

PersoPoint

Vertrek naar informatica
van de 20^e eeuw



BACK TO THE PAST

Speciaal dossier samengesteld door
de NUOD - Sector Financiën

Oktober 2022



PersoPoint

Maar wat een stap terug!

Een project dat enkele jaren teruggaat...

Jarenlang hebben verschillende politici een gecentraliseerd personeelsbeheer willen invoeren.

Hier volgen enkele uittreksels uit een persbericht uit 2013 van Hendrik Bogaert, toenmalig staatssecretaris van Ambtenarenzaken, getiteld *Nieuw Sociaal Secretariaat Regelt Personeelsadministratie voor Federale Overheidsdiensten*.

De expertise en competenties in deze materie worden nu gebundeld in één orgaan, waar de diensten die klant zijn terecht kunnen voor een kwaliteitsvolle en sterk geïnformateerde ondersteuning.

De betrokken diensten krijgen software ter beschikking die in verschillende modules alle aspecten van een modern personeelsbeleid omvat. Zo kan van elk personeelslid een compleet dossier worden bijgehouden.

Staatssecretaris Hendrik Bogaert ziet in deze manier van werken de toekomst voor een efficiënte administratie: «Grote informaticaprojecten doorvoeren bij een overheid is nooit vanzelfsprekend. Maar informatisering is dé manier om betere dienstverlening aan te bieden en tegelijkertijd te besparen. Het P&O Shared Service Center bundelt de sterktes van mijn belangrijkste bevoegdheden, met name een modern personeelsbeleid dat hand in hand gaat met een verstandige informatisering.»

Hendrik Bogaerts tijd in het ambtenarenapparaat is bepaald geen memorabele tijd... Maar hij is niet de enige verantwoordelijke. Alle laatste ministers hebben dit project gehandhaafd en verdedigd.

PersoPoint is stap voor stap ingevoerd, terwijl de verschillende FOD's geleidelijk zijn geïntegreerd.

Juli 2022: de FOD Financiën migreert naar PersoPoint

Begin juli is de FOD Financiën voor een groot deel van zijn personeelsadministratie gemigreerd van MyP&O naar PersoPoint.

Vanaf de eerste dagen hebben velen van u ons hierover per e-mail vragen gesteld. Wij hebben de autoriteiten ook verschillende keren aangeschreven om uw opmerkingen en problemen door te geven.

En, enkele weken na deze migratie, besloten we het personeel van de FOD Financiën te vragen naar PersoPoint: wat is uw mening over de toepassingen; welke concrete problemen ondervindt u; wat zijn uw opmerkingen, kanttekeningen, getuigenissen of suggesties voor verbeteringen.



De resultaten van onze enquête

De overstap naar PersoPoint wordt unaniem AFGEKEURD!

Opnieuw hebben duizenden van u deelgenomen aan de NUOD - Sector Financiën enquête. Hier is je sterke mening:

De MyP&O applicatie krijgt een grote onderscheiding!

Uw beoordeling voor MyP&O, de toepassing die voorheen binnen de FOD Financiën werd gebruikt:

8,2/10

Uitsluitingscijfers voor PersoPoint

Uw algemene
beoordeling voor de
toepassingen van

Persopoint

2,5/10

Scope

2,7/10

Sago

4,0/10

PersoExpenses

3,1/10

Hoe heeft volgens u het personeelsbeheer zich globaal ontwikkeld na de migratie van MyP&O naar PersoPoint (beheer van de aanvragen, IT-tools, ticketing, enz.)?

**Het beheer
is (sterk)
verslechterd**

94,6%

**Ja
99,0%**

De MyP&O-toepassing was efficiënter en doeltreffender dan de PersoPoint-toepassingen

**Meer dan 6 van de 10 medewerkers
verklaren zelfs dat het
personeelsbeheer sterk verslechterd is**

**Nee
98,4%**

De PersoPoint-toepassingen zijn gebruiksvriendelijk

Door de overstap van MyP&O naar PersoPoint bespaar ik tijd bij het coderen van mijn aanvragen (voor afwezigheden, toelagen, enz.)

**Nee
98,9%**

**Nee
98,6%**

De PersoPoint-toepassingen zijn aangenaam in gebruik

De PersoPoint-toepassingen zijn gemakkelijk te gebruiken

**Nee
96,6%**

Is het de moeite waard om commentaar te geven op deze resultaten? Geen van onze onderzoeken heeft ooit zulke duidelijke resultaten opgeleverd.

