

## Nieuw optimum in flexibele dienstroosterplanning

Door Ronald Verboven

### Inleiding

Veel organisaties werken volgens strakke (CAO-gereguleerde) dienstroosters. Een actueel en correct dienstrooster is de haarlemmerolie voor hun dienstverlening. Voor de hand liggende branches waar dit speelt zijn de zorg, politie, brandweer, ambulance- en taxidiensten en de kinderopvang. Toch is het verwonderlijk dat de meeste van de organisaties in die branches een soort blinde vlek hebben bij het roosterplanningsproces. Met de nodige zorgvuldigheid en tools maken ze hun planning, maar voor de dagelijkse mutaties in die planning bieden ze geen effectieve mogelijkheden. Hoe u daar verandering in brengt, kosten bespaart en de tevredenheid van uw medewerkers verbetert leest u in deze whitepaper.

### Actuele roosterinformatie, de echte uitdaging

Bij veel organisaties in de dienstverlenende sector is een solide en actueel dienstrooster cruciaal voor het leveren van een goed product. Met andere woorden, goede personeelsplanning is dé uitdaging om ervoor te zorgen dat de dienstverlening zonder onderbrekingen doorgaat. De zorgsector is daarvan een mooi voorbeeld. Vele fulltime – en parttime zorgverleners moeten een plek krijgen binnen het dienstrooster, waarbij volgens strikte CAO-voorwaarden gewerkt wordt en waar ook nog eens rekening gehouden is met hun privéwensen. Geen sinecure, om voor iedereen een kloppende planning te maken die ook nog eens naar ieders zin is.

### Planners zijn goed in plannen

Planners zijn meerdere maanden per jaar bezig een sluitend rooster te maken. Daar zijn de goed in! Dankzij slimme geautomatiseerde planningstools wordt het maken van een dienstrooster een stuk overzichtelijker. Hoewel het aanbod van dergelijke tools groot is, hebben alle leveranciers dezelfde focus: het vergemakkelijken van het maken van een sluitend dienstrooster.

Het gevolg van die eenzijdige focus is dat planners in de praktijk nog veel meer tijd moeten besteden aan het muteren van een dienstrooster. Personeelsplanning is namelijk een van de meest dynamische processen in de dienstverlenende sector en dat wreekt zich in het bijhouden van die planning. Het is eenvoudig voor te stellen hoeveel wijzigingsverzoeken in 'een organisatie jaarlijks worden ingediend. Vaak hebben meerdere planners er een dagtaak aan. En wat dacht u van de mutaties voor de salarisadministratie die daaruit volgen? Om nog maar te zwijgen over de interne communicatie die het vergt met leidinggevend en management om de aanvragen geaccordeerd te krijgen...

### Morrende medewerkers

Als gevolg van de dynamiek in het werk en privésituaties is het een grote uitdaging om op elk moment te beschikken over een actueel dienstrooster. Laat staan om medewerkers er inzage in te geven. Sterker nog, vaak lukt dat niet en moet men wachten op de periodieke update van het rooster. Dat hangt dan ergens op een centraal prikbord of wordt rondgemaild. Tegen de tijd dat die update er is, is de planning alweer gewijzigd. Zo blijft de onduidelijkheid bestaan en wordt de tijd die gemoeid is met het voortdurend aanpassen van planningen verspild. Tijd die ten koste gaat van de primaire taak: de dienstverlening. Bovendien blijken de mutaties vaak niet goed verwerkt te zijn in de salarisadministratie waardoor er extra aanpassingen moeten plaatsvinden om de medewerker te geven waar hij recht op heeft. Dat leidt in de praktijk tot gemor bij het management en niet in de laatste plaats bij het personeel zelf.

### Automatiseren? Onbekend maakt onbemind...

Onderzoek naar het gebruik van softwareprogramma's in de dienstverlenende sector voor de ondersteuning van bedrijfsprocessen toont aan dat er nog veel efficiencyverbetering te behalen is. Typisch voor dergelijke organisaties, waar 70% van de kosten in personeel zit, is dat zij weinig met automatisering op hebben. Het is een berucht, oninteressant onderwerp. Natuurlijk laten planners zich ondersteunen met geautomatiseerde planningstools. Maar vaak gebeurt het dat ze de verkeerde oplossing zoeken: planningen die voorzien zijn van mooie kleurtjes en grafiekjes, in plaats van wat de eindgebruikers (lees medewerkers) wensen.

Onbekendheid met laagdrempelige ICT-oplossingen leidt ertoe dat organisaties er niet in geloven dat medewerkers zelf hun dienstrooster kunnen handhaven. Als er al behoefte is aan geautomatiseerde ondersteuning van de roosterplanning, dan vergt 't meestal veel moeite om de eigen IT-afdeling te overtuigen die oplossing te helpen realiseren. Terwijl automatisering er juist voor kan zorgen dat processen (roosteren) en informatie (nieuwe planning en salarismutaties) geautomatiseerd verwerkt kunnen worden. Omdat veel organisaties nog steeds vasthouden aan de traditionele manier van plannen en muteren, laten ze enorme kansen liggen.

