

Stappenplan: Consignatie wel of niet toepassen

In dit stappenplan wordt stapsgewijs aangegeven hoe de tool 'Werkaanbodanalyse tool: effectanalyse' dient te worden gevuld. Tevens wordt in dit stappenplan een aantal mogelijkheden benoemd, om het aantal oproepen tijdens consignatie te verminderen en wordt aangegeven hoe deze mogelijkheden in de vorm van scenario's in de tool 'Werkaanbodanalyse tool: effectanalyse' kunnen worden toegepast.

Consignatie is bedoeld om bij onvoorziene omstandigheden en mits noodzakelijk, het werk uit te kunnen voeren. 'Onvoorziene omstandigheden' is een term die uit de Arbeidstijdenwet komt, mits noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat tijdens de consignatie geen werk wordt uitgevoerd, dat ook op een ander moment uit te voeren is.

Om te bepalen of consignatie, en in welke mate moet of kan worden toegepast, is het nodig om inzicht in het werk(aanbod) te hebben. Hiervoor wordt een werkaanbodanalyse uitgevoerd. Op basis van dit werkaanbod kunnen bezettingsvereisten worden vastgesteld. Dit instrument helpt u om dit in kaart te brengen. Tevens wordt een aantal mogelijkheden besproken om de (mogelijke) consignatiedruk te verlagen.

Dit stappenplan bestaat uit verschillende onderdelen:

1. Bepalen werkzaamheden die wel en niet tijdens consignatie moeten worden uitgevoerd.
2. Mogelijkheden om oproepen tijdens consignatie te verminderen.
3. Analyse werkaanbod en benodigde inzet medewerkers:
 - 3.1 verzamelen benodigde informatie;
 - 3.2 invullen 'Werkaanbodanalysetool: effectanalyse';
 - 3.3 lezen uitkomsten 'Werkaanbodanalysetool: effectanalyse'.
4. Bijstelmogelijkheden.
5. Aanvullende analyses.

1 Bepalen werkzaamheden die wel en niet tijdens consignatie moeten worden uitgevoerd

De werkaanbodanalyse begint bij de vraag welk werk in aanmerking komt voor consignatie. Om deze vraag te beantwoorden kan naar verschillende werkkarakteristieken worden gekeken:

1. Moet het werk per omgaande uitgevoerd worden, kent het weinig of geen uitstel?

Het al dan niet uitstelbaar zijn van werk wordt in belangrijke mate door de onderneming zelf bepaald. Om medewerkers in consignatie zo min mogelijk te belasten, is het zinvol om duidelijk aan te geven welke werkzaamheden wel en welke geen snelle respons behoeven. Dit geeft de mogelijkheid om het uitvoeren van oproepen te 'verplaatsen' zodat een oproep binnen de normale bedrijfstijd kan worden afgehandeld.

2. Kan het werk door medewerkers die op dat moment (op locatie) aanwezig zijn worden uitgevoerd?

Is het mogelijk, eventueel door extra opleiding, de medewerkers die op dat moment op locatie zijn zelf storingen op te laten lossen. Zo kan onnodige belasting van geconsigneerde medewerkers worden voorkomen.

3. Is er sprake van onvoorziene omstandigheden op basis waarvan het werk zich voordoet?

Per storing / oproep is er misschien sprake van een onvoorziene omstandigheden in welke storing optreedt. Als er buiten de normale bedrijfstijd (bijna) altijd op dezelfde tijden storingen zijn, is het vóórkomen van storingen niet onvoorzien en kan dit ook worden ingepland in reguliere diensten door bijvoorbeeld (een aantal) diensten te verschuiven. Oftewel kan het werk, redelijkerwijs, niet in normale diensten worden geregeld?

Op basis van de antwoorden op deze vragen wordt inzichtelijk welke werkzaamheden wel en niet tijdens consignatie moeten worden uitgevoerd.

2 Mogelijkheden om oproepen tijdens consignatie te verminderen

Analyse van de gewerkte uren in consignatie kunnen voor u ongewenste uitkomsten opleveren. Bijvoorbeeld omdat medewerkers naar uw zin te vaak moeten opkomen of te veel uren maken. Om ongewenste effecten van consignatie naar beneden te brengen, kunt u bijvoorbeeld gebruik maken van de vier onderstaande mogelijkheden.

1. Uitbreiden bedrijfstijd

Als naar uw mening (te) veel oproepen plaatsvinden in bepaalde periodes kunt u de bedrijfstijd van de afdeling oprekken.

