

e-HRM

Medewerker heeft de regie.



In de gezondheidszorg zijn, zoals bekend, de personeelskosten de grootste kostenpost. Het management moet het **'human capital'**, dat wat het personeel aan kennis en kunde inbrengt, goed kunnen beheersen. Omdat human capital continu aan verandering onderhevig is, wordt die taak omvangrijker en ingewikkelder.

Hoe houd je grip op de kosten en hoe maak je voor jezelf meer tijd vrij voor belangrijke andere taken?

Wat is e-HRM?

Vroeger had alleen de Human Resource afdeling (HR) verantwoordelijkheid voor en inzicht in de HR administratie. Tegenwoordig kunnen medewerkers en managers bij het HR-proces worden betrokken. Dit verloopt via internet, vandaar de term e-HRM.

Ontwikkeling van e-HRM

Leveranciers van Human Resource Management systemen (HRMS) hebben ingespeeld op de steeds groeiende behoefte aan software die het beheersen van het 'human capital' voor de organisaties makkelijker maakt. Leveranciers spelen steeds vaker in op het toenemend gebruik van tablets en smartphones waarmee mensen 24/7 toegang hebben tot internet. De meeste leveranciers bieden hun applicaties aan in de 'cloud', een veilige plek op het internet (tot voor kort heette dit ASP of SAAS).

Het komt erop neer dat software toegankelijk wordt met behulp van het internet en dat beheer van techniek veelal verschuift naar de aanbieder.

Tegelijk heeft men gezocht naar mogelijkheden om de steeds maar groeiende administratieve lasten (lees: papieren formulierenstromen) te reduceren door het ontwikkelen van 'slimme' applicaties. Dit heeft geleid tot de introductie van het digitale personeelsdossier, ESS (employee self service) en MSS (manager self service), 'flex benefits', flexibele arbeidsvoorwaarden en verzuimmanagement. Met deze instrumenten geeft u medewerkers en managers de regie over hun eigen HRM zaken.

Dit leidt tot grote voordelen, de belangrijkste ervan zetten we voor u op een rij:

Gemak

Medewerkers hebben altijd (24/7) toegang tot hun eigen digitale dossier en kunnen zelf documenten toevoegen.

Snelheid

Medewerkers zijn niet gebonden aan kantooruren en hoeven niet te wachten tot anderen zaken hebben verwerkt, want de medewerkers kunnen een groot aantal gegevens zelf registreren en bijhouden.

Productiviteit

Productiviteit is vaak één van de belangrijkste economische drijfveren, want je laat een groot deel van de HRM registraties door medewerkers en managers digitaal bijhouden. Voor hen is dat bijna geen extra inspanning want zij registreerden deze zaken toch al op een formulier. De gegevens werden in een later stadium op de Personeels- en Salaris Administratie (PSA) ingevoerd in het HRM-systeem. Waarschijnlijk werd er nog een aantal kopieën gemaakt voor diverse papieren dossiers.

Doordat medewerkers met e-HRM direct inzicht hebben in hun gegevens komen er ook minder vragen op de PSA af.

Nauwkeurig en betrouwbaar

De nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de informatie neemt toe doordat de medewerkers en managers die erover gaan ook zelf de bronregistratie voeren. Door het werken met standaardprocessen (op basis van workflows) in de organisatie ontstaan eenduidigheid en gewenning.

Het programma vereist dat velden verplicht moeten worden ingevuld. Ook wordt er gewerkt met signaleringen waardoor taken opgepakt en afgehandeld worden.

Betrokkenheid en verwachtingen

Door medewerkers en manager regie te geven over hun eigen HRM-processen en verantwoordelijk te maken voor een correcte afhandeling neemt de betrokkenheid met het HRM-proces toe. Daarnaast is de nieuwe generatie medewerkers opgegroeid met digitale toepassingen en is gewend om mee te doen en mee te denken.

U komt met e-HRM tegemoet aan de behoefte van deze medewerkers en profileert u als een modern en aantrekkelijk werkgever.

Zicht en inzicht

Een van de belangrijkste doelstellingen van de organisatie is om met visie en beleid sturing te geven aan HRM. Dit moet ondersteund worden met juiste, volledige en tijdige informatie, prestatie-indicatoren en kengetallen.

Door het realtime, dus zonder wachttijden, en digitaal beschikbaar hebben van alle data kunt u (eventueel met behulp van een Business Intelligence tool) de informatie leveren die uw organisatie nodig heeft om met succes te kunnen opereren.

Een bewezen aanpak

Een geschikt HRM-systeem selecteren en implementeren is niet eenvoudig. Het is voor de gemiddelde organisatie geen dagelijkse kost. Hoe beter u weet wat u wilt bereiken en welke knelpunten u wilt oplossen, des te beter het selectie- en implementatieproject zal verlopen.