Met PersoPoint is het personeelsbeheer duidelijk verslechterd.

Veel problemen, bugs en andere opmerkingen...

Naast de verschillende hierboven besproken gesloten vragen bevatte onze enquête open vragen waar u problemen kon melden. Wij ontvingen duizenden antwoorden en opmerkingen op deze vragen.

Wij hebben de meeste van deze opmerkingen reeds aan de autoriteit doorgegeven. Hier volgt een samenvatting per thema, alsmede een deel van de informatie die wij tijdens onze gesprekken met de directeur P&O ontvingen.

Een catastrofale interface uit een andere tijd

Het eerste waar je van schrikt als je PersoPoint opent is deze interface die rechtstreeks uit de jaren negentig lijkt te komen.

Om van MyP&O naar dit te gaan is inderdaad een sprong van tientallen jaren terug...

Er zijn zoveel praktische problemen: de **leesbaarheid** is zeer beperkt (en zelfs **catastrofaal** voor agenten met visuele problemen); **niets is intuïtief** in deze toepassingen; **het aantal kliks is sterk toegenomen** in vergelijking met MyP&O; **een vermenigvuldiging van onafhankelijke toepassingen** (afwezigheid van links waarmee je van de ene naar de andere kunt overschakelen)...

Waarom zo'n klein lettertype? Waarom geen uitbreiding? Waarom slechts 20% van het scherm gebruiken?

Dergelijke tekortkomingen zijn onaanvaardbaar.

Problemen met persoonsgegevens

U hebt wellicht een aantal problemen ondervonden met uw persoonsgegevens, al dan niet beschikbaar in Scope. Veel van uw gegevens zijn duidelijk verloren gegaan tijdens de overdracht naar PersoPoint.

Sommige **gegevens** zijn **onjuist** of **ontbreken**. Wij verzoeken iedereen zijn gegevens te controleren en zo nodig correcties aan te vragen. Een kleine tip: als u een attest van gezinssamenstelling moet verstrekken, kan deze worden gedownload via «Mijn dossier», de online toepassing van het Rijksregister (het is dus niet nodig om naar uw gemeentehuis te gaan).

Sommige gegevens zijn ook **niet meer beschikbaar**. In MyP&O kon je gemakkelijk je rang vinden, de data van de verschillende referenties die nuttig zijn voor je carrière (datum van indiensttreding, referentiedatum voor anciënniteit...), enz.

Hier is het antwoord van de directeur P&O (inmiddels gepubliceerd op het intranet): het archief (vóór 1 juli 2022) is beschikbaar via de Service Portal P&O en het huidige dossier is toegankelijk in Scope (de links staan op het intranet).

We hebben het nagekeken en laten we duidelijk zijn: de huidige beschikbare gegevens zijn fragmentarisch en onvolledig.



Geen weg terug

Velen van u vroegen om een terugkeer naar MyP&O.

Helaas heeft de P&O-directeur elke hoop op een dergelijke terugkeer van de hand gewezen.

De beslissing is jaren geleden genomen en zal niet in twijfel worden getrokken.

Helaas zullen we het moeten doen met PersoPoint. Maar we zullen nog steeds horen praten over efficiëntie en modern management. Woorden, woorden, woorden...

Verplichting om in te loggen met itsme (of ID-kaart)

We hebben ook veel opmerkingen ontvangen over de verplichting om elke keer dat je opnieuw inlogt in te loggen met itsme of je ID-kaart

Dit is bijzonder irritant en tijdrovend

Ter herinnering, bij de FOD Financiën werken we al in een «beveiligde» omgeving. Met andere woorden, waarom moeten we veilig inloggen als we al een beveiligde verbinding hebben?

Geen Duitse vertaling

De Duitstalige medewerkerspagina bevat elementen in het Frans, Nederlands en... Engels.

Daarom vroegen we de P&O-directeur om de informatie door te geven en ervoor te zorgen dat onze Duitstalige collega's konden navigeren op een PersoPoint-site die correct in hun taal was vertaald.

Helaas is dit het antwoord dat wij kregen: de basis van het programma is in het Engels, het is vertaald in het Frans en het Nederlands, maar niet in het Duits.

