



*a VebeGo company*

# Yask

Yask biedt echte oplossingen in Facility Management. We hebben niet alleen een helder verhaal, maar ook een heldere visie. Facility Management als kern van de zaak: Facility Management vanuit het hart.

## Facility Management vanuit het hart

Gevoel voor dienstverlening zien we als een zesde zintuig, gastvrijheid als een aangeboren essentieel talent. Bij Yask herkennen we deze kwaliteiten en zetten we die ook optimaal in. Vanuit deze basis analyseren, faciliteren en evalueren we onze Facility Management oplossingen in álle facetten, op álle niveaus. Van Integrated Facility Management, Interim Management, Projectmanagement, Consultancy, Welcome Services tot (Technisch) Housekeeping: altijd gaat het om het persoonlijk toevoegen van waarde aan het werkklimaat bij onze klanten. In combinatie met de kernwaarden van onze klanten zoeken we actief naar mogelijkheden om als team aan te sluiten bij hun wensen en eisen. Elke dag geeft daarin nieuwe kansen om ons te bewijzen: in de grote lijnen en in de dagelijkse details. Een authentieke connectie creëren, dat is ons doel... De glimlach is het resultaat: dat telt.

# vanuit het hart



### **Alles voor een glimlach...**

Een spontane glimlach, dat vereist veel van onze mensen in kennis, ervaring en gedrag. Onze glimlachdiensten ontstaan vanuit interesse. Interesse voor het vak, de mens en de combinatie van beide. Dat maakt Yask sterk. Wij zijn in staat kennis van facilitaire dienstverlening te combineren met de persoonlijke verbinding met onze klanten. Zo creëren we een unieke beleving.

Yask is toonaangevend in facilitaire dienstverlening door gedegen vakkennis, bekendheid met de branches waarin onze klanten opereren en innovatieve concepten. We willen dat de mensen om ons heen zich speciaal en gewaardeerd voelen. Dat zijn onze klanten, de medewerkers van onze klanten en hun bezoekers. De finesses van ons vak ontstaan alleen als je er echt voor gaat. Het maakt daarbij niet uit of het over een facilitaire strategie gaat of over het invullen van een receptie-functie.

### **Door groeien sterker**

Wij bieden al onze medewerkers, van consultants tot housekeepers volop kansen om te groeien door intensieve persoonlijke coaching, opleidingen en trainingen. Facilitair management is niet alleen een passie, het is een vak, een mooie carrière. Zo is iedereen goed gemotiveerd en bereid om altijd een stap extra te zetten. Met inlevend vermogen en ondernemerschap doorgronden we de vraagstelling van onze klanten en vertalen deze naar een effectieve oplossing met inzet van onze kennis van facilitaire processen.

### **Yask, teamspeler in optima forma**

Ons facilitaire zintuig is een mooi vertrekpunt: net even verder kijken. Een brede blik, iets extra's doen. Oprecht iemand anders een plezier willen doen. Maar dat doen we nooit alleen. Binnen ons werkveld zijn we altijd samen aan de slag. Samen met de klant, onze medewerkers en onze partners op de werkvloer. We zijn áltijd onderdeel van een team van dienstverleners. De klant mag van ons uiteraard leiding en sturing verwachten: dat is onze primaire taak.

# Ervaring is de basis

Yask heeft 25 jaar ervaring in Facility Management. Sterker nog, Yask heeft Facility Management uitgevonden.

## Persoonlijk, Flexibel en Ondernemend

Daar staan we voor. We vragen van onze medewerkers een ondernemende instelling en vinden betrokkenheid en proactiviteit heel belangrijk. We inspireren onze medewerkers graag tot het leveren van mooie prestaties door ze de juiste richting en aandacht te geven. Onze medewerkers leveren authentieke service en die krijgen we alleen door te werken met oprechte persoonlijkheden. Geen uniform keurslijf, maar juist de ruimte voor een eigen invulling. Flexibiliteit is belangrijk, want onze dienstverlening moet aansluiting vinden bij de identiteit van onze klanten.

