



Update P-Direkt

Jaargang 2015, Nummer 63, 19 november 2015

Inhoud

- [Arjan Schaaf: Structuur en verbinding bij P-Direkt](#)
- [Vestiging P-Direkt Bonaire goed op weg](#)
- [Akzo Nobel op werkbezoek bij P-Direkt](#)
- [Gebruikerstevredenheidsonderzoek Q3 2015](#)

Arjan Schaaf: Structuur en verbinding bij P-Direkt

Wie is Arjan Schaaf, wil je jezelf voorstellen?

'Ik ben tijdens mijn studie technische bedrijfskunde begonnen als bedrijfsleider in een bioscoop in Enschede. Na mijn studie ben ik terecht gekomen bij Capgemini waar ik uiteindelijk ruim 11 jaar projectmanager ben geweest om ERP (Enterprise Resource planningspakketten) te implementeren, wat vergelijkbaar is met een software pakket zoals SAP. Omdat ik trainingen heb gegeven aan Capgemini consultants, ken ik het SAP systeem vrij goed.'



'Vanuit Capgemini werd ik tijdelijk gestationeerd bij Verkeer en Waterstaat (V&W). Het ministerie was bezig met een pilot implementatie van SAP bij een aantal van haar bedrijfsonderdelen. De technische implementatie ging goed, de organisatorische kant verliep minder succesvol. Het was mijn taak om de organisatie rondom de implementatie te verbeteren. Na een reorganisatie binnen Verkeer en Waterstaat ben ik teamleider geworden van de afdelingen Projecten en Vraag- en Relatiemanagement. Vanaf dat moment mag ik me rijksambtenaar noemen.'

'Vijf jaar geleden zijn V&W en VROM samengevoegd tot het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM). Als hoofd van de afdeling Beheer, gaf ik leiding aan ruim 40 medewerkers die uit twee verschillende bedrijfsculturen kwamen. Ik kreeg ook te maken met een samenvoeging van de applicatie SAP vanuit V&W en vele andere applicaties vanuit VROM. De afgelopen jaren heb ik gebouwd aan één afdeling met één cultuur. Het was een uitdaging om daar uniformiteit in te krijgen.'

En nu P-Direkt, hoe kom je hier?

'Na vijf jaar staat er bij IenM nu een open en transparante afdeling die goed loopt en waar ik erg trots op ben. Een mooi moment om bij een ander departement te gaan kijken. Ik ben door P-Direkt benaderd om als kwartiermaker Ontwikkeling het Directieteam te gaan ondersteunen, in de omvorming van de organisatie naar een meer productieorganisatie met bijzondere aandacht voor ontwikkeling.'

Heb je een speciale opdracht gekregen?

'Eén van de opdrachten van het Directieteam is om na te denken over integraal portfoliomanagement. Hiermee willen we meer inzicht krijgen met betrekking tot de projecten en ideeën die komen vanuit de departementen en van de P-Direkt afdelingen. We maken zichtbaarder wat er allemaal speelt en kijken of we onze activiteiten en processen effectiever en efficiënter kunnen oppakken. Dit vraagt om een kijkje in de keuken te nemen bij alle afdelingen, om te zien wat er nu allemaal speelt en hoe we dit zouden kunnen verbeteren.'

Wat vind je van P-Direkt?

'Ik wist niet dat er zoveel medewerkers bij P-Direkt werken en er zoveel gebeurt. Dat heb je niet door wanneer je bij een ander ministerie werkt. Ik heb als manager bij IenM gemerkt dat er de afgelopen periode veel is gedaan aan de contacten met de klanten en de gebruiksvriendelijkheid van het P-Direktportaal voor de eindgebruikers. Daarbij is me wel opgevallen dat we nog één en ander kunnen verbeteren voor de managers door bijvoorbeeld meer te voorzien in integrale informatievoorziening. Daarnaast denk ik dat we in de verdere samenwerking met de medewerkers van de ministeries, die zich ook bezig houden met de HR processen, nog meer

zouden kunnen doen voor al onze eindgebruikers door ze meer inzicht te geven in de afhankelijkheden in de ketens.'

Hoe zie je P-Direkt over 1 jaar?

'Ik wil graag onderdeel uitmaken van deze organisatie. Ik kom hier om samen na te denken over mogelijke verbeteringen en deze samen door te voeren. Over één jaar hoop ik dat we een transparant integraal planningsoverzicht hebben met de ideeën en projecten waar P-Direkt mee bezig is. Dit overzicht gebruiken we dan ook om, met onze klanten, afwegingen te maken bij nieuwe zaken of ontwikkelingen die impact hebben op onze dienstverlening of planningen.'

Wie is Arjan in de privesfeer?

'Ik woon in Waddinxveen en heb twee zoons van 13 en 16 jaar. Ik was een fervent basketballer en nu coach ik mijn zoon die basketbalt. Ik tennis en ski heel graag en ga ieder jaar wel een keer op wintersport. Hier bij P-Direkt werd ik al gevraagd om mee te gaan hardlopen maar dat vind ik eigenlijk een beetje saai. Ik ben weliswaar weer begonnen met "start to run" omdat het tennisseizoen klaar is, maar kan nog niet echt in het ritme komen. Daarnaast ben ik een enorme film liefhebber.'

