

## Waarom bezettingsgraad van werknemers de sleutel is naar hogere winstgevendheid

MARK VAN LEEUWEN - OKTOBER 2021



Ongeacht de focus van een Professionele Services Organisatie (PSO) - van digitaal marketingbureau tot managementadviesbureau of software ontwikkelingsbedrijf, een PSO verkoopt voornamelijk tijd en de expertise van je team. Daarom heb je een expliciet model voor factureerbare resources nodig dat van toepassing is op elke werknemer in de hele organisatie. Daarvoor heb je de 'bezettingsgraad' nodig.

## Wat is een bezettingsgraad?

Bezettingsgraden zijn een maatstaf voor efficiëntie en productiviteit van een individu (of zelfs een hele PSO) bij het genereren van inkomsten ten opzichte van de beschikbare bandbreedte, verdeeld over een bepaalde periode. In eenvoudiger bewoordingen weerspiegelt een bezettingsgraad het percentage van de werkuren van een werknemer dat aan een klant kan worden gefactureerd ten opzichte van hun algehele beschikbaarheid.

Als je niet weet wat je moet verkopen of hoeveel je kan leveren, is het gemakkelijk om werknemers te veel of te weinig te gebruiken. Dit gebrek aan controle kan ernstige financiële en operationele gevolgen hebben, waaronder ontevreden klanten, gemiste verkopen, opgeblazen overhead en meer.

Er zijn veel factoren die een rol spelen bij het maken van een formule voor de bezettingsgraad die het beste werkt voor uw bedrijf. Veel gebieden kunnen van invloed zijn op berekeningen en tarieven kunnen op verschillende manieren worden gebruikt. Om het gemakkelijker te maken, zijn er technologische oplossingen die PSO-leiders kunnen helpen dit onschatbare inzicht te verwerven, waardoor hun organisaties sneller winstgevend kunnen worden.

Het is een feit dat als je geen beoogde bezettingsgraden heeft, je je personeel waarschijnlijk niet optimaal inzet.

---

[Download de whitepaper van SPI over het vergroten van de winstgevendheid met mensgerichte software](#)

---

## Is there a formula for success?



### Is er een standaard bezettingsgraad of succesformule?

Het korte antwoord op deze vraag is nee - en daar is een aantal redenen voor. Organisaties hebben vooral verschillende strategieën, dus formules voor (resource)gebruik variëren. Neem PricewaterhouseCoopers en Deloitte, exploitanten van enorme wereldwijde professionele diensten en adviesnetwerken. Hun medewerkers genereren inkomsten door middel van langdurige opdrachten, vaak in klantomgevingen. Deze bezettingspercentages voor consulting zijn doorgaans erg hoog omdat de pijplijn met werk vol is, banen specifiek zijn en de prioriteit volledig ligt bij het genereren van inkomsten.

Overweeg nu een kleinere PSO die meer gericht is op groei versus winst. Om dat te bereiken kan een PSO extra mensen aannemen. Ze kunnen dan een hoge bezettingsgraad hebben, maar niet met de nadruk op winstgevendheid en facturering - de marges kunnen minder zijn omdat ze proberen op te bouwen voor de toekomst en voorlopig afhankelijk zijn van kasreserves. Dergelijke factoren verklaren waarom de doelstellingen voor het gebruik van professionele diensten variëren. HubSpot ontdekte bijvoorbeeld dat sommige bureaus streven naar een bezettingsgraad van 85 tot 90 procent, maar de werkelijke gemiddelde bezettingsgraad is veel lager, namelijk 60 procent.

**Tarieven variëren per type organisatie, rol, zakelijke doelen en individuele functies. Je kan proberen de tarieven van je concurrenten te benchmarken voor vergelijkingsdoeleinden, maar het is het belangrijkste om je eigen organisatie te kennen - en daarvoor moet je eerst je activiteiten evalueren.**

## Calculating Employee Utilization Rates



### Hoe bereken je de bezettingsgraad van medewerkers?

PSO's moeten tarieven voor werknemers vaststellen die haalbaar zijn. Je wilt het werkelijke aanbod bepalen van wat je hebt en hoe je op een kosteneffectieve manier aan de vraag kunt voldoen. Dus hoewel je een basislijn wilt bepalen om ervoor te zorgen dat werknemers winstgevend zijn, mag dit geen poging zijn een te hoog verkoopdoel te bereiken. Dit zou kunnen leiden tot burn-out van werknemers, wat volgens onderzoek leidt tot een hoog baanverloop, meer afwezigheden en verminderde productiviteit, wat Amerikaanse bedrijven jaarlijks \$ 300 miljard kost.

