

## Jaarplan P-Direkt 2022

## Inhoudsopgave

1	Voorwoord .....	5
2	Missie, visie en strategie .....	6
2.1	Onze missie .....	6
2.2	Onze visie .....	6
2.3	Onze vertrouwde kernwaarden .....	6
2.4	Masterplan 2020-2025 .....	7
3.	Ontwikkelingen 2022 .....	8
3.1	O&P samenwerking VBR: nieuwe organisatie in oprichting per 1 januari 2022 .....	8
3.2	Werken aan een integrale bedrijfsvoering .....	10
3.2.1	I-ambtenaar .....	10
3.2.2	Onboarding .....	10
3.2.3	HR procesarchitectuur .....	10
3.2.4	Een werkgever Rijk .....	11
3.3	Afwegingskaders verzoeken .....	11
3.4	Voorspelbaarder worden .....	12
3.5	Toekomst van werk: hybride werken .....	12
4.	“We zijn betrouwbaar” .....	13
4.1	Onze basisdienstverlening .....	13
4.1.1	Werkaanbod .....	13
4.1.2	Wijzigingen wet- en regelgeving gedurende het jaar .....	14
4.1.3	Herinrichting als gevolg van nieuw kabinet .....	14
4.2	Kwaliteit van onze dienstverlening .....	15
4.3	Borging en verbetering van onze betrouwbaarheid .....	16
4.3.1	Beheer Personeelsdossiers .....	16
4.3.2	Life Cycle Management .....	16
4.3.3	Digitale toegankelijkheid .....	16
4.3.4	Interne beheersing en security .....	17
5	“We werken elk jaar efficiënter” .....	18
5.1	Verbeteren met meer impact .....	18
5.2	Gebruikers in een keer goed geholpen .....	18
5.3	Kortste route digitaal het P-Dossier in .....	18
5.4	Tactisch Beheer Rijksidentiteiten en Voorzieningen .....	19

“De klanten worden steeds specifiek bediend” .....	20
6.1 Rijksroosteren (DOOR) .....	20
6.2 Interdepartementaal Detacheren .....	20
6.3 HR communicatie .....	20
6.4 Doorontwikkeling P-Direkt app .....	20
6.5 Verbeteren dienstverlening HR-ondersteuner .....	21
6.6 Opleidingen verzorgd door P-Direkt .....	21
6.7 P-Direktportaal en rijksportaal .....	21
6.8 Informatievoorziening .....	21
6.9 Betrekken gebruikers en stakeholders bij onze ontwikkeling .....	21
7 “We zijn modern en innovatief” .....	23
7.1 De ontwikkeling van onze ICT .....	23
7.1.1. Regie op de dienstverleners .....	23
7.1.2 Vormgeven van de cloudtransitie .....	24
7.1.3 Bouwen aan het ICT fundament .....	24
7.2 Datascience voorziening .....	25
7.3 Design Thinking methode .....	25
7.4 Robotics .....	26
8. Bedrijfsvoering .....	27
8.1 Hybride werken .....	27
8.2 Informatiehuishouding op orde .....	27
8.3 Verduurzaming bedrijfsvoering .....	28
8.4 Doorontwikkelen inkoop .....	28
8.5 Interne sturing .....	28
8.6 Verantwoording .....	28
9. Personeel .....	29
9.1 Aantrekkelijk werkgeverschap nu en in de toekomst .....	29
9.2 Mens en Organisatie .....	29
9.3 Gezondheid en vitaliteit .....	30
9.4 Ontwikkeling .....	30
9.5 Leiderschap .....	31
9.6 Diversiteit en inclusie .....	31
9.7 Integriteit .....	31
10. Financiën .....	32
10.1 Baten .....	33
10.1.1 Standaarddienstverlening .....	33

10.1.2 Overige dienstverlening .....	34
10.1.3 Projecten .....	34
10.2 Lasten .....	34
10.2.1 Personele kosten en externe inhuur.....	35
10.2.2 Materiële kosten .....	36
10.2.3 Afschrijvingskosten .....	36
10.2.4 Rentekosten .....	36
Bijlage 1: Voortgangsrapportage ICOP wensbrief 2e tertiaal 2021 .....	37
Bijlage 2: risicoparagraaf.....	44
Risico's voor 2022 .....	44
Top 5 integriteitsrisico's.....	47

## 1 Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarplan voor 2022 dat ik als nieuwe directeur P-Direkt aan u mag presenteren. Een jaarplan waaraan vanuit vele hoeken binnen de organisatie hard is gewerkt. De afgelopen weken heb ik ervaren dat hard werken een kenmerkende kwaliteit is binnen P-Direkt. Ik ben onder de indruk van de enorme inzet, de kwaliteit en het enthousiasme vanuit alle vestigingen van P-Direkt: Zwolle, Den Haag en Bonaire.

De afgelopen jaren heeft de organisatie fors geïnvesteerd in innovatie en in de kwaliteit van processen en de dienstverlening. Hierdoor staat P-Direkt als een huis. Natuurlijk zijn er ook uitdagingen. De wereld om ons heen wordt in veel opzichten complexer en daarmee ook onvoorspelbaarder. Hoe kunnen we in onze ondersteuning van de rijksdienst, hier continu wendbaar en adequaat op in spelen? Tegelijkertijd moeten we de basisdienstverlening veilig en betrouwbaar houden. Zaken als bescherming van gegevens hebben we goed in het vizier. Ook het transparant en aantoonbaar in control zijn op onze processen vraagt nu en in de toekomst veel van onze aandacht. De grote hoeveelheid gegevens die wij hier in huis hebben vraagt om passende bescherming.

Samen met de andere dienstverleners op het gebied van rijksbedrijfsvoering werken we aan innovatie en dragen we bij aan een dienstverlening die aansluit op primaire processen en klantbehoeften, aan een wendbare, digitale en duurzame overheid en aan het Rijk als aantrekkelijke werkgever. Er komen veel verzoeken op P-Direkt af; niet alleen vanuit klanten, maar ook intern vanuit P-Direkt en vanuit onze collega SSO's. Als dienstverlener zijn we geneigd om de wensen van klanten vaak met "ja" te beantwoorden. De druk op de uitvoering is echter hoog en neemt alleen maar toe. We moeten daarom reëel en transparant zijn over wat we wel en niet kunnen doen en hierover het gesprek blijven voeren met onze stakeholders.

In 2022 zal de samenvoeging van de organisaties UBR Personeel, Binnenwerk en P-Direkt verder vorm krijgen. Door het samenbrengen van deze organisaties kunnen we de kracht van heel het Organisatie & Personeel domein van BZK beter benutten. Dat levert mooie kansen op. Terwijl we aan de samenvoeging werken, blijft de winkel open. Ook in 2022 zetten we ons onverminderd in voor betrouwbare, efficiënte, klantgerichte en innovatieve dienstverlening. Zo kunnen we blijven uitdragen:

*Mijn P-Direkt, zo geregeld!*

Marijke van den Broek

directeur P-Direkt

## 2 Missie, visie en strategie

### 2.1 Onze missie

P-Direkt is de hr-dienstverlener van de Rijksoverheid. P-Direkt is een voorbeeld van hoe de nieuwe Rijksoverheid zich wil profileren: betrouwbaar, efficiënt, klantgericht en innovatief. We leveren administratieve dienstverlening voor personeelszaken voor 140.000 medewerkers en managers die werken binnen de Rijksoverheid. Deze dienstverlening is modern, efficiënt, betrouwbaar en direct toegankelijk. Belangrijke eindproducten zijn salarisbetaling en informatievoorziening. Onze dienstverlening op dit gebied wordt gewaardeerd met minimaal een 7.

### 2.2 Onze visie

De omgeving waarin P-Direkt en onze eindgebruikers opereren, verandert steeds sneller en stelt steeds andere en hogere eisen aan onze dienstverlening. P-Direkt ziet een toenemende vraag naar meer kwaliteit en ondersteuning. Organisaties willen efficiënte dienstverlening, maar wel dienstverlening die is toegespitst op hun eigenheid. Dat vraagt een andere aanpak dan “one size fits all”.

We blijven dienstverlening leveren op het snijvlak van hr en ict. Dit doen we efficiënt en gericht op grootschaligheid. Onze diensten zijn professioneel, toegankelijk en modern. Bij de doorontwikkeling van de dienstverlening houden we de focus op de eindgebruiker. Eindgebruikers bieden we kwalitatief hoogwaardige en gevarieerde hr-services passend bij hun persoonlijke situatie. Onze eindgebruikers regelen zelf direct hun personeelszaken, via meerdere kanalen, van zelfbediening tot persoonlijk contact. We leveren informatie op maat voor analyses.

We zetten goede en innovatieve methodes en technieken in om onze dienstverlening naadloos aan te laten sluiten op onze grote en diverse groep van eindgebruikers, zowel vanuit de optiek van de eindgebruiker als van de organisaties. P-Direkt zoekt nadrukkelijk de samenwerking met andere shared service organisaties (SSO's) van de Rijksoverheid. Zo brengen we gezamenlijk de dienstverlening naar een hoger plan.

### 2.3 Onze vertrouwde kernwaarden

P-Direkt staat als een huis. Dit is niet mogelijk zonder een gedegen fundering. Onze kernwaarden bieden ons deze stabiliteit. Ze geven ons bovendien richting en focus en bieden ons structuur in hoe wij ons werk doen. Onze kernwaarden zijn:

- Betrouwbaar
- Efficiënt
- Klantgericht
- Innovatief

Betrouwbaarheid staat voorop bij alles wat P-Direkt doet: het is de basis van onze dienstverlening. Door de betrouwbaarheid van onze dienstverlening kunnen onze klanten zich onbezorgd richten op hun primaire taken in de wetenschap dat de personele gegevens en salarissen bij ons in goede handen zijn.

We streven ernaar dat onze verschillende stakeholders moeiteloos en eenvoudig gebruik kunnen maken van onze dienstverlening. We denken mee en zetten ons in om zaken rijksbreed slimmer te regelen. Daarnaast hebben we continu aandacht voor de efficiency en effectiviteit van onze eigen werkprocessen.

Als we onze eerste twee kernwaarden goed invullen, voldoen we eigenlijk al aan de belangrijkste voorwaarden van klantgerichtheid. Klantgerichtheid gaat over inleven en complexe materie begrijpelijk maken. Klantgerichtheid schept ook ruimte voor extra dienstverlening, die wellicht minder efficiënt is, maar wel tegemoet komt aan de wensen van onze gebruikers.

Innovatie is belangrijk om onze dienstverlening nu en in de toekomst betrouwbaar, efficiënt en klantgericht te realiseren. Innovatie is nodig om de dienstverlening te kunnen bieden die bij deze tijd past. We adopteren innoverende ideeën en processen in onze bestaande dienstverlening, uiteraard altijd met oog voor de betrouwbaarheid.

## 2.4 Masterplan 2020-2025

In onze visie constateren we dat de omgeving waarin P-Direkt en onze eindgebruikers opereren, steeds sneller verandert. Dit biedt kansen, maar het stelt ook steeds andere en hogere eisen aan onze dienstverlening. Ons masterplan 2020-2025 schetst de ontwikkelingen die onze dienstverlening raken zoals de enorme groei van het gebruik van data, de toepassing van robottechnologie en cloud computing. Deze ontwikkelingen hebben impact op onze technologie en bijvoorbeeld ook op onze manier van kijken naar privacy en security.

Het masterplan geeft inzicht in hoe P-Direkt, vanuit de geschetste ontwikkelingen, de komende jaren werkt aan het verbreden, verdiepen en doorontwikkelen van de dienstverlening, terwijl we de basis op orde houden. Zo gaat hoofdstuk 4 over onze basisdienstverlening en hoe we die op orde houden en hoofdstuk 8 over de betrouwbaarheid van de bedrijfsvoering. Met Rijksroosteren (paragraaf 6.1) verbreden we de dienstverlening. En we verbreden de dienstverlening door de bedrijfsvoeringsketen steeds meer in verbinding te brengen, in samenwerking met VBR (paragraaf 3.2), UBR-P (paragraaf 3.1) en CIO-Rijk (paragraaf 5.4). De doorontwikkeling van de dienstverlening zorgt ervoor dat de dienstverlening efficiënter (hoofdstuk 4) en klantgerichter (hoofdstuk 5) wordt. De verdieping is vooral te zien in de innovatie van de dienstverlening (hoofdstuk 7). Het masterplan beschrijft tevens hoe we onze organisatie en medewerkers blijven ontwikkelen. Onze inzet hiervoor is uiteengezet in de paragraaf Personeel en Organisatie (hoofdstuk 9).

We zien dat onze dienstverlening groeit doordat technologische mogelijkheden groter worden en stakeholders verschillende wensen hebben. We hebben kaders ontwikkeld over hoe om te gaan met deze wensen en hoe hierin prioriteiten te stellen. Hierbij zoeken we de actief dialoog met de beleidsmakers, (centraal) opdrachtgevers en eigenaar. Op deze manier zorgen we voor een goede balans tussen korte versus lange termijn, waarbij de basis op orde blijft, we wendbaar blijven en voorspelbaarder worden.

In ons Project Portfolio Management proces (PPM proces) hebben wij de afwegingskaders ingebed. Verzoeken van nieuwe afnemers, verzoeken voor nieuwe of doorontwikkeling van dienstverlening vanuit afnemers verzamelen we; we werken hierbij van grof naar fijn. Relevante afwegingskaders passen we vroeg in het PPM proces toe samen met de eigenaar en centrale opdrachtgever. Goedgekeurde verzoeken prioriteren we vervolgens in het PPM proces zodat we onze schaarse capaciteit inzetten op de verzoeken die het meeste waarde toevoegen voor onze afnemers en voor ons. Belangrijk product hierin is de jaarlijkse wensenbrief van de centraal opdrachtgever. Hierin landen de door de centraal opdrachtgever geprioriteerde verzoeken. In 2022 zijn we bezig met het realiseren van de verzoeken uit de wensenbrief 2021. P-Direkt deelt periodiek de voortgang van de realisatie van de wensen in de ICOP (zie bijlage 1).

### 3. Ontwikkelingen 2022

Naast de geschetste ontwikkelingen in ons masterplan, spelen in 2022 de volgende ontwikkelingen in het bijzonder.

#### 3.1 O&P samenwerking VBR: nieuwe organisatie in oprichting per 1 januari 2022

Per 1 januari is de nieuw te vormen organisatie, met als werktitel 'O&P-domein', in oprichting. De organisatie omvat de samenvoeging van de onderdelen UBR Personeel, UBR Binnenwerk en P-Direkt.

##### *Aanleiding: transitie DG Vastgoed Bedrijfsvoering Rijk (VBR)*

De huidige maatschappelijke dynamiek en een snel ontwikkelende samenleving vragen om een wendbare en taakgerichte overheid. Moderne bedrijfsvoering is bedrijfsvoering die als partner van het primaire proces daarbij helpt en ondersteunt. Eind vorig jaar is DGVBR daarom gestart met de dienstverlening in meer samenhang vorm te geven. Dit zodat de taken die we uitvoeren goed op elkaar aansluiten en de afnemer een betere dienstverlening ontvangt. De vervolgstap, die in 2021 is gestart, is om de expertises in het O&P domein binnen VBR samen te brengen.

##### *Ambitie: 'samen nog sterker'*

Al enige jaren werken UBR Personeel, Binnenwerk en P-Direkt intensief samen. We leveren gezamenlijk een bijdrage aan de uitvoering van het strategisch personeelsbeleid rijk, de Rijksoverheid als één (aantrekkelijk) werkgever', grenzeloos samenwerken en rijksbrede bedrijfsvoering. Het samenbrengen van de organisaties in het O&P-domein biedt de mogelijkheid:

- de dienstverlening te versterken, verbinden en verrijken en daardoor nog beter aan te sluiten bij de opgave van onze stakeholders;
- wederzijdse verbinding tussen beleid en uitvoering te versterken;
- om het financiële klimaat te verbeteren en een heldere governance neer te zetten;
- voor de medewerker biedt de verbreding en ontwikkeling van de dienstverlening ook nieuwe ontwikkelkansen. Bij het inrichten van de nieuwe organisatie kijken we naar de mogelijkheden van flexibel organiseren, zodat dat medewerkers eenvoudiger kunnen switchen van werk.

Door het samenbrengen van de organisaties kunnen we de kracht van heel het O&P domein van BZK beter benutten. Daar waar mogelijk leveren we één totaaloplossing.

##### *O&P samenwerking VBR: nieuwe organisatie in oprichting per 1 januari 2022*

Per 1 januari 2022 is de nieuw te vormen organisatie 'in oprichting'. Concreet betekent dit dat per 1 januari 2022 de organisatie virtueel bestaat. Virtueel omdat in 2022 de betrokken onderdelen (Binnenwerk, UBR Personeel en P-Direkt) nog een eigen producten en diensten catalogus/ producten diensten gids, een eigen jaarplan met begroting en een eigen financiering en governance structuur behouden. In 2022 werken we echter steeds meer toe naar de formele start van de nieuwe organisatie per 1 januari 2023. Hiertoe wordt onder andere een O&F rapport en gezamenlijk begroting opgesteld. Per 1 januari is de kwartiermaker de bestuurder van deze nieuw te vormen organisatie.

##### *Samenwerkingsthema's*

De samenwerkingsthema's die in 2021 zijn gestart, zullen in 2022 meer concreet worden. De laatste stap kan daarmee ook gemaakt worden: van samenwerken naar daadwerkelijk samengaan. We lichten dit toe aan de hand van enkele voorbeelden.



