

Van buitengesloten naar volledige controle: de HR-transformatie van Swapfiets met Bob



Opgericht in

2014

Hoofdkantoor

Amsterdam, Nederland

Medewerkers

1.200+

Locaties

Nederland, Duitsland, België,
Denemarken, Frankrijk,
Oostenrijk, Spanje, VK

Bedrijfsactiviteit

Biedt stadsfietsen en e-bikes aan via een
fietsabonnement.

Hoogtepunten

- **Succesvolle implementatie van een self-service HR-systeem in 8 maanden**, inclusief een volledige implementatie van Core HR en werving, volledig in-house uitgevoerd
- **Van 7 tools naar één platform**, waarbij de volledige medewerkerscyclus nu in Bob wordt beheerd
- **Op koers om in 2027 break-even te draaien** ten opzichte van de vorige set-up, waarbij jaarlijks al ongeveer \$ 100.000 aan consultancykosten is geëlimineerd

Waarom een fiets kopen als je er ook een abonnement op kunt nemen? Geen gedoe met onderhoud, geen zoektocht naar een fietsenmaker – als er iets stukgaat, lever je gewoon je oude fiets in en stap je op een nieuwe. Dat is het idee achter Swapfiets.

Het concept sloeg snel aan: van een paar studentensteden in Nederland in 2014 groeide Swapfiets uit tot een organisatie met meer dan 280.000 leden in acht landen. Maar bij hypergroei kan de technologische infrastructuur al snel achterlopen. En in 2024 gebeurde precies dat binnen de HR-technologie van Swapfiets. De systemen waarop Swapfiets zijn people operations had gebouwd, konden de groei steeds moeilijker bijhouden – waardoor de werkdruk toenam, juist op het moment dat de organisatie hard werkte aan winstgevendheid.

Tijd voor verandering. Toen kwam HiBob in beeld. En wat daarna gebeurde, betekende een complete herziening van de manier waarop HR bij Swapfiets werkt.

“

Na een of twee demo's dachten we: dit kan eenvoudig en we kunnen het zelf doen. HiBob zag er makkelijk uit. En dat bleek ook zo te zijn.”



Gideon Evers

HRIT Manager, Swapfiets

Groeien voorbij de grenzen van het oude systeem

In 2023 betrad Swapfiets nieuwe landen en bleef het aantal medewerkers groeien. Op dat moment waren Gideon Evers, HRIT Manager bij Swapfiets, en zijn team bewust bezig met het consolideren van de HR-technologiestack. Ze wilden af van een lappendeken van lokale payrolltools en overstappen naar één geïntegreerde multi-country HR-software voor payroll, tijdregistratie en aanwezigheidsregistratie – allemaal op één plek.

Maar naarmate Swapfiets groeide, kwamen de tekortkomingen steeds duidelijker naar voren. De payroll bevatte iedere cyclus fouten, terwijl het Core HR-systeem destijds centraal werd beheerd en gecontroleerd door de leverancier. Dat betekende dat iedere wijziging die Swapfiets wilde – of het nu ging om een nieuw veld, een gelokaliseerd onboardingformulier of een workflow voor een specifiek land – door een lange wachtrij moest en zelden snel werd uitgevoerd.

"Elke maand moesten we de kwaliteit van de payroll controleren en de fouten in zowel de testrun als de definitieve run bijhouden. Die bleven altijd onder de SLA. En met 1.200 medewerkers op de payroll kun je niet elke loonstrook controleren. Sommige fouten glipten erdoorheen", aldus Gideon Evers, HRIT Manager bij Swapfiets.

Het ops-team besteedde steeds meer tijd aan het controleren en afstemmen van data, waardoor de behoefte ontstond aan een HRIS-platform dat hen meer directe controle gaf. Maar Swapfiets was niet op zoek naar het systeem met de meeste functionaliteiten op de markt. Ze wilden een HR-systeem dat ze zelf konden configureren, konden aanpassen naarmate ze groeiden en in-house konden implementeren – zonder blijvend afhankelijk te worden van externe consultants om het draaiende te houden.

Na een grondig evaluatieproces kwam Bob als beste uit de bus.

"Na een of twee demo's dachten we: dit kan eenvoudig en we kunnen het zelf doen. HiBob zag er makkelijk uit. En dat bleek ook zo te zijn", aldus Gideon Evers, HRIT Manager bij Swapfiets.

Een bekroonde implementatie, volledig in-house

In mei 2025 werd Swapfiets officieel onderdeel van de HiBob-familie. In november 2025 was Core HR live in de eerste vier landen. En in januari 2026 was elk land live, inclusief een volledige payroll-integratie met de nieuwe payrollpartner van Swapfiets, Remote.