2. Verminderen aantal oproepen door:

Om het aantal oproepen te verminderen, kunt u denken aan de volgende zaken denken:

- Medewerkers op de vloer opleiden om zelf (ver)storingen op te lossen.
- Storingswerkzaamheden uitbesteden aan externen.
- Storingswerkzaamheden uitbesteden naar vestigingen in het buitenland (werkzaamheden die normaal gesproken vanuit huis kunnen worden opgelost).
- Herprioriteren van werkzaamheden.
- Minimaliseren van (ver)storingen door tijdig onderhoud te plegen.
- Inrichten van een centrale storingsreceptie die vooraf toetst of het nodig is om een medewerker op te roepen.
- Tijdig laten doorgeven van storingen. In de hectiek van de dag worden (ver)storingen soms 'opgespaard' om aan het eind van de dag / dienst 'in één keer' door te geven. Dit ontnemt een afdeling de kans om (ver)storingen eerder op te lossen.
- Verlagen van de reistijd I. De reistijd kan worden verlaagd door medewerkers in geografische gebieden te consigner. Dit kan door te werken met consignatierayons en binnen elk rayon voldoende medewerkers geconsigneerd te hebben om aan de oproepen te voldoen of door consignatieclusters van medewerkers te maken die met elkaar zo goed mogelijk het totale gebied afdekken. In dat geval wordt die medewerker opgeroepen die het dichtste bij de locatie woont waar de storing is.
- Verlagen van de reistijd II. Is de storingsafhandeling zo te organiseren / regelen dat deze op afstand kan geschieden dan wel dat van afstand de medewerkers die op locatie aanwezig zijn aanwijzingen kunnen worden gegeven om de storing op te lossen? Hierbij kan software een belangrijke rol spelen. Let wel op dat dit de drempel voor medewerkers op locatie lager kan maken om een geconsigneerde medewerker op te roepen.
- Beïnvloeden van de klantvraag. Hierbij kan gedacht worden aan het opwerpen van (financiële) drempels. Het (bijvoorbeeld) doorberekenen van kosten aan de klant bij consignatieoproepen legt een eerste toetsingsmoment bij de klant; weegt het direct oplossen van de storing op tegen de te maken extra kosten of kan het oplossen van de storing (nog even) wachten.

3. Verlengen van de responstijd

Met name als in het nachtvenster er naar uw mening te veel oproepen zijn, of in het nachtvenster te veel uren per medewerker wordt besteed kunt u kijken of u de responstijd kunt verhogen (dan maar iets later).

4. Inplannen van meer medewerkers op consignatie

Door meer medewerkers in te plannen verdeelt u de lasten van consignatie over meerdere medewerkers. Hierdoor neemt het totaal gemiddeld aantal oproepen op doordeweekse dagen niet af, noch de totale arbeidstijd. Het gemiddeld aantal oproepen per medewerker en de te werken uren per medewerker nemen echter wel af.

3 Analyse werkaanbod en benodigde inzet medewerkers

Op basis van de uitkomsten van het in kaart brengen van de werkzaamheden die tijdens consignatie moeten worden uitgevoerd, kan vervolgens een (te verwachten) werkaanbodanalyse uitgevoerd. Om deze analyse mogelijk te maken is er een MS Excel tool ontwikkeld 'Werkaanbodanalysetool: effectanalyse'. Op basis van deze tool kunt u het werkaanbod analyseren en berekenen welk aantal medewerkers nodig is om het werkaanbod uit te voeren.

3.1 Verzamelen benodigde informatie

A1: Clusteren werkzaamheden

U heeft de werkzaamheden in kaart gebracht die in aanmerking komen om tijdens consignatie uit te voeren. Om het invullen van de tool behapbaar te maken en niet te tijdrovend, gaat u eerst de werkzaamheden clusteren in maximaal 5 clusters. U maakt clusters op basis van de volgende kenmerken:

- de tijd die (gemiddeld) nodig is om een werk uit te voeren (in minuten),
- de (gemiddelde) benodigde reistijd (in minuten)
- de tijd waarbinnen op een oproep moet worden gereageerd (responstijd; in minuten).

	Werkzaamheden / activiteiten	Gemiddelde (norm)tijd werk	Gemiddelde reistijd	Responstijd
Cluster A				
Cluster B				
Cluster C				
Cluster D				
Cluster E				

A2: Bedrijfstijd afdeling geconsigneerde medewerkers

Consignatie vindt plaats tussen diensten. Om deze tijden in kaart te brengen, bepaalt u de tijden waarop geen consignatie nodig is omdat dan al medewerkers van de afdeling aanwezig zijn. Door het op deze manier in te vullen, kunt u in een later stadium de effecten van het oprekken van de bedrijfstijd onderzoeken.

Let op! in de tool vult u de tijden in met een dubbele punt tussen de uren en de minuten (bijvoorbeeld 08:00). Als u dit op een andere manier invult, rekent de tool niet goed door.

