



**PRAKTIJKVOORBEELD: MATCHING, WERKGEVERSDIENSTVERLENING**  
**REGIO: RIJNMOND**  
OKTOBER 2021

Programmaraad

samenvoordeklant.nl

## ➔ Primark werft 400 medewerker digitaal

**In coronatijd ruim vierhonderd nieuwe medewerkers zoeken voor een nieuw te openen winkel. Voor die enorme uitdaging stond modeketen Primark in het voorjaar van 2020 – nota bene in een periode dat winkels hun deuren dicht moesten houden. Dankzij voortvarende samenwerking met het WSP Rijnmond werden de nieuwe medewerkers gevonden en kreeg het nieuwe filiaal in Rotterdam een vliegende start.**

“Ik ben fan van hybride”, concludeert Hettie Mitchell aan het eind van het gesprek. “Vóór corona deden we alles fysiek, nu hebben we een prachtig digitaal introductieprogramma waar we na corona zeker mee doorgaan.” Mitchell is store manager bij kledingbedrijf Primark. Begin 2021 was ze tijdelijk recruitment event & retail support manager. In die functie moest ze ruim vierhonderd medewerkers vinden voor een nieuw te openen Primark-filiaal in Rotterdam. Bepaald een uitdaging, want precies in die periode waren winkels verplicht dicht. “We wisten dát de nieuwe winkel openging, maar niet precies wanneer. We konden niets fysiek doen. Geen informatiesessies voor geïnteresseerden, geen sollicitatiegesprekken. Via UWV landelijk kwamen we in contact met het WSP Rijnmond. Die samenwerking, die eind 2020 begon, liep vanaf het begin als een trein.”

### Digitaal vaardig in een uitkeringssituatie?

Bijzonder uitgangspunt bij de werving was dat zowel Primark als het WSP Rijnmond zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt wilden werven voor het nieuwe winkelfiliaal. Anet Daverveld, regionaal accountmanager WSP Rijnmond, vertelt: “Het hielp dat het WSP in de eerste fase exclusiviteit kreeg: wij mochten mensen uit diverse uitkeringssituaties aandragen vóór de vacatures online kwamen voor alle andere werkzoekenden.” Als de werving uitsluitend digitaal kan, stuit je ook op best wat vooroordelen, merkte Daverveld. “Zijn mensen die jaren van de arbeidsmarkt af zijn geweest, wel digitaal vaardig genoeg om op deze manier te solliciteren? Het was mooi om te zien dat die twijfel totaal onterecht was. Het is gelukt om ongeveer een derde van de vacatures te vervullen met mensen die een afstand tot de arbeidsmarkt. Inmiddels blijkt dat het merendeel van hen ‘duurzame uitstroom’ vormt: zij hebben voor langere tijd werk gekregen.” Het werven van juist deze groep past bij Primark, zegt Mitchell. “Wij staan voor een inclusieve samenleving. Dat moet je niet alleen in je visie opschrijven, maar ook in je concrete beleid vertalen. Daar was deze werving een mooi voorbeeld van.”

### Online introductieprogramma

Dat de werving en vrijwel de gehele introductie digitaal verliep vergde veel overleg en flexibiliteit, vertelt Daverveld. “Eerst al om de hele sollicitatieprocedure te digitaliseren, maar daarna was de uitdaging ook: hoe houden we de mensen die zijn aangenomen vast tot het moment dat de winkel open mag? Het was lang onduidelijk wanneer de lockdown afgelopen zou zijn. Primark is daar heel



creatief in geweest.” Mitchell: “We wisten dat werkzoekenden ná de lockdown waarschijnlijk volop keus zouden hebben op de arbeidsmarkt. Het was dus belangrijk dat we in april nog konden rekenen op de mensen die we in februari hadden aangenomen. We hebben het contact warm gehouden met onder meer online quizen, nieuwsbrieven en belrondes. Dat is heel goed ontvangen. Ook de introductie ging grotendeels digitaal. Pas op de eerste dag dat iedereen naar de winkel kon komen, hebben we – op afstand uiteraard – alsnog een fysieke kennismaking gehad.”

### Communicatie en flexibiliteit

‘Leerpunten’ weten Daverveld en Mitchell nauwelijks te noemen. “Onze belangrijkste *lesson learned* was: super dat dit zo goed werkt”, zegt Daverveld lachend. “Goede communicatie en flexibiliteit aan beide kanten waren de belangrijkste succesfactoren. Mooi om te zien dat dat ook lukt met uitsluitend digitaal contact. Het projectteam van zo’n zeven mensen was de enige gast bij de opening van de winkel. Het was een feest om elkaar toen eindelijk in het echt te zien.”

### ! TIPS

- Ook een groot personeelswervingsproject kán digitaal of hybride, als alle partijen intensief en open communiceren en zich flexibel opstellen.
- Wil je als werkgever (veel) mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aannemen, overweeg dan om het werkgeversservicepunt (tijdelijk) exclusiviteit te bieden om de vacatures onder de eigen achterban te verspreiden.

### Links en Downloads

- [Presentatie Praktijkdag 10 juni 2021](#)

### Contactpersonen

- Anet Daverveld, regionaal accountmanager WSP Rijnmond  
Mobiël: 06 - 243 76 394  
E-mail: [Anet.Daverveld@uwv.nl](mailto:Anet.Daverveld@uwv.nl)
- Hettie Mitchell  
store manager Primark (eerder recruitment event & retail support manager)  
E-mail: [hemitchell@primark.nl](mailto:hemitchell@primark.nl)

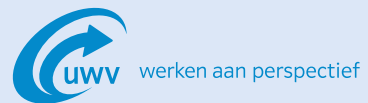
### Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- [www.samenvoordeklant.nl/praktijk/primark-werft-400-medewerker-digitaal](http://www.samenvoordeklant.nl/praktijk/primark-werft-400-medewerker-digitaal)

### Kijk voor meer praktijkvoorbeelden op:

- [www.samenvoordeklant.nl/praktijk](http://www.samenvoordeklant.nl/praktijk)

 [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)  
 [info@samenvoordeklant.nl](mailto:info@samenvoordeklant.nl)  
 @SamenvdKlant  
 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden