



Organisatie en Personeel Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Leveringsvoorwaarden Organisatie en Personeel Rijk 2023

Datum: 5 december 2022
Status: definitief

De leveringsvoorwaarden zijn vastgesteld door de plv. DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk.


R.J. Barendse
15/12-2022

Inhoud

Leveringsvoorwaarden nieuwe organisatie	4
1. Personeel: Advocaten en Adviseurs Arbeidsrecht, Arbeidsmarkt, Bedrijfszorg, Inclusiviteit, Loopbaan- en Talentontwikkeling en Organisatie-inrichting	5
1.1 Looptijd.....	5
1.2 Wijzigingsbeding.....	5
1.3 Governance.....	5
2. Uitgangspunten	6
2.1 Dienstverlening.....	6
2.2 Algemene verantwoordelijkheden en verplichtingen.....	6
2.2.1 Opdrachtgever(s)/afnemer(s):.....	6
2.2.2 Personeel.....	6
2.3 Opdrachtverstrekking.....	7
2.4 Annulering.....	7
2.5 Huisvesting bij opdrachtgever/afnemer.....	7
2.6 Privacy (AVG).....	8
2.7 Informatiebeveiliging.....	8
2.8 Geheimhouding.....	9
2.9 Kwaliteit.....	9
3. Financieel	10
3.1 Tariefstructuur.....	10
3.2 Vaststelling tarieven.....	10
3.3 Budgetfinanciering.....	10
3.3.1 Financiële spelregels budgetfinanciering.....	10
3.3.2 Bedrijfsgeneeskundig dienstverlening (BGD) en Medisch secretariaat.....	11
3.4 Facturatie.....	11
In de facturen Bedrijfsgeneeskundige dienstverlening worden op basis van de privacywetgeving geen 'namen van medewerkers' en 'type consult' opgenomen (zie ook paragraaf 2.5 Geheimhouding, anonimiteit en privacy); dat geldt overigens ook voor andere dienstverlening vanuit Personeel.....	11
3.5 Betalingstermijn.....	12
3.6 BTW.....	12
3.7 Betaling aan derden.....	12
3.8 Reistijd.....	12
4 Rapportages	13
5 Feedback (compliment, tip of klacht)	14
5.1 Klanttevredenheid.....	14
5.2 Feedback (compliment, tip of klacht) De opdrachtgever/afnemer kan op diverse manieren feedback geven over de door Personeel geleverde dienst, product, proces of (gedrag van) een medewerker van Personeel.....	14
5.2 Klachten over bejegening van medewerkers Personeel.....	14
5.3 Geschillen.....	14
5.4 Escalatieladder.....	14
6 Binnenwerk	15

6.1	Inleiding.....	15
6.2	Rijksbrede participatie organisatie Binnenwerk.....	15
7	P-Direkt.....	19
	Controlvisie.....	19
	Eisen aan de gebruikersorganisaties.....	20
	Verantwoordelijkheden bij de gebruikersorganisaties.....	20

Leveringsvoorwaarden nieuwe organisatie

Met ingang van 1 januari 2023 gaan Binnenwerk, P-Direkt en UBR Personeel samen verder als Organisatie en Personeel Rijk, kortweg O&P Rijk. Door het samenvoegen ontstaat één nieuwe organisatie voor uitvoeringsvraagstukken op organisatie en personeel.

In de acht sterke merken die je hieronder aantreft biedt O&P Rijk een breed palet aan HR-diensten. Zie ook de Producten- en Diensten Gids van Organisatie en Personeel Rijk.

De leveringsvoorwaarden van Organisatie en Personeel Rijk, gelden voor alle organisaties die diensten afnemen van Organisatie en Personeel Rijk, hierna afzonderlijk te noemen opdrachtgever/afnemer en gezamenlijk te noemen opdrachtgevers/afnemers. Daar waar het de merken van voormalig UBR Personeel betreft (Advocaten en Adviseurs Arbeidsrecht, Arbeidsmarkt, Bedrijfszorg, Inclusiviteit, Loopbaan- en Talentontwikkeling en Organisatie-inrichting) zal in de hierna volgende tekst gesproken worden over 'Personeel'.

De leveringsvoorwaarden van Binnenwerk, P-Direkt en Personeel zijn voor 2023 gebundeld; je treft ze in hoofdstuk 1, 6 en 7 aan. In de loop van 2023 worden de leveringsvoorwaarden verder geïntegreerd.

1. **Personeel: Advocaten en Adviseurs Arbeidsrecht, Arbeidsmarkt, Bedrijfszorg, Inclusiviteit, Loopbaan- en Talentontwikkeling en Organisatie-inrichting**

1.1 **Looptijd**

Deze leveringsvoorwaarden hebben een looptijd voor onbepaalde tijd of tot zij vervangen zijn door een geactualiseerde versie.

1.2 **Wijzigingsbeding**

Personeel is gerechtigd leveringsvoorwaarden, dienstverleningsafspraken en de Producten- en Diensten Gids tussentijds aan te passen. Grote inhoudelijke wijzigingen worden eerst altijd voorgelegd aan de opdrachtgevers/afnemers.

Tussentijdse aanpassingen zullen door Personeel bekend worden gemaakt op de website van Organisatie en Personeel Rijk en tijdens accountgesprekken met de opdrachtgever.

1.3 **Governance**

Organisatie en Personeel Rijk is een Shared Service Organisatie die valt onder het directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DG VBR) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

In het Bestuurlijk Overleg komen de rollen van eigenaar, centraal opdrachtgever, opdrachtnemer, beleid- en kadersteller en afnemer samen. Daarnaast neemt een financieel deskundige deel. De vertegenwoordiger vanuit de ICBR is voorzitter. Het Bestuurlijk Overleg draagt zorg voor een goede verbinding tussen de verschillende rollen in de aansturing van O&P Rijk, met behoud van ieders verantwoordelijkheden. Doel van het overleg is deze rollen te verbinden. De deelnemers komen tot overeenstemming over gedeelde kernwaarden en de randvoorwaarden waarbinnen O&P Rijk de doelstellingen moet realiseren.

De rollen van eigenaar, opdrachtnemer en (centraal) opdrachtgever zijn ontleend aan de Regeling agentschappen. De inrichting van het BO doet recht aan deze rollen en zorgt voor checks and balances in de aansturing.

Rol	Vertegenwoordiger
Eigenaar	DGVBR
Centraal Opdrachtgever -budgethouder	Beleidsdirecteur DGDOO
Opdrachtnemer	Directeur O&P Rijk
Beleid en kaderstelling	Beleidsdirecteur DGDOO
Voorzitter	ICBR-lid
Vertegenwoordiging afnemers (twee)	Kerndepartement/CDV
Financieel toezichthouder	Directeur FEZ
Secretariaat	O&P Rijk

2. Uitgangspunten

2.1 *Dienstverlening*

Organisatie en Personeel Rijk legt de dienstverlening vast in een Producten- en Diensten Catalogus (PDC). De PDC van Organisatie en Personeel Rijk wordt jaarlijks herzien en vastgesteld. Wanneer noodzakelijk, wordt de PDC tussentijds herzien. Dat zal altijd plaatsvinden na tussenkomst van het Bestuurlijk Overleg.