	Bedrijfstijd / openingstijd te consigneren afdeling	
Dag	Van	Tot
Ma		
Di		
Wo		
Do		
Vr		
Za		
Zo		

A3: Invullen hoeveel medewerkers u verwacht te consigner

Hier vult u per dag in hoeveel medewerkers u vanaf einde bedrijfstijd tot begin bedrijfstijd de volgende dag wil consigner. Als er op een bepaalde dag (bijvoorbeeld zaterdag en zondag) geen “normale” diensten zijn ingepland dan vult u daar het aantal medewerkers in dat u op die dag wilt consigner. U kunt dit aantal medewerker in een later stadium natuurlijk aanpassen om zo de effecten van consignatie door te rekenen.

Dag	Aantal te consigner medewerkers
Ma	
Di	
Wo	
Do	
Vr	
Za	
Zo	

A4: Per cluster invullen van de (gemiddeld te verwachten) oproepen per periode

Bij A1 heeft u clusters gedefinieerd. Per cluster brengt u het (aantal) te verwachten oproepen per tijdsperiode in kaart. Als u verwacht dat de werkzaamheden gemiddeld één keer per twee weken op een bepaald uur voorkomen dan vult u 0,5 in. Als u verwacht dat er op dinsdag, gemiddeld per week, 4 oproepen zullen tussen 20:00 en 23:00 dan vult u op dinsdag 1,33 in (= 4 oproepen / drie uur waarin deze plaats kan vinden) bij 20:00 -21:00, 1,33 bij 21:00 – 22:00 en 1,33 bij 22:00 – 23:00.

Cluster A	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
00:00 - 01:00							
01:00 - 02:00							
02:00 - 03:00							
03:00 - 04:00							
04:00 - 05:00							
05:00 - 06:00							
06:00 - 07:00							
07:00 - 08:00							
08:00 - 09:00							
09:00 - 10:00							
10:00 - 11:00							
11:00 - 12:00							
12:00 - 13:00							
13:00 - 14:00							
14:00 - 15:00							
15:00 - 16:00							
16:00 - 17:00							
17:00 - 18:00							
18:00 - 19:00							
19:00 - 20:00							
20:00 - 21:00							
21:00 - 22:00							
22:00 - 23:00							
23:00 - 00:00							

Mocht het zo zijn dat er periodes (seizoenen) zijn waarin u verwacht dat er (veel) meer oproepen zijn kunt u de tool twee keer invullen en de effecten in verschillende periodes bekijken.

Ingevuld (voor 1 cluster) kan dit er als volgt uit zien:

Cluster A	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
00:00 - 01:00							
01:00 - 02:00	0,5		1	1			
02:00 - 03:00	0,5	0,5	1	1	1		
03:00 - 04:00		0,5	1	1		0,5	0,5
04:00 - 05:00						0,5	0,5
05:00 - 06:00	2	1	1				
06:00 - 07:00				1			
07:00 - 08:00				1			
08:00 - 09:00							
09:00 - 10:00						1	1
10:00 - 11:00						1	1
11:00 - 12:00						1	1
12:00 - 13:00							
13:00 - 14:00							
14:00 - 15:00							
15:00 - 16:00							
16:00 - 17:00							
17:00 - 18:00		1	1				
18:00 - 19:00						1	2
19:00 - 20:00	0,67	0,67				1	2
20:00 - 21:00	0,67	0,67	0,67	0,67		1	
21:00 - 22:00	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67		
22:00 - 23:00			0,67	0,67	0,67		
23:00 - 00:00					0,67		

Te lezen is het gemiddeld aantal te verwachten oproepen per dag per uur voor cluster A. In cluster A is bijvoorbeeld de verwachting dat er op maandag 2 oproepen (ergens) tussen 19:00 en 22:00. In de tool wordt dit aangegeven als 0,67 per uur ($3 \times 0,67 = 2$). Op woensdag is de verwachting dat er gemiddeld 3 oproepen zijn tussen 01:00 en 04:00.

3.2 Invullen 'Werkaanbodanalysetool: effectanalyse'

U heeft de informatie verzameld en kunt deze nu invullen in de tool.

Let op! U moet macro's toestaan om de tool te kunnen gebruiken.

In het tabblad **algemene informatie** vult u de uitkomsten van A1, A2 en A3 in.

Invullen uitkomsten A2

Algemene Informatie

Invullen uitkomsten A1

	Van	Tot
Ma		
Di		
Wo		
Do		
Vr		
Za		
Zo		

Cluster	Normtijd*	Reistijd*	Responstijd*
Reparatie			
Controle			
Onderhoud			
Veiligstelling			
ABE			
XYZ			

	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
Na dienst							

* Dit is het aantal medewerkers dat na sluitingstijd geconsigneerd is om eventuele oproepen op te vangen.