Acht landen. Acht maanden. Volledig in-house uitgevoerd.

Gideon en zijn collega Mathias Plum, HR Project Manager, leidden de implementatie zelf. Voor de kick-off doorliepen ze het trainingsmateriaal van Bob en hielden ze wekelijks contact met hun implementatieconsultants van Bob. Maar eerlijk gezegd hadden ze niet veel begeleiding nodig. Nadat ze drie jaar lang geen controle hadden over hun eigen systeem, waren ze extra gemotiveerd om eindelijk vaart te maken.

"Met ons vorige HRIS-platform stonden we drie jaar lang stil. Dus zijn we gewoon begonnen met de implementatie van multi-country HR-software. Week na week leverden we onze resultaten eerder op dan gepland", aldus Gideon Evers, HRIT Manager bij Swapfiets.

Zelfs de PMO-lead had gezegd dat het niet binnen die termijn zou lukken. Swapfiets bewees het tegendeel. Tijdens de wereldwijde eindejaarsbijeenkomst van Swapfiets werd het project genomineerd voor én bekroond met de interne 'Make It Happen'-award, vernoemd naar een van de vier kernwaarden van Swapfiets.

Sindsdien geldt het project intern als een benchmark voor hoe je een technologieproject bij Swapfiets aanpakt.



Eén centrale plek voor het volledige medewerkerstraject

Vóór Bob gebruikte Swapfiets zeven afzonderlijke HR-tools voor verschillende onderdelen van het employee lifecycle management – van performance en learning tot werving, enquêtes en meer. Na de livegang werd het grootste deel daarvan samengebracht op één plek. En dat verschil was vooral merkbaar in de medewerkerservaring.

Wanneer een nieuwe medewerker nu start, begint de hele journey in Bob en blijft die daar. Het contract wordt via Hiring gegenereerd, de medewerker wordt automatisch toegevoegd aan Core HR en vanaf de eerste dag kan die een video bekijken over zijn of haar eerste dienst als fietsenmaker, onboardingtraining volgen en kennismaken met collega's – allemaal binnen hetzelfde platform.

Swapfiets zag het vroege personeelsverloop toenemen wanneer medewerkers niet snel een verbinding voelden met hun functie. Het People-team is ervan overtuigd dat deze kleine veranderingen daarom een groot verschil zullen maken.

In maart en april 2026 werd Learning organisatiebreed uitgerold, samen met performance en ontwikkeling. Ook de medewerkersenquête, die Swapfiets al enige tijd wilde uitvoeren, werd in juni 2026 verstuurd. Segmentatie en filtering waren rechtstreeks gebaseerd op de data die al in Bob stond. Geen export naar een externe tool, geen handmatige categorisering.

"Alle oplossingen op één plek en alle processen binnen één self-service HR-platform – dat is écht wat we zochten", aldus Gideon Evers, HRIT Manager bij Swapfiets.

Managers dienen promotie- en salariswijzigingen nu rechtstreeks via Bob in, in plaats van HR te mailen. Het People Ops-team heeft daardoor een overzichtelijke workflow in plaats van een inbox vol losse verzoeken. En omdat Bob rechtstreeks integreert met Remote, worden loonstroken automatisch verstuurd zodra de payroll is afgerond. Zonder handmatige distributie of extra tussenstappen.

"Het hele employee lifecycle management wordt nu volledig ondersteund. Vanaf het moment dat iemand wordt aangenomen tot het moment dat diegene vertrekt, staat alles rondom het dienstverband in Bob. Dat maakt het niet alleen makkelijker voor ons team, maar ook voor iedere medewerker die iets nodig heeft", zegt Mathias Plum, HR Project Manager bij Swapfiets.

En de medewerkers zijn enthousiast over Bob. De CHRO plaatste een poll op de Bob-homepage waarin het hele bedrijf kon aangeven wat het van het nieuwe systeem vond. De meerderheid stemde vóór Bob. Een dubbele winst voor Swapfiets, want we weten allemaal dat verandering op veel weerstand kan stuiten.

"Het hele employee lifecycle management wordt nu volledig ondersteund. Vanaf het moment dat iemand wordt aangenomen tot het moment dat diegene vertrekt, staat alles rondom het dienstverband in Bob. Dat maakt het niet alleen makkelijker voor ons team, maar ook voor iedere medewerker die iets nodig heeft."



