

STORINGSERVICE.NL HEEL NEDERLAND STORINGSVRIJ!

Wat vijf jaar geleden begon als een kleine lokale speler, groeide uit tot een landelijk netwerk van vakmensen, vertelt mede-eigenaar Michel Brouwer: 'Inmiddels dekken wij héél Nederland met monteurs voor bouw-, elektra-, glas-, water- en cv- storingen. De reden van dat succes? Eenvoud, transparantie, snelheid én 24/7 service op maat.' Mede-eigenaar Stanley van Ouwerkerk: 'In 2030 willen wij duizend meldingen per dag afhandelen. Als virtueel, adaptief en goed schaalbaar bedrijf gaat dat ons lukken.'



Michel Brouwer
Mede-eigenaar
Storingservice.nl



Stanley van Ouwerkerk
Mede-eigenaar
Storingservice.nl

Michel: 'Storingsdiensten hanteren vaak ondoorzichtige procedures en prijzen voor abonnementen, voorrijkosten en (weekend)toeslagen. Dat doen wij anders. Wij werken met vaste tarieven van meldkamer tot servicemonteur. Of we nu binnen tien minuten een deur openmaken of anderhalf uur bezig zijn met een lekkage. De klant weet bij ons altijd waar hij aan toe is. Hij betaalt wat hij gebruikt. Dat is uniek in deze sector.'

Dé partner bij storingen en 24/7 calamiteiten, wat houdt dat in?

Stanley: 'Na kantoor tijd is het voor veel bedrijven vaak lastig om het één en ander goed geregeld te krijgen. In de afgelopen vijf jaar tijd hebben wij, in samenwerking met ons klanten, een oplossing op maat ontwikkeld. Onze vakkundige monteurs staan dag en nacht klaar. Dat betekent binnen én buiten kantoor tijden, op feestdagen en in het weekend grip en controle, voor één vast tarief per melding.'

Hoe leveren jullie service op maat?

Michel: 'Al onze klanten hebben een eigen telefoonnummer en protocol voor vervolgcities. De meldkamer beantwoordt de telefoon uit naam van de klant en heeft een script met de gemaakte afspraken. Op basis van dat script stuurt de meldkamer de juiste partij aan. Dat kunnen monteurs van Storingservice zelf zijn, maar ook externe contractpartners van de klant. Zo gebruiken sommige opdrachtgevers bijvoorbeeld alleen onze meldkamer en hebben zij hun eigen servicemonteurs.'

Maar bij extreme drukte is het ook mogelijk om gebruik te maken van de vakmensen van Storingservice.nl. Dat noemen wij: service op maat.'

Wat is jullie kracht?

Stanley: 'Onze vakmensen zijn voor ons het allerbelangrijkste. Zij komen bij de klanten thuis, lossen storingen op, maken rapportages en zijn dus cruciaal voor de klanttevredenheid. En maximale klantgerichtheid is leidend in ons hele proces. Daarom moeten de monteurs waarmee wij werken het 'service DNA' hebben. Dat is onze kracht.'

Jullie werken met regiopartners, wat houdt dat in?

Stanley: 'Wij werken met kleine onderhoudsbedrijven die verantwoordelijk zijn voor alle meldingen in hun regio. Binnen deze bedrijven introduceerden wij het model 'train de trainer'. Op deze manier is kennis en kwaliteit gegarandeerd. De verantwoordelijkheid ligt daardoor ook lager in de organisatie, wat zorgt voor nog meer betrokkenheid bij onze vakmensen. Wij investeren in hen en zij investeren in ons, waardoor wij nauw verbonden zijn met elkaar. Groei vangen wij op, zo bouwen we samen en delen we samen.'

Hoe zien jullie de (werkende) wereld van de toekomst?

Stanley: 'Alles op gepaste afstand, wordt de nieuwe standaard. Voor nu en later. Door de huidige maatschappelijke situatie worden ook wij gedwongen om anders naar situaties te kijken, wat nieuwe mogelijkheden en kansen biedt.'

Hoe spelen jullie in op zo'n nieuwe maatschappij?

Stanley: 'Allereerst natuurlijk met onze 24/7 service. Aan kantoor tijden doen wij allang niet meer. Niet voor onze klanten én niet voor onze medewerkers. De vakmensen van Storingservice.nl hebben de mogelijkheid om flexibel te werken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld alleen in de avonden werken of in een weekend veertig uur maken, om de rest van de week met hun gezin door te brengen.'

In 2030 willen jullie duizend meldingen per dag afhandelen. Hoe zien jullie dat voor je?

