

Reference story

Albert Heijn Landwaart verbetert OPU met R&R-Web software van De Vries WFM

R&R-Web bespaart Landwaart minimaal een halve werkdag per week

Albert Heijn Landwaart staat in 1997 voor een grote uitdaging. De supermarkt moet verhuizen naar een groter pand en de snel wisselende schoolroosters onder een groot deel van de parttimers en hulpmiddelen geven druk op de dagelijkse arbeidsplanning. Handmatig plannen blijkt een tijdrovende opgave. Op aanraden van adviesbureau Jurjen de Vries retailmanagement & efficiency biedt de R&R-Web software van De Vries WFM uitkomst om het het planningsproces efficiënter te maken en tegelijk de arbeidsproductiviteit structureel te verhogen.

Albert Heijn Landwaart start in 1922 als buurtsupermarkt in Kortenhoef door de familie Landwaart en is na drie generaties nog steeds in handen van deze familie. Nadat er in 1992 de eerste gesprekken worden gevoerd over een franchiseconstructie met Albert Heijn, is dit drie jaar later een feit.

De supermarkt verhuist in 1997 van haar oorspronkelijke locatie aan de Oranjeweg naar de Meenthof, de plek waar voorheen het oude dorps huis stond. Daar groeit Albert Heijn Landwaart uit tot een vestiging van 1000 vierkante meter met 120 werknemers. Sinds de toetreding tot het franchisersgilde van Albert Heijn in 1995 en de erop volgende verhuizing naar het huidige pand groeit de supermarkt hard op het gebied van oppervlakte, omzet en ook personeel.

Op het gebied van personeelsplanning zorgen de sterk variërende schoolroosters van het veelal jonge deeltijd personeel voor de nodige hoofdbrekens bij het management van Albert Heijn Landwaart. Daarnaast worden de parttimers regelmatig ingeroosterd op hun beschikbaarheid, waardoor soms de productiviteit per werknemer daalt. De gemiddelde OPU ligt rond de 130, wat ook ten koste gaat van de winstmarges. Dit vereist dat de bedrijfsleiding meer procesmatig te werk moet gaan om het rendement verder verbeteren en tegelijk te zorgen dat de klanttevredenheid optimaal blijft.



“We zijn toen veel strakker gaan sturen op het inplannen van mensen.”

Oplossing

Adviesbureau Jurjen de Vries retailmanagement & efficiency legt de Kortenhoefse supermarkt onder de loep en brengt de activiteiten van het kader in kaart. Op basis daarvan wordt besloten dat het management minder operationeel werkzaam moet zijn en zich meer op de grote lijnen en op de planning moet richten. Johan Landwaart, mede-eigenaar van Albert Heijn Landwaart, vertelt: “We waren gewend er altijd voor de klant te zijn. De winkel moest strak zijn er wij hielpen daar net zo hard in mee. Zaken als personeelsplanning deden we er even tussendoor.”

In de nieuwe situatie als Albert Heijn-franchisenemer worden er echter andere eisen gesteld aan de onderneming. Werknemers moeten worden ingepland afhankelijk van de hoeveelheid werk in plaats van op basis van beschikbaarheid. Het management moet minder actief zijn op de werkvloer, en meer de andere medewerkers aansturen en adviseren. Dit brengt een culturomslag teweeg met twee belangrijke effecten. “We zijn veel strakker gaan sturen op het inplannen van mensen naar de hoeveelheid werk, en we zijn gaan kijken hoe we personeel flexibeler konden gaan inzetten op verschillende afdelingen.”

Dankzij deze nieuwe benadering stijgt de OPU aanzienlijk, maar er ligt nog steeds een behoorlijk druk om de plannings te optimaliseren. Johan Landwaart leert

via zijn accountant Marshoek R&R-Web van De Vries kennen, waarmee personeelsplanning efficiënter en beter gedaan kan worden. Omdat deze software webgebaseerd is, hoeft er niet veel aangepast te worden aan de computersystemen bij Albert Heijn Landwaart. Wel is er weer een aanpassing nodig in de werkwijze. Landwaart: “In eerste instantie bleef ik zelf de planning doen, ook in R&R-Web, maar dat bleek niet effectief. Het kostte me relatief veel tijd en ik was de enige persoon die het overzicht had. Daardoor moest ik me ook gaan bezighouden met ziektegevallen van personeelsleden, en als ik zelf ziek was, ontstond er ook een uitdaging.” Inmiddels ligt de planning nu niet meer bij Johan Landwaart, maar kunnen de vijf teamleiders en de assistent supermarkt manager deze nu maken op basis van een standaardplanning. Dit bespaart Landwaart minimaal een halve werkdag per week.

R&R-Web biedt op basis van de prognose een standaardplanning die met een paar kleine aanpassingen geactualiseerd kan worden. Daardoor kunnen de verantwoordelijken nu met een geringe tijdsinspanning een planning maken die is gebaseerd op de hoeveelheid werk. Johan Landwaart hoeft alleen nog de prognoses van Albert Heijn in te vullen en aan het eind van de maand de betalingen goed te keuren. Het heeft Albert Heijn Landwaart geholpen haar OPU verder te verhogen naar 190.

De Vries Workforce Management Solutions

Kruisboog 42

3905 TG Veenendaal

t 0318 58 28 28

f 0318 89 02 49

info@devriesretail.com

www.devriesretail.com