

YACHT MAAKT FLEXIBEL

**Grip op
inhuur van
professionals**

**Peter Bargon
Jos Vlecken
Yacht**

**THE
YACHT**

a Randstad company

Inleiding

Organisaties zijn steeds afhankelijker van externe professionals. Deze professionals zijn hard nodig om wendbaar te worden en te blijven. Tegelijkertijd vormen ze één een van de grootste kostenposten. Het moet beter, goedkoper en efficiënter. Maar hoe krijgen organisaties dit voor elkaar terwijl de afhankelijkheid van externe specialisten groeit en specifieke kwaliteiten bovendien steeds schaarser worden op de arbeidsmarkt?

Samen met toonaangevende organisaties heeft Yacht een aantal oplossingen ontwikkeld voor inhuurvraagstukken. Deze oplossingen kunnen interessant zijn voor organisaties die:

- een eind willen maken aan de wildgroei aan inhuur in de organisatie;
- meer inzicht willen in de kosten en specifieke behoefte aan inhuur;
- de continuïteit en productiviteit willen verbeteren door externen beter aan zich te binden;
- minder inlenersrisico's willen lopen;
- kortom: meer grip willen krijgen op inhuur.

In deze whitepaper leest u met welke uitdagingen inleners van externe specialisten zoal te maken hebben en hoe nieuwe sourcingmodellen een bijdrage kunnen leveren aan de oplossing ervan.

Wat is er aan de hand?

De 'flexibele schil' van professionals wordt voor organisaties steeds belangrijker. Dat is begrijpelijk. Om hun klanten goed te kunnen blijven bedienen, moeten organisaties steeds wendbaarder zijn. Op het juiste moment kunnen beschikken over de juiste expertise, dat is de uitdaging. Maar dat is lastig, zeker in een tijd waarin de vraag naar specialisten groot is en er in sommige sectoren van onze economie sprake is van schaarste.

Hoe blijf je als organisatie flexibel, bewaak je tegelijkertijd de continuïteit, borg je kennis én houd je rekening met de behoeften van je belangrijkste kapitaal: de mensen? Het antwoord op deze vraag luidt: door een combinatie van flexibilisering en strategische personeelsplanning. Dat klinkt misschien simpel, maar is in de praktijk lastig voor organisaties. Uit ervaring weten we namelijk dat zij hier lang niet altijd voldoende grip op hebben. Vooral de inhuur van hoogopgeleide professionals verloopt vaak nog ongecontroleerd.

We herkennen globaal acht situaties waarin organisaties onvoldoende grip op inhuur hebben:

1. De inhuur verloopt ongestructureerd

De inhuur vindt volledig decentraal plaats. Iedere manager is gewend om vanuit zijn eigen bureaula met visitekaartjes zijn leveranciers en ZZP'ers te benaderen. Dit leidt al snel tot een wildgroei aan leveranciers en ZZP'ers. Door het ontbreken van overkoepelende afspraken zijn hun tarieven vaak te hoog. Tegelijkertijd zijn de risico's vaak niet goed afgedekt, doordat de screening van leveranciers en ZZP'ers en de controle op de kwaliteit onvoldoende plaatsvindt.

2. Via de 'achterdeur' groeit het aantal leveranciers ongecontroleerd

De afdeling Inkoop heeft keurig raamcontracten gesloten met een beperkte groep leveranciers van interim-professionals. Maar door een gebrek aan controle kunnen afdelingsmanagers via de achterdeur gewoon zaken blijven doen met hun eigen voorkeursleveranciers en ZZP'ers. Sterker nog: doordat de voorkeursleveranciers het aan hen beloofde inhuurvolumen bij lange na niet halen, weten zij via diezelfde achterdeur binnen te komen, zonder dat zij gebonden zijn aan de afspraken in het raamcontract. Dit omzeilen van inkoopafspraken noemen we 'maverick buying'. Het afgesproken proces wordt niet nageleefd: er is geen compliance. Bovendien loopt de organisatie vrijwel zeker aanzienlijke inkoopvoordelen mis.

3. Er is onvolledig zicht op risico's

Inhurende managers hebben te weinig kennis van de wet- en regelgeving op het gebied van inhuur. Dit leidt tot risico's. Zo stellen de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI) en de Wet Werk en Zekerheid (WWZ) strikte eisen aan de inlenende organisatie. Ook de Wet Ketenaansprakelijkheid is van grote betekenis, omdat inleners volgens deze wet verantwoordelijk zijn voor het afdragen van loonheffingen die leveranciers niet hebben betaald. Blijkt dat de inlener niet aan de geldende wetten voldoet, dan kan zij hoge boetes en claims tegemoet zien.

4. Er is onvolledig zicht op inhuurvolumen

Doordat betrouwbare managementrapportages ontbreken, is niet bekend hoeveel externen er precies worden ingehuurd, waarvoor zij worden ingeschakeld en wat de kwaliteit van de inhuur is. Daardoor is het nauwelijks mogelijk om te sturen op verbetering.

