

Evaluatie-checklist

Voor consignatiediensten

Consignatiedienst - Stap 4
Evalueer de consignatieregeling

EVALUATIE-CHECKLIST CONSIGNATIE

Wanneer de consignatiedienst is ingevoerd, is het belangrijk om deze regelmatig te evalueren. In dit document vindt u hulpmiddelen om die evaluatie op te stellen:

1. Evaluatiecriteria bepalen en opstellen

2. Belangrijke onderwerpen die in de evaluatie aan bod (kunnen) komen

Deze checklist is bedoeld voor de onderneming, OR en PvT.

1. Bepalen en opstellen evaluatiecriteria

Het verdient de aanbeveling om vroegtijdig te bepalen welke evaluatiecriteria worden gekozen. Dan kan vroegtijdig worden begonnen met het verzamelen c.q. bijhouden van de benodigde gegevens. Als bijvoorbeeld wordt afgesproken dat gaat worden geëvalueerd op het aantal keer dat een medewerker niet het juiste materiaal voorhanden had, zal dit wel moeten worden bijgehouden. Duidelijk zal moeten zijn hoe de relevante data worden vastgelegd.

Om vast te stellen wat goede evaluatiecriteria zijn, zal gekeken moeten worden naar de uitgangspunten, kaders en doelstellingen van de consignatie(regeling). Probeer hierbij de meest belangrijke evaluatiecriteria te benoemen en het aantal evaluatiecriteria te beperken. Hiermee wordt de administratieve last beperkt en is de kans kleiner dat 'door de bomen het bos niet meer wordt gezien'.

Maak de evaluatiecriteria specifiek en meetbaar en geef een norm aan. Hiermee ontstaat een meetlat waartegen de evaluatie kan worden afgezet.

Specifiek. Als het aantal vrije weekenden één van de criteria is, moet vooraf worden afgesproken wat een 'vrij weekend' is. Is dat bijvoorbeeld ook een weekend waarin de medewerker verlof heeft genoten of waarin hij ziek was?

Meetbaar. Om het meetbaar te maken, moet worden vastgesteld of een vrij weekend van zaterdag 00:00 – zondag 24:00 loopt of dat dit anders wordt gedefinieerd.

Norm. De norm wordt gebaseerd op wat 'we' normaal of acceptabel vinden. Dat kan zijn dat een medewerker minimaal 26 vrije weekenden heeft, of dat maximaal 10% van de medewerkers minder dan 26 vrije weekenden kan genieten.

Acceptabel: Of de gestelde norm haalbaar is is mede afhankelijk van de acceptatie van de medewerker van die norm. Het verdient de aanbeveling om de normen met medewerkers te bespreken en gezamenlijk vast te stellen.

Het doel van evaluatie is te komen tot verbeteringen. Door vooraf de norm vast te stellen, kan bij het niet-realiseren van die norm alle energie worden gericht op het verbeteren van afspraken zodat de norm een volgende evaluatie wel wordt behaald. Als vooraf geen norm is gesteld, bestaat de kans dat (onnodig veel) tijd verloren gaat aan het bepalen of de uitkomsten van de evaluatie nu wel of niet goed zijn. Verbeteracties blijven dan vaak beperkt tot het uitspreken van goede intenties.

2. Onderwerpen voor evaluatie

Op basis van ervaring zijn zes verschillende onderwerpen te onderscheiden:

1. evaluatie op naleving Arbeidstijdenwet;
2. evaluatie op afspraken dienstverlening;
3. evaluatie op belasting en belastbaarheid van medewerkers;
4. evaluatie op organisatie en kwaliteit;
5. evaluatie op kosten;
6. beleving medewerkers.

Let op! Per evaluatiethema worden mogelijke evaluatiecriteria gegeven. Waarop wordt geëvalueerd hangt in belangrijke mate af van de doelstellingen die (met consignatie) moeten worden bereikt en welke uitgangspunten en kaders zijn gehanteerd bij het inrichten van de consignatie.

2.1 Naleving Arbeidstijdenwet

Doel: bepalen of in de onderzochte periode als gevolg van consignatie geen overtredingen van de Arbeidstijdenwet hebben plaats gevonden.

