



# De Ultieme People Operations Performance Checklist



# Introductie

Om je bedrijf te laten groeien moet je over duidelijke zakelijke doelstellingen en efficiënte processen beschikken. Bovendien is het van belang dat je een bedrijfscultuur creëert die een hoge medewerkersbetrokkenheid tot stand brengt en een goede begeleiding van talenten faciliteert. Deze checklist helpt je om de kwaliteit van je huidige people operations te beoordelen, zodat je kunt inschatten hoe je je processen het beste kunt stroomlijnen en de employee experience, performance en productiviteit binnen de volgende aspecten van je bedrijfsvoering kunt optimaliseren:

- Tijdsduur van Wervingsprocessen en Inwerkperiodes
- Controle over Arbeidsbudgetten
- Productieve Arbeidsprocessen
- HR-compliance
- Documentmanagement en Systeembeheer
- Bedrijfscultuur en Employee Experience



# Tijdsduur van Wervingsprocessen en Inwerkperiodes

Het komt nog te vaak voor dat bedrijven goede kandidaten mislopen omdat hun recruitmentprocessen te veel tijd in beslag nemen. Je organisatie heeft dan ook tools en processen nodig die je helpen om je wervingsprocessen een stuk sneller te laten verlopen en nieuwe werknemers binnen no-time in te werken, zodat personeelsleden kort na hun eerste werkdag een optimale productiviteit bereiken. Geautomatiseerde recruitmentprocessen en personaliseerbare knowledge base tools verbeteren de employee experience en de productiviteit dan ook aanzienlijk.



Handige tool features	Ja	Nee
<p><b>Elektronische Documentaanmaak en Ondertekening</b> Arbeidsovereenkomsten en HR-documenten kunnen met deze tool automatisch en in bulk worden aangemaakt, waarna ze op eenvoudige wijze ter ondertekening naar succesvolle kandidaten worden gestuurd.</p>		
<p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Succesvolle kandidaten kunnen na afloop van het selectieproces binnen slechts 1 dag bij je bedrijf in dienst treden dankzij geautomatiseerde en gedigitaliseerde contractaanmaak, en de mogelijkheid om contracten elektronisch te ondertekenen.</li> </ul>		
<p><b>Digitale Preboarding en Elektronische Documentregistratie</b> Kandidaten kunnen alle relevante HR-documenten via hun mobieltje uploaden en inzien, en worden door middel van hun mobiele telefoon ook nog eens begeleid om ervoor te zorgen dat alle verplichte preboardings- en onboardingsactiviteiten (denk aan het uploaden van documenten, het lezen van het bedrijfsbeleid, het afronden van trainingen, het invoeren van informatie, etc.) nog vóór de eerste werkdag worden afgerond. Zodra nieuwe personeelsleden daadwerkelijk bij je organisatie begonnen zijn, kunnen ze alle HR gerelateerde processen en documenten – zoals het identiteitsbewijs, certificaten, enz. – digitaal beheren.</p>		
<p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dankzij geoptimaliseerde contracten, gestroomlijnde preboardingsprocessen en een verbeterde ervaring voor sollicitanten wordt er tot wel 50% meer personeel aangenomen.</li> <li>• Het onboardingsproces verloopt veel sneller, waardoor nieuwe werknemers 5% minder tijd kwijt zijn aan het bereiken van een optimale productiviteit.</li> </ul>		
<p><b>Gepersonaliseerde Knowledge Base &amp; Selfservice voor Personeel</b> Medewerkers krijgen via hun eigen mobiele telefoon toegang tot gepersonaliseerde informatie, beleidsvormen, procedures, documenten en voorlichting over bepaalde rechten en voordelen. Bovendien zet de tool gepersonaliseerde HR-processen automatisch in werking door middel van triggers.</p>		
<p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongeveer 80%<sup>1</sup> van de personeelsverzoeken en vragen van werknemers kan via de selfservicetool binnen de UKG Knowledge Base worden afgehandeld.</li> </ul>		

