

REYM time

INDUSTRIAL SERVICES
OUR CONCERN

“Iedere dag
je toegevoegde
waarde bewijzen”

Jonny Kappen draagt bestuur REYM over

Ontmanteling
gaswinningslocaties

Onderzoek naar
klanttevredenheid

JAARGANG 2022 UITGAVE 7

REYMTIME is een uitgave van REYM B.V. en belicht ontwikkelingen in de wereld van industrieel reinigen, transport en afvalmanagement door professionals uit de markt.

06.

"Het was pionieren. Er was helemaal niets"

Jonny Kappen draagt na ruim 25 jaar het bestuur van REYM over



INHOUD

10. Waternet werkt mee aan proefproject

Inzet reinigingsrobot zeer succesvol



22. Medewerker voelt zich gehoord

Werkplekobservaties kunnen de veiligheid op de werkvloer verbeteren



12. Ontmantelen gaswinningslocaties

Interview Harry Venema, directeur energietransitie bij Arcadis



28. REYM onderzoekt klanttevredenheid

Regelmatige feedback van onze klanten is onmisbaar



EN VERDER

04. Voorwoord

Ron Grobecker en roerige tijden

16. Veiligheid voorop

Transport en management van afvalstoffen voor Solvay

18. Tweede decontaminatiehal

Reinigen van NORM- en kwikvervuiling

20. REYM 2021

Overzicht van resultaten

24. Afgevangen CO₂ transporteren en opslaan onder de Noordzee

Unieke gebeurtenis haven Rotterdam

32. Goed werkgeverschap

Onze werknemers in beeld

36. Reinigen in de voedingsmiddelenindustrie

Hygiëne en voedselveilig werken essentieel

MEEBEWEGEN MET ROERIGE TIJDEN



De ontwikkelingen van de afgelopen tijd zijn als een 'rollercoaster' voor REYM geweest. Extreme omstandigheden zorgden ervoor dat de vraag naar onze diensten grote pieken en dalen vertoonde. Door het coronavirus zijn er maanden geweest waarin het werk enorm terugliep. Na het afbouwen van de coronamaatregelen zagen we de vraag explosief stijgen, omdat afgelaste projecten alsnog doorgingen. Een recente ingrijpende ontwikkeling is de oorlog in Oekraïne, die de olie- en gasmarkt plotseling in een heel ander perspectief plaatst. De sterk veranderende markt heeft een grote invloed op de vraag naar onze diensten. Zo zien we na een afname van de offshore activiteiten nu weer een toename.

Gelukkig is REYM goed voorbereid op dergelijke fluctuaties. Door onze solide positie kunnen we de wisselende vraag naar onze diensten goed opvangen door de beschikbare capaciteit in te zetten voor bijvoorbeeld scholing. Daarnaast hebben onze vestigingen waar nodig mensen en materieel uitgewisseld om improductiviteit te voorkomen. We zijn voortdurend op zoek naar markten waar wij met onze dienstverlening toegevoegde waarde kunnen leveren. Projecten in de geothermie en in de energietransitie in het algemeen zijn nieuwe sterk groeiende activiteiten.

Ook ons investeringsprogramma hebben we gewoon doorgezet. We zien levertijden echter door de krapte op de markt toenemen. Daarom hebben we begin dit jaar besloten de vrachtwagens al te bestellen die we volgend jaar pas nodig hebben. Verder zijn we blijven investeren in de verbetering van veiligheid. Dat betreft vanzelfsprekend beschermingsmiddelen, maar ook de mechanisering van het werk. Zo is ons beleid het hogedrukpistool alleen in uitzonderlijke gevallen nog te gebruiken. Het non-man entry systeem waarbij we gebruikmaken van een reinigungsrobot heeft zich inmiddels bewezen en steeds meer klanten vragen erom.

Net zoals in de rest van Nederland heeft het coronavirus ook bij REYM geleid tot een hoger ziekteverzuim. Door spreiding van medewerkers en dagelijkse monitoring is vrijwel altijd een goede oplossing gevonden. Blij zijn we met 52 nieuwe medewerkers op startfuncties die we via een succesvolle wervingscampagne hebben weten aan te trekken. In deze tijd van krapte op de arbeidsmarkt blijft REYM een werkgever waar ook jongeren graag bij willen werken. We zien op de werkvloer dat de verjonging een mooie wisselwerking geeft met de ervaren medewerkers.

Terugkijkend op 2021 was het een lastig jaar in veel opzichten. Toch hebben we de financiële terugval weten te beperken en zijn we in de plus geëindigd. In dat kader zijn wij bijzonder blij met onze aandeelhouder REMONDIS, die ons volledig ondersteunt. Niet alleen voor vervangingsinvesteringen, maar ook voor uitbreidingen. Zij kennen de ins en outs van industriële

reiniging en weten welke ontwikkelingen er spelen. Daarnaast biedt het moederbedrijf ook ongekende voordelen voor uitwisseling van materieel bij grote of specialistische projecten.

2022 begon met een nieuwe statutaire directie. Na ruim 25 jaar gaf algemeen directeur Jonny Kappen het stokje over aan ondergetekende. Tegelijkertijd trad Nick Kappen aan als commercieel directeur en William Knapen als financieel directeur. Het nieuwe directieteam kan bogen op jarenlange operationele en commerciële ervaring binnen REYM. Jonny Kappen blijft op de achtergrond betrokken, zowel als commissaris van REYM als directeur van RMS (REMONDIS Maintenance & Services), de holdingmaatschappij van onder andere REYM.

Een andere verandering in 2022 zijn de stijgende kosten. Zo is er een nieuwe cao waarin een loonsverhoging van totaal 7 procent overeen is gekomen gedurende de looptijd van de cao. Ook andere kosten, zoals brandstofkosten, vertonen een onverwachte stijging. Niet al deze kosten kunnen wij absorberen en daarom zal doorberekening in de tarieven noodzakelijk zijn.

Op het gebied van veiligheid doen we er nog een schepje bovenop. Door elkaar proactief aan te spreken op gedrag, gaan we veiligheid naar een nog hoger niveau brengen. Bij REYM moet een open cultuur zijn waar iedereen elkaar kan aanspreken op onveilige situaties. Daarvoor starten we een campagne 'Ko de Pro' waar we als directie ook intensief mee aan de slag gaan door het gesprek erover op de werkvloer aan te gaan.

Tot slot een oproep. Dit jaar houden we een klanttevredenheidsonderzoek. We willen graag weten wat we goed doen en vooral ook wat we beter kunnen doen. Voor de verbetering van onze dienstverlening aan onze klanten is dat bijzonder waardevol. Daarom vragen wij iedereen mee te doen door de QR-code op pagina 28 te scannen.

Ik wens u veel leesplezier.

Ron Grobecker
Algemeen directeur

Jonny Kappen

“Iedere dag je toegevoegde waarde bewijzen”



JONNY KAPPEN IS NAGENOEG ZIJN HELE LEVEN WERKZAAM GEWEEST BIJ REYM. IN DIE PERIODE - WAARVAN DE LAATSTE RUIM 25 JAAR ONDER ZIJN LEIDING - GROEIDE REYM UIT TOT HET A-MERK IN INDUSTRIËLE REINIGING. NA EEN ZORGVULDIG VOORBEREIDE OVERDRACHT, DROEG HIJ AFGELOPEN JANUARI HET BESTUUR OVER.



Farmsum, net onder Delfzijl, is de plaats waar Kappen is geboren en getogen. Een landschap van kwelders met klei, omgeven door dijken van klei. Hier komt de Groningse nuchterheid en hands-on mentaliteit vandaan die hem kenmerken. 21 jaar was Kappen toen hij solliciteerde bij REYM. Het was 1979, de tweede oliecrisis resulteerde in een wereldwijde economische crisis met hoge rente en hoge werkloosheid. Zeker in het noorden van Nederland. Toch werd hij direct aangenomen. REYM wilde transformeren van een transport- naar een reinigingsbedrijf en toenmalig directeur Aad de Bloois zag daarvoor toekomst in de jonge Kappen.

