

AUTOMATISCH ROOSTEREN MET AI:

van onderbuik naar onderbouwd

Automatisch roosteren
zonder verrassingen





Inhoudsopgave

1. **Van onderbuik naar onderbouwd** 5
Hoe data personeelsplanning transformeert
2. **Labour Demand Forecasting** 10
Hoe je werkdruk vertaalt naar personeelsbehoefte
3. **Medewerkers automatisch inroosteren met AI** 16
Slim roosteren met oog voor beschikbaarheid, skills en kosten
4. **Evaluatie en rapportage van het rooster** 21
Zo maak je van cijfers een zelflerend AI-systeem
5. **Van planningstool naar stuurinstrument** 24
Waarom datagedreven werken strategisch slim is



Datagedreven werken is geen raketwetenschap

Elke HR-manager of planner kent het moment: het rooster lijkt op papier te kloppen, maar in de praktijk werkt het allemaal helaas anders. Pieken verrassen je, bezetting sluit nét niet aan bij de vraag en de werkdruk stapelt zich op.

Het speelveld voelt steeds onvoorspelbaarder. Wetgeving verandert snel, medewerkers zoeken meer balans, en klantgedrag kan van uur tot uur verschillen. Toch is het speelveld zelf niet wezenlijk anders dan vroeger. Het verschil zit in de hoeveelheid data die nu beschikbaar is. Waar organisaties vroeger vooral vertrouwden op ervaring, Excel of een eenvoudig planningsstelsel, ligt er tegenwoordig een schat aan informatie voor het oprapen. Alleen: écht leren die data naast elkaar te leggen en er cruciale inzichten uit te halen, staat nog in de kinderschoenen.

De oplossing? Slimmer plannen met inzichten die je al hebt. Data die nu nog verspreid zijn over systemen, kunnen je helpen om vooruit te kijken in plaats van achter de feiten aan te lopen. En het mooie is: je hoeft daarvoor geen dataspecialist te zijn.

In dit e-book laten we zien hoe je stap voor stap toewerkt naar een toekomstbestendig rooster. Zonder dure trajecten of radicaal andere systemen. Gewoon, door slim gebruik te maken van wat er al is. Door al aanwezige gegevens om te zetten in concrete inzichten die rust, grip en voorspelbaarheid brengen. Voor jou, je team én je organisatie.

In dit e-book ontdek je hoe je:

- een realistisch personeelsbudget opstelt,
- de werkdruk vertaalt naar concrete inzet,
- automatisch roosters maakt die wél kloppen,
- en leert van elke planning, zodat elke cyclus slimmer wordt.



***Datagedreven planning vertaalt data
naar personeelsinzet –
automatisch, slim en eerlijk."***

1. Van onderbuik naar onderbouwd: hoe data personeels- planning transformeert



In 2024 gaf **75%** van de organisaties aan personeelsdata steeds actiever in te zetten om betere beslissingen te nemen. Toch blijft personeelsplanning in de praktijk vaak verrassend weinig datagedreven. Veel planners, teamleiders en operationeel managers vertrouwen nog steeds op ervaring, intuïtie of vaste gewoontes bij het opstellen van roosters. En dat werkt... tot het ineens niet meer werkt.

Denk aan die onverwacht drukke maandag na een marketingactie, met een te krappe bezetting en lange wachtrijen tot gevolg. Of aan de rustige donderdagochtend waarop vier teamleden voor niets klaarstaan. Nog lastiger wordt het wanneer drukte ongelijk verdeeld is over meerdere locaties: de ene vestiging huurt noodgedwongen uitzendkrachten in, terwijl collega's op een andere locatie juist weinig te doen hebben. Dat kost onnodig geld én frustrleert medewerkers die de werkdruk als oneerlijk ervaren.

Wil je dat voorkomen? Dat vraagt om het zetten van een fundamentele stap: van roosteren op gevoel naar plannen op basis van data. Dat werkt aantoonbaar: volgens onderzoek van McKinsey kan AI-gestuurde forecasting de loonkosten met 10 tot 15% verlagen, simpelweg omdat het personeels-behoefte nauwkeuriger voorspelt en zo overbezetting voorkomt.

... AI-gestuurde forecasting de loonkosten met 10 tot 15% kan verlagen doordat het personeels-behoefte nauwkeuriger voorspelt en overbezetting voorkomt?