Naast medewerkers in (vaste) dienst, maakt Organisatie en Personeel Rijk gebruik van de diensten van derden. Uiteraard werken deze derden conform de leveringsvoorwaarden van Organisatie en Personeel Rijk. De diensten die derden leveren worden altijd in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Organisatie en Personeel Rijk uitgevoerd.

2.2 *Algemene verantwoordelijkheden en verplichtingen*

2.2.1 *Opdrachtgever(s)/afnemer(s):*

- blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de invulling van haar eigen werkgeversverplichtingen;
- levert periodiek een overzicht aan met contactpersonen van de eigen organisatie bij O Personeel;
- levert jaarlijks voor 1 oktober structuurwijzigingen in de eigen organisatie aan via de Single Point of Contact (SPOC) of account/-relatiemanager van Personeel;
- zorgt ervoor dat de overeengekomen dienstverlening en de daarbij behorende afspraken en verantwoordelijkheden binnen de eigen organisatie bekend zijn;
- zorgt ervoor dat alle informatie, materialen of faciliteiten, die Personeel voor het verrichten van de diensten nodig heeft, tijdig in de gewenste vorm en op de afgesproken wijze ter beschikking komen van Personeel;
- staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Personeel ter beschikking gestelde informatie en/of materialen;
- informeert Personeel direct over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de diensten van belang kunnen zijn;
- is verantwoordelijk voor de toetsing van de opdrachtverlening aan alle voor hem geldende interne besluitvorming en het verkrijgen van alle noodzakelijke toestemmingen voor de opdrachtverstrekking aan Personeel;
- stuurt offertes binnen tien werkdagen getekend retour inclusief aanlevering van de financiële informatie (in het bijzonder de verplichtingennummers of inkoop-ordernummers);
- is verantwoordelijk voor interne doorbelasting naar de eigen dienstonderdelen;
- draagt de extra kosten die voortvloeien uit vertraging in de uitvoering van alle mogelijke diensten die ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde informatie en/of materialen.

2.2.2 *Personeel*

- heeft een signalerende rol richting de opdrachtgever(s) op het terrein van haar dienstverlening;
- levert de diensten en rapporteert periodiek conform hoofdstuk 4. 'Rapportages';
- draagt zorg voor het binnen de eigen organisatie bekend zijn van de overeengekomen dienstverlening en de daarbij behorende afspraken en verantwoordelijkheden;
- zorgt voor personele continuïteit en, indien noodzakelijk, voor adequate vervanging;
- treedt tijdig in overleg met opdrachtgever/afnemer als overschrijding dreigt van de in de getekende offerte opgenomen uren en/of bedragen;
- draagt de extra kosten die voortvloeien uit vertraging en aantoonbare nalatigheid in de uitvoering van alle mogelijke diensten.

2.3 Opdrachtverstrekking

Een opdrachtgever/afnemer kan dienstverlening aanvragen via:

- adviseurs;
- managers;
- Single Point of Contact (SPOC);
- Klantcontactcentrum (KCC);
- aanmeldformulieren op de website van Organisatie en Personeel Rijk.

Bedrijfsgeneeskundige dienstverlening

De opdrachtgever/afnemer vraagt deze dienstverlening aan via de Medische Backoffice van Personeel (zie de Producten en Diensten Gids Organisatie en Personeel Rijk).

Offertes

Als de opdrachtgever/afnemer dienstverlening op basis van 'maatwerk' afneemt wordt door Personeel een offerte opgesteld. Personeel zorgt voor ondertekening. Personeel stuurt de getekende offerte vervolgens naar de opdrachtgever. De opdrachtgever retourneert de definitieve offerte, voorzien van een handtekening en voorzien van facturatiegegevens (inclusief verplichtingen-/inkoop-ordernummer) binnen tien werkdagen.

Uitvoeren van de opdracht

Personeel gaat pas tot uitvoering van de dienst over na akkoord van de opdrachtgever/afnemer. Bij maatwerkopdrachten geldt een voor akkoord getekende offerte, voorzien van een verplichtingen-/inkoopordernummer. Komen er wijzigingen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden? Dan maken we daarover afspraken die zowel door opdrachtgever/afnemer als Personeel worden geaccordeerd.

Let op:

- lopen maatwerkopdrachten over het kalenderjaar heen? Dan gelden vanaf 1 januari van het nieuwe kalenderjaar de aangepaste (uur-)tarieven.

2.4 Annulering

Worden opdrachten binnen vijf werkdagen vóór aanvang door de opdrachtgever/afnemer geannuleerd? Dan brengt Personeel de kosten volledig in rekening.

Annulering van trainingen, cursussen, workshops werkplaatsen en begeleidingstrajecten:

- bovenstaande dienstverlening kan kosteloos geannuleerd worden tot uiterlijk twee weken voor aanvang. Daarna brengt Personeel deze volledig in rekening bij de opdrachtgever/afnemer. De opdrachtgever/afnemer heeft de mogelijkheid om een andere medewerker dan de aanvankelijk opgegeven medewerker te laten deelnemen;
- een begeleidingstraject bestaat uit verschillende modules. De facturering gebeurt direct bij start van de modules. Personeel brengt de betreffende modules volledig in rekening bij de opdrachtgever. Het is niet mogelijk om gestarte modules in tijd op te schorten. Indien tijdens de uitvoering van een opdracht een afspraak met een adviseur binnen twee werkdagen vóór aanvang wordt geannuleerd door de opdrachtgever/afnemer, is Personeel gerechtigd de kosten daarvan volledig in rekening te brengen. Ook bij een 'no show' worden de kosten volledig in rekening gebracht.

Spreekuur (bedrijfsgeneeskundige dienstverlening)

- Bij een 'no show' wordt het spreekuur volledig in rekening gebracht.
- ERD-intake; bij het later terugtrekken van dossiers bij de ERD worden de kosten van intake alsnog in rekening gebracht;

2.5 Huisvesting bij opdrachtgever/afnemer

De opdrachtgever/afnemer zorgt voor doeltreffende huisvesting en ingerichte spreekruimte (met de vereiste ICT-faciliteiten) op locatie(s), tenzij dat anders met de

opdrachtgever is overeengekomen. Hierbij houdt de opdrachtgever/afnemer rekening met de privacy van de medewerkers voor wat betreft bedrijfsmaatschappelijk werk en de bedrijfsarts. De opdrachtgever/afnemer stelt verder geen permanente ruimte binnen haar locaties ter beschikking aan Personeel, tenzij dat anders met de opdrachtgever/afnemer is overeengekomen.

