

De veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond krijgt grip op de externe inhuur

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond werkt veel met externe inhuur. Zij bestrijden namelijk namens dertien gemeenten rampen, treden op bij crisissen, leveren brandweer- en ambulancezorg en meer. Omdat zij continu onverwachts moeten op- en afschalen, is het flexibel inhuren van personeel essentieel.

Alleen merkten Diana Storm hoofd Human Resources, en haar team dat ze geen overzicht hadden op hoeveel mensen ze inhuurden, tegen welke prijzen en voor welke functies. Daarom stelden ze samen met Significant een inhuurbeleid op, onderzochten ze welke inhuuroplossing het beste bij VRR paste en rolden ze deze nieuwe werkwijze uit.

Veel inhuurvraagstukken

Als hoofd Human Resources bij de VRR krijgt Diana Storm veel te maken met personeels- en inhuurzaken. “Doordat wij worden ingeschakeld bij incidenten, komen we geregeld mensen of specialisaties tekort. Zo deed bijvoorbeeld de vluchtelingen crisis een enorm appel op onze organisatie. Veel medewerkers hebben namelijk een piketfunctie. Dit betekent dat zij alle normale werkzaamheden laten vallen als hun pieper afgaat.

Bij een los incident is dat geen probleem, maar bij een langdurige crisis blijft het normale werk dan te lang liggen. Dat moet iemand dan overnemen. Bij dit specifieke vraagstuk hadden we echt veel extra inzet nodig. De hiring managers zorgden dan zo snel mogelijk voor vervanging. Ook buiten zulke crisissen om ontstaat er, net als bij andere organisaties, regelmatig een inhuurvraag. Alleen liep dat tot voorheen via allerlei wegen, netwerken en afdelingen.”

Behoeftte aan spelregels

Dat de inhuur zo diffuus verliep, begon te knagen. “We handelden vooral reactief. Was er iemand nodig? Dan spraken we ons netwerk aan om zo snel mogelijk iemand in te huren. Maar of die persoon een marktconform tarief hanteerde? Geen idee. Rechtmatig inhuren was er daardoor ook niet altijd bij. Daarbij wisten we ook niet exact wie we in dienst hadden of welke functie ze bekleedden. Doordat de spelregels rondom inhuur niet altijd duidelijk waren en zoveel verschillende afdelingen inhuurden.

Door deze onduidelijkheden ontstond de behoefte rechtmatig in te huren, spelregels op te stellen, eigenaarschap helder te krijgen in het proces en overzicht te hebben op alle personen in de flexibele schil. Ook om inhuurrisico's te voorkomen, zoals bijvoorbeeld bij de inzet van zzp'ers in relatie tot de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (DAB).”

Ondersteuning inschakelen

Het viel niet mee om zelf in die behoeftes te voorzien. “De inhuurmarkt is heel complex. Je hebt allerlei verschillende bureaus en platforms die mensen verhuren, diverse typen inhuur en manieren om dit intern te organiseren. Dat is ook de reden dat veel andere overheidsorganisaties vastlopen op dit onderwerp: het is echt gecompliceerd. Daarom



zochten we een partij die orde kon scheppen in de chaos en ons kon helpen in te huren op een wijze die bij VRR past. Significant kwam daarbij naar voren. We vroegen hen wat ze voor ons konden betekenen en of hun dienstverlening aansloot op onze vraag. Dat bleek zo te zijn.”

Start van inhuurtraject

Zo begon het traject met Significant. “Ze startten met een onderzoek onder al onze hiring managers. Waarbij ze uitvroegen welk type dienstverlening zij nu echt zoeken en wat daarbij van belang is. Hierover schreven ze een rapport. Vervolgens stelden we een stuurgroep samen. Daarin zaten het hoofd Concerntaken, hoofd Kwaliteitscontrole en Audit, hoofd Inkoop, de consultants van Significant en ik. Tijdens die samenkomsten en door de rapportage zagen we voor het eerst hóé groot de impact van externe inhuur op onze organisatie is.”

