



Rabobank **vertrouwt** op HeadFirst voor tijdelijke professionals



Frank de Ruiter

Teamleider Servicemanagement

HeadFirst heeft al sinds 2004 een inkooprelatie met de Rabobank voor de inhuur van tijdelijke capaciteit. Frank de Ruiter, sinds 2011 Teamleider Servicemanagement bij Rabobank Connect, is een van de contactpersonen tussen de bank en HeadFirst. Hij vertelt hoe deze relatie evolueert. Hoe regelt de bank nu zijn flexibele inhuur en wat verandert er in de nabije toekomst?

De Rabobank is een coöperatieve bank en is geëvolueerd van een kredietcoöperatie naar een klantencoöperatie. Er zijn 138 lokale banken in Nederland, waar het er 1980 nog circa twaalfhonderd waren. De lokale banken zijn zelfstandige coöperatieve ondernemingen die in het eigen werkgebied het bankbedrijf uitoefenen. Samen hebben deze banken in Nederland 26.000 banen waarvan circa tien procent flexibel wordt ingevuld. De Ruiter: 'De klant heeft bij ons veel inspraak en staat centraal. We zijn daarom altijd op zoek naar de beste mensen. Het is mijn rol om leveranciers met goede flexibele capaciteit voor Rabobank beschikbaar te krijgen en te houden.' Rabobank Connect is de eigenaar van de inhuurketen en sluit contracten af met partijen om de beste professionals op tijdelijke posities binnen de Rabobank Groep (Nederland, Internationaal en Lokaal) te laten werken. Hiertoe werkt Rabobank Connect samen met 42 geaccrediteerde leveranciers. De meeste zijn directe leveranciers met eigen professionals, die aan de Rabobank leveren. De Ruiter: 'Tussen deze leveranciers heeft HeadFirst, als intermediair een bijzondere positie. HeadFirst levert zelfstandige professionals en medewerkers van niet geaccrediteerde leveranciers aan Rabobank.'



HeadFirst

Polaris Avenue 33
2132 JH, Hoofddorp

E info@headfirst.nl

T (023) 56 856 30

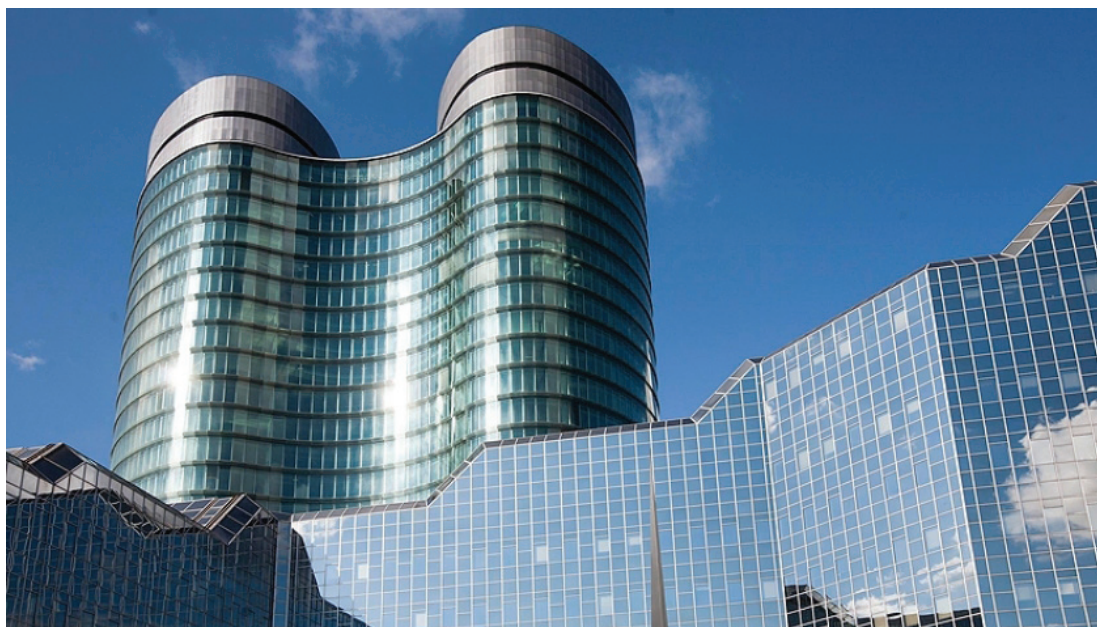
W www.headfirst.nl

“De Rabobank heeft behoefte aan een breed functiepalet op het gebied van advies, financieel, ICT, support etc.”

