



# Voorwoord en samenvatting



## Doelstellingen en ambities

Vorig jaar zeiden we 'recht zo die gaat' en dat is eigenlijk voor komend jaar niet anders. P-Direkt staat als een huis en de komende tijd gaan we met ons verbeterprogramma 'Mijn P-Direkt, zo geregeld ' voort op de ingeslagen weg. We gaan nog belangrijke stappen maken in de verbetering van onze dienstverlening.

Onze ambitie voor 2019 is: efficiënter, klantgerichter en betrouwbaarder dan het jaar ervoor. Zodat, ondanks steeds snellere ontwikkelingen gekoppeld aan steeds hogere verwachtingspatronen bij klanten en afnemers, P-Direkt ultimo 2019 zijn hoge waarderingcijfers minimaal heeft behouden. Vanaf januari 2019 gaat P-Direkt de dienstverlening voor de Eerste-en de Tweede Kamer verzorgen.

## Investeringsagenda

P-Direkt heeft het afgelopen jaar de investeringsagenda gepresenteerd. Hierin hebben we uitgewerkt welke investeringen de komende jaren nodig zijn om de dienstverlening te garanderen en te verbeteren en welke verwachtingen we hebben ten aanzien van de efficiency van onszelf en de andere SSO's.

We verwachten nog steeds dat de investeringsagenda wordt gerealiseerd, maar in de praktijk zien we een aantal verschuivingen in de tijd:

- De investeringen zijn uitgesteld, omdat we zeker willen zijn dat ze na oplevering ook goed in beheer kunnen worden genomen. Er is meer tijd nodig om het beheer met SSC-ICT in te regelen.
- De investeringen zijn ook nodig voor de realisatie van efficiency in het uitvoerende werk. Zo kunnen we, onder andere met ict-ontwikkelingen, zoals bots, het contactcenter helpen bij het uitvoeren van routinematige handelingen. Door deze investeringen uit te stellen zal ook het effect op de besparing van het uitvoerende werk bij het contactcenter vertraging oplopen. We verwachten in 2019 dan ook extra tijdelijke krachten nodig te hebben.
- Doordat de investeringen worden uitgesteld, zullen in die tijd de afschrijvings- en materiële kosten tijdelijk lager zijn. De verwachtingen ten aanzien van de investeringen en personele kosten zijn verwerkt in het jaarplan.

## Versterken dienstverlening in de bedrijfsvoeringsketen

Wij richten ons primair op de HR-dienstverlening. Samen met andere SSO's en de ministeries zijn we continu op zoek naar het verbeteren van de kwaliteit in de dienstverleningsketen van de bedrijfsvoering van het Rijk. We werken samen met EC O&P en kijken daarbij naar integratie van de informatievoorziening, maar ook naar integratie van de dienstverlening, waarbij we onze dienstverlening versterken met de inhoudelijke kennis van EC O&P. In dit jaarplan leest u wat P-Direkt in 2019 gaat doen voor de betrouwbaarheid, efficiency, klantgerichtheid en innovatie van de dienstverlening.



# Missie en Visie

## Onze missie

P-Direkt is een voorbeeld van hoe de nieuwe Rijksoverheid zich wil profileren: betrouwbaar, efficiënt, klantgericht en innovatief. Wij leveren voor circa 130.000 medewerkers en managers, werkzaam binnen de Rijksoverheid, moderne, efficiënte, betrouwbare en direct toegankelijke administratieve dienstverlening voor personeelszaken. De salarisbetaling en informatievoorziening zijn belangrijke eindproducten. Onze dienstverlening wordt gewaardeerd met minimaal een 7.

## Onze visie

De omgeving waarin P-Direkt en zijn gebruikers opereren, verandert steeds sneller en stelt steeds andere en hogere eisen aan de dienstverlening. De mobiliteit van rijksambtenaren, mede ingezet op basis van de brief van onze minister aan de Tweede Kamer op dit punt, vraagt van ons de dienstverlening anders te organiseren. De concepten die bij de start nodig waren om P-Direkt neer te zetten, zijn onvoldoende geschikt voor de toekomst. De vraag naar meer kwaliteit en ondersteuning neemt toe. De vraag naar meer op de eigenheid van organisaties toegespitste dienstverlening, maar wel efficiënt, vraagt om een andere aanpak dan 'one size fits all'.

We blijven op efficiënte wijze grootschalige dienstverlening leveren op het snijvlak van HR en ICT. Onze diensten zijn professioneel, toegankelijk en modern en worden ontwikkeld met een focus op de gebruiker. Wij bieden de eindgebruiker een op zijn persoonlijke situatie toegesneden pakket met kwalitatief hoogwaardige en gevarieerde HR-services. Onze eindgebruikers 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, zowel vanuit de optiek van de gebruiker als van de organisaties. P-Direkt zoekt nadrukkelijk de samenwerking met andere shared service organisaties (SSO's) van de Rijksoverheid om de dienstverlening naar een hoger plan te brengen.

### **Onze belofte:**

Mijn P-Direkt, zo geregeld!

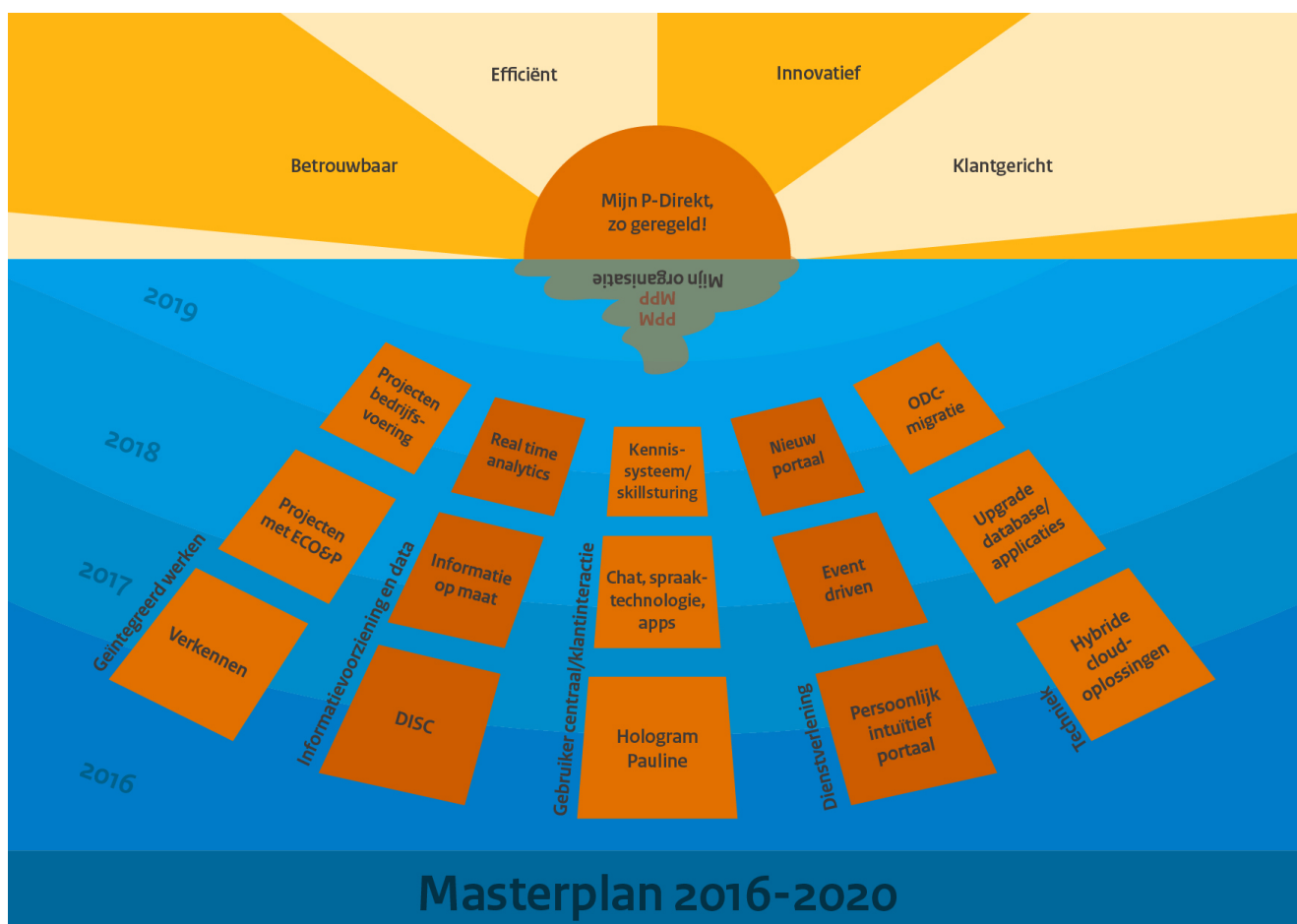
# Masterplan 2016-2020

Om sturing te kunnen geven aan de ontwikkelingen en onze missie/visie te realiseren, hanteren we een Masterplan. Zo komen we in 2020 tot ons einddoel: Mijn P-Direkt, zo geregeld! We onderscheiden hierbij vijf sporen.

