

10 jaar P-Direkt



P-Direkt
Museum van Dierentunde Zilver en
Goudmuseum



Hoe het begon

P-Direkt in 2025

Interviews & fun!

In dit magazine

- 6 P-Direkt in cijfers
Hoe staat P-Direkt ervoor?
- 7 Voorwoord
Ronald Plasterk aan het woord
- 8 Hoe het allemaal begon
Een reis door de tijd
- 10 P-Direkt houdt het gevoel van 'winnen' vast
Van het eerste uur
- 12 Service op locatie met het mobiele team
Wij zijn het gezicht van P-Direkt op locatie

- 14 Failure was not an option
Van het eerste uur
- 16 P-horoscoop
Wat heeft de toekomst in petto?
- 17 De inrichting van het SAP-systeem voor P-Direkt
Van het eerste uur
- 18 Aan de slag met de herstart van P-Direkt
Van het eerste uur
- 20 Waar staat P-Direkt in 2025?
In vijf vragen op weg naar 2025

- 24 P-Direktsoepje
Smakelijk eten
- 26 Het directieteam anno 2017
Wie zijn de directieleden van P-Direkt?
- 27 Pioniers met veel ervaring in het P-domein
Van het eerste uur
- 28 De P van Persoonlijk
Over UX en DISC
- 32 De gebruiker centraal gezet
Van het eerste uur
- 34 Wie zijn de gebruikers van P-Direkt?
Ontmoet onze persona's

- 35 Eerst mislukken om succesvol te kunnen zijn
Van het eerste uur
- 36 Medezeggenschap rondom de oprichting van P-Direkt
Alles over medezeggenschap
- 38 Kwaliteitsslag in de administratie van het Rijk
Van het eerste uur
- 40 Dáárom werk ik bij P-Direkt!
Den Haag, Zwolle en Bonaire
- 43 P-Direktpuzzel
Woordzoeker
- 44 Trots op P-Direkt
Column van de SG



Edgar
Heijmans,
directeur
P-Direkt



P-Direkt, het voelt als thuiskomen

Dit jaar vieren we dat P-Direkt al ruim 10 jaar bestaat. Ooit begonnen als project voor het Rijk binnen het Ministerie van BZK, zijn we uitgegroeid tot een volwaardige en efficiënte productieorganisatie met onder andere een eigen contactcenter en ICT-afdeling. Bij P-Direkt werken op dit moment ruim 600 collega's samen aan de continue verbetering van onze dienstverlening.

Vanuit het ministerie van Financiën en later het ministerie van Verkeer en Waterstaat was ik nauw betrokken bij de business case P-Direkt en de bouw van het (selfservice) P-Direktportaal. Toen ik in 2015 het stokje overnam van Sylvia Bronmans voelde dat ook als thuiskomen.

In dit magazine besteden we aandacht aan ons verleden, het heden en de toekomst van P-Direkt. Als ik terugkijk op de afgelopen jaren zie ik niet alleen de groei die P-Direkt heeft doorgemaakt, ik zie ook de toegenomen digitalisering in onze samenleving en hoe wij hiermee verbonden zijn. Onze toekomst bestaat uit het continu doorontwikkelen van onze techniek en de klantinteractie.

Zo kunnen wij altijd een optimale service bieden.

Zo komen wij tot
Mijn P-Direkt, zo geregeld!





P-Direkt ondersteunt de werkgevers en werknemers binnen de sector Rijk met innovatieve technologie bij het afhandelen van hun personeelszaken. De salarisbetaling, het P-Direktportaal en de online personeelsinformatie zijn daarbij belangrijke eindproducten.

P-Direkt biedt met de eindproducten een gevarieerd pakket aan HR-services aan ruim 120.000 rijksambtenaren. De diensten van P-Direkt zijn professioneel, innovatief en gericht op vertrouwen, eigen verantwoordelijkheid en (waar mogelijk) zelfbediening. De medewerkers van het contactcenter staan tussen 8.00 uur en 22.00 uur klaar om de rijksambtenaar te helpen.

Voorwoord

Het is nog niet zo lang geleden dat we voor allerlei diensten nog kantoren en winkelstraten bezochten. Of dat we formulieren moesten invullen, die we dan weer ondertekend retour stuurden. Met een postzegel erop.

Fijn dat die tijden voorbij zijn. Tegenwoordig kunnen we niet meer zonder zelfbediening. Het onderzoeksbureau Forrester constateerde dat we als burgers vorig jaar voor het eerst meer service ophaalden via internet dan via andere kanalen. Een mijlpaal.

Ook voor rijksambtenaren is er veel veranderd. Inmiddels vragen ze geroutineerd online hun vrije dagen aan, dienen hun declaraties in en leggen hun personeelsgesprekken vast. Het zijn maar een paar voorbeelden. Het kan via de website of via de app. Ook dat vinden we nu vanzelfsprekend. Maar P-Direkt, de organisatie die het allemaal mogelijk maakt, bestaat pas tien jaar.

De weg die P-Direkt in die tien jaar heeft afgelegd was niet zonder hobbels. Naast hulde was er ook kritiek. En ook nu is er nog wel eens gemopper, bijvoorbeeld over gebruiksvriendelijkheid. Het kan altijd beter, en daar wordt hard aan gewerkt.

Maar ik hoor nooit iemand verzuchten: zaten we nog maar met de oude vertrouwde papierhandel en bureaucratie opgescheept. Dat is natuurlijk niet vreemd. P-Direkt is een onmisbaar dashboard voor medewerkers van de Rijksoverheid. 'Zo geregeld!' is de slogan van P-Direkt, en dat is geen woord teveel. Niet voor niets lopen de cijfers voor klanttevredenheid steeds verder op. Nu al boven de zeven. Een acht moet haalbaar zijn.

Wat ik ook belangrijk vind, is dat P-Direkt is uitgegroeid tot het bekendste merk van de rijksbrede bedrijfsvoering. Het laat zien hoe we door samenwerking in de bedrijfsvoering tot kostenvoordeel, innovatie én een betere dienstverlening kunnen komen. Het is een lichtend voorbeeld voor andere bedrijfsvoeringsdomeinen. Kortom: als verantwoordelijk minister ben ik trots op P-Direkt. Omdat de zelfredzame medewerker centraal staat. Omdat we een kleinere en betere Rijksoverheid willen. Omdat meer rijksbrede samenwerking de toekomst heeft.

Op naar de volgende tien jaar!

Ronald Plasterk
Demissionair
minister van BZK

Hoe het allemaal begon

Het ontstaan van P-Direkt is nauw verbonden met ideeën over verbetering van de efficiency in de HR-dienstverlening binnen het Rijk. Begin 21ste eeuw werd hier al onderzoek naar gedaan. Gekeken werd of het concept van zelfbediening (via een digitaal HR-portaal) de administratie in de HR-kolom naar een hoger plan kon tillen. Technologische vernieuwing was één van de kernissues.

Het is ook de tijd dat het kabinet Balkenende II in het ontwerp-regeerakkoord met het motto 'Meedoen, meer werk, minder regels' (2003) wijst op de noodzaak om de bureaucratie binnen de Rijksoverheid terug te dringen en de effectiviteit te vergroten. Dit moest worden bereikt door onder andere de bedrijfsprocessen van de Rijksdienst slimmer te organiseren, bijvoorbeeld in een shared service center (SSC).

Centralisering van de HR-dienstverlening

Een SSC-HRM stond niet alleen voor de centralisering van de HR-dienstverlening, het zou ook zelf het beheer en onderhoud van de verschillende applicaties en onderliggende infrastructuur (ICT) regelen. Zo kon meer balans worden aangebracht tussen de hoeveelheid initiatieven op HR-gebied en de kosten die de uitvoering ervan met zich meebracht.

Het kabinet stemde begin 2003 in met de nota 'Vernieuwing HRM-stelsel Rijk'. De plannen voor de oprichting van een SSC-HRM maakten hier deel van uit. In juli 2003 besloot het kabinet daadwerkelijk over te gaan tot de oprichting ervan. Alle ministeries (met uitzondering van het ministerie van Defensie) zouden gezamenlijk hun administratieve en beheerstaken op het gebied van personeel en salaris overdragen aan het SSC-HRM 'P-Direkt'.

Het doel was om de kwaliteit te verhogen tegen lagere kosten. Men verwachtte door de oprichting van P-Direkt op jaarbasis minimaal 40 miljoen euro te besparen op uitvoeringskosten. Bovendien zouden de HR-adviseurs zich dan ook meer kunnen richten op hun advieswerk.

Heroriëntatie op HRM

Begin jaren 2000 was duidelijk dat de verwachtingen die aan de Rijksoverheid werden gesteld om maatschappelijke vraagstukken op te pakken en om adequaat in te spelen op nieuwe ontwikkelingen, vroegen om flexibele en goed opgeleide medewerkers. Ook was duidelijk dat ambtenaren goed moesten kunnen omgaan met de snelle (technologische) ontwikkelingen.

