

Augustus 2008

**STUDELTÀ**  
Your talent. Your future. Your world.

# DE PARTNER



## Studelta draagt bij aan de optimale ontwikkeling van jong talent binnen uw bedrijf

In deze editie van "De Partner" schrijven wij in een breder kader over de activiteiten van Studelta. In de afgelopen jaren heeft u Studelta leren kennen als dé talentenorganisatie; uw "partner in recruitment". Daarin ligt onze grote kracht!

[Lees verder op pagina 2](#) ▶

## ◀ Vervolg van pagina 1

Door middel van werving en selectie zijn we uw organisatie nog altijd graag van dienst bij het invullen van uw vacatures. Wij merken natuurlijk ook dat de markt blijft veranderen en daarom hebben wij vorig jaar ons Pre-Traineeship gelanceerd. Dit Pre-Traineeship is inmiddels een bewezen succes en we willen ook u in de gelegenheid stellen om te participeren. Hieronder vindt u wat het Pre-Traineeship inhoudt en waar u onze Pre-Trainees kunt inzetten.

### Pre-Traineeship

De voornaamste doelstelling is jong talent al tijdens hun studie aan uw bedrijf te binden, zodat u ze na hun afstuderen kosteloos in dienst kunt nemen.

Onze gemotiveerde, ambitieuze, hoogopgeleide talenten werken (naast hun studie) bij uw organisatie en volgen een jaartraject gericht op persoonlijke en professionele ontwikkeling. Op deze manier heeft u direct toegevoegde waarde en bindt u talent structureel aan uw bedrijf.

### Projecten

Om u te laten zien welke mogelijkheden de inzet van jong talent in de organisatie biedt, hebben we in dit nummer een bijzonder project uitgelicht. Opdrachtgever Jos van Straten (Veneca), Thomas de Jonge en Max Scheffer (Studelta talenten) vertellen over het ingewikkelde project om een "Programma van Eisen" op te stellen (zie pagina 5 en 6). Onze talenten vertellen hoe zij dit project tot een succes hebben gemaakt. Met regelmaat voeren wij projecten uit, zo werken onze talenten onder andere aan:

#### Trainingen

Bij meerdere organisaties zijn onze Studelta talenten opgeleid tot trainer. Uw medewerkers worden door onze talenten getraind in het gebruik of toepassing van bijvoorbeeld nieuwe systemen of bedrijfsprocessen.

#### Debiteurenbeheer

Met enige regelmaat trainen wij zelf een groep studerende talenten die

ingezet worden op achterstallige debiteurenposten.

#### Marketing & Sales

Lanceert uw bedrijf nieuwe diensten of producten of wilt u bestaande diensten of producten nog eens onder de aandacht brengen? Hiervoor kunnen wij een team samenstellen van marketing en sales talenten die een marketingplan opstellen en vervolgens zowel de promotie als opvolging realiseren.

#### Human Resource projecten

Op verschillende momenten vinden er pieken plaats binnen de HR-afdeling van uw organisatie. Wij zijn in staat om Studelta talenten in te zetten op zowel operationele P&O als beleidsmatige HR taken.

### Ervaring en jong talent

Studelta bewijst de kracht van de combinatie van ervaren professionals en jong talent. Onze visie: "Jonge, goed opgeleide en talentvolle mensen zijn als geen ander in staat om de systemen, diensten, producten en opvattingen uit de 20ste eeuw om te zetten naar, of te vervangen door, wat in de 21ste eeuw nodig is om succes, groei en vooruitgang te creëren in een globaliserende kenniseconomie," brengen wij in de praktijk bij Crawford (zie pagina 3 en 4). Studelta speelt een belangrijke rol bij het moderniseringsplan van dit bedrijf. Hierbij komt een geheel nieuwe dienst van Studelta aan de orde, namelijk de inzet van ervaren professionals. Het managementteam van Crawford wordt versterkt door ervaren interim managers vanuit Studelta. Met behulp van ons jong hoogopgeleid talent realiseert dat team in korte tijd haar nieuwe doelstellingen.

Deze uitdagingen gaan we graag aan. Biedt uw bedrijf ruimte voor ambitieuze talenten die aan de hand van professionele interim managers uw organisatie versterken? We komen graag praten over de mogelijkheden!

