

HANDYMAN SERVICE VOORZIET IN LEEMTE SERVICEKETEN

DE ALLROUND TECHNISCHE KLUSJESMAN

Het dreigend tekort aan hoger technisch servicepersoneel leidt tot creatieve oplossingen aan de onderkant van de servicemarkt. Zoals de inzet van technische mensen die lichtere klussen kunnen uitvoeren. Dankzij een goede samenwerking in de keten en een transparant informatiesysteem zijn gebouwbeheerders goedkoper uit en krijgen ze beter inzicht in de werkzaamheden.

Marjolein Roggen



Monteurs van Unica en The Maintenance Company bestuderen de documentatie van een installatie.

IN HET ONGEWISSE

Een interne verhuizing, een stopcontact dat verlegd moet worden, een filter dat aan vervanging toe is, een systeemwand die verplaatst of een brandmeldinstallatie die getest moet worden ... In elk kantoorpand, instelling of gebouw in de zorgsector valt wel iets te doen en lang niet elk bedrijf beschikt over een technische dienst of een huismeester die zulke werkzaamheden opknapt. Sommige bedrijven schakelen voor elke klus een servicebedrijf in. Dat kan voor de meest eenvoudige handelingen met voorrijd-, materiaal- en arbeidskosten al gauw tot 100 euro oplopen. "Het zal je verbazen hoe vaak dat gebeurt", stelt Nico van Meijel, directeur van de service-

organisatie The Maintenance Company. "En het opmerkelijke is dat men vaak geen idee heeft hoe vaak en hoe hoog die kosten op jaarbasis zijn."

OP ZOEK NAAR SCHAKEL

Andere bedrijven hebben het gebouwbeheer volledig uitbesteed aan een technisch dienstverlener, die zowel de complexe als de eenvoudige werkzaamheden voor zijn rekening neemt.



"Hoger opgeleide servicemonteurs zijn lang niet altijd de juiste mensen om de meest uiteenlopende licht technische werkzaamheden uit te voeren", meent Edwin Koers, directeur technisch beheer bij Unica Installatietechniek, een integraal technisch dienstverlener voor gebouwbeheer.

"We proberen al langere tijd de juiste link te maken tussen de zachte facilitaire dienstverlening – de receptie, de schoonmaak, de catering – en het harde facilitaire beheer van de technische installaties."

HEEL GEWOON

Nu staat gebouwbeheer niet altijd hoog op de agenda van de bedrijfsleiding, is de ervaring van Koers. "Een goed gebouwbeheer is heel gewoon", verklaart hij, "Ze staan niet op de bank te juichen als er iets gerepareerd wordt. Hoewel technisch beheer iets hoger gewaardeerd wordt, blijft het toch vooral een kostenpost waarop bedrijven zoveel mogelijk willen bezuinigen."

Hoe kan ik het technisch gebouwbeheer goedkoper en efficiënter maken, zonder op kwaliteit in te boeten? Dat is een vraag die menig facilitair manager of gespecialiseerde technisch dienstverlener zich dan ook stelt. Met die gedachte in het achterhoofd heeft Koers zo'n twee jaar geleden een studie aan een hogeschool laten uitvoeren om een profiel op te stellen van zo'n allround technische klusjesman.

KETENOPTIMALISATIE

Van Meijel zat op hetzelfde spoor en had plannen daarvoor personeel op te leiden. "Wij zien een grote nichemarkt om een-

**"WE STREVEN NAAR EEN HOGER
SERVICENIVEAU EN MEER
EFFICIENCY TEGEN LAGERE
KOSTEN."**

(EDWIN KOERS)

voudige, repeterende werkzaamheden waarvoor gespecialiseerde monteurs te duur en te schaars zijn, te laten uitvoeren door lager technisch personeel." Naar schatting gaat het om 10 tot 20% van de kosten van technisch gebouwbeheer.

In de zoektocht naar een partner waarmee deze functie verder uitgewerkt en ingevuld zou kunnen worden, kwamen Koers en Van Meijel met elkaar in contact.

"Het gaat om de versterking van de keten, benadrukt Koers. "Je kunt het allemaal zelf doen, of de samenwerking met gespecialiseerde partners optimaliseren. Wij kiezen in dit geval voor het laatste. Alles om een hoger serviceniveau en meer efficiency bij de klant te bewerkstelligen tegen lagere kosten."