Voor overheidsorganisaties werd de vraag of de juiste mensen met de juiste kennis en vaardigheden op het juiste moment beschikbaar waren, steeds belangrijker. En daarmee ook vragen als: 'Worden de juiste mensen geworven?', 'Hoe kunnen we de juiste mensen behouden?' en 'Hoe bereiden we de medewerkers en overheidsorganisaties voor op toekomstige ontwikkelingen?'. Voor de HR-afdelingen van de verschillende ministeries betekende dit een heroriëntatie op hun dienstverlening. Van de HR-afdelingen werd in toenemende mate verwacht dat zij hiertoe een beleidsontwikkende en adviserende rol zouden innemen. De oprichting van P-Direkt ondersteunde deze ontwikkeling: de uitvoerende en meer administratieve taken konden dan daar worden ondergebracht.

Niet zonder slag of stoot

Er werd besloten dat de oprichting van P-Direkt via een 'big bang' zou verlopen. In één keer zou de knop omgaan. Er waren voor- en tegenstanders van dit idee. In 2003 waarschuwde Hans Strikwerda, specialist op het gebied van SSC's, al dat een big bang niet verstandig was. Het advies: laat de ministeries eerst de processen op orde brengen om vervolgens stap voor stap naar een SSC toe te werken.

De tegenstanders van de big bang-implementatie kregen gelijk: in de praktijk bleek dat de Rijksdienst niet in staat was óver ministeriegrenzen heen en in één stap een dermate grote verandering door te voeren. De bedoeling was dat P-Direkt er in 2006 zou staan. In 2004 bleek echter al dat dit niet zou gaan lukken.

Taskforce opgezet

De focus had vooral op de ICT gelegen. Toen de ICT-leverancier zich terugtrok (2005), kwam de oprichting van P-Direkt dan ook stil te liggen. Dit was gelukkig van korte duur: bijna direct daarna werd vanuit de betrokken ministeries een taskforce opgezet die onderzocht hoe onder eigen regie een doorstart kon worden gerealiseerd.

Er werd besloten dat de oprichting van P-Direkt vanaf 2007 zou plaatsvinden in twee fases: gedurende de eerste fase werden de processen gestandaardiseerd, de ICT geïmplementeerd en sloten de ministeries fasegewijs aan op de nieuwe systemen. De tweede fase bestond uit de inrichting van het contactcenter.

In de doorstart werd gekozen voor een gefaseerde aanpak met kleinere veranderingen. En dit werkte. Alle ministeries konden zelf het tempo en de aansluitstrategie bepalen, waardoor het proces beheersbaar bleef en tot een goed einde werd gebracht.

Mijlpaal: release van het P-Direktportaal

Een belangrijke mijlpaal was de release van het rijksbrede P-Direktportaal in juni 2009 (het self service HR-portaal van de Rijksoverheid). Hiermee kwamen medewerkers en managers binnen de sector Rijk zelf aan het roer te staan van hun eigen personeelszaken. In het P-Direktportaal konden zij vanaf dat moment bijvoorbeeld zelf hun verlof registreren, reisdeclaraties indienen of hun personeelsdossier inzien.

P-Direkt veranderde de versnipperde HR-omgeving van de ministeries in een centrale SSC voor de Rijksoverheid. Ooit gestart als project, ontstond de volwaardige dienstverlener P-Direkt.

Missie geslaagd: jaarlijkse besparing 87 miljoen

P-Direkt ondersteunt anno 2017 de 120.000 rijksambtenaren bij het afhandelen van hun personeelszaken. De medewerkers van het contactcenter staan tussen 8.00 uur en 22.00 uur klaar om te helpen bij vragen over verlof, salaris of reisdeclaraties. De uitkomsten van de Update Kosten-Baten Analyse (KBA) 2014 tonen aan dat sinds de oprichting van P-Direkt jaarlijks meer dan € 87 miljoen aan kosten binnen het Rijk wordt bespaard, ruim twee keer zoveel als voorzien. Daarnaast wordt de gebruikerstevredenheid gewaardeerd met een volle 7. Dit zijn lagere kosten, tegen hogere kwaliteit. Missie geslaagd!





'Elk
jaar zetten
medewerkers van
P-Direkt stappen
voorwaarts'

P-Direkt houdt het gevoel van 'winnen' vast

Aan de vraag of ik wat wil opschrijven over de start van P-Direkt geef ik graag gehoor. Ik kan me nog goed herinneren dat ik, toen ik net begonnen was als pSG bij V&J, gelijk voor de ingewikkelde vraag kwam te staan wanneer het ministerie over zou moeten stappen op de dienstverlening van P-Direkt. Het bestaande P-systeem voldeed niet meer aan de eisen, moest vervangen worden en dus was de keuze: stappen we direct in op P-Direkt met alle 50.000 fte van het toenmalig ministerie van V&J of migreren we eerst naar een tussenvariant en gaan we na 2 jaar over naar P-Direkt als alle kinderziektes eruit zijn? Ofwel, worden we koploper in plaats van volger?

Met het volle besef dat de eerdere poging om P-Direkt op te tuigen mislukt was, gingen niet meteen alle handen binnen het ministerie op elkaar, toen een externe analyse concludeerde dat een migratie in 1 keer naar P-Direkt in ieder geval minder kostbaar en minder risicovol zou zijn, dan twee migraties binnen 3 jaar. Voor mij was de keuze helder: we gaan over, maar dan moet iedereen er ook echt alle effort insteken en vertrouwen aan elkaar geven om het tot een succes te maken.

Ik kan, achteraf, niet anders zeggen dan dat dit ook door iedereen is gedaan. Vanuit P-Direkt is alle support gegeven om het traject te laten slagen en ook binnen het ministerie van V&J hebben betrokkenen alles op alles gezet. Natuurlijk zijn er momenten geweest die het vertrouwen op de proef hebben gesteld. Ook op de dag van de lancering verliep niet alles geheel vlekkeloos. Na bijvoorbeeld een oproep van de toenmalige SG om tijdens de lunch eens te kijken hoe het nieuwe P-systeem eruitzag, werd er zo massaal ingelogd, dat het systeem er direct een week uit lag. Maar daarna is het er alleen maar beter op geworden.

Ik kijk met plezier en trots terug op de periode van de introductie. Tegen de wind in, met elkaar iets moois neerzetten geeft een gevoel van 'winnen'. Ik vind het mooi om te zien dat P-Direkt dat gevoel van 'winnen' altijd heeft vastgehouden. Elk jaar weer hebben de medewerkers van P-Direkt ervoor gezorgd dat er stappen voorwaarts zijn gezet om het systeem te verbeteren, waarbij het gebruikersgemak een steeds belangrijker plaats heeft gekregen. Laten we die drive vasthouden, het elk jaar samen weer een beetje beter maken, dan blijft P-Direkt ook in de toekomst een succes.

Service op locatie met het mobiele team

‘Wij zijn het gezicht van P-Direkt op locatie’



Het thema ‘Service in de nabijheid’ stond al langer op de agenda van P-Direkt. Medewerkers stationeren bij centrale servicedesks bleek niet te werken. Daarom ging in september 2016 een pilot van start met een mobiel team. Op basis van signalen biedt het team kortstondige ondersteuning op locatie. En dat werkt wel! Erna van der Maat- de Grood vertelt hoe het mobiele team te werk gaat.

Het gezicht van P-Direkt

‘Ik werkte tot september vorig jaar bij het team Klantcontact & Uitvoering van het contactcenter en hielp gebruikers met vragen aan de telefoon. Dat is echt een groot verschil met wat ik nu doe in het mobiele team. Op locatie kan ik meer tijd nemen om medewerkers te woord te staan. Bovendien kan ik mensen inzage geven in hun gegevens in ons systeem. Daardoor begrijpt de medewerker de werkwijze van P-Direkt beter. Door dit persoonlijke contact krijgen de medewerkers meer informatie dan alleen een antwoord op een specifieke vraag. Tijdens onze locatiebezoeken ontdekten we dat sommige medewerkers dachten dat P-Direkt alleen maar een digitaal programma was. Onze ondersteuning op locatie zorgt er dus voor dat wij tegelijkertijd het gezicht zijn van P-Direkt.’

Brainstormen

‘Het mobiele team is begonnen vanaf de nullijn. We moesten dus alles nog uitvinden. Het team bestaat uit een teamleider en zes medewerkers. Samen zijn we op zoek gegaan naar een goede werkwijze. We hebben met elkaar gebrainstormd vanuit onze eigen ervaringen en op basis van rapportages over de onderwerpen waarover we veel vragen krijgen. Denk aan IKAP, verlof en nieuwe medewerkers. Ook hebben we contact gelegd met een aantal ministeries om te peilen welke onderwerpen bij hen leven. Omdat we in het najaar zijn gestart, was er vooral behoefte aan informatie over IKAP. Daarnaast hebben we ons gefocust op het wegwijs maken van nieuwe medewerkers in het P-Direktportaal. We hebben informatiemateriaal gemaakt, zoals presentaties, hand-outs en overzichten.

Vervolgens was het een kwestie van doen: op naar het eerste locatiebezoek!’

