

Klantverhaal | Hoe Gooskens Hout hun HR digitaal transformeert



Hoe Gooskens Hout hun HR digitaal transformeert

Gooskens Hout, een familiebedrijf dat al zes generaties bloeit, met 200 medewerkers en drie vestigingen in Moerdijk, Helmond en Hoogeloon. In 2023 hebben zij samen met Crowe HR Technology hun HR-processen verder geoptimaliseerd en gedigitaliseerd. We spreken met Michelle Maas, sinds 1,5 jaar HR Manager bij Gooskens Hout, in het nieuwe pand in Hoogeloon. We bespreken onder andere de organisatie, de digitalisering van HR-processen, waaronder de implementatie van een nieuw HR-systeem en de toekomst van HR binnen het bedrijf.

“ We waren toe aan het digitaliseren van HR-processen

Sanne: Je bent nog niet heel lang werkzaam binnen Gooskens, maar op het gebied van HR is er al veel opgezet, geprofessionaliseerd en gedigitaliseerd. Hoe hebben jullie dat aangepakt?

Michelle: We deden wel van alles, maar echt een HR-beleid ontbrak. Veel werd door de directie en leidinggevenden zelf gedaan, zoals sollicitatiegesprekken voeren of het manueel goedkeuren van verlof en declaraties. We waren toe aan het digitaliseren van HR-processen en een fundament om onze processen op te bouwen. We zijn begonnen bij de basis, het salarissysteem Nmbrs, en hebben gekeken hoe we dat konden uitbreiden. In de HR-software van Daywize zagen wij een toekomstbestendig systeem, van onboarding tot offboarding, inclusief modules zoals recruitment en de gesprekkencyclus. Een groot pluspunt was de integratie tussen Nmbrs en Daywize, waardoor dubbele invoer werd voorkomen en medewerkers één systeem hebben voor al hun HR-gerelateerde zaken.

Sanne: Jij bent zelf ook betrokken geweest bij de implementatie van een nieuw HR-systeem, Daywize, samen met jouw collega Marion. Kun je meer vertellen over dit project?

Michelle: De implementatie verliep heel soepel. Crowe is al lang een partner van ons, en dat heeft zeker geholpen. Als kleine HR-afdeling wisten we niet precies hoe we het systeem wilden inrichten. Daarom was het fijn dat we met jullie konden sparren en daarbij dat jullie ons konden laten zien wat de mogelijkheden zijn en met ons de best practices konden delen. Het optimaliseren en digitaliseren van processen kost wel veel tijd, daar hebben we ons in vergist. Je moet als bedrijf echt investeren in het bedenken, intern bespreken en testen van hoe je de processen wilt laten lopen. Maar zodra de basis staat, merk je dat processen of stappen gemakkelijk toegevoegd en uitgebreid kunnen worden.



Het systeem biedt meer flexibiliteit en efficiëntie, ook voor leidinggevend en directie

Sanne: Kun je aangeven wat de grootste impact is geweest voor jullie?

Michelle: We deden nog veel handmatig, vooral qua salaris/HR-administratie. De indiensttreding bestond bijvoorbeeld uit allerlei losse formulieren die geprint, ondertekend en per post verstuurd werden.

Toen we het indiensttredingsproces gingen optimaliseren en digitaliseren in Daywize, hebben we kritisch gekeken naar de formulieren. In het begin was het even lastig om de templates in te richten, maar zodra de digitale documenten stonden, haalden we er meteen veel voordeel uit. Bijvoorbeeld het genereren van een werkgeversverklaring is nu met één druk op de knop klaar en kan een medewerker via ESS (Employee Self Service) aanvragen.

Het systeem biedt meer flexibiliteit en efficiëntie, ook voor leidinggevend en directie. Omdat documenten nu digitaal worden gegenereerd, krijgen zij een taak om deze digitaal te ondertekenen, wat ook op afstand kan.

Sanne: Heeft het digitaliseren van processen jullie ook meer inzicht gegeven?