Invullen uitkomsten A3

De uitkomst kan er als volgt uit zien:

Algemene Informatie

	Van	Tot
Ma	7:00	18:00
Di	7:00	18:00
Wo	7:00	18:00
Do	7:00	18:00
Vr	7:00	18:00
Za		
Zo		

Cluster	Normtijd*	Reistijd*	Responstijd*
Reparatie	120	30	600
Controle	60	30	100
Onderhoud	60	30	120
Veiligstelling	30	30	0

* Tijd in minuten

	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
Na dienst	6	6	6	6	6	6	6

* Dit is het aantal medewerkers dat na sluitingstijd geconsigneerd is om eventuele oproepen op te vangen.

In bovenstaand voorbeeld is te lezen dat de afdeling op doordeweekse dagen open is van 07:00 – 18:00 uur.

Er zijn 4 clusters gedefinieerd die elk van elkaar verschillen. Voor reparatie is er een normtijd voor het oplossen van een verstoring van 120 minuten (= 2 uur), een te verwachten gemiddelde reistijd per storing van 30 minuten (= 1/2 uur) en geldt een responstijd (over die tijd kan een storing worden verplaatst) van 600 minuten (= 10 uur). In het overzicht is te lezen dat storingen in het cluster veiligstelling niet verplaatst kunnen worden, de responstijd is immers 0 minuten.

Onder aan het tabblad kunt u lezen dat er telkens 6 medewerkers zijn geconsigneerd.

In het tabblad Verwachte oproepen per cluster vult u de uitkomsten van A4 in.

Hieronder vindt u een ingevuld voorbeeld:



Verwachte oproepen per cluster (per uur)

Reparatie	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
00:00 - 01:00							
01:00 - 02:00	0,5		1	1			
02:00 - 03:00	0,5	0,5	1	1	1		
03:00 - 04:00		0,5	1	1		0,5	0,5
04:00 - 05:00						0,5	0,5
05:00 - 06:00	2	1	1				
06:00 - 07:00				1			
07:00 - 08:00				1			
08:00 - 09:00							
09:00 - 10:00						1	1
10:00 - 11:00						1	1
11:00 - 12:00						1	1
12:00 - 13:00							
13:00 - 14:00							
14:00 - 15:00							
15:00 - 16:00							
16:00 - 17:00							
17:00 - 18:00		1	1				
18:00 - 19:00						1	2
19:00 - 20:00	0,67	0,67				1	2
20:00 - 21:00	0,67	0,67	0,67	0,67			
21:00 - 22:00	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67		
22:00 - 23:00			0,67	0,67	0,67		
23:00 - 00:00					0,67		

Onderhoud	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
00:00 - 01:00							
01:00 - 02:00							
02:00 - 03:00							

Controle	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
00:00 - 01:00	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2		
01:00 - 02:00	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2		
02:00 - 03:00	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2		
03:00 - 04:00	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2		
04:00 - 05:00	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2		
05:00 - 06:00	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2		
06:00 - 07:00	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2		
07:00 - 08:00							
08:00 - 09:00							
09:00 - 10:00							
10:00 - 11:00							
11:00 - 12:00							
12:00 - 13:00							
13:00 - 14:00							
14:00 - 15:00							
15:00 - 16:00							
16:00 - 17:00							
17:00 - 18:00							
18:00 - 19:00	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4		
19:00 - 20:00	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4		
20:00 - 21:00	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4		
21:00 - 22:00	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4		
22:00 - 23:00	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4		
23:00 - 00:00	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4		

Veiligstellin	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
00:00 - 01:00	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
01:00 - 02:00	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
02:00 - 03:00	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1

3.3 Lezen uitkomsten ‘Werkaanbodanalysetool: effectanalyse’

In het overzichtsblad worden de uitkomsten teruggekoppeld.

De uitkomsten worden in tijdsblokken aan u teruggekoppeld. De tijdsblokken zijn van einde dienst (zoals aangegeven op het tabblad algemene informatie) tot 00:00 en het blok van 00:00 tot aanvang dienst (van de volgende dag). Als er geen bedrijfstijd is ingevuld dan wordt de periode opgedeeld in een periode van het begin van de eerstvolgende bedrijfstijd tot 24:00 en van 24:00 tot de volgende dienst

Op het overzichtsblad kunt u de volgende zaken terugvinden:

1. Het per dag en per tijdsblok aantal te verwachten oproepen totaal



Overzichten

Aantal oproepen				Aantal uren			
Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	
Ma	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Di	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Wo	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Do	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Vr	6	4,51	2,4	6,91	8,53	4,05	12,58
Za	6	11,1	2,3	13,4	21,85	4,05	25,90
Zo	6	14,1	2,4	16,5	24,35	3,20	27,55

Gemiddeld aantal oproepen per medewerker				Gemiddeld aantal uren per medewerker			
Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	
Ma	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68
Di	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68
Wo	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40
Do	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40
Vr	6	0,75	0,40	1,15	1,42	0,68	2,10
Za	6	1,85	0,38	2,23	3,64	0,68	4,32
Zo	6	2,35	0,40	2,75	4,06	0,53	4,59