Lessen geleerd

‘Sinds onze eerste presentatie op locatie hebben we veel geleerd. Zo blijkt dat de opkomst voor onze presentaties en inloopsessies sterk afhankelijk is van de wijze waarop het ministerie onze komst aankondigt. De vooraankondiging op intranet schuift vaak naar de achtergrond, omdat er recentere nieuwsberichten op komen te staan. Een aankondiging op de tv-schermen op locatie en gericht mailen aan medewerkers werkt beter. De contactpersoon van één ministerie had op elke etage en bij de liften posters opgehangen. Het liep die dag storm! Op de dag zelf zetten we ook nog banners neer. Inmiddels hebben we twaalf presentaties gegeven en vijftien inloopsessies gehouden, met succes.

**Erna van der Maat-
de Grood**

Medewerker mobiele team



Over tien jaar

‘We ontvangen veel positieve reacties op onze bezoeken in de trant van ‘Ga hier alsjeblieft mee door’ en ‘Erg nuttig’. Dat is natuurlijk fijn om te horen. We gaan dan ook zeker door. In februari gaat in Zwolle een tweede team van start, dat zich gaat richten op het Noorden en Oosten van het land. Inmiddels zijn we gestart met het organiseren van inloopsessies op vaste dagen op locatie. Over tien jaar hopen we op nog meer tevreden gebruikers, die ons goed weten te vinden.’

Persoonlijk contact werkt vaak beter

Marja van Heese is senior inspecteur bij de Erfgoedinspectie (OCW) en gebruikt het P-Direktportaal al jaren. ‘Ik vind het niet altijd makkelijk om het systeem te doorgronden, omdat omschrijvingen nog weleens cryptisch kunnen zijn en procedures soms lang kunnen duren. Toen ik een keer een buitenlandse dienstreis wilde aanvragen in de periode dat mijn leidinggevende op vakantie was, duurde het één week voordat mijn directeur akkoord kon geven. Dat was vlak voor de deadline. Dit zorgt voor frustraties. De inloopsessie van het mobiele team vond ik een goed initiatief. Persoonlijk contact werkt vaak beter dan telefonisch je vraag stellen. De medewerker kon me aan de hand van een simulatiemodel direct laten zien hoe verschillende opties voor minder uren werken uit zouden pakken en dat heeft mij geholpen bij het nemen van een beslissing. Zo’n mobiel team denkt echt met je mee. Wat mij betreft mogen ze vaker bij ons langskomen.’



Een terugblik op MSHR, het project waarop P-Direkt is gegroeid

Failure was not an option

In eenzelfde kameraadschappelijkheid waarmee we eerder de migratie van de personeels- en salarissystemen van BZK (en AZ en HoCoStas), toenmalig Justitie, LNV en VROM naar SAP Payroll en HR hebben gedaan, hebben we ons nu gebogen over een bijdrage aan dit magazine ter ere van het 10-jarig bestaan van P-Direkt. Niet alleen kameraadschappelijk, maar ook met bewondering voor wat P-Direkt nu is en met gepaste trots –zoals dat heet– dat wij hiervoor een fundament hebben mogen leggen.



Terugkijkend

Als wij terugkijken op het project, zijn de wil om het samen voor elkaar te krijgen, de stapsgewijze aanpak en het respect voor elkaars departementale situatie de belangrijkste factoren achter het succes van het MSHR-project geweest. Er was groot commitment, daadkracht en onderling vertrouwen. Dat gold ook voor de gehele projectorganisatie, die zich steeds méér dan 100% heeft ingezet. Voor hen was de slogan ‘failure is not an option’ een bijna vanzelfsprekende realiteit. Daarbij was er de ruimte die we hebben gekregen van onze opdrachtgevers en de enorme inzet vanuit de PSA-organisaties. Er was bestuurlijke druk, er lag immers een kabinetsbesluit, maar we kregen de ruimte om ons eigen pad te kiezen.

Samenvoegen van verschillende personeelsadministraties

De eerste stap, het samenvoegen van de verschillende personeelsadministraties in één personeelssysteem, PerCC, was een succes en dat schiep vertrouwen. Een jaar later was er grote opluchting toen ook de eerste salarisbetaling vanuit de SAP payroll, op een aantal individuele uitzonderingen na, succesvol bleek. Anneke van Zaanen, toenmalig pSG Justitie, kwam in de aanloop van de eerste payroll met haar kinderen olieballen brengen om de spirit te versterken. En misschien ook wel om te proeven hoe de sfeer in het team was en of we er zelf vertrouwen in hadden. Maar er was niets wat ze niet wist. Transparantie is altijd een belangrijke leidraad geweest. We hebben al heel snel auditors in- en extern betrokken, dat hield ons scherp, heeft ons behoed voor blinde vlekken en wensdenken, en hielp in het creëren van vertrouwen.

De stap naar zelfbediening

De stap naar zelfbediening bleek zwaarder. Na de realisatie van een gemeenschappelijke payroll werden de handmatige mutaties geleidelijk vervangen door zelfbedieningsscenario's die door P-Direkt werden aangereikt. Maar natuurlijk zijn op papier ontworpen zelfbedieningsscenario's niet meteen perfect. Ook bleek het aanleveren van correcte en volledige data veel meer tijd te kosten dan voorzien en was de technische infrastructuur met koppelingen naar ARBO, roostersystemen etc. heel complex. Bovendien vroeg de gebruikersondersteuning meer inspanning dan gedacht, zeker in de eerste fase. Dit leverde veel wijzigingsvoorstellen op en veel discussie met P-Direkt, waardoor achteraf bezien misschien ook wel het eigenaarschap van P-Direkt voor de gerealiseerde oplossing ontstond. Er waren hier en daar twijfels of het ooit goed zou komen. En we schrokken ook zelf wel van wat toen een enorme rij calls leek, maar waar P-Direkt tegenwoordig haar hand niet meer voor omdraait. Ook dat hebben we gered door de kwaliteit van de samenwerking én door de moed en inzet van medewerkers van de personeels- en salarisadministraties, die hun ministeries achter zich lieten en keihard hebben gewerkt in de nieuwe organisatie die P-Direkt op dat moment was.

Femmeke van Welsen

Ans van Rooij

Cecile van den Brandt

Ruud de Lange

Rocus Brasz

P-HOROSCOOP



Ram

Als er een zakelijk idee in je opkomt, heb je de neiging er vol in te duiken. Je bent meer dan bereid een gok te wagen en je dromen en doelen te volgen.



Stier

Je bent een sterk zakenmens met talent voor financiën en doorzettingsvermogen. Wanneer anderen opgeven, zal jij vol energie doorgaan.



Tweelingen

Je bent een goede manager die het team kan motiveren met enthousiasme en uitstraling. Je communiceert makkelijk en hebt overal een antwoord op.



Kreeft

Als jij eenmaal je verlegenheid en onzekerheid hebt opgelost, komt je krachtige karakter naar voren. Er is dan praktisch niets wat je niet kunt doen.



Leeuw

Je bent een uitstekende leider. Je hebt de bijzondere mogelijkheid om met iedereen overweg te kunnen en werkt beter in een groep dan alleen.



Maagd

Je bent erg intelligent, hebt een uitstekend geheugen en een analytisch brein. Je hebt het vermogen om emoties van andere personen te analyseren.



Weegschaal

Je bent een goede zakenpartner en kan alles goed vanuit het perspectief van de ander bekijken. Je bedenkt originele ideeën die vaak succes garanderen.



Schorpioen

Je bent gedreven, geeft nooit op en bent goed in het herstellen van de orde in een chaotische situatie. Je zou een uitstekende BHV'er of leider zijn.



Boogschutter

Je bent een geboren entertainer en spreker. Je zit altijd vol met ideeën afkomstig uit jouw avontuurlijke levensstijl en spannende levenservaringen.



Steenbok

Je wilt de zakelijke ladder beklimmen en de beste zijn. Je hebt een uitstekend tijdsgevoel en kan goed managen. Je bent een uitstekende organisator.



Waterman

Je houdt ervan om iets zinvols te doen met je leven. Combineer dit met je geweldige sociale vaardigheden, en je bent een uitstekende collega.



Vissen

Mystiek en spiritualiteit trekken je aan. Je bent creatief en inspireert anderen hiermee. Je bent een goede schrijver of muzikant.

HR • VAN HET EERSTE UUR • VAN



Paula Giezeman
Voormalig
programmamanager
ministerie van VenW

'Meer moderne dienstverlening zou een mooie nieuwe stip op de horizon zijn voor P-Direkt.'

De inrichting van het SAP-systeem voor P-Direkt

Als programmamanager voor de realisatie van het zelfbedieningsportaal voor SAP HR heb ik me destijds beziggehouden met de inrichting van het SAP-systeem voor P-Direkt. We begonnen met het inrichten van 4 processen, reisdeclaraties was daar één van. Tegelijk met de inrichting van SAP werd ook nog gewerkt aan de standaardisatie van HR-processen.

Ministeries bijvoorbeeld, konden heel verschillend omgaan met vergelijkbare situaties, zoals het toekennen van representatiekosten. Tegenwoordig vinden we het normaal dat er rijksbreed één regeling geldt, maar dat was dus nog eigenlijk niet zo heel lang geleden wel anders.

