

**other  
side**  
at work

**XS** XPERT SUITE



**Royal  
Flora  
Holland**

MacBook Pro

**Branche:**  
B2B Marktplaats

**Aantal medewerkers:**  
3.000 medewerkers

**Gevestigd in:**  
Nederland

**Xpert Suite sinds:**  
Eind 2022

**Interview met:**  
Rens Peperkoorn, HR Business Partner

## **Klantcase Royal FloraHolland** Royal FloraHolland over hun gedragsmatige visie op verzuim





## Introductie & Situatie

Royal FloraHolland is een internationale bloemenveiling. Al meer dan 100 jaar verbinden zij kwekers en kopers van bloemen en planten, waarin zij streven naar een optimale marktprijs tegen zo laag mogelijke kosten voor hun kwekers.

De organisatie is een coöperatie en is dan ook eigendom van de kwekers. Royal FloraHolland zorgt voor de logistieke, commerciële en financiële afhandeling. Dat doen zij met 3.000 collega's werkzaam vanuit 4 vestigingen; Eelde, Aalsmeer (export veilinglocatie), Rijnsburg en Naaldwijk. De meerderheid van deze mensen werkt in de logistiek.

Op de HR-afdeling van Royal FloraHolland werken 55 mensen over vier afdelingen (HR Infrastructuur, Expertise, Recruitement en HR Business Support). Iedere locatie heeft, afhankelijk van de grootte, 1 tot 2 HR adviseurs en een verzuimadviseur. Rens Peperkoorn is HR Business Partner bij Royal FloraHolland en is verantwoordelijk voor operations en de locatie Aalsmeer. Hij houdt zich vooral bezig met thema's zoals vitaliteit, engagement, performance & ontwikkeling en de doorvertaling van deze thema's op de verschillende locaties. Daarbij is hij als Business Partner Operations aanspreekpunt voor het MT Operations en is hij schakel tussen HR, experts, hoger management en de operatie.

# Vraagstuk & Oplossing

In 2011 is de visie op verzuim van Royal FloraHolland vormgegeven. Dit hebben zij samen ontwikkelt met Bureau Falke & Verbaan. Het is een gedragsmatige visie op verzuim, wat inhoudt dat zij erin geloven dat iedereen wat kan overkomen, maar de impact is afhankelijk van de keuzes die iemand maakt. Zie onderstaand gedragsmodel waarop deze visie is gebaseerd.

- Is er **balans** tussen de medewerker zijn capaciteiten, behoefte en verwachtingen en het werk, dan is er sprake van positieve arbeidswaardering en leidt dit tot de motivatie om inzetbaar te zijn (productiemotivatie).
- Is de **balans uit evenwicht**, dan ontstaat er een negatieve arbeidswaardering. Als er dan geen 'tegenkracht' wordt uitgeoefend, neemt de productiemotivatie af. Bij het optreden van een (gezondheids-)klacht zal dan eerder de keuze worden gemaakt om te verzuimen.
- Dit keuzeproces laat zien dat er sprake is van een **gedragscomponent**.



Rens geeft aan dat ziekte en verzuim verschillend is en dat Royal FloraHolland juist dát gesprek probeert aan te gaan. Vragen zoals; Hoe gaat het met je werk? Heb je het naar je zin? Hoe is de relatie met de mensen om je heen? kunnen daarom worden gesteld. Want uiteindelijk hebben deze factoren invloed of iemand gaat verzuimen. Maar ook signalen kunnen helpen; neemt iemand regelmatig vrij op bepaalde dagen (of juist helemaal nooit)? Is iemand vaak moe bij de dagstart? Of altijd nét te laat?

De vraag bij Royal FloraHolland is dan ook; hoe kunnen we een aanstaand verzuim voorkomen door in verbinding te staan met de medewerker en het gesprek aan te gaan, zodat de medewerker wordt geholpen om zijn werk goed te kunnen blijven doen.

“Otherside at Work bood met Xpert Suite de mogelijkheden die wij zochten, zoals; flexibiliteit van inrichting, documenten digitaal ondertekenen en triggers instellen.”

*Rens Peperkoorn, HR Business Partner*







De leidinggevende heeft hierin de belangrijkste rol, geeft Rens aan. Hij heeft de regie op verzuim omdat hij het beste beeld heeft van de medewerker. Inhoudelijk wordt hij ondersteund door de verzuimadviseur. De leidinggevende focust zich hierbij op het gedrag van de medewerker. Maar ook probeert Royal FloraHolland, via flyers en posters, de medewerker bewust te maken van zijn eigen gedrag en aan te moedigen om eerst het gesprek aan te gaan voordat hij zich ziekmeldt. Mocht de medewerker zich toch ziekmelden dan werkt de arbodienst met herstelpaden. De zieke medewerker krijgt zo op de vierde verzuimdag via sms of email een vragenlijst. Op basis van de antwoorden wordt een inschatting gegeven van het risico op lang verzuim en of ingrijpen nodig is. Het passende herstelpad wordt daarna ingezet.

Begin 2022 ging Royal FloraHolland zich oriënteren op nieuwe software die hen bij deze aanpak en verzuimvisie kon ondersteunen. Visma YouServe, leverancier van de huidige hr en payroll software, heeft toen Otherside at Work aangedragen. Otherside at Work bood met Xpert Suite de mogelijkheden die zij zochten, zoals; flexibiliteit van inrichting, documenten digitaal ondertekenen, triggers instellen, maar ook innovatieve functionaliteiten om een inschatting te kunnen doen van de inzetbaarheid van een medewerker (XS Absence- en Caseloadpredictor en XS Forms).





## Resultaat

Rens vertelt dat Xpert Suite het werk makkelijker maakt voor de organisatie. 'Dat komt omdat we Xpert Suite eenvoudig kunnen inrichten naar hoe we ons verzuimproces hebben bedacht en een toelichting kwijt kunnen voor leidinggevenden, zoals Wat is een Plan van Aanpak. Ook de flexibiliteit van het systeem, het instellen van herstelpaden en triggers helpt de leidinggevenden. Zo is het proces door Xpert Suite geautomatiseerd waardoor er minder nagedacht hoeft te worden en er ruimte is voor andere zaken.' Aldus Rens.

Tijdens de implementatie heeft Rens heel prettig samengewerkt met Otherside at Work. Hij vindt dat er actief werd meegedacht en hij werd verrast met ideeën. Aan het eind van de implementatie heeft Royal FloraHolland samen met Otherside at Work trainingen gegeven aan de leidinggevenden. Xpert Suite werd door iedereen goed ontvangen, vooral door de module Digitaal ondertekenen en de gebruiksvriendelijkheid. Op dit moment wordt er dan ook actief gebruik gemaakt van Xpert Suite bij Royal FloraHolland!

## Toekomst

Voor de toekomst wil Royal FloraHolland hun inrichting van Xpert Suite nog slimmer gaan gebruiken met de inzet van de Verzuim- en XS Caseloadpredictor en het gebruik van rapportages om de organisatie te activeren. Zo willen ze creëren dat iedereen van de organisatie Xpert Suite ook echt wilt gaan gebruiken.

## Conclusie



### Flexibele inrichting:

Xpert Suite zorgt ervoor dat het verzuimbeleid in praktijk kan worden gebracht



### Instellen van triggers:

Xpert Suite brengt efficiëntie doordat triggers het proces automatiseren



### Innovatieve functionaliteiten:

Met modules zoals XS Absence- en XS Caseloadpredictor kan er in de nabije toekomst een inschatting gedaan worden van de inzetbaarheid van medewerkers