*“Normaal gesproken kostte het ons 10 tot 14 dagen om iemand te onboarden. Nu we het UKG-systeem gebruiken, ondertekenen succesvolle sollicitanten hun contract binnen 18 minuten.”*

SUSAN MITCHELL,  
Head of People Services, Ornum Co-operative Limited

1. Gemiddelde performance van alle klanten die de UKG HR Service Delivery Knowledge Base gebruiken.

# Controle over Arbeidsbudgetten

Je personeel is je meest waardevolle asset, en tegelijkertijd ook je grootste kostenpost. Het is dan ook alleen mogelijk om je productiviteit te verhogen en meer controle over je arbeidsbudget te krijgen, wanneer je werknemers zich gewaardeerd en ondersteund voelen.

*"Vroeger waren onze filiaalmanagers iedere week twee of drie uur kwijt aan het handmatig samenstellen van werkroosters. Dankzij de automatische tools van UKG gaat dit nu binnen een kwartier."*

JIM HALE,  
Resource & Planning Professional bij EE

*"Het is essentieel dat we een volledig overzicht van ons personeelsbestand hebben. Aan de hand van gecentraliseerde informatie over afwezigheid, te laat komen, verlofopbouw, overuren en onderbezetting kunnen we namelijk gericht actie ondernemen, en zo de productiviteit van ons personeelsbestand verhogen."*

MARK BEATIE,  
Head of Central Services,  
London Energy

# 2



Handige tool features	Ja	Nee
<p><b>Beheer van Overuren</b> Managers krijgen real-time inzichten in de capaciteit, vaardigheden, inzet en beschikbaarheid van medewerkers, waardoor ze het aantal overuren en alle kosten van dien tot een minimum kunnen reduceren.</p>		
<p><b>Voordelen::</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tot wel 15% minder overuren dankzij geoptimaliseerde personeelsplanningen.</li> </ul>		
<p><b>Werkroosters op de Klantvraag Afstemmen</b> Accurate, AI-gedreven demand forecasts en geautomatiseerde personeelsplanningen brengen een optimale afstemming tussen de voorkeuren van personeel, de klantvraag en je arbeidsbudget tot stand.</p>		
<p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Managers zijn maar liefst 75% minder tijd kwijt aan het handmatig samenstellen van werkschema's.</li> </ul>		
<p><b>Verzuimmanagement</b> Alle geplande en ongeplande afwezigheid wordt elektronisch vastgelegd, zodat managers duidelijke inzichten en meer controle krijgen, en de productiviteit hoog kunnen houden. Arbeidsovereenkomsten en het bedrijfsbeleid worden te allen tijde nageleefd, en kosten worden aanzienlijk teruggedrongen.</p>		
<p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De inzet van verzuimmanagementtechnologieën resulteert in 20% minder ongeplande afwezigheid.</li> </ul>		
<p><b>Accurate Salarisuitbetaling</b> Werknemers ontvangen altijd het overeengekomen salaris voor ieder gewerkt uur. Geautomatiseerde tijds- en aanwezigheidsregistratiesystemen (T&amp;A) registreren alle relevante gegevens voor zowel thuiswerkenden als personeelsleden die zich op kantoor of in de fabriek bevinden. Hierdoor worden contracten en de arbeidswetgeving constant nageleefd.</p>		
<p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Over het algemeen wordt er iedere week per werknemer een half uur te veel uitbetaald indien er gebruik wordt gemaakt van handmatige tijdsregistratiemethoden. Door een geautomatiseerde T&amp;A-tool in te zetten, kan dit met 90% worden gereduceerd.</li> </ul>		
<p><b>Payrollautomatisering</b> Workforce managementoplossingen en payrollsystemen zijn geïntegreerd, waardoor de handmatige invoer van gegevens en berekening van salarissen overbodig wordt, het payrollteam dus meer tijd voor andere belangrijke activiteiten overhoudt, en salarissen altijd tijdig en correct worden uitbetaald.</p>		
<p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemiddeld 1,2% van het payrollbudget wordt verspild door handmatige fouten en verkeerde berekeningen die tijdens de datainvoer worden gemaakt. Daarnaast zorgen ontoereikende vervolgpacten en inadequate systemen voor vertragingen en onnodige kosten. Wanneer je de Time &amp; Attendance-tool binnen je payrollprocessen integreert, worden deze kosten met 90% verlaagd.</li> </ul>		