2.6 Privacy (AVG)

Organisatie en Personeel Rijk dient zich, net als alle Europese organisaties en overheden, te houden aan de Europese (GDPR) en nationale privacywetgeving (AVG). Dataprivacy van de afnemers en haar werknemers dienen te allen tijde te worden geborgd. Organisatie en Personeel Rijk (O&P Rijk) beschermt de persoonlijke levenssfeer van de Rijksmedewerkers en de persoonlijke gegevens tegen verlies, vernietiging of schade, door adequate technische en organisatorische maatregelen te nemen en door persoonlijke gegevens uitsluitend te verwerken in overeenstemming met de wet. Op grond van artikel 5 lid 1 sub b AVG mogen persoonsgegevens slechts verwerkt worden voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen. O&P Rijk mag geen persoonsgegevens verwerken zonder dat hiervoor een doel is bepaald. Daarnaast moet het doel uitdrukkelijk omschreven zijn. Dit betekent dat O&P Rijk, voordat zij begint met het verzamelen of anderszins verwerken van persoonsgegevens, moet vastleggen waarvoor deze persoonsgegevens nodig zijn. En tenslotte moet het doel gerechtvaardigd zijn. Het is hierbij van belang om te borgen dat de verwerking kan worden gebaseerd op een van de grondslagen als genoemd in artikel 6 lid 1 AVG. Organisatie en Personeel Rijk is, afhankelijk van het type dienstverlening, in de meeste gevallen de Verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die binnen deze Leveringsvoorwaarden vallen. Wanneer een derde partij uw persoonsgegevens verwerkt, op instructie van Organisatie en Personeel Rijk, fungeert deze partij in de meeste gevallen als Verwerker voor Organisatie en Personeel Rijk. In een aantal gevallen hebben wij een 'gezamenlijke verantwoordelijkheid', indien er bijvoorbeeld sprake is van twee zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijken in relatie tot één van onze externe gespecialiseerde toeleveranciers. In elk geval sluiten we een (verwerkers)overeenkomst met dergelijke partijen over de verwerking van persoonsgegevens. Deze overeenkomsten bevatten verplichtingen en maatregelen om te waarborgen dat uw persoonsgegevens - in lijn met de AVG - adequaat beveiligd worden en uitsluitend aan de gegevensverwerker worden verstrekt om ons diensten te verlenen. Voor meer informatie zie ook onze [privacyverklaring](#) welke betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens van onze klanten en websitebezoekers. Deze privacyverklaring biedt nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Organisatie en Personeel Rijk.

2.7 Informatiebeveiliging

Organisatie en Personeel Rijk hecht veel waarde aan privacy binnen onze complete Producten en Diensten Gids. Organisatie en Personeel Rijk neemt daarom beveiligingsmaatregelen om diefstal, verlies of anderszins onrechtmatig gebruik van persoonsgegevens te voorkomen, conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Organisatie en Personeel Rijk werkt onder meer met beveiligde verbindingen en waar nodig of zelfs noodzakelijk, met versleutelde communicatie. Daarnaast neemt Organisatie en Personeel Rijk maatregelen met betrekking tot fysieke en logische toegangsbeveiliging. Zo maakt Organisatie en Personeel Rijk gebruik van o.a. VPN-verbindingen, encryptie op onze netwerkschijven, firewalls, worden onze accounts beveiligd met wachtwoorden en MFA en wordt onze IT-omgeving gecontroleerd op ongebruikelijke activiteit. Organisatie en Personeel Rijk draagt hiermee verantwoordelijkheid dat informatie beschikbaar blijft, integer is en vertrouwelijk wordt verwerkt binnen haar ondersteunende systemen en het applicatielandschap.

2.8 **Geheimhouding**

Organisatie en Personeel Rijk werkt op dagelijkse basis met gevoelige informatie, denk aan bedrijfsgevoelige informatie, gezondheidsgegevens van Rijksmedewerkers en persoonsgegevens van sollicitanten. Onverlet dat iedere Rijksmedewerker de eed of belofte heeft afgelegd, externen een geheimhoudingsverklaring hebben getekend en Organisatie en Personeel Rijk zich houdt aan wet- en regelgeving, moet geheimhouding en terughoudendheid worden betracht bij het omgaan met gevoelige informatie. Indien Organisatie en Personeel Rijk bijzondere persoonsgegevens wil verwerken, dient Organisatie en Personeel Rijk eerst na te gaan of sprake is van een van de uitzonderingen op het verbod van verwerking van bijzondere gegevens (zie hiervoor: artikel 9 AVG en artikelen 22 t/m 30 UAVG). Bij het verwerken van bijzondere persoonsgegevens, zoals gezondheidsgegevens, neemt Organisatie en Personeel Rijk maatregelen die passen bij het verhoogde risico voor de rechten van vrijheden van Rijksmedewerkers. Het verwerken van gevoelige of bijzondere (persoons)gegevens wordt uitgevoerd door gecertificeerde en/of gediplomeerde professionals en deze gegevens van persoonlijke aard worden strikt vertrouwelijk behandeld en dienen zich te conformeren aan ons privacyreglement.

2.9 **Kwaliteit**

Personeel waarborgt dat de kwaliteit van de dienstverlening in lijn is met wat in de leveringsvoorwaarden van Personeel is opgenomen, wat in de DVA is vastgelegd en wat in het Bestuurlijk Overleg is afgesproken.

Personeel verzamelt en analyseert informatie uit de accountgesprekken, bespreekt welke vraagstukken onze opdrachtgevers/afnemers op het P&O-terrein hebben. Personeel onderzoekt hierbij welke problemen onze opdrachtgevers/afnemers op het P&O-terrein ervaren en op welke manier en momenten Personeel hierbij van toegevoegde waarde kan zijn. Al deze input wordt door Personeel vertaald naar (verbeteringen in) onze dienstverlening. Ook wil Personeel de dienstverlening concreet en meetbaar maken.

3. Financieel

3.1 *Tariefstructuur*

De uurtarieven van Personeel als opdrachtnemer zijn gebaseerd op een integrale kostprijsberekening. Integrale kostenberekening betekent dat alle door Personeel gemaakte directe salariskosten met een opslag voor de indirecte kosten aan de opdrachtgever worden doorberekend. De tarieven zijn jaarlijks onderhevig aan loon- en prijsbijstellingen zoals uitgevaardigd door de directie Financieel-Economische Zaken van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

3.2 *Vaststelling tarieven*

De directeur-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DG VBR) stelt de (uur-)tarieven van Organisatie en Personeel Rijk vast, na advisering door het Bestuurlijk Overleg. In uitzonderlijke situaties worden tarieven tussentijds herzien. Indien dit het geval is, worden alle opdrachtgevers/afnemers, conform het wijzigingsbeding, hierover geïnformeerd.