5. Het inhuurproces is complex

Het inhuurproces is erg ingewikkeld geregeld. Hierdoor duurt het lang voordat extern personeel aan de slag kan en blijft het werk onnodig lang stilliggen. Hoe ingewikkelder het proces, hoe groter bovendien de kans dat de beoogde externe professional ondertussen is ingegaan op een ander aanbod.

6. Het beleid om externe kennis te borgen, schiet tekort

De organisatie slaagt er om wat voor reden dan ook niet goed in om flexibele expertise 'vast te leggen' of te borgen. Doordat deze retentiebehoefte onvoldoende wordt ingevuld, is het verloop onder flexibel personeel groot. Hierdoor lopen de arbeidsproductiviteit en de continuïteit gevaar.

7. Een goede planning en voorspelling van de toekomstige vraag ontbreken

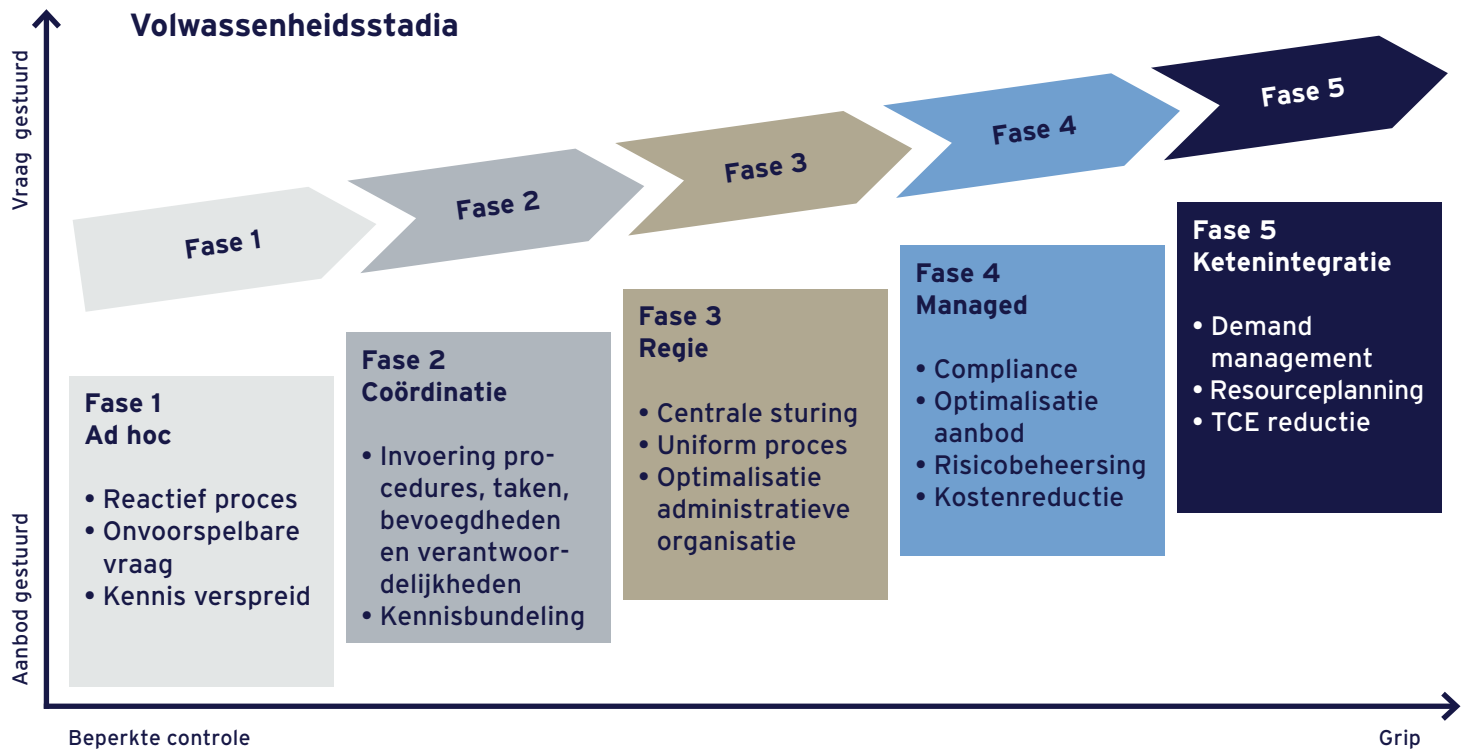
Als je een huis laat bouwen en je schakelt eerst de glaszetter in en daarna pas de metselaar, dan betaal je kostbare uren voor expertise die niet wordt gebruikt. Veel organisaties vinden het lastig een goede voorspelling (forecast) te maken van de benodigde externe expertise: hoeveel tijd heeft deze expert nodig en wanneer heb ik dus de volgende expert in de keten nodig? Door een gebrekkige planning treedt dit soort problemen vaak op.

8. Specifieke expertise is schaars

Ondanks de huidige economische situatie is er in sommige branches en expertisegebieden een tekort aan vakbekwaam personeel. Hierdoor komen de gewenste vernieuwingen onder druk te staan en neemt het concurrentievermogen af.

