

HR-INTERVIEW

17 jaar in het HR-werkveld: tijd om de balans op te maken



Barbara Pouw

HR-manager Interparking Nederland

*Ervaring
uit de
praktijk*

HighQuality

onvoorwaardelijk in personeel

Intro

Ter gelegenheid van ons twintigjarig jubileum interviewen wij een aantal mensen. Goede relaties van High Quality die onze visie, passie en enthousiasme delen. Voor deze editie spraken wij met Barbara Pouw, sinds een jaar HR Manager bij Interparking Nederland.

Interparking is in 1958 opgericht door de Belgische Claude Declercq en sindsdien uitgegroeid tot een van de grootste exploitanten van autoparkings van Europa. In Nederland beheren zij parkeervoorzieningen in stedelijke centra, in en nabij winkelcentra, bij toeristische trekpleisters, op kantoorlocaties en bij zorginstellingen. Bekende parkeervoorzieningen van Interparking in Nederland zijn het winkelcentrum Hoog Catharijne in Utrecht, de Markthal in Rotterdam en WTC The Hague in Den Haag.

Barbara heeft zowel als kandidaat als opdrachtgever met High Quality te maken gehad en heeft er nu een jaar op zitten als HR Manager. Een mooi moment voor onze collega Freek Russchenberg en Barbara om eens uitgebreid bij te praten.



Barbara Pouw

HR-manager - Interparking Nederland



Freek Russchenberg

Accountmanager Zuid Holland / Utrecht - High Quality

Even kennismaken

Barbara, hartstikke fijn dat je tijd wil vrijmaken voor dit interview. Zou jij jezelf even kort willen voorstellen?

Mijn naam is Barbara Pouw, HR Manager bij Interparking Nederland en ik ben bijna 40...

Haha, is dat een dingetje?

Nou, het is dit jaar zeker een dingetje omdat ik het niet kan vieren. Maar zonder gekheid, ouder worden is niet echt een ding. Ergens vind ik het ook wel weer fijn. Het is soms juist goed om wat ouder te zijn en het perspectief van wat meer jaren ervaring te hebben.

Is dat de ervaring of de leeftijd?

Het zit hem in de combinatie. Bij bedrijven die nog de conservatie bedrijfsvoering aanhouden en waar nog het grootste gedeelte 'middle-aged white man' is, is het zeker een pré om buiten je ervaring ook je leeftijd mee te hebben. Het is eigenlijk te kinderachtig voor woorden, en mega achterhaald.

BARBARA:

"Ik luister naar je verhaal en de inhoud. Daar moet het om gaan"

Word je meer serieus genomen door de hogere leeftijd, en is het daardoor makkelijker om jezelf staande te houden?

Tuurlijk, alleen is het natuurlijk klinkklare onzin. Het zou namelijk altijd om de inhoud moeten gaan! Binnen de commerciële afdeling van Interparking Nederland, Business & Development, hebben wij bijna alleen maar jonge mensen zitten. Die collega's zijn jong, eager en weten dondersgoed wat er gebeurt binnen hun business – en ze leveren stuk voor stuk kwaliteit. Ze zijn maximaal 35 en zijn ooit begonnen als 24-jarige.

Maar je brengt dan wel 8 jaar aan ervaring mee...

Ik denk dat heel veel organisaties die geen 'jonge honden organisatie' zijn het soms heel spannend vinden om de jonkies ook zeggenschap te geven en om dan ook nog wat met hun advies te doen. Ik vind dat bekrompen. Je moet kijken naar wat er staat op papier, hoe het wordt gebracht en wat de onderbouwing en de output is. En dan maakt het mij niet uit of het een man is van 66 of een jonge vrouw van 23. Ik luister naar je verhaal en de inhoud. Daar moet het om gaan.

Carrière

Vertel nog iets meer over je achtergrond en loopbaan.

Oh ja, ik was bezig met mijn introductie! Mijn naam is dus Barbara Pouw, vanaf december 2019 HR Manager van Interparking Nederland en sinds 2003 actief in het HR-werkveld. Ik heb gewerkt als recruiter, HR-adviseur en de laatste 13 jaar als HR-manager bij organisaties die voornamelijk actief zijn in de Benelux en EMEA.

In de periode 2013-2016 heb ik mijn eigen bedrijf gehad en mij daarmee gefocust op korte interim opdrachten. Op een gegeven moment merkte ik dat ik de grote projecten met een kop en een staart miste. Vandaar dat ik sinds maart 2017 weer in loondienst ben. Eerst bij de Customs Support Group en vanaf december 2019 bij Interparking Nederland.

