



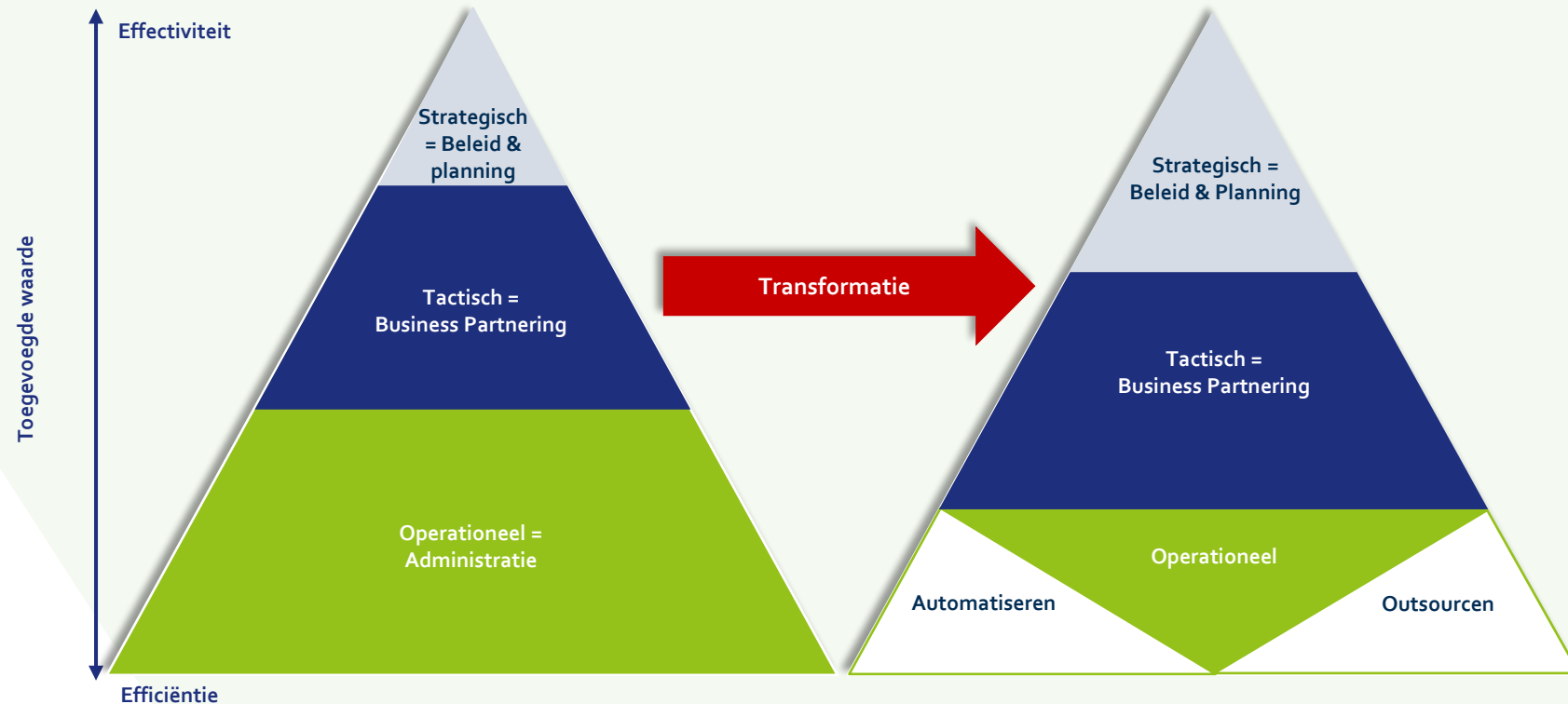
CLICK-CALL-FACE

Een ideaal HR-dienstverleningsmodel?

Technologie speelt een belangrijke rol

Om een meer strategische rol aan te kunnen nemen, is het zaak om de operationele werkzaamheden te verminderen of te vereenvoudigen. Dit kan door middel van automatiseren en door outsourcen.

Ondanks alle technologische ontwikkelingen is de gemiddelde HR-afdeling echter nog steeds veel tijd kwijt met het afhandelen van allerlei handmatige administratieve processen. Dit kan enkel verminderd worden door op slimme wijze procesgericht te gaan werken.