“Hij was mijn eerste leermeester. Ik wist veel van techniek, maar weinig over economie en bedrijfsvoering. Dat heb ik allemaal van hem geleerd”, memoreert Kappen. Drie jaar was hij werkuitvoerder toen zich een nieuwe uitdaging voordeed. REYM was inmiddels volledig in handen van Nedlloyd en had een contract met Shell ondertekend om de reiniging van petrochemische installaties in Brunei op te zetten. En dus vertrok hij als 24-jarige met zijn vrouw Harriët naar de andere kant van de wereld.

“Het was pionieren. Er was helemaal niets. Als vreemde in een vreemd land moest ik een bedrijf uit het niets opbouwen. Dan leer je stevig in je schoenen te staan. Op Nederland kon ik niet terugvallen, want telefoneren was veel te duur en internet bestond nog niet. Zelfmotivatie en zelfdiscipline zijn belangrijke eigenschappen, heb ik daar ervaren.”

REYM had er in de tussentijd flink wat vestigingen bij gekregen. De nieuwe vestiging Beverwijk had echter moeite de groei van de offshore-industrie bij te benen en dus kreeg Kappen de taak dat te gaan stroomlijnen. Al snel breidde hij zijn managementscope uit tot de regio West- en Zuid-Nederland, en niet veel later als operationsmanager voor heel Nederland. Toen verkocht Nedlloyd REYM aan Waste Management. Er bleek weinig chemie te zitten tussen Kappen en de nieuwe Amerikaanse eigenaren. Dus besloot hij iets anders te gaan doen. Hij werd algemeen directeur en minderheids-aandeelhouder van een nieuw bedrijf: Euroclean. Het werd zijn enige stap buiten REYM.

“Het was een heel mooi bedrijf. Waar het aan schortte waren de grootaandeelhouders. Die raakten in de problemen, en dat had natuurlijk ook zijn weerslag op Euroclean.” Bij Waste Management hadden ze inmiddels geconstateerd dat het bij REYM niet zo best liep. Kersverse directeur Fred Knitel kwam erachter dat Kappen gemist werd, en vroeg of hij terug wilde komen. “Fred en ik zijn totaal verschillend, maar het klikte meteen tussen ons. We vormden een

*“Het was pionieren.
Er was helemaal niets.
Als vreemde in een
vreemd land moest ik
een bedrijf uit het niets
opbouwen. Dan leer je
stevig in je schoenen
te staan.”*

goed team en samen kregen we REYM snel weer op de rit. Jaren hebben we zeer succesvol samengewerkt en ook van hem heb ik veel geleerd.” Beiden vonden dat REYM een A-merk moest worden.

“Een A-merk in dienstverlening zijn betekent iedere dag opnieuw je toegevoegde waarde bewijzen. Daarvoor moet alles gewoon goed zijn. De mensen, het materieel, de veiligheid en de compliance. Daarom trek ik de vergelijking met topsport. Ook topsporters moeten zich iedere dag weer bewijzen en verbeteren. Daarnaast betekent het goed luisteren naar de klant en daar ook naar handelen.”

Het besluit om REYM te ontwikkelen tot een A-merk betekende een verdere professionalisering van de dienstverlening naar een organisatie die gestuurd werd op kwaliteit en veiligheid. De keuze legde het bedrijf geen windeieren. Klanten willen kwaliteit en de zekerheid van geborgde veiligheid. Om ook de sector in die richting te professionaliseren was Kappen een van de oprichters van de SIR, de Stichting Industriële Reiniging, die veilig werken in de branche moet bevorderen en reguleren.

Inmiddels was het Britse Shanks Waste Management opgevolgd als aandeelhouder, dat weer overging in Renewi. Kappen bleef en stond voor REYM. Hij schermde het bedrijf af tegen te veel ingrepen. “Ik heb het belang van REYM altijd vooropgesteld.” En dus bleef REYM bij iedere centralisatiegolf zijn zelfstandigheid houden. De overname door REMONDIS in 2019 was dan ook de beste uitkomst voor REYM toen Renewi de onderneming wilde verkopen. “REMONDIS is een enorm familiebedrijf, maar goed in kleinschaligheid en de sfeer komt overeen met die bij REYM.” Bij de overname kondigde Kappen al aan nog twee jaar algemeen directeur te blijven.

“Afgelopen januari heb ik na een zorgvuldige voorbereiding het bestuur overgedragen aan de nieuwe generatie. Ik heb er het volste vertrouwen in dat dat goed gaat. REYM is uitgegroeid tot een marktleider en dat komt door de mensen die er werken. Iedere dag weer leggen ze een prestatie neer van topniveau. Dat kan alleen als je met z'n allen als team werkt.”

Weg uit het operationele werk is Kappen dan misschien, maar betrokken blijft hij nog wel. Hij geeft nu leiding aan de REMONDIS Holding waarin ook REYM zit, en richt zich op acquisities en uitbouw. Hij heeft ook meer tijd voor privé zaken, zoals voor zijn drie kleinkinderen. Trots blijft hij op REYM en op de mensen bij het bedrijf.

“Gelukkig ben ik al die tijd mezelf gebleven en gelukkig ben ik ook altijd bij REYM gebleven. Ik had me ergens anders nooit zo thuis gevoeld als hier bij REYM.”

WATERNET WERKT MEE AAN PROEFPROJECT MET REINIGINGSROBOT

De tijden dat REYM-medewerkers de tanks en de slibbuffer van het Amsterdamse watercyclusbedrijf Waternet voor reinigingswerkzaamheden moeten betreden, behoren wellicht tot het verleden. Tijdens een proefproject was de inzet van een reinigingsrobot zeer succesvol.

Sinds jaar en dag voert REYM diverse reinigingswerkzaamheden uit voor Waternet, het bedrijf dat onder meer afvalwater zuivert in opdracht van het waterschap Amstel, Gooi en Vecht. "Van het doorspoelen van de waterleidingen tot het reinigen van de vetputten, die voorkomen dat vet in de riolering terecht komt", vertelt operator Jeroen van Sundert van Waternet. "Het gaat hierbij onder meer om alle werkzaamheden die wij als Waternet niet kunnen uitvoeren en waarvoor de reinigers onafhankelijke ademlucht nodig hebben. Hiervoor zijn de medewerkers van REYM opgeleid. Zij zijn hier dan ook meerdere malen per week actief."

Toen Waternet liet weten dat de slibbuffer gereinigd moest worden, verwachtte het bedrijf dat REYM deze werkzaamheden manueel zou gaan uitvoeren. De industrieel reiniger kwam echter met een nieuwe optie: een reinigingsrobot. Deze robot heeft vele opties, waaronder het gebruik van water met een temperatuur van 60 tot 70°C onder hoge druk om de vervuiling van de vloer en de wand te halen. "We waren verrast door deze nieuwe mogelijkheid en zagen de inzet van een robot direct als een openbaring. Alle technische innovaties die bijdragen aan de veiligheid van de reinigingsmedewerkers, juichen we toe", zegt Van Sundert.