Bron: McKinsey

Zo gaat het vaak nog

IN DE PRAKTIJK

Veel organisaties plannen nog volgens een klassieke benadering:

- **Uren bepalen**
Er wordt gestart met een 'plafond' aan inzetbare uren, gebaseerd op het budget of de beschikbare contractcapaciteit.
- **Verdelen**
Die uren worden handmatig verdeeld over de week, meestal volgens een standaardpatroon.
- **Reageren**
Als het onverwacht druk of juist rustig is, wordt er ad hoc geschoven of gebeld met parttimers.



Deze werkwijze voelt vertrouwd, maar leidt zelden tot een effectieve planning. In de praktijk ontstaan structurele knelpunten: overbezetting op rustige momenten verlaagt de productiviteit en frustreert medewerkers; onderbezetting

tijdens pieken veroorzaakt stress, fouten en wachttijden. Het gevolg: ontevreden klanten en een hoger verzuimrisico. Daarbovenop komen onvoorspelbare kosten door ad-hoc aanpassingen, overuren en op-

roepkrachten. Medewerkers ervaren grilligheid en missen structuur. Zo blijft de organisatie in een reactieve modus hangen, zonder echte grip op inzet, kosten en werkdruk.

TRADITIONEEL PLANNEN

VS.

DATAGEDREVEN PLANNEN

✗ Traditionele aanpak

- Inschatting op gevoel, ervaring of recente verleden
- Ruwe schatting of vaste vuistregel
- Aantal contracturen of beschikbaar personeel op papier
- Achteraf bijsturen als het te druk of te rustig blijkt
- Opvullen van uren binnen een vastgesteld 'plafond'. Rekening houden met alle verschillende factoren is een ingewikkelde puzzel.
- Wisselende bezetting, piekdrukke, inefficiëntie, frustratie en kostenoverschrijding

Vraag

← Hoeveel werk komt eraan? →

← Hoeveel inzet is nodig? →

← Hoeveel capaciteit is er? →

← Wanneer zijn er afwijkingen? →

← Hoe wordt het rooster gemaakt? →

← Wat is het resultaat? →

✓ Datagedreven aanpak

- Forecast op basis van historische data, seizoenen, marketingacties en bestellingen
- Berekening op basis van productiviteit per taak, medewerker of locatie
- Actuele contractdata, inzetbare uren, beschikbaarheid per team of medewerker
- Sturen op basis van real-time data, zoals orders, de omzet tot nu toe of bezettingsgraad
- Rooster automatisch vullen met AI op basis van beschikbaarheid, contractgegevens, voorkeuren, salaris en skills
- Efficiënte, op basis van data geoptimaliseerde roosters, betere kostenbeheersing, voorspelbare werkdruk en grotere medewerkerstevredenheid

Wat win je ermee?

Een datagedreven aanpak maakt van planning een strategisch stuurmiddel. Je stemt inzet af op verwachte werkdruk per dag, locatie én uur. Met minder kosten, minder stress en meer voorspelbaarheid.



Daarnaast biedt datagedreven plannen niet alleen grip en snelheid, maar ook een beter onderbouwd verhaal richting directie en finance. Zo baseer je in warehousing het benodigde aantal uren op het verwachte aantal pickregels in plaats van een vast patroon. In retail zie je bijvoorbeeld op basis van historische omzet en klantenteller in de winkel precies wanneer het druk wordt, en kun je daar de bezetting op afstemmen.

In de hotellerie en horeca werkt dit net zo: de forecast van kamerbezetting, check-ins en res-

taurantreserveringen bepaalt hoeveel schoonmakers of bedienend personeel je nodig hebt. AI-modellen voegen daar realtime bijsturing aan toe, bijvoorbeeld als het weer omslaat, een evenement onverwacht veel gasten trekt of een actie harder loopt dan verwacht.

De eerste stap: makkelijker dan gedacht

Datagedreven plannen lijkt ingewikkeld, maar de eerste stap ligt vaak binnen handbereik. Niet het gebrek aan data is het probleem, maar het niet benutten ervan. De meeste organisaties hebben al waardevolle informatie. Alleen zit

die verspreid over systemen en wordt ze niet vertaald naar bruikbare inzichten.

Begin klein. Vergelijk historische omzet met personeelsinzet en ontdek waar structurele pieken, overbezetting of verspilling zitten. Je hoeft daarvoor geen datawetenschapper te zijn: slimme tools vertalen complexe rekenmodellen naar eenvoudige inzichten die jij direct kunt toepassen. Zo levert zelfs een eerste forecast, gekoppeld aan je urenbudget, al een stabielere en slimmere planning op.

Praktijkvoorbeeld: hotelschoonmaak

In veel hotels wordt de schoonmaakcapaciteit nog traditioneel gepland: een vast aantal medewerkers per dag, ongeacht hoeveel kamers er daadwerkelijk schoongemaakt moeten worden. Dat lijkt overzichtelijk, maar leidt vaak tot overbezetting op rustige dagen en tekorten op piekmomenten.



