



# Procesgang roosteren binnen IKEA Nederland

**In deze procesgang hebben de CAO partijen beschreven hoe binnen IKEA de roosters gemaakt worden. Deze procesgang maakt integraal deel uit van de coa van IKEA zoals opgenomen in hoofdstuk III, 'arbeidstijden, roostering en toeslagen' en daarmee van toepassing op alle clusters binnen IKEA' Deze procesbeschrijving verduidelijkt hoe de CAO partijen willen dat de roosters, binnen de kaders die door de CAO worden aangegeven, tot stand komen.**

## Uitgangspunten bij het maken van roosters

- Doel van het rooster is om een zo prettig mogelijke winkelervaring voor onze klanten te verzorgen, en daarnaast een prettige werkbeleving voor de medewerker te bewerkstelligen.
- De afspraken met betrekking tot roostering zullen zoveel mogelijk bijdragen aan een gezonde werk-privébalans. Bij de roostering wordt rekening gehouden met mantelzorg, kinderopvang en kort- en langdurend zorgverlof.
- Afspraken over roosters komen tot stand in overleg en via dialoog, met gezond verstand tussen medewerker en leidinggevende.
- Uitdagingen bij het roosteren gaan we aan met een positieve intentie en met respect voor wederzijdse belangen.
- Beschikbaarheid betekent: Wanneer kun je werken en waar kun je werken.
- Inzetbaarheid betekent: Beschikbaarheid afgestemd op de berekende behoefte.
- De verantwoordelijkheid voor het rooster ligt altijd bij de direct leidinggevende.
- De CAO biedt het kader waarbinnen de afspraken gemaakt worden.
- bij eventuele knelpunten roept de leidinggevende het team bijeen om gezamenlijk tot een oplossing te komen



### Vakantie

- Vakantieplanning is een vast onderdeel van het teamoverleg. Uitgangspunt is dat de aangevraagde vakantie wordt toegewezen en in geval van knelpunten afgestemd wordt tussen Teammanager en medewerker(s).
- De medewerker ontvangt binnen 2 weken schriftelijk antwoord. Voor de zomervakantie dient gestuurd te worden op een aanvraag vóór 1 februari, zodat eventuele knelpunten vroegtijdig gesignaleerd kunnen worden en een eventueel wervingsproces opgestart kan worden. Zodra er meerdere aanvragen conflicteren, roept de leidinggevende het team bijeen om gezamenlijk tot een vakantieplanning te komen.
- De zomervakantie is gedefinieerd als de periode van juni t/m september.
- De aanbevolen termijn voor aanvraag zomervakantie is maximaal 10 maanden vooraf.

### Contractophoging

- Minimaal 1 x per jaar wordt onder medewerkers met een contractsomvang tussen 13-23 uur/week geïnventariseerd of zij contractuitbreiding wensen. Bij ontstane vacatures komt de medewerker in dat betreffende team die dat wenst bij gebleken geschiktheid (beoordeling goed of uitstekend) in principe als eerste in aanmerking voor de contractduurophoging. Streven is om dit in minimaal 10% van de gevallen te laten slagen.
- Minimaal 1 x per jaar wordt onder medewerkers met een contractsomvang tussen 24-32 uur/week geïnventariseerd of zij contractuitbreiding wensen.
- Terugkoppeling van de inventarisatie vindt plaats in het landelijk periodiek overleg tussen IKEA en de bonden.
- IKEA streeft naar 80% contracten voor onbepaalde tijd zoals ook opgenomen in de Employment Standards.

# Procesgang en invloedsmomenten roostering

## Stap 1. Het afstemmen van de inzetbaarheid van de medewerker

### Structurele inzetbaarheid

- De leidinggevende en medewerker stemmen met elkaar af wat de huidige structurele inzetbaarheid van de medewerker is, aan de hand van de afspraken uit hoofdstuk III in de CAO. Dit gebeurt middels een inventarisatieformulier. Deze gegevens worden door de planner in het planningssysteem Invision ingevoerd.
- Op dit formulier wordt aangegeven, aan de hand van de afspraken uit hoofdstuk III in de CAO, wanneer de medewerker niet beschikbaar is voor IKEA.
- Ieder afspraken- en voortgangsgesprek (dus 2x per jaar) wordt de structurele inzetbaarheid opnieuw wederzijds afgestemd.
- Wanneer er behoefte is om de structurele inzetbaarheid tussentijds af te stemmen, kan dit zowel op initiatief van de medewerker als van de leidinggevende.

### Incidentele inzetbaarheid na vrijgeven rooster

- Incidentele wijzigingen in de roosters kunnen op initiatief van zowel medewerker als leidinggevende plaatsvinden (dit wordt ook nog verder beschreven in stap 6).
- Incidentele wijzigingen in de roosters vinden plaats in overleg tussen medewerker en leidinggevende. Beide partijen zullen dit verzoek welwillend bekijken.
- Een incidenteel verzoek tot wijziging van beschikbaarheid kan voor alle dagen worden gedaan (dus ook vrijdagen, zaterdagen en zon- en feestdagen).

- Bij een verzoek tot incidentele wijziging van beschikbaarheid zal eerst de mogelijkheid bekeken worden of er een dag/dienst verschoven kan worden. Wanneer dit niet mogelijk of wenselijk is, wordt het verzoek als verlofaanvraag behandeld.
- Incidentele wijzigingen kunnen direct in InVision worden ingevoerd door de leidinggevende.

