



DIRKZWAGER

"**KENNIS** WILLEN **DELEN** IS DUIDELIJK
EEN **VERBINDENDE** FACTOR"

OVER DIRKZWAGER

Dirkzwager is een topspeler in de wereld van advocaten en notarissen. Ze staan als grootste advocaten- en notarissenkantoor buiten de Randstad in de top-15 van juridische dienstverleners én in de top van 'Most Attractive Employers 2017'. Naast bedrijven als KLM, Apple, Heineken en Nike. Succesvolle interne samenwerking is daarbij het sleutelwoord. Met bijna 260 medewerkers is het zaak dit goed te organiseren.

Bij Dirkzwager draait het om kennis delen. Pieter Sonneveld, manager marketing & communicatie: 'Van oudsher zijn wij een kantoor met advocaten en notarissen, die vooral business-to-business werken als juridisch dienstverlener. Waarin onderscheiden we ons van de andere kantoren in dit speelveld? Het hebben van kennis is altijd ons product geweest en die kennis delen we al jaren met onze klanten, daarin doen we het écht anders dan onze branchegenoten. Daarmee boeien en binden wij onze relaties. We organiseren meer dan 100 workshops en lezingen per jaar en publiceren actief in de vorm van blogs op www.partnerinkennis.nl. Dirkzwager is een actieve (cultuur) sponsor en heeft een doordacht arbeidsmarktcommunicatiebeleid. Onze kennis delen we ook intern via ons opleidingsprogramma en intranet.'



WAAR BEN JE GOED IN?

Zowel intern als extern is kennis delen essentieel, bevestigt manager P&O Petra Kiphardt. 'In ons opleidingsprogramma gaat het zowel om juridische onderwerpen als om vaardigheidstrainingen. We begeleiden, beoordelen en leiden onze medewerkers op zodat zij kennis opdoen en die kunnen delen. Vaak kan dat door 'interne kennisdeling'. Als een collega bijvoorbeeld de fijne kneepjes weet van PowerPoint of presenteren, dan deelt hij die kennis met anderen. Waar ben je goed in? Zegt het voort, leer het elkaar. Daarnaast zitten er trainingen in ons programma die externe partijen verzorgen.'

'Het besef dat je kennis beter kunt delen dan voor je houden zit écht in ons DNA', aldus Kiphardt. 'We zijn pragmatisch, staan met beide benen op de grond. Nuchter, zonder poespas, heel gedreven, met als doel om onze klanten van goed juridisch advies te voorzien en elkaar daarin te helpen.'



INHOUDSOPGAVE



HET JUISTE
GEREEDSCHAP

7

IMPLEMENTATIE

11





DE UITDAGINGEN

De afdeling P&O had de wens een aantal vernieuwingen door te voeren in het P&O-instrumentarium en een makkelijker omgeving aan de medewerkers te bieden via Employee Self Service. Daarnaast kon de salarisadministratie verder gedigitaliseerd worden. Dat was voor de organisatie een goed moment om opnieuw te kijken welke software daar het beste bij past. Kiphardt: 'Bij Dirkzwager behouden we het goede en staan we open voor nieuwe ontwikkelingen. Voor ons software-systeem werkten we al lang samen met een andere partij. Daarin vonden geregeld updates plaats. Tegelijkertijd ontstond steeds meer het gevoel dat er meer uit software te halen moet zijn. Maar hoe en wat precies was nog niet helder.'

Concreet waren de wensen van P&O onder meer het inrichten van digitale personeelsdossiers, het aanbieden van digitale salarisstroken, Employee Self Service, het digitaal registreren van verlof en een online wie-is-wie.

‘We wilden daarbij geen losstaande pakketten met allerlei koppelingen’, aldus Petra Kiphardt. Want dat was in de oude situatie nog een beetje het geval. Ze legt daarbij de parallel met een appartementencomplex; waarbij de medewerkers voor het een in appartement 1a moeten zijn en voor het ander in 3c. ‘Te statisch, veel knip en plakwerk, te veel op papier en in Excel-lijstjes, wat inefficiënt werkt en foutgevoelig is. We wisten dat het handiger en efficiënter zou moeten kunnen, het was niet meer up-to-date.’