De situatie

De housekeepingmanager plant standaard 12 schoonmakers in. Uit data blijkt echter dat de schoonmaaktijd sterk varieert per type kamer en soort schoonmaak:

- Eindschoonmaak van een suite: 60 minuten
- Stayover van een standaardkamer: 20 minuten

De realiteit

Op een drukke wisseldag zijn er 30 eindschoonmaken van suites en 20 stayovers van standaardkamers.

30
60 x
1.800 minuten

20
20 x
400 minuten

Totaal: 2.200 minuten = 36,7 uur werk.

Bij een productiviteit van 7,5 uur per medewerker zijn er 5 schoonmakers nodig.

Op een rustige dag met slechts 10 eindschoonmaken van suites (600 minuten) en 15 stayovers van standaardkamers (300 minuten) is er maar 900 minuten werk, oftewel 15 uur.

Dan zijn 2 schoonmakers voldoende.

De impact

Zonder datagedreven berekening blijven er op rustige dagen veel medewerkers onnodig ingeroosterd, wat leidt tot hoge loonkosten. Op piekdagen moet er juist ad hoc extra personeel geregeld worden, wat stress en fouten veroorzaakt.

Door de inzet te berekenen op basis van type kamer en type schoonmaak sluit de planning altijd aan op de daadwerkelijke werkdruk. Soortgelijke mechanismen kunnen ook toegepast worden op andere kernactiviteiten binnen hotels en gastronomie, zoals Food & Beverage, Conferenties & Events en de Front Office.

Zo ontstaat er in alle afdelingen een planning die aansluit bij de werkelijke gastenstroom en servicebehoefte.

2. Van forecast naar Labour Demand



Datagedreven plannen begint met inzicht in de verwachte werkdruk: per dag, per locatie en per kostenpost. Maar daarmee ben je er nog niet. Een forecast toont wanneer het druk wordt, maar niet wat er moet gebeuren, wie dat doet en hoeveel tijd dat kost. Precies daar gaat het vaak mis.

Wordt vrijdag de drukste dag in het distributiecentrum? Dan is het cruciaal om uit te rekenen hoeveel pickers en inpakkers je nodig hebt. Zonder die vertaalslag blijf je hangen in aannames.

**“Je kunt niet sturen op
onderbuikgevoel en grip
verwachten.”**

*Matthijs van den Ende,
CEO Dyflexis*



In hotels speelt precies hetzelfde: een volle bezetting op papier zegt weinig als je niet weet hoeveel eindschoonmaken of stayovers er gepland staan per kamertype. Zonder dat onderscheid loop je het risico dat er te veel schoonmakers klaarstaan op rustige dagen en juist te weinig op piekdagen, met stress, hogere kosten en ontevreden gasten als gevolg.

Arbeidskosten bedragen gemiddeld 10–20% van de omzet in retail, met supermarkten rond de 14% (Metrobi). Elke afwijking in je planning vertaalt zich dus direct naar je marge.

Wat is Labour Demand?

De ontbrekende schakel is Labour Demand: de vertaalslag van voorspelde werkdruk naar een concrete personeelsbehoefte per taak, functie en tijdvak. Zonder die stap blijft forecasting abstract en onbruikbaar.

Zonder deze vertaalslag zet je nog steeds te veel mensen in op het verkeerde moment, of te weinig wanneer het erop aankomt. Labour Demand maakt je forecast praktisch toepasbaar en vormt de kern van een stabiele, efficiënte planning.

Labour Demand in de praktijk

Hoe vertaal je een forecast naar een concreet plan? Dat begint met het analyseren van de werkdruk: hoeveel werk moet er wanneer gebeuren, wat zijn de piekmomenten, en welke taken zijn er dan precies? Door die informatie gestructureerd om te zetten in benodigde inzet per rol en tijdvak, leg je de basis voor een doordacht rooster.

STAP 1:

Maak een urenbudget

De eerste stap is het bepalen van een urenbudget: een overzicht van hoeveel capaciteit je per uur, per functie en per taak nodig hebt. Daarmee vertaal je de verwachte bezetting van het hotel naar de benodigde personeelsinzet.

