

Masterplan 2016-2020

Efficiënt

Innovatief

Betrouwbaar

Klantgericht

Mijn P-Direkt,
zo geregeld!

Mijn organisatie
MPP
Wdd

2019

Portaal
bedrijfs-
voering

HR-analytics

Hologram
Pauline

Customer
effort
gedaald

In memory
databases
& moderne
interfaces

2018

Samenwerking
ECO&P:
verzuim en
mobiliteit

Informatie-
voorziening
op maat

Chat, spraak-
technologie en
apps

Portaal
event driven

Modernisering
systeem
personeels-
dossiers

2017

Geïntegreerd werken
Samenwerking
EC O&P:
IT en
reorganisaties

Informatievoorziening en data
DISC

Gebruiker centraal/klantinteractie
Klantfoto en
kennissysteem

Dienstverlening
Persoonlijk en
intuïtief portaal

Techniek
Transitie naar
SSC-ICT

2016

Inhoudsopgave

Inleiding

Ontwikkelingen om ons heen

- Werken voor het Rijk verandert: mobiliteit & flexibiliteit
- Aanboddiversificatie: multichannel, effectiviteit en informatievoorziening op maat & realtime info
- Dé bron voor HR-informatie: data-ontsluiting, nieuwe technologieën en kwaliteit
- Synergie in shared services: synergie SSO's en samenwerken op HR-domein

Missie en visie

- Onze missie
- Onze visie

Focus voor de komende jaren op een vijftal sporen

- Kwaliteit in klantinteractie (als randvoorwaarde voor onze dienstverlening)
- Kwaliteit in dienstverlening (voorzien in klantwensen en klantwensen voorzien)
- Kwaliteit informatievoorziening en data
- Kwaliteit in techniek (als randvoorwaarde voor onze dienstverlening)
- Geïntegreerde dienstverlening op het gebied van HR en VBR

Kwaliteit organisatie

Uitvoering in jaarplannen



Inleiding

Dit masterplan 2016-2020 is een strategiedocument waarmee we vooruitkijken, zodat we klaar zijn voor de toekomst. Het bevat de bijgestelde missie en visie en de nieuwe belofte:

'Mijn P-Direkt, zo geregeld!'

In 2017 bestaat P-Direkt 10 jaar. We startten destijds als uitvoerder van alleen de salarisadministratie en zijn inmiddels uitgegroeid tot dé HR-dienstverlener van en voor het Rijk. We zijn daarmee omgevormd van een projectorganisatie naar een productieorganisatie.

Onze systemen en dienstverlening zijn afgestemd op het ondersteunen van de medewerkers en de managers binnen het Rijk. Zo kunnen zij alle personeelszaken makkelijker, sneller en correct regelen. Daarnaast verzorgen wij managementinformatie op het gebied van personeelszaken en stellen we de personele informatie van alle aangesloten ministeries beschikbaar aan de beleidskern van BZK. Inmiddels zijn alle ministeries, met uitzondering van het ministerie van Defensie, op onze dienstverlening aangesloten. Met ons brede palet leveren we grootschalige dienstverlening op het snijvlak van HR en ICT. Hiermee hebben we samen met de ministeries gezorgd voor een jaarlijkse besparing van zo'n 50% op de uitvoeringskosten van de personeels- en salarisadministratie, dat is ruim 80 miljoen euro per jaar.

De wereld om ons heen verandert. In relatie hiermee staan we nu voor een aantal uitdagingen die te maken hebben met vervangingsvraagstukken op het gebied van techniek, doorontwikkelingsvraagstukken en vernieuwingsvraagstukken. Allemaal om te zorgen dat onze dienstverlening goed blijft aansluiten op wat onze gebruikers nodig hebben voor hun primaire werkzaamheden. Dit masterplan vormt het vertrekpunt voor de jaarplannen van de komende jaren.

Cijfers* P-Direkt 2015



* Cijfers zijn afgerond



Ontwikkelingen om ons heen

Werken voor het Rijk verandert: mobiliteit & flexibiliteit

De wereld van werken is veranderd in een complexe en dynamische omgeving vol technologische veranderingen. Mobiliteit, flexibiliteit en tijd- en plaatsafhankelijk (samen)werken zijn ook de thema's die de toekomst van werken voor het Rijk bepalen. We vormen als overheid steeds meer een kennisorganisatie met medewerkers die interdepartementaal samenwerken. Ook in de komende jaren zal de bedrijfsvoering van het Rijk daarom nog slimmer ingericht moeten worden. Een effectief HR-beleid voor de toekomst is een HR-beleid dat mee kan bewegen. En daarmee faciliteren wij ook de politieke doelstellingen rond mobiliteit.