Er is geen Duitse vertaling gepland. Opnieuw worden deze personeelsleden tekort gedaan... maar we blijven nog steeds horen over inclusie en respect voor «minderheden».

Bovendien eisen onze Duitstalige collega's als eerste stap een Duitse versie van alle gebruikershandleidingen.

Gebrek aan directe koppeling met toepassingen

Er werden verschillende opmerkingen gemaakt over het ontbreken van een directe link naar PersoPoint-toepassingen op de intranet-homepage (zoals er wel was naar MyP&O).

Een kleine tip: op de intranet homepage is het mogelijk om links te maken naar nuttige toepassingen. Klik hiervoor op de «+» naast «Mijn toepassingen», typ het begin van de naam van de toepassing die u wilt toevoegen, selecteer deze in het uitklapmenu en klik op «OK».

Ticketing totaal overweldigd...

Migreren naar PersoPoint op 1 juli, midden in de vakantieperiode, was een rampzalig idee!

Bij PersoPoint waren veel ambtenaren duidelijk met vakantie, nieuwkomers hadden nog niet de vereiste opleiding gekregen...

En dat terwijl ze te maken hadden met een enorme toestroom van tickets: in een paar weken tijd werden meer dan 20.000 tickets verstuurd, een cijfer dat de responscapaciteit van PersoPoint ver te boven ging.

Volgens de P&O-directeur werd, om deze overloop op te vangen, «voorrang» gegeven aan tickets die financiële gevolgen hadden voor de medewerkers.

Het is duidelijk dat in deze omstandigheden het aantal problemen zou toenemen: onduidelijke antwoorden; late antwoorden; antwoorden in het Nederlands ontvangen door een Franstalige agent en omgekeerd; onmogelijkheid om een correspondent aan de telefoon te spreken; gebrek aan motivatie voor de ontvangen antwoorden; ticket gesloten zonder enige uitleg of oplossing...

Helaas zijn de PersoPoint-medewerkers en de P&O- personeelsleden die PersoPoint hebben geholpen, het slachtoffer geworden van de slordigheid van het management en zijn zij in ongeveer dezelfde omstandigheden terechtgekomen als de medewerkers van de FOD Financiën die met telefonie waren belast, d.w.z. vaak niet in staat om hun taken te vervullen.

Wij willen de kwaliteit van het werk van deze agenten zeker niet in twijfel trekken, zij verdienen net zoveel medelijden als wij, zo niet nog meer.



Hoe zit het met de aan-/afwezigheid/ beschikbaarheidstabel in elk team?

Geen mogelijkheid om de afwezigheden van de collega's van het team te zien - We kunnen het team niet meer zien, zien wie aanwezig of afwezig is - We kunnen de afwezigheden/ beschikbaarheid van collega's niet meer zien, wat een probleem is voor bepaalde dossiers wanneer ik telewerk. - Als teammanager kan ik onmogelijk de afwezigheid/aanwezigheid van al mijn agenten zien. Dit is essentieel voor een goede organisatie van de dienst. - Voor het personeel is het onmogelijk om de afwezigheden/aanwezigheden van hun collega's te zien. Dit was een punt dat wij in de teamovereenkomsten hadden opgenomen. - Het is onmogelijk om de agenda's van de andere leden van het eigen team te zien, inclusief die van de teamchef (de teamchef heeft ook geen toegang tot deze informatie, hoewel die erg belangrijk is voor de organisatie van de dag!)

Wij hebben honderden van dergelijke getuigenissen ontvangen.

Zicht hebben op de beschikbaarheid van je agenten en collega's lijkt voor iedereen vanzelfsprekend te zijn... behalve voor de besluitvormers blijkaar.

Het antwoord van de P&O-directeur: PersoPoint biedt deze mogelijkheid niet. Het is aan elk team om de Outlook-kalender te gebruiken of een Excel-spreadsheet te ontwikkelen om dit te beheren.

Met andere woorden, we vermenigvuldigen het aantal stappen, voegen een spreadsheet toe aan het omslachtige PersoPoint... Is IT er niet om de gebruikers te helpen?

Ter herinnering: Hendrik Bogaert sprak in zijn persbericht over modern personeelsbeleid, een efficiënte administratie en een oordeelkundige automatisering...

