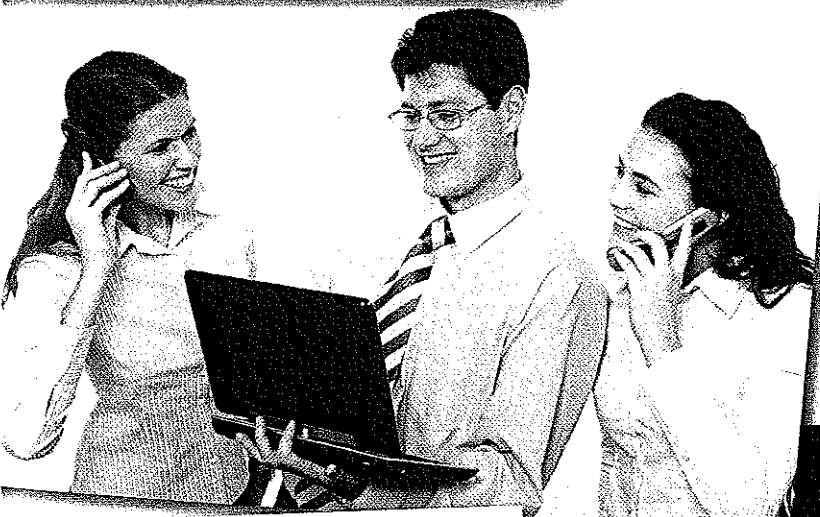


Personneelbeleid

Jaarboek • 2009



Personeelbeleid Jaarboek 2009

Personeelbeleid Jaarboek 2009 is een uitgave van Sdu Uitgevers.

Hoofredacteur

Henk Vlaming

Eindredacteur

Maja Nijessen

Uitgever

Sdu Uitgevers

Harry Schram

T 070-3789271

E h.schram@sdu.nl

Fotografie

Dreamstime

Ontwerp/Vormgeving

Twin Media bv

Culemborg

Joke Boer

Advertenties

Mooijman Media- en projectmanagement

Postbus 116

1620 AC Hoorn

T 0229-244627

Redactieadres

Sdu Uitgevers

Prinses Beatrixlaan 116

2595 AL Den Haag

Postbus 20025

2500 EA Den Haag

T 070-3789271

F 070-7999815

E personeelbeleid@sdu.nl

Het overnemen van artikelen is mogelijk na toestemming van de uitgever.

- 4** **Zicht op hr-dienstverlening:**
p&o'ers oordelen over aanbieders
- 6** **Arbeidsbemiddeling:**
grootste hr-dienst moet resultaten tonen
- 8** **Opleidingen:**
lieveling van p&o
- 10** **De Baak:**
'We voelden ons als op een hoogvlakte'
- 11** **Yacht:**
'Wisselen van werkkring past niet bij iedereen'
- 12** **Verzuimpreventie:**
dansen op het slappe koord
- 14** **Managementadvies:**
zoeken naar onderscheidend vermogen
- 16** **Arbeidsrecht:**
onbekend maakt onbemind
- 18** **E-hrm:**
hoge verwachtingen bij slecht zicht
- 20** **Holland Van Gijzen:**
'Sparren over compliance hoort er ook bij'
- 21** **Driessen:**
'Hrm'ers het mensenwerk, wij het regelwerk'
- 22** **Coaching:**
een populaire, afgeleide discipline
- 24** **Arbeidsmarktcommunicatie:**
liever papier dan web
- 26** **Interim-management:**
professioneel niveau duldt geen smetjes
- 29** **Overzicht Top 100 Hr-dienstverleners**

Hoge verwachtingen bij slecht zicht

Geen enkele andere vorm van dienstverlening binnen hrm heeft zo'n breed aanbod van producten en diensten als e-hrm. Service en verwachtingen sluiten daarom niet altijd naadloos op elkaar aan. Aan technisch vernuft is bij de aanbieders echter nauwelijks een probleem.

E-HRM

E-hrm staat voor de elektronische toepassingen van hrm. Hieronder valt een breed pakket aan diensten, variërend van elektronische salarisverwerking en employee self service tot geautomatiseerd competentie management en e-learning. Sommige taken zijn zonder e-hrm moeilijk grootschalig te realiseren, zoals het doorvoeren van de cao à la carte en verzuimregistratie.

Grote, erkende namen op het gebied van it-dienstverlening voeren niet de boventoon als het gaat om de waardering door p&o'ers. Aanbieders als Logica, Raet, Centric en ADP Nederland komen wel voor in de ranking van positief beoordeelde aanbieders, maar niet in de bovenste helft daarvan. Dat wil niet zeggen dat ze tekortschieten als aanbieders van e-hrm. Klachten over applicaties komen voor, maar zijn zelden een breekpunt. Het vinden van de juiste match tussen vraag en aanbod maakt deze markt complex. De markt is zo breed en divers dat er voor elke vraag meerdere leveranciers zijn met uiteenlopende oplossingen.

Aanbieders met een breed aanbod van producten en diensten steken dan ook veel energie in het goed koppelen van vraag en aanbod. De specialisten die zich profileren op een beperkt aantal deelterreinen, hebben het op dit gebied iets gemakkelijker omdat ze herkenbaarder zijn op hun producten en diensten.

