



Operatie voor administratie

Toekomstgericht uitzenden: zet je operatie voor de administratie

Groeien door focus op operationele optimalisaties



Operatie voor administratie

Laat je uitzendbureau **groeien** door focus op operationele optimalisaties

De arbeidsmarkt in Nederland kraakt onder de grote vraag naar personeel. In augustus 2021 waren er in ons land voor het eerst **meer vacatures dan werklozen**. We komen simpelweg mensen tekort voor al het werk.

Dit betekent dat de vraag naar arbeidsmigranten ook verder zal stijgen. Na een moeilijk coronajaar in 2020 ziet ING een **flinke groei** voor de flexmarkt in 2021. En ook de vraag naar uitzendkrachten verandert. Waar er voorheen vooral ongeschoold werk was voor arbeidsmigranten, zoeken we steeds vaker naar gediplomeerde werknemers uit andere landen in de Europese Unie. En op termijn waarschijnlijk ook daarbuiten.

Maar alleen steeds meer personeel werven, is geen duurzame oplossing voor uitzendbedrijven. Als je wil groeien, moet je als organisatie ook op andere vlakken ontwikkelen. Efficiënter gaan werken en medewerkers binden. Hiervoor is vanuit de branche in de afgelopen jaren steeds meer aandacht.

Gestandaardiseerde bedrijfsprocessen vragen om gestandaardiseerde ondersteuning van software. Digitalisering helpt je om informatie en processen vast te leggen en slimmer uit te voeren. En dus efficiënter te gaan werken. Ongeveer dertig jaar geleden werden de eerste administratiepakketten gelanceerd, bedoeld om administratief werk makkelijker en

efficiënter te maken. Gaandeweg kwamen daar systemen voor bijvoorbeeld crm en finance. Met als resultaat dat de backoffice van uitzendbureaus op dit moment in de meeste gevallen helemaal goed ingeregeld is.

Om te blijven groeien, moet je echter blijven optimaliseren. Nu de achterkant tot in de puntjes geregeld is, zoeken steeds meer uitzendbureaus naar hoe ze de voorkant van hun bedrijfsvoering, de operatie, kunnen verbeteren. Het is tijd voor orm: operational resource management.

Hoe laat je als management je medewerkers efficiënter werken en zorg je er tegelijk voor dat anderen graag bij je komen werken? Waar kun je processen optimaliseren? En hoe zorg je ervoor dat front- en backoffice optimaal samenwerken?

Inhoud

	pag.
1 Groeimogelijkheden liggen bij de operatie	3
2 Waarom zet je de operatie voor de administratie?	4
3 Concrete stappen op weg naar groei	5
4 Een grote verandering	6
5 Werk aan de winkel voor de directie	8
6 Operationele software helpt je vooruit	9
7 Pak je kans!	10

1 Groeimogelijkheden liggen bij de operatie

Het wordt steeds lastiger om goede uitzendkrachten te vinden en te binden, terwijl de vraag naar arbeidskrachten alleen maar toeneemt. Stilstaan betekent achteruitgang. Dus moet je op zoek naar nieuwe, innovatieve manieren om vooruit te kunnen blijven gaan met je uitzendbureau.



Omdat processen in de backoffice al grotendeels geoptimaliseerd zijn door jarenlange investeringen in digitalisering, liggen de grootste verbeterkansen aan de voorkant: bij de operatie. En in de relatie met de backoffice. Operatie en administratie zijn onderling van elkaar afhankelijk, alleen is deze relatie vaak niet in evenwicht. In veel bedrijven leidt de administratie de rest van de organisatie. De administratie bepaalt strikte kaders waarbinnen de operatie mag werken. Tegelijkertijd komt de overheid met steeds meer regelgeving voor de operationele processen van uitzendbureaus. Ook in de backoffice moet meer en meer informatie worden vastgelegd, zodat het

controleerbaar is en misstanden worden voorkomen. Daar staat tegenover dat de meeste ondernemers het liefst proactief werken. Met bewuste keuzes vooraf, kun je de marge en efficiëntie van je bedrijf verhogen en de kosten verlagen.

Inspiratie uit andere branches

Wij geloven dat uitzendbureaus die willen groeien, de operatie voor de administratie moeten stellen. De backoffice is de afgelopen decennia verregaand geoptimaliseerd. Maar in de operatie gebruiken veel uitzendbureaus nog Excellijsten voor de planning of voeren ze uren in vanaf handgeschreven urenbriefjes.