# Productieve Arbeidsprocessen

Je hebt efficiënte processen en goed presterende medewerkers nodig om je omzet te vergroten en als bedrijf te groeien. Het is dan ook essentieel dat je personeelsleden over tools beschikken die ze helpen om slimmer in plaats van harder te werken, zodat je onnodige administratieve aken kunt elimineren, de output van je werknemers kunt maximaliseren en zo een optimale productiviteit tot stand kunt brengen.



*“Een jaar nadat we onze UKG-oplossing implementeerden, is het aantal uren dat we wekelijks aan de administratie besteden met wel 70% afgenomen, en we spenderen op iedere locatie ook nog eens 80% minder tijd aan het afhandelen van problemen met salarisuitbetalingen.”*

SOPHIE BERRY,  
Group CI & Efficiency Manager,  
Howard Tenens Logistics



Handige tool features	Ja	Nee
<p><b>Geautomatiseerde HR-workflows</b> Je HR-team kan de workflows van veelvoorkomende HR-processen op eenvoudige wijze aanmaken en automatiseren, waardoor de administratieve workload van zowel HR als Operations flink afneemt.</p> <p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De algemene administratieve workload van HR – welke 30-60% van het totale takenpakket van personeelszaken vertegenwoordigt – neemt tot wel 37% af.</li> </ul>		
<p><b>Mobiele Selfservice</b> Medewerkers worden in staat gesteld om zelf actie te ondernemen, en hoeven dus geen contact met hun managers of HR op te nemen om bepaalde dingen gedaan te krijgen of antwoord op vragen te krijgen. Ze kunnen bovendien zelf hun werkroosters en verlofopbouw inzien, verlof aanvragen, diensten aanvragen en ruilen en persoonlijke voorkeuren en HR-dossiers updaten – en dit allemaal via hun mobiele telefoon.</p> <p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zowel medewerkers als managers besteden tot wel 80% minder tijd aan verzoeken om van dienst te ruilen, aangezien er dankzij de tool minder behoefte is aan overleg en coördinatie. Daarnaast is het niet nodig om handmatig vervangers te zoeken of wijzigingen aan personeelsplanningen door te voeren.</li> </ul>		
<p><b>Voorspellende Analytics</b> Managers behalen hun doelstellingen en voldoen altijd aan compliance omdat ze via hun mobieltje proactieve notificaties en aanbevelingen omtrent personeelsgerelateerde zaken ontvangen.</p> <p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De gemiddelde omzet van organisaties neemt dankzij geoptimaliseerde personeelsplanningen met maar liefst 1-10% toe.</li> </ul>		
<p><b>Real-time Dashboards</b> Gepersonaliseerde, configureerbare KPI-dashboards die op iedere werknemer kunnen worden afgestemd en via elk mogelijk apparaat kunnen worden bekeken, helpen je leidinggevenden om de performance te optimaliseren en belangrijke doelstellingen te behalen.</p> <p><b>Voordelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ondernemingen verkrijgen diepere inzichten in HR-processen en arbeidsgerelateerde procedures, waardoor ze hun resultaten en de employee experience doorlopend kunnen verbeteren.</li> </ul>		

*“We hebben de tijd die leidinggevenden aan het goedkeuren van verlof, het monitoren van vakantiedagen en het afhandelen van problemen op het gebied van verzuimmanagement met 75% gereduceerd. Voorheen waren ze dan ook veel meer tijd kwijt aan niet-waardetoevoegende taken.”*

BRIAN ZILO,  
SPHR, Senior Vice President HR, Limpari Foods

# HR-compliancebeheer

Voor iedere onderneming geldt natuurlijk dat de veiligheid van personeel vooropstaat en dat het naleven van wetten en reguleringen een belangrijke prioriteit is.