Containerbegrip

Containerbegrip is het vooral een con-

tainerbegrip. Er is bijna geen onderdeel van hrm dat niet is geautomatiseerd. Een vergelijking tussen de diverse aanbieders van e-hrm is dan ook misleidend. Onder de dienstverleners zijn zowel uitvoerders van bepaalde diensten, zoals het doen van loonadministratie, als consultants die hr-afdelingen automatiseren. Tal van aanbieders doen beide, maar aan de kant van de afnemers is lang niet altijd spraken van een complete automatisering van hrm.

Hoewel er tal van organisaties zijn die zich richten op it-dienstverlening aan p&o'ers, is het aantal aanbieders dat een voldoende scoort beperkt. Andere hebben een te zwak profiel bij p&o'ers. Uiteindelijk telt de ranking slechts twaalf aanbieders.

Communicatie

P&o'ers hebben voor hun oordeel vooral gekeken of beloften worden waargemaakt. Zij eisen dat de gevraagde diensten aanwezig zijn, dat systemen draaien, dat de gebruiksvriendelijkheid van de techniek goed is en ten slotte dat de service als goed wordt ervaren. Vooral dat laatste is een onderscheidende factor. De meeste reacties van p&o'ers gaan niet over de techniek, maar over de service.

Gespecialiseerde partijen die zich op een beperkt aantal diensten concentreren, presteren op dit pakket aan eisen gemiddeld genomen iets beter dan de leveranciers van diverse diensten. Naarmate de dienstverlening breder wordt, is het voor aanbieders moeilijker om goed in te spelen op de verwachtingen van p&o'ers. Hoewel de producten en diensten als goed worden beoordeeld, zijn er vaak klachten die te maken hebben met de communicatie van de aanbieders.



Over de Top 3

- 1 Driessen HRM_Payroll (tot voor kort beter bekend als DA&A Driessen) legt zich op het gebied van e-hrm toe op personeels- en salarisadministratie en outsourcing. Het bedrijf wordt door p&o'ers gewaardeerd met een 8,1. Ondervraagde p&o'ers hebben het over maatwerk. Het ontbreken van problemen wordt ook als positief kenmerk neergezet. Kritische kanttekeningen ontbreken nagenoeg.
- 2 Allshare HR Solutions krijgt van de ondervraagde p&o'ers een 8. Deze organisatie automatiseert alle hr-functies, maar onderscheidt zich vooral op het gebied van service. 'Goede service, goede bereikbaarheid, goede respons', zo luiden de reacties van p&o'ers.
- 3 StepStone Solutions richt zich op de automatisering van talent management, en is daarvoor beloond met een 7,9 door de ondervraagde p&o'ers. Behalve de innovatieve inzet van de techniek, roemen zij het enthousiaste en de betrokkenheid van het team.

Beste e-hrm dienstverleners

1	Driessen HRM_Payroll	8,1
2	Allshare HR Solutions	8,0
3	StepStone Solutions	7,9
4	GITP	7,5
5	AFAS	7,2
6	SAP	7,1
7	DBS Business Solutions BV	7,1
8	Randstad	7,0
9	Logica CMG	6,9
10	Raet	6,7
11	Centric	6,7
12	ADP	6,6
13	Unit 4 Agresso	6,6

Driessen HRM_Payroll

'Hrm'ers het mensenwerk, wij het regelwerk'

'Vorig jaar hebben we eens goed gekeken waar we goed en minder goed in waren', vertelt Jeroen Driessen, adjunct-directeur van Driessen HRM_Payroll. Dit kantoor oogstte in het onderzoek naar hr-dienstverlening een 8,1 in de categorie e-hrm. Het bedrijf met 130 vaste medewerkers levert aan circa 500 klanten meerdere hr-diensten waarin de it-component sterk aanwezig is. 'We maken zelf software voor hr-toepassingen en digitaliseren daarmee de hr-functie. Zo maakt 70 procent van alle Nederlandse gemeenten gebruik

van ons digitaal kennissysteem waarmee alle arbeidsvoorwaarden digitaal worden ontsloten.'

'Wij beschouwen e-hrm niet als een doel, maar als een instrument om doelstellingen te realiseren. Bij onze evaluatie vorig jaar meenden wij dat we sterk zijn op de inhoud van het hrm-vak. Wij leggen ons uitsluitend toe op overheid, onderwijs en zorg, de non-profit dus, en die sector kennen wij inhoudelijk zeer goed. Ik denk dat onze klanten dat ervaren als betrouwbaar en stabiel. Als tweede goede eigenschap herkenden wij ons relationele karakter. We zijn laagdrempelig en pragmatisch. Een familiebedrijf met korte lijnen en met betrokken mensen die veel waarde hechten aan persoonlijke contacten. Daardoor stralen wij passie uit, en die brengen wij over op onze klanten.'

Driessen bracht ook in kaart waar de organisatie een puntje liet liggen. 'We zijn wat aan de brede kant wat ons dienstenpakket betreft. Daardoor kan het voor klanten soms lastig zijn om te ontdekken wat we zoal doen. Men herkent ons vooral als organisatie die goed is in de uitvoering van operationele en tactische taken binnen de hr-functie. Gelukkig worden we daarnaast steeds vaker gevraagd ons steentje bij te dragen op strategisch niveau, maar dat mag best nog wat vaker. Daar ligt nog een mooie uitdaging voor ons, die we graag aangaan. Ook daarvoor zijn we gepassioneerd.'



E-HRM: 8,1