Maatwerkoplossingen voor inhuurvraagstukken

In figuur 1 zijn de vijf stadia van volwassenheid weergegeven waarmee inlenende organisaties te typeren zijn. In fase 1 is het inhuurproces nog een black box: iedere grip op dit proces ontbreekt. In fase 5 vindt de inhuur van extern personeel volledig transparant en kostenefficiënt plaats.



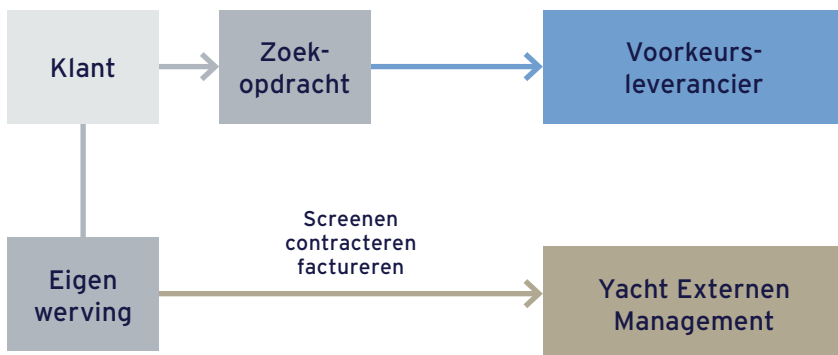
Figuur 1: de vijf volwassenheidsstadia van een inleenorganisatie

Op dit moment bevinden veel inlenende organisaties met forse aantallen inhuur van hoogopgeleid personeel zich nog in de stadia 2 en 3. Dit in tegenstelling tot het beleid rond de inhuur van grote volumes uitzendkrachten in bijvoorbeeld de foodsector, de logistieke sector en de maakindustrie. Daar is het leveranciersmanagement vaak al zeer professioneel geregeld. Maar dit geldt nog niet voor de inhuur van het hogere segment, de externe specialisten die hun werk gewoonlijk op basis van 'uren schrijven' doen.

Om bedrijven te helpen meer grip op inhuur van professionals te krijgen, heeft Yacht een aantal maatwerkoplossingen ontwikkeld waarmee organisaties in deze verschillende stadia geholpen kunnen worden meer grip op inhuur te krijgen. Welke oplossing het meest geschikt is, wordt bepaald door de mate van volwassenheid waarmee de organisatie op dat moment omgaat met inhuur. De concepten zijn samen met opdrachtgevers ontwikkeld en getest. Dit zijn stuk voor stuk bedrijven die als toonaangevend in hun branche te boek staan.

Bij decentrale inhuur: de broker

De brokeroplossing is een goede oplossing als er in de organisatie sprake is van decentrale inhuur. De organisatie staat dit dan niet langer toe, want voortaan wordt het zelf geworven externe personeel (ZZP'ers of medewerkers van leveranciers) ondergebracht bij een broker. Deze partij sluit de contracten af, waardoor managers niet steeds opnieuw afspraken met extern personeel hoeven te maken. Ook neemt de broker de zorg voor facturatie en betaling uit handen. En ten slotte screent de broker extern personeel, zoals identiteit, VAR, diploma's en referenties, en ziet erop toe dat aan de relevante wet- en regelgeving wordt voldaan. Hierdoor worden inlenersrisico's voorkomen.



Figuur 2: de broker

Aanleidingen om te kiezen voor een broker

- De inhuur verloopt ongecontroleerd.
- Via de achterdeur groeit het aantal leveranciers en ZZP'ers ongecontroleerd (maverick buying).
- Er is onvolledig zicht op inlenersrisico's.
- Er is onvolledig zicht op inhuurvolumen.

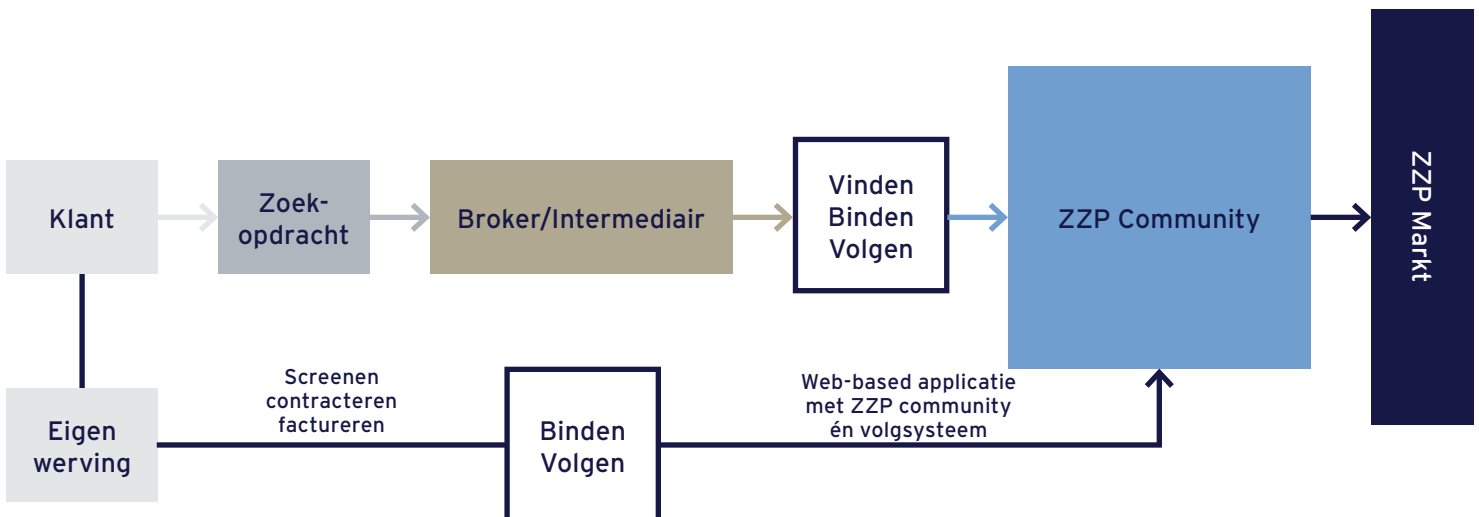
Bij grote afhankelijkheid van specifieke expertise: de broker met ZFP community