Vestiging P-Direkt Bonaire goed op weg

Op 15 september 2015 was het zover. De officiële opening van onze vestiging op Bonaire. Samen met het opleidingsinstituut en teamleidster Sandra Engel uit Nederland, is de helpdesk in Bonaire operationeel. Uit zo'n 250 sollicitanten zijn op Bonaire zestien nieuwe medewerkers geworven die in dienst zijn van de Rijksdienst Caraïbisch Nederland (RCN). Na een verkenning van mogelijkheden bleek dat we met vijf uur tijdsverschil en uitstekend Nederlands sprekende Bonairianen, invulling kunnen geven aan de toenemende vraag om ook in de avonden gebruikers van het P-Direktportaal te woord te staan.



Complex opleidingstraject werpt vruchten af

De nieuwe medewerkers worden op locatie opgeleid. Naast het MBO-traject worden ze ook 'on the job' begeleid door ervaren medewerkers van onze vestigingen in Den Haag en Zwolle. Een complex opleidingstraject dat met veel

enthousiasme en inzet van alle partijen nu zijn vruchten afwerpt. Voorafgaand aan de officiële opening zijn de eerste telefoontjes een feit. Bijzonder om overdag te horen: 'Goedenavond, u spreekt met P-Direkt.' Klokken aan de muur zorgen ervoor dat we ons, ondanks het tijdsverschil, kunnen verplaatsen in de tijdzone van de beller. Dat gaat niet altijd goed omdat ambassadepersoneel van bijvoorbeeld een Zuid-Amerikaans land, vaak in dezelfde tijdzone zit. Op de momenten dat er geen telefoontjes zijn, worden de vragen die via de e-mail zijn gesteld, weggewerkt.

Bonairiaans team volwaardige P-Direkters met goede ideeën

Onze nieuwe Nederlands/Bonairiaanse collega's hebben een frisse blik op hoe we zaken hebben geregeld in en met het P-Direktportaal. Dat levert regelmatig nieuwe inzichten op die kunnen leiden tot verbetering van het gebruik. Natuurlijk nemen we deze inzichten mee. De komende maanden wordt er nog veel van de nieuwe medewerkers verwacht. Veel nieuwe dingen leren en wennen aan het werken in de productiestuurde omgeving van een contactcenter. De eerste ervaringen zijn heel positief. Het aantal P-Direkters uit Nederland welke onze Bonairiaanse collega's inwerkt en regelmatig wordt afgelost, zal het komende jaar in aantal afnemen. Uiteindelijk blijft er een teamleider en een key-user op Bonaire om er voor te zorgen dat het team ondanks afstand en tijdsverschil toch als volwaardig team onderdeel uitmaakt van ons contactcenter.

Enthousiasme en inzet zijn voorwaarde voor succes

P-Direkt directeur Edgar Heijmans zag na een week kennismaking met de nieuwe collega's, dat er veel energie is bij zowel onze nieuwe medewerkers als de uit Nederland afkomstige collega's. Een absolute randvoorwaarde. In combinatie met de inzet van de RCN waar de nieuwe collega's formeel in dienst zijn, en de inbreng van de lokale MBO opleiding verwachten we over twee jaar te kunnen concluderen dat het een succes is dat we kunnen voortzetten.

Akzo Nobel op werkbezoek bij P-Direkt

Op 27 oktober jl. heeft een delegatie, het HR Services Leadership team van AKZO Nobel, een werkbezoek gebracht aan P-Direkt. De delegatie bestond uit medewerkers uit meer dan 10 landen, waaronder India, Brazilië, Zweden en de Verenigde Staten.

Tony Velding, manager afdeling Relatiebeheer & Ontwikkeling, liet tijdens een presentatie de delegatie uitgebreid kennis maken met de organisatie P-Direkt. Onderwerpen als de ontwikkeling en opbouw van P-Direkt, de werking van het P-Direktportaal, het gebruik van de persona's, De Gebruiker Centraal en onze hoge klanttevredenheid, kwamen hierbij aan bod.



Onder de indruk van onze organisatie

Onderdeel van het werkbezoek was ook een rondleiding over het contactcenter. Centraal hierbij was een toelichting op onze Lean-aanpak (P-Lien). Het team van AKZO Nobel was erg onder de indruk van de organisatie en innovatie van P-Direkt en vooral van onze medewerkers: professioneel, open, gedreven en enthousiast.

Het bezoek aan P-Direkt heeft het HR Services Leadership team van AKZO Nobel enorm geholpen een beeld te vormen waar zij naar toe kunnen groeien in de komende jaren.

Gebruikerstevredenheidsonderzoek Q3 2015

Leest u hier [de rapportage Gebruikerstevredenheidsonderzoek Q3 P-Direkt](#).



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!](#)

Wilt u deze nieuwsbrief niet

meer ontvangen?

[Stuurt u dan een e-mail.](#)



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.