



UPDATE

UPDATE IS DE INTERNE NIEUWSBRIEF VAN G4S SECURITY SERVICES



FOCUS OP KLANT ÉN OP MEDEWERKER

Omdat de omzet en marges in het eerste kwartaal van dit jaar niet langer in verhouding zijn met het budget en de kosten, voert G4S Security Services een aantal veranderingen in de organisatie door. Business unit directeur Michael Schrameijer: 'We gaan slimmer én efficiënter werken. Komende periode moeten we met z'n allen de schouders eronder zetten, zodat we onze klanten optimaal kunnen bedienen.'

Onlangs werd, na overeenstemming met de directie en Ondernemingsraad, besloten G4S Security Services per 1 juli 2013 opnieuw in te richten. In plaats van vijf zijn er straks vier regio's, met één centrale binnendienst, verdeeld over de twee hoofdvestigingen in Ede en Zoetermeer. Daarnaast worden de specialties Public Security en Hospitality Services teruggebracht in de regio's en komen onder verantwoordelijkheid van de regiomanagers. Dit moet leiden tot meer synergie in de werkwijze en efficiëntie in de planning.

Duidelijkheid

De nieuwe structuur wordt nu doorgevoerd, zodat deze vóór de zomerperiode staat. Een uitzondering hierop is regio Noord-West, waar veel grote, extra aanvragen van klanten zijn binnengekomen. Deze regio stapt over per 1 september 2013. Vanzelfsprekend heeft deze nieuwe opzet gevolgen voor medewerkers. 'Voor sommige collega's op kantoor heeft dit ertoe geleid dat zij hun baan verliezen; voor anderen wordt de reistijd naar de nieuwe locatie langer', zegt Michael Schrameijer. 'We hebben zo snel mogelijk duidelijkheid gecreëerd om onzekerheden weg te nemen. Daarnaast zijn we overeengekomen dat we medewerkers

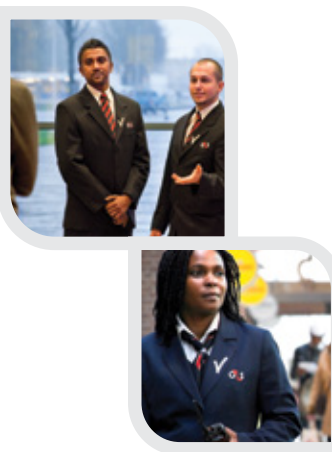
die veel meer moeten gaan reizen, tegemoet zullen komen.'

Minder vergaderen

Doel van de nieuwe organisatie-inrichting is vanzelfsprekend groei voor de business unit. Een stevige basis maakt het mogelijk de processen straks in één keer goed uit te voeren. 'We gaan minder tijd besteden aan vergaderen en meer focussen op de klant. De operationeel managers zullen met de juiste ondersteuning nog meer een buitenfunctie krijgen. We kennen onze klanten en hun contracten, zodat we niet meer worden verrast en het verschil kunnen maken ten opzichte van de concurrent. Kort gezegd ligt de focus op de buitendienst met het klantbeheer en een goede voorbereiding, en de binnendienst met een strakke planning en duidelijkheid voor medewerkers.'

Spel

Als gevolg van de nieuwe inrichting verschuiven ook bepaalde taken. De regiomanager was voorheen financieel en operationeel verantwoordelijk voor de hele regio. In de nieuwe situatie wordt hij/zij primair verantwoordelijk voor de aansturing en coaching van de operationeel





managers en de marge bij de klanten in zijn/haar regio. In de nieuwe situatie is de binnendienst zo volwassen, dat deze de totale buitendienst kan faciliteren. De operationeel manager wordt verantwoordelijk voor kwaliteit bij de klant én bij de medewerkers. De binnendienst verwerkt informatie vanuit de klant en zorgt dat daarop de juiste actie wordt ondernomen. Michael Schrameijer: 'Het zogenaamde spel tussen binnen en buiten gaan we stroomlijnen, want hier kunnen we winst boeken. We gaan voor duidelijkheid en korte lijnen waardoor medewerkers weten wat er van ze wordt verwacht en we zetten mensen daar in waar ze goed passen. Dat stralen we ook weer uit naar klanten.'

