

# Welkom

UITREIKING MQM CERTIFICAAT YMERE SERVICE



# Wat vooraf ging

- 23 maart 2011: Gesprek met A. de Keijzer over lidmaatschap KOVON en voordelen van het behalen van MQM
- 31 maart 2011: Opsturen MQM Auditlijst
- 24 juli 2012: K. de Koning mailt. Hij wil nadere informatie over MQM
- 3 september 2012: Gesprek met K. de Koning en H. Haverman over lidmaatschap KOVON en voordelen van het behalen van MQM
- 7 september 2012: Ymere Service wordt lid van KOVON



# Aanleidingen voor de oprichting van KOVON in 2003

- Objectivering van kwaliteit
- Zuiver berekenen van uurloon en kosten
- Toepassen van automatisering

## Wat is KOVON?

*KOVON is een dienstverlenende organisatie die door zijn producten en diensten beoogt bij te dragen aan (het verbeteren van) de effectiviteit, efficiency, de bedrijfsvoering, de kwaliteit, de professionaliteit, de transparantie en daarmee aan kostenreductie ten behoeve van vastgoedeigenaren, onderhoudsafdelingen en –bedrijven en comakers.*

# KOVON

## Doelen:

- Optimalisatie van de bedrijfsinformatie
- Optimalisatie van de bedrijfsvoering
- Transparantie met betrekking tot en vergelijking van bedrijfsresultaten
- Kwaliteit(sontwikkeling)

Het realiseren van deze doelen leidt tot kostenreductie

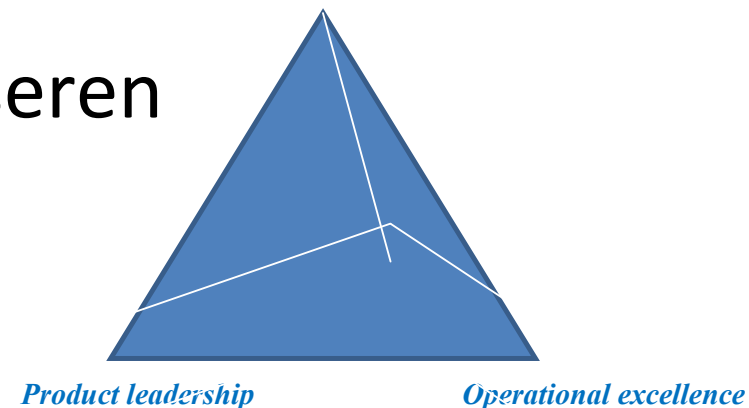
# KOVON

De doelgroeporganisaties zijn:

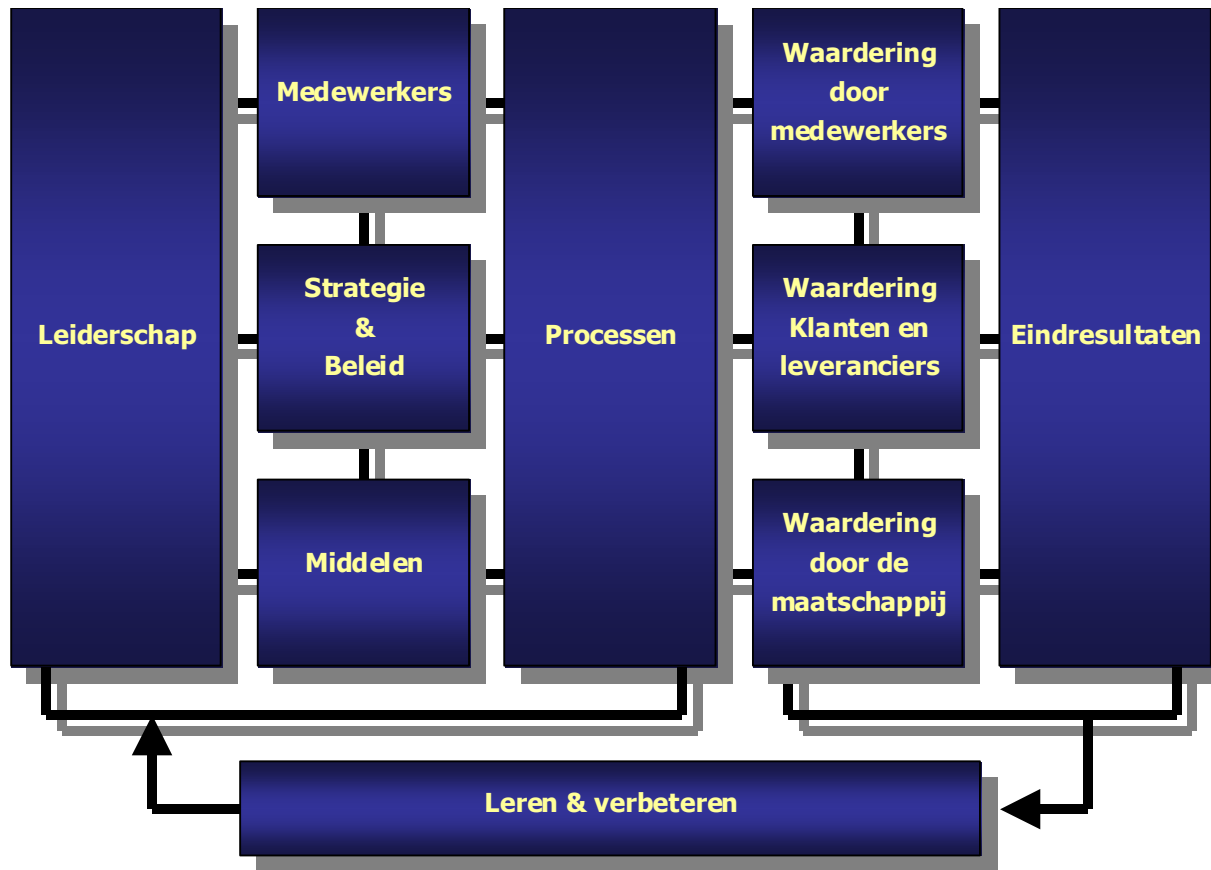
- Vastgoedeigenaren, zoals woningcorporaties, overheden, onderwijs- zorginstellingen,
- Onderhoudsafdelingen en –bedrijven en
- comakers.