Controle kan plaatsvinden op de volgende overtredingen:

- zijn alle geconsigneerde periodes en gewerkte tijden feitelijk vastgelegd (wettelijke verplichting);
- meer dan 13 uur arbeidstijd per periode van 24 uur;
- meer dan 60 uur arbeidstijd per week (maandag 00:00 – zondag 24:00);
- meer dan 640 uur arbeidstijd per 16 weken als de medewerker in die periode van 16 weken 16 keer of vaker is geconsigneerd tussen 00:00 en 06:00;
- meer dan 768 uur per 16 weken als medewerker minder dan 16 keer in die periode van 16 weken geconsigneerd is tussen 00:00 en 06:00;
- meer dan 720 uur per 16 weken als de medewerker altijd 8 uur narust heeft na laatste oproep tussen 00:00 en 06:00.

2.2 Afspraken dienstverlening

Doel: bepalen of in de onderzochte periode de met consignatie gewenst te behalen service-levels zijn gerealiseerd.

Evaluatie kan plaats vinden op de volgende aspecten:

- gemiddelde tijd tussen intake en aanvang klus (eventueel uitgesplitst naar soort klus of klant);
- gemiddelde tijd tussen intake en einde werkzaamheden;
- aantal keer dat de tijd tussen intake en aanvang klus hoger is dan de gestelde normtijd (eventueel uitgesplitst naar soort klus of klant);
- % overschrijding normtijd;
- aantal oproepen dat niet conform afspraken kon worden afgehandeld;
- aantal klussen dat niet (volgens afspraak) kon worden uitgevoerd vanwege uitslaapuren na laatste oproep;
- afhandelingsijd conform prioriteitsklasse (bijvoorbeeld klasse A: binnen 4 uur ter plekke | klasse B binnen 8 uur ter plekke | et cetera).

2.3 Belasting en belastbaarheid medewerkers

Doel: bepalen of in de onderzochte periode bij medewerkers de fysieke en mentale belasting als gevolg van consignatie binnen de afgesproken kaders is gebleven.

Evaluatie kan plaats vinden op de volgende aspecten:

- trend in aantallen oproepen (neemt deze in de tijd toe of af);
- gemiddelde tijd voor het verrichten van een klus (eventueel uitgesplitst naar soort klus of klant);
- gemiddelde duur van de 25% langst durende oproepen per medewerker;
- doordeweekse dagen: gemiddeld aantal oproepen op doordeweekse dagen in combinatie met gemiddeld aantal oproepen tijdens de 25% dagen met meeste consignatieoproepen;
- zaterdag en zondag: gemiddeld aantal oproepen op zaterdag en zondag in combinatie met gemiddeld aantal oproepen tijdens de 25% dagen met meeste consignatieoproepen;
- nacht: gemiddeld aantal oproepen in de nacht in combinatie met gemiddeld aantal oproepen tijdens de 25% nachten met meeste consignatieoproepen;
- aantal consignatiediensten per jaar;
- maximum aantal consignatiediensten per 16 weken;
- aantal vrije weekenden (zaterdag 00:00 - zondag 24:00 uur) per jaar;
- % onnodige oproepen tijdens consignatieperiode;
- % onnodig afhandelen tijdens consignatie (op basis van tijdsspanne waarbinnen oproep moet worden afgehandeld).

2.4 Organisatie & kwaliteit

Doel: bepalen of in de onderzochte periode de organisatie en kwaliteit bij consignatieoproepen conform afspraak is.

Evaluatie kan plaats vinden op de volgende aspecten (aantal keer steeds ten opzichte van het totaal aantal oproepen):

- aantal keer dat klus wordt uitgezet bij verkeerde medewerker (niet juiste functie, niet juiste kwalificaties,...);
- aantal keer dat de foute locatie is doorgegeven;
- aantal keer dat de medewerker niet op de locatie kon komen (dicht hek, dichte deur / geen sleutel, niet de juiste screeningspapieren / pasje);
- aantal keer dat de medewerker het juiste materiaal niet bij zich had.

2.5 Kosten

Doel: bepalen of in de onderzochte periode de kosten van consignatie binnen de afgesproken kaders zijn gebleven.

Evaluatie kan plaats vinden op de volgende aspecten:

- basiskosten consignatie;
- uitbetaalde uren oproepen;
- uitbetaalde toeslag voor oproepen;
- inhuur derden om oproep over te nemen.

2.6 Beleving medewerkers

Voor beleving van de medewerkers kunt u gebruik maken het instrument 'Checklist besprekpunten consignatie medewerkers'. Evaluatie kan plaats vinden op de volgende twee aspecten:

1. ervaren bezwaarlijkheid van consignatie;
2. toetsing van uitgangspunten en normen aan ervaren bezwaarlijkheid.