

Van implementatie naar efficiëntie - de ervaringen van BENU met SBA-Planningstool tamigo

Een nieuwe stap in workforce management

Als regiomanager van 44 BENU apotheken in Oost-Nederland houdt Sandra Coenen zich bezig met het dagelijkse management, maar ook met strategische projecten waaronder de implementatie van SBA-Planningstool (tamigo). In dit interview spreken we met Sandra over haar ervaringen met het nieuwe systeem, van de implementatiefase tot het dagelijkse gebruik ervan.

De implementatie van de planningstool bij BENU is grotendeels succesvol verlopen. Ondanks enkele uitdagingen heeft de overstap gezorgd voor een beter functionerend workforce management systeem, met voordelen voor zowel de organisatie als de medewerkers. “Het blijft een continu proces, maar we zien nu al dat de SBA-Planningstool een waardevolle toevoeging is aan onze bedrijfsvoering,” besluit Sandra.

Waarom is BENU overgestapt op SBA-Planningstool?

“Onze vorige urenregistratie-tool voldeed niet meer aan de eisen van de organisatie en leverde veel frustratie op,” vertelt Sandra. “Daarnaast was er binnen de Brocacef Groep (waar BENU deel van uitmaakt) een bredere wens om tot één uniform workforce management systeem te komen. Hoewel dat overkoepelende project werd gepauzeerd, besloten wij binnen de apotheken niet langer te wachten en zelf de overstap te maken.”

Waarom tamigo?

Een belangrijke factor in de keuze voor de planningstool was de samenwerking met de SBA. “SBA had al ervaring met urenregistratiesystemen en had samen met tamigo een inrichting gemaakt die volledig voldoet aan de cao Apotheken,” legt Sandra uit. “Onze cao is complex, met veel verschillende verlof- en uren categorieën. Dat tamigo deze regels allemaal kon verwerken, was voor ons een groot pluspunt.”

De implementatie: een goed voorbereid traject

De overstap naar de SBA-Planningstool begon in januari 2023 met de eerste verkenningen. Begin 2024 werd de definitieve keuze gemaakt en werd het systeem daadwerkelijk geïmplementeerd.

“We hebben het project grondig aangepakt,” vertelt Sandra. “We startten met een pilotgroep van tien apotheken om alle functionaliteiten te testen. Toen de testfase succesvol bleek, volgde de gefaseerde uitrol over de andere vestigingen in juni en juli 2024.”

Een belangrijk onderdeel van de implementatie was training en ondersteuning. “Elke apotheek kreeg een verplichte workshop en er werden extra vragenuurtjes georganiseerd.

Daarnaast hadden we uitgebreide handleidingen en een helpdesk die vragen kon beantwoorden,” aldus Sandra.

Uitdagingen en leerpunten

Geen enkele implementatie verloopt zonder uitdagingen. Voor de SBA-Planningstool lag de grootste uitdaging in de overgang halverwege het jaar. “Sommige saldo’s en urentellingen moesten handmatig worden aangepast, wat voor verwarring zorgde. Achteraf gezien was dit een leerpunt; we hadden hier in de pilotfase nóg meer aandacht aan moeten besteden.”

Daarnaast zag BENU dat niet alle vestigingen het systeem even snel omarmden. “Bij sommige apotheken verloopt de adoptie soepel, terwijl anderen nog moeite hebben met de nieuwe manier van werken. We blijven deze apotheken ondersteunen met extra begeleiding en vragenuren per cluster.”

Samenwerking met SBA

De samenwerking met SBA verliep prettig. “We hadden regelmatig overleg en SBA bood niet alleen ondersteuning bij de implementatie, maar fungeerde ook als helpdesk voor cao-gerelateerde vragen. Nu is deze functie overgedragen aan tamigo zelf.”

Wat zijn de voordelen van de tool?

Volgens Sandra biedt de SBA-Planningstool veel voordelen voor zowel de apotheken als de medewerkers. Zo bevat deze automatische verwerking van de cao-regels, inclusief updates en wijzigingen en geeft de tool meer inzicht. Medewerkers kunnen zelf hun uren en roosters inzien en beheren. Ook is er de mogelijkheid tot roosteren op clusterniveau, waardoor personeel efficiënter ingezet kan worden en is er professionele ondersteuning door tamigo en SBA.

Aanbevelingen voor andere apothekers

“Workforce management klinkt misschien administratief, maar het heeft direct invloed op medewerkerstevredenheid. Een goedwerkend systeem zorgt ervoor dat medewerkers zich gewaardeerd voelen en hun rechten correct worden verwerkt. Ik zou het systeem zeker aanbevelen.”

Tot slot benadrukt Sandra dat een zorgvuldige implementatie cruciaal is. “Investeer in training, zorg voor duidelijke communicatie en neem de tijd om alle cao-regels goed te integreren. Zo voorkom je verwarring en zorg je voor een soepele overgang.”

BENU Apotheken: Een korte introductie

BENU Apotheken is de grootste apotheekketen in Nederland, met ongeveer 360 vestigingen verspreid over het hele land. De organisatie is onderdeel van de Brocacef Groep die naast de

apotheken ook een groothandel en een afdeling voor maatmedicatie heeft. Met zo'n brede dienstverlening is efficiënt workforce management essentieel.

Om dit te optimaliseren, heeft BENU Apotheken recent het workforce management systeem SBA Planningstool tamigo geïmplementeerd. We interviewden Sandra Coenen, regiomanager Oost-Nederland, over het traject en de voordelen van deze overstap.