

Servicebedrijf Ymere klaart grote klus

Ymere is met 82.500 verhuureenheden en bijna 1000 medewerkers de grootste woningcorporatie van Nederland.

Ymere is ook de grootste corporatie met het KWH huurlabel en dat wil ze graag zo houden. Kwaliteit van dienstverlening staat dan ook voorop.

“Service&Onderhoud is het visitekaartje van Ymere”, zegt interim-directeur Bas van Eenennaam. “Ik ga regelmatig de wijk in en vraag dan aan de mensen of ze tevreden zijn. Dat is de beste check of we het goed doen. En de reacties zijn positief.”



Honderdveertigduizend reparatieverzoeken worden jaarlijks door de eigen dienst van Service&Onderhoud, het servicebedrijf van Ymere, afgehandeld. Daarnaast wordt voor zo'n 25 miljoen aan mutatiwerkzaamheden uitbesteed aan derden. Een opgave die er niet om liegt. Als daar stagnatie in optreedt, door welke oorzaak dan ook, dan is de klant daar direct de dupe van.

Toen Ymere en Woonmaatschappij in 2008 fuseerden moesten de twee servicebedrijven in elkaar geschoven worden tot één bedrijf. De opdracht luidde: Op 1 januari 2009 één servicebedrijf voor Ymere en een integraal automatiseringssysteem voor de ondersteuning van het hele proces van dagelijks onderhoud. De directie van Ymere had een duidelijke visie, wat de basis vormde voor de ontwikkeling het servicebedrijf.

Waar begin je bij zo'n grote opdracht?

Van Eenennaam: “Bij de mensen. Ik ben een ondernemer, kom uit het bedrijfsleven. Je zou kunnen zeggen dat ik een harde jongen ben”, zegt hij lachend. “Maar om een bedrijf

als dit echt tot een succes te maken moet je beginnen bij de basis, bij de mensen. Ik heb vanaf het begin ingezet op de ontwikkeling van de medewerkers en heb alle uitvoerders laten trainen in persoonlijk leiderschap. Later is die training voor alle medewerkers van het servicebedrijf ingezet.”

De directie van Ymere stond achter zijn aanpak. “Dankzij de ruimte en het vertrouwen die ik vanuit de organisatie kreeg, kon ik veranderingen doorvoeren en spijkers met koppen slaan.” Het gaat niet alleen om grote aanpassingen, juist de kleine dingen zijn vaak belangrijk voor de mensen. “We hebben ervoor gezorgd dat elke vakman, elke medewerker goed gefaciliteerd was en niet met slecht gereedschap of een te kleine voorraad op pad hoefde. Om zulke dingen gaat het ook. Als je de laptop van de administratieve kracht weghaalt kan hij ook niet werken, dus waarom moeilijk doen over een goede boor of een extra voorraad bouten en moeren als dat het werk van de vakman makkelijker maakt?”

Maar naast de zorg voor de mensen moest er meer gebeuren: de introductie van het pakket Pharos voor het dagelijks onderhoud, werkprocessen moesten worden geïntegreerd en verbeterd ... kortom een megaklus.

Van Schöll Advies had voor de Woonmaatschappij vóór de fusie de inkoop van het dagelijks onderhoud op basis van eenheidsprijzen begeleid. Die werkwijze werd overgenomen door Ymere en Van Schöll Advies werd gevraagd dat ook voor de fusieorganisatie te ondersteunen. De situatie was natuurlijk anders, omdat Ymere een eigen onderhoudsdienst had. Al snel bleek dat alle contracten moesten worden aangepast en dat betekende dat opnieuw moest worden aanbesteed. Thema's als integriteit en kwaliteit heeft Ymere hoog in

Vervolg van pagina 1

het vaandel staan en dat waren dus belangrijke items bij de aannemersselectie.

Eddie Quak, adviseur bij Van Schöll Advies, heeft dat project getrokken. Ook ging Van Schöll Advies in gesprek met Databalk, de leverancier van Pharos, over het opnemen van specifieke functionaliteiten.

Van Eenennaam: "Een goede en betrouwbare adviseur is in dit soort grote projecten onmisbaar. Ik heb veel steun gehad van Van Schöll Advies omdat ze verstand van zaken en ervaring hebben, creatief zijn en goed aansluiten bij de wensen, de kennis en het potentieel van de organisatie zelf. Bovendien was Eddie Quak voor mij een grote steun in het leer- en veranderingsproces van de medewerkers", voegt Van Eenennaam er aan toe. "Ook dat is belangrijk. En het is gelukt, de mensen van Service&Onderhoud hebben een andere manier van denken aangeleerd. Ze begrijpen nu wat opdrachtgeverschap betekent."

En nu? Beschrijf eens in een paar zinnen hoe Service&Onderhoud er nu voor staat.

"In de laatste kwartaalbijeenkomst was de directie verrast over de inbreng van de mensen van het servicebedrijf. Er werden veel goede vragen gesteld, er werd gediscussieerd en iedereen was even belangstellend en betrokken. Ik was zó trots op 'mijn' mensen." En die trots straalt van Bas van Eenennaam ook uit als hij dit vertelt. Op 1 september a.s. draagt hij een goed draaiend bedrijf over aan zijn opvolger.

Service&Onderhoud is een bedrijf met pit en slagkracht, met enthousiaste en gemotiveerde mensen.

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Van Schöll Advies, via onderstaand adres.

Van Schöll Advies

Postbus 33

5160 AA Sprang-Capelle

T (0416) 280 880 » F (0416) 273 322

info@vanscholladvies.nl

www.vanscholladvies.nl