Het reinigen van een slibbuffer kan namelijk gevaarlijk zijn: door het aanwezige slib, struviet en roostergoed geldt het als een zogeheten Atex-zone 0-omgeving, waarin een groot tot permanent risico is op explosiegevaar. Dit komt door mogelijke vrijkomende gassen als methaan en waterstofsulfide. "Na het zuiveren van het afvalwater blijft er rioolslib achter. Dit slib wordt vergist en hierbij komt biogas vrij, dat we verwerken tot groengas. Het uitgeste slib slaan we tijdelijk op in een zogeheten uitgeste slibbuffer. In deze buffer droogt het slib in, waarbij een kleine hoeveelheid biogas vrijkomt in de vorm van methaan en CO₂", legt hij uit. "Daarnaast halen we zo veel mogelijk struviet uit het slib voor de kunstmestindustrie, maar er kan struviet in het uitgeste slib achterblijven." Daarbij komt dat de slibbuffer eens in de vijf jaar wordt gereinigd. In zo'n tijdsbestek kan zich nogal wat struviet en slib ophopen. Vanuit de buffer verpompt Waternet het slib naar een centrifuge, die het slib centrifugeert tot een steekvast product. Dit product wordt afgevoerd voor verbranding.



BEKIJK HIER DE VIDEO
REYM @WORK
WATERNET AMSTERDAM



Veiligheid

Het voorstel van REYM om een reinigingsrobot voor deze werkzaamheden in te zetten, ontving Waternet met open armen. "We hebben zeker geen slapeloze nachten gehad over de keuze om de reinigingsrobot in te zetten. Onze prioriteit ligt bij de veiligheid van de reinigingsmedewerkers", geeft Van Sundert aan. Ook voor REYM speelt veiligheid bij ieder reinigingsproject uiteraard een belangrijke rol. Voorafgaand aan de daadwerkelijke reinigingswerkzaamheden, die eind vorig jaar plaatsvonden voor een periode van drie weken, zette de industrieel reiniger daarom zijn Kwaliteits-, Veiligheids- en Milieucoördinator Paolo Masala in. "Voor de betrokken medewerkers van Waternet en REYM heeft hij een zogeheten toolboxbijeenkomst gehouden, waarin hij de veiligheidsmaatregelen en een reddingsplan heeft besproken."

Het reinigen met de robot beviel Waternet goed. "Vanuit een container die buiten de slibbuffer staat, stuurt een medewerker van REYM de robot aan. Dankzij een camera kan de medewerker de vervuiling zien. Aansluitend aan de inzet van de reinigingsrobot gingen REYM-medewerkers de tank in voor fijnreiniging. "De robot heeft de tank voor zo'n 90 tot 95 procent gereinigd. Het laatste gedeelte van de werkzaamheden, de puntjes op de i, moesten ze manueel uitvoeren. Maar toen was er geen explosiegevaar meer."

Afvalstroom

De afvalstroom die tijdens de reinigingswerkzaamheden ontstond, wilde Waternet zo goed mogelijk verwerken. "Deze stroom bestaat uit water met onder meer slib en struviet, die werd opgezogen door een vacuümwagen van REYM", vertelt Van Sundert. "Met een decanterinstallatie hebben we het struviet en slib van het water kunnen scheiden. Zo konden we deze stromen apart afvoeren." Het struviet ging naar Aquaminerals dat hiervan nieuwe producten maakt, het slib naar afvalbedrijf AEB voor verbranding en het water naar de waterzuivering.



EXCELLENTE UITVOERING STAAT VOOROP BIJ ONTMANTELEN NAM-GASWINNINGS- LOCATIES

Arcadis werkt met haar partners REYM, Van Vliet Demolition Group en Bork aan de ontmanteling van 24 gaswinningslocaties van de NAM in Noord-Nederland. De manier waarop de bedrijven met elkaar samenwerken kan een blauwdruk zijn voor hoe complexe ontmantelingsprojecten als deze in de toekomst worden uitgevoerd, denkt Harry Venema, directeur energietransitie bij Arcadis.

“Nu de gaswinning in Groningen wordt gestopt, is het belangrijk dat de regio een nieuwe economische en maatschappelijke stimulans krijgt.”

In de komende twee tot drie jaar wil de NAM de eerste 24 gaswinningslocaties in Noord-Nederland ontmantelen, opruimen en het terrein netjes achterlaten. Later volgen waarschijnlijk nog zo'n driehonderd locaties die ontmanteld moeten worden. Het is een enorm project, maar bovenal een geweldige kans voor Arcadis en haar partners om te laten zien hoe zo'n complexe klus zo veilig en goed mogelijk te klaren is. “Bijzonder aan dit project is dat de gaswinningslocaties nog niet uitgeproduceerd waren. We ontmantelen ze, omdat de NAM er in verband met de aardbevingen geen gas meer wil winnen. Relatief veel onderdelen van de installaties en infrastructuur zijn daardoor naar verwachting nog goed herbruikbaar in een tweede leven binnen de energietransitie. Onze samenwerking moet onder andere daarvoor gaan zorgen.”

De NAM zette in het verleden deelopdrachten voor reiniging en ontmanteling zelf in de markt. Nu zijn deze deelopdrachten bij elkaar gevoegd en is een totaal ontmantelingsstraject voor 24 locaties aanbesteed en aan Arcadis gegund. “Voor onze partners, die allen ook een werkrelatie met de NAM hadden, was het even wennen dat wij er in feite tussen kwamen, maar de voordelen van de samenwerking zullen, zeker op de langere termijn, groot blijken”, voorspelt Venema. “We streven naar *operational excellence*. Bij een complex project als dit, is dat alleen te bereiken door heel nauw met elkaar samen te werken als collega's met als doel het totaalproces van ontmantelen te optimaliseren.”

Treintjes

Uiteraard is een belangrijk doel van het consortium dat het project zo efficiënt mogelijk wordt uitgevoerd. “Duur materieel van een industrieel dienstverlener als REYM, een sloopspecialist als Van Vliet of een sloop-, saneer- en recyclingbedrijf als Bork moet niet stilstaan, want dat kost geld”, legt Venema uit. “Hun 'treintjes' moeten altijd blijven rijden. In de planning van werkzaamheden proberen we dat zo goed mogelijk te borgen, terwijl we ook ruimte voor flexibiliteit inbouwen. Verder delen we veel informatie. REYM moet bijvoorbeeld

precies weten hoe schoon 'schoon' moet zijn voor Van Vliet die de ontmanteling verzorgt. Als een extra reinigingsinspanning van 50.000 euro ertoe leidt dat er later in de keten 100.000 euro wordt bespaard, bijvoorbeeld omdat onderdelen daardoor circulair toepasbaar worden, moet je dat natuurlijk met elkaar regelen. Dit betekent dat we continu in onze samenwerking het totale proces en het gewenste eindresultaat voor ogen moeten blijven houden.”

Digital Twins

Het werken met *Digital Twins* van gaswinningslocaties moet de partijen helpen steeds beter te laten samenwerken. “Een Digital Twin is een digitaal 3D-model van een locatie waarin elk onderdeel van de locatie is terug te vinden en is opgeslagen in een (asset) datamanagementsysteem”, legt Venema uit. “We slaan in dit systeem informatie op over materiaal, leeftijd, kwaliteit, vervuilingsgraad van het te ontmantelen equipment en bevindingen tijdens werkzaamheden. Het is een enorme investering om zo'n model te bouwen, maar omdat de gaswinningslocaties van de NAM enorm veel overeenkomsten hebben, levert dit een schat aan informatie op, waardoor we het toekomstig ontmantelingswerk efficiënter kunnen uitvoeren en ook veiliger. In de Digital Twin staat bijvoorbeeld hoe lang REYM doet over het reinigen van een onderdeel met een bepaalde vervuilingsgraad en welke veiligheidsrisico's er waren bij die klus. Komen we later weer zo'n onderdeel tegen, dan weten we, vanwege de in ons systeem opgeslagen ervaringsdata, veel exacter waar we rekening mee moeten houden. Zo komen we steeds dichterbij die excellente en veilige uitvoering waar we allemaal naar streven. De ervaring die we zo opbouwen, kunnen we ook na de ontmanteling van de 24 locaties toepassen. Vanwege de energietransitie zullen er in Nederland, en uiteraard ook over de grens, nog vele ontmantelingsklussen volgen. Daarvoor hebben wij straks uitstekende papieren door de ervaring die we momenteel met elkaar opdoen.”