Extern inhuurmodel kiezen

Het doel van het onderzoek en de stuurgroep was om uiteindelijk tot een model te komen, waarmee de inhuur strak georganiseerd werd. “De keuze voor het model is natuurlijk sterk afhankelijk van je wensen en mogelijkheden. Voor ons was snelheid en flexibiliteit het allerbelangrijkst. Want bij een crisis heb je geen tijd voor een lang inhuurproces.

Daarmee viel bijvoorbeeld een dynamisch aankoopstelsel af, want dat vraagt om veel papierwerk aan de voorkant. Significant adviseerde daarom om met een externe intermediair te werken. Hierbij handelt de intermediair alle interne inhuurvragen af. Dit bleek voor ons de uitkomst. Deze aanpak garandeert flexibiliteit, komt zonder wettelijke termijnen en biedt ons ruimte om ons eigen netwerk aan te spreken.”

Implementeren nieuwe werkwijze

Toen de keuze viel op de samenwerking met een externe intermediair, ondersteunde Significant bij het schrijven van een businesscase. “Intern moesten wij alle belanghebbenden en de directie overtuigen van deze aanpak. Significant ondersteunde ons bij deze gesprekken. Wat heel fijn was, aangezien zij veel beter in de materie zitten en alle mitsen en maren kennen. Dit heeft zeker geholpen bij de accordering van dit thema.

De implementatie van het inhuurbeleid en het nieuwe werkproces verliep in samenwerking met de intermediair. Hierbij lichtten we alle hiring managers in, organiseerden we voordrachten, presentaties en maakten we video's. Om zo iedereen wegwijs te maken in het nieuwe systeem, de contracten en het accorderen van de uren. Kortom: we moesten de spelregels uitleggen. Hoewel we hier een aantal maanden voor uittrokken, vond ik het al bij al wel meevallen hoe ingrijpend de overstap was.”

Het resultaat van een inhuurbeleid en -model

Inmiddels is het een jaar geleden dat VRR overstapte naar een nieuwe manier van inhuren. Dan rijst natuurlijk de vraag hoe dit bevalt. “Over het algemeen is iedereen positief. Ze ervaren de samenwerking met de intermediair als prettig. Al zijn er ook mensen die aan de nieuwe regels moeten wennen, omdat ze niet meer volledig zelf kunnen schakelen. En



soms heerst het gevoel dat er meer werk is, terwijl dit eerst oneigenlijk werd gedaan door inkoop terwijl het een management verantwoordelijkheid was. Ik ben ook de laatste die zegt dat alles nu perfect is.

Zo zitten we nog in de ontwikkelfase voor het maken van periodieke rapportages, waardoor we op termijn heel proactief kunnen werken. Ik zie daarin juist de positieve ontwikkeling. Want het is een enorme winst dat ik nu rapportages kán opvragen over de externe inhuur. Dit biedt de mogelijkheid om trends te signaleren, analyses te maken en op voorhand te zien wat er op ons afkomt. Op termijn willen we nog meer overzicht krijgen en dit toevoegen aan onze strategische personeelsplanning. En we hebben al meer houvast dan ooit.”

Samenwerking met Significant

Sinds het eerste traject met Significant staat externe inhuur nu echt op de kaart binnen VRR. Daarom wilden de directie, Diana en haar team evalueren hoe ze er nu voor staan. “Dat doen we weer in samenwerking met Significant. Tijdens de evaluatie toetsen we of het werken met een externe intermediair nog steeds de beste keus is. En we onderzoeken hoe we het proces kunnen verbeteren, om zo nog meer grip te krijgen en echt proactief te werken.

We kozen ervoor deze evaluatie weer bij Significant onder te brengen, omdat zij altijd overeind bleven onder onze scherpe vragen. Ze kwamen met goede antwoorden, voerden hun onderzoek degelijk uit en hebben ontzettend veel knowhow over de inhuurmarkt. Dus het voelde goed om opnieuw met hen samen te werken op dit vlak.”