3.3 *Budgetfinanciering*

3.3.1 *Financiële spelregels budgetfinanciering*

De budgetgefinancierde dienstverlening wordt op basis van een verdeelsleutel doorberekend aan de departementen en/of organisatieonderdeel. Deze sleutel is gebaseerd op het aantal individuele arbeidsrelaties (IAR's) die een departement kent. Onder de IAR's wordt verstaan het 'ambtelijk personeel, met verloning (APM)' en 'niet-ambtelijk personeel, met verloning (NAPM)'. Personeel bepaalt jaarlijks de aantallen IAR's op basis van de informatie in het salarissysteem (jaarlijkse stand van 1 oktober).

Personeel monitort gedurende het jaar samen met de departementen de uitputting. Personeel levert hiervoor maandelijks realisatiecijfers aan. Als het budget van een individueel departement tussen de 95% en 100% wordt uitgeput, crediteert Personeel het verschil tussen het voorgefinancierde budget en de daadwerkelijk gerealiseerde afname. Bij een uitputting <95% wordt maximaal 5% gecrediteerd. Hiermee is het risico verdeeld tussen Personeel en de afnemers.

Als het budget van een individueel departement met meer dan 100% is uitgeput, wordt een nacalculatiefactuur verstuurd. Op verzoek van de departementen wordt er in november een factuur voor de te verwachten overuitputting voor het gehele jaar gestuurd. Deze verwachte overuitputting wordt bepaald door de uitputting ultimo het derde kwartaal te extrapoleren naar een geheel jaar en dit te verminderen met 100% van het voorgefinancierde budget. Deze factuur wordt nog in het lopende kasjaar, uiterlijk half november verstuurd, zodat het departement deze nog op tijd kan betalen.

Na afloop van het jaar wordt de eindafrekening voor het gehele jaar gemaakt. Hierin wordt de gehele uitputting van dat jaar afgezet tegen het voorgefinancierde budget, en verrekend met de eventuele naheffing uit november. Indien er over het gehele jaar alsnog een overuitputting blijkt zal er nog een naheffing gefactureerd worden in februari van het nieuwe kalenderjaar.

Bij structurele (drie jaar of meer) onder- of overuitputting ($\geq 10\%$) wordt de rijksbrede budgetfinanciering aangepast met het gemiddelde verschil van de laatste drie jaar met een maximum van 5%. Dit betreft een aanpassing van de budgetfinanciering per IAR. De hoogte van de rijksbrede budgetfinanciering en verdeling hiervan tussen de departementen wordt nog steeds op basis van de verdeelsleutel vastgesteld. Deze sleutel

is gebaseerd op het aantal individuele arbeidsrelaties (IAR's). De budgetfinanciering wordt voor alle duidelijkheid niet per departement gewijzigd.

3.3.2 *Bedrijfsgeneeskundig dienstverlening (BGD) en Medisch secretariaat*

In 2021 en 2022 is in overleg met het Afnemersberaad een pilot uitgevoerd voor opname van de Bedrijfsgeneeskundige Dienstverlening (BGD) in de budgetfinanciering. Het pilotkarakter betrof niet de scope (alle BuFi-departementen deden mee), maar de impact: wel budgetteren vooraf, maar achteraf rekenen op realisatie van BGD apart (nog geen verrekening met andere BuFi-diensten). Uit dit 'droogzwemmen' zijn geen contra-indicaties naar voren gekomen voor definitieve opname van de BGD in de reguliere budgetfinanciering. Het voorstel voor 2023 is op verzoek van het Afnemersberaad in de ICOP besproken (in juni en september) en heeft daarin voldoende draagvlak gekregen. Daarbij is wel opgemerkt dat de BGD in de beleving van sommige ICOP-leden niet aan het formele criterium van 'voldoende uitgetrild zijn' voldoet, dat eerder – naast andere criteria – is verbonden aan (opname in) de budgetfinanciering. Personeel (als onderdeel van Organisatie en Personeel Rijk) wil in 2023 de budgetfinancieringscriteria opnemen als onderdeel van een integrale herijking van de financiering van Organisatie en Personeel Rijk, in samenspraak met haar klanten, maar dit hoeft deze stap met betrekking tot de BGD in de budgetfinanciering nu niet te belemmeren.

3.4 **Facturatie**

Personeel hanteert de volgende frequentie van facturatie van onze dienstverlening:

- voor de budgetfinanciering: facturatie per halfjaar (vooraf);
- voor de basisdienstverlening: facturatie per kwartaal (achteraf);
- voor de stuksprijzen- en maatwerkdienstverlening: facturatie per kwartaal (achteraf).

Voor maatwerkactiviteiten boven de € 25.000 kunnen er in Q4 voorschotfacturen aangevraagd worden.

Gegevens factuur:

De facturen van Personeel bevatten (om opdrachten tot dienstverlening traceerbaar te maken voor zowel de opdrachtgever/afnemer als voor Personeel) de navolgende gegevens:

- *factuurnummer*: nummer gegenereerd door het financiële systeem van Personeel;
- *factuurdatum*: datum waarop de factuur door Personeel is aangemaakt en verzonden;
- *projectnummer*: registratienummer van de opdracht binnen de projectadministratie van Personeel;
- *contactpersoon*: naam van inhoudelijke contactpersoon van de opdrachtgever/afnemer;
- *naam organisatieonderdeel*: naam van het organisatieonderdeel waarvoor de opdracht is uitgevoerd);
- *kenmerk*: debiteurennummer/verplichtingensnummer van de opdrachtgever/afnemer (zoals opgenomen in de financiële bijlage als onderdeel van de DVA tussen Personeel en opdrachtgever/afnemer);
- *referentie*: aanvullende informatie van de opdrachtgevers, om eigen wensen voor gegevens op de factuur te laten vermelden (zoals opgenomen in de financiële bijlage als onderdeel van de DVA tussen Personeel en opdrachtgever/afnemer);
- *project* (omschrijving van de opdracht);
- *specificatie*: nadere specificatie van de afgenomen dienstverlening (bijv. hoeveelheid/prijs en eventuele aanvullende kosten (bijv. annuleringskosten)).

De facturatie vanuit de sterke merken van Personeel wordt zoveel als mogelijk gecombineerd (ter beheersing van de administratieve last) tot één factuur voor heel Personeel, met daarbij wel de specificatie per sterk merk (voor zover van toepassing).

De opdrachtgever/afnemer is zelf verantwoordelijk voor interne doorbelasting naar de eigen dienstonderdelen.

In de facturen Bedrijfsgeneeskundige dienstverlening worden op basis van de

privacywetgeving geen 'namen van medewerkers' en 'type consult' opgenomen (zie ook paragraaf 2.5 Geheimhouding, anonimiteit en privacy); dat geldt overigens ook voor andere dienstverlening vanuit Personeel.

3.5 Betalingstermijn

Conform de rijksbrede betalingsafspraken, betaalt de opdrachtgever/afnemer het bedrag van de factuur aan Personeel, binnen dertig dagen na factuurdatum.

