

De Diva's draaien door!

ACI werkte mee aan TV-programma

“Ik wil mijn werk altijd perfect doen!”

Medewerker in beeld Sander van Ooyen

“Verhuizen is een vak apart”

Michel Van Drunen, Holland Herstel Groep/Ureco

ACI sluit zich aan bij Quick Help herstelnetwerk

Landelijk herstelwerkzaamheden 24/7

nieuws



Een klacht als cadeaubon

Sin onze vorige nieuwsbrief heeft u kunnen lezen dat bij ACI klanttevredenheid hoog in het vaandel staat. Met het oog daarop monitoren wij bij onze opdrachtgevers continu hoe zij verschillende punten aankijken tegen de kwaliteit van onze dienstverlening. Daaruit blijkt dat zij ons werk op dit moment waarderen met een gemiddeld rapportcijfer '8,2'. Een resultaat waarmee heel veel bedrijven in hun nopjes zullen zijn en er genoeg mee zullen nemen. Wij vinden het weliswaar een mooi cijfer, maar zijn daarmee nog zeker niet tevreden. In ons streven naar topdienstverlening zijn wij ervan overtuigd dat er op alle fronten verdere verbeteringen mogelijk zijn. We werken aan een '9+ organisatie'.

Ook bij ons worden fouten gemaakt. Het is nu eenmaal mensenwerk. Een voorbeeld daarvan leest u elders op deze pagina. In onze optiek laat kwaliteit zich echter niet alleen zien in de dingen binnen de aanpak en dienstverlening die goed gaan, maar vooral ook wanneer er eens iets mis is gegaan. Fouten maken – en vooral het durven toegeven – wordt vaak gezien als een teken van zwakte. Wij vinden het echter getuigen van kracht. De kunst is om ook een gemaakte fout tot volle tevredenheid op te lossen. Daarom zien wij elke fout of klacht als een cadeaubon, waarvan de oplossing ons als bedrijf in staat stelt je op een positieve manier te onderscheiden en tegelijkertijd te werken aan klantenbinding. Wij maken van het woord 'conflict' liever het woord 'samenwerking' en van het woord 'probleem' maken wij 'oplossing'.

Dus ons motto voor het komende jaar is: Zeur niet over problemen, maar 'scep op' over oplossingen!

Bert van Ingen
Ondernemer

Wilma van Ingen
Operatieve manager

“Een mooi gebaar”

Wie het relaas hoort van Elisa Minne uit Zeist, die denkt meteen aan 'de Wet van Murphy': "als er iets mis kan gaan, dan gaat ook alles mis". Het begon met rook- en roetschade aan haar appartement, die was ontstaan doordat onverlaten brand hadden gesticht tegen de gevel van het winkelpand onder haar woning. Bij het reinigen en herstellen van de schade in haar appartement ging echter door toedoen van fouten van meerdere herstelbedrijven het één na het andere mis.

Met als gevolg dat zij minstens twee maanden langer dan strikt noodzakelijk was haar huis niet in kon en bij haar ouders heeft moeten logeren. “Over de bijzondere, creatieve manier waarop ACI de problemen heeft opgelost en mij uiteindelijk tegemoet is gekomen, ben ik echter zeer te spreken.”

Vier maanden na dato vertelt zij haar verhaal. “Het was op een avond ergens in mei. Wij waren op vakantie toen we hoorden dat er rond ons appartement brand was geweest en dat ook wij schade hadden. Geschrokken zijn wij in allerijl teruggekomen. Er is brand gesticht, waardoor een luifel van de winkel onder ons vlam heeft gevat. Gelukkig is de brand niet naar ons appartement overgeslagen. Desalniettemin zat alles binnen onder een vette zwarte rook- en roetlaag: meubels, muren, plafonds, keuken, tot in de bad- en slaapkamer aan toe. Het zag er verschrikkelijk uit. Bovendien stonk het enorm. Het overgrote deel van de meubels was uit voorzorg meegenomen om elders te laten reinigen; ook het plafond werd verwijderd.”

De vervolgperiode was minstens zo hectisch. “Je

maakt dit gelukkig niet zo vaak mee en weet dus niet wat je allemaal overkomt. Via de verzekering kwamen verschillende bedrijven over de vloer: schoonmakers, schilders, stukadoors en timmerlieden. Het spijt me te moeten zeggen, maar die stemden hun werkzaamheden niet bepaald goed op elkaar af. Zelfs een leek als ik kon zien dat het werk een stuk efficiënter kon. Ook wist ik vaak niet wie er in mijn huis waren. Die communicatie daarover kan een stuk beter.” Tot overmaat van ramp werden er door de werklui enkele grote fouten gemaakt. Elisa vervolgt: “Om de stank te verwijderen werd alles geïmpregneerd met een bepaald venijnig spul. Doordat de betreffende werklieden de overige spullen in het huis onvoldoende hadden afgedekt, zat alles onder en was het een hels karwei om dat allemaal te verwijderen. Gek werd ik ervan.”

