



Leveringsvoorwaarden Organisatie en Personeel Rijk 2024

Datum: 5 december 2023
Status: definitief

De leveringsvoorwaarden zijn vastgesteld door het DT van O&P Rijk.

Inhoud

Leveringsvoorwaarden	4
1. Personeel: Advocaten en Adviseurs Arbeidsrecht, Arbeidsmarkt, Bedrijfszorg, Inclusiviteit, Loopbaan- en Talentontwikkeling en Organisatieadvies	5
1.1 Wijzigingsbeding	5
1.2 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, security en integriteit (AVG).....	8
3. Financieel	10
3.1 Tariefstructuur	10
3.2 Vaststelling tarieven	10
3.3 Budgetfinanciering	10
3.3.1 Financiële spelregels budgetfinanciering	10
3.4 Facturatie	11
3.5 Betalingstermijn	11
3.6 BTW	11
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)	14
5.3 Klachten over bejegening van medewerkers van O&P Rijk.	14
5.4 Geschillen.....	14
5.5 Escalatieladder.....	14
5.6 Welke klachten behandelen wij niet zelf.....	14
6 Binnenwerk	16
6.1 Looptijd	16
6.2 Governance	16
6.3 Dienstverlening	16
6.4 Duurzame samenwerking, duurzame banen.....	16
6.5 Algemene verantwoordelijkheden en verplichtingen.....	17
6.6 Communicatie.....	18
6.7 Door- en uitstroom en vervanging van medewerkers	18

6.8	Meetellen voor het quotum	18
6.9	Vaststelling kostprijsindicaties.....	18
6.10	Kosten en facturatie	18
6.11	Betalingstermijn.....	19
6.12	BTW	19
7	P-Direkt	20
7.1	Standaarddienstverlening.....	20
7.2	Maatwerk.....	20
7.3	Nieuwe klanten	20
7.4	Samen verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid van de personele kosten	20
	Controlvisie	20
	Eisen aan de gebruikersorganisaties.....	21
	Verantwoordelijkheden bij de gebruikersorganisaties.....	21

Leveringsvoorwaarden

Met ingang van 1 januari 2023 zijn Binnenwerk, P-Direkt en UBR Personeel samengegaan als Organisatie en Personeel Rijk, kortweg O&P Rijk. Door het samenvoegen is één nieuwe organisatie ontstaan voor uitvoeringsvraagstukken op het gebied van 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 Organisatieadvies) zal in de hierna volgende tekst gesproken worden over 'Personeel'.

De leveringsvoorwaarden van Binnenwerk, P-Direkt en Personeel zijn gebundeld; je treft ze in hoofdstuk 1, 6 en 7 aan.

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

1.1 **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.

1.2 **Governance**

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

Het Bestuurlijk Overleg (BO) is primair gericht op de aansturing van O&P Rijk als geheel. Met een standaard producten- en dienstenaanbod voorziet O&P Rijk in opdrachten van Rijksorganisaties (departementen en organisatieonderdelen). Naast generieke dienstverlening verzorgt O&P Rijk maatwerk dat per definitie op basis van één-op-één afspraken met (groepen van) individuele opdrachtgevers wordt geleverd. De agenda van het BO bestaat primair uit bestuurlijke vraagstukken van concepten van dienstverlening, kwaliteit van dienstverlening, afgezet tegen het afwegingskader in de doorontwikkeling en innovatie van nieuwe vormen.

In het BO 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 BO 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	Beleid - uitvoering
Financieel deskundige	Directeur FEZ
Secretariaat	O&P Rijk

Het afnemersberaad O&P Rijk heeft een klankbord-/adviesfunctie op het punt van generieke dienstverlening en zorgt vanuit klantervaringen voor focus op de doorontwikkeling van dienstverlening die afgestemd is op de behoefte vanuit het primair proces. Uitkomst van de gesprekken in het afnemersberaad brengt opdrachtnemer in het BO.