Studelta  
Martijn van Rossum

### Studelta Pre-Traineeships

- Pre-Traineeship HRM
- Pre-Traineeship Organisatieadvies
- Pre-Traineeship Communicatie
- Pre-Traineeship Marketing
- Pre-Traineeship Account Management
- Pre-Traineeship AO/IC
- Pre-Traineeship Bedrijfsstrategie
- Pre-Traineeship Besturingsvraagstukken
- Pre-Traineeship Civiele techniek
- Pre-Traineeship Informatieanalyse
- Pre-Traineeship Inkoop
- Pre-Traineeship Management Accounting
- Pre-Traineeship P&O
- Pre-Traineeship Planning en Control
- Pre-Traineeship Projectmanagement
- Pre-Traineeship Sales
- Pre-Traineeship Process Management
- Pre-Traineeship Juridisch
- Pre-Traineeship Finance

Amerika 1930, Frederik Crawford richt een bedrijf op dat handelt in garagedeuren. Het wordt een succes en groeit uit tot een mega concern. Crawford heeft anno 2008 bedrijven over de hele wereld en levert industriële deuren, laad- en lossystemen, toezichtsystemen en service. So far so good, alleen blijkt uit recent onderzoek dat de klanttevredenheid van de Nederlandse Crawford daalt. Alle zeilen worden bij gezet en het bedrijf streeft naar vernieuwing. Eind 2009 heeft het bedrijf haar doelen gerealiseerd.

Een splinternieuw managementteam voert de modernisering uit. Crawford wil van een productgerichte organisatie naar een servicegerichte organisatie: meedenken met klanten en luisteren naar de ideeën van werknemers. „Het is echt een megazaak”, stelt directeur Johan Hemkes. General Sales Director Erik Koudijs, sluit zich hierbij aan. „Crawford is nu zeer traditioneel, bijna conservatief. Dat moet veranderen. Het is tijd om te moderniseren.”

Studelta helpt actief mee met het moderniseringstraject van Crawford. Inmiddels werken vier jonge talenten bij het bedrijf en Joris Hoogenbosch draait mee in het kersverse managementteam.

„Studelta speelt elke dag een belangrijkere rol in ons vernieuwingsproces”, meent Erik Koudijs. Johan Hemkes beaamt dit: „De jonge Studelta talenten zijn van grote toegevoegde waarde. We merken dat zij een zeer positieve bijdrage leveren aan de vervolmaking van de nieuwe strategie.” Erik voegt daaraan toe. „Zij zijn ook het bewijs dat hier iets daadwerkelijk verandert. De veranderingen zijn zo drastisch dat je als het ware overal de bouwstoffen ziet dwarrelen.”

Johan Hemkes stapte 22 jaar geleden als verkoopleider Nederland bij Crawford binnen, werd al snel algemeen directeur van Crawford België



## Studelta speelt elke dag een belangrijkere rol in ons vernieuwingsproces

Erik Koudijs (links) en Johan Hemkes (rechts)

en kwam achttien jaar later terug als algemeen directeur van Crawford Nederland.

### **Van productgerichte organisatie naar servicegerichte organisatie: een megazaak**

Via Studelta krijgt Crawford het inzicht mee hoe belangrijk het inzetten van jong talent in je bedrijf is. Hoewel Johan Hemkes er niet helemaal onbekend mee is. „In België werken we ook met jong talent. Deze ervaring leert dat ze

## Genoeg uitdagingen voor jong talent bij Crawford

„Een schot in de roos”, zo ziet Thijs de Graaf zijn functie als assistent controller bij Crawford. Als jong talent is hij de rechterhand van interim-directeur Joris Hoogenbosch. „Ik wilde graag een baan die bij mijn studie zou aansluiten”, vertelt de Pre-Trainee. „Dit is precies wat ik zocht.”

Twee jaar terug volgde Thijs de Graaf een gastcollege bij één van de initiatiefnemers van Studelta, Thiemo van Rossum. Het college maakte indruk en Studelta bleef in zijn hoofd zitten. Toen hij werk zocht, schreef hij zich meteen in. Naast Thijs zit Daniël van Hassel. Hij

studeerde eerst MER en volgt nu de Master Sociologie aan de UvA. Werken bij Crawford bevalt hem goed. „Ik bel klanten na die een betaalachterstand hebben. Elke dag heb ik weer met verschillende klanten en klachten te maken. Ik leer er veel van. Hoe ik het best met minder tevreden klanten kan omgaan en hoe ik ze het belang van het bedrijf kan duidelijk maken.”