Daarbij kijk je naar factoren als:

- Piek- en dalmomenten in de forecast. Bijvoorbeeld veel check-outs in de ochtend en aankomsten in de middag.
- Verschillende functietypes en taken. Zoals eindschoonmaak van kamers, tussentijdse stayover-schoonmaak, aanvullen van minibars of schoonmaken van publieke ruimtes.
- Minimale bezetting per afdeling. Denk aan altijd minimaal één medewerker voor spoedaanvragen van gasten of publieke ruimtes.
- Logische inzetblokken. Bijvoorbeeld shifts die aansluiten bij check-out- en check-in-tijden, zodat er geen onnodige gaten of overlap ontstaan.

Zo ontstaat een visueel en inhoudelijk overzicht dat de verwachte schoonmaak- en servicelast omzet in concrete personeelsvraag per dagdeel.



STAP 2:

Koppel je urenbudget aan het beschikbare budget

Het urenbudget laat zien wat je nodig hebt, maar daar moet ook ruimte voor zijn binnen je contracturen en begroting. Daarom is de volgende stap het koppelen van die behoefte aan het beschikbare urenbudget.

Een belangrijk element hierbij is de arbeidsnorm per activiteit: het vooraf vastgestelde aantal minuten dat een taak gemiddeld kost. Deze normen gebruik je om actuele bezetting, reserveringen of orderaantallen door te rekenen naar benodigde capaciteit.

Zo'n norm kan bestaan uit meerdere deelactiviteiten. Neem het doel "schoonmaak van een kamer": de totale arbeidsnorm

bestaat uit bijvoorbeeld reistijd tussen kamers, schoonmaak van bed, vloer en badkamer en het bijvullen van de minibar. Opgeteld levert dit de arbeidsnorm per kamer op. Door dit systematisch te doen voor alle kernactiviteiten ontstaat een genuanceerd en betrouwbaar urenbudget.

Stel jezelf vragen als:

- Sluit het aantal benodigde schoonmaakuren aan bij de contractcapaciteit van je housekeepingteam?
- Moet je schuiven met inzet om pieken op check-outdagen op te vangen zonder structureel overuren te maken?
- Kun je optimaliseren door taken slim te

combineren, zoals een medewerker die na kamerreiniging ook direct de minibar aanvult?

- Is er een flexibele pool oproepkrachten beschikbaar voor onvoorziene pieken, bijvoorbeeld als er last-minute groepsboekingen zijn?

Moderne planningssystemen helpen hierbij door automatisch de vraag naar uren te vertalen naar een rooster op basis van je forecast, contractgegevens en productiviteit per taak. AI-modellen kunnen zelfs anticiperen op afwijkingen, zoals vertraagde check-outs, extra kamers door vroege incheck of onverwachte evenementen in de stad.

"Datagedreven planning vertaalt data naar personeelsinzet – automatisch, slim en eerlijk."

Praktijkvoorbeeld: Zo bereken je een urenbudget

Hotelschoonmaak: vertaalslag vanuit kamertype en schoonmaaksoort

Je forecast geeft aan:

- 25 suites voor eindschoonmaak
(60 minuten per kamer)
- 40 standaardkamers voor stayover-
schoonmaak (20 minuten per kamer)

Berekening:

- Suites
$$\begin{array}{r} 25 \\ 60 \times \\ \hline 1.500 \text{ minuten} \end{array} \quad (25 \text{ uur})$$
- Standaard-
kamers:
$$\begin{array}{r} 40 \\ 20 \times \\ \hline 800 \text{ minuten} \end{array} \quad (13,3 \text{ uur})$$
- Travel time:
$$\begin{array}{r} 25 \\ 40 \times \\ \hline 130 \text{ minuten} \end{array} \quad (2,2 \text{ uur})$$

Totaal: 2.430 minuten =
40,5 uur schoonmaakwerk

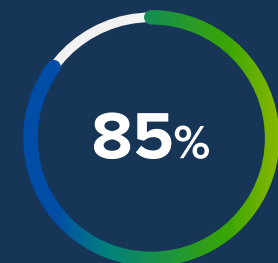
Bij een productiviteit van 7,5 uur
per medewerker betekent dit dat je
6 schoonmakers nodig hebt voor die dag.

Met een slim planningssysteem wordt deze
berekening automatisch gemaakt op basis
van de kamerbezetting, het type schoonmaak
en de productiviteit per taak. Het systeem zet
deze uren direct om in een rooster dat rekening
houdt met check-out- en check-in-tijden,
contracturen, voorkeuren en kosten.

Zo voorkom je dat er te veel medewerkers
staan ingepland op rustige dagen, of dat er
op drukke dagen dure last-minute krachten
moeten worden ingehuurd. Het resultaat: lagere
loonkosten, minder stress in het team en een
betere gastenbeleving.