BARBARA:

"Ik vind het leuk om bij te dragen aan iemands persoonlijke groei"

Ik vind het erg leuk om bij te dragen aan iemands persoonlijke groei. Er komt bijvoorbeeld iemand binnen als officemanager, en die wordt vervolgens directie assistent en groeit daarna door naar hoofd secretariaat. Zo'n groei vind ik prachtig om te zien! Het maakt mij trots als iemand, al dan niet door begeleiding of coaching van mij, zo'n persoonlijke groei en ontwikkeling doormaakt. Ik vind het leuk om daar deel van uit te maken.

Drijfveren

Is dat ook één van de drijfveren om in het HR-werkveld actief te zijn?

Absoluut! Een andere drijfveer is om een werkomgeving te creëren voor iedereen, zodat zowel medewerkers als leidinggevendenden zich prettig voelen. Je bent zo veel tijd op je werk, en juist daarom vind ik dit zeer belangrijk. We moeten rekening houden met de tijd van nu én de tijd van morgen.

Wat bedoel je daarmee?

Ik probeer altijd vooruitstrevend te zijn. Een simpel voorbeeld. Thuiswerken was binnen Interparking Nederland verre van vanzelfsprekend, maar het kon in bepaalde functies wel degelijk. Door Covid-19 is dit in een stroomversnelling gekomen. Ik merk dat het ook zijn vruchten afwerpt. Op een aantal

BARBARA:

"We moeten rekening houden met de tijd van nu én de tijd van morgen"

afdelingen hebben we een klein onderzoek gedaan en daarin kwam naar voren dat het niet voor iedereen werkt, het was ongeveer 50/50. Maar ik vind het wel belangrijk om die mogelijkheid te bieden. Ik sta dus erg open voor vernieuwing op de werkvloer. Een andere belangrijke drijfveer is zeker 'de mens' zelf...

Dat kan bijna niet anders, toch?

Ik vind het vooral leuk om strategische plannen tactisch en operationeel te maken zodat 'de mens' er daadwerkelijk wat aan heeft. Dan kunnen mensen groeien en bloeien, wat vervolgens weer invloed heeft op het team, de organisatie, de klant en uiteindelijk ook je EBITDA (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization).

Schooltijd en opvoeding

Ik wil graag een stukje terug, naar jouw verhaal. Je hebt de middelbare school afgerond, en toen?
Ik ben begonnen met de Hotelschool omdat ik van jongs af aan zeker wist dat ik iets met mensen wilde doen. Ik was als klein kind al aan het koken en restaurantje aan het spelen. Ik denk dat de Hotelschool een hele mooie combinatie is van management skills ontwikkelen, bedrijfskundig inzicht creëren en mensen laten genieten en het naar hun zin maken. Ik word heel gelukkig als mensen om mij heen kunnen groeien en bloeien.

Je geeft aan dat je dit al in je hebt van jongs af aan. Waar komt deze voorliefde voor ‘mensenwerk’ vandaan?
Ik ben een heel verzorgend en beschermend type. Mijn moeder is ook heel beschermend en wilde altijd het beste voor haar kinderen. Mijn vader is daarentegen heel erg van de ‘waarom’ vraag. Bij ons ging het van jongs af aan al over de meest uiteinde lopende onderwerpen – zoals politiek, seksualiteit, relaties en de verschillen in de maatschappij. Discussiëren en omgaan met meningen van anderen leerde ik dus al als klein meisje aan de keukentafel.

BARBARA:
*"Discussiëren
leerde ik
als klein meisje
aan de keukentafel"*

Na de Hotelschool ben ik de koksopleiding gaan doen. Ik ben destijds behoorlijk ziek geweest en toen dacht ik: het leven kan zo maar klaar zijn, dus laat ik iets gaan doen wat ik echt leuk vind en waar ik goed in ben. En dat is koken. Het was superleuk maar uiteindelijk kwam ik erachter dat mijn geestelijke ontwikkeling een beetje stil kwam te staan...

Ik was actief in de politiek en maatschappelijk vrijwilligerswerk aan het doen en dat heb ik echt vanuit huis meegekregen. Mijn vader zat bij de vakbond, mijn moeder was werkzaam in de ouderenzorg en deed vrijwilligerswerk in een hospice. Ik vond dat erg belangrijk en merkte dat ik daar eigenlijk niets mee deed. Toen heb ik een test gedaan om te kijken wat echt bij mij past. Daar kwam wederom in naar voren dat ik graag op een zakelijke manier met mensen om wil gaan. En zo ben ik uiteindelijk gestart met mijn HRM-opleiding en dat was gelijk vanaf dag één raak.