Personeel brengt eventuele meerkosten uitsluitend in rekening, indien deze van tevoren in de vorm van een aanvullende offerte met opdrachtgever/afnemer zijn overeengekomen.

3.6 BTW

Op de facturen rust geen BTW-verplichting. Uitsluitend bij doorbelasting van door Personeel gecontroleerde en vooruitbetaalde facturen van derden en voor dienstverlening aan ZBO's en andere overheidsorganisaties zoals gemeenten en provincies, die geen onderdeel van de Staat der Nederlanden zijn, waarbij het doorbelasten van BTW een verplichting is voor Personeel, wordt BTW doorbelast aan de opdrachtgever/afnemer.

De BTW die Personeel verschuldigd is aan onze externe leveranciers wordt qua kosten volledig doorbelast; ook aan de afnemers binnen de Staat der Nederlanden. Bij de dienstverlening door extern ingehuurde bedrijfsartsen is met ingang van 2020 (met terugwerkende kracht naar 2015) een nieuw BTW-regime van toepassing waarbij de medische vrijstelling voor de via arbodiensten gedetacheerde bedrijfsartsen is komen te vervallen en voor zzp-ers van kracht blijft. Daarom wordt met ingang van 2020 een gemiddeld verkooptarief gehanteerd; in de berekening van dit tarief worden (op basis van realisatiecijfers) aannames gedaan voor het medische vrijgestelde deel van de dienstverlening ten opzichte van het met BTW-belaste deel van deze inzet. Deze aannames worden (minimaal) jaarlijks herijkt. De uit bovenstaande wijziging in het BTW-regime voortvloeiende naheffing over de jaren 2015-2019 is in 2021 afgehandeld met de betreffende leveranciers en departementen.

3.7 Betaling aan derden

De opdrachtgever ontvangt geen facturen van diensten van derden die deel uitmaken van een opdracht. Personeel brengt alle verschuldigde kosten in rekening, tenzij expliciet is overeengekomen dat derden facturen rechtstreeks in rekening brengen bij de opdrachtgever.

3.8 Reistijd

Reistijd valt onder werktijd en wordt doorbelast aan de opdrachtgever. Reistijd wordt tegen het normale uurtarief in rekening gebracht. Personeel zorgt ervoor dat de reistijd daar waar mogelijk wordt benut voor de klant.

4 Rapportages

Personeel verstrekt vanaf half maart maandelijks een overzicht met de financiële uitputting van de budgetgefinancierde producten en –diensten.

Daarnaast rapporteert Personeel drie maal per jaar inhoudelijk en financieel aan opdrachtgevers/afnemers in de vorm van uitgebreidere toelichtingen. De uitgebreidere toelichtingen worden aangeboden op het organisatieniveau van de DVA-houder. Het rapportageniveau is een weerspiegeling van de organisatiestructuur van de betreffende DVA-houder, zoals die jaarlijks wordt herijkt (per 1 oktober). In overleg met de DVA-houder kan hiervan in voorkomende gevallen worden afgeweken. Aan het opmaken en verstrekken van deze uitgebreidere toelichtingen zijn geen additionele kosten gebonden.

- *Eerste tertaal*
De dashboards worden na afloop van het eerste tertaal voorzien van een toelichting.
- *Tweede tertaal*
De dashboards worden na afloop van het tweede tertaal voorzien van een uitgebreide toelichting. Tevens wordt er een financiële doorkijk gegeven naar het eind van het jaar.
- *Jaarrapportage*
Dashboards worden na afloop van het derde tertaal aangeboden als jaarrapportage zonder een uitgebreide toelichting.

De dashboards worden uiterlijk zes weken na afloop van ieder tertaal door Personeel naar de opdrachtgevers/afnemers gestuurd, ter attentie van diens contactpersoon en/of – personen zoals opgenomen in de DVA.

5 Feedback (compliment, tip of klacht)

O&P Rijk beschouwt feedback van opdrachtgevers/afnemers als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Klanttevredenheid en partnerschap met de opdrachtgever en afnemer vinden we hierin belangrijk.

5.1 Klanttevredenheid

Laat weten wat je van de dienstverlening vindt in de gesprekken die er plaatsvinden. Ook kun je dit nu al via een [klanttevredenheidsonderzoek](#) bij Bedrijfszorg doen. Voor de overige dienstverlening willen we een dergelijk onderzoek nog ontwikkelen.

5.2 Feedback (compliment, tip of klacht)

De opdrachtgever/afnemer kan op diverse manieren feedback geven over de door Personeel geleverde dienst, product, proces of (gedrag van) een medewerker van Personeel.

1. Bespreek de feedback in het werk met de betreffende adviseur
2. Neem contact op met het aanspreekpunt van Personeel
3. Geef je feedback via O&P Rijk digitaal via www.OPrijk.nl.

Het melden van de specifieke klachten voor Bedrijfsartsen verloopt ook via deze procedure. Voor sommige klachten geldt een andere procedure:

- Klachten met betrekking tot datalekken, kun je direct hier melden;
- Klachten met betrekking tot privacyschending kun je direct hier melden;
- Klachten met betrekking tot integriteit kun je melden via integriteit@minzvk.nl of bij de integriteitscoördinator van je departement;
- Klachten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen kunnen gemeld worden bij postbus KCOOBZK@rijksoverheid.nl (tot 1-7-2023).

Vragen kunt u digitaal stellen via het [Klantcontactcentrum](#)

5.2 Klachten over bejegening van medewerkers Personeel

Eenvoudige klachten en ongenoegens probeer je samen op te lossen.

Lukt het niet om het samen op te lossen of is je klacht ingewikkelder van aard?

Vul dan het klachtenformulier in. Specifiek voor deze klachten is er per businessunit een klachtadviseur beschikbaar. De klachtadviseur past hoor en wederhoor toe, zoekt samen met de klager naar oplossingen en adviseert het bevoegd gezag. In uitzonderingsgevallen waarbij er sprake is van werkzaamheden met een 'neutraal' en onafhankelijk karakter en de opdrachtgever geen instructiebevoegdheid heeft over de manier waarop de medewerker van Personeel zijn werkzaamheden uitvoert en de werkzaamheden niet onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever worden uitgevoerd, zal BZK zorgdragen voor afhandeling van de klacht.

5.3 Geschillen

Geschillen binnen dezelfde rechtspersoonlijkheid leiden niet tot een gang naar de civiele rechter maar worden opgelost via escalatie binnen het bestaande governance model.

5.4 Escalatieladder

Bij (spoedeisende) escalatie of indien één van de partijen in gebreke blijft, kunnen beide partijen rechtstreeks contact opnemen met de in de lijn hiërarchisch hogere leidinggevende van de partijen om het geschil op te lossen.

