaps- en bevallingsverlof](#)' en '[ouderschapsverlof](#)' is veel informatie beschikbaar, bijvoorbeeld op Rijkspportaal Personeel. In de interactieve brochure 'Ik krijg een kind' vindt u alle informatie op één plek bij elkaar. U leest wat u moet weten, waar u informatie kunt vinden en wat u in het P-Direktportaal regelt als u een kind krijgt.

Tot slot leest u wat u kunt regelen als u minder wilt gaan werken om uw kind(eren) te verzorgen. U kunt bijvoorbeeld ouderschapsverlof opnemen. Wilt u structureel [minder werken](#)? Dan zijn ook daar mogelijkheden voor.

Let op! Werkt u bij de Rechterlijke Macht, de Belastingdienst of het ministerie van Financiën? Dan verloopt het aanvraag- en registratieproces van uw zwangerschap- en bevallingsverlof, uw ouderschapsverlof of adoptie-pleegouderverlof anders. Hoe? Dat leest u bij de verschillende onderdelen in de interactieve brochure.

De interactieve brochure 'Ik krijg een kind' vindt u onderaan [de pagina 'Ik krijg een kind'](#) op Rijkspportaal Personeel.

Rubriek van de lezer



Is er iemand in uw naaste omgeving ziek? Bijvoorbeeld uw partner, ouder of kind. Dan wilt u misschien wat meer tijd hebben om deze persoon te verzorgen naast uw werk. Wist u dat er binnen de Rijksoverheid verschillende regelingen en faciliteiten bestaan waarop u mogelijk een beroep kunt doen? Op verzoek van een van onze lezers informeren we u over zorgverlof.

Kortdurend zorgverlof

U kunt kortdurend zorgverlof opnemen als de verzorging van de zieke noodzakelijk is én alleen u die zorg kunt verlenen. Uw manager kan u vragen om aan te tonen dat de zorg noodzakelijk was. Dit kunt u doen door bijvoorbeeld een afspraakbevestiging voor een medisch onderzoek te overhandigen.

Duur

U mag jaarlijks maximaal 2 keer uw gemiddelde arbeidsduur per week opnemen. Dit kan aaneengesloten zijn of verspreid over het jaar. Kijk voor voorbeelden op [Rijksportal Personeel](#).

Financiële gevolgen

Het opnemen van kortdurend zorgverlof heeft doorgaans geen financiële gevolgen. Uw [bezoldiging](#) wordt meestal doorbetaald.

Langdurend zorgverlof

Langdurend zorgverlof is bedoeld voor:

- de verzorging van een persoon die levensbedreigend ziek is;
- de noodzakelijke verzorging van een persoon die ziek of hulpbehoevend is.

Duur

Jaarlijks mag u maximaal 6 keer uw gemiddelde arbeidsduur per week opnemen. Dit kan aaneengesloten zijn of verspreid over het jaar. Kijk voor voorbeelden op [Rijksportal Personeel](#).

Financiële gevolgen

Langdurend zorgverlof heeft gevolgen voor uw [bezoldiging](#). U moet aan uw werkgever de pensioenpremie vergoeden die hij aan het ABP betaalt. Uw bezoldiging wordt niet doorbetaald tijdens de verlofuren. De uren die u blijft werken, krijgt u uiteraard wel doorbetaald.

Het opnemen van langdurend verlof kan ook gevolgen hebben voor toeslagen die u van de [Belastingdienst](#) ontvangt.

Voor wie kunt u zorgverlof opnemen?

Wie	Kortdurend zorgverlof	Langdurend zorgverlof
Echtgenoot/echtgenote	✓	✓
Geregistreerde partner	✓	✓
Samenwonende partner	✓	✓
(Klein-/stief-/pleeg-/adoptie-)kind	✓	✓
Broer, zus	✓	✓
(Groot-/stief-/pleeg-/schoon-)ouder	✓	✓
Huisgenoot (geen werknemer van de verlofnemer)	✓	✓
Sociale relaties*	✓	✓

* Een persoon in uw naaste omgeving, voor wie de verzorging redelijkerwijs door u moet worden verleend. Uw manager beoordeelt in dergelijke situaties of het aannemelijk is dat er sprake is van een dergelijke 'sociale relatie'.

Kort- of langdurend zorgverlof aanvragen?

Overleg dan eerst met uw manager over de reden voor het verlof, hoeveel verlof u wilt opnemen en over welke periode. Uw manager kan de aanvraag alleen weigeren als er sprake is van zwaarwegend dienstbelang. Heeft u toestemming van uw manager? Dan registreert u zelf uw zorgverlof in het P-Direktportaal.

Let op! Bent u werkzaam bij de Belastingdienst of het ministerie van Financiën? Dan registreert u uw zorgverlof niet in het P-Direktportaal. Meer informatie vindt u op [Rijksportal Personeel](#).

Wij zijn benieuwd over welk onderwerp op het gebied van personeelszaken u in de volgende editie van de P-Direkter meer wilt lezen. Laat het ons weten via gebruikerscommunicatie@p-direkt.minbzk.nl.

Verbeteren doen we samen: P-Direkt zoekt testgebruikers



P-Direkt is continu bezig de dienstverlening te verbeteren. Maar dit kunnen wij niet alleen! Heeft u een kritische blik en vindt u het leuk om uw gebruikerservaringen te delen? Meldt u zich dan aan als testgebruiker bij P-Direkt. Wij kunnen u dan benaderen voor diverse gebruikersonderzoeken, zoals interviews en het testen van producten. We zoeken medewerkers en managers. U kunt zich aanmelden door een e-mail te sturen naar degebruikercentraal@p-direkt.minbzk.nl.

Contact met P-Direkt

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met het contactcenter.

[Ga naar het P-Direktportaal](#)

Colofon

We zijn op werkdagen
bereikbaar van 08.00 uur tot
22.00 uur
088 - 020 08 00
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

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.