



Hoe je meer doet, met minder: Tips van A tot Z

Hoe je de betrokkenheid binnen je bedrijf verbetert en de strijd aangaat met personeelsverloop.

Introductie



Zou het niet mooi zijn als we meer met minder zouden kunnen doen?

Vooraf nu. Veel bedrijven zitten om personeel verlegen, hebben te maken met interne en externe druk, en het is een uitdaging om de middelen die we wél tot onze beschikking hebben optimaal in te zetten.

Dit kan in eerste instantie een flinke uitdaging lijken, maar wat als we dit juist als kans zien? Een kans om niet alleen te overleven, maar om nieuwe manieren van werken te ontwikkelen, zodat we zowel nu als in de toekomst succesvol kunnen zijn.

Daarom nemen wij je mee op een reis van A tot Z, vol met tips, trucs en oplossingen die je meer betrokken en productievere frontline medewerkers opleveren, en (uiteindelijk) dus ook een winstgevender en succesvoller bedrijf.

A - Alles-in-een-benadering

Een alles-in-één-oplossing levert een efficiëntere workflow op dan een wirwar aan verschillende plaatsen, systemen en documenten. Bedenk hoe geweldig één app voor roosters, communicatie en het ruilen van uren zou zijn. Klinkt goed, nietwaar?

B - Boost je training

Wanneer trainingen zijn ingebouwd in je strategie voor werknemersbetrokkenheid, kun je speciale apps gebruiken voor zowel je onboarding-proces als voortdurende verbetering. Zo kun je bijvoorbeeld handleidingen, richtlijnen, beleidsvormen, procedures en de nieuwste campagnes allemaal op één plek publiceren, waardoor je medewerkers zichzelf kunnen bijscholen. Hierdoor worden je frontline medewerkers eenvoudig betrokken bij een voortdurend traject van ontwikkeling en prestatie.

C - Constant compliant

Als je het lastig vindt om de steeds veranderende arbeidswetgeving bij te houden, kan een gebrek aan compliance al snel leiden tot financiële nachtmerries voor je bedrijf. Daarom is het aan jou om op de hoogte te blijven van wettelijke verplichtingen zoals wijzigingen in het minimumloon en updates op het gebied van overuren werken, zodat je bedrijf aan de regels blijft voldoen. De meest succesvolle bedrijven investeren in AI-gestuurde WFM-oplossingen (work force management) om compliance-problemen te voorkomen en zien een geweldig rendement op hun investering.



[Meer informatie](#)



D – Duik in de vraagvoorspelling

Vraagvoorspelling maakt gebruik van algoritmen om de toekomstige vraag van klanten te voorspellen. De beste WFM-tools helpen verschillende vraag-stimulerende factoren vast te leggen, zoals transacties, bezoekersaantallen en omzet per locatie en afdeling, waardoor je prognoses nauwkeuriger worden dan ooit tevoren.

AI-gestuurde vraagvoorspelling is de drijvende kracht achter je meest accurate personeelsplanning. Zie bijvoorbeeld hoe het Roadchef hielp om tot een nauwkeurigheidspercentage van 95% in prognoses te komen, plus meer tevreden medewerkers en een betere afstemming tussen vraag en aanbod.

E – Engagement van je medewerkers

Beloon en erken je team: het zijn de kleine dingen die het verschil maken. Een bedankje krijgen van een collega na een lange werkdag kan voor elke medewerker een opsteker zijn.

Als dat nog niet het geval is, moet de ervaring van medewerkers de hoogste prioriteit krijgen. De beste werkgevers denken niet alleen aan salaris- en bonusverhogingen, maar bieden ook de tools en technologie aan waarmee medewerkers beter hun werk kunnen doen en waarmee ze zelfstandig kunnen werken. Voor een goede ervaring moet je er alles aan doen om je medewerkers te helpen om op het werk het beste van zichzelf te geven. Daarom stappen slimme bedrijven, nu de macht van de werknemers toeneemt, over op een arbeidsinvesteringsmodel in plaats van een arbeidsuitbuitingsmodel.

F – Focus op wat je frontline medewerkers waardevol vinden

Uit onderzoek van Quinyx blijkt dat 1) plezier in het werk, 2) een hoger salaris en 3) flexibele roosters de belangrijkste waarden van frontline medewerkers zijn. Toch heeft volgens ons onderzoek bijna de helft van alle frontline medewerkers het gevoel dat ze makkelijk vervangbaar zijn en hebben ze het afgelopen jaar overwogen hun baan op te zeggen. Maar bedrijven die serieus in deze sleutelgebieden investeren, zullen daar de vruchten van plukken in de vorm van hoger personeelsbehoud en meer betrokkenheid van medewerkers.





