



'SUCCES LEVERT KWALITEIT BIJ NEDTRAIN'

Begin 2006 zijn we gestart met het interviewen van onze klanten. Na een zorginstelling, een verzorgingstehuis, een hogeschool en een bank is het nu de beurt aan NedTrain!

Gonnie van Velden, afdeling Marketing & Communicatie, mocht ditmaal op bezoek bij de heer Erik van den Biggelaar.

*** Ter info: het klantinterview met Erik zat gekoppeld aan een praktijkwerkdag van Succes (zie foto onderin). Van receptie tot directie ging mee met onze leidinggevendenden binnen Succes, van objectleider tot regiomanager. Ik was samen met nog een collega op stap met onze regiomanager de heer Robin Keyser. NedTrain is de grootste opdrachtgever van Succes en Robin is verantwoordelijk voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud voor NedTrain van onder genoemde locaties. Erik is het directe contactpersoon van NedTrain voor Succes, vandaar samen met Robin het bezoek aan Erik van den Biggelaar.**

Even een kleine introductie van het bedrijf NedTrain. Nedtrain is al meer dan 150 jaar de specialist in onderhoud en service, reiniging en revisie van rollend materieel. Op meer dan dertig strategische plaatsen aan het Nederlandse spoorwegnet onderhoudt NedTrain 24 uur per dag, 7 dagen per week de spoorvoertuigen van hun klanten.

NedTrain en Succes	
NedTrain opgericht	Nedtrain bestaat al meer dan 150 jaar!
Aantal medewerkers NedTrain	Meer dan 3400 medewerkers
Werkzaam bij Nedtrain	Erik is sinds 2 jaar werkzaam bij NedTrain
Nedtrain en Succes	Sinds 1999
Aantal medewerkers Succes bij Nedtrain	Ongeveer 250 medewerkers!

Goedemorgen Erik, hier zijn we weer☺* op de locatie Watergraafsmeer. Erik je bent contractmanager Reiniging. Voor welke locaties van NedTrain ben jij verantwoordelijk?

Watergraafsmeer, Hoofddorp, Zaanstraat, Haarlem, Alkmaar, Almere, Lelystad, Den Helder, Hoorn, Enkhuizen en Amsterdam Centraal. (Succes verzorgt het schoonmaakonderhoud voor alle genoemde locaties, behalve Amsterdam Centraal).

Dat is niet niks! Hoe lang ben je al werkzaam bij NedTrain en heb je dit werk altijd al gedaan?

Ik ben nu 2 jaar werkzaam bij NedTrain, gelijk als contractmanager reiniging en hiervoor heb ik 9 jaar gewerkt bij een facilitair dienstverleningsbedrijf.

Kijk aan, raakvlakken..

Ja, het is heel handig in de functie waar ik nu in zit dat ik weet wat er bij dienstverlening komt kijken.

Ik kan me dan ook goed inleven in de eventuele problematieken die de schoonmakers tegenkomen omdat ik weet hoe de vork in de steel zit. Heel handig voor Succes waarschijnlijk, alleen vindt mijn baas op zijn beurt dat ik misschien iets te veel meedenk met het schoonmaakbedrijf haha.

Erik, ik wilde vervolgens de vraag stellen; "Wat houden je werkzaamheden betreffende NedTrain in en in relatie tot Succes", maar aangezien wij begin deze dag een uitgebreide introductie bij je hebben mogen meemaken, gezien onze praktijkwerkdag, ga ik proberen hier zelf indeling aan te geven (kan je gelijk checken of ik goed opgelet heb).

Erik is de contractmanager reiniging en verantwoordelijk voor het schoonmaakonderhoud van bovengenoemde locaties. In relatie tot Succes regelt Erik het contractgedeelte en is hij het directe aanspreekpunt. Zodoende heeft hij dagelijks contact met onze regiomanager Robin Keyser, en onze rayonmanagers Nasuh Demirtas, Ayad Lechkar en Frank Jonker. Qua tijdsindeling is de administratieve last veel groter geworden, omdat zijn verantwoordelijk gebied is uitgebreid. Hiervoor was Harry Draak verantwoordelijk voor de Zaanstraat, bij Succes bekend als vorig contactpersoon van deze locatie. Harry is vanaf 2008 verantwoordelijk voor graffiti, zodoende is dit bij Erik zijn takenpakket gevoegd. De administratieve taken beslaan ongeveer 30 tot 40% van zijn tijd en voor de rest is Erik zo veel mogelijk te vinden op alle locaties waar hij voor verantwoordelijk is en alwaar hij kan flexwerken.

