

# verslag

Leveranciersdag 2011  
Verslag themasessie Het bundelen van P&O-  
dienstverlening in P&O shared services

Datum  
8 november 2011

---

Vergaderdatum 1 november 2011  
Aanwezig Leveranciers van het Rijk

---

## Het bundelen van P&O-dienstverlening in P&O shared services

**Sheet 2:** Project 2 van het uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst heeft als doel het bundelen van alle 2e lijns P&O instrumenten binnen de Rijksdienst in maximaal 4 Shared Service Organisaties. De (oorspronkelijke) planning om dit te realiseren bleek te ambitieus, maar de doelstelling lijkt wel haalbaar. In deze presentatie komen de geformuleerde opgave, het doel, de weg erheen én de aanpak aan bod.

Wat is precies een 2e lijns dienst? Deze term wordt ook wel gebruikt in de gezondheidszorg, waar de 1e lijnsdienstverlening (huisarts) eerst een intake afneemt om vervolgens de klant door te verwijzen naar een specialist (2e lijndienstverlening). Als we naar dit project kijken, dan hebben we het over de 1e lijndienstverlening, bijv. de P&O- ondersteuner die de klant doorverwijst naar de 2-lijndienstverlening (specialisatie) als dat nodig blijkt

Allereerst wordt de huidige keten en het speelveld t.b.v 2e lijns P&O diensten geïventariseerd en geanalyseerd. Dat houdt in dat onderzocht wordt wie behoefte heeft aan 2e lijns HRM-instrumenten en wat die behoefte is (de vraagkant). Tevens beschouwen we de aanbodkant: de organisaties die de gevraagde diensten aanbieden. We praten dan over shared service organisaties, externe inkoop en in een enkel geval eigen medewerkers.

Om het concreter te maken hebben we het over bijvoorbeeld 2e lijns P&O adviesproducten (bv. Een manager heeft een arbeidsconflict en heeft juridische hulp nodig), mobiliteits- instrumenten (bekendmaking van vacatures op de mobiliteitsbank) of arbo dienstverlening (een ambtenaar hulp aanbieden door hem of haar in contact brengen met een maatschappelijke werker).

### Huidige keten/organisatie van 2e lijns P&O instrumenten bij de rijksoverheid

**Sheet 3** bijv. Arbo: Een belastingdienstmedewerker heeft psychosociale hulp nodig en gaat naar de 1e lijn HRM dienstverlening. Zij verwijzen de medewerker door naar de maatschappelijke medewerker van de Belastingdienst

**Sheet 4** bijv. Adviesdiensten: De manager heeft een afdelingsbudget tot zijn beschikking en wilt graag organisatieadvies hebben. De 1e lijn HRM dienstverlening gaat de manager voorbij, aangezien hij zelf de regie in de hand heeft. En omdat hij eigen inkoopcontacten heeft, kan hij een extern advies gaan inkopen

**Sheet 5** bijv. Mobiliteitsbank: Er moet een vacature gepubliceerd worden op de mobiliteitsbank. De 1e lijn HRM dienstverlening is de HR-adviseur en verwijst je door naar 2e lijn HRM dienstverlening, EC O&P, die de vacature plaatsen

**Sheet 6** Juridisch advies: Een manager heeft juridisch advies nodig. Binnen het departement zijn nog eigen arbeidsjuristen in dienst, die de manager gaan service

Samenvattend is de huidige keten om tot de daadwerkelijke aanschaf van een 2e lijns P&O dienst te komen binnen de Rijksoverheid vaak verschillend. De keten per product kan verschillend zijn, maar er zijn ook grote verschillen tussen de rijksorganisaties onderling.

### **Projectdoelstellingen**

#### **Sheet 8 en 9**

Een eenduidig, transparant, efficiënt goed werkend stelsel van 2de lijns HRM-instrumenten voor alle ARAR ambtenaren

In juni is een startdocument vastgesteld en is het doel geformuleerd om een aantal principes vast te stellen om tot een werkend rijksbreed stelsel voor 2e lijns P&O instrumenten te komen. Met stelsel bedoelen we de vraag én aanbod en hoe we dat organiseren met elkaar.

### **Kostenbesparing**

Daarnaast is kostenbesparing ook een doel. Als we het hebben over besparingen dan gaat het om de besparingen die gezamenlijk gerealiseerd kunnen worden. De cijfers over 2e lijns P&O instrumenten zijn nog niet voorhanden en het is best een lastige opgave om er zicht op te krijgen. Er is een pilot gestart (spendanalyse 2e lijns P&O instrumenten, sheet 7) om meer inzicht te krijgen in de cijfers op productniveau.