Thijs zijn taak ziet er anders uit. „Ik kijk of de cijfers aan het eind van de maand afwijken van de doelstellingen en eerder behaalde resultaten. Als dit het geval is, onderzoek ik hoe dat komt. Ik ga na wie er verantwoordelijk

is voor de cijfers en spreek hem aan op de inconsequentie.” In deze functie krijgt hij steeds meer verantwoordelijkheid. Zijn maand is als het ware in tweeën gedeeld: in de eerste helft is hij bezig met de cijfers en de maandafsluiting en in de tweede helft met praten over en onderzoeken van de afwijkende cijfers. „Ik leer hier echt veel. Natuurlijk heb ik op school ook boekhouding gehad, maar in de paar weken dat ik hier zit, heb ik meer opgestoken dan tijdens al de colleges die ik volgde.”

Werken bij Crawford bevalt de studenten goed. „De sfeer is hier informeel,” vertelt Daniël. „Je hoeft niet in pak naar je werk en iedereen noemt elkaar bij de voornaam.” Thijs vult hem



Crawford heeft dochterondernemingen in meer dan dertig landen en er werken ruim 6000 mensen. Het bedrijf is onderdeel van de beursgenoteerde Internationale Zweedse industriële groep Cardo. Crawford streeft ernaar klanten totaaloplossingen te bieden en focust op volume- en service-intensieve bedrijfssegmenten.

Crawford wil zich op de markt onderscheiden van de andere deurleveranciers. „Qua product hebben we concurrentie 'all over the world', vertelt Erik Koudijs. Met alleen een product ga je het dus niet redden. Daarom willen wij ons meer en meer richten op service. Deze service is tweeledig. Aan de ene kant 'reactief', wanneer een klant een storing heeft gaan we er naar toe, aan de andere kant 'preventief'. We wijzen de klant erop wanneer een deur dreigt kapot te gaan.” Engineers gaan deze preventieve taak vervullen. Zij worden 'service engineers'. Een belangrijk deel van hun taak, naast repareren wordt adviseren. Wanneer zij bij een klant zijn omdat een deur niet naar behoren werkt en ze zien dat een andere deur hetzelfde probleem dreigt te krijgen, dan kunnen ze aanbieden dit te repareren. De engineer kan de klant ook wijzen op andere problemen. „Normaal wordt daar speciaal een verkoper naar toegestuurd, terwijl een engineer specialistisch genoeg is om zwakke punten aan te wijzen”, stelt Erik Koudijs.

### In plaats van lifetime employment, nu: lifetime enjoyment

Medewerkers zijn niet altijd blij met veranderingen. Sommigen staan er sceptisch tegenover: 'Alweer een nieuwe manager?' Erik Koudijs knikt. „Niet iedereen is enthousiast. Wij proberen mensen door tastbare zaken te laten inzien dat Crawford verandert. Wanneer ze meer inzicht hebben en het effect zien, worden ze gemotiveerder.” Ook mogen collega's actief meedenken. „Zo wees iemand ons op een fout die we anders over het hoofd hadden gezien. Het is fijn dat iedereen meedenkt.”

Volgens Johan Hemkes biedt Crawford veel kansen. „Je krijgt een uitdagende baan met cursussen op ieder niveau en de mogelijkheid om in het buitenland te gaan werken. Je kan naar Saoedi-Arabië, Dubai en”, voegt hij er met een grote glimlach aan toe, „naar België.”

De bestuurders van Crawford Nederland hebben het volste vertrouwen in hun bedrijf. „Een volmondig ja”, lacht Erik Koudijs. „De verandering binnen Crawford geeft enorm veel energie.” Johan Hemkes knikt. Het veranderingsproces is volledig in gang gezet. „Er is geen weg meer terug.”

niet te jong moeten zijn: een 19-jarige jongen kreeg heimwee.”