De vijf sporen zijn:

1. Kwaliteit in klantinteractie;
2. Kwaliteit in dienstverlening;
3. Kwaliteit informatievoorziening en data;
4. Kwaliteit in techniek;
5. Geïntegreerde dienstverlening op het gebied van HR en ICT in de rijksbrede bedrijfsvoeringfunctie.

Dit heeft niet alleen veel impact op onze dienstverlening, ook de organisatie gaat mee in deze ontwikkeling. Noodzakelijke acties om tot het einddoel te komen, zijn per jaar bepaald en worden verankerd in de betreffende jaarplannen. Sturing op realisatie en monitoring van de voortgang gebeurt op directieniveau. Eigenaar en opdrachtgever worden periodiek geïnformeerd.



# P-Direkt staat als een huis, maar kijkt verder (dan 2020)

P-Direkt staat als een huis en de komende tijd gaan we met ons verbeterprogramma 'Mijn P-Direkt, zo geregeld!' ook nog belangrijke stappen maken in de verbetering van onze dienstverlening. Het huidige Masterplan 2016-2020 ronden we af.

Maar de omgeving verandert snel en het is goed om op de toekomst voorbereid te zijn. Daarom hebben in het najaar van 2018 met alle leden van het directieteam stilgestaan bij de ontwikkelingen op de langere termijn.

Wij zijn van mening dat P-Direkt, met zijn HR-expertise, organisaties kan ondersteunen in de bedrijfsprocessen op basis van e-HRM dienstverlening en dat wij daarnaast als volwassen HR-uitvoeringsorganisatie beleidskeuzes kunnen agenderen.

Daarnaast zien we een unique selling point in het idee van P-Direkt als een 'veilige haven' voor de privacy van en voor het Rijk, die de data van de medewerkers voor zowel de HR-administratie als de Identiteit borgt. We vervolmaken het creëren van één ICT e-HRM huis.

In 2019 zullen we onze ideeën verder uitwerken. Wat in 2020 zal resulteren in een nieuw Masterplan 2020-2025.



# Wij zijn betrouwbaar

## Onze basisdienstverlening



De basis wordt gelegd met onze standaard dienstverlening. P-Direkt is verantwoordelijk voor het verzorgen van de personeels- en salarisadministratie van circa 130.000 Rijksambtenaren. Details over de dienstverleningsonderdelen staan beschreven in de producten- en dienstengids voor 2019.

### Werkaanbod

Het aantal individuele arbeidsrelaties (IAR) dat we bedienen, bepaalt de hoeveelheid dienstverlening die we leveren. Van de 130.000 rijksambtenaren bedienen we in 2019 123.190 IAR met onze standaard dienstverlening.

Vanuit dienstverleningsperspectief verwacht P-Direkt in 2019 de volgende cijfers\* op de verschillende werkstromen:

#### Werkstromen

Werkstroom	Verwacht aanbod 2019*
Mutaties	515.000
Telefoongesprekken	239.760
Vragen via a-mail/comntacformulier	224.220
Opdrachten	192.700
Werkgeversverklaringen	19.000
Salarisstroken	1.562.390
Dienstreizen	1.400.000
Verlofaanvragen	1.840.000

\*Deze prognose is gemaakt op basis van ervaringscijfers van afgelopen jaren, analyses van ontwikkelingen binnen het Rijk en trends. Efficiency staat, samen met klantgericht werken, hoog op de agenda. Daar waar mogelijk worden processen aangepast met oog de balans tussen beide kernwaarden.

### **Vergelijking cijfers**

Als we de cijfers vergelijken met de cijfers uit de jaarverslagen, zien we een stijging op het aantal vragen via telefoon, e-mail/contactformulier. Deze stijging hangt samen met de veranderingen in ons P-Direktportaal en de arbeidsvoorwaarden, uitbreiding van de dienstverlening en nieuwe aansluiters. De ervaring leert dat elke verandering, hoe goed ook begeleid door communicatie, altijd extra vragen oplevert.

### **Wijzigingen wet- en regelgeving gedurende het jaar**

We volgen veranderingen in de wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en voeren die waar nodig door in onze dienstverlening. In 2019 verwerken wij de aanpassingen in de CAO conform het onderhandelaarsakkoord Rijk 2018-2020. In 2019 voeren we de salarisverhoging door en passen de regeling betaald ouderschapsverlof en de PAS-regeling aan.



## **Hoe meten we dat?**

P-Direkt maakt afspraken met de Centraal Opdrachtgever over de tijdigheid en kwaliteit van de dienstverlening. We hebben deze vastgelegd in de vorm van servicelevels. In overleg met de Centraal Opdrachtgever en het Bestuurlijk Overleg, zijn deze met ingang van 1 januari 2019 aangescherpt en normen gelijkgetrokken, wat de inzichtelijkheid van de servicelevels vergroot.

**SLA's**

<b>SLA tevredenheid</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Norm</b>
Gebruikerstevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	7
<b>SLA's Tijdigheid</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Norm</b>
Tijdige afhandeling vragen en klachten	P-Direkt beantwoordt vragen en klachten binnen 5 werkdagen.	90%
Tijdige afhandeling wijzigingen	P-Direkt verwerkt wijzigingen binnen 5 werkdagen.	90%
Tijdige afhandeling documenten	P-Direkt archiveert documenten binnen 10 werkdagen.	90%
Tijdige beantwoording van de telefoon	De gemiddelde wachttijd per dag aan de telefoon is maximaal 45 seconden.	45 sec.
<b>SLA's Betrouwbaarheid</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Norm</b>
Juiste verwerking mutaties	P-Direkt verwerkt wijzigingen op een juiste manier.	98%
Juiste levering data	P-Direkt zorgt voor volledige en tijdige dataleveringen via interfaces.	98%
Telefonische bereikbaarheid	Het contactcenter is op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 22.00 uur.	98%
Bereikbaarheid portaal	Het P-Direktportaal is 7 dagen per week en 24 uur per dag beschikbaar.  Op werkdagen geldt een beschikbaarheidsnorm tussen 8.00 uur tot 17.00 uur.	98%

P-Direkt is voor de bereikbaarheid van de systemen, het Rijksportaal en telefonie in hoge mate afhankelijk van onze dienstverlener SSC-ICT.



# Meer betrouwbaarheid



Naast het leveren van de basisdienstverlening, willen we zorgen voor verbetering van de betrouwbaarheid van onze dienstverlening en die in de keten. We verbeteren onze dienstverlening en onze bedrijfsvoering, ontwikkelen dienstverlening in de keten en bereiden ons voor op wetswijzigingen en de CAO-wijzigingen. Ons motto op security en privacy luidt: P-Direkt, safe harbour voor persoonlijke gegevens.