Michel: 'In de basis zijn we een eenvoudige storingsdienst. Onze kracht zit hem in de manier waarop we dat organiseren: adaptief en goed schaalbaar. Al onze ontwikkelingen en toekomstplannen draaien om de kernwaarden: eenvoud, snel en transparant. Door onze laserfocus en het geheel gedigitaliseerde proces, verwachten wij snel en succesvol door te groeien.'

Wat staat er op de agenda voor 2021?

Stanley: 'In 2021 lanceren wij de Inservice Academie, waarmee wij het Service DNA als een olievlek gaan verspreiden. Momenteel is www.Inservice.nu een verhalenplatform. Hier zijn onze klanten aan het woord, zij delen hun ervaringen met Storingservice.nl.'

Tot slot, nog een laatste hartenkreet?

Michel: 'If you hate to get nervous, call Storingservice!' •

MICHEL ZAKELIJKE TERUGBLIK

Belangrijkste moment:

Wij hebben dit jaar een aantal essentiële en ingrijpende automatiseringsslagen gemaakt die van zeer groot belang zijn voor onze groei. En dat is wederom gelukt.

Mooiste deal: In nauw overleg met Constructif heeft Storingservice.nl de storingsmeldingen van Trivire helemaal overgenomen. Hoe minder schakels, hoe groter de efficiëntie. Een win-win situatie dus.
Corona: Wat mij ongelooflijk trots maakt is dat we ons bedrijf in deze tijd van corona verder hebben weten op te zetten en uit te bouwen en maken we voor het vijfde opeenvolgende jaar een flinke groei door.

ZAKELIJKE VOORUITBLIK 2021

1 Wat zijn jouw plannen voor 2021? Onze toekomstvisie is 1.000 meldingen per dag in 2030. We liggen op schema maar dat betekent ook dat we komend jaar onze processen en diensten verder optimaliseren.
2 Grootste uitdaging? Nog flexibeler en innovatiever zijn in een zeer snel bewegende markt.
3 Wat staat in elk geval op de planning? Het koppelen van objecten aan QR-codes zodat bewoners zeer eenvoudig meldingen kunnen maken via hun smartphone.
4 Wat ga je komend jaar anders aanpakken? We

blijven schaven, maar er ligt inmiddels een goed en stevig fundament. Het team is essentieel; meldkamer, vakmensen en onze relaties. Onze dienst is mensenwerk, we hebben alle partijen nodig. Hierin moeten we blijven investeren en sturen op maximale klanttevredenheid.

STANLEY ZAKELIJKE TERUGBLIK

Belangrijkste moment:

Oprichting van Storingservice.nl
Mooiste deal: Complete storingsafhandeling na kantoor tijd voor Trivire te Dordrecht
Beste bijeenkomst: ING-business boost 2020
Corona: Mede hierdoor dit jaar flink gegroeid
Wie heeft je geïnspireerd: Mijn vorige bedrijf heeft mij geïnspireerd
Top 3 projecten: Projecten doen wij niet, storingen is de focus
Welke app het meeste gebruikt: Exact online, meten is weten
Beste Zakenboek: Scaling-up van Verne Harnish

PERSOONLIJKE TERUGBLIK

Mooiste moment: Geboorte van onze dochters
Sportieve hoogtepunt: TransAlp tocht, 7 dagen op de mtb van Zuid-Duitsland naar Italië
Topserie Netflix: Fauda
Beste Boek: Steve Jobs
Beste tv-programma: Ivo Niehe
Vakantie: Frankrijk en Italië
Corona: Helaas heeft het ook mijn gezin en mijzelf geraakt
Meest gelachen: Streetlab, werkt enorm op je lachspieren

Wat maakte de meeste indruk: David Attenborough: A Life on Our Planet

ZAKELIJKE VOORUITBLIK 2021

1 Wat zijn jouw plannen voor 2021? In 2021 gaan wij naar "The next level", Storingservice.nl verdubbelen, Storingdienst.nl lanceren voor de particuliere markt en het oprichten Inservice Academie, verspreiden van het service DNA.
2 Grootste uitdaging? Het digitaliseren van ons complete in- en externe proces, inmiddels zijn we al aardig op weg.
3 Wat staat in elk geval op de planning? Onze regiopartners ondersteunen met groei.
4 Wat ga je komend jaar anders aanpakken? Kwartaal thema's inzetten als verbeterproces.

PERSOONLIJKE VOORUITBLIK 2021

1 Wat ga je anders doen dan in 2020? Meer tijd vrijmaken voor mijn gezin en sport
2 Wat staat absoluut in je agenda? Tijd- en plaats onafhankelijk werken
3 Goed voornemen? Gezonder eten, minder uit eten ;-)
4 Waar ga je meer tijd en aandacht aan schenken? Waaraan minder? Meer aandacht aan de dingen die er echt toe doen, minder aandacht voor energievreters.