

Boek 'Een cirkel is nooit rond' [Nuon]

Een prachtig afscheidscadeau

In vervolg op de jaarlijkse HRM-dag van Nuon (waarvoor ffknie de technische productie verzorgde) schreef ik een inhoudelijk boekje ter gelegenheid van het afscheid van de HR-directeur Frans Duynstee. Het boekje kwam onder andere tot stand door 30 HR-managers te interviewen over hun vak.

Samen met:

Maartje Schuurmans: vormgeving. **Susan Sukkel** interview Frans Duynstee. **Fotostudio Alain Baars** portretten.



Periode: 2008

Pagina 21 t/m 23 'Een cirkel is nooit rond'

De achteruitkijkspiegel van Richard Meijer Op weg naar een andere manier van informatie aanbieden

Als programmamanager is Richard Meijer de afgelopen jaren druk bezig geweest met innoveren. Vanuit één centrale vraag: Hoe kan het Corporate Center HRM van Nuon de grote hoeveelheid beschikbare informatie inzichtelijk maken voor managers en medewerkers? Om zo de kwaliteit van werken te verbeteren voor collega's en organisatie. Met oog op de toekomst dus.

In 2004 werd daar een start mee gemaakt. Onder andere met de e-declaratie. Bedoeld om declaraties soepeler te laten verlopen. Het invoeren en het (laten) accorderen van declaraties gaat via intranet een stuk sneller dan uitsluitend een papieren stroom. En ook het uitbetalen ervan gebeurt nu veel sneller. Belangrijk, want zowel organisatie als medewerkers zien graag dat een declaratie snel met het salaris wordt verrekend. "Bij een onderzoek naar de onderwerpen die het meest werden aangeklikt, sprong er één uit: de loonstrook. Wie wil er nu niet weten of het salaris al gestort is en hoeveel dat dan is. Zaak dus om daar aandacht aan te besteden in onze (self) service."

Van service naar self service

De groeiende stroom gedigitaliseerde informatie via intranet is inmiddels gebundeld in een self-servicepagina.

Of het nu gaat om het wijzigen van de eigen persoonsgegevens, een aanvraag van een vaste vacature, of ziek- en/of betermelding. Zoals het wijzigen van je adres na een verhuizing. De collega ontvangt een bevestiging per mail en onder andere de woon-werkvergoeding wordt automatisch aangepast. En bij het digitaal ziekmelden van een collega (of jezelf), ontvangt de Arbodienst direct automatisch een melding.

Voortaan gaat met enkele drukken op de knop de organisatie aan de 'achterzijde' aan de slag.

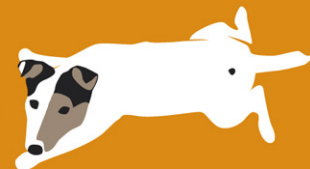
Gemak dient de mens (én organisatie)

Op de self-servicepagina zijn eveneens diverse scans te bekijken. Vanuit opleidingen bijvoorbeeld, of over leerstijl, of evaluatiesystematiek. Een aantal daarvan zijn ook door de medewerkers zelf in te kijken, en zelfs vanuit verschillende perspectieven (rollen of functies in de organisatie). Informatie als basis voor de input voor een persoonlijk gesprek of een evaluatie dus. Bovendien leveren de rapportagetools belangrijke managementinformatie op. Over ziekteverzuim bijvoorbeeld.

Het cafetariamodel, waar de flexibele arbeidsvoorwaarden à la carte kunnen worden geselecteerd, kunnen collega's binnenkort bronnen en doelen inzichtelijk maken.

De voordelen van digitaal informatie verstrekken.

"Over een aantal jaar herken je HR niet meer"



Al doende leert men

“Waar het eerst omslachtig was om de juiste informatie te vinden heeft er nu een belangrijke omslag plaatsgevonden. Niet alleen is de vindingsnelheid verbeterd, de kans op fouten is sterk verminderd. Onder andere doordat dezelfde informatie nauwelijks meer op meerdere plekken ingevoerd hoeft te worden.”

In 2005 werd besloten HR naar een nog hoger plan te tillen. Op basis van uitgevoerde benchmarkonderzoeken gingen we aan de slag met het project HR-06. Het Corporate Center HRM wilde namelijk dat Nuon behoort tot een bepaald segment in de branche. De vraag was dan ook welke gedrag daarbij past en hoe de organisatie ingericht zou moeten zijn.

Eerste insteek van dit project was niet om te sturen op de kosten. Wél om de kwaliteit te verbeteren. Door efficiënter te werken en om inzichtelijk te maken waaraan behoefte is binnen de organisatie. “We wilden rekening houden met de wensen en eisen die onze interne doelgroepen stellen aan de informatie die zij nodig hebben. Tegelijkertijd moet het beheersbaar blijven. We zetten dus kleine stappen. Op die manier kunnen we de kwaliteit blijven garanderen, de behoeften steeds blijven controleren en waar nodig bijsturen.

Hoe is het nu?

Momenteel zijn we eigenlijk niet tevreden over de manier waarop content op intranet wordt aangeboden. Daar bedenken we dan een aanpak voor om dat te verbeteren. We willen immers toe naar een andere manier van informatie aanbieden. Dat betekent dat we de *self-servicepagina* en intranet gaan prepareren om weer een stap verder te komen.

De bedoeling is dat iedere manager en iedere collega in de nabije toekomst kan beschikken over een persoonlijke intranetpagina. Daarop staan niet alleen je eigen gegevens, maar kun je ook de informatie vinden waarin jij specifiek geïnteresseerd bent. Eén van de manieren om de zoektijd nog verder te beperken. Een manager is op die manier snel bij de gewenste content en kan dus direct aan de slag met het inhoudelijke deel. Neem bijvoorbeeld ziekteverzuim. Je besteedt dan als manager niet alleen maar tijd aan het inzichtelijk krijgen van de cijfers, maar kan veel sneller ingaan op de vraag waarom iemand ziek is. Een andere

manier van informatie bieden en tot je nemen om beter te kunnen sturen dus.

Hoe zit het met de toekomst?

Vanuit een relatief klassieke afdelingsopbouw (functioneel en hiërarchisch decentraal) werken we er met z'n allen aan om HR totaal te transformeren. Zo zal de functie van HR-adviseur verschuiven en bouwen we de expertcenters steeds verder uit. Dat is vooral op het praktische vlak. Op strategisch gebied worden er businesspartners aangesteld. Zij gaan meedenken met businessplannen et cetera. Spannende ontwikkelingen voor iedereen, want kwaliteit en efficiency gaan toch vaak hand in hand. Maar kijk maar naar het bankwezen en de reisindustrie. Wat eerst niet kon, kan nu zelfs zonder tussenkomst van medewerkers. Omdat we met z'n allen steeds meer gewend raken aan het digitaal verkrijgen van de benodigde informatie, verwachten we ook steeds meer. Onze zelfwerkzaamheid is natuurlijk ook enorm gegroeid. *Self service* krijgt dus een basisplaats in het integraal managementperspectief.

Over een aantal jaar herken je HR niet meer. Immers, het zou zomaar kunnen dat een businesspartner niet meer uitsluitend een HR-expert is, maar meer een organisatiedeskundige, met een bredere scope.

De informatiebehoefte en -voorziening worden gekoppeld, waardoor we *spot on* kunnen reageren op de behoeften van onze interne doelgroepen. Hierdoor gaat de kwaliteit van de informatie drastisch omhoog en kunnen we steeds meer hoogwaardige informatie ontsluiten.

Self service is de olie tussen de verschillende vakgebieden en de grote hoeveelheid informatie.