Om de bezettingsgraad van werknemers correct te berekenen, moet je begrijpen dat verschillende rollen verschillende tarieven hebben. Iemand met leidinggevende verantwoordelijkheden zou bijvoorbeeld niet zo hoog scoren als iemand die rechtstreeks aan een project werkt. Waarom? Je zou verwachten dat ze een groot deel van hun tijd besteden aan het beheren van personeel en het uitvoeren van andere taken die niet rechtstreeks aan een klant kunnen worden gefactureerd.

Een stafmedewerker die verantwoordelijk is voor het toezicht op een financieel gebied zoals crediteuren of iemand die leiding geeft aan personeelszaken, genereert waarschijnlijk ook niet veel declarabele uren. Zijn ze nog steeds essentieel voor je succes? Absoluut. Maar ze zouden niet dezelfde bezettingsgraad moeten hebben als een grafisch kunstenaar of een accountant die het grootste deel van hun tijd besteedt aan factureerbare klantprojecten. Bovendien hebben banen verschillende geldwaarden: de uren van een architect kunnen een hogere opslag opleveren dan die van een projectmanager.

Een basisformule om de bezettingsgraad van werknemers te berekenen, ziet er dus als volgt uit:

- r (52 weeks x 5 days).
- Herleid dan het aantal interne dagen en dagen van betaalde afwezigheid (je zal dit willen aanpassen voor je eigen business):
  - Vakantiedagen (zeg 25 dagen)
  - Ziekte-dagen (5 dagen)
  - Interne activiteiten zoals training, off-sites and meetings (15 dagen)
  - Professionele ontwikkeling of het bijwonen van conferenties (10 dagen)
- Dan blijven er nog 205 dagen over voor declarabel werk voor klanten. Deel dat getal door het totaal aantal van 260 werkdagen, en je komt op een (norm) bezettingsgraad van 78%.
- Hiernaast kan je ander niet-declarabel werk in mindering brengen zoals voorbereiding, reporting, reistijd et cet. dat de na te streven bezettingsgraad verder zal reduceren. Hier moet je ook nog een ieders persoonlijke rol incalculeren, aangezien verantwoordelijkheden en doelstellingen qua bezettingspercentages van elkaar kunnen verschillen.

Billability vs.  
Utilization



## Facturering versus bezetting: hoe kan de facturering van werknemers de winstgevendheid verbeteren?

Al deze hierboven beschreven factoren moeten worden gebruikt om doel marges te ontwikkelen. Die doelstellingen moeten vervolgens worden weerspiegeld in de bezettingsgraad op elk niveau van je bedrijf. Het is van vitaal belang om deze tarieven vast te stellen en te kunnen analyseren om winstmarges vast te stellen en te laten groeien.

Met dit in gedachten moet je deze bezettingsgraden vervolgens gebruiken om factureringsdoelen vast te stellen, of het aantal declarabele uren dat elke werknemer moet halen. Deze moeten worden gedeeld met individuele medewerkers en teams, zodat iedereen realistische doelen krijgt waar iedereen naartoe kan werken.

Bovendien is het belangrijk dat je te allen tijde inzicht hebt in de gebruiksstatus. Je moet vooruit kunnen plannen om het werk van je klanten te kunnen uitvoeren, de [de bandbreedte van je medewerkers te verbeteren](#) en ervoor te zorgen dat de juiste middelen aanwezig zijn. Je wilt niet dat medewerkers stilzitten en zich zorgen maken over onvoldoende werk in de pijplijn. Je wilt ook niet dat ze overweldigd worden en gedwongen worden om mensen aan te nemen op een manier die niet kosteneffectief is.

Je moet altijd weten dat er voldoende omzet wordt gegenereerd en dat projecten winstgevend worden afgerond. Daarvoor heb je [real-time inzicht nodig in je hele organisatie](#).

