

Referentieverhaal

Edwin Meeuwenberg

Achmea Interpolis

Edwin Meeuwenberg is IT manager van het service team 'OPF & Overig' gericht op de divisie Pensioenen binnen Achmea. Met een team bestaande uit zeventien ICT professionals gaat hij dagelijks de uitdaging aan om functionele vraagstukken vanuit de business om te zetten naar technische oplossingen.

Uitdagingen

"Wij hebben de uitdaging om vraagstukken enerzijds zo snel en goed mogelijk op te lossen en anderzijds om dit zo efficiënt mogelijk te doen gelet op de kosten die hiermee gepaard gaan. Belangrijk is om altijd het hele plaatje in de gaten te houden. Uiteindelijk draait alles om klanttevredenheid," aldus Edwin Meeuwenberg. "Vertrouwen winnen van klanten kan alleen als je een aantal zaken heel goed op orde hebt. Dit zijn flexibiliteit en efficiëntie, maar ook een stuk proactief meedenken met klanten. Deze drie punten zijn mijn belangrijkste uitdagingen!"

Om zo effectief mogelijk te kunnen acteren wordt er vanuit Achmea IT zeer kritisch gekeken naar het personeelsbeleid. "We merkten dat de verhouding tussen extern versus intern personeel uit balans was. Het aandeel van externe professionals was veel groter, zo ook binnen mijn service team. Een belangrijk nadeel hiervan was dat opgedane kennis steeds weer verloren ging. Daarom ben ik intensief met dit punt aan de slag gegaan."

Achmea en iSense

"Via een telefoontje van Richard Tanga, salesmanager verantwoordelijk voor regio Zuid Nederland, ben ik eind vorig jaar in contact gekomen met iSense. Vooral het verhaal van Richard en zijn open en eerlijke manier van communiceren spraken mij aan. Daarnaast vond ik de detavast constructie, waarbij ik een professional na een inzet

van 1040 uur in vaste dienst kan nemen, zeer interessant. Na een kennismakingsgesprek is Richard aan de slag gegaan met een aantal functieprofielen. Wat me hierbij erg opviel was dat hij, in tegenstelling tot veel andere bureaus, meerdere malen contact opnam om bepaalde punten als kennis en cultuur tot in detail door te nemen. Richard daagt mij continu uit om aan te geven wat ik het belangrijkste vind. Pas na alles uitgebreid doorgenomen te hebben, kwam hij met een aantal passende cv's. Inmiddels hebben we zeven mensen via iSense aangenomen. Doel is om in de toekomst nog eens twee mensen aan te nemen."

Begeleiding nieuwe medewerkers

De uitbreiding van een team heeft vaak veel impact, ook voor de zittende medewerkers. Ook Edwin heeft dit gemerkt. "Het 'plons' gehalte bij mijn afdeling is best groot. Nieuwe medewerkers moeten in staat zijn om redelijk snel zelfstandig aan de slag te gaan. Daarom zoeken we voornamelijk naar initiatiefrijke mensen die eerder binnen grote organisaties hebben gewerkt. iSense heeft ons hier uitstekend bij geholpen. Toch merken we dat het een hele omschakeling voor nieuwe medewerkers kan zijn. Om dit grotendeels op te vangen hebben we aan de hand van de feedback die we van nieuwe medewerkers en iSense hebben ontvangen een inwerkdraaiboek en een introductieprogramma opgesteld."

Een goed personeelsbeleid kost tijd. Om andere managers te helpen die met dezelfde problematiek te maken hebben of krijgen wil Edwin een aantal tips meegeven:

1. Pak de werving goed aan (steek aan de voorkant veel tijd in het definiëren van een goed profiel) of besteed deze uit. De schifting in kandidaten die iSense op basis van het profiel voor ons heeft gemaakt heeft mij veel tijd gescheeld.
2. Besteed veel tijd aan nieuwe medewerkers. Het goed laten aarden van deze mensen is erg belangrijk voor de toekomst.
3. Ga voor variëteit. Kies niet alleen voor mensen met dezelfde persoonlijkheden maar juist voor verschillende. Dit zorgt ervoor dat mensen elkaar scherp houden en perfect aanvullen.

Momenteel zitten we in een sterk veranderende markt. Dit geldt ook voor Achmea en voor Edwin en zijn team. "Wat wij vooral merken is dat het spanningsveld tussen enerzijds klantrelatie en anderzijds

kostenbesparing steeds groter wordt. De relatie met onze externe klanten is zeer belangrijk maar met 2700 mensen in de ICT moeten de kosten worden gedrukt. Momenteel ben ik zeer tevreden met het team wat er nu staat. In de toekomst zou ik graag uitbreiden met twee man. Ik merk dat steeds meer ICT professionals weer direct bij ons solliciteren. Daarnaast merk ik dat de eisen die ik aan deze sollicitanten stel een stuk hoger zijn in deze markt. Ik zoek nu echt naar het schaap met de vijf poten. Ik ben er echter van overtuigd dat Richard en zijn team ook deze mensen voor ons zullen vinden."

Succes en Geluk?

"Of iSense heeft bijgedragen aan een stukje Succes en Geluk voor mij en Achmea ? In zekere zin wel. Zij hebben mij geholpen om mijn doelstellingen op het gebied van mijn personele bezetting waar te maken. Daarnaast hebben zij voor mij een deel van de zorgen uit handen genomen. Dit draagt bij aan een stukje succes en geluk. iSense ontzorgt! Net als Achmea."