Uiteindelijk denkt Venema dat de Digital Twin ook het werkplezier van de mensen in de uitvoering kan vergroten, zeker als deze ook

visueel wordt gemaakt via beeldschermen. “Zij krijgen daardoor veel meer inzicht in hoe hun werk bijdraagt aan het succes van het totaalproject. Ze kunnen progressie zien in uitgevoerde taken en hun werk wordt veiliger.”

Partnerkeuze

Dat laatste is voor Venema eigenlijk het voornaamste: veiligheid staat in alles wat het consortium doet nog altijd voorop. Ook dat hoort immers bij operational excellence. “Misschien lijkt het makkelijk gezegd, maar alle partners voelen het ook echt zo. We hebben niet voor niets ervaren partijen bij elkaar gebracht die al vóór dit project wisten wat het betekent om in een omgeving als een gaswinningslocatie te werken. Iedereen moet aan het eind van de dag gezond naar huis. Want helaas weten we door incidenten uit het verleden ook exact hoe het is als iemand gewond raakt tijdens de werkzaamheden. Het is van grote waarde wanneer je kan werken met mensen die werkelijk begrijpen waarom wij in de voorbereiding en uitvoering van onze werkzaamheden zo gefocust zijn op veiligheid.”

Arcadis bracht REYM, Van Vliet en Bork ook bij elkaar, omdat het drie partijen zijn die geworteld zijn in de regio. “Veel mensen in het noorden zijn blij dat de gaswinning in Groningen stopt, maar er is ook een tijd geweest dat overal waar de NAM aan de slag wilde de rode loper werd uitgerold: de gaswinning bracht banen en welvaart. Nu de gaswinning in Groningen wordt gestopt, is het belangrijk dat de regio een nieuwe economische en maatschappelijke stimulans krijgt. De regio wil graag een rol van betekenis spelen in de energietransitie. Hoe mooi zou het zijn wanneer we grote delen van de gasinfrastructuur een herbestemming kunnen geven. Er liggen hele zware elektriciteitsaansluitingen, compressoren die mogelijk herbruikbaar zijn en leidingen. We kijken daar nadrukkelijk naar. Door hergebruik van te ontmantelen equipment valt er veel geld te besparen. Circulair werken (hergebruik) is ook goed voor het milieu, en de energietransitie in Groningen stimuleren is goed voor de lokale werkgelegenheid.”



VEILIGHEID VOOROP IN VERWERKING GEVAARLIJK AFVAL

REYM is al sinds jaar en dag verantwoordelijk voor industriële reiniging bij en het management van gevaarlijk afval van Solvay in Herten. Hierbij staat de veiligheid voorop en daar wordt dan ook continu naar gekeken. "REYM denkt met ons mee bij problemen. Zo komen we samen tot een plan van aanpak."

Solvay is een multinational in de chemiesector. Met 21.000 medewerkers is het bedrijf in 63 landen actief in de productsegmenten chemicals, solutions en materials. Chemicals zijn essentiële chemicaliën voor gebruik in het dagelijks leven, zoals soda, waterstofperoxide en silica. Solutions zijn unieke, specifieke samenstellingen voor onder andere de voedingsmiddelen-, olie- en gasindustrie. Materials zijn hoogwaardige kunststoffen en composieten voor onder andere de vliegtuigindustrie. In Nederland heeft Solvay twee fabrieken: in Moerdijk en Herten.

Peter Otten is sitemanager in Herten, onderdeel van de business unit Peroxides. "Hier in Herten produceren wij desinfectiemiddelen op basis van waterstofperoxide. Die worden onder andere gebruikt voor het desinfecteren van drankverpakkingen voor bijvoorbeeld melk of vruchtensappen, afvalmachines en leidingsystemen. Maar ze worden ook ingezet voor farmaceutische toepassingen, zoals mond- en wonddesinfectie. Daarnaast produceren we een grondstof die nodig is voor de productie van waterstofperoxide. Dat is een uniek product en dit leveren we dan ook wereldwijd."

In de productielocatie in Herten werken zestig mensen in de productie, het laboratorium, het magazijn, in de logistiek of bij de technische dienst. De verkoop wordt gedaan vanuit het hoofdkantoor in Brussel.

Industriële reiniging

REYM verzorgt al jaren het transport en management van afvalstoffen voor Solvay in Herten. Een paar keer per week rijdt er een wagen van REYM het terrein van Solvay op om het afval op te halen. Otten: "REYM zorgt voor de afvoer van ons gevaarlijk afval en voor de verwerking ervan door erkende bedrijven. Ook regelt REYM het administratieve stuk eromheen. Als het afval buiten de landsgrenzen vervoerd moet worden omdat hier geen of te weinig verwerkingscapaciteit is, vragen zij de benodigde vergunningen aan."

Solvay zet REYM daarnaast in voor schoonmaakwerkzaamheden als de installaties gereinigd moeten worden. Bijvoorbeeld als er een tank gekeurd of geïnspecteerd moet worden. "Zij komen dan met het juiste equipment." Standaard staat de productie twee keer per jaar in stopstand voor onderhoudswerkzaamheden, en dan hebben

16.

REYMTIME 2022

17. REYMTIME 2022



BRON: SOLVAY

we REYM nodig. Maar ook tussendoor komen ze regelmatig langs. Als er bijvoorbeeld een probleem is met een machine of een tank. Dan komen ze die leegzuigen of schoonmaken. Dat kan dus zowel gepland als ongepland zijn."

Otten is erg tevreden over de samenwerking met REYM, met name over de geleverde service en de kennis die REYM heeft. "Ze denken echt met ons mee. We praten over verschillende vraagstukken en komen samen tot een plan van aanpak. Toen we laatst het riool moesten reinigen, om maar iets te noemen." Hij prijst ook de flexibiliteit van REYM. "Ook als er 's nachts een probleem is, komen ze meteen om te ondersteunen."

Continu aandacht voor veiligheid

Leren en ontwikkelen is een continu proces. Zo leren Solvay en REYM ook van elkaar. "Je ziet dingen die goed gaan en dingen die minder goed gaan. Dat durven we ook naar elkaar uit te spreken, en dat vinden wij belangrijk in een werkrelatie. Juist als het om de veiligheid gaat."

Bij het werken met en afvoeren van chemische producten, is veiligheid immers een randvoorwaarde om het werk te kunnen en mogen uitvoeren, vindt Otten. "Het moet een gewoonte zijn om over veiligheid te praten en elkaar erop te wijzen als het beter kan. Ook stimuleren wij met een open cultuur onze medewerkers om verbeteringen, incidenten en bijna-incidenten te melden. Na een melding krijgen ze ook feedback, zodat ze weten wat ermee gebeurt. We bieden daarnaast verplichte veiligheidstrainingen en een programma op het gebied van gedrag aan. Niet alleen verplicht voor onze eigen medewerkers, maar ook voor die van externe partijen met wie wij werken, zoals REYM. Met veiligheid ben je nooit klaar, dat is een continu proces."

Solvay werkt met werkvergunningen. Dat houdt in dat er voor elke klus een werkvergunning nodig is, inclusief een risico-inventarisatie. "Het werk dat REYM voor ons doet, wordt uitgebreid voorbesproken. Zodat ook hun medewerkers weten wat de risico's zijn, welke persoonlijke beschermingsmiddelen ze moeten dragen en aan welke veiligheidsregels ze zich hier moeten houden. Onder andere door goed in gesprek te blijven over veiligheid op alle niveaus binnen en buiten de organisatie, houden we de risico's zo klein mogelijk."