## **Schonen personeelsdossiers en vernietiging transitiedocumenten**

In 2018 is P-Direkt, mede in verband met de AVG, begonnen met het opschonen en vernietigen van transitiedocumenten uit de personeelsdossier. P-Direkt is in samenwerking met het programma Binnenwerk (BR) een project gestart om dit werk te laten uitvoeren door medewerkers die onder de Participatiewet vallen. De arbeidsparticipanten houden zich bezig met de opschoning van (oude) personeelsdossiers van de Ministeries van J&V, BZK en de Belastingdienst. Dit project is gestart eind en omvat inmiddels 75 medewerkers, die bij P-Direkt zijn gedetacheerd, zowel in Den Haag als Zwolle. Tot op heden loopt dit project uiterst succesvol. De ministeries VWS, AZ en de Algemene Rekenkamer gaan hier in 2019 ook aan meedoen. Concreet betekent dit dat het aantal arbeidsparticipanten zal groeien naar 90 medewerkers, verdeeld over de vestigingen Den Haag en Zwolle. De arbeidsparticipanten zijn opgeleid en werken conform de bepalingen van het vervangingsbesluit. P-Direkt garandeert daarbij dat het gehele proces van de verwerking en vernietiging van de betreffende archiefstukken voor het digitale personeelsdossier voldoet aan de bepalingen van de betreffende vervangingsbesluiten.

## **Toegankelijkheid van personeelsdossiers voor medewerkers die het Rijk verlaten hebben**

In het programma 'Mijn P-Direkt' worden al veel kwaliteitsverbeteringen opgepakt. Één van de nog resterende wensen is dat medewerkers die met ontslag zijn, geen toegang meer hebben tot de P-Direktsystemen, en daarbij behorende zaken als salarisstroken en personeelsdossiers. In 2019 worden de verbetervoorstellen hiervoor uitgewerkt.

## **Roosterstatuut en gewijzigde rechtspositie**

P-Direkt gaat de dienstverlening aanpassen zodra de nieuwe wet- en regelgeving volgens het vastgestelde Roosterstatuut en de gewijzigde rechtspositie is gerealiseerd.

P-Direkt start de verkenning naar de rekenmodule en levert in 2020 een roosterapplicatie op als pilot van Rijksbreed roosteren. De eerste aansluiters zijn de Rijksbeveiligingsorganisatie (RBO) en Rijksschoonmaakorganisatie (RSO). In de loop van 2019 zorgt P-Direkt samen met beleidsdirectie Ambtenaar & Organisatie voor een aansluitschema van andere onderdelen van het Rijk die willen aansluiten op de nieuwe dienstverlening, passend binnen het absorptievermogen van P-Direkt.

### **Nieuwe rechtspositie ambtenaren**

Als gevolg van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) verandert de rechtspositie van de (Rijks)ambtenaar per 1-1-2020. Driectoraat-Generaal Overheidsorganisatie (DGOO) is samen met P-Direkt bezig om de wetswijzigingen om te zetten in CAO-teksten. Wanneer deze beschikbaar komen staat 2019 in het teken van het grootschalig technisch en tekstueel aanpassen van Rijksportaal Personeel, P-Direkt.nl en het P-Direktportaal. De ambtenaar wordt per brief geïnformeerd over deze nieuwe rechtspositie en de contactcentermedewerker wordt opgeleid in het toepassen van de nieuwe wetgeving.



### **Project individueel keuzebudget**

In de Arbeidsvoorwaardenovereenkomst sector Rijk 2018-2020 staat dat er per 1 januari 2020 een individueel keuzebudget wordt ingevoerd. Eind 2018 wordt bekend hoe de regeling voor het individueel keuzebudget eruit komt te zien. In 2019 wordt er een applicatie klaargemaakt die aan de functionele eisen en wensen voldoet. In de ontwikkeling van de applicatie zullen we de feedback van onze gebruikers op de huidige dienstverlening meenemen.

### **Centrale uitvoering werkgeversrol arbeidsparticipanten**

Als gevolg van de nieuwe Quotumwet is een aantal administratieve uitvoeringsknelpunten naar voren gekomen, die juist voor deze kwetsbare doelgroep heel vervelend kunnen zijn. Daarom zijn we mede op verzoek van de ICOP een onderzoek gestart naar de mogelijkheden van een meer centraal belegd werkgeversloket, zonder daarbij af te doen aan de departementale verantwoordelijkheid en taakstelling. Een voorstel hiertoe wordt eind 2018 verwacht.

### **Verzuim ketenverbeteringen**

Rijksbrede uniformering van verzuimprotocollen en processen biedt de kans om fundamentele verbeteringen aan de brengen in de ketenbenadering verzuim. Samen met ECO&P en DGOO is P-Direkt besluitvorming over inhoud en protocollen aan het voorbereiden. Na besluitvorming in IPGW en ICOP zal een realisatieproject

worden opgestart met voorstellen voor het verbeteren van de poortwachterfunctionaliteiten in het P-Direktportaal.

### **Informatiebeveiliging en AVG**

De aandacht voor informatiebeveiliging en privacy groeit. De kaders waaraan moet worden voldaan bestaan uit het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijk (VIR), de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR2017/TNK:2012), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met daarin de Meldplicht Datalekken, en de interne kaders vanuit het ministeriebrede informatiebeveiligingsbeleid. Ook wordt gevraagd om verantwoordingsinformatie over deze verschillende kaders. P-Direkt wil in 2019 een technische oplossing inrichten die risico's, kaders, processen en interne controle inzichtelijk maken en met elkaar verbinden. Met de inrichting en gebruik van nieuwe tooling, waaronder Governance, Risk & Compliance tooling, kunnen we de kwaliteit, efficiency en transparantie van de interne beheersing en verantwoording hierover in kwaliteit en efficiency verbeteren. De tooling draagt bij aan de beheersing van de P-Direktsystemen in een steeds complexer en continu veranderende omgeving waarin P-Direkt zich bevindt.



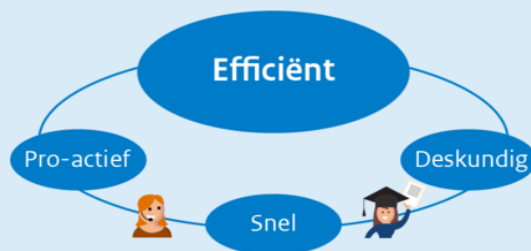
## **Hoeververtellen wij dat?**

P-Direkt hanteert met betrekking tot governance de definitie van J. Bossert (2004): 'Het waarborgen van de onderlinge samenhang in de wijze van sturen, beheersen en toezichthouden van een overheidsorganisatie, gericht op een efficiënte en effectieve realisatie van beleidsdoelstellingen, alsmede het daarover op een open wijze communiceren en verantwoording afleggen ten behoeve van belanghebbenden.'

Tijdens (rijksbrede) overleggen en met het publiceren van verschillende communicatieproducten legt P-Direkt verantwoording af over zijn handelen. P-Direkt streeft hierbij naar maximale transparantie.

Gedurende het jaar wordt aan de afnemers van onze dienstverlening informatie verstrekt over de voortgang van onze dienstverlening en de realisatie van jaarplandoelstellingen. Daarnaast geven wij gebruikersgroepen informatie op maat, die kan worden gebruikt voor het werk op het ministerie. Denk aan informatie over wijzigingen, uitkomsten van controles, incidenten, etcetera.

Via de overleg- en communicatiekalender maken wij per overleg inzichtelijk wanneer het plaatsvindt, wat het doel is, wie de deelnemers zijn en waar de stukken kunnen worden geraadpleegd. Op P-Direkt.nl kunt u de overleg-en communicatiekalender vinden alsmede onze KPI rapportages en andere publicaties.



## We werken elk jaar efficiënter



P-Direkt maakt ieder jaar de ambitie waar om minimaal 1% op de totale kosten van de uitvoering te besparen. Een groot deel van de kosten van P-Direkt zit in vaste kosten zoals ICT-hardware, software en huisvestingskosten. Om de ambitie van 1% per jaar te halen is het nodig om per jaar 3% te besparen op de inzet van medewerkers in de uitvoering.

Maar met de inzet van onze aanpak voor continu verbeteren, gaan we wel door met het verbeteren van de processen vanuit het klantperspectief, wat bijdraagt aan verbeteringen van de processen voor de klant en P-Direkt. In 2019 zullen we extra aandacht geven aan LEAN-leiderschap, de prestatiedialoog, opleidingsmateriaal en opleidingen en verschillende vormen van coaching.