6 Binnenwerk

6.1 Inleiding

Het Rijk is een inclusieve werkgever met een personeelsbestand dat een afspiegeling is van de samenleving. Daarom zoekt het Rijk actief naar mogelijkheden om mensen met arbeidsbeperkingen met een doelgroep indicatie structurele banen aan te bieden. Hiermee wordt gemeenschappelijk invulling gegeven aan de Banenafpraak en neemt het aantal duurzame arbeidsplaatsen voor participanten bij het Rijk toe.

Door middel van een samenwerkingsovereenkomst gaan de ondertekenaars een partnership aan voor een bepaalde looptijd¹ om te komen tot zinvolle en duurzame inzetbaarheid van mensen uit de participatiedoelgroep bij het Rijk. Deze overeenkomst wordt na driekwart jaar geëvalueerd. Bij een positieve evaluatie zullen deze samenwerkingsovereenkomst en de gecreëerde banen automatisch worden omgezet in structurele banen. De ondertekenende partners zoeken samen naar mogelijkheden voor meer duurzaam en nuttig werk voor participanten en komen tot inzichten en afspraken hoe een en ander optimaal georganiseerd kan worden bij het Rijk. Verbinding tussen de Rijksorganisaties, alsmede samenhang, kennisdeling en toegankelijkheid van de werkwijze voor andere departementen is hierbij vanzelfsprekend.

6.2 Rijksbrede participatie organisatie Binnenwerk

Binnenwerk is de gemeenschappelijke participatie organisatie van en voor het Rijk. Binnenwerk organiseert namens opdrachtgevers het werkgeverschap voor medewerkers met een doelgroep indicatie. Binnenwerk kijkt naar mogelijkheden van mensen zodat beperkingen bijzaak worden. Deelname aan het arbeidsproces door participanten draagt bij aan welzijn van werknemer, collega's en aan de organisatie. Binnenwerk werkt met duurzame en geïntegreerde collectieve plaatsingen in teams van gemiddeld circa zeventien participanten met een vaste teamleider en een vaste jobcoach. De opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheden van werkgever en mandateert deze aan Binnenwerk, die namens de opdrachtgever zorgt voor werk en welbevinden van de medewerkers, alsmede voor de administratieve afwikkeling van subsidies, loondispensatie, toelagen, etc.

6.3 De werkeenheden waar deze samenwerkingsovereenkomst over handelt

De gemeenschappelijkheid van de participatieorganisatie komt tot uitdrukking in deelname van diverse Rijksorganisaties aan onderstaande werkeenheden. In het navolgende wordt het <naam organisatie> telkens aangeduid als opdrachtgever.

<Werkeenheden>

Taken: De taken van deze werkeenheden bestaan uit <beschrijven en check wel of geen bijlage>

Zo ontstaan extra banen voor medewerkers uit de participatiedoelgroep. De taken staan beschreven in de bijlage van een structurele overeenkomst.

Locatie:	<plaats>
Aantal banen:	<aantal> baan van 25,5 uur
Kosten per baan:	opdrachtgever kiest voor het beleggen van het gemandateerd werkgeverschap bij Binnenwerk. De kosten zijn € <kosten van de baan> per baan van 25,5 uur per jaar uitgaande van schaal .., zoals benoemd in hoofdstuk 6, § 6.3 van de CAO Rijk en/of WML schaal zoals benoemd in hoofdstuk 18 (arbeidsbeperkten) van de CAO Rijk en afhankelijk van de mate waarin sprake zal zijn van loonkostensubsidies. Deze kosten stijgen gemiddeld 3% per jaar die volgt uit cao-stijgingen, algemene indexatie,

¹ De looptijd van de reeds afgesloten samenwerkingsovereenkomsten wordt gehonoreerd.

combinatie met afnemende/wegvallende subsidies, inclusief periodieken, inclusief gemandateerd werkgeverschap Binnenwerk (leiding, begeleiding en administratieve afhandeling) inclusief, bedrijfskleding, vervoer tussen de werklocaties, reiskosten en prijsindexatie.
<In/Exclusief> ICT-accounts en huisvesting, exclusief WW-gelden bij einde dienstverband en exclusief VWNW-kosten en afbouwkosten bij einde project.

6.4 De baten

De baten die deze werkeenheden met zich meebrengt zijn als volgt te kenschetsen:

- diversiteit op de werkvloer;
- werkende mensen die anders thuis zouden zijn met een uitkering;
- voorziet voor de doelgroep in diverse behoeften:
 - o medewerkers voelen zich betrokken bij de maatschappij
 - o sociale vaardigheden worden verder ontwikkeld bij de medewerkers
 - o medewerkers krijgen meer zelfvertrouwen, beter zelfbeeld
- Rijksbrede kennisdeling over werken met mensen uit de participatiedoelgroep.

6.5 Duurzame samenwerking, duurzame banen

Het Rijk streeft naar duurzame banen voor deze doelgroep. In deze structurele samenwerkingsovereenkomst staan alle partijen garant voor een duurzaam karakter van deze banen. Het eerste jaar is een pilotjaar. Op basis van een evaluatie wordt een go/no go moment ingelast, waarbij de taken van de werkeenheden, het gemandateerd werkgeverschap en de mate van duurzaamheid van deze banen geëvalueerd worden. De hernieuwde afspraken worden verwerkt in een structurele samenwerkingsovereenkomst.

Dit betekent dat de Rijksorganisaties zich structureel aan deze banen verbinden, tenzij de werkzaamheden komen te vervallen of de Banenafpraak zodanig wijzigt dat hiertoe de noodzaak ontstaat. In dat geval ondernemen de samenwerkingspartners gemeenschappelijk de volgende acties:

- zoeken van nieuwe passende werkzaamheden voor het team, of voor individuen uit het team;
- indien dat niet lukt, medewerkers aanmerken als VWNW-kandidaat en met hen het traject doorlopen dat binnen de Rijksoverheid gebruikelijk is, zo nodig aangepast voor de medewerkers uit deze doelgroep;
- de kosten hiervan voor VWNW-begeleiding, WW-risico en afbouwproject komen voor rekening van de opdrachtgever.

6.6 Door- en uitstroom en vervanging van medewerkers

Binnenwerk stuurt de medewerkers zodanig aan dat vooral wordt gekeken naar hun individuele mogelijkheden, zodat individuele beperkingen bijzaak worden. Doorstroom naar vergelijkbare of andere werksoorten bij Binnenwerk of op andere plekken binnen het Rijk wordt gestimuleerd. Binnenwerk heeft hiertoe in samenwerking met betrokken organisaties leer- en praktijklijnen ontwikkeld.

Bij voorziene uitstroom van een medewerker wordt tijdig een nieuwe medewerker aangetrokken zodat het quotumpeil voor de opdrachtgever gehandhaafd blijft.

