



‘Hagemans is een prettige partner’

IN GESPREK MET ONZE PARTNER
CCS NEDERLAND

Op bezoek bij CCS, is op de koffie bij Jim van Gemert. Met een vrolijk: ‘Hey, dat is een bekend gezicht,’ word ik binnengelaten. Ik krijg een rondleiding door het prachtige nieuwe gebouw. Vol trots laat Jim me alle ruimtes zien en vertelt over de keuzes die ze maakten bij de inrichting. Als we in de keuken/lunchruimte aankomen, krijg ik een lekker bakje koffie en begint het interview.

Door JANNE RUITER

Jim's start bij CCS

Uiteraard wil ik weten sinds hoe lang CCS bestaat en waar CCS voor staat. Jim begint te vertellen. ‘CCS staat voor Collins Cleaning Service. Mijn broer Collin begon CCS Nijmegen in oktober 1993. Ik zat toen nog op school en woon-

de bij mijn ouders. Destijds had hij één grote klant, dat was KPN. Zijn werkzaamheden bestonden voornamelijk uit hogedrukreiniging, klein technisch onderhoud en glasbewassing. Vanaf mijn 15e werkte ik al regelmatig bij mijn broer. Zo heb ik de nodige ervaring opgebouwd.’

Van werknemer naar werkgever

Er werd flink aan de weg getimmerd bij CCS. En Jim werkte steeds meer op kantoor om het klantenbestand uit te breiden. Dat was het moment dat Collin vroeg of Jim samen met hem het bedrijf wilde runnen. ‘Dat leek me wel wat,’

vertelt Jim. 'In 1999 zijn we dan ook samen verdergegaan en richtten we een vof op. Omdat ik nog zo jong was, was het in het begin tijdens klantgesprekken soms hard werken. Ik was echt nog een broekie.'

Samenwerken met Hagemans

Terwijl we zitten te kletsen, komt eerst zijn vader binnenlopen en even later ook zijn zoon, die inmiddels ook al hier en daar meewerkt. Voor opvolging is dus ook al gezorgd!

Als ik Jim vraag naar zijn eerste contact met Hagemans, vertelt Jim dat hij, in een van zijn eerste klantgesprekken, met Mario van den Akker om tafel zat. Het kantoor van Hagemans zat toen aan de Bedrijfsweg in Nijmegen. CCS en Hagemans werken al samen sinds ongeveer 1999. Beide bedrijven zijn gegroeid. Ik vraag Jim of de samenwerking daardoor veranderd is. 'Jazeker, maar niet zozeer door de groei, meer omdat ik zo jong begonnen ben. Dan heb je nog wat te bewijzen, waardoor de samenwerking anders is.'

Dat leeftijdsverschil merkte hij ook op andere momenten. 'Ik weet nog goed dat ik door een voormalig projectleider van Hagemans, Nico Ulrich, in het Van Der Valk Cuijk uitgenodigd werd voor een lunch, om te vieren dat er een grote klus was binnengehaald. Samen met de opdrachtgever bestelde hij een wijntje. 'Tja, doe mij maar een biertje,' zei ik. Daar hebben we achteraf flink om kunnen lachen.'

Onderling vertrouwen

Inmiddels is er sprake van een groot onderling vertrouwen. 'Een tijd geleden werd ik gebeld door Mario. Hij zat aan tafel bij onze gezamenlijke opdrachtgever Talis en ik stond op de speaker. Hij had advies nodig en vroeg me mijn mening als specialist. Uiteindelijk nam Talis mijn advies over en was Mario geholpen. Dat is een duidelijk voorbeeld van hoe de samenwerking inmiddels in elkaar steekt. Sowieso is er een wederzijds vertrouwen. Het contact is informeel en we zijn eerlijk in onze communicatie. Alles gaat in goed overleg. Wij zijn de laatste schakel op jullie projecten, dan is er vaak nog van alles op te lossen. Omdat we elkaar al zo lang kennen, weet je dan wat je aan elkaar hebt. Hagemans is een prettige partner.'

Resultaatgericht samenwerken (RGS)

Inmiddels werken wij als Hagemans met veel corporaties in RGS-vorm. Wat merkt Jim daar eigenlijk van? 'Wat heel duidelijk is, is dat de werkzaamheden gespreid worden. En de aanvragen komen eerder binnen. Het is fijn dat we nu in het voortraject betrokken worden, en kunnen meedenken. Het nadeel is dat je soms 2,5 uur aan het luisteren bent naar de partijen die vóór jou in de planning komen. Wat mij betreft hoeven we niet bij iedere vergadering te zijn als we alleen glasbewassing doen. Maar in sommige gevallen leer je van andere partners.'



Gekkenhuis

Jim haalt aan dat CCS Nederland nu in een luxepositie zit, en dat ze regelmatig nee moeten zeggen tegen opdrachten. 'Het is een gekkenhuis. Om werk verleggen zitten we allang niet meer. We hebben nu een leuk klantenbestand, waarbij de meesten al tien jaar klant zijn. Daarvoor reserveren we liever 20% capaciteit voor spoedklussen. We zijn misschien niet de goedkoopste, maar bij ons is wel altijd alles van A tot Z geregeld. Een groot compliment dat we laatst kregen, was dat een klant een project een halfjaar uitstelde omdat wij niet eerder tijd hadden. Ook is het heel fijn als je teruggevraagd wordt door klanten als Campina of Heinz.'

'Ons team kent 45 medewerkers, waarvan ongeveer 70% in vaste dienst. Verder maken we gebruik van vaste flexwerkers en zzp'ers. Uiteindelijk willen we maximaal groeien naar 70 man, zodat we iedereen persoonlijk blijven kennen en kunnen aansturen. Zo krijgt iedereen de aandacht die hij of zij nodig heeft, afgestemd op de persoon zelf. Daar profiteren de klanten uiteindelijk van.'

”
Als we terugkijken, zijn we nog steeds trots op hoe we het gedaan hebben

Spannende tijden

Jim leerde snel. Dat was maar goed ook, want CSS verloor KPN als klant. Dat was een flinke klap. Zo'n tachtig procent van de omzet viel weg. Jim vertelt hoe dat destijds ging. 'Dankzij een lening van onze ouders en heel hard werken, hebben we het gered. We waren gedreven om onze ouders het geleende geld zo snel mogelijk terug te betalen. Die stok achter de deur werkte zeker mee. En als we terugkijken, zijn we nog steeds trots op hoe we het gedaan hebben. Wat in 1999 de omzet was, hadden we aan winst aan het eind van 2000.'

”
Het contact met Hagemans is informeel en we zijn eerlijk in onze communicatie

Naamsverandering

In 2004 veranderde de rechtsvorm en de naam naar CCS Nederland BV. 'We werden steeds groter en hadden ook klanten in Arnhem,' vertelt Jim. 'Dat lag wel een beetje gevoelig, want onze naam was toen nog CCS Nijmegen. Toen we in de Benelux Messer als klant kregen, besloten we de verandering door te voeren.'

”
We willen al onze mensen echt persoonlijk blijven kennen en aansturen. Zo krijgt iedereen de aandacht die hij of zij nodig heeft