Je ziet in andere branches dat de operatie wordt aangepakt en handmatig werk steeds meer verdwijnt. Kijk bijvoorbeeld naar de automatisering van orderpicken in de logistiek. Of de retail, waar de eerste supermarkten zonder kassa's hun intrede doen.

Die mindsetshift komt nu ook binnen bij uitzendbureaus. Zaken als facturatie en verloning zijn geautomatiseerd en daar is bijna geen winst meer te behalen. Daarom draaien wij de wereld om: zet de operatie vóór de administratie. Nu is het moment om het potentieel van je frontoffice uit te diepen en optimaal te benutten.

2 Waarom zet je de operatie voor de administratie?

De operatie is de kern van je organisatie, je reden van bestaan. Dit is waar het geld verdiend wordt. Hoe beter je die operatie onder controle hebt en hoe flexibeler de afdeling, des te makkelijker is het om als uitzendbedrijf te groeien. Daarvoor heb je namelijk vrijheid nodig. Zonder ruimte om te experimenteren, zet je onbewust zelf een rem op je eigen groei.

Vrijheid om te experimenteren

Vanwege de onderlinge afhankelijkheid bestaat er altijd een stukje spanning tussen de operatie en administratie. Waar de administratie graag alles tot achter de komma uitwerkt, kan het de operatie niet snel genoeg gaan om dingen te veranderen of te experimenteren. Dat is geen kwestie van goed of fout. Je hebt beide nodig. Het is voor jou als manager zaak om ervoor te zorgen dat beide collega's zich in hun element voelen en optimaal presteren. Want dan haal je het meest uit je organisatie.

Dat betekent wel dat je de operatie meer vrijheid moet geven om te pionieren en uit te proberen. Een bekend citaat van Albert Einstein: "Als je doet wat je altijd hebt gedaan, krijg je wat je altijd kreeg."

En dat is nou juist niet de bedoeling wanneer je op zoek bent naar groei- of verbetermogelijkheden voor je organisatie. Door de operatie plannen te laten maken vóórdat deze financieel worden, geef je de afdeling vrijheid om buiten de kaders te denken.

Grote mogelijkheden

Daarnaast is de frontoffice is een groter deel van je organisatie dan de backoffice. Logischerwijs is in de operatie dus ook meer te optimaliseren. Kleine verbeteringen hebben door de grotere schaal eenvoudigweg meer effect. Stel dat iedereen in de operatie vijf procent efficiënter kan werken. Dan maakt dat al een groot verschil in tijd en kosten.

Verder zit de operatie dicht bij het vuur. Zij hebben dagelijks contact met uitzendkrachten en klanten. Daardoor horen zij als eerste van aankomende veranderingen en wensen voor de toekomst. Die signalen uit de markt heb je nodig om je dienstverlening te verbeteren. Zowel aan klanten als aan uitzendkrachten. Geef de operatie de ruimte om op zoek te gaan naar dit soort verbetermogelijkheden, zodat je je eigen koers makkelijk kunt bijsturen op wat er in de markt gebeurt.



**Voordelen
van deze visie**

- ✓ **Geen dubbel werk meer in administratie en operatie**
- ✓ **Meer werk doen met hetzelfde aantal mensen**
- ✓ **Minder handmatig invoerwerk, dat betekent tijdbesparing en lagere foutmarge**

3 Concrete stappen op weg naar groei

Vanuit de visie operatie voor administratie geef je de operatie ruimte voor nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden. Je kunt de frontoffice van je uitzendbureau op veel verschillende manieren efficiënter maken. Een aantal zaken waar je als MT- of directielid naar wil kijken:

Evenwichtige relatie

Dat de operatie meer vrijheid krijgt, wil natuurlijk niet zeggen dat ze zonder enige vorm van controle geld uit kan geven. Je probeert in deze visie een betere balans te vinden in de relatie tussen operatie en administratie. En beslissingen neer te leggen bij de collega's die dicht op het vuur zitten. De administratie bepaalt bijvoorbeeld meestal wat vaste salarissen van uitzendkrachten zijn. Maar de planner spreekt de uitzendkrachten en de klanten dagelijks en kent de situatie dus beter. Zij weet dat een medewerker heel goed werk verricht en de klant erg tevreden is, dus dat de



Verbetermanager

Om deze omslag in goede banen te leiden, is het verstandig om iemand aan te stellen die je gehele proces overziet. Deze 'verbetermanager' is iemand die snapt wat er operationeel nodig is en de vrijheid krijgt om te investeren in projecten waarin hij of zij potentie ziet. Dit hoeft geen fulltime rol te zijn. Misschien heeft een van je collega's aan twee

flexkracht ook meer moet kunnen verdienen, of op een andere manier beloond kan worden.