In dit overzicht is te lezen dat er tussen einde dienst (= einde bedrijfstijd 18:00) op maandag tot begin dienst op dinsdag (=bedrijfstijd 07:00) er naar verwachting gemiddeld 6,24 oproepen plaatsvinden, waarvan 3,84 tussen (maandag) 18:00 en 24:00 en 2,4 van dinsdag 00:00 – 07:00. Op bijvoorbeeld zaterdag is de verwachting dat er gemiddeld 13,4 oproepen plaatsvinden tussen zaterdag 07:00 en zondag 07:00. Hiervan vinden er 11,1 oproepen gemiddeld plaats tussen zaterdag 07:00 en 24:00 en 2,3 van zondag 00:00 tot zondag 07:00.

2. Het gemiddeld aantal oproepen per tijdsblok per geconsigneerde medewerker en gemiddeld totaal aantal oproepen per medewerker op die dag



Overzichten

		Aantal oproepen			Aantal uren		
	Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Di	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Wo	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Do	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Vr	6	4,51	2,4	6,91	8,53	4,05	12,58
Za	6	11,1	2,3	13,4	21,85	4,05	25,90
Zo	6	14,1	2,4	16,5	24,35	3,20	27,55

	Gemiddeld aantal oproepen per medewerker				Gemiddeld aantal uren per medewerker			
Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal		Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	
Ma	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68	
Di	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68	
Wo	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40	
Do	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40	
Vr	6	0,75	0,40	1,15	1,42	0,68	2,10	
Za	6	1,85	0,38	2,23	3,64	0,68	4,32	
Zo	6	2,35	0,40	2,75	4,06	0,53	4,59	

Er zijn 6 medewerkers geconsigneerd. In het overzicht is te lezen dat bijvoorbeeld op maandag elke medewerker gemiddeld 1 keer wordt opgeroepen tussen maandag 18:00 en dinsdag 07:00. Op zaterdag is dat gemiddeld 2,29 keer tussen zaterdag 07:00 en zondag 07:00.

3. Het aantal uur dat per tijdsblok besteed wordt aan oproepen (inclusief reistijd)



Overzichten

		Aantal oproepen			Aantal uren		
Medewerkers		Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Di	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Wo	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Do	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Vr	6	4,51	2,4	6,91	8,53	4,05	12,58
Za	6	11,1	2,3	13,4	21,85	4,05	25,90
Zo	6	14,1	2,4	16,5	24,35	3,20	27,55

		Gemiddeld aantal oproepen per medewerker			Gemiddeld aantal uren per medewerker		
	Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68
Di	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68
Wo	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40
Do	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40
Vr	6	0,75	0,40	1,15	1,42	0,68	2,10
Za	6	1,85	0,38	2,23	3,64	0,68	4,32
Zo	6	2,35	0,40	2,75	4,06	0,53	4,59

Op basis van de ingevulde gegevens is te lezen dat er van maandag 18:00 tot dinsdag 07:00 gemiddeld 10,05 uur arbeidstijd wordt verricht (inclusief reistijd). Op zondag van 07:00 – maandag 07:00 is dat 27,55 uur.

4. Het aantal uur dat per tijdsblok besteed wordt aan oproepen (inclusief reistijd) per geconsigneerde medewerker en het gemiddeld totaal aantal uur in de geconsigneerde periode per medewerker



Overzichten

	Aantal oproepen				Aantal uren			
Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal		Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	
Ma	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05	
Di	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05	
Wo	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38	
Do	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38	
Vr	6	4,51	2,4	6,91	8,53	4,05	12,58	
Za	6	11,1	2,3	13,4	21,85	4,05	25,90	
Zo	6	14,1	2,4	16,5	24,35	3,20	27,55	

Gemiddeld aantal oproepen per medewerker				Gemiddeld aantal uren per medewerker			
Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	
Ma	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68
Di	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68
Wo	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40
Do	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40
Vr	6	0,75	0,40	1,15	1,42	0,68	2,10
Za	6	1,85	0,38	2,23	3,64	0,68	4,32
Zo	6	2,35	0,40	2,75	4,06	0,53	4,59

In het voorbeeld is te lezen dat een medewerker die geconsigneerd is tussen maandag 18:00 en dinsdag 07:00 gemiddeld 1,68 uren arbeidstijd maakt (inclusief reisure). Van die uren maakt de medewerker gemiddeld 1,14 uur tussen maandag 18:00 – 24:00 en gemiddeld 0,53 uur van dinsdag 00:00 – 07:00. Op zaterdag werkt de medewerker gemiddeld 4,32 uur tussen zaterdag 07:00 en zondag 07:00.