**...in retail loonkosten
maar liefst 85% van
alle controleerbare
kosten vormen, en
dus het grootste
aandrijfmechanisme zijn
voor winstverbetering?**

Bron: HBR



In welke braches maakt Labour Demand Planning het verschil?



Retail

Van kassawerk tot klanten adviseren in de winkel: het draait om inzicht in hoeveel klanten je verwacht en wat dit betekent voor de werk druk. Zo kun je pieken efficiënt opvangen en voorkom je overbezetting op rustige momenten.

Logistiek & Warehousing

Een goede forecast op basis van ordervolumes, pickregels en cut-offtijden helpt je om op tijd te leveren én grip te houden op je loonkosten.

Restaurants

Geen enkele shift is hetzelfde. Lunchdrukte, avondpieken, reserveringen en zelfs het weer kunnen de bezetting beïnvloeden. Door slim te plannen op verwachte drukte voorkom je onderbezetting én overschrijding van je loonkosten.

Zorg

Spreekuren, behandelingen, no-shows en acute zorgvragen vragen om een flexibele en nauwkeurige personeelsplanning. Labour demand planning helpt om zowel overbelasting als gaten in het rooster te voorkomen.

Manufacturing

Outputverwachtingen en machinecapaciteit bepalen hoeveel operators je nodig hebt, op welke lijn en op welk moment. Zonder de juiste bezetting komt de productie stil te liggen of stijgen de kosten onnodig.

Hotels

Seizoensinvloeden, evenementen en het weer hebben invloed op het aantal gasten én hoeveel personeel je nodig hebt. Een goed afgestemde planning zorgt voor tevreden gasten én medewerkers.

3. Automatisch plannen met AI en de juiste medewerkers



Zodra je weet hoeveel mensen je nodig hebt, op welk moment en met welke functie of taak, begint de volgende uitdaging: het samenstellen van een sluitende planning. Geen standaardrooster, maar een dynamisch schema dat zich aanpast aan de actuele situatie. Een dat bovendien rekening houdt met begroting en wetgeving, en de beschikbaarheid, voorkeuren en vaardigheden van medewerkers.

In datagedreven workforce planning staat niet de beschikbaarheid van medewerkers centraal, maar de vraag: wat is er nodig, en wie past daar het beste bij? Dat is complexer dan je denkt. Denk aan zaken als contracturen, parttimeverhoudingen, vaardigheden, wet- en regelgeving, voorkeuren en kosten. Een planner moet tientallen variabelen tegelijk afwegen. Zonder digitale ondersteuning is dat eigenlijk niet meer te doen.



Personeelsplanning

Een datagedreven systeem behandelt deze puzzel niet als handwerk, maar als een optimalisatievraagstuk. Het vertaalt de urenvraag vanuit je Labour Demand direct naar concrete diensten, en matcht die met de beste beschikbare medewerkers. Daarbij houdt het systeem automatisch rekening met allerlei variabelen.

Waar moet een slimme planning rekening mee houden?

Een datagedreven planningssysteem weegt automatisch tientallen factoren mee. Dit zijn meestal de belangrijkste vijf:

Contractuele uren per medewerker

Hoeveel uur moet of mag iemand werken volgens het contract

Wet- en regelgeving

Is de planning in lijn met de Arbeidstijdenwet, cao-afspraken en rusttijden?

Beschikbaarheid en voorkeuren

Wanneer kan iemand werken?
En welke diensten hebben hun voorkeur?

Kostenbewustzijn

Welke bezetting past binnen je urenbudget, zonder overuren of toeslagen?

Skills en certificaten

Wie beschikt over de juiste vaardigheden zoals kassawerk of BHV?



Zo ontstaat een planning die niet alleen sluitend is, maar ook wendbaar, schaalbaar en eerlijk. Natuurlijk verandert er regelmatig het een en ander. Iemand meldt zich ziek, de orderstroom blijft uit of de winkel is rustiger dan verwacht. Dan kan het systeem automatisch bijsturen op basis van de actuele situatie.



Minder aannames, meer precisie

Wat een datagedreven systeem onderscheidt van een traditioneel planningspakket? De intelligentie. Waar conventionele systemen vooral beschikbaarheid en voorkeuren verwerken, vertaalt een datagedreven aanpak forecast, urenvraag en inzetcapaciteit naar een voorstelplanning die meebeweegt met de realiteit. Geen herhaling van oude sjablonen, maar een planning op maat.

Dat betekent bijvoorbeeld:

- Je weet dat je zaterdagmiddag 8 mensen nodig hebt. Het systeem vult die plekken slim met parttimers die nog uren open hebben.
- Bij onverwachte drukte kun je direct opschalen uit je flexpool, binnen budget.
- Je voorkomt overbezetting op rustige momenten, zonder telkens handmatig te schuiven.

