

A close-up photograph of a globe constructed from interlocking puzzle pieces. The globe is positioned on the left side of the frame, with its surface reflecting light. The background is a blurred computer keyboard, with keys like 'P', 'I', 'Alt', and 'Ctrl' visible. The overall color palette is cool, dominated by blues and greys.

# Planning, de puzzel 2

In de vorige Zichtlijnen spraken we uitvoerig over het werk van de mannen en vrouwen die de technici inplannen en de gewerkte uren bijhouden. Nu gaat het over de software. Welke programma's zijn er? Welke keuzes worden gemaakt en waarom?

Van potlood naar computer. Dat is de weg die de personeelsplanners de afgelopen dertig jaar hebben afgelegd. Begin jaren tachtig deden ze alles met de hand, tegenwoordig gebruikt iedereen software voor zowel planning als urenregistratie. Die digitalisering bespaart natuurlijk veel tijd, geld en moeite. Een spreadsheetprogramma zoals Microsoft Excel telt de gewerkte uren automatisch op, rekent wijzigingen meteen door en doet dat keer op keer foutloos. Dat is heel wat efficiënter dan rekenmachine, potlood en gum. Daar komt bij dat de planning zelf complexer is geworden, onder meer door nieuwe wetgeving. Sinds de invoering van de Arbeidstijdenwet (ATW) in 1995 moet iedereen de planning en urenregistratie controleren op de ATW met zijn ingewikkelde regels en uitzonderingen. Als de computer dat kan, waarom zou je het dan zelf doen? Toch zijn er genoeg organisaties die de urenregistratie al lang digitaal verwerken, maar de ATW-controle met de hand bleven doen. Zo eenvoudig was de overstap dus niet. Een punt waar men ook niet altijd goed uit kwam (en komt) is de scheiding tussen vast personeel en oproepkrachten of freelancers. Ondanks Excel of planningsprogramma's blijft men dan de uren van oproepkrachten en freelancers toch apart met de hand registreren. Die planningsprogramma's zijn er al sinds dertig jaar en hebben zich sterk ontwikkeld. Vaak zijn ze afkomstig uit andere branches en hebben ze veel meer opties en modules dan alleen voor het inplannen van personeel. Intussen staat de tijd niet stil. De planners en de organisaties waar zij werken hebben heel andere wensen en ideeën dan twintig jaar geleden. Veel planners kiezen nu voor een webbased programma met online toegang tot de planning en online communicatie. Ze willen sneller kunnen roosteren, bijvoorbeeld door de beschikbaarheid van werknemers op één plek te verzamelen. Voor medewerkers is het handig als ze zelf online kunnen zien hoeveel verlofdagen ze tegoed hebben. En de werkgever wil actueel inzicht in ziekteverzuim en overuren. Maar niet iedereen heeft al deze wensen en de ene organisatie is de andere niet. Dat zorgt voor een groot verschil in keuzes binnen deze relatief kleine branche.

### De keuze Excel

Veel kleine en middelgrote organisaties werken met Excel. Wie zich in de mogelijkheden en de ingewikkelde formules verdiept, komt daar een heel eind mee. De Goudse Schouwburg maakt bijvoorbeeld gebruik van twee Excelsheets, waarvan één als bronbestand voor de andere dient. Dat bronbestand is het 'activiteitenoverzicht' waarin alle informatie van de technische lijsten wordt verwerkt, zoals begintijd, aantal gevraagde technici, het gebruik van een piano en dergelijke. Het tweede bestand neemt de gegevens over van de eerste en zet dat in meerdere tabbladen. Iedere werknemer heeft zijn eigen tabblad. Zodra de planning is gemaakt, wordt dat ingevoerd op elk individueel tabblad, waarbij naast dag- en totaalstellingen tevens controle op de ATW plaatsvindt. De feitelijk gewerkte uren worden eveneens in het tweede bestand verwerkt en ook dan vindt weer controle op de ATW plaats en worden overuren automatisch zichtbaar. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van een controlebestand met alle gewerkte uren en de gemaakte uren onderverdeeld naar soort activiteit.