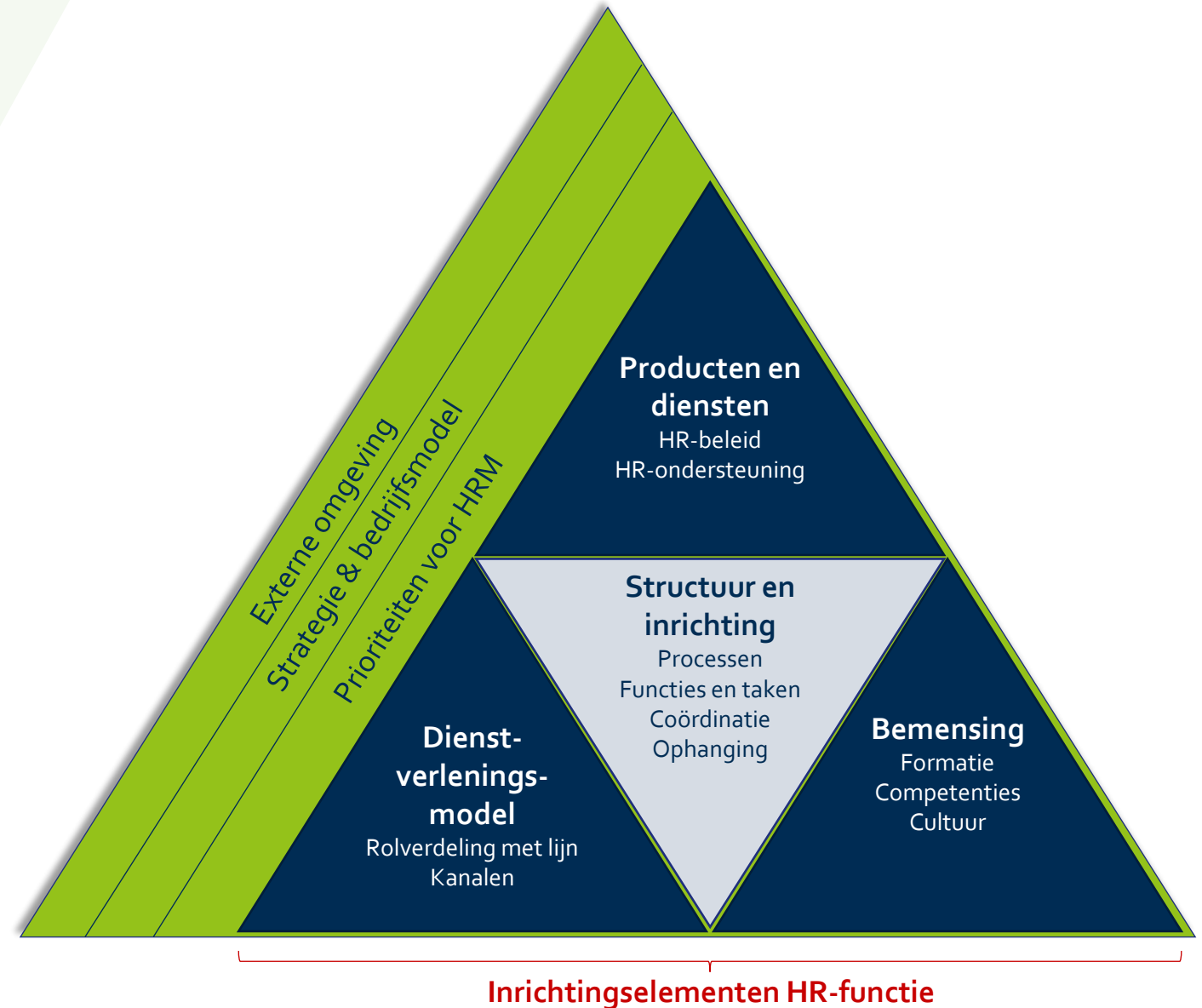


HR KLAAR VOOR DE TOEKOMST?

HR INRICHTEN

3 Bepalende inrichtingselementen

- een passend HR-dienstverleningsmodel waarin lijn en HR goed samenwerken;
- een effectieve structuur van de HR-functie;
- een kwantitatief en kwalitatief goede personele bezetting van de HR-functie.



HR DIENSTVERLENINGSMODEL

Hoe wordt service geleverd aan de klant?

- **De klant centraal:**

Wie zijn de klanten van de HR-functie en wat zijn hun specifieke eisen en wensen?

Medewerkers – leidinggevenden - beleidsbepalers

- **De HR rollen:**

Welke professionals zijn betrokken bij het uitvoeren van de diverse HR taken en wat zijn hun specifieke taken en verantwoordelijkheden?

