

## Info Support

Softwarehuis dat zijn klanten ICT-oplossingen op maat biedt.

<b>Primaire arbeidsvoorwaarden</b>	★ ★ ★ ★
<b>Overige (flexibele) arbeidsvoorwaarden</b>	★ ★ ★ ★
<b>Interne promotiekansen</b>	★ ★ ★ ★
<b>Werksfeer en -omstandigheden</b>	★ ★ ★ ★ ★
<b>Opleiding en training</b>	★ ★ ★ ★ ★
<b>Innovatie</b>	★ ★ ★ ★
<b>Ziekteverzuim</b>	<b>3,4%</b>
<b>Personeelsverloop</b>	<b>6,8%</b>

- + Door het hoogwaardige vakmanschap dat je bij Info Support ontwikkelt, is je toekomst verzekerd.
- Info Support is voor de buitenwereld geen merknaam. Bovendien richt dit bedrijf zich op de Nederlandstalige markt waardoor een internationale carrière niet tot de mogelijkheden behoort. Wel werkt Info Support voor grote internationale bedrijven, waardoor werknemers voor een bepaalde periode in het buitenland kunnen werken.

### Info Support

Kruisboog 42

3905 TG Veenendaal

telefoon: 0318-55 20 20

[www.infosupport.nl](http://www.infosupport.nl)

'Afgestudeerden die bij Info Support hun eerste baan aanvaarden, blijven vaak vijf tot tien jaar bij ons in dienst. Dit is niet alleen vanwege het hoge salaris of de mooie auto, maar met name omdat de mensen bij ons willen werken. Het is hier de "top of the bill".' Herman Gerdsen windt er geen doekjes om. "Zijn" Info Support werkt met de nieuwste technologieën en de meest vooraanstaande ICT-partners en projecten binnen branches als industrie, finance, overheid en zorg. 'Voor mensen wiens hart sneller gaat kloppen van ICT, is Info Support als een snoepwinkel', zegt het hoofd personeelszaken.

In ICT-grootmachten als Microsoft, IBM, Oracle en Software AG heeft Info Support gerenommeerde partners gevonden. Door nauw met de ontwikkelteams van deze bedrijven samen te werken, krijgt Info Support helder zicht op trends in de markt. Het Veenendaalse bedrijf zorgt er op zijn beurt weer voor dat de partners op de hoogte worden gebracht van hun bevindingen. Een trotse Gerdsen: 'Naar aanleiding van onze ervaringen met producten van Microsoft, hebben wij dit internationale bedrijf van enige adviezen voorzien. Het geeft veel waardering wanneer je ziet dat het ons advies verwerkt heeft in zijn nieuwste producten.'

## Verandering

Info Support werd eind jaren tachtig opgericht door Toon Jansen, een boerenzoon uit de Achterhoek. Toen hij nog in dienst was van een softwarehuis, voorzag Jansen een fundamentele verandering in de automatisering: de opkomst van relationele databases. Leidinggevend deden deze ontwikkeling af als speelgoed, waarna de toen 32-jarige Achterhoeker besloot om zijn eigen bedrijf te beginnen: Info Support. Het bedrijf uit Veenendaal benadert de markt met vier business units: Finance, Overheid Handel & Industrie en Zorg. In elk van deze units werken ontwikkelaars, ontwerpers, beheerders, projectleiders en ICT-architecten aan projecten voor de top tweehonderd bedrijven in de Benelux. Hiertoe behoren onder andere bekende namen in de financiële sector, zoals bijvoorbeeld Fortis en SNS maar ook grote ondernemingen, waaronder Philips, Akzo, Nederlandse Spoorwegen en diverse ministeries. Info Support volgt in zijn projecten een uniforme werkwijze. Het werken met standaarden en richtlijnen voor projectaanpak, functioneel en technisch ontwerp, testen, realisatie en beheer &

exploitatie zorgt ervoor dat het bedrijf niet alleen sneller van start kan gaan, maar dat de overdracht en het onderhoud ook goed geregeld zijn. Dankzij deze werkwijze kan de kwaliteit van de projecten bij de opdrachtgevers gewaarborgd zijn. Daarnaast geldt dat alle medewerkers van Info Support als vakmensen te bestempelen zijn. Dit is ook inherent aan de cultuur: deze ademt kennis uit. Gerdson: 'We hebben steeds maar in ons achterhoofd dat we beter willen zijn dan wie ook. Wij hebben enkel mensen in dienst die bewust voor het ICT-vak hebben gekozen, waarbij zowel de technische als sociale vaardigheden op HBO-niveau zijn. Hun focus ligt namelijk op het vergaren van

### 'Het klinkt misschien ouderwets, maar wij zorgen voor elkaar.'

kennis.' Pascal Verheugd, personeelsfunctionaris, wil het type mens dat Info Support zoekt ook wel gekscherend omschrijven als "geek". 'Wij zoeken mensen die snappen wat de toegevoegde waarde van IT in de samenleving is. Vaak zijn het pro-actieve, ondernemende studenten die tijdens hun studie al vaak sturing aan het project geven.' Binnen Info Support kunnen zij deze houding voortzetten in gespecialiseerde