Al snel kwam ik ook in de studentenraad terecht. Qua Engels werd er vanuit de opleiding eigenlijk niets gedaan. Stages heb ik gelopen bij internationale organisaties zoals IBM en BMC Software, maar de

Schooltijd en opvoeding (vervolg)

meeste mensen uit mijn klas gingen stage lopen bij een familielid of het uitzendwezen in. Toen heb ik mij hard gemaakt voor het feit dat de opleiding meer moest doen met Engels en internationaler moest denken. Nu is geloof ik de helft van de opleiding in het Engels, wat echt fantastisch is.

Tijdens je studie heb je bij een aantal grote organisaties gezeten en toch ben je als recruiter gestart?

Kort daarna ben ik geworven door een ICT recruitment bureau. Aangezien ik al ervaring had in die branche leek mij dat wel wat. Mijn eerste echte fulltime baan na mijn afstuderen was bij Zone3. Een wat kleinere organisatie met een sociaal maatschappelijk doel. Al snel had ik door dat ik iemand ben die het echt leuk vind om met alle aspecten van HR bezig te zijn. In het begin dacht ik dat ik recruitment het leukst vond, maar ik kwam er steeds meer achter dat ik veel meer interesse had in het volledige spectrum van HR.

Waar komt die interesse dan vandaan?

Omdat ik eigenlijk in alles een generalist ben, ook als persoon. Ik hou bijvoorbeeld van alle soorten muziek, er is weinig waarvan ik denk: dat is niets voor mij. Ik vind eigenlijk van alles leuk. Ik heb dit vroeger ook weleens heel vervelend gevonden.

Want?

Nou, omdat ik voor mijn gevoel nooit ergens supergoed in was – juist omdat ik zoveel verschillende dingen leuk vond. Ik heb nooit in mijn leven één specialisme gehad. In mijn jeugd dacht ik soms dat de mensen die dat hadden het zoveel makkelijker hadden. Die blonken daarin uit en dat was dan fantastisch. Ik had dat niet.

De rode draad

Als je specialist bent, is de focus relatief makkelijk. Maar jouw interesses zijn juist heel breed. Dat maakt mij nieuwsgierig: wat is de rode draad in jouw carrière?

Kan je die vraagstelling iets specifieker maken?

Je bent generalist en je vindt het leuk om met mensen te werken. Ze op te leiden en te zien groeien. Wat is daarbij het onderliggende thema?

Het verbinden van mensen. Ik ben altijd bezig geweest om mensen tot elkaar te brengen: in de gemeentepolitiek, in mijn vriendenkring en ook bij mijn voormalige werkgevers. Ik heb oprecht twee handen vol aan goede vrienden die ik dag en nacht kan bellen en die altijd voor mij klaarstaan. En die zijn allemaal anders met uiteenlopende interesses en karaktereigenschappen. Alles door elkaar, mensen met verschillende opleidingsniveaus en achtergronden. Wat ik heel leuk vind is dat zij het allemaal goed met elkaar kunnen vinden en dat ik ze nader tot elkaar breng. Juist doordat ik ze met elkaar in contact heb gebracht zijn er nieuwe vriendschappen ontstaan en dat zou anders wellicht nooit gebeurd zijn.

Ik ben ontzettend liberaal en denk echt dat dit mede door mijn opvoeding komt. Dat zie ik ook

BARBARA:

"Ik ben altijd bezig geweest om mensen tot elkaar te brengen"

graag terug op de werkvloer. Ik heb een hekel aan mensen die in hokjes denken of zich beter voordoen dan anderen. Ik geloof echt in 'het samen doen'. Ik heb sinds mei mijn team compleet en als team zijn wij complementair aan elkaar. Dat maakt ook mij een betere HR-manager. En het is geen toeval: ik heb daar bij de werving ook héél specifiek naar gekeken. Wat hebben de afdeling en ik nu nodig en waar hebben we over vijf jaar behoefte aan?

Toen ik de politiek uitging heb ik vrienden overgehouden van allemaal verschillende partijen. Bij D66 zeiden ze: je moet bij ons komen want je bent helemaal geen VVD'er. En bij GroenLinks zeiden ze: 'Maar Barbara, jij bent toch ook van het duurzame en het milieu'. Ja klopt, maar in alles blijf ik echt een liberaal. Op een gegeven moment ben ik wel gestopt met de politiek, want het is een beetje veel werk naast een gezin en fulltime baan.

Ik herken daarin ook een verhaal van jouw eigen persoonlijke groei.

Absoluut. Naarmate je ouder wordt, durf je veel meer te zeggen wat je voelt en denkt, goed onderbouwd. En je durft het ook echt zo te voelen. Dus niet alleen denken 'ik wil dichter bij huis werken'

De rode draad (vervolg)

– dat je dat eigenlijk vindt en denkt, maar het niet hardop durft te zeggen. Want je bent allang blij dat je die coole baan kon krijgen. Dat zou mij nu niet meer gebeuren. Echt, als dat voor mij een voorwaarde zou zijn, zou ik dat gelijk op tafel leggen. En past het dan niet? Dan past het niet. Ik ga niet meer aan mijzelf voorbij, ik ben nu veel trouwer aan mijzelf. Dat stuiterige, dat is er wel een beetje uit.