Erik Koudijs vervolgt serieus. „Wij zijn erg tevreden over de jonge talenten van Studelta die bij ons werken en beseffen ons goed dat we ze nodig hebben.” Naast de jonge talenten zijn ze blij met de ervaring van Joris Hoogenbosch. „Hij brengt de processen hier in kaart en helpt met veranderingen doorvoeren. Buiten de ervaring die hij heeft, kan hij goed simpel denken. Hij is benaderbaar en bereikbaar voor onze werknemers.”

aan. „Ik word hier als een volwaardige collega gezien.”

Binnen het bedrijf vinden veel veranderingen plaats en dat merken de talenten ook. Zo is besloten dat de werknemers die over hetzelfde vakgebied gaan, bij elkaar op een kantoor zitten. „Zij kunnen in deze opstelling gelijk overleggen en elkaar vragen stellen,” legt Thijs uit.

De werkkamers mag iedereen zelf opnieuw inrichten. Thijs denkt daar met plezier aan terug. „In mijn tweede werkweek was ik bezig met bureaus uitzoeken en met het verven van de muren.”

**„Na mijn contract wil ik graag bij Crawford blijven.”**



Thijs de Graaf (links) en Daniel van Hassel (rechts)

Weten de Studelta talenten al of ze bij Crawford willen blijven? Thijs knikt. Hij heeft het zo naar zijn zin bij Crawford dat hij na zijn contract graag wil blijven. „Ik wil het vak controller eigen maken. Ik ken het werkgebied nu nog niet helemaal, dus er liggen genoeg uitdagingen voor mij bij Crawford.”

Daniël heeft een tijdelijke functie bij Crawford en pakt in september zijn studie weer op. Tot die tijd zet hij zich vol enthousiasme in voor Crawford. De kennis die hij bij het bedrijf heeft opgedaan neemt hij mee in zijn verdere loopbaan.

Bij de branchevereniging Veneca (Vereniging Nederlandse Cateringorganisaties) zijn veertien contractcaterers aangesloten. Deze veertien vertegenwoordigen 95 procent van het uitbestedingsveld in Nederland.

De organisatie behartigt de belangen van haar leden. Veneca verzorgt alles wat er op brancheniveau moet gebeuren. Zo heeft de vereniging een hygiëncode ontwikkeld voor alle leden die is goedgekeurd door de overheid, zorgt Veneca voor een branche-cao en is de vereniging vertegenwoordigd in diverse belangrijke maatschappelijke convenanten.

Voorbeelden van contractcaterers die zijn aangesloten bij Veneca zijn: Compass, Avenance, Appèl, SAB Catering en Hutten Business Catering. [www.veneca.nl](http://www.veneca.nl)



Jos van Straten

## Studelta talenten voeren belangrijk project uit

Jonge talenten zetten alles in het werk om project succesvol af te ronden

Werknemers voorzien van hun primaire levensbehoeften: eten en drinken, daar komt een hoop bij kijken. Willen ze een croissant of een volkoren bolletje bruin? Wat moet de uitstraling zijn van het restaurant, hoeveel kassa's zijn er nodig en hoeveel personeel moet worden ingezet om de gasten optimaal te bedienen? Veel bedrijven komen voor dit soort vragen te staan en besluiten vaak een cateringorganisatie in te schakelen. Zelf hebben de organisaties weinig ervaring met het doen van een dergelijke aanvraag. Hoe gedetailleerd moet dat en hoe formuleer je de wensen en eisen die zo specifiek zijn voor catering? Wat neem je op in een 'Programma van Eisen (PvE)', vergelijkbaar met een offerteaanvraag. Op basis van deze aanvraag wordt door potentiële contractcaterers een gespecificeerde offerte opgesteld.

Het opstellen van een programma van eisen is ingewikkeld. Vaak schakelt een organisatie hier een externe adviseur voor in. Deze

intermediairs stellen zeer uitgebreide programma's van eisen op, die nooit hetzelfde zijn en altijd veel tijd in beslag nemen. Veneca wil het eenvoudiger en minder tijdrovend maken voor zowel de opdrachtgever als de caterers en besloot een standaard model voor aanbestedingen te maken. Een pittige klus, waar twee talenten van Studelta, Thomas de Jonge en Max Scheffer graag mee aan de slag gingen.