Tweede hal voor reiniging materiaal met NORM- én kwikvervuiling

De tweede decontaminatiehal geeft REYM de mogelijkheid om naast de reiniging van radioactieve scaling op grote en kleine infrastructuurdelen uit de olie- en gasindustrie ook materialen te ontdoen van de aangehechte kwikvervuiling. Dankzij de ruimere hal weten inmiddels ook klanten voor grotere decontaminatieprojecten REYM steeds beter te vinden.

In de afgelopen twee jaar heeft de eerste decontaminatiehal, in Beverwijk, zijn waarde voor REYM bewezen. "Als offshore platforms olie en gas naar boven halen, dan kan er ook radioactieve scaling meekomen. Dit zogeheten NORM-materiaal hecht zich aan de binnenkant van de leidingen. Om die te kunnen recyclen, moeten ze eerst gedecontamineerd worden. In het verleden gingen we daarvoor met een mobiele decontaminatiecontainer naar klanten toe. Deze reinigingswerkzaamheden duurden veelal lang", vertelt toezichhoudend medewerker stralingsbescherming Daan Lautenbach van REYM. "Met de hal in Beverwijk beschikken we niet alleen over een gecontroleerde locatie, maar hebben we ook altijd de benodigde reinigingsmaterialen en -gereedschappen bij de hand. Hierdoor kunnen we de leidingen in een veel korter tijdsbestek reinigen en zijn we flexibeler. Een ander voordeel van de hal is dat onze klanten

geen omkijken meer hebben naar het afval dat afkomstig is van de reinigingswerkzaamheden. REYM draagt zorg voor een duurzame verwerking. We merken dat ze dat prettig vinden."

Afgelopen november werd in Farmsum, in de gemeente Delfzijl, de tweede decontaminatiehal van REYM opgeleverd. De keuze voor deze locatie heeft te maken met de gaswinning in Groningen en aanpalende industrie, geeft hij aan. "Bij de gaswinning in Groningen kan er ook kwik mee naar boven komen, dat zich aan de leidingen vasthecht. Het is belangrijk dit op een veilige en maatschappelijk verantwoorde manier te verwijderen. Daarom hebben we een paar jaar geleden besloten om voor reinigingsfaciliteiten op onze eigen locatie te zorgen." Aangezien REYM ook het aanbod van te reinigen materiaal met NORM-vervuiling zag groeien, viel de keuze op een decontaminatiehal waarin materialen kunnen worden ontdaan van kwikvervuiling en radioactieve scaling. De hal kan ook breder worden ingezet.

Praktisch en veilig

In de basis is de manier van reinigen in beide decontaminatiehallen gelijk, vertelt Lautenbach. Wel is er één belangrijk verschil: de hal in Farmsum is twee keer zo breed. "Dit is te danken aan de opgedane ervaringen in Beverwijk. We wilden een hal waar we met een vrachtwagen in kunnen rijden en aan de zijkanten genoeg ruimte overhouden om er materialen af te halen. Dat is praktischer, want het geeft de mogelijkheid om de benodigde reinigingsapparatuur al klaar te zetten."

De grootte van de hal is een belangrijke factor bij de keuze welke materialen waar worden gedecontamineerd, geeft hij aan. "Kleine materialen die we met een heftruck kunnen verrijden, gaan naar Beverwijk. Grote materialen gaan naar Farmsum, waar we beschikken over een overslagkraan die 8 ton kan tillen. Deze kraan kan helpen om grote materialen veilig in de hal te plaatsen."

Het gevaarlijke afval dat met water van de onderdelen is gehaald, wordt opgezogen, geanalyseerd en naar een externe verwerker gestuurd. Voor de stroom met kwikverontreiniging was het soms lastig om een verwerker te vinden, maar hiervoor heeft REYM een oplossing gevonden. "Een collega heeft een methode ontwikkeld om met chemicaliën het kwik van het afvalwater te scheiden", vertelt Lautenbach trots. De sludges met kwik en NORM-materiaal worden naar erkende verwerkers gebracht.

Toename in werkzaamheden

De hal is in gebruik sinds afgelopen februari, toen de vergunning werd verleend. Inmiddels merkt Lautenbach dat klanten ook voor grotere decontaminatieprojecten REYM beter weten te vinden. "Onze werkzaamheden in Farmsum nemen steeds verder toe. Zo is de NAM haar gaswinningslocaties aan het ontmantelen en decontamineren wij het schroot dat daarbij vrijkomt. Dit doen we ook voor Sagro, dat offshore olie- en gasplatformen ontmantelt."

Mede door de toename in werkzaamheden sluit hij de komst van een derde decontaminatiehal voor REYM niet uit. "Zo loopt er nu een onderzoek of warmtewisselaars vervuild worden met radioactieve scaling. Als dat het geval is, dan moeten ook deze objecten in een gesloten systeem worden gereinigd. Maar op dit moment is dat nog koffiedik kijken."



Facts & Figures



Customer relations

Onze integrale benadering van industriële reiniging, transport en afvalmanagement wordt door onze relaties zeer gewaardeerd. 97% van onze klanten in 2018 is nog steeds klant bij ons. De recente COVID 19-ontwikkelingen hebben voor veel van onze relaties gevolgen gehad. Het aantal Total Care relaties is hierdoor stabiel gebleven. Voor komend jaar is dit onder de aandacht.


KLANT LOYALITEIT
97%
 -1 %-punt
 (2020: 98%)


TOTAL CARE KLANTEN
37%
 -2 %-punt
 (2020: 39%)



Operational excellence

Door een zeer goed gevulde orderportefeuille, aangevuld met grote projecten en shutdowns is er sprake van een robuuste omzetgroei. Deze groei hebben we hoofdzakelijk ingevuld door een hogere bezettingsgraad van onze eigen mensen en middelen. Was er in 2020 nog sprake van een periode van leegloop door de coronacrisis, in 2021 is er een volledige bezetting gerealiseerd waardoor het bedrijfsresultaat significant is gestegen.


OMZET
€148,2
mln. bruto
 +8,1%
 (2020: 137,0 mln.)


RESULTAAT
€7,4
mln. ebit
 +76,4%
 (2020: 4,2 mln.)



Organisation & leadership

Met name vanwege de opheffing van de deelname van REYM aan Induserve (bediening Shell contract samen met Mourik en Renewi), alsmede de uitvoering van het overheadreductie plan (Galapagos), is de formatie in 2021 gedaald. Het verzuim is helaas onverminderd hoog met name als gevolg van COVID-19 en daaraan gerelateerde gevallen.


FORMATIE
656 fte
 -6%
 (2020: 700 fte)


VERZUIM
5,9%
 -0,4 %-punt
 (2020: 6,3%)



Taking care

In 2021 hebben we 1 ongeval met verzuim geregistreerd. Onze index is daardoor 100% gestegen ten opzichte van vorig jaar. Wel hebben we een daling van 28% in het totaal aantal arbo incidenten gerealiseerd. Onze Milieu & Compliance index is vorig jaar met 33% gestegen vanwege een toename aan meldingen van milieuspills. Het waren vooral kleine spills die vaker zijn gemeld.


ONGEVALLEN MET VERZUIM
0,9
 +100%
 (2020: 0%)


(MILIEU) COMPLIANCE
19,7*
 +33%
 (2020: 11,1)

Nog vermeldenswaardig is de stijging van het aantal risicomeldingen. In 2021 hebben we 400 meldingen ontvangen wat 33% meer is dan in 2020. Dat geeft ons de mogelijkheid om voor de toekomst situaties te verbeteren en erger te voorkomen.