Alleen al van dit voorbeeld kunnen we zeggen dat ze alles verpest hebben!

Tabel verlofsaldi en beheer van het jaarlijks verlof (overgedragen van 2021)

Laten we duidelijk zijn, en velen van u hebben daarop gewezen: de **tabel verlofsaldi** is **rommelig, verwarrend** en kan tot fouten leiden. En wat kunnen we zeggen voor personeel met visuele problemen? Een personeelslid die kleurenblind is bijvoorbeeld, zal de verschillende kleurcodes niet kunnen onderscheiden. Deze tabel is allesbehalve leesbaar.

Bovendien is het **beheer van het jaarlijks verlof** (verlof dat wordt overgedragen van 2021 en dat van 2022) totaal anders dan bij MyP&O.

Ter herinnering: de overgedragen verlofdagen 2021 moeten dus vóór 31.12.2022 worden opgenomen.

In MyP&O werden deze overgedragen vakantiedagen systematisch met voorrang afgetrokken. Dit is niet langer het geval met PersoPoint.

In de Scope-toepassing (saldo) vindt u deze overgedragen verlofdagen in de lijn "Saldo: overdr. jaarl. vak.". Helaas staat deze lijn aan het eind van de tabel. En dit verlof wordt niet systematisch afgetrokken vóór het jaarlijkse verlof van 2022.

Dit is een potentiële bron van fouten. Sommige (verstrooide of slecht geïnformeerde) personeelsleden zouden het jaarlijkse verlof van 2022 kunnen opnemen vóór hun overgedragen verlof van 2021 en dreigen eind 2022 met dagen te zitten die zij noch kunnen opnemen, noch kunnen overdragen.

Tijdens onze vergadering met P&O benadrukte de NUOD deze bezorgdheid.

In het bijzonder hebben wij op één punt aangedrongen: bij het beheer van het verlof **mag geen enkele medewerker nadeel ondervinden van deze migratie!** Wij hebben gevraagd een structurele oplossing te vinden en, indien dit onmogelijk blijkt (wat helaas het geval blijkt te zijn), alle betrokken personeelsleden (d.w.z. degenen die nog verlof hebben dat is overgedragen uit 2021) persoonlijk te benaderen om hen te informeren over de dagen die vóór 31 december 2022 moeten worden opgenomen. **Naar aanleiding van ons verzoek is een e-mail gestuurd naar de medewerkers die nog verlof over hebben uit 2021.**

Als bovendien blijkt dat sommige van deze personeelsleden reeds vakantiedagen van 2022 hebben opgenomen, moet een procedure worden ingesteld en snel worden meegedeeld zodat zij een correctie kunnen vragen (en dat deze vakantiedagen van 2022 worden omgezet in vakantiedagen die worden overgedragen van 2021 totdat deze zijn opgebruikt). Als u zich zorgen maakt, nodigen wij u uit snel een ticket in te dienen (via Sago) om een correctie aan te vragen.

Ter herinnering: een overzicht van het verlof dat vóór eind 2022 moet worden opgenomen, is beschikbaar op onze website.



Woon-werktraject, e-ticket, tienrittenkaart

Velen van u hebben gewezen op de problemen bij de validering (en dus de betaling) van uw woon-werkverplaatsingen, hetzij met de eigen auto (voor personeelsleden die daar recht op hebben), hetzij met de fiets. Ook meldt u moeilijkheden bij het bestellen en ontvangen van e-tickets of bij de terugbetaling van uw multireiskaarten.

We hebben deze problemen doorgegeven aan de P&O managers. Informatie over deze problemen, de ontvangen uitleg en de gevonden oplossingen zijn beschikbaar op onze website.



Het invoeren van een meerdaagse afwezigheid in een toekomstige maand

Hier is een probleem dat misschien niet «van vitaal belang» is, maar dat het gebrek aan gezond verstand bij de ontwikkeling van PersoPoint aantoont: als u een meerdaagse afwezigheid in een toekomstige maand wilt invoeren (bijvoorbeeld afwezigheid van 1 tot 2 december), begint na het invoeren van de begindatum (1 december) de voorgestelde einddatum op de huidige datum (en niet in december), waardoor de agent gedwongen wordt de kalender te verschuiven.