De situatie verbeterde volgens Elisa zienderogen vanaf het moment dat Wilma van Ingen van ACI zich ermee ging bemoeien en de regie in het herstel op zich nam. “Een geluk bij een ongeluk. Vanaf dat moment had ik nog maar één aanspreekpunt en heb ik alleen met haar contact gehad over de voortgang van het herstel- en reinigingswerk. Een hele verbetering en verademing. Ik vond het netjes dat zij eerlijk

toegaf dat haar collega's fouten hadden gemaakt en dat zij alles in het werk stelde om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. Door haar voortvarende aanpak kon ik uiteindelijk half augustus weer mijn appartement betrekken.”

Ook over de financiële afwikkeling is Elisa te spreken. “Alle gemaakte kosten zijn uiteindelijk vergoed. Maar er waren ook minder tastbare 'kosten' die ik had gemaakt. De dagdelen die ik vrij heb moeten nemen, de extra tijd die ik kwijt was met al het regelwerk, de autoritten naar Ikea en het huren van boedelbakken etc. Wilma wilde mij ook daarin tegemoet komen. Toen zij doorkreeg dat ik hiervoor geen extra geldbedrag wilde hebben, kwam zij met een voor mij heel creatieve oplossing. Zij vroeg mij of er een bepaald cadeau was dat ik graag zou willen hebben, als een soort blijvende herinnering. Dat vond ik een mooi gebaar. Hieruit sprak niet alleen haar betrokkenheid, maar het geeft ook aan dat zij zich bij het zoeken naar een passende oplossing heeft verplaatst in mijn situatie. Ik heb uiteindelijk gekozen voor een keyboard, een instrument waar ik al langer op wilde leren spelen. Voor mij is hiermee een vervelende periode op een goede manier afgesloten.”

ACI werkte mee aan TV-programma 'Diva's draaien door'



ACI weet wel raad met de Diva's!

Op 1 september jongstleden zond RTL4 een aflevering uit van het populaire TV-programma 'Diva's draaien door'. In deze uitzending schoten Patty Brard, Tatjana Simic en Patricia Paay vogelopvang 'Onder de Regenboog' in het Gelderse Eck en Wiel te hulp. De louter uit vrijwilligers bestaande stichting kampte om financiële redenen met het nodige achterstallig onderhoud en herstelwerk. 'Diva' Patty Brard neemt contact op met ACI voor een bijdrage aan het programma.

Lucienne neemt op. Hoewel we enigszins verrast waren, werd al snel besloten deze mensen ook te helpen. "Het ging om werkzaamheden waar we al jaar en dag goed in thuis zijn en die op ons lijf en dat van onze medewerkers zijn geschreven", verklaart Wilma van Ingen. Deze bestonden vooral uit het verrichten van opruimings-, schoonmaak- en lichte herstelwerkzaamheden op het terrein. Pim Kleinbussink, Sander van Oijen, Chris Verweij en Ruben Stout waren de gelukkige medewerkers die één of twee dagen met 'de Diva's' mochten optrekken. "Een leuke ervaring", verklaart Ruben. "Het is interessant om mee te maken hoe zo'n TV-programma wordt gemaakt en met deze bekende vrouwen te werken. Patricia is vooral de vrouw die op de achtergrond de

zaken in de gaten houdt, Tatjana vindt het leuk op tractoren en andere werkmachines te rijden en Patty is vooral degene die overal achteraan zit en iedereen scherp houdt". Ruben zegt de organisatie van het vele werk knap te vinden. "Alle werkzaamheden zijn echt binnen twee dagen gedaan. Ik vind het alleen jammer dat alle hulpverleners uiteindelijk maar zo kort in beeld zijn gekomen. Zij hebben namelijk heel veel werk verricht en hadden best wat meer zendtijd mogen krijgen." Het mooiste resultaat is wel geweest dat de vogelopvang 'Onder de Regenboog' gewoon haar werkzaamheden kan blijven doorzetten.

Wat wij willen uitstralen is: "Lever elke klant wat hij nodig heeft, niet alleen waar hij om vraagt".

Medewerker in beeld Sander van Oijen



"Ik wil mijn werk altijd perfect doen!"

Hij kwam dit jaar bij ACI werken in tijdelijke dienst. Het beviel beide partijen zo goed dat hij drie maanden later een vaste baan kreeg aangeboden. 'Hij' is Sander van Oijen, 22 jaar oud.