Samenwerken over locaties heen

Naast optimalisatie binnen één vestiging ligt er

vaak een groot, onbenut besparingspotentieel in het samenwerken tussen locaties. Vooral bij organisaties met meerdere vestigingen in dezelfde regio kan het voorkomen dat de ene locatie extra mensen moet inhuren, terwijl een andere juist rustig is.

Een praktijkvoorbeeld: bij grote hotelketens in stad X wordt tijdens een groot evenement vaak extra uitzendpersoneel ingezet om de piek op te vangen. Ondertussen, slechts 20 kilometer verderop, zitten collega's in een rustig hotel te wachten op gasten. Door personeelsbehoeften

en beschikbaarheid over locaties heen inzichtelijk te maken, kun je medewerkers verplaatsen in plaats van extern in te huren.

Met een datagedreven planningssysteem gebeurt dit niet op gevoel, maar op basis van actuele data over werkdruk, beschikbaarheid en vaardigheden. AI kan automatisch voorstellen doen voor interne verschuivingen, waarbij rekening wordt gehouden met:

- Reistijd en locatievoorkeuren van medewerkers
- Contracturen en over-/minuren
- Benodigde vaardigheden op de drukke locatie

Het resultaat: minder afhankelijkheid van externe krachten, lagere kosten, meer flexibiliteit en een eerlijkere verdeling van werkdruk binnen de hele organisatie.

De medewerker centraal

Datagedreven plannen betekent niet dat medewerkers worden gereduceerd tot getallen. Juist doordat het systeem rekening houdt met voorkeuren, skills en belastbaarheid, ontstaat er ruimte voor meer autonomie en minder willekeur. Werkt iemand liever in de ochtend, of juist in het weekend? Dat soort zaken worden automatisch meegenomen in de roostervoorstellen zolang dat past binnen de planning.

Slimme roosteralgoritmes kijken verder dan alleen wie beschikbaar is. Moet er door onverwachte drukte extra worden ingeroosterd? Dan kiest het systeem automatisch degene met het laagste TVT-saldo (Tijd voor Tijd), zodat de inzet eerlijk wordt verdeeld en medewerkers niet structureel worden overbelast. Zo ga je zuinig om met je

mensen, houd je de balans in uren, en vergroot je de tevredenheid in het team.

Het resultaat: een eerlijkere verdeling van diensten, minder discussie, en een planning die niet alleen efficiënt is, maar ook werkbaar en toekomstbestendig.

De aandacht voor medewerkersvoorkeuren loont zich bovendien ook financieel. Uit onderzoek van de University of Oregon blijkt dat winkels die 'mensvriendelijkere' roosters invoerden, met meer voorspelbaarheid en inspraak voor medewerkers, hun productiviteit met 5% zagen stijgen en de loonkosten met bijna 2% daalden. AI-planning kan dit effect versterken door automatisch rekening te houden met voorkeuren, rustmomenten en een eerlijke verdeling van diensten.

...een experiment met 'mensvriendelijkere' roosters de winkel-productiviteit met 5% verhoogde en de loonkosten met bijna 2 % verlaagde?

Bron: University of Oregon



Praktijkvoorbeeld van slimme planning

Situatie:

Een e-commerce DC verwerkt op dinsdag gemiddeld 1.200 orders. Het forecastmodel voorspelt die dag 1.400 orders, met een piek tussen 13:00 en 16:00 uur. Gemiddeld bevatten orders 3,2 pickregels. De gemiddelde pickproductiviteit is 25 regels per uur. Dit is wat datagedreven planning voor je doet:



Stap 1: berekenen labour demand

- 1.400 orders x 3,2 regels → 179 uur pickcapaciteit
- 4.480 regels ÷ 25 regels/uur → 60 uur packing
- 24 uur voor inbound

Stap2: capaciteit mathen aan beschikbaarheid en skills

- ✓ geldig reachtruckcertificaat voor inbound (6 FTE's beschikbaar)
- ✓ ervaring met specifieke klantlabels bij packing
- ✓ voorkeur voor late dienst
- ✓ flexcontract

Resultaat

- Geen overuren, 100% binnen budget
- Slechts 5% idle time
- Eén planer controleert en past slechts 2 shift handmatig aan i.p.v. 12

Impact

- 30% minder tijd kwijt aan roosteropstelling en -correctie
- stabielere prestaties tijdens de piek
- minder fouten
- geen loonkostenoverschrijding

4. Evaluatie en rapportage van je planning



Een planning is nooit af. Zelfs als alles klopt op papier, laat de praktijk vaak iets anders zien. Daarom stopt data-gedreven plannen niet bij het publiceren van het rooster. Juist de evaluatie achteraf maakt het verschil tussen blijven draaien op aannames, of bouwen aan een continu verbeterend planningsproces.