- **Systeeminnovatie en de verzuimketen**  
Bedrijfszorg en P-Direkt gaan gezamenlijk zorgdragen voor een nieuw verzuimsysteem waarbij de insteek is dat gezocht wordt naar een totaaloplossing voor zowel de digitalisering van de dienstverlening (click-call-face) als een goede registratie, ondersteunend voor professional, leidinggevende en medewerkers. De bedoeling is dat dit systeem ook data oplevert om te benutten voor advisering op organisatieniveau bij onze klanten. In 2022 worden de voorbereidingen voor het nieuwe systeem getroffen.
- **Arbeidsmarktketen:** De afgelopen jaren hebben P-Direkt en UBR Personeel een volledig nieuw CSO platform gebouwd waar de Werken bij de Overheid sites en de mobiliteitsbank op draaien. Dit platform is contractueel en functioneel geschikt om ook andere onderdelen met hun “Werken bij” sites op aan te sluiten. Daarnaast heeft P-Direkt met de samenwerkende SSO’s op O&P gebied een Werving en Selectie applicatie (Sap SuccesFactors (SAP-SF)) aangeschaft en ingericht die nu gebruikt wordt. Deze twee onderdelen -CSO platform en de SAP SF applicatie- zijn zeer met elkaar verbonden. Technisch maar ook in de doorontwikkelingsvraagstukken in het steeds meer rijksbreed verder samenwerken in de arbeidsmarktketen op gebied van werving (vacatureplaatsing op CSO) en selectie (in SAP SF). Deze rijksbrede ontwikkeling en samenwerking op dit gebied kunnen we versterken door dit centraal te financieren (licenties en beheer). De toenemende verbondenheid van deze onderdelen vraagt ook om strakkere regie. Door betere afstemming in de gehele keten worden we betrouwbaarder. Door de keten beter aan elkaar te knopen, wordt het geheel betrouwbaarder en efficiënter. Eén van de doelstellingen is om in de toekomst makkelijker kandidaten met elkaar te kunnen uitwisselen binnen het rijk. Daarnaast zijn er nu onderdelen van het rijk die nog geen applicatie hebben op dit gebied waardoor ze kunnen gaan digitaliseren. Andere onderdelen kunnen overstappen op deze applicatie wanneer zij hun huidige (ATS) systeem zouden moeten vervangen. De rijksoverheid heeft veel nieuw personeel nodig. Het kunnen uitwisselen van potentieel geschikte kandidaten binnen het rijk kan daar een grote bijdrage aan leveren. Alle vacatures en reacties in een rijksbrede applicatie kan in de toekomst ook helpen in datagerichte analyses om nog beter de arbeidsmarkt in de toekomst te kunnen benaderen.

#### *Transformatie van de gezamenlijke dienstverlening*

De kracht van UBR-P is die van de rol van business partner, met al hun expertise op HR-advies domein gericht op persoon, team en organisatie. De kracht van Binnenwerk is creëren van werk voor arbeidsparticipanten. De kracht van P-Direkt is het organiseren van grootschalige dienstverlening op het grensvlak tussen HR en ICT. In een nieuwe organisatie kunnen we beter onze krachten bundelen, zodat we de dienstverlening kunnen verbinden, verbeteren en gericht aanbieden.

De komende jaren zullen we als één organisatie de dienstverlening, het businessmodel en de organisatie transformeren, gericht op het toevoegen van klantwaarde. Verdere digitalisering van de interactie tussen medewerker en werkgever en het inzetten van alle data die we hebben kan zo ruimte verschaffen om nog meer op te treden als business partner richting de departementen en beleid. E-HRM is daarbij een leidend principe. De doelen van E-HRM zijn:

- grenzeloos samenwerken eenvoudiger mogelijk maken;
- privacy en informatieveiligheid borgen door het minimaliseren en hergebruiken van data;

- management voorzien van HR-informatie op maat;
- beleid en management steunen met effectieve en efficiënte processen.

Door het inzetten van diverse nieuwe technologieën, zullen we de dienstverlening verder digitaliseren en meer datagedreven werken in de opgaven in het HR domein mogelijk maken. We zetten hiervoor de Design Thinking methodiek in (zie verder 7.3). We starten met het uitwerken van de gezamenlijke dienstverlening rondom bedrijfsmaatschappelijk/arbo zorg en verzuim, maar zien ook mogelijkheden voor onder meer arbeidsjuridische dienstverlening, in-, door- en uitstroom, rechtspositie en (re)organisatie en formatie.

## 3.2 Werken aan een integrale bedrijfsvoering

In het directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR) zijn verschillende centrale dienstverleners op het gebied van rijksbedrijfsvoering zoals ict, facilitair en personeel bijeengebracht. DGVBR is in ontwikkeling. Samen werken we aan innovatie en dragen we bij aan dienstverlening die aansluit op primaire processen en klantbehoeften, aan een wendbare, digitale en duurzame overheid en aan het Rijk als aantrekkelijk werkgever. Hoe we dit willen realiseren is beschreven in de Ontwikkelagenda VBR; deze is samengesteld uit projecten die we integraal oppakken. P-Direkt speelt een belangrijke rol bij de projecten I-ambtenaar, onboarding en HR procesarchitectuur.

### 3.2.1 I-ambtenaar

Met I-ambtenaar wordt één (digitale) plaats gecreëerd, waar alle dienstverlening van de SSO's van VBR gezamenlijk ontsloten wordt voor alle gebruikers van de SSO's van de diensten van VBR. De focus komt hierbij te liggen op gebruikersgemak en betere vindbaarheid van de dienstverlening. Deze wordt vraaggestuurd ontsloten, passend bij gebruikerswensen. De dienstverlening wordt in 2022 geïntegreerd in het vernieuwde Rijksportaal.

### 3.2.2 Onboarding

Het Rijk wil zich profileren als aantrekkelijk werkgever. Een goede onboarding betekent dat alle middelen geregeld zijn zodat de medewerker aan de slag kan. Het project onboarding werkt aan een oplossing die deze processen ondersteunt. Belangrijk uitgangspunt is dat gegevens centraal éénmalig geregistreerd worden om alle de vervolprocessen te kunnen starten. De verwerving van een oplossing en inrichting van het systeem zal in 2022 aanvangen.

### 3.2.3 HR procesarchitectuur

In opdracht van het Centraal Afnemers Overleg(CAO) stellen Rijkswaterstaat, Belastingdienst, Dienst Justitiële Inrichtingen, UBR-P en P-Direkt de HR procesarchitectuur Rijk op. In deze architectuur worden de HR-uitvoeringsprocessen beschreven met daarbij de applicaties die deze processen ondersteunen en de data die daarbij wordt verwerkt.

Met de HR procesarchitectuur ontstaat inzicht in de HR processen en de applicaties die daarvoor gebruikt worden. Daarmee wordt een basis gelegd voor gesprekken over de ontwikkeling van HR en ICT binnen het Rijk: bijvoorbeeld bij keuzes over de gemeenschappelijke aanschaf van applicaties en of er samengewerkt kan worden bij ondersteuning van HR processen.

Het architectuuroverzicht van de HR processen met bijbehorende applicaties is in de afgelopen jaren opgesteld en getoetst. Doelstelling voor 2022 is om de architectuuroverzichten in beheer te nemen en verder in te bedden binnen het Rijk.

#### 3.2.4. Een werkgever Rijk

DGOO en DGVBR werken gezamenlijk een visie uit over de next step voor de rijksbrede bedrijfsvoering. Deze volgende stap zetten we in een tijd waarin politiek, maatschappij en media vragen om een grenzeloos samenwerkende, wendbare overheid met oog voor mens en maatschappij, om te voldoen aan de maatschappelijke opgaven waar we voor staan. VBR heeft als ambitie opgavegericht werken veel beter te ondersteunen vanuit de bedrijfsvoering.

P-Direkt levert een belangrijke bijdrage in het grenzeloos samenwerken en flexibel organiseren met haar dienstverlening rondom detacheren, overplaatsen en organisatie en formatie. Maar het kan veel slimmer en eenvoudiger als we binnen het Rijk ook echt gaan opereren als één werkgever. Omdat elk departement zelfstandig is, hebben we voor elk departement een eigen salarisadministratie ingericht en zijn er in de uitwerking van personele regelingen verschillen mogelijk. Daardoor moeten we extra administratieve oplossingen bouwen om grenzeloos werken mogelijk te maken.

In 2022 willen we dit uitwerken in de vorm van een business case en laten zien wat een vermindering aan complexiteit zou betekenen voor de verbetering van de dienstverlening en aan besparing kan opleveren, zodat we dit mogelijk in de toekomst kunnen gaan realiseren voor het rijk.

#### 3.3 Afwegingskaders verzoeken

P-Direkt ontvangt regelmatig verzoeken van nieuwe afnemers om aan te kunnen sluiten of van bestaande afnemers voor nieuwe dienstverlening en voor de doorontwikkeling en verbetering van de huidige dienstverlening. Zo krijgen we verzoeken van ZBO's met eigen rechtspersoonlijkheid om aan te sluiten. Ook verkennen we zo'n 17 verzoeken van de ICOP vanuit de zogenaamde wensenbrief. Daarnaast werken we met de investeringsagenda ook aan de basis op orde in de toekomst. Tot slot komen ook verbeterwensen binnen voor de bestaande dienstverlening via ons nieuwe platform VerbeterDirekt.

Het totaal van verzoeken vanuit potentiële nieuwe en bestaande afnemers is veel en we zijn met de centraal opdrachtgever en eigenaar in gesprek gegaan over hoe we zorgen voor een goede balans tussen korte versus lange termijn, waarbij de basis op orde blijft, en we wendbaar blijven en voorspelbaarder worden.

P-Direkt heeft kaders ontwikkeld over hoe om te gaan met deze vragen van afnemers en hoe hierin prioriteiten te stellen. In het afwegingskader voor nieuwe afnemers zijn onder andere aansluitvoorwaarden benoemd waaraan een nieuwe afnemer moet voldoen. Het afwegingskader voor nieuwe dienstverlening en doorontwikkelen dienstverlening beschrijft criteria waarmee P-Direkt verzoeken van bestaande afnemers beoordeelt. Aan de hand van de afwegingskaders bepalen we samen met centraal opdrachtgever en eigenaar of we verzoeken wel of niet oppakken.

Eind 2021 zijn beide afwegingskaders in het Bestuurlijk Overleg vastgesteld. Naast het toepassen van de kaders, werken we in 2022 het proces van prioriteren van de verzoeken verder uit, om dit vervolgens te koppelen aan de investeringsagenda en onze portfolioplanning inclusief financiën. Komend jaar investeren we om dit goed in beeld te krijgen zodat we dit inzicht ook onze stakeholders kunnen bieden. Tevens werken we in 2022 aan het verbeteren van onze uitvoeringstoetsen en impactanalyses.

### 3.4 Voorspelbaarder worden

Voorspelbaarheid is belangrijk. Voorspelbaar realiseren van verzoeken en projecten draagt bij aan onze betrouwbaarheid en straalt vertrouwen uit richting onze afnemers, gebruikers en niet in de minste plaats onze eigen organisatie. Belangrijk onderdeel hiervan is transparantie.

In 2021 hebben we veel gedaan op het gebied van transparantie en betrokkenheid van onze stakeholders met de ontwikkeling van onze dienstverlening. Denk aan de lancering en uitrol van Verbeterdirekt, kwartaal stakeholderworkshops, introductie van driewekelijkse releasecommunicatie en voortgangsrapportages over de voortgang wensenbrief aan het ICOP. Hier bouwen we in 2022 verder op door. Extra focus geven we dit jaar aan het onderdeel van het schatten van het werk als onderdeel van voorspelbaarheid.

### 3.5 Toekomst van werk: hybride werken

Na een periode van lockdowns en veelal thuiswerken gaat de samenleving meer en meer van het slot. We bereiden ons voor op hybride werken en voeren met elkaar het gesprek over wat past bij onze organisatie, onze medewerker en bij onze kernactiviteiten. Belangrijk vraagstuk hierbij is hoe we de kwaliteit en continuïteit van onze dienstverlening zeker kunnen stellen en daarnaast de autonomie, verbondenheid en de ontwikkeling van onze medewerkers kunnen waarborgen. Het project Hybride Werken bij P-Direkt onderzoekt samen met medewerkers en leidinggevenden de mogelijkheden en hoe we die kunnen doorvoeren in de praktijk (zie verder 8.1).

## 4. “We zijn betrouwbaar”

### 4.1 Onze basisdienstverlening

P-Direkt is verantwoordelijk voor het verzorgen van de personeels- en salarisadministratie van circa 140.000 ambtenaren. Onze eindgebruikers regelen zelf direct hun personeelszaken via meerdere kanalen: van zelfbediening tot persoonlijk contact. Onze standaarddienstverlening bestaat uit gegevensverwerking en vraagafhandeling. Een deel van de gegevensverwerking verloopt via geautomatiseerde processen. Niet-geautomatiseerde mutaties worden uitgevoerd door het contactcenter van P-Direkt. Het contactcenter is naast de handmatige verwerking ook verantwoordelijk voor de vraagafhandeling. Dit gaat telefonisch, via de mail en per chat. Het grootste deel van onze medewerkers en systemen wordt ingezet voor onze basisdienstverlening. De basisdienstverlening is opgenomen in de producten en dienstengids.

Om grip te krijgen op de niet-geautomatiseerde mutaties en de vraagafhandeling werkt het contactcenter met de Work Force Management Methodiek. Met behulp van deze methodiek wordt per kanaal voorspeld wat het jaarlijkse aanbod zal zijn. Dit wordt vertaald naar maand-, week- en dagniveau en met behulp van normtijden omgezet naar capaciteitsplannen en roosters. Op deze wijze streven we ernaar op elk tijdstip het juiste aantal medewerkers met de juiste kennis aanwezig te hebben, zodat vragen en mutaties binnen de gestelde deadlines verwerkt worden.

#### 4.1.1 Werkaanbod

Hieronder een prognose van het verwachte werkaanbod in 2022<sup>1</sup>.

Werkstroom	Prognose uit jaarplan 2021	Prognose 2022
Handmatige mutaties	230.000	151.500
Telefoongesprekken	260.000	223.000
Vragen e-mail/formulier	146.000	88.000
Opdrachten	75.000	72.000
Chats	14.000	13.000
Documenten	500.000	300.000
Bewijsstukken		176.000
Werkgeversverklaringen	30.000	
Bewijsstukken bonnen	15.000	
<b>Totaal</b>	<b>1.270.000</b>	<b>1.023.500</b>

<sup>1</sup> Deze prognose is gemaakt op basis van ervaringscijfers van afgelopen jaren, analyses van ontwikkelingen binnen het Rijk en trends. Het werkelijke aanbod kan dus afwijken.

P-Direkt heeft de ambitie om voorspelbare dienstverlening te bieden. Dit begint bij het verbeteren van de voorspelling van ons werkaanbod. Voor het jaar 2022 hebben we gekozen om een aantal wijzigingen door te voeren op de prognose op ons werkaanbod:

- Er is een aparte categorie *Bewijsstukken* gemaakt waaronder alle bewijsstukken vallen die vanuit de verschillende processen moeten worden aangeleverd. Deze werden voorheen meegeteld bij de categorie *Handmatige mutaties*. Deze verschuiving verklaart de afname van het aantal te verwachten *Handmatige mutaties*. De categorie *Bewijsstukken bonnen* uit jaarplan 2021 is tevens ondergebracht in de categorie *Bewijsstukken*.
- Door verbeterde vastlegging van de documentenstroom is ook de voorspelbaarheid van de categorie *Documenten* toegenomen. Deze stroom is een optelsom van de te verwachten regulier aangeleverde documenten en de bulkaanlevering. De prognose van bulkaanlevering is een eerste inschatting op basis van de uitvraag die door P-Direkt is gedaan bij de verschillende zorgdragers over wat zij verwachten in bulk te gaan aanleveren. Het bijstellen van deze prognose gebeurt gedurende het hele jaar op basis van de gesprekken die wij regelmatig hebben met de zorgdragers. Dit is een aanzienlijke verbetering ten opzichte van de voorspelling van voorgaande jaren en laat ook zien hoe wij in de keten samenwerken om zowel de kwaliteit als de doorlooptijd te managen.
- In het onderdeel *Vragen e-mail/formulier* is een foutieve telling gecorrigeerd wat maakt dat de prognose naar beneden is bijgesteld.
- De categorie uit jaarplan 2021 *Werkgeversverklaring* is niet meer opgenomen als aparte categorie maar opgenomen in de reguliere werkstromen *Handmatige mutaties* en *Vragen e-mail/formulier*. De categorie *Bewijsstukken bonnen* uit jaarplan 2021 is ondergebracht in de categorie *Bewijsstukken*.

Hoewel de totaal telling van 2021 en 2022 niet zuiver met elkaar vergeleken kunnen worden, wordt een deel van de afname verklaart door de doorgevoerde verbeteringen in de prognoses. Een ander deel wordt verklaard door de te verwachten afname vanwege geïmplementeerde verbeteringen in een aantal processen waarbij de aanpassing in het proces Instroom (IDU) de grootste winst oplevert.

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

Tijdens het opstellen van dit jaarplan zijn vakbonden en werkgever Rijk een nieuwe cao overeengekomen. P-Direkt is intensief betrokken geweest bij de totstandkoming van dit resultaat. We volgen veranderingen in de wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden op de voet en voeren die waar nodig door in onze dienstverlening.

#### 4.1.3 Herinrichting als gevolg van nieuw kabinet

We staan aan de vooravond van een nieuwe formatie. Een formatie die mogelijk tot naamswijzigingen, herindelingen en opheffing van of instelling van nieuwe departementen zal leiden. Keuzes die ons veelal overkomen, maar waarop we ons wel kunnen voorbereiden. P-Direkt treft daarom alvast voorbereidingen uitgaande van het meest aannemelijke scenario: een herindeling van departementen. Verschuiving van onderdelen tussen departementen vraagt met name om een snelle personele omhanging. Het P-Direktportaal moet hiertoe worden ingericht. Op de achtergrond zijn de afdelingen en teams die hier mee gemoeid zijn, in stelling gebracht. Zodra de formatie bekend is, zal worden gestart met de werkzaamheden die horen bij een herindeling.

## 4.2 Kwaliteit van onze dienstverlening

P-Direkt maakt afspraken met de centraal opdrachtgever over de tijdigheid en kwaliteit van onze dienstverlening. We hebben deze vastgelegd in de vorm van servicelevels. In overleg met de centraal opdrachtgever en het Bestuurlijk Overleg zijn de huidige, onderstaande servicelevels afgesproken.

