

# Competentie-ontwikkeling teamleiders

**GENEMUIDEN – Vlak voor de bouwvak hebben tien teamleiders van 'Palet Schilderwerken' te Genemuiden een maatwerktraining van OnderhoudNL afgerond. 'We zijn uiterst tevreden over deze training omdat het ons bedrijf helpt om ook in de toekomst te blijven voldoen aan de eisen die opdrachtgevers stellen', zeggen de directieleden Jan en Sjaak Pleijsier. 'Zo maken we momenteel de omslag naar resultaatgericht samenwerken en we willen daarvoor ook het VGO-keur halen.'**

De directe aanleiding voor de in-company training was de constatering dat verschillende corporaties een nieuwe koers gaan varen. Steeds meer grotere opdrachtgevers kiezen voor een select aantal partners voor langdurige samenwerking. "Deze partners denken mee op strategisch niveau en dragen verschillende onderhoudsscenario's aan", leggen de broers uit. "Deze kant gaan wij ook steeds meer op. Wij willen op die manier ook

in de toekomst een strategische gesprekspartner blijven voor corporaties. We weten als geen ander dat ons personeel het meest waardevolle kapitaal is. De loyaliteit richting hen is erg groot en andersom is dat ook het geval. Daarom investeren we graag in de verdere opleiding van onze medewerkers gezien de koerswijziging bij corporaties."

## Extra verantwoordelijkheden

Op voorhand had 'Palet Schilderwerken' al besloten om de organisatiestructuur te wijzigen. Tussen de directie en de teamleiders zaten twee uitvoerders. Die uitvoerderslaag is er tussenuit gehaald om zo meer verantwoordelijkheid bij de ervaren teamleiders neer te leggen. "Daarom besloten we dat de eerste prioriteit bij de verdere ontwikkeling van de vereiste competenties van onze tien teamleiders ligt", klinkt het gedecideerd. "Als partner voor de langere termijn bij corporaties is het ook bij ons van belang dat de taken en verantwoordelijkheden op de juiste plaats worden neergelegd. Vanwege

## 'Goede training die duidelijk was afgestemd op onze situatie'



Rijk Hammer

"In de oude situatie was ik als teamleider vooral meewerkend voorman. Nu heb ik er extra taken bij gekregen omdat de uitvoerder er tussenuit is gehaald. Dus neem ik nu de werkmap met alle relevante details per project door met de werkvoorbereider. Nieuw is dat ik zelfstandig meer voorbereidingen moet treffen, zoals vergunningen en al het materieel.

Vervolgens zorg ik ervoor dat het juiste schilder- en klimmateriaal klaar staat om mee te nemen. Ik stuur de jongens aan om het afgesproken resultaat te behalen en in een iPad staat onder andere hoeveel uren er voor een project staan. Het is aan mij om tijdig aan de bel te

trekken als de geplande uren dreigen te worden overschreden.

## Profileren

Nieuw is ook het bewonerscontact. Ik licht ze in dat we komen. Is een huis aan de beurt, dan volgt nog eens een afspraakbevestiging met mijn telefoonnummer. Dan weten bewoners bij wie ze kunnen aankloppen. Klachten van bewoners krijg ik binnen via de opdrachtgever. Ik sta bovenop het werk en kan gelijk ingrijpen, bijvoorbeeld als een schilder onverhoopt een struik heeft platgetrapt. Zo profileren we ons beter richting corporaties. Ook omdat we totaalonderhoud gaan aanbieden. Dan kunnen we ook gelijk een lekkende dakgoot oppakken. Betonrenovatie en houtrotherstel deden we al. Zijn we eenmaal klaar, dan bel ik de opzichter. Samen doorlopen we dan de oplevering."

# iders 'Palet Schilderwerken'

het belang dat corporaties hechten aan de bewonerstevredenheid, geven we onze teamleiders bijvoorbeeld een grote verantwoordelijkheid voor de bewonerscommunicatie: voor, tijdens en na de uitvoering.”

## Extra vaardigheden

Ook op een ander vlak krijgen de teamleiders extra communicatieverantwoordelijkheid, te weten richting de corporatie zélf. Het gaat dan vooral om het proactief informeren over de voortgang van de werkzaamheden. “Het mag duidelijk zijn dat het in onze optiek niet alleen maar draait om de technische kwaliteiten van teamleiders”, vervolgen Jan en Sjaak Pleijsier. “Om het nog duidelijker te maken: het gaat er niet alleen om dat je de beste schilder bent. Andere vaardigheden zijn minstens zo belangrijk: overzicht houden, organiseren én communiceren. Een teamleider moet daarnaast ook perfect weten hoe je het eigen team coacht in de uitvoering, hoe je goed omgaat met de huurders én hoe je



De directieleden Jan (links) en Sjaak Pleijsier

goed het gesprek weet te voeren met de corporaties als opdrachtgevers.”