“Bij de implementatie van een nieuw product of proces zijn er tijdelijk wat extra handjes nodig om mensen op te leiden, te begeleiden en te coachen.”

Niet een deel van de markt missen

HeadFirst benadert voor Rabobank de markt die de bank zelf heeft gecontracteerd. De Ruiter legt uit: ‘De markt is groter dan wij kunnen overzien, daarnaast is de markt versnipperd en willen we de administratieve last van de inhuurrisico’s beperken. Dus leggen we deze werkzaamheden bij de intermediair neer. Zouden we dat niet doen dan zouden we de markt missen.’ De Rabobank heeft behoefte aan een breed functiepalet, zoals programmeurs, business analisten, projectleiders, medewerkers voor de klantenservice, kenniscentrum, risicomanagement, advies, financieel, ICT, support, etc. De Ruiter legt uit waar naar gekeken wordt bij kandidaten: ‘De kwaliteit van personen is tweeledig, het gaat om harde en zachte skills. Harde skills zijn eenvoudig te toetsen, bijvoorbeeld of iemand de benodigde diploma’s heeft, referentie checks en ID’s. Maar soft skills zijn van een andere orde. Hoe functioneert iemand werkelijk en welke resultaten zijn geboekt. Het is dan ook belangrijk dat het aanbod en de vraag goed op elkaar is afgestemd, dat de prijs marktconform is en dat de zelfstandig professional de dienst levert die van hem of haar verwacht wordt. Deze soft skills worden door HeadFirst beoordeeld tijdens haar selectieproces en bij de aanvraag aangegeven. De geleverde prestaties worden aan het einde van elke opdracht gereviewed. Beide aspecten geven een goed en compleet beeld van de kandidaat. Rabobank Connect organiseert zelf een maandelijks klanttevredenheidonderzoek: ‘Is de inhurende manager tevreden over de kandidaten die hij van HeadFirst via Rabobank Connect heeft gekregen?’ De resultaten zijn tevredenstellend.



Projectmatig, tijdelijk en vervanging aspect

De Rabobank heeft HR-beleid waarbij de inzet van tijdelijke capaciteit is opgenomen. De Ruiter: ‘Bij de implementatie van een nieuw product of proces zijn er tijdelijk wat extra handjes nodig om mensen op te leiden, te begeleiden en te coachen. Het bankbedrijf is een sterk gereguleerde



Polaris Avenue 33
2132 JH, Hoofddorp

E info@headfirst.nl
T (023) 56 856 30
W www.headfirst.nl

“De belangrijkste vraag blijft : welke kandidaten zijn er in de markt en zijn deze bereid hun kwaliteit voor mijn bedrijf in te zetten?”

sector waarbij wet- en regelgeving een belangrijke rol vervullen. Regelmatig worden er nieuwe spelregels afgesproken en daar moet aan worden voldaan. Ook dit vergt tijdelijke ondersteuning. Daarnaast is er altijd de natuurlijke vervangingsvraag van zwangerschappen en ziektes.’

De Ruiter ziet dat de vraag naar tijdelijke capaciteit mee ontwikkelt met de trends in het bankbedrijf en in de markt. Hij belicht drie belangrijke ontwikkelingen: meer flexibiliteit, het terugbrengen van het aantal leveranciers en Talent Shortage.



“Naast de directe leveranciers zijn enkele intermediairs, waaronder HeadFirst geaccrediteerd.”

Meer flexibiliteit

De Ruiter ziet een trend waarbij kleine vaste kernen met daar omheen grotere flexibele schillen ontstaan. De Ruiter: ‘Je moet je middelen goed en afgestemd op de vraag kunnen plannen. Deze beweging maakt een organisatie lenig en biedt de mogelijkheid mee te bewegen met de markt. Een ontwikkeling die al langer in de hele maatschappij aan de orde is. Het is efficiënter en je kunt zaken beter afstemmen. De vaste kern bevat de cultuurdragers van de onderneming en sommige functies zijn van strategisch belang. De Ruiter verwacht dat met name het generieke deel in de markt, de eenvoudig uitwisselbare functies, steeds meer flexibel zullen worden ingezet. Daarnaast groeit de markt voor professionals die zich aan een project verbinden en daarna weer verder gaan. ‘Bedrijven, leveranciers en intermediairs, ze zijn allemaal bezig om via ICT-toepassingen de wereld aan elkaar te verbinden. Maar de belangrijkste vraag blijft: welke kandidaten zijn er in de markt en zijn deze bereid hun kwaliteit voor mijn bedrijf in te zetten? Door ICT ontstaan interne marktplaatsen voor vraag en aanbod van flexibel personeel. Een ontwikkeling die ook aan de Rabobank niet voorbij gaat.