- **Wat zijn de randvoorwaarden en de (technologische) hulpmiddelen om het dienstverleningsmodel te operationaliseren?**



VOOR EEN PROCES GESTUURDE HR-INRICHTING IS TECHNOLOGIE EEN MUST

Belangrijke uitgangspunten daarbij zijn:

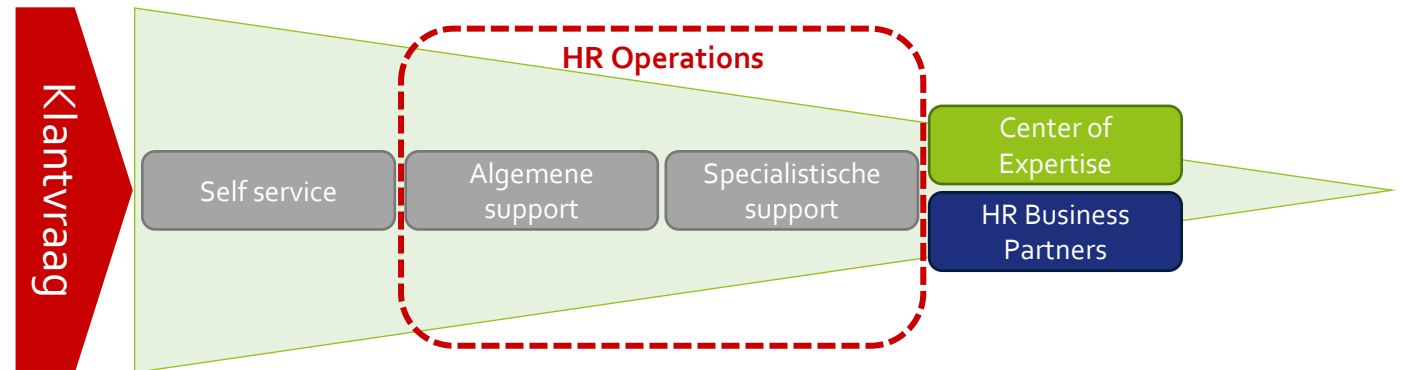
- Digitaal doen wat digitaal kan;
- Uniform proces, dat voor alle organisatieonderdelen gelijk is;
- Integraal HR is een must (veel HR in de lijn);
- Medewerker is verantwoordelijk voor de eigen gegevens;
- Alles wordt digitaal geaccordeerd en ondertekend;
- Automatische controle op gegevensinvoer;
- Zo min mogelijk processtappen (keep it simple);
- Signalering door het systeem en afhandeltermijnen koppelen aan workflows.



CLICK-CALL-FACE MOGELIJK BIJ PROCES GESTUURDE HR-INRICHTING

HR-dienstverleningsmodel in hoofdlijnen

- De HR 'klant' is zoveel mogelijk in staat zichzelf te helpen;
- Informatie is altijd actueel en vanaf elke plaats, met elk apparaat, altijd en overal toegankelijk;
- Routinematige processen zijn op te starten en af te ronden met een paar muisklikken (**click**);
- Niet routinematige aanvragen worden door het HR Service Center (**call**) afgehandeld;
- Zeer specifieke vragen worden door HR Experts (**face**) afgehandeld.



HR SELF SERVICES

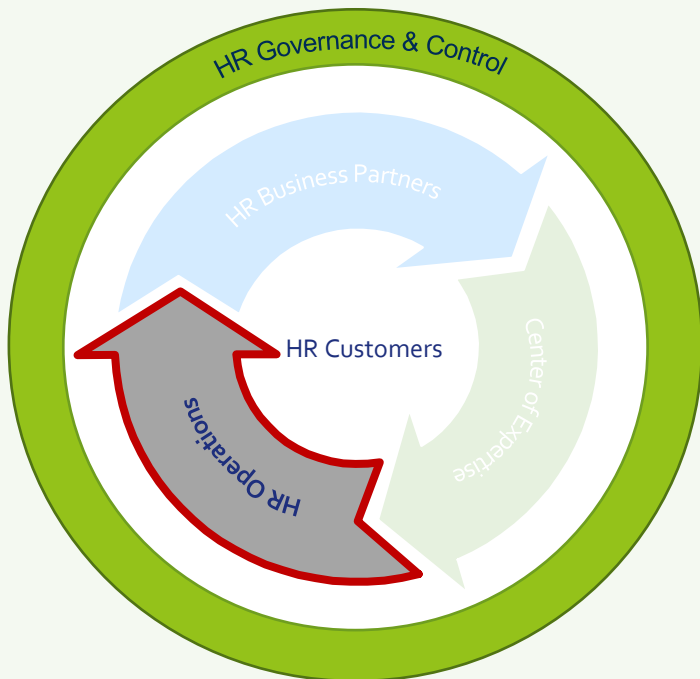
HR taken efficiënt organiseren, automatiseren en delegeren

- Medewerkers kunnen zelfstandig relevante HR zaken inzien, uitvoeren en aanvragen => Employee Self Service (**ESS**);
- Leidinggevenden hebben toegang tot gegevens uit de personeelsadministratie van medewerkers waaraan zij leidinggeven en kunnen aanvragen of wijzigingen van hun medewerkers beoordelen => Manager Self Service (**MSS**);
- Medewerkers en leidinggevenden hebben direct en actueel inzicht in gegevens en analyses;
- Tijd en plaats onafhankelijk toegang tot HR-systeem;
- HR- en bedrijfsinformatie kan worden ontsloten.



