



De kwaliteitscirkel van Spril

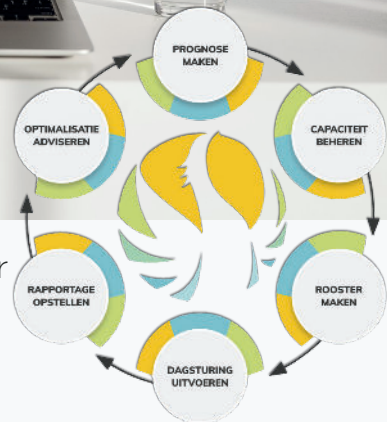
www.spril.nl



Dit is de Kwaliteitscirkel van Spril



Wat leuk dat je de brochure leest over de kwaliteitscirkel van Spril!
Hier nemen we je mee in wat de kwaliteitscirkel is én de uitleg over elk individueel onderdeel.





INHOUDSOPGAVE

6 HOE LEES JE HET?
de leeswijzer

8 INTRODUCTIE
van de Kwaliteitscirkel van Spril

12 PROGNOSE
maken

14 CAPACITEIT
beheren

16 ROOSTER
maken

18 DAGSTURING
uitvoeren

20 RAPPORTAGE
opstellen

22 OPTIMALISATIE
adviseren

24 SAMENVATTING

26 OVER SPRIL

28 IK WIL DE
KWALITEITSCIRKEL
VAN SPRIL

Hoe lees je het?

Deze brochure leidt je door de verschillende onderdelen van de kwaliteitscirkel om inzicht te krijgen in de werkwijze en processen van Workforce Management (WFM) en Personeelsplanning (PP). Elk hoofdstuk behandelt een specifiek onderdeel van het proces.

Elk onderdeel kan afzonderlijk gelezen en gebruikt worden, maar komt het beste tot zijn recht in de volledige cyclus. Het leest het makkelijkst om te beginnen waar de kwaliteitscirkel ook start: Start met Prognose, ga door naar Capaciteit, Rooster, Dagsturing en sluit af met Rapportage en Optimalisatie. Zo is deze gids ook opgebouwd.

De onderdelen hebben allemaal dezelfde opbouw in deze uitleg, namelijk:

- De uitleg
- Het doel
- De voorbeelden van het strategische, tactische en operationele niveau



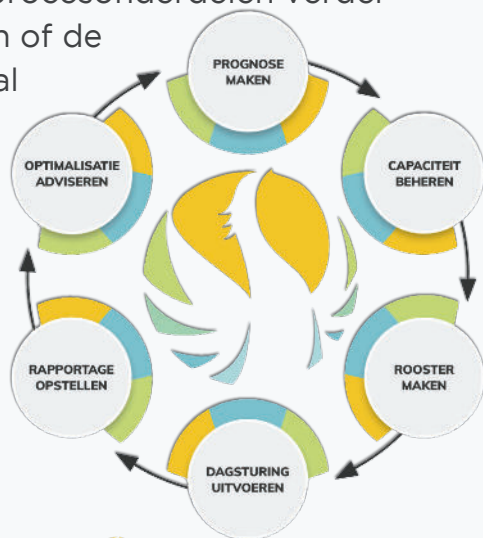


Introductie van de kwaliteitscirkel van Spril

Workforce Management (WFM) en Personeelsplanning (PP) gaat om het inzetten van de juiste medewerkers met de juiste vaardigheden op het juiste moment. Spril is dé specialist in Workforce Management & Personeelsplanning en we staan ervoor om organisaties te helpen continu te verbeteren. Hiervoor gebruiken we de WFM-cyclus, ook wel de kwaliteitscirkel van Spril genoemd. Deze cirkel is de blauwdruk voor het Workforce Management- en Personeelsplanningsproces, wat inzicht geeft in verbeterpotentieel en de basis vormt om met daadkracht keuzes te maken. We kiezen voor een cirkel, omdat deze vorm de zes procesonderdelen weergeeft met de nadruk op de onderlinge samenhang en volgorde. Het is een proces van continue verbetering.