Ik merk dat ook aan de HR-agenda. Ik probeer bijvoorbeeld veel meer rust en structuur te creëren. Echt met een team de vragen stellen: waar staan we nu, waar gaan we naartoe, waar bouwen we aan? Dat moet je eerst afmaken. En pas als dat goed staat, gaan we verder. In plaats van in het wilde weg beginnen omdat dat ook een cool agendapunt is.

Heb je dat moeten leren?

Zeker! Ik ben wat dat betreft gewoon heel energiek. Ik heb veel ideeën en ik weet zeker dat iets soms ook zó kan. [knipt met haar vingers] Het hoeft niet altijd heel lang te duren. We zochten laatst een receptioniste en dat hadden we in een dag geregeld. Dat hoeft echt niet een heel lang traject te zijn. Maar zoek je bijvoorbeeld een kwaliteitsmanager, dan moet je dat niet in een dag willen regelen. Dan moet je daar langer de tijd voor nemen zodat je duidelijk weet wat je precies zoekt en waarom. Waar gaat die persoon werken? Wat gaat hij / zij doen? Wat worden zijn / haar eerste taken? Al met al ben ik veel beter in staat om voor mijzelf prioriteiten aan te geven, zowel privé als binnen mijn werk.

Ik zorg heel graag voor anderen, maar daardoor ben ik ook meer op mijzelf gaan letten. Ik heb heel bewust een aantal keuzes gemaakt, bijvoorbeeld dat ik niet meer internationaal wil werken. Juist door dit achter mij te laten heb ik een betere werk-privé balans gekregen. Dat zou ik vijf jaar geleden nooit gedaan hebben.

Komt dat ook niet doordat je die ervaring al hebt gehad?

Dat zal vast ook. Maar ook omdat ik toch denk dat het nu minder bij mij past.

Ik herken dat wel. Vijf jaar geleden stond ik bij wijze van spreken elk weekend in de kroeg. Maar nu, als vader van een zontje van twee en met een tweede op komst, kan ik mij niet meer heugen wanneer ik voor het laatst echt ben gaan stappen. En ik heb die behoefte ook helemaal niet meer. Juist omdat ik die ervaring in het verleden al heb meegemaakt, kan ik het loslaten. Het is volgens mij gewoon een gevolg van de stappen die je neemt in je leven.

Natuurlijk, maar ik zie ook mensen om mij heen die dat niet toe durven te geven aan zichzelf. Die niet af en toe even stilstaan om te reflecteren. Waar sta ik nu? Is dit nog wel het juiste pad? Ik heb mensen in mijn omgeving die zo onrustig zijn dat ze iedere keer weer wat nieuws willen zonder te reflecteren. Volgens mij is dat ook niet goed. Soms moet je gewoon even door de zure appel heen bijten.

Eerste kennismaking met High Quality

En dan over ons vak. Wij kennen elkaar inmiddels al bijna een jaar...

Klopt, en ik had nog nooit van jullie gehoord, haha! Ik had het idee het logo en de kleur wel te herkennen, die overigens echt goed en opvallend zijn! Ik heb het alleen nooit bewust opgeslagen.

Hoe heb je sinds het eerste contact het proces beleefd?

Toen ik kenbaar had gemaakt dat ik interesse had in de vacature bij Interparking werd ik uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek met Yoka en Gerard. Ik vond dat gesprek met hen heel leuk, maar ook echt pittig. Eerlijk gezegd verraste mij dat enigszins. Jullie zijn heel goed in staat om de vraag achter de vraag te stellen. Het was een heel goed en open gesprek. Er werden vragen gesteld en op sommige punten gingen jullie wat dieper door dan ik had verwacht en dan ik bij andere bureaus gewend was. Dat vond ik eigenlijk een hele prettige ervaring, het gaf mij een goed gevoel van professionaliteit. Er zijn veel bureaus die dat niet doen. Die stellen mensen voor op basis van een cv en zien het eerste gesprek echt letterlijk en figuurlijk als een kennismaking. Dat gevoel had ik bij jullie helemaal niet, het was absoluut geen 'done deal'.

BARBARA:

"Een luisterend oor is heel fijn. Juist die nazorg siert jullie"

Ook mijn gesprekken bij Interparking waren best pittig. Ik heb met drie van de vier MT-leden gesproken en alle drie zijn het andere types. En wat ik ook heel belangrijk vind is dat het klikt met mijn directe leidinggevende, in mijn geval de CEO van Interparking Nederland.