*Milieu- en compliance incidenten per 1.000.000 gewerkte uren

'MEDEWERKER VOELT ZICH GEHOORD DOOR WERKPLEKOBSERVATIES'



23. REYMTIME 2022

Werkplekobservaties kunnen de veiligheid op de werkvloer verbeteren. Medewerkers voelen zich gehoord en geven makkelijker aan wat er goed gaat en wat beter kan, zo is de ervaring van REYM-vestigingsmanager Wil Thien. Ook brengt een werkbezoek medewerkers en management dichter bij elkaar.

Bij REYM draait er al veel om veiligheid. Om incidenten te voorkomen, wordt gewerkt met de beste mensen, goede materialen en volgens nauwkeurige procedures. Toch zijn onveilige situaties nooit helemaal uit te sluiten en liggen incidenten op de loer. Wanneer de omstandigheden op een werkplek anders zijn dan verwacht ligt het aan het vakmanschap van de werknemer om daar op de juiste manier mee om te gaan. Hij moet een afweging willen en durven maken of hij zijn werk veilig genoeg kan uitvoeren.

Het is belangrijk dat een medewerker over zo'n situatie zijn verhaal kwijt kan. Daarvoor zijn werkplekobservaties (voorheen werkplekbezoeken) een goed middel, zegt Thien. Bij zo'n observatie nemen leidinggevendenden een kijkje op de werkplek en gaan ze ter plekke in gesprek met collega's en opdrachtgevers. Als dat nodig is, maken ze van de gesprekken actiepunten om situaties in de toekomst te verbeteren.

Ruimte

Thien maakt als manager van de vestiging in Sittard elke twee weken de woensdagochtend vrij om een project te bezoeken. "Ik ga altijd open het gesprek aan, zonder lijstjes of agenda. Dat geeft een medewerker de ruimte om te vertellen wat hij kwijt wil", zegt hij. Hij krijgt terug dat deze gesprekken op de werkvloer gewaardeerd worden. "Ik merk dat mensen zich op die manier gehoord en daardoor veiliger voelen. Dat draagt bij aan veilig werken. Het brengt bovendien medewerkers en management dichter bij elkaar."

Werkplekobservaties zijn een onderdeel van Ko de Pro, de interne campagne om de bewustwording rond veilig werken

bij REYM te vergroten. Ko de Pro is een fictieve veiligheidsambassadeur die de organisatie op bepaalde zaken wijst. De campagne startte vorig jaar en de initiatiefnemers willen deze verder uitbouwen en levendiger maken. Daarom wordt nagedacht over een werkgroep Ko de Pro. "We willen graag een panel samenstellen dat we kwesties uit de dagelijkse werkwijze voorleggen", legt Thien uit. "Als per vestiging een of twee medewerkers hiervan onderdeel uitmaken, kan dat de beleving en bewustwording over veiligheid vergroten."

Laagdrempelig

Daarnaast zal Ko de Pro via een app adviezen gaan geven door middel van push-berichten, om te zorgen voor een veiligere werksituatie. Thien: "Hij waarschuwt bijvoorbeeld bij bijzondere weersomstandigheden: de komende dagen is er sprake van extreme hitte, zorg dat je voldoende water drinkt. Ook kan hij een voorbeeld geven van een incident dat zich onlangs ergens heeft voorgedaan, en hoe je dat kunt voorkomen." Het is een laagdrempelige manier om medewerkers weer even op scherp te zetten, vindt Thien. "Ko is eigenlijk een collega en dat maakt hem toegankelijk. Het is anders dan wanneer een leidinggevende een ondergeschikte aanspreekt."

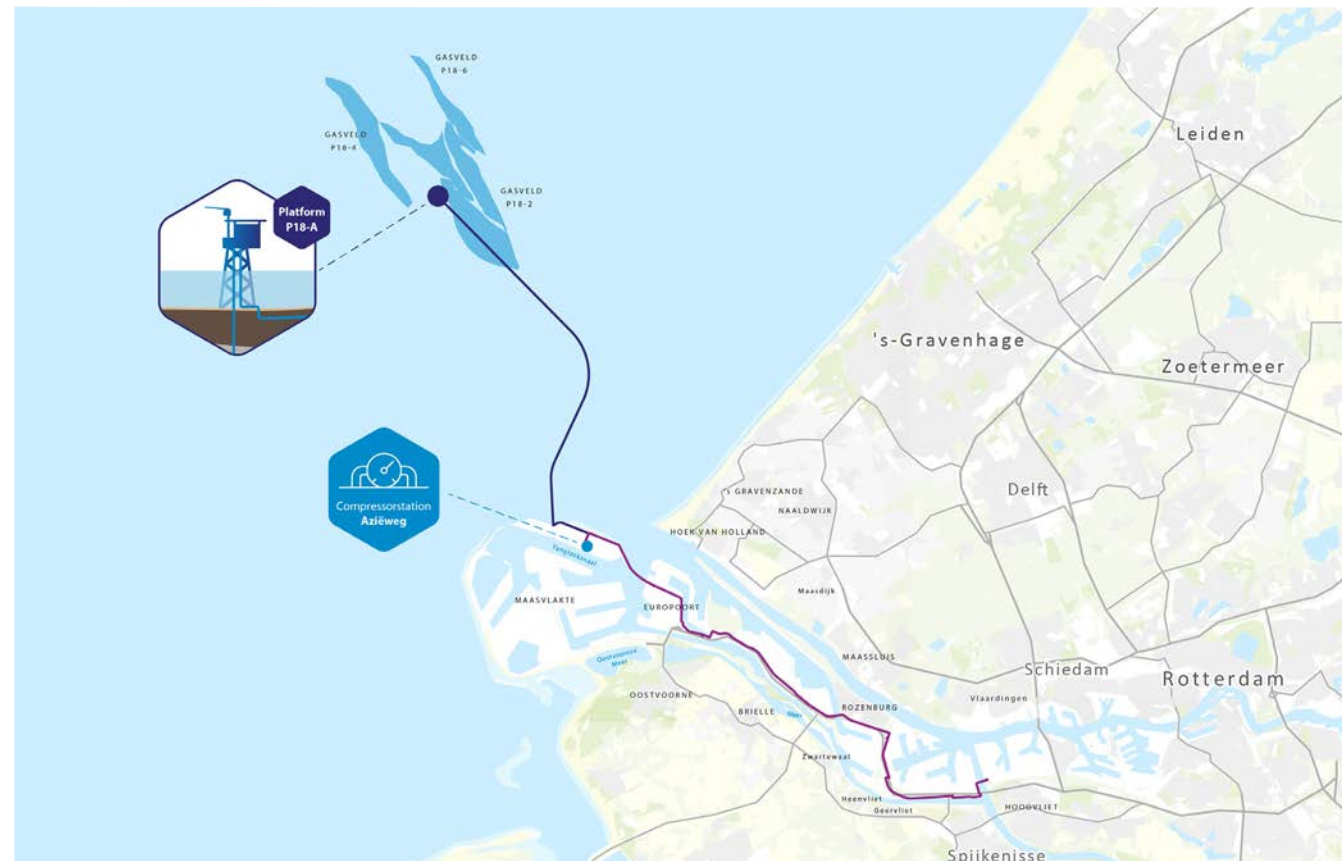
"Spreek mensen aan, maar laat je ook aanspreken en corrigeren. Zo zorgen we samen voor een veiligere werkvloer."

Elkaar 'live' op de werkvloer aanspreken bij onveilige situaties blijft een van de beste manieren om incidenten te voorkomen, zegt Thien, al is dat in de praktijk niet altijd makkelijk of vanzelfsprekend. "Een ander feedback geven helpt bij een veilig werkproces en dat is voor de meeste mensen niet zo moeilijk. Maar daar hoort ook bij dat je openstaat voor opmerkingen van een ander", zegt de vestigingsmanager. "Spreek mensen aan, maar laat je ook aanspreken en corrigeren. Zo zorgen we samen voor een veiligere werkvloer. Veilig werken is immers een doorlopend proces van bewustwording en alertheid."