# Onze kernwaarden

**Welkom** Verrassend Bereikbaar

## Persoonlijk

**Luisteren** Eigenaarschap/Commitment

Warm **Aandacht** Dichtbij

**Oprecht geïnteresseerd**

Vooruitkijken Prioriteiten stellen

**Continuïteit Meedenken**

Snelle respons Bereikbaar Inleven

## Flexibel

**Snel schakelen** Geen vraag te veel

Maatwerk **Inspelen op behoeftes**

**Ontwikkeling**

Oplossingsgericht

Buiten kaders denken

Kansen zien

**Klantgericht**

## Ondernemend

Lef om het anders te doen

Partner zijn **Energie**

**Passie**

Creatief

Verrassend

**Stap extra**

Doen wat je belooft

## Eén facilitair team

Eén facilitair team, dat is onze visie. Of het nu gaat om alle dienstverlening verzorgd door Yask, maincontracting, single services of samenwerken met andere facilitaire dienstverleners; wij vinden dat de kernwaarden van de klant centraal moeten staan en het totale facilitaire concept daaromheen gebouwd wordt. Dit alles op zo'n manier dat de klant daar een heel speciaal gevoel bij krijgt. Dat is Integraal Facility Management op z'n best.

We werken nauw samen met onze leveranciers, zusterbedrijven binnen VebeGo en andere facilitaire partijen. Al deze diensten, mensen, processen en uitkomsten zijn met elkaar verbonden. Door als één facilitair team de uitdaging aan te gaan, ontstaan de beste oplossingen. Bij Yask staan we open voor alle samenwerkingen, alle partijen vanuit één gedachte: samen werken we aan hetzelfde doel: het creëren van een optimale en inspirerende werkomgeving. Omdat geen organisatie hetzelfde is, past bij iedere klant een ander team. Yask zorgt vanuit een strategisch perspectief voor een bedrijfsbrede, verbindende facilitaire invulling.

## VebeGo

Yask is onderdeel van VebeGo, een internationaal opererend familiebedrijf dat stamt uit 1943 en actief is in facility services, personeelsdiensten, de gezondheidszorg en de publieke sector. Bijna 50.000 medewerkers en ruim honderd bedrijven maken deel uit van VebeGo.

## Verbinden en speciaal

De verbinding is iets waar Yask zich veelvuldig mee bezighoudt. Met de klant, de eindgebruikers, met klanten onderling. Door kennis en ervaring te delen worden we stap voor stap volwassen in onze oplossingen en leren we van elkaar. Ook onze eigen medewerkers spelen hierin een cruciale rol. Daar zit de kennis en de wil om vooruit te gaan en creëren we employee loyalty. En als onze eigen mensen vooruit komen en zich lekker voelen, dan zijn we samen met onze leveranciers in staat om onze klanten zich ook lekker, nee: 'speciaal' te laten voelen.

## Netwerk van facilitaire partners

Binnen onze facilitaire dienstverlening werken we van nature altijd samen met gespecialiseerde partners. Van technisch onderhoud tot repro, van catering tot beveiliging. In al deze velden hebben we uiteraard voorkeurspartners, allemaal met hun eigen specifieke kwaliteiten. Ook hebben we binnen ons eigen Vebego-concern een aantal prominente dienstverleners op het gebied van groenvoorziening, schoonmaak en totaal gevelmanagement, waar we natuurlijk graag gebruik van maken, maar zeker niet exclusief mee werken. Want specifieke kennis, ervaring en bestaande relaties: ook wij kennen daar de waarde van. Gezamenlijk met de klant wordt elk facilitair team op maat samengesteld. Door onze kennis van de leveranciersmarkt en de bundeling van inkoopvolumes komen we tot aantrekkelijke inkoopvoordelen.