G – Groei mee met Generatie Z

De Generatie Z, gedefinieerd als iedereen die tussen 1997 en 2012 is geboren, zijn de eerste 'digital natives' en zullen nooit een wereld kennen zonder een overvloed aan informatie, keuze en gemak binnen handbereik.

Deze generatie wil zich enabled en empowered voelen. Ze vinden het vanzelfsprekend om over gebruiksvriendelijke digitale tools te beschikken, en kunnen werkgevers die niet modern genoeg zijn of die niet vooroplopen bij het gebruik van technologie op de werkplek links laten liggen.

Duidelijke communicatiemiddelen, een open dialoog, flexibele roosters en luisteren naar feedback zijn allemaal geweldige uitgangspunten om de Generatie Z te geven wat ze willen.

[Ontdek hier hoe dat kan](#)

H – Heb het over geestelijke gezondheid

Werknemers zijn meer dan ooit gestrest over de economie, het behoud van hun baan en hun loon. En gestreste werknemers melden zich eerder ziek, komen niet opdagen of nemen in het ergste geval zelfs ontslag, wat het gevolg heeft dat andere werknemers overuren moeten draaien. Daarom is het zo belangrijk en eigenlijk vanzelfsprekend dat je ook aandacht besteedt aan geestelijke gezondheid op de werkplek. Als je mindfulness aanmoedigt, respect in je teams opbouwt, je medewerkers flexibiliteit biedt en regelmatig met je team overlegt, creëer je een omgeving waarin je medewerkers zich goed voelen. Hiermee kun je de financiële kosten van medewerkers met bijvoorbeeld een burn-out voorkomen.

I – Imponeer frontline medewerkers met soepele communicatie

Je medewerkers willen snel en naadloos communiceren met hun collega's en hun managers. Ze willen toegang hebben tot snelle manieren om feedback te geven en gehoord te worden. Door je bureauloze medewerkers één speciale app te geven met alles wat ze nodig hebben om hun werk soepel en effectief in te richten, breng je een revolutie teweeg op communicatief gebied en verbeter je de werknemerservaring.

[Lees hier meer](#)

J – Je aanpak met je visie verenigen

Het komt vaak voor dat frontline medewerkers zich niet verbonden voelen met de bredere ambities van het bedrijf. Als je niet proactief te werk gaat en er geen gezamenlijke aanpak is, zal je personeel niet het gevoel hebben dat ze je visie ook echt begrijpen. Maar wanneer alles in harmonie werkt en je hen helpt begrijpen hoe hun rol bijdraagt aan het grotere geheel, zorgt dit voor meer loyaliteit en een groter gevoel van betrokkenheid bij hun werk.



K – Klaar voor klinkende KPI's

Als je je schema's wilt optimaliseren, zul je de data in moeten duiken en een aantal klinkende KPI's vaststellen om alles te meten en op koers te blijven. Je kunt eenvoudig optimaliseren, wat ten goede komt aan zowel je medewerkers als het bedrijf. Van optimale personeelsbezetting tot het aantal ingeplande medewerkers: er is een hoop data die je kunt gebruiken om voor optimale roosters te zorgen, je personeelskosten te beheersen en je bedrijf te transformeren.

[Lees hier meer](#)



L – Luistercultuur

37% van de frontline medewerkers zegt dat hun werknemer niet naar hen luistert, en dat terwijl zowel het geven als krijgen van feedback erg belangrijk voor de ervaring van medewerkers is.

Creëer een luistercultuur waarin deze mechanismen zo eenvoudig mogelijk zijn en in je WFM-oplossing zijn ingebouwd. Vraag je frontline medewerkers wat ze van je bedrijf nodig hebben om betrokken en productief te blijven, en onderneem vervolgens actie. Tools zoals Pulse-enquêtes zijn een geweldige manier om naar je medewerkers te luisteren en actie te ondernemen op basis van de kwesties die voor hen belangrijk zijn. Het toepassen van ideeën van je medewerkers leidt tot een grotere betrokkenheid en geeft hen het gevoel dat er echt naar ze wordt geluisterd.

M – Management van onder- en overbezetting

Een AI-gestuurde WFM-tool kan het risico van over- of onderbezetting vrijwel uitsluiten. Dit bespaart je niet alleen geld omdat je geen personeel betaalt dat niet nodig is of enorme bedragen aan overuren moet betalen, maar zorgt ook nog eens voor omzetverhoging omdat je altijd voldoende personeel hebt om aan de vraag te voldoen. Onderbezetting is een enorm probleem. Uit een één van onze onderzoeken blijkt dat 50% van de frontline medewerkers meldde dat ze onderbezetting hebben ervaren. Van hen zei 83% dat het werk er stressvoller door wordt en 40% dat de klantenservice eronder lijdt.