En hoe waren je eerste weken?

Best zwaar. Ik had de indruk dat verschillende personen andere verwachtingen hadden voor de invulling van mijn functie. De ene vroeg een beetje extra van dit, de andere van dat. Begrijp mij niet verkeerd, ik wist vanaf het begin dat dit een strategische rol met voldoende weerstand zou zijn en ook dat je met je spreekwoordelijke poten in de klei moet staan.

Tijdens de onderhandelingsfase van mijn arbeids-overeenkomst is er aan mij gevraagd of ik toch nog kon zakken in loon. Ik was al behoorlijk gezakt ten opzichte van mijn vorige loon dus ik heb aangegeven hier niet mee akkoord te gaan. Uiteindelijk zijn we eruit gekomen, maar dat creëerde wel een bepaald beeld: 'poeh, er komt iemand binnen voor het maximale, dus zij moet het wel direct laten zien'. Die gedachte en beeldvorming zorgde voor een

Eerste kennismaking met High Quality (vervolg)

bepaalde druk en daar heb ik de eerste maanden best mee gestruggeld.

Ik vond daarom de nazorg vanuit jullie heel fijn. Yoka heeft in die eerste periode een aantal keren contact opgenomen om te vragen hoe het ging. Zij merkte al snel dat ik worstelde en nog zoekende was. Ik kreeg direct in het begin een aantal HR-uitdagingen op mijn bord die mij ook wel persoonlijk raakten. Ik kon dit toen niet direct bespreken met mijn collega's en dan is een luisterend oor heel fijn. Juist die nazorg siert jullie. Je kan er ook voor kiezen om de kandidaat te plaatsen, de factuur te sturen en het snel af te handelen. Maar dat deden jullie niet en dit heb ik als zeer prettig ervaren.

Dat is ook de filosofie van High Quality. Alles wat wij doen draait om de lange termijn, wij gaan niet voor de 'quick win'. Dat herken jij zeker ook in jouw werk: wij werken met mensen en daarmee bouw je relaties op. Je biedt mensen een kans om iets nieuws te doen en dat heeft een behoorlijke impact op iemands leven.

Juist voor een bureau zoals High Quality, gericht op het middensegment, is het heel belangrijk om een goed netwerk te onderhouden. Ik ben vaker door bureaus geplaatst en ik heb daar tot op de dag van vandaag nog goed contact mee. De tijd waarin we nu leven en de veranderingen die plaatsvinden maken de persoonlijke relatie met mensen steeds belangrijker. We leefden in een heel individualistische maatschappij, en dat zijn we op sommige punten

nog steeds, maar mensen realiseren zich steeds meer dat 'samen' ook heel belangrijk is. Mensen zijn druk bezig met kennis vergaren, maar daarna wil je er toch ook iets mee doen en deze kennis wil je toch delen? Het slaat nergens op om al die informatie op te slaan in je bovenkamer en vervolgens de sleutel weg te gooien.

Buiten het feit dat je de eerste maanden je weg moest vinden stonden je ook direct een aantal uitdagingen te wachten. Kan je hier iets over vertellen?

Het beeld dat jullie hadden geschetst over de organisatie waar ik in terecht zou komen klopte, voor zover jullie dat konden inschatten, bijna 1 op 1. Interparking Nederland had al iets staan, maar wilde vooral doorpakken en professionaliseren. Er waren verandertrajecten gestart, er was weerstand, en er was al 'iets digitaals' maar dat moest verder geïmplementeerd worden. Enerzijds kreeg ik ruimte om zelf iets te bedenken en anderzijds kon ik voortborduren op wat er al stond en dat verder uitbouwen en professionaliseren. Deel uitmaken van dat soort processen, dat vind ik gaaf. Dat is ook mede de reden dat ik voor Interparking Nederland heb gekozen. Hier ben ik goed in en van dit soort opdrachten krijg ik energie.

Ik vind dat de operationele HR-processen zo moeten staan dat het bijna niet uitmaakt wie het gaat doen. Het moet niet uitmaken of iemand die er net zit het gaat doen of dat ik het doe met ruim 15 jaar ervaring. De operationele processen moeten in

Eerste kennismaking met High Quality (vervolg)

knipklare Jip-en-Janneketaal kunnen worden overgedragen. En dat mis ik echt in mijn vakgebied. Er zijn veel bedrijven die prachtige strategische plannen hebben, die dat tactisch gaan implementeren – om vervolgens tot de conclusie te komen dat het operationeel helemaal niet werkt.

Hoe komt dat denk je?

Veel managementteams en directies zijn bezig met verantwoording, vergaderingen en rapportages, maar missen de connectie met de werkvloer.