"WE WILDEN GEEN **LOSSTAANDE PAKKETTEN** MET ALLERLEI **KOPPELINGEN**"





HET JUISTE GEREEDSCHAP

De afdelingen P&O en financiën van Dirkwager hebben gezamenlijk de mogelijkheden onderzocht aan de hand van een uitgebreide wensen- en eisenlijst. Vanuit de longlist kwam AFAS, na een uitgebreide heldere presentatie van mogelijkheden, met twee andere aanbieders op de 'shortlist'. Per 2015 stapte Dirkwager over naar AFAS. Waar veel nog op papier gebeurde, gaat het nu voornamelijk digitaal bij Dirkwager; van loonstrook tot verlofaanvraag. En meer, want de samenwerking tussen Dirkwager en AFAS heeft uiteindelijk geleid tot een vernieuwd InSite (het oude intranet), de online Dirkwager Academy, Sollicitant Self Service (werkenbijdirkwager.nl) en de onboarding voor nieuwe medewerkers.

'Je zoekt toch vaak naar iets wat je zelf ook biedt', aldus Sonneveld. 'In ons geval is dat kwaliteit, service en een reële prijs, zonder voor een dubbeltje op de eerste rang te willen zitten.' Dat de medewerkers van AFAS ook nuchter zijn en met beide benen op de grond staan heeft zeker geholpen, aldus Kiphardt. 'AFAS is van oorsprong een familiebedrijf en heeft een sterke familiecultuur. Dat merk je in alles. Wat de samenwerking zo goed maakt, zit 'm ook in de AFAS'ers die bij ons over de vloer komen of waar wij contact mee hebben op de AFAS-ontvangsten.'

Zij maken ons gaandeweg bewuster van de soms wat vastgeroeste processen in onze organisatie. Waarom doen we iets, wat willen we ermee? Daar kunnen we dan processen beter op inrichten.’ Volgens Sonneveld zit de kracht ’em in het combineren van de vaardigheid van de mens, de techniek en automatisering. ‘De succesmanagers van AFAS zijn functioneel kritisch. Ze houden de spiegel voor zonder het beter te willen weten. Dat heeft geleid tot een beter product.’