SLA	Omschrijving	Norm
<b>Tevredenheid</b>		
Gebruikerstevredenheid	De mate waarin medewerkers en managers tevreden zijn over de dienstverlening van P-Direkt.	7
<b>Tijdigheid</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>Betrouwbaarheid</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 bereikbaar van 08.00 uur tot 22.00 uur.	98%
Bereikbaarheid Portaal	Het P-Direkt portaal is zeven 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 dienstverlener SSC-ICT.

P-Direkt werkt continu aan de verbetering van de dienstverlening. Om de afspraken hierover te laten aansluiten op veranderende behoefte(n) en actuele klantwensen, hebben we in onze P-Direkt Community gevraagd welke waarden onze klanten belangrijk vinden in het contact met P-Direkt. Denk hierbij aan waarden als klantvriendelijkheid, juistheid van informatie, tijdigheid en snelheid. In 2022 presenteren we een nieuw voorstel ten aanzien van deze SLA's. Dit voorstel sluit aan bij huidige ontwikkelingen rondom onze dienstverlening en wordt getoetst bij klanten en stakeholders.

Daarnaast blijft P-Direkt stakeholders en gebruikers in 2022 informeren en verantwoording afleggen over onze werkzaamheden en prestaties. Dat doen we via het jaarverslag, dienstverleningsrapportages per maand en per kwartaal, diverse nieuwsbrieven, de producten- en dienstengids en met nieuwsberichten op de website.

### 4.3 Borging en verbetering van onze betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is de basis van al onze dienstverlening. Daarom blijven we werken aan de verbetering van onze dienstverlening en bedrijfsvoering. Mede door de betrouwbaarheid van onze dienstverlening kunnen onze afnemers zich onbezorgd richten op hun primaire taken. Voor de borging en verbetering van onze betrouwbaarheid werkt P-Direkt dit jaar aan de volgende projecten.

#### 4.3.1 Beheer Personeelsdossiers

P-Direkt is continue bezig met het verbeteren van de processen rondom dossiervorming, -beheer en -vernietiging. Samen met alle stakeholders wordt verder gewerkt aan het nieuwe beleidsdocument voor het informatiebeheer van de personeelsdossiers. We bieden de juiste instrumenten waarmee zorgdragers in staat worden gesteld om efficiënt en conform AVG de opdracht tot vernietiging te kunnen geven. Voor de verschillende zorgdragers worden maatwerk trajecten uitgevoerd, zoals het opschonen en vernietigen van transitiedocumenten uit de personeelsdossiers en overdrachten vanwege reorganisaties. Dit doen we in samenwerking met Binnenwerk door middel van inzet van Arbeidsparticipanten. Daarmee dragen wij bij aan het realiseren van het Rijksbrede quotum en bieden deze doelgroep de mogelijkheid zich verder te ontwikkelen waardoor ze in kunnen stromen in andere soorten werkzaamheden binnen of buiten P-Direkt. Een mooi voorbeeld hoe samen wordt gewerkt en aan een inclusieve overheid.

#### 4.3.2 Life Cycle Management

In 2021 is een start gemaakt met het implementeren van het gestructureerde en cyclische proces van Life Cycle Management als onderdeel van de I-agenda BZK. Met Life Cycle Management (LCM) heeft P-Direkt inzicht in de levenscyclus-fase van haar I-componenten, zoals applicaties en interfaces. Dit inzicht vertalen we naar plannen voor onderhoud, beheer en vervangings- en vernieuwingstrajecten. Het opstellen van de P-Direkt roadmap voor de komende vijf jaar in samenhang met onder meer Project Portfolio Management (PPM) is hierbij een belangrijk product. Vervolgens gaan we deze plannen uitvoeren, meten we het resultaat en evalueren we het proces.

Implementatie van LCM zorgt ervoor dat P-Direkt inzicht heeft in haar IT-landschap en tijdig bewuste keuzes kan maken tussen beheersing, vernieuwing of vervanging van onderdelen uit haar IT-landschap. Dit leidt tot grotere betrouwbaarheid en hogere kwaliteit van onze dienstverlening. Om het beheersbaar te houden voeren we het LCM-proces drie keer per jaar uit: één keer volledig en twee keer voor alleen de grote wijzigingen. Deze werkwijze is in lijn met het beleidskader CIO-BZK. Conform afspraken met CIO-BZK heeft P-Direkt het afgelopen jaar voor de eerste keer het LCM-proces uitgevoerd voor haar belangrijkste applicaties. In 2022 voeren we het LCM-proces drie keer uit, steeds met een grotere groep applicaties. LCM wordt dit jaar volledig ingebed binnen de bedrijfsvoering van P-Direkt en vervolgens uitgebreid met andere I-componenten.

#### 4.3.3 Digitale toegankelijkheid

Digitale dienstverlening moet toegankelijk zijn voor een ieder; iedereen moet gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die het internet, computers en smartphones ons bieden. Daarom is digitale toegankelijkheid belangrijk, én verplicht voor alle overheidsinstanties. Op basis van de wetgeving past P-Direkt websites, apps en systemen aan die ze in beheer heeft om de toegankelijkheid te vergroten. Dit doen we niet alleen voor onze gebruikers. Ook websites die door iedereen te gebruiken zijn, zoals Werken voor Nederland, maken we toegankelijk. In 2021 hebben we de meeste websites en applicaties onderzocht en verbeteringen doorgevoerd. Dit ronden we in 2022 af;



hiermee hebben deze websites en applicaties status B<sup>2</sup>. Daarna laten we de websites en applicaties toetsen waarmee ze een status A kunnen krijgen.

#### 4.3.4 Interne beheersing en security

In al de ontwikkelingen van onze dienstverlening blijft voorop staan dat P-Direkt een bak en steunpilaar is binnen de overheid. Onze dienstverlening is betrouwbaar en we zijn een safe harbour voor alle (persoonlijke) gegevens. In de afgelopen jaren hebben we onze visie op interne beheersing en risicomanagement aangescherpt. We hebben de P-Direkt kaders op deze onderwerpen geformaliseerd en een Governance, Risk & Compliance (GRC) tool geïmplementeerd.

In 2022 gaan we door op de ingeslagen weg. We gaan verder met de inrichting van de kwaliteitsorganisatie conform het three-lines-model waarbij we de in 2021 neergezette contouren invullen en waar nodig bijslijpen. Voor risicomanagement implementeren we de kaders over de volle breedte van P-Direkt. Daarnaast zetten we meer en meer in op datagedreven interne controle.

Tevens werkt P-Direkt verder aan het verbeteren en vernieuwen van de interne beheersing. Zo wordt begin 2022 een onderzoek uitgevoerd naar onze interne beheersingsprocessen. Dit onderzoek is er met name op gericht om, richting de nieuwe organisatie met UBR-P en Binnenwerk, een goed beeld te hebben van de benodigde toekomstige situatie rondom interne beheersing. Het onderzoek moet adviezen en aanbevelingen opleveren op basis van de meest recente ontwikkelingen rondom procesmanagement, inclusief een roadmap hoe P-Direkt deze aanbevelingen en adviezen kan implementeren.

Op het gebied van security en privacy blijft de aandacht voor privacy impact analyses en beveiligingstesten onverminderd hoog. Net als de aandacht voor het beveiligings- en privacy bewustzijn van onze medewerkers met behulp van innovatieve cyber awareness campagnes en trainingen op het gebied van AVG, melden van datalekken, enzovoorts. Daarnaast zetten we meer in op proactieve logging op de primaire systemen: het registreren van (gebruikers)activiteiten met als doel om bij (security) incidenten te kunnen nagaan wat er precies is gebeurd (reactief) en om controle te kunnen doen bij afwijkingen.

We zien dat de verantwoording aan onze afnemers en toezichhouders steeds meer aandacht vraagt. Op een veelheid aan onderwerpen wordt gevraagd om aan te tonen dat we in control zijn. Dat kunnen en willen we. Met de hele organisatie werken we dit jaar verder aan een risicobewust klimaat waarin we met elkaar proactief sturen op kwaliteit.

---

<sup>2</sup> De vooruitgang in digitale toegankelijkheid wordt bepaald aan de hand van nalevingsstatussen, die weergeven hoever een overheidsinstantie is gevorderd met het toegankelijker maken van een website. Status B betekent voldoet gedeeltelijk, status A voldoet volledig.

## 5 “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 en software en huisvestingskosten. Om de ambitie van 1% te halen is het nodig om per jaar 3% te besparen op de variabele kosten van de dienstverlening.

We zien nog steeds ruimte voor verbetering van onze bestaande dienstverlening. Met onze aanpak voor continu verbeteren gaan we ook in 2022 door met het verbeteren van de processen vanuit het klantperspectief. Daarmee probeert P-Direkt niet alleen een bijdrage te leveren aan de eigen efficiency, maar ook aan de efficiency van de hele keten.

### 5.1 Verbeteren met meer impact

Stapsgewijs blijven we ook in 2022 werken aan een gebruikersvriendelijker P-Direktportaal zodat onze dienstverlening makkelijker, eenvoudiger en sneller door onze gebruikers afgenomen kan worden. Omdat we geïnvesteerd hebben in capaciteit en techniek, kunnen we onze beschikbare data beter inzetten om potentiële verbeteringen te detecteren. In 2022 betrekken we onze gebruikers nog eerder en intensiever bij grootschalige verbeteringen. Hierdoor zijn we in staat om niet alleen een beter resultaat neer te zetten maar zal ook de implementatie zowel bij de klant als bij P-Direkt soepeler verlopen.

Om de impact van verbeteringen te vergroten, bundelen we de verbeterwensen die we binnen krijgen vanuit VerbeterDirekt met verbeteringen die we vanuit onderzoek (zoals gebruikersonderzoek) detecteren in specials. Zo wordt in 2022 gewerkt aan de specials IKB en Verzuim. Daarnaast blijven we ook de op zichzelf staande verbeterwensen vanuit VerbeterDirekt realiseren.

### 5.2 Gebruikers in een keer goed geholpen

Het is onze ambitie om onze gebruikers een moeiteloze ervaring te bieden in het afnemen van onze dienstverlening. Hebben ze ondersteuning van het contactcenter nodig? Dan zorgen we ervoor dat de gebruiker met de vraag direct bij de juiste medewerker uitkomt en dat de medewerker over de juiste informatie beschikt om de vraag in een keer af te doen. Dit kost de klant minder tijd en draagt bij aan klanttevredenheid. Hiervoor investeren we onder andere in spraaktechnologie, ontwikkelen we ons kennissysteem verder door en schaffen wij een leer- en ontwikkelplatform aan. Naast het investeren in ondersteunende technische middelen, passen we ook onze werkwijze en teamindeling aan en ontwikkelen we het vakmanschap van onze medewerkers. We bundelen en ontwikkelen onze expertise zodat onze gebruiker in een keer geholpen wordt.

### 5.3 Kortste route digitaal het P-Dossier in

Onder het credo “de kortste route digitaal het P-Dossier in” gaat dit project de verschillende initiatieven, verbeterpunten en projecten inzichtelijk maken die zorgen dat personeelsdocumenten voortaan digitaal aangeleverd kunnen worden. Denk hierbij aan:

- invoeren elektronische handtekening bij personeelsdocumenten die nu met een ‘natte handtekening’ worden ondertekend (bijv. arbeidsovereenkomsten binnen Moderne indiensttreding);
- duidelijkheid over ‘digitale kopieën’ (bijv. verlenging/uitbreiding ‘Corona workaroud’; Loonbelastingverklaring en VOG binnen Moderne indiensttreding);

- realiseren koppelingen met ketenpartners, zodat digitaal gemaakte personeelsdocumenten rechtstreeks in de digitale P-Dossiers worden geplaatst (bijv. Zorg van de Zaak/DotWeb) en/of dat reeds aangeleverde informatie wordt hergebruikt (bijv. aansluiting WenS en P-Dossier);
- oplossing voor ‘natte handtekening’ bij formulieren en documenten vanuit het beheer van de personeelsdossiers (handtekening wordt portaalproces, elektronische handtekening of workflow-actie bijv. geleideformulieren, tekenen van Verklaring van Vernietiging of Verzoek tot Wissen).

Vanuit dit inzicht worden de nog ontbrekende acties om alles digitaal te krijgen, benoemd en verkend op welke wijze en wanneer deze kunnen worden uitgevoerd.

#### 5.4 Tactisch Beheer Rijksidentiteiten en Voorzieningen

Vanuit TBRV wordt regie gevoerd over een aantal rijksbrede voorzieningen zoals de Rijkspas en het Generieke Card Management Systeem. Tevens is TBRV een betrouwbare gesprekspartner voor deelnemers en diverse leveranciers. Een belangrijke taak binnen TBRV is het proactief onderzoeken van verbeteringen binnen de huidige dienstverlening en uiteraard het bepalen van de impact zodat een gedegen advies gegeven kan worden richting deelnemers. Verder borgt TBRV de kwaliteit van identiteitsgegevens van Rijksmedewerkers voor de personeelsadministratie en de bedrijfsvoering van het Rijk. Het aantal voorzieningen die onder de regie valt van TBRV wordt ook verder uitgebreid. In 2021 is het hier de tactisch regie en functioneel beheer op de Beheersvoorziening RIN (BvRIN) toegevoegd en in 2022 zal de regie op de rijksbrede WID-scan ondergebracht worden bij TBRV

In 2021 is de Proof of Concept succesvol afgerond van het project “Generiek WID-scannen”. Vervolgens zal in 2022 deze dienst worden ondergebracht binnen het team TBRV. Dit project maakt het mogelijk dat medewerkers op meerdere locaties hun WID-scan kunnen uitvoeren en niet meer gebonden zijn aan hun eigen pand. Hoe meer organisaties hierop aangesloten zijn, des te meer locaties beschikbaar worden voor medewerkers. Momenteel zijn Financiën en Infrastructuur en Waterstaat aangesloten. Voor 2022 hebben onder andere Buitenlandse Zaken, Justitie en Veiligheid en Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangegeven hierop aan te willen sluiten. Tevens wordt in 2022 een app geïntroduceerd waarmee het WID-scan proces ook zelf uitgevoerd kan worden vanuit thuis. Dit sluit goed aan bij de verdere ontwikkeling van het hybride werken. Met het in beheer nemen van het project “Generiek WID-scannen” komen er wellicht nieuwe samenwerkingsverbanden voor P-Direkt voor reeds bestaande projecten aangezien deze oplossing mooi aansluit bij andere P-Direkt projecten zoals externen registratie, digitale handtekening en onboarding.

## “De klanten worden steeds specifiekere bediend”

Werken met de klant in het achterhoofd: dat is kort samengevat waar de kernwaarde klantgericht voor staat. Het perspectief van de klant betrekken we bij de keuzen die we maken en de manier waarop we ons werk inrichten. Klantgericht betekent ook moeiteloze dienstverlening bieden aan onze klanten en actief klantbehoeften ophalen.

### 6.1 Rijksroosteren (DOOR)

Binnen de Rijksdienst wordt door ongeveer 37 organisaties en 30.000 medewerkers in roosterdiensten gewerkt. Voor het realiseren van centrale roosterdienstverlening is in 2021 de Rijksbrede Roosterapplicatie (RRA) en het beheer daarvan ingericht. Alhoewel de eerste organisaties inmiddels gebruik maken van de RRA, verloopt de aansluiting moeizaam vanwege het ontbreken van één roosterstatuut en de verschillen in de uitvoering van het roosteren. De Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijksdienst besloot daarom in oktober 2021 dat alle roosterorganisaties zich de komende jaren aansluiten op de roosterdienstverlening, ook zonder roosterstatuut. Het traject wordt voortgezet met een spoor voor ICT/ implementatie en een spoor voor de arbeidsvoorwaardelijke kant. Er wordt onder andere een nieuwe aansluitkalender opgesteld.

De Rijksschoonmaakorganisatie en de Rijksbeveiligingsorganisatie bereiden zich momenteel voor op hun RRA-livegang in 2022. Zo wordt stap voor stap verder invulling gegeven aan de doelstelling om alle roosterorganisaties binnen het Rijk aan te sluiten op de RRA.

### 6.2 Interdepartementaal Detacheren

In het strategische personeelsbeleid van het Rijk (het SPB 2025) wordt hoog ingezet op mobiliteit, waaronder detacheringen. Het Rijk stimuleert duurzame inzetbaarheid en wendbaarheid en daarom is P-Direkt gevraagd de mogelijkheden tot het verwerken van detacheringen te verbreden tot ook interdepartementale overplaatsingen. P-Direkt geeft begin 2022 aan hoe we dit detacheringsproces kunnen ondersteunen, waarbij het proces van opmaken en verwerken van een detacheringsovereenkomst wordt aangeboden via P-Direkt. Daarnaast geven we aan hoe we kunnen zorgen voor rijksbrede managementinformatie en informatie ten behoeve van verrekening van de kosten.

### 6.3 HR communicatie

Het Rijksportaal is nu niet voor elke ambtenaar te benaderen. Hierdoor heeft niet iedereen toegang tot o.a. HR-informatie over personeelszaken en daarmee samenhangende wet- en regelgeving. P-Direkt onderzoekt, in afstemming met de centraal opdrachtgever hoe deze informatie, in de vorm van een website, het beste kan worden ontsloten voor het gehele Rijk. Doel is om in 2022 de nieuwe website te implementeren.

### 6.4 Doorontwikkeling P-Direkt app

Na de lancering van de nieuwe app die voor Q4 2021 op de rol staat, werken we in 2022 verder aan functionaliteiten die we in de app beschikbaar gaan stellen. Naast verlofmutaties voor de medewerker, stellen we ook de managersrol en de bijbehorende functionaliteiten in de app beschikbaar. We starten met een onderzoek naar de mogelijkheden om het verzuimproces via de app te realiseren; dit is een onderdeel van de wensenbrief 2021. De uitkomsten hiervan gaan we in 2022 in de app implementeren.

## 6.5 Verbeteren dienstverlening HR-ondersteuner

Op de wensenbrief 2021 is het project verbeteren dienstverlening aan HR-ondersteuner opgenomen. Deze wens is ontstaan vanuit een wens uit het Afnemersberaad van eind 2020.

