

WHITEPAPER

CAPACITEITSMANAGEMENT BIJ HAPPYNURSE


Het succes van HappyNurse begint bij de Nurses.



VOORWOORD

De zorg kampt met structurele personeelstekorten. Vooral de inzet van goed gekwalificeerd personeel heeft te lijden onder de ontwikkelingen in de huidige arbeidsmarkt. Veranderingen in de zorgvraag aan de ene kant en wet- en regelgeving aan de andere kant, dwingen zorgorganisaties tot het maken van andere keuzes.

Zorg staat in Nederland sinds jaar en dag goed aangeschreven. De kwaliteit is hoog en om dit te kunnen behouden, en vooral ook betaalbaar te houden, is een effectieve inzet van personeel het sleutelwoord. Maar hoe doe je dat zonder de menselijke factor uit het oog te verliezen? Zorgpersoneel, vast of flexibel, dat zich elke dag weer inzet om te zorgen voor anderen is onmisbaar. Die zijn niet te vervangen door technologie. Maar vraag jezelf wel steeds af of de juiste mensen op de juiste plek zitten. Dragen zij optimaal bij aan een kwalitatief goede en betaalbare zorg? Dit komt niet voort uit onwil, want de individuele inzet is er wel degelijk, maar het gaat er om hoe je er als organisatie mee omgaat. Hoe en waar zet jij als zorgorganisatie je capaciteit in?



Deze whitepaper geeft tips en inspiratie om jouw zorgorganisatie succesvol te maken, zodat je ook de zorg van morgen kunt blijven faciliteren op een hoog niveau en op een betaalbare manier. De focus ligt op de kern, namelijk: de zorgprofessionals.

1.

WAT IS CAPACITEITSMANAGEMENT?

Capaciteitsmanagement is het proces van plannen, beheren en afstemmen van goed gekwalificeerd personeel aan de ene kant en de zorgvraag aan de andere kant. Wanneer capaciteitsmanagement bij een zorgorganisatie goed is georganiseerd, kan er efficiënter gewerkt worden waardoor de kosten voor de zorg betaalbaar blijven en de tevredenheid omhooggaat. Capaciteitsmanagement is een belangrijk onderdeel van bedrijfsplanningen en strategie. Het is van cruciaal belang voor het succes van een (zorg)organisatie, zeker in de huidige arbeidsmarkt.

1.1 Capaciteitsmanagement bij HappyNurse

Dat zorg alleen goed kan draaien door de juiste inzet van goed gekwalificeerd personeel, weten wij bij HappyNurse. Medewerkers maken het verschil. Het is dan ook van groot belang dat je genoeg gemotiveerde medewerkers, met de juiste kwaliteiten, in huis hebt. Goed werkgeverschap speelt een belangrijke rol bij het aantrekken en behouden van je medewerkers en is daarom het sleutelwoord wanneer het gaat om goed capaciteitsmanagement.

Enkele tips om als zorgorganisatie talent aan te trekken en te behouden zijn:

- Ga in gesprek & ontdek wat jouw personeel waardeert.
- Creëer een werkcultuur van respect en vertrouwen.
- Biedt goede secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Investeer in groei en ontwikkeling.
- Beloon en erken prestaties.



Gemotiveerde & gekwalificeerde medewerkers

Uitdagingen bij het managen van personele capaciteit

Een efficiënte en effectieve manier van de inzet van je medewerkers heeft een direct effect op je bedrijfsresultaat. Door de juiste medewerkers op de juiste plaats en tegen de juiste kosten in te zetten, vergroot je het succes van je organisatie. HappyNurse stelt hoge (opleidings-)eisen aan haar Nurses en adviseert je graag in de strategie van goed capaciteitsmanagement.

De inzet van flexibel personeel biedt oplossingen. Dit kan voor een flexibele periode, zoals losse adhoc diensten, maar ook voor de langere termijn. Denk hierbij aan detachering door het uitzetten van een periode opdracht. HappyNurse beschikt over gekwalificeerd personeel op alle niveaus om gaten in de planning van zorgorganisaties op te vullen.

Het managen van personele capaciteit brengt de volgende uitdagingen met zich mee:



Hoe krijg ik overzicht op de verschillende situaties en daardoor dus grip?



Hoe zorg ik ervoor dat mijn medewerkers vakbekwaam zijn en blijven bijleren?



Hoe krijg ik een passende planning op drukke en rustige dagen?



Wat vraagt flexibel werken van medewerkers, planners, teamleiders, management en HR?



Kan ik flexibiliteit vragen van mijn medewerkers?



Welke medewerkers heb ik nu en straks nodig?



Wanneer en hoe stuur ik bij?



Wat vraagt dat van mijn partner in relatie tot flexibel personeel?

