

# Roosterverstoringen aanpakken met robot Rob

Vitalis gelooft in goed werkgeverschap. In dat kader vinden ze het belangrijk om ervoor te zorgen dat medewerkers zo min mogelijk last hebben van roosterverstoringen. Met zo'n 20 roosterverstoringen per dag, gemiddeld 1,5 uur verwerkingstijd per verstoring en een oplospercentage van slechts 30%, viel er nogal wat te verbeteren en ontregelen. De oplossing werd gevonden in Rob, de roosterverstoringen robot.

Roosterverstoringen zijn een herkenbaar probleem voor bijna elke organisatie. Het oplossen van de verstoringen kost tijd. En als er al een oplossing werd gevonden, lag die in de meeste gevallen bij iemand uit hetzelfde team. Er werd ook veel in privétijd gecommuniceerd om verstoringen op te lossen, waardoor medewerkers op vrije dagen nooit echt rust hadden. Dat moest anders, vond Vitalis.

## Rob signaleert, gaat aan de slag en ontregelt

Vitalis spreekt van een acute roosterverstoring als de dienst start binnen 72 uur en niet (meer) is ingevuld. Als een medewerker zich afmeldt via de octopus app (app van SDB, een bekende leverancier van een roosterpakket voor de zorg), signaleert Rob de betreffende dienst en gaat aan de slag. Hij kijkt naar de tijd, het team en de locatie van de dienst. Vervolgens stuurt hij de dienst eerst naar het eigen team. Ligt de oplossing daar niet, dan gaat de dienst door naar de organisatie die met flexibele inzet openstaande diensten invult. Mocht het dan nog niet lukken om de dienst in te vullen, dan kijkt Rob of er collega's van andere teams of locaties beschikbaar zijn. Rob biedt het werk alleen aan medewerkers aan als zij de juiste functie hebben of een niveau erboven, daarnaast kijkt hij naar de ingevulde beschikbaarheid.

## Oplossingen zoeken in techniek

Vitalis ging op zoek naar een oplossing voor het probleem van de roosterverstoringen. Het doel (geen werkdruk en stress meer door roosterverstoringen) werd bepaald op basis van denken vanuit een droom en een probleem: design thinking. Daarna is gekeken naar mogelijke oplossingen (wat is de happy flow?). Ook is bekeken wie erbij betrokken zijn, wat doen ze en hoeveel tijd dat dan kost. Met deze wijze van onderzoeken kon Vitalis bepalen welke mogelijkheden ook echt een oplossing bieden en welke eigenlijk alleen meer problemen met zich meebrachten. Het uitgangspunt is steeds geweest om menselijke handelingen uit te sluiten bij het oplossen van roosterverstoringen. Door 'no human in the loop' verlicht je de administratieve regeldruk waardoor mensen meer tijd over hebben voor hun échte werk.

De techniek die uiteindelijk de oplossing had heet RPA, Robot Process Automation. Dit betekent in het geval van Vitalis dat een robot ontregelt: hij neemt alle repeterende administratieve handelingen weg. Vitalis heeft dit

gebouwd en geïmplementeerd in hun organisatie. De techniek op zich is niet nieuw, maar het feit dat Vitalis de techniek inzet als oplossing voor roosterverstoringen, wel.

**"We hadden altijd veel stress van onverwachte uitval. Die druk in je hoofd was enorm. Dat is nu voorbij."**

- Kim der Haan, verpleegkundige -

## Kijken naar het proces en de impact=

Het viel Vitalis op dat bij verstoringen altijd naar 'meer mensen' gekeken wordt. Minder verzuim, meer inzet van flexmedewerkers, meer vacatures enzovoorts. Terwijl het verbeterpotentieel vaak in het proces zit. Door op dat vlak Rob in te zetten, vult Vitalis nu - met uitzondering van de bouwvak - ruim 90% van de acute verstoringen in waar dat vroeger 30% was. Ze zien dat een derde van de diensten ingevuld wordt door medewerkers die werken in andere teams en/of op andere locaties. Vitalis zet al jaren geen ZZP –bemiddelaars en uitzendbureaus meer in. Ze hebben een eigen pool van flexkrachten in loondienst en een eigen ZZP pool.

Daarnaast merkt Vitalis dat ze recht doen aan het recht op onbereikbaarheid, wat een positief effect heeft op het verzuim, verloop en op de instroom.

## De doorontwikkeling van Rob

Flexibilisering van arbeid blijft bestaan. RPA helpt hierbij niet alleen bij de acute verstoringen, maar de techniek kan veel breder ingezet worden. Zowel binnen het roosterproces als binnen andere processen. Vitalis wil uiteindelijk de administratieve lasten verlagen van 35% naar 10% en RPA helpt daar enorm bij.

## Tips en aandachtspunten

Vitalis heeft techniek succesvol ingezet in een verandertraject. Gedurende het traject merkten zij dat het goed is om rekening te houden met het volgende:

Meer weten?

Meer weten over AI als collega?

# Wil je meer weten of heb je vragen over dit Koploperinitiatief? Neem contact op met Jeroen Swanen

## **Jeroen Swanen**

Manager strategisch HR

**06 - 22 24 30 40**

**[j.swanen@vitalisgroep.nl](mailto:j.swanen@vitalisgroep.nl)**