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 Organisatie en Personeel Rijk;
- 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 verplichtingenummers of inkoopordernummers);
- 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)/account-/relatiemanager;
- 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 twee weken 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) en AD-onderzoek

- bij een 'no show' wordt het spreekuur en een AD-onderzoek 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, security en integriteit (AVG)**

Bescherming van persoonsgegevens: de dienstverlener en dienstafnemer zullen persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de AVG, alleen verwerken in overeenstemming met de AVG en de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming. Concreet omvat dit:

- het naleven van de beginselen van rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie bij de verwerking van persoonsgegevens, zoals voorgeschreven in de AVG;
- het verzamelen van persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden;
- het minimaliseren van de verwerking van persoonsgegevens en het beperken van de opslagduur tot wat strikt noodzakelijk is voor de doeleinden van de verwerking;
- het waarborgen van de juistheid van persoonsgegevens en het bijwerken ervan indien nodig;
- het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, openbaarmaking, vernietiging of wijziging, zoals gespecificeerd in de BIO.

Beveiligingsmaatregelen: de dienstverlener en dienstafnemer zullen de informatie beveiligen conform de BIO-richtlijnen. Deze beveiligingsmaatregelen omvatten:

- het implementeren van toegangscontroles om ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang hebben tot systemen en gegevens;
- het versleutelen van gevoelige gegevens tijdens overdracht om onderschepping te voorkomen;
- het veilig opslaan van gegevens met bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of diefstal;
- het uitvoeren van periodieke risicoanalyses en beveiligingsaudits om kwetsbaarheden te identificeren en aan te pakken.

Meldingsplicht bij inbreuk: in geval van een beveiligingsinbreuk of inbreuk op persoonsgegevens, zullen partijen onmiddellijk elkaar informeren en, indien vereist, de relevante toezichthoudende autoriteiten en betrokkenen, in overeenstemming met de AVG en de BIO. De melding zal ten minste de volgende informatie bevatten:

- de aard van de inbreuk, inclusief welke persoonsgegevens zijn betrokken;
- de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk;
- de maatregelen die zijn genomen of zullen worden genomen om de inbreuk aan te pakken en verdere schade te voorkomen.

Transparantie en rapportage: beide partijen zullen openheid betrachten bij de uitvoering van deze overeenkomst en zullen alle relevante informatie met betrekking tot gegevensverwerking en informatiebeveiliging tijdig aan de andere partij verstrekken. Dit omvat:

- het verstrekken van updates over veranderingen in de verwerking van persoonsgegevens;
- het rapporteren van inbreuken en beveiligingsincidenten aan de andere partij volgens de geldende meldingsprocedures.

Naleving van wetten en voorschriften: beide partijen zullen zich houden aan alle van toepassing zijnde wetten en voorschriften met betrekking tot gegevensbescherming, informatiebeveiliging en ethisch gedrag. Deze verplichtingen omvatten:

- het naleven van de AVG en eventuele toekomstige wetgeving inzake gegevensbescherming;
- het voldoen aan de BIO-richtlijnen voor informatiebeveiliging.

Integriteit en ethisch gedrag: beide partijen verplichten zich tot het handhaven van de hoogste ethische normen in hun activiteiten en zullen belangenconflicten vermijden. Ze

zullen zich onthouden van gedrag dat als onethisch wordt beschouwd onder de geldende wetten en regels. Dit omvat:

- het vermijden van belangenconflicten en het handelen in overeenstemming met ethische normen en waarden;
- het vermijden van omkoping, fraude en andere onethische gedragingen.

Audits en controles: de klant heeft het recht om audits en controles uit te voeren om te verifiëren of de dienstverlener voldoet aan de vereisten van de AVG, de BIO en integriteit. De dienstverlener zal de nodige medewerking verlenen bij dergelijke audits. Dit omvat:

- het toestaan van toegang tot relevante systemen en documentatie voor auditdoeleinden;
- het verstrekken van informatie en medewerking aan de auditor.

