



Organisatie en Personeel Rijk  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



2024

# O&P Rijk

## Jaarplan 2024

Samen bouwen  
aan een nog sterker en  
succesvoller O&P Rijk



## Beste collega,

Met trots presenteer ik ons jaarplan voor 2024. Een plan dat ons richting geeft, onze ambities weerspiegelt en onze groei en ontwikkeling stimuleert. Het is een plan waarin we ons dienstverleningsverhaal centraal stellen, want dat vormt de basis van ons succes als organisatie.

Ons dienstverleningsverhaal staat voor een sterk O&P Rijk dat weet waar het voor aan de lat staat. Belangrijker nog, via ons dienstverleningsverhaal kunnen we bijdragen aan beleidsontwikkelingen en de strategische HR-agenda van het Rijk. In alles wat we doen, willen we aansluiten bij de behoeften van onze klanten. Ze zo goed mogelijk faciliteren, zodat ze zich kunnen richten op hun maatschappelijke opgaven.

2024 brengt ons enkele uitdagingen, die we met verve zullen aangaan, en ook kansen.

In de praatplaat in dit jaarplan hebben we dat zichtbaar gemaakt. Onze doelstellingen zijn helder en ambitieus. We willen aansluiten bij de bestuurlijke agenda's van BZK en CIO Rijk. We vinden het belangrijk om ons te positioneren als een stevige partner en uitvoerder in organisatie- en personeelsvraagstukken en -ondersteuning binnen de Rijksoverheid.

In 2024 willen we verder groeien tot een nog sterker agentschap. En tot slot hechten we veel waarde aan sterke partnerschappen binnen het Rijk. In dit jaarplan vind je meer hierover en over alle verdere doelen vanuit onze dienstverleningsthema's.

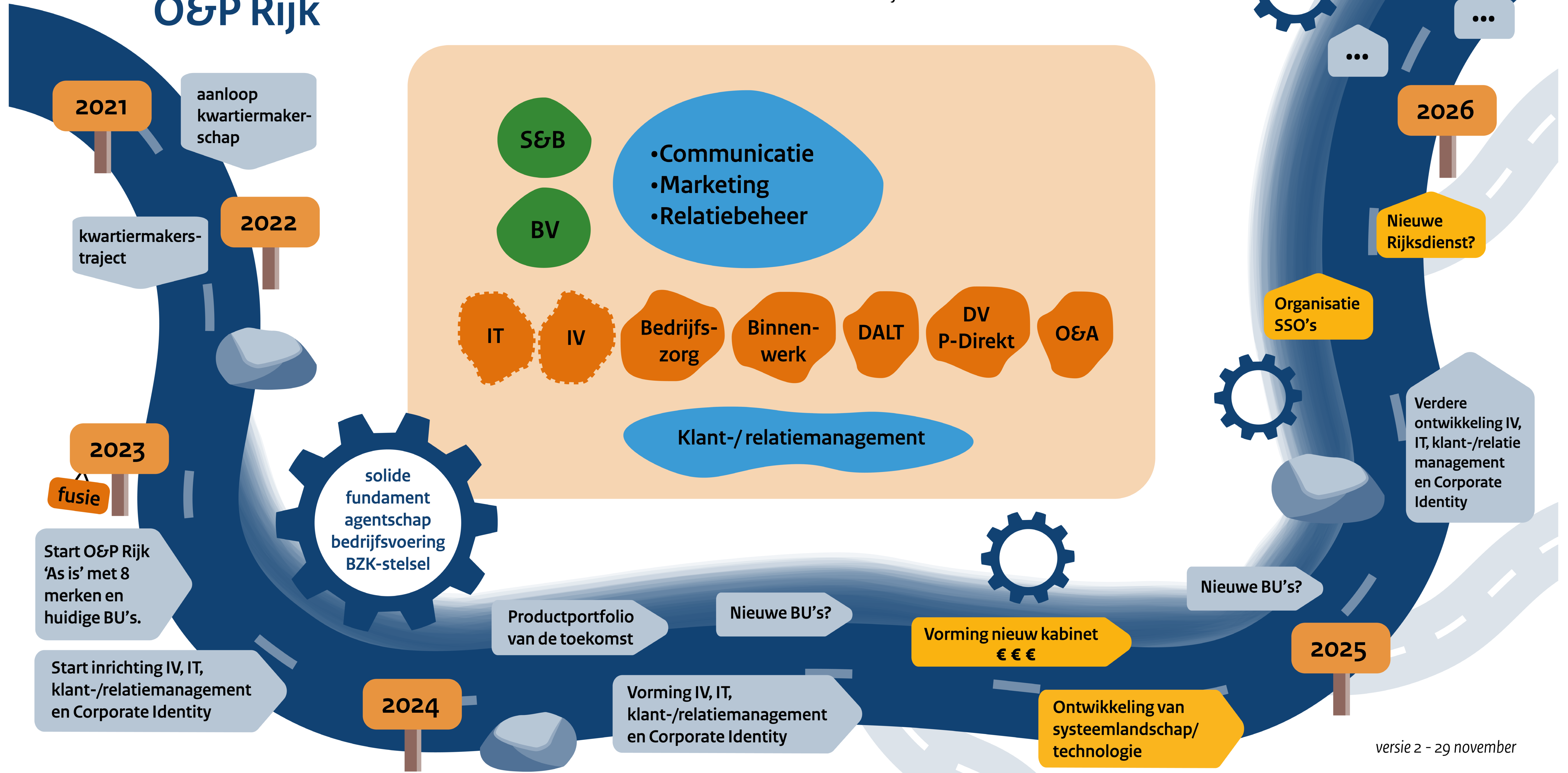
Ik ben trots op onze organisatie en op alle medewerkers die hun expertise dagelijks inzetten voor de collega's binnen de Rijksoverheid. Samen bouwen we in 2024 aan een nog sterker en succesvoller O&P Rijk.

**Marijke van den Broek**  
Directeur O&P Rijk

# Agentschap O&P Rijk



Organisatie en Personeel Rijk  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



**S&B**

**BV**

- Communicatie
- Marketing
- Relatiebeheer

**IT** **IV** **Bedrijfs-zorg** **Binnen-werk** **DALT** **DV P-Direkt** **O&A**

**Klant-/relatiemanagement**

# O&P Rijk | strategische thema's

## Dienstverleningsverhaal

Een sterk O&P Rijk is een O&P Rijk dat weet waar het voor aan de lat staat. Waar het op moet inspelen, waar het aan moet meewerken en waar het initieert. Waarbij sprake is van een gelijkwaardige wisselwerking tussen beleid en uitvoering, en beleid getoetst wordt op uitvoerbaarheid. O&P Rijk draagt bij aan beleidsontwikkelingen en de strategische HR-agenda van het Rijk. Dit doen wij door middel van dienstverlening die naadloos aansluit bij de behoefte van de klant.