De kwaliteitscirkel geeft de werkwijze van Spril weer en kan gebruikt worden als leidraad om het gesprek aan te gaan over WFM of Personeelsplanning binnen een organisatie. De kwaliteitscirkel kan als geheel bekeken worden of er kan gekozen worden om de aandacht te vestigen op één onderdeel ervan en vanuit daar de samenhang met de rest van het proces te verkennen. In de kwaliteitscirkel kun je lezen wat elke processtap inhoudt en wat het doel ervan is. Elke processtap binnen de kwaliteitscirkel heeft drie niveaus. De drie niveaus – strategisch, tactisch en operationeel – verduidelijken wat de verbeterpunten zijn in verschillende lagen van de organisatie. Bij elk niveau staat een vraag vermeld als voorbeeld van onderwerpen die spelen op dit niveau in het proces.

Door middel van de kwaliteitscirkel is een grondige analyse te maken van welke procesonderdelen verder ontwikkeld kunnen worden en of de verschillende niveaus optimaal met elkaar zijn verbonden. Door deze te volgen kunnen toekomstbestendige doelstellingen behaald en geborgd worden.



STRATEGISCH

De missie en visie van de organisatie worden gekoppeld aan hoe WFM bijdraagt aan het behalen van organisatiedoelstellingen.



TACTISCH

Hierin wordt strategie met operatie verbonden door middel van doelstellingen en ambities op de middellange termijn.



OPERATIONEEL

Hierin worden besluiten gemaakt op de korte termijn om vraag en aanbod van personeel optimaal op elkaar te laten aansluiten.



Prognose maken

Prognose is het voorspellen van het te verwachten werkaanbod op maand-, week- en dagniveau op basis van historische gegevens verrijkt met toekomstige ontwikkelingen die impact gaan hebben. Het inzichtelijk maken van de klant-, zorg- of werkvraag en de trends die het werkaanbod beïnvloeden is het vertrekpunt van de kwaliteitscirkel. Uitgangspunt van de prognose is niet slechts het voorspellen van één getal, maar door middel van kennis en ervaring een richting te formuleren die sturing geeft aan het gehele proces.

*Het doel van de prognose is
voorspelbaarheid.*



STRATEGISCH

Gaat om bedrijfsprocessen en klant- of werkvrage optimaal op elkaar af te stemmen.

Welke bedrijfsprocessen zorgen voor fluctuaties in het werkaanbod en hoe beïnvloeden we dit?

TACTISCH

De nadruk ligt op het inventariseren van eigenschappen en aanleidingen van het werkaanbod.

Hoe ziet de klant- of werkvrage eruit per periode?

OPERATIONEEL

Gaat om het inspelen op trends van het benodigde werkaanbod.

Hoe komt het dat er een verschil is tussen gepland en verwacht?

Capaciteit beheren

Bij capaciteit beheren wordt de vertaling gemaakt van de prognose naar het aantal benodigde uren, medewerkers en optimale mix van contractvormen. Het aantal benodigde medewerkers wordt vergeleken met de beschikbare medewerkers met als uitkomst een overzicht van het tekort of overschot aan capaciteit.

*Het doel van capaciteit beheren is
flexibiliteit en kosten in balans
brengen: niet te veel of te weinig
personeel, maar altijd precies genoeg.*



STRATEGISCH

Gaat om het ontwikkelen van het personeelsbestand op lange termijn, met nadruk op in-, door-, uitstroom, opleidingen en productiviteit.

Hoeveel medewerkers zijn er beschikbaar de komende jaren?

TACTISCH

Draait om het goed onderhouden van het capaciteitsplan. Het capaciteitsplan wordt gebruikt om keuzes te maken en te anticiperen op de ontwikkelingen op de middellange termijn.

Welke medewerkers gaan komend jaar uitstromen en hoe is dat op te vangen?

OPERATIONEEL

De inzichten uit het capaciteitsplan worden vertaald om bruikbaar te zijn voor de korte termijn. De verwachtingen worden gemonitord en scenario's worden toegepast.

Hoeveel afwezigheid wordt er komende week verwacht?