Om de praktijkervaringen van HR-ondersteuners beter en systematischer te begrijpen, starten we een behoefte onderzoek eind 2021. Doel hiervan is het inventariseren van verbeterwensen van HR-ondersteuners (met HRO-rol in het P-Direkt portaal) voor het P-Direkt Portaal en de dienstverlening van het contactcenter. In 2022 werken we aan de verbetervoorstellen die in het behoefteonderzoek worden opgehaald.

## 6.6 Opleidingen verzorgd door P-Direkt

P-Direkt verzorgt verschillende workshops en biedt ondersteuning aan alle gebruikers van het P-Direktportaal. Ook in 2022 blijven we dit graag doen. De presentaties en workshops worden door het mobiele team zowel op locatie als digitaal gegeven. We geven onder andere presentaties over IKB, de PAS-regeling en het P-Direktportaal voor nieuwe medewerkers. Afgelopen jaar hebben we onze dienstverlening uitgebreid met de workshop 'P-Direktportaal voor startende managers'. In 2022 gaan we verder met het door ontwikkelen van onze bestaande workshops. Daarnaast werken we aan een workshop voor de ervaren managers en ontwikkelen we een module 'rapportages'.

## 6.7 P-Direktportaal en rijksportaal

Duidelijke informatie in het P-Direktportaal en het rijksportaal helpt gebruikers om zelf eenvoudig en juist hun personeelszaken te regelen. Dat past bij onze merkbelofte 'mijn P-Direkt, zo geregeld'. Hoe duidelijker en vollediger de informatie, hoe minder kans op fouten en hoe minder gebruikers alsnog contact hoeven op te nemen met het contactcenter. In 2022 zetten we een stap verder in toegankelijke communicatie met onze gebruikers. Onze informatie is niet alleen juist en volledig, maar in toenemende mate ook communicatief aantrekkelijk. Dat betekent dat we in 2022 verder investeren in informatie waarin beeld en tekst elkaar versterken. Ook investeren we in lezersgerichte teksten en formulieren met een expliciet handelingsperspectief.

## 6.8 Informatievoorziening

### *HR-dashboard*

In het eerste kwartaal komt het nieuwe HR-dashboard beschikbaar voor zowel strategisch als operationeel management. De informatievoorziening sluit zoveel mogelijk aan op de focuspunten 'Strategisch personeelsbeleid Rijk 2025'. De eerste thema's in dit nieuwe dashboard zijn 'Verlof', 'Verzuim' en 'Personeelsopbouw'. In de loop van 2022 worden nieuwe thema's aan het HR-dashboard toegevoegd.

## 6.9 Betrekken gebruikers en stakeholders bij onze ontwikkeling

Op verschillende manieren betrekken we onze gebruikers en stakeholders bij het verbeteren en vernieuwen van onze dienstverlening.

### *VerbeterDirekt*

VerbeterDirekt is het platform voor onze gebruikers om verbeterwensen in te dienen, andere verbeterwensen te zien en de status hiervan te volgen. We zijn begin 2021 gestart met de uitrol. Begin 2022 wordt VerbeterDirekt beschikbaar gesteld aan alle gebruikers.

### *Gebruikersonderzoeken en P-Direkt Community*

Op basis van data analyses en gerichte gebruikersonderzoeken, in de vorm van enquêtes of panels, betrekken wij onze gebruikers bij het verbeteren van onze dienstverlening. Wij onderzoeken welke

behoefte aan verbeteringen er leeft en testen of conceptverbeteringen voldoen aan de verwachting. Inmiddels hebben wij grote klankbordgroep, de P-Direkt Community, gelanceerd waarin gebruikers feedback kunnen geven en wij vragen kunnen stellen om behoeftes en oplossingsrichtingen te toetsen. Het doel is om deze online community elke maand twee verschillende vraagstukken voor te leggen. Daarnaast bevroegd P-Direkt haar gebruikers in een tweetal periodieke enquêtes. We verzamelen kwantitatieve data die we kunnen koppelen aan de kwalitatieve data uit de Community en gesprekken die we met onze gebruikers voeren. Zo ontvangen we regelmatig inhoudelijke en waardevolle input op onze dienstverlening en producten en ontstaat er een compleet beeld van de klanttevredenheid.

#### *Stakeholdersessies*

In 2021 hebben we diverse stakeholdersessies georganiseerd op de diverse ontwikkelingen bij P-Direkt. Dit zetten we dit jaar voort. We combineren hierin voor onze stakeholders ontwikkelingen op de productlijnen en ontwikkelingen in specifieke projecten in webex-breakout sessies. Voor de stakeholdersessies nodigen we een brede doelgroep uit van relatiemanagers, HRO's, beleidsadviseurs, financieel specialisten, UBR-P, GOR, adviseurs ICOP, BO, P-controllers. De sessies leveren gesprekken op met andere belangen en perspectieven en dat is niet alleen voor ons interessant.

#### *Wensensessie*

Het is gebruikelijk dat we ieder jaar samen met DGGO een wensensessie houden waarin we klantwensen ophalen. In 2021 verkennen we zo'n 17 verzoeken van de ICOP vanuit de wensenbrief. Als er wordt besloten al deze wensen te realiseren, slokt dat alle innovatiecapaciteit tot en met 2022 op. Met de centraal opdrachtgever is daarom afgesproken om voor 2022 geen nieuwe wensen op te halen.

## 7 “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 betrouwbaarheid, efficiency en klantgerichtheid waar te blijven maken, moderniseren we continu. Het vraagt wel om meer regie op onze ICT. Dat doen we samen met andere dienstverleners.

### 7.1 De ontwikkeling van onze ICT

De afgelopen jaren is het ICT domein binnen P-Direkt grondig veranderd in zowel technologisch opzicht alsook de wijze van voortbrenging:

- van een ‘single’ technologie SAP omgeving is P-Direkt veranderd in een divers landschap aan technologieën;
- ooit gestart met 1 dienstverlener, inmiddels diensten afnemend bij een grote scala aan dienstverleners: meerdere ODC’s, meerdere overheid ICT dienstverleners en meerdere commerciële cloudleveranciers;
- een veranderde werkwijze: om beter en sneller op de vragen vanuit de business in te kunnen springen is de traditionele waterval ontwikkelmethodiek losgelaten en het Agile ontwikkelen omarmd. Ook de sterke scheiding tussen Build en Run wordt vervangen door een DevOps benadering.

Een sterke regie op ICT zorgt ervoor dat P-Direkt de BEKI kernwaarden waar kan maken met moderne technologie. Zo helpt het bij het veilig en betrouwbaar gebruik van ICT-middelen, de duurzame inzet hiervan, het zo goed mogelijk ondersteunen van de business en het gecontroleerd introduceren van nieuwe innovaties uit de markt. Die controle is belangrijk, omdat onze klanten en gebruikers zorgvuldigheid verwachten in de omgang met hun (persoons)gegevens.

#### 7.1.1. Regie op de dienstverleners

P-Direkt neemt nu het overgrote deel van haar hosting en technische beheer diensten af bij SSC-ICT. SSC-ICT blijft ook in de komende jaren de strategische en natuurlijke partner van P-Direkt voor deze diensten. P-Direkt is samen met SSC-ICT gestart met een veranderproject om organisatie en processen zo in te richten dat de dienstverlening van SSC-ICT verbetert, zodanig dat P-Direkt nog betere en snellere dienstverlening aan haar klanten kan bieden.

P-Direkt wil maximale regie hebben op ICT-zaken, continue bekijken wat P-Direkt zelf moet leveren en wat de huidige dienstverlener hiertegenover zet en indien mogelijk nieuwe diensten samen ontwikkelen, zonder daarbij compleet afhankelijk te worden van elkaar. Dit is een zoektocht die we de komende jaren samen aangaan. We zijn op zoek naar een modus, waarbij we de basis samen kunnen versterken en de speciale klantwensen mogelijk elders afnemen.

In de huidige situatie levert SSC-ICT niet die diensten die P-Direkt nu nodig heeft. In dat geval wordt gekeken naar het alternatief in de vorm van clouddiensten die SSO Noord (onderdeel van MinOCW) levert vanuit ODC Noord. Op dit moment wordt al gebruik gemaakt Infrastructure as a Service (IaaS): het flexibel en snel beschikbaar stellen technische infrastructuur zoals servers en netwerk voor bijvoorbeeld de Rijks Rooster Applicatie die nu al in gebruik zijn bij FMH, IPKD en RWS.

Ook maakt P-Direkt gebruik van Kubernetes platform van het Standaard Platform Cloud Services, nu onderdeel van Logius. Dit Kubernetes platform draait op haar beurt weer op de IAAS van SSO Noord.

### 7.1.2 Vormgeven van de cloudtransitie

Cloud is een verzamelterm voor verschillende ICT-voorzieningen, zoals applicaties, opslag en infrastructuur. Deze voorzieningen worden momenteel grotendeels door P-Direkt en haar interne partner SSC-ICT verzorgd. P-Direkt onderkent echter dat de cloud kenmerken bevat die zij nodig heeft om de BEKI kernwaarden ook in de toekomst te kunnen waarmaken. Op dit moment wordt er ervaring opgedaan met verschillende cloud-vormen; zo wordt het CSO-platform als PaaS<sup>3</sup> afgenomen. Het CSO-platform bevat een Content Management Systeem en websites zoals WerkenVoorNederland. In het Werving&Selectie domein, wordt SAP SuccessFactors, Recruitment als SaaS<sup>4</sup> oplossing afgenomen. De recruitment module bevat functionaliteiten omtrent de instroom van nieuwe medewerkers binnen de Rijksoverheid, inclusief Defensie.

We constateren dat het succesvolle gebruik van cloud tot meer cloud leidt. Voordelen van cloud worden in de praktijk steeds zichtbaarder, zoals implementatiesnelheid en de lagere beheerlast bij SaaS-diensten, en steeds meer diensten worden alleen nog maar als cloud aangeboden. Om de betrouwbaarheid van dienstverlening in dit veranderende IT-landschap in de toekomst ook te kunnen waarborgen werken we aan de verdere professionalisering van de beheer- en regieorganisatie. Hiervoor maken we gebruik van de uitgewerkte BZK Cloudvisie en –strategie, vertaald naar architectuurprincipes die P-Direkt de gelegenheid bieden om de cloudadoptie enigszins te standaardiseren en daarmee te versnellen. Ook doen we mee aan kennisdeling en het uitwisselen van ervaringen over het onderwerp met andere Rijksorganisaties. Door gebruik te maken van onze eigen contacten, maar ook door deel te nemen aan de nieuwe, op cloud gerichte, BZK Centres of Excellence voor cryptografie en inkoop.

De cloudstrategie zal als kader dienen voor verfijning van de P-Direkt ICT roadmap en daaruit volgende verkenningen en realisatietrajecten tot 2025. Een belangrijke keuze die in de komende jaren genomen zal worden is het bepalen van het transitie pad voor onze huidige SAP systemen met kerntaken als de personeels- en salarisadministratie.

### 7.1.3 Bouwen aan het ICT fundament

Het P-Direkt ICT fundament bestaat grotendeels uit standaard SAP software, aangevuld met nogal wat maatwerk. Deze oplossing is in de afgelopen 10 jaar organisch gegroeid en aangevuld met Documentum (inmiddels OpenText) software voor het personeelsdossier. Van deze twee oplossingen maken meer dan 140.000 ambtenaren gebruik. Met name de SAP HR oplossing loopt tegen het einde van de levenscyclus en de strategie van SAP hieromtrent wisselt regelmatig. Op dit moment wordt SAP HR tot uiterlijk 2035 ondersteund, maar er wordt door SAP niet meer doorontwikkeld. Ook andere producten van SAP worden over een paar jaar niet meer ondersteund.

P-Direkt zoekt de balans tussen de eisen en wensen vanuit het Rijk in het HR domein, de eigen innovatie en continuïteit bij het evalueren van het huidige ICT fundament en het opstellen van de ICT roadmap om eventueel op een nieuw fundament verder te bouwen. De cloudstrategie bepaald de oplossingsruimte. Als HR domein zullen we met elkaar moeten onderzoeken of we ons kunnen conformeren aan de standaarden van cloudoplossingen. Lukt het ons om werkelijk één werkgever rijk te worden en de marktstandaarden te accepteren. Is dit het geval, dan kan er gekeken worden naar “standaard” HR cloudoplossingen. Anders zal er gekeken moeten worden naar diverse cloud oplossingen die met elkaar verbonden moeten worden, een zogenaamde HR application framework.

---

<sup>3</sup> PaaS: Platform as a Service

<sup>4</sup> SaaS: Software as a Service



### *Toekomstvastheid systeemlandschap*

Bureau Gartner heeft in 2021 onderzoek gedaan naar de toekomstvastheid van het systeemlandschap en advies gegeven over het bovenstaande. Een belangrijk inzicht van het onderzoek is de conclusie dat het P-Direkt landschap voor HR administratie en salarisverwerking voor de komende 5 tot 10 jaar betrouwbare dienstverlening kan blijven leveren. Daarbij aangetekend dat inmiddels SAP ook aangeeft dat de HR “on premise” tot 2040 wordt geserved.

Wel is het zo dat wijzigingen en nieuwe functionaliteiten steeds lastiger zijn te realiseren met het huidige landschap, maar dat P-Direkt inmiddels ervaringen op doet om de cloudtechnologie zowel in eigen datacenters als buiten de eigen datacenters van het Rijk op veilige wijze te verbinden aan het huidige landschap. Hiervoor zijn twee hoofdscenario's die mede richting geven aan de mogelijke cloudtechnologie processen voor de toekomstige HR administratie en salarisverwerking:

- Scenario 1: zorg ervoor dat de HR processen zodanig worden geharmoniseerd zodat maximaal kan worden aangesloten op de standaarden van de software markt. Dit maakt voor de langere termijn de overstap naar een cloudoplossing eenvoudiger.
- Scenario 2: de status quo wordt gehandhaafd, waarbij in voorkomende gevallen alleen die nieuwe processen worden ondersteund die in voldoende mate zijn geharmoniseerd. Lastig daarbij is dat zowel in de huidige als in de toekomstige IT ondersteuning, de harmonisatie van applicatielandschap inrichting niet of in veel mindere mate mogelijk is. Bij dit scenario kan gekeken worden naar multi-cloudprocessen waarbij P-Direkt vooral aandacht zal moeten besteden aan koppelvlakken en integratieoplossingen. De dienstverlening wordt hiermee afhankelijk van meerdere cloudleveranciers met bijbehorende extra beheerlast.

P-Direkt levert een bijdrage aan de realisatie van het eerste scenario door onder andere een top 10 van belangrijkste functionele wijzigingen door te voeren die de harmonisatie verder helpt. Tegelijkertijd richten we ons op optimalisatie binnen het tweede scenario samen met onze partners. Zo pakken we met SSC-ICT en ODC-Noord diverse acties op rondom security, uitwijk, integraal servicemanagement en Cloud Center of Excellence.

Security en privacy loopt hier als rode draad doorheen. Doorontwikkelen van ons IT-landschap kan enkel als we dit veilig kunnen doen. Hoe willen cq. moeten we als P-Direkt omgaan met data in de cloud en cloudtechnologie? Hoe kunnen we dit samen doen met SSC-ICT en (o.a.) ODC-Noord? Hoe positioneren we dit effectief en efficiënt binnen de huidige en toekomstige organisatie? Hoe zorgen we dat we nu en in de toekomst veilig zijn? De adviezen die Gartner hierover geeft, nemen we mee in verdere stappen.

### *7.2 Datascience voorziening*

Gestructureerd inzicht in en gebruik van data wordt steeds belangrijker. Datagedreven werken, is dan ook niet meer weg te denken uit de moderne bedrijfsvoering. Om datagedreven werken te ondersteunen, ontwikkelt P-Direkt voor klanten, maar ook voor de eigen organisatie, een nieuwe datascience voorziening. Met dit nieuwe platform kunnen klanten straks onder andere HR data analyses uitvoeren, data bijladen en dashboards bouwen. In 2022 sluiten de ADR en DG A&O als eerste aan op deze nieuwe omgeving en zal de voorziening verder geoptimaliseerd worden.

### *7.3 Design Thinking methode*

Innovatie van onze dienstverlening wordt steeds belangrijker. Daar hoort ook een toestroom aan nieuwe ideeën bij. Tegelijkertijd zien we dat vraagstukken steeds complexer worden. Om ideeën te

genereren en oplossingen te bedenken voor complexe problemen, gebruikt P-Direkt de Design Thinking methode. Design thinking is een proces om complexe vraagstukken op te lossen, waarbij de gebruiker/klant centraal staat. Het is een iteratief proces dat begint met het verzamelen van inzichten en kennis over de gebruikers/klanten. Daarna worden ideeën op een creatieve wijze gegenereerd en getest met behulp van prototypes. Vervolgens worden door divergerende en convergerende oplossingstechnieken schaalbare oplossingen geboden, die door te experimenteren worden getest met de gebruiker/klant. Zo werken we innovatief aan complexe uitdagingen op het gebied van bedrijfsvoering met een focus op HR. In 2022 zetten we de Design Thinking methode steeds vaker in.

#### 7.4 Robotics

Met behulp van Robotic Process Automation (RPA) worden software robots gecreëerd die simpele, handmatige taken overnemen. Medewerkers worden zo minder belast met repetitieve taken, waardoor tijd overblijft om hun capaciteiten voor andere werkzaamheden in te zetten. We werken er onder regie van het iLab aan om in 2022 een eerste software robot in te kunnen zetten binnen P-Direkt voor een specifiek proces. Wanneer een RPA-infrastructuur staat binnen P-Direkt, is het ook van belang om een proces te creëren voor het ophalen van te automatiseren taken met behulp van input van medewerkers. Op deze manier wordt het in 2022 mogelijk voor medewerkers om gemakkelijk gebruik te maken van een zogenaamde digitale assistent.

## 8. Bedrijfsvoering

Een goed functionerende bedrijfsvoering is het fundament waarop we onze doelstellingen op een efficiënte en effectieve wijze gezamenlijk kunnen realiseren.