Kostbaar onderhoud

Ook op het gebied van ICT zal een en ander veranderen. Het werken met de huidige drie verschillende systemen is niet effectief en bovendien foutgevoelig. Omdat de nieuwe cao straks een nieuwe manier van planning vereist, zal één systeem met een directe link naar de ICT-afdeling de business unit moeten ontzorgen en ondersteunen. De binnendienst heeft vanzelfsprekend tijd nodig om de nieuwe werkstructuur goed op te bouwen, zodat de regiomanager een aantal taken straks kan loslaten. Hierbij worden de medewerkers van de binnendienst getraind, gecoacht en ondersteund.

Werkgroep

Een andere, G4S-brede, verandering is de laag key accountmanagers die boven de business units komen te hangen. Zij zullen de top van landelijke

klanten managen. 'Zo creëren we nog meer duidelijkheid in de verantwoordelijkheden. De groepsleiders, die werken onder de operationeel managers, sturen straks de medewerkers aan. We zullen een werkgroep met groepsleiders samenstellen, zodat zij zelf kunnen aangeven wat de beste werkwijze is voor medewerkers en klanten.'

Onze meerwaarde

Wat betreft bestaande klanten zal de business unit uitkijken naar mogelijke uitbreidingen, ingestoken vanuit innovatie en cross-selling. 'Hoe kunnen wij het onderscheid maken, bijvoorbeeld op technisch gebied? Hoe kunnen we zo goed mogelijk laten zien wat onze meerwaarde is als G4S? Met innovatiesessies boeken we al succes bij klanten. Het is nu zaak om dat vast te houden en meteen in te spelen op wat wij de klant kunnen bieden. Zo gaan we die groei weer pakken en de teruglopende marge een halt toe roepen. Straks hebben we een goede basis en gaan we voor kwaliteit en onderscheidend vermogen!'

“Doel van de nieuwe organisatie-inrichting is vanzelfsprekend groei voor de business unit”



Colofon

Deze nieuwsbrief is uitgegeven door:
G4S Security Services

Redactie:
Michael Schrameijer,
Lamar communicatie,
afdeling marketing & communicatie.
Uitsluitend bedoeld voor intern gebruik.
Aan de teksten kunnen geen rechten
worden ontleend.

Meer informatie:
Secretariaat Security Services
(020) 430 76 84
info@nl.g4s.com

UITGELICHT

De nieuwe inrichting op een rijtje

Regio's

- Regio Zuid-Oost staat voorlopig onder leiding van Marco den Haan.
- Regio Noord-Oost staat onder leiding van Manon Waterman.
- Regio Noord-West staat tot 1 september onder leiding van Reint-Jan Dolfing. Daarna zal hij de functie van manager centrale binnendienst op zich nemen. Vanaf juni is er een vacature voor regiomanager Noord-West.
- Regio Zuid-West staat tot 1 september onder leiding van Peter van der Wateren. Daarna vertrekt hij naar de business unit Fire & Safety en volgt Matthijs Vooijs van G4S Care & Justice Services hem op.

De verlieslijdende regio Gooilanden is verdeeld over de andere regio's, net als de bijbehorende operationeel managers. Robert Jan Ooteman gaat zijn eigen digitale recherchebureau opzetten. Jammer voor G4S dat hij vertrekt, maar goed dat hij voor zichzelf begint!

Binnendienst

- De binnendienst Oost in Ede staat onder leiding van Marieke de Gouw.
 - De binnendienst West in Zoetermeer staat onder leiding van Caroline Smit.
- Daarnaast wordt de planning en operationele ondersteuning van de business unit G4S Care & Justice Services ook in Zoetermeer ondergebracht.