# Ymere Service

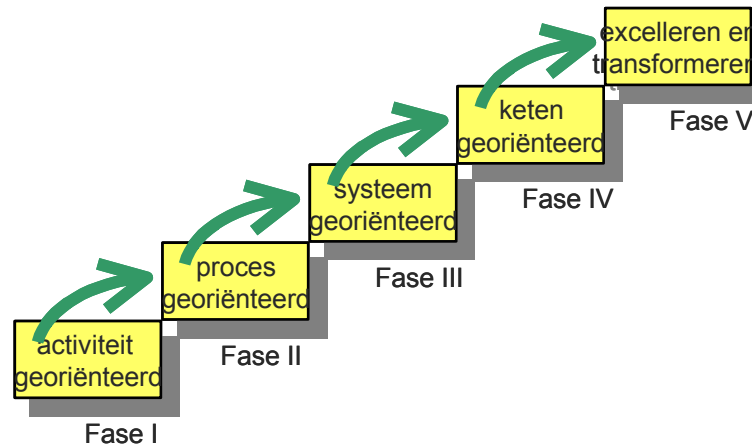
- Omzet ongeveer 47 miljoen euro per jaar, waarvan zo'n 14 miljoen met eigen monteurs
- Wil een excellente organisatie worden waarin de klant centraal staat.
- Wil kostenreductie realiseren zonder dat dit ten koste gaat van de klanttevredenheid
- Wil customer intimacy realiseren
- MQM kan hierbij helpen!



# Uitgangspunten MQM



# Uitgangspunten MQM





# Uitgangspunten MQM

# Hoe het verder ging

16 oktober 2012: Presentatie over MQM aan het MT van Ymere Service

27,28 augustus 2013: Nulmeting MQM. Score 62,4 %

Conclusies: Veel is of wordt gedaan;

Het documenteren kan beter!

MQM helpt om zaken met elkaar te verbinden en om samenhang en structuur aan te brengen

# Inventarisatie van wat op basis van de MQM audtitlijst en – nulmeting nog ontbreekt

- Veel procedures en werkinstructies opgesteld. (Ongeveer 80)
- Iedereen was betrokken en schaarde zich achter de doelstelling om in 2013 MQM te behalen.
- Veel vragen en reacties tussen betrokkenen tot laat in de avond.

# Interne goedkeuring

- Sharepoint bleek een goed hulpmiddel
- Vier MT leden hadden al goedgekeurd, waarna André er nog even “met de rode pen” door heen ging

# De Initiële Audit op 6,7 en 8 november 2013

- Pijnpunten komen naar voren
- Papier en praktijk verschilden: Uitvoering door enkele comakers, verstreken keuringsdatum gereedschap, scheiden afval etc.
- Spannend: De temperatuur liep op! PBM zoek. Jas van een vakman ging uit bij 5 graden.....
- Score: 71.09 %
- Niet genoeg.....

# De Follow up Audit op 9 december 2013

- Geslaagd!
- De score was aanleiding voor weddenschappen binnen het MT....
- Het werd een score van 76,38 %
- Proficiat!

# Doel bereikt of een goed begin?

- Er valt nog het één en ander te verbeteren:
- Voorbeelden: ---- Interne en externe audits.  
----Eindresultaat, doorlooptijd en gedrag vakman bij uitbestedingen.(Overweeg om comakers MQM UDO te laten behalen. Dat draagt bij aan verbeteringen en kostenreductie)  
---- Inkoopcontract- en leveranciersmanagement en beschikbaarheid materialen (!)

# MQM aanpak

- meten;
  - procesmetingen én klanttevredenheid
- analyse van trends en afwijkingen
  - voor duurzame verbeteringen
- resultaten terugkoppelen
  - medewerkers én co-makers betrekken bij
- continu verbeteren;
  - fouten voorkomen i.p.v. herstellen



# Betekenis van MQM (1)

## voor bewoners

- accurate dienstverlening
  - op tijd
  - afspraak = afspraak
- service
  - troep opgeruimd
  - correcte behandeling
- transparantie
  - weten wat er gaat gebeuren
  - opmerkingen en klachten welkom

# Betekenis van MQM (2)

## voor corporaties

- voorspelbaar lagere kosten
- hoge klanttevredenheid
- bevordert uniformiteit
- op samenwerking gericht
- inzicht op basis van cijfers

# Betekenis van MQM (3)

voor medewerkers

- betrokken worden bij het bedrijf
- oordelen op basis van cijfers
- resultaten zien van je werk
- bevordert samenwerking binnen teams, tussen teams en tussen afdelingen

# Betekenis van MQM (4) voor (onder)aannemers

- continuïteit
  - continu verbeteren → steeds “top”
  - samenwerken met opdrachtgever
  - oordelen op basis van cijfers
  - omzet zekerheid
- werken aan excellentie
  - concurrentie voordeel
- betrokken & lerende organisatie

# Uitreiking MQM certificaat

- Even in het zonnetje: Hans Haverman en Siem van Langen
- Siem van Langen wordt lid van de Technische Commissie MQM
- André de Keijzer en alle medewerkers van Ymere Service: PROFICIAT!

# Ymere Service

= Geen afdeling maar een mentaliteit

= aantoonbaar Kwaliteit