Raising your PSO's utilization rates and billability





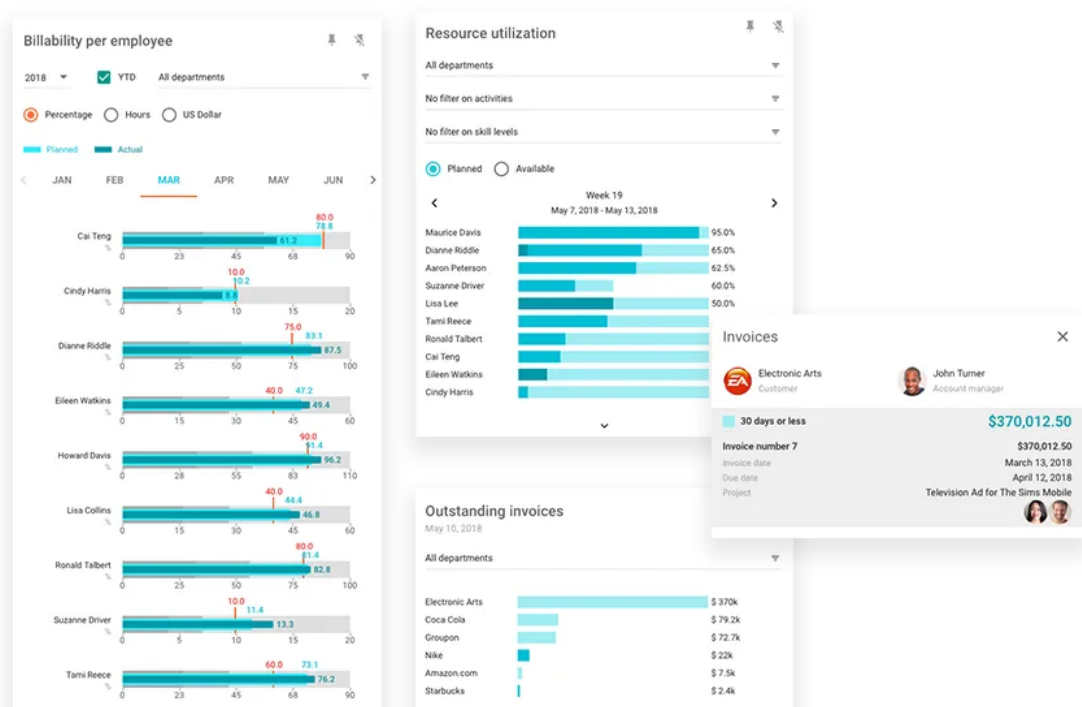
## Kunnen hulpprogramma's helpen de bezettingsgraad en facturering van PSO's te verhogen?

Als het bovenstaande veel klinkt, houd moed - er is technologie beschikbaar die het creëren en behouden van bezettingsgraden, marges en winstgevendheid in een handomdraai inzichtelijk kan maken.

En deze tools zijn speciaal gemaakt met PSO's in gedachten.

Professional Services Automation (PSA)-platforms maken iedereen in een PSO vrij door tijdrovende taken op het gebied van management, verkoop, financiën, operations en projectbeheer te automatiseren. Ze vergemakkelijken elke stap van de reis van offerte naar geld. Ze kunnen de efficiëntie en winstgevendheid verhogen met meer CRM-mogelijkheden en betere controle over tijd en kosten, facturering, prijsstelling en cashflow.

[Lees hoe VOGSY je helpt om bovenop benutting en project levering te zitten](#)



[See how VOGSY helps you stay on top of utilization and delivery](#)

Een **PSA platform** kan PSO leiders helpen om bezettingsgraden te definiëren en te monitoren, terwijl de actuele resultaten constant zichtbaar zijn samen met analytische tools om het verleden te analyseren en te anticiperen op de toekomst.

Het juiste PSA-platform levert realtime verkoop-, klant-, project- en gebruiksstatistieken. Configureerbare KPI-borden bieden snelle toegang tot vitale gegevens.

Als gevolg hiervan zijn de werkterreinen op schema, worden de marges effectief beheerd en vergroot en wordt de pijplijn nauwkeurig voorspeld.

Even belangrijk, het geeft je een realistisch beeld van medewerkers. Je kunt ervoor zorgen dat ze niet opgebrand raken en dat ze over de juiste middelen en vaardigheden beschikken om aan de vraag te voldoen. Je kunt medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen voor het werk, ervoor zorgen dat ze projecten hebben om aan te pakken en in staat zijn om hun haalbare doelen te bereiken. Iedereen kan zien waar zijn collega's aan werken, zich voorbereiden op wat komen gaat en effectiever samenwerken.

Voor bedrijven kan een PSA-oplossing je de gegevens geven die je nodig hebt om ervoor te zorgen dat je de juiste diensten tegen de juiste marges verkoopt. En voor leiders is dat de sleutel tot het stimuleren van winstgevendheid.

Maakt je al gebruik van Google Workspace? Ontdek hoe VOGSY, de enige PSA-oplossing voor Google Workspace, kan helpen bij het verbeteren van de berekeningen van je bezettingsgraad en winstgevendheid.



## Meer inzichten nodig?

Wil je meer leren hoe je je PSO met meer gemak en resultaat laat opereren? **Neem contact met ons op.** We helpen je de juiste resultaten te bereiken die je nodig hebt om je business te laten groeien: betere marges, lagere overheadkosten, hogere benutting en meer opbrengsten.



Wout Klok, Managing Director

[w.klok@geefirm.com](mailto:w.klok@geefirm.com)

+31 6 5575 1690

[Boek vandaag nog een demo van VOGSY](#) om gebruik te maken van een winnend quote-to-cash-systeem.