Waar HR en ICT samenkomen

Het bij elkaar brengen van het HR-domein en ICT heb ik heel intrigerend gevonden, vooral de tegenstelling tussen de snelle ICT-wereld, waar gewerkt wordt met harde deadlines, en de HR-medewerkers van de ministeries, waar inhoud en regelgeving vooral leidend zijn. Wat mij betreft mag die samenwerking van HR en ICT nog wel verder gaan. Meer moderne dienstverlening zou voor P-Direkt een mooie nieuwe stip op de horizon zijn, als je het mij vraagt. Dat je, als je meer informatie en advies over IKAP wilt, bijvoorbeeld ook kunt facetimen of chatten met een inhoudelijk deskundige medewerker van P-Direkt die alle gegevens voor zich heeft.

Persoonlijk advies

Wat mij helemaal mooi lijkt, is wanneer P-Direkt mij heel persoonlijk kan bedienen: 'Zeg mevrouw Giezeman, wordt het gezien uw leeftijd niet eens tijd dat u dit en dit gaat doen?' Dat vind ik toch een spannende gedachte voor de komende jaren.

Piet de Kam
Voormalig
interimmanager
P-Direkt



'P-Direkt,
dát zou een
goede zaak
zijn!'

Aan de slag met de herstart van P-Direkt

Mijn rol bij P-Direkt was die van interimmanager. Nadat de eerste poging om een SSC-HRM op te richten was mislukt, moest er een herstart worden gemaakt. Omdat nog niet duidelijk was of P-Direkt uiteindelijk wel zou slagen, hield men een kleine slag om de arm en zocht men eerst een interimmanager om de herstart te begeleiden. Die eer viel mij toen ten beurt.

De doelstellingen van de tweede poging logen er niet om: naast het brengen van rust in de tent, moest er ook worden geïnvesteerd in de relatie met de HR-afdelingen van de ministeries. Het uiteindelijke doel was natuurlijk om te komen tot een goed rijksbreed systeem en dito organisatie voor de HR-administratie.

Dat dit is gelukt, is vooral te danken aan de inzet van de opdrachtgever, de heer Gaastra, en de constructieve houding van enkele ministeries die de kar hebben getrokken. De heer Gaastra, heeft op een bijzonder constructieve wijze de plv. Secretarissen-Generaal van de ministeries weten te overtuigen dat P-Direkt écht een goede zaak zou zijn.

P-Direkt bestaat nu 10 jaar. In die tijd is een mooi fundament gelegd. Het komende decennium lijkt mij dan ook de tijd voor verdere doorontwikkeling en digitalisering van de dienstverlening. Zo mogelijk zou P-Direkt zich kunnen ontwikkelen tot de integrale HRM-organisatie van de Rijksoverheid, met zowel de administratietak als de adviesfunctie voor personeel en organisatie. Of dit past binnen de huidige besturingsfilosofie van de Rijksoverheid? Wie zal het zeggen?



Waar staat P-Direkt in 2025?



In vijf vragen op weg naar 2025

‘P-Direkt staat na tien jaar als een huis’, concluderen directeur Edgar Heijmans, voormalig gedelegeerd eigenaar Jaap Uijlenbroek en opdrachtgever Olav Welling. ‘Waar we in 2025 staan? We verzorgen dan nog steeds de salarisadministratie en HRM-registratie. Maar wel een stuk dynamischer en met een breder dienstenpakket dan nu.’

Hoe zien jullie de huidige status van P-Direkt?

1

Welling kan hier kort over zijn: ‘P-Direkt zorgt voor de salarisadministratie en HRM-registratie voor ruim 120.000 rijksambtenaren en heeft een klanttevredenheidscijfer boven de zeven.’ Heijmans voegt toe dat P-Direkt nu een volgende fase in gaat. ‘Vanuit de stabiele omgeving die we hebben gecreëerd, gaan we op weg naar een omgeving waar het gehele bedrijfsvoeringproces integraal deel van uitmaakt, want we willen steeds beter kunnen inspelen op de behoeften van medewerkers.’ Uijlenbroek vult aan: ‘P-Direkt heeft de basis op orde en zet nu de stap naar een verdergaande verbinding met het primaire proces. Bijvoorbeeld met de roostermodule. P-Direkt beschikt over alle namen en gegevens van werknemers. Als die gegevens ook nodig zijn in primaire processen (bijvoorbeeld bij het roosteren) biedt dat kansen om de dienstverlening meer integraal te maken. Het uitgangspunt hierbij is dat rijksambtenaren er beter van worden.’

Hoe kun je als dienstverlener inspelen op de actualiteit?

2

Om rijksambtenaren zo goed mogelijk van dienst te zijn, is het zaak om bij te blijven met de ontwikkelingen in de wereld. Welling daarover: ‘We houden goed in de gaten wat er buiten de Rijksoverheid gebeurt, zowel op het gebied van technologie als dienstverlening. We proberen te kijken hoe andere organisaties daarmee omgaan. Ik zie dat P-Direkt voortdurend in gesprek is met klanten: waar zijn zij mee bezig en wat is het effect van de ontwikkelingen die ze doormaken op de dienstverlening?’ Heijmans geeft aan dat onderzoek ook een belangrijke graadmeter is. ‘Onderzoek laat zien waar innovatie mogelijk is. P-Direkt is begonnen met een ‘one-size-fits-all-model’, maar gezien de huidige ontwikkelingen willen we ook diversiteit ondersteunen. Dat vraagt om meerdere standaarden.’ Uijlenbroek: ‘Het vinden van die standaarden is een hele ontdekkingstocht, waarbij je moet zoeken naar wat algemeen en specifiek is, gegeven de eigenheid van de primaire processen van elke organisatie die P-Direkt bedient. Soms helpt het om dan vijf of tien jaar terug te kijken. Dan zie je welke ontwikkeling P-Direkt heeft doorgemaakt.’ Heijmans vult aan dat P-Direkt gelijke tred wil houden met mobiele technologie. ‘We zijn bijvoorbeeld aan het onderzoeken of we apps kunnen inzetten en hoe we via WhatsApp kunnen communiceren.’

Welke belemmeringen komt P-Direkt nog tegen?

3

Snel schakelen is voor een overheidsorganisatie vaak lastig. Welling ziet dat in de HR-keten steeds beter gaan. 'De tevredenheid van de klanten en medewerkers van P-Direkt laat een stijgende lijn zien en ik zie dat ze bezig zijn hun visie stap voor stap uit te voeren. Goed om te zien dat dat steeds meer in samenspraak en samenwerking met de rest van de HR-keten gebeurt.' Heijmans en Uijlenbroek zien kansen voor verdere verbetering. 'Medewerkers hebben nu nog te vaak een vaste computer nodig. Denk aan personeel dat geen vaste werkplek heeft, zoals in gevangenissen of op straat', stelt Heijmans. 'We zijn nog niet zover op mobiel gebied als bijvoorbeeld banken', constateert hij. Dat komt ook doordat het Rijk nog niet uniform is qua mobiele apparatuur. Uijlenbroek vindt dat het gebruikersgemak voorop hoort te staan. 'Technisch is er al van alles mogelijk. We moeten ervoor zorgen dat we het medewerkers met onze dienstverlening zo gemakkelijk mogelijk maken.'

Wat speelt er het komende jaar?

4

Ook in 2017 gebeurt er het nodige. Zo is er nieuwe tooling beschikbaar voor de Geprekscyclus Rijk, waarop veel ministeries dit jaar gaan overstappen. En het aannemen van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren heeft gevolgen voor de procedures en de techniek van het P-Direktportaal. Welling: 'We moeten nu meer aandacht gaan besteden aan het nog beter ondersteunen van managers, zodat zij geen dubbele werkzaamheden hoeven te doen. Ook de communicatie kan beter, want mensen weten vaak niet wat er allemaal mogelijk is met het P-Direktportaal.' Heijmans wijst erop dat het portaal in 2017 een rigoureuze verandering ondergaat, van procesgestuurd naar informatiegericht. Ook kan de techniek het contactcenter een handje helpen, zodat mensen die bellen met een specifieke vraag direct de juiste persoon aan de lijn krijgen. 'We gaan zeker op weg naar een omnichannelomgeving, maar het blijft mensenwerk.'

Hoe ziet P-Direkt eruit in 2025?

5

We maken een sprong in de tijd naar 2025. 'Als ik op mijn tenen kon staan, kon ik vijf jaar verder kijken', lacht Heijmans. 'Ik heb eigenlijk één wens en die is dat we sneller kunnen acteren op veranderingen in de wereld. Ik hoop dat we in 2025 een veel dynamischer organisatie zijn dan nu, meer techniekgeoriënteerd en met de dienstverlening op een hoger plan.' Uijlenbroek voorziet dat P-Direkt in 2025 nog altijd zal bestaan. 'Zo lang de Rijksoverheid bestaat, bestaan er rijksambtenaren die een salaris betaald krijgen. Ik denk dat het nog best lijkt op de organisatie van nu, maar dat het portaal veel breder zal zijn en overal toegankelijk. Die mobiele techniek bestaat nu al.' Welling haakt daarop aan: 'De P&O-dienstverlening bij het Rijk zal in 2025 veel uitgebreider zijn dan nu en ik denk dat P-Direkt dan veel nauwer samenwerkt met bijvoorbeeld het Expertisecentrum voor Organisatie en Personeel en de andere SSO's op P&O-terrein. Waarschijnlijk hebben we dan een gezamenlijk kanaal om managers te ondersteunen.' Uijlenbroek denkt nog verder door: 'Wie weet betalen we dan wel salarissen in de vorm van bitcoins.' Heijmans: 'In 2025 maken we alleen nog afspraken over salarissen en betalen we op basis van gewerkte uren, los van vakantie- en feestdagen. Mocht dat zo zijn, dan is P-Direkt daarop voorbereid.'