Geschillenbeslechting: geschillen met betrekking tot inbreuken op beveiliging, gegevensbescherming of ethisch gedrag zullen worden opgelost via bemiddeling, arbitrage of rechtszaken, zoals bepaald in deze overeenkomst. Dit omvat:

- de procedures en instanties die zullen worden ingezet voor geschillenbeslechting.
- de toepasselijke wetten en jurisdictie voor geschillen.

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.

3.4 Facturatie

Personeel hanteert de volgende frequentie van facturatie van de 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/verplichtingnummer 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 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 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.

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 de O&P Rijk website doen met een [klanttevredenheidsonderzoek](#) bij Bedrijfszorg. 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 O&P Rijk geleverde dienst, product, proces of op (gedrag van) onze professionals. Het melden van klachten voor Bedrijfsartsen verloopt ook via deze procedure.

1. Bespreek de feedback in het werk met de betreffende adviseur
2. Neem, waar nodig, contact op met uw centrale aanspreekpunt van O&P Rijk
3. Geef jouw feedback digitaal via het O&P portaal via de [contactpagina](#)

5.3 Klachten over bejegening van medewerkers van O&P Rijk.

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 ons [klachtenformulier](#) in. Op het P-Direktportaal kun je ook direct een klacht indienen over de dienstverlening van P-Direkt.

Voor de behandeling van klachten is er per businessunit van O&P een klachtadviseur beschikbaar. Bij P-Direkt is er een klachtteam. Klachtadviseurs passen hoor en wederhoor toe, zoeken samen met de klager naar oplossingen en adviseren hierin het bevoegd gezag.

In uitzonderingsgevallen waarbij sprake is van werkzaamheden met een 'neutraal' en onafhankelijk karakter en de opdrachtgever geen instructiebevoegdheid heeft over de manier waarop de medewerker van O&P Rijk zijn werkzaamheden uitvoert en de werkzaamheden niet onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever worden uitgevoerd, zal BZK zorgdragen voor afhandeling van de klacht.

5.4 Geschillen

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

5.5 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.

5.6 Welke klachten behandelen wij niet zelf

Voor sommige klachten geldt een andere procedure:

- Klachten met betrekking tot Datalekken. Deze kun je direct [hier](#) melden;
- Klachten met betrekking tot privacy schending kun je direct [hier](#) melden;

- Klachten met betrekking tot integriteit en ongewenste omgangsvormen kun je melden via bij het loket van je departement;

Heb je een **algemene vraag** aan O&P Rijk? Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 070 - 700 05 23 of vul het formulier in op onze contactpagina.

De contactpagina vind je [hier](#).

Heb je specifieke vragen over de dienstverlening dan kun je ook direct contact opnemen met de verschillende businessunits en hun contactpersonen. Ook deze zijn te vinden op de contactpagina.

6 Binnenwerk

6.1 Looptijd

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

6.2 Governance

Organisatie en Personeel Rijk waar Binnenwerk deel van uitmaakt, 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	Beleid - uitvoering
Financieel deskundige	Directeur FEZ
Secretariaat	O&P Rijk

6.3 Dienstverlening

De dienstverlening wordt jaarlijks beschreven in een Producten- en dienstencatalogus en deze wordt vastgesteld in het Bestuurlijk Overleg van O&P Rijk. Daarnaast kunnen gedurende het jaar in overleg tussen opdrachtgevers en Binnenwerk nieuwe vormen van dienstverlening ontwikkelt worden met partnerorganisatie, om meer banen te kunnen creëren voor mensen met een arbeidsbeperking.

6.4 Duurzame samenwerking, duurzame banen

Het Rijk streeft naar duurzame banen voor deze doelgroep. Dat betekent dat bij afname van dienstverlening, alle betrokken partijen garant staan voor een duurzaam karakter van deze banen. Indien er eerst sprake is van een pilot, wordt de duur hiervan afgesproken en een evaluatiemoment. 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.