## Yask Team Workshop

**Eén facilitair team.** Verschillende functies, verschillende mensen. Met hetzelfde doel. Die gemene deler is gelukkig helder. Maar voor een goede samenwerking is meer nodig. Voor elk nieuw team, bij elke nieuwe klant organiseren wij de Yask Team Workshop. Vanuit de aard van de klant, de kernwaarden én de specifieke omgevingen en functies wordt de basis van de dienstverlening gezamenlijk in kaart gebracht. Hierbij staat de verbinding centraal. Het afstemmen van processen, diensten, tijden en logistieke handelingen: dat is het begin. Daar start de verbinding van de teamleden en ontdekken we met een frisse blik de overlap in werkzaamheden en de kansen om zaken en diensten op elkaar af te stemmen. De strategische afstemming tussen leveranciers en het toevoegen van optimale contactmomenten en ultieme dienstverlening: daarmee gaat het team juist het verschil maken.

Het gaat niet alleen over lean & mean, maar vooral ook over welgemeende gastvrijheid. Het creëren van contact- en servicemomenten op alle niveaus in de organisatie: daar willen we graag op worden afgerekend.

Het samenwerken zelf, het zijn van **één facilitair team**, geeft hierbij ook de facilitair medewerkers een groot gevoel van waardering. En daar draait het om, een hecht team zorgt immers voor betere resultaten.

Door naar elkaar te luisteren en continu processen te analyseren worden onze teams zelfsturend en -lerend. Goed op elkaar ingespeeld zijn en in de praktijk aan een half woord meer dan genoeg hebben... Wie zou zo'n team nou niet voor zich willen laten werken?

## Onze branches

Onze operationele organisatie is ingedeeld in branches. Hierdoor kunnen we onze ervaring en kennis, en die van de klant, delen. Vanuit een breed perspectief kijken we naar het werkveld van onze klanten, over de grenzen van het facilitaire domein heen. Onze branches zijn:

- **Banken & Verzekeringen**
- **Hoogwaardige Industrie**
- **ICT & Kantoor**
- **Publiek Domein & Zorg**

## Diensten

In de professionele werkomgeving is een directe beschikbaarheid van diensten de norm. Beleving is daarbij een vereiste en duurzaamheid het uitgangspunt. Organisaties willen hierop inspelen om zo een inspirerende en aantrekkelijke werkgever te worden en/of te blijven. Yask ondersteunt bedrijven in deze ambitie met passende facilitaire oplossingen op zowel strategisch, tactisch als uitvoerend niveau.

Met 25 jaar ervaring hebben we een unieke expertise in facilitaire dienstverlening opgebouwd. Vanuit een sterke visie op Facility Management en een conceptmatige aanpak, zijn we in staat om de specifieke wensen en behoeften van onze klanten te vertalen naar de juiste oplossing.

Onze dienstverlening varieert daarom van advies over de inrichting van een facilitaire organisatie en het uitvoeren van huisvestingsprojecten tot het inzetten van housekeepers: denken en doen komen samen! We zoeken continu naar verbetering. Trends en ontwikkelingen volgen wij op de voet, zodat we nieuwe innovatieve oplossingen kunnen ontwikkelen die de efficiency verder verhogen, de beleving bevorderen en kosten besparen.

*...denken en doen komen samen...*

### Onze diensten zijn:

- **Consultancy**
- **Integrated Facility Management**
- **Interim & Projectmanagement**
- **Welcome Services**
- **(Technisch) Housekeeping**

## Consultancy

Samen met onze klanten ontwikkelen wij een toekomstbestendige visie waarmee het verschil gemaakt kan worden. Zodat onze klanten aantrekkelijke werkgevers blijven; ook voor de nieuwe generatie die andere eisen stelt aan de manier van werken. Advies over een specifiek project, bijvoorbeeld op het gebied van herhuisvesting, nieuwbouw, renovatie of een (Europees) aanbestedingstraject? De facilitaire organisatie efficiënter inrichten? Voor een goed advies is een gedegen analyse natuurlijk de basis. Yask kijkt naar de organisatie van haar klanten, met daarbij toekomstvisie en -doelen, de laatste trends en ontwikkelingen in de betreffende branche en de facilitaire markt. Zo verenigen we het beste uit beide werelden.