P-Direktsoepje

Oranje paprika-tomatensoep

2 gele paprika's
2 grote uien
1 kg trostomaten
1 winterpeen
2 tenen knoflook
200 ml water
olijfolie

Bereidingswijze

Snijd de winterpeen, uien, knoflook en paprika's in stukjes.

Giet een scheutje olijfolie in een pan en bak de winterpeen, uien en knoflook. Regelmatig roeren. Bak op het eind de stukjes paprika mee.

Snijd elke tomaat in 4 stukken en voeg deze toe. Blijf roeren.

Voeg het water toe en laat het een paar minuten op het vuur staan. Af en toe roeren.

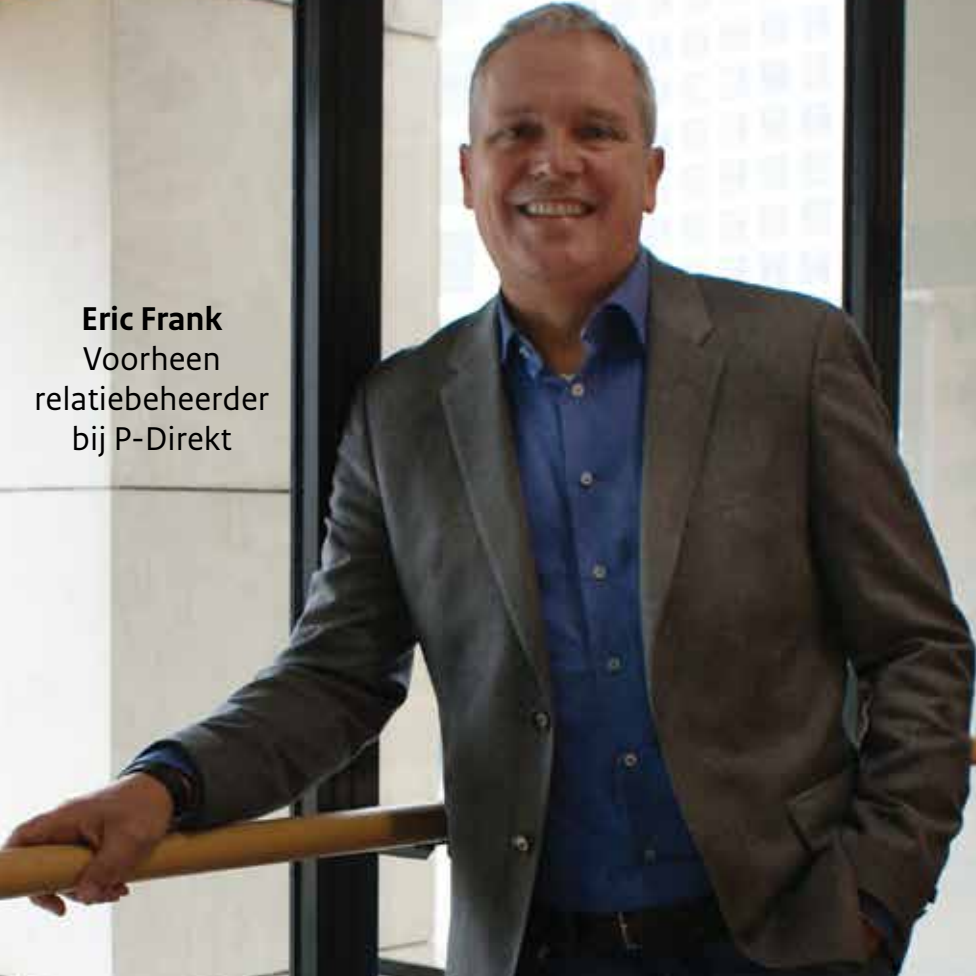
Gebruik de staafmixer om er een gladde soep van te maken.

Naar smaak peper en/of zout toevoegen.

Het directieteam van P-Direkt



OR • VAN HET EERSTE UUR • VAN



Eric Frank
Voorheen
relatiebeheerder
bij P-Direkt

'Het
vertrouwen dat
P-Direkt de
dienstverlening op
correcte en
efficiënte wijze
verleent'

Pioniers met veel ervaring in het HR-domein

Toen ik in 2007 mijn eerste werkdag bij P-Direkt had, viel mij als eerste op dat alle (ongeveer 30) projectmedewerkers ontzettend gemotiveerd waren om van deze nieuwe organisatie een succes te maken. Het waren stuk voor stuk pioniers met veel ervaring binnen het HR-domein. Een van mijn eerste klussen was om een dienstverleningsovereenkomst (DVO) op te stellen voor de toenmalige dienstverlening van P-Direkt. Ik stelde een lijvig document op, maar toen bleek dat deze DVO door de Plv-Secretaris Generaal getekend moest worden, vonden onze opdrachtgevers dat er eerst een juridische toets moest plaatsvinden. Het resultaat hiervan was het meest demotiverende moment uit mijn P-Direktcarrière. Zelfs de inleiding werd afgekeurd! Waar ik schreef 'P-Direkt is een organisatie...' werd door de juristen aangegeven dat zij wilden weten wat voor een soort organisatie P-Direkt dan was. Is P-Direkt een eigen rechtspersoonlijkheid, etc.?

Achteraf heeft dit geleid tot een mooi nieuw fenomeen: de servicecharter. Een document waarin P-Direkt op basis van vertrouwen met de klanten afspraken maakt over de te verlenen dienstverlening en vooral geen dichtgetimmerd contract.

Nu, vele jaren later, wordt er door onze klanten geen contract meer verlangd, maar is het vertrouwen aanwezig dat P-Direkt de dienstverlening op een correcte en efficiënte wijze verleent. Blijft voor mij de troost dat mijn grootste debacle een kleine bijdrage heeft geleverd aan de ontwikkeling van onze organisatie.



De **P** van Persoonlijk

P-Direkt is continu in beweging. Nadat alle ministeries in 2011 waren aangesloten op de dienstverlening van P-Direkt, verschoof die beweging van ‘aansluiten op de dienstverlening’ naar ‘de gebruiker centraal’. De gebruikertevredenheid moest omhoog en het portaal en de informatievoorziening verbeterd. De komende jaren wordt het P-Direktportaal ook uitvoerig gepersonaliseerd. Voor deze personalisatie neemt team User Experience de behoefte van de eindgebruiker onder de loep en duikt team Informatievoorziening in de mogelijkheden van HR-analytics en de verbetering op het gebied van managementinformatie.

Wat wil de gebruiker?

‘Waar de rijksambtenaar acht jaar geleden nog huiverde voor het P-Direktportaal, kan het portaal nu niet intuïtief genoeg zijn. Onze eindgebruikers willen in het P-Direktportaal alléén de processen zien die ze nodig hebben en willen dat het invullen van de aanvragen makkelijker wordt,’ zegt Quérine Blokpoel. Quérine is adviseur Bedrijfsvoering en werkzaam in team User Experience van P-Direkt. Dit team onderzoekt de gebruikservaring van het P-Direktportaal en adviseert ontwerpers over het gebruikgericht inrichten van de producten en diensten van P-Direkt. ‘De gebruiker zit in ons DNA. We onderzoeken met klantreizen hoe hij door het portaal navigeert en passen de structuur van het portaal daarop aan.’

Personalisatie P-Direktportaal

Team User Experience is druk bezig met het realiseren van een nieuw portaalontwerp. De personalisatie van het P-Direktportaal gebeurt in twee fasen en beslaat een periode van twee jaar. ‘Eerst zetten we de managersprocessen en startpagina’s over naar de nieuwe techniek. Daarna zetten we de medewerkersprocessen 1-op-1 over’, vertelt Quérine.

Verbeter de informatievoorziening

Waar het team van Quérine de wensen van gebruikers onderzoekt, pakt het team van Bas Hof, programmamanager Informatievoorziening, de kwaliteit van de informatievoorziening aan. Bas: 'Een aantal jaar geleden kregen we vanuit de Interdepartementale Commissie Organisatie- en Personeelsbeleid (ICOP) de opdracht om de kwaliteit van de informatie op het P-Direktportaal te verbeteren. De rapporten die P-Direkt standaard biedt, zijn toereikend voor informatiespecialisten, maar voorzien nog te weinig in de behoefte van managers. Daarom zijn we gaan kijken hoe we de informatie passend kunnen gaan aanbieden. Om dat te bereiken heeft P-Direkt geïnvesteerd in verbeterde functionaliteit, maar voornamelijk in handleidingen, opleidingen en instructievideo's en is alle informatie over de rapporten op één plek op het Rijksportaal ondergebracht.'