Ontwikkelingen om ons heen

Aanboddiversificatie: multichannel, effectiviteit en informatievoorziening op maat & realtime info

Standaard is en blijft de basis van onze dienstverlening. Maar de methode van eerst standaardiseren en dan aanbieden heeft haar grens bereikt. De tijd van 'one size fits all' is voorbij. P-Direkt wil haar dienstverlening nog beter laten aansluiten op het primaire proces van haar afnemers. Het doel is te komen tot een aanbod met uniforme dienstverlening, aangevuld met meer specifieke diensten die passen bij de rollen en positie van de afnemers; standaard- én plusdiensten die efficiënt en effectief zijn afgestemd op gebruikers en op departementale wensen.

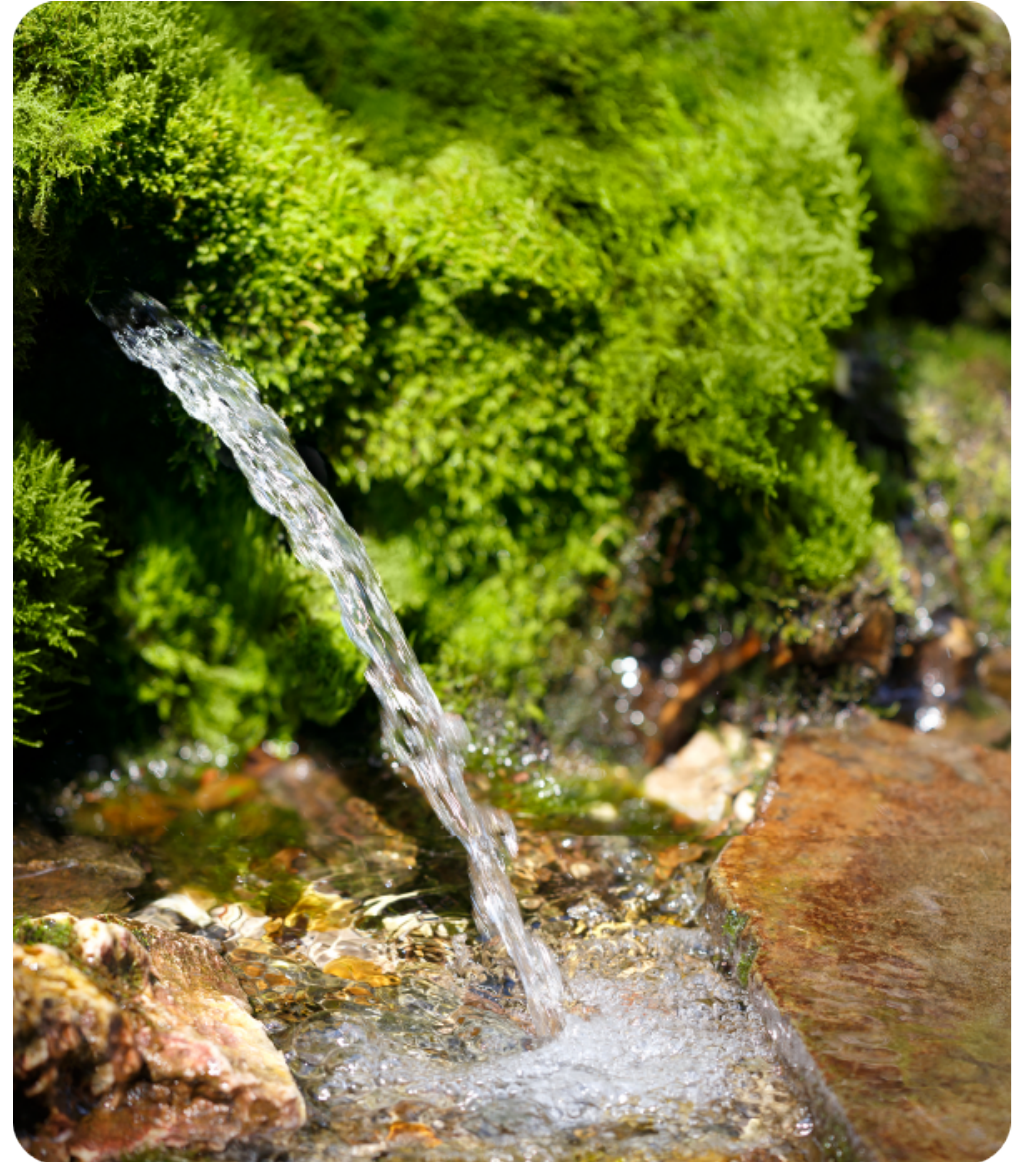




Ontwikkelingen om ons heen

Dé bron voor HR-informatie: data-ontsluiting, nieuwe technologieën en kwaliteit

Het is voor ons zaak om de komende jaren samen met gebruikers en ministeries nog beter gebruik te maken van alle HR-gegevens die we al hebben. Wij gebruiken deze gegevens proactief als bron voor het leveren van toegankelijke en betrouwbare HR-informatie voor medewerkers en managers.