### 8.1 Hybride werken

P-Direkt wil medewerkers in staat stellen om succesvol en plezierig zowel binnen als buiten kantoor te werken. Het project Hybride Werken dat begin 2021 is gestart, onderzoekt samen met medewerkers en leidinggevendenden de mogelijkheden binnen P-Direkt, en hoe we die kunnen doorvoeren in de praktijk. Het project gaat over structureel hybride werken voor medewerkers van P-Direkt ná coronatijd. De ambitie van programma is “P-Direkters zo goed mogelijk in staat te stellen om hybride te kunnen werken; prettig en effectief (samen)werken, onafhankelijk van de plek waar eenieder zich bevindt, voor alle taken en processen waarbij dat mogelijk is.”

Het programma werkt met projecten langs 3 sporen:

- Bites: de digitale werkomgeving. Dit spoor gaat over de systeemtechnische mogelijkheden;
- Bricks: de fysieke werkomgeving. Kantoor, thuis of elders;
- Behavior: de sociale werkomgeving, zoals samenwerken, verbinding en leidinggeven.

Naast de algemene projecten is informatieveiligheid bij hybride werken essentieel. In de loop van het najaar 2021 starten we met experimenteren met hybride werken. Vooralsnog gaat het hierbij om een beperkt aantal teams die geen toegang hebben tot vertrouwelijke gegevens. Het jaar 2022 staat dan vooral in het teken van:

- Voortzetting en afronding van bovengenoemde sporen voor zover deze eind 2021 niet gereed zijn;
- Verdere verbreding van het gefaseerde ‘verrichten’: bij meer en zoveel mogelijk teams het hybride werken introduceren en met elkaar gaan doen;
- Volgens de (P)DCA, learning-by-doing: na introductie van en tijdens het daadwerkelijke hybride werken, monitoren waar uitdagingen ontstaan en deze adresseren en oplossen;
- Uitrol van de ‘hybride werkplek’: opschalen van het aantal mobiele devices (laptops) en toebehoren voor het hybride werken en vervolgens afschalen van het aantal vaste pc’s op kantoor.

### 8.2 Informatiehuishouding op orde

Het recente rapport ‘Ongekend Onrecht’ van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvang vormt aanleiding om de informatiehuishouding van het Rijk de komende jaren ingrijpend te verbeteren. Daarnaast wordt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) in 2022 vervangen door de Wet open overheid (Woo). Gezamenlijk gaat het om een grote veranderopgave waar ook P-Direkt nog stappen in te zetten heeft. Informatiehuishouding is een breed onderwerp, van operationele processen zoals het schonen van functionele mailboxen tot strategische zaken en het nadenken over hoe binnen P-Direkt snel, transparant en veilig gegevensbeheer mogelijk gemaakt kan worden. Informatiehuishouding raakt direct en indirect de dienstverlening van P-Direkt en is daarmee cruciaal in onze primaire, ondersteunende en bestuurlijke processen. Om de informatiehuishouding te verbeteren en transparanter te maken, is P-Direkt aangesloten bij het

programma BZK Transparant. Vanuit dit programma is een verbeterplan opgesteld met verschillende activiteiten die de komende jaren worden uitgevoerd. We trekken gezamenlijk met de andere BZK onderdelen op in activiteiten zoals openbaarmaking, emailarchivering, websitearchivering en het opschonen van de netwerkschijven. Om onze kennis en kunde op het gebied van informatiehuishouding te versterken en dit thema P-Direkt breed goed op de kaart te zetten, wordt aanvullende expertise in huis gehaald.

### 8.3 Verduurzaming bedrijfsvoering

P-Direkt sluit zich aan bij duurzaamheidsambitie van BZK om, in lijn met het klimaatakkoord, het goede voorbeeld te geven én medewerkers te stimuleren CO<sub>2</sub>-bewust te handelen. We vinden het belangrijk een bijdrage te leveren aan afvalreductie en besteden hier extra aandacht aan om commitment van de medewerkers te vergroten. Een aantal onderwerpen die daarin meegenomen wordt zijn afvalscheiding en papierloos vergaderen.

Naar verwachting wordt de optimalisatie van de Schenkade in 2022 afgerond. Tijdens de aanpassingen aan de inrichting wordt gebruik gemaakt van duurzame producten, zoals refurbished meubilair, gerecyclede en recyclebare vloerbedekking en 100% gerecycled geluidisolatiemateriaal.

### 8.4 Doorontwikkelen inkoop

De taken op het gebied van Inkoop zoals strategische inkopen en –advies, maar ook de operationele inkopen worden idealiter ondersteund door passend contractmanagement. Gebleken is dat hier nog onontgonnen gebied ligt voor P-Direkt. We zetten in op het verder professionaliseren van de inkoopfunctie door de inrichting van contractmanagement. Met deze aanvulling wordt tevens de interne beheersing van het inkoopproces versterkt. Bij inkooptrajecten bewaken we dat criteria voor duurzaamheid, social return en innovatief inkopen altijd worden meegenomen in de behoeftebepaling.

### 8.5 Interne sturing

Binnen P-Direkt hanteren we naast de Lean methodiek met onder andere dagstarts, ook de Obeya-methodiek voor de interne sturing. Een digitale ruimte voorzien van real time bijgewerkte gevisualiseerde informatie over plannen, doelen, resultaten, KPI's, projecten en op te lossen knelpunten. De Obeya-methodiek zetten we vooral in om vooruit te kijken en vooraf te kunnen bijsturen over de grenzen van teams en afdelingen heen.

### 8.6 Verantwoording

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.

## 9. Personeel

Onze mensen maken het verschil. We vinden het belangrijk dat iedereen die bij ons werkt, met plezier aan het werk is. We geven ruimte aan persoonlijke groei en ontwikkeling en kijken we naar wat onze medewerkers kunnen of nodig hebben om hun talenten zo goed mogelijk te benutten.

Om ook de komende jaren van toegevoegde waarde te kunnen zijn, heeft P-Direkt een uitgebreide analyse gedaan die geoperationaliseerd is in de investeringsagenda. Een aanzienlijk deel van deze agenda omvat personele versterking. Met name specialistische capaciteit op het gebied van IT, security en informatiehuishouding is nodig; dit wordt de komende periode geformaliseerd in een aangepast O&F.

### 9.1 Aantrekkelijk werkgeverschap nu en in de toekomst

Om in de toekomst makkelijker nieuw talent aan ons te kunnen binden, werkt P-Direkt ook samen met het hoger onderwijs. Zo leiden we mensen op met een mbo-opleiding in Bonaire die aan de slag gaan bij het Contactcenter. Ook zijn er op ICT gebied meerdere onder begeleiding van het iLab en aLab samenwerkingen aangegaan met het hoger onderwijs en I-Partnerschap, om zo nieuwe innovatieve inzichten te krijgen en nieuw talent kennis te laten maken met P-Direkt.

Zo gaan we aan de slag met de minor Dataengineering om inzichten op te doen op het gebied van data met de hogeschool van Rotterdam. We laten software engineers van de Hoge School Leiden onder regie van het iLab en Productlijn Apps van P-Direkt onze populaire AFKO-Rijk app een update geven. Daarnaast laten we de Haagse Hoge School onder leiding van het iLab nieuwe innovatieve en technologische inzichten geven op het thema hybride werken en werkgeluk.

Ook heeft P-Direkt goede ervaring opgedaan met het begeleiden van Rijks I-trainees. Naast de twee trainees die al bij ons aan de slag zijn, komen twee nieuwe data trainees de organisatie verrijken. Zij gaan helpen bij interne controle en het contactcenter meer data-gedreven te werken.

De strijd om IT-talent is bij veel organisaties gaande; ook bij P-Direkt ervaren we dat het lastig is om deze vacatures te vervullen. Om onze organisatie onder de schaarse IT doelgroep goed te presenteren en een sterk werkgeversmerk neer te zetten, hebben we expertise op het gebied van arbeidsmarktcommunicatie in huis gehaald.

### 9.2 Mens en Organisatie

Mens en Organisatie is een organisatie-ontwikkelprogramma dat voortvloeit uit het P-Direkt Masterplan 2020-2025. Het programma werkt aan vier pijlers met als overstijgend doel het vergroten van de effectiviteit van de organisatie en de betrokkenheid van medewerkers:

- Bij P-Direkt werkt men met plezier, effectief en transparant samen aan gezamenlijke doelen.
- P-Direkt heeft de doorlooptijden op het bereiken van afgesproken resultaten met onze medewerkers, gebruikers en stakeholders verkort.
- Bij P-Direkt liggen verantwoordelijkheden regelruimte zoveel mogelijk op medewerkersniveau.
- Het management van P-Direkt geeft richting, stuurt op proces en laat de operationele inhoud met vertrouwen aan het vakmanschap van de medewerkers over.

#### *2022: van fundering naar gedragsontwikkeling*

In 2022 bouwt het programma verder aan een solide uitvoering van de dienstverlening. De focus en ondersteuning van het programma ligt daarbij op het ontwikkelen van gedrag van alle P-Direkters. Dit gebeurt langs de vier pijlers vakmanschap, samenwerken, continu verbeteren en wendbaarheid.

In 2022 ligt de nadruk op de ontwikkeling van teams, leidinggevenden en samenwerking in de keten. Door P-Direkters hier nadrukkelijk in mee te nemen, worden deze in staat gesteld de ontwikkeling steeds meer zelf ter hand te nemen. Dit vraagt om investering in tijd en commitment van alle medewerkers.

Concrete speerpunten dit jaar zijn teamontwikkeling, faciliterend en verbindend leidinggeven en keten samenwerking over de afdelingen heen. Hierbij zet het programma instrumenten in als team ontwikkelmethodieken, coaching, training, en samenwerking op ketenmanagement.

### 9.3 Gezondheid en vitaliteit

Als het gaat om ons ziekteverzuim, zetten we in op een stabiel dalende trend. Sinds begin 2019 is deze trend ingezet. Wanneer we min of meer teruggaan naar een normale situatie, verwachten we dat de dalende trend in het voortschrijdend jaargemiddelde door zet en langzaam uit komt op een gezond verzuimpercentage. Aanvankelijk streven we naar 6,5%. Voor de daling in het langdurig verzuim continueren we de intensivering van de samenwerking in de keten tussen Bedrijfszorg en de verzuimcoördinator; een professionele benadering met aandacht voor de menselijke maat.

Het begeleiden van leidinggevenden om een goede invulling te geven aan hun rol en de verantwoordelijkheden, zowel bij verzuim en re-integratie als bij de preventie daarvan, krijgt meer aandacht. De focus hierbij komt nog meer te liggen op het preventief voeren van het goede gesprek. Dit betekent dat in het gesprek met medewerkers vooral aandacht wordt besteed aan werkaspecten die de motivatie, werkenergie en bevoegenheid zowel negatief als positief beïnvloeden. Ook voeren we regelmatig mini SMT's en blijven we bedrijfsmaatschappelijk werk (preventief) inzetten. Daarnaast verstevigen we de samenhang tussen de bedrijfshulpverlening (repressie) en risico's (preventie). We werken verder aan thema SMT's, startend met mindful werken. En we zetten stappen om met plezier aan het werk te zijn in elke levensfase.

We streven ernaar dat medewerkers een werklast hebben die zoveel mogelijk in balans is met de belastbaarheid, zodat sprake is van een gezonde werkdruk. Uit het medewerkersonderzoek van april 2021 bleek dat P-Direkt als geheel gemiddeld de werkdruk als prettig ervaart. Afdelingen of teams waar werkdruk hoger werd ervaren, gingen in gesprek over oorzaken en oplossingen. Deze onderdelen gaan aan de slag met het beter prioriteren van werk, eventueel met een passende training.

#### *Wat beweegt jou?*

Binnen P-Direkt vinden we het belangrijk dat medewerkers en leidinggevenden gemotiveerd, gezond en betrokken zijn en werken aan hun ontwikkeling. Dit doen we onder andere met ons programma 'Wat beweegt jou?'. Hybride werken vraagt een andere aanpak om iedereen te betrekken. Dit jaar bieden we opnieuw manieren om in beweging te komen, workshops, sprekers en andere gevarieerde en laagdrempelige activiteiten zowel op de werkvloer als online.

### 9.4 Ontwikkeling

In een tijd waarin verandering meer regel is dan uitzondering, is wendbaarheid van strategisch belang. Wendbare medewerkers kunnen en willen zich aanpassen aan de voortdurende veranderende omstandigheden. Wendbaarheid heeft alles te maken met zelf in beweging komen en regie houden over werk, loopbaan en leven. We zijn regelmatig met elkaar in gesprek op informele en formele momenten over organisatiedoelen en ontwikkeldoelen en wensen voor mobiliteit. Daarbij past het om te streven naar een percentage afgeronde P-gesprekken van 85%, het zo goed

mogelijk uitnutten van opleidingsbudget en een optimale inzet van de ontwikkelschouw. Ook hebben we extra aandacht voor mogelijkheden die er al zijn om (laagdrempelig) kennis te maken met andere functies. Dan denken we aan “inspringers” en onze eigen klussenbank. Onze samenwerking met UBR-P en Binnenwerk biedt ook nieuwe, interessante loopbaanmogelijkheden.

### 9.5 Leiderschap

In 2021 zijn goede stappen gezet op belangrijke leiderschapsthema's. We bouwen daarop verder en vormen in 2022 een visie op leiderschap. Op basis van deze visie werken we aan competenties door training en inspiratie, beginnend met een training dossiervorming. Leiderschap is tevens een van de sporen van ons programma Mens en Organisatie. Vanuit dit spoor wordt door leidinggevendenden nagedacht over het managementprofiel van de toekomst en welk leiderschap hierbij hoort.

### 9.6 Diversiteit en inclusie

We vinden een open, respectvolle cultuur in onze organisatie belangrijk. Een cultuur waarbij iedereen zichzelf kan zijn. En een werkomgeving waarin alle medewerkers tot hun recht komen. In 2021 startten we met een gesprek met onze directie over diversiteit en inclusie. Vanuit de visie van BZK op dit onderwerp, stonden we stil bij vooroordelen, patronen, wetgeving en bovenal het belang dat iedereen het gevoel moet hebben erbij te horen. In 2022 brengen we dit onderwerp verder in de lijnorganisatie, bijvoorbeeld op een managementdag. Als inclusieve werkgever zetten we zo'n 18 fta arbeidsparticipanten in; de ambitie voor 2022 is om deze arbeidsparticipanten bij ons in te laten stromen. Tenslotte passen we de inzichten van ons aLab over hoe je als werkgever inclusief kunt werven, toe in onze eigen vacatureteksten om zo een brede doelgroep op de arbeidsmarkt aan te spreken.

### 9.7 Integriteit

Integer handelen is voor alle medewerkers essentieel; de gedragscode Rijk geeft het kader voor wat we onder integer handelen verstaan. Maar niet alles kan in regels vastgelegd worden; daarom blijven we met elkaar in gesprek hierover. Onze integriteitsambassadeur brengt integriteit onder de aandacht en helpt collega's bij vragen. Samen met de werkgroep de werkgroep integriteit van DGVBR organiseren we verschillende activiteiten om het bewustzijn van medewerkers op integriteit te verhogen.

## 10. Financiën

In de onderstaande tabel is de begroting van de baten en lasten van P-Direkt in 2021 en 2022 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>			
		<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Baten</b>			
Standaard dienstverlening	A	91.620.000	94.403.000
Overige dienstverlening	B	14.913.000	13.558.000
Projecten / Programma's	C	1.025.000	1.025.000
<b>Totaal baten</b>	<b>D=A+B+C</b>	<b>107.558.000</b>	<b>108.986.000</b>
<b>Lasten</b>			
Apparaatskosten			
- Personeelskosten	E	62.089.000	64.306.000
- Materiële kosten	F	39.378.000	42.147.000
- Afschrijvingen	G	6.046.000	2.533.000
<b>Totaal apparaatskosten</b>	<b>H=E+F+G</b>	<b>107.513.000</b>	<b>108.986.000</b>
Rentelasten	I	45.000	0
<b>Totaal lasten</b>	<b>J=H+I</b>	<b>107.558.000</b>	<b>108.986.000</b>



<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>

## 10.1 Baten

De baten zijn opgebouwd uit drie componenten:

- de vergoeding voor de standaarddienstverlening pakketten;
- de vergoeding voor overige dienstverlening (maatwerk);
- de vergoeding voor projecten.

### 10.1.1 Standaarddienstverlening

De omzet van de standaarddienstverlening bestaat uit de basisdienstverlening, de mediumdienstverlening en de lightdienstverlening. De basis dienstverlening wordt geleverd aan 138.375 aangesloten individuele arbeidsrelaties (IAR); een stijging met ongeveer 6.000 ten opzichte van het vorig jaar.

In 2020 is in het Bestuurlijk Overleg afgesproken dat de tarievenstructuur van de standaarddienstverlening P-Direkt wordt teruggebracht tot 3 niveaus: de basis dienstverlening, de medium dienstverlening en de light dienstverlening. In totaal bedient P-Direkt in 2022 144.435 actieve medewerkers.

De standaarddienstverlening aan de departementen wordt in rekening gebracht bij de Centraal Odrachtgever, die de belangen van 140.144 IAR behartigt.

<b>IAR ontwikkeling Standaarddienstverlening P-Direkt</b>			
		<b>2021</b>	<b>2022</b>
Basisdienstverlening		132.155	138.433
Mediumdienstverlening		346	357
Lightdienstverlening		5.623	5.645
<b>Totaal</b>		<b>138.124</b>	<b>144.435</b>

De tarieven worden berekend overeenkomstig de financiële spelregels van P-Direkt. Hierin zijn voor 2022 de volgende factoren en hun effect op het tarief en de doorberekening meegewogen:

- de IAR-aantallen;
- efficiencyverbetering;
- prijsbijstelling 2022.

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

Het tarief voor de standaarddienstverlening is per saldo verlaagd van € 683,80 naar € 670,00 per IAR. 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 2021 de efficiencydoelstellingen hebben weten te realiseren. De loon-en prijsbijstelling zijn verwerkt.

