

Laatste ronde Ondernemersprijs Midden-Holland voor MD Service

“Het draait om wat je doet”

Elektrotechnisch installatiebedrijf MD Service behoorde tot de drie genomineerden voor de Ondernemersprijs Midden-Holland van de Kamer van Koophandel (KvK) uit deze regio. Vooral interessant omdat het thema ‘jong ondernemerschap’ op het lijf van dit bedrijf geschreven lijkt. Hoewel zijn bedrijf begin januari uiteindelijk niet als winnaar uit de bus kwam, is eigenaar Martijn Daanen trots en tevreden met de nominatie. Hij vertelt waaraan hij die te danken heeft en wat het voor zijn bedrijf betekent.

Auteur: Leon van den Berg

De Ondernemersprijs Midden-Holland kent diverse voorrondes, waarin een jury alle deelnemers intensief beoordeelt. Hieruit volgt de nominatie van drie kanshebbers, waarvan er één tot ondernemer van het jaar wordt uitgeroepen. MD Service werd door de KvK gevraagd mee te doen. “Je kunt jezelf wel aanmelden, maar zoiets doe je natuurlijk niet,” aldus Martijn Daanen, “je onderneming moet dusdanig onderscheidend zijn dat andere bedrijven, klanten of relaties bijvoorbeeld, je voordragen. Zo is het in elk geval bij ons gegaan. Toch heb ik niet direct ja gezegd. Je

moet namelijk veel openheid van zaken geven, onder andere over je bedrijfsvisie, je marketingstrategie en je personeelsbeleid. Maar MD Service pretendeert altijd zo transparant mogelijk te werk te gaan, dus vond ik het toch goed bij ons passen om mee te doen. Bovendien is het een bijzonder leerzame ervaring om in zo’n traject mee te lopen. Vanuit de jury komen er namelijk veel deskundigen over de vloer om je bedrijf op diverse toetsonderwerpen te beoordelen.”

Pas toen MD Service tot de laatste ronde was doorgedrongen bracht Daanen zijn klanten op de hoogte. “Die hebben positief gereageerd, ook toen we uiteindelijk niet de winnaar bleken. Zelf vond ik het wel balen, vooral omdat we als jong, ambitieus en regionaal actief bedrijf veel aansluiting met de KvK-verkiezing en het thema jong ondernemerschap zagen. Maar zo gaat dat in zaken: er kan er maar één winnen. Als dat dan een goed en innovatief bedrijf is, heb je daar vrede mee. Bovendien zegt zo’n nominatie op zich al veel over de kwaliteit van je bedrijf en dat weten klanten te waarderen.”

Doen wat je zegt

Een belangrijke reden voor de nominatie van MD Service was het feit dat de onder-

neming zich onderscheidt van collega-bedrijven. “Het is niet wat je zegt, maar wat je doet,” stelt Daanen. “Natuurlijk kan ik zeggen dat we klaarstaan voor de klant, maar dan volgt meteen de vraag hoe we dat doen en hoe we ons daarmee onderscheiden van anderen. Onderscheidend vermogen creëren in deze branche is niet eenvoudig, omdat het een prijskopersmarkt is. Installatiebedrijven staan voortdurend onder druk omdat ze onderin de bedrijfskolom opereren.” Toch heeft het zijn nadelen om altijd maar de scherpste prijs neer te leggen, vindt Daanen. “Een goede installatie gaat verder dan het technische gedeelte. Bij kwalitatief hoogwaardig elektrotechnisch werk komt ook een stuk advies en projectbegeleiding kijken. Dit betekent dat je de zaken voor je klant zo goed mogelijk in banen leidt en ook dat je van tevoren incalculeert waar later in het traject nog wensen zouden kunnen ontstaan. Moet de klant hier achteraf zelf om komen, dan is er sprake van meerwerk en daarmee maak je jezelf als installateur niet populair. En ook na de oplevering moet je klaarstaan voor je klant met adequate after sales. Alleen op die manier bouw je aan een langdurige relatie met je klanten.”

One shop stop

De ondernemer legt uit hoe MD Service te werk gaat: “Wij zijn elektrotechnisch totaalinstallateur. Een klant kan bij ons niet alleen terecht voor de elektrische installatie, maar ook voor verlichting, beveiliging, telecom en beeld en geluid. Zo hoeft hij niet te shoppen en heeft één aanspreekpunt voor al het installatiewerk. Daarnaast streven wij er altijd naar deel uit te maken van het bouwteam. Op die manier kunnen we al in een vroeg stadium meedenken over de beste oplossing en de slimste manier om die tot stand te brengen, in relatie tot het beschikbare budget. Meedenken betekent ook dat we onze klanten uitleggen hoe hun beslissingen op de lange termijn uitwerken. Vaak zien we daardoor dat men bereid is het budget iets uit te breiden, als daarmee bijvoorbeeld een bepaald toekomstvast prestatieniveau



AfB. 1: “Het is niet wat je zegt, maar wat je doet,” stelt Daanen.

