

4 JAAR DE 'KLANTVRAAG' CENTRAAL

Deze zomer vier jaar geleden opende HRM@WORK haar deuren. De doelstelling was toen dezelfde als vandaag; hét bureau zijn waar bedrijven uit de elektro- en installatietechniek aankloppen voor het oplossen van de problemen waar zij op de arbeidsmarkt tegen aanlopen. Er is hard gewerkt de afgelopen vier jaar; het bureau huist sinds kort in een mooi nieuw kantoor en lanceerde een geavanceerde nieuwe website. Maar het werk resulteerde vooral in een continu groeiende groep van opdrachtgevers en kandidaten die HRM@WORK weten te vinden. Die komen, maar niet gaan. "Wij richten ons in onze onderneming op binding in plaats van groei. En dat klinkt vanzelfsprekender dan het is." Vier jaar HRM@WORK, een terugblik met oprichters Hans Glas en Marcel Houwers.

Hans en Marcel kennen elkaar al lang, aan hun samenwerking ging een jarenlange vriendschap vooraf. Min of meer toevallig kruisten hun carrièrepaden een aantal jaar geleden toen zij beiden aan de slag gingen bij een bedrijf dat technisch personeel detacheert in de breedste zin van het woord. Ze hielden zich bezig met het werven van technisch personeel die vervolgens gedetacheerd moesten worden.

Beiden werkten zich op tot een positie in het management team. Hans over die periode: "We hebben keihard gewerkt, veel geleerd en hebben profijt van onze ervaringen. Dit is bepalend geweest voor de keuzes die we gemaakt hebben bij de oprichting van HRM@WORK. Het ondernemersbloed zat en zit in ons beiden. Wij willen zelf klanten spreken, benaderen en bezig zijn met het kernproces. En wij willen werken vanuit de klantvraag. Marcel en ik hebben afgesproken zelf altijd betrokken te zijn bij onze klanten. Want zij zijn het bestaansrecht van HRM@WORK - onze klanten. Winst en groei zijn het resultaat van het

bedienen van klanten. Zodra winst en groei een doel op zich worden bestaat het gevaar dat de klant op de tweede plaats komt. Dit past ons niet. Om onze idealen met betrekking tot het ondernemerschap te verwezenlijken zijn we ruim vier jaar geleden naar de Kamer van Koophandel gestapt om HRM@WORK op te richten."

Altijd moet de klantvraag centraal staan. Niemand die met Hans en Marcel heeft gesproken over 'wat er dan anders moest' toen zij het bureau oprichtten kan tegen spreken dat dit het eenduidige antwoord is dat beiden geven op deze vraag. Die klantvraag kan veel verder gaan dan puur het werven en selecteren van kandidaten voor vaste of tijdelijke functies. Soms bemiddelen zij in arbeidsconflicten, soms adviseren zij een bedrijf over hoe en waar ze het best kunnen adverteren, en soms zijn ze echt een 'arbeidsmarkt-klankbord' voor een ondernemer of een directie. In de basis laat de centrale klantvraag zich vrij eenvoudig verwoorden; zij hebben



IN DEZE EDITIE

- Vier jaar de 'klantvraag' centraal
- In gesprek met Pieter Eijkelenboom
- Nieuwe website HRM@WORK nog functioneler

[Lees verder op pagina 2 >](#)

“We zoeken bij een kandidaat altijd naar de drie Ja’s:

Kan hij het? Wil hij het? Past hij er?”

< Vervolg van pagina 1



• Hans Glas en Marcel Houwers

arbeidsmarkt gerelateerde vraagstukken die moeten worden opgelost op een manier die bij hun organisatie past. “En dat is dus precies waar we nú van vroeg tot laat mee bezig zijn” zegt Marcel. “Wij kunnen nu zélf weer luisteren naar de klant én de kandidaat. Hun problemen en wensen begrijpen en pro-actief werken aan oplossingen. Wij willen gewoon ons werk goed doen, onze groei is geen doel op zich. Wij zien ons zelf als bureau ook niet als een intermediair, wij staan niet tussen kandidaat en opdrachtgever in. Wij zien dat als 1 groep mensen aan wie we open en eerlijk hetzelfde verhaal vertellen. Eerlijk over de kandidaat, en ook zeker eerlijk over de opdrachtgever. Wie vandaag kandidaat is kan morgen opdrachtgever zijn en andersom.”

