

Vastgoed Service en MQM



Vastgoed Service bezit sinds meerdere jaren het MQM OHSB certificaat. Vanaf 2011 worden steeds betere resultaten behaald. In 2013 resulteerde de audit in slechts één verbeterpunt. In 2014 leggen we de lat nog hoger. Natuurlijk doen we het niet alleen voor het MQM certificaat en de cijfers.

Het opstarten van het systeem heeft ons veel inspanning gekost. MQM vereist de nodige procedures, procesbeschrijvingen, werkinstructies registraties en rapportages. Met name in de beginfase hebben MT-leden regelmatig verzucht “waarom we dat nu weer moeten bijhouden”.

In de loop van de tijd hebben de inspanningen zich echter terug betaald en is de meerwaarde gebleken van alles wat we beschreven en vastlegden. Inmiddels zijn we zover dat de audit nauwelijks nog (extra) voorbereiding vergt, omdat het systeem door de organisatie “verinnerlijkt” is: We houden alles bij wat nodig is voor de MQM audit omdat we dat zelf ook nodig vinden voor een goede (aan)sturing van de organisatie en een goede bedrijfsvoering. We weten beter waarom we dingen doen, en waarom we ze zó doen.

Klanttevredenheidscijfers voor eigen dienst en voor comakers dragen bij aan concrete doelen in de beoordelingscyclus en in de gesprekken met de comakers en aan optimalisatie van de bedrijfsvoering en de samenwerking in de keten.

Inkoop- en contractmanagement dragen bij aan duidelijke afspraken, die in geval van conflict ook vastliggen en waarop teruggevallen kan worden.

Het vastleggen van **corrigerende en preventieve maatregelen** laat je veel kritischer kijken naar waar je elke dag mee bezig bent, waar het fout gaat c.q. beter kan en wat je daaraan kunt doen.

Risico-management en SWOT analyses dwingen je kritisch te kijken naar de beleidsprocessen en de sterktes/zwaktes/kansen/bedreigingen van je organisatie.

MQM doe je als organisatie dus niet alleen voor het certificaat en de sticker op de bus. Je doet het voor je bedrijf/organisatie. En ja, het kost tijd, zeker in de opstartfase. En ja, het kost ook tijd om het bij te houden. Maar na de implementatie valt dat erg mee. Wel heb je iemand nodig die het trekt, die bewaakt dat de organisatie niet afzakt. Die blijft stimuleren om het nóg beter te doen. Maar dat is geen dagtaak, wel een leuke taak. Want welke organisatie wil nou niet de beste zijn/wil nou niet excelleren?