

“Reinigers zijn betrokken bij hun werk en denken met ons mee”

“Verhuizen is een vak apart”

“Zelfs de koffiekopjes stonden in de afwasmachine”

Innovatie op de werkvloer

# nieuws



## Van tevreden naar super tevreden

Sinds vier jaar laten wij als ACI-Groep de klanttevredenheid meten door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Dat levert ons veel nuttige informatie op waarmee wij ons voordeel kunnen doen in onze dienstverlening op het gebied van lekdetectie, industriële reiniging, verhuizingen en schadeherstel. Uit het onderzoek komt naar voren dat het vooral gaat om details en dat onder meer grote waarde wordt gehecht aan zaken als vriendelijkheid en 'echte aandacht'. Ook blijkt hieruit dat er sprake is van enkele 'vooroordeelen'. Zo vinden veel (vooral oudere) dames dat mannen niet kunnen schoonmaken en hebben dan ook liever dat na een brand hun keukenkastjes worden gereinigd door een vrouw, ook al kunnen mannen dat aantoonbaar nog zo goed! Het gaat dus niet om wat wij er van vinden, maar om wat u er van vindt. Alleen dat telt! Uit ons onderzoek kan worden geconcludeerd dat klanten tevreden zijn over ons bedrijf. Dat is mooi, maar wij vinden dat niet genoeg en willen wij verder: naar een 9+ bedrijf. Op alle fronten. Wat mag u dan van ons verwachten? Dat wij ons in alle facetten van onze dienstverlening verder verbeteren. Dat we u als klant gaan verrassen: met producten en diensten die uw stoutste verwachtingen te boven gaan, met een service die u nergens anders krijgt. Kortom: met een 'ouderwetse' oprechte, menselijke aandacht. Niet geleerd uit het boekje, maar vanuit ons hart. Aan u te beoordelen of wij daarin naar uw mening daadwerkelijk zijn geslaagd. Wij kijken dan ook nu al uit naar de uitkomsten van het nieuwe klantenonderzoek.

Met hartelijke groet  
Bert van Ingen  
Ondernemer



## “Schade is één en al emotie”

Wie schade heeft, wil deze in de regel zo snel mogelijk afgewikkeld en hersteld zien worden. Er kunnen echter ook omstandigheden zijn waarin gedupeerden iets meer tijd nodig hebben om te weten hoe en wat zij willen herstellen. In het klantgerichte maatwerkdenken van ACI moet dat kunnen, zoals blijkt uit het verhaal van de familie Heijligers uit Tienray. “Het was heel fijn dat we voldoende tijd hebben gekregen om na te denken en geen overhaaste beslissingen hebben hoeven te nemen, waarvan we later wellicht spijt zouden krijgen.”

Geheel naar plattlandsgebruik komen we via de achterdeur binnen, vindt het gesprek aan de keukentafel plaats en staat er meteen koffie en een flink stuk cake op tafel. Welkom. We zijn overduidelijk in Limburg. We praten met de krasse, inmiddels 80-jarige en nog altijd zelfstandig wonende mevrouw Heijligers en twee van haar vier dochters: Aldy en Rosalie. In juli raasde een zomerstorm over het Limburgse land en bracht in een breed uitgestrekt gebied veel schade toe aan bomen, woningen en bedrijfspanden. Bij de familie Heijligers werden de stallen en vooral een schuur flink beschadigd. Met name dat laatste zorgde bij moeder en dochters voor de nodige emotie, omdat die eigenhandig was gebouwd door hun een jaar daarvoor overleden echtgenoot en vader en veel van de ooit door hem gebruikte werkmaterialen herbergde.

### “Er komt zoveel op je af”

Vooraf moeder Heijligers bleek er een tijdlang mee in haar maag gezeten te hebben. “Je weet niet goed wat je moet doen en bent onzeker of alles wel goed komt, ook financieel.” Dochter Aldy beaamt dat. “Je maakt zoiets gelukkig niet zo vaak mee. Er komt veel op je af en je moet allerlei beslissingen nemen. Zo waren

er bijvoorbeeld asbestplaten gebroken en die moeten wettelijk worden afgevoerd. Daar hadden we uiteraard geen ervaring mee en weet je niet goed hoe dat aan te pakken. Al met al een hectische en vooral ook onzekere periode. Zouden we wel genoeg geld van de verzekering krijgen?” Zus Rosalie vult aan. “Je wordt als het ware gedwongen na te denken over allerlei zaken waar je nooit eerder bij stil hebt gestaan. Gaan we volledig herbouwen of beperkt. Wat doen we met de spullen?”