Ontwikkelingen om ons heen

Synergie in shared services: synergie SSO's en samenwerken op HR-domein

Met onze ervaring in grootschalige (digitale) dienstverlening en onze HR-kennis van de gebruiker zijn we een belangrijke speler geworden ten dienste van de continuïteit van de bedrijfsvoering van het Rijk. Maar we kunnen meer. We willen als professioneel HR-dienstverlener zichtbaar waarde toevoegen aan de bedrijfsvoering van de Rijksdienst. Dit doen we als sparringpartner in de departementale lijn en door actief samen te werken met andere SSO's. Dit alles met als doel om door samenwerking op rijksbrede bedrijfsvoeringstaken bij te dragen aan een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige Rijksdienst.





Missie en visie

Onze missie

P-Direkt is een voorbeeld van hoe de nieuwe Rijksdienst zich wil profileren: betrouwbaar en deskundig, efficiënt, klantgericht en innovatief. Wij leveren voor meer dan 120.000 medewerkers en managers, werkzaam binnen de Rijksdienst, moderne, efficiënte, betrouwbare en direct toegankelijke administratieve dienstverlening voor personeelszaken. De salarisbetaling en informatievoorziening zijn belangrijke eindproducten. Onze dienstverlening wordt gewaardeerd met een 7.

Onze visie

De omgeving waarin P-Direkt en haar gebruikers opereren, verandert steeds sneller en stelt steeds andere en hogere eisen aan onze dienstverlening. We leveren op efficiënte wijze grootschalige dienstverlening op het snijvlak van HR en ICT. Onze diensten zijn professioneel, toegankelijk en modern en worden verder ontwikkeld met een focus op de gebruiker. Wij bieden de gebruiker een op zijn persoonlijke situatie toegesneden pakket met kwalitatief hoogwaardige en gevarieerde HR-services. Onze gebruikers regelen zelf direct hun personeelszaken, via meerdere kanalen, van zelfbediening tot en met persoonlijk contact. Ten behoeve van analyses leveren we informatie op maat.

We zetten goede en innovatieve methodes en technieken in om onze dienstverlening naadloos aan te laten sluiten op onze grote en diverse groep van gebruikers. P-Direkt zoekt nadrukkelijk de samenwerking met andere shared service organisaties van de Rijksdienst om de dienstverlening op een hoger plan te brengen.



Betrouwbaar & deskundig

Efficiënt

Klantgericht & innovatief

Mijn P-Direkt, zo geregeld!



Focus voor de komende jaren op een vijftal sporen

Kwaliteit in klantinteractie (als randvoorwaarde voor onze dienstverlening)

Het moderniseren van onze klantinteractie

P-Direkt stelt de gebruiker centraal in haar dienstverlening. We willen blijven aansluiten bij de wensen en ervaringen van de hedendaagse gebruikers. Een modernisering van de klantinteractie is daarom aan de orde.