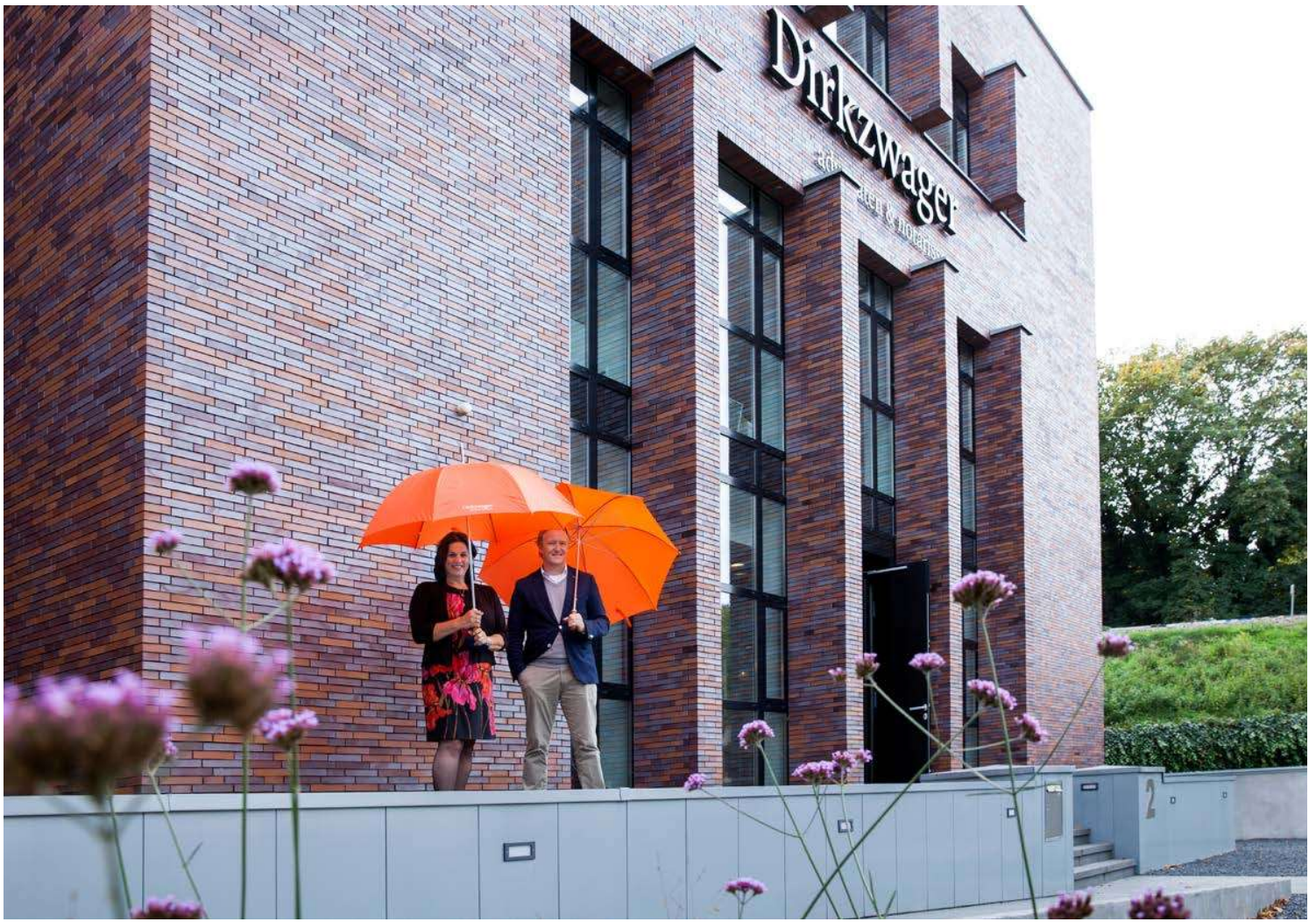
ENERGIEK, ZONDER GEJAAGD TE ZIJN

Tijdens het traject heeft Dirkzwager meerdere succesmanagers over de vloer gehad die allen zeer klantgericht waren, is de ervaring van Kiphardt. ‘Bij AFAS bruist het van de energie en ideeën, zonder gehaast en gejaagd te zijn. Ze luisteren goed én bewaken de kwaliteit van hun eigen product.



Er worden geen concessies gedaan en er wordt duidelijk aangegeven waarom ze sommige dingen niet aanpassen. Geen klakkeloos 'u vraagt wij draaien' systeem; medewerkers van AFAS zoeken met ons naar het 'waarom' achter de vraag en komen dan met suggesties hoe je er zou kunnen komen. Sonneveld vult aan: 'Het levert altijd wat op als we vragen stellen of feedback geven. Bij AFAS zijn ze blij als we onze kennis delen. Dat doen zij zelf ook graag. Kennis willen delen is duidelijk een verbindende factor.'

**"HET LEVERT ALTIJD WAT OP ALS WE
VRAGEN STELLEN OF FEEDBACK GEVEN"**







Dirkzwager heeft nu meer dan ze oorspronkelijk in gedachten had. 'Als je eenmaal in het traject zit, krijg je vanzelf nieuwe ideeën' zegt Kiphardt. Het intranet stond al enige tijd op de wensenlijst om te vernieuwen', vult Sonneveld aan. 'Wat we nu hebben gebouwd, biedt veel voor onze collega's. Het is modulair opgebouwd en daarmee is het makkelijk uit te breiden. Door de diverse modules kunnen we door ontwikkelen op dit vlak.'