In sommige segmenten zijn opdrachtgevers steeds afhankelijker van ZFP'ers met specifieke expertise. Vaak is die expertise schaars en is de groep ZFP'ers zeer gefragmenteerd. De broker-oplossing met ZFP community is dan interessant. In deze variant richt de broker een webapplicatie in die de functie heeft van ZFP community. Hiermee wordt het een stuk eenvoudiger om de doelgroep te vinden, binden en volgen. Zo kan de opdrachtgever ZFP'ers benaderen die op grond van hun profiel in aanmerking komen voor een bepaald project. Maar ook voor de ZFP'er wordt het een stuk inzichtelijker, omdat deze een totaaloverzicht van interessante opdrachten in het gehele bedrijf krijgt en zijn gezichtsveld niet langer beperkt blijft tot dat ene bedrijfs onderdeel met die ene manager.

Aanleidingen om te kiezen voor een broker met ZFP community

- De organisatie is steeds sterker afhankelijk van een groep specialistische leveranciers en ZFP'ers.
- Er is behoefte om voorkeurskandidaten direct in te kunnen zetten.
- Er is onvolledig zicht op de huidige ingezette ZFP'ers.
- De behoefte om ZFP'ers 'op naam' terug te vragen is groot (bijvoorbeeld door hun specifieke ervaring, expertise of organisatiesensitiviteit).

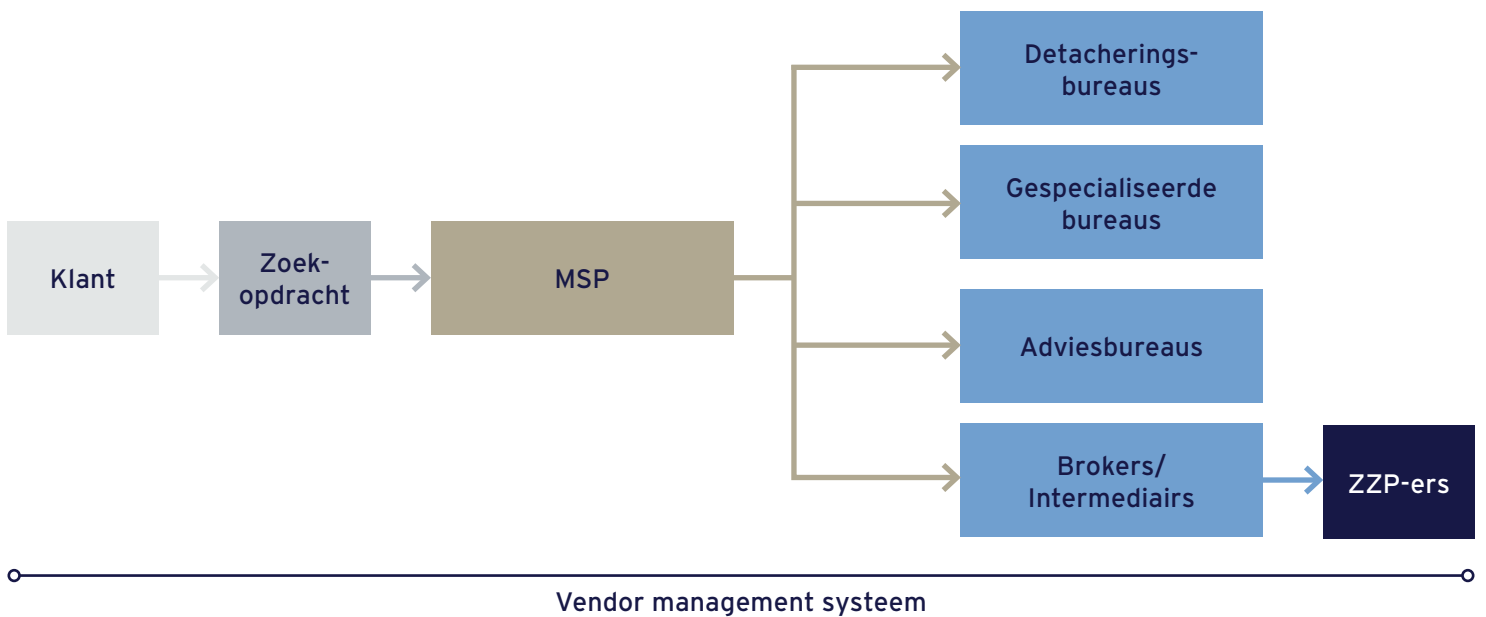
De organisatie wil direct toegang tot een eigen netwerk van ZFP'ers met organisatie- of branche-specifieke expertise en ervaring. Hierbij is het vinden, binden en volgen van deze groep belangrijk.