#### **Remco Bruns (33), consultant software development, 9 jaar in dienst**

'Al bijna tien jaar werk ik bij het bedrijf waar ik mijn eerste baan accepteerde. Op de bedrijvendag die de Hogeschool Informatica Onderwijs in Enschede toen organiseerde, werd ik al snel geboeid door Info Support. Met name de vooruitstrevendheid en de kennisontwikkeling van het bedrijf spraken me aan. In de periode dat ik nu bij Info Support werk, is aan dit beeld niets veranderd. De carrièremogelijkheden zijn groots. Dat heb ik zelf ondervonden. Binnen de diverse afdelingen van onze organisatie ben ik werkzaam geweest in een groot aantal verschillende rollen, zoals ontwikkelaar, functioneel ontwerper, projectleider en docent. Belangrijk is echter wel dat je er zelf volledig voor gaat. Zo kwam ik in 2002 vanwege een gebrek aan passende projecten een korte tijd op "de bank" te zitten. In die tijd genoot ik veel vertrouwen van mijn manager en kreeg ik de mogelijkheid om thuis dingen te ontwikkelen. In die periode heb ik mijn gezicht weinig laten zien in Veenendaal. Wel heb ik extra opleidingen gevolgd en uiteindelijk mijn eigen mogelijkheden gecreëerd. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een partnership met IBM. Info Support biedt niet alleen mogelijkheden, maar maakt ook alles waar wat het zegt. Zo heeft de directie in de periode dat het slecht ging met de ICT-branche, zoals beloofd, afstudeerders aangenomen. Dit kan naar mijn idee alleen maar als een bedrijf financieel stabiel is en dat is mij ook heel wat waard.'

competence centers: Business Intelligence, Infrastructuur, Professional Development Center, Managed IT Services en JAVA. Ook krijgen ze de mogelijkheid om aan het werk te gaan binnen het Kenniscentrum.

## Zoektocht

Aan grote carrièrebeurzen en landelijke marketingcampagnes heeft Info Support niet veel. Het bedrijf investeert liever in goede contacten met de Nederlandse HBO- en WO-instellingen. Hierbinnen staat Info Support volgens Gerdson ook goed bekend. 'Als je op een HBO of universiteit vraagt wat Info Support voor de studenten betekent, krijg je steevast het antwoord "als je daar kan afstuderen, moet je het doen". Naast de professionele begeleiding krijgt ruim negentig procent van de afstudeerders namelijk gelijk een baan aangeboden.' Info Support steekt dan ook veel geld en energie in het selecteren van afstudeerders, omdat dit voor hen het wervingsinstrument is om kennis binnen te halen. De eerste grondige selectie vindt meestal al plaats bij het toewijzen van een afstudeeropdracht. Gerdson: 'Wij zijn wat huiverig voor studenten met een CV dat vol staat met bijbaantjes buiten de ICT. Wij vragen ons dan echt af waar de liefde voor het vak is gebleven.' Na het bekijken van het CV, start de sollicitatieprocedure met een oriënterend gesprek tussen de kandidaat en een personeelsfunctionaris. In dit gesprek bespreken ze uitgebreid het CV en gaat de P&O-er in op de technische competenties en gedrevenheid van de betreffende sollicitant. Op het moment dat het gesprek aan beide kanten een positief gevoel oplevert, gaat Info Support verder de diepte in. Verheugd: 'Wij vinden het belangrijk dat mensen hun vak verstaan. Dat ze voldoende potentieel hebben om nieuwe kennis op te doen. Om dit potentieel te beoordelen, schakelen we diverse hulpmiddelen in. Zo doet de sollicitant een E-assessment, waarbij het IQ en EQ wordt gemeten, en krijgt hij een technische vragenlijst mee naar huis. Mochten beide een positief resultaat hebben, dan wordt overgegaan tot het voeren van een selectiegesprek. Vervolgens wordt er een voorstel gedaan.' In dit voorstel staat een marktconform salaris. Info Support biedt expres geen hoger bedrag, omdat het bedrijf graag ziet dat medewerkers bewust voor hen kiest. 'Werken bij ons betekent topsport bedrijven. We streven naar hoogwaardige dienstverlening, omdat we willen overleven in Nederland. En dan heb je weinig aan medewerkers die enkel geld belangrijk vinden', aldus Gerdson.