H2W Partners heeft op basis van onze ervaringen een aantal stappen voor u op een rij gezet:

Business case

Om de introductie van e-HRM tot een succes te maken is het nodig om vooraf alle doelen en doelstellingen van de organisatie in beeld te krijgen. Als u de huidige situatie, zowel functioneel als technisch, in kaart brengt, bestaande knelpunten inventariseert en de ambitie voor de toekomst formuleert, krijgt u zicht op het transitieproces en de keuzes die gemaakt moeten worden. U kunt beoordelen of u verder kunt optimaliseren met bestaande systemen of dat u een nieuw systeem wilt nodig heeft.

U krijgt inzicht in de kosten en opbrengsten van de diverse scenario's en wat de impact op de organisatie is.

Selectie of optimalisatie

De keuzes die u op basis van de business case hebt gemaakt, kunt u nu vertalen naar een concrete projectscope en projectfasen. Als u onvoldoende kennis en ervaring heeft met de selectie van een HRM-systeem is het aan te raden dat u een ervaren adviseur in de arm neemt. De adviseur kan u helpen met het tijdrovende en complexe proces van product- en leveranciersselectie en beschikt vaak over de specifieke aanbestedingsdocumenten zoals: programma van eisen (technisch, functioneel en commercieel), aanbestedingsleidraad en contractmodellen. Maar misschien nog wel belangrijker: een methodiek (aanpak) waarin ook het verandermanagement en de betrokkenheid van uw medewerkers zijn geborgd.

Ook in het geval van een optimalisatietraject is het nodig om volledig te specificeren welke concrete processen de organisatie wil gaan verbeteren, welke functionaliteit de organisatie wil gaan implementeren en welke zaken daarvoor aangeschaft moeten worden.

H2W Partners ziet nog maar al te vaak dat contracten worden getekend, zonder dat er een concrete testfase (proof of concept) is gehouden of implementatieplan is opgesteld. Als u vooraf niet weet op welke manier, met welke scope, met welk team en met welke aanpak de implementatie uitgevoerd gaat worden, kunt u voor onaangename verrassingen komen staan.

Implementatie

Nu begint het eigenlijke werk. Als het goed is, beschikt u op basis van de voorgaande stappen over een implementatieplan waarin de bedrijfsdoelstellingen, de concrete projectscope en deliverables, de projectorganisatie, projectfasen en mijlpalen, procedures, resources en risico's staan. Deze 'harde' aspecten vormen een goede basis, maar het blijft natuurlijk mensenwerk. Belangrijk is dat er aandacht is voor het verandermanagement en er gekozen wordt voor een manier waarop medewerkers betrokken raken, in hun kracht worden gezet, gericht zijn op samenwerking en dat ze energie krijgen van hun inzet en de bereikte resultaten.

H2W Partners hanteert hierbij technieken vanuit Lean Six Sigma (LSS) en heeft gecertificeerde blackbelts in dienst.

Een van de valkuilen tijdens een implementatie is dat er te veel tegelijk gerealiseerd moet worden. Medewerkers ervaren vaak al een hoge werkdruk en de complexiteit en doorlooptijd worden soms onnodig groot gemaakt. Werken met projectfasering (stappenplan) kan dan helpen. De modulaire opbouw van een HRM-systeem leent zich hier uitstekend voor.

Of het project succesvol is geweest wordt nog wel eens vergeten te meten. Natuurlijk is het zaak om de evaluatie onderdeel te laten zijn van het implementatieplan. Daarin kunt u de indicatoren benoemen die aantonen of beoogde doelen ook behaald zijn.

Enkele voorbeelden:

- Zijn er meer bedrijfsprocessen geautomatiseerd?
- Zijn de bedrijfsprocessen sneller geworden (doorlooptijden)?
- Is de productiviteit in uw organisatie toegenomen?
- Is de totale doorlooptijd korter geworden?
- Zijn er kostenbesparingen gerealiseerd?
- Maken medewerkers minder fouten als ze gegevens zelf invoeren?

De cirkel is pas rond als er tevredenheid is over de uitkomsten!

Tot slot

H2W Partners is een gerenommeerd organisatiebureau dat zich heeft bewezen op verschillende terreinen van de gezondheidszorg. Eén daarvan is de selectie- en implementatie van HRM-systemen. De afgelopen jaren heeft H2W Partners meerdere business cases, selecties, implementaties en optimalisaties bij klanten begeleid. Deze kennis en ervaring is gebundeld en uitgewerkt tot een bewezen methodiek die praktisch is en recht doet aan uw specifieke organisatie.

Wilt u meer weten naar aanleiding van dit artikel, neemt u dan gerust contact met H2W Partners op.

Auteur:
Marco van de Bilt
Organisatie:
H2W Partners
Mobiel:
+31 6 5495 0882
Email:
bilt@h2w.nl