Vanuit de visie 'operatie voor de administratie' geef je de operatie de mogelijkheid om van de standaard af te wijken. Binnen kaders en in overleg met de opdrachtgever. Bijvoorbeeld door doelen te stellen voor een uitzendkracht. Als hij die behaalt, gaat hij een bepaald bedrag meer verdienen. Krijgt hij een dagje uit, of een cadeaubon. Hiermee zet je een variabele laag op de standaardregels. Dit werkt goed voor de uitzendkracht, die blij is met de beloning, én voor je intercedent, die zich gewaardeerd voelt omdat hij deze vrijheid krijgt.

Doordat de relatie tussen operatie en administratie meer in balans komt, veranderen ook de rollen van beide afdelingen. In deze manier van werken geef je de operatie wat meer vrijheid om te acteren op basis van hun kennis en krijgt de administratie een meer controlerende rol. Door goede samenwerking tussen de front- en backoffice stroomlijn je de processen binnen je bedrijf van begin tot eind.

dagen per maand al genoeg om deze rol te vervullen. De verbetermanager krijgt de vrijheid in tijd en middelen om te onderzoeken waar in je organisatie verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Er wordt een projectplan opgesteld en achteraf meet je wat de interventie heeft opgeleverd. Dit hoeft niet altijd meetbaar te zijn in geld. Het kan ook dat je meer werk verzet met hetzelfde aantal mensen, betere kwaliteit levert of efficiënter werkt. Dit is bijvoorbeeld ook waar uitzender **FHS** haar succes aan afmeet.

De basis ligt in digitalisering

Digitalisering bewijst in de frontoffice al tientallen jaren haar waarde. Het verlaagt onder andere de foutmarge en bespaart handmatig werk en tijd. Daardoor verzet je meer werk met hetzelfde aantal mensen en kun je groeien. Een goede digitaliseringsstrategie is daarbij cruciaal voor duurzame groei.



Maar waar dit in de backoffice al jarenlang gemeengoed is, blijft de operatie in veel bedrijven achter. Terwijl je dezelfde stappen kunt maken in de frontoffice en de afdelingen daardoor ook nog beter gaan samenwerken. Dit begint met een systeem voor je operationele processen. Informatie die de planner invoert, krijgt de administratie in realtime door. Die hoeft hij alleen nog te controleren. Daardoor wordt je bedrijfsvoering transparanter en heb je nooit meer gedoe met handmatig overnemen van informatie. Je weet dat data klopt, of kunt afwijkingen gemakkelijk herleiden. Dat leidt vanzelf tot minder fouten en meer tijdbesparing.

Met een business intelligence tool ga je nog een stap verder. Je combineert data van operatie en administratie en krijgt eenvoudig inzicht in hoe je operationele aanpassingen financieel uitwerken.

Op basis van deze informatie neem je betere beslissingen die je organisatie naar een hoger niveau brengen. Net dat beetje extra optimaliseren, kan grote gevolgen hebben als je het op grote schaal toepast. Stel je voor wat het betekent als al je uitzendkrachten gemiddeld een kilometer minder reizen per dag, of elke week een uurtje meer kunnen werken. Dankzij digitalisering houdt de planner tijd over om te doen waar de kern van zijn functie om draait: zorgen voor tevreden klanten en uitzendkrachten.

Vrijheid betekent niet volledig loslaten

Het belangrijkste in deze visie is dat meer vrijheid niet betekent dat je je bedrijf volledig loslaat. De operatie voor de administratie stellen, moet wel gestructureerd verlopen. Je laat de teugels vieren, maar houdt ze wel vast. Aan alle vrijheden zitten grenzen. De verbetermanager mag beslissen hoe en waar de operatie de vrijheid die ze krijgt gebruikt en invult. In elke fase van ontwikkeling of groei van je uitzendbureau kom je tot nieuwe inzichten en oplossingen. Je gaat hiermee aan de slag als iets zich aandient en optimaliseert stap voor stap.





