



Augias

schoon-makers

Whitepaper 2.1 - augustus 2021

Onze heldere visie voor een betere samenwerking

Goed samenwerken met werknemers op afstand



Maurits Timmermans

eigenaar Augias Schoonmakers

✦ ✦ ✦ Wat was ons probleem?

Bij Augias Schoonmakers hadden we te maken dat medewerkers **niet universeel handelden** naar klanten, leveranciers en medewerkers. Hierdoor was er geen uniformiteit wat resulteerde in een zwak bedrijfscultuur.

Hoe wij ons gedragen is niet alleen van belang richting onze klanten, maar ook naar onze interne klanten, onze collega's dus. Als wij ons intern niet universeel gedragen tegenover klanten, leveranciers en collega's, dan zal het ook niet mogelijk zijn om als bedrijf **extern eenheid uit te stralen**.

Daarom zijn wij ons ook gaan richten op de onderkant van de ijsberg (de softe kant) en benoemen wij **'interne momenten van de waarheid'**. Juist die momenten bepalen voor een belangrijk deel onze unieke bedrijfscultuur.

✦ ✦ ✦ Tastbaar maken van missie en visie

Bij ons staan de mensen centraal. Ze vormen de kern van onze dienstverlening. Vandaar dat wij met onze mensen werken volgens het **gedragskompas GELIEFD®**, wat staat voor: **Gepassioneerd, Eigen verantwoordelijkheid, Loyaal, Interesse, Excellent, Flexibel en Deskundig.**

Het gaat erom dat ze op de beslissende momenten het verschil kunnen maken. Dat vraagt om een bepaalde houding en specifiek gedrag. Daarin nemen we onze mensen voortdurend mee, zodat ze zich bewust worden van het feit dat ze inderdaad het verschil kunnen maken.



Wij hebben liefde voor ons vak en laten dat merken aan onze omgeving: **zichtbaar, hoorbaar en voelbaar**. We focussen ons op de eigen cirkel van invloed, denken na en tonen initiatief om problemen op te lossen en te voorkomen.

We spreken elkaar aan **op passend én niet passend GELIEFD®-gedrag**. We zijn eerlijk en oprecht naar elkaar en praten over mensen alsof ze erbij zijn. Wanneer wij over anderen moeten praten die niet aanwezig zijn, doen wij dit met zuivere intenties. We houden niet van een zesjes-cultuur en streven voortdurend naar het beste resultaat.

Wij realiseren ons dat de wensen van de klant soms per dag kunnen wijzigen en wij bewegen soepel mee. We staan voor hoge kwaliteit, zijn gedreven en voeren onze taak vakkundig en volledig uit.



Quick Wins

Vaardigheden •
Kennis •

- Productie
- Procedures
- Structuren
- Technologie
- Doelstellingen
- Markten
- Financiën

INDIVIDU

Zelfbeeld •
Normen/Waarden •
Karaktertrekken •
Motieven •
Mentaliteit •

ORGANISATIE

- Cultuur
- Normen/Waarden
- Vertrouwen en Veiligheid
- Enthousiasme
- Teambuilding
- Zingeving
- Creativiteit
- Relaties

Gedragskompas

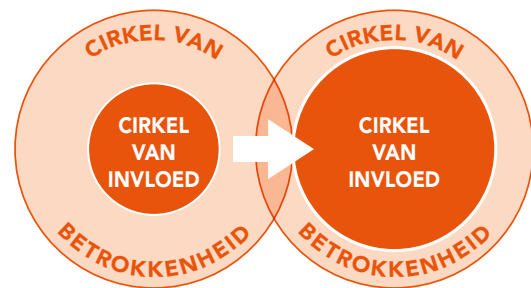
Zorg voor aandacht voor de onderkant
én bovenkant van het water!

Zorgen dat het werkt, inrichten

Alles in kaart brengen

Met het vertonen van **GELIEFD®-gedrag** door alle medewerkers ontwikkelt Augias Schoonmakers zich tot een excellente organisatie.

Om een GELIEFD®-bedrijf te zijn, is het van belang dat **iedereen een actieve bijdrage levert** en zich focust op wat hij/zij **kan DOEN** of **LATEN** op de 'eigen vierkante meter' om hét verschil te maken. Het is daarvoor van belang dat een ieder zich focust op de **eigen cirkel van INVLOED** i.p.v. de **cirkel van BETROKKENHEID**.



Om een sterke bedrijfscultuur te bouwen in de hybride omgeving moet je dus zowel de bovenkant als de onderkant sturen/coachen.



Onze GELIEFD®-uitgave

Deze uitgave hebben al onze medewerkers.