Figuur 3: de broker met ZFP community

Het inhuurproces volledig uitbesteden: de Managed Service Provider (Randstad Sourceright)

Managed Service Provider (MSP) is een oplossing waarbij de klant het inhuurproces volledig uitbesteedt aan een MSP. Deze MSP neemt het leveranciersbeheer over, levert extern personeel met behulp van derden en voert de facturatie en betaling uit. Meestal gebruikt de MSP een web-based vendor managementsysteem waardoor het inleenproces veel efficiënter en transparanter wordt. In enkele gevallen kiest de opdrachtgever ervoor om zelf de contractuele relaties met leveranciers te onderhouden. We spreken dan van een coördinerende MSP.



Figuur 4: Managed Service Provider (MSP)

Een MSP-oplossing gaat een flinke stap verder dan de brokeroplossing. Het concept is interessant voor organisaties die worstelen met een te duur of inefficiënt inhuurproces of waarbij transparantie en compliance knelpunten zijn. De stap ernaartoe heeft alleen zin als de organisatie er volwassen genoeg voor is. Daar bedoelen we mee dat het inleenproces al grotendeels gecentraliseerd is. Het vereist ook een hoge mate van vertrouwen voordat een opdrachtgever zal besluiten het inhuurproces volledig uit te besteden aan een MSP.

De grote meerwaarde van een MSP voor de inlenende organisatie is dat deze het inhuurproces tactisch en operationeel volledig in handen geeft van een partij voor wie dit een kernactiviteit is. Een partij die de arbeidsmarkt en de leveranciersmarkt goed kent en die door haar schaalgrootte betere inkoopvoorwaarden kan uitonderhandelen dan één inlenende organisatie. De inlener kan zich vervolgens richten op haar eigen kernactiviteiten.

Aanleidingen om te kiezen voor een MSP

- Er is behoefte aan een effectiever inleenproces en een beter aanbod van geschikte kandidaten.
- Er is onvolledig zicht op de huidige inleen.
- De inhuur verloopt ongestructureerd.
- Via de achterdeur groeit het aantal leveranciers en ZZP'ers ongecontroleerd (maverick buying).
- Er is geen grip op inhuurvolumen en -kosten.
- Er is onvolledig zicht op inlenersrisico's.

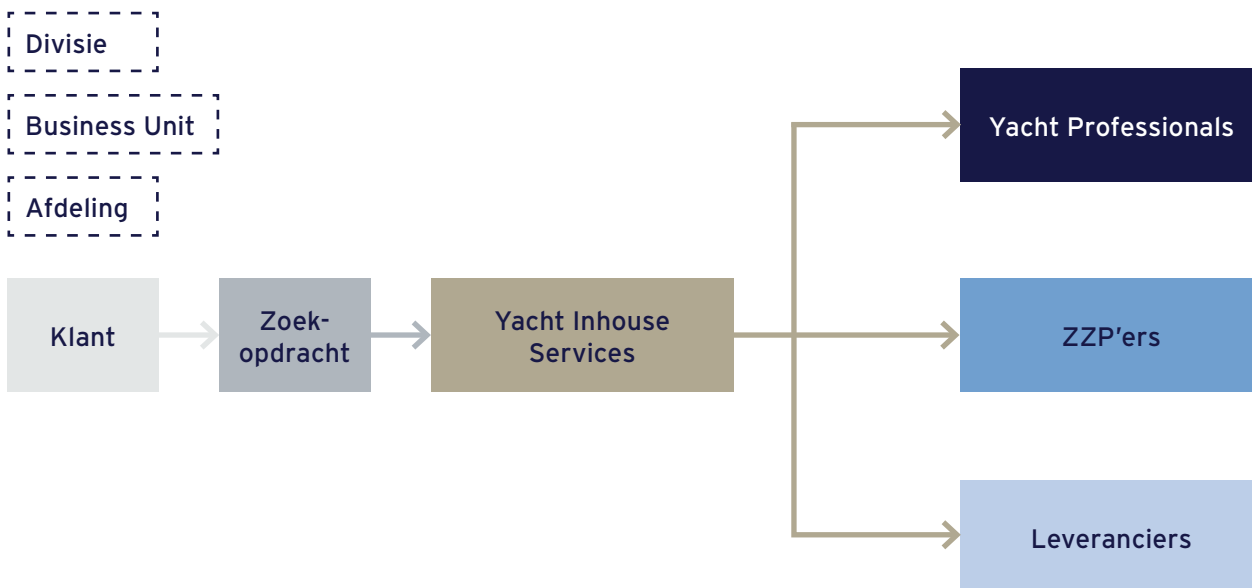
Veel vraag naar een beperkt aantal functieprofielen (Yacht Inhouse Services)