FOTO: LEON VAN DEN BERG



AFB. 2: Enkele voorbeelden van projecten die zijn uitgevoerd door MD Service.

is gegarandeerd. Zo waarschuwen wij ook dat prijskopen vaak tot meerwerk leidt. Overigens denkt vrijwel iedereen dat meerwerk een belangrijke inkomstenbron voor de ondernemers in onze branche is, daar ben ik het echter niet mee eens. Je omzet mag dan wel hoger zijn, maar je bent veel tijd kwijt aan discussies met je klant. Bovendien kweek je er geen goodwill mee, waardoor je een langdurige relatie kunt vergeten, terwijl dat juist is waar wij op uit zijn. Vandaar dat we ook veel aandacht besteden aan onderhoud."

Installatie en onderhoud

Daanen licht toe hoe hij installatie en onderhoud binnen MD Service met elkaar verbindt: "Tot nu toe hebben we het alleen gehad over het voortraject, waarin wordt beslist hoe de installatie er uit komt te zien en wat dat gaat kosten. Dan volgt de installatie met de bijbehorende oplevering en pas daarna krijgt het hele verhaal de kans zich te bewijzen. Veel van onze klanten zijn voor hun voortbestaan afhankelijk van een goed functionerende installatie. Storingen zijn lastig voor het bedrijfsproces en kunnen in extreme gevallen veel geld kosten. Dat is waarom een onderhoudscontract zo belangrijk is. Voor beveiligingsinstallaties is dit vanzelfsprekend, omdat anders verzekeringstechnisch geen oplevering kan plaatsvinden. Wij stellen altijd dat zo'n contract voor andere delen van de installatie net zo belangrijk is. Een winkel kan bijvoorbeeld niet zonder etalageverlichting of verbindingen voor betaalverkeer, beeld en geluid."

MD Service bespreekt het onderhoud, om de kwaliteit van de installatie voor de toekomst te waarborgen, bewust bij de oplevering van de installatie. "Omdat wij vanaf het begin betrokken zijn geweest bij de bouw, kennen we de installatie van haver tot gort en weet de opdrachtgever precies wie wij zijn en wat hij van ons mag verwachten. Vaak is ons advies over onderhoud dan ook zeer welkom." De

"Voor een langdurige relatie met onze klanten besteden we ook veel aandacht aan onderhoud"

meerwaarde van een langdurige relatie blijkt ook op een andere manier. "Regelmatig hebben klanten na de oplevering van de installatie nog aanvullende plannen. Door de relatie die hij inmiddels met ons heeft opgebouwd, is hij geneigd ook deze werkzaamheden bij ons onder te brengen. Op dit punt onderscheiden we ons essentieel van collega's die na de oplevering uit beeld verdwijnen. Door onze werkwijze snijdt het mes aan twee kanten. De klant heeft altijd een betrouwbare installatie en kan 24/7 een beroep op ondersteuning doen. En wij hebben door onze investering in de klantrelatie een constante opdrachtenstroom. Bovendien zorgt het niet-conjunctuurgevoelige on-

derhoud in een tijd dat de nieuwbouw onder druk staat voor extra bestaanszekerheid," aldus Daanen.

Groei

MD service ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet. Daanen: "Ik ben zes jaar geleden begonnen met twee monteurs en werkte toen zelf nog vaak mee. Vanaf het begin heb ik echter doelgericht aan een groeimodel gewerkt. Drie jaar geleden kocht ik het pand waar we nu in zitten. Inmiddels is dat te klein geworden voor onze 25 medewerkers. Daarom verhuizen we over een paar maanden naar ons nieuwe onderkomen op het moderne bedrijventerrein Gouwe Park, langs de Azo bij Gouda."

Groei betekent ook het vinden van nieuwe medewerkers. Daanen: "De branche heeft het moeilijk met het vinden van voldoende gekwalificeerd personeel. Niet in de laatste plaats doordat detacheringbureaus jongeren voor de neus van installateurs van school wegkopen. Die worden dan tegen een aardig tarief aangeboden aan de branche. Dat lijkt leuk, maar pakt nadelig uit. Weliswaar verdienen deze kersverse monteurs meteen al een goed salaris en zijn de installateurs met hun inzet geholpen, maar in detacheringpersoneel wordt over het algemeen nauwelijks geïnvesteerd. Het gevolg is dat deze jongens niet doorgroeien in het vak en uiteindelijk minder goede toekomstkansen hebben. Velen houden de elektrotechniek daardoor uiteindelijk toch voor gezien en dat is zonde. Zo houd je met detachering het personeelstekort in de branche dus eigenlijk alleen maar in stand." Ook MD Service zoekt nog enkele collega's, maar heeft over het algemeen niet te klagen over het personeelsbestand. "Wij zijn erkend leerbedrijf en weten onze jongens daardoor vaak al voordat ze van school gaan aan ons te binden. En door ook daarna te blijven investeren creëer je een trouwe club van mensen." Daanen benadrukt: "Vergeet nooit dat je bedrijf zo sterk is als de mensen die er werken. Zonder mijn team was MD Service bijvoorbeeld nooit zover gekomen in de ondernemersprijs!"

MD Service BV
www.mdservice.nl
info@mdservice.nl
(0182) 55 07 99