## Wat komt er op ons af? 2024-2026

- Aandachtspunten en agenda BZK
- Arbeidsmarktontwikkelingen versus taakstelling/bezuiniging
- Grote pet/kleine pet positionering op lange termijn versus ontwikkeling Rijksdienst
- Herschikking werkzaamheden O&P Rijk

## Kansen en risico's

**Kans:** O&P Rijk positioneren als sterke partner en uitvoerder in O&P-uitvoeringsvraagstukken en ondersteuning. Gaandeweg kapitaliseren van kennis en expertise op het gebied van de uitvoering door die beschikbaar te maken voor beleidsvragen.

**Risico:** Te veel uitdagingen, te weinig keuzes en besluitvorming. Te weinig mandaat of positie. Te veel vanuit onze eigen waarheid redeneren en vasthouden aan geijkte manieren van werken. Te veel schippers aan het roer (zowel intern als extern).

### Doelstellingen

### Wat is daar voor nodig?

### Wanneer zijn we tevreden?

**1** Aansluiten bij en vertalen van de bestuurlijke agenda's van BZK en CIO Rijk in onze dienstverlening en interne organisatie. Deze bestuurlijke agenda's kennen tientallen doelstellingen, die we hebben geclusterd in de volgende vijf themagebieden: Goed werkgeverschap / Leiderschap/ Wendbare en flexibele overheid/ Maatschappelijke relevantie/ Werkplezier (zie bijlage kansen en risico's).

Zo veel mogelijk aan de voorkant aangehaakt zijn bij relevante ontwikkelingen: meerjarige prioritering en focus in onderwerpen.

Het zijn in eerste instantie de Rijksorganisaties en de Rijksmedewerkers die deze vele doelstellingen (moeten) realiseren. Door middel van de producten en diensten die wij leveren willen we maximaal bijdragen aan het realiseren van die doelstellingen wanneer Rijksorganisaties en medewerkers een beroep op ons doen. Dat zien wij als ons primaire doel, onze opdracht en in zekere zin ons bestaansrecht.

**2** Het is van belang dat we O&P Rijk gaan positioneren. Er komt een gedeeld en breed gedragen notie over de meerwaarde van O&P Rijk – een meerwaarde die de simpele optelsom van de meerwaarde van de merken/BU's ruim overstijgt. Die meerwaarde wordt intern aangetoond en doorleefd en extern verzilverd. Het formuleren van een missie en visie is een onderdeel hiervan.

Concrete invulling geven aan de afbakening van het identiteitsverhaal en de onderliggende bedrijfsmatige keuzes.

Wanneer wij bij onze afnemers, opdrachtgevers en overige belanghebbenden hebben getoetst hoe zij O&P Rijk ervaren, welke verwachtingen en behoeften zij hebben en welke kansen er liggen om ons verder in te specialiseren. En wanneer wij dit kunnen vangen in een stevige O&P Rijk-identiteit die ook intern gedragen wordt. Zo worden we niet alleen een optelsom van wat we al zijn, maar ook van wat we kunnen worden.

**3** O&P Rijk is een agentschap. Dat is een specifieke bestuursvorm die aan allerlei kaders hoort te voldoen. Een belangrijk kader is financiële zelfredzaamheid: we worden geacht te opereren als een zelfstandig bedrijf, de eigen broek op te houden. Ons doel is om in de loop van 2024 te komen tot indicatoren en een systematiek die ons hier inzicht in geven. Uiteindelijk moeten we eind 2024 meetbaar op de juiste weg zijn om een goedlopend bedrijf te worden, waarbij we tegelijkertijd voldoen aan de kaders en positie van een agentschap.

Voldoende capaciteit (ook flexibel) kwalitatief en kwantitatief, efficiënte werkprocessen. Voldoen aan de kaders en positie van het zijn van een agentschap.

Op dit moment wordt gewerkt aan verbetering van de kaderstelling voor overheidsdiensten die 'op afstand' zijn geplaatst. O&P Rijk wil hier een actieve bijdrage aan leveren. Deze verbetering zou op termijn kunnen leiden tot een heroverweging van de kaders waarbinnen O&P Rijk zich als agentschap hoort te bewegen. O&P Rijk en het HR-domein gaan in toenemende mate gebruik maken van de rijkdom aan data. Dit betekent wel dat we onze afnemers en opdrachtgevers moeten kunnen garanderen dat wij zorgvuldig met gegevens omgaan. Een belangrijk middel hiervoor is een sterke ICT-organisatie en positionering van de CIO-stelsels en IV functie

**4** Een agentschap heeft baat bij sterke partnerschappen. Ook O&P Rijk is gebaat bij een sterk opererende bestuurlijke driehoek, volwassen roluiding en horizontale partnerschappen met collega-departementen en (uitvoerings)organisaties. Er ligt een uitdaging om de uitvoering verder te versterken (Wau) en de kwaliteit van de uitvoering te vergroten. Hoewel de blik vooral gericht is op uitvoeringsorganisaties die direct contact hebben met burgers, neemt ook O&P Rijk het initiatief om naar zichzelf te kijken. In dit kader gaan we bijvoorbeeld onderzoeken hoe we vanuit de uitvoering een grotere, betere bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van beleid (bij het vervolg op het Strategisch Personeelsbeleid 2025 (SPB 2025), bij de formulering van de CAO, et cetera).

Duidelijkheid over agendasetting en behoeften eigenaar, BO, afnemersberaad en DT OP&P Rijk.

Wanneer wij op tijd op de hoogte zijn van belangrijke thema's en wensen, en er in toenemende mate gestuurd wordt op vertrouwen en inzicht in plaats van op invuloefeningen en escalaties.



# Dienst- verlening

# O&P Rijk | Binnenwerk

## Dienstverleningsverhaal

Binnenwerk levert een grote bijdrage aan de realisatie van de Banenafpraak. Als gemandateerd werkgever creëren we binnen de Rijksoverheid structurele banen in teamverband voor mensen met een arbeidsbeperking. We bieden deskundige en gespecialiseerde begeleiding, kijken naar mogelijkheden en bieden kansen. Het gaat om duurzame en volwaardige banen die ertoe doen. Dit leidt tot tevreden opdrachtgevers en tevreden medewerkers, met een groter gevoel van eigenwaarde. Samen maken we werk van diversiteit en inclusie.

