

!IMPULS MENEN-WERVIK

Woonmaatschappij !Mpuls Menen-Wervik ontstond door de samenvoeging van de SHM's !Mpuls en De Leie en SVK Woonsleutel. Drie maatschappijen met elk met hun eigen werking samensmeltten tot één geheel was geen evidente opdracht. "Tussen de drie maatschappijen stelden we grote verschillen vast op gebied van klantgerichtheid en de administratieve aanpak. Eén maatschappij had bv. geen sociale dienst," vertelt Lien Descamps, teamleader Support bij !Mpuls Menen-Wervik. Daarnaast moesten er ook nog heel wat knopen doorgehakt worden op vlak van leveranciers, aannemers, sociaal secretariaat, softwareprogramma's enz.

Werkgroepen

Nadat na rijp beraad het organigram werd afgeklopt, moest er dus aan de praktische organisatie gedacht worden. Omdat !Mpuls Menen-Wervik vóór de fusie al vertrouwd was met werkgroepen (bv. rond communicatie en IT), ontstond al snel het idee om voor het vormgeven van die praktische organisatie werkgroepen in het leven te roepen. De werkgroepen werden zoveel mogelijk gebaseerd op de structuur die voor de fusie bestond binnen de drie maatschappijen. Zo waren er o.a. werkgroepen over patrimonium (technische dienst), projecten, inschrijvingen en toewijzingen (kandidaten), verhuring, sociale dienst en personeelsdienst.

"Het doel van de werkgroepen was de bestaande werkingen te kunnen vergelijken om vervolgens tot een *best of both worlds* te komen om van daaruit een nieuwe werking te kunnen uitstippelen. De uitdaging voor de werkgroepen bestond erin om de verschillende 'oude' werkwijzen onder de loop te nemen, waar nodig bij te sturen en zo goed als mogelijk in één werking zien te stroomlijnen," aldus Lien. Vervolgens werden de bevindingen van de werkgroepen voorgelegd aan het Directiecomité en het Bestuursorgaan. Na goedkeuring werd alles vastgelegd in het procedurehandboek.

Betrokkenheid

Voor het welslagen van de werkgroepen was de betrokkenheid van alle medewerkers cruciaal. Daarom werd gekozen voor een mix van medewerkers en leidinggevenden. In elke werkgroep zaten medewerkers van de drie maatschappijen. Ook als een van de maatschappijen bijvoorbeeld geen sociale dienst had, sloten collega's van die maatschappij aan bij de werkgroep Sociale Dienst. Collega's van SVK Woonsleutel werden vanaf de eerste gesprekken betrokken. Dat ondanks het feit dat zij pas zes maanden na de opstart van !Mpuls Menen-Wervik zouden overstappen naar de woonmaatschappij.

Effect

De fusie was niet altijd even evident, maar de gekozen aanpak heeft wel vruchten afgeworpen bevestigt Lien: "Omdat alle taakindelingen reeds op voorhand gekend waren, konden alle teams en hun medewerkers vrijwel onmiddellijk vlot aan de slag na de verhuis." De werkgroepen hebben hun effect op het gevoel van samenhang niet gemist. "Iedereen wilde vooruitkijken en constructief samenwerken aan het nieuwe, grotere geheel," zegt Lien. Die samenhang is niet alleen het resultaat van de werkgroepen, maar ook van een informele kennismakingslunch en de vele activiteiten die het sfeercomité al heeft georganiseerd.

Daarmee is het werk natuurlijk niet afgerond. !Mpuls Menen-Wervik blijft voortdurend aan zelfevaluatie doen om waar nodig de werking te verfijnen. Ongeveer een jaar na de schaalvergroting groeide het inzicht dat de communicatie tussen de verschillende diensten beter kon. Dankzij het advies van een externe consultant kwam !Mpuls Menen-Wervik tot een nieuwe interne structuur. Nu wordt er in zones (wijken) gewerkt, waarbij er voor elke zone een

volledig team van medewerkers staat. “Met deze manier van werken hopen we de klant nog beter tot dienst te kunnen zijn,” zegt Lien.

Kim Timperman – Stafmedewerker HR