HANDYMAN

Om die redenen heeft The Maintenance Company in samenwerking met Unica de Handyman service ontwikkeld: een service om lichtere, gebouwgebonden werkzaamheden uit te laten voeren door lager maar veelzijdig en klantgericht opgeleid technisch personeel.

Er zijn duidelijk scheidslijnen wat een Handyman wel of niet doet. Dat is nauwkeurig vastgelegd in een zogeheten 'Demarcatielijst werkzaamheden'. "Ze komen niet voorbij de airco", illustreert Van Meijel. "De Handyman houdt zich niet bezig met de luchtbehandeling, maar wel met het verwisselen van filters."

The Maintenance Company

The Maintenance Company is een serviceorganisatie met 'hands-on' medewerkers; breed opgeleid, technisch en servicegericht. Deze medewerkers worden ondersteund door een team dat de werkzaamheden plant en organiseert met behulp van de nieuwste softwareapplicaties. The Maintenance Company heeft een landelijk dekkend netwerk.

Meer info:
033/254.11.11

Nico@themaintenancecompany.nl
www.themaintenancecompany.nl

Unica Installatietechniek

Unica is een allround technisch dienstverlener met veertien vestigingen en acht specialismen, waaronder energie, ICT, beveiliging en installatietechniek. Het bedrijf levert geïntegreerde oplossingen op maat, die voldoen aan de behoefte van de klant op het gebied van comfort, veiligheid, communicatie, duurzaamheid, gezonde gebouwen en kostenreductie.

Meer info:
033/247.80.80

ekoers@unica.nl
www.unica.nl



Een Handyman voert lichtere, gebouwgebonden werkzaamheden uit.

Sommige medewerkers hebben een certificaat voor elektrische laagspanningsinstallaties, waardoor ze als 'Volledig Opgeleid' of 'Vakbekwaam Personeel' bepaalde elektrische werkzaamheden mogen uitvoeren. Daarnaast krijgen ze een training in klantvriendelijkheid. Niemand zit immers te wachten op een medewerker die meteen doorstoemt en de klant geen blik waardig keurt.

SLIMME ORGANISATIE

Het bijzondere zit niet alleen in de aard van de werkzaamheden, maar ook in de digitale organisatie eromheen. Alles, vanaf de eerste melding tot aan de eindafrekening, wordt geregistreerd. De aard van de melding, de urgentie, de kosten van het materiaal, de planning, de clustering van activiteiten, de reparatietijd en de arbeidskosten: ze worden allemaal vastgelegd in een managementinformatiesysteem en teruggekoppeld aan de klant of de servicepartner. Dankzij deze real time informatievoorziening wordt het hele proces veel transparanter; niet alleen voor een enkele klus maar voor alle klussen. De gebouwbeheerder krijgt zo een veel beter inzicht in wat er allemaal aan het gebouw mankeert en wat er gebeurt tegen welke kosten. Dat lijkt geen overbodige luxe: "Een van mijn opdrachtgevers

"BEDRIJVEN HEBBEN VAAK GEEN IDEE HOE HOOG DE KOSTEN OP JAARBASIS ZIJN ALS IEMAND VOOR ELKE EENVOUDIGE KLUS MOET WORDEN INGEHUURD."

(NICO VAN MEIJEL)

heeft meer dan duizend van dergelijke werkzaamheden per jaar", geeft Van Meijel aan.

TEVREDEN KLANTEN

Sinds 1 januari 2015 is de samenwerking geconcretiseerd voor het inzetten van de Handyman bij een grote relatie van Unica. Hier wordt de Handyman bijvoorbeeld ingezet voor het controleren van de noodverlichting, het hang- en sluitwerk, storingen in de lichtinstallatie, het verleggen van stopcontacten, het algemene onderhoud van het gebouw en als hulpmonteur.

"De ervaringen tot nu toe zijn zeer positief", weet Koers. "Alles wat moet gebeuren, gebeurt ook. De klant is dan ook tevreden."

Het blijft hoe dan ook altijd maatwerk. "We willen de slimste oplossing aandragen voor een hoog serviceniveau", besluit Koers. "En dat komt wellicht ook het imago van gebouwbeheer ten goede." □