Het kan zijn dat een individuele medewerker niet functioneert binnen het team. In dergelijke gevallen worden de algemene Rijksprocedures voor beëindiging van dienstverbanden gevolgd en de kosten voor eventueel opgebouwd WW-risico aan de opdrachtgever doorbelast.

6.7 Meetellen voor het quotum

De banen die via Binnenwerk worden gecreëerd tellen mee voor het quotum van de opdrachtgever. Dat gebeurt als volgt:

- er zijn dedicated medewerkers bezig met werkzaamheden voor en/of namens de opdrachtgever;
- voor deze medewerkers betaalt de opdrachtgever alle relevante kosten;

- op de jaarlijkse telling vindt een correctie plaats waarbij de dienstverbanden van Binnenwerk (op loonheffingsnummer BZK) worden toegekend aan de opdrachtgever.

Bij eventuele ontwikkelingen in de Banenafpraak en/of Participatiewet zet Binnenwerk zich ervoor in dat de medewerkers blijven meetellen bij de opdrachtgever.

6.8 Afspraken

De opdrachtgever en Binnenwerk komen het volgende overeen:

- de medewerkers mogen niet worden geïnterviewd, gefilmd, gefotografeerd of anderszins in beeld worden gebracht zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de medewerker zelf én de directeur van Binnenwerk;
- communicatie over het project wordt voorafgaand afgestemd met de directeur van Binnenwerk en;
- persoonsgegevens van medewerkers worden niet zonder toestemming van de medewerker en zijn teamleider aan derden verstrekt.

Binnenwerk neemt de volgende taken op zich:

- het gemandateerd werkgeverschap namens de opdrachtgever voor mensen met een arbeidsbeperking in werk dat ertoe doet en hun teamleiders en jobcoaches, alsmede de benodigde staf;
- de functionele en personele aansturing van de medewerkers en de deskundige inhoudelijke begeleiding en opleiding vanuit goed werkgeverschap;
- de verantwoordelijkheid voor tevreden medewerkers die op hun plek zijn;
- de planning en de voortgang van de werkzaamheden;
- de werving en selectie van medewerkers, teamleiders en jobcoaches;
- het aanvragen en verrekenen van subsidies en het transparant doorberekenen van alle kosten en meevallers (nacalculatie);
- het volgen van ontwikkelingen rondom de Banenafpraak en/of Participatiewet en het bevorderen dat de medewerkers voor het quotum van de opdrachtgever meetellen;
- het borgen van de Rijksbrede aansturing en samenhang en verbinding tussen de werkeenheden van Binnenwerk en de andere sporen van instroom van participanten bij het Rijk;
- het verzamelen van managementinformatie over de werkeenheden en het verrijken daarvan naar een Rijksbreed beeld en;
- het aannemen van opdrachten van alleen contactpersonen die door de opdrachtgever zijn aangewezen.

De opdrachtgever zorgt ervoor:

- dat er duurzaam werkzaamheden zijn die de medewerkers kunnen uitvoeren;
- dat er structurele financiële middelen zijn die nodig zijn voor de realisatie van deze banen en alles wat met deze werkzaamheden samenhangt (zie bijlage bij de structurele samenwerkingsovereenkomst voor een indicatie, alles o.b.v. werkelijke kosten en nacalculatie);
- dat er bekendheid van en draagvlak voor de werkzaamheden van de medewerkers is;
- dat er een vaste contactpersoon is om afstemming te plegen;
- dat er een <opkomstruimte/ werkplekken/ anders> is voor de medewerkers en;
- opdrachtgever en Binnenwerk direct geïnformeerd wordt over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de diensten van belang kunnen zijn.

De regievoerder draagt zorg voor:

- het toezicht op de afgesproken taken conform de vigerende kwaliteitseisen; <bij Binnenwerk bij geen regievoerder>
- het binnen de eigen organisatie bekend zijn van de overeengekomen dienstverlening en de daarbij horende afspraken en verantwoordelijkheden; <bij opdrachtgever bij geen regievoerder>
- het organiseren van de aanwezigheid van voorzieningen voor zover dit relevant is voor het werk en; <bij Binnenwerk bij geen regievoerder>

- het aannemen van opdrachten van alleen contactpersonen die door de opdrachtgever zijn aangewezen. <bij Binnenwerk bij geen regievoerder> .

6.9 Governance

De werkeenheden <werksoort> wordt functioneel en hiërarchisch aangestuurd (gemandateerd werkgeverschap) door Binnenwerk. Regelmatig zal er op tactische en uitvoerend niveau overleg plaatsvinden over het verloop van de pilot.

6.10 Kosten

Structurele kosten

Binnenwerk berekent alle daadwerkelijk gemaakte kosten die voortvloeien uit de tewerkstelling van medewerkers naar rato door aan de opdrachtgever op basis van nacalculatie.

Incidentele kosten

Voor deze werkeenheden worden aanloopkosten gerekend, op basis van nacalculatie, om de werkeenheden van de grond te krijgen.

6.11 Timing en looptijd van de overeenkomst

Deze overeenkomst treedt in werking op <ingangsdatum> en heeft een looptijd van een jaar. Na driekwart jaar wordt geëvalueerd. Na positieve evaluatie worden de hernieuwde afspraken verwerkt in een structurele samenwerkingsovereenkomst. Indien in gezamenlijkheid besloten wordt de pilot te beëindigen, wordt een afbouwplan opgesteld en vervalt voorliggende samenwerkingsovereenkomst. Voor zover medewerkers meer dan een maand later in dienst komen dan de ingangsdatum van de overeenkomst worden deze niet gemaakte kosten bij nacalculatie teruggestort.

6.12 Overeenkomst

Voorliggende overeenkomst vormt het raamwerk waarbinnen de werkeenheden structureel wordt opgezet om te komen tot succesvolle plaatsingen voor mensen uit de participatie doelgroep, in nuttig werk bij het Rijk. Door het ondertekenen van deze overeenkomst verbinden de betrokken organisaties zich aan het door hen af te nemen aantal banen en aan de financiering hiervan in het licht van bovenstaande afspraken, alsmede aan het Rijksbreed doorontwikkelen en verder brengen van de aanpak van Binnenwerk.

7 P-Direkt

7.1 Standaarddienstverlening

P-Direkt biedt standaarddienstverlening aan voor alle deelnemende organisaties. De standaard dienstverlening wordt jaarlijks vastgelegd in een Jaarplan en Producten- en dienstengids en vastgesteld in het Bestuurlijk Overleg P-Direkt. Verzoeken voor het ontwikkelen van nieuwe dienstverlening of doorontwikkeling van bestaande dienstverlening, worden langs het afwegingskader gehouden. Dit afwegingskader bevat criteria aan de hand waarvan we bepalen welke verzoeken wel of niet opgepakt gaan worden.