Daarbij kregen zij steun uit onverwachte hoek: de schadeherstellers van ACI Bouw, die via de schade-expert waren ingeschakeld. Aldy vervolgt: “Zij zagen onze worsteling en hebben ons hiermee verder op weg geholpen. In de eerste plaats door ons meer tijd te geven om na te denken over wat we nu precies met de gebouwen wilden en wat we met de spullen van vader zouden doen. Hierdoor is de angst en onzekerheid over de afloop, met name financieel en wat het asbest betreft, omgezet in het vertrouwen dat het goed zou komen. Dat vond ik uitermate prettig. Zelf heb ik ooit brand gehad en toen moesten meteen beslissingen worden genomen, wat mij nimmer een prettig gevoel heeft gegeven.”

“Omdat de gehele verbouwing te duur zou uitvallen, stelden de mensen van ACI ons voor om eerst te wachten welk bedrag aan schadevergoeding we van de verzekering zouden ontvangen en vervolgens te bepalen wat te doen. Er is steeds aan ons gevraagd: ‘wat willen jullie zelf? Zonder ons tijdsdruk op te leggen en met alle respect voor onze situatie. Uiteindelijk hebben we ervoor gekozen de schuur niet geheel te herbouwen en, nadat ACI de asbest had laten verwijderen, alleen de schades aan de beide stallen te laten repareren”, vertelt Rosalie, die ook bijzonder te spreken is over het voorstel van ACI om een fraaiere deur te plaatsen voor naar de stallen. “Die deur staat namelijk in het zicht en is een enorme verbetering ten opzichte van de oude situatie. Het zijn de kleine dingen die het doen.” Met de afronding van de schade lijkt bij moeder en dochters ook het verwerkingsproces rond de dood van haar man en hun vader te zijn voltooid. “We hebben met z'n allen de moeilijke periode uiteindelijk omgezet in positieve energie”, zegt Rosalie. “Het heeft zo moeten zijn”, vult Aldy aan. “Alsof er met de storm een signaal ‘van boven’ is gekomen dat we verder moesten met ons leven.” Ook moeder Heijligers is content met het uiteindelijke resultaat. “We zijn samen ooit begonnen met twee stallen. De cirkel is rond”, zo besluit zij.



## “Reinigers zijn betrokken bij hun werk en denken met ons mee”

De ultieme manier om te weten te komen of klanten tevreden zijn over een product of dienstverlening is door simpelweg de vraag te stellen: zou u ons bedrijf aanbevelen aan anderen? Het prompte ‘jazeker’ uit de mond van Hans Berkman, als lijntechnoloog betrokken bij het gehele productieproces binnen papierproducent Sappi in Nijmegen, bevestigt zijn tevredenheid. In onderstaand artikel legt hij uit waarom hij zo te spreken is over de inmiddels tienjarige, steeds intensiever wordende samenwerking met ACI.

Sappi Nijmegen, behoort met een productie van 240.000 ton aan houtvrij gestreken papier in rollen wereldwijd tot de Top-3 van papierproducenten in dit segment. Het papier, dat zowel wordt geleverd aan de groothandel als aan drukkerijen, wordt vooral gebruikt voor glossy tijdschriften. Het volcontinu productieproces wordt eens in de zes weken stil gelegd voor reiniging en onderhoud aan tanks, kuipen, motoren, machine, coaters, en leidingen. Daarvoor worden sinds jaar en dag een 20-tal

professionele industriële reinigingsspecialisten van ACI ingezet. Berkman licht toe: “Vroeger schakelden we hiervoor nog wel eens onze eigen productie mensen in, maar die zijn hierin minder thuis dan de echte specialisten. Bovendien hebben we hiervoor minder mensen beschikbaar dan voorheen. Omdat ACI vaak dezelfde mensen stuurt, hoeven we hen niets meer uit te leggen over systeem en veiligheidsaspecten en hierop ook minder te controleren dan bij onze eigen mensen die in ploegdiensten werken. Ook het kostenaspect speelt



een rol. Door ACI in te schakelen hoeven wij namelijk zelf geen equipment en materialen aan te schaffen en zijn wij er zeker van dat de klus binnen de daarvoor gestelde tijd wordt geklaard.”