Expertcentrum DISC

Inmiddels is het 'Data en Informatie Servicecentrum' (DISC) opgezet. Bas: 'DISC is een faciliteit bij P-Direkt, die de ministeries de mogelijkheid geeft om samen effectiever en efficiënter gebruik te maken van data voor analyse en specifieke informatievraagstukken. DISC wordt het expertcentrum op het gebied van HR-analytics voor het Rijk.'



HR-analytics bieden uitkomst

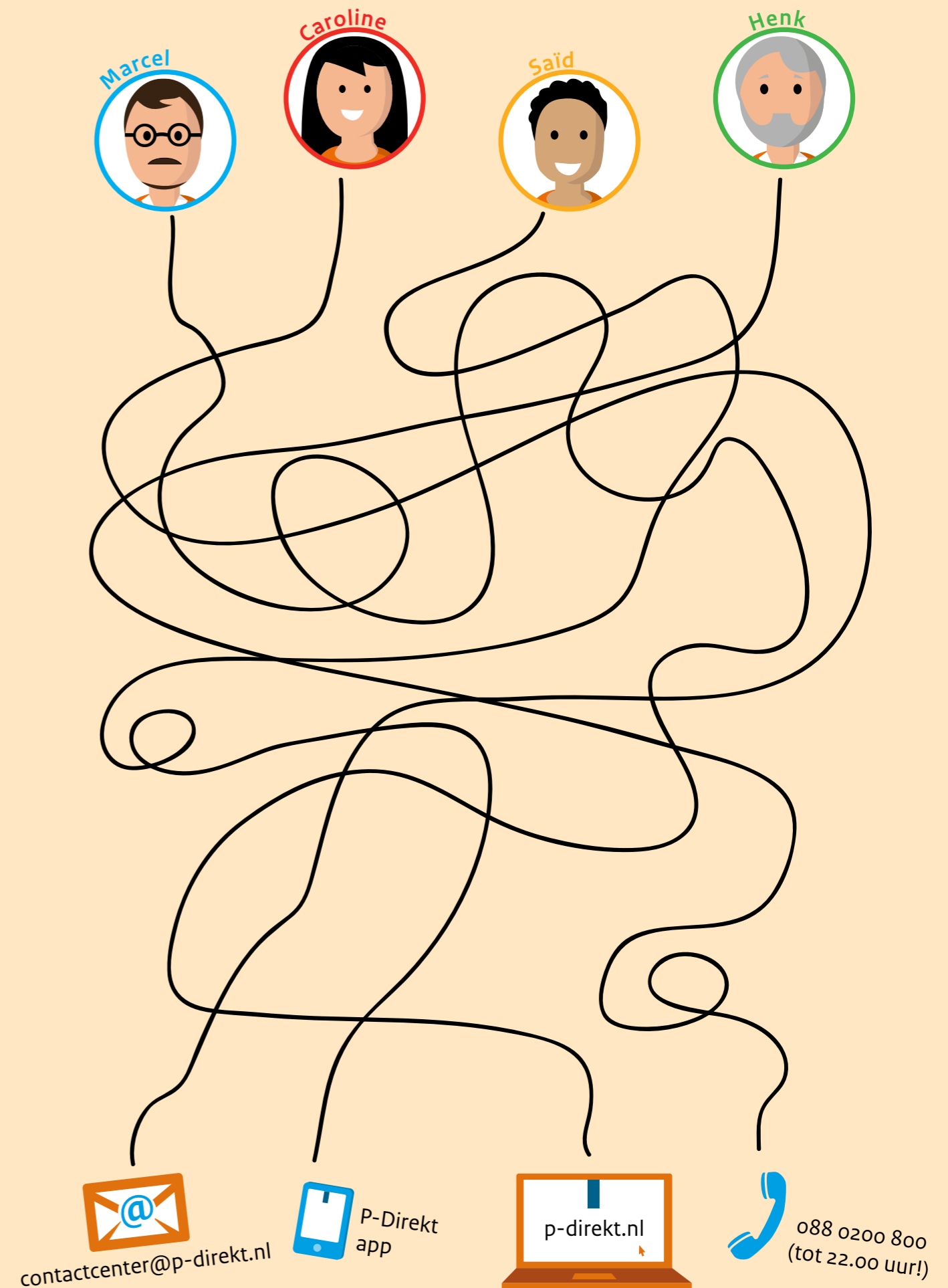
Met zijn team onderzoekt Bas de mogelijkheden van beschikbare data. 'Met HR-analytics kijk je naar trends, probeer je te voorspellen en combineer je verschillende bronnen om tot meer inzicht te komen. Zo kun je bijvoorbeeld mobiliteitsgegevens van rijksambtenaren (informatie over hoe lang iemand in een functie blijft) combineren met gegevens uit een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Voor het combineren van data geldt 1+1=3: je krijgt inzicht in waarom bepaalde dingen zijn gebeurd en dat is waardevol.' Bas merkt op dat veel ministeries behoefte hebben aan een model voor strategische personeelsplanning. 'Je kunt daarmee onderzoeken waar er in de toekomst gaten vallen in de bezetting en hoe je daarop kunt anticiperen.'

Een stap vooruit

Het DISC moet ook een lab worden voor technische ontwikkelingen. Bas: 'Zo willen we onderzoeken hoe we de rapporten met nieuwe techniek beter kunnen aanbieden. Denk daarbij aan manieren om managers, bijvoorbeeld door alerts en push-berichten, informatie te brengen in plaats van dat ze daar zelf naar op zoek moeten. Daarmee experimenteren is een forse stap vooruit in het verbeteren van de informatievoorziening.'

Door het verbeteren van de techniek, de gebruikersbeleving centraal te zetten en in te zetten op HR-analytics zorgen we dat we als organisatie klaar zijn voor de toekomst. Zo werken we aan onze belofte: Mijn P-Direkt, zo geregeld!

Contact opnemen met P-Direkt?





'Zorg voor het ver-appen van de dienstverlening'

De gebruiker centraal gezet

Ik heb een fantastische tijd gehad bij P-Direkt. Een heel bijzondere tijd. Ik ben vlak na de doorstart gekomen, in 2007. Ik was toen directeur van een club van ongeveer 30 man. Eigenlijk was P-Direkt toen meer een projectorganisatie dan een bedrijf.

We hebben in de jaren dat ik er werkte echt een mooie én geheel nieuwe organisatie neergezet, met echt vernieuwde HR-dienstverlening en werkend voor circa 120.000 rijksambtenaren. Dat ga ik niet nog een keer meemaken in mijn carrière.

De aanpak van onze nieuwe dienstverlening was eerst het uniformeren en automatiseren van de HR-processen. Doordat de eerste poging om P-Direkt neer te zetten was mislukt, was heel goed zichtbaar geworden dat het standaardiseren van de HR-processen (voor alle ministeries dezelfde regels laten gelden) een randvoorwaarde bleek voor het al dan niet slagen van P-Direkt. Het Rijk heeft toen met betrekking tot het standaardiseren een grote slag geslagen. Dit was de eerste grote stap vooruit.

Na het harmoniseren hebben we het P-Direktportaal opgezet. We deden dit fasegewijs. Elk half jaar werden er een aantal processen toegevoegd aan het portaal en konden we zo per ministerie beheerst uitrollen. Na 3 jaar was dat klaar. Toen waren de processen gestandaardiseerd en geautomatiseerd en uitgerold bij de meeste ministeries.

De volgende 2 jaar werd het contactcenter op- en ingericht en stond P-Direkt er als bedrijf met een fullswing werkend click-call dienstverleningsmodel. Het werd tijd om aan de verbetering van de kwaliteit te gaan werken. Dit deden we onder het motto 'De gebruiker centraal'. In dat kader maakten we het P-Direktportaal veel gebruikersvriendelijker en gingen we bijvoorbeeld met een oranje busje langs de ministeries om informatie en uitleg te geven over onze dienstverlening. Daarmee werd de gebruiker centraal gezet.

Als ik een trend zou mogen neerzetten voor P-Direkt, zou ik zeggen: doe meer met de data die al beschikbaar is, ook richting het primaire proces van de rijksdienst. En zorg voor het verder ver-appen van de dienstverlening, om daarmee de mobiele rijksambtenaar optimaal te faciliteren.

Sylvia Bronmans
Voormalig directeur
P-Direkt

Wie zijn de gebruikers van P-Direkt?



Direct
Positief
Gedreven
Veeleisend
Doelbewust
Besluitvaardig

Caroline



Vrolijk
Energiek
Positief
Expressief
Grote lijnen
Enthousiast

Said



Formeel
Objectief
Analytisch
Voorzichtig
Gedetailleerd
Weloverwogen

Marcel



Tactvol
Geduldig
Vriendelijk
Harmonieus
Ontspannen
Bemoedigend

Henk

Iedere rijksambtenaar is anders.
Hoe wordt iemand graag geholpen en waar heeft iemand behoefte aan?
Om antwoord te kunnen geven op deze vraag hebben we met behulp van Insights vier persona's ontwikkeld die onze verschillende gebruikers representeren. Iedere persona heeft zijn of haar eigen karaktereigenschappen.