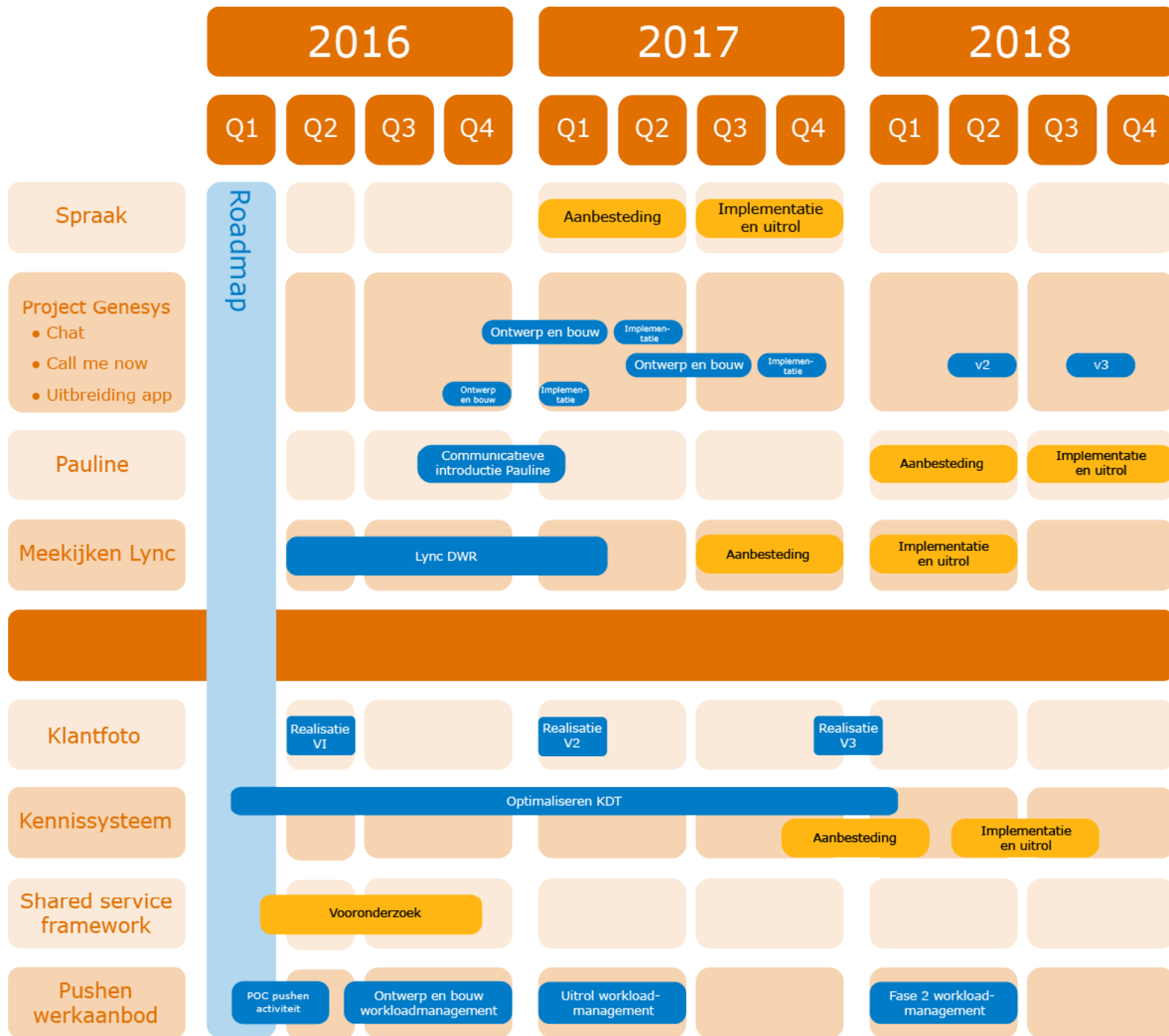
De kwaliteit van dienstverlening uit zich deels in een betere en snellere interactie met onze gebruikers. Het concept van het 'Hologram Pauline', staat model voor een direct, accuraat, hoogwaardig en ondersteunend P-Direkt. In de komende jaren zetten we stappen, met gebruikmaking van nieuwe technieken, andere klantbenadering en werkwijzen om hier invulling aan te geven: chat, spraaktechnologie, robotisering, in combinatie met skillsturing en 'call me back-modellen' zijn zowel technisch en organisatorisch eerste stappen om daar naar toe te groeien. Met mobiele teams zullen we diensten en ministeries aan doen, om de dienstverlening toegankelijker te maken (face contact). Met de voordelen van dienstverlening op afstand is bovenstaande een belangrijke kwaliteitsimpuls om tegelijk de dienstverlening heel persoonlijk en in de nabijheid te brengen.

Het P-Direktportaal wordt met een technische vernieuwing meer gepersonaliseerd en de formulieren in het portaal zullen sneller werken. De gebruiker kan volgen hoe het met de afhandeling van zijn personeelszaken staat (track and trace) en er is een, vanuit gebruikersperspectief, logischer indeling van het portaal ('event driven').

Bij deze modernisering richten we ons op de gebruikers van P-Direkt: welke beelden en behoeften hebben zij ten aanzien van een modern functionerende dienstverlener op het gebied van personeelsadministratie? En hoe veranderen deze behoeften mogelijk als gevolg van veranderingen in de samenleving (HNW, flexwerken, etc.)? We beogen met de gemoderniseerde dienstverleningsprocessen een betere user-experience te realiseren, waarbij de gebruiker bovendien via meerdere kanalen contact kan opnemen met P-Direkt.

