



## P-DIREKT

# BELASTINGBETALER PROFITEERT VAN EFFICIËNTE, GEDEELDE PERSONEELSSYSTEMEN

### IN EEN OOGOPSLAG

“SAP voldeed aan al onze functionele eisen en leverde in een package deal met een implementatiepartner de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Bovendien was er bij ongeveer zestig procent van de betrokken ministeries al een SAP oplossing in gebruik. Dat vereenvoudigde het aansluiten van het nieuwe systeem op de bestaande oplossingen aanzienlijk.”

Sylvia Bronmans, Directeur, P-Direkt

#### Samenvatting

Ruim honderd miljoen euro besparing is nog maar het begin. De overheidsorganisatie P-Direkt heeft de Nederlandse belastingbetaler inmiddels fors geld bespaard. Het gemeenschappelijke servicecentrum voor personeels- en salarisadministratie en andere innovatieve e-HRM diensten voor en door 12 ministeries heeft automatiseringssystemen geïntegreerd en gecentraliseerd met behulp van SAP oplossingen. Wanneer alle processen en systemen gereed zijn, is een besparing van 280 miljoen euro (over 15 jaar) haalbaar.

#### Bedrijf

- Naam: P-Direkt
- Locaties: Den Haag en Zwolle
- Branche: overheid
- Producten en diensten: betrouwbare, gestandaardiseerde en efficiënte dienstverlening bieden aan ministeries en andere overheidsorganisaties
- Medewerkers: 440 (in 2011)
- Website: [www.p-direkt.nl](http://www.p-direkt.nl)
- Implementatiepartner: o.a. Logica en Ordina

#### Uitdagingen en kansen

Verbeteren kwaliteit en efficiency personele processen van 12 ministeries (exclusief Defensie)

#### Hoogtepunt implementatie

Eerste € 100 miljoen besparing bereikt binnen planning

#### SAP oplossingen

SAP HCM solutions, SAP Interactive Forms SAP Netweaver, SAP Flexible Benefits, SAP BW, SAP EIC; nog te implementeren: SAP CRM, SAP BCM

#### Waarom SAP

- Sluit aan op bestaande, rijksbrede infrastructuur
- Beste prijs-kwaliteitverhouding
- Standaard oplossingen die samenwerken met oplossingen van partners
- Schaalbaar, betrouwbaar en flexibel

#### Grootste voordelen

- Besparingspotentieel oplopend tot 280 miljoen rond 2020
- Aantal benodigde FTE's voor personeels- en salarisadministratie kan afnemen met circa 50%
- Eén loket voor 27 HR-diensten van 12 ministeries
- Integreert en versnelt processen en maakt ze transparanter en controleerbaar
- Huidige én toekomstige gebruikerswensen snel door te voeren

#### Concurrerende voordelen

- Verbetert imago van het Rijk op de arbeidsmarkt
- Diversiteit werk neemt toe voor vele medewerkers

#### Voormalige omgeving(en)

Circa 50 zeer diverse systemen

#### Integratie met derde partijen

Database: Oracle, Hardware: HP, Besturingssysteem: Unix

#### Aantal users

300 bij ministeries, 440 bij P-Direkt, circa 128.000 arbeidsrelaties die direct toegang hebben tot het systeem

#### Implementatietijd

2007 - 2011

**P Direkt**

# P-DIREKT

## BELASTINGBETALER PROFITEERT VAN EFFICIËNTE, GEDEELDE PERSONEELSSYSTEMEN

Dankzij P-Direkt, één gemeenschappelijk servicecentrum voor personeels- en salarisadministratie en andere innovatieve e-HRM diensten voor het Rijk (exclusief Defensie), realiseren twaalf ministeries forse besparingen en efficiencyverbeteringen. Tot nu toe heeft P-Direkt de belastingbetaler al ruim 100 miljoen euro bespaard. De investeringen in de integratie en centralisatie van de automatisering met behulp van SAP oplossingen, zullen in de loop der tijd nog meer besparingen opleveren. Vanaf 2011, als alle processen en systemen gereed zijn, is een besparing van 280 miljoen euro (over 15 jaar) haalbaar.

