



# Papier niet hier

EFTELING VANGT PIEK OP MET ONLINE SOLLICITEREN

Beeld : Efteling

## HR-afdeling verwerkt 1.200 tijdelijke contracten per jaar

**Werken in een sprookje, wie wil dat? In Kaatsheuvel weten ze het antwoord: vele duizenden kandidaten die zich jaarlijks melden voor een vast of los dienstverband. Sinds begin dit jaar weet de HR-afdeling van de Efteling zich gesteund door online rekrutering, gekoppeld aan de site, dus attractief, dynamisch en geanimeerd.**

**D**e Efteling werd op 31 mei 1952 officieel geopend. Het park bestond uit een Sprookjesbos met tien sprookjes, een speeltuin en enkele sportvelden. De Efteling was een initiatief van Stichting Natuurpark 'de Efteling'. Voorzitter Van der Heijden, illustrator Anton Pieck en cineast/uitvinder Peter Reijnders creëerden gezamenlijk de kenmerkende feeëriekke sfeer. In de decennia die volgden, groeide hun initiatief uit tot attractiepark 'de Wereld van de Efteling'. In 1992 opende het hotel zijn deuren, in 1995 gevolgd door het golfpark en in 2002 door het theater. Anno 2009 is de Efteling met ruim 3,2 miljoen bezoekers per jaar de populairste dagattractie van Nederland. Van een stichting met bevlogen vrijwilligers is het park uitgegroeid naar een onderneming met nog steeds zeer betrokken medewerkers. Wie er werkt, voelt zich thuis in een sprookjesachtige mix van middeleeuwse magie en grootschalig amusement.

**Aantrekkingskracht.** Miranda Hoekstra van Grunsven is HR-adviseur bij de Efteling. Zij ziet in het geringe verloop van het personeel het bewijs dat het attractiepark in trek is als werkgever. 'Je mag hier op je 16e komen werken. En met veel medewerkers hebben we een meerjarig dienstverband afgesloten, soms wel van 6 à 7 jaar. De meerderheid komt uit deze omgeving, maar we hebben ook collega's die helemaal uit het noorden van het land komen werken. Die verblijven bij familie hier in de buurt. De aantrekkingskracht van dit bedrijf is groot. Toch moeten we jaarlijks op zoek naar nieuwe collega's. Op de arbeidsmarkt ondervinden we meer concurrentie dan voorheen. De sollicitanten zijn zelfbewuster geworden ten aanzien van hun functie. Het privé-leven heeft een grote impact bij het zoeken naar een baan. Men wil baas over de eigen agenda blijven. Bij ons speelt flexibiliteit dus een belangrijke rol. Je moet ook bereid zijn om in het weekend te werken. We zijn zeven dagen in de week open en soms 24 uur per dag actief. Daarnaast moet een kandidaat een zekere gastgerichtheid en representativiteit uitstralen.'

**E-recruiting.** Op een totaal van 2.200 medewerkers telt het Brabantse attractiepark 1.000 >>



Miranda Hoekstra-van Grunsven, HR-adviser Efteling.

>> personeelsleden in vaste dienst. De overige groep wordt dus gevormd door seizoensgebonden arbeidskrachten. Die worden trouwens over een langere periode ingezet omdat het park steeds meer faciliteiten biedt voor het gehele jaar, zoals het golfpark, het hotel en straks de vakantiehuizen in Efteling Bosrijk. 'In de periode januari/februari van het jaar beginnen wij met de werving voor de (junior) gastheren en gastvrouwen', aldus Miranda Hoekstra. 'Die actie en de daarop volgende sollicitatieprocedure brengt veel administratieve taken met zich mee. Voor de personeels- en salarisadministratie betekent dat een behoorlijke piekbelasting. Daarom bieden we vanaf begin dit jaar de mogelijkheid om te solliciteren via internet. Met een nieuwjaarskaart huis aan huis verspreid in onze regio hebben we deze online registratiefaciliteit kenbaar gemaakt. Tot nu toe hebben 4.000 personen hun profiel laten registreren. Daarvan hebben er 3.400 daadwerkelijk op een functie gesolliciteerd. De online functionaliteit geldt voor alle vacatures, dus ook voor de vaste banen.' Exacte besparingen kan de HR-adviser niet geven, maar over het resultaat van de hier gebruikte SAP E-recruiting module, die volledig is geïntegreerd met de al langer gebruikte SAP HR-software, is iedereen content. Het handmatige werk is verleden tijd; de efficiency is toegenomen.

