Een dag in het spoor van Madelec

Dit artikel is een beschouwing van een dag in het spoor van Rony Maesen, algemeen directeur en bestuurder bij lidbedrijf Madelec. Daarnaast is hij al zo'n 20-tal jaar bestuurder bij onze West-Vlaamse afdeling. Wat volgt, is een kijkje achter de schermen bij een installatiebedrijf dat alle technieken voor woningen, appartementen en industrie onder één dak bundelt.

Om 7u50 word ik verwacht bij Madelec in de Kalkhoevestraat in Waregem. De vier elektrische oplaadpunten op de parking maken het onmiddellijk duidelijk dat dit lidbedrijf inzet op groene energie en duurzame investeringen.

Doorheen de jaren transformeerde Madelec van een klein elektriciteitsbedrijf naar een multidisciplinaire onderneming dat 85 mensen tewerkstelt. 'We zijn echter nog steeds het familiebedrijf dat we altijd al waren. Wie voor ons kiest, kiest voor een persoonlijke maar professionele aanpak. De groei die ons bedrijf kent, is er alleen maar gekomen door een klantgerichte aanpak. Wij vinden het belangrijk om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de klant en garant te staan voor kwaliteit', zegt Rony.

Coördinatievergadering

Terwijl het buiten regent, is het binnen gezellig warm. Iedere vrijdagochtend start de wekelijkse coördinatievergadering stipt om 8u00. Er zijn koffiekoeken en koffie voorzien voor de aanwezigen en het is dus ideaal om de eerste afspraak van de dag te beginnen. De vergadering vindt plaats in de MOOR (een Multifunctionele Opleidings- en OntmoetingsRuimte, inclusief virtuele toonzaal) waarbij de planning, alle projectleiders en de desbetreffende bouwfirma – afhankelijk van het project waarvoor ze werken – betrokken zijn. De meerwaarde om zoveel mogelijk belanghebbenden te betrekken bij deze vergadering valt onmiddellijk op. Allereerst worden de lopende projecten besproken waarbij de mogelijke knelpunten aan bod komen. 'Meestal worden we in een vroeg stadium (wanneer men nog bezig is met het bouwplan te tekenen) bij projecten betrokken, wat een grote meerwaarde is voor alle partijen. We kunnen dan de opdrachtgever beter adviseren over welke technieken toegepast kunnen worden', vertelt Rony.

Nadien overloopt men de planning en wordt relevante wetgeving zoals CertIBEau besproken. Dit nieuw attest – sinds 1 juni 2021 – bepaalt met name of een gebouw aan de "waterverplichtingen" voldoet in Wallonië. Het attest moet door een erkende certificeerder opgemaakt worden.

> "Ons personeel is het kloppend hart van Madelec!"
>
> RONY MAESEN

Tot slot wordt de onrust op de bouwmaterialenmarkt verder aangestipt. Deze verstoringen leiden tot vertragingen – soms tot een half jaar – in de bevoorrading (Bv. expansievaten, radiatoren, kleine elektrische componenten voor bijvoorbeeld in warmtepompen, gekleurde kranen, glas, staal, …) maar ook tot aanzienlijke prijsstijgingen. Deze omstandigheden dwingen installatiebedrijven om op zoek te gaan naar creatieve oplossingen. Na de vergadering legt Stefanie (aankoopster) mij uit hoe Madelec omgaat met deze toeleveringsproblemen: 'We zoeken eerst naar hetzelfde product bij de verschillende groothandels. Indien het niet gevonden kan worden, zoeken we naar alternatieve producten en materialen die wel nog voorradig zijn. We mogen natuurlijk niet aan kwaliteit inboeten! Daarom vragen we op voorhand de technische fiches op en bestellen we eerst een voorbeeldexemplaar. Bijvoorbeeld een expansievat (25l) waarvan we een alternatief vonden (24l). Hierbij zochten we eerst uit of die 1l verschil een wezenlijke impact had. We kiezen voor kwalitatieve producten van sterke en