HR OPERATIONS

- Focus op het leveren en uitvoeren van oplossingen;
- Verantwoordelijk voor procesoptimalisatie;
- Werken m.b.v. SLA's.



Klantvraag van manager of medewerker

HR Operations

Algemene support (Front Office)

- Eerste aanspreekpunt voor alle HR-vragen die niet kunnen worden afgehandeld d.m.v. selfservice;
- Beantwoorden van vragen, verstrekken van informatie, voorbereiden van acties voor specialistische support/backoffice;
- Focus op klantenservice en optimale ervaring van kwaliteit, maar tevens operational excellence.

Specialistische support (Back Office)

- Tweede lijns support; specialistische en/of diepgaande expertise voor transactie- en adviesondersteuning;
- Complexere of specialistische vraagstukken;
- Tevens ter ondersteuning van HRBP's en CoE;
- Rapporten en analyseren van gegevens om inzichten te verschaffen aan de HRBP's / CoE's.

HR BUSINESS PARTNERS

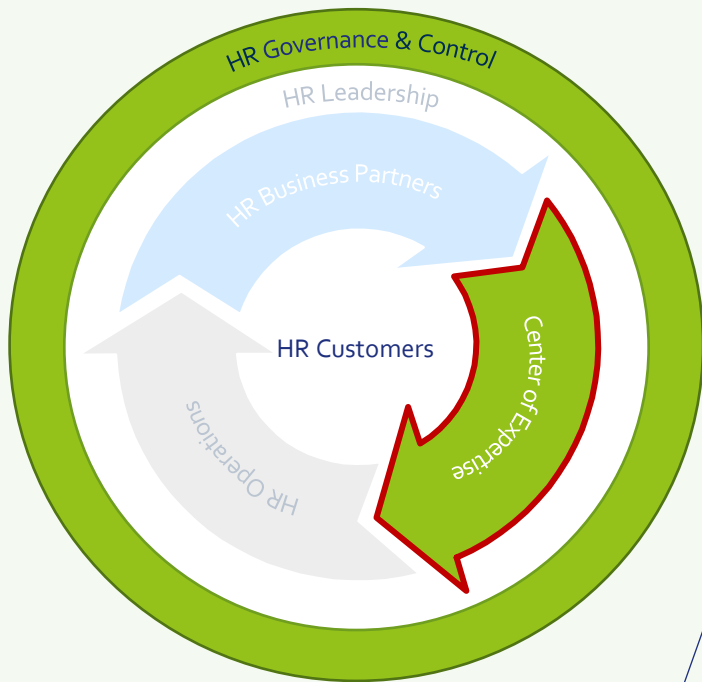


- Geen operationele werkzaamheden;
- Ondersteuning van management, niet van medewerkers;
- Geen uitvoerder, maar vertaler;
- Weet wat er speelt en leeft op de werkvloer en bij het management.

Klantvraag van manager

HR Business Partners

- Directe verbinding met de business;
- Implementeren van (strategische) HR-oplossingen en ervoor zorgen dat deze aansluiten bij de organisatie- en HR-strategie en de hierbij geformuleerde doelen;
- Optreden als tactisch/strategisch adviseur/sparringpartner van directie en management;
- Identificeren van de organisatorische capaciteiten die nodig zijn om de strategie uit te voeren;
- Optreden als adviseur bij vraagstukken met betrekking tot verandering, leiderschapsontwikkeling, talentmanagement, medewerkersbetrokkenheid/-tevredenheid, prestatie-management etc.;
- Beheren van complexe HR-kwesties en/of complexe vragen die zijn geëscaleerd vanuit het SSC oplossen (geen administratieve handelingen);
- Input leveren voor de prioritering van HR-projecten, inhoudelijke expertise bieden aan HR-projecten en optreden als change agent;
- Input leveren aan HR Leadership over de huidige en toekomstige behoeften van de organisatie op het gebied van HR, inclusief feedback over de klanttevredenheid ten aanzien van de HR serviceverlening.