## Wat komt er op ons af? 2024-2026

Voor de Participatiewet en specifiek de Banenafpraak is al een aantal jaren een wetwijziging voorzien, die door de val van het kabinet (Rutte III en IV) niet is gerealiseerd. Naar verwachting zal deze wetwijziging worden doorgevoerd vanaf 2024.

## Kansen en risico's

**Risico:** Risico: Uitblijven aanpassing van wet- en regelgeving en/of onvoorziene aanpassingen m.b.t. Banenafpraak met impact op Binnenwerkbanen.

**Risico:** Afhankelijkheid van andere Rijksorganisatieonderdelen voor banenbehoud en -creatie.

**Risico:** De afhankelijkheid van Excel voor de registratie van de persoonsgegevens, inclusief banen en subsidiestromen voor de Banenafpraak, door het ontbreken van tooling en directe toegang tot HR-gegevens in P-Direkt.

## Tijd, middelen, kennis

**Mens** (voldoende bezetting, kennis)

Voor banenbehoud en -creatie is Binnenwerk afhankelijk van andere Rijksorganisatie-onderdelen. Binnenwerk is flexibel; formatie in FTE's groeit naar rato mee met FTA's zoals beschreven in het O&F O&P Rijk.

**Middelen** (ontwikkeling begroting, prijselasticiteit, ICT – zie format begroting)

De afhankelijkheid van Excel, voor de registratie van de persoonsgegevens inclusief Banenafpraak-banen en subsidiestromen, door het ontbreken van tooling en directe toegang tot HR-gegevens in P-Direkt.

**Tijd** (voortschrijdend inzicht prioritering en politiek- bestuurlijke besluitvorming)

Uitblijven aanpassing van wet- en regelgeving en/of niet voorziene aanpassingen m.b.t. Banenafpraak, met impact voor Binnenwerkbanen.

## Doelstellingen

## Wat is daar voor nodig?

## Wanneer zijn we tevreden?

1 Medewerkers bij Binnenwerk, zowel leiding, staf als participanten, zijn tevreden en de werkdruk is proportioneel.

Voldoende en capabele leidinggevenden, jobcoaches en staf (cluster OPP). De follow up van MO 2023 (BZK breed, voor staf en leiding) wordt in Q1 2024 afgerond. De uitkomsten van het MO voor participanten zijn eind 2023 bekend en daar wordt in Q1 en Q2 2024 vervolg aan gegeven.

MO score op **tevredenheid** is ten minste een 7,5  
MO score op **werkdruk** is ten minste een 7,5

2 Binnenwerk draagt bij aan een inclusiever en diverser Rijk door de grote instroom van een brede groep medewerkers uit de doelgroep in structurele banen, werkend in groepsverband.

Tijdige dekking bij ministeries voor de financiering van structurele Binnenwerkbanen. Inzet van partnerorganisaties. Beschikbaarheid van (*job ready*) kandidaten. Eenvoudige administratieve afhandeling voor de centrale financiering per ministerie.

Eind 2024 hebben we de Binnenwerkbanen gerealiseerd conform afspraken met onze opdrachtgevers.

3 Binnenwerk biedt alle medewerkers een lerende werkomgeving met ontwikkelkansen.

De loopbaanpaden/leerlijnen voor medewerkers zijn vastgesteld en geïmplementeerd. Leren en ontwikkelen staat ook centraal bij leidinggevenden en staf (cluster OPP).

Minstens 50% van alle medewerkers (leiding, staf, medewerkers) heeft een passend leer-/ontwikkeltraject afgerond of volgt deze nog. Tenminste 80% uitputting van het opleidingsbudget.

4 Het cluster Ondersteuning Primair Proces is in control en de inkomensbeheersing en subsidiestromen verlopen tijdig en goed.

Werkprocessen die beschreven en geborgd zijn, waaronder het proactief volgen van (komende) wijzigingen en het daarover tijdig versturen van brieven aan medewerkers en een juist proces voor (ook tussentijdse) calculaties voor opdrachtgevers. Alertheid bij leiding en staf op financiële consequenties voor onze medewerkers en bewaken dat er bij DT O&P Rijk besluitvorming rekening wordt gehouden met onze medewerkers en processen.

Participanten worden tijdig geïnformeerd bij relevante wijzigingen in wet- en regelgeving en ervaren daar (voor zover binnen ons bereik) geen negatieve financiële consequenties van. We voldoen tijdig en correct als gemandateerd werkgever Rijk aan de subsidieverplichtingen ten bate van zowel medewerkers als opdrachtgevers. We versturen tijdige en correcte tussentijdse calculaties en eindafrekeningen naar onze opdrachtgevers.

# O&P Rijk | Organisatie & Arbeidsrecht

## Dienstverleningsverhaal

De businessunit Organisatie en Arbeidsrecht (O&A) bestaat uit de merken Organisatieadvies (OA) en Advocaten en Adviseurs Arbeidsrecht (AAA). Tezamen vormen zij dienstverlening richting opdrachtgevers (Organisatie/ werkgeverbelang) bij de Rijksoverheid rond vastgestelde regelgeving. Of het nu om FGR of om het civiele arbeidsrecht (inclusief CAO-afspraken) gaat, de businessunit O&A staat voor hoogwaardige kennis(deling), advies en onderzoek op deze vakgebieden. De onderdelen van O&A werken daarnaast nauw samen met de beleidsdirectie van BZK die verantwoordelijk is voor het rijksbrede organisatie- en personeelsbeleid dat (deels) verantwoordelijk is voor de regelgeving.

## Wat komt er op ons af? 2024-2026

AAA: veranderingen in wet- en regelgeving zoals hervormingen van de arbeidsmarkt, Wet toekomst pensioenen, nieuwe CAO-Rijk vanaf 1 juli 2024, veranderingen door beslissingen van een nieuw kabinet.

OA: de kabinetswisseling zal zorgen voor een toestroom van nieuwe opdrachten, gerelateerd aan politieke besluiten.

Intensivering van de samenwerking van verschillende onderdelen binnen O&P Rijk en zorgen voor het behoud van onze identiteit als adviesorganisatie.

Interne ontwikkelingen: transformationeel leiderschap doorontwikkelen, doorontwikkelen Academie voor Arbeidsrecht.

## Kansen en risico's

**Kansen:** Een grotere vraag naar de dienstverlening van Organisatieadvies als gevolg van snelle ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid. AAA kan door verbreding van haar adviesdomein completer adviseren. Denk aan arbeidsrelatie met externen of letselschade.

**Risico's:** De verbondenheid en de bijdrage van O&A aan het organisatiebeleid en arbeidsrechtgerelateerd beleid (Directoraat-generaal Digitalisering en Overheidsorganisatie, DGDOO) van de Rijksoverheid is een kans en een risico tegelijk. Bij OA is een risico dat de ontwikkeling van goed opdrachtgeverschap traag verloopt, waardoor vraagarticulatie veel tijd in beslag neemt ('wat is het probleem?').