50%

Geeft aan dat ze te hebben krijgen met onderbezetting



83%

Zegt dat ze hierdoor meer stress op het werk ervaren



40%

40% gaf aan dat de service naar klanten toe leed onder deze onderbezetting

N – Nooit een verjaardag missen

Werkgevers die ruimte maken voor het leven door medewerkers zelf te laten bepalen wanneer ze werken, zullen zien dat de tevredenheidsscores stijgen.

Als Aviation Security Officer op London City Airport zegt Belynda Maquis-Mondesir: "Sinds we een WFM-tool gebruiken, heb ik geen verjaardag, jubileum of familie-gelegenheid meer gemist. Dat is onbetaalbaar."

O – Optimaliseer je digitale omgeving

Wanneer je de juiste software (met een hoge acceptatiegraad) voor je bedrijf vindt, kan dit echt een gamechanger zijn. Het gebeurt veel te vaak dat we vast komen te zitten in een zoektocht naar software met allerlei mogelijkheden en functionaliteiten, die er uiteindelijk niet toe doen als de software er niet in slaagt om je mensen van dienst te zijn. Door dit in eigen hand te nemen, voorkom je het risico van 'schaduw-technologie', waarbij werknemers zelf op zoek gaan naar eigen tools als er niets beschikbaar is wat voldoet aan hun eisen.

P – Plan voor ziekteverzuim en afwezigheid

Het beheer van ziekte en afwezigheid kan ten koste gaan van je productiviteit en elk jaar miljoenen kosten, dus daarom is het zo belangrijk om dit goed te doen. Dit kan namelijk gemakkelijk uit de hand lopen. Bijna 60% van de Amerikanen tussen 18 en 30 jaar heeft minstens vijf ziektedagen per jaar, wat zich naar schatting vertaalt naar een financieel verlies van meer dan 40 miljard dollar per jaar. Gelukkig kun je met de juiste oplossing voor verzuimbeheer eenvoudig gegevens over de verzuimbalans controleren. Daarnaast is het zo mogelijk om toekomstige balansen te voorspellen voor regelgeving en gepland verlof (en de opbouw van verdiend verlof berekenen), en het risico van niet-naleving beperken met automatische controles aan de hand van arbeidstijdenrichtlijnen en werknemerscontracten.



Ontdek hier hoe dat kan



Q – Quality in alles wat je doet

We leven in een ervaringsgerichte wereld, en de ervaringen die je je klanten en medewerkers biedt, helpen je te onderscheiden van alle andere bedrijven. Om tot positieve ervaringen te komen, draait het boven alles om kwaliteit. Het gezegde 'meten is weten' is hier van toepassing: ga bij alles wat je doet voor de hoogste kwaliteit (van je vraagvoorspellingen tot je klantervaringen) en elk gebied van je bedrijf zal hier vervolgens van profiteren.

R – Retentie van medewerkers

Carrièregroei wordt altijd weer gezien als een van de belangrijkste factoren bij het behoud van frontline medewerkers. Bied je medewerkers de mogelijkheid om hun vaardigheden uit te breiden en hogerop te komen binnen de organisatie en je zult zien dat ze meer betrokken en toegewijd zullen zijn aan hun werk. Organisaties die de ambities en het verlangen van hun medewerkers om meer te leren niet erkennen, merken al snel dat hun medewerkers zich ondergewaardeerd voelen en geen binding hebben met hun werk, wat de kans op vertrekt groter maakt.

[Ga hier aan de slag met een eersteklas retentiestrategie](#)



S – Schuw flexibele planningen niet

Een flexibele planning kan helpen tijd te besparen, de kosten te verlagen en de productiviteit te verbeteren. Dit is wat je frontline medewerkers willen, en het helpt je managers om meer werk gedaan te krijgen.

Als je echt flexibiliteit wilt bieden, heb je een app nodig waarmee je medewerkers in staat stelt gemakkelijk van diensten te wisselen, snel vervanging kunt vinden (in het geval van conflicten in de planning of last-minute noodgevallen), lege diensten kunt opvullen, zowel vanuit het oogpunt van de werkgever als de medewerker, en extra werknemersdiensten kunt openen als dat nodig is. Ten slotte is het belangrijk dat je je medewerkers de mogelijkheid biedt om tijd vrij te nemen of data en tijden te blokkeren waarop ze niet kunnen werken.

[Flexibel aan de slag met je planning](#)

T – Taken goed aanpakken

Taakbeheer wordt al veel te vaak als bijzaak gezien, maar wanneer je taken rechtstreeks aanpakt, kun je je bedrijfsmiddelen gemakkelijk maximaliseren. Taken worden vaak uitgevoerd wanneer je medewerker er tijd voor vindt of in opdracht van managers, waarbij weinig of geen rekening wordt gehouden met het tijdstip waarop ze het best kunnen worden uitgevoerd.