### Lean, Agile en Scrum

In 2019 werken we toe naar volledige aansluiting op het Agile/Scrum werken van onze ICT-afdeling. De interne doorontwikkeling op Lean-gebied en het aansluiten bij Agile/Scrum werken gaat er gezamenlijk voor zorgen dat we steeds meer kort cyclisch verbeteringen (continu) doorvoeren voor onze klant. Met als einddoel om nog betere dienstverleningsprocessen in naleving van onze kernwaarden te leveren.

P-Direkt probeert met de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening niet alleen een bijdrage te leveren aan de eigen efficiency, maar de efficiency over de hele keten.



### Investeren in kennis

In 2018 zijn we gestart met het project 'Kennis op Orde', waarmee we de onder andere specialistische kennis van onze experts willen vastleggen in onze kennisbank. Op deze wijze willen we ook de specialistische kennis toegankelijk maken voor al onze medewerkers. Naast de specialistische kennis wordt ook de basiskennis versterkt in de kennisbank, zodat de medewerkers van het contactcenter toegang hebben tot de meest brede vorm van informatie. Doel van deze investering in kennis is het verhogen van de aantallen vragen die in 1x goed afgehandeld worden.

Met het project 'Skillsturing', gestart in 2017, willen we het werk automatisch koppelen aan de medewerker met de juiste kennis. Het organisatorische onderdeel van dit project is in 2018 afgerond. In 2019 staat de ICT-implementatie van de tool gepland, genaamd work load manager. Dit project zal een efficiency slag opleveren voor het contactcenter. Tevens zal de klant sneller en beter geholpen worden door direct bij de medewerker uit te komen met de juiste kennis.



## Bonnencontrole en overige betalingen

Op verzoek van een aantal ministeries onderzoekt P-Direkt de mogelijkheid om naast de al bestaande regelingen ook andersoortige declaraties in de personele sfeer, die nu veelal via de financiële administratie lopen, via het P-Direktportaal uit te laten betalen.

Met de voorgenomen verdere automatisering van de controle op betaalbewijzen kan dit leiden tot een efficiencybesparing in de keten. De ministeries van BZK, SZW en de Belastingdienst hebben zich gemeld voor de pilot. Wij verwachten eind 2018 de eerste conclusies te kunnen leveren, die in 2019 verder uitgewerkt worden.

## Vervoercoördinatie met interne controle op één plek



In 2019 verkennen we de door de ICOP gestelde vraag in hoeverre het mogelijk is dat P-Direkt uitvoerende taken kan verrichten op het vlak van 'vervoerkaarten' (aanvraag, respectievelijk inname en verstrekking) inclusief de aan deze taken gekoppelde interne controle op het vlak van vervoerkaarten. Het centraliseren en standaardiseren van de vervoercoördinatie kan leiden tot een efficiencybesparing in de keten, bij de ministeries.



## De klant wordt steeds specifieker bediend

Met 'Mijn P-Direkt, zo geregeld!' zijn we gestart met dienstverlening gericht op de individuele klant. Die focus vraagt om nog meer klantgerichte ontwikkelingen op proces en informatie.



### Aladdin

Aladdin is een applicatie van P-Direkt voor Rijksambtenaren om verbeterwensen/suggesties gemakkelijk digitaal te kunnen indienen en te volgen op een PC, tablet of smartphone. In 2018 draaide de pilot binnen de groep departementale relatiemanagers. Deze fase was bedoeld om de werking van de applicatie te testen en indien nodig te verbeteren. De pilot zal eind 2018 geëvalueerd worden. Na deze evaluatie bekijken we of we de doelgroep uitbreiden.

### Gebruikersmiddag

Enmaal per jaar organiseert P-Direkt voor de gebruikers van onze dienstverlening een gebruikersmiddag. Dit is een combinatie van informeren en gezelligheid, waarbij bezoekers deelgenoot worden gemaakt van de laatste ontwikkelingen in de organisatie. Tijdens de bijeenkomst wordt informatie gedeeld, nieuwe ontwikkelingen getoond en om feedback gevraagd op de dienstverlening. Met het organiseren van een gebruikersmiddag versterken we de klantbinding en vergroten de transparantie van de organisatie.

Na het succes van de georganiseerde events in het kader van het tienjarig bestaan in 2017 is besloten de gebruikersmiddag standaard toe te voegen aan de middelenmix van P-Direkt. In 2019 wordt de gebruikersmiddag georganiseerd in Den Haag.



## O&F beheer in combinatie met de REO Tool

Op verzoek van Centraal Opdrachtgever en Afnemers heeft P-Direkt, in eerste instantie voor de Raad voor de Kinderbescherming en gevolgd door de Belastingdienst en Rijksschoonmaakorganisatie, in pilotvorm de uitvoerende taken op het gebied van 'Organisatie en Formatie' (O&F) overgenomen. De ambitie van de pilot was om de focus te leggen op de primaire taken en zoveel mogelijk de secundaire taken elders te beleggen en te bezien of P-Direkt deze dienstverlening kan uitvoeren en daarmee tevens ketenwinst kan behalen. Gebleken is dat P-Direkt de aangeleverde mutaties binnen de afgesproken 5 werkdagen kon verwerken.

P-Direkt komt met een nader voorstel voor de uitvoering van O&F-taken. In 2019 wordt geïnventariseerd welk ministerie (of onderdeel daarvan) de nieuwe dienstverlening wil afnemen en zullen tussentijds nieuwe pilots worden opgestart.

## Financiële Analyse op Maat



In 2018 is gestart met de Financiële analyse op maat (FAOM). De FAOM is een toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening, waarbij een rijksambtenaar op zijn verzoek in een persoonlijk gesprek inzicht wordt geboden in de gevolgen voor salaris, uitkering en pensioen bij een verandering van zijn werksituatie. In juli 2018 heeft er een evaluatie van de pilot plaats gevonden. FAOM als nieuwe dienst van P-Direkt is een welkome uitbreiding van onze dienstverlening. De ervaringen tot nu toe zijn positief en FAOM voorziet duidelijk in een behoefte. In de nieuwe CAO zijn afspraken gemaakt over 'laagdrempelige HR-adviesfuncties voor medewerkers'. FAOM kan hier samen met de mobiele teams van P-Direkt en de lopende managementtrainingen invulling aan geven.

In 2019 wordt de Financiële analyse op maat (FAOM) verder doorontwikkeld en wordt verdere samenwerking gezocht met het Kennispunt Financiële Rechtspositie (KFR) bij EC O&P, die met name gericht is op de inzet van hun expertise bij complexere vraagstukken.

## Nieuwe aansluitingen

Vanaf januari 2019 gaat P-Direkt de dienstverlening voor de Eerste- en de Tweede Kamer verzorgen.

## HR-communicatie Rijk

In afstemming met de Centraal Opdrachtgever wordt onderzocht hoe via het tabblad Personeel op Rijksportaal en op P-Direkt.nl naast informatie over personeelszaken en daarmee samenhangende wet- en regelgeving, ook andere HR-informatie kan worden ontsloten.



## Gesprekscyclus Rijk (doorontwikkeling)

Samen met DGGO en de werkgroep departementale implementatieprojectleiders wordt gekeken naar verbeteringen op het gebied van rapportages en gebruikersverbeteringen die uit het IKTO naar voren kwamen.

## Personeelsschouw (doorontwikkeling)

In 2018 is een aantal onderdelen van het Rijk als pilot gestart met de P-Schouwfunctionaliteit om het aantal stappen in de keten te verminderen (minder handmatige Excel werkzaamheden) en zaken direct vast te leggen in de personeelsdossiers. Samen met DGGO en een werkgroep met departementale implementatieprojectleiders wordt gekeken naar uitbreiding van de functionaliteiten. Daarnaast is de ambitie om meer onderdelen aan te sluiten op deze functionaliteit om het voor de managers en HR-adviseurs makkelijker en efficiënter te maken.

## App ontwikkeling

In 2019 wordt een App-team gevormd. Een professioneel en modern DevOps App-team dat alle bestaande apps van P-Direkt gaat beheren en uitbouwen, de huidige Verlof App kan vervangen en geheel nieuwe (HR) apps kan ontwikkelen.