Het is ondenkbaar dat dit probleem niet snel wordt opgelost (het is zelfs al ondenkbaar dat dit überhaupt gebeurt).

Loopbaanonderbrekingen

Tijdens de migratie **werden sommige loopbaanonderbrekingen niet overgedragen**, tot verrassing van het betrokken personeel. Andere personeelsleden ontdekten dat hun «deeltijdse» **afwezigheids-/aanwezigheidsrooster** tijdens de overplaatsing was **gewijzigd** of zelfs volledig was teruggedraaid. Ze moesten een ticket indienen om een oplossing te vinden, maar wat een tijdverspilling, want dit had natuurlijk ook gevolgen voor al hun uitkeringen en andere afwezigheden.

Terwijl het in MyP&O slechts enkele seconden duurde om **een verzoek om loopbaanonderbreking in te dienen** en heel eenvoudig en ongecompliceerd was, is het proces in PersoPoint ingewikkeld, rommelig, foutgevoelig en tijdrovend.

Het is ook bijzonder **ingewikkeld om een dienst dag te wijzigen voor een personeelslid met loopbaanonderbreking** (een personeelslid dat moet pleiten kan bijvoorbeeld niet weigeren te pleiten op de dag dat hij/zij 4/5e van de tijd afwezig is en moet deze dag dus kunnen recupereren).

Douane: veel zorgen!

De NUOD heeft de overheid gewezen op een groot aantal problemen waarmee de douaniers te kampen hebben en heeft aangedrongen op een snelle oplossing. Enkele voorbeelden: **onregelmatige diensten** (onduidelijkheid over de codering van recuperatie overuren (RU), systematische aftrek van een pauze, probleem met prestaties op niet werkdag [NA],...) - zorgen over de overuren van shiftwerkers - problemen in verband met **actieve en passieve wacht diensten...**

Sommige problemen zijn opgelost, andere zijn nog in behandeling.

Anderzijds is het ondenkbaar dat douanebeambten **FOUTEN** vinden **IN DE BETALING VAN DE VERGOEDINGEN** die zij ontvangen.

Nadat ze wekenlang hebben moeten wachten op de uitbetaling van hun toelagen, hebben de shifters grote fouten (in hun nadeel natuurlijk...) op hun loonstrook geconstateerd.

Een voorbeeld: hoewel hun uitkeringen correct zijn gecodeerd en gevalideerd, zijn de betaalde toelagen (nachtuitkering - zaterdaguitkering) onjuist!

Het is ongelofelijk dat het personeel niet meer op hun werkgever kan vertrouwen om hun salaris te berekenen.

Ook de vergoedingen voor verblijfkosten worden nog steeds niet betaald, al maandenlang.

Laten we er geen doekjes om winden: GEZIEN DE SPECIFIEKE KENMERKEN ERVAN, HADDEN DE DOUANEDIENSTEN NOOIT IN HET PERSOPOINT MOGEN WORDEN GEÏNTEGREERD. De toepassing was niet ontworpen voor de bijzonderheden van de AA Douane en Accijnzen (shift, werk op zaterdag en zondag, nachten, weekends en feestdagen, specifieke dienstverlenende taken, enz.).

Veel vertragingen bij de betaling van vergoedingen

De late lancering van PersoExpenses en talrijke fouten hebben geleid tot een aanzienlijke vertraging in de betaling van toelagen, premies en vergoedingen. Sommige personeelsleden wachten nog steeds op betalingen van... juli. Veel douanebeambten worden in het bijzonder getroffen.



PersoPoint heeft een voordeel

Te midden van al deze nadelen en andere problemen moet op één voordeel van PersoPoint worden gewezen: met het nieuwe systeem is het nu **mogelijk om bepaalde betalingen met spoed** (binnen 2 of 3 dagen) te verrichten, terwijl dit voorheen niet mogelijk was.



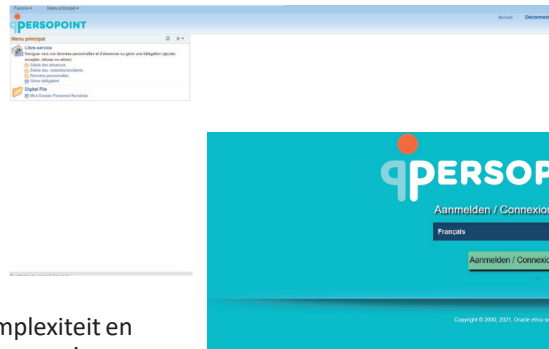
Handleidingen, tutorials, nieuws, FAQ's... maar...

