

# EVALUATIE PILOT INFOPUNT-PERSONEEL

## WAT HOUDT DE PILOT IN?

Het InfoPuntPersoneel is een fysiek loket op het kerndepartement EZK, waar medewerkers terecht kunnen met een breed scala aan vragen op het vlak van personeelszaken. Ook het kerndepartement van het nieuwe ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) dat na de splitsing ontstaan is, valt onder de scope van de dienstverlening. De pilot heeft een looptijd van één jaar en wordt mede gefinancierd door het A+O Fonds Rijk.

Alle vragen, groot en klein, zijn welkom. Twee adviseurs informeren, adviseren of wijzen medewerkers de weg bij vragen over loopbaanstappen, persoonlijke ontwikkeling, gezond en veilig werken, cao en voorzieningen voor medewerkers. Zij zijn onafhankelijk en behandelen alle vragen vertrouwelijk. Zo nodig wordt de medewerker doorverwezen naar gespecialiseerde dienstverlening binnen het Rijk, zoals het Kennispunt Financiële Rechtspositie.

*“Dat er een balie is voor medewerkers, is nieuw. De P&O-adviseur is meer een managementadviseur geworden, dus je hebt als P&O adviseur minder contact met medewerkers. Alleen als bij een gesprek tussen medewerker en leidinggevende behoefte was aan een P&O-adviseur werd deze ingeschakeld. Het werd gaandeweg duidelijker dat medewerkers met vragen bleven zitten. De agenda’s van leidinggevendenden zitten soms zo vol, dat even langslopen er niet in zit. Of het contact tussen de medewerker en leidinggevende verloopt niet soepel, waardoor vragen ongesteld blijven. Daarmee is niet gezegd dat wij de rol van personeelsverantwoordelijke overnemen van de manager, zeker niet, maar we zijn er wel een welkome aanvulling op.”*

**Joost de Grauw, adviseur InfoPuntPersoneel**

## ENKELE CIJFERS

De bekendheid is via een poll uitgevraagd. Van de respondenten heeft 70% aangegeven bekend te zijn



met het InfoPuntPersoneel. Daarnaast is geregistreerd hoeveel medewerkers per maand een beroep hebben gedaan op het InfoPuntPersoneel. Hier komt een positief beeld uit naar voren. Na een opstartperiode in het voorjaar, en een lichte daling gedurende de zomermaanden en rond de feestdagen in de december, stabiliseert het gemiddeld aantal bezoekers zich rond de 50 per maand.

Gedurende de looptijd van het project van één jaar zijn in totaal 616 vragen gesteld aan de adviseurs. Van elke vraag die is gesteld, zijn een aantal kenmerken anoniem geregistreerd. Samen met de eveneens anoniem geregistreerde casuïstiek, ontstaat zo een beeld van wat er speelt onder de medewerkers. Het InfoPuntPersoneel biedt de mogelijkheid tot het stellen van een vraag aan de balie, via de telefoon of via e-mail. Een grote meerderheid van de medewerkers (ongeveer 70%) kiest ervoor zijn vraag aan de balie te stellen. 41 maal vond een 1 op 1 gesprek plaats buiten de balie tijden.

Daarnaast is bijgehouden op welke onderwerpen de vragen betrekking hebben. Opvallend is dat veel vragen worden gesteld over de onderwerpen loopbaanontwikkeling/mobiliteit en verlofvormen. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de onderwerpen en de bijbehorende aantallen en percentages.

ONDERWERP	AANTAL VRAGEN	PERCENTAGE
Mobilititeit	75	12%
Loopbaanontwikkeling	96	16%
Opleidingen	19	3%
Arbo	7	1%
Gezond en veilig werken	27	4%
Integriteit	10	2%
IKAP	22	4%
VWNW	35	5%
Salaris/vergoedingen	58	9%
Verlofvormen	121	20%
Gesprekscyclus	10	2%
Aanstelling/verlenging/ ontslag	51	8%
Diversen	85	14%
<b>Totaal</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>

### DOELEN VAN HET PROJECT

- Het inrichten van een fysiek loket, waar iedere medewerker laagdrempelig terecht kan met zijn/haar vragen op gebied van opleidingen, persoonlijke (loopbaan-)ontwikkeling, duurzame inzetbaarheid en veilig werken
- Extra serviceverlening en hulp aan medewerkers
- Ondersteuning van managers doordat zij ontlast worden

### SUCCESFACTOREN

- Persoonlijk contact
- Onafhankelijk en vertrouwelijk advies
- Mogelijkheid tot persoonlijk gesprek buiten balie tijden
- Kennis en ervaring van beide adviseurs
- Het netwerk van de adviseurs, om waar nodig door te kunnen verwijzen

### WAT HEBBEN WE GELEERD?

Medewerkers waarderen dat ze ergens terecht kunnen met hun vragen. Er komt een breed scala aan vragen binnen, bijvoorbeeld een vraag over een regeling en of de medewerker deze goed begrijpt. Maar het komt ook voor dat een medewerker zijn verhaal kwijt wil, en wil sparren met iemand.

Medewerkers stellen het op prijs dat onafhankelijk wordt meegedacht met hen. Met name bij vragen die te maken hebben met verlof, omvang dienstverband en financiële consequenties heeft men hier behoefte aan. Maar medewerkers kloppen ook aan bij het InfoPunt-Personeel als zij zich voor willen bereiden op een gesprek met de leidinggevende, en bijvoorbeeld het gesprek een andere wending willen geven.

### RESULTATEN

Het InfoPuntPersoneel heeft zijn bestaansrecht heeft bewezen: het is voldoende bekend, positief ontvangen, wordt behoorlijk gebruikt en de gebruikers zijn positief over de dienstverlening. Het InfoPuntPersoneel draagt bij aan de kwaliteit van het personeelsbeleid. De medewerker is geïnformeerd, heeft nagedacht, is goed voorbereid en heeft dit alles vertaald naar de eigen situatie en kan daardoor een kwalitatief goed gesprek voeren. In maart 2018 is besloten de dienstverlening van het InfoPuntPersoneel ook na afloop van het project voort te zetten. De huidige opzet met brede vraagbaak-functie blijft behouden. De pilot is dus een succes gebleken.



Medewerkers waarderen dat ze ergens terecht kunnen met hun vragen. Er komt een breed scala aan vragen binnen.