Rony Maesen (Master of Science ingenieur electromechanica, directeur) en Charles Leysen (Master of Science handelsingenieur, algemeen bestuur) van het West-Vlaamse installatiebedrijf Madelec

bij voorkeur Belgische bedrijven. Van deze bedrijven zijn we relatief zeker van dat er over tien jaar nog wisselstukken beschikbaar zullen zijn. Momenteel is het onmogelijk om te voorspellen wanneer de situatie opnieuw zal normaliseren.' In haar job merkt ze de laatste jaren duidelijk de veranderende energietrends (warmtepompen, koeling, ventilatie, …) en elektrotrends (domotica) op.

Aan het roer staan

'Iedere dag is anders en loopt nooit helemaal zoals gepland. Vaak zijn er tal van ad hoc zaken die dringend aandacht nodig hebben en die niet voorzien zijn in mijn agenda. Maar dat vind ik nu net het boeiende aan mijn job. (*lacht*) In mijn functie ben ik voornamelijk bezig met de operationele kant van het bedrijf. Ik ben veel de baan op voor werf- en klantbezoeken. Tijdens die bezoeken kan ik nadenken hoe we de toekomstige service van Madelec kunnen verbeteren en/of uitbreiden en daarbij nog beter kunnen aansluiten op de behoeften van onze klanten. Echter, ik probeer iedere dag om 16u00 op kantoor te zijn om de techniekers te zien toekomen van een lange werkdag en te polsen hoe alles verlopen is.

Madelec werkt grotendeels B2B waarbij onze doelgroep bestaat uit bouwbedrijven, promotoren en architecten', gaat Rony verder. '80% van onze omzet draaien we in de woning- en appartementsbouw. De overige 20% halen we vooral uit industriële projecten. Het actieterrein van Madelec strekt zich uit over heel België, maar we werken vooral in West- en Oost-Vlaanderen. Het is immers aangenamer voor ons personeel als ze geen lange verplaatsingen hoeven te maken.

Bovendien kent Madelec een mooie stabiele groei, zowel op het vlak van personeel als omzet. Ons klantenbestand bestaat grofweg uit zo'n 60% terugkerende klanten. Dit heeft een aantal redenen: klanten worden overgenomen, mijn bestaande contact gaat op pensioen / heeft een nieuwe job en wordt vervangen door een nieuwe aankoper of een nieuwe operationeel directeur die liever samenwerkt met partners die hij/zij al kent van vroeger. U opnieuw bewijzen naar hen toe vormt een uitdaging maar wel één die we vaak met succes voltooien.'

Structuur

Tussendoor verwerkt Rony zijn vele e-mails. Hij probeert dat bij te houden en structuur aan te brengen. Het woord "structuur" komt in de loop van de dag vaak ter sprake. Door structuur aan te brengen in een bedrijf en uw processen efficiënt in te richten, zorgt u ervoor dat uw bedrijf continu kan doorlopen. Structuur is er wanneer iedereen goed weet wat zijn/haar taak is en dan dient u als verantwoordelijke enkel wat te coachen en waar nodig bijsturen.

Een goede baas geeft om zijn mensen. Dit is bij Rony duidelijk het geval. Hij reageert flexibel op de vele vragen die er zich voordoen die dag en zoekt steeds naar de beste oplossing. 'De problemen moeten direct worden aangepakt en slagvaardig worden opgelost want een klein probleem kan snel een groot probleem worden. Ik probeer een positieve werkomgeving te creëren waar onze werknemers zich goed voelen en we- ›››

> De uitdaging is om geschikt personeel aan te trekken waarbij we onze hoge kwaliteit qua werkwijze kunnen waarborgen.
>
> CHARLES LEYSEN

›› ten wat van hen wordt verwacht. Iedere week zit ik samen met de verschillende teams zodat ik weet wat er leeft. Ik investeer in een vertrouwensrelatie met onze werknemers: "Geef vertrouwen, krijg vertrouwen". Neem hun ideeen rond bijvoorbeeld de werkorganisatie in overweging. Dit zorgt voor meer toewijding, betrokkenheid en loyaliteit. Daarnaast betekent structuur ook dat alle nodige materialen aanwezig zijn op de werf voor onze techniekers: helemaal moeten terugrijden voor een pak schroeven, is echt geen optie.'

