



HR-services volgens Nicoline Tolhoek

Pantar is het grootste sociaal ontwikkelbedrijf van groot Amsterdam. Zij bieden werk aan zo'n 3000 medewerkers met een arbeidsbeperking.

Nicoline is hier via Bureau Blaauw gestart als manager hr-services a.i. Ze werkt hier aan een verbetering van de hr-processen in samenwerking met een externe partij.



Bureau Blaauw

020 472 39 08

www.bureaublaauw.com



Kun je ons wat meer vertellen over je achtergrond?

Zeker! Ik ben Nicoline Tolhoek, een hrm-expert met een passie voor het optimaliseren van organisaties. Mijn carrière heeft zich zowel in het bedrijfsleven als in de non-profitsector afgespeeld, bij organisaties als AWWN, Mentrum tot Zeeman en CGI/Logica in zowel binnenland als buitenland.

Wat heeft je zo enthousiast gemaakt over hr-services en operaties?

Mijn passie voor hr-services en operaties is geleidelijk ontstaan door de digitale transformatie. Het heeft organisaties gedwongen om diepgaand na te denken over de toewijzing van taken en om zich voor te bereiden op verdere professionalisering. Het draait niet alleen om processen, maar ook om samenwerking en verbinding, tijdige en complete aanlevering, communicatie en slimme IT-systemen. Mijn passie ligt in het helpen van organisaties om stappen vooruit te zetten. Elke organisatie is uniek en dat maakt het zo boeiend. Als de basis van hr-services solide is, kunnen we de kwaliteit van dienstverlening handhaven en zelfs verbeteren. HR-data en -analytics spelen hierbij een steeds belangrijkere rol. Een hr driven organisatie is een service die als basis staat en van grote waarde blijft. HR-data en -analytics moet naar mijn idee meer als stuurmiddel op de kaart komen en kan prima als een service gezien worden.

Wat zijn volgens jou de meest opvallende trends in het vakgebied hr-services en operaties?

Trends zijn altijd interessant om te volgen, maar het fundament is essentieel. Procesoptimalisatie, van begin tot eind, wordt steeds crucialer. We moeten systemen in ons voordeel laten werken. Een andere opvallende ontwikkeling is dat de verantwoordelijkheden steeds lager in organisaties wordt gelegd, wat veranderingsbereidheid en veerkracht vereist, en vernieuwing.

Bij het selecteren van nieuwe hr- en payrollsystemen is het bovendien van cruciaal belang dat organisaties duidelijke doelen stellen en eigenaarschap stimuleren.

“Elke organisatie is uniek en dat maakt het zo boeiend”

Wat zou jouw advies zijn voor wie een hr-services wil opzetten?

Wanneer je voor de uitdaging staat om een hr-services te creëren, start dan met het begrijpen van de organisatiedoelstellingen en hun bereidheid tot verandering. Breng goed je huidige processen in beeld en beschrijf de stappen van elk proces: wat je doet, hoe je het doet, wie verantwoordelijk is, wanneer en waarom. En betrek het team erbij. Eenvoud in arbeidsvoorwaarden kan zorgen voor minder complexiteit in de opzet en kan besparingen opleveren. Kijk kritisch naar de gebruikte systemen en besluit als er meerdere systemen zijn met welk doel je welk systeem gebruikt en waarom. Zorg altijd voor controles zodat je data juist in de systemen en dossiers zitten. Als je overweegt over te stappen naar een nieuw systeem, breng dan eerst de bovengenoemde punten in beeld en bepaal zorgvuldig je nieuwe eisen en wensen. Laat het systeem optimaal voor je werken en optimaliseer de dienstverleningsketen zodat het onderdeel is van het DNA van de organisatie.

Wat werkt wel en niet bij het inrichten van een hr-shared services?

Het is essentieel om te werken vanuit respect en waardering en om iedereen de kans te geven bij te dragen aan verandering. Effectieve samenwerking en verbinding zijn cruciaal. Reflecteer op de huidige stand van zaken, maar blijf niet star vasthouden aan oude methoden als er betere alternatieven beschikbaar zijn. Wat niet werkt, is vasthouden aan de huidige situatie zonder de wil tot standaardisatie, verspilling in processen te verminderen, en het niet stimuleren van samenwerking.

Afrekencultuur en het niet evalueren van tevredenheid over services zijn eveneens ook contraproductief. Wat wel werkt, is visualiseren hoe je het idealiter wilt en daarnaar streven. Blijf controleren op data-integriteit en zorg voor een goede relatie met leveranciers. Na elke payrollperiode is het belangrijk om trainingen en evaluaties uit te voeren. Geef hr-services een duidelijke plaats binnen de hr-organisatie en blijf communiceren met alle betrokken partijen.

“Geef hr-services een duidelijk plaats”

Welke competenties heb je nodig om hierin uit te blinken?

Om te excelleren in dit vakgebied zijn competenties zoals stakeholdermanagement, veranderingsbereidheid en -kracht, aanpassingsvermogen, en resultaatgerichtheid essentieel. Voeg daar detailgerichtheid, organisatorische vaardigheden, assertiviteit, samenwerking en luistervaardigheid aan toe, en je hebt de sleutel tot succes. Blijf nieuwsgierig, reflecteer en onderzoek feiten om vooruit te kunnen denken en blijf op de hoogte van marktontwikkelingen. Recentelijk hebben we bij Pantar in samenwerking met een externe partij, alle hr-services projecten verzameld in één document. Doordat we alle projecten en processen goed in kaart hebben gebracht, kunnen we gestructureerd werken aan verbetering.

