

COMI.



“Dankzij Self Service van Raet staan onze managers en medewerkers aan het roer van hun eigen HR-zaken.”

Nel Tol – Manager HRM administration / **Ruud Wijnberg** – Manager HRM services

Praktijkcase



HR-adviseurs Ziggo houden meer tijd over voor advieswerk door digitalisering van HR-processen

Sinds de introductie van Self Service van Raet kunnen managers en medewerkers van Ziggo zelf hun HR-zaken regelen, waar en wanneer zij dat willen. De HR-adviseurs van Ziggo houden daardoor meer tijd over voor advieswerk.

Ziggo

Ziggo is dé toonaangevende communicatie en entertainment dienstverlener voor consumenten en bedrijven in Nederland. Ziggo levert 9,9 miljoen diensten aan zijn klanten met 4,2 miljoen televisie-, 3,1 miljoen internet- en 2,6 miljoen vaste telefonie dienstenabonnees (cijfers 31/03/2015). Daarnaast levert Ziggo aan 158.000 abonnees mobiele telefoniediensten en hebben klanten beschikking over meer dan 2 miljoen WifiSpots door heel Nederland. De klein- en grootzakelijke markt maakt gebruik van producten zoals datacommunicatie, (mobiele) telefonie, televisiediensten en elektronische betalingsmogelijkheden. Ziggo is een dochteronderneming van Liberty Global, 's werelds grootste internationale kabelbedrijf met activiteiten in 14 landen. Consumentenmerken die tot Liberty Global behoren zijn Ziggo, Virgin Media, UPC, Unitymedia, Telenet, VTR en Liberty.

Aanleiding

Van uitvoerend naar adviserend

Van een administratief uitvoerende naar een proactief adviserende afdeling; dat is de ambitie die Ruud Wijnberg en Nel Tol drijft als managers HRM services van kabelbedrijf Ziggo. "We vinden het belangrijk dat alles foutloos geregeld is voor onze medewerkers. Tegelijkertijd willen we de tijd en de ruimte om ons lijnmanagement te adviseren over individuele situaties."

"We willen dat alles foutloos geregeld is en tijd overhouden om het lijnmanagement te adviseren."

Voorheen was dat lastig: administratieve HR-zaken slokten toen veel tijd op. Tol: "Zoiets simpels als een wijziging van een thuisadres van een medewerker leverde onnodig veel werk op. Een medewerker moest in dat geval een mailtje naar ons sturen, dat wij vervolgens in ons HR-systeem verwerkten."



Dat kon efficiënter, vonden Tol en Wijnberg. Vanuit de organisatie klonk ook een roep om snelheid en gemak. Wijnberg: “Ons salaris-systeem van Raet stond al jaren als een huis. Het was een kleine stap om daar Self Service voor managers en medewerkers aan toe te voegen.”

Aanpak

Managers en medewerkers zelf in controle

Ziggo koos voor de selfservice-oplossing van Raet, Youforce, om meerdere redenen: de aansluiting bij het bestaande payroll-systeem, de prijs-kwaliteitverhouding, maar ook de tevredenheid over de jarenlange samenwerking met Raet. Wijnberg: “Wij werken volgens het motto ‘simpel, makkelijk en snel’. We wilden daarom één geïntegreerd systeem waarin we al onze payroll- en HR-processen kunnen regelen.

We zijn ook altijd blij geweest met het actieve meedenken van de adviseurs van Raet. Niet vanuit problemen, maar vanuit oplossingen denken – daar houd ik van.”

“Managers en medewerkers waren vooral heel blij dat zij nu hun HR-zaken kunnen regelen waar en wanneer zij dat willen.”