WAT IS CAPACITEITSMANAGEMENT?

De juiste balans tussen vraag & aanbod vinden

Alle zorgorganisaties lopen tegen eerdergenoemde uitdagingen aan. Capaciteitsmanagement is daarom een actueel vraagstuk. Maar wat kenmerkt goed capaciteitsmanagement?

Capaciteitsmanagement bestaat uit twee hoofcomponenten: vooruitkijken (lange termijn) en anticiperen (korte termijn). Daarbij moet je rekening houden met vraag (demand) aan de ene kant en aanbod (supply) aan de andere kant. Wanneer je de juiste balans vindt, is het van belang om het capaciteitsmanagementproces voortdurend te monitoren en te evalueren. Op deze manier blijft het efficiënt en voldoet het blijvend aan de doelstellingen van de zorgorganisatie. Capaciteitsmanagement is essentieel om het beschikbare talent zo efficiënt mogelijk in te zetten.



Als je bovenstaande factoren inzichtelijk hebt, kun je als zorgorganisatie anticiperen op wat komen gaat. Zo kun je zorgen voor een stabiele beschikbaarheid: de juiste mensen op het juiste moment. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de zomerplanning. Veel vaste medewerkers gaan op vakantie, maar de kwaliteit van de zorg mag niet te lijden hebben onder een kleine bezetting. De inzet van flexibel en gekwalificeerd zorgpersoneel brengt dan uitkomst.

2.

VRAAG EN AANBOD

Bij de vraag vanuit de zorgorganisaties gaat het niet alleen om het aantal medewerkers en het aantal gewerkte uren dat zij leveren, maar ook om de benodigde kwalificaties die de medewerkers hebben.

De vraag naar personele inzet kan sterk wisselen door het jaar heen. In de winterperiode, wanneer virussen de zorg plagen, kan de vraag naar personeel hoger zijn. In de zomerperiode, wanneer veel vast zorgpersoneel op vakantie gaat, kan de vraag naar personeel ook hoger zijn. Maar de vraag is ook afhankelijk van het moment van de dag. Zo heb je aan het begin van de dag meer mensen nodig om cliënten te helpen met het opstarten van de dag dan bijvoorbeeld in de nacht.

Bij het personeelsaanbod (aantal beschikbare medewerkers), spelen de arbeiduren die de organisatie beschikbaar stelt en de kwaliteit van de werkplek een grote rol. Ook de verwachtingen en gestelde eisen van jouw organisatie zijn belangrijk. Sluiten deze voorwaarden aan bij de wensen en de behoeften van de beschikbare medewerker?

Wanneer je als zorgorganisatie een passende personeelssamenstelling hebt met daarin medewerkers die zich verbonden voelen met jouw organisatie en die tevens flexibel zijn, dan heb je goud in handen. Dát is de sleutel voor een succesvolle zorgorganisatie.



De juiste balans vinden tussen eisen en wensen

VRAAG EN AANBOD

2.1 Een goede balans tussen vraag en aanbod

Een goede balans tussen vraag en aanbod vraagt om meebewegen van zowel de medewerkers als de organisatie. Daarvoor is een verandering in de manier van denken en handelen nodig. Dat komt omdat de traditionele kijk op capaciteitsmanagement vooral de focus had liggen op de vraagkant. De aanbodkant moest destijds vooral flexibel zijn.

Zorgorganisaties ervaren meer dan ooit dat de balans tussen vraag en aanbod steeds verder uit evenwicht raakt. Aanbod van arbeid wordt steeds schaarser en de medewerkers hebben meer wensen en voorwaarden. Als de bezetting niet kan meebewegen, moet je als zorgorganisatie op een slimme manier omgaan met de zorgvraag en de invulling daarvan. Met bijvoorbeeld de inzet van flexibel personeel niet in loondienst (PNIL).

Het voortdurend bewaken en herstellen van de balans tussen vraag en aanbod vormt de kern van succesvol capaciteitsmanagement. Maar hoe krijg je dat als zorgorganisatie nou eigenlijk voor elkaar?

2.2 Vooruitkijken én anticipatie

Het is belangrijk om in te schatten wat er komen gaat, al is vooruitkijken op de lange termijn gemakkelijker gezegd dan gedaan. Begin daarom met het beantwoorden van de vragen waar je wél antwoord op hebt. Als je toekomstbeeld in grote lijnen helder is, ben je in staat om op ieder moment te anticiperen -op de korte én lange termijn- op wat er komen gaat. Maar hoe ga je als zorgorganisatie zelf aan de slag?