## Kenniscentrum

De eerste twee maanden na zijn indiensttreding brengt de young professional door in het kenniscentrum. In de tijd van de baas volgt hij een studie, omdat Info Support er niet in gelooft dat echte kennis in de avonduren wordt opgedaan. Het kenniscentrum

van Info Support staat zeer goed bekend in zijn branche. Het is uitgegroeid tot een vooraanstaand instituut voor kennisoverdracht op het gebied van ICT. Behalve dat het de scholing van de eigen specialisten verzorgt, doen ook grote ICT-afdelingen van

## **‘Wij hebben enkel mensen in dienst die bewust voor het ICT vak hebben gekozen waarbij zowel de technische als sociale vaardigheden op HBO-niveau zijn.’**

opdrachtgevers, consultancy bureaus en collega-opleiders regelmatig een beroep op het Kenniscentrum van het bedrijf uit Veenendaal. Gerdsen: ‘We leiden ook onze concurrenten op. Regelmatig zijn zij in ons Kenniscentrum te vinden.’ Het centrum heeft twintig vaste medewerkers in dienst die praktijkgerichte trainingen verzorgen en ondersteuning bieden op het gebied van Systeemontwikkeling, Business intelligence & Datawarehousing, Infrastructuur en beheer. Ook nadat de young professional zijn opleiding heeft afgerond en werkzaam is op zijn eerste project, houdt een medewerker van het Kenniscentrum hem nauwlettend in de gaten. Hierbij ondervindt hij ondersteuning van de business unit manager en personeelszaken. Gezamenlijk stippen ze het loopbaanplan van de medewerker uit. Grootste vraag hierin is wat de young professional zelf wil en kan.

**Erik Sackman (24), .NET ontwikkelaar/ontwerper,**  
*minder dan 1 jaar in dienst*

‘Info Support is voor een starter een mooi bedrijf om zijn carrière te beginnen. Het biedt veel mogelijkheden om kennis op te doen en deze toe te passen. Mijn eerste twee maanden bestonden enkel uit het volgen van opleidingen en trainingen. Toen deze periode werd afgerond met een case, kon ik al snel naar mijn eerste project toe: de gemeente Amsterdam. Individuele ontwikkeling speelt een belangrijke rol binnen Info Support. Zo heb ik in samenspraak met een trainer van het kenniscentrum een opleidingsplan samengesteld. Dit is gebaseerd op de richting waarin je je wilt ontwikkelen. Mijn opleidingstraject richt zich bijvoorbeeld op .NET-technologie. Info Support hecht niet alleen veel waarde aan de ontwikkeling van zijn medewerkers, maar vindt het ook belangrijk dat ze het naar de zin hebben. Zo is de sfeer erg collegiaal. Dit is voor een deel te danken aan het feit dat Info Support een relatief klein IT-bedrijf is, waardoor de lijnen kort zijn en je snel kunt schakelen. Op het moment dat je ergens mee zit, is iedereen bereid om te helpen. Deze collegiale sfeer wordt alleen maar bevorderd door de vele uitjes die het bedrijf organiseert. De Efteling, een kerstfeest of een weekend weg. De afgelopen maanden stonden deze drie in mijn agenda.’

## Fasen

In zijn loopbaanontwikkeling kan de medewerker drie fasen doorlopen. Van junior ontwikkelaar/ontwerper (Fase A), kan een persoon binnen deze functie door groeien tot een taakvolwassen niveau (Fase B). Tenslotte volgt Fase C waarin mensen echt als specialisten bestempeld kunnen worden. Wanneer de drie fasen met goed gevolg zijn afgerond, houdt de ontwikkeling van een medewerker nog lang niet op. Gerdsen: 'Regelmatig bespreken we met de medewerkers waar ze goed in zijn en waarin ze door willen groeien. Na Fase C kunnen ze bijvoorbeeld kijken naar een functie als projectleider, architect, ontwerper of business analist, maar is een verdere specialisatie ook mogelijk net als het werken in het kenniscentrum.'

Binnen Info Support is niet alleen kennis een kenmerk van de heersende cultuur. Ook staat het bedrijf bekend als een sociale werkgever. 'In de twintig jaar dat het bedrijf bestaat, heeft het op autonome kracht gefungeerd en stond dezelfde directeur aan het roer. Hierdoor is het bedrijf financieel onafhankelijk en hebben er nooit fusies, overnames of reorganisaties plaatsgevonden', vertelt Gerdsen. 'We verdienen continu voldoende geld en kunnen daardoor ook sociaal zijn. Het klinkt misschien ouderwets, maar we zorgen voor elkaar.'

### Info Support in het kort...

- Stabiele organisatie
- Werken met de nieuwste technologieën
- Kenniscentrum: vooraanstaand instituut binnen ICT-sector
- 240 medewerkers
- Omzet 2005: 22 miljoen Euro

### Arbeidsvoorwaarden:

- Marktconform salaris
- Dertiende maand en eindejaarsbonus
- Auto, laptop en telefoon
- Premievrij pensioen
- WGA-gat verzekering
- Hoog opleidingsbudget

Opvallend: overuren worden bijgehouden. Afhankelijk van de wens van de medewerker keert Info Support deze uren uit in vrije tijd of in geld.