Organisaties en individuen die de arbeidswetgeving en databeschermingswetten niet naleven kunnen namelijk op fikse boetes en imagoschade rekenen.

Dankzij UKG is het Worldline gelukt om zijn processen volledig te digitaliseren. Het bedrijf heeft een einde gemaakt aan de papieren opslag van documenten, waardoor ze veel minder geld kwijt zijn en ook veel minder risico lopen. Tegelijkertijd hebben ze hun processen overal ter wereld gecentraliseerd en voldoen ze te allen tijde en in iedere regio aan de lokale en internationale wetgeving.

# 4



## Handige tool features

### HR Compliance Audits

Alle HR-bestanden, documenten, processen en communicatie met personeelszaken zijn gedigitaliseerd. Hierdoor wordt het een stuk makkelijker om snel en op veilige wijze informatie in te zien, zijn bedrijven veel minder tijd aan audits kwijt, vallen kosten lager uit en lopen organisaties ook nog eens aanzienlijk minder risico.

#### Voordelen:

- Werknemers zijn tot wel 90% minder tijd kwijt aan het vinden van bestanden.
- Ondernemingen besteden tot wel 20% minder geld aan externe audits, en spenderen 30% minder tijd aan het uitvoeren van interne audits, omdat deze nu veel eenvoudiger verlopen.

### GDPR

Onze People Operations-systemen (Workforce Management, HR Service Delivery en HR) zijn volledig compliant met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en databeschermingswetgeving.

#### Voordelen:

- De AVG wordt de afgelopen jaren veel strenger gehandhaafd, en steeds meer bedrijven worden dan ook beboet.<sup>2</sup> Met de tools van UKG minimaliseren firma's het risico op boetes, welke tot wel 10 miljoen euro of 2% van de jaarlijkse wereldwijde omzet kunnen oplopen.

### Naleving van de Minimumloonwet

Tijds- en aanwezigheidsgegevens worden elektronisch en in real-time geregistreerd, waardoor je payrollmedewerkers voorafgaand aan loonruns rapporten kunnen aanmaken om te controleren of de minimumloonwet wordt nageleefd.

#### Voordelen:

- Hoge boetes, straffen, eventuele rechtszaken en imagoschade kunnen worden voorkomen.

### Werktijdenrichtlijn

Er zijn geautomatiseerde regels in de personeelsplanningstool ingebouwd, zodat je er zeker van kunt zijn dat je managers aan alle regionale wetten en overeenkomsten met vakbonden voldoen.

#### Voordelen:

- Boetes, straffen, eventuele rechtszaken en imagoschade kunnen worden vermeden.

Ja Nee



*"Wij vonden de verschillende opties voor documentbeheer erg aantrekkelijk, en vooral de mogelijkheid om de structuur op eenvoudige wijze aan lokale processen aan te passen was voor ons erg interessant. Hierdoor konden we onze workflows op lokaal niveau definiëren en aan de specifieke wensen van ieder HR-team voldoen."*

MIRKA JANHONEN,  
Director, Digital HR & Workplace Development, Kemira

2. Tracker voor de handhaving van de AVG - <https://www.enforcementtracker.com/?insights>

# Documentmanagement en Systeembeheer

Het beheren van fysiek aanwezige systemen – denk aan het updaten van applicaties, software patches en de aanwezige hardware – is voor menig IT-team een tijdsverslindende en prijzige aangelegenheid. Bovendien is de opslag en het beheer van papieren HR-documenten een aanzienlijke kostenpost. Door cloudtechnologie in te zetten en je HR-bestanden te digitaliseren, kun je de workload van je personeel verlichten en kosten besparen.