<b>Tariefontwikkeling Standaarddienstverlening P-Direkt</b>			
		<b>2021</b>	<b>2022</b>
Basisdienstverlening		€ 683,80	€ 670,00
Mediumdienstverlening		€ 396,80	€ 388,60
Lightdienstverlening		€ 273,50	€ 268,00

### 10.1.2 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 de UBR-Personeel applicaties als de rijksoverheidswebsites in het kader van mobility en HR, de facilitaire dienstverlening aan UBR-Binnenwerk in het kader van de Rijks brede archiefwerkzaamheden middels arbeidsparticipanten, Rijks brede ICT-voorzieningen zoals de Rijkspas, RIdM en BvRIN en het beheer van het Identity Management systeem van de ministerie van BZK.

### 10.1.3 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 zo geen invloed op het resultaat.

## 10.2 Lasten

De lasten zijn opgebouwd uit vier onderdelen:

- de personele kosten en externe inhuur;
- de materiële kosten;
- de afschrijvingskosten van onze dienstverleningssystemen;
- de rentekosten.

De initiële investeringen in P-Direkt (2006-2011) zijn inmiddels bijna volledig afgeschreven en dat geeft financiële ruimte: de afschrijvingskosten dalen op termijn met € 5 mln. structureel. P-Direkt heeft samen met de stakeholders gekozen deze financiële ruimte te gebruiken voor een uitbreiding van de ambtelijke ontwikkelcapaciteit om de vernieuwing en verbetering kort cyclisch op te kunnen pakken. Ook wordt geïnvesteerd in nieuwe technologie en het robuuster neerzetten van de beheertaken rondom informatiehuishouding, interne beheersing en data security. Voor 2022 heeft dit samengevat de volgende financiële gevolgen:

<b>Personele kosten</b>		<b>€ 2,2 Mln.</b>
Investeringsagenda Instroom	€ 2,4 Mln.	
Extra werk ivm IAR-stijging	€ 1,6 Mln.	
Efficiency taakstelling personeel	€ -1,0 Mln.	
Externe inhuur	€ -0,8 Mln.	
<b>Materiele kosten</b>		<b>€ 2,8 Mln.</b>
Investeringsagenda	€ 1,8 Mln.	
Extra Kn ivm Fte-stijging	€ 1,0 Mln.	
<b>Afschrijvingen</b>		<b>€ -3,5 Mln.</b>
<b>Totaal stijging Lasten</b>		<b>€ 1,5 Mln.</b>

### 10.2.1 Personele kosten en externe inhuur

De organisatie van P-Direkt groeit per saldo van 689 naar 730 Fte in 2022. Ook in 2021 is weer sprake van groei van personeel als gevolg van extra dienstverlening, meer aangesloten ambtenaren en de binnenkomst van ICT-personeel voor de vernieuwing, verbetering en extra beheer van ICT-oplossingen. Door deze toename van 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 de realisatie van projecten en rijksbrede programma's is 3,0% van het inhuurplafond beschikbaar. Voor de realisatie van de P-Direkt investeringsagenda wordt rekening gehouden met een extra van 2,8% bovenop de 10% standaard voor het realiseren van de basis dienstverlening, waarin ruimte voor onder meer het opvangen van piekbelasting in het contactcenter.

Het inhuurpercentage 2022 (15,8 %) is toebedeeld aan de volgende categorieën:

Flex schil contactcenter	4%
Ziekte/vacatures/extra werk overige	2%
Ontwikkeling/modernisering/innovatie	4%
<b>Totaal</b>	<b>10% regulier</b>

Samenwerking/nieuwe dienstverlening	3%
Inhuur op ICT vacatures t.b.v. realisatie investeringsagenda	2,8%

<b>Totaal</b>	<b>5,8%</b>
---------------	-------------

#### 10.2.2 Materiële kosten

De materiële kosten worden hoger geprognosticeerd dan het voorgaande jaar. Dit wordt veroorzaakt door het realiseren van de investeringsagenda waardoor o.a. de kosten van het licentiebeheer, het serverbeheer en uitbested onderhoud en ontwikkeling op de applicaties zullen stijgen.

#### 10.2.3 Afschrijvingskosten

In 2022 zijn de afschrijvingskosten lager dan aan die van 2021. Een aantal initiële investeringen van P-Direkt zijn afgeschreven en in de nieuwe investeringsagenda begin 2021 ligt de focus op inzet van eigen personeel in de plaats van grootschalige out of pocket investeringen. Het resultaat is een structureel lager afschrijvingskosten niveau.

#### 10.2.4 Rentekosten

De rentelasten 2022 zullen nihil bedragen aangezien in 2021 de laatste rentedragende lening wordt afgelost. Nieuwe leningen hebben een nihil rentepercentage.

## Bijlage 1: Voortgangsrapportage ICOP wensbrief 2e tertiaal 2021

Onderstaand overzicht geeft voortgang aan op de ICOP Wensbrief 2021 per project zoals aangeboden aan de ICOP. In de eerste kolom staat de naam van de ICOP Wens. De tweede kolom geeft de PPM fase aan: wens, verkenning, project, afgerond. In de derde kolom wordt de voortgang toegelicht.

Wens	PPM fase	Voortgang/Toelichting
Roosteren	Realisatie	<p>De opdracht van het programma Dienstverlening Op Ondersteuning Roosterprocessen (DOOR) omvat het ontwikkelen en opbouwen van een nieuwe geharmoniseerde Rijksdienst op het gebied van roosterplanning. Deze roosterdienst zal vervolgens geïmplementeerd kunnen worden bij alle 37 roosterorganisaties van het Rijk. P-Direkt heeft een roosterapplicatie aangeschaft waarin het roosterstatuut en de rekenmodule is opgenomen. Alle Rijksorganisaties met personeel dat in roosterdiensten werkt kan deze applicatie afnemen.</p> <p>In het derde kwartaal 2021 hebben FMH en IPKD voor het eerst de geplande roosters gelopen en is de uitbetaling in augustus (over de maand juli) voor het eerst en succesvol verlopen via de nieuwe processen. Hiermee hebben we ook aangetoond dat het mogelijk is om verschillende arbeidsvoorwaarden in te bouwen in de nieuwe applicatie. Verder zijn we de ontwikkelfase met RWS aan het afronden en toe aan het werken naar een livegang op 1 oktober. Vanaf dan gaat RWS starten met mee roosteren via de applicatie.</p>
Interdepartementaal Detacheren	Realisatie	<p>In het SPB 2020-2025 wordt hoog ingezet op mobiliteit, waaronder detacheringen. Het Rijk stimuleert duurzame inzetbaarheid en wendbaarheid en daarom is P-Direkt gevraagd de mogelijkheden tot het verwerken van detacheringen te verbreden tot ook interdepartementale overplaatsingen.</p> <p>Ook verbeteren we het proces door een verdeling aan te brengen in de taken voor de in- en uitlenende manager, wat onder andere beter aansluit bij de vereisten vanuit de AVG.</p> <p>Het nieuwe procesontwerp is vastgesteld door de werkgroep en besproken in het ICOP. In het vierde kwartaal van 2021 wordt gestart met het bouwproces. De functionele en technische aanpassingen zijn complex en daarom wordt de realisatie gefaseerd uitgevoerd. De impact hiervan wordt de komende maanden duidelijk en de ICOP wordt hierover geïnformeerd. De implementatie van het nieuwe proces wordt in het tweede kwartaal van 2022 verwacht.</p>
HR - Communicatie Rijk	Project voorbereiding	<p>In afstemming met de Centraal Opdrachtgever onderzoeken wij hoe informatie over personeelszaken en daarmee samenhangende wet- en regelgeving en andere HR informatie het beste kan worden ontsloten. Architectuurschets en functioneel ontwerp zijn in het eerste kwartaal van 2021 uitgewerkt en besproken in de stuurgroep. Op basis hiervan is een marktverkenning gedaan voor de techniek. Daarnaast wordt er dit kwartaal onderzocht of er een geschikt Rijksplatform ( Doc Direkt) is. Indien helder is welke oplossing wordt gekozen, kan een gerichte uitspraak worden gedaan over de periode van implementatie.</p>
Onboarding (harde onboarding)	Verkenning	<p>Het Rijk wil zich als een moderne en aantrekkelijke werkgever profileren. Dat houdt ook in dat iedere nieuwe medewerker bij binnenkomst professioneel en collegiaal onthaald wordt als medewerker van het Rijk en als medewerker van een van de organisaties bij het Rijk (SPB2025). P-Direkt is hiervoor een verkenning gestart. Het proces harde (technische) onboarding begint op het moment dat het arbeidsvoorwaardengesprek</p>

Wens	PPM fase	Voortgang/Toelichting
		<p>heeft plaatsgevonden en loopt - in een ideale situatie - tot het begin van de eerste werkdag. Het gaat hierbij om het registreren van gegevens en het voorbereiden en vaststellen van alle benodigde middelen, zoals toegangspas, mobiele telefoon en autorisaties. Hierbij is samenwerking gezocht met de overige SSO's van het Rijk. Belangrijk uitgangspunt is om te bewerkstelligen dat er op één punt éénmalig gegevens worden opgevoerd die als basis dienen om de verdere processen doorgang te kunnen geven. Bezien wordt op welke wijze benodigde informatie voor start in functie éénmalig op één centrale plek kan plaatsvinden. Inbedding in Rijksystemen en het portaal worden inzichtelijk gemaakt; uitgangspunt is plaatsing Onboardingsmodule buiten het P-Direkt portaal. De grootste uitdaging van het project is het HR- en ICT-domein bij elkaar te brengen. Samen met de stuurgroep en eigenaar wordt gewerkt aan het afsluiten van de Verkenningfase en te komen tot een keuze voor een oplossing en aanpak voor realisatie.</p>
Externen Registratie	Realisatie	<p>Binnen het Rijk bestaan diverse systemen en bestanden waarin de ministeries externen vastleggen. Vastlegging van de basisgegevens van externen, die langere tijd binnen het Rijk werken en gebruikmaken van bepaalde voorzieningen, in één goed beveiligd bronsysteem verkleint de privacy risico's voor de ministeries.</p> <p>In het eerste kwartaal van 2021 is een verkort proces opgeleverd om externen vast te leggen ten behoeve van het nieuwe roosteren. Met dit verkorte proces kan men ook Rijksbreed externen eenvoudiger registreren. Momenteel is er afstemming met de klantorganisaties of dit verkorte proces voldoet aan de behoefte en wordt gesproken over mogelijke koppelingen met andere (inhuur)systemen in de toekomst. Ook dossiervorming van Externen is onderwerp van gesprek. In oktober 2021 wordt een notitie aan de ICOP aangeboden, waarin de issues worden besproken en vervolgstappen worden voorgesteld.</p>
Digitale Toegankelijkheid	Realisatie	<p>P-Direkt wil voor iedereen laagdrempelige dienstverlening aanbieden. Dit zijn niet alleen onze gebruikers en eigen personeel, maar ook daar waar wij websites beheren die voor heel Nederland toegankelijk zijn zoals de Werken voor Nederland sites. Uitvoering geven aan digitale toegankelijkheid binnen de mogelijkheden die P-Direkt tot haar beschikking heeft zal hieraan bijdragen. Op basis van de wetgeving worden websites, apps en systemen, die P-Direkt beheert, aangepast om de toegankelijkheid te vergroten</p> <p>Voor de meeste websites en applicaties is een O-metingsonderzoek verricht. De bevindingen uit de rapporten worden dit jaar gefaseerd opgelost, waarbij het doel is om status B (voldoet gedeeltelijk = in control verklaring) te verwerven.</p> <p>Er is een start gemaakt met trainingen, die ervoor gaan zorgen dat de kennis van digi-toegankelijkheid wordt geborgd in de dienstverlening van P-Direkt.</p>
Exit monitor	Project voorbereiding	<p>Samen met DGOO en ICTU werken wij aan de ontwikkeling van een Rijksbreed instrument om inzicht te krijgen in de vertrekbewegingen van medewerkers binnen het rijk. Voor Exit-enquêtes is een succesvolle pilot uitgevoerd. Wat er nu is ingericht betreft het versturen van een mail vanuit het P-Direkt portaal naar de medewerker wanneer hij met ontslag gaat of overgeplaatst wordt met bepaalde redenen. In de verzonden mail staat een link naar een departement specifieke enquête, waarbij gebruik wordt gemaakt van enquêtesoftware in beheer van P-Direkt. De uitkomst van de enquêtes gaat via P-Direkt naar het departement. DGOO heeft P-Direkt</p>

Wens	PPM fase	Voortgang/Toelichting
		<p>opdracht gegeven de gegevens van vertrekkende medewerkers te leveren aan InternetSpiegel, van die organisaties die aan de exit-monitor deel willen nemen.</p> <p>In het eerste kwartaal is duidelijk geworden dat er ruimere behoefte is aan het uitvoeren van medewerker onderzoeken en daarmee het leveren van persoonsgegevens. Dit betekent dat er een andere technische koppeling gebouwd zou moeten worden.</p> <p>Het PAR team van CIO Rijk heeft geadviseerd om daarvoor eerst een DPIA uit te voeren. Er is geen aparte DPIA nodig voor de koppeling tussen P-Direkt en Effectory (namens InternetSpiegel). De koppeling wordt beschreven in de DPIA van Internetspiegel. Deze doorloopt momenteel de PAR-procedure.</p>
Zoekfunctie UWV formulieren	Verkenning	<p>In 2020 is P-Direkt gestart met een verkenning naar aanleiding van een ingediende wens van Binnenlandse Zaken. Er is behoefte aan een dashboard waarin door de administratief medewerker gezocht kan worden naar de benodigde (persoons)gegevens om poststukken van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), Algemeen burgerlijk pensioenfonds (ABP) en Algemene pensioengroep (APG) af te kunnen handelen.</p> <p>Als gevolg van het doorlopen van het PAR-proces met de PIA is er flinke vertraging opgelopen. Het gebruikmaken van het Burgerservicenummer ligt gevoelig. De bouwfase kan pas starten nadat een zorgvuldige afweging heeft plaatsgevonden tussen privacy en zakelijk belang.</p> <p>Bij goedkeuring implementatie medio 2022 gereed.</p>
Heldere Loonstrook	Verkenning	<p>De salarisstrook is aan vernieuwing toe. Zowel vanuit het ICOP als het klanttevredenheidsonderzoek is er de wens om de salarisstrook begrijpelijker te maken.</p> <p>Het project stelt zich tot doel om in 2022 samen met de opdrachtgever de belangrijkste problemen in relatie tot de salarisstrook op te lossen. En dat vanuit de eindgebruikers en bestuurders de waardering voor de salarisstrook toeneemt.</p> <p>Naar verwachting zullen de eerste verbeteringen zichtbaar zijn in de salarisstrook in 2022.</p> <p>In het kort wordt opgeleverd. Een salarisstrook: Visueel aantrekkelijk; Simpel; Overzichtelijk; Eenduidig; Modern en Digoegankelijk.</p> <p>Vorbereidingen bouw en test vinden plaats in het derde kwartaal van 2021. Bouw en test in het vierde kwartaal van 2021.</p>
Moderne Indiensttreding	Project voorbereiding	<p>De Rijksoverheid wil zich profileren als aantrekkelijke werkgever. Een snelle en moderne afwikkeling van het indiensttredingsproces past hierbij. Door de WNRA is dit vraagstuk nog actueler. In plaats van een eenzijdig aanstellingsbesluit is er een tweezijdige arbeidsovereenkomst die vóór de eerste werkdag door zowel werkgever als werknemer getekend moet worden. De verbeteringen in het interne werkproces van P-Direkt op het indiensttredingsproces en optimalisatie van de workflow zijn in 2020 gerealiseerd en resulteren in een kortere doorlooptijd van het proces.</p> <p>Andere wensen rondom moderne indiensttreding, waaronder de digitale handtekening voor ondertekening van de arbeidsovereenkomst en automatische archivering van de arbeidsovereenkomst, zijn ontwikkelingen die gepland staan voor 2021.</p> <p>De afronding van de verkenning heeft plaatsgevonden in Q2, de bouw gaat starten in Q3. Vervolgens zullen er keuzes gemaakt worden hoe we verder gaan. In afwachting van een PIA kan er op korte termijn ook gestart worden een proef in de productieomgeving. Hierbij wordt nauw samen gewerkt</p>

Wens	PPM fase	Voortgang/Toelichting
		met Doc-Direct. Na afronding van de proef in de productieomgeving kan een plan van aanpak gemaakt voor bouw en realisatie van de digitale handtekening van de arbeidsovereenkomst.
Kwalificaties Registreren	Verkenning	<p>Bij de departementen is er de behoefte om kwalificaties vast te leggen in het P-Direkt Portaal. Een concreet voorbeeld is het vastleggen van tekenbevoegdheid. P-Direkt gaan een verkenning opstarten naar een Rijksbrede kwalificatie catalogus die opgenomen kan worden in het P-Direkt portaal.</p> <p>In de vorige ICOP rapportage is aangegeven dat de start pas in het eerste kwartaal van 2022 zou starten i.p.v. het vierde kwartaal van 2021. Doordat er projectmanagement capaciteit is vrij gekomen is er in het derde kwartaal van 2021 een start gemaakt met deze verkenning.</p>
Verbetering Poortwachter en koppeling Dotweb en P-Direkt	Verkenning	<p>De doorontwikkeling van de koppeling DOTWEB tussen P-Direkt en UBR heeft betrekking op een tweetal wensen. Ten eerste is het wenselijk om contactgegevens te kunnen opvragen. Hiermee kunnen niet-zieke medewerkers uitgenodigd worden voor een preventief medisch onderzoek, zowel op initiatief van de werknemer als de werkgever. Ten tweede is er de wens om een aantal besluiten automatisch toe te voegen aan het P-Dossier. Dit betreft het advies over de mate van arbeidsgeschiktheid van de bedrijfsarts, het besluit van de manager en de medische keuring die wordt aangeleverd door het keuringsbedrijf.</p> <p>Deze verbeteringen worden deels in het derde kwartaal van 2021 gerealiseerd. Voor de medische keuringen verwachten we uitloop.</p>
1% Regeling Verzuim	Verkenning	<p>Betreft een oude nog openstaande wens voor het juist registreren van verzuim van medewerkers die wel inzetbaar zijn voor hun normale aantal uren, maar nog niet in de volle breedte van hun eigen functie.</p> <p>De oplossingsrichting ligt klaar, het project start in het derde kwartaal van 2021. Naar verwachting realiseren we de oplossing in het vierde kwartaal van 2021.</p>
Digitaliseren documenten in P- processen en wens digitaliseren loonbeslag.	Verkenning	<p>Onder het credo “de kortste route digitaal het P-Dossier in” gaat het hier om verschillende initiatieven, verbeterpunten en projecten die zorgen dat personeelsdocumenten voortaan digitaal aangeleverd kunnen worden. Denk hierbij aan de elektronische handtekening, bijvoorbeeld arbeidsovereenkomsten bij project moderne indiensttreding. Maar bijvoorbeeld ook aan digitale koppelingen met ketenpartners zoals met DOTWEB. Een aantal projecten lopen reeds en we gaan een verkenning opstarten wat we nog meer kunnen digitaliseren.</p> <p>In het derde kwartaal van 2021 gaan we starten met deze verkenning.</p>
Materiële kosten (fase 1)	Realisatie	<p>In 2021 zal P-Direkt de uitwerking van de eerste fase in Materiele kosten oppakken. Dit heeft betrekking op het verbeteren van de gebruikersondersteuning via informatievoorziening en toelichting. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bon tonen bij goedkeuring manager. Daarnaast worden verbeteringen doorgevoerd in de procesflow en worden rapportage mogelijkheden ten behoeve van inzicht in declaratiegedrag verbeterd.</p>