### Rijksbrede besparing

In januari 2007 legde P-Direkt de basis voor het gedeelde servicecentrum (shared service center). Het rijks-personeelsstelsel is toen opgezet en bij vijf ministeries in gebruik genomen. In de personeelsdossierservice zijn alle

euro gerealiseerd. In fase twee zal P-Direkt de gebruikersondersteuning bundelen. Die vindt nu nog op de afzonderlijke ministeries plaats. Medewerkers, managers en HRM-professionals gebruiken inmiddels SAP HCM solutions, SAP Interactive Forms

van Binnenlandse Zaken de kwaliteit en efficiency van de processen bij 12 ministeries wilde verbeteren. Alle ministeries, op Defensie na, doen er aan mee. Ze beslisten voorheen autonoom over de administratieve systemen. Het was een situatie met 50 zeer diverse architecturen die allemaal afzonderlijk aangepast moesten worden bij wetswijzigingen. Een complexe en inefficiënte situatie. In verband met de krapte op de arbeidsmarkt wilden we bovendien de vele bestaande arbeidsintensieve, handmatige processen vervangen door een digitaal zelfbedieningsloket. Daarmee kunnen we de administratieve lastendruk voor HRM-medewerkers verlichten en de afwisseling in het dagelijkse werk vergroten."

"Omdat SAP internationale standaarden ondersteunt en modulair is opgebouwd kunnen we aanpassingen snel doorvoeren. Dat was ook een van de redenen om voor SAP te kiezen."

Sylvia Bronmans, Directeur, P-Direkt

personeelsdossiers gedigitaliseerd. Ook is een rijksalarissservice voor 128.000 ambtenaren tot stand gekomen. P-Direkt ontwikkelde bovendien een zelfbedieningsportaal voor het afhandelen van administratieve HR-zaken en ondersteunt de ministeries met de invoering daarvan in hun eigen organisatie. Hiermee heeft P-Direkt, samen met de departementen, tot nu toe een rijksbrede besparing van 102 miljoen

en SAP Flexible Benefits om de geautomatiseerde administratieve afhandeling van personele processen te verbeteren.

### Van vijftig naar één

Directeur Sylvia Bronmans en programmamanager Peije Goudriaan van P-Direkt vertellen dat het een project van de lange adem is. "Het is in 2007 begonnen als een verzameling van projecten, waarmee het ministerie

### Beste prijs-kwaliteitsverhouding

Bij een Europese aanbesteding kwam SAP als beste systeem uit de bus voor het digitaliseren en automatiseren van de personele processen. Bronmans: "SAP voldeed aan al onze functionele eisen en leverde in een package deal met een implementatiepartner de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Bovendien



“We hebben dankzij de uitstekende samenwerking met SAP een enorme voortgang geboekt bij het inrichten van de processen en het aanbieden van services. In verband met de privacy moeten we daarbij natuurlijk voldoen aan de hoogste beveiligingseisen. Alles is gedocumenteerd, getoetst en getest en ook op dat gebied heeft SAP ons vertrouwen bevestigd.”

Sylvia Bronmans, Directeur, P-Direkt

was er bij ongeveer zestig procent van de betrokken ministeries al een SAP oplossing in gebruik. Dat vereenvoedigde het aansluiten van het nieuwe systeem op de bestaande oplossingen aanzienlijk.”

### Echte voorlopers

Samen met een groot aantal interne partijen en implementatiepartner Logica, heeft P-Direkt een systeem ontwikkeld dat gebruikmaakt van de nieuwste technologie, zoals SAP HCM solutions in combinatie met Adobe Interactive Forms. Goudriaan: “We willen echte voorlopers zijn. We hebben dus met behulp van SAP zoveel mogelijk processen geüniformeerd en gestandaardiseerd om het beheer te vereenvoedigen en technologische beperkingen uit het verleden achter ons te laten. Soms betekende dit wel dat we moesten wachten tot een nieuwe versie op de markt kwam. We wilden bijvoorbeeld Adobe Interactive Forms zónder clientinstallatie gebruiken, maar dat kwam pas beschikbaar toen het nieuwe systeem al draaide. Wij hadden gelukkig het voordeel dat we direct zaken konden doen met SAP. Zo hebben we een zeer goed persoonlijk contact opgebouwd met onze SAP contactpersoon in Nederland. Bovendien hadden we een rechtstreekse ingang bij de ontwikkelafdeling op het hoofdkantoor van SAP in het Duitse Walldorf. Bij complicaties hebben we altijd op SAP kunnen vertrouwen.”

De juistheid van de keuze voor SAP is inmiddels diverse malen bevestigd. Bronmans: “Zo'n strategische keuze

is natuurlijk erg belangrijk, omdat het systeem nog jarenlang moet functioneren. Het inpassen van nieuwe technologie en het aanpassen van het systeem moet dus zo eenvoudig mogelijk verlopen. Omdat SAP internationale standaarden ondersteunt en modulair is opgebouwd kunnen we aanpassingen snel doorvoeren. Dat was ook een van de redenen om voor SAP te kiezen.”