Er zijn heel veel mensen, nog steeds helaas, die angst hebben om de werkvloer op te lopen. Terwijl het daar juist allemaal gebeurt. Bij ons gebeurt het vooral in de meldkamer, bij de klantenservice en in de garages. Als de mensen op deze afdelingen niet happy zijn en de processen daar niet strak staan dan kan je nog zoveel garages kopen en beheren, maar vroeg of laat loop je tegen problemen aan.

Je hebt goede mensen nodig die de tijd nemen om bijvoorbeeld één keer per maand echt een gesprek aan te knopen met de medewerkers. Echt luisteren, echt voelen, zonder direct te oordelen. En dat doe je over een paar weken weer. Dan krijg je veel meer een idee wat er speelt en waar er behoefte aan is, of juist niet.

Natuurlijk kan je een medewerkerstevredenheid-onderzoek uitvoeren, daar is niks mis mee. En ook een goede feedbackcyclus met functionerings- en evaluatiegesprekken zijn belangrijk. Dat zijn fantastische tools, en ze zijn ook nodig. Maar het

daadwerkelijk met collega's praten en luisteren, dat is misschien nog wel belangrijker.

Ik wil HR ontwikkelen als schakel tussen mens en strategie. Het klinkt misschien heel vanzelfsprekend, maar dat is het niet. Ik ben goed in het vertalen van het beleid naar de werkvloer. En het daarna durven te spiegelen aan de realiteit. Wij kunnen soms wel denken dat de inrichting van een loge (een werkplek in een parkeergarage) arbotechnisch het beste zus en zo kan worden ingeregeld. Maar als de lichtinval in de praktijk anders blijkt te zijn, dan kan het helemaal geen fijne werkplek zijn. Terwijl dat in de basis wel zo zou moeten zijn. Je hebt met mensen te maken en tot op zekere hoogte blijft het altijd maatwerk. En dat is juist waardoor ik dit vak zo leuk vind en mijn werk graag heel lang wil blijven doen.

Is het dan zo dat HR-professionals vaak te moeilijk denken? Dat het makkelijker kan?

Ze denken juist veel te makkelijk, veel te ad hoc. Een simpel voorbeeld: als iemand een voorschot op zijn salaris nodig heeft, dan geven wij dat gewoon. Dat kan toch best, denken ze dan. Maar wat gebeurt er als straks het hele bedrijf dat vraagt? Ik denk dat er nog te weinig wordt nagedacht over de middellange termijn en interne processen bij acties die HR-collega's doen op de korte termijn. En dat vind ik storend. Je ziet het niet alleen bij HR, ook op andere afdelingen gebeurt dit. Alle acties binnen een organisatie staan met elkaar in verbinding. En die gedachte, die analyse, die mis ik soms.

Eerste kennismaking met High Quality (vervolg)

Je kunt het ook op een andere manier bekijken. HR wordt gezien als een emotioneel vak, maar ik vind het heel belangrijk dat je je emotie staaft met de werkelijkheid. Ik mis dat echt in de HR. Dat is ook de reden dat ik op een gegeven moment HR Analytics en Strategische HR Planning ben gaan doen, omdat ik gek werd van HR-afdelingen die zeggen: 'ik voel dat dit nodig is'. Oké, het is fijn dat je dat voelt, maar klopt jouw gevoel ook? Vaak stopt het daar dan. Veel HR-mensen vinden

cijfertjes en Excel eng. Ik vond Excel vroeger ook eng en niet leuk, maar ik heb het mijzelf wel eigen gemaakt. Gewoon omdat het belangrijk is om bepaalde zaken te weten en te meten. En Excel is nog steeds heel handig hoor, begrijp mij niet verkeerd, maar tegenwoordig heb je zoveel mooie tools en dashboards waar je gewoon jouw vraagstelling in kan stoppen. Mijn advies: gebruik die tools en data!

Interparking Nederland

Wat voor organisatie is Interparking?

Ik zit er nu een jaar, maar voor zover ik dat kan beoordelen is Interparking Nederland een organisatie die aan de ene kant continu in ontwikkeling is, maar toch ook wel weer vasthoudt aan 'we doen het al heel lang zo en dat gaat goed'. Maar ze realiseren zich tegelijkertijd ook dat ze hier en daar van dat denkpatroon dienen af te stappen. Het is een informele organisatie waar, zeker op kantoor, je iedereen direct kan aanspreken (en dingen kan bespreken). Het is een organisatie die in transitie is. Enerzijds heb je de traditionele en hiërarchische manier van aansturen en anderzijds het meer coachen en al dan niet delegeren van verantwoordelijkheden via projectteams en zo. Kortom, een organisatie die volop in verandering is.