We zorgen dat we (ook in de toekomst) met onze systemen en dienstverlening soepel kunnen schakelen op veranderingen om ons heen. We voorkomen dat er onomkeerbare ontwikkelingen in gang gezet worden die nu of binnen afzienbare termijn haaks staan op datgene wat om ons heen gebeurt.

De [Roadmap Klantinteractie](#) focust zich op een tweetal zaken: de feitelijke interactie met de eindgebruiker en de technische en organisatorische inrichting van het contactcenter.



Roadmap Klantinteractie



Focus voor de komende jaren op een vijftal sporen

Kwaliteit in dienstverlening (voorzien in klantwensen en klantwensen voorzien)

Bestaande dienstverlening continu verbeteren en diversificeren

De huidige dienstverlening van P-Direkt functioneert naar behoren, maar het kan altijd beter en/of efficiënter. Standaard is en blijft de basis van onze dienstverlening. Waar nodig of vanuit logisch perspectief vullen we deze aan met meer specifieke diensten die passen bij de rollen en positie van de afnemers. Hiermee realiseren we een meer persoonlijke benadering van onze gebruikers. We maken telkens een afweging tussen het aanbieden van enerzijds geautomatiseerde processen en anderzijds persoonlijk georganiseerd maatwerk. Een aantal bestaande dienstverleningsprocessen wordt compleet herontworpen en ingericht. Efficiency realiseren we door een aantal, nu nog vrij complexe processen te vereenvoudigen. P-Lien (onze variant op Lean) blijft daarin leidend.. Behalve verbetering van de interne processen en werkwijzen, leveren we ook input aan de HR-keten en de beleidskolom ter verbetering en versnelling van de keten. Kwaliteit geven we verder inhoud door het verder uitbouwen van de nu al lopende processen rond kwaliteitsmeting en –monitoring, de meeluisterfunctie en de beoordelingscyclus. De oude SLA's worden omgezet in een stelsel van 'Quality Performance Indicators' als basis voor de interne sturing. Dagproductie en First time right-percentages zijn belangrijkere kwaliteitsaspecten dan het oude 'binnen 5 dagen-adagium'.

Nieuwe dienstverlening

Er is sprake van steeds meer integratie met andere bedrijfsvoeringsdomeinen. Als dienstverlenende organisatie maken we momenteel een ontwikkeling door naar bedrijfsvoeringpartner (in plaats van alleen partner te zijn op het gebied van HR). P-Direkt heeft de afgelopen jaren steeds meer nadruk gelegd op de (eind-) gebruiker en diens perspectief. En dat blijven we doen. En uiteraard leveren we een substantiële besparing op voor de Rijksdienst. P-Direkt wil binnen de Rijksdienst blijvend waarde toevoegen. We blijven daarom ruimte creëren en vasthouden aan vernieuwing. Wij staan open voor aanboddiversificatie en eventuele nieuwe afnemers op onze dienstverlening.

Voorbeelden van aanboddiversificatie vormen de dienstverlening op het gebied van roosterplanning en dienstverlening op het gebied van reorganisaties met behulp van de Reo-Direkt-tool. Deze dienstverlening wordt naar behoefte, en dus niet door alle gebruikers van P-Direkt, afgenomen.

In de 'Agenda strategisch personeelsbeleid 2025' staan de thema's 'arbeidsmarkt en arbeidsrelaties' en 'duurzame inzetbaarheid van personeel' centraal. P-Direkt zal haar dienstverlening zodanig ontwikkelen dat de uitvoering van dit beleid wordt ondersteund. Het betreft onder andere de volgende zaken:

- Voorzien in toegesneden informatievoorziening en de uitwisseling van gegevens binnen de rijkssystemen;
- Verdere (administratieve) vereenvoudiging van HR-processen (verplaatsing medewerkers);
- Administratie van andere contractvormen en andere doelgroepen (RSO, RBO, catering) ondersteunen;
- Verdere personificatie van de dienstverlening (meerdere kanalen, langere openingstijden);
- Nieuwe regelgeving (bijvoorbeeld introductie van een individueel keuzebudget voor arbeidsvoorwaarden) of het afschaffen van voorzieningen (bijvoorbeeld PAS) zullen verwerkt worden in de dienstverlening;
- De administratieve ondersteuning van de gesprekcyclus Rijk (wordt thans uitgerold).



