

Referentieverhaal

Herman Olde Heuvelt

Hoofd ICT, Berk Accountants en Belastingadviseurs

De heer Herman Olde Heuvelt (42) is werkzaam bij Berk. Deze organisatie legt zich toe op accountancy en belastingadvies. Met ruim 900 medewerkers verspreid over 18 vestigingen adviseren zij meer dan 10.000 klanten in de markt van middelgrote en kleinere ondernemingen. Herman Olde Heuvelt werkt ruim 20 jaar voor Berk. Na destijds als stagiaire 'Tape Operator' gestart te zijn heeft hij het inmiddels geschopt tot Hoofd ICT. Samen met zijn team, bestaande uit 15 ICT professionals, gaat hij dagelijks de uitdaging aan om de ruim 900 interne klanten op de best mogelijke manier te bedienen.

Top 3 uitdagingen

"Natuurlijk kun je klanten niet altijd op die manier helpen zoals zij het graag zouden willen. Belangrijk is om altijd het best mogelijke alternatief aan te bieden. Het gaat er hierbij om dat je dit op de juiste manier communiceert, zodat klanten precies weten waar zij aan toe zijn", aldus Herman Olde Heuvelt. Topprioriteit van Herman en zijn team is het waarborgen van de kwaliteit richting de klant. "Andere uitdagingen zijn zaken als de continuïteitsbeleving en innovatie. Ook deze zijn zeer belangrijk want uiteindelijk dragen ze voor een groot deel bij aan de klanttevredenheid.

Om zowel de tevredenheid van klanten als een stuk innovatie te kunnen waarborgen heeft Herman zijn afdeling op de volgende manier ingericht: "Allereerst heb ik bepaalde verantwoordelijkheidsgebieden gedefinieerd. Op deze manier zijn medewerkers zelf verantwoordelijk voor een specifiek gedeelte van onze dienstverlening. Hier worden zij dan ook op beoordeeld en aangesproken."

"Een ander belangrijk punt is het monitoren van de tevredenheid van klanten. Dit doen wij door middel van tevredenheidsonderzoeken en de registratie van alle calls." Daarnaast bezoekt Herman periodiek de ICT verantwoordelijken op de verschillende vestigingen van Berk verspreid over Nederland. "Uit deze gesprekken haal ik altijd een aantal punten waar we mee aan de slag kunnen en welke leiden tot bepaalde verbeteringen. Natuurlijk is het wel belangrijk om scherp te houden hoe reëel bepaalde zaken zijn." Alle gegevens worden bijgehouden met behulp van een speciaal registratiesysteem.

Gekwalificeerd personeel

Om zijn top drie uitdagingen te kunnen realiseren is Herman afhankelijk van gekwalificeerd personeel. "Mijn streven is om met een kleiner team het beste resultaat te bereiken. Natuurlijk kun je de klanttevredenheid vergroten door je bereikbaarheid aan te passen. Hiervoor is extra personeel noodzakelijk en dit brengt kosten met zich mee. Mijn uitdaging is om met het bestaande team een minstens even goed resultaat neer te zetten. Kwaliteit kan altijd beter en om dit te bereiken moeten professionals voldoen aan een aantal eisen. Zo moet iemand in staat zijn om waarde toe te voegen aan de diensten die wij leveren en moet hij of zij in staat zijn om innovaties te initiëren en door te voeren. Daarnaast verwacht ik van mijn mensen dat zij een adviserende rol aannemen ten opzichte van mij maar ook van collega's. Dit kan alleen als iemand zich niet alleen verantwoordelijk voelt voor de eigen werkzaamheden maar ook het collectieve plaatje in de gaten houdt. Daarnaast is een stukje flexibiliteit en initiatief evenals het incasseren van feedback erg belangrijk."

Nieuw personeel

"Bij de werving van nieuw personeel streef ik naar de optimale match. Dit vereist een goede en gedegen aanpak. iSense heeft ons hier uitstekend bij geholpen. Door een zeer

uitgebreid
voortraject

waarin iSense zich goed heeft

verdiept in zowel het functieprofiel als de cultuur binnen Berk, is zij er in geslaagd om een aantal goede kandidaten aan te dragen. Momenteel hebben we vier ICT professionals via iSense kunnen aannemen, waaronder twee helpdesk medewerkers, een SAN specialist en een Notes specialist. Dit zijn professionals die mede dankzij eerder opgedane kennis en ervaring in staat zijn om een stukje waarde toe te voegen op het gebied van klanttevredenheid, continuïteit en innovatie.

Wat fijn is aan de samenwerking met iSense is dat zij mij adviseert over bepaalde zaken, zoals het al dan niet verlenen van een vaste aanstelling in deze economisch gezien moeilijke tijd. Daarnaast besteedt iSense veel aandacht aan de begeleiding van geplaatste kandidaten. Dit wordt als zeer positief ervaren."

Op de vraag of iSense heeft bijgedragen aan het succes en geluk van Herman en zijn team, heeft hij een duidelijk antwoord. "Mijn succes hangt samen met de tevredenheid van mijn interne klanten. Als zij tevreden zijn dan hebben wij succesvol gehandeld. Om dit te bereiken ben ik afhankelijk van beschikbaar personeel. In die zin heeft iSense zeker bijgedragen aan ons succes!"