### Investeringsnel terugverdienen

Verwacht wordt dat eind 2009 alle ruim 120.000 rijksambtenaren hun persoonsgegevens, declaraties, verlofuren en andere gegevens via de P-Direkt portal volledig digitaal raadplegen, invoeren en aanpassen. Goudriaan: “Vanwege de historische

service centrum van de ministeries onder één organisatie valt, te weten P-Direkt,” vat Goudriaan de afhankelijkheden kort samen.

### In eigen tempo implementeren

Bronmans voegt toe: “De ministeries mogen tot 2011 de diensten die wij aanbieden in hun eigen tempo implementeren. We beginnen zoveel mogelijk met de hoogvolume processen, zodat we de investeringen zo snel mogelijk terugverdienen in de vorm van besparingen op kosten en werktijd. In totaal gaan we 27 HR-processen automatiseren met SAP oplossingen.

Een kosten-batenanalyse heeft al aangetoond dat de geplande

“We willen echte voorlopers zijn. We hebben dus met behulp van SAP zoveel mogelijk processen geüniformeerd en gestandaardiseerd om het beheer te vereenvoedigen en technologische beperkingen uit het verleden achter ons te laten.”

Peije Goudriaan, Programmamanager, P-Direkt

situatie, met al bestaande lokale SAP systemen, implementeren we de portal bij enkele ministeries op locatie, maar het is wel de bedoeling om dit in de toekomst te centraliseren.” SAP biedt P-Direkt de flexibiliteit om toekomstige aanpassingen probleemloos uit te voeren. “Erg handig omdat we niet vooruit kunnen lopen op de politieke besluitvorming. De politiek heeft bijvoorbeeld pas vlak voor de zomervakantie besloten dat het shared

doelstellingen gehaald kunnen worden. Bronmans: “We hebben ondermeer dankzij de uitstekende samenwerking met SAP een enorme voortgang geboekt bij het inrichten van de processen en het aanbieden van services. In verband met de privacy moeten we daarbij natuurlijk voldoen aan de hoogste beveiligingseisen. Alles is gedocumenteerd, getoetst en getest en ook op dat gebied heeft SAP ons vertrouwen bevestigd.”

“Zo hebben we een zeer goed persoonlijk contact opgebouwd met onze SAP contactpersoon in Nederland. Bovendien hadden we een rechtstreekse ingang bij de ontwikkelafdeling op het hoofdkantoor van SAP in het Duitse Walldorf. Bij complicaties hebben we altijd op SAP kunnen vertrouwen.”

Peije Goudriaan, Programmamanager, P-Direkt

### Besparingen reeel

Dat doelstellingen realiseerbaar zijn, blijkt uit de eerste evaluatie en de goedkeuring door de Tweede Kamer. Bronmans somt op: “We moeten ons natuurlijk kunnen verantwoorden. We hebben inmiddels 102 miljoen euro bespaard en dat zal naar verwachting oplopen tot 280 miljoen over vijftien jaar. We hebben, op termijn, nog maar 740 fte medewerkers nodig voor de personeels- en salarisadministratie in plaats van 1500. En de ministeries hoeven zelf veel minder te investeren in hard- en software. We verwachten dat het imago van het Rijk als moderne werkgever versterkt zal worden met deze ontwikkeling.

### Gevarieerder werk

Toch moet er nog veel gebeuren, stelt Bronmans nuchter vast. “Het betekent een enorme verandering in de inhoud van het werk. Het wordt gevarieerder en er komt minder schuiven met papier aan te pas. Maar dat betekent ook dat we de betrokken personeelsmedewerkers intensief moeten trainen. Er komt een contactcenter voor eindgebruikersvragen en medewerkers zullen klantgerichter moeten werken. Papier is al min of meer taboe verklaard, met uitzondering van loonstroken en aanstellingsbrieven. Die moeten we, wettelijk verplicht, nog steeds op papier aanleveren. Maar omdat wij natuurlijk zeer dicht bij de wetgevende instanties zitten, zijn we al begonnen met trajecten om die regelgeving aan te laten passen.”

#### SAP Nederland B.V.

Amerikastraat 10  
5232 BE 's-Hertogenbosch  
Postbus 3292  
5203 DG 's-Hertogenbosch  
T + 31 (0)73 645 75 00  
F + 31 (0)73 645 73 00  
www.sap.nl/overheid



3350916 (09/02)

©2009 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, SAP Business ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.