Focus voor de komende jaren op een vijftal sporen

Kwaliteit informatievoorziening en data

Data als unieke bron → Opbouw van het Data en Informatie Servicecentrum (DISC)

Informatie is van waarde als je weet waar je het over hebt. P-Direkt wil als datagestuurde dienstverlener opereren richting haar klanten en zorgen voor toegankelijke en betrouwbare HR-informatie. Niet alleen blijven we informatie leveren die ondersteunt bij analyses en evaluaties, we willen een actieve rol gaan vervullen in het leveren van voorspellende HR-informatie. P-Direkt gaat samen met de ministeries antwoorden geven op expliciete en impliciete HR- en bedrijfsvoeringvraagstukken door intensiever gebruik te maken van data en informatie.

Daartoe is het Data Informatie Servicecentrum (DISC) uitgedacht en opgezet. Het DISC beoogt informatievoorziening op maat te bieden voor alle organisaties die aangesloten zijn op de dienstverlening van P-Direkt. De doelstelling is het ontwerpen en uitvoeren van nieuwe dienstverlening op het gebied van (HR-) informatievoorziening (HR-IV) en bepalen hoe de daarmee gepaard gaande huidige werkwijze van de IV-organisatie sneller en efficiënter kan worden ingericht.

Datakwaliteit

De basis van informatie is data. Hoe beter de kwaliteit van de data, des te waardevoller de informatie die eruit gefilterd kan worden. P-Direkt wil langs een aantal uitgangspunten samen met de ministeries werken aan verbetering van de datakwaliteit: door het kweken van begrip voor het doel en context van de (HR-gerelateerde) data (of architectuur van de informatievoorziening), door de uitbreiding van de rol van interne controle (IC) bij P-Direkt, die gericht is op continue monitoring van de kwaliteit van de data. Door het vastleggen van voor relevante partijen toegankelijke metadata en door toe te werken naar een bron (of samenhangende unieke bronnen) voor HR-gegevens die (near) realtime beschikbaar is (/zijn). Tot slot willen we verbetering bereiken door data-analyse en informatievoorziening als specifieke expertise in een community (DISC) te positioneren en te ontwikkelen.



Focus voor de komende jaren op een vijftal sporen

Kwaliteit in techniek (als randvoorwaarde voor onze dienstverlening)

Modernisering van de technologie van P-Direkt in samenwerking met de ministeries en SSO's

Goed zijn in de combinatie van HR en ICT vraagt om actuele technologie. Onze merkblofte kunnen we alleen waarmaken als onze ICT up-to-date is. P-Direkt anno 2016 maakt gebruik van complexe technologie en historisch gegroeid maatwerk. Diverse componenten zijn aan het einde van hun technische levensfase en krijgen in de periode 2016-2019 een upgrade of worden vervangen. Ook voor het maatwerk heeft de voortschrijdende technologie alternatieven voortgebracht, die zijn te prefereren boven de huidige oplossingen. Echter, zodra er wordt gesleuteld aan het ene component, heeft dit in veel gevallen gevolgen voor andere componenten. Daarom worden upgrades en vervangingen planmatig, zorgvuldig en in samenwerking met vele betrokkenen aangepakt.

Samenwerken in ICT

Naast de eigen ICT heeft P-Direkt voor de dienstverlening te maken met de technologie van onze afnemers. Aan deze kant van het spectrum is steeds minder sprake van 'one-size-fits-all'. en daardoor van toenemende complexiteit. Trends als 'bring your own device' en 'multi-channel' zorgen ervoor dat in de toekomst meer lokale variaties moeten worden ondersteund. Dit uit zich bijvoorbeeld in de wens om verschillende browserversies en mobiele besturingssystemen te ondersteunen. Om 'Mijn P-Direkt, zo geregeld!' waar te kunnen maken is het ook van belang dat onze afnemers meegaan in de ICT-ontwikkeling. Zo moet voor de vernieuwing van het P-Direktportaal minimaal Internet Explorer versie 11 beschikbaar zijn. Voor nieuwe app's verwachten we dat het nodig is dat de gebruiker de beschikking heeft over een voldoende modern toestel. Dit zijn allemaal zaken waarop we sturen en waarmee we rekening houden in onze aanpak en planning.

Sommige nieuwe ICT-oplossingen zijn breder inzetbaar binnen de HR-kolom. Andere ICT-oplossingen, bijvoorbeeld oplossingen speciaal ontwikkeld voor SSO's, zijn nog breder inzetbaar. Bij het vervangen van technologie kijkt P-Direkt naar de bredere inzetbaarheid binnen het Rijk, in het bijzonder binnen de HR-kolom en de SSO's. Met UBR EC O&P wordt sinds 2016 gewerkt aan gemeenschappelijk gebruik en verdere integratie van de ICT. Op diverse andere ICT-dossiers zoekt de ICT-afdeling van P-Direkt samenwerking met de andere SSO's binnen het Rijk.