## Tijd, middelen, kennis

- Met door de businessunit DALT goed gefaciliteerde werving- en selectietrajecten de formatie van O&A op peil brengen.
- Vergroting onderzoeksbudget van de businessunit in de begroting van 2024 voor verdere professionalisering van OA via de reeds bestaande interne ontwikkelportefeuilles.
- Aanpassing financieringsmodel, declarabiliteit en tariefstructuur zodat er meer ruimte is voor ontwikkeling van de expertise van de medewerkers.
- Handhaving afwegingskader OA voor een blijvende eerlijke verdeling van de capaciteit over de afnemers.

Doelstellingen	Wat is daar voor nodig?	Wanneer zijn we tevreden?
1 Verstevigen van de relatie met de omgeving, afnemers en beleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investeren in relaties door persoonlijke aandacht.</li> <li>• Structureel overleg en gerichte communicatie en tools.</li> <li>• Ontwikkelen van en ruimte bieden voor ondernemerschap en eigenaarschap bij onze medewerkers.</li> </ul>	We zijn tevreden als we bekend, onderscheidend en gewaardeerd zijn bij onze klanten en gelijkwaardig gesprekspartner voor beleid (DGDOO/A&O).
2 Kennisdeling door doorontwikkeling Academie voor Arbeidsrecht in aansluiting op de vraag en op Rijksbrede ontwikkelingen. Kennis delen en onderzoek doen om tot een duurzamer organisatiebeleid te komen bij departementen, uitvoeringsorganisatie en ZBO's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invulling functie kennisadviseur bij O&amp;A</li> <li>• Herijken businessplan AvA</li> <li>• Verder investeren in een goede relatie met DGDOO/A&amp;O.</li> <li>• Relatie afnemers versterken door contactpersoonschap bij OA en klantenteams bij AAA te versterken.</li> </ul>	Erkenning van O&A als expertisecentrum bij afnemers en beleid. Toename kennis en kunde bij afnemers (management en HR-professionals)
3 Integreer van de dienstverlening FAOM en <u>Kennispunt Financiële Rechtspositie</u> (KFR), die nog deels bij P-Direkt en deels bij O&A wordt uitgevoerd, in één loket bij O&A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budget voor ICT en projectinrichting.</li> <li>• Meer personeel (bij uitbreiding dienstverlening).</li> <li>• Keuzes maken in dienstverlening.</li> <li>• Plan voor organisatorische samenvoeging en positionering.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als procesmatig is gerealiseerd dat medewerkers en leidinggevenden van het Rijk één loket hebben bij O&amp;A voor advies over pensioen of andere financiële vragen.</li> <li>• Als er een plan is uitgewerkt voor verdere doorontwikkeling (organisatorisch en processen) van dit loket.</li> </ul>
4 Organisatieadvies: verder ontwikkelen van de dienstverlening op het gebied van flexibilisering van organisaties zodat hun besturingsmodel, processen, organisatie en formatie goed sporen met alle ontwikkelingen binnen en buiten de Rijksoverheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorontwikkeling van een werkwijze die meer aansluit bij de doelstelling.</li> <li>• Ontwikkeling methoden en technieken die hierbij helpen.</li> <li>• Deelname aan het INOR voor inspiratie en afstemming.</li> </ul>	Als in meer opdrachten dan vorig jaar flexibiliteit een grotere rol speelt.

# O&P Rijk | DALT

## Dienstverleningsverhaal

Diversiteit & Inclusie, Arbeidsmarkt, Loopbaan- & Talentontwikkeling (DALT) ondersteunt Rijksorganisaties actief bij het realiseren van hun capaciteitsvraag: vast of tijdelijk. Daarnaast bieden wij diensten om diversiteit en inclusief denken en handelen op de werkvloer te bevorderen. Voor oriëntatie op de loopbaan, het in kaart brengen van talenten en het vinden van een nieuwe functie staat een team van professionals klaar. Wij zijn van het Rijk, voor het Rijk en weten als geen ander welke vraagstukken er spelen en hoe deze kunnen worden opgelost. Ons doel is om het Rijk vanuit onze expertise te helpen met het behalen van haar doelstellingen. De uitdaging voor onze professionals is met opdrachtgevers opgaven in samenhang te bezien en waar mogelijk gebruik te maken van het Rijksbreed beschikbare instrumentarium. Zowel bij arbeidsmarktkrapte als bij bezuinigingen leidt dit tot meer impact.

## Wat komt er op ons af? 2024-2026

In 2024-2026 krijgen we mogelijk te maken met wijzigingen in wetgeving (hervormingen arbeidsmarkt / Wet toezicht gelijke kansen).

Arbeidsmarktkrapte blijft bestaan en het Rijk staat voor de uitdaging om vier generaties aan ons te binden en de D&I opgave (incl. Banenafpraak) is groot en zeer actueel.

Digitalisering is gericht op achterstallig onderhoud, vernieuwing en doorontwikkeling.

## Kansen en risico's

**Kansen:** Er zijn veel ontwikkelingen waar we 'gidsend' in moeten zijn binnen de Rijksoverheid (Arbeidsmarkt, D&I en Talentontwikkeling).

Herijking Bedrijfsvoering Rijk (opgavegericht en wendbaar) biedt veel mogelijkheden voor betere positionering van onze dienstverlening.

**Risico's:** Klanten kunnen te vrijblijvend gebruik maken van dienstverlening (shopgedrag).

Geen meerjaren DGDOO budget (indexatie?).

Hoe wordt arbeidsmarktkrapte ervaren in tijden van bezuiniging?

## Tijd, middelen, kennis

- Wij stellen onszelf ten doel binnen DALT talentgericht en inclusief te werven en werken en bieden onze professionals ruimte om zich te blijven ontwikkelen.
- Bij stijgende of dalende vraag zijn we in staat tijdig de juiste expertise op- en af te schalen, rekening houdend met de vastgestelde declarabiliteit en daarbij passende benodigde omzet.
- We dragen er zorg voor dat we over de juiste expertise beschikken om excellente dienstverlening te bieden en weten waar we expertkennis tijdelijk in kunnen vliegen. Ook als het gaat om zaken als complexe inkooptrajecten en het schrijven van DPIA's.
- We staan voor een optimaal werkende digitale arbeidsmarktketen en actuele goed ingerichte contracten met afnemers, leveranciers en samenwerkingspartners.