Projectmeeting

Uit zijn gesprekken met de klant, schetst Rony de scope en de complexiteit van een nieuw project uit Sint-Pieters-Woluwe met twee van de zes ingenieurs – die deel uitmaken van hun interne studiedienst – zodat ze weten wat er allemaal moet voorzien worden. Op basis hiervan onderzoeken zij wat de meest voordelige én energie-efficiënte oplossing is voor de klant.

Zo'n 50% van hun projecten is volledig op maat. 'Dat we alle technieken op maat van de klant kunnen installeren vormt een troef. Dit totaalproject is een mooi voorbeeld hiervan. Wij werken de installatie ook volledig zelf uit. Dat is de sterkte van onze studiedienst. Graag wil ik onze trouwe klanten nog nauwer bij ons bedrijf betrekken. Architecten en andere studiebureaus moeten direct met onze ingenieurs samenwerken. Zo kunnen we o.a. fouten vooraf detecteren', aldus Rony.

Werfbezoek

Voor de middag bezochten we een werf in het centrum van Waregem. Madelec is een gekend bedrijf in Waregem en dat is eraan te merken. Toen we reden door hun thuishaven in Waregem, wees Rony mij het ene gebouw na het andere aan waar Madelec alle technieken heeft geplaatst.

Het gonst van de bedrijvigheid als we aankomen op de werf. Op de verschillende verdiepingen van het gebouw zijn hun techniekers aan het werk. 'Onze techniekers zijn goed op elkaar ingespeeld. Er worden hierdoor minder fouten gemaakt. Zelfstandig maar ook goed samen kunnen werken, communiceren en kwaliteit leveren, dat is waar Madelec voor staat. Dit is trouwens één van de vele projecten waarbij we de verschillende systemen als één geheel laten functioneren.'

Klantenbegeleiding

Ook de klantenbegeleiding (B2C) is een belangrijk aspect bij Madelec want de keuzemogelijkheden zijn tegenwoordig eindeloos. Er is hiervoor een fulltime verantwoordelijke in dienst. In de namiddag volgen we in een Gentse sanitaire groothandel hoe dit in zijn werk gaat. De prijs van sanitair kan flink verschillen naargelang de moeilijkheidsgraad van de plaatsing, materiaalgebruik, het type sanitair en technische snufjes. Dan heeft de klant iemand nodig die meedenkt om binnen dat budget te blijven. Rony: 'Bij Madelec wordt u niet aan uw lot overgelaten: wij staan u bij en gaan samen op zoek naar kwalitatieve en geïntegreerde oplossingen op maat. Maak gebruik van de expertise van een vakman!'

> Goed luisteren en kwaliteitsvolle oplossingen op maat bieden, daar draait het om.
>
> RONY MAESEN

Investeren in menselijk kapitaal

Madelec investeert in kennis en in mensen: de MOOR wordt ook benut voor bijscholing van het personeel – dat ook zelf kan aangeven welke cursussen ze willen volgen – én voor externe opleidingen en studieavonden. Architecten, promotoren, studieburelen, industriële en particuliere klanten: bij Madelec delen ze graag hun kennis. Ook toekomstige generaties komen bij Madelec over de vloer: zo nodigen ze op regelmatige basis laatstejaarsstudenten van technische scholen in de omgeving uit.