Ook Boes Diertens (Noord Nederlands Toneel) gebruikt twee Excelbestanden voor respectievelijk planning en urenregistratie. Hij heeft in zijn planning geen controle op nachtrustoverschrijdingen,

maar wel in de urenregistratie. Hij gebruikt één Excel tabblad per werknemer en één tabblad voor alle totalen. Ook hier is automatische controle op ATW en overuren. Bij het Nationale Toneel ontfermt Lex Boere zich over de planning en ook hier worden alle uren automatisch gecontroleerd op de ATW en CAO-regels. Daarnaast noemt Boere expliciet het voordeel van de jaar-totalen, omdat hij hier kan zien hoeveel inhuur-uren er zijn gewerkt. Dit is belangrijk om de behoefte van de producties aan personeel in te zetten in de gaten te houden. Alles bij elkaar zijn de voordelen van Excel helder: veel mogelijkheden, geringe kosten en je past gemakkelijk zelf even iets

## 'De kosten van de verschillende pakketten zijn op geen enkele manier goed met elkaar te vergelijken'

aan. Dat is (naast de grens aan het aantal werkbladen) ook meteen het grootste nadeel: je moet zelf de kennis bezitten om de formules, macro's en kruisverwijzingen de baas te zijn. Je hebt geen leverancier om je even te helpen. Veel Excel-gebruikers, zowel van podia als gezelschappen, hebben wel eens de aanschaf van een softwarepakket overwogen. Maar ze kwamen dan toch tot de conclusie dat het een te grote investering in tijd en geld zou zijn.

### Speciale software

Bij de podia en gezelschappen zijn we, in het kader van dit artikel, een tiental softwarepakketten tegengekomen. De personeelsplanning waar we hier naar kijken is vaak dan maar een klein onderdeel van een veel groter pakket om evenementen of producties te plannen. Elke organisatie in de culturele sector maakt hier zijn eigen keuze in, meestal na een lange zoektocht. Joris Mittelmeijer (Toneelgroep Amsterdam) is ten tijde van ons gesprek op zoek naar een pakket voor evenementenplanning met een geschikte module voor personeelsplanning. Toneelgroep Amsterdam werkt nog met een verouderde versie van RostarFlex om het personeel te plannen en doet de urenregistratie los daarvan met Excel. Mittelmeijer heeft onder andere iTheatre bekeken, een Nederlands pakket voor evenementenplanning dat bij ongeveer 50 theaters en concertzalen in gebruik is. Omdat TGA vaak drie tournees tegelijkertijd moet plannen, vindt Mittelmeijer deze module te sterk gericht op zalen en niet geschikt voor zijn gezelschap. De personeelsplanningmodule is nog in ontwikkeling en op dit moment niet toereikend. Hij test nu de module van Prompt, een programma met zeer veel mogelijkheden.

Ook bij de Stadsschouwburg in Utrecht zijn planning en urenregistratie (ondanks de dure software) nog gescheiden. Zij gebruiken RostarFlex voor de planning van alle medewerkers (inclusief automatische controle op CAO en ATW) én voor de urenregistratie van freelancers. Maar voor de urenregistratie van het vaste personeel gebruiken ze Efficient van Kronos. Ze testen nu het nieuwe RostarCAS, de opvolger van RostarFlex. De hoop en verwachting is dat de urenregistratie van het vaste personeel hierin kan worden opgenomen. In het Parktheater Eindhoven is RostarCAS in elk geval succesvol geïmplementeerd. Jack van de Schoor, de 'kartrekker' van deze implementatie, is zeer tevreden over de mogelijkheden en efficiëntie. Het Parktheater heeft ook de extra online applicatie ►

### Lijst van leveranciers

- Microsoft Office Excel - [office.microsoft.com/nl-nl/excel](http://office.microsoft.com/nl-nl/excel)
- Rostar CAS - [www.paralax.nl](http://www.paralax.nl)
- Prompt - [www.lesateq.nl](http://www.lesateq.nl)
- iTheatre - [event-ticketingsoftware.com](http://event-ticketingsoftware.com)
- Kronos - [www.kronos.com](http://www.kronos.com)
- Uurwerk Basis, Uurwerk Online - [www.totheater.nl](http://www.totheater.nl)
- Ortec - [www.ortec.nl](http://www.ortec.nl)
- Artifax - [www.artifax.net](http://www.artifax.net)
- Rental Management Systems - [www.aps-rms.com](http://www.aps-rms.com)
- Yesplan - [www.yesplan.be](http://www.yesplan.be)
- 4xP - [www.4xp.nl](http://www.4xp.nl)

aangeschaft, zodat medewerkers zelf via internet hun beschikbaarheid en gewerkte uren kunnen doorgeven. Die gegevens worden automatisch verwerkt en dat scheelt de planner veel tijd. Afkomstig uit de theaterwereld is Uurwerk van TOT, het bedrijf van Marijcke Voorsluijs. Uurwerk Basis is er sinds 2005: een hyperintelligente Excelsheet van Albert Kromkamp die gebouwd is voor, en nog steeds wordt gebruikt, in Stadstheater Zoetermeer, in diverse andere theaters en door een gezelschap. Voorsluijs zag de behoefte van theaters en gezelschappen aan software die minder inregeltijd vergt en minder duur is, maar vooral: die voorstellingen en evenementen als uitgangspunt neemt voor het inroosteren van personeel. Ze besloot daar iets aan te doen en kocht op verzoek van haar klanten Uurwerk basis. Later volgde in samenwerking met applicatieontwikkelaar Rik Bruins in 2011 de webbased variant Uurwerk Online. Naar verhouding kost Uurwerk weinig, terwijl het volgens Voorsluijs wel precies doet wat theaters graag willen: profiteren van alle mogelijkheden van het web, personeel inplanen op basis van evenementen en een automatische controle van de roosters op de CAO en ATW.