OR • VAN HET EERSTE UUR • VAN

Gerald de Haan
Voormalig plaats-
vervangend
directeur P-Direkt



'P-Direkt, daar was toch iets mee aan de hand?'

Eerst mislukken om succesvol te kunnen zijn

Ondanks de naamswijziging van wat eerder SSC-HRM heette, werd ook de naam P-Direkt een roemrucht begrip. De eerste jaren na mijn vertrek bij P-Direkt kreeg ik regelmatig de vraag: P-Direkt, daar was toch iets mee aan de hand? Mijn reactie was dan steevast: inderdaad, dat is een geslaagd project!

Toen wij in mei 2007 een doorstart maakten met P-Direkt was er veel gebeurd. Enige tijd eerder was de stekker uit het beoogde shared service center voor HRM getrokken. Tegelijkertijd was ik aan het bouwen aan een facilitair salariscentrum (FSC) voor vier ministeries. Waar ik meende dat FSC een mooie opmaat voor een rijksbreed SSC zou zijn, merkte ik toch vooral competitie. Wie zou er als eerste een concreet resultaat op de mat leggen? Ik ben er trots op dat het FSC succesvol is ingebed in P-Direkt.

Het is verleidelijk om successen op je eigen conto te schrijven. Ik heb die neiging (meestal) weten te onderdrukken. Als ik successen van P-Direkt meldde, dan voegde ik daar altijd aan toe dat die successen mede te danken waren aan eerdere mislukkingen. Juist die mislukkingen hebben er naar mijn mening toe geleid, dat er een werkelijk doorleefd commitment is ontstaan voor de doorstart.

Na mijn Haagse tijd heb ik als gemeentesecretaris zeven jaar met vallen en opstaan gewerkt aan samenwerking in de bedrijfsvoering van 14 Twentse gemeenten. Als daar eens iets tegen zat, hield ik altijd de les van P-Direkt voor ogen: misschien moet het eerst wel een keer mislukken om uiteindelijk succesvol te kunnen zijn.

Medezeggenschap rondom de oprichting van P-Direkt

Nadat het besluit over de oprichting van P-Direkt was gevallen, werd het tijd om de medezeggenschap te regelen. Er kwam een goede samenwerking tot stand tussen de projectorganisatie P-Direkt en vertegenwoordigers vanuit de betrokken ministeries.

Wat is medezeggenschap?

Medezeggenschap geeft werknemers een (wettelijk verankerde) rol bij de totstandkoming van besluiten in de organisatie. Als een organisatie 50 of meer mensen in dienst heeft is de instelling van een medezeggenschapsorgaan, zoals een ondernemingsraad (OR), op grond van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR), verplicht. Werknemers kunnen zo invloed uitoefenen op het beleid, de uitvoering daarvan en de verdere gang van zaken in hun bedrijf.

Voor de directie van een bedrijf is medezeggenschap interessant, omdat zij via deze route belangrijke informatie krijgt vanaf de werkvloer. Een medezeggenschapsorgaan zoals een OR dient de mensen die in de organisatie werken, maar ook de organisatie zelf.



Waarom medezeggenschap tijdens de opbouwfase?

P-Direkt kwam tot stand via een kabinetsbesluit uit 2003. Dat betekende dat de organisatie in het begin nog niet uit 50 werknemers bestond. Waarom was er dan wel behoefte aan medezeggenschap? Dat kwam omdat het toekomstige personeelsbestand al helder was: de medewerkers P&O van de ministeries.

De nieuw op te bouwen organisatie moest het draagvlak krijgen van alle deelnemende ministeries. En de plaatsing van de vele medewerkers die over zouden gaan, moest goed worden geregeld. Dit maakte het wenselijk om de medezeggenschap in een vroeg stadium een rol te geven. Bij het laatste punt werden ook de vakbonden betrokken.

P-Direkt als opmaat voor rijksbrede medezeggenschap

P-Direkt was een testcase voor een nieuwe manier van werken. Uit onder andere een integraal beleidsonderzoek van het Ministerie van Financien uit 2001 bleek dat de kwaliteit van de HR-dienstverlening niet voldoende was en de kosten de pan uit rezen. Er moest wat gebeuren en het idee om de dienstverlening aan te bieden via een shared service organisatie (SSO) kreeg vorm.

P-Direkt was één van de eerste van de SSO's in het bedrijfsvoeringsdomein van het Rijk. Bij de oprichting ervan waren meerdere ministeries betrokken. De behoefte aan medezeggenschap was duidelijk, maar er was in die tijd geen officieel medezeggenschapsorgaan dat rijksbrede bevoegdheid had. Dit zou nog duren tot 2015 toen de GOR Rijk werd opgericht. Er werd daarom besloten dat vanuit alle deelnemende ministeries een afgevaardigde zou komen voor overleg. Dit werd het Medezeggenschapsplatform P-Direkt (MPP), met Sjaak Sibbing als voorzitter.

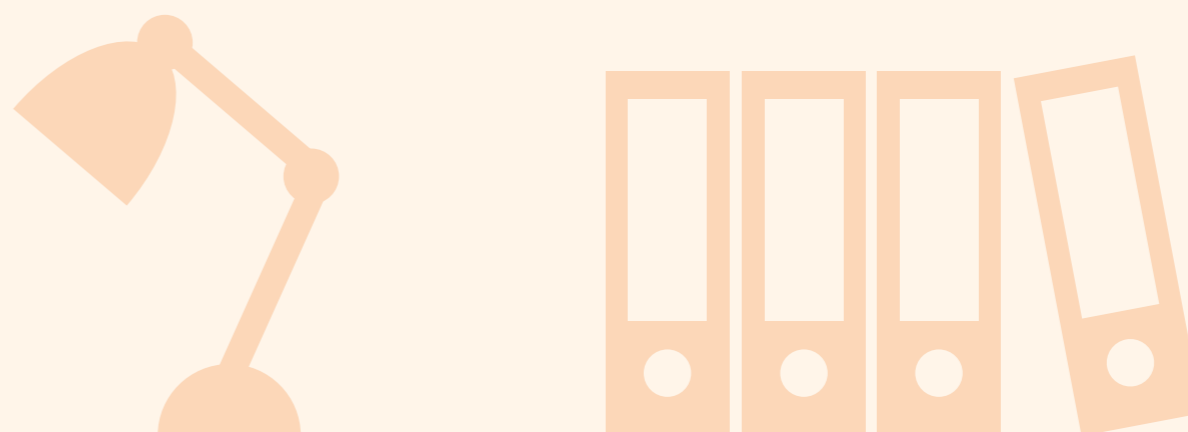
Het MPP was echter niet officieel geformaliseerd en kon geen gebruikmaken van bijvoorbeeld het adviesrecht van een OR. Om dat gat te dichten, werd besloten dat de groepsondernemingsraad van BZK (GOR BZK) de officiële rol van medezeggenschap zou gaan vervullen, en dat het MPP de GOR BZK van input zou voorzien. Dat de officiële rol voor de GOR BZK was weggelegd had te maken met het feit dat P-Direkt onder BZK zou gaan vallen.

Via een omweg werd de medezeggenschap dus ingeregeld. Tegenwoordig hoeft dat niet meer. De oprichting van P-Direkt en de daaropvolgende SSO's liet zien, dat er steeds meer over de grenzen van de verschillende ministeries heen werd samengewerkt. Deze samenwerking en het vaker optreden van de ministeries als één partij maakten de behoefte aan een rijksbreed medezeggenschapsorgaan steeds prangender. Uit deze behoefte ontstond in 2015 de groepsondernemingsraad Rijk (GOR Rijk), waarmee het gat werd gedicht. En zo stond de oprichting van P-Direkt mede aan de wieg van de rijksbrede medezeggenschap.

Hoe is anno 2017 de medezeggenschap rijksbreed geregeld?

Tijdens de oprichting van P-Direkt werd nog eens extra duidelijk dat er op het gebied van medezeggenschap rijksbreed een gat was. Dit is destijds opgelost door het in stellen van het Medezeggenschapsplatform P-Direkt (MPP). Tegenwoordig hoeft dat niet meer. Sinds 2015 is de GOR Rijk actief om de rijksbrede medezeggenschap te vertegenwoordigen.

De secretarissen generaal (SG's) van de ministeries bepalen nu gezamenlijk welke onderwerpen rijksbreed van belang zijn en in overeenstemming met de Wet op de ondernemingsraden (WOR) met de GOR Rijk worden besproken en zonodig voor advies en/of instemming worden voorgelegd. De SG BZK treedt in de overleggen en overige contacten met de GOR Rijk op als bestuurder. De GOR Rijk kan uiteraard ook zelf onderwerpen aandragen en desgewenst ongevraagd inbreng leveren of adviezen uitbrengen.





Hugo Butter
Voormalig project-
leider ministerie
van V&J

*'P-Direkt was
een grote impuls
voor de kwaliteit
van de administratie
binnen het Rijk.'*

Kwaliteitsslag in de administratie van het Rijk

Toen de Rijksoverheid gebruik ging maken van de diensten van P-Direkt, werd er door eindgebruikers natuurlijk vooral gekeken naar het P-Direktportaal, dus de ICT. Dat de oprichting van P-Direkt een enorme kwaliteitsslag is geweest voor de administratie van de verschillende ministeries, daar staat bijna niemand meer bij stil.