Een van de nieuw te ontwikkelen apps is een mogelijke functieruilwebsite of app. Door ministeries is aan P-Direkt gevraagd om hierover mee te denken. Samen met DGGO en EC O&P hebben we dit verder uitgewerkt tot een voorstel richting onze Centraal Opdrachtgever in het kader van arbeidsmarktcommunicatie en mobiliteit. Voor 2019 hebben we de opdracht gekregen om als pilot de app te ontwikkelen en ECO&P om daar dienstverlening mee aan te bieden.

## Onderzoek naar registreren externen

Op verzoek van een aantal ministeries is aan P-Direkt gevraagd te verkennen of het mogelijk is om externen in het P-Direktportaal vast te leggen. Dit maakt het bijvoorbeeld mogelijk om vanuit één plek een volledig beeld te hebben van al het personeel en vanuit één plek alle informatie omtrent menselijk kapitaal te kunnen genereren. Of om bijvoorbeeld beter inzicht te hebben in groepen externen. Ook kan het straks helpen in de keten om externen te registreren voor de roosterprocessen als voorbode voor het programma 'Het Nieuwe Roosteren'. Op verzoek van onze Centraal Opdrachtgever gaan we in 2019 dit verkennen en mogelijk als pilot aanbieden.





## Informatievoorziening in de vorm van dashboards

Begin 2019 komt nieuwe tooling beschikbaar voor het maken van aansprekender dashboards en rapportages. In 2019 wordt deze tooling gebruikt om nieuwe dashboards en rapportages te bouwen, maar met handhaving van huidige mogelijkheden voor informatiespecialisten.

## Digitale arbeidsovereenkomst

Eén van de grote projecten van P-Direkt is het doorvoeren van alle benodigde wijzigingen van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra). Vanuit de stuurgroep is gevraagd om na te denken over het digitaliseren van de arbeidsovereenkomst. Onze Centraal Opdrachtgever heeft ons daarom de opdracht gegeven om dit te gaan verkennen in 2019.



## We zijn modern en innovatief

In de omvang en vorm van onze dienstverlening zijn we onderscheidend en doen we het goed. Om dat te blijven en de uitgangspunten van efficiency, betrouwbaarheid, klantgerichtheid waar te blijven maken, moderniseren we continu. Het vraagt wel om meer regie op onze ICT en dat doen we samen met andere dienstverleners.

### Modernisering portaal en klantinteractie

Door de wijzigingen in het P-Direktportaal, uitgevoerd binnen het programma 'Mijn P-Direkt', zullen de formulieren sneller werken en kan de gebruiker volgen hoe het met de afhandeling van zijn personeelszaken staat. Ook is er een, vanuit gebruikersperspectief, logischere indeling van het P-Direktportaal gekomen. Gebruikers hoeven dus veel minder moeite te doen voor het doorvoeren van mutaties en het opvragen van informatie. Het programma 'Mijn P-Direkt' is gestart in 2017 en zal afgerond worden in 2019.



Onderdeel van het programma 'Mijn P-Direkt' is ook de uitbreiding van onze mogelijkheden tot klantinteractie. In 2018 is de mogelijkheid om terugbelafspraken in te plannen live gegaan en is de pilot met chatten gestart. In 2019 zullen beide initiatieven verder uitgebreid en uitgerold worden.

### De ontwikkeling van onze ICT

In 2019 vervolgt P-Direkt de ingeslagen weg van technische modernisering en technische innovatie. De vervanging van portaaltechnologie (front-end) wordt in de eerste helft van 2019 afgerond. De zichtbare voorkant van onze systemen is dan technisch integraal vervangen. Oude formulieren zijn vervangen, nieuwe features ingebouwd en aan het einde van 2019 verwachten wij dat ook de presentatie van dashboards en rapporten volledig is uitgevoerd met nieuwe technologie.

Ook de doorontwikkeling en vernieuwing van interne systemen zetten wij door in 2019. Op het gebied van klantinteractie is in 2018 chattechnologie geïntroduceerd, die op basis van gebruikerservaringen in 2019 wordt doorontwikkeld.

In 2019 gaat P-Direkt verder, onder andere met het ontwikkelen van bots, die in de toekomst het contactcenter kunnen helpen bij het uitvoeren van routinematige handelingen. Daarnaast wordt voortdurend gekeken naar de mogelijkheden van innovatie.

In 2019 continueert P-Direkt de investeringen in de ontwikkeling van een zware architectuurfunctie, van waaruit de ontwikkelingen op ICT-gebied worden gevolgd, een samenhangende architectuur wordt ontwikkeld en bewaakt (het P-Direkthuis voor E-HRM), technische (on)mogelijkheden worden gewogen op impact en security-aspecten en met alle interne en externe stakeholders wordt afstemming gezocht. P-Direkt voorziet een ontwikkeling naar een steeds complexer 'multi-vendor' landschap, waarin alleen met een degelijke architectuurvisie goed regie kan worden gevoerd. Ook aan ICT-leveranciers- en contractmanagement zal om dezelfde redenen extra aandacht worden besteed.

Het afgelopen jaar is P-Direkt begonnen met het invoeren van het Agile/Scrum framework voor alle nieuwe ontwikkeltrajecten. Met deze introductie sluit P-Direkt aan op actuele best practices voor de ontwikkeling van complexe systemen. Hierdoor konden we eerst van kwartaal naar maandreleases overgaan en uiteindelijk in 2018 de maandrelease vervangen door het wekelijks naar productie brengen van nieuwe functionaliteiten. Voor enkele systemen, waaronder het CSO-platform van EC O&P, wordt 'continuous deployment' toegepast, waarbij nieuwe functionaliteit op bijna ieder moment kan worden geïntroduceerd. Dit zal in 2019 nog wel veel aandacht vergen aan begeleiding en coaching van de medewerkers.

## Verbetering van de informatievoorziening



P-Direkt heeft de volgende doelstellingen op het gebied van de informatievoorziening:

- rapportages voor de manager verbeteren;
- informatievoorziening verbeteren;
- mogelijkheden voor HR-analytics vergroten.

Om dit te realiseren wordt in de periode 2018-2019 een aantal technische en organisatorische randvoorwaarden voor doorontwikkeling ingevuld. Voorwaarde om de doelstellingen te kunnen realiseren, is dat duidelijk is aan welke informatie (rapporten, dashboards) er behoefte is en hoe deze behoefte zich ontwikkelt.

Voor het verbeteren van direct beschikbare informatie in het portaal, ter ondersteuning van medewerker en manager, zijn nieuwe componenten ontwikkeld, die in het kader van het programma 'Mijn P-Direkt' worden geïmplementeerd. Denk aan track en trace-informatie van een aanvraag of aan informatieve tags, bijvoorbeeld 'ziek' of 'verlof' achter de medewerkersnaam.

In 2018 is in samenwerking met SSC-ICT gestart met het vervangen van onze databases door nieuwe in memory-databases. Dit is een ingrijpende operatie voor SSC-ICT en om diverse redenen kan dit project niet volgens de oorspronkelijke planning worden uitgevoerd. Op zijn vroegst kan medio 2019 gestart worden met het migreren van de systemen van P-Direkt. De totale migratie zal naar verwachting tot medio 2021 duren.

Een verdere integratie en her-modellering van de data warehouse systemen staat voor 2019-2020 op de rol, waardoor het mogelijk wordt om sneller en eenvoudiger data analyses voor te bereiden en uit te voeren.

## DISC voor HR-analytics

Het Data en Informatie Servicecentrum (DISC) is in 2018 ingericht en verder ontwikkeld. In het DISC kunnen onderzoeken met HR-data uit de personeelsadministratie (en desgewenst andere databronnen) worden uitgevoerd, mede ter ondersteuning van het meer datagedreven werken van de overheid. P-Direkt biedt hiervoor een beveiligde omgeving en processen, die zorgen voor de privacy van de personele gegevens. Deze onderzoeken kunnen zelfstandig of in opdracht van ministeries worden uitgevoerd. De onderzoekfocus zal, aansluitend op de kamerbrief 'strategisch personeelsbeleid bij het Rijk' liggen op de invulling van analyticsvraagstukken rondom 'arbeidsmobiliteit' en 'duurzame inzetbaarheid'. Daarnaast fungeert het DISC ook als lab voor de ontwikkeling van de standaard informatievoorziening.