4 Bijstelmogelijkheden

Analyse van de gewerkte uren in consignatie kunnen voor u ongewenste uitkomsten opleveren. Om ongewenste effecten van consignatie naar beneden te brengen, zijn in hoofdstuk 2 vier mogelijkheden benoemd. Hieronder staat beschreven hoe deze mogelijkheden in de vorm van scenario's in de tool 'Werkaanbodanalyse tool: effectanalyse' kunnen worden toegepast.

1. Uitbreiden bedrijfstijd

Als voorbeeld wordt op doordeweekse dagen de bedrijfstijd verlengd naar 21:00 uur.



Algemene Informatie

Bedrijfstijden			Werzaamheden			
	Van	Tot	Cluster	Normtijd*	Reistijd*	Responstijd*
Ma	7:00	21:00	Reparatie	120	30	600
Di	7:00	21:00	Controle	60	30	100
Wo	7:00	21:00	Onderhoud	60	30	120
Do	7:00	21:00	Veiligstelling	30	30	0
Vr	7:00	21:00				
Za						
Zo						

* Tijd in minuten

Aantal geconsigneerde medewerkers*						
	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za
Na dienst	6	6	6	6	6	6

* Dit is het aantal medewerkers dat na sluitingstijd geconsigneerd is om eventuele oproepen op te vangen.

In de tool worden de oproepen die binnen de nieuwe bedrijfstijd vallen niet meer meegeteld. Op het overzichtsblad kunt u zien welk effect dat heeft op het aantal oproepen, het aantal oproepen per medewerker en het aantal in oproep verrichte uren (inclusief reistijd) per medewerker.



Overzichten

Medewerkers	Aantal oproepen			Aantal uren		
	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	1	2,4	3,4	1,40	3,20
Di	6	1	2,4	3,4	1,40	3,20
Wo	6	1	2,4	3,4	1,40	3,20
Do	6	1	3,07	4,07	1,40	4,88
Vr	6	2,34	2,4	4,74	4,75	4,05
Za	6	11,1	2,3	13,4	21,85	4,05
Zo	6	14,1	2,4	16,5	24,35	3,20

Medewerkers	Gemiddeld aantal oproepen per medewerker			Gemiddeld aantal uren per medewerker		
	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	0,17	0,40	0,57	0,23	0,53
Di	6	0,17	0,40	0,57	0,23	0,53
Wo	6	0,17	0,40	0,57	0,23	0,53
Do	6	0,17	0,51	0,68	0,23	0,81
Vr	6	0,39	0,40	0,79	0,79	0,68
Za	6	1,85	0,38	2,23	3,64	0,68
Zo	6	2,35	0,40	2,75	4,06	0,53

U kunt zien dat het gemiddeld aantal oproepen op doordeweekse dagen en de arbeidstijd afneemt.

2. Verminderen aantal oproepen door:

Per cluster maakt u een inschatting van de afname van de storingen per dag(deel) per uur en/of van de afname van de reistijd, als gevolg van het toepassen van één of meer van de genoemde maatregelen. U vult vervolgens de nieuwe gegevens in in de tool.

Op het overzichtsblad kunt u zien welk effect dat heeft op het aantal oproepen, het aantal oproepen per medewerker en het aantal in oproep verrichte uren (inclusief reistijd) per medewerker.

3. Verlengen van de responstijd

De verandering in responstijd kunt u invoeren in de tool:



Algemene Informatie

Bedrijfstijden			Werzaamheden			
	Van	Tot	Cluster	Normtijd*	Reistijd*	Responstijd*
Ma	7:00	18:00	Reparatie	120	30	600
Di	7:00	18:00	Controle	60	30	240
Wo	7:00	18:00	Onderhoud	60	30	240
Do	7:00	18:00	Veiligstelling	30	30	60
Vr	7:00	18:00				
Za						
Zo						

* Tijd in minuten

Aantal geconsigneerde medewerkers*						
	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za
Na dienst	6	6	6	6	6	6

* Dit is het aantal medewerkers dat na sluitingstijd geconsigneerd is om eventuele oproepen op te vangen.

De tool laat automatisch die oproepen vervallen die, als gevolg van de gedefinieerde responstijd, ook binnen de normale bedrijfstijd kunnen gedaan worden.

Op het overzichtsblad kunt u zien welk effect dat heeft op het aantal oproepen, het aantal oproepen per medewerker en het aantal in oproep verrichte uren (inclusief reistijd) per medewerker.