4 Een grote verandering

Deze manier van werken vraagt wel om een andere aanpak. Je organisatie moet het idee van volledige controle loslaten en leren vertrouwen op kennis en ervaring. Soms is het lastig om operationele kosten direct door te vertalen naar winst, op

welke manier dan ook. Net als investeringen in marketing. Je weet dat deze bijdragen aan je naamsbekendheid en branding, maar kunt zelden een nieuwe klant terugvoeren naar een specifieke marketinginvestering.



Ook verandert het werk. De dagelijkse taken op de afdelingen, maar ook je eigen managementstijl. Een controlerende leiderschapsstijl werkt niet bij deze visie. Je moet je medewerkers verantwoordelijkheid geven. De administratie mag overruled worden en planners krijgen meer vrijheid.

De één bloeit op van die autonomie, de ander krijgt het er benauwd van. Dat is niet erg. Niet iedereen vindt veranderen even leuk, maar het is jouw job als manager om dat in goede banen te leiden. Dit kan ook betekenen dat je mensen moet laten gaan, of nieuwe mensen moet aannemen.

5 Werk aan de winkel voor de directie

Met dit soort grote veranderingen vraag je nogal wat van je medewerkers. Daarom is goed verandermanagement belangrijk. Hoe beter je je collega's begeleidt, des te groter de kans dat ze meegaan in de verandering. Dit begint bij het plan. Zorg dat je als directie duidelijk hebt wat je wil bereiken. Wat is de stip op de horizon? En hoe ga je daar komen? Als dat vastligt, begin je met de rest van de organisatie.

Communicatie is key

Communicatie is een van de belangrijkste tools die je hebt om een organisatieverandering goed te laten verlopen. Zowel verbaal als non-verbaal. Verbaal vertel je duidelijk wat de plannen zijn. Ga in gesprek met je medewerkers en zorg ervoor dat ze het gevoel hebben dat ze in staat zijn deze verandering op een goede manier te voltooien. Zoek hiervoor ook een aantal kartrekkers in de organisatie die samen met jou zorgen voor een positieve vibe ten opzichte van de verandering.

De nonverbale communicatie is minstens net zo belangrijk. Medewerkers hebben het meteen door als een van de managers niet achter een idee staat. Zorg dat je als management uitstraalt dat je samen achter de boodschap

staat. En kijk ook naar wat de omgeving communiceert.

Als je verwacht dat planning en administratie meer gaan samenwerken, is het belangrijk dat het contact tussen de afdelingen zo soepel mogelijk verloopt. Bijvoorbeeld door twee keer per week een gezamenlijke stand-up te houden.

Met een open houding probeer je medewerkers te enthousiasmeren voor de omslag, door ze in te laten zien dat dit jullie als organisatie verder helpt. Geef ze vrijheid en de verantwoordelijkheid voor hun eigen vakgebied. De operatie voor operationele zaken, backoffice voor administratieve zaken. Hang daar kpi's aan vast. Enerzijds om je collega's houvast te geven in hun werkzaamheden en anderzijds om je inspanningen meetbaar te maken. Zo zorg je ervoor dat de verandering breed gedragen wordt.

Stappenplan verandermanagement:

1. Zet een stip op de horizon
2. Bepaal je strategie
3. Zet alle stappen op papier
4. Betrek collega's en sta open voor feedback
5. Ga in stappen aan de slag met de verandering