## InnovatieLab

Het multidisciplinaire ontwikkelteam van het innovatieLab (iLab) verzamelt en bedenkt ideeën met een innovatief karakter binnen het brede domein van P-Direkt en vertaalt deze naar vernieuwende concepten en moderne technische oplossingen. Met behulp van de nieuwste methodes, tools en technieken onderzoekt het iLab hoe een idee in een concreet concept kan worden veranderd. De waarde van de ideeën kunnen worden getoetst door middel van het bouwen en testen van prototypes zoals SCIO, Aladdin en een functieruilapp.



## E-HRM in samenwerking met EC O&P

De dienstverlening van P-Direkt is vanuit de historie gericht op de personeelsadministratie en salarisverwerking. Veranderingen in de ICT gaan snel en dat leidt voortdurend tot nieuwe ideeën en beelden. Wat ESS-MSS (employee self service / manager self service) heette toen P-Direkt begon, heet nu E-HRM. En E-HRM is inmiddels veel meer dan alleen HR-administratie. E-HRM ontwikkelt zich vanuit administreren naar het ondersteunen van de bedrijfsprocessen, bijvoorbeeld door het bieden van een functionaliteit voor personeelsontwikkeling, training, mobiliteit, werving en selectie en prestatiemeting. Daarnaast zijn er mogelijkheden voor HR-analytics, kennismanagement en organisatieontwikkeling.

ICT-leveranciers geven de indruk dat alles kan met hun systemen, maar het realiseren van geïntegreerde en veilige E-HRM oplossingen voor massale toepassing in complexe organisaties is echt specialistenwerk. P-Direkt heeft zich hierin de afgelopen 10 jaar gespecialiseerd en twee jaar geleden is de samenwerking gezocht met EC O&P om in het kader van het strategische partnerschap samen verder te bouwen aan de basis voor E-HRM, door verdere integratie van de ICT van EC O&P en P-Direkt.

Inmiddels heeft deze samenwerking geleid tot de vorming van twee beheerteams en het door P-Direkt in beheer nemen van het CSO-platform en de ontwikkeling en in beheer nemen van het clientvolgsysteem InBeeld. Deze systemen worden in 2019 verder doorontwikkeld en vernieuwd, waarbij gebruik wordt gemaakt van innovatieve cloud oplossingen en wordt samen gewerkt met SSC-ICT én ODC-Noord. Daarnaast wordt samen gewerkt aan nieuwe systemen en opereert EC O&P als partner in Rijksbrede HR-initiatieven met een HR-ICT component. Een voorbeeld van het laatste is de recent gestarte uitrol van Werving en Selectie functionaliteit, waarbij EC O&P de klant vertegenwoordigt en P-Direkt als beheerder de technische integratie regisseert en het beheer uitvoert.

Al met al zijn we flink op weg naar het creëren van één ICT e-HRM huis, met als basis de personeelsadministratie en salarisadministratie en bovengenoemde voorbeelden van toegevoegde elementen en nieuwe ideeën in dat e-HRM huis zoals: CSO-platform, Werving en Selectie en P-Schouw.



## Overige projecten met EC O&P

EC O&P en P-Direkt zijn beide binnen het Rijk actief op het gebied van personeel en organisaties en zijn een partnerschap aangegaan met als doel elkaars vakmanschap te verstrekken en te benutten. In afwachting van en afstemming met UBR-next, gaan we in 2019 door met de activiteiten die al zijn ingezet verder vorm te geven. Concreet gaat het daarbij om:

Doorontwikkeling HR-infrastructuur/informatievoorziening als randvoorwaarde voor verdergaande samenwerking en verbetering van het 'warme HR-proces, de kern van de centrale dienstverleners'. Het ultieme doel is een effectievere, efficiëntere en kwalitatieve slag in de tweedelijns HR-advisering bij de centrale dienstverleners.

Start met e-health dat mede is gericht op vastlegging van verzuimdossiers in het P-Direktportaal en het verbeteren van het huidige poortwachterproces.

Ontwikkeling van een applicatie voor vastlegging en opvolging van agressiemeldingen (ARO). In het zaakvolgsysteem worden gegevens van slachtoffer, dader en informatie over de agressie vermeld. Doel van het systeem is tweeledig: 1) rapportage over drie categorieën van agressie (verbale agressie; fysieke agressie; persoonlijke bedreiging) en 2) registratie van de opvolging van de melding.



## E-HRM, samenwerking met ketenpartners

Wij richten ons primair op de HR-dienstverlening. Samen met andere SSO's en ministeries zijn we continu op zoek naar het verbeteren van de kwaliteit in de dienstverleningsketen van de bedrijfsvoering van het Rijk.

Een taak die daarbij past is te verkennen of we stappen kunnen nemen in een digitaler indiensttredingsproces, het vastleggen van externen maar bijvoorbeeld ook van exitevaluaties om daar van te leren als Rijk. Is het bijvoorbeeld mogelijk om bij indiensttreding signalen af te geven naar de verstrekkers van bedrijfsvoeringsmiddelen (zoals telefoon en laptop) en bij vertrek voor de inname van deze middelen?

## Ontwikkelcapaciteit

P-Direkt en zijn Centraal Opdrachtgever bekijken elk jaar weer hoe de beschikbare ontwikkelcapaciteit wordt ingezet voor noodzakelijke vernieuwingen en doorontwikkeling en uitbreiding van de dienstverlening. Eventuele extra efficiency die we weten te bereiken (meer dan de al afgesproken efficiency) zetten we in overleg met de Centraal Opdrachtgever ook hiervoor in.



# Bedrijfsvoering

## Kwaliteitsmodel

Onze sturing op de beheersing van onze dienstverlening is gebaseerd op de visie achter ons kwaliteitsmodel.

Het kwaliteitsmodel dat P-Direkt gebruikt, is opgebouwd vanuit vier perspectieven van onze dienstverlening die wij leveren, te weten vanuit het perspectief van onze:

- Eindgebruikers;
- (centraal) Opdrachtgever;
- Eigenaar;
- Eigen organisatie.

De belangrijkste doelstellingen zijn:

- Voor de centraal opdrachtgever en eigenaar: realiseren van efficiency van de dienstverleningsprocessen en beheersing van de totale HR-keten. Dit laatste punt is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van P-Direkt, het Ministerie van BZK als eigenaar en de ministeries.
- Voor onze eindgebruikers: een score van minimaal een 7 voor tevredenheid over onze dienstverlening.
- Voor de medewerkers van P-Direkt: een score van een 7 voor tevredenheid.

# Interne sturing

Interne verantwoording gebeurt met gebruik van een balanced scorecard. Deze is een doorvertaling van doelstellingen, gericht op sturing, beheersing en verantwoording. Vanuit elk perspectief zijn er kritische succesfactoren (KSF) bepaald. Deze zijn verder geconcretiseerd in kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Deze KPI's zijn uitgedrukt in streefnormen. Bij gemeten afwijkingen van de streefnormen worden noodzakelijk geachte verbeteracties ingezet. Ook voor programma's en projecten zijn heldere doelstellingen benoemd en wordt periodiek gerapporteerd over de voortgang.

Wij bespreken de balanced scorecard eens in de vier maanden met de eigenaar en in het Bestuurlijk Overleg.

Binnen P-Direkt hanteren we de Obeya-methodiek voor de interne sturing. Obeya is een Japans woord en betekent 'grote ruimte' of 'war room'. Een ruimte waar de muren zijn voorzien van real time bijgewerkte gevisualiseerde informatie over plannen, doelen, resultaten, KPI's, projecten en op te lossen knelpunten. Men staat letterlijk 'in de organisatie'.

Daar waar de balanced scorecard vaak terugkijkt op de gerealiseerde prestaties, zetten we de Obeya-methodiek in om vooruit te kijken en vooraf te kunnen bijsturen over de grenzen van teams en afdelingen heen.