Michelle: Mijn collega Marion is sowieso oplettend, dus trokken we zelf wel aan de bel als er nog een actie uitstond bij een collega. Maar hoe groter we als organisatie werden, hoe groter ook de uitdagingen. Nu zit het digitale proces zo ingebakken dat je automatisch meldingen krijgt, er herinneringen worden uitgestuurd, niet alleen naar ons (HR) maar ook naar de directie, leidinggevend en medewerkers zelf.

Je kunt het proces helemaal volgen, dus je bent ook veel minder afhankelijk van jezelf om het allemaal met notities in de gaten te houden. We kunnen nu ook zien welke acties bijvoorbeeld lang open blijven staan of wat de doorlooptijd is van bepaalde mutaties. Dit geeft ons de kans om het systeem verder te optimaliseren en processen weer net iets anders in te richten.

Daarnaast maken we gebruik van People Analytics in Power BI, gekoppeld aan het HR-systeem, waarbij we inzicht hebben in basis HR-data zoals formatie, verzuim, in-, uit- en doorstroom, maar ook in aanvullende modules zoals recruitment en de gesprekkencyclus. Hoe meer modules we activeren, hoe meer inzicht we krijgen, en via de visuele dashboards kunnen we ook kijken naar de data die erachter zit. Zo kunnen we ook vergelijkingen maken met voorgaande jaren en zo onze HR-plannen maken voor de komende jaren en ook bijsturen waar nodig.



“ Groei was in onze communicatie al een belangrijk thema

Sanne: “Jullie zijn vrijwel direct na het digitaliseren van de HR-processen ook aan de slag gegaan met de gesprekkencyclus. Wat kwam daar allemaal bij kijken?”

Michelle: “Er was binnen de organisatie een grote behoefte aan structurele gesprekken. We waren zoekende naar een middenweg tussen digitalisering en laagdrempeligheid voor onze medewerkers. Voorheen werden verschillende formulieren gebruikt tijdens gesprekken, de ene leidinggevende deed dit al digitaal, de andere nog met pen en papier. We hebben toen halfjaarlijkse groeigesprekken ontwikkeld binnen Gooskens en meteen ook geharmoniseerd voor al onze vestigingen. Groei was in onze communicatie (vanuit employer branding) al een belangrijk thema en de verwijzing naar hout, bomen en groei, 1+1=2.

Vaak ligt de eerste stap in de voorbereiding bij de medewerker met een digitale taak die bestaat uit het invullen van een vragenlijst en vervolgens een taak voor de leidinggevende. Wij hebben gekozen om de eerste stap offline te maken. Daarvoor hebben we een kaart ontwikkeld in onze look & feel, waar de voorbereiding gemakkelijk ingevuld kan worden door het beantwoorden van deels open vragen en meerkeuzevragen. Deze kaart nemen medewerkers mee naar het gesprek dat zij hebben met hun leidinggevende. Voor leidinggevend is het natuurlijk ook fijn als een medewerker al heeft nagedacht over de gewenste ontwikkeling, en dan samen het gesprek aan te gaan. Na het gesprek maakt de leidinggevende een samenvatting in het HR-systeem zodat dit ook automatisch wordt opgeslagen in het digitale dossier van de medewerker.”

“ Wij geloven in ‘learning by doing’

Sanne: “Hebben leidinggevend daar nog training of ondersteuning in gekregen?”

Michelle: “Jazeker, onze leidinggevend hebben hier training in gekregen. Die training werd gegeven door trainers uit de praktijk, dus vrijwel geen focus op theorie, maar echt direct aan de slag met het oefenen van gesprekken voeren. Na die training zijn we op een gegeven moment gewoon begonnen, wij geloven in ‘learning by doing’.

