

'WE WERKEN IN EEN SFEER VAN VERTROUWEN EN WEDERZIJDIG RESPECT'

Vaste tarieven, maximale transparantie en snelle service. Duidelijke afspraken aan de voorkant, zodat de klant achteraf niet voor verrassingen komt te staan. Dat stond Michel Brouwer en Stanley van Ouwerkerk voor ogen toen ze vijf jaar geleden Storingservice oprichtten. En dat is overtuigend gelukt. Nu is het tijd voor de volgende stap.

Michel Brouwer en Stanley van Ouwerkerk zijn gepokt en gemazeld in de storingswereld. Ze konden echter niet wennen aan het systeem van ondoorzichtige prijzen en procedures. Dus begonnen ze in 2016 voor zichzelf. Ze namen de tijd om een goed model op poten te zetten, want: 'je kan het maar een keer goed doen'. Na een pilot van twee jaar gingen ze in 2018 de markt op. Storingservice is 24/7 partner bij storingen en calamiteiten. Voor de opdrachtgevers was het even wennen dat ze zelf geen storingen meer hoefden te doen, maar het concept sloeg al snel aan. Het uitbesteden van storingen bleek niet alleen kostentechnisch interessant, maar ook uit oogpunt van personeelsbeleid: het hielp om mensen aan te trekken. En als klap op de vuurpijl ging het ziekteverzuim naar beneden. Inmiddels is Storingservice een gewaardeerde samenwerkingspartner.

Storingservice staat inmiddels goed op de rit. Wat wordt de volgende stap?

'In 2030 willen we 1.000 meldingen per dag verwerken. De efficiëntieslag begint al in het voortraject. Onze meldkamer filtert alle binnenkomende meldingen en schat in of het nodig is om een monteur te sturen. Daar willen we een extra laag aan toevoegen: beeldbellen met technische vakmensen. Beeldbellen geeft meer informatie, omdat we het probleem kunnen

zien. Het scheelt de opdrachtgever veel geld als er geen monteur naar een melding hoeft en de klant is direct geholpen. Winst voor alle partijen. Als het niet lukt om een storing met beeldbellen op te lossen, gaat de storingsmonteur in elk geval met meer technische informatie op pad.'

Staan er nog andere innovaties op stapel?

'Wij gaan ook een opleidingstraject organiseren voor onze regiopartners. De samenwerking met Solvid is een nieuw traject. Samen zoeken we technische mensen, ook met afstand tot de arbeidsmarkt, die we zelf opleiden tot allround storingsmonteur. Storingservice regelt de theorie, met online trainingen en filmpjes. Onze partners verzorgen de praktijkopleiding. Onze mannen hebben veel verstand van techniek, maar ze moeten ook met mensen om kunnen gaan. Degene die op de deurbel drukt, is het visitekaartje van ons bedrijf. Dus trainen we daarop. Dat is een doorgaand traject.'

Jullie werken met vijf regiopartners in heel Nederland. Hoe geef je in zo'n organisatie inhoud aan teamwork?

'Uit deze samenwerking blijkt wel dat regiopartners veel meer zijn dan de onderaannemers van Storingservice. We zijn echt één team met hetzelfde gedachtegoed. Dat willen we meer uitdragen

door van de filialen van onze regiopartners Storingservice vestigingen te maken. Zichtbaarheid in de regio helpt om ook daar storingsmonteurs te werven. Bovendien komen we zo dichtbij onze klanten. Die kunnen bij hun lokale vestiging terecht, waar de regiopartner direct contact met hen heeft. Kortere lijnen bevorderen de communicatie en de samenwerking.'

Wat is de rol van data in jullie werk?

'Wij gebruiken data nu nog vooral voor onszelf, bijvoorbeeld om pieken in het werk te voorspellen en onze mensen aan te sturen. In de toekomst zal data vermoedelijk ook gebruikt worden voor voorspellend service en onderhoud.'

Waar zijn jullie trots op?

'Dat we elke dag zien dat het ook zo kan: werken in een sfeer van vertrouwen en wederzijds respect. Daar krijgen we energie van! De grote storm deze winter ging gepaard met veel storingsmeldingen. We konden op ons scherm precies zien hoe die storm over Nederland trok. Het was super tof om te zien dat de jongens in de verschillende regio's elkaar wisten te vinden en elkaar hielpen om de pieken op te vangen. We hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in teamwork en het is mooi om te zien dat dat nu ook zijn vruchten afwerpt.'

Storingservice

Stanley van Ouwerkerk, directeur/mede-eigenaar
Michel Brouwer, directeur/mede-eigenaar

NOEM EEN VOORDEEL VOOR DE WOONONTWIKKELING DOOR COVID-19 EN EEN NADEEL:

Voordeel: beter plannen en samenwerken

Nadeel: beperking is het werkgebied

WELKE DISCUSSIE IS RELEVANT OP HET GEBIED VAN WONEN:

De betaalbaarheid van nieuwe woningen

WAT IS EEN MOOI VOORBEELD VAN EEN GESLAAGD WOONPROJECT MET DE JUISTE MIX:

Strijp-S te Eindhoven, een groene woontoren met een bos ZIJN JE EIGEN WOONWENSEN IN ANDER PERSPECTIEF GEKOMEN DOOR COVID-19 EN HET THUISWERKEN:

Vaak gelijktijdig thuiswerken met studerende kinderen vergt wat kleine aanpassingen

WAT IS ER NODIG OM PRETTIG TE WONEN IN DE COMPACTE STAD:

Innovatieve infrastructuur omtrent het slim faciliteren van de compacte stad

WAT WORDT HET BELANGRIJKSTE KENMERK VAN WONEN IN DE TOEKOMST:

Meer per vierkante meter

WAT IS DE GROOTSTE UITDAGING:

Is er voldoende bouwlocatie beschikbaar

WAT Zouden partijen op de Nederlandse woningmarkt anders en beter kunnen doen:

Nazorg en service is door veel bouwers lastig te waarborgen, zou graag met bouwers



'Degene die op de deurbel drukt, is het visitekaartje van ons bedrijf'

Stanley van Ouwerkerk (l) en Michel Brouwer

hierover willen brainstormen, het kan anders

WAT VALT OP ALS HET GAAT OM DE WOONWENSEN:

Meer techniek gekoppeld aan ICT

WELKE INNOVATIES GAAN HET VERSCHIL MAKEN:

Geïntegreerde energieoplossingen door zowel zon en water, die ook esthetische waarde hebben