Realisatie van de noodzakelijke vernieuwing

De transitie van Match naar SSC-ICT in 2016-2017 zal ervoor zorgen dat de hardware en het technisch beheer weer aan de moderne eisen voldoet. Door virtualisatie zal het dan bijvoorbeeld makkelijker zijn om capaciteit uit te breiden of juist in te leveren.

Als onderdeel van de vernieuwing van het P-Direktportaal in de periode 2016-2018 wordt de onderliggende technologie gemoderniseerd, waardoor de P-Direktformulieren sneller zullen werken en het portaal meer kan worden gepersonaliseerd. Bij deze modernisering wordt rekening gehouden met toekomstige mobiele toepassingen: het ontwerp wordt 'device-onafhankelijk'.



In dezelfde periode werkt P-Direkt aan het moderniseren van de ICT voor onze klantinteractie. We bereiden de kanalen uit die we gebruiken voor onze dienstverlening en gaan nieuwe technologie voor 'skillsturing' toepassen. Omdat diverse nieuwe contactcentertechnologieën nog erg recent zijn, werken we met proof-of-concepts en pilots om ervaringen op te doen, alvorens we de technologie breed toepassen.

Op dit moment maakt P-Direkt nog gebruik van traditionele databases waarin de gegevens van P-Direkt zijn opgeslagen. De komende jaren gaan we de databases vernieuwen en nieuwe mogelijkheden toepassen. Dat zal ertoe leiden dat nu losstaande systemen met allerlei koppelingen en verbindende laadprocessen worden geïntegreerd, waardoor efficiencywinst wordt bereikt en meer real-time informatie kan worden geleverd.

Het P-Direkt systeem voor de personeelsdossiers wordt in 2017 gemoderniseerd, waardoor het beheer eenvoudiger wordt. De vernieuwing van dit systeem draagt tevens bij aan de doelstelling om alle P-Direktgerelateerde documenten in één gespecialiseerd 'document-managementsysteem' op te slaan. Naast de opslag zelf zullen nieuwe technieken om documenten aan het systeem te kunnen toevoegen worden ontwikkeld en toegepast.

Interfaces zijn op dit moment nog voornamelijk gebouwd met traditionele technologie. Voor 3W is de eerste interface gebouwd op basis van servicegeoriënteerde architectuur (SOA). Deze trend zullen we doorzetten.

Door al deze ontwikkelingen is de roadmap voor de vervanging en het upgraden van technologie in de periode 2016-2019 vol. Op systematische wijze werkt P-Direkt aan een grondige vernieuwing van de technologie. De meeste vernieuwingen zijn reeds in gang gezet en hebben een meerjarige planning.



Focus voor de komende jaren op een vijftal sporen

Geïntegreerde dienstverlening op het gebied van HR en VBR

Samenwerking met EC O&P en DGOO in de HR-brede keten

UBR|EC O&P en P-Direkt zijn een partnerschap aangegaan. Beide organisaties zijn binnen het Rijk actief op het gebied van personeel en organisatie. We willen samen de HR-keten beter organiseren voor de klant en tegelijkertijd elkaars vakmanschap versterken. UBR|EC O&P en P-Direkt adviseren en ondersteunen rijksorganisaties ieder vanuit hun eigen expertise. De meerwaarde in de samenwerking zit onder andere in het aanbieden van gemeenschappelijke producten en diensten, die voor de klant van toegevoegde waarde zijn. Daarbij laten UBR|EC O&P en P-Direkt ruimte open voor de eigenheid van de organisatie en dienstverlening. De kracht is dat we 2 aparte organisaties zijn. We zijn elkaars counterpart en hebben respect voor elkaars vakmanschap.

Er is een gedeelde ambitie: redeneren vanuit de logica van de klant, gecombineerde producten en diensten aanbieden en daarover communiceren. Doen waar je goed in bent als het gaat over de dienstverlening op het gebied van personeel en organisatie.