Met de juiste rapportages vergelijk je je oorspronkelijke forecast en budget met de realisatie, en zie je precies waar je hebt over- of ondergepland. Die inzichten gebruik je om je volgende forecast scherper te maken.

Wat evalueer je precies?

Een goede evaluatie kijkt niet alleen naar kosten of bezetting, maar legt verbanden tussen verschillende typen data. Denk aan:



- **Ureninzet vs. urenbudget**
Heb je meer of minder uren ingezet dan gepland? Waarom? Als je structureel boven je budget zit, is het raadzaam kritisch te kijken naar je forecasting of productiviteit.
- **Forecast vs. realisatie**
Klopte de verwachte drukte met wat er daadwerkelijk gebeurde? Een te optimistische of voorzichtige inschatting heeft direct impact op kosten en klanttevredenheid.
- **Bezettingsgraad per afdeling of functie**
Waren sommige rollen structureel onder- of overbezet? Zo ja, dan is je urenvraag mogelijk niet goed afgestemd op de werkelijke taakverdeling.
- **Omzet of output per gewerkt uur**
Hoe efficiënt zijn de ingezette uren besteed? Dit cijfer vertelt je hoeveel waarde je uit je loonkosten haalt, wat cruciaal is bij krappe marges.
- **Verzuim, overuren of uitval**
Heeft de planning invloed gehad op werkdruk of inzetbaarheid? Te veel ad hoc inzet of lange dagen kunnen de belastbaarheid van je team onder druk zetten.



“Een planning zonder data is als Tetris spelen met een blinddoek op: Vroeg of laat loop je vast.”

Bastiaan Schoonhoven,
CCO en CMO bij Dyflexis

Een goede evaluatie is de basis voor een lerend systeem. Elke cyclus maakt je planning slimmer, scherper en beter afgestemd op de realiteit.

- | | |
|------------|-------------------|
| ● Budget | ● Realisatie |
| ● Forecast | ● Evaluatie |
| ● Demand | ● Betere forecast |
| ● Planning | |



Wanneer is een afwijking acceptabel?

Niet elke afwijking tussen planning en realisatie is een probleem. Kleine verschillen horen erbij. Het wordt pas zorgelijk als er patronen ontstaan die je niet kunt verklaren of beheersen. Zoals structureel extra uren ‘voor de zekerheid’ of terugkerende overuren om gaten te dichten.

Datagedreven plannen betekent: afwijkingen signaleren, begrijpen en gebruiken om je forecast of planning bij te sturen. Niet perfect plannen, maar elke cyclus steeds slimmer plannen.

Evalueren is aanpassen

De echte waarde van rapportage zit niet in de cijfers zelf, maar in wat je ermee doet. Een goede evaluatie is pas echt effectief als je de inzichten actief terugkoppelt naar het begin van je planningscyclus. Gebruik wat je geleerd hebt uit de realisatie om je volgende forecast te verbeteren.

5. Onze visie: planning als strategisch instrument



Een goede planning is meer dan een sluitende bezetting. Ze is een afspiegeling van keuzes, prioriteiten en ambities. Organisaties die Workforce Management strategisch inzetten, verschuiven van brandjes blussen naar vooruitkijken, van onderbuik naar onderbouwd.

Toch blijft planning in de praktijk vaak een technische of administratieve taak. Dat is een gemiste kans. Want wie inzicht en actie slim combineert, beschikt over een krachtig stuurinstrument. Voor kostenbeheersing, klantbeleving én duurzame inzetbaarheid.

Van planning naar sturing: **een cultuuromslag**

De grootste verandering is niet technologisch, maar mentaal. Het vraagt een ander perspectief op planning:



- Niet: "Het rooster moet rond."
- Wel: "Wat zegt het rooster over onze prestaties, onze keuzes, onze risico's?"

Datagedreven plannen betekent durven kijken naar waar de inzet niet in lijn is met de werkelijkheid. Naar waar overuren structureel

terugkomen. Waar verzuim stijgt. Of waar omzetpieken niet worden benut omdat er niemand klaarstaat.

Die inzichten zijn ongemakkelijk, maar precies dát maakt ze waardevol. Ze maken zichtbaar waar verbetering mogelijk is, en geven richting

aan verandering. Niet via spreadsheets, maar via scenario's. Niet reactief, maar anticiperend. Strategische voordelen die verder gaan dan het rooster.