Wens	PPM fase	Voortgang/Toelichting
		Door uitloop van werkzaamheden voor het programma DOOR en onvoldoende beschikbare (specialistische) capaciteit is vertraging ontstaan. Naar verwachting worden de verbeteringen van de eerste stap gerealiseerd in het eerste kwartaal van 2022 i.p.v. het vierde kwartaal van 2021.
Materiële kosten (fase 2)	Verkenning	In de tweede fase gaan we vanuit diverse invalshoeken onderzoeken of een herontwerp (inclusief beheersingsperspectief) van het totale declaratieproces noodzakelijk en haalbaar is. Voorbereiding hiervoor start vanaf september 2021 hetgeen moet resulteren in een afgestemde projectbrief op basis waarvan keuzes gemaakt kunnen worden voor het vervolg.
Informatie over arbeidsverleden	Verkenning	Om deze wens uit de wensenbrief goed uit te voeren is er voor P-Direkt meer duiding noodzakelijk. Daarom zal dit jaar P-Direkt een behoefte onderzoek hiervoor uitvoeren.
Uitbreiding opleidingsmogelijkheden P-Direkt (inclusief portaal-trainingen)	Verkenning	<p>P-Direkt gaat een applicatie aankopen die plaats en tijds onafhankelijke leren en ontwikkelen kan ondersteunen. Deze applicatie kan ingezet worden voor trainingen van P-Direkt medewerkers en in een tweede fase voor gebruikers van het P-Direkt portaal.</p> <p>De verkenning hiervoor is gestart. Binnen het CC van P-Direkt is geïnventariseerd welke behoeftes er zijn. Ook is er middels een enquête en een community onderzoek uitgevraagd bij gebruikers wat de behoefte is qua ondersteuning op het portaal zelf. De resultaten hiervan worden nu in kaart gebracht.</p> <p>Een mogelijke kansrijke oplossing is aansluiten bij het leermanagement systeem (LMS) LOC van UBR. Op dit moment loopt een traject om dit LMS BZK breed aan te bieden waarbij de diverse onderdelen van BZK kunnen aansluiten. Dit LMS kan dan ook ingezet worden om gebruikers buiten BZK op te leiden. Het besluit om dit BZK breed aan te bieden is naar verwachting eind september bekend.</p>
Moderniseren Loonkosten- prognose en registratie Meerjarige Formatie	Verkenning	<p>Dit project heeft als doel de dienstverlening rondom (strategische) personeelsplanning en PCP te verbeteren en daarmee de klanttevredenheid te verhogen. Onderdelen van het Rijk hebben graag voorspelbare uitgaven en een sluitende begroting. Een duidelijke en eenduidige loonkostenprognose kan hierbij helpen.</p> <p>P-Direkt wil graag verkennen hoe de informatievoorziening en data-uitwisseling rondom loonkosten kunnen worden verbeterd. Daarnaast kan P-Direkt werken aan een flexibeler data-uitwisselingsmodel, waarmee departementale specialisten deze informatie kunnen exporteren om hier hun eigen berekeningen op te maken. Zo zorgt P-Direkt dat een Rijksonderdeel data heeft die op dat moment relevant is. P-controllers en informatiespecialisten zouden hiermee geholpen kunnen zijn. Stakeholders (HR, Financiën en Informatie specialisten) van de departementen zijn bepaald en de initiële gesprekken zijn inmiddels gevoerd. De benoemde wensen voor zowel de modernisering van de loonkostenprognose en de vastlegging van de meerjarige formatie zullen in september met de klankbordgroep verder worden aangescherpt en gerubriceerd. In het najaar zullen deze wensen intern getoetst worden aan het bestaande processen en architectuur en mogelijke oplossingsrichtingen bepaald.</p>
Vervanging en uitbreiding	Verkenning	P-Direkt start in het vierde kwartaal van 2021 met de voorbereidingen van het inrichten van een moderne datascience omgeving, waarmee

Wens	PPM fase	Voortgang/Toelichting
mogelijkheden JOPI, met inzet van datascience voorziening		datalevering en data-analyse mogelijkheden gaan toenemen voor onze klanten. Met de moderne datascience omgeving beoogt P-Direkt –op termijn- invulling te gaan geven aan de datagedreven control, data analyses en flexibelere data-uitwisselingsmogelijkheden. Vervanging en uitbreiding van JOPI heeft daarbij eerste prioriteit.
Verzuimmelding vergemakkelijken middels App	Verkenning	In de wensenbrief is het verzoek opgenomen om de verzuimmelding via de P-Direkt app te ondersteunen. P-Direkt werkt momenteel aan de nieuwe P-Direkt app, de gefaseerde uitrol zal nog dit jaar starten. In een eerder verzuimregistratie traject van P-Direkt was er veel verschil van inzicht over het te volgen proces. Eerste stap in deze wens is een behoefte onderzoek naar het te volgen proces bij een ondersteuning middels de app. Naar verwachting wordt in het vierde kwartaal van 2021 gestart met de verkenning.
Track en Trace (voor iedereen die een rol heeft)	Verkenning	Het P-Direkt portaal biedt al een mogelijkheid van Track & Trace. Dat betekent dat je als gebruiker kunt zien waar in het proces een aanvraag zich bevindt. Track & Trace is nu echter alleen beschikbaar voor de indiener van een aanvraag. Er is behoefte om Track & Trace uit te breiden voor andere rollen van het portaal, zoals bijvoorbeeld managers en HRO ondersteuners. Deze vraag zal ook mee genomen worden in het behoefte onderzoek bij HR ondersteuners (zie hierna). Naar verwachting wordt in het eerste kwartaal van 2022 gestart met de verkenning i.p.v. 2021.
HRO Behoefte Onderzoek	Verkenning	Doel van dit behoefte onderzoek is het inventariseren van verbeterwensen van HR ondersteuners (met HRO rol in het P-Direkt portaal) voor het P-Direkt portaal en de dienstverlening van het contactcenter. Hiervoor stellen we met relatiemanagement een goede steekproef samen waarin zowel de diverse HRO rollen als ook de diverse klanten van P-Direkt zijn vertegenwoordigd. Na besluitvorming over de opgehaalde inzichten, volgt naar verwachting een verbeterprogramma. De verkenning hiervoor start in het derde kwartaal van 2021.
CAO 2021 en Pensioenakkoord		De impact hiervan is nog niet bekend.
HR-Procesarchitectuur	Realisatie	In opdracht van het Centraal Afnemers Overleg(CAO) stellen Rijkswaterstaat, Belastingdienst, Dienst Justitiële Inrichtingen, UBR-P en P-Direkt de HR procesarchitectuur Rijk op. In deze architectuur worden de HR-uitvoeringsprocessen beschreven met daarbij de applicaties die deze processen ondersteunen en de data die daarbij wordt verwerkt.  Gesprekken over de ontwikkeling van HR en ICT binnen het Rijk kunnen vanaf 2022 gevoerd worden met een eenduidige en actuele basis. Met de HR Procesarchitectuur wordt sneller inzichtelijk of er rijks breed kan worden samengewerkt bij de ondersteuning van HR processen. Gesprekken over de aanschaf (of hergebruik) van applicaties worden erdoor ondersteund. In 2022 worden de architectuuroverzichten in beheer genomen en verder ingebed binnen het Rijk.
Proces toelagen irt gespreksyclus		Dit verzoek ‘Verbeteringen managersproces toelagen’ betreft het combineren van een aantal kleine wensen vanuit JenV voor het verduidelijken van het proces Toelagen. Daarnaast is de manager er (ondanks de rapportagemogelijkheden) vaak niet van op de hoogte welke

Wens	PPM fase	Voortgang/Toelichting
		toelagen de medewerker ontvangt. Daarom het verzoek om de actuele toelagen ook in het proces Personeelsgesprekken te tonen. Naar verwachting wordt dit verzoek in Q4 opgepakt.
Loonbeslag verder digitaliseren	Verkenning	Is gekoppeld aan wens digitaliseren documenten in P-processen.
BD is het enige onderdeel dat een eigen SAP HR systeem gebruikt		Er is nog niet gestart met de wens.

## Bijlage 2: risicoparagraaf

Deze paragraaf beschrijft de belangrijkste risico's voor 2022 en de top 5 integriteitsrisico's. De methodiek op basis waarvan de integriteitsrisico's zijn uitgewerkt, is intern P-Direkt positief ontvangen en wordt volgend jaar indien mogelijk ook toegepast voor de algemene risico's.

### Risico's voor 2022

Risico	Risico omschrijving	Kans	Impact	Maatregelen
Wijzigingen die voorrang hebben in de dienstverlening waardoor andere afspraken vertraging oplopen.	Er komen veel verzoeken vanuit potentiële nieuwe en bestaande afnemers binnen. We verkennen o.a. 17 verzoeken uit de ICOP wensbrief. Daarnaast lopen de onderhandelingen voor een nieuwe Cao op dit moment nog; als dit leidt tot wijzigingen dan heeft het doorvoeren hiervan voorrang en kan dit vertraging bij andere projecten tot gevolg hebben. Ook het nieuwe kabinet kan leiden tot een herinrichting van het P-Direkt portaal. Doordat "alles moet en belangrijk is" stellen we onze ambities wellicht te hoog, scheppen we te hoge verwachtingen bij onze stakeholders en willen we te snel ontwikkelen, waardoor de betrouwbaarheid, continuïteit en interne efficiency van de dienstverlening niet de nodige aandacht krijgen.	Hoog	Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met de centraal opdrachtgever is afgesproken voor 2022 geen nieuwe wensen op te halen, zodat de focus ligt op projecten die al lopen.</li> <li>In Bestuurlijk Overleg zijn afwegingskaders bij verzoeken nieuwe afnemers, nieuwe dienstverlening en doorontwikkeling dienstverlening herbevestigd; hiermee zijn we transparant in onze afweging/prioritering.</li> <li>In de investeringsagenda hebben we gezorgd voor uitbreidingsmogelijkheden van de ontwikkelcapaciteit.</li> <li>We informeren stakeholders over en betrekken hen bij de keuzes die we maken.</li> <li>We schakelen continue met beleid over de uitvoerbaarheid van beleid.</li> </ul>
Tekort aan benodigde kennis en kunde waardoor we een deel van de afgesproken dienstverlening niet kunnen leveren.	Net als andere organisatie heeft P-Direkt ook moeite om bepaalde vacatures te vervullen, vooral IT functies zijn lastig. Door een tekort aan deskundig en specialistisch personeel kunnen we een deel van de afgesproken dienstverlening niet leveren.	Hoog	Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adviseur arbeidsmarktcommunicatie en recruiter aantrekken om P-Direkt te presenteren bij IT-doelgroep</li> <li>Samenwerkingen aangaan met hogescholen</li> <li>Rijkstrainees inzetten en deze behouden voor de organisatie</li> </ul>
Voor de transitie is aanzienlijke inzet van	P-Direkt gaat samen met UBR-P en Binnenwerk; hieraan wordt in 2022 gewerkt zodat de nieuwe organisatie per 2023 een feit is. Trajecten	Hoog	Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwartiermaker en eigenaar adviseren om veranderkundige</li> </ul>

<p>onze mensen nodig terwijl “de winkel open blijft”; waardoor we de afgesproken dienstverlening niet behalen.</p>	<p>waarbij organisaties samen gaan, in welke vorm dan ook, kosten capaciteit en tijd. Zeker bij organisaties met een continue uitvoeringsdruk zoals P-Direkt, kan een dergelijk traject er niet zo maar bij. Zonder extra capaciteit en tijd kan dit leiden tot bijvoorbeeld een vertraging in het oppakken van wensen van de klanten.</p>			<p>begeleiding/expertise aan te trekken op zowel de “harde” kant (processen, financiën, bedrijfsvoering) als de “zachte” kant waaronder cultuur en leiderschap.</p>
<p>Afhankelijkheid van beschikbaarheid systemen SSC-ICT en van ICT capaciteit SSC-ICT.</p>	<p>SSC-ICT is de leverancier van de systemen en uitwijkvoorzieningen. De continuïteit van onze dienstverlening is afhankelijk van de beschikbaarheid van de systemen van SSC-ICT. Uitval van systemen heeft effect op de beschikbaarheid van onze dienstverlening, de gebruikerstevredenheid en extra kosten, vanwege productiviteitsverlies en herstelacties. Zo hebben we onlangs bij een uitwijktest geconstateerd dat het niet lukt om met alle systemen in een weekend uit te wijken, waardoor we nu weten dat het meer dan twee dagen duurt om uit te wijken. Voor een volgende test moeten we naar alternatieven gaan zoeken en mogelijk explicietere keuzes maken wanneer het echt nodig is en onze stakeholders en ketenpartners (o.a. UWV, belastingdienst, APG, journalisering ministeries) hierin meenemen.</p> <p>In onze investeringsagenda zijn mogelijkheden tot verbetering van onze dienstverlening en interne efficiency opgenomen. Voor de uitvoering van deze mogelijkheden zijn we afhankelijk van SSC-ICT. SSC-ICT bevindt zich in een verandertraject met schaarse ICT-capaciteit. De vertraging die dat met zich meebrengt leidt tot meerjarige vertraging bij het tot uitvoering brengen van de investeringsagenda waardoor efficiency doelstellingen niet gehaald worden. Op termijn kan dit leiden tot continuïteitsrisico's voor P-Direkt als we noodgedwongen met verouderde technologie moeten blijven werken.</p> <p>Tenslotte werkt SSC-ICT veel ideeën en uitgangspunten uit waarbij klanten met inrichtingskeuzes geconfronteerd worden die niet efficiënt en effectief zijn. Deze keuzes zijn vaak kostenverhogend door bijvoorbeeld verplichte aanschaf van extra veel hardware om de gekozen oplossingsrichting te kunnen gebruiken.</p>	<p>Hoog</p>	<p>Midden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door P-Direkt wordt de voortgang op operationeel, tactisch en strategisch niveau nauwgezet gevolgd. Op alle niveaus wordt de voortgang periodiek besproken met SSC-ICT en de voortgang wordt vastgelegd.</li> <li>• Met SSC-ICT voeren we periodieke uitwijktesten uit waarbij alle systemen naar de uitwijk gaan en getoetst worden en vervolgens weer naar het bestaande terug gebracht. Hier halen we leer- en verbeterpunten uit.</li> <li>• Met SSC-ICT is een specifiek “Klantteam” ingericht met specialisten die specifiek voor P-Direkt werken, ons integraal systeemlandschap leert kennen met de afhankelijkheden en onze dienstverlening begrijpen. Hierdoor is P-Direkt minder afhankelijk van de generieke hostingdiensten van SSC-ICT.</li> <li>• We maken steeds meer gebruik maken van andere ICT-dienstverleners (ODC Noord, Standaard Platform).</li> <li>• Bespreken plannen P-Direkt en deze afstemmen op plannen SSC-ICT. Daar waar nodig zal SSC-ICT aangeven wat zij niet kunnen, zodat P-Direkt bijtijds op zoek kan naar alternatieven.</li> <li>• Afspraken maken met SSC-ICT dat ze klanten eerder mee nemen in hun uitwerkingen en samen met de klant</li> </ul>

				kijken naar mogelijkheden en ook samen de consequenties begrijpen.
Ambitie om jaarlijks 3% op kosten van uitvoerend personeel te besparen wordt niet gehaald	<p>P-Direkt maakt ieder jaar de ambitie waar om minimaal 1% op de totale kosten van de uitvoering te besparen. 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. Besparing kan niet worden behaald doordat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ontwikkelcapaciteit voor andere zaken wordt ingezet dan oorspronkelijk gepland was;</li> <li>er een afhankelijkheid is met een andere organisatie of SSO die ook zelf weer te maken heeft met prioriteitstellingen.</li> </ul> <p>Dit leidt tot het niet of vertraagd realiseren van de benodigde efficiencybesparing in het contactcenter en kwaliteitsimpulsen in de keten. Op den duur neemt de gebruikerstevredenheid bij gebruikers af. Ook kan de medewerkerstevredenheid bij P-Direkt medewerkers afnemen omdat zij met minder gemak hun werk kunnen doen.</p>	Hoog	Midden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Door middel van Agile werken en inzet van ervaren medewerkers als ook creatieve medewerkers met een brede verbeterblik de focus richten op kleinere verbeteringen met vooral een organisatorische component en kleinere technische component die in eigen beheer kunnen worden opgepakt. Dit neemt de druk op ontwikkelcapaciteit weg.</li> <li>In het stellen van prioriteiten hebben we extra aandacht voor eigen interne opdrachten en changes gericht op efficiency.</li> <li>Borgen van voldoende SCRUM capaciteit voor in eigen beheer realiseren van technische verbeter ideeën.</li> </ul>
Doelstellingen rondom digitale toegankelijkheid worden niet behaald	<p>Sinds 1 juli 2018 is het <a href="#">Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid</a> van kracht waarin is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Sinds dit jaar is het verplicht voor alle digitale overheidscommunicatie om aan te geven hoe goed we voldoen aan de regels van digitale toegankelijkheid. Dat geldt dus ook voor de website van P-Direkt en bijvoorbeeld voor onze apps.</p> <p>Doel is om in 2022 alle verbeteringen te hebben doorgevoerd waarmee onze websites en applicaties status B krijgen (=voldoet gedeeltelijk), daarna willen we ze opnieuw laten toetsen om in aanmerking te komen voor status A (=voldoet volledig).</p> <p>Om de doelstellingen te realiseren is op meerdere terreinen specifieke expertise nodig: niet alleen kennis o.g.v. de eisen van digitale toegankelijkheid maar ook o.g.v. bouwen, ontwikkelen, content, vormgeving en IT. Dergelijke expertise hebben we nu niet of onvoldoende in huis. Daarnaast hebben we te maken met technische beperkingen, waardoor substantiële aanpassingen van bijv. applicaties nodig zijn.</p>	Hoog	Midden	<ul style="list-style-type: none"> <li>We zetten nog meer inspanning op het in huis halen van kennis en kunde om dit project goed vlot te trekken, de sturing hierop te versterken en te borgen.</li> <li>Ontwikkelen vaardigheden en kennis van verschillende medewerkers op het gebied van digitale toegankelijkheid</li> </ul>

## Top 5 integriteitsrisico's

### Risico 1 – 'Persoonsgegevens opzoeken te goeder trouw binnen werksfeer'

#### **Wat is het risico?**

Een medewerker van P-Direkt raadpleegt persoonsgegevens uit een personeelsdossier van een collega. Denk hierbij aan 'kun jij het adres van die zieke collega even opzoeken? Dan sturen we een kaartje'. Dit verzoek hoort via de leidinggevende van de zieke collega te verlopen.