En dan moet er ook gekeken worden naar de kosten. Besparen op de PNIL is een belangrijke taak voor zorgorganisaties, maar het is wel van belang de kwaliteit van de dienstverlening niet uit het oog te verliezen. Enkele tips om te besparen op de PNIL zonder de kwaliteit te verliezen zijn:

- Creëer goede communicatie tussen de zorgprofessionals en afdelingen onderling.
- Automatiseer processen om deze efficiënter uit te voeren en de kans op fouten te verkleinen.
- Kies de juiste leveranciers en producten om een aanzienlijk verschil te maken in de totale kosten van de PNIL.
- Stel duidelijke procedures en richtlijnen op om kostbare fouten te voorkomen en de productiviteit te verhogen.
- Prioriteer taken zodat medewerkers zich focussen op de belangrijkste taken en minder uren besteden aan andere taken.

AAN DE SLAG

3. AAN DE SLAG

Zorgorganisaties die aandacht hebben voor vraag en aanbod op lange en korte termijn leggen al een goede basis voor hun capaciteitsmanagement. Zij hebben zo meer grip, kunnen sneller schakelen en de juiste beschikbaarheid van medewerkers hebben op ieder moment. Steeds maar weer vooruitkijken is de basis voor je strategie. Om dat op een goede manier te kunnen doen is het van belang dat je heldere scenario's van de vraag in de toekomst hebt: De toekomstige vraag naar arbeid. Om balans te kunnen aan brengen tussen vraag en aanbod helpt het om binnen de organisatie integraal (vanuit meerdere lagen en expertises) op een structurele manier samen te werken. Op deze manier kun je als organisatie het totaalplaatje compleet maken. Vooruitkijken geeft zorgorganisaties vervolgens de inzichten om invulling te geven aan een passende personeelssamenstelling, de vraag naar arbeid en een effectieve werkwijze.

Vragen om de scenario's te schetsen:



Verwachten we de komende jaren een stijgende of dalende zorgproductie?



Welke zorg leveren we straks en welke functies met welke contracten zijn daarvoor nodig?



Verwachten we een bepaald patroon in de zorgvraag?



Gaan we investeren in nieuwe technologieën en wat zijn de gevolgen daarvan?



Zijn de kwalificaties van onze zorgmedewerkers nog hetzelfde?



Sluiten werktijden en functies aan bij de wensen van medewerkers?



Hoeborgen we grip op inhuur en effectieve samenwerkingen?



Welke flexibiliteit verwachten we nodig te hebben?

4.

SUCCESVOL ANTICIPEREN

Voor de dagelijkse balans tussen vraag en aanbod gaan we nu een stapje verder: Anticiperen: Om succesvol te kunnen anticiperen is inzicht in de korte termijn in vraag en aanbod ontzettend belangrijk. Door vooruit te kijken, is de basis voor de middellange termijn voorspelling al gelegd. Op de korte termijn is het belangrijk om de actuele zorgvraag in kaart te brengen en in te spelen op de wijzigingen die op elk moment plaats kunnen vinden.

Vragen die je hierbij kunt stellen:



Wanneer verwachten we meer of juist minder dan voorspeld?
Hoeveel medewerkers zijn nodig?



Hoe betrouwbaar zijn de voorspellingen?
Met welke afwijking moeten we rekening houden?



Welke kwalificaties hebben we per dag nodig om de meest optimale zorg te kunnen bieden?



Welke medewerkers zijn wanneer beschikbaar?
Hebben deze medewerkers de juiste kwalificaties?



Bij last-minute wijzigingen: welke mogelijkheden heb ik voor flexibele inzet?



Hoe zorg ik ervoor dat medewerkers hun kwalificaties behouden?



Hoe ontwikkel ik de medewerkers op korte en lange termijn?



Welke zorg moeten we de komende tijd leveren?

De personeelsplanning is cruciaal in dit onderdeel van het capaciteitsmanagement. Het maken van een personeelsplanning luistert heel nauw. Er zijn voldoende medewerkers met de juiste kwalificaties nodig om de juiste doelstellingen te behalen. Zet je te veel personeel in? Dan kost dat te veel geld. Een te krappe bezetting aan de andere kant, zorgt voor te veel druk bij de medewerkers op de vloer. Dit vereist continu schakelen.

Anticiperen geeft zorgorganisaties de inzichten om invulling te geven op de volgende aspecten:

De actuele voorspellingen (forecast) voor een effectieve inzet van personeel

De beschikbaarheid van de juiste gekwalificeerde medewerkers

Voortgang van het proces van de personeelsplanning

Door anticipatie op de korte termijn wordt een optimale inzet van personeel geborgd.



5.

VERVOLGSTAPPEN

Vraag en aanbod zijn binnen een zorgorganisatie onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Als je beide onderdelen op de middellange termijn kunt inschatten, leg je een stevige basis voor effectief capaciteitsmanagement. Daarna kunnen de leidinggevenden samen met de medewerkers aan de slag voor de invulling van de arbeidsinzet, oftewel ervoor zorgen dat de juiste mensen op het juiste moment op de juiste plek werken.