## 'Meeste geleerd van tips over omgang met opdrachtgevers'

“Ik denk voortaan mee met de calculator over de beste aanpak, bijvoorbeeld over steigers of een hoogwerker. Een ander aspect is de werkvolgorde. Mijn advies wordt gevraagd of we bij een blok huurwoningen het beste eerst de volledige voorkant en pas daarna de volledige achterkant gaan aanpakken. Vervolgens overleggen we over de grootte van het team. Bij het opstarten kunnen namelijk eerst twee man volstaan. Uiteindelijk krijg ik van de werkvoorbereider de werkmap, die we samen doorspreken. Vanaf dat moment ben ik 100% verantwoordelijk. Voorbereidingen treffen voor het opstarten van een project kan zo een halve dag duren, waardoor je dan even niet meewerkt met je team.

### Winst

Eén duidelijk aanspreekpunt op het werk, dat is de grootste winst nu de verantwoordelijkheid is

neergelegd bij de teamleiders. Vroeger belde een bewoner de corporatie, de corporatie belde kantoor, kantoor belde de uitvoerder en de uitvoerder belde naar het project. Nu hebben zowel de bewoners als de corporaties rechtstreeks contact met de teamleider. Die weet precies wat er speelt. En met bewoners kan rechtstreeks een afspraak gemaakt worden als ze liever op een ander moment de ramen en deuren willen openen. Richting de corporaties zijn de teamleiders ook het beste in staat om de voortgang van een project door te geven. Ook dit is toe te schrijven aan rechtstreeks contact.”



Henk van den Berg



De teamleiders van 'Palet Schilderwerken' (ééntje ontbrak vanwege vakantie)

### Goede voorbereiding

Getriggerd door het lezen van de nieuwe trainingscatalogus van OnderhoudNL, waarin onder andere de training 'Teamleiders' werd aangeboden, besloot 'Palet Schilderwerken' contact op te nemen met OnderhoudNL. Vooral om een eigen draai te kunnen geven aan deze training zodat die helemaal toegespitst zou worden op de eigen situatie en de eigen wensen. "We zijn zeer te spreken over de uitstekende voorbereiding voor onze in-company training", zeggen ze. "Zo is er in aanloop naar de training niet alleen met ons gesproken over onze wensen, maar ook de tien teamleiders zelf zijn benaderd om hun eigen leerbehoeften in kaart te brengen.

Daarna waren er in ons kantoor vijf trainingsbijeenkomsten. Die stonden vooral in het teken van het gezamenlijk doornemen van het werkproces (wie doet wat en hoe?), de verandering in de taken van de teamleider (inclusief de te gebruiken instrumenten) en de persoonlijke effectiviteit van de teamleider."

### Goede vervolgstap

Iedereen kijkt uitermate tevreden terug op de maatwerktraining van OnderhoudNL. Die tevredenheid kwam overigens niet uit de lucht vallen omdat de voortgang tussentijds ook al besproken werd met zowel de directie als de teamleiders. "We zijn heel blij met deze stap richting onze nieuwe koers", concludeert de directie dan ook. "We weten goed wat we van de teamleiders vragen die op basis van resultaatgericht samenwerken aan de slag gaan bij corporaties. We hebben nu een goed beeld van welke teamleiders zich lenen voor de grotere corporatieopdrachten. En we praten nu al over een vervolg met onze calculatoren en werkvoorbereiders. Met hen willen we namelijk vervolgstappen in gang zetten voor het maken van verschillende onderhoudsscenario's voor de corporaties." ■

### Ook uw bedrijf kan deze training volgen!

De maatwerktraining voor teamleiders kan ook voor uw bedrijf gegeven worden! Als u daarvoor interesse heeft, dan kunt u contact opnemen met trainingscoördinator Gerrie van der Breggen (0182-556126 of [g.vanderbreggen@OnderhoudNL.nl](mailto:g.vanderbreggen@OnderhoudNL.nl)).

Kijk op [www.OnderhoudNL.nl/trainingen](http://www.OnderhoudNL.nl/trainingen) voor het reguliere trainingsaanbod. Zo kunt u zich bijvoorbeeld inschrijven voor de open training 'Teamleiders', die op 23 november in Nieuwegein wordt gegeven.