

Hoe Shurgard het personeelsverloop verlaagt door het inzetten van assessments



Gebruikte assessments



Gedrag (PPA)



Leervermogen (GIA)

About the company

SHURGARD
SELF-STORAGE

(we believe in you)

Aantal werknemers:
155

Branche:
Opslagverhuur

Nederland

Website:
www.shurgard.com

Shurgard in het kort

Shurgard is de grootste aanbieder van opslagruimte in Europa. De organisatie is actief in zeven Europese landen, waar ze ruim 255 opslagcentra hebben. In Nederland heeft Shurgard 63 bemande vestigingen en 5 onbemande vestigingen. Iedere vestiging heeft 2 tot 3 man personeel, boven de vestigingen staat een District Manager. De District Manager stuurt gemiddeld 8 vestigingen aan. Zij worden op hun beurt aangestuurd door de Senior District Manager, waar vervolgens de Market Manager boven staat. In alle landen waar Shurgard actief is, wordt deze structuur gebruikt.

Christina Broeksmit, Human Resource Manager NL: "In totaal hebben we in Nederland circa 155 mensen op de payroll staan. Dit zijn voornamelijk full-timers en het grootste deel van het personeel is werkzaam op de vestigingen. Daarnaast werkt er een aantal mensen op ondersteunende functies op het hoofdkantoor, waaronder het HR-team."

De uitdaging

Shurgard heeft voor de vestigingen collega's nodig die uitblinken in de volgende vaardigheden: sales, service en administratie. Het bedrijf weet dat iemand die goed is in sales, waarschijnlijk minder affiniteit heeft met administratie, en andersom. Daarom werd er in het verleden gezocht naar twee collega's per vestiging die elkaar goed aanvulden op het gebied van deze vaardigheden. Dit bracht echter risico's met zich mee. Als één van de twee collega's (tijdelijk) wegviel, dan werd er een te groot beroep gedaan op de achterblijvende collega op het gebied van vaardigheden die hij of zij niet goed beheerste.

Daarnaast was er geen consistent aannamebeleid, waardoor Shurgard kampte met een hoog personeelsverloop. De organisatie ging daarom op zoek naar een oplossing die kon ondersteunen bij het aannemen van de juiste mensen.

De oplossing

Shurgard is gestart met het opstellen van een voorkeursprofiel van de functies op de vestigingen. “We hebben dit profiel gemaakt met alle Europese HR-managers van Shurgard. Dit werkt erg goed, omdat de organisatiestructuur binnen alle landen gelijk is”, licht Christina toe. “Dit voorkeursprofiel schept voor ons veel duidelijkheid, omdat we heel precies weten wat we nodig hebben om van elke vestiging een succes te maken.”

Het sollicitatieproces bij Shurgard ziet er als volgt uit. Met een kandidaat wordt eerst een telefonische screening gedaan. “We gebruiken hier een checklist voor, zodat het voor de kandidaat meteen duidelijk is waar hij aan toe is bij Shurgard. Voor ons is het belangrijk om duidelijkheid te hebben over een aantal basisgegevens van een kandidaat. Na de screening volgt een Teams gesprek met de afdeling HR. Als dit naar wens is verlopen, nodigen we de kandidaat uit om een Persoonlijke Profiel Analyse (PPA) van Thomas International in te vullen, aldus Christina.”

Het PPA assessment geeft inzicht in het werkgedrag van mensen. Zo geeft het rapport weer wat iemands geprefereerde communicatiestijl is en legt het sterke en ontwikkelpunten bloot. “We vergelijken de resultaten van de kandidaat met ons opgestelde voorkeursprofiel.

Als deze overeenkomen, dan gaan we over tot het maken van een voorstel. Soms wijken de scores van de kandidaat wat af van het gewenste profiel. Dan gaan we nog eens in gesprek, om te onderzoeken of de kandidaat toch bij de organisatie zou kunnen passen.”

“

Door van jezelf en elkaar te weten welk profiel je hebt met bijbehorende eigenschappen, wordt het gemakkelijker om begrip te krijgen voor de ander, wat de samenwerking ten goede komt. Voor sommige deelnemers was het tijdens de sessie uitdagend om door de trainer geconfronteerd te worden met hun gedrag, maar ik merk dat juist deze inzichten de samenwerking heeft verbeterd. Voor ons als HR-afdeling is het erg waardevol om deze objectieve informatie over onze collega's te hebben.

Christina Broeksmit

Netherlands Human Resources Manager

Voor de functie van District Manager zet Christina ook het assessment in dat het leervermogen test van kandidaten (GIA). “We weten uit ervaring dat onze District Managers een zeer diverse achtergrond hebben. Voor ons is het belangrijk dat iemand zich kan conformeren aan de manier waarop we werken bij Shurgard en dat diegene in staat is om nieuwe informatie tot zich te nemen. Daar ligt voor ons de toegevoegde waarde van het assessment dat het leervermogen test.”

Shurgard heeft vastgelegd wat een District Manager minimaal zou moeten scoren op een aantal facetten uit de GIA. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk dat een District Manager bepaalde financiële stukken kan lezen en begrijpen. Cijfermatigheid is daarom één van de facetten waarop een District Manager goed zou moeten scoren.

Om de District Managers zo goed mogelijk te laten samenwerken, onderling en met de Market Manager, heeft het team van Christina samen met Thomas International een teamsessie georganiseerd, waarbij alle aanwezigen voorafgaand een PPA assessment hebben ingevuld. Tijdens de sessie heeft de trainer van Thomas de individuele en de teamresultaten besproken. “Toen de pandemie startte, hebben we nieuwe District Managers aangenomen. Zodra de situatie het toeliet, hebben we een fysieke bijeenkomst georganiseerd waarbij de District Managers en de Market Manager waren uitgenodigd. Het doel van deze sessie was kennis maken met elkaar en inzicht krijgen in de eigenschappen van de ander. Mensen met verschillende profielen reageren anders op dezelfde situatie.



Het resultaat

Het inzetten van het PPA assessment in het wervingsproces van Shurgard is voor Christina een logische keuze. “Het geeft ons de informatie die we nodig hebben om te kunnen beoordelen of een kandidaat bij onze organisatie past. Dit heeft voor ons geleid tot een lager personeelsverloop, omdat we betere objectieve wervingsbeslissingen kunnen maken.”

Omdat Shurgard in alle landen hetzelfde is georganiseerd en ze voor iedere vestiging op zoek zijn naar kandidaten voor dezelfde functies, is het voor het bedrijf prettig om op deze gestandaardiseerde manier te werk te kunnen gaan.

De resultaten die volgen uit het assessment dat het leervermogen test is voor Shurgard een goede test om te zien of toekomstige District Managers het vermogen hebben om te werken volgens de richtlijnen van de organisatie. Het voorspellende vermogen van dit assessment is erg hoog.

Christina heeft plannen om in de toekomst meer teamsessies te organiseren. “We hebben echt gemerkt dat de samenwerking tussen collega’s is verbeterd na de bijeenkomst. Naast dat de deelnemers het heel erg leuk vonden om elkaar beter te leren kennen, zien we dat er onderling echt meer begrip is gekomen. Dit effect is zelfs na langere tijd nog iedere dag voelbaar op de werkvloer.”

Nederland

- +31 (0)418 680 466
- @ info-nl@thomas.co
- in Thomas International Nederland

Belux

- +32 2 351 50 36
- @ info-be@thomas.co
- in Thomas International Belux