In sommige bedrijven is er voor een beperkt aantal functieprofielen vrijwel continu vraag naar tijdelijk hoogopgeleid personeel. Vaak gaat het daarbij om complexe inhuurprocessen met een lange doorlooptijd, strakke deadlines en krappe forecasting. Er moet dan snel geschakeld kunnen worden om te voorkomen dat de productie stil komt te liggen of dat projecten stagneren. Klanten die dit herkennen, stellen vaak vragen als: 'Ik vind het lastig om tijdelijke krachten op projecten in te plannen', of: 'Ik kan nauwelijks goede tijdelijke krachten vinden voor mijn project.'

Kiest een organisatie voor Inhouse Services professionals, dan wordt er een op maat gesneden talentpool voor de veelgevraagde functieprofielen van hoogopgeleiden opgezet. Deze pool van talenten wordt als een 'team Inhouse' bij de klant gemanaged, waardoor de lijnen heel kort zijn. Is er ergens in de organisatie behoefte aan expertise die in de talentpool aanwezig is, dan kan er snel opgeschaald worden. Het project of de productie wordt dus nauwelijks verstoord.

Aanleidingen om te kiezen voor Inhouse Services

- De totale kosten per ingehuurde professional zijn onvoldoende transparant en te hoog.
- Het inleenproces is complex, waardoor het veel tijd kost om extern personeel te vinden.
- Er is onvoldoende compliancy op het gebied van de geldende wet- en regelgeving.
- Externe expertise wordt niet goed ingepland, waardoor er veel geld wordt betaald voor extern personeel dat niet optimaal wordt benut.
- De organisatie wil meer grip op flexibele expertise die essentieel is voor de productiviteit en continuïteit (grote retentiebehoefte).
- De organisatie heeft slechts inzicht in de inleenbehoefte op korte termijn.



Figuur 5: Inhouse Services

Vooruitblik

De brokerdienstverlening, MSP en Inhouse Services zijn inmiddels wereldwijd beproefde concepten. In Nederland neemt de vraag naar deze concepten behoorlijk toe. Deze trend wordt nog eens versterkt door de economische recessie, waardoor er meer druk is komen te liggen op kostenbesparing en wendbaarheid. Tegelijkertijd zien we in bepaalde branches een ontwikkeling die wijst op tekorten aan bepaalde expertise. Hierbij spelen kosten minder een rol, maar wordt het vinden van de mensen met deze expertise steeds belangrijker.

Wij zijn ervan overtuigd dat de markt voor de inhuur van interim-professionals in Nederland op het punt staat volwassen te worden. Zoals vaak volgen wij in Nederland de ontwikkelingen in de VS, waar de markt op dit vlak al verder is geprofessionaliseerd. De belangstelling is groot, getuige de hoeveelheid aanvragen van klanten om sourcingsmodellen te implementeren en de enthousiaste respons op verzoeken om over dit onderwerp van gedachten te wisselen.

We hebben de genoemde verschillende concepten succesvol geïmplementeerd bij toonaangevende organisaties uit de foodindustrie, de hightechindustrie, de financiële dienstverlening en (semi) overheidssector. De resultaten zijn zonder uitzondering positief, getuige de hiernavolgende casebeschrijvingen.

Cases

1

Inhuur van externen snel en goed geregeld tegen lagere kosten

2

Meer inzicht in capaciteit en lagere kosten

3

Inhuur zonder risico's en tegen marktconforme tarieven

4

Beheersbare flexibele organisatie voor en door professionals

5

ZZP-ers goed te vinden, binden en volgen dankzij community

Broker

Inhuur van externen snel en goed geregeld tegen lagere kosten

Klant

Een groot Europees infrastructuurbedrijf schreef afgelopen jaar een Europese Aanbesteding uit voor de Technische inhuur. Deze professionals Techniek gaan zich onder andere bezig houden met een aantal grote onderhoudsprogramma's bij het bedrijf.

Uitdaging

De klant wilde de grip op de technische inhuur verbeteren. Doordat het bedrijf voor de aanbesteding werkte met vele aanbieders, kostte het inhuurproces veel tijd én geld. Ook liet de 'contract compliancy' te wensen over. Kandidaten waren niet altijd even goed gescreend (VAR , aansprakelijkheidsverzekering, ID) met alle risico's van dien in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid en de Flexwet.