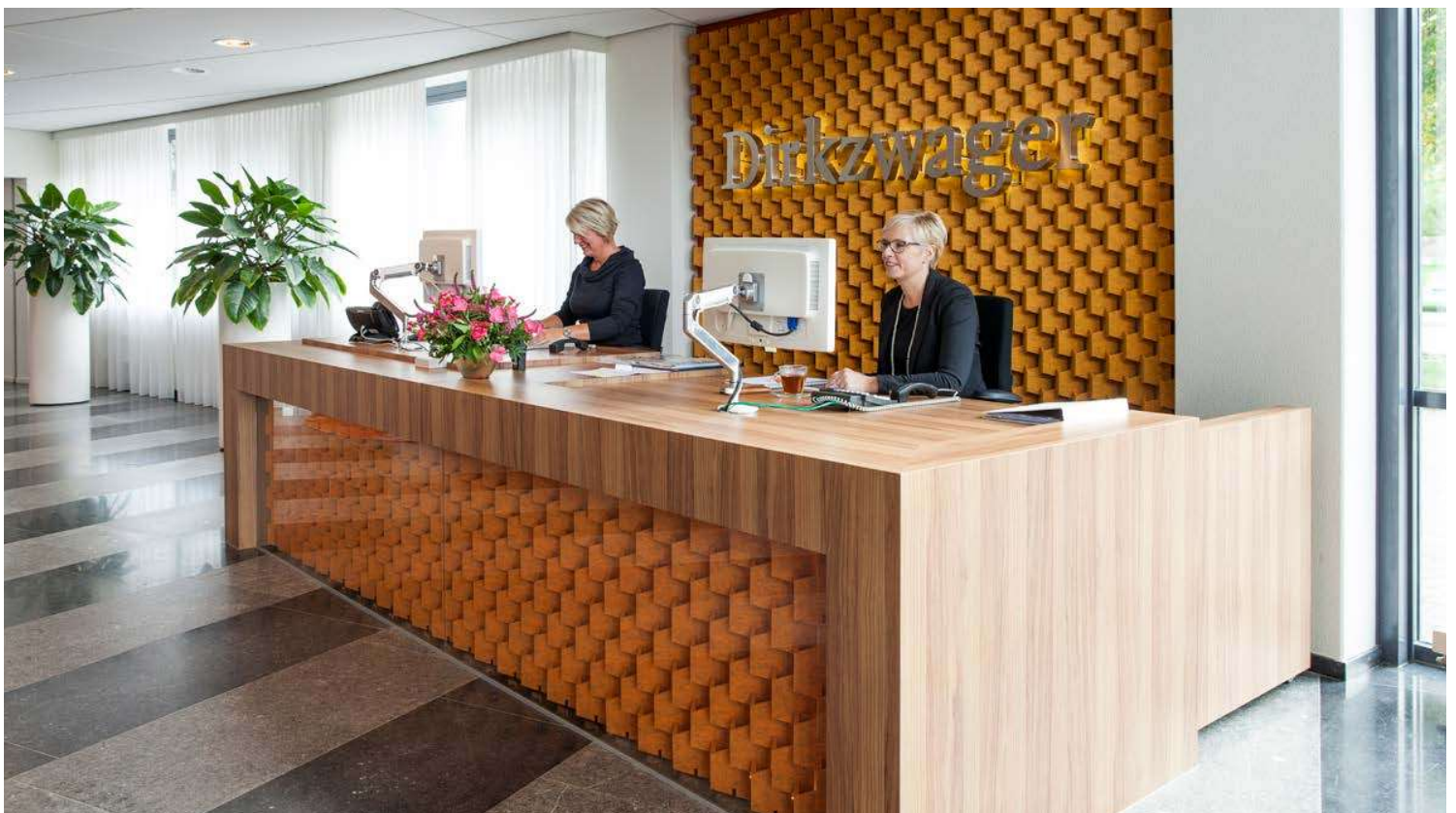
Dirkzwager had een 'werkenbij-site' maar ook die was aan vernieuwing toe. Sonneveld: 'We hadden daarvoor vanuit Marketing al verregaande ideeën wat betreft functie en vormgeving, toen vanuit P&O het idee kwam om deze site te koppelen met de Sollicitant Self Service functie. Wij zijn toen vanuit Marketing met AFAS in gesprek gegaan.'

Sonneveld was sceptisch over de mogelijkheden, ook omdat ze al in een vergevorderd stadium waren. Hij was echter verrast over de mogelijkheden, het proces en het uiteindelijke resultaat. 'We hebben de site uiteindelijk helemaal zelf gevuld, en alles was precies zoals we het wilden. Juist ook als het gaat om onze wensen voor stijl en vormgeving. En de 'nieuwe' site sloot weer systematisch aan bij de wensen en doelen van P&O als het gaat om de sollicitatiemodule. We hebben nul concessies hoeven doen voor hoe hij eruit is komen te zien en dat vind ik knap.'

HOE MEER ZELF, HOE BETER

Je moet er uiteraard wel wat voor doen als je met een nieuw systeem gaat werken, daar is Kiphardt eerlijk over. 'Het komt niet van zelf. Je moet weten wat je wil, wat je er in stopt en er uit wil halen. Daarnaast moet je ermee leren werken, het is anders dan je gewend bent. Voor de gebruikers was Employee Self Service heel gemakkelijk; alles wijst in principe voor zich. Je kun het jezelf makkelijk aanleren. 'Sinds de overstap zijn we nu bijna drie jaar verder en ik sta ervan te kijken wat er in die tijd allemaal is gebeurd en wat we nu allemaal zelf doen. Het is heel fijn dat je niet telkens naar een leverancier moet voor een aanpassing, maar dat je het zelf kunt.'

'Het is prettig dat we dankzij AFAS de kennis en kunde in huis hebben om veel zelf te doen. Daarnaast kunnen we altijd terecht bij de succesmanagers van AFAS. Zonder dat direct de meter gaat tikken. We blijven uiteraard bouwen aan het systeem en dan is een consultant onmisbaar. Daar gaat altijd meedenken, sparren en brainstormen mee gepaard, zodat we niet oeverloos in de begeleiding hoeven blijven.'





OVER AFAS SOFTWARE

AFAS Software is een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf met ruim vijfhonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor de zakelijke markt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal. Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 11.000 organisaties in Nederland, België, Luxemburg en de Nederlandse Antillen volledig geautomatiseerd. Kwaliteit en visie zijn de pijlers van ons succes en deze principes stellen ons in staat om hoogwaardige softwareproducten te ontwikkelen, te verkopen en te ondersteunen.



ZO KOM JE MET ONS IN **CONTACT**



BEZOEKADRES

Inspiratielaan 1
3833 AV Leusden



TELEFOONNUMMER

033-434 3883