Berkman is dan ook bijzonder te spreken over de samenwerking met ACI. “Ze sturen de juiste mensen, die weten waar ze mee bezig zijn en hun werk snel en goed doen. Het valt me telkens weer op dat ze een bepaalde passie voor het reinigingsvak hebben. Soms gaan ze zelfs een stapje verder door ons uit zichzelf op afwijkingen in het systeem te wijzen of, zoals recentelijk, op een kapot onderdeel in een machine. Dat meendenken over de veiligheid op de werkvloer stellen we bijzonder op prijs. Zo ook de hulp bij het opstellen van veiligheidsprocedures en het reinigen met schuimreinigingsmiddelen in plaats van met brute hoge druk,

hetgeen ons jaarlijks ook nog eens een aanmerkelijke kostenbesparing oplevert”, aldus Berkman. Hij geeft daarnaast aan dat ACI inmiddels ook wordt ingeschakeld bij calamiteiten en voor veiligheidscontroles aan ladders en trappen en aan alle apparatuur waar een stekker aan zit (NEN 3140).

Tevreden is hij ook over de contacten met het management, die hij typeert als laagdrempelig en toegankelijk. “Prettig is voorts dat men open staat voor positieve kritiek en bereid is mee te denken over verbeterpunten. De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat wij aan benchmarking doen en af en toe ons licht opsteken bij andere bedrijven. ACI is weliswaar niet de goedkoopste, maar die vergelijkingen bevestigen ons in onze keuze voor dit bedrijf als toeleverancier. Aan het einde van de streep zijn we nu toch veel goedkoper uit.”



## “Zelfs de koffiekopjes stonden in de afwasmachine”

“Het is een drama. Door de brand kom je met al die werklui over de vloer al wekenlang niet aan jezelf toe. Gelukkig hebben we goede vakmannen. Ik ben er dan ook helemaal van overtuigd dat het goed komt.” Dat zegt Joke Bierens uit het in de buurt van Hilversum gelegen ‘s-Graveland.

In de nacht van 28 februari op 1 maart werd brand gesticht bij het naast haar woning gelegen café. De brand sloeg naar binnen en zorgde ook in haar woning, zowel op de beneden- als de bovenverdieping voor zware rook- en roetschade. “Het leek wel een palingroerij. De stank was niet te harden.”

Nadat een expert namens verzekeraars roetmonsters had laten nemen, bleken de gevolgen nog groter dan aanvankelijk gedacht. Zo moesten de plafonds in keuken, toilet en één van de slaapkamers eruit gesloopt en vervangen worden door nieuwe en was er het nodige timmer-, stucadoor- verf- en reinigingswerk te verrichten. Joke Bierens hield rekening mee de komende drie, vier maanden in de rommel te zitten. Een verwachting die uit lijkt te komen. Nadat zij geen goed gevoel had

bij de eerste groep schadeherstellers, werden via een contra-expert de specialisten van ACI ingeschakeld. “Een verademing. Ze vlogen niet meteen door je huis, maar maakten eerst een praatje en stelden ons op ons gemak. Na de sloopploeg kwamen de timmerlieden en de stucadoors en daarna de schilders. Iedereen gaat buitengewoon professioneel te werk, overlegt met je bij eventuele problemen lost die vervolgens prima op en gaat uitermate netjes en zorgvuldig te werk. Na de eerste sloopdag had ik verwacht een ravage aan te treffen, maar alles was netjes opgeruimd. Zelfs de koffiekopjes stonden in de afwasmachine. Ik was compleet verrast. Nogmaals, het is geen pretje dit mee te maken, maar met zulke goede, prettige vaklui zitten we er binnenkort weer helemaal netjes bij. Dat is toch een prettig vooruitzicht.”



## Luxa Plus®

### Innovatie op de werkvloer

‘Al doende leert men’ is een oud Nederlands gezegde, dat voor zichzelf spreekt. Ook voor de medewerkers bij ACI gaat dit regelmatig op. Tijdens de praktijk van alledag ontstaan ideeën voor een nieuwe aanpak van zaken of nieuwe toepassingen voor bestaande producten. Zoals ook recentelijk bij één van onze medewerkers.

ACI Milieu kent al geruime tijd het product Luxa Plus®, een reinigingsmiddel dat breed toepasbaar is bij de reiniging en ontvetting van zaken. Het wordt bij ACI onder meer ingezet in de industrie om machineonderdelen en andere vet geworden voorwerpen en ruimtes op productieafdelingen te reinigen. Doordat het middel goed biologisch afbreekbaar is mag het derhalve worden geloosd op het (bedrijfs)riool

en de biologische waterzuivering. Mede daarom wordt dit product door ACI veel ingezet in de industrie en bij brandschades: van opstallen tot sterk vervuilde inboedels en inventarissen. Wat dacht één van onze slimme medewerkers? “Als het daar werkt, dan moet het breder inzetbaar zijn.” En zo werden ook de tuinmeubelen weer als nieuw. Spic & span zonder al te veel moeite. Een fraai staaltje van innovatie op de werkvloer.



