

De impact van onderbezetting op zakelijk succes

20-09-2021 08:20



Beeld je in: het begin van de coronapandemie

Even een stapje terug. Naar het moment waarop vakkenvullers en kassamedewerkers van de lokale supermarkt helden in de frontlinie werden. Naar de consumenten met overvolle karren en de supermarkt met lege schappen. Naar de zorgen over dreigende tekorten.

De coronapandemie vormt een echte uitdaging. Veel retailers ervaren onderbezetting of overbezetting op de werkvloer. De wereld van vakkenvullers, orderpickers, kassamedewerkers en andere werknemers met onregelmatige uren is van het ene op het andere moment veranderd.

Voor deze werkenden is thuiswerken niet aan de orde: zij worden op de werkvloer verwacht.

In deze bijzondere tijd vragen retailers meer dan ooit om betrokken werknemers. Maar hoe gaat het eigenlijk met deze harde werkers? In [the State of the Deskless Workforce](#) onderzoeken we de belevingswereld van werknemers in de retail. We ondervroegen ruim 1.000 werkenden met onregelmatige uren. Op zoek naar de kijk op de werkvloer in deze bijzondere tijd.

De effecten van hoge werkdruk op klanttevredenheid

Vanaf de start van de coronapandemie ervaart maar liefst 79 procent van de werkenden met onregelmatige uren onderbezetting op de werkvloer. Zo is er vaak sprake van onvoorspelbare drukte of ziekte. Dit heeft invloed op de werkdruk. Ruim driekwart (77%) van de werkenden geeft aan dat onderbezetting voor een stressvollere werkomgeving zorgt. De effecten worden ook zichtbaar in de klanttevredenheid:

- 39 procent ervaart dat onderbezetting zich in langere wachttijden voor klanten resulteert;
- 29 procent vindt dat service naar klanten toe verslechterd door onderbezetting.

Kortom: het was rennen, springen, vliegen, duiken, vallen, opstaan en weer doorgaan. Ons onderzoek toont aan dat werkschema's flexibiliteit missen. Ook de effecten worden zichtbaar: zo heeft onderbezetting invloed op klanttevredenheid en daarmee het zakelijk succes. Maar hoe kan je als retailer wendbaar zijn en inspelen op de pieken en dalen die de crisis met zich meebrengt?

Een blik vooruit: de kracht van kunstmatige intelligentie

De onzekerheid van de pandemie is nog niet voorbij. Om mee te bewegen met trends en in te spelen op onverwachte pieken en dalen in de vraag is het van belang om inzicht te creëren. Om daarmee onderbezetting en overbezetting voorkomen. Maar hoe creëer je dit inzicht? Maak kennis met de kracht van kunstmatige intelligentie. Met de inzet van deze technologie worden trends – zoals piekmomenten in drukte of ziekte – zichtbaar en wordt de toekomstige vraag in kaart gebracht. Op basis hiervan kan je de verkoop, transacties en nodige manuren voorspellen. Deze informatie vormt het vertrekpunt voor het ontwerpen van perfecte werkschema's. Klaar met het maken van keuzes op onderbuikgevoel? Met kunstmatige intelligentie maak je zekere keuzes op grond van data.

De invloed van werkschema's op werkgeluk

Werkschema's hebben impact op het werkgeluk van werknemers. Wist je dat bij 50 procent van de werknemers met onregelmatige uren persoonlijke tijd onder druk staat door het werkrooster? Met een efficiënt werkrooster worden last-minute roosterwijzigingen en onrust door onderbezetting voorkomen. Zo ontstaat er ruimte voor deze werkenden om het beste uit zichzelf te halen én laat jij je van je beste kant zien als werkgever. Een absolute must om personeel te behouden en op werving- en selectiekosten in de toch al krappe arbeidsmarkt te besparen.

Helder communiceren over werkschema's.

Ook heldere communicatie over het werkrooster heeft invloed op de ervaring van werknemers. Maar hoe zorg je voor heldere communicatie met werknemers? Zorg in ieder geval voor de volgende drie factoren:

1. Een goede werk-privébalans

Als werkgever is het zaak om de werk-privébalans van medewerkers te waarborgen. Een goede werk-privébalans loont: zo presteren werknemers beter, voelen zij zich gezonder en halen zij meer voldoening uit het werk. Toch geeft 90 procent van de werknemers aan dat de manager wel eens buiten werktijd contact zoekt. Dit heeft invloed op de kwaliteit van vrije tijd.

2. Ruimte om issues aan te kaarten

Een groot deel van de werknemers ervaart het aankaarten van issues die te maken hebben met de werksituatie of het privéleven als onprettig. Zo geeft 38 procent van de werkenden aan niet graag het gesprek aan te gaan over planningsproblemen die te maken hebben met het privéleven. Met anonieme enquêtes kan je trends en uitdagingen signaleren voor zich problemen voordoen.

3. Inzicht in planningen en werkschema's

Het is zaak om werknemers inzicht te geven en mogelijkheden aan te reiken om onderling te communiceren. Maak schema's inzichtelijk en laat werknemers zien met wie ze zijn ingeroosterd. Daarnaast kan je werknemers laten bieden op nieuwe diensten of het aannemen van extra diensten. Zo geef je de werknemers de regie in eigen handen.

Klaar voor werkgeluk en meer zakelijk succes?

Wil jij investeren in werkgeluk en je zakelijke succes vergroten? Optimaliseer werkschema's en zorg voor heldere communicatie. Wij helpen je graag op weg met communicatietools en planningstools die jou inzicht geven in trends en de toekomstige vraag. Zo zetten we samen het geluk van de harde werkers centraal. Ben je

benieuwd naar meer? Duik in de diepte en [vraag een gratis demo aan](#).



Maarten de Boo, Vice President AI Growth bij Quinyx