#### **Waar doet dit risico zich voor?**

Iedereen bij P-Direkt met toegang tot het personeelsdossier.

#### **Wat is de kans dat dit risico zich voordoet?**

Zonder mitigerende maatregelen is de kans dat dit risico zich voordoet zeer waarschijnlijk. Het is onze inschatting dat dit 1 keer per maand of vaker voor zou komen. Het raadplegen van informatie uit een personeelsdossier is een eenvoudige handeling. Iets kan snel 'even' opgezocht worden.

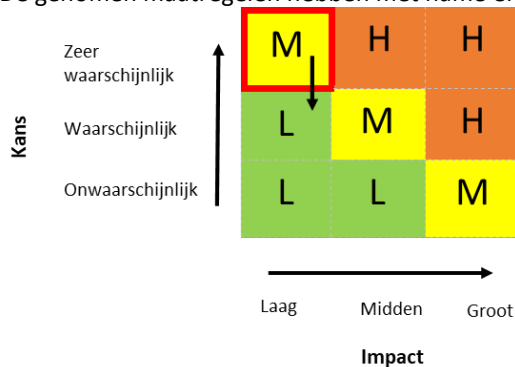
#### **Hoe groot is de impact van dit risico?**

Zonder mitigerende maatregelen is de impact van dit risico klein. Het gaat bij dit risico om een medewerker van P-Direkt. De privacyrechten van de medewerker zijn geschonden, maar het heeft geen negatieve gevolgen voor de persoonlijke levenssfeer van de medewerker.

#### **Welke maatregelen zijn reeds geïmplementeerd om het integriteitsrisico te beheersen?**

- Iedere medewerker bij P-Direkt moet een VOG-verklaring hebben.
- Het loggen van de activiteiten van de medewerkers. Wie heeft op welk moment informatie ingezien.
- Awareness training over de omgang met gevoelige informatie. Daarbij worden medewerkers ook geïnformeerd over de Gedragscode Integriteit Rijk.
- Het ministerie van BZK heeft een vertrouwenspersoon integriteit. De vertrouwenspersoon is er voor medewerkers die te maken hebben met ongewenst gedrag binnen de organisatie (zowel voor ongewenste omgangsvormen als integriteitsschendingen).

De genomen maatregelen hebben met name effect op de kans dat het risico opportuun wordt.



De risicomatrix laat zien dat het risico zonder mitigerende maatregelen op 'midden' uitkomt. Na het implementeren van de maatregelen is het risico naar 'laag' gebracht.

***Is er een restrisico en is dit acceptabel? Zo nee, wat is de (gewenste) beheersmaatregel?***

Het risico kan zich alsnog voordoen, maar het risico is acceptabel.

***Risico 2 – ‘Persoonsgegevens opzoeken te goeder trouw buiten werksfeer’***

***Wat is het risico?***

Een medewerker van P-Direkt raadpleegt persoonsgegevens uit een personeelsdossier van een klant. Denk hierbij aan ‘wat verdient mijn buurvrouw bij departement x?’ of een situatie waarbij financiële gegevens van een klant worden opgezocht omdat diegene in scheiding ligt.

***Waar doet dit risico zich voor?***

Iedereen bij P-Direkt met toegang tot het personeelsdossier.

***Wat is de kans dat dit risico zich voordoet?***

Zonder mitigerende maatregelen is de kans dat dit risico zich voordoet waarschijnlijk. Het is onze inschatting dat dit 1 keer per jaar of vaker voor zou komen. Klantgegevens zijn net als gegevens van collega’s eenvoudig te raadplegen.

***Hoe groot is de impact van dit risico?***

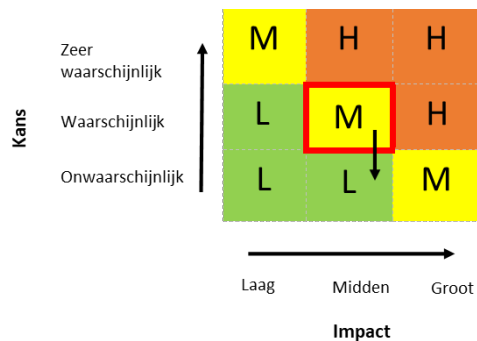
Zonder mitigerende maatregelen is de impact van dit risico ‘midden’. De privacyrechten van de betrokkene worden geschonden en omdat het gegevens van een klant betreft kan dit voor imagoschade zorgen (‘Safe harbour’ voor privacy).

***Welke maatregelen zijn reeds geïmplementeerd om het integriteitsrisico te beheersen?***

- Iedere medewerker bij P-Direkt moet een VOG-verklaring hebben.
- Het loggen van de activiteiten van de medewerkers. Wie heeft op welk moment informatie ingezien.
- Awareness training over de omgang met gevoelige informatie. Daarbij worden medewerkers ook geïnformeerd over de Gedragscode Integriteit Rijk.
- Het ministerie van BZK heeft een vertrouwenspersoon integriteit. De vertrouwenspersoon is er voor medewerkers die te maken hebben met ongewenst gedrag binnen de organisatie (zowel voor ongewenste omgangsvormen als integriteitsschendingen).

De genomen maatregelen hebben met name effect op de kans dat het risico opportuun wordt.





De risicomatrix laat zien dat het risico zonder mitigerende maatregelen op 'midden' uitkomt. Na het implementeren van de maatregelen is het risico naar 'laag' gebracht.

***Is er een restrisico en is dit acceptabel? Zo nee, wat is de (gewenste) beheersmaatregel?***

Het risico kan zich alsnog voordoen, maar het risico is acceptabel.

*Risico 3 – 'Persoonsgegevens opzoeken te kwader trouw'*

***Wat is het risico?***

Een medewerker van P-Direkt kan met kwaadwillende bedoeling persoonsgevoelige gegevens raadplegen. Denk aan een situatie waarbij een medewerker lid is van een actiegroep en een adres raadpleegt van een politicus of dat een medewerker een adres of gegevens met betrekking tot een loonbeslag van een gevangenisbewaarder doorgeeft aan een kwaadwillende.

***Waar doet het risico zich voor?***

Iedereen bij P-Direkt met toegang tot het personeelsdossier.

***Wat is de kans dat dit risico zich voordoet?***

Zonder mitigerende maatregelen is de kans dat dit risico zich voordoet waarschijnlijk. Het is onze inschatting dat dit 1 keer per jaar of vaker voor zou komen.

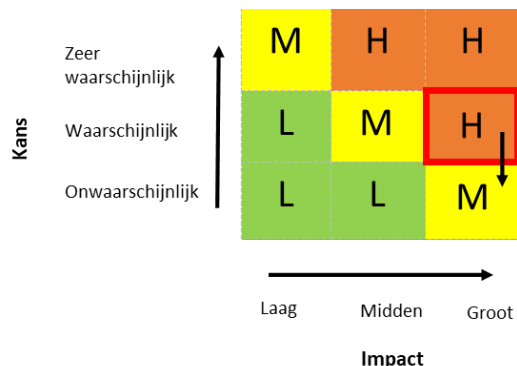
***Hoe groot is de impact van dit risico?***

Zonder mitigerende maatregelen is de impact op het risico groot. Als gevoelige gegevens (zoals adressen van bijzondere groepen of loonbeslagen) geraadpleegd worden met kwaadwillende bedoeling dan kan dat grote gevolgen hebben voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene. Daarnaast zijn de privacyrechten geschonden en zorgt het voor imagoschade voor P-Direkt ('Safe harbour' voor privacy).

***Welke maatregelen zijn reeds geïmplementeerd om het integriteitsrisico te beheersen?***

- Iedere medewerker bij P-Direkt moet een VOG-verklaring hebben.
- Het loggen van de activiteiten van de medewerkers. Wie heeft op welk moment informatie ingezien.
- Awareness training over de omgang met gevoelige informatie. Daarbij worden medewerkers ook geïnformeerd over de Gedragscode Integriteit Rijk.
- Het ministerie van BZK heeft een vertrouwenspersoon integriteit. De vertrouwenspersoon is er voor medewerkers die te maken hebben met ongewenst gedrag binnen de organisatie (zowel voor ongewenste omgangsvormen als integriteitsschendingen).

De genomen maatregelen hebben met name effect op de kans dat het risico opportuun wordt.



De risicomatrix laat zien dat het risico zonder mitigerende maatregelen op 'hoog' uitkomt. Na het implementeren van de maatregelen is het risico naar 'midden' gebracht.

***Is er een restrisico en is dit acceptabel? Zo nee, wat is de (gewenste) beheersmaatregel?***

Dit risico vraagt om blijvende aandacht. De mogelijke maatregelen om de kans op het voordoen van het risico te verkleinen zijn genomen. Echter, als dit risico zich voordoet is de impact voor de betrokkene groot. Wanneer het risico zich voordoet en P-Direkt zich op tijd van de situatie bewust is dan kunnen de nodige maatregelen voor de betrokkene genomen worden, denk hierbij aan het alarmeren van de betrokkene.

***Risico 4 – ‘Overleg over werk op andere locatie dan P-Direkt kantoor’***

***Wat is het risico?***

De Rijksoverheid werkt toe naar een ‘hybride werksituatie’ waarbij medewerkers op een andere locatie dan het Rijkskantoor hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Dit geldt ook voor P-Direkt. Een medewerker van P-Direkt die op een andere locatie werkt dan kantoor moet zich bewust zijn van zijn omgeving. Wanneer bijvoorbeeld een videogesprek vertrouwelijk van aard is, is het van belang dat de medewerker zich alleen in de ruimte bevindt en anderen geen kennis kunnen nemen van de inhoud van het gesprek. Via videobellen is het mogelijk om de achtergrond wazig te maken waardoor het voor de gesprekspartner niet mogelijk is om te zien of er nog iemand anders in de ruimte aanwezig is en het gesprek kan horen. Denk aan een functioneringsgesprek. Je wil niet dat een huisgenoot de inhoud hiervan te weten komt. Daarnaast kun je denken aan het voeren van een gesprek over het werk in het openbaar vervoer of op andere openbare locaties.

***Waar doet het risico zich voor?***

Op een andere locatie dan kantoor van de medewerkers van P-Direkt.

***Wat is de kans dat dit risico zich voordoet?***

Zonder mitigerende maatregelen is de kans dat dit risico zich gaat voordoen zeer waarschijnlijk. In de huidige situatie werkt een groot deel van de medewerkers voornamelijk op kantoor, maar we werken naar een situatie toe dat medewerkers van P-Direkt op andere locaties dan het P-Direkt kantoor kunnen werken (hybride werken). Dit is voor veel medewerkers een nieuwe manier van werken. Onze inschatting is dat zonder maatregelen het maandelijks voorkomt dan een medewerker van P-Direkt een vertrouwelijk gesprek voert waarbij een derde de inhoud mee kan krijgen.

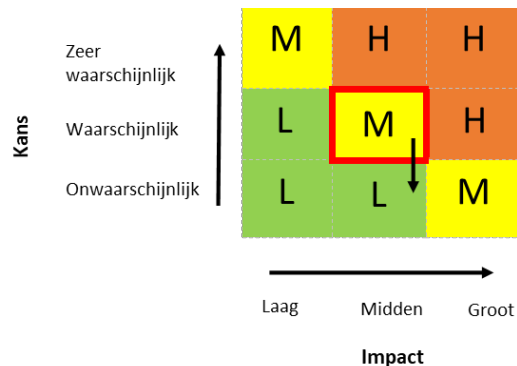
### **Hoe groot is de impact van dit risico?**

Zonder mitigerende maatregelen schatten we de impact van dit risico op hoog. Dit hangt mede af van het onderwerp dat wordt besproken. Het voordoen van dit risico kan voor imagoschade zorgen als een medewerker van P-Direkt over gevoelige informatie praat in een omgeving waarbij anderen kennis kunnen nemen van informatie die niet voor hen bedoeld is.

### **Welke maatregelen zijn reeds geïmplementeerd om het integriteitsrisico te beheersen?**

- Iedere medewerker bij P-Direkt moet een VOG-verklaring hebben.
- Het programma Hybride werken stelt voorwaarden aan de thuiswerkomgeving, zoals geen vertrouwelijke werkgesprekken aan de keukentafel.
- Het programma Hybride Werken besteedt veel aandacht aan awareness training over de omgang met gevoelige informatie. Daarbij worden medewerkers ook geïnformeerd over de Gedragscode Integriteit Rijk. P-Direkt stelt een speciale Security Officer Personeel aan, die zich specifiek gaat bezighouden met awareness, training en toezicht op het gebied van integriteit, security en privacy.

De genomen maatregelen hebben met name effect op de kans dat risico opportuun wordt.



De risicomatrix laat zien dat het risico zonder mitigerende maatregelen op 'midden' uitkomt. Na het implementeren van de maatregelen is het risico naar 'laag' gebracht.

### **Is er een restrisico en is dit acceptabel? Zo nee, wat is de (gewenste) beheersmaatregel?**

P-Direkt werkt naar een andere werksituatie toe: hybride werken. Werken op een andere plek dan een afgesloten kantoorruimte is dan steeds vaker aan de orde. Van belang is dat medewerkers zich bewust zijn van de omgeving waarin zij een gesprek voeren met een ander, en wie mee zou kunnen luisteren. De gewenste beheersmaatregel is continue aandacht voor awareness over integriteit bij hybride werken.

## *Risico 5 – ‘Inkoop en inhuur’*

### ***Wat is het risico?***

Een medewerker van P-Direkt die contact onderhoudt met een leverancier kan een geschenk ontvangen. Daarnaast kan een medewerker de voorkeur krijgen voor een bepaalde leverancier en kan hij deze een opdracht binnen P-Direkt gunnen. Denk ook aan inhuur van personeel. Een risico die zich hierbij voor kan doen is dat een medewerker van P-Direkt de voorkeur geeft aan iemand om hem of haar in te huren.

### ***Waar doet het risico zich voor?***

Iedereen bij P-Direkt die iets inkoop of personeel wil inhuren.

### ***Wat is de kans dat dit risico zich voordoet?***

Zonder mitigerende maatregelen is de kans dat dit risico zich voordoet zeer waarschijnlijk. We schatten in dat dit 1 keer per maand of vaker voor zou komen. P-Direkt huurt veel personeel in en maakt gebruik van grote informatiesystemen (contact met leveranciers).

### ***Hoe groot is de impact van dit risico?***

Zonder mitigerende maatregelen is de impact van dit risico ‘groot’. Als dit risico zich voordoet dan heeft dit invloed op het aanzien van P-Direkt en haar onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Bovendien kunnen hier rechtszaken en claims uit voortvloeien.

### ***Welke maatregelen zijn reeds geïmplementeerd om het integriteitsrisico te beheersen?***

- Iedere medewerker bij P-Direkt moet een VOG-verklaring hebben.
- Inkoopkader is geïmplementeerd. Hierdoor neemt de kans af dat een medewerker van P-Direkt een leverancier een gunst verleent.
- P-Direkt heeft een inkoopadviseur. De inkoopadviseur dient ingeschakeld te worden als een medewerker van P-Direkt vanaf een bepaald bedrag iets wil inkopen.
- De medewerkers van P-Direkt worden geïnformeerd over de Gedragscode Integriteit Rijk.
- Het ministerie van BZK heeft een vertrouwenspersoon integriteit. De vertrouwenspersoon is er voor medewerkers die te maken hebben met ongewenst gedrag binnen de organisatie (zowel voor ongewenste omgangsvormen als integriteitsschendingen).

De genomen maatregelen hebben zowel effect op de kans dat risico opportuun wordt als op de impact.

De risicomatrix laat zien dat het risico zonder mitigerende maatregelen op ‘hoog’ uitkomt. Na het implementeren van de maatregelen is het risico naar ‘midden’ gebracht.

### ***Is er een restrisico en is dit acceptabel? Zo nee, wat is de (gewenste) beheersmaatregel?***

Het risico vraagt om aandacht. Het gaat om externe contacten, en als dit risico zich voordoet heeft dit impact op het aanzien van P-Direkt. Een gewenste beheersmaatregel: bewustwording op het inhuren van personeel en het aannemen van giften.