### **Én stimuleren van reeds gestarte rijksbrede samenwerkingsverbanden op dit onderwerp**

Project 2 ondersteunt en stimuleert ook de reeds gestarte rijksbrede samenwerking op de door het project gedefinieerde onderwerpen, zoals leren en ontwikkelen.

### **Concrete resultaten:**

#### **Sheet 10**

Het concrete resultaat bij het aanbod is dat we van een heleboel aanbieders naar maximaal vier aanbieders gaan om de diensten te leveren voor het hele Rijk. Voor de aanbieders is het van het belang dat zij flexibeler in hun aanbod gaan worden.

De vraag naar 2e lijns P&O instrumenten zal (kosten) bewuster gaan worden en het aanbod meer klantgericht worden.

Ook de regiefunctie van de rijksoverheid zal worden aangepakt. Er zal worden toegewerkt naar eenduidige vraagordening én (gebundelde) inkoop (categoriemanagement)

### **Aanpak**

#### **Sheets 11 t/m 14**

### **Visie op werkend stelsel**

Het streven is om voor 2012 een visie op een goedwerkend stelsel te hebben en dat de scope vastgesteld is.

Op dit moment wordt er geordend wat er allemaal wordt aangeboden binnen het Rijk. Van Shared Service Organisatie EC O&P is het al bekend voor 2012 en van de andere (potentiële) aanbieders, DJI, Rijkswaterstaat en de Belastingdienst, nog niet. Het streven is om voor het einde van het jaar alle informatie over de huidige geleverde producten en diensten binnen te hebben. Zo ontstaat er een producten- en dienstencatalogus 2e lijns P&O instrumenten 2012 van het Rijk.

**Datum**  
8 november 2011

### **Sourcingsstrategie per product**

Nadat er zicht is op de processen en de gewenste veranderingen wordt per product de vraag gesteld of de overheid bepaalde diensten zelf blijft doen. Voor iedere product komt er een visie op sourcing na 2015.

Iedereen doet mee

Ook wordt onverkort ingezet op het aansluiten bij de Shared Service Organisaties. Voor rijksorganisaties die nu nog eigen medewerkers in dienst hebben worden plannings gemaakt om te gaan aansluiten.

### **Acceleratieprojecten**

De acceleratieprojecten mobiliteit, leren en ontwikkelen zijn de rijksamenwerkingsverbanden die er op dit moment zijn, maar die nog niet geheel in het systeem passen. Deze initiatieven worden gevolgd en versneld om uiteindelijk in het stelsel voor 2e lijns P&O instrumenten te worden opgenomen.

Categoriemanagement 2e lijns P&O rijksbreed

De toekomstige externe inkoop van 2e lijns P&O instrumenten zal conform de overige externe inkoop van de rijksoverheid worden opgepakt. Dit betekent een categoriemanagement aanpak

### **Enkele vragen die tijdens de themasessie aan bod kwamen**

**Vraag:** P&O en HRM wordt op een grote hoop gegooid. Hebben jullie een scheidslijn aangebracht tussen P&O is en HRM?

In het projecten is benoemd over welke diensten we het hebben. Het vermoeden is er dat er veel standaardisatie mogelijk is.

**Vraag:** Hoe komt de Business Case tot stand en de onderbouwing ervan als er geen cijfers bekend zijn?

De business case is er nog niet.

**Vraag:** Is er enig zicht op de rol van de externe inhuur in 2012 en 2013. Wat wordt de rol?

De keten van behoefte aan inhuur naar daadwerkelijk inhuren wordt geoptimaliseerd.

**Vraag:** Het zit het met de afbouw van de Rijk en de betrokkenheid daarvan?

De focus ligt op de bestaande behoefte en bestaande aanbod. Daarnaast wordt wel in kaart gebracht wat er aan diensten aanwezig is en of het wel nodig is.

**Vraag:** Hoe zit het precies met de ambtenaren die mee moeten doen in het ontwikkelen van dit stelsel en de herplaatsers?: Op elke ministerie is er een mobiliteitsorganisatie met een eigen inwerkmethod. De bedoeling is om alle mobiliteitsorganisaties bij elkaar te brengen waardoor er intensief samengewerkt kan worden. Hierdoor wordt meer overzicht gecreëerd, meer bespaard doordat er geen extra inhuur meer plaatsvindt. Door middel van dit project worden dit soort mechanismen versoepeld.