Rooster maken

In het rooster worden de organisatiedoelstellingen en de wensen van de medewerker op elkaar afgestemd. Dit gebeurt door de benodigde uren te vertalen naar een rooster voor een medewerker. Bij het opstellen van het rooster wordt ook rekening gehouden met CAO-richtlijnen, de Arbeidstijdenwet en principes omtrent gezond roosteren.

*Het doel van het rooster is
medewerkerstevredenheid binnen de
gestelde doelen en kaders.*



STRATEGISCH

Gaat om de keuzes die gemaakt worden over de vorm en methodieken van het rooster.

Welke roostermethodiek past bij een organisatie?

TACTISCH

Gaat om het inventariseren van beschikbaarheid van medewerkers en zorgen voor een optimale poule die aansluit op de behoeften van het rooster.

Welke kaders stellen we op om inspraak van medewerkers te organiseren?

OPERATIONEEL

Gaat over het maken van het rooster.

Welke keuzes maak je om binnen de gestelde kaders het rooster op te stellen en rekening te houden met de wensen van medewerkers?

Dagsturing uitvoeren

Dagsturing, adhoc planning, traffic management...
Al deze termen komen neer op coördinatie van het rooster op de korte termijn. Hierin wordt vraag en aanbod optimaal op elkaar afgestemd om zo het verschil tussen gepland en actueel te minimaliseren. Er wordt bijgestuurd in het rooster om doelstellingen te halen.

*Het doel van dagsturing is balans
behouden tussen kosten en kwaliteit.*



STRATEGISCH

Gaat over het vormgeven van realistische doelstellingen die uitvoerbaar zijn en informatie opleveren.

Wat is een realistische bezetting en hoe wordt die mogelijk gemaakt?

TACTISCH

Escalaties worden op de korte termijn vertaald om bij te sturen op de middellange termijn.

Op welke manier kan er worden geëscaleerd wanneer de bezetting niet op orde is?

OPERATIONEEL

Er wordt continu bijgestuurd om het verschil tussen gepland en actueel te minimaliseren.

Hoeveel wijzigingen zijn er komende week nodig om de bezetting op orde te krijgen?

Rapportage opstellen

Bij rapportage draait het om het inzichtelijk maken van behaalde resultaten. Dit gebeurt door de juiste data te verzamelen en te verwerken, zodat het mogelijk is om de informatie te rapporteren en analyseren. Die informatie is afkomstig uit alle voorgaande processtappen en wordt voortdurend gerapporteerd. Deze processtap heeft in het bijzonder het doel om kwaliteit van alle data te waarborgen.

Het doel van rapportage is de zorgvuldige registratie van gegevens.



STRATEGISCH

Wordt er bepaald hoe de organisatiedoelstellingen meetbaar gemaakt kunnen worden.

Welke rapportages zijn er nodig om de doelstellingen te meten?

TACTISCH

Gaat om het inrichten van het systeem, de processen en borging van de kwaliteit.

Welke inrichtingskeuzes moeten worden gemaakt om goed te rapporteren?

OPERATIONEEL

Gaat om het juist en tijdig verwerken van mutaties in de software.

Komen de gegevens uit de rapportage overeen met wat er is gebeurd in de praktijk?

Optimalisatie adviseren

Bij optimalisatie worden de gegevens uit de rapportage onderzocht om verklaringen of oorzaken te vinden en op basis hiervan te adviseren. Met deze inzichten worden alle onderdelen van de kwaliteitscirkel geoptimaliseerd. Er is aandacht voor wat er goed gaat én wat er beter kan. In elke processtap is het belangrijk dat er nagedacht over verbetering en om te zorgen dat dit onderwerp op de agenda blijft staan is het ook opgenomen in de kwaliteitscirkel als een stap op zich.

Doel van optimalisatie is continu verbeteren door te leren van het verleden.



STRATEGISCH

Het doel is om een cultuur van continue verbetering neer te zetten.

Welke overlegstructuur draagt bij aan de gewenste cultuur van continue verbetering?

TACTISCH

Wordt de informatie uit het operationeel proces ingezet om bij te sturen en te reageren.

Hoe kunnen er vaste evaluatiemomenten worden georganiseerd?