### De aanpak van Studelta vind ik zeer prettig

Het was voor Jos van Straten, secretaris Veneca, niet makkelijk geschikte kandidaten te vinden voor het ontwerpen van het model. „Uiteindelijk besloot ik naar Studelta te gaan. Eén van onze leden had goede ervaringen met deze organisatie. Ik vond de aanpak zeer prettig. In een persoonlijk gesprek met Gosse Visser en David Bobeldijk kon ik precies uitleggen wat voor type mensen ik zocht. Ze moesten zich zowel in de opdrachtgever (overheden en bedrijven) als de opdrachtnemer (contractcateraar) kunnen verplaatsen, analytisch kunnen denken, marketinggevoel hebben, praktisch en concreet zijn. Ik wilde het liefst twee mensen omdat zij dan met elkaar zouden kunnen overleggen.“

Al vrij snel lagen er vijf cv's op haar bureau. Op een maandag werden de sollicitatiegesprekken gevoerd en op woensdag hoorden Max en Thomas dat zij aan de slag konden. Thomas ging gelijk achter het telefoonnummer van Max aan om iets af te spreken. „We zouden de komende drieënhalve maand nauw samenwerken. Ik wilde graag weten met wat voor persoon ik te maken had. We gingen donderdagavond een biertje drinken in een Irish Pub.“ Na die avond besloot Thomas gerustgesteld dat hij aan Max een goede collega zou hebben.

### Verrast over compleet werk en snelheid van Studelta Talenten

Jos van Straten had er ook alle vertrouwen in. „Ze zijn aan elkaar gewaagd en complementair. Ik vond het erg leuk dat ze elkaar van

[Lees verder op pagina 6 ►](#)

Deze nieuwsbrief is een uitgave van talentenorganisatie Studelta. Oplage 13.500

Adres Arcadialaan 36 C&D, 1813 KN Alkmaar Tel 072 - 512 75 46 Fax 072 - 512 75 47 Internet [www.studelta.nl](http://www.studelta.nl)

Redactie Ilse de Heer en Suze van Baar, [redactie@studelta.nl](mailto:redactie@studelta.nl) Vormgeving Terra Preta, Weesp Druk Rijser Grafische Communicatie, Purmerend



#### ◀ Vervolg van pagina 5

tevoren hadden opgezocht. Dat getuigt ervan dat ze ondernemend zijn." Het belofde veel goeds voor de komende periode. Nu deze bijna afgelopen is, kijkt Jos van Straten er tevreden op terug. „Ze hebben de opdracht uitstekend begrepen. Max en Thomas hebben met veel enthousiasme gewerkt. Ze waren niet bang om vragen te stellen en stonden open voor opbouwende kritiek.”

Dinsdag 17 juni gaven de jonge talenten een presentatie van hun model. De contractcaterers die uiteindelijk het project goedkeuren, reageerden enthousiast en lovend: "Wat knap hoe snel jullie gewerkt hebben, wat een goede vormgeving en constructie, wat een volledig document." Het team had een aantal opmerkingen die de jongens hebben verwerkt. Eind juni is het project succesvol afgerond.

Thomas laat vanachter zijn computer het resultaat zien van ruim drie maanden hard werken. Het document is 196 pagina's lang. Met het programma Microsoft Visio heeft hij indrukwekkende tabellen gemaakt. „Het project was een grote uitdaging. Contractcatering was nieuw voor mij. Max en ik namen een doos vol dossiers mee naar huis om ons in te lezen." Ze ontdekten dat er bij het uitbesteden van de catering veel komt kijken. „Verschillende bedrijven hebben verschillende wensen. Iedere opdrachtgever heeft zijn eigen 'programma van eisen'.”

Met het oog op de opdracht: 'denk vanuit de opdrachtgever en de opdrachtnemer', besloten Thomas en Max beide partijen te interviewen. „We wilden van de contractcaterers weten wat zij belangrijk vonden en wat zij dachten dat de problematiek was. We gingen ook met de opdrachtgevers praten.” Thomas lacht als hij terugdenkt aan het bezoek aan Buitenlandse Zaken. „We gingen door een erg strenge controle. 'Het lijkt hier wel de Ministry of truth!', zei ik toen.”

Met de informatie uit de interviews en door te kijken naar door de contractcaterers als 'goed bestempelde PvE' stelden Thomas en Max het model op. Beiden zijn erg tevreden met het eindresultaat. „Het was erg leuk om zoveel positieve reacties te krijgen.”



Studelta talent Thomas de Jonge



Your talent. Your future. Your world.