Oplossing

De klant koos voor de combinatie Yacht, Randstad Engineering en Randstad Techniek als één van de generieke leveranciers voor haar technische interim vacatures. Door de jarenlange ervaring bij industriële topbedrijven en haar kennis van de arbeidsmarkt, is de Randstad combinatie goed in staat de klant te helpen. Eind 2012 is de brokerdienst Yacht Externen Management (YEM) bij het bedrijf geïntroduceerd. Binnen een maand had YEM 75% van de ZZP'ers en (niche)leveranciers gecontracteerd.

Resultaat

Het resultaat was een compliant en goed ingeregelde inhuurorganisatie voor alle ZZP'ers en nicheleveranciers werkzaam de klant. Eén factuur, minder communicatie en minder druk op de bedrijfsvoering. Alle risico's zijn in kaart gebracht en aangepakt, terwijl de kosten juist omlaag gingen.

Reactie klant

'Nu we met YEM werken wordt de inhuur van externen snel en goed geregeld. We hoeven ons geen zorgen meer te maken over bijvoorbeeld de wettelijke en juridische risico's rondom ingehuurde ZZP'er en niche leveranciers. YEM hanteert hoge kwaliteitsnormen en dat schept veel vertrouwen.'

MSP

Meer inzicht in capaciteit en lagere kosten

Klant

De klant is een multinational die wereldwijd consumentenelektronica, medisch-diagnostische apparatuur en verlichting levert. Er werken 119.000 werknemers, verspreid over 60 landen.

Uitdaging

De klant zocht een strategische partner om de grip op inhuur in de Benelux te vergroten en daarmee een bijdrage te leveren kostenbesparingen. De kwaliteit en snelheid van leveren mocht echter geen teruggang laten zien. De grote diversiteit aan leveranciers en het gebrek aan eenduidigheid in processen, maakt het lastig om preferred suppliers daadwerkelijk de positie van preferred te geven. Daarnaast werd kwaliteit van diensverlening onvoldoende gemeten. Een MSP programma zou hier in de beleving van de klant verbetering in aan moeten brengen.

Oplossing

Na een uitgebreid en zorgvuldig voorbereidingstraject waarin zowel de klant als Randstad Sourceright de juiste expertise en resources bij elkaar hebben gebracht, is een zogenaamd solution design ontwikkeld en geïmplementeerd. Dit ontwerp omvat eenduidige processen en automatisering door middel van een VMS (Vendor Management Systeem). Hiermee wordt de gewenste grip en transparantie verkregen. En dat is uiteindelijk noodzakelijk voor kostenbesparingen. De dienstverlening wordt on-site geleverd, ondersteund door een centraal ingerichte back office en omvat zowel professionals als blue en white collar uitzendkrachten. Alle informatie over de inzet van deze groepen is zichtbaar in het VMS.

Resultaat

De klant heeft nu veel meer inzicht in de inhuur van arbeidscapaciteit en is erin geslaagd de kosten flink omlaag te krijgen. Dit geldt voor het uitzendsegment, maar ook voor de inhuur van hoogopgeleide professionals in de verschillende vakgebieden. Het inhuurproces verloopt nu veel effectiever en transparanter, mede dankzij de webapplicatie. De gemiddelde klantwaardering voor de ingehuurde arbeidscapaciteit is gestegen van 6,1 tot ruim 7,5.

Broker

Inhuur zonder risico's en tegen marktconforme tarieven

Klant

De klant is een internationaal bedrijf uit de foodsector met het hoofdkantoor in Nederland. De producten van het bedrijf zijn wereldwijd in meer dan 45 landen verkrijgbaar. Er werken ongeveer 7.500 mensen.

Uitdaging

Door de beursgang werd het voor de klant extra belangrijk om de compliance en risicobeheersing goed te organiseren. Ten tweede wilde de klant graag meer grip op de inhuur van externen. En ten slotte had het bedrijf de ambitie om de in-, door- en uitstroom van personeel (tijdelijk en vast) te managen door een Centraal Employability Centre in te richten.

Oplossing

Yacht heeft Yacht Externen Management (YEM) geïntroduceerd zodat de klant direct grip kreeg op de inhuur van externen en kon voldoen aan compliance-eisen. YEM is als primair broker ingezet en contracteert alle inhuur voor de klant. Dat kunnen medewerkers van leveranciers zijn, maar ook ZZP'ers. Daarnaast kan de klant bij het vormgeven van het Centraal Employability Centre gebruikmaken van de expertise visie van Yacht.

Resultaat

Door de inzet van YEM heeft de klant controle gekregen over de inhuur van externen. Inlenersrisico's zijn geminimaliseerd en er wordt ingehuurd tegen marktconforme tarieven.

Reactie van de klant

'Wij zijn blij met een partner die direct oplossingen biedt voor de risicoverlaging van inhuur van externen en zicht geeft op de omvang hiervan. Een extra pluspunt is de bijdrage die Yacht Externen Management levert aan onze visie op het gebied van employability en flexibility'.