Overzichten

Medewerkers	Aantal oproepen			Aantal uren		
	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	3,84	1,7	5,54	6,85	2,20
Di	6	3,84	1,7	5,54	6,85	2,20
Wo	6	3,17	1,7	4,87	5,18	2,20
Do	6	3,17	1,7	4,87	5,18	2,20
Vr	6	4,51	1,7	6,21	8,53	4,05
Za	6	11,1	2,3	13,4	21,85	4,05
Zo	6	14,1	1,7	15,8	24,35	2,20

Medewerkers	Gemiddeld aantal oproepen per medewerker			Gemiddeld aantal uren per medewerker		
	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	0,64	0,28	0,92	1,14	0,37
Di	6	0,64	0,28	0,92	1,14	0,37
Wo	6	0,53	0,28	0,81	0,86	0,37
Do	6	0,53	0,28	0,81	0,86	0,37
Vr	6	0,75	0,28	1,04	1,42	0,68
Za	6	1,85	0,38	2,23	3,64	0,68
Zo	6	2,35	0,28	2,63	4,06	0,37

U kunt zien dat het gemiddeld aantal oproepen op doordeweekse dagen en de arbeidstijd afneemt.

Ter vergelijking wordt hieronder de situatie weergegeven met de 'oude' responstijden:



Overzichten

		Aantal oproepen			Aantal uren		
	Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Di	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Wo	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Do	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Vr	6	4,51	2,4	6,91	8,53	4,05	12,58
Za	6	11,1	2,3	13,4	21,85	4,05	25,90
Zo	6	14,1	2,4	16,5	24,35	3,20	27,55

	Gemiddeld aantal oproepen per medewerker				Gemiddeld aantal uren per medewerker			
Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal		Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	
Ma	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68	
Di	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68	
Wo	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40	
Do	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40	
Vr	6	0,75	0,40	1,15	1,42	0,68	2,10	
Za	6	1,85	0,38	2,23	3,64	0,68	4,32	
Zo	6	2,35	0,40	2,75	4,06	0,53	4,59	

4. Inplannen van meer medewerkers op consignatie

U kunt andere aantallen invullen in de tool.



Algemene Informatie

Bedrijfstijden		
	Van	Tot
Ma	7:00	18:00
Di	7:00	18:00
Wo	7:00	18:00
Do	7:00	18:00
Vr	7:00	18:00
Za		
Zo		

Werkzaamheden			
Cluster	Normtijd*	Reistijd*	Responstijd*
Reparatie	120	30	600
Controle	60	30	100
Onderhoud	60	30	120
Veiligstelling	30	30	0

* Tijd in minuten

Aantal geconsigneerde medewerkers*							
	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
Na dienst	12	12	12	12	12	12	12

* Dit is het aantal medewerkers dat na sluitingstijd geconsigneerd is om eventuele oproepen op te vangen.

* Dit is het aantal medewerkers dat na sluitingstijd geconsigneerd is om eventuele oproepen op te vangen.

U heeft in dit voorbeeld het aantal te consignerende medewerkers verhoogd van 6 naar 12.

Op het overzichtsblad kunt u zien welk effect dat heeft op het aantal oproepen per medewerker en het aantal in oproep verrichte uren (inclusief reistijd) per medewerker.



Overzichten

		Aantal oproepen			Aantal uren		
		Medewerker	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst
Ma	12	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Di	12	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Wo	12	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Do	12	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Vr	12	4,51	2,4	6,91	8,53	4,05	12,58
Za	12	11,1	2,3	13,4	21,85	4,05	25,90
Zo	12	14,1	2,4	16,5	24,35	3,20	27,55

		Gemiddeld aantal oproepen per medewerker			Gemiddeld aantal uren per medewerker		
Medewerkers		Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	12	0,32	0,20	0,52	0,57	0,27	0,84
Di	12	0,32	0,20	0,52	0,57	0,27	0,84
Wo	12	0,26	0,20	0,46	0,43	0,27	0,70
Do	12	0,26	0,20	0,46	0,43	0,27	0,70
Vr	12	0,38	0,20	0,58	0,71	0,34	1,05
Za	12	0,93	0,19	1,12	1,82	0,34	2,16
Zo	12	1,18	0,20	1,38	2,03	0,27	2,30

Hierdoor neemt het totaal gemiddeld aantal oproepen op doordeweekse dagen niet af, noch de totale arbeidstijd. Het gemiddeld aantal oproepen per medewerker en de te werken uren per medewerker nemen echter wel af

U kunt zien dat het totaal gemiddeld aantal oproepen op doordeweekse dagen niet is afgenomen, noch de totale arbeidstijd. Het gemiddeld aantal oproepen per medewerker en de te werken uren is echter wel afgenomen.