Hans en Marcel waren zich bij de oprichting van HRM@WORK bewust van iets belangrijks. Om in staat te zijn de klantvraag centraal te stellen moet je in de eerste plaats in staat zijn de klantvraag te snappen. In de jaren voor HRM@WORK waren ze genooddaakt zich te richten op alle bedrijven en vacatures die ook maar zijdelings iets met techniek te maken hadden. Terwijl zij, gezien hun opleiding en ervaring, juist specialistische kennis hebben over de elektro- en installatietechniek. Marcel “Wij besteden heel veel aandacht

aan het opnemen van een vacature; daar zijn we zo een uur of vier mee bezig. Om de simpele reden dat we echt willen weten wat iemand moet kunnen in een functie, en hoe iemand moet zijn om in een organisatie te passen. Doordat wij ons uitsluitend richten op elektro- en installatietechniek zijn we in staat te begrijpen wat een kandidaat moet kunnen. Daarbij kunnen we ook toetsen of een kandidaat dat ook daadwerkelijk kan. Als een bedrijf op zoek is naar een tunnelbouwer moet je geen kerel met een schep sturen zeggen we altijd maar.” “Bedrijven in deze sector zijn gewend aan projectmatig werk, zo zijn zij ook georganiseerd” vult Hans aan, “logischerwijs is een groot gedeelte van de vacatures dus ook projectmatig. Die projectmatige benadering komt echt terug in het hele denken van bedrijven in deze sector. Als we een kandidaat zoeken voor een bepaalde vacature dan zijn

we altijd op zoek naar drie ‘Ja’s’ op de vragen ‘Kan hij het?’, ‘Wil hij het?’ en ‘Past hij er?’. Omdat te kunnen doen moet je de techniek begrijpen en de cultuur aanvoelen, en daarom richten wij ons uitsluitend op de elektro- en installatietechniek.” En niet zonder resultaat. In het oprichtingsjaar had het bureau, naast een aantal gedetacheerde mensen, zo’n vijf succesvolle werving & selectie bemiddelingen. Tegenwoordig zijn dat er zo’n 150 per jaar. Een belangrijker getal waarmee het succes van de werkwijze van HRM@WORK kan worden uitgedrukt is dat 96% van die 150 geplaatste kandidaten na een jaar nog op zijn plek zit. Marcel: “Het is goed om te zien dat het overgrote deel van de bemiddelingen die wij doen ook echt een match is. Dat we op die manier een duurzame bijdrage aan de branche kunnen leveren. Laatst hebben we een project mogen runnen voor een belangrijke brancheorganisatie, dat is iets waar we best trots op zijn.”

Een terugblik op de eerste vier jaar uit het bestaan van HRM@WORK is niet compleet zonder de oprichters de vraag te stellen wat zij de afgelopen vier jaar hebben geleerd. Hans: “Je moet altijd werken vanuit je sterktes. Datgene doen waar je goed in bent, en wat je leuk vindt. Voordat wij met HRM@WORK begonnen ben ik jarenlang druk geweest met zaken die veel te ver bij mij vandaan lagen. Je moet keuzes maken en altijd kiezen voor je sterktes.” “Je bouwt een bedrijf op je sterktes” gaat Marcel verder, “en dat bedrijf kan je vervolgens alleen maar leiden als je oprecht betrokken bent. Betrokken bij je klanten en betrokken bij de mensen met wie je werkt. Doe alles wat je doet met overtuiging en enthousiasme. En daar gaan wij bij HRM@WORK nog heel lang mee door!” ■





“Ik vind HRM@WORK anders dan de meeste bureaus. Zij zijn echt bezig met het oplossen van het tekort aan goede mensen in onze branche.”