*“Voorheen lagen er stapels papieren documenten op mijn bureau te wachten, en nu krijg ik bijna nooit meer een papieren formulier te zien! Het is dan ook ons doel om geen enkel papieren document meer te gebruiken. Sommige managers hebben contact met me opgenomen om aan te geven dat ze geen papieren bestanden meer nodig hebben. Mijn medewerkers en ikzelf besparen een hoop papier en tijd.”*

**FABRICE BOSSE,**  
Human Resources Manager  
Payroll & HRIS,  
Hannecard

5



## Handige tool features

Ja Nee

### Cloudgebaseerde People Operations

Onze People Operations-oplossingen (Workforce Management, HR Service Delivery en HR) bevinden zich allemaal in de cloud, waardoor upgrades en het onderhoud van software en hardware overbodig zijn geworden.



### Voordelen:

- In vergelijking met multi-tenant cloudoplossingen, spenderen bedrijven die de tools van UKG gebruiken 80% minder tijd aan upgrades en onderhoud.

### Digitale HR-dossiers

Alle HR-bestanden worden binnen de documentbeheeroplossing opgeslagen, waardoor je organisatie minder tijd en ruimte aan het beheer van papieren bestanden kwijt is.



### Voordelen:

- De digitalisering van HR-documenten zorgt ervoor dat bedrijven 90% meer ruimte in hun kantoren overhouden en minder geld besteden aan documentgerelateerde kosten, zoals:
  - Materiaalkosten (papier, enveloppes, printers, scanners, etc.)
  - Verzendkosten (postzegels, etc.)
- Een papierloze HR-afdeling vermindert de CO2-uitstoot van je firma aanzienlijk en ondersteunt doelstellingen op het gebied van Milieu, Maatschappij en Goed Ondernemingsbestuur (ESG), wat je bedrijfsimago ten goede komt.

*“Naast het feit dat we nu over de beloofde toegankelijkheidsfuncties beschikken, zien we ook dat onze productiviteit een stuk is toegenomen. Al onze documenten worden op één centrale locatie opgeslagen en beheerd, waardoor we informatie nu veel sneller en makkelijker kunnen terugvinden. Hierdoor bespaart ons HR-team waardevolle tijd, en kunnen ze hun tijd nu besteden aan belangrijke taken in plaats van het zoeken naar informatie en het verwerken van personeelsverzoeken.”*

**KORNELIA MAYR,**  
Associate Director HR, PATRIZIA

# Bedrijfscultuur en Employee Experience

Het werven en behouden van talenten is belangrijk voor de groei van je organisatie, en het is dan ook van groot belang dat je een positieve employee experience aan je personeel biedt en een solide bedrijfscultuur tot stand brengt. Investerings in een positieve bedrijfscultuur betalen zich namelijk altijd uit, en ondernemingen die tot Fortune's 100 'Best Companies to Work For' behoren, hebben de afgelopen 20 jaar dan ook drie keer beter gepresteerd dan hun concurrenten.



*"Een betere gebruikerservaring leidt tot een hogere werknemerstevredenheid, wat weer een belangrijke factor voor de totstandbrenging van een hoge medewerkersbetrokkenheid is. Dit heeft op zijn beurt weer een positieve impact op onze klanten, wat onze omzet ten goede komt. Kortom, alles staat met elkaar in verbinding."*

HANNA SUMMA,  
VP, Global Head of HR, Pöyry



## Handige tool features

### Een Goede Werk-privébalans

Onze mensen krijgen tijdens iedere fase van hun life-work journey – vanaf de sollicitatie tot aan het pensioen – genoeg flexibiliteit en controle om een goede balans tussen werk en privé te creëren. Selfservicetools en personeelsplanningen die via mobiele apparaten kunnen worden gebruikt, zorgen ervoor dat je bedrijf rekening met personeelsbehoeften kan houden, waardoor medewerkers zich meer gewaardeerd voelen.

