

## **Magere tijden: behaal direct rendement door effectieve HR processen.**

Mensen aantoonbaar efficiënter laten werken en gelijktijdig zorgen, dat de organisatie ervaart, dat HR sneller en effectiever te werk gaat?

In deze tijd is dit een hot topic waar veel HRM-ers het hoofd over breken. De huidige recessie dwingt veel bedrijven na te denken over een overlevingsstrategie, waaruit drastische beslissingen kunnen vloeien. HR heeft de belangrijke taak hierbij aan de mens te denken en het moraal en productiviteit hoog te houden. Dat is moeilijk...

Er zijn ook andere, minder drastische manieren, waarmee juist HR proactief kan bijdragen aan kostenbesparing. Dit kan vaak zelfs zonder investering en op een wijze die de moraal en productiviteit zal verhogen.

HRM-ers zijn bekend met de manier waarop mensen werken bij hun organisatie. Deze manier van werken is ooit met elkaar afgesproken, maar wordt in de loop der tijd vaak, om allerlei praktische redenen, aangepast. Tot aan het moment dat door al deze aanpassingen onlogische handelingen ontstaan, waardoor het proces minder transparant is geworden. Het kost iedereen dan veel meer tijd en moeite om ervoor te zorgen dat hetzelfde werk daadwerkelijk wordt gedaan. HR springt vaak in de bres, of zit mensen achter de broek. Uiteindelijk wordt het resultaat hierdoor wel bereikt, maar onbewust houdt HR het bestaan van onlogische werkstappen in stand. Dit gaat uiteindelijk ten kosten van eigen effectiviteit.



**Info onduidelijk,  
niet compleet**



**HR zorgt dat mensen  
verantwoordelijkheid  
nemen**



**Wacht op HR**

*"Fouten moeten worden voorkomen in plaats van te worden hersteld"*

Deze kijkwijze naar de manier van werken heeft betrekking op procesdenken. Door kritisch te kijken naar de wijze waarop het werk is georganiseerd en daarbij de vraag te stellen 'wie doet wat', ontstaat transparantie. Om efficiënt te werken mag het werkproces geen handelingen bevatten die niets toevoegen.

Kijk eens naar de eigen organisatie, durft u te stellen dat iedere goedkeuring toegevoegde waarde heeft? Door processen onder de loep te nemen, kunt u tegelijkertijd de discussie aangaan of het tijd is om afscheid te nemen van oude gewoontes. Er wordt bijvoorbeeld vaak nog steeds per brief bevestigd, terwijl het aanmaken, controleren, versturen en archiveren ervan veel verborgen werk en kosten met zich meebrengen.

Een ander voorbeeld is, dat de HR ondersteuning wel tot 15% van haar tijd kwijt kan zijn aan het opvolgen van ontbrekende of foutieve informatie. Door slimmer om te gaan met de aanvraagformulieren kunnen dergelijke acties worden vermeden.

Werkprocessen kunnen hierdoor met 40% worden vereenvoudigd. Daarnaast kan er sneller en klantvriendelijker worden gewerkt. Een win-winsituatie voor iedereen!

### **Hoe werkt uw organisatie?**

Ook u kunt HR processen in de organisatie vereenvoudigen. Geen theoretische aanpak, maar maak het praktisch, actiegericht en interactief.

Doe dit niet alleen, maar maak gebruik van een selecte groep operationeel betrokkenen. Alleen zij weten hoe er echt wordt gewerkt en zij zullen naast de knelpunten ook praktische verbetervoorstellen geven. Zo zorgen zij er uiteindelijk voor, dat oplossingen daadwerkelijk worden gedragen.

Een paar tips uit de praktijk:

- Gebruik een facilitator die tijdens de sessies bewaakt, dat alle informatie gestructureerd wordt verzameld en – minstens zo belangrijk – ervoor zorgt, dat alle deelnemers aan bod komen.
- Pas op, dat uitzonderingen en incidenten niet als de regel worden gezien.
- Creëer een visuele 'foto' van het proces, waarbij ook rollen en knelpunten een plaats krijgen. Er is vaak een groot verschil tussen hoe het zou moeten lopen en hoe het echt in de praktijk loopt!
- Creëer een open sfeer: maak 'heilige huisjes' bespreekbaar ('Waarom moet de directeur iedere mutatie tekenen?').
- Betrek anderen bij het bedenken van oplossingen: vaak is men blind voor de eigen manier van werken en heeft men geen idee, hoe het ook anders kan. Zoek zowel korte als lange termijn oplossingen en wees kritisch naar het effect ervan.

Ten slotte nog een laatste advies: wees realistisch en begin klein.

Doordat u het proces eenvoudiger heeft gemaakt, geeft u het team energie om naar andere processen of langere termijn oplossingen te kijken en bespaart u daarnaast aanzienlijk. Breng deze besparingen in beeld en deel deze met de collega's en met uw interne klant. Laat zien, wat er gedaan is en sta open voor feedback. Realiseer dat daarbij door het nieuwe proces mensen sneller, beter en klantvriendelijker gaan werken. Dit komt de werkvreugde te goede. U krijgt meer tijd voor HR zaken die ertoe doen.

U toont hiermee onderbouwd aan, dat HR toegevoegde heeft. Juist in magere tijden!

Jasper Brandt  
The Rhei Group