Ontwikkelen van onze cultuur

Om de onderkant van de ijsberg goed neer te zetten en te zorgen dat iedereen handelt naar onze normen en waarden hebben wij de volgende acties opgezet:

Ontwikkelen van een Gedragskompas uitgave

Om ervoor te zorgen dat iedereen handelt naar onze unieke bedrijfscultuur hebben wij momenten van de waarheid verankert in het gedragskompas GELIEFD®. Nadat wij onze mensen zorgvuldig hebben meegenomen, laten wij onze medewerkers vervolgens het gedragskompas uitgave persoonlijk ondertekenen voor commitment.

In deze uitgave wordt duidelijk hoe onze normen en waarden vertaald zijn naar momenten van de waarheid voor alle teams toe en ligt vast welk gedrag daarbij hoort. Dit hebben wij samen met ons team gemaakt en is daarom zeker géén lege huls.

Opzetten Augias academy

Hierin trainen wij onze mensen in klant specifieke momenten van de waarheid maar ook in bedrijfsspecifieke momenten van de waarheid

Unieke HR- beleid

Om dit meer kracht bij te zetten en te verankeren in de organisatie is een van de strategische pijlers; **Binden, Boeien en Bewegen** van de juiste medewerkers. Wij komen hiermee d.m.v. stappen plan

1. Vitaliteitscurve
2. Inzet in de praktijk (Competentie Criteria & woordenboek)
3. Resultaat & Ontwikkel gesprekken (R&O)
4. Kennis inzetbaarheidsmatrix (KIM)

Planningsprogramma

Deze software is speciaal door ons ontwikkeld waarbij wij sturen op intrinsieke motivatie. Medewerkers kunnen zich zelf inschrijven op vrij gekomen jobs.



Organiseren van feesten en partijen

Uitreiken van bloemen/attenties bij klanten en medewerkers als er een moment van de waarheid voorbij komt in de prive-sfeer.



OPGEPAST
ATTENTION
ACHTUNG

Augias

✦ ✦ ✦ ✦ Wat het ons oplevert

- Laag ziekteverzuim +/- 2%
- Medewerkers blijven gemiddeld zo'n 6 jaar tot langer werken
- Laag verloop van medewerkers
- 100% bezetting in de uitvoering
- Klanten blijven gemiddeld 14 jaar bij augias
- Klanten betalen sneller
- Medewerkers zijn ambassadeurs
- Klanten dragen nieuwe klanten aan

Maar wat het ons bovenal oplevert is dat wij een bedrijf uniek zijn met unieke mensen. Iedereen die voor ons werkt, of het nu in Amsterdam, Rotterdam, Utrecht of Deventer is, ze weten allemaal wat de momenten van de waarheid zijn en dat de onderkant van de ijsberg het succes bepaald.



Conclusie

Wij gunnen andere bedrijven die hybride gaan werken hun succes. Met dit Whitebook willen we je laten zien dat je niet alleen moet **focussen op de bovenkant** (de harde kant). Je behaalt meer succes uit als je je meer en meer richt op de onderkant. En **benoem** welk gewenst gedrag je op welke momenten van de waarheid wenst te zien.

Dit bracht bij onze organisatie de juiste balans en daardoor kunnen we verder groeien met een sterke basis.

Geliefd®



Gepassioneerd

Wij hebben liefde voor ons vak en laten dat merken aan onze omgeving: zichtbaar, hoorbaar en voelbaar



Eigen verantwoordelijkheid

We focussen ons op de eigen cirkel van invloed, denken na en tonen initiatief om problemen op te lossen en te voorkomen. We spreken elkaar aan op passen én niet passend Geliefd®-gedrag.



Loyal

We zijn eerlijk en oprecht naar elkaar en praten over mensen alsof ze erbij zijn. Wanneer wij over anderen moeten praten die niet aanwezig zijn, doen wij dit met zuivere intenties.



Interesse

Wij hebben oprechte aandacht voor elkaar en verdiepen ons graag in ons vak.



Excellent

We houden niet van een zesjes-cultuur en streven voortdurend naar het beste resultaat.



Flexibel

Wij realiseren ons dat klantwensen soms per dag kunnen wijzigen en wij bewegen soepel mee.



Deskundig

We staan voor hoge kwaliteit, zijn gedreven en voeren onze taak vakkundig en volledig uit.



Respect

We handelen met fatsoen en waardering naar klanten, collega's, leveranciers én milieu.



Woudenbergseweg 19 D2
3707 HW Zeist

Tel 0343 - 49 39 33
info@augias.nl

www.augias-schoonmakers.nl