

HR manager Claudia Toebosch (28) wil investeren in menselijk kapitaal

Op de bres voor fit personeel

door Hans Rooijackers

Als adviseur bij het Limburgs Centrum voor Personeel en Organisatie werkte Claudia Toebosch de afgelopen vijf jaar voor tientallen bedrijven in diverse branches. De 28-jarige Venlose deed daarbij een schat aan kennis op. Sinds kort is ze Human Resource Manager bij ProfCore, dat logistieke en industriële bedrijven bedient door het inzetten van vakbekwame specialisten. Leiding geven, adviseren, communiceren, ondersteunen, ontwikkelen, organiseren, plannen, werven en selecteren. Dat alles komt de nieuwe HR manager op haar carrièrepad tegen. Alles op het gebied van P&O. Alles in het teken van investeren in de mens.



„We hebben nu 500 medewerkers in dienst, die in serviceteams werken op locatie bij de klant. Ze zorgen dat het werk bij de opdrachtgever efficiënter en effectiever verloopt. Het aantal medewerkers willen we binnen drie jaar uitbreiden tot 1100. Om dat te realiseren moeten wij een aantrekkelijke werkgever zijn die personeel zekerheid biedt. Ik noem dat het menselijk kapitaal waarderen door er in te investeren, want met onze medewerkers moeten we komen tot bedrijfsresultaat. Dat betekent luisteren naar je mensen, telkens hoor/wederhoor toepassen en daar op inspelen,” zegt Claudia Toebosch vol passie en enthousiasme. „Alsof ik in een helikopter boven het bedrijf cirkel om te zien hoe ik de HR processen op elkaar kan afstemmen om zowel het individuele belang van onze medewerkers, als het bedrijfsbelang te kunnen verwezenlijken.”

Zekerheden

Het werven en selecteren van nieuwe medewerkers is voor een dynamisch bedrijf, dat altijd personeel nodig heeft, dagelijkse kost. Welke zekerheden biedt ProfCore aan nieuwe mensen?

„Je moet je als bedrijf de vraag stellen ‘wat zoekt de mens in arbeid?’ Het antwoord op die vraag hebben wij gevonden en vertaald in de zogenaamde ‘Zeven Zekerheden’: vast contract, gegarandeerd salaris, prettige werksfeer, opleiding, doorgroeimogelijkheden, variabele werkplekken én het principe medewerker=klant. We behandelen een medewerker met net zoveel respect als een klant. Als bijvoorbeeld door de variabele werkplek de reiskostenvergoeding niet klopt, dan wordt die fout nog op de meldingsdag hersteld en volgt meteen uitbetaling.”

BOB-formule

„Vanuit mijn HR rol is het echter niet alleen van belang om werknemers binnen te halen, maar ze vervolgens weten vast te houden. Dit doen wij door personeelsinstrumenten te ontwikkelen die passen binnen de zogenoemde BOB-formule: Boeien, Ontwikkelen en Binden. Om klanten snel en kwalitatief te kunnen bedienen is het voor onze organisatie van belang dat onze medewerkers *allround* inzetbaar zijn. Daartoe bieden wij onze medewerkers veel ontwikkelingsmogelijkheden om zich stapje voor stapje meer facetten van het vakgebied eigen te maken.”

Wat verwacht het bedrijf van een nieuwe werknemer?

Claudia Toebosch: „Professioneel gedrag, flexibiliteit, betrouwbaarheid, correctheid in communicatie en hoge mobiliteit. Dat verwachtingspatroon vindt elke medewerker terug in het personeelshandboek, vers van de pers! De ontwikkeling van dit Personeelshandboek was een van mijn eerste klussen. Alles is nu inzichtelijk weergegeven in vier onderdelen, te weten introductieboek, bedrijfs-, veiligheids- en verzuimreglement. Iedereen dient te weten hoe we met elkaar om moeten gaan.”

Fitheid

Naast arbeidsvoorwaarden, -verhoudingen en -inhoud schenkt de enige vrouw in het managementteam van ProfCore (‘daar ben ik best een beetje trots op’) de komende jaren aandacht aan de arbeidsomstandigheden, in het bijzonder de fitheid van medewerkers.

„Fitheid gaat daarbij veel verder dan louter een abonnement voor de sportschool. Om kwaliteit te kunnen leveren aan klanten dienen onze medewerkers zowel mentaal als fysiek fit te zijn. Hiertoe maken wij consulten aan een psychiater of maatschappelijk werker bijvoorbeeld mogelijk. Maar fit zijn gaat nog veel verder, ik denk aan financiële fitheid. Iemand met schulden gaat vol zorgen naar zijn werkplek, net als iemand die bijna met pensioen gaat maar nog niets heeft geregeld. Daar zijn financiële adviseurs voor! Ook communicatief moet een medewerker fit zijn, ze moeten zowel richting de klant als leidinggevendenden kunnen verwoorden of rapporteren waar ze mee bezig zijn. Zeker in Limburg met al haar activiteiten in de Euregio. Je moet je verstaanbaar kunnen maken en de taal begrijpen, in dat geval doet een taal cursus wonderen. Komend jaar volgen minimaal 300 van de 500 medewerkers een cursus/training. Nu nog tot mbo-niveau, maar hbo-opleidingen zitten in de pijplijn.”

Binnen drie jaar groeien van 500 naar 1100 medewerkers. Wanneer is HR manager Claudia Toebosch een tevreden mens?

„Als in 2010 de *targets* zijn gehaald. Dat er ruim duizend fitte, gemotiveerde, opgeleide medewerkers trots, met het bedrijfslogo op de borst, bij de klanten paraderen. En dat ik zonder problemen sturing geef aan mijn personeelsfunctionarissen op de drie kantoren. Want naast Geleen en Venray staat de opening van een vestiging in Weert voor de deur. Ik kan niet op alle plekken tegelijk zijn, maar ik heb er vertrouwen in dat onze mensen het HR beleid verder uitdragen.”