## Doelstellingen

## Wat is daar voor nodig?

## Wanneer zijn we tevreden?

1	Uitvoering geven aan het meerjarenplan AMC 2024-2026 en de projecten en programma's uit het jaarplan van de Interdepartementale Commissie Organisatie en Personeelsbeleid (ICOP)(via opdrachtgeverschap DGDOO).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heldere afspraken met meerjarig plan en offerte</li> <li>• State of the art expertise</li> <li>• Gedegen project en programmanagement, portfolioproces</li> <li>• Flexibele capaciteit voor maatwerkprojecten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als met impact gewerkt kan worden aan opgaven uit SPB 2025.</li> <li>• Als het samenspel tussen ICOP, DGDOO en O&amp;P Rijk goed verloopt.</li> <li>• Als DGDOO als OG tevreden is met de uitvoering.</li> </ul>
2	Beleid reflecteren voeden bij het vervolg op het SPB 2025, waaronder LT maatregelen arbeidsmarktkrapte en het worden van een diverse en inclusieve aantrekkelijke werkgever Rijk. Uitvoerbaarheid toetsen en reflecteren op resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heldere afspraken tussen beleid en uitvoering over aanpak.</li> <li>• Capaciteit om beleid te voeden en een uitvoeringstoets te doen.</li> <li>• Dat het samenspel tussen ICOP, DGDOO en O&amp;P Rijk goed verloopt.</li> </ul>	Als DALT optimale input heeft kunnen geven voor het opstellen van het SPB en daarbij de signalen van Rijksorganisaties over de uitvoerbaarheid goed heeft doorgegeven.
3	Gidsen van het Rijk bij wetgeving en aanpassen van de (digitale) dienstverlening binnen de arbeidsmarktketen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zicht op wijzigende wet- en regelgeving en de uitvoerbaarheid daarvan.</li> <li>• Capaciteit en budget om gidsrol te vervullen en dienstverlening en systemen hierop aan te passen.</li> </ul>	Als we de implicaties van nieuwe en gewijzigde wetgeving vertaald hebben naar de uitvoeringspraktijk, hier integraal op kunnen adviseren en onze dienstverleningssystemen erop hebben aangepast.
4	Het leveren van dienstverlening die aansluit op de behoeften van onze afnemers die daar ook tevreden over zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een aantrekkelijk, passend en beheersbaar portfolio van diensten.</li> <li>• Regie op integrale klantvraag vanuit de sterke merken.</li> <li>• Flexibiliteit om capaciteit in lijn te brengen met de vraag.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als we op basis van een gedegen afwegingsproces (wat zelf aanbieden en wat overlaten aan de markt) ons dienstenportfolio in samenhang doorlopen hebben.</li> <li>• Als de klanttevredenheid hoog is (&gt;7,5).</li> </ul>



# O&P Rijk | Bedrijfszorg

## Dienstverleningsverhaal

Het doel van Bedrijfszorg is voor het Rijk de betrouwbare en wendbare samenwerkingspartner zijn, die impact levert. Een bijdrage leveren aan het vergroten van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers van de Rijksoverheid. Werkplezier voor iedereen, dat is wat we willen!

## Wat komt er op ons af? 2024-2026

- Arbeidsmarktkrapte
- Noodzaak tot innovatie
- Verdere professionalisering van de interne organisatie: aansluiten bij de centraal georganiseerde diensten binnen O&P Rijk
- Noodzaak tot versterken van de samenwerking op inhoudelijke thema's, zowel intern als extern

## Kansen en risico's

**Kansen:** Gebruik maken van digitalisering.

Meer verbinding met beleidsmaker, Rijksbrede gremia.

De buitenwereld binnen halen.

**Risico's:** Datalekken (post)

## Tijd, middelen, kennis

- In onze begroting is voldoende rekening gehouden met enerzijds onze reguliere dienstverlening en anderzijds onze projecten.
- De bezetting blijft een uitdaging: de overheid groeit en vraagt ook in de loop van een jaar meer van ons. Daarnaast is er bij sommige disciplines sprake van krapte op de arbeidsmarkt. Ons capaciteitsmanagement helpt ons hierop te anticiperen.
- De kennis en expertise die we in huis hebben benutten we ook voor onze doorontwikkeling van de dienstverlening: integraal en met de klant.
- Middelen: ontwikkeling begroting, prijselasticiteit, ICT - zie format begroting.
- Tijd: voortschrijdend inzicht prioritering en politiek- bestuurlijke besluitvorming.

## Doelstellingen

## Wat is daar voor nodig?

## Wanneer zijn we tevreden?

**1** Verbeteren van de kwaliteit door het leveren van multidisciplinaire dienstverlening met flexibele inzet van medewerkers.

- Projectleiders, voldoende capaciteit.
- Voor taakdelegatie goed overleg met de klant en een gefaseerde invoering.
- Cyclisch werkend kwaliteitssysteem.

- Als ons klanttevredenheids- onderzoek gemiddeld een 7 heeft als resultaat.
- Als de speerpunten voor taakdelegatie zijn geïmplementeerd.
- Als de 4 pijlers zijn uitgewerkt (zie strategie).

**2** De ketensamenwerking versterken zodat we samen met de klant de impact van de inzet zo groot mogelijk maken.

- Tijd, geld en capaciteit realiseren voor de implementatie van het verzuimsysteem. Dit is belangrijk en complex, er zijn veel spelers.
- Sterke verbinding met de klant over voortgang en resultaat van de pilots.

- Als de implementatie van het verzuimmanagementsysteem is afgerond als middel om de keten te ondersteunen.
- Als de volgende pilots zijn afgerond:
  - IND triage
  - Inzet psycholoog
  - Vervroegde inzet REA

**3** Het ontwikkelen van kennismanagement zodat onze professionals de klanten optimaal kunnen ondersteunen.

- Communicatie-expertise op orde.
- Voldoende bedrijfsartsen in dienst om rollen in opleidingsinstelling te vervullen.

- Kennisdeling is de norm: intern en extern goed ingericht.
- De opleidingsinstelling voor BA is volledig geïmplementeerd conform de normen van de RGS (Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten)

# O&P Rijk | Dienstverlening P-Direkt

## Dienstverleningsverhaal

Dienstverlening P-Direkt levert administratieve dienstverlening voor personeelszaken voor ca. 155.000 medewerkers en managers, die werken binnen de Rijksoverheid. Onze dienstverlening is modern, efficiënt, betrouwbaar en direct toegankelijk. Belangrijke eindproducten zijn salarisbetaling en informatievoorziening. Onze klanten regelen zelf direct hun personeelszaken via meerdere kanalen: van zelfbediening tot persoonlijk contact.