Je kunt je taakbeheer revolutioneren door taken vooraf te plannen en je frontline medewerkers de gelegenheid te geven zich op taken te concentreren op tijdstippen waarop dit niet ten koste gaat van aan klantenservice gerelateerde activiteiten.

U – Uitleg van de behoeften van je frontline medewerkers

Houd regelmatig snelle enquêtes onder je personeel over elk gewenst onderwerp, zoals hoe ze zich voelen, wat ze van een nieuw beleid vinden, hun grootste zorgen, enzovoorts. Zo krijg je live feedback van je personeel en kun je direct actie ondernemen. Hiermee zorg je ervoor dat je op basis van gegronde argumenten bepaalde beslissingen kunt nemen.

V – Voeg waarde toe

Neem geen genoegen met middelmaat. Ga verder dan je denkt dat mogelijk is en geef meer, ook wanneer de middelen beperkt zijn. Investeer in de professionele ontwikkeling van je medewerkers, richt je op hun welzijn en geestelijke gezondheid, en doe voortdurend kleine, positieve dingen die je medewerkers niet verwachten. Door dit soort waarde toe te voegen, creëer je een omgeving waarin je medewerkers én je bedrijf kunnen gedijen.



W – Workforce management is de sleutel!

Goede oplossingen voor workforce management kunnen écht de sleutel tot succes zijn als je het meeste wilt halen uit beperkte middelen en meer wilt doen met minder.

Medewerkers gebruiken WFM-tools namelijk voor van alles: van het controleren van hun agenda tot het versturen van berichten aan een manager. Ze helpen managers en teams het planningsproces te verbeteren, de marktvraag veel nauwkeuriger te voorspellen, tijd te besparen op de administratie, en nog veel meer!

X – X-ray van je organisatie

De beste WFM-tools bieden een diepgaand inzicht in je organisatie en geven je geavanceerde analyses op gebieden waar ruimte is voor verbetering en waar méér met minder mogelijk is. Met een 360° beeld kun je direct datagestuurde beslissingen nemen ten gunste van het empowerment, aantrekken en behoud van je frontline medewerkers.



Y – Yoghurtijs voor werknemers

Want waarom ook niet? Grapje. Het was moeilijk om een woord te vinden dat begon met 'Y'. In plaats daarvan delen we hier ons favoriete advies van Jim Donald, de voormalig CEO van Starbucks:: Geef meer om je mensen dan ze denken dat mogelijk of nodig is.

"Maak jezelf niet belangrijker dan je frontline medewerkers," zegt hij. "Als je jezelf belangrijker vindt dan je frontline medewerkers, zul je niet alleen falen als leider, maar je legacy zal niets waard zijn en het is slecht voor je omzet. Waarom laat je niet aan 98% van je personeel – de frontline medewerkers dus – zien dat je om hen geeft door echt te respecteren wat zij doen?"

Door een cultuur van zorgzaamheid te creëren, spreek je eerder tot het hart dan tot het hoofd. Dit schept een emotionele band die je medewerkers betrokken houdt.



Z – Zoom in op de toekomst

Meer doen met minder gaat niet alleen over het hier en nu. Het gaat erom de basis te leggen om ook in de toekomst successen te boeken. Dit betekent dat je je bewust bent van wat de toekomst brengt. In dit geval is dit wat we weten:

- AI zal alleen maar beter en geavanceerder worden. Het zal steeds meer van het complexe 'zwarte werk' voor je doen, waardoor je de vrijheid krijgt om voor een menselijke touch in je bedrijf te zorgen.
- Investeren in de ervaring van frontline medewerkers zal alleen maar belangrijker worden.
- De volgende generatie consumenten en werknemers zijn de eerste echte digital natives en zullen dan ook verwachten dat de digitale ervaring in de hele werkplek is geïntegreerd.

Samenvatting

Het klinkt misschien te mooi om waar te zijn, maar door een oplossing te vinden die je bedrijf **optimaliseert**, je personeel **beheert** en je medewerkers **betrekt**, leg je de basis om meer te doen met minder en je winstgevendheid te beschermen.

Met het slimme gebruik van geavanceerde software zoals een WFM-tool met AI, heb je in een mum van tijd meer betrokken medewerkers, tevreden klanten en meer controle over je arbeidskosten.

Kortom, je hebt dan alles wat je nodig hebt voor een bloeiende organisatie, zowel nu als in de toekomst.



Meld je aan voor meer
WFM insights