In het verleden werkte hij bij diverse bedrijven, maar bij ACI voelt hij zich thuis. "Ik krijg hier de ruimte om mezelf te zijn en ook mezelf verder te ontwikkelen. Dat spreekt me wel aan", aldus Sander die, open en eerlijk als hij is, bovendien ruiterslijk toegeeft ook voor het geld te werken. "Dat kan ik nu eenmaal goed gebruiken." Bij ACI houdt Sander zich inmiddels met de meest uiteenlopende werkzaamheden bezig: reconditioneren, schoonmaken, slopen, salvagewerk en schadeherstel. Hij heeft niet bepaald een voorkeur voor het een of het ander. "Ik vind alles wel leuk. Wat me vooral trekt, zijn de grote klussen, waar je met een man of twintig aan begint en de klus binnen de gestelde termijn klaart door met elkaar de schouders eronder te zetten", aldus de jeugdige medewerker. Hij geeft aan dat hij in het begin moest wennen aan de emoties bij gedupeerden, vooral na een (grote) brandschade. "Ik kan daar nu veel beter mee omgaan. Als gedupeerden na afloop tevreden zijn over het resultaat zie ik

dat als een erkenning voor het werk dat mijn collega's en ik hebben verricht." Zoals gezegd, maakt Sander van zijn hart geen moordkuil en staat hij open en eerlijk in het leven. Daarnaast is hij kritisch en veeleisend: ten aanzien van zijn werkgever, collega's, en ten aanzien van zichzelf. "Ik ben niet bepaalde de makkelijkste in de omgang", bekent hij. Zo kan ik het niet uitstaan als ik m'n werk niet goed doe. Het moet altijd perfect zijn." Hoe ziet hij zijn toekomst? "Ik wil me de komende jaren verder ontwikkelen, want ik kan nog veel leren. Nu werk ik vooral met mijn handen en 'een beetje met mijn hoofd', maar op termijn wil ik wel een functie waarin die verhouding andersom is." Een (droom)wens heeft hij ook privé. "Ik ben gek op skiën en snowboarden. Geweldig om te doen, maar ook een dure hobby. Om financiële redenen is dat er de afgelopen jaren niet veel van gekomen, maar ik hoop binnenkort toch wel weer eens met wintersportvakantie te kunnen gaan."



...voegt ACI toe aan herstelnetwerk

ACI Bouw en Onderhoud is toegevoegd aan het netwerk van Quick Help. Deze organisatie coördineert landelijk en '24/7' herstelwerkzaamheden in natura bij gedupeerden, bijvoorbeeld als gevolg van bliksem, storm, brand of lekkage.

Daarbij kan onder meer gedacht worden aan loodgieters-, timmer- en metselwerk, stuka-door-, behang- en schilderwerk, glaszetten- en dakdekkerswerk, herstel van kapotte en/of beschadigde elektriciteitsleidingen, vloeren en keukens. Quick Help verzorgt dit voor toonaangevende verzekeraars, volmachtskantoren en woningcorporaties. Dat ACI nu aan dit herstelnetwerk is toegevoegd is een erkenning voor de kwaliteit van de door ons geleverde service en herstelwerkzaamheden. Toetreding tot dit

netwerk is namelijk beperkt tot een selecte groep schadeherstelbedrijven, dat voldoet aan een aantal strenge eisen ten aanzien van organisatie, kwaliteit en snelheid van werken. Speerpunten zijn opname binnen 48 uur door een getrainde Herstelmanager, herstel binnen 20 werkdagen en digitale vastlegging van de schade en herstelafspraken. Klanten waarderen de snelle hulp bij schade en één aanspreekpunt bij de afwikkeling van hun schade. Direct actie, direct resultaat. In de volgende nieuwsbrief leest u de voorbeelden uit het werkveld.

"Verhuizen is een vak apart"



Als zelfs een 'concurrent' frequent gebruik maakt van je diensten, dan moet dat wel goed en/of bijzonder zijn. Holland Herstel Groep/Ureco, het reconditionerings- en asbestsaneringsbedrijf dat vooral in het zuiden van Nederland opereert, doet regelmatig een beroep op de speciale verhuisservice van ACI Verhuizingen & Opslag.

Het verhuizen van inboedels en inventarissen lijkt op het eerste gezicht een simpel karwei dat iedereen zelf kan doen. Iedereen kan verhuizen, maar goed en professioneel verhuizen is een ander verhaal. Dat is echt een vak apart, zeker bij de meer complexe verhuizingen na een ingrijpende brand – of waterschade."

waarna 14 appartementen vakkundig verhuisd moesten worden. Ze werken strak georganiseerd, gaan goed geïnventariseerd te werk en ook het prijs/kwaliteitsverhaal valt gunstig uit. Door de professionele uitrusting (verhuishagens, verhuisliften) van ACI Verhuizingen kunnen zij snel en deugdelijk werk uitvoeren." Behalve op het technisch aspect wijst hij ook op de menselijke kant van de zaak. "Je moet je realiseren dat je na een brand- of waterschade ongewild bij gedupeerden over de vloer komt, die vaak nog emotioneel zijn over datgene wat hen is overkomen. Daarmee moet je terdege rekening houden en uiterst zorgvuldig omgaan."

Van Drunen is open en eerlijk: "We hebben tot dusver alleen maar goede ervaringen met verhuizingen die we hebben uitbesteed aan ACI, zoals onlangs bij een brand in een appartementencomplex in Helmond

Nieuwsbrief A1 Inspectie & Preventie...



Heeft u de A1 nieuwsbrief gemist? Graag sturen wij hem alsnog naar u toe. Vraag hem aan of download de digitale versie op www.SchadeHerstelGroep.nl onder het menu nieuwsbrief

Doordenkers voor denkers...

Blijf lachen, misschien fleurt het iemand op!