In de parkeerwereld is Interparking een echte kwaliteits- en servicepartner. En dat zie je aan de uitstraling en branding van de organisatie. Dat begint al bij de website tot aan het moment dat je als klant de auto ook daadwerkelijk parkeert. Kwaliteit, services, schoon, heel en veilig. Dat is Interparking.

BARBARA:

"Het contact met de OR maakt dat het totaalplaatje van de organisatie voor jou als HR-professional completer wordt"

Interparking is Europees actief. Is er een verschil tussen de andere Europese entiteiten en Nederland?

In de groep is Nederland een partij die veelal beheer doet. De overige landen hebben in verhouding merendeels hun locaties in eigen bezit. Wij beheren de garage bij bijvoorbeeld een winkelcentrum. We zorgen dat er personeel is, het schoon, heel en veilig is, de systemen werken, er voldoende kaartjes zijn. En als bijvoorbeeld de slagbomen niet opengaan, kunnen wij dat vanuit de centrale meldkamer in Rotterdam openen.

Nederland is binnen de groep heel innovatief. Mijn voorgangster heeft samen met anderen een eigen jobsite voor Interparking Nederland opgezet zodat de employee journey beter werd. Dat vonden ze in Brussel fantastisch en daar zijn zij vervolgens zelf ook mee aan de slag gegaan.

Interparking als opdrachtgever

Je bent nu bijna een jaar bezig. En je bent met ons in aanraking gekomen als kandidaat, en daarna ook als opdrachtgever. Hoe heb je de procedures als opdrachtgever ervaren?

Er zitten acht werkuren in een dag, bij mij vaak meer, en dan vind ik het fijn als je snel kan schakelen. Ik hoef bij High Quality niet lang te wachten op terugkoppeling. Je belt, mailt of appt mij en legt dan de bal bij mij neer. Als ik niet kan opnemen probeer je het later nog een keer, en als ik zeg 'ik heb even geen tijd', dan spreken we wat af. Ik krijg nooit het gevoel dat ik lastig ben.

Daarnaast waardeer ik jouw manier van communicatie: je hebt begrip en geduld. Misschien ben jij dat als persoon. Niet verkopen om het verkopen. Maar wel de vragen durven te stellen die belangrijk zijn. Zoals vragen waarom een kandidaat het niet is geworden? Meedenken met de klant. Niet steeds alleen het commerciële belang najagen.

Dus, samenwerken als gelijkwaardige partners?

Ik heb het gevoel dat ik daadwerkelijk kan sparren met jou over de functie, en dat is fijn. Ik gun het jullie ook dat de plaatsing lukt. Het is al vervelend genoeg als ik als opdrachtgever twee kandidaten heb voor een vacature en één uit een ander kanaal,

en dat net diegene die niet van jou komt het uiteindelijk toch wordt.

Haha, ik ook!

Natuurlijk, dat snap ik. Maar om verder te gaan: jij hebt voor ons goed werk geleverd en twee goede kandidaten voorgesteld, met een fijne samenwerking. Je had toen ook kunnen zeggen, 'verdorie, waarom wij niet,' etc. Als je dat had gedaan waren wij meteen klaar, echt klaar. Dus wat ik wil zeggen is: jij zit er niet in voor de 'quick win', maar voor de kwaliteit. En dat is prettig.

Snel schakelen, goede communicatie. Als het even niet lukt met de snelle communicatie omdat ik druk ben, blijf jij rustig. Dat je goed luistert, doorvraagt en meedenkt. Je geeft het bijvoorbeeld aan als het budget en het wensenlijstje niet overeenkomen. Als daar te veel ruimte tussen zit, dan help je ons met het vinden van een goede middenweg.

Een half antwoord is voor jou niet voldoende. Je bent pas voor ons gaan zoeken toen je voor jezelf volledig duidelijk had wat ik zou willen en waar ik wil landen. De aangeboden kandidaten voldeden dan ook volledig aan het profiel. Ze hadden allebei hun eigen kwaliteiten. Maar dan nog moeten we

BARBARA:

"Jij zit er niet voor de 'quick win' en dat is prettig"

Interparking als opdrachtgever (vervolg)

ook kijken naar de prijs-kwaliteitverhouding, dat is een afweging die Interparking HR moeten maken.

De verwachting scheppen vooraf is echt heel belangrijk. Het is de toegevoegde waarde die je levert als bureau.

Dat hebben jullie goed gedaan. Het is de basis voor de langere termijn en het wederzijdse vertrouwen. Over het algemeen willen bijvoorbeeld Finance en het MT het schaaap met de vijf poten – en het liefst niet via een bureau, want dat kost geld. Voor de werving van de HR-adviseur kreeg ik een bepaald budget en daar moest ik het mee doen. Daar hebben wij het ook samen over gehad, dat we met dit budget geen senior konden werven terwijl dit wel de wens was van de directie.

