

A&O Services wint Pentascope Implementatieprijs 2003

Als een complete verrassing voor A&O Services is tijdens het 12-3-(0)4 congres van Pentascope de Pentascope Implementatieprijs 2003 aan hen uitgereikt. Deze prijs kent Pentascope sinds 2000 toe aan een organisatie die een bijzonder geslaagd implementatietraject heeft afgerond. A&O Services heeft de prijs ontvangen voor het project OWS, Overdracht Winterregelingen Schilders-, afwerkings- en glaszetbedrijf.

“En de winnaar is...”

OVER HET SUCCES VAN DE NIEUWE WINTERREGELING

A&O Services is een private organisatie die als financiële en administratieve dienstverlener CAO-regelingen uitvoert voor de sector Afbouw en Onderhoud, waaronder schilders en stukadoors. Het gaat onder meer om het betalen van vakantiegelden, het innen van pensioengelden en de uitvoering van winterregelingen, waaronder de bekende Winterschilder. A&O Services mag zich het 'eigen huis' voor de sector noemen. A&O Services kreeg te maken de opheffing van een zusterorganisatie, het Hoofdbedrijfschap Afbouw & Onderhoud. A&O Services nam een aantal van haar taken over, waaronder de uitvoering van de winterregelingen. Dit was de voedingsbodem voor het winnende project. De overname van nieuwe taken viel samen met een reorganisatie die A&O Services zelf doormaakte. Om de kosten beheersbaar te houden moest het personeelsbestand inkrimpen en er moest een efficiënter proces ingericht worden. In de organisatie heerste op dat moment al veel projectmoeheid en verslagenheid. Dat maakte het voor de projectgroep niet makkelijk.

De Winterregeling

Doel van het project was om het bestaande proces voor de winterregeling te vereenvoudigen en te versnellen; de administratieve lasten voor de bedrijfstak moesten worden verminderd en de betalingstermijn aanzienlijk verkort. Met daarnaast een behoorlijke personeelsreductie.

A&O Services heeft er voor gekozen om dit te realiseren met behulp van geautomatiseerde ondersteuning van internet en scan- en herkenapparatuur. "Dat deze stap er voor heeft gezorgd dat 60% van de aanvragen via het internet is gaan lopen, is boven de norm en boven verwachting," aldus A&O Services.

Met de gekozen oplossing is getracht het zo makkelijk mogelijk te maken voor de klant, en de administratieve en financiële afhandeling van de winterregeling optimaal te faciliteren. De gekozen invulling heeft er voor gezorgd dat de betalingstermijn teruggebracht is van twee maanden naar twee weken!

Moeilijke en mooie momenten

Het project liep in een periode dat de sfeer in de organisatie niet positief was. Het was een flinke klus om het project toch continu onder de aandacht te houden en de noodzaak ervan te blijven benadrukken. Het was 'een moetje'. Blijven communiceren en stap voor stap opgeleverde resultaten laten zien aan de organisatie en de bedrijfstak, hebben een positieve uitwerking gehad. "Het zien veranderen van houding en gedrag van collega's naar interesse en zelfs bij het project betrokken willen zijn, geeft veel voldoening", zegt projectmanager Willem Teerlink.

De reorganisatie van de organisatie tijdens het project leidde er ook toe dat 30% van de kennis en capaciteit van het project wegviel terwijl toch de planning gehaald moest worden. "De inzet en motivatie van de projectgroep en werkgroepen voor het behalen van onze doelen en resultaten was zo groot dat het me regelmatig kippenvol heeft bezorgd," zegt Teerlink.



Concurrentie

De concurrentie om de Implementatieprijs was groot dit jaar.

A&O Services had te duchten van drie andere sterke genomineerde kandidaten.

■ ING Bank afdeling Niet-ingezetenen met het project Duitsland Hypotheekdesk

■ Federatie van Slechtienden en Blindenbelang met het project Visueel Gehandicapten Massaal Digitaal en
 ■ Gemeente Groningen Dienst Informatie & Administratie, afdeling FEZ met het project Weten, Werken, Worden

De prijs is naar A&O Services gegaan omdat in het project de dienstverlening aan de klant centraal stond en de focus daar voortdurend op was gericht. Er is een duidelijk en goed resultaat bereikt, hetgeen een voorbeeldfunctie heeft in de branche. De gekozen aanpak sluit aan bij de gesignaleerde problemen, ambities en aard van de organisatie. Aldus enkele van de overwegingen in het oordeel van de jury.

Winter Winst koud kunstje

Is het schilderwerk in uw woning aan onderhoud toe? Of hebt u gewoon zin in een andere kleur of nieuw behang? Denk dan aan de WinterSchilder. Wij adviseren u over eigentijdse kleurencombinaties en toe te passen technieken ter verfraaiing en bescherming. Ook voeren wij het werk snel en professioneel voor u uit. In de wintermaanden geven wij u bovendien een korting van € 30,- per man per dag!

Kijk voor informatie en adressen op onze website.

winterschilder.nl 0900 - 33 66 366 (€ 0,10/min.)



PENTASCOPE



▶ *vervolg A&O Services*

Een ander lastig punt was het implementeren van het nieuwe proces terwijl het lopende proces door moest blijven gaan om de productie niet te verstoren. "Door een fasegewijze implementatie van onze resultaten is er in onze productie geen frustratie geweest."

Maar de grootste voldoening voor Willem Teerlink was het moment van 'live' gaan. Het moment dat nieuwe techniek, nieuwe formulieren, klanten, nieuwe medewerkers en een nieuw proces in de werkelijkheid moesten gaan samenwerken. Dat is goed gelukt, gezien de feedback uit de bedrijfstak en organisatie, én het winnen van de prijs. Teerlink: "Het is zeker één van mijn mooiste ervaringen bij A&O Services. De mensen hebben tijdens het project uitzonderlijk veel lef getoond als je kijkt naar de omstandigheden waarmee we te maken hebben gehad."

Samen-spelen

Met het behaalde resultaat op proces en afhandelingssnelheid via technologische vernieuwing heeft A&O Services bewezen voor haar bedrijfstak een goede partner te zijn. Dit heeft zich inmiddels doorvertaald naar het toepassen van de technologisch behaalde vernieuwingen in het project op meerdere processen van de organisatie.

De nieuwe site www.winterschilder.nl, ook een van de concrete projectresultaten, heeft bovendien een nieuwe doelgroep voor A&O Services ontsloten, de directe klant van de schilder.

A&O Services heeft als prijs een kunstwerk gekregen met daaraan gekoppeld een bedrag van € 2.500, te besteden aan een goed doel. A&O Services gaat de geldprijs verdubbelen (!) om in de winter een nog te bepalen maatschappelijke instelling een onderhoud/schilderbeurt aan te bieden. Het werk wordt dan aangeboden aan een bij de winterregeling aangesloten winterschilder. Een leuk samenspel van goede doelen. Het kunstwerk komt op de afdeling te staan die het administratieve proces ondersteunt voor de winterregelingen van de schilders.

A&O Services, chapeau voor het behaalde implementatieresultaat!

Op www.AO-services.nl is meer informatie te vinden.

Lees hiernaast meer over meedingen naar de implementatieprijs 2004