Beide onderdelen moet je wel regelmatig toetsen zodat je data steeds accurater is en je daardoor niet voor verrassingen komt te staan. Op die manier ontstaat er een continue wisselwerking tussen vraag en aanbod op zowel de korte als op de middellange termijn: oftewel capaciteitsmanagement. Dit vormt het fundament van je bedrijfsvoering en helpt je het belangrijkste onderdeel van je organisatie te organiseren, namelijk het personeel.

5.1 Meer grip op je personeel door capaciteitsmanagement

Capaciteitsmanagement heeft een positieve impact op meerdere bedrijfsonderdelen. Zo zorgt het voor een optimale beschikbaarheid, inzet en kwaliteit van je medewerkers. Door je medewerkers effectief in te zetten worden risico's, zoals hoge werkdruk, beperkt en heb je als zorgorganisatie meer grip op personeelskosten.

Maar ook de medewerker heeft er voordeel van. Er wordt meer aandacht besteed aan de ontwikkeling van de medewerkers, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen en behoeften van die medewerkers. Sterke punten worden benut, de binding met je organisatie versterkt en verloop van je personeel verminderd drastisch. Dat is essentieel voor de continuïteit van je zorgorganisatie.

Goed capaciteitsmanagement leidt tot:

- Een betere verdeling tussen vast en flexibel personeel.
- Een effectieve loopbaanontwikkeling door variatie van werkplek.
- Betere recruitment door scherp overzicht van tekorten op functieniveau.

En dit levert weer het volgende op:

- Grip op personeelskosten en inzet van medewerkers.
- Beperking risico's wat betreft vraag/aanbod.
- Continuïteit van bedrijfsvoering.

HOE NU VERDER? **6.**

Maak nu zelf een start met capaciteitsmanagement. De volgende stappen helpen je daarbij:



Stel binnen de organisatie een team samen uit meerdere disciplines.



Breng over de periode vraag en aanbod in beeld.



Breng je beschikbare medewerkers in kaart.



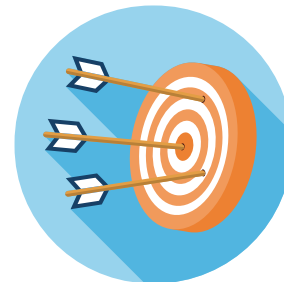
Bepaal de uitdagingen van je capaciteitsmanagement.



Onderneem actie op eventuele wijvingen voor de korte termijn.



Leg rollen, verantwoordelijkheden, werkwijzen en voortgang vast.



Maak een plan om toe te werken naar een ideale personeels-samenstelling.

HappyNurse denkt graag met je mee en biedt verschillende oplossingen voor het personeelsvraagstuk en een strategische personeelsplanning.

7.

HAPPYONE ALS MEDICIJN TEGEN CAPACITEITSMANAGEMENT

In de zorg gaat veel tijd verloren aan afstemming en administratieve handelingen rondom de inzet van de zorgmedewerker. Veel zorgorganisaties werken met een complexe personeelsplanning en schakelen met meerdere arbeidsbemiddelaars. Ook worden zij steeds vaker geconfronteerd met strengere regelgeving en handhaving vanuit de overheid voor zzp'ers die werken in de zorg. Dit zorgt voor hogere werkdruk en complexiteit in het voorspellen van capaciteitsmanagement.

Met HappyOne hebben we voor het capaciteitsvraagstuk een platform ontwikkeld waardoor zorgorganisaties efficiënter hun personeelsplanning vervullen. Met één druk op de knop zet je als zorgorganisatie al je openstaande diensten uit bij flexwerkers in heel Nederland. Zij zien deze openstaande diensten in hun app op hun telefoon en melden zich met 1 druk op de knop aan. HappyOne draagt zorg voor de compliancy waardoor alleen zorgprofessionals met de juiste kwalificaties zich kunnen aanmelden.

Wij geloven dat we hiermee een stuk van de oplossing kunnen bieden voor het vraagstuk van capaciteitsmanagement in de zorg. We zijn volop in ontwikkeling en zoeken zorgorganisaties die willen bouwen aan een toekomst waarin Nederland het personeelstekort in de zorg wél aankan.

Heb je vragen naar aanleiding van deze whitepaper of wil je weten wat HappyNurse voor jouw personeelsbezetting kan betekenen? Neem dan contact met mij op via sales@happynurse.nl zodat ik of mijn collega's je meer kan vertellen over de mogelijkheden van HappyOne.



Serife Evers
CCO HappyNurse

TEGEN CAPACITEITSMANIERE