- Werken voornamelijk projectmatig;
- Verantwoordelijk voor de uitrol van een project. Begeleid hierin de HRBP;
- Eigenaar van de end-to-end-processen voor HR-dienst-verlening en integratie tussen processen.

CENTER OF EXPERTISE

Klantvraag van directie, senior management of HRBP's

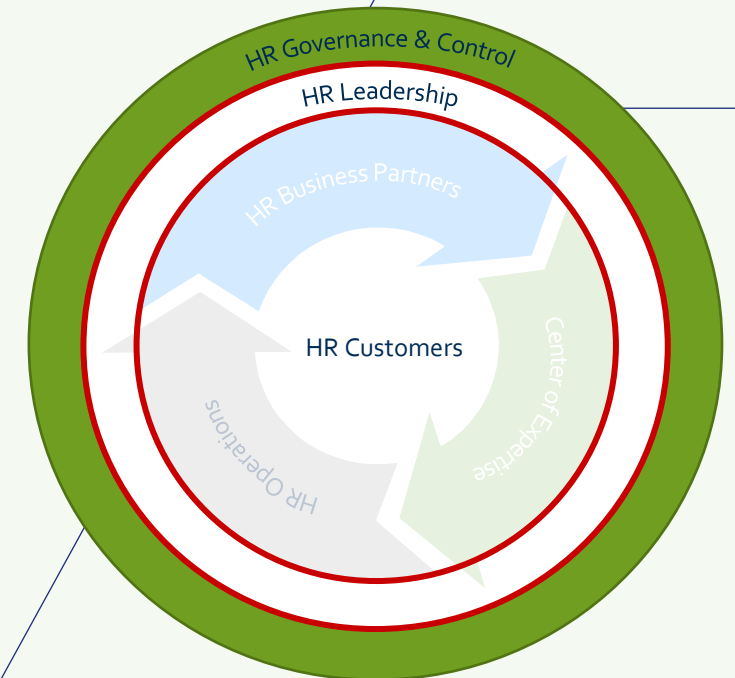
Center of Expertise

- Innoveren, ontwerpen en ontwikkelen van HR-strategieën, -beleid en -processen o.b.v. de nieuwste inzichten;
- Creëren en beheren van duurzame en schaalbare HR-programma's en -oplossingen die nodig zijn voor de organisatie;
- Stimuleren van data-analyse, onderzoek doen en bieden van thought leadership en inhoudelijke expertise;
- Bewaken en evalueren van (toekomstige) wet- en regelgeving en ervoor zorgen dat documenten en processen hierop zijn aangesloten;
- Deskundige begeleiding bieden aan directie en senior management in de business units en HRBP's;
- Complexe problemen oplossen die zijn geëscaleerd vanuit het SSC en de HRBP's;
- Monitoren van oplossingen, leveranciers, SSC-verwerking en feedback van medewerkers en continue verbetering stimuleren;
- Deskundige input leveren voor de ontwikkeling van de HR-strategie door het HR Leadership.

HR LEADERSHIP

HR Leadership (HR Director)

- Maakt onderdeel uit van het leiderschap van de organisatie. Werken gezamenlijk een integrale bedrijfs- en mensenstrategie uit;
- Bepaalt de HR-strategie en het tempo van realisatie, met de visie en strategische richting van de organisatie als uitgangspunt;
- Voorspelt de personeelsbehoeften en de strategieën om zaken aan te pakken en proactief te reageren op een steeds veranderende omgeving;
- Stuurt in belangrijke mate de employee experience;
- Geeft strategische richting aan grote organisatieveranderingen;
- Verantwoordelijk voor successionplanning;
- Zorgt voor duidelijkheid van rollen en verantwoordelijkheden ten aanzien van de levering van alle HR-services.



- Biedt het kader voor het ontwikkelen van HR-beleid;
- Zorgt voor verbinding en samenwerking binnen de HR-functie;
- Zorgt voor duidelijkheid van rollen en verantwoordelijkheden ten aanzien van de levering van alle HR-services.

CLICK-CALL-FACE IETS VOOR UW ORGANISATIE?

- Gaat uw ambitie verder dan het digitaliseren van de formulieren- en documentenstroom?
- Moet uw HR-ambitie naast een efficiëntere werkwijze, ook leiden tot een verandering in verantwoordelijkheden?
- Wilt u HRM met minder beheerwerk en meer focus op de rol als business partner voor het management?
- Vindt u vergroting van zelfredzaamheid van managers en medewerkers belangrijk?

Meer weten? Bel gerust!

Marieke Baken



06 – 13 25 69 03