Polaris Avenue 33
2132 JH, Hoofddorp

E info@headfirst.nl
T (023) 56 856 30
W www.headfirst.nl

“We zoeken met onze leveranciers naar geschikte kandidaten voor de inzet in het bankbedrijf.”

“HeadFirst staat open voor innovatie en vernieuwing, ze denken en werken mee en het is dan ook een belangrijke leverancier voor ons.”



Polaris Avenue 33
2132 JH, Hoofddorp

E info@headfirst.nl
T (023) 56 856 30
W www.headfirst.nl

Terugbrengen aantal leveranciers

Rabobank wil blijven werken met partijen die direct geaccrediteerd zijn. Het aantal leveranciers wordt wel kleiner en er is de ontwikkeling naar meer partnership. Je zult dus een bepaalde omvang of specialisme nodig hebben om hieraan inhoud te geven. De Ruiter legt uit: ‘Naast de directe leveranciers zijn enkele intermediairs, waaronder HeadFirst geaccrediteerd. We willen marktconform kunnen blijven en niet alleen afhankelijk zijn van partijen die direct aan ons leveren en preferred zijn gekoppeld. We willen de markt en haar ontwikkelingen volgen maar tegelijkertijd ook voldoen aan de formele eisen die aan de inlener worden gesteld.’



Bankensector niet meer place to be

Ook de Rabobank Connect ziet dat het aanbod van echt goede kandidaten daalt. De Ruiter: ‘We zoeken met onze leveranciers naar geschikte kandidaten voor de inzet in het bankbedrijf. Talent Shortage lijkt een feit: De financiële sector in algemene zin is voor werknemers minder aantrekkelijk dan een aantal jaren geleden en de bancaire functies staan niet meer hoog in de toplijsten bij jong afgestudeerden. Hoewel de Rabobank nog een uitzondering is en in diverse HR-hitlijsten in de top staat. Ondanks dit gegeven neemt het risico minder goede kandidaten te kunnen vinden ook toe bij de Rabobank. Daarom moet professionaliteit onafhankelijk worden van de onderneming. Kandidaten moeten employabel zijn en werken aan meer dan één carrière.’, vindt De Ruiter. Voor de Rabobank een uitdaging, want Rabobank-ervaring is vaak een onderscheidende factor. De Ruiter: ‘Samen met de leveranciers moet Rabobank Connect zorgen dat een potentieel beschikbaar is dat professioneel bij de Rabobank kan werken en voldoet aan de eisen die de Rabobank stelt.’

“De klantervaring van de Rabobank staat voor HeadFirst centraal, daar past zij hun beleid op aan.”



Zowel de Rabobank als HeadFirst spelen in op deze ontwikkelingen. De Ruiter: ‘HeadFirst staat open voor innovatie en vernieuwing, ze denken en werken mee en het is dan ook een belangrijke leverancier voor ons.’ HeadFirst levert nu nog vooral aan Rabobank Nederland en Rabobank Internationaal. Maar deze kennisbemiddelaar wil zich ook ontwikkelen in het lokale bankbedrijf. Gezien het feit dat de resultaten, het afleveren van de beste professionals, en de relatie altijd goed zijn geweest, voorziet De Ruiter niet dat er beren zullen opdoemen op deze nieuw ingeslagen weg. De Ruiter: ‘De klantervaring van de Rabobank staat voor HeadFirst centraal, daar past zij hun beleid op aan.’ Toch zal de Rabobank altijd blijven kijken naar de kwaliteit en de verschillende business modellen van intermediairs in de markt. Periodiek beoordeelt de bank de intermediaire dienstverlening en wordt er via een tender aanbesteed. Hierin is Rabobank niet uniek, maar zij ziet in de markt deze wijze van aanbesteden toenemen. De Ruiter: ‘Onlangs heb ik nog een referentie afgegeven voor HeadFirst voor het Ministerie van Economische Zaken, dat zegt wel wat.’ Het is aan HeadFirst om professionele dienstverlening met de beste kwaliteit te organiseren. Daar proteren zowel leverancier, als intermediair van. Maar het hoofddoel is en blijft een tevreden klant.

Frank de Ruiter

Teamleider Servicemanagement

