



Impazz Maintain gelooft in de kracht van de technische dienst

DE BALANS TUSSEN CULTUUR EN STRUCTUUR

Veel productiebedrijven stellen werkprocessen - structuur - centraal bij hun technische dienst. Maar bij structuur hoort ook cultuur, zegt Arjan Bijker van Impazz Maintain. "Tussen die twee moet je een balans zien te vinden." Het bedrijf heeft een methodiek ontwikkeld die bedrijven helpt om het optimale uit hun TD te halen.

“Wij geloven in de kracht van de technische dienst”, stelt directeur/eigenaar Arjan Bijker van ingenieursbureau Impazz Maintain uit Nieuwleusen. Hij vervolgt: “Wij willen dat onze klant geloof krijgt of heeft in zijn eigen team of TD. Je kunt de vergelijking trekken met een voetbaltrainer. Als hij geen geloof heeft in zijn team, is hij ongeloofwaardig en kan hij er beter mee ophouden. Wij proberen de kracht van de TD aan te boren door aandacht te geven aan de balans tussen cultuur en structuur. Onder structuur valt het goed neerzetten van werkprocessen of de implementatie van een onderhoudsbeheerssysteem.” Om bedrijven bij te staan bij de selectie van een onderhoudsbeheerssysteem, heeft Impazz de driedelige boekenserie ‘ABC van Maintenance Software’ ontwikkeld. Bijker: “In deel 1 lees je over het ontwikkelen van een visie op het gebruik en de plek van het onderhoudsbeheerssysteem. In de delen 2 en 3 lees je hoe je kiest voor het onderhoudsbeheerssysteem dat het beste bij je past.”

Ambassadeurs

“Structuur en cultuur horen bij elkaar. Je kan nog zo’n mooi werkproces hebben bedacht, als er een slechte sfeer in het team is dan draait het niet. Andersom werkt het ook niet als je elkaar in de TD erg aardig vindt, maar niet op zaken aanspreekt. Die balans tussen cultuur en structuur vraagt aandacht”, zegt Bijker. Impazz staat klanten - voornamelijk productiebedrijven, waterschappen en ziekenhuizen

- uit Midden- en Noordoost-Nederland bij. “Tachtig procent van onze omzet realiseren wij door in het team van de klant mee te draaien. De overige twintig procent halen wij uit het geven van trainingen, door klanten te leren wat wij zelf kunnen. Een voorbeeld uit het trainingsprogramma is de Carroussel voor hoofden TD’s en senior werkvoorbereiders. Dit trainingsprogramma ‘De Carroussel’ werken wij in vijf middagen door.” De Carroussel bestaat uit een door Impazz ontwikkeld tienstappenplan. Elke stap wordt toegelicht en uitgewerkt. “De deelnemer stelt zijn vragen in zijn eigen omgeving en voor zijn eigen productielijn of team. Wanneer een deelnemer hierop antwoordt, ontwikkelt hij zelf een strategie voor zijn team. Dit proces deelt hij weer met de andere deelnemers. Wij hebben inmiddels negen groepen

‘DOE EENS GEK’

Impazz Maintain draagt een opvallende naam. Het is afgeleid van het Italiaanse woord ‘impazzire’ en betekent zoiets als ‘doe eens gek’. “Toen ik in 2014 het bedrijf oprichtte, zocht ik een zo kort mogelijke, unieke naam. Dat was best moeilijk. Op het gebied van maintenance was bijna alles al bedacht. Toen gooide ik het over een andere toer. Als je voor jezelf begint, moet je wel bijna gek zijn, en zo kwam ik op Impazz Maintain uit”, vertelt Arjan Bijker.



“Je kan nog zo’n mooi werkproces hebben bedacht, als er een slechte sfeer in het team is dan draait het niet”

met hoofd-TD’ers en senior-werkvoorbereiders mogen verwelkomen.”

Impazz Open Kaart Spel

Het unieke van Impazz’ aanpak zit hem in de aandacht die aan cultuur wordt geschonken, legt Bijker uit. “Veel bedrijven doen aan procesoptimalisatie, maar weinig geven concreet handen en voeten aan de mens en zijn gedrag. Wij hebben bijvoorbeeld een uniek cultuurprogramma gemaakt waarin in tien modules aandacht wordt geschonken aan mens en gedrag. Eén daarvan is het Impazz Open Kaart Spel. Dit valt voor vijftien euro op onze website te bestellen en bevat honderd vragen. Omdat zestig procent van de storingen door mens en gedrag worden veroorzaakt, gaan zestig vragen over mens en gedrag, twintig over processen en twintig over techniek. De kaarten kun je op een kantinetafel neerleggen, waarna je een collega vraagt om een kaart te trekken en die met de groep te delen.” Tijdens het interview pakt Bijker het kaartspel erbij en trekt een kaart waarop staat: ‘Deel

jij lief en leed in de groep? Kun je dit uitleggen?’. “Het bespreken van zo’n vraag maakt antwoorden los in de groep en biedt de kans om een laagje dieper in gesprek te gaan met collega’s. Als je een collega beter leert kennen, leer je zijn voorkeur kennen. Zo weet je wat hem motiveert en kun je hem beter inzetten. Het schept ook een klimaat waarin dingen bespreekbaar zijn.”

Aanpak werkt

Bijker zegt klanten met behulp van bestaande, bewezen managementmethodieken bij te staan. “Wij hebben die niet zelf bedacht, maar wel zelf gecombineerd. Net zoals Steve Jobs vroeger deed, door ‘connecting the dots’. Zo passen wij de al veertig jaar bestaande ‘plan-do-check-act-cirkel’ toe voor TD’s. Ook gebruiken wij bijvoorbeeld bewezen managementconcepten van de bekende auteur Stephen Covey voor onze trainingen.” Een ander voorbeeld zijn twaalf vragen die Impazz gebruikt van onderzoeks- en adviesbureau Gallup voor het versterken van de betrokkenheid van medewerkers. “Als die vragen allemaal volmondig met ‘ja’ worden beantwoord, heb je een maximaal betrokken team. Dat vermindert het verloop en ziekteverzuim, en vergroot de veiligheid.” De aanpak werkt, merkt hij. “We hebben een goede omzet en dito rendement, zijn de coronacrisis prima doorgekomen en hebben het naar ons zin. We bestaan, dus het werkt.” De behoefte aan versterking van cultuur en structuur beperkt zich niet tot de regio’s waar Impazz nu actief is, weet Bijker. “Bedrijven in heel Nederland willen dit. Daarin zien wij groeimogelijkheden. Met onze parate kennis en kunde zijn we in staat om heel Nederland te veroveren - inclusief Rotterdam!”

DAGELIJKS DRINKWATER

Impazz Maintenance sponsort de Mpilo Foundation. Arjan Bijker legt uit waarom: “Een euro heeft elders meer impact dan hier. Door Mpilo te sponsoren willen wij jaarlijks een waterbron financieren. Zo’n waterbron voorziet vijfhonderd mensen dagelijks van drinkwater. Inmiddels doen wij dit al vier jaar. Dankzij Impazz zijn in totaal al 6.800 mensen dagelijks van drinkwater voorzien. Zo heeft Impazz in Nederland én elders in de wereld blijvend impact. Dat is een geweldige extra dimensie, waar iedereen die met en voor Impazz werkt aan bijdraagt.”