Mathias Plum

HR Project Manager, **Swapfiets**

Volledige controle, volledig in-house

Een van de duidelijkste signalen dat er veel is veranderd, kwam toen Swapfiets onlangs een nieuw bedrijf genaamd Dance overnam. Nieuwe medewerkers onboarden in Bob was nog nooit zo eenvoudig. Nieuwe entiteiten, nieuwe velden, nieuwe waarden – alles werd in-house geconfigureerd, zonder ook maar één supportticket of lange wachttijd.

Die selfservice is inmiddels overal terug te zien. Een veld aanpassen voor 1.200 medewerkers? Exporteren, aanpassen, opnieuw uploaden en klaar – in slechts 15 minuten. Een onboardingworkflow voor een specifiek land lokaliseren? Dat bouw je zelf. De stappen tussen een ondertekende offerte en een verstuurd contract verkorten, iets wat Swapfiets in de laatste fase kandidaten kostte aan concurrenten? Dat proces kun je nu rechtstreeks aanpassen in Bob.

"Bob biedt een omgeving waarin een gewone medewerker nauwelijks iets fout kan doen. Maar ook aan de beheerderskant kunnen wij er nauwelijks iets fout doen. We kunnen zelf integraties bouwen en het hele systeem zelf instellen. We hebben een visie op wat we nodig hebben en kunnen dat ook echt aan onze medewerkers bieden", volgens Mathias Plum, HR Project Manager bij Swapfiets.

En de besparingen tot nu toe? Swapfiets heeft de volledige kosten vergeleken – licenties, implementatie en doorlopend beheer – en ligt met Bob en Remote op koers om in 2027 break-even te draaien. De \$ 100.000 die ze jaarlijks uitgaven aan consultancy voor het onderhouden van de oude set-up? Die kosten zijn inmiddels volledig verdwenen.

"Bob biedt een omgeving waarin een gewone medewerker nauwelijks iets fout kan doen. Maar ook aan de beheerderskant kunnen wij er nauwelijks iets fout doen. We kunnen zelf integraties bouwen en het hele systeem zelf instellen. We hebben een visie op wat we nodig hebben en zijn daadwerkelijk in staat om dat aan onze medewerkers te leveren."



Mathias Plum

HR Project Manager, **Swapfiets**

Een plek aan de strategische tafel

Na al dit succes richt Swapfiets zich nu op personeelsplanning en vergoedingsbeheer, met functiebeheer als belangrijkste doel. Zo krijgen managers meer verantwoordelijkheid over hun personeelsbestand en wordt de verbinding tussen vraag, budget en werving binnen de organisatie inzichtelijker.

Vaardigheden staat ook op de roadmap. Swapfiets onderzoekt al hoe Bob kan worden gekoppeld aan AI-tools voor HR. Een van de eerste teams binnen de bredere organisatie die hiermee aan de slag gaat.

Maar het grotere plaatje is dat de People and Culture-functie nu serieuzer wordt genomen binnen de hele organisatie. Het team maakt deel uit van gesprekken over IT-strategie, wordt genoemd tijdens interne awardceremonies en krijgt het vertrouwen om de implementatie van complexe, multi-country HR-software zonder externe hulp uit te voeren.

"We worden nu serieuzer genomen door het IT-team. We maken deel uit van andere projecten, zoals het implementeren van AI voor HR en het deelnemen aan POC's. Dat laat ook zien dat onze HR-afdeling volwassen is geworden, niet alleen richting de organisatie, maar ook richting Finance en IT", aldus Gideon Evers, HRIT Manager bij Swapfiets.

Met Bob als basis heeft het People Team van Swapfiets de stabiliteit om niet langer alleen te reageren, maar daadwerkelijk het voortouw te nemen. En dat is exact wat ze doen.





Belangrijke conclusies

- **Ongeveer \$ 100.000 aan jaarlijkse consultancykosten geëlimineerd**, doordat Bob Swapfiets de tools biedt om HR volledig in-house te configureren, beheren en schalen.
- **8 landen live in 8 maanden**, met Core HR, werving en payroll-integratie geïmplementeerd zonder externe implementatiepartner.
- **7 HR-tools samengebracht in één platform**, waardoor iedere medewerker één verbonden ervaring heeft, van indiensttreding tot uitdiensttreding.
- **Break-even verwacht in 2027**, waarbij de doorlopende kostenbesparingen naar verwachting verder toenemen zodra personeelsplanning en vergoedingsbeheer worden uitgerold.



Integraties

 Remote.com

Favoriete Bob-functies

-  Core HR
-  Workflows en automatisering
-  Rapportage en analyses
-  Selfservice voor medewerkers