OPERATIONEEL

Gaat om het signaleren van afwijkingen en adviseren over verbeterpotentieel op de korte termijn.

Waar, wanneer en bij wie kan verbeterpotentieel gesignaleerd worden?

De samenvatting

De kwaliteitscirkel van Spril is de basis voor continue verbetering in het Workforce Management- en Personeelsplanningsproces. De cirkel omvat zes procesonderdelen, die elk individueel op strategisch, tactisch en operationeel niveau worden benaderd.

1. Prognose: Voorspelt het werkaanbod op maand-, week-, en dagniveau.
2. Capaciteit: Vertaalt de prognose naar personeelsbehoeften, met focus op balans tussen flexibiliteit en kosten.
3. Rooster: Stelt werkroosters op, rekening houdend met organisatiedoelen, wettelijke richtlijnen en medewerkerstevredenheid.
4. Dagsturing: Stuurt roosters bij op de korte termijn om verschillen tussen planning en realiteit te minimaliseren.
5. Rapportage: Verwerkt en analyseert gegevens om behaalde resultaten inzichtelijk te maken.
6. Optimalisatie: Gebruikt rapportages om processen continu te verbeteren op alle organisatieniveaus.

Deze aanpak helpt organisaties te optimaliseren en voortdurend te verbeteren, met aandacht voor alle organisatielagen.



Hi, wij zijn Spril!

Groningers van leeftijd kennen het woord nog wel. "Spril" betekent levendig, opvallend. Die naam past perfect bij hoe we werken!

Opgericht in 2015 vanuit een zolderkamer in Groningen met een mooie ambitie, dé specialist in Workforce Management en Personeelsplanning worden.

Workforce Management en Personeelsplanning is meer dan 'simpel roosters' maken; plannen is een vak! Hier komen strategie, flexibiliteit en nauwkeurigheid samen. Van korte termijn roostering tot lange termijn planning, waarbij elke stap eigen uitdagingen kent en een andere expertise nodig heeft.

Plannen in de breedste zin van het woord, dat is waar wij organisaties bij helpen. We ondersteunen, adviseren, leiden op en verbeteren. Altijd maatwerk en een aanpak die voor een duurzame verandering zorgt. Dat was zo, dat is zo en dat blijft zo.

Inmiddels is Spril gevestigd in Almere en helpen we met ons team van 100 specialisten elke dag organisaties het maximale uit hun planning te halen.



Spiril is dé specialist in Workforce Management en Personeelsplanning waarbij we samen met klanten en collega's continu verbeteren.

We zijn persoonlijk in ons contact, met daadkracht en bravoure.

Spiril is persoonlijk in het contact. Bij ons zorgen we ervoor dat iedereen zich thuis voelt. We kennen je, zijn altijd dichtbij en geven je het vertrouwen dat je nodig hebt. We hebben oprechte aandacht voor je en staan altijd voor je klaar. Een echte partner in life. Je kunt altijd op ons rekenen.

Spiril staat voor daadkracht. We zijn ondernemend en helpen elkaar waar we kunnen. Samen vieren we successen en maken we plezier. We handelen snel, zijn makkelijk benaderbaar en bieden altijd passende oplossingen.

Spiril werkt met bravoure. We vallen op door onze aanpak en expertise. We bieden niet alleen kennis, maar ook de ruimte om te groeien en jezelf te ontwikkelen. Als jij durft, dan durven wij ook! We zetten ons in om continu te verbeteren en samen stappen vooruit te zetten.

Ik wil de kwaliteitscirkel van Spril!

Leren in de Academie

www.spril.nl/Academie/



Scan mijn afdeling

[https://spril.nl/personeels
planning-planscan/](https://spril.nl/personeels-planning-planscan/)
OF
[https://spril.nl/workforce-
management-quickscan/](https://spril.nl/workforce-management-quickscan/)



Implementeer dit bij mijn organisatie

<https://spril.nl/wat-wij-doen/consultancy/>



Neem vrijblijvend contact op!

085 - 401 35 60
info@spril.nl









Microfoonstraat 5
1322 BN Almere
085 - 401 35 60
info@spril.nl