‘De gereedschapskist vullen met CCS’

ER STAAT IETS UNIEKS TE GEBEUREN IN DE HAVEN VAN ROTTERDAM. VANAF HIER WIL DE PROJECTORGANISATIE PORTHOS AFGEVANGEN CO₂ VAN VIER BEDRIJVEN GAAN TRANSPORTEREN EN OPSLAAN IN LEGE GASVELDEN ONDER DE NOORDZEE. HET BEDRIJF HOOPT UITERLIJK IN 2025 OPERATIONEEL TE ZIJN.



Carbon capture and storage, oftewel CCS. Zo heet de methode om CO₂ af te vangen en ondergronds op te slaan. CCS helpt de hoeveelheid broeikasgassen die de atmosfeer in gaan te beperken. Porthos, een joint venture van het Havenbedrijf Rotterdam, EBN en Gasunie, wil het eerste grootschalige CCS-project in Nederland lanceren. Het is de bedoeling dat Porthos vanaf 2025 jaarlijks 2,5 Mton CO₂, afgevangen door vier bedrijven in het havengebied, naar een leeg gasveld op zo'n 20 kilometer uit de kust brengt. Uiteindelijk wil het bedrijf daar in 15 jaar tijd 37 Mton CO₂ opslaan. Totale investering door Porthos: zo'n 450 tot 500 miljoen euro. Dit jaar moet de definitieve investeringsbeslissing vallen, vertelt projectdirecteur Wim van Lieshout.

Wat is het belang van Porthos?

"Wereldwijd is al meer dan twintig jaar ervaring met CCS. Wat Porthos bijzonder maakt, is dat het één van de eerste projecten is waarbij CO₂ van meerdere bedrijven wordt opgeslagen. Met Porthos

willen we aantonen dat deze vorm van CCS werkt, en ook hoe het werkt. Dan hebben we die technologie bij wijze van spreken 'in onze gereedschapskist' en is deze inzetbaar wanneer dat nodig is."

Welke onzekerheden rond de technologie zijn er dan nog?

"Een voorbeeld is in hoeverre wij fluctuaties in de aanlevering van CO₂ kunnen opvangen. De partijen met wie wij een contract hebben afgesloten, leveren ook CO₂ aan de glastuinbouw. Die kan de CO₂ uit de industrie hergebruiken, maar alleen overdag in de zomerperiode, terwijl de leveranciers het hele jaar door 24/7 CO₂ produceren. In de winter en 's nachts willen ze de CO₂ dus graag bij ons kwijt. De vraag is echter of wij zoveel kunnen op- en afschakelen, of dat wij een constante stroom CO₂ nodig hebben om in het gasveld te injecteren. Dat hebben we al wel op tientallen manieren gemodelleerd, maar we weten pas zeker hoe het gaat als we het daadwerkelijk doen."

Kan Porthos gebruikmaken van bestaande infrastructuur van de olie- en gasindustrie?

"Deels. CO₂ heeft andere eigenschappen dan bijvoorbeeld aardgas, en het is niet op voorhand te zeggen dat bestaande gasleidingen ook geschikt zijn voor CO₂. We gaan dus nieuwe leidingen leggen vanaf Pernis tot aan het puntje van de Tweede Maasvlakte, dat is ongeveer 30 kilometer. Daar bouwen we een compressorstation, een soort pomp die de CO₂ in elkaar duwt. Vervolgens gaat de CO₂ via een nieuwe leiding van 20 kilometer lang onder de zeebodem naar een platform op de Noordzee. Vanaf het platform wordt de CO₂ via putten ruim 3 kilometer onder de zeebodem opgeslagen. Het platform en de putten, die op dit moment worden gebruikt voor de gaswinning, worden hergebruikt en aangepast voor CO₂-opslag."

Zijn er voldoende leveranciers gecontracteerd om die 2,5 Mton per jaar te halen?

"Ja. Wij hebben met vier partijen contracten gesloten: Air Liquide, Air Products, ExxonMobil en Shell. Daarmee is Porthos uitverkocht. De animo is groot, mede omdat de druk op de industrie ook hoog is door het Europese systeem van emissiehandel (EU ETS). Dat is de heffing voor de industrie om CO₂ te mogen uitstoten. De ETS-prijs is op dit moment circa 80 euro per ton, vrijwel gelijk aan de gemiddelde kostprijs voor CCS voor de deelnemende bedrijven. De Nederlandse overheid subsidieert de deelnemende bedrijven via de SDE++-regeling voor het verschil tussen de ETS en de prijs voor CCS."

Een veelgehoorde kritiek is dat CCS de investering in schonere en energiezuinigere technieken afremt, of zelfs tegenhoudt.

"Er zijn partijen die vinden dat overgaan op CCS geen echte transitie is. En dat ben ik ook met ze eens. Porthos biedt een tijdelijke oplossing, geen eindoplossing. Bij iedere transitie, dus ook bij een energietransitie, hebben partijen tijd nodig voor de omschakeling. Iedereen roept wel snel om groene waterstof, maar dat is de komende tien tot vijftien jaar nog maar beperkt beschikbaar. Porthos biedt de industrie een tijdelijke oplossing zolang andere technieken nog niet van de grond komen. En bovendien, onze klanten investeren óók in CCS, en niet alléén in CCS. Daarnaast zijn er sectoren die geen alternatief hebben, zoals de cementindustrie. Die kan niet met waterstof de temperaturen bereiken die nodig zijn om cement te maken. Tot slot zijn op termijn ook nog negatieve CO₂-emissies nodig om de mondiale temperatuurstijging te beperken tot 1,5 °C. CCS is een manier om daaraan een bijdrage te leveren."

"ER ZIJN PARTIJEN DIE VINDEN DAT OVERGAAN OP CCS GEEN ECHTE TRANSITIE IS EN DAT BEN IK OOK MET ZE EENS. PORTHOS BIEDT EEN TIJDELIJKE OPLOSSING, GEEN EIND-OPLOSSING."

Europese subsidie

De Europese Unie heeft Porthos erkend als een 'Project of Common Interest'. Dit betekent dat het project van belang is voor de energiesysteeminfrastructuur van Europa. Porthos heeft ruim 100 miljoen euro Europese subsidie ontvangen om de infrastructuur voor de CO₂-opslag te ontwikkelen.

REYM ONDERZOEKT KLANTTEVREDENHEID

Als marktleider in de dienstverlening voor industriële reiniging, transport en afvalmanagement streeft REYM ernaar op het allerhoogste niveau te presteren. Daarvoor is regelmatige feedback van onze klanten onmisbaar. “Zowel positief als negatief, want daar leren we van”, aldus Merel Bartelsman. Vandaar dat REYM dit jaar wederom een klanttevredenheidsonderzoek uitvoert, waarbij deelnemers bovendien kans maken op mooie prijzen.

28.

REYMTIME 2022



“Vanuit de certificaten van onze ISO-normen is het regelmatig houden van een klanttevredenheidsonderzoek verplicht, maar het is voor ons vooral van belang om te weten of en hoe tevreden onze klanten met onze dienstverlening zijn”, vertelt Merel Bartelsman van Marketing & Sales. De laatste keer dat REYM de klanttevredenheid onderzocht is alweer even geleden. “Hoog tijd dus om deze opnieuw onder de loep te nemen. We hebben een bewegende tijd achter de rug met corona. En op dit moment leidt de situatie in Oekraïne tot allerlei (economische) gevolgen, denk onder meer aan stijgende brandstofprijzen. We zijn benieuwd hoe onze klanten deze periode beleven, en dan meer specifiek ten aanzien van onze dienstverlening.”