Bovenstaande 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.

6.5 Algemene verantwoordelijkheden en verplichtingen

Opdrachtgever(s)

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;
- 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 geschikte huisvesting (opkomstruimte/werkplekken/anders) is voor de medewerkers;
- dat opdrachtgever en Binnenwerk direct geïnformeerd wordt over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de diensten van belang kunnen zijn en;
- dat de opdrachtgever alle verantwoordelijkheden van werkgever draagt en deze mandateert aan Binnenwerk, die namens de opdrachtgever zorgt voor werk en welbevinden van de medewerkers, alsmede voor de administratieve afwikkeling van subsidies, loondispensatie, toelagen, etc.

Binnenwerk

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, alsmede de administratieve afwikkeling van subsidies, loondispensatie, toeslagen etc.;
- 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.

Partnerorganisatie(s)

De partnerorganisatie draagt zorg voor:

- het toezicht op de afgesproken taken conform de vigerende kwaliteitseisen; (bij Binnenwerk bij geen partnerorganisatie)
- het binnen de eigen organisatie bekend zijn van de overeengekomen dienstverlening en de daarbij horende afspraken en verantwoordelijkheden; (bij opdrachtgever bij geen partnerorganisatie)
- het organiseren van de aanwezigheid van voorzieningen voor zover dit relevant is voor het werk en; (bij Binnenwerk bij geen partnerorganisatie)
- het aannemen van opdrachten van alleen contactpersonen die door de opdrachtgever zijn aangewezen (bij Binnenwerk bij geen partnerorganisatie).

6.6 Communicatie

Alle partijen 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 de medewerkers/de werkzaamheden die zij uitvoeren 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.

6.7 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.

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.

6.8 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.
- de gecreëerde banen worden naar rato verdeeld over de departementen die nog niet aan hun deel van het quotum van de Rijksoverheid voldoen. Als basis wordt hiervoor de meeste actuele cijfers over de realisatie Banenafpraak gehanteerd, deze worden gepubliceerd door DG DOO. In incidentele gevallen kan het zijn dat er specifieke afspraken gemaakt zijn tussen Binnenwerk en een opdrachtgever welke vastgelegd zijn in een samenwerkingsovereenkomst, waarbij is vastgelegd dat de gecreëerde banen enkel meetellen voor het quotum van de opdrachtgever.

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

6.9 Vaststelling kostprijsindicaties

De directeur-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DG VBR) stelt de kostprijsindicaties van O&P Rijk | Binnenwerk vast, gehoord hebbende het Bestuurlijk Overleg van O&P Rijk. In uitzonderlijke situaties worden kostprijsindicaties tussentijds herzien. Indien dit het geval is, worden alle opdrachtgevers hierover geïnformeerd. Door middel van nacalculatie worden de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht aan de opdrachtgevers.

6.10 Kosten en facturatie

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

Binnenwerk hanteert de volgende frequentie van facturatie van onze dienstverlening:

- Opstellen voorfacturatie: in kwartaal 2;
- Opstellen nacalculatie: in kwartaal 2 van het jaar t+1.

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

6.11 Betalingstermijn

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

6.12 BTW

Op de facturen rust geen BTW-verplichting. Uitsluitend bij doorbelasting van door Binnenwerk 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 Binnenwerk, wordt BTW doorbelast aan de opdrachtgever/afnemer.

De BTW die Binnenwerk verschuldigd is aan onze externe leveranciers wordt qua kosten volledig doorbelast; ook aan de afnemers binnen de Staat der Nederlanden.

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. 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 keten¹ 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

¹ Visiedocument control HR-processen "Van controletorens naar één controlepiramide", d.d. 4 juni 2010. Vastgesteld in sCHR d.d. 22 juni 2010.

- onbewuste – fouten in de registratie wordt gemitigeerd door geautomatiseerde controles in het systeem;
- 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 aansluitingen 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.