Ter vergelijking wordt hieronder de situatie weergegeven met 6 medewerkers:



Overzichten

		Aantal oproepen			Aantal uren		
	Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Di	6	3,84	2,4	6,24	6,85	3,20	10,05
Wo	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Do	6	3,17	2,4	5,57	5,18	3,20	8,38
Vr	6	4,51	2,4	6,91	8,53	4,05	12,58
Za	6	11,1	2,3	13,4	21,85	4,05	25,90
Zo	6	14,1	2,4	16,5	24,35	3,20	27,55

		Gemiddeld aantal oproepen per medewerker			Gemiddeld aantal uren per medewerker		
	Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68
Di	6	0,64	0,40	1,04	1,14	0,53	1,68
Wo	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40
Do	6	0,53	0,40	0,93	0,86	0,53	1,40
Vr	6	0,75	0,40	1,15	1,42	0,68	2,10
Za	6	1,85	0,38	2,23	3,64	0,68	4,32
Zo	6	2,35	0,40	2,75	4,06	0,53	4,59

5 Aanvullende analyses

Als u inzicht wilt hebben in het aantal uur dat u per jaar besteedt aan oproepen (zonder reistijd) kunt u in het tabblad “algemene informatie” voor ieder cluster de bedrijfstijd op 0 zetten.



Algemene Informatie

Bedrijfstijden			Werzaamheden			
	Van	Tot	Cluster	Normtijd*	Reistijd*	Responstijd*
Ma	7:00	18:00	Reparatie	120	0	600
Di	7:00	18:00	Controle	60	0	100
Wo	7:00	18:00	Onderhoud	60	0	120
Do	7:00	18:00	Veiligstelling	30	0	0
Vr	7:00	18:00				
Za						
Zo						

* Tijd in minuten

Aantal geconsigneerde medewerkers*							
	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
Na dienst	6	6	6	6	6	6	6

* Dit is het aantal medewerkers dat na sluitingstijd geconsigneerd is om eventuele oproepen op te vangen.

U ziet dan in het overzicht het gemiddeld aantal uur zonder reistijd per week.



Overzichten

	Medewerkers	Aantal oproepen			Aantal uren		
		Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal
Ma	6	3,84	2,4	6,24	4,93	2,00	6,93
Di	6	3,84	2,4	6,24	4,93	2,00	6,93
Wo	6	3,17	2,4	5,57	3,59	2,00	5,59
Do	6	3,17	2,4	5,57	3,59	2,00	5,59
Vr	6	4,51	2,4	6,91	6,27	2,90	9,17
Za	6	11,1	2,3	13,4	16,30	2,90	19,20
Zo	6	14,1	2,4	16,5	18,30	2,00	20,30

Bij elkaar is dit ongeveer 74 uur per week. Op jaarbasis is dat (52 weken x 74 uur=) 3.848 uur.

Als u alle uren uit consignatieoproepen ‘vergoed’ in tijd voor tijd kunt u een inschatting maken van het aantal (extra) uit te plannen uren. Door hier de gemiddelde kosten van een overwerkuur aan te hangen, kunt u een inschatting maken van de eventuele kosten.

U kunt ook de normtijden op nul zetten en de reistijd laten staan.



Algemene Informatie

Bedrijfstijden			Werzaamheden			
	Van	Tot	Cluster	Normtijd*	Reistijd*	Responstijd*
Ma	7:00	18:00	Reparatie	0	30	600
Di	7:00	18:00	Controle	0	30	100
Wo	7:00	18:00	Onderhoud	0	30	120
Do	7:00	18:00	Veiligstelling	0	30	0
Vr	7:00	18:00				
Za						
Zo						

* Tijd in minuten

Aantal geconsigneerde medewerkers*					
	Ma	Di	Wo	Vr	Zo
Na dienst	6	6	6	6	6

* Dit is het aantal medewerkers dat na sluitingstijd geconsigneerd is om eventuele oproepen op te vangen.

In het overzichtsblad krijgt u dan inzicht in het aantal te verwachten reisen.



Overzichten

		Aantal oproepen			Aantal uren			
	Medewerkers	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	Einde Dienst - 00:00	00:00 - Aanvang Dienst	Totaal	
Ma	6	3,84	2,4	6,24	1,92	1,20	3,12	
Di	6	3,84	2,4	6,24	1,92	1,20	3,12	
Wo	6	3,17	2,4	5,57	1,59	1,20	2,79	
Do	6	3,17	2,4	5,57	1,59	1,20	2,79	
Vr	6	4,51	2,4	6,91	2,26	1,15	3,41	
Za	6	11,1	2,3	13,4	5,55	1,15	6,70	
Zo	6	14,1	2,4	16,5	6,05	1,20	7,25	

Per week is de verwachting dat er (opgeteld) 29 reisen worden 'gemaakt'. Op jaarbasis zijn dat (29 x 52 =) 1.508 reisen.

Afhankelijk van wat u in uw consignatieregeling heeft afgesproken, kan dan een inschatting worden gemaakt van de kosten als deze uren (deels) worden betaald of een inschatting van de (extra) uit te plannen uren als deze uren (deels) worden gecompenseerd in tijd-voor-tijd.