Veiligheid boven alles

REYM zet zich in om altijd een heel hoog niveau van kwaliteit en vooral veiligheid te leveren, vervolgt Bartelsman. “Voor ons is het belangrijkste dat onze medewerkers, de mensen op locatie, aan het einde van de dag veilig naar huis kunnen. Daarvoor is een goede communicatie met onze klanten van groot belang. Het meten van de klanttevredenheid helpt daar zeker bij.”

REYM meet op verschillende onderdelen, zoals de overall dienstverlening, de kwartaalrapportage en de klachtafhandeling. “Met name bij dat laatste onderdeel bleef in het verleden de score iets achter op de andere onderdelen”, vertelt Bartelsman. “We hebben naar aanleiding hiervan een verbeterplan opgesteld, omdat wij klachten ook zien als een kans. Namelijk een kans om onze klanten te laten weten dat we de klacht uiterst serieus nemen. In het verleden deden we er weliswaar alles aan om een klacht zo spoedig mogelijk op te lossen, maar ontbrak het soms aan voldoende terugkoppeling naar de klant. Door de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek werden we ons hiervan bewust. We hebben dan ook de communicatie naar onze klanten bij klachtafhandeling verbeterd, door hen op de hoogte te houden van de manier waarop we de klacht afhandelen en op welke termijn. Zo zetten we telkens stapjes naar een nóg betere dienstverlening.”

Feedback

REYM scoort over het algemeen al heel goed op klanttevredenheid, maar het kan altijd nóg beter, aldus Bartelsman. Ook voor klanten van REYM biedt het klanttevredenheidsonderzoek meerwaarde. Zij krijgen namelijk de gelegenheid

om feedback te geven. “Voor onze grootste klanten maken we kwartaalrapportages, waarbij de performance op regelmatige basis wordt besproken. Door de grootschalige insteek van dit klanttevredenheidsonderzoek hopen we dat ál onze klanten zich uitgenodigd voelen om ons een eerlijke review te geven van hoe zij onze dienstverlening ervaren.” Het liefst ziet Bartelsman overigens dat klanten dit ook buiten een klanttevredenheidsonderzoek als dit om – dus tussentijds – doen. “Ik zou zeggen: neem vooral contact met ons op, want we horen het graag als er iets niet naar wens gaat. Daar willen we van leren en direct op reageren. Maar we horen het uiteraard ook graag als het juist wel goed gaat. Ook complimenten zijn altijd welkom.”

Alle klanten van REYM worden uitgenodigd om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek. “Voorheen verstuurd we vragenlijstjes via de mail, maar dit keer steken we het anders in. We nodigen alle relaties die deze REYMTIME ontvangen hierbij uit om ons van feedback te voorzien op het gebied van klanttevredenheid”, aldus Bartelsman. “Deelnemen is niet alleen heel nuttig, maar ook leuk. Deelnemers maken namelijk kans op een mooie prijs. Onder de inzenders verloten we één toegangskaart voor de Formule 1 race in Zandvoort op 4 september dit jaar, voor een geheel verzorgde dag samen met het REYM team. Dé gelegenheid bij uitstek om Max Verstappen en andere coureurs live toe te juichen. Daarnaast zullen we ook vijf REYM model auto’s verloten. Er komen dus uiteindelijk zes winnaars uit de bus. Winnaars die we uiteraard persoonlijk informeren en, net als de uitkomsten van het onderzoek, eind augustus bekendmaken op de LinkedIn-pagina en de website van REYM”.

**“MAAR WE HOREN
HET UITERAARD
OOK GRAAG ALS
HET JUIST WEL
GOED GAAT.
OOK COMPLI-
MENTEN ZIJN
ALTIJD WELKOM.”**

Meedoen aan het klanttevredenheidsonderzoek is heel eenvoudig. Scan de QR-code met de camera op uw telefoon en vul de vragenlijst voor 15 augustus a.s. in. Dan maakt u kans op een toegangskaart voor de Formule 1 race op Zandvoort. We zien uw feedback graag tegemoet!



Goed werkgever- schap



DOMINICK LORENZ

25 jaar, senior machinist
bij REYM Rotterdam

“REYM biedt mij de kans om met fijne collega’s en mooi materieel te mogen werken bij onze klanten. Ook kan ik bij REYM doorgroeien en hiervoor opleidingen volgen. Het leuke aan mijn werk is dat iedere dag verschillend is, en dat ik de uitdagingen die ik tegenkom kan oplossen door zelf actie te ondernemen. Dat wij als grote organisatie landelijk zo goed samen kunnen werken, daar ben ik trots op.”

33. REYMTIME 2022



STÉPHANIE GLAS

26 jaar, planner en werkvoorbereider
bij REYM Amsterdam

“Als planner en werkvoorbereider zorg ik dat alle klussen met de juiste mensen en het juiste materiaal worden ingepland. Het geeft een kick als er mensen te weinig zijn voor een klus en we uiteindelijk toch het juiste team kunnen samenstellen. Daarvoor schakel ik bijvoorbeeld met andere vestigingen: we doen het echt samen, dat is ook de kracht van REYM. Daarnaast biedt REYM veel ruimte voor ontwikkeling, als je iets wilt leren, zijn daar eigenlijk altijd wel mogelijkheden voor.”



NICK HILARIUS

26 jaar, machinist
bij REYM Veendam

“Ik werk nu 3,5 jaar voor REYM als cleaner en sinds 1 mei ben ik machinist. Naast reinigingswerkzaamheden ben ik verantwoordelijk voor het rijden en bedienen van vrachtwagens. De diversiteit van het werk vind ik leuk, geen dag is hetzelfde. Dat motiveert mij. Ik heb het hier naar mijn zin en dan zet ik ook automatisch een stapje extra. REYM ziet direct wie eventueel ambitie heeft om door te groeien en biedt volop kansen. Ik kan mij hier nog goed ontwikkelen.”



DYON VAN THYS

27 jaar, gecertificeerd cleaner
bij REYM Rotterdam

“Ik heb het goed naar mijn zin bij REYM: het werk is heel afwisselend en ik kom overal in Nederland. Bij het reinigingswerk heb je meteen resultaat, je ziet dat iets schoon wordt. Ook vind ik het leuk om met vrachtwagens te werken, dus word ik opgeleid tot machinist en werk ik aan mijn groot rijbewijs. Uiteindelijk zou ik graag voorman worden. Er zijn zoveel dingen die ik nog moet leren, maar REYM biedt daar ook veel kansen voor.”

REYMTIME is een uitgave van REYM B.V. voor klanten en relaties.

Colofon

Redactie

Henk Strijbos
Jeanine van Klaveren
Ron Grobecker
Nick Kappen

Teksten

Noordhoek Media & Management Utrecht

Fotografie

Marco Hofsté

Ontwerp

studio ddo

Drukwerk

VdR druk & print

REYM (hoofdkantoor)

Computerweg 12d
3821 AB Amersfoort
Postbus 1545
3800 BM Amersfoort

T +31 (0)33 455 88 90
E amersfoort@reym.nl

WWW.REYM.NL



R

Reinigen in de voedingsmiddelen-industrie

Hygiëne en voedselveilig werken zijn essentieel in de voedingsmiddelenindustrie. Dit geldt niet alleen tijdens het productieproces, maar ook tijdens reinigingsactiviteiten. REYM is al jarenlang ISO 22000 (voedselveiligheid) gecertificeerd en beschikt over 'dedicated' materieel en specifiek opgeleid personeel. Daarmee is REYM een betrouwbare partner voor reinigingsactiviteiten in de voedingsmiddelenindustrie.



REYM time

INDUSTRIAL SERVICES
OUR CONCERN



“Iedere dag
je toegevoegde
waarde bewijzen”

Jonny Kappen draagt bestuur REYM over

WWW.REYM.NL

Ontmanteling
gaswinningslocaties

Onderzoek naar
klanttevredenheid

JAARGANG 2022 UITGAVE 7