• Pieter Eijkelenboom

5 vragen aan een klant van het eerste uur

IN GESPREK MET PIETER EIJKELENBOOM

In deze editie van het HRM@GAZINE blikken we terug op 4 jaar HRM@WORK. Het ligt voor de hand dat we voor die terugblik ook in gesprek gaan met een klant van het eerste uur. Pieter Eijkelenboom is zo'n klant. Hij is na een carrière van meer dan 38 jaar in de elektro- en installatietechniek inmiddels gepensioneerd. Momenteel heeft hij enkele bestuursfuncties binnen branche-organisaties. In de laatste 10 jaar van zijn actieve loopbaan was hij eerst directeur van Unica Bodegraven bv. De laatste 2 jaar van zijn carrière was hij directeur van de regio west van Unica Installatietechniek bv. Het was in deze functie dat hij voor het eerst in contact kwam met HRM@WORK. Wij stelden hem 5 vragen over de samenwerking toen en nu.

Hoe is het eerste contact met HRM@WORK tot stand gekomen?

“Dat was zo'n drie jaar geleden, ik was toen nog directeur van Unica. Als we bij Unica een vacature hebben dan worden door de bedrijfsleiding verschillende bureaus ingeschakeld om te komen met kandidaten. Dat ging toen zo, en dat gaat nog steeds zo. Het begon de bedrijfsleiding op te vallen dat HRM@WORK vaak met echt goede kandidaten kwam, kandidaten die heel geschikt voor de functie waren en die ook pasten bij ons bedrijf. Ik hoorde de naam HRM@WORK steeds vaker vallen. Als directeur wil je toch weten wat er speelt in je bedrijf, dus na verloop van tijd heb ik een afspraak gemaakt met Hans en Marcel, om de mensen achter HRM@WORK te leren kennen. We hadden een goed gesprek, ze kwamen op mij heel open over. Het viel mij op dat ze goed konden luisteren en oprecht geïnteresseerd waren in structurele oplossingen voor het tekort aan arbeidskrachten in de markt.”

Wat vond u typerend of opvallend aan de manier van werken van HRM@WORK?

“Zoals ik al zei; ze luisteren écht. Ze analyseren heel goed wie je als bedrijf nodig hebt voor een bepaalde functie. Welke kwaliteiten iemand moet hebben om de baan goed te kunnen uitvoeren. Ze

gaan dermate grondig te werk dat de kandidaat die ze voorstellen ook eigenlijk altijd echt goed past binnen je organisatie. En dat is natuurlijk heel belangrijk. Als die match er niet is zijn er namelijk 3 partijen die verliezen: Jij hebt als opdrachtgever je vacature niet naar behoren ingevuld, de kandidaat zit op een plek waar hij niet gelukkig wordt en zijn vorige werkgever is nodeloos een kracht kwijt.”

Hoe heeft de samenwerking zich vervolgens ontwikkeld?

“Op een gegeven moment hebben zij mij, naast een aantal andere mensen uit de branche, uitgenodigd voor een workshop. Ik liep natuurlijk al een aardige tijd mee in de branche, maar dat neemt niet weg dat je nooit te oud bent om te leren. Sterker nog, als je het goed doet leer je elke dag. Die workshop ervoer ik als echt best goed. Tijdens de workshop ontstond een levendige discussie tussen de deelnemers; over de branche en de instroom van mensen in de sector. Hans en Marcel hielden deze discussie goed gaande, het was echt interessant. Dit konden zij doen doordat zij ook daadwerkelijk goede ideeën hebben over structurele oplossingen voor de sector. Vanaf dat moment is onze samenwerking eigenlijk groter gegroeid dan een gewone relatie tussen opdrachtgever en bureau.”

Op welke manier werkt u tegenwoordig nog met HRM@WORK?