Kansen die wij zien en waar we aan werken zijn onder andere:

- P&O-gerelateerde ICT naar P-Direkt (CSO-platform)
- Ketenaanpak op verzuim
- Mobiliteit (o.a. werving en selectie, reo-tool)
- HR-analytics biedt kansen

Samenwerking met SSO's in de brede VBR-keten → visieontwikkeling in aansluiting op lopende ontwikkelingen

De rijksbrede bedrijfsvoeringfunctie en wens naar integraal inzicht in voor medewerkers relevante bedrijfsvoeringaangelegenheden is volop in ontwikkeling. Op dit moment wordt een onderzoek uitgevoerd dat zich richt op de doorontwikkeling van het DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk. Uitkomsten daarvan zullen leiden tot een vernieuwde visie op de bedrijfsvoeringstaken voor de toekomst. P-Direkt zal de modernisering van haar dienstverlening zodanig vormgeven dat op termijn een eventuele uitbreiding voor andere bedrijfsvoeringelementen niet in de weg wordt gestaan.

Gezien de nu al vrij forse omvang van de dienstverlening en de grote mate van efficiency kan een verdere efficiency ook bereikt worden door een (beperkte) groei met nu nog 'aanpalende' HR- en bedrijfsprocessen. De verwachting is dat deze taakverruiming bijdragen aan de algehele efficiency van P-Direkt.

Dienstverlening P-Direkt ook voor ZBO's?

Het kabinet wil bevorderen dat ZBO's aansluiten op rijksbrede voorzieningen voor de bedrijfsvoering. De Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is gewijzigd, waardoor de coördinerend minister voor de Rijksdienst een besluit kan nemen over de deelname van ZBO's aan gemeenschappelijke voorzieningen binnen het Rijk. P-Direkt zal een aansluitkader voor ZBO's ontwikkelen en verwacht dat ze de komende jaren gevraagd zal worden om business cases en transitie- en implementatieplannen op te stellen, die leiden tot het daadwerkelijk aansluiten van ZBO's op onze dienstverlening.



Kwaliteit organisatie

(als randvoorwaarde om onze in ontwikkeling zijnde dienstverlening te kunnen blijven bieden)

Kwaliteit van de organisatie van P-Direkt: Sturing op projecten (PPM)

Om van een projectorganisatie naar een productieorganisatie te komen, wordt ingezet op de verdere ontwikkeling van een P-Direkt integraal Portfolio- en Projectmanagement (PPM). Dit is een continu proces van benoemen, selecteren en beheren van een verzameling projecten, die in lijn staan met belangrijke bedrijfsdoelstellingen. Het gaat over het prioriteren en selecteren van de juiste projecten en mensen voor de uitvoering. Spelregels en tooling zijn daarbij belangrijk. De komende jaren beoogt P-Direkt het PPM verder te professionaliseren, om daarmee meer efficiëntie te bereiken in de programma's en projecten en meer sturing te kunnen geven aan die zaken die van belang zijn voor de continuïteit en de doorontwikkeling van de dienstverlening van P-Direkt. De dialoog tussen opdrachtgever, eigenaar en P-Direkt over prioriteiten en beschikbare middelen wordt hiermee transparanter en scherper. Klanten en P-Direkt kunnen beter anticiperen op de veranderingen en de eisen die aan ze gesteld worden.

Kwaliteit van de organisatie van P-Direkt: Skillsturing

Zie [Kwaliteit in dienstverlening](#) en [Kwaliteit in techniek](#).

Kwaliteit van de organisatie van P-Direkt: Duurzame inzetbaarheid

'De juiste medewerker met de juiste capaciteit op de juiste plaats, nu en in de toekomst.'

Een medewerker van P-Direkt in 2020 heeft de regie over zijn duurzame inzetbaarheid. Hij heeft het naar zijn zin bij P-Direkt, zit goed in zijn vel en werkt naar vermogen. Hij heeft de juiste competenties en vaardigheden voor zijn functie/rol of werkt daaraan. Hij kent de doelstellingen van P-Direkt en weet wat zijn bijdrage is. Hij denkt na over continu verbeteren en is klantgericht. Hij is pro-actief en brengt verbetervoorstellen in en wil die ook realiseren. De medewerker weet dat de wereld om hem heen en ook P-Direkt continu in verandering is. Hij bereidt zich voor op die verandering en denkt na over wat er van hem wordt verwacht in de toekomst en zorgt dat hij zich daarnaar toe ontwikkelt. Hij voelt zich gewaardeerd en weet dat P-Direkt hem steunt in zijn werk, ontwikkeling en ambities.

Vanuit de stelling 'een gezonde geest in een gezond lichaam' zet P-Direkt ook als organisatie in op 'P-Direkt in beweging'.





Uitvoering in jaarplannen

De vijf sporen zullen in de komende jaren nader uitgewerkt worden in de jaarplancyclus van P-Direkt. Een aantal zaken zal gelijktijdig opgepakt worden, terwijl andere elementen juist stapsgewijs in een logische volgorde aan de orde zullen komen.