## Wat komt er op ons af? 2024-2026

Wijzigingen in wetgeving en beleid zullen altijd onderdeel zijn van de omgevingsfactoren van Dienstverlening P-Direkt. De uitdaging om deze omgevingsfactoren adequaat door te vertalen in onze uitvoering en werkwijze vereist continue aandacht. Daarnaast hebben we baat bij ontwikkeling en innovatie wanneer het gaat om ons systeemlandschap en ons portaal. Ook het samengaan tot O&P Rijk daagt ons de komende jaren uit tot het ontwikkelen en implementeren van synergieën met de andere merken.

Met het oog op (mogelijke) toekomstige versoeringen wordt het nog urgenter dat we blijven sturen op effecten van continu verbeteren. Hierin is het voor onze BU vooral relevant dat het bijdraagt aan moeiteloze, efficiënte dienstverlening waarbij zingeving (relevantie) en vakmanschap sleutelfactoren zijn.

## Kansen en risico's

### Doelstelling 1:

- Onvoldoende (gekwaliceerd) personeel; Kanaalstrategie en afhankelijkheid van inzet juiste systemen;
- Geen duidelijke richtlijnen vanuit bedrijfsvoering die passend zijn bij wet- en regelgeving.
- Informatiehuishouding (vanuit dienstverleningsperspectief) bij zorgdragers hebben door Dienstverlening P-Direkt begeleiding nodig.

### Doelstelling 2:

- Afhankelijkheid (ontwikkel) capaciteit DVS/ R&O
- Onduidelijkheid rollen in keten, alsmede logische positionering

### Doelstellingen overstijgend:

- Uitrol klantreizen: KPI's komen gedurende implementatie onder druk te staan.

## Tijd, middelen, kennis

1. Dashboards op orde (run & change), aangevuld met interne beheersing, projectenstatus, Informatiehuishouding
2. Stuurmuur op alle niveaus aanwezig
3. Operationeel management/ sturen op orde (mentorprogramma); ook om punt 1 & 2 te kunnen gebruiken, zodat je regie kan voeren.
4. Implementeren manier van (samen) werken
5. Verander- i.c.m. communicatiestrategie
6. Kanaalstrategie
7. Instrument voor strategische personele planning kwantitatief en kwalitatief
8. Vanuit Informatiehuishouding (bedrijfsvoering) richtlijnen, kaders en begeleiding op uitvoering.
9. Vakmanschapsontwikkeling medewerkers werkinhoudelijk (kennis & vaardigheden)

## Doelstellingen

## Wat is daar voor nodig?

## Wanneer zijn we tevreden?

**1** Dienstverlening P-Direkt wil klanten betrouwbare en voorspelbare dienstverlening bieden. Wij helpen onze klanten volgens gemaakte afspraken (service levels) en binnen de afgesproken termijn. Wij zijn transparant als dit niet lukt. Ook naar elkaar toe maken we heldere afspraken waaraan we ons houden.

1. Consistente dienstverlening
2. Minimalisatie van het aantal fouten
3. Voldoen aan wet- & regelgeving
4. Planning en kwantitatieve en kwalitatieve bezetting op orde hebben en houden.
5. Informatiehuishouding op orde; bedrijfsvoering en dienstverlening)
6. Extra inhuur

Als de gestelde servicelevels uit de Dienstverleningsgids worden behaald. We zijn daarnaast tevreden als we in control zijn op interne beheersing; Geen bevindingen van toezichthouders zoals de ADR, BD, Autoriteit Persoonsgegevens, Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed, CIO-Rijk.

**2** Dienstverlening P-Direkt maakt de uitvoering van haar dienstverlening efficiënter, waarbij de balans in de driehoek organisatie/klant/medewerker in evenwicht is. Deze efficiency, in aantal FTE, moet voortkomen uit de changeketen.

1. Het oplossen van huidige inefficiëntie
2. Het voorkomen van nieuwe inefficiëntie
3. Onderzoek herijking van de servicelevels
4. Kanaalstrategie waarbij selfservice het uitgangspunt is.
5. Samenwerking met andere BU's om onze producten / diensten (bijv. REO tool, KFR/ FAOM, Binnenwerk) verder te verbeteren.
6. Transparant prioriterings- mechanisme en implementatie RASCIO

Een realisatie van efficiëncypotentieel van jaarlijks 1% (bruto capaciteit) waarbij Dienstverlening P-Direkt regie heeft op de inzet van de besparing.

**3** Medewerkersbeleving en ontwikkeling: P-Direkt wil een plezierige, gezonde, moeiteloze en betrokken werkomgeving creëren waardoor onze medewerkers graag bij Dienstverlening P-Direkt willen werken. Wij bieden zinvol werk (ook met oog op efficiency).