Dashboard Balanced Score Card P-Direkt

	Doel	Score 2018	Score 2019	Trend	Jaargrafiek
Verhouding dir./indiv. medewerkers	80,0%			→	
Verhouding std. vs specifieke dienstverl.	85,0%	91,5%		↗	
Implementatie BIR		😊	😊	→	
Afhandeling bevindingen ADR/AR		😊	😊	→	
Baten/lasten	0	0		→	
Betaalgedrag	95,0%	98,7%		→	
Inhuur externen	15,8%	17,5%		→	

	Doel	Score 2018	Score 2019	Trend	Score grafiek
Ontwikkeling tarieven (doorbelasting)	-1,0%	-1,0%	-1,0%	→	
Aantal beveiligingsincidenten		😊	😊	→	
Juiste verwerking mutaties	98,0%		0,0%	↗	
Juiste levering data	98,0%		0,0%	↗	
Telefonische bereikbaarheid	98,0%		0,0%	↗	
Bereikbaarheid portaal	98,0%		0,0%	↗	

Voorbeeld Balance Score Card

	Doel	Score 2018	Score 2019	Trend	Jaargrafiek
Ziekteverzuim	5,5%	8,1%	8,1%	↘	
Gehouden FG-gesprekken	80,0%			→	
% Opleidingsbudget	2,5%	1,2%	1,2%	↘	
Medewerkerstevredenheid	7,0			→	

	Doel	Score 2018	Score 2019	Trend	Jaargrafiek
Gebruikers tevredenheid	7,0		7,0	→	
Tijdige afhandeling vragen en klachten	90,0%		95,0%	↗	
Tijdige afhandeling wijzigingen	90,0%		98,0%	↗	
Tijdige afhandeling documenten	90,0%		68,0%	↘	
Tijdige beantwoorden van de telefoon	45 sec		30 sec	→	





# Maatregelen ter borging van de betrouwbaarheid van de dienstverlening

Het beheerstelsel van P-Direkt omvat naast controles binnen de processen ook aanvullende compenserende maatregelen. Onderdelen van het stelsel, gericht op de beheersing per proces, zijn:

- Het vaststellen van de interne beheerdoelstellingen;
- Het vaststellen van de risico's die het behalen van deze doelstellingen bedreigen;
- Het nemen van passende interne beheersmaatregelen om deze risico's te verkleinen (risicomanagement);
- Het uitvoeren van interne controles, waarbij bevindingen worden geanalyseerd en indien nodig processen en/of procedures worden aangepast;
- Reguliere controles op de personele uitgaven worden uitgevoerd door de Auditdienst Rijk vanuit zijn wettelijke taak. Indien nodig voor verantwoording op departementaal niveau worden in overleg aanvullende controlemaatregelen uitgevoerd.

Continu verbeteren is op die manier geborgd via de plan-do-check-act-cyclus en wordt ondersteund via toepassing van de Lean-filosofie, die we hebben vertaald in een eigen P-Leanaanpak.

Elk jaar rapporteert de ADR over zijn bevindingen. Daar waar verbeteracties nodig zijn, wordt de opvolging hiervan ook gemonitord, als onderdeel van onze cyclus.

# Interne informatiehuishouding op orde

In de periode september 2017-februari 2018 is door BZK een nulmeting uitgevoerd naar de 'De informatie in het dagelijkse werk'.

Het doel van deze meting was een inventarisatie te houden naar de wijze waarop we dagelijks informatie en documenten opstellen, (her)gebruiken, delen en terugvinden. Met deze inventarisatie wordt helder wat er gedaan moet worden om, daar waar nodig, de digitale informatiehuishouding beter en makkelijker te maken.

P-Direkt scoorde relatief goed. Voor de primaire processen hebben we dit goed op orde, maar voor de bedrijfsvoerings- en besluitvormende processen kunnen we winst behalen door dit veel beter te organiseren. Daarom zijn we in 2018 is samenwerking met Doc-Direkt gestart met de inrichting en uitrol van Digi-Doc en gaan hiermee door in 2019, waarbij we telkens nieuwe processen toevoegen.



## Huisvesting

P-Direkt heeft drie vestigingen: Den Haag, Zwolle en Bonaire.

In 2019 staan twee verhuizingen gepland. In Zwolle verhuizen we begin dit jaar naar een rijksgebouw aan de Dr. Stolteweg. De verbouwing is in volle gang. Het facilitair bedrijf van DJI wordt onze concerndienstverlener. Ook in Bonaire gaan we verhuizen, omdat met de komst van 15 nieuwe medewerkers de bestaande locatie te klein wordt. In 2019 wordt nieuwe huisvesting gerealiseerd door RCN.



# Personeel en organisatie

Onze medewerkers zijn cruciaal voor het realiseren van onze dienstverlening. Met elkaar realiseren we onze doelstellingen en ambities.

## HR-beleid/meerjarig personeelsplan

*‘De juiste medewerker met de juiste capaciteit op de juiste plaats, nu en in de toekomst.’*

Ons HR-beleid is gebaseerd op de overtuiging dat duurzame inzetbaarheid van medewerkers cruciaal is voor het realiseren van onze doelstellingen en ambitie. In onze ogen zijn inzetbare medewerkers gezond, betrokken, competent en proactief aan het werk, nu en in de toekomst. Dit doen wij vanuit een waarderend perspectief. Het is een positieve manier van kijken en aandacht geven aan de ontwikkeling van medewerkers, gericht op de al aanwezige en in ontwikkeling zijnde talenten en ambities.

Voor de periode 2016-2020 hebben wij conform het BZK-beleid een meerjarig personeelsplan (MPP) opgesteld. We hebben het MPP in 2018 geactualiseerd, ter evaluatie van de gezette stappen. Wij hebben onze speerpunten samengevoegd onder zes categorieën:

- Goed werkgeverschap;
- Duurzame inzetbaarheid;
- Gedifferentieerd mobiliteitsbeleid;
- Terugdringen van verzuim;
- Realisatie efficiencydoelstelling met natuurlijk verloop;
- Aantrekken ICT-personeel.

We liggen op koers met de uitvoering van het MPP. Voor 2019 zijn de belangrijkste accenten: duurzame inzetbaarheid en gezondheid en vitaliteit.

# Wat beweegt jou?

'Wat beweegt jou?' is het programma, waarmee we de medewerkers aansporen en stimuleren om bezig te zijn met hun eigen duurzame inzetbaarheid. Om medewerkers van P-Direkt handvatten te bieden, geven wij voortdurend aandacht aan 'Wat beweegt jou?' in de vorm van bijvoorbeeld nieuwsbrieven en workshops.

Eerder ontwikkelden wij de toolbox, waarin de medewerker de nodige instrumenten vindt om zelf aan de slag te gaan met zijn gezondheid en vitaliteit, motivatie en betrokkenheid, vakkennis of vaardigheden, loopbaan of mobiliteit. Afhankelijk van de behoefte en ontwikkelingen passen we de toolbox aan.

In 2019 voeren we extra medewerkersonderzoeken uit met als doel te kijken hoe medewerkers hun inzetbaarheid ervaren en wat wij als werkgever kunnen doen om dit verder te verbeteren.

## Gezondheid en vitaliteit



Ondanks onze intensieve verzuimaanpak en de aandacht voor de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, blijft het verzuimpercentage hoog. Het voortschrijdend gemiddelde over de afgelopen maanden was in juli 2018 9,18%.

Wij blijven daarom inzetten op het thema gezondheid en vitaliteit met als doel het verzuimpercentage naar 5,5% te krijgen, een percentage dat uiteindelijk mogelijk zou moeten zijn.

We gaan door met aandacht te schenken aan gezondheid en vitaliteit, waarbij we ons met positieve acties richten op betrokken, gemotiveerde en gezonde medewerkers, die werken naar vermogen.

In 2019 zal extra aandacht worden besteed aan het energieniveau van medewerkers. Waar loop je op leeg en wat laad je elke weer op?'. P-Direkt vindt het belangrijk dat zijn medewerkers in balans zijn. Een ander thema waar P-Direkt aandacht aan wil geven is regelruimte. Welke ruimte en mogelijkheden heeft een medewerker en hoe kan een medewerker die inzetten?