Organisaties die deze omslag maken, plukken daar de vruchten van op drie fronten:



1. Winstgevender groeien

Door loonkosten en omzet beter op elkaar af te stemmen, ontstaan scherpere marges. Dat geldt niet alleen voor ieder afzonderlijk filiaal, maar juist ook op groepsniveau: kleine efficiëntiewinsten per locatie tellen op tot grote besparingen voor de hele organisatie.

In hotels bijvoorbeeld kan een datagedreven planning per vestiging de schoonmaakcapaciteit exact afstemmen op de bezetting van kamers. Zo voorkom je dat er op rustige dagen te veel personeel staat ingepland, en op piekdagen juist tekorten ontstaan. Wanneer alle vestigingen dit slim doen, levert dat samen een forse kostenreductie én een constantere servicekwaliteit op in de hele keten.

2. Slimmer beslissen op alle niveaus

Teamleiders, regiomanagers en directie werken met dezelfde inzichten, afgestemd op hun rol. Zo kunnen zij sturen, coachen en onderbouwen, zonder te verzanden in details. Dat versterkt besluitvaardigheid én samenwerking.

3. Duurzame inzetbaarheid waarmaken

Planning wordt een hefboom voor goed werkgeverschap. Door eerlijker te plannen, werkdruk in balans te houden en inzicht te geven in inzet, ontstaat rust en duidelijkheid. Dat voorkomt verzuim, verhoogt betrokkenheid en verlaagt verloop.

Tot slot: van routine naar regie

Onderschat de strategische waarde van planning niet. Het is geen tool, maar een gesprek. Over waar je naartoe wilt, wat daarvoor nodig is, en wat de data daarover vertellen. De organisaties die hierin stappen zetten, winnen meer dan efficiëntie. Ze winnen vertrouwen, overzicht en wendbaarheid. Want wie op basis van inzicht plant, weet niet alleen wat er vandaag moet gebeuren, maar ook wat morgen mogelijk is.

Meer weten?

Ben je benieuwd hoe jouw organisatie de volgende stap kan zetten richting datagedreven personeelsplanning? Of loop je in de praktijk

...arbeidskosten 10–20% van de omzet bedragen in retail, waarbij fashionwinkels vaak in de hogere regionen zitten? Grote supermarkten komen gemiddeld rond de 14% uit.

Bron: Metrobi

tegen vraagstukken aan rondom forecasting, urenbudgetten of slimme roostering? Onze specialisten denken graag met je mee. Of je nu behoefte hebt aan een sparringsessie, een demo van een planningsoplossing of ondersteuning bij de implementatie: we helpen je graag verder.

Alle voordelen van datagedreven personeelsplanning

Een datagedreven aanpak doet meer dan plannen automatiseren: het versterkt je hele organisatie van begin tot eind – van de eerste forecast tot de evaluatie achteraf.

- **Voor de planner:**

Meer grip, minder giswerk. Dankzij inzichten uit forecasting, contractdata en realtime beschikbaarheid werk je niet langer met losse aannames, maar met een betrouwbaar fundament. Dat scheelt tijd, voorkomt fouten en maakt het aanpassen van roosters vele malen eenvoudiger.

- **Voor de medewerker:**

Meer duidelijkheid en eerlijkheid. Doordat het systeem rekening houdt met voorkeuren, contracturen, rusttijden en TVT-saldo's, voelt de planning rechtvaardiger aan. Medewerkers weten waar ze aan toe zijn, ervaren minder stress en kunnen via een app actief meedenken en meebewegen.

- **Voor de organisatie:**

Meer controle en minder verspilling. Je zet mensen in waar en wanneer ze echt nodig zijn. Dat betekent lagere loonkosten, minder overuren en betere prestaties tijdens piekmomenten. Bovendien voorkom je overbelasting, uitval en onnodige kosten.

En het stopt niet bij het rooster

Het echte verschil maak je door na afloop te evalueren: klopte de forecast, is het budget gehaald, en was de werkdruk in balans? Door cijfers uit de realisatie te vergelijken met je oorspronkelijke planning, bouw je een lerend systeem dat elke cyclus slimmer wordt. Zo verschuif je van ad hoc bijsturen naar continu verbeteren en groeit je organisatie mee met de inzichten die je opdoet.



...ongepland verzuim bijna 40 % productiviteitsverlies veroorzaakt, doordat collega's werk moeten overnemen of taken blijven liggen?

Bron: 9cv9



Wil je meer weten
over hoe Dyflexis
jouw organisatie
kan helpen?



Bezoek
dyflexis.com