#### Voordelen:

- De personeelsretentie kan met wel 15% worden verhoogd. Hierdoor ben je 15% minder geld kwijt aan de zoektocht naar nieuwe medewerkers, en blijft je productiviteit hoog.

### HR Case Management

Werknemers kunnen via hun mobieltje zélf antwoord op veelvoorkomende HR-vragen krijgen en verzoeken bij HR-teams indienen.

#### Voordelen:

- De selfservicemogelijkheden die UKG-oplossingen bieden, nemen ongeveer 80% van de personeelsgerelateerde HR-taken waar (gemiddelde van alle UKG-klanten).
- Voor alle HR-verzoeken die worden ingediend, geldt dat deze over het algemeen binnen 3 dagen (gemiddelde van alle UKG-klanten) worden afgehandeld – hiermee is de oplossing de snelste op de markt.

### Communicatie met Personeel

Iedere werknemer – of ze zich nu op kantoor, thuis of in de fabriek bevinden – kan op veilige wijze met collega's en managers communiceren door middel van een mobiel platform voor alle interne bedrijfscommunicatie.

#### Voordelen:

- Communicatietools zoals UKG Talk helpen personeelsleden om zich binnen je bedrijf thuis te voelen. Dankzij de toegenomen transparantie en communicatie met collega's, managers en leidinggevendenden wordt er een inclusieve bedrijfscultuur gecreëerd – wat tot een hogere medewerkersbetrokkenheid en personeelsretentie leidt.

	Ja	Nee
<b>Een Goede Werk-privébalans</b>		
<b>HR Case Management</b>		
<b>Communicatie met Personeel</b>		

*"Wanneer onze werknemers zien dat hun taken beter georganiseerd zijn en efficiënter kunnen worden uitgevoerd, voelen ze zich veel beter over hun baan – het is een eenvoudige, maar belangrijke correlatie."*

SUE PRINCE,  
Business Process Director, Sodexo



# Conclusie

Heb je met JA op alle punten van de checklist gereageerd? Gefeliciteerd! Je bedrijf is er helemaal klaar voor om nóg meer successen te behalen, en heeft waarschijnlijk al een goede concurrentiepositie.

Heb je op sommige vragen met NEE geantwoord? Geen probleem, UKG helpt je graag verder. Dit zijn de verbeterpunten waarmee je – indien je er iets mee doet – een aanzienlijke meerwaarde voor jezelf én je organisatie kunt creëren.

UKG People Operations-oplossingen helpen duizenden vooraanstaande ondernemingen overal ter wereld om hun performance volledig te transformeren.

Wil je meer weten? [Klik dan hier](#) of scan de volgende QR-code.



## Over UKG

Bij UKG staan mensen centraal™. Wij zijn ervan overtuigd dat een gezonde bedrijfscultuur en inclusie cruciaal voor je bedrijfssucces zijn, en zetten ons in om geweldige werkplekken en levenslange partnerschappen met onze klanten te creëren. Ons bedrijf wil zo laten zien wat organisaties kunnen bereiken wanneer ze in hun personeel investeren. Als een van 's werelds toonaangevende HCM-cloudbedrijven, voortgekomen uit een historische fusie, stellen we de balans tussen werk en privé centraal in onze technologische oplossingen voor HR, payroll en personeelsmanagement. Daarmee helpen we wereldwijd meer dan 70.000 organisaties in alle denkbare sectoren om te anticiperen op en zich aan te passen aan de behoeften van hun werknemers, zowel op werkgebied als daarbuiten. Ga naar [ukg.nl](https://ukg.nl) voor meer informatie.



Our purpose is people

© 2023 UKG Inc. Alle rechten voorbehouden.

Voor een volledig overzicht van alle UKG-handelsmerken raadpleegt u [ukg.nl/handelsmerken](https://ukg.nl/handelsmerken).

Alle overige handelsmerken, indien aanwezig, zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Alle informatie is aan wijzigingen onderhevig. CV2192-NLv1