Ook al was het voor sommige leidinggevende nog wennen, we wilden het toch echt in de praktijk brengen omdat we hoorden vanuit medewerkers dat zij hier behoefte aan hadden. In het begin was het spannend, en werden er soms ook pittige gesprekken gevoerd, maar wanneer je leidinggevend meeneemt en helpt, merk je dat ze hun rol ook steeds leuker gaan vinden. Door het voeren van de gesprekken komen zij ook dicht bij hun team te staan. Dat is een goede ontwikkeling en vind ik zelf ook mooi om te zien. Deze nieuwe gespreksvorm is eigenlijk meteen heel goed ontvangen en werd als laagdrempelig ervaren door de combinatie van offline en online. We laten onze leidinggevend echt een grote rol spelen in de ontwikkeling van medewerkers, maar zien het ook als een tweerichtingsgesprek. Naast het standaardgesprek aan het eind van het jaar hebben we vorige maand ook optionele tussentijdse groeigesprekken geïmplementeerd. Deze behoefte kwam naar voren uit de evaluatie die we intern hebben gedaan rondom deze nieuwe vorm van gesprekken voeren. Op aanvraag van zowel de medewerker als de manager kunnen nu extra gesprekken gedurende het jaar ingepland worden.

De inhoud wordt vervolgens ook weer vastgelegd in het HR-systeem, zodat beide partijen dit terug kunnen lezen en ook de eventuele acties kunnen opvolgen. We merken dat sommige medewerkers twee gesprekken per jaar 4

veel vinden, terwijl anderen het liefst vier gesprekken per jaar voeren. Op deze manier hanteren we toch een standaard, maar afhankelijk van de behoefte kunnen we hier flexibel mee omgaan.”

“ Uiteindelijk moet je het eigenlijk gewoon gaan doen

Sanne: “Welke stappen zouden jullie binnen HR nog willen maken?”

Michelle: “Er zijn nog heel veel stappen die we willen maken. We zijn nu druk bezig met het vormgeven van onboarding en ook het (deels) digitaliseren van dat proces met een vernieuwde versie van ons personeelshandboek. Ook willen we de Recruitment module in Daywise inzetten, gekoppeld aan onze werken-bij-website, om de kandidatenervaring te verbeteren en meer inzicht te krijgen in onze interne processen. Met het oog op vergrijzing en lange dienstverbanden willen we de HR-processen verder optimaliseren en digitaliseren, zodat we klaar zijn voor de toekomst wanneer meer nieuwe medewerkers instromen. Het doel is een geïntegreerde oplossing te creëren die bijdraagt aan een efficiënte en verbonden werkomgeving voor al onze medewerkers.”

Sanne: “Hebben jullie tips voor organisaties die ook aan de slag willen gaan met het professionaliseren en digitaliseren van HR-processen?”

Michelle: “Ik denk dat het echt belangrijk is dat je samenwerkt en de behoefte binnen de organisatie ophaalt. We zeggen wel vaak, we zijn aanpakkers zonder stress.

Er wordt hard gewerkt, de productie moet immers draaien, maar onze mensen staan centraal. Beslissingen worden vaak in overleg genomen en er is veel ruimte voor maatwerk en persoonlijke aandacht. Inmiddels zijn we met 200 medewerkers best groot maar we horen altijd terug dat het toch klein voelt en dat er echt oog is voor het individu. We zijn een platte organisatie met weinig lagen en dat schakelt ook wel makkelijk en snel. Dat is een groot voordeel tijdens een digitaliseringstraject. Het stellen van prioriteiten is ook heel belangrijk. Je kunt niet alles tegelijk oppakken. Door de vele gesprekken die we met medewerkers en leidinggevende hebben gehad hebben we het systeem gefaseerd geïmplementeerd en dat heeft voor ons heel goed gewerkt. Daarnaast is het voor mij waardevol om met andere HR-professionals uit vergelijkbare organisaties te sparren over hoe zij bepaalde processen hebben ingericht, wat hun uitdagingen zijn en ervaringen uit te wisselen. Dan kun je ook een goede afweging maken. Ja, uiteindelijk moet je het eigenlijk gewoon gaan doen en dat klinkt misschien heel makkelijk. Ik zou niet jaren finetunen maar praktisch aan de slag gaan, stap voor stap implementeren, blijven evalueren en optimaliseren om zo de processen continue te verbeteren en toekomstbestendig te maken.”