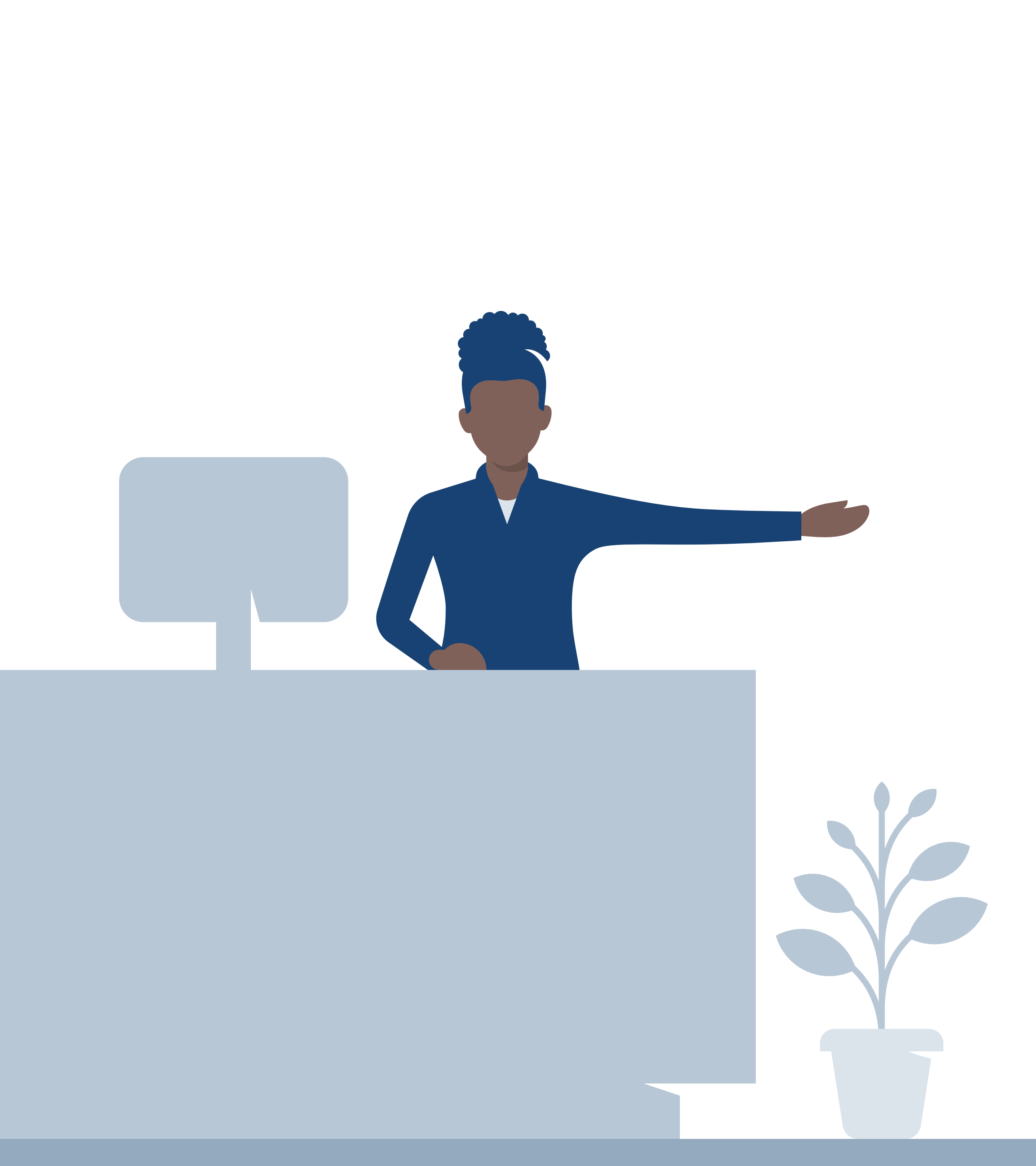
Samen nemen we de verantwoordelijkheid voor de persoonlijke en professionele ontwikkeling, zinvolle benutting van vakmanschap, kennis en vaardigheden en faciliteiten. We zetten in op het bevorderen van een goede werk/privébalans, vitaliteit en waardering van de inzet.

Als het werkplezier van de medewerkers gestegen is. Meetbaar aan de hand van de resultaten van het Medewerker Onderzoek. Hiervoor hebben we een aantal interne KPI's geformuleerd met een ambitie van stijging op BU niveau per KPI van 0.2% per jaar.

**4** Binnen onze BU willen we met een duurzame aanpak ons verzuim reduceren. Deze aanpak is gericht op preventie, waarbij vitaliteit en medewerkersbeleving centraal worden (in) gezet.

Duurzame, preventieve, verzuimaanpak. Voldoende en gekwalificeerde ondersteuning met aandacht voor verantwoordelijkheden, vaardigheden en inzet vanuit zowel leidinggevende als medewerker.

Als er een daling van het verzuim gerealiseerd is: > 2.5% richting eind 2024 - met als resultaat een verzuimcijfer van 8,1% op 31-12-2024.



# Staf, bedrijfsvoering en IV/ICT

# O&P Rijk | Bedrijfsvoering

## Dienstverleningsverhaal

Bedrijfsvoering is het initiëren, organiseren, uitvoeren, beheersen en continu verbeteren van de sturende en ondersteunende processen, met als doel zoveel mogelijk waarde toe te voegen. Hiermee is bedrijfsvoering medeverantwoordelijk voor het resultaat van de primaire processen en de resultaten van de gehele organisatie.

## Wat komt er op ons af? 2024-2026

De organisatie O&P Rijk is nog in beweging. Dit betekent dat Bedrijfsvoering nog niet is uitontwikkeld. Onzekerheid en onduidelijkheid over positionering, bepaalde taken en verantwoordelijkheden maken het moeilijker om de bedrijfsvoeringstaken uit te voeren.

Hiervoor is commitment en urgentie vanuit het DT nodig. Ondertussen worden we steeds meer bevraagd op uiteenlopende Rijksbrede thema's waar we als O&P Rijk mee aan de slag moeten en die een groot beslag leggen op Bedrijfsvoering.

## Kansen en risico's

**Kansen:** Een goede organisatie neerzetten, we zijn in opbouw.

**Risico's:** Invloed van omgevingsfactoren, terwijl 'de winkel open' blijft tijdens renovatie.

Onzeker medewerkersperspectief.

## Tijd, middelen, kennis

- Het sturen op voldoende kwalitatieve capaciteit. Door meer aandacht op werving en op de ontwikkeling van medewerkers, gericht op de behoefte van de organisatie.
- Functieprofielen afgestemd op het proceshuis.
- Ontwikkelcapaciteit OBF en bestuurlijk aandacht op de Cifas dienstverlening.
- Investeren in menselijk kapitaal op datarollen die nu nog niet in de organisatie zijn.
- Nieuwe data analysetools aanschaffen (zoals PowerBI reporting services).
- Trainingen voor professionals in de business.
- Inhoudelijk contactpersoon bij business (voorkeur op strategisch niveau).
- Het ontbreken van kwaliteitsnormen betekent beperkingen op de informatieve waarde van data.