## Organisatie en (trans)formatie

De samenstelling van de formatie van P-Direkt verandert gedurende de komende jaren. We investeren extra in techniek en ICT-mensen, die zorgen voor betere dienstverleningsprocessen, waardoor de behoefte aan uitvoerend personeel voor de huidige dienstverleningsprocessen afneemt. Ook zien we dat de complexiteit van het werk in de uitvoering toeneemt. P-Direkt zorgt met (interne) opleidingen voor een kwalitatieve impuls. We kunnen hierdoor een terugloop in uitvoerend werk opvangen met natuurlijk verloop.

Daarnaast zien we een toenemende vraag aan dienstverlening, waarvoor we extra capaciteit aantrekken. De formatie neemt per 1 januari 2019 met 19,5 fte toe tot 622,5 en per 1 januari 2020 met 5 fte voor de begeleiding van personeelsdossiers met inzet arbeidsparticipanten, de dienstverlening aan de Eerste en Tweede kamer, voor de Rijkspas en de overname van ICT van EC O&P.



# Financiën

In de onderstaande tabel is de begroting van de baten en lasten van P-Direkt in 2018 en 2019 opgenomen. In de alinea's na de tabel geven we een toelichting op de baten en lasten.

<b>Begroting baten- en lastendienst P-Direkt</b>			
		2018	2019
<b>Baten</b>			
Basisdienstverlening	A	82.559.000	86.013.000
Overige dienstverlening	B	6.351.000	12.208.000
Projecten	C	0	0
<b>Totaal baten</b>	<b>D=A+B+C</b>	88.910.000	98.221.000

<b>Lasten</b>			
Apparaatskosten			
- Personeelskosten	E	44.934.000	49.827.000
- Materiële kosten	F	29.807.000	38.443.000
- Afschrijvingen	G	13.490.000	9.611.000
<b>Totaal apparaatskosten</b>	<b>H=E+F+G</b>	88.231.000	97.881.000
Rentelasten	I	679.000	340.000
<b>Totaal lasten</b>	<b>J=H+I</b>	88.910.000	98.221.000
<b>Resultaat exploitatie</b>	<b>K=D+J</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Buitengewone last	L	0	0
<b>Totaalresultaat</b>	<b>M=K+L</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# Baten

De baten zijn opgebouwd uit drie componenten:

- De vergoeding voor de basisdienstverlening;
- De vergoeding voor overige dienstverlening (maatwerk);
- De vergoeding voor projecten.

## Basisdienstverlening

De omzet van de basisdienstverlening bestaat voornamelijk uit de standaarddienstverlening die we in rekening brengen voor 123.190 aangesloten individuele arbeidsrelaties (IAR). Daarvan wordt sedert 2015 de basisdienstverlening aan de departementen in rekening gebracht bij de Centraal Opdrachtgever. Voor 2019 zijn dat 121.992 IAR.

De tarieven worden berekend overeenkomstig de financiële spelregels van P-Direkt. Hierin zijn voor 2019 de volgende factoren en hun effect op het tarief en de doorberekening meegewogen:

- De IAR-aantallen;
- Efficiencyverbetering;
- Prijsbijstelling 2019;
- Temporisatie van de doorontwikkeling van de systemen.

De eigenaar stelt de tarieven vast, gehoord hebbende het Bestuurlijk Overleg.

Het totale aantal IAR dat we in 2019 in verzorging hebben is met 128.630 (stand maart 2018), 1,4% hoger dan in 2018 (stand oktober 2017).

Het tarief voor de standaarddienstverlening is verhoogd van € 685,40 naar € 689,60 per IAR. De prijs stijgt als gevolg van de verwerking van de loon- en prijsbijstelling. Dat is inclusief de structurele stijging van de kosten voor housing en hosting. De prijs daalt, doordat we meer IAR's bedienen en de vaste kosten kunnen verdelen over meer IAR's en daarnaast een besparing realiseren van 1% omdat we ook in 2018 de efficiencydoelstellingen hebben weten te realiseren en deze taakstelling ook voor 2019 inboeken.

De lagere afschrijvings-, licentie- en overige kosten als gevolg van de temporisering van de doorontwikkeling van de systemen is middels een korting op het tarief verdisconteerd.

### Overige dienstverlening

Naast onze basisdienstverlening leveren we maatwerkdiensten voor de Centraal Opdrachtgever en de ministeries, zoals dienstverlening voor het schonen van personeelsdossiers, Interne controle over de keten en technisch applicatiebeheer voor HR-systemen van EC O&P.

De omzet neemt in 2019 toe met € 5,9 miljoen tot € 12,2 miljoen. Dat komt onder meer doordat we in 2019 het functioneel beheer en de administratie van de Rijkspas gaan verzorgen (€ 3,5 miljoen). Ook is er meer vraag naar de dienstverlening schone personeelsdossiers (€ 1,1 miljoen) en wordt het technisch applicatiebeheer van het CSO-platform voor EC O&P uitgebreid met functioneel applicatiebeheer en met dienstverlening voor InBeeld, W&S en Succesfactors van EC O&P (€ 1,3 miljoen).

## Projecten

P-Direkt voert projecten uit voor de Rijksdienst, maar deze worden veelal gedurende het jaar gecontracteerd. Als we hiervoor extra capaciteit in moeten zetten of kosten moeten maken, brengen we deze in rekening bij de opdrachtgevers. Deze extra kosten en de doorbelasting daarvan hebben geen invloed op het resultaat. Omdat we vooraf niet weten wat er gedurende het jaar wordt gecontracteerd, nemen we de omzet en kosten niet mee in de begroting.

## Lasten

De lasten zijn opgebouwd uit vier onderdelen:

- De personele kosten en externe inhuur;
- De materiële kosten;
- De afschrijvingskosten van onze dienstverleningssystemen
- De rentekosten van de leningen voor de investeringen in onze dienstverleningssystemen.

## Personeelskosten en externe inhuur

De organisatie van P-Direkt groeit per saldo, doordat de dienstverlening groeit en we meer ICT-personeel aantrekken voor de vernieuwing, verbetering en beheer van ICT-oplossingen. Daarnaast daalt de vraag naar uitvoerend personeel, doordat we de standaarddienstverlening efficiënter kunnen uitvoeren. Door deze toename in personeel en de loonsverhoging volgens de CAO-verhogingen zien we de personeelskosten stijgen.



P-Direkt heeft een inhuurnorm van 15,8% afgesproken met de SG van BZK. Dat is 5,8% hoger dan de rijksbrede norm van 10%. Voor Rijksbrede samenwerkingsprogramma's reserveren we 2,3% aan inhuurplafond. Voor de realisatie van de P-Direktjaarplannen en doelen is dat 13,5%, waarbij we extra ruimte hebben voor onder meer het opvangen van piekbelasting in het contactcenter.

Daar waar mogelijk worden ontwikkelingen apart aanbesteed om te zorgen dat we binnen de kaders voor externe inhuur blijven. Waar dit niet mogelijk is en het te maken heeft met nieuwe onvoorziene projecten, zal op basis van een 'explain' extra 'inhuurplafond' bij de eigenaar worden geclaimd.



## Materiële kosten

De materiële kosten zijn € 8,6 hoger dan het voorgaande jaar. Dit wordt voor € 3,0 miljoen verklaard door de kosten van het uitbesteed functioneel beheer van de Rijkspas. De begrote kosten voor de housing en hosting stijgen met € 2,6 miljoen. Daarnaast stijgen de kosten voor onze vestiging in Zwolle, omdat we daar verhuizen van een kleinere locatie in eigen beheer, naar een rijksgebouw met dienstverlening door een concerndienstverlener (€ 1,2 miljoen). De licentiekosten stijgen met € 0,5 miljoen door uitbreiding van licenties. Tot slot nemen de kosten als overige personeelskosten en kantoorautomatisering toe door de groei van de formatie.

## Afschrijvingskosten

In 2019 zijn de afschrijvingskosten lager dan die van 2018. Bovendien zijn investeringen in 2018 uitgesteld naar 2019 en schuiven dan ook de afschrijvingskosten een jaar op.



## Rentelasten

De rentelasten zijn lager door de jaarlijkse aflossing op de leningen van het ministerie van Financiën.