## Medewerker in beeld Dirk van Zetten

### “Geen moment spijt...”

Twee jaar geleden nam de ACI-Groep het verhuisbedrijf Facility Move over. Het was de bedoeling dat medewerker Dirk van Zetten verantwoordelijk zou worden voor de activiteiten van het nieuwe bedrijfs onderdeel ACI Verhuizingen & Opslag.

Maar eenmaal actief binnen de ACI Groep werd hij aangetrokken door een andere tak van sport: reconditionering. Met name in de industrie. Hij maakte de overstap, is inmiddels werkzaam bij ACI Reconditionering als projectleider voor specifieke industriële opdrachten en heeft daar naar eigen zeggen tot nu toe geen moment spijt van gehad. Het opmerkelijke is dat hij zijn passie voor het industriële reconditioneringswerk niet of nauwelijks kan verklaren. “Het is er gewoon”, is zijn kort maar krachtige antwoord. Na enig doorvragen zegt hij: “Het is zeer afwisselend werk. Geen dag is hetzelfde. Het zijn bovendien vaak bijzondere, spannende klussen, waarbij het telkens weer de uitdaging is om zo snel mogelijk voor gedupeerden – particulieren of bedrijven- tot een passende oplossing te komen.” Dat het geen ‘van 9 tot 5-job’ is, neemt hij op de koop

toe. “Dat hoort er nu eenmaal bij. Net zoals je altijd standby moet zijn voor spoedklussen. Het komt dan ook weleens voor dat je in het holst van de nacht uit je bed wordt gebeld voor een speciale Salvage-opdracht om na een calamiteit bij een particulier of bedrijf om zoveel mogelijk spullen in veiligheid te brengen en de eerste maatregelen te treffen om de gevolgschade tot een minimum te beperken. Daar staat tegenover dat het wel heel dankbaar werk is om mensen in dergelijke vervelende situaties te kunnen helpen.” Kortom, een hectische baan.”

Zijn broodnodige ontspanning vindt Dirk in het weekend vooral op het voetbalveld van het tweede zaterdagteam van het Tielse TEC. “Ik vind het heerlijk om puur recreatief met mijn teamgenoten één keer in de week te trainen en in het weekend te spelen. Daarbij is ‘de derde helft’ zeker net zo belangrijk.”



## Drie sterren-bedrijf



De Stichting Salvage is een initiatief van verzekeraars om na een brand gedupeerde burgers en ondernemers met raad en daad terzijde te staan en acuut maatregelen te treffen om de gevolgschade zoveel mogelijk te beperken.

Daar toe beschikt men over een landelijk netwerk van zowel salvagecoördinatoren als erkende schadestopbedrijven. Na onze vestiging in Tiel (sinds 1999) heeft nu ook onze vestiging in Dordrecht een drie sterren-erkenning van de Stichting Salvage verkregen. Daarmee behoren wij tot één van de weinige reconditioneringsbedrijven in ons land die voor al haar vestigingen alle drie de erkenningen heeft verworven: eenvoudig, complex en specialistisch. Bij een brand voldoen wij aan de stringente eisen om voor alle voorkomende reinigings- en herstelwerkzaamheden te worden ingeschakeld. Voor het verrichten van zowel eenvoudige als complexe reconditioneringswerkzaamheden aan inboedels, opstallen, inventarissen, goede-

ren, als ook voor specialistische werkzaamheden aan door brand, rook, roet of vocht aangetaste machines, fijnmechanica en elektronica. En dat in een groot deel van het land: van Den Bosch tot de regio Utrecht en van Nijmegen tot het Europortgebied en voor zowel calamiteiten bij particulieren als in het bedrijfsmatige segment. Wij zijn verheugd dat beide vestigingen voldoen aan alle eisen van de Stichting Salvage om bij een calamiteit als schadestopbedrijf te kunnen worden ingeschakeld. Op die manier kunnen wij meehelpen de gevolgschade voor particuliere, MKB- en industriële verzekerden zoveel mogelijk te beperken. Wij zien de erkenning dan ook als een beloning voor onze vele, jarenlange investeringen in de kwaliteit van onze medewerkers en ons werkmaterieel.

## Doordenkers voor denkers...

## Ieder goed gesprek begint met goed luisteren!