Ik ben begonnen als projectleider van de pilot 'digitaliseren personeelsdossiers' voor het toenmalige ministerie van Justitie. Het ging om 2000 dossiers die ingescand moesten worden. Scannen bleek niet het probleem te zijn, maar het labelen van de documenten wel. En ook de controle van de documenten (zijn ze goed ingescand) was een hele klus.

De pilot werd een succes en toen mochten we de personeelsdossiers voor alle aan P-Direkt deelnemende ministeries gaan doen. Je hebt het dan over 120.000 personeelsdossiers. Ook dat was een hele klus. Maar niet door de schaalvergroting.

Het bleek bijvoorbeeld dat de inhoud van een personeelsdossier op verschillende plekken binnen een ministerie kon zijn opgeslagen. Zo konden de verlofgegevens worden bijgehouden op het secretariaat, terwijl de salarisadministratie op de HR-afdeling was belegd.

Ook verschilden ministeries in hoe ze omgingen met hun administratie. Door de aard van het werk behoorde de administratie voor het ministerie van Buitenlandse Zaken tot het primaire proces. Maar voor de meeste ministeries gold dit niet. Er ontstond toen een hele discussie over wat er in een personeelsdossier thuishoort en wat niet. Een teruggevonden besluit van de psg's uit 1996 gaf tenslotte de doorslag. Nadat dit besluit nogmaals was bekrachtigd in de ICBR, konden we echt van start gaan. Uiteindelijk hebben we zo een grote uniformeringslag toegebracht aan de administratie van de personeelsdossiers.

Administratie is natuurlijk niet een onderwerp waar je het over gaat hebben op feestjes. Maar met de komst van het P-Direktportaal is eigenlijk ook de rijksbrede uniforme personeelsadministratie goed van de grond gekomen. P-Direkt was zo echt een grote impuls voor kwaliteit van de administratie binnen het Rijk.



*Mijn P-Direkt,
zo geregeld!*

Den Haag

Wat maakt werken bij P-Direkt in Den Haag nou juist zo leuk?



'Ik werk graag bij P-Direkt, want ik krijg er een kick van om samen met mijn collega's de gebruikers zo goed mogelijk te helpen!'

'Ik werk graag bij P-Direkt, want de sfeer is goed en de feesten zijn altijd erg gezellig!'



'Ik werk graag bij P-Direkt, want dat betekent: nooit een saaie dag. Al mijn werkzaamheden zijn zo divers!'



Zwolle

Wat maakt werken bij P-Direkt in Zwolle nou juist zo leuk?

'Ik werk graag bij P-Direkt, omdat de werkomstandigheden goed zijn en ik me er thuis voel. De sfeer en de omgang met collega's zijn voor mij ook erg belangrijk.'



'Ik werk graag bij P-Direkt, vanwege de leuke collega's en de fijne werksfeer. Met z'n allen zetten we de schouders eronder en proberen we onze dienstverlening steeds verder te verbeteren.'



'Ik werk graag bij P-Direkt, omdat P-Direkt mij de mogelijkheid biedt om mezelf verder te ontwikkelen en door te groeien. Werken bij P-Direkt is een mooie ontdekkingsreis.'



Bonaire

Wat maakt werken bij P-Direkt op Bonaire nou juist zo leuk?



'Ik werk graag bij P-Direkt, omdat ik graag samenwerk en het fijn vind om mensen te helpen en graag service wil geven aan de mensen.'



'Ik werk graag bij P-Direkt omdat het werk gevarieerd en spannend is!'



'Ik werk graag bij P-Direkt omdat het een Pittig-Dynamisch Indrukwekkend Respectabel Energiek Krachtig en Temperamentvol bedrijf is, waar ik ook voor sta als persoon.'

P-Direktpuzzel

M D E S K U N D I G D M E P V T P N O I
 L E E N O S R E P S E E D - H D E I U N
 R E B O N A I R E D I I N N B D K V D Z
 T P K G A L E G E M R R I H N N I E E E
 K A B M N J E W N E A E A I A N I R R T
 J K N E T I E E K I L A B L E A P T S B
 E I T S T R G T N P L R Z T A E G R C A
 R D E H K R P E E O E E S R R S S O H A
 S E N E C O O Z W V I I G E U N O U A R
 F N R E R I N U L E L S T E A U I W P H
 T E S T V A R A W A B N S M R N D E S E
 E N A C H E A E I B E N J E N S L N V I
 S A E Z H M G C G C A I I O F A A W E D
 L E A I I E E G T T E A V T N O E P R O
 E K C T C P N C N H N A R O K B R B L R
 L A P I S I A K R I T A S E S E Z P O A
 L O P N V T F A K I D R L I G K R E F N
 O M A P N R G F E A E I T K K K E I L J
 W I J O K D E F E P D E E H O E R A D E
 Z R C E E G E S L E N E ! L J A R I G P

- | | | | |
|---------------|----------------|-------------------|--------------|
| APP | EFFICIENT | MEDEWERKER | SALARIS |
| BETROUWBAAR | FEESTJE | OPTIMAALVERBINDEN | SCHENKKADE |
| BHV | HANZEPLEIN | ORANJE | SERVICE |
| BONAIRE | HOERA | OUDERSCHAPSVERLOF | SPECIALISTEN |
| BZK | IKAP | PASREGELING | SSO |
| CONTACTCENTER | INNOVATIEF | PDIREKTINBEWEGING | VERTROUWEN |
| DENHAAG | INZETBAARHEID | PDIREKTORTAAL | WEBSITE |
| DESKUNDIG | JARIG | PERSONA | ZWOLLE |
| DUURZAAM | KLANTGERICHT | PERSONEEL | |
| EDGARHEIJMANS | LEIDINGGEVENDE | PROFESSIONEEL | |

Oplossing

Trots op P-Direkt

Ambtenaren die al langer dan tien jaar voor de Rijksoverheid werken, weten het nog wel: als je verlof wilde, vulde je met de hand een kaart in, die je inleverde bij de personeelsmedewerker van jouw afdeling. Hopelijk werd het dan goed geregistreerd. Wilde je meer of juist minder gaan werken? Dan volgde een hele papierwinkel om dat allemaal te regelen. Hetzelfde als je een dienstreis moest declareren: een formulier in drievoud invullen en als je per ongeluk een foutje had gemaakt, kon je weer opnieuw beginnen.

Akkoord, ik chargeer een beetje. Maar iets regelen op personeelsgebied was vaak gedoe. En stapte je over naar een ander ministerie? Dan ging het daar net even anders! Elke rijksdienst hield er zijn eigen personeelsadministratie op na, met eigen gebruiken, eigen regelingen en eigen formulieren.

Dat is gelukkig allemaal voltooid verleden tijd. Natuurlijk moet je ook nu wel even moeite doen om vrije dagen op te nemen, je arbeidsduur aan te passen of je treinreis financieel af te wikkelen. Maar het gaat anno 2017 allemaal een stuk sneller, gemakkelijker en overzichtelijker.

Dit is dankzij het P-Direktportaal. Het portaal dat werkgevers en werknemers bij de Rijksoverheid ondersteunt bij het afhandelen van hun personeelszaken. P-Direkt is de spin in het Rijksweb als het gaat over zaken als salaris, arbeidsvoorwaarden, verlof, rechtspositie, declaraties, enzovoorts. Via het P-Direktportaal kan (bijna) iedere rijksambtenaar zijn of haar eigen personeelszaken afhandelen.

Door het gebruik van de nieuwste ICT-technieken –er is nu ook een P-Direkt-app– wordt het er voor de gebruikers alleen maar nóg beter en klantvriendelijker op. Je kunt nu 7 dagen per week en 24 uur per dag inloggen in het P-Direktportaal. En als je er zelf niet uitkomt of een vraag hebt, bel je het contactcenter van P-Direkt. Daar zitten deskundige medewerkers klaar, die je bijna altijd direct kunnen helpen. Doordeweeks zelfs tot 10 uur 's avonds.

Als SG ben ik eindverantwoordelijk voor alle zogeheten shared service organisaties bij BZK en dus ook voor P-Direkt. En daar ben ik trots op! Want P-Direkt is niet alleen één van de oudste shared service organisaties, maar ook een hele goede. Niet voor niks waarden de circa 120.000 gebruikers P-Direkt met een ruime 7.

Maar wat goed is, kan altijd beter. Dat is ook waar de mensen achter P-Direkt elke dag aan werken. Al ruim tien jaar inmiddels. P-Direkt is dan ook niet meer weg te denken als hét loket voor al je personeelszaken, of je nu leidinggevende bent of 'gewone' rijksambtenaar.

Ik feliciteer P-Direkt daarom van harte met het tienjarig bestaan. Ik ben ervan overtuigd dat er nog heel wat decennia bij komen en dat we ons in pakweg 2027 afvragen: 'Hoe hebben we ooit zonder P-Direkt gekund'?

Richard van Zwol,
Secretaris-generaal