Succes verzorgt 24 uur per dag het schoonmaakonderhoud aan de treinen en de gebouwen op de terreinen van genoemde locaties. Dit kan uiteraard niet anders, aangezien de treinen gewoon doorrijden.☺

Hoe is de communicatie met de contactpersonen gezien deze 24-uurs bezetting?

De contacten zijn prima. Succes is 24 uur per dag bereikbaar, en dit werkt wel zo lekker.

Ik werk geregeld 's nachts en kom dan vaak de rayonmanagers van Succes tegen.

Ik ben veeleisend maar ik zie dit als tweerichtingsverkeer, van mij mogen ze ook veel verwachten.

Is er naar jou gevoel genoeg algemeen contact van Succes naar de klant?

In grote lijnen gaat het goed.

Wat zijn volgens jou punten waar een schoonmaakbedrijf aan moet voldoen om jou tevreden te houden?

-Kwaliteit is de basis!

Fouten maken mag, maar wat doe je er aan om te voorkomen dat je dezelfde fout maakt..

-Betrouwbaarheid. Ook als ik er niet ben, dat alles doorgaat zoals afgesproken.

-Communicatie. Doen wat we met elkaar afgesproken hebben.

-Doen waar je voor staat als bedrijf!

Hieruit voortvloeiend; zijn er nog verbeterpunten voor Succes naar NedTrain:

De communicatie kan nog iets meer pro-actiever. Van te voren punten tackelen voordat de klant er om moet gaan vragen.

Hoe ziet een schoonmaakbedrijf van de toekomst er uit?

Zoals ik het zie een bedrijf dat een product levert los van het werkprogramma, puur gericht op de klant.

Een maatkostuum per klant..

Ja, goede omschrijving.

Gericht op de aanbesteding van volgend jaar april wordt in het nieuwe contract outputsturing een belangrijk item.

Schoonmaken gericht op de klantbeleving.

De 1^e stappen met Succes zijn inmiddels gemaakt. We zijn nu ongeveer driekwart jaar bezig hiermee in Almere, maar we zijn er nog niet. Het betekent een omslag in een wereld die al heel lang zo draait en waarvan dan verwacht wordt een andere kant op te draaien. Verder denk ik bij een bedrijf van de toekomst aan jezelf profileren, vernieuwend, onderscheidend en hierbij noemend de outputsturing.

Duidelijk Erik! Als we goed willen scoren bij de aanbesteding van volgend jaar dienen we dit goed in de gaten te houden en eigenlijk al op voorhand op deze manier te werk gaan...

Het wordt uiteraard enorm spannend voor ons volgend jaar, en dat is zachtjes uitgedrukt!

Erik dan ben ik alweer bij mijn laatste vraag gekomen; heb je nog algemene opmerkingen over Succes?

Het laatste jaar, over de manier waarop jullie werken, zijn we zeer tevreden. De kwaliteit die Succes levert is goed.

Bij NedTrain is afgesproken dat elk schoonmaakbedrijf ieder kwartaal een bonus kan halen.

Hierin zijn percentages afgesproken. Dit gezien staan jullie landelijk voorop!

Goed te horen!

Erik ik ben door mijn vragen heen.

Een klantinterview is nog nooit zo snel gegaan, mede dankzij al jouw informatie voor ons gesprek.

Bedankt voor de leuke dag, de rondleiding op het NedTrain terrein en in de treinen.

Ik vond het reuze interessant en het was uiteraard leuk om Succescollega's te ontmoeten die daar dag in dag uit het schoonmaakonderhoud verzorgen onder moeilijke omstandigheden.

Tevens bedankt voor de tijd die je voor Succes wilde vrijmaken en misschien tot ziens!



Erik van den Biggelaar, Gonnje van Velden, Nasuh Demirtas, Georgina Levis (collega Succes), Robin Keyser