“Sinds mijn pensioen bekleed ik enkele bestuursfuncties binnen branche-organisaties. Binnen die organisaties houden wij ons onder meer bezig met het vergroten van de instroom van goed opgeleide mensen op de arbeidsmarkt. Dit is waar HRM@WORK en ik dus een gemeenschappelijk belang hebben. Toen ik van Hans en Marcel begreep dat zij bezig waren met het naar Nederland brengen van Oost Duitse stagiairs was ik erg enthousiast. Het opleidingsniveau is daar hoger dan hier, en het aantal technische studenten overtreft het aantal banen. Om de taalbarrière te lijf te gaan heb ik actief meegewerkt aan een Taalgids. Een gids waarmee de Duitsers alle Nederlandse vaktermen kunnen leren, zodat ze ook echt in staat zijn om bij Nederlandse bedrijven mee te werken. Daarnaast heb ik HRM@WORK via mijn netwerk kunnen voorstellen aan een aantal extra Duitse technische scholen waar ze nog geen contact mee hadden.”

Wat zou u HRM@WORK willen meegeven voor de volgende vier jaar?

“Ik vind HRM@WORK anders dan de meeste bureaus. Zij zijn echt bezig met het oplossen van het tekort aan goede mensen in onze branche, en dat doen ze eerlijk en duurzaam. Het feit dat ze niet aan head hunting doen vind ik daar een mooi voorbeeld van. Ik hoop dat ze hier de komende vier jaar mee doorgaan. Dat ze doorgaan met luisteren naar de branche, en blijven meewerken aan structurele oplossingen, op de transparante en heldere manier die ik van ze gewend ben.” ■

NIEUWE WEBSITE FUNCTIONELER



HRM@WORK heeft een nieuwe, modernere website ontwikkeld. De website biedt alle functionaliteiten die een zogenaamde 'Internet 2.0' website kan bieden. Vacatures worden zeer uitgebreid gepresenteerd en zijn bovendien gemakkelijk te doorzoeken. Kandidaten kunnen op alle mogelijke manieren selecties maken uit het vacature aanbod, en bovendien via zogenaamde RSS feeds op de hoogte blijven van het aanbod. Kosten noch moeite zijn gespaard om de website goed te laten scoren bij de zoekmachines. Opdrachtgevers van HRM@WORK plukken daar de vruchten van, omdat hun vacatures door zo veel mogelijk mensen worden gezien. Sinds de site 3 maanden geleden online is gegaan, is het aantal kandidaten dat via de site heeft gereageerd op vacatures verdubbeld. In deze HRM@GAZINE vast een korte kennismaken met de site.



De homepage is overzichtelijk ingedeeld. Alle informatie is gecategoriseerd onder 'Kandidaten', 'Bedrijven' en 'Nieuws'. Daarnaast zijn er aparte onderdelen op de site waar mensen zich kunnen oriënteren en solliciteren. Vanzelfsprekend is er vanaf de

homepage een directe link naar het vacature overzicht. Bedrijven kunnen er voor kiezen hun vacatures extra aandacht te geven door ze op 1 van de 7 gereserveerde plaatsen op de homepage te plaatsen.

Heeft u vragen, opmerkingen of suggesties over de nieuwe HRM@WORK site? We horen het graag op info@hrmatwork.nl.



Kandidaten kunnen op eenvoudige wijze zoeken naar alle vacatures die voldoen aan de criteria die zij belangrijk vinden.



Zij vinden alle informatie over de vacature van hun keuze terug op de site, en kunnen via de site direct hun interesse kenbaar maken. ■

HRM@WORK

HRM@WORK

Heliumstraat 40, 2718 SL Zoetermeer

Postbus 322, 2700 AH Zoetermeer

T 079 - 750 22 17 F 079 - 750 22 16

W www.hrmatwork.nl E info@hrmatwork.nl

Redactie:

Hans Glas, Marcel Houwers, David Jonkers

Concept & Productie: www.jpgdance.nl

jpgdance
creativity & technology in marketing