'Deze studenten zijn meer dan welkom want er staan steeds vacatures open. Hiervoor zoeken we niet meteen mensen met veel ervaring. Iemand die lang ergens anders gewerkt heeft, past zich soms moeilijk aan. Elk bedrijf heeft ›››

›› namelijk zijn eigen cultuur. We leiden daarom het liefst zelf onze medewerkers op. Iedereen die hier binnenkomt krijgt een peter toegewezen. Dat zijn technici die al lang bij ons werken. Het geeft niet dat een jonge gast nog veel moet leren als hij maar gemotiveerd is! "Nieuwe Belgen", zij-instromers, … zijn meer dan welkom bij ons zolang ze willen werken en bijleren. Ook het beschikken over een verantwoordelijkheidsgevoel is belangrijk', zegt Rony.

Bestuurder Charles Leysen vult aan: 'We geloven ook in de sterkte van duaal leren. Zo'n traject is ideaal om studenten de levenslang leren attitude mee te geven en ook voor ons, als bedrijf, om het enthousiasme en creativiteit van deze jongeren te ervaren. Ons familiebedrijf besteedt vanuit een langetermijnperspectief veel aandacht aan zijn personeelsbeleid. We proberen een evenwichtige work-life balance te stimuleren want dit zorgt voor gelukkiger en productiever personeel. Ons personeel en de klant staan centraal, hoge kwaliteit en nabijheid zijn belangrijk in al wat we doen.'

Op zaterdag 26 maart 2022 organiseert het Bedrijvenpark Waregem Zuid de RUN INTO THE ZONE. Een uniek loopevenement (van 3km, 6km of 11km) dat u doorheen het Bedrijvenpark én de productieafdelingen van verschillende bedrijven brengt. 'Uiteraard zal Madelec van de partij zijn. De sportievelingen onder ons kunnen zich terug uitleven. Teambuilding is echter niet iets wat je eens per jaar samen doet. Dit vereist doorlopende aandacht die ervoor zorgt dat ons personeel binding en veerkracht heeft', besluit Rony.

Ik mocht Rony een dag volgen. Een leerrijke duik in het dagelijkse leven van een totaalinstallateur. Madelec wordt gekenmerkt door een vlakke structuur en korte communicatielijnen, wat de betrokkenheid van werknemers ten goede komt. Ze zijn bovendien al meer dan 50 jaar een partner voor kwaliteitsvolle totaaloplossingen (energie & technieken) op het vlak van elektro én HVAC/S.

OVER MADELEC

In 1967 richten Marcel Maes en Daniel Delmulle in de Kalkhoevestraat in Waregem de firma Madelec op. De naam verwijst naar de eerste letters van hun familienaam: MAes DELmulle ELECtriciteit. In de beginjaren plaatst het bedrijf vooral elektrische installaties in nieuwbouwwoningen, maar gaandeweg komen hier steeds meer technieken (sanitair, verwarming en alarmsystemen) bij. In 1995 werd Madelec overgenomen door Guy Leysen, die ervaring opbouwde binnen de IT-sector, en zijn echtgenote Caroline Delmulle. Ze keken met een frisse blik naar het bedrijf en loodsten Madelec de 21ste eeuw binnen o.a. door de informatisering van het stockbeheer, uitbreiding van het klantenbestand, nieuwe activiteiten (domotica en ventilatie) en nieuwe burelen. In 2004 vervoegt ingenieur elektromechanica Rony Maesen de rangen als directeur. De technieken werden verder ontwikkeld en sinds 2015 is Madelec ook een koeltechnisch bedrijf. Sindsdien groeide het bedrijf gestaag en vandaag heeft Madelec ongeveer 85 werknemers in dienst: 15 werknemers op hun kantoor, waarvan 6 ingenieurs in hun interne studiedienst, en 70 technici. Hiermee is het een van de grootste familiale installatiebedrijven in ons land. Charles Leysen, de volgende generatie, vervoegde Madelec in 2018. 'De opvolging is verzekerd en ik zie de toekomst rooskleurig in. We moeten vooral verdergaan op hetzelfde elan én inzetten op continue bijscholing', aldus Rony.

Madelec N.V.