### **De crux? Leg de verantwoordelijkheid bij de medewerkers en geef ze goede tools**

Nog steeds hebben heel veel dienstverlenende organisaties last van die blinde vlek bij het optimaliseren van hun personeelsplanning. De planners hebben hun zaakjes inmiddels wel aardig op orde. Nu de medewerkers nog. Het vergt visie en durf om de verantwoordelijkheid voor roostermutaties daar te leggen waar ze vandaan komen: bij de medewerkers zelf!

Wat nodig is voor de zelfwerkzaamheid van uw medewerkers is een centraal geautomatiseerde dienstroostertool op internet. Het basisrooster wordt aan het begin van het jaar ingebracht en daarna gaan medewerkers zélf hun aanpassingen doen. Het online programma biedt altijd een actueel zicht op de planning en is volledig transparant. Dat wil zeggen, alle roosterprocessen zoals overwerkmeldingen, urenverantwoording, ruildienstaanvragen et cetera worden ondersteund. Indien van toepassing wordt automatisch een ATW-waarschuwing gegeven bij ruildienstaanvragen en de mutaties voor de salarisadministratie worden klaar gezet. Alleen een leidinggevende hoeft nog maar akkoord te geven in het systeem waarna de planningscyclus weer rond is. Een ander groot voordeel is dat uw medewerkers ook thuis, op hun vakantieadres of waar dan ook via internet inzage hebben in hun dienstrooster. Het enige wat zij nodig hebben, is toegang tot internet! En dat mag vandaag de dag geen belemmering meer zijn, nietwaar?

### **... en ontzorg de IT-afdeling**

Ook hoeven er geen belemmeringen meer te zijn voor een IT-afdeling om een goede roostertool voor medewerkers aan te bieden. Dankzij een oplossing volgens het zogenaamde ASP-model. Een moderne methode waarbij een zogenaamde Application Service Provider het programma kant-en-klaar aanbiedt. Dit betekent dat de software op een centrale server bij de leverancier via internet – en op een veilige manier - beschikbaar wordt gesteld aan gebruikers. De leverancier zorgt ervoor dat de software goed functioneert, back-ups gemaakt worden, ondersteuning geboden wordt bij gebruikersvragen en eventuele storingen. Bovendien werkt iedereen helemaal vanzelf met steeds de nieuwste versie van de software. Daarvoor hoeven gebruikers-pc's niet steeds van een update te worden voorzien.

Dus, met deze ASP-variant werkt ook uw IT-afdeling graag mee aan het bieden van een online roosteroplossing voor elke medewerker.

### **Kosten-baten: een heuse businesscase**

Medewerkers winnen tijd die zij kunnen besteden aan hun eigenlijke werk. De roosterplanner krijgt het minder druk. De salarisadministrateur kan voortaan rekenen op valide salarisgegevens. De IT-manager hoeft niet uit te breiden. Met andere woorden, het management heeft een business case: besparingen, tevreden medewerkers en betere focus op de dienstverlening.

### **Een praktijkcase**

Een voorbeeld van een oplossing is RoosterWeb dat door de UMCG Ambulancezorg is ingezet bij de Ambulancevoorziening in Drenthe en Friesland. Een organisatie met 300 medewerkers waarbij het online dienstroosterprogramma heeft gezorgd voor direct meetbare besparingen en verbeteringen:

- 1,5 FTE minder op de Centrale Planning
- Foutloze en automatische export van salarisgegevens
- Controle op overwerk door teamleiders zelf
- Minder werk bij het invullen van openstaande diensten
- Geen onnodige communicatie meer over verlofkaarten, dienstruilingen en dergelijke
- Meer tevredenheid bij:

- De medewerkers: transparantie en zelf planning bepalen
- De teamleiders: beter inzicht en invloed op planning
- De financiële administratie: beter inzicht in de roostereffectiviteit.

### **Bespaar kosten en tijd**

Met een online roosterprogramma dat gericht is op de zelfwerkzaamheid van medewerkers dalen de kosten en het gemor en stijgt de efficiëntie van uw organisatie. Uw medewerkers hebben altijd inzicht in het actuele dienstrooster en kunnen zelf, snel en doeltreffend hun diensten ruilen waarbij de aanpassingen in hun rooster automatisch worden verwerkt in de salarisadministratie. De IT-afdeling heeft nauwelijks omkijken, omdat de zorg voor die online ondersteuning in handen is van een zakenkundige en betrouwbare leverancier. Dat moet toch een mooie opsteker zijn voor een organisatie die vooral wil doen waar zij goed in is: het bieden van kwalitatieve dienstverlening.

### **Over Comprise**

Comprise is een gespecialiseerd bedrijf dat plannings inzichtelijk en werkbaar maakt voor ziekenhuizen, verzorging, verpleging en thuiszorg, kinderopvang, ambulancevoorzieningen, huisartsenposten en brandweercorpsen.