### Meer pakketten

Naast de genoemde pakketten zijn er andere in gebruik die afkomstig zijn uit andere sectoren, zoals de programma's Harmony van Ortec (transport- en personeelsplanning, de software is in gebruik bij de afdeling techniek van Het Muziektheater) en Kronos (dat naast Efficient nog veel andere pakketten biedt). Er zijn ook programma's voor evenementenplanning met een module voor personeelsplanning, zoals de software van Artifax (een Engels bedrijf) en het Nederlandse pakket 4xP, dat onder meer in gebruik is bij het Utrechtse Tivoli. De vier P's staan voor programmering, productie, planning en personeel. Verder heeft Yesplan, een kleine onderneming uit België, een webbased pakket gemaakt voor evenementenplanning. Zij komen medio 2012 met een module voor personeelsplanning en krijgen veel positieve respons op de heldere interface. Maar bedenk wel dat een interface een subjectief iets is: wat de een mooi en helder vindt, hoeft dat voor een ander niet te zijn. Rental Management Systems heeft RMS Crewplanning op de markt gebracht, een module voor organisaties die geen materialen of artikelen verhuren, zoals theaters en schouwburgen.

### Wat kost dat?

De kosten van de verschillende pakketten zijn op geen enkele manier goed met elkaar te vergelijken. Het begint ermee dat je de programma's kunt huren, leasen of kopen. Er zijn veel verschillende modules en extra

mogelijkheden die je kunt kopen. Bij de een zitten de uren voor implementatie en scholing al in de prijs, bij de ander niet. De prijs voor service, onderhoud en eventuele updates speelt mee. Kortom, het verschilt enorm. Een pakket kan enkele tienduizenden euro's tot een ton kosten als je de implementatiekosten meerekent. Mocht er helemaal geen geld in je spaarpotje zitten maar wil je toch vooruit, dan zijn er nog steeds alternatieven. Marijcke Voorsluijs noemde er enkele in haar lezing tijdens de CUE2012: hou je Microsoft Office versies up-to-date, profiteer van je eigen website door bijvoorbeeld een extra pagina te openen voor medewerkers. En Google Docs is nog steeds gratis!

### Wat komt er bij kijken

De keuze voor een programma of softwarepakket hangt af van veel factoren. Wie is de leverancier? Welke eisen stelt de planner? Wat wil het management ermee? En welke gegevens heeft de administratie nodig? Wat kost het? Bevalt het degene die ermee moet werken? Zodra binnen de organisatie de behoefte ontstaat aan een planningsprogramma, is het zaak om te onderzoeken of daar überhaupt financiële ruimte voor is. Als dat het geval is, is het zaak dat iemand de kar gaat trekken.

Van belang is daarna om de bedrijfsprocessen te analyseren en het programma van eisen op te stellen. In deze fase mag volop gedroomd en gewenst worden. De noodzaak en de technische haalbaarheid moeten tegen elkaar worden afgewogen en uiteindelijk vloeit hier het programma van eisen uit voort. Daarna komt de vraag of de investering zal renderen en kan een keuze worden gemaakt welke modules wel of niet worden aangeschaft.

Denk vooraf ook goed na over het gewenste niveau van onderhoud en support. Wat doe je als er een fout in het systeem zit? Als de server vastloopt? Wil je 24/7 support of is bereikbaarheid tijdens kantooruren voldoende? Zorg voor goede afspraken hierover. Hou bij de implementatie rekening met kinderziektes. Het kost enkele maanden voor de leverancier die eruit heeft én voor de medewerkers goed met het programma overweg kunnen. Het succes van een programma staat of valt met hoe zij er op reageren. Dat heeft vooral te maken met de interface. Als die gebruiksvriendelijk is, motiveert dat om de informatie snel even in de database in te voeren. Is het lastig om de juiste invoervelden te vinden of moet je twintig keer klikken om in te vullen dat je beschikbaar bent, dan haken mensen in groten getale af. Training van de medewerkers is dus essentieel.

*Met dank aan: Marijcke Voorsluijs, Jack van de Schoor, Boes Diertens, Lex Boere, Robert Baaij, Joris Mittelmeijer, Albert Kromkamp, Anne-Britt Heijtel, Stan Gunkel, Jitske Weijand.*

