



# Uren boeken: Must of Noodzaak?

Door Yuri de Lugt, General Manager ChainWise

Uurtje factuurtje, u kent het wel. Detachering en consultancyorganisaties varen er wel bij. Ook voor projectorganisaties is een goede urenadministratie onmisbaar om de winstgevendheid van een project te beoordelen. Maar is dat wel waar? Kunnen we het echt beoordelen op deze manier?

## **Noodzakelijk kwaad...**

Voor het doorberekenen van uren aan projecten en/of klanten zijn bedrijven in de dienstensector afhankelijk van de juiste urenregistratie door medewerkers.

Onderzoek\* toont aan dat bijna de helft van alle uren schrijvers (44 procent) de gewerkte uren slechts één keer per week of minder vaak registreert. Enkel twee procent van de ondervraagden registreert zijn uren na iedere activiteit. Wellicht is hiervoor als reden aan te dragen dat het uren schrijven door meer dan de helft van de respondenten gezien wordt als een noodzakelijk kwaad.

## **Overzicht en omzet missen**

In bijna driekwart van de organisaties\* worden medewerkers wel gestimuleerd om hun uren te schrijven, maar in minder dan de helft van de organisaties wordt teruggekoppeld of men het ook daadwerkelijk goed heeft gedaan, laat staan dat dit onderdeel is van het dagelijks functioneren en beoordelen. Dit veroorzaakt onduidelijkheid. Het niet terugkoppelen van kwaliteit en resultaat maakt het er niet beter op. Onderzoek toont eveneens aan dat hierdoor niet alleen omzet wordt misgelopen, maar

ook dat er uiteindelijk geen goed overzicht bestaat van de bedrijfsprocessen en de uren die daadwerkelijk gemaakt worden.

## **Succesvol door inzicht**

In die laatste zin zit de kern van de problematiek vevat. Niet alleen wordt er niet goed en niet zorgvuldig met de urenadministratie omgegaan maar daarnaast zijn er in elke organisaties medewerkers die geen uren schrijven. Zo zijn er bijvoorbeeld directieleden, accountmanagers en verkopers die het nut ervan niet inzien en het vooral als lastig ervaren. Dit geheel ten onrechte. Een verkoop is pas echt succesvol als de cost-of-sale in de evaluatie wordt meegewogen. Zo wordt inzichtelijk wat de verkoop



daadwerkelijk kost en opbrengt. Kortom, ook uw verkopers, accountmanagers en directieleden moeten uvenschrijven om een helder beeld te krijgen.

### **Maak het inzichtelijk**

Toch is er vaak sprake van veel weerstand, begrijpelijk. Want het kost tijd en wordt gezien als een 'control'-instrument en dat is het ook als het uitsluitend wordt gebruikt om te beoordelen of iemand 'te'veel' of 'te'weinig heeft gedaan voor een opdracht of verkoop. Het wordt alleen nuttig en zinvol ervaren als deze medewerkers er iets aan hebben. Daarvoor moet periodiek, structureel strategisch en collectief aandacht zijn voor dit onderwerp. Van hoog tot laag in de organisatie en, niet onbelangrijk, de toegevoegde waarde moet duidelijk zijn. Hierbij kan men denken aan algemene overzichten zoals bijvoorbeeld:

- Declarabele en factuurabele urenoverzichten
- Verlof en beheer overzichten
- Project evaluatie overzichten

Specifieke overzichten zoals:

- Overhead & Productie
- Average cost-of-sale per € 100.000
- Average cost-of-sale per klant
- Revenu per klant, product of dienst
- Inspanning / opbrengst overzichten
- Campagne / resultaat overzichten

Beleid kan worden gemaakt met bijvoorbeeld:

- Keuze voor minimale omzetprognose om mee te doen aan een pitch
- Klanten waar meer of minder aandacht aan besteed wordt



- Focus (of juist niet) op productlijnen
- Benoemen en besturen op heldere en gecommuniceerde KPI's

Door gebruik te maken van deze en andere parameters waarvoor uren en tarieven (ook intern) een belangrijk input leveren, is het een stuk simpeler en overzichtelijker om resultaten naar waarde te kunnen beoordelen. Zowel voor uzelf als voor uw medewerkers. Uren correct en consequent boeken is dus een absolute noodzaak voor de bedrijfsvoering en winstgevendheid.