



Big data geeft RAI Amsterdam meer grip op flexmix

Harde cijfers

laten *aandacht voor flexkrachten* groeien

De RAI in Amsterdam benut big data om de samenstelling en kwaliteit van de eigen flexmix te regisseren. Hiervoor is een speciaal systeem ontwikkeld, waar inmiddels de eerste inzichten uitrollen. Waardevol voor performance management en om de aandacht voor de ontwikkeling van flexkrachten te vergroten.

Het evenementen-, congres- en beurscomplex in Amsterdam heeft een grillige flexbehoefte door de grote variëteit van de meer dan 500 evenementen die er jaarlijks plaatsvinden. Met in de planning hoge pieken en diepe dalen (vooral de zomermaanden). Naast vaste medewerkers (420 fte) worden jaarlijks tussen de 3.000 en 4.000 flexkrachten ingezet. “Tijdelijk personeel, uitzendkrachten, payrollkrachten, zzp’ers en freelancers,” schetst Vincent Elsing, manager flexmanagement. Flexkrachten worden ingezet voor uiteenlopende functies: als verkeersbegeleiders, beveiligers, in de hospitality, bediening en bijvoorbeeld de logistiek.



3.000
tot 4.000
flexkrachten
per jaar

500 tot 600
evenementen
per jaar

**Big
data bij
de RAI**

Informatie over
200.000 diensten,
waarvan 135.000
evaluaties door 116
beoordelaars

18.000
dossiers van
flexkrachten

FOCUS OP FLEXKRACHTEN

Door het grote belang van flexkrachten intensiverde de RAI sinds 2010 de aandacht voor hun ontwikkeling en performance. “Zij zijn ons visitekaartje en hebben grote invloed op de beleving en beoordeling van onze gasten. Daar wilden wij onze hr-instrumenten meer op toespitsen,” zegt Elsing.

Voor de planning, (tijd)registratie en beoordeling van flexkrachten wordt sinds zes jaar gewerkt met een online platform voor workforcemanagement (Shifter). Iedere flexkracht heeft hierin vanaf zijn eerste dienst een eigen dossier. Na elke dienst zorgt een leidinggevende voor de tijdregistratie en beoordeling (cijfer van 3 tot en met 8) met een

eventuele toelichting. Hierdoor is inmiddels een grote hoeveelheid data ontstaan (18.000 dossiers), waaruit waardevolle conclusies getrokken kunnen worden. Daarvoor hebben experts van Shifter en IBM dit jaar koppelingen gemaakt tussen het registratiesysteem en een nieuwe analysetool van IBM (Watson Analytics).

STUREN OP CIJFERS

Het Hospitality Crew Centre - de ontvangstlocatie bij de RAI voor personeel - heeft in Shifter een dashboard, waarmee zij als een soort luchtverkeersleiders de performance van flexkrachten en flexpartners kunnen monitoren. Zo ontstaat beter zicht op bijvoorbeeld vullingspercentages, succesvolle plaatsingen, vervanging bij ziekte, doorontwikkeling van flexkrachten en uiteraard de beoordelingen. “Allemaal informatie die waardevol is voor afstemming tussen flexkrachten, leidinggevendenden en onze flexpartners,” zegt Elsing.

De gesprekken over performance kunnen op basis van harde cijfers veel meer de diepte in. “Eerder hadden we vooral een onderbuikgevoel. Nu kijken we gericht naar de rol van leidinggevendenden, verantwoordelijk voor de beoordelingen. Of het type flexkrachten bij bepaalde functies en de selecties die onze flexpartners maken. Dat is belangrijk voor de samenstelling en kwaliteit van onze flexschil. Het klinkt misschien abstract, maar juist door de cijfers kunnen wij meer aandacht geven aan de ‘mens achter de flexkracht’: hun ontwikkeling en behoeften.”

MEER REGIE

De RAI heeft nu meer regie over de flexschil, zegt directeur Gijsjan van 't Kaar van Shifter. “Zo kunnen kwalitatief betere teams worden samengesteld en ontstaat grotere binding en doorstroom van flexkrachten die bij de RAI passen. De toppers blijken we al na 5 diensten te kunnen herkennen (zie kader, red.). Dat was een prachtige ontdekking uit de big data.”

De samenwerking met flexpartners verandert ook. Van 't Kaar: “Hun aanbod wordt vergeleken op kosten én kwaliteit. Uitzendkrachten zijn geen printpapier. Zo moet je ze

ook niet inkopen. Traditioneel ligt de inkoopfocus op kosten en vullingspercentages. Operationeel kijken we voornamelijk naar kwaliteit en groeikansen. Dat geeft veel meer rendement dan blindstaren op een uurtarief. Inleners kunnen met de cijfers veel beter in gesprek met flexkrachten, in plaats van vooral te praten met intercedenten.”

IMPACT VOOR INTERMEDIARIS

Deze nieuwe ontwikkeling heeft grote impact voor intermediairs. Van 't Kaar: “Hun performance wordt beter zichtbaar en intermediairs krijgen als flexpartner betere rapportages om aan hun performance te werken. Dit biedt ook meer kansen voor kleinere bureaus. Door eenvoudigere koppelmogelijkheden tussen systemen zijn er minder barrières om kleinere intermediairs te betrekken bij grote opdrachten. Traditioneel werkten grote inleners met grote uitzendorganisaties, maar automatisering maakt die wetmatigheid minder vanzelfsprekend.”

De RAI heeft het aantal flexpartners inmiddels teruggebracht van 50 naar 7. “De data bevestigde daarbij ons onderbuikgevoel,” typeert Elsing. “En wij kunnen flexkrachten nu veel beter faciliteren en doelgericht helpen ontwikkelen. Hun tevredenheid en bindingsgevoel groeit daardoor.”

De eerste kersverse resultaten smaken naar meer. Big data biedt volgens Elsing de komende jaren ook kansen voor andere belangrijke thema's bij de RAI. “Zoals het behouden van talenten en ons doelgroepenbeleid, bijvoorbeeld voor 50-plussers. Er wordt vaak gezegd dat de ‘mens centraal’ moet staan. Door het benutten van informatie die eerder verloren ging, is dat nu ook echt mogelijk.” ■

BIG DATA INZICHT 1

Toppers worden snel herkend

Uit de analyses van de RAI blijkt dat flexkrachten bijzonder snel herkend kunnen worden als toekomstige topper. Iemand die in zijn eerste 5 diensten al een 8 scoort (hoogste beoordeling) wordt met 86% zekerheid een toekomstige topper. Zij hebben in het begin ook wel eens een slechte dag, maar het gebeurt zelden dat een mindere medewerker zo vroeg een uitzonderlijk goede dag heeft. Iemand die na 5 diensten bij de bovenste 20% zit met zijn gemiddelde cijfer, is met 90% zekerheid een topper.

BIG DATA INZICHT 2

Inwerken kost 40 shifts

Flexkrachten kunnen vanaf 40 diensten redelijk zelfstandig werken, blijkt uit de data-analyses van de RAI. Tot die tijd gaat de ontwikkeling van medewerkers het snelst. Daarna groeien ze langzamer door tot 120 diensten, daarna niet meer. Mensen bereiken het niveau waarop ze ingeschaald worden na 100 diensten.

Over Shifter

Shifter is systeembouwer en dienstverlener (payrolling) voor beter flexwerk. Het bedrijf begon als softwareontwikkelaar voor duurzaam en flexibel inzetten van personeel en was met hun online platform voor workforcemanagement volgens Deloitte in 2015 het snelst groeiende softwarebedrijf in Nederland.