

Ideeënfontein Brabant Water

Op de werkvloer leven vaak de beste ideeën. Maar hoe zorg je dat ze in beeld komen? Drinkwaterbedrijf Brabant Water heeft een manier gevonden om de vele goede ideeën van medewerkers inzichtelijk te maken en – waar mogelijk – meteen in de praktijk te brengen. Brabant Water werkt nu ruim een jaar met de Ideeënfontein en het is een succes: het idee werkt!

De kracht van de Ideeënfontein

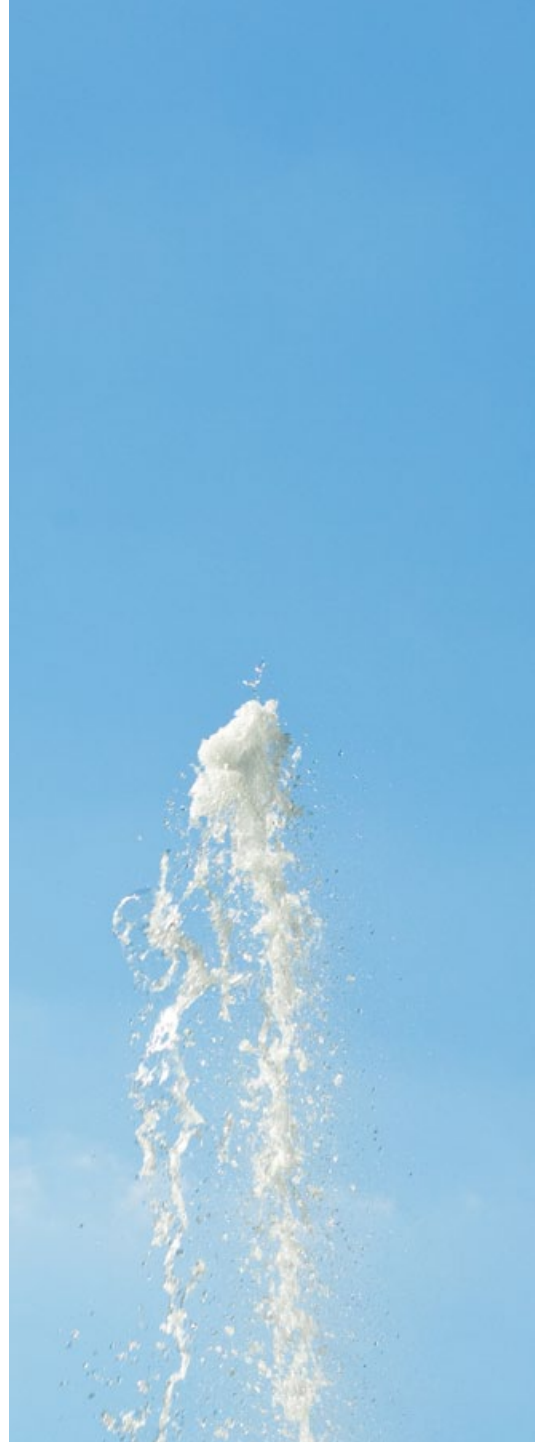
Met de Ideeënfontein slaagt Brabant Water erin medewerkers te stimuleren ideeën aan te dragen, die kunnen bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening of aan het eigen dagelijkse werk. Daar zijn verschillende redenen voor. Zo is er gewerkt aan een laagdrempelig invulformulier, dat voor iedereen te vinden is op intranet. Elke inbreng wordt gewaardeerd en alle ideeën krijgen een (snelle) terugkoppeling over de haalbaarheid. Daarnaast kunnen goede ideeën snel in praktijk gebracht worden, niet gehinderd door formele besluitvorming. Er is een speciaal kernteam opgericht dat de ideeën in behandeling neemt én ervoor zorgt dat de aandacht wordt vastgehouden, bijvoorbeeld door 'het idee van de maand'.

Idee van de maand

Eén van de snel uitgevoerde ideeën gaat over de inrichting van de bussen voor de monteurs. Brabant Water heeft er belang bij dat de bussen op een standaard manier worden ingericht, terwijl sommige monteurs hier ook zelf invloed op willen hebben. Een monteur heeft bedacht om een deel standaard in te richten en een deel op maat. Dit idee is meteen in uitvoering gebracht.

De resultaten

Inmiddels staat de Ideeënfontein bij Brabant Water op de kaart en is er een continue stroom van nieuwe ideeën; gemiddeld zo'n 15 per maand. Dit levert naast verbeteringen in het werk en voordelen voor de klant ook meer betrokkenheid en enthousiasme bij medewerkers op. Kortom: de Ideeënfontein, een klaterend succes!



Wanneer komt er weer water uit de kraan?



Oasen en Vitens lanceren www.waterstoring.nl: op deze website krijgt de klant sneller inzicht in eventuele storingen in de drinkwaterlevering.

Klanten kunnen direct zien of zij te maken hebben met een storing of met geplande werkzaamheden. En het belangrijkste: wanneer er weer water uit de kraan komt.

Drinkwaterbedrijven Oasen en Vitens leveren 24 uur per dag, 7 dagen per week onberispelijk water. Met een gezamenlijk leidingnet van meer dan 51.000 km gaat er heel soms iets mis.

Nederlanders zitten nu gemiddeld zo'n tien minuten per jaar door storingen zonder water. Dat is niet veel, maar kan toch erg vervelend zijn. Ook moet soms onderhoud worden gepleegd aan de leidingen of productielocaties. Om klanten hierover beter te kunnen informeren, zetten Oasen en Vitens naast sociale media en het klantencentrum nu dus ook waterstoring.nl in. De website bestrijkt het hele voorzieningsgebied van Oasen en Vitens. Zo'n 6,1 miljoen klanten in de provincies Flevoland, Friesland, Gelderland, Utrecht, Zuid-Holland en Overijssel kunnen ervan gebruikmaken.

Andere waterbedrijven worden van harte uitgenodigd zich aan te sluiten bij het initiatief; er lopen inmiddels enige gesprekken.