

# Efficiënter werken door verzelfstandiging

Bijna een jaar geleden besloten Frank Kaan en Nico van Meijel dat het goed zou zijn de serviceafdeling waar zij werkzaam waren te verzelfstandigen. Zij richtten een eigen bedrijf op dat zich volledig oriënteert op het beheer en onderhoud van de producten van derden, waaronder hun voormalige werkgever. Onder de naam Outdoor Maintenance Company Group zorgen zij ervoor dat menig abri en billboard er in Nederland goed verzorgd uitziet.

Nico van Meijel en Frank Kaan vonden dat de afdeling service verder geprofessionaliseerd moest worden. 'Het leek erop alsof de serviceafdeling het vijfde wiel aan de wagen was in de organisatie. Niet uit onwil, maar omdat het geen core business was. Frank en ik hadden daar eigen ideeën over. Plannen, die ook de directie aanstonden. Zo kregen wij de kans de afdeling over te nemen en als zelfstandig bedrijf te starten,' vertelt Nico, die als mededirecteur tevens het servicemanagement op zich neemt. Met deze verzelfstandiging had de OMC-Group een vliegende start met al meteen 115 medewerkers.

In Hoevelaken is het hoofdkantoor gevestigd. Daarnaast zijn er nog drie vestigingen in Nederland van waaruit wordt geopereerd. 'Belangrijkste drijfveer voor ons om te verzelfstandigen was dat we zagen dat het werk efficiënter en effectiever moest en kon worden verricht. Daarbij was het voor onze voormalige werkgever gunstig om de kostenpost service te reduceren. Nu wij zelfstandig zijn bieden wij onze diensten ook aan andere opdrachtgevers aan.

Dat moet ook wel, want je kunt als bedrijf niet afhankelijk zijn van een grote klant.'

## Impact op de werknemers

'Voor het personeel had het starten bij een nieuw bedrijf psychisch een grote impact. Wij hebben ons personeel duidelijk moeten maken dat hun werk in wezen niet verandert. Daarbij hebben zij allen een jaar werkgarantie gekregen, iets dat in deze tijd niet overal gebruikelijk is. Een heldere communicatie in het hele omvormingsproces is heel belangrijk geweest, en is dat nog steeds. Mensen willen wel veranderen, maar moeten eerst het nut daarvan inzien. Wij bezoeken regelmatig de locaties om daar met het personeel te spreken over nieuwe ontwikkelingen of plannen. Bij iedereen is er nu het besef dat wij afgerekend worden op kwaliteit. Wat nieuw is voor de buitendienstmedewerkers is dat er controle plaatsvindt. Dit is nodig om de kwaliteit te waarborgen. Een poster mag niet scheef hangen in een abri, een billboard mag niet beschadigd zijn. Als een lamp stuk is, moet deze direct worden vervangen. We verwachten van de servicemedewerker niet alleen meer dat hij een poster verwisselt, maar ook dat hij gebreken constateert en verhelpt. Een reclameobject is immers niet alleen het visitekaartje voor de adverteerder, maar ook voor bijvoorbeeld de gemeente, de leverancier en voor ons die het object onderhoudt. Voor alle partijen is het van belang dat het er verzorgd uitziet. Medewerkers vormen een belangrijke schakel in het geheel. Inmiddels zien ze allemaal in dat de nieuwe werkwijze vruchten afwerpt en zijn ze trots op hun werk.'

## Herhaling is kracht

'Elke verandering is in principe een verbetering, maar in de praktijk wordt een wijziging van de bestaande werkzaamheden vaak met argusogen bekeken,' weet Nico. 'Het is aan ons om de meerwaarde, het voordeel van de verandering,



• Nico van Meijel en Frank Kaan (foto: OMC-group)



Posters mogen niet scheef hangen, bushokjes moeten schoon zijn (foto: OMC-group)

duidelijk te maken. In één dag red je dat niet, je moet blijven communiceren. Een herhaling van de boodschap maakt dat het aanvaardingsproces veel soepeler verloopt. Op die manier zijn we ook de PDA aan het introduceren. Binnenkort moet iedereen er mee gaan werken. Voor iemand die al twintig jaar met een mapje papieren onder de arm werkt, is dat een grote verandering. Dat beseffen wij ook.'

### Sterke en zwakke kanten

'Alle lijn- en stafmanagers hebben een test gedaan om te zien waar we nu staan. Wie kan wat, waar is hij goed in en wat moet nog worden bijgeschaafd. Ook bij Frank en mij is een talentanalyse uitgevoerd. Er is gekeken naar onze sterke en zwakke punten, en deze hebben we gezamenlijk teruggekoppeld. We wilden liever geen valkuilen tegenkomen in ons nieuwe bedrijf.'

### Netwerken

'Onlangs zijn we lid geworden van de NVSM. Hierdoor kunnen we ook eens kijken hoe andere bedrijven in elkaar zitten. Als ik zomaar bij iemand aanklop om een kijkje in de keuken te nemen, word ik afgewezen. Terwijl het heel goed is te weten hoe andere bedrijven het doen en wat je kunt veranderen op het gebied van de service. Niet om een op een de werkwijze van een ander over te nemen, maar om te weten wat er mogelijk is en waar je zelf zou kunnen innoveren. Stilstaan is immers achteruitgaan.'

### Inmiddels zien ze allemaal in dat de nieuwe werkwijze vruchten afwerpt en zijn ze trots op hun werk

De leden van de vereniging staan open voor elkaar. Een eerste voordeel van ons lidmaatschap hadden we direct door kennis te maken met DOOR training. Alle regiomanagers hebben daar een training gevolgd. Bij het vorige bedrijf stond in de functiebeschrijving dat zij depothoofd waren, hier functioneren zij als managers. Dat vraagt om andere competenties. Zij moeten als

leidinggevende hun medewerkers motiveren en stimuleren, functioneringsgesprekken voeren, werkoverleg houden en misschien komt er ook wel eens een slechtnieuwsgesprek langs. Het is in onze ogen een noodzakelijke investering in je management, dat doorwerkt in de medewerkers en uiteindelijk in het resultaat.

Voor iedereen geldt: veel met elkaar praten, elkaar aan de hand meenemen. Laat maar zien wat je voor ogen hebt, en waarom dat beter is. Mensen moeten er wel voor open staan. Wie met de hakken in het zand niet wil horen of zien, past niet in onze organisatie. Onze filosofie is: "De toekomst behoort aan degenen die de mogelijkheden zien!" zo is het bij ons, en die gedachte verwachten we ook van onze medewerkers.'

### Informatie:

OMC-Group BV, Hoevelaken. T. 033-2541111.

I. [www.omc-group.nl](http://www.omc-group.nl)