### Verlof

- In de CAO staan de regels vermeld met betrekking tot een verlofaanvraag. Een verlofaanvraag moet binnen een bepaald tijdsbestek worden ingediend om meegenomen te kunnen worden in de roosters: minimaal 8 weken en maximaal 16 weken van te voren. (art.39 B.5.)
- Deze verlofaanvraagprocedure is bedoeld indien de medewerker meer dan 2 dagen aaneengesloten verlof wil opnemen, met uitzondering van de zomervakantie want daarvoor gelden aparte regels.

## Stap 2. Forecasting: het bepalen van de werkbehoefte

*Deze taak wordt uitgevoerd door de Forecaster. De forecaster is werkzaam op de afdeling Business Navigation.*

- De Forecaster berekent per cluster, aan de hand van diverse data en input, op welk tijdstip en op welke activiteit er een medewerker(s) aanwezig zal moeten zijn. Het doel is om het storeproces zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

# Procesgang en invloedsmomenten roostering

- De forecaster bekijkt of de berekende behoefte voldoet aan het urenbudget.
- De behoefte wordt per dag berekend (dagcurve).
- De dagcurve is verdeeld in blokken van 15 minuten.
- De forecast is minimaal 7 weken voor ingang van het rooster bepaald.

## **Stap 3. Roosteren: de berekende behoefte invullen met de medewerkersinzetbaarheid**

*Deze taak wordt uitgevoerd door de planner.*

- De planner vult, met behulp van het planningssysteem InVision, de forecast optimaal in met de beschikbare medewerkerinzetbaarheid. Dit is de inzetbaarheid zoals deze met elkaar is afgestemd in stap 1.
- Het planningssysteem InVision is geprogrammeerd om te rekenen binnen wetgeving- en CAO kaders.
- Het rooster wordt 6 weken voor ingang gemaakt.

## **Stap 4. Overdrachtsmoment rooster van planner naar leidinggevende**

- De planner en leidinggevende bekijken samen de kwaliteit van het rooster.
- Hierbij wordt bekeken of:
  - de juiste personen op het juiste moment zijn ingepland, met een goede mix tussen ervaren en minder ervaren medewerkers.
  - de invulling van de werkzaamheden overeenkomt met de berekende behoefte. (dekking)

- de invulling van de werkzaamheden overeenkomt met de in stap 1 overeengekomen medewerkerinzetbaarheid.
- na het overdrachtsmoment kan alleen de leidinggevende nog eventuele wijzigingen in het rooster aanbrengen.
- deze overdracht vindt minimaal 5 weken voor ingang van het rooster plaats.

## **Stap 5. Optimalisering weekrooster**

- De leidinggevende zal initiatief nemen om onderdekking in te vullen en overdekking te minimaliseren.
- Wijzigingen buiten de vastgelegde afspraken over de medewerkerinzetbaarheid, zullen alleen in overleg en via dialoog met de medewerker tot stand komen.
- Bij het oplossen van roosteruitdagingen wordt actief gewerkt met het flexsaldo.
- Het oplossen van roosteruitdagingen gebeurt in eerste instantie op basis van vrijwilligheid.
- Het optimaliseren van het rooster vindt 5 weken voor ingang van het rooster plaats.



# Procesgang en invloedsmomenten roostering

## Stap 6. Bekendmaking rooster aan medewerkers

- Het rooster wordt minimaal 4 weken voor ingang bekend gemaakt aan de medewerkers.
- Eventuele wijzigingen in het rooster (op verzoek van medewerker of leidinggevende) zullen altijd in overleg en via dialoog tot stand komen.
- Wanneer de wijziging op verzoek van de medewerker is:
  - In geval van calamiteit zal de leidinggevende op zoek gaan naar een passende oplossing.
  - Wanneer het geen calamiteit betreft, ligt het initiatief voor een passende oplossing bij de medewerker.

## Stap 7. Optimalisatieproces

- Er zullen periodiek analyses m.b.t. het rooster worden gemaakt om het rooster te verbeteren.
- Deze verbeterkansen kunnen met de medewerkers besproken worden op individuele basis (zie stap 1.) en op teambasis.
- ❖ twee keer per jaar zal er een teamoverleg plaatsvinden waarin de teambeschikbaarheid voor het komende half jaar wordt besproken. Tijdens werkoverleggen kan de procesgang roosteren gedurende het jaar als vast agendapunt terugkeren. Op initiatief van de medewerker/manager kan het onderwerp vaker worden besproken.

## **Wat te doen wanneer er niet volgens deze procesgang is gehandeld.**

**Wanneer medewerker, team en leidinggevende niet in staat zijn om, volgens de uitgangspunten zoals benoemd in deze procesgang, tot goede roosterafspraken te komen, heeft de medewerker of het team de mogelijkheid om de volgende stappen te ondernemen:**

stap 1. De medewerker of het team legt het probleem voor aan de leidinggevende van de leidinggevende.

stap 2. De medewerker of het team legt het probleem voor aan de HR afdeling van de IKEA vestiging.

stap 3. Wanneer de medewerker of het team niet in staat is om samen met leidinggevende van de leidinggevende, of de HR afdeling van de IKEA vestiging tot een goede afspraak te komen, kan hij/zij het probleem voorleggen aan de Store Manager.

Step 4. Mocht de medewerker of het team er niet uitkomen in de store dan kan hij/zij terecht bij HRNL op het Service Office.

Vervolgens zal er worden bekeken hoe er goede afspraken gemaakt kunnen worden tussen medewerker of het team en leidinggevende, binnen de kaders van de CAO en volgens de stappen van deze procesgang.