Sinds de lancering van PersoPoint heeft P&O de communicatie over dit onderwerp opgevoerd: opstelling van handleidingen, tutorials, FAQ's, nieuws... We kunnen de diensten van P&O hiervoor alleen maar feliciteren.

Gezien ieders werkdruk hebben agenten helaas geen tijd (of zelfs geen zin) om dit alles te lezen en te ontdekken.

Al deze communicatie is natuurlijk nuttig, maar kan de complexiteit en het gebrek aan gebruiksvriendelijkheid van de nieuwe toepassingen niet compenseren.

Wat een tijdsverspilling voor ons allemaal!



Veel andere zorgen:

- **De moeilijkheid om een afwezigheid, een verlof of een dienst te annuleren:** velen van u hebben ons verteld hoe moeilijk en omslachtig het is om een record (verlof/afwezigheid/telewerken...) te annuleren. Soms duurde zo'n verandering dagen of zelfs weken (ondanks een snelle validatie door het afdelingshoofd).
- **Wanneer de vervanging van de chef alles compliceert:** als bijvoorbeeld een verzoek wordt ingediend op de laatste dag van de vervanging en de vervanger heeft het niet gevalideerd, is het onmogelijk voor de chef om dit te doen bij zijn terugkeer en onmogelijk voor de vervanger om het later te valideren, aangezien hij niet langer het chef is.
- **Bewijs van een omstandigheidsverlof:** voor een verzoek om omstandigheidsverlof moet een bewijs worden bijgevoegd. Dit bewijs wordt ontvangen op het moment van het evenement. Het verzoek moet echter enkele dagen van tevoren worden ingediend.
- **Het ontbreken van een teller van de telewerkdagen voor het jaar:** in deze omstandigheden is het onmogelijk na te gaan of de limiet van 60% wordt nageleefd. P&O deelde ons mee dat een dergelijk instrument niet prioritair zal worden ontwikkeld.
- Je noemt ook: de complexiteit van het invoeren van een telewerk cursus (de code TC (gebruikt in My P&O voor telewerk gevolgd cursussen) bestaat niet in Scope. Je moet je telewerk als volgt registreren. Elders werken/telewerk > Incidenteel telewerk. Je hoeft geen opleiding te encoderen); de moeilijkheid om twee afwezigheden/werkopdrachten van een halve dag op dezelfde dag in te voeren en vervolgens van elkaar te onderscheiden; de moeilijkheid om dienststopdrachten te registreren; de moeilijkheid voor een chef om te weten welke reis hij/zij valideert (voor welke opdrachten); ...
- En zoveel andere dingen!

Conclusie

We zouden andere problemen kunnen noemen.

De emmer is vol.

Maar wie had ooit gedacht dat deze toepassingen geschikt zouden zijn? Wie had dit kunnen valideren?

En zoals maar al te vaak is het personeel de dupe van de rampzalige beslissingen van managers en ministers.

PersoPoint is in feite het tegenovergestelde van wat de bedoeling was, namelijk modern personeelsbeheer, efficiënte administratie en degelijke automatisering.

En hoe zit het met Employer branding, een term die onze leiders zo dierbaar is geworden? Men kan zich de gezichten van de jonge rekruten voorstellen wanneer ze deze toepassingen voor het eerst openen... En dan te bedenken dat ze het imago van de FOD Financiën wilden opkrikken.

Minister van Ambtenarenzaken Petra De Sutter preciseert in haar algemene beleidsnota: **er is inzake PersoPoint aandacht voor de tevredenheid van de onderscheiden overheidsinstellingen over de dienstverlening** zodat eventuele bijsturingen van het dienstverleningsaanbod kunnen worden voorbereid.

Aan de tevredenheid van de medewerkers van de FOD Financiën is duidelijk niet voldaan!

Daarom zullen wij de resultaten van onze enquête naar de minister sturen en haar om een gesprek vragen.

**Wacht niet
op een
probleem
of een ramp**



**In geval van een
professioneel probleem staan
onze teams aan uw zijde**



**De NUOD
uw beste
individuele bijstand**