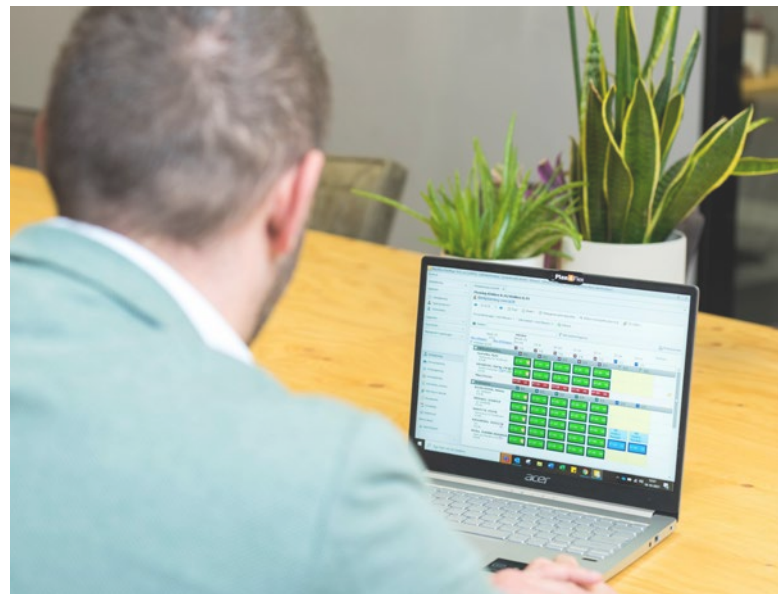


6 Operationele software helpt je vooruit

Inzetten op meer samenwerking tussen je front- en backoffice, heeft alleen zin als je een goede koppeling opzet tussen de systemen die de afdelingen gebruiken. Als je alleen de planning doorgeeft naar de backoffice, profiteer je niet optimaal van de mogelijkheden. Dankzij diepgaande koppelingen met financiële of erp-systemen, koppel je met onze operationele software eenvoudig de operatie aan de administratie. Dat begint bij de planning, waar ruwe data van de uren in staan. Via de urenbriefjes in de software krijg je daarnaast de daadwerkelijk gewerkte uren binnen.

De gegevens die operatie en administratie nodig hebben, komen voor 80 procent overeen. Door je operationele software te koppelen aan je financiële pakket, stuur je alle gegevens die door een van de twee afdelingen worden ingevoerd, automatisch door naar de ander. Dit bespaart een hoop dubbel handmatig werk en tijd, en verlaagt de foutmarge. De administratie hoeft hierdoor de gegevens

die de planner al heeft ingevoerd, niet nog eens op te voeren. Concreet bereidt de operationele software zo de administratie al voor. De administratie hoeft hierdoor geen cijfers meer handmatig in te voeren. Het enige wat rest, is controleren.



Op het gebied van urenverwerking werken we nu zo'n 75 tot 80 procent efficiënter dan voorheen. Ook worden werkbriefjes meteen verrekend tegen de juiste tarieven. Deze zaken zorgen ervoor dat wij als organisatie door kunnen groeien, zonder dat we extra personeel moeten aannemen. We doen nu veel meer werk met hetzelfde aantal mensen!

- Uitzendgroep SBA Flex

7 Pak je kans!

Nu is het moment om het potentieel van je organisatie optimaal te benutten. Door de operatie meer vrijheid te geven, maak je de weg vrij voor nieuwe groeimogelijkheden. Je bespaart tijd en verkleint de foutmarge, terwijl je medewerkers stimuleert om zichzelf te ontplooien. Bij Plan4Flex geloven we dat hier de komende tien jaar de meeste groeimogelijkheden liggen voor uitzendbureaus.

Veel
succes!

Wat is Plan4Flex?

Plan4Flex is dé operationele software voor uitzendbureaus. De software helpt uitzendbedrijven die te maken hebben met ingewikkelde planningsvraagstukken of een sterk wisselende personeelsplanning. Werk, vervoer en huisvesting: met Plan4Flex heb je één operationeel systeem voor al je processen, van inschrijving tot loonstrook.

Met samenwerkingen met ontwikkelaars van onder andere verloningspakketten, recruitmentsoftware en gps-trackers helpen wij uitzenders vooruit.

Samen komen we verder. Ben jij benieuwd hoe Plan4Flex jou vooruithelpt? We vertellen je er graag alles over. Neem contact op met Dréann van den Akker op dreann@ewingsict.nl of bel 088-6906999.

Ga nu aan de slag:

1. Bepaal waar je naartoe wil en zet de stip op de horizon
2. Zorg voor balans in de relatie tussen administratie en operatie
3. Bekijk waar digitalisering je vooruithelpt



Contactinformatie

E-Wings ICT
De Bloemendaal 23
5221 EB, 's-Hertogenbosch
088-6906999
www.plan4flex.nl

Plan4Flex

www.plan4flex.nl