## Doelstellingen

## Wat is daar voor nodig?

## Wanneer zijn we tevreden?

1	Het optimaliseren en beschrijven van de (kritische) processen die bij de BU Bedrijfsvoering zijn belegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De AO beschrijving van de definieerbaar kritische processen. Startarchitectuur voor het proceshuis.</li> <li>• Beschikbaarheid procesregisseurs/ deskundigen.</li> <li>• Commitment DT op afgesproken processen.</li> </ul>	Wanneer de (kritische) processen, die bij de BU Bedrijfsvoering zijn belegd, eind 2024 zijn beschreven en vastgesteld (aantoonbaar in control).
2	Het voldoen aan wet- en regelgeving en aantoonbaar in control zijn. Beheersing van onze bedrijfsvoeringprocessen zonder concessies te doen aan de kwaliteit, doelmatigheid en rechtmatigheid van de producten en diensten. Onder andere een optimaal planning & control proces, interne beheersing op orde, risico en mitigerende maatregelen ten aanzien van security in kaart hebben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een externe toets op de werking van de taks &amp; control framework loonheffing.</li> <li>• Een IB&amp;P-plan voor het risico en de mitigerende maatregelen.</li> <li>• Een ingerichte, afgestemde en geaccepteerde control functie. incl. bezetting.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een bewezen werking van de taks &amp; control framework loonheffing.</li> <li>• Eind 2024 een handelings- perspectief m.b.t. informatie IB&amp;P.</li> <li>• Cifas volledig operationeel binnen O&amp;P Rijk.</li> <li>• Koppeling source to contract met Cifas gerealiseerd eind Q2.</li> </ul>
3	Optimalisering van de samenwerking/samenhang van zowel binnen/intern als de stakeholders buiten O&P Rijk. Optimaal positioneren van werkzaamheden bij de BU's en Bedrijfsvoering.	Heldere taak-/rolverdeling. Eenduidige en uniforme uitvoering hiervan!	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O&amp;P Rijk brede taken, rolverdeling, (de)centraal volledig afgestemd, uitgekristalliseerd en gedragen.</li> <li>• Bedrijfsvoering werkzaamheden geïnventariseerd en capaciteit bezet, kwantitatief en kwalitatief.</li> </ul>
4	Governance/structuur zijn over de hele breedte van Bedrijfsvoering ingeregeld en verantwoordelijkheden zijn goed belegd (centraal/decentraal, intern/ extern).	Heldere definiëring van de governance. Duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als besluitvormingsprocessen helder en eenduidig zijn en nageleefd/uitgevoerd worden.</li> <li>• Als het 3-lines model geïmplementeerd en goed werkend is.</li> </ul>
5	Het verbeteren en innoveren van datagedreven financiële besluitvorming en dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelcapaciteit OBF. DGVBR-brede concessies over definities.</li> <li>• Investeren in het gebruik van analysetools zoals PowerBI en Qlik Sense.</li> <li>• Datakwaliteit verbeteren en opstellen definitiedocumenten.</li> <li>• Opzetten van trainingen om datagedreven cultuur en bewustzijn bij medewerkers te stimuleren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De spend analyse is een (geautomatiseerd) product van de Cifas/Exact administratie.</li> <li>• Qlik Sense rapportages op basis van 1 bron en definitie: van operationeel tot strategisch.</li> <li>• Duidelijke visie geformuleerd over landschap over 5 jaar.</li> </ul>
6	Het communicatief uitwerken van de positionering en branding van O&P Rijk als organisatie en de onderliggende merken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helderheid over organisatorische keuzes rond opdracht en inrichting van de marketingcommunicatie- functie voor O&amp;P Rijk.</li> <li>• Passende capaciteit op basis van de keuzes. In alle uitingen benadrukken we de onderlinge samenhang en synergy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de stakeholders beter weten dat de organisatie O&amp;P Rijk bestaat, welke dienstverlening we verzorgen en de specifieke businessunits zich gesteund voelen in het vermarkten en branden van hun dienstverlening.</li> <li>• Bij een soepel en kwalitatief door de eigenaar goed beoordeeld VMR proces in 2024.</li> </ul>

# O&P Rijk | Bedrijfsvoering

## Waar staan we voor?

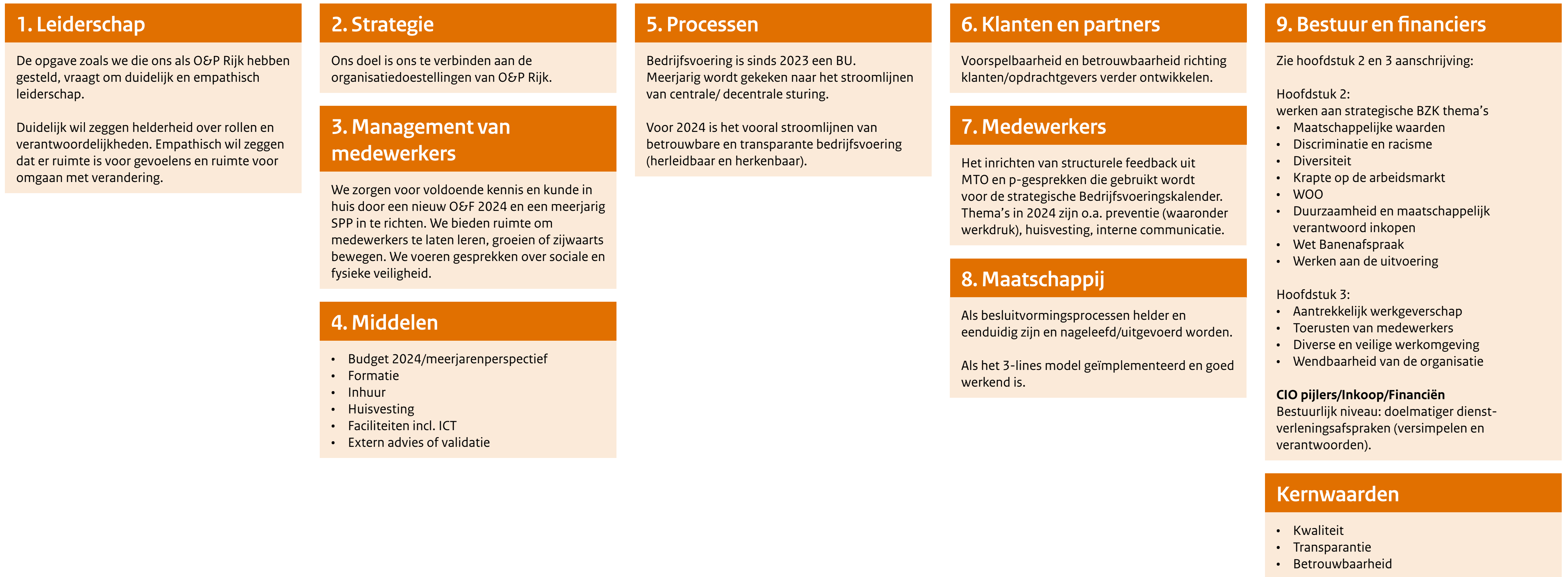
We staan voor een O&P Rijk waarin vitale en capabele mensen in een fijne en gezonde werkomgeving samenwerken aan onze doelstellingen. Een organisatie die financieel gezond en in control is, waar data goed geborgd en beveiligd is en waar we helder en toegankelijk communiceren.

## Waar gaan we voor?

In de aankomende jaren investeert O&P Rijk met name in kwaliteit, transparantie en betrouwbaarheid. We gaan aan de slag met de I-strategie 2025 en de HR strategie 2025.

## Wat bepaalt ons succes?

Om O&P Rijk tot een succes te maken is kennis, kunde en gezamenlijke (interne en externe) inspanning nodig. Waarbij heldere dienstverleningsafspraken, afstemming en een duidelijke rol voor externe partners voorwaarden zijn. In 2024 ligt de focus op het werven, boeien en binden van medewerkers en het op orde brengen van interne processen, rollen en verantwoordelijkheden.





Organisatie en Personeel Rijk  
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties*

Colofon:

Dit is een uitgave van Organisatie en Personeel Rijk

December 2023