Ik vind de toegevoegde waarde van High Quality het meedenken met de opdrachtgever. Zeker voor wat betreft de HR-functie, het meedenken over de vraag of de nieuwe persoon ook echt het beste past bij Interparking en bij het functieprofiel. Dat gevoel kreeg ik zeker. Maar ik weet niet wat er op de achtergrond nog meer gebeurt.

Hoe bedoel je?

Wie er allemaal meezoeken, hoe jullie het hebben ingedeeld, dat soort dingen.

Bij ons is dat redelijk simpel. Accountmanagers doen de zakelijke kant en recruiters de kandidatenkant, en samen pakken we een procedure op. Ieder met zijn eigen specialisme. De belangrijke

onderdelen in een proces – de vacature-intake, gesprekken met kandidaten etc. – doen we met zijn tweeën. Zo heb je steeds een sparringpartner en pas je altijd het vier-ogen-en-oren-principe toe. Daarmee kijk je altijd met twee blikken naar een profiel en een kandidaat.

Hou dat vast! Ik vind dat echt belangrijk en doe het zelf ook. Meerdere ogen en oren moeten de kandidaten meemaken voordat we een goede keuze kunnen maken.

Precies. Zo zorg je ervoor dat je je niet blind staart op je eigen indrukken. Stel dat ik overtuigd ben van iemands kwaliteiten en ik wil hem of haar graag voorstellen, maar mijn recruiter is het daarmee niet eens. Dan gaat er ergens iets niet goed. Vaak is dat een spiegelmoment voor onszelf.

Het kan ook zijn dat jullie elk een ander belang hebben. Recruiters willen dat er ‘coole’ kandidaten zijn. Maar jij als accountmanager wilt (en ik chargeer) dat die vacature gewoon wordt ingevuld. Het komt op jouw conto als je nooit iemand plaatst en geen nieuwe vacatures binnenhaalt, en het komt op het conto van de recruiter als er geen goede kandidaten worden gevonden en de juiste match niet wordt gemaakt. Dus er is sprake van verschillende belangen.

Zo zwart-wit is het bij ons gelukkig niet. Iedereen heeft zijn eigen taak in het proces, maar we zijn

Interparking als opdrachtgever (vervolg)

samen verantwoordelijk voor het slagen van de procedure. Juist het eigen specialisme en vervolgens opereren in teamverband zorgt ervoor dat wij succesvol zijn. Ik zal je een voorbeeld geven. Ik ben over het algemeen een opportunist. In de praktijk betekent dit dat ik vooral kansen zie en kandidaten de mogelijkheid wil geven om ergens op gesprek te gaan, juist zodat kandidaten zichzelf kunnen verkopen. Recruiters fluiten mij nogal eens terug: 'Ja, hij of zij zou het misschien best kunnen, maar heb je hier of daar al aan gedacht?' Wat zij erg goed doen is het belang van de kandidaat niet uit het oog verliezen. En daar ben ik heel blij mee. De recruiter bewaakt het belang van de kandidaat, en ik het belang van de klant. Dat zijn de spanningsvelden waar je rekening mee houdt als je een juiste match maakt. Bij ons hebben we een vaste vuistregel: zowel recruiter als accountmanager moet 100% achter een kandidaat staan.

Als het jullie doel is om met iemand een relatie op de lange termijn aan te gaan, dan heb je er niets aan om met cv's te schuiven en te denken 'op hoop van zegen'. Daarom vond ik het als kandidaat zo

fijn dat jullie af en toe eens belden om te vragen hoe het ging. Dat contact bleef zeker een half jaar duren.

Dat klopt inderdaad. Dit doen we bij iedere W&S-plaatsing.

Echt heel top, want daardoor voel je commitment, verbondenheid en betrokkenheid. De kandidaat zoekt een nieuwe stap in zijn of haar loopbaan. Ook voor de kandidaat is het van belang dat hij of zij goed begeleid wordt. Je kan namelijk vanuit HR veel invloed hebben op iemands leven. En dat is helemaal van belang omdat jullie ook HR-rollen bemiddelen. Mochten zij dan zelf een keer iemand zoeken of verder gaan kijken, dan denken ze vast als eerste aan jullie!

Daar hopen we wel op! Barbara, dank je wel voor je tijd en je openhartige antwoorden.

Graag gedaan!

High Quality is hét recruitment bureau voor financieel, secretariael en HR personeel in de Randstad.

Al meer dan 20 jaar zijn wij gespecialiseerd in interim bemiddeling, detachering en werving & selectie van Finance, Secretariael, en HR professionals op MBO, HBO en WO niveau in de regio Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Den Haag.

Siriusdreef 17, 2132 WT Hoofddorp, T 023 - 568 9333 M info@high-quality.nl