Self Service is vervolgens binnen drie maanden geïmplementeerd, vertelt Tol. “We zijn binnen Ziggo zelf het gesprek aangegaan met alle management teams. De managers hebben op hun beurt de medewerkers meegenomen in de verandering. In alle communicatie hebben we benadrukt dat er geen werk bij zou komen; we gingen het werk alleen op een andere manier doen. We hebben daarbij steeds de voordelen voor managers en medewerkers uitgelegd. Zij waren er vooral enthousiast over



Ruud Wijnberg

dat zij nu hun HR-zaken kunnen regelen waar en wanneer zij dat willen. Voor een manager is het bijvoorbeeld fijn om 's avonds op de bank verlofaanvragen te kunnen goedkeuren, zonder dat daar allerlei mails of formulieren aan te pas komen. Met Youforce kan dat."

Intern draagvlak

Voor het interne draagvlak is het volgens Tol belangrijk geweest dat HR open het gesprek is aangegaan over de nieuwe processen. "We stelden onszelf open en kwetsbaar op. Daarmee voorkwamen we weerstand. Ons management had echt

het gevoel dat we naar hen luisterden. Als praktisch geheugensteuntje voor het gebruik van Youforce hebben we quick reference cards gemaakt. En als managers of medewerkers toch vragen hebben, dan kunnen ze altijd onze interne HR-helpdesk bellen."

Resultaten

Meer tijd voor advisering

Een groot aantal administratieve HR-processen verloopt inmiddels via Self Service – van het wijzigen van naw-gegevens tot verlofaanvragen en verzuimmanagement. Deze processen zijn daardoor minder gevoelig voor fouten geworden, zegt Wijnberg: "We kunnen nu beter monitoren waar een HR-proces stopt, zodat we precies weten waar en wanneer we moeten bijsturen".

"Het is prachtig om te zien hoe de mensen in ons team zich ontwikkelen nu ze minder met papierwerk bezig zijn."

De introductie van selfservice-mogelijkheden levert ook efficiency-voordelen op, vertelt Tol. "Door de invoering van Self Service houden onze adviseurs tijd over voor andere HR-werkzaamheden. Ons werk wordt hiermee steeds inhoudelijker en boeiender. Het is prachtig om te zien hoe de mensen in ons team zich ontwikkelen nu ze minder met papierwerk bezig zijn. Laatst ging een van onze jongere medewerkers bijvoorbeeld met een lastige verzuimcase aan de slag. Zij heeft de betrokken manager toen heel kundig geadviseerd. Ik heb haar maar een klein beetje hoeven coachen. Dat maakt me trots, als ik talenten in ons team zo tot bloei zie komen."

Medewerkers enthousiast

Wijnberg is minstens zo trots op de positieve respons die hij overal binnen de organisatie krijgt. "Wij zijn er voor de managers en medewerkers van Ziggo. Zij zijn blij met deze manier van werken, merk ik uit hun reacties. 'Geen papieren geneuzel meer.' 'Eindelijk kan ik het thuis regelen.' Dat is wat medewerkers letterlijk tegen me zeggen. Dat is toch mooi? Wij willen gewoon kwaliteit leveren en Youforce helpt ons daarbij."

 [Lees meer over Youforce HR Self Service](#)

 [Lees meer over Youforce HRM software](#)

 [Lees meer over Youforce Payroll software](#)

Meer weten

Wilt u meer weten over de HR software en services van Visma | Raet?

Bel +31 (0)88 230 23 00

 [Vraag meer informatie aan](#)

Over Visma | Raet

Visma | Raet is marktleider in cloud-oplossingen en daaraan gerelateerde services, met name op het gebied van HR-processen en salarisverwerking. Met haar software en services helpt Visma | Raet klanten om de juiste persoon op het juiste moment op de juiste plek te hebben. Visma | Raet en haar strategische partners bieden een geïntegreerd platform dat de waardeketen van haar klanten ondersteunt met relevante analytics en gebruikersbeheer. Gebruikers kunnen vanuit het Visma | Raet- platform op elk moment toegang krijgen tot de gewenste applicaties.

Visma | Raet is onderdeel van het Noorse Visma AS, marktleider in Scandinavië en behorend tot de top 10 van Europese business softwarehuizen. Visma AS heeft in totaal 800.000 klanten en 8.500 medewerkers.

Visma | Raet

Plotterweg 38
3821 BB Amersfoort

www.raet.nl