7.2 Maatwerk

De dienstverlening van P-Direkt richt zich op grootschalige geüniformeerde dienstverlening voor bij voorkeur alle deelnemende organisaties. Het kan zijn dat een organisatie aan P-Direkt vraagt om aanvullend een HR-dienst te ondersteunen. In sommige gevallen kiest P-Direkt ervoor om deze ondersteuning als pilot aan te bieden of deze in eerste instantie alleen voor die specifieke organisatie te ontwikkelen. Verzoeken voor maatwerk worden langs hetzelfde afwegingskader gehouden zoals benoemd in paragraaf 7.1. P-Direkt richt zich vooral op die verzoeken waarvan wordt verwacht dat deze de potentie hebben door te ontwikkelen tot een Rijksbrede standaardoplossing.

7.3 Nieuwe klanten

Voor nieuwe klanten gelden de volgende voorwaarden:

- één op één, zonder uitzondering van ook secundaire arbeidsvoorwaarden, volgen van de cao van het Rijk;
- geen specifieke klantwensen, betreft ook de reguliere verantwoordingsinformatie;
- geen onderhandeling over de Rijkstarieven.

De aansluitvoorwaarden voor nieuw klanten zijn opgenomen in het afwegingskader Nieuwe afnemers dat vastgesteld is door het Bestuurlijk Overleg P-Direkt d.d. 03-11-2021.

7.4 Samen verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid van de personele kosten

P-Direkt verwerkt jaarlijks meer dan 10 miljard aan personele kosten voor de ministeries. Samen met de ministeries zijn we verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid van de personele kosten. Daarom hebben we afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden in de keten.

Controlvisie

P-Direkt heeft in het verleden in samenwerking met de aangesloten gebruikersorganisaties een visie ontwikkeld op control in de keten² en is per zelfbedieningsproces een controlsheet ontwikkeld. In deze controlsheets zijn eisen geformuleerd waaraan de gehele keten moet voldoen. Dus inclusief de processen bij de gebruikersorganisaties. De uitgangspunten van de controlvisie zijn:

- registratie aan de bron door middel van zelfbediening reduceert een aantal schakels in het proces en daarmee ook de controle op deze schakels;
- ten behoeve van de registratie heeft de gebruiker de beschikking over toegankelijke informatie met betrekking tot regelgeving en procesgang. Het risico op – bewuste en onbewuste – fouten in de registratie wordt gemitigeerd door geautomatiseerde controles in het systeem;

² Visiedocument control HR-processen "Van controletorens naar één controlepiramide", d.d. 4 juni 2010. Vastgesteld in sCHR d.d. 22 juni 2010.

- door nadrukkelijk te appelleren aan de integriteit van gebruikers in combinatie met een sanctiebeleid moet het mogelijk zijn om de toegevoegde waarde van een aantal controls te bezien (high trust-gedachte).

Uit het mutatieverwerkend proces komen standaardrapportages voort ten behoeve van interne beheersing, sturing en analyse door de manager/HRO. Daarnaast zijn waarschijnlijkheidscontroles in de systemen van P-Direkt gedefinieerd waarbij de uitkomsten naar de betreffende gebruikersorganisaties worden gecommuniceerd. Een afschrift van de verwerkte salarisgerelateerde mutatie wordt automatisch opgenomen in het digitale personeelsdossier van de medewerker.

Door P-Direkt vindt verbijzonderde Interne Controle plaats op de verwerking van mutaties in het salarisverwerkend systeem. Als output uit het salarisverwerkend systeem komen maandelijks de bestanden voor de journalisering van de salariskosten voor de financiële administratie van de gebruikersorganisaties.

Eisen aan de gebruikersorganisaties

De besturing en beheersing over de keten richt zich vanuit de controlvisie op rechtmatigheid en betrouwbaarheid.

Voor een beheerste werking van de totale keten moeten door de gebruikersorganisaties minimaal de volgende maatregelen zijn getroffen:

1. De gebruikersorganisatie heeft expliciet een relatiemanager aangewezen en verantwoordelijk gesteld voor het 'in control' zijn ten aanzien van de gehele P&S-procesketen, inclusief de P-Direkt dienstverlening;
2. De gebruikersorganisatie heeft het Organisatie en Formatiebeheer ingericht zodat medewerkers tijdig en juist geplaatst kunnen worden in de betreffende organisatieonderdelen;
3. De gebruikersorganisatie heeft een juridische mandaatregeling die aansluit op de autorisatieprincipes van P-Direkt;
4. De gebruikersorganisatie heeft georganiseerd dat de autorisaties tijdig, juist en in overeenstemming met de beoogde bevoegdheden worden verstrekt en ingetrokken;
5. De gebruikersorganisatie heeft de samenwerking met P-Direkt ingericht in aansluiting op de overlegstructuur van P-Direkt;
6. De gebruikersorganisatie houdt toezicht op de uitvoering en voert het integriteitbeleid en sanctiebeleid zodanig uit dat het aansluit bij het uitgangspunt van vertrouwen zoals dat in de P-Direkt processen wordt voorondersteld;
7. De gebruikersorganisatie draagt er zorg voor dat de kennis van de P-Direkt processen en hun onderlinge samenhang aanwezig is (het departement voorziet medewerkers en managers en HRO van instructie over wat er van hen verwacht wordt en staat hen met advies bij);
8. De gebruikersorganisatie draagt er zorg voor dat de afhankelijkheden van de overige bedrijfsvoering geen belemmering vormen voor het doelmatig werken met het portaal (bijvoorbeeld ICT-infrastructuur, de technische aansluiteseisen vormen een aanknopingspunt om hieraan te voldoen);
9. De verantwoording van de P&S uitgaven via P-Direkt/Payroll in de departementale financiële administratie is geborgd;
10. De gebruikersorganisatie is volgend op het nooddraaiboek van P-Direkt voor de verwerking van de meest essentiële mutaties in geval van calamiteiten.

Verantwoordelijkheden bij de gebruikersorganisaties

De personeelsadministratie en salarisverwerking die door P-Direkt voor de gebruikersorganisaties worden uitgevoerd en de beheersingsmaatregelen bij P-Direkt behandelen slechts een gedeelte van de noodzakelijke maatregelen van interne beheersing in het personeelsadministratie- en salarisverwerkingsproces. Het is niet haalbaar dat de beheersingsdoelstellingen, die betrekking hebben op de personeelsadministratie en salarisverwerking alleen door P-Direkt worden bereikt. Hiervoor moeten de maatregelen van interne beheersing van de gebruikersorganisaties in combinatie met de beheersingsmaatregelen van P-Direkt beoordeeld worden. Elke gebruikersorganisatie moet zijn eigen

interne beheersingsmaatregelen beoordelen om te bepalen of aan de kant van de gebruikersorganisatie voldoende interne beheersingsmaatregelen aanwezig zijn en deze maatregelen ook effectief functioneren.

De maatregelen van interne beheersing, waarvoor elke gebruikersorganisatie verantwoordelijk is, zijn opgenomen in sectie IV voor de verschillende beheersingsdoelstellingen.