Beheersbare flexibele organisatie voor en door professionals

Klant

De grootste online uitgever en informatiedienstverlener in Europa. De uitgever levert vakgerichte informatie aan onder andere juristen, fiscalisten, accountants en bestuurders in de vorm van tijdschriften en boeken, en in toenemende mate online via bijvoorbeeld communities, portals en apps.

Uitdaging

Flexibilisering is een strategisch keuze voor de klant, waar structureel projectmatig wordt gewerkt. De afgelopen jaren is onder invloed van de economische situatie het aantal interimmers en zzp'ers sterk toegenomen. In de loop der tijd is een grote en onoverzichtelijke variëteit in procedures en processen, tarieven en leveranciers ontstaan. Op jaarbasis worden zo'n 70 interimprofessionals ingezet, via ongeveer 50 leveranciers - voor het overgrote deel kleine en/of zeer gespecialiseerde bureaus. De klant wil meer grip op de inhuur van externen, maar beschikt niet over de kennis om dit proces te managen en wil het daarom outsourcen met als doel:

- optimalisatie van het hele proces van aanvraag tot factuur;
- verbetering van de compliance en minimalisering van risico's;
- kostenbesparing.

Oplossing

Op basis van analyses rond de inhuur van interim-professionals over de afgelopen drie jaar worden eerst uitgaven, aanvragen en functies in kaart gebracht. Het blijkt dat meer dan de helft van de aanvragen een repeterend karakter heeft. Vervolgens is gekeken naar het verloop van deze aanvragen in de tijd, het aantal leveranciers en gemiddelden en bandbreedtes van tarieven. Ook de processen voor de inhuur van interim-professionals en de kosten die daarmee samenhangen zijn onder de loep genomen. In de arbeidsmarktanalyse is gekeken naar beschikbaarheid en mobiliteit van de doelgroepen, salarissen en het werkgeversimago van de klant. De uitkomsten van beide analyses en de vraag om totale ontzorging leiden tot de inrichting van een single contact service delivery model. Via een efficiënte gestandaardiseerde procedure komen alle aanvragen bij het Employment Center, waar twee (1,8 fte) accountmanagers zorgen voor onboarding, begeleiding en offboarding van interim-professionals. Het Employment Center is op locatie ('inhouse') gevestigd, omdat dat de persoonlijke betrokkenheid en daarmee de kwaliteit van de match verhoogt. Een geavanceerd vendor management systeem zorgt voor direct inzicht in - en dus meer grip op - uitgaven, bestedingen, tarieven en prestaties en aan het einde van iedere periode voor één duidelijke factuur.

Resultaat

De besparing op de jaarlijkse directe (detacherings) kosten bedraagt ten minste 5%. Efficiëntere aanvraagprocedures, outsourcing van HR -processen en digitalisering van administratieve processen leveren naast een substantiële kostenbesparing aanzienlijk meer tijd en gemak op.

Reactie klant

'Randstad Inhouse Services is een professionele, betrouwbare en zorgvuldige partner die qua cultuur en mensen goed bij onze organisatie past', zegt Manager Service Delivery & Vendor Management. 'Samen maken we nu de stap van korte termijn reactieve ad hoc aanvragen naar lange termijn proactieve strategische sourcing.'

ZZP-ers goed te vinden, binden en volgen dankzij community

Klant

De klant is een grote financiële dienstverlener, die zowel aan particuliere als zakelijke relaties. Het bedrijf is internationaal actief en biedt wereldwijd gespecialiseerde diensten en producten.

Uitdaging

De klant maakte gebruik van zeven verschillende brokers. Dit leverde compliance-risico's op en overload in processen. Daarnaast wilde het bedrijf meer grip op de inhuur van ZZP'ers.

Oplossing

De klant koos na een intensieve aanbestedingsprocedure voor Yacht Externen Management (YEM). Alle inhuur van ZZP'ers en de zogenaamde 'non-preferred suppliers' gebeurt nu via YEM. De klant kreeg zo direct grip op de inhuur van externen en kon voldoen aan complianceeisen. Daarnaast heeft YEM geadviseerd om een community voor ZZP'ers met klant- en branchespecifieke kennis op te richten. Hierdoor wordt het een stuk eenvoudiger deze gefragmenteerde groep te vinden, binden en volgen.

Resultaat

Door de inzet van YEM heeft de klant controle over de inhuur van externen. Ook de inlenersrisico's zijn geminimaliseerd. Werken met één broker en een duidelijk kader zorgt voor transparantie en efficiency. Een ander mooi resultaat is dat de ZZP Community van grote waarde blijkt te zijn. Deze community biedt de opdrachtgever een compleet inzicht in het aanbod aan ZZP'ers die op grond van hun profiel in aanmerking komen voor een bepaald project. Tegelijkertijd is de ZZP'er veel beter op de hoogte van interessante projecten en is de band met het bedrijf veel hechter geworden.

Reactie van de klant

'Wij zijn blij met YEM als partner. Het inzicht in de externe inhuur en het op orde zijn van de dossiers geeft rust. Daarnaast denkt YEM verder richting toekomst en zijn we straks in staat om met een ZZP community grip te houden op de voor ons zo belangrijke ZZP markt'.