**Competenties.** Bij het attractiepark ervaren ze vooral de handling- en doorloopsnelheid als een geweldige verbetering. Waar voorheen sollicitatiebrieven werden verzameld en gekopieerd, volstaat nu de mail met de gegevens van de diverse kandidaten door te sturen naar de leidinggevenden. De selectie zelf gaat niet automatisch. Hoekstra: 'Binnen deze organisatie hebben wij mensen hoog zitten. De menselijke hand bij het selecteren achten we daarom onmisbaar om de gewenste kwalificaties en achtergronden naar voren te halen. Wij selecteren professioneel via competenties, door ons aangeduid als kwaliteiten. Iedere medewerker moet acht kwaliteiten bezitten, waarvan twee specifiek Efteling gebonden, twee kwaliteiten afgestemd op de afdeling en vier voor de functie. Het

## Kandidaat klopt eigen gegevens in. Mail doorgestuurd naar de lijn.

online systeem maakt de beoordeling makkelijker omdat vanuit hun registratie sommige kandidaten direct afvallen. Leidinggevenden maken nu sneller duidelijk wie we moeten uitnodigen voor een gesprek, wie direct afvalt omdat ze niet voldoen en wie we in portefeuille moeten houden. Vanuit die 'pool' kunnen we later alsnog mensen aanschrijven voor een andere functie. Juist omdat we alles van

## Attracties voor bedrijven

Bedrijfsevenementen vormen naast de bezoekers ook een bron van inkomsten voor de Efteling. De organisatie biedt 26 sfeervolle locaties met in totaal ruim 7.200 m<sup>2</sup> die inzetbaar zijn voor zakelijke evenementen als trainingen, congressen, en seminars. Deze locaties bevinden zich niet alleen in het attractiepark, maar ook in het hotel, het golfpark en het theater. Vanaf eind 2009 kunnen gasten bovendien voor meerdaagse evenementen gebruik maken van de accommodaties. Verder wordt er nu gewerkt aan het project Raveleijn, een stad, 'waar Raven Ruiters zullen zijn'. In dit volgens eeuwenoude, magische vorm gebouwd complex komen naast een arrangementenlocatie, een openluchttheater, alsmede een openluchtarena en ook kantoorfaciliteiten. Van daaruit kijkt men op Kaatsheuvel.



Ook het bedrijf heeft altijd honger, naar personeel.

af de invoering aan de bron hebben gedigitaliseerd, sluit je de 'overtypen' fouten uit en verminderen we het risico dat dossiers kwijtraken. De basisinformatie is veel sneller beschikbaar voor het opstellen van een contract.'

**Winter.** Zijn de (junior) gastvrouwen en gastheren eenmaal aangenomen, dan hoeven ze voor het volgende seizoen niet opnieuw te solliciteren. Ze krijgen aan het eind van het seizoen een nieuw contract aangeboden of blijven in de winter doorwerken met eventueel een andere urengarantie. Het personeelsbestand voor de operationele functies in het park is redelijk stabiel. Anders ligt het voor de indirecte afdelingen, waar sprake is van een aanzienlijke groei. De E-recruiting software is weliswaar een losse module, maar de gegevens die er in- of uitgaan hebben een gezamenlijke bron, van waaruit de rest van de HR-systemen putten (PA en Payroll). Daaronder valt ook het planningsysteem, dat geheel conform arbeidstijdenwetgeving inroostert. Bij de Efteling wordt



#### Werken in een sprookje.

gewerkt volgens de horeca-cao met daar bovenop de eigen arbeidsvoorwaarden.

Al eerder maakte de Efteling een 'self service' voorziening beschikbaar voor het personeel. Iedereen kan overal, ook vanuit huis, zijn persoonlijke gegevens inzien, indien nodig wijzigen (adres, gezinssamenstelling enz.) en het saldo van de verlofdagen opvragen. De volgende stap na de invoering van E-recruiting is om de systematiek van de beoordelingen te digitaliseren. Het nauwkeurig vastleggen daarvan kan prettig uitpakken voor de medewerkers, want een betere beoordeling resulteert in meer beloning indien een personeelslid nog kan groeien in functiegroep. Achter de magie van een sprookjeswereld schuilt digitale logica die het menselijke geluk nog even laat voortduren.

## Geen maatwerk

SAP Human Capital Management vormt het HR-verlengstuk van de eigen bedrijfssoftware. Payroll en E-recruiting zijn modules in een geïntegreerde reeks oplossingen, gericht op de primaire processen binnen een HR-afdeling. Bij de Efteling wordt geen aanvullende maatwerksoftware toegepast. Toch wordt de standaard oplossing niet als keurslijf ervaren. E-recruiting is geheel volgens de specifieke 'look and feel' van het attractiepark ingericht en geplaatst achter de website. Ook de standaard teksten in de personeelsbrieven heeft men kunnen vervangen door eigen varianten.



De vier personeelsmanagement 10 2009