Een duurzame verankering vereist daarnaast verandering in onder andere HR-beleid, coachend leiderschap en slimme ondersteunende ICT. Yask heeft hier een specifieke scanmethode voor ontwikkeld. De Yask Facility Scan zorgt voor een diepgaande en methodische analyse van het volledige facilitaire proces en de daarbij behorende organisatie. Door de Yask Facility Scan ontdekken we met welke facilitaire benadering we de kwaliteit en efficiency van de kernprocessen in de toekomst kunnen verbeteren. Vervolgens implementeren we de aanbevelingen.

*...voor een goed advies is een gedegen analyse de basis...*

Yask heeft een groot aantal eigen consultants met jarenlange facilitaire ervaring. Zij zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen binnen hun vakgebied. Onze klanten kunnen vertrouwen op hun specifieke branchekennis.

## Integrated Facility Management

Met objectieve en goed onderbouwde adviezen spelen we in op de specifieke behoefte van organisaties en eindgebruikers. Onze mentaliteit: het kan altijd beter! Vanuit een breed strategisch perspectief realiseren we verbeteringen door inbreng van onze expertise, innovatie en ondernemerschap.

Met Integrated Facility Management wordt een organisatie volledig facilitair ontzorgd. Anderen noemen het ook wel maincontracting. We voeren het management over zowel 'soft services' zoals schoonmaak en catering, als over 'hard services' zoals gebouwbeheer en technisch onderhoud. Yask organiseert het gehele facilitaire proces tot in de finesses. Op basis van onze beproefde werkmodellen en met ruim 25 jaar praktijkervaring hebben we al veel organisaties geholpen met een andere wijze van dienstverlening. Ook het overnemen van personeel behoort tot de mogelijkheden.

*...anderen noemen het ook wel maincontracting...*

Onze ervaren facility managers kenmerken zich door hun persoonlijke, flexibele en ondernemende managementstijl. Binnen die ondernemende stijl laten wij ons afrekenen op resultaten. Waarbij we ernaar streven om de bedrijfscultuur van onze klanten goed te laten matchen met onze diensten. Heldere managementrapportages en frequente afstemming maken ons werkproces inzichtelijk. Yask stuurt aan, onze klanten hebben altijd overzicht en grip op wat er gebeurt.

# Facility Scan

## Rapport Facility Management

Document content is blurred and illegible.

## Interim & Projectmanagement

Ervaren interim of projectmanager met bewezen expertise? Yask heeft de juiste mensen beschikbaar, zowel voor tijdelijke als structurele invulling. De managers van Yask hebben jarenlange ervaring in de facilitaire branche, kunnen de gewenste verbeteringen in gang zetten en tegelijkertijd facilitaire projecten en processen aansturen.

Zij houden van uitdagingen. Met hun inlevend vermogen en ondernemerschap doorgronden zij de vraagstelling en vertalen deze naar een effectieve oplossing. De managers van Yask nemen daarbij de volle verantwoordelijkheid voor de implementatie en uitvoering van de adviezen die ze uitbrengen.

Bij de uitvoering van projecten werken de projectmanagers met onze eigen projectmanagement-tool. Hiermee worden alle projecten opgestart en voorzien van de juiste timing, budgettaire randvoorwaarden en ook de communicatiemomenten worden vastgelegd. Alle belangrijke aspecten blijven zo op de radar, voor alle stakeholders.

Naast de ervaren managers die direct aan ons verbonden zijn, hebben wij ook een breed netwerk in de facilitaire wereld. Dit stelt ons in staat altijd de perfecte kandidaat voor ieder vraagstuk te vinden.

*...goede dienstverlening is altijd in ontwikkeling...*

Onze managers zijn zeer ervaren en op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied. Sterker nog, wij vinden het belangrijk dat onze mensen met hun expertise een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van ons vakgebied. Dit doen we door intensieve kennisdeling binnen Yask, tijdens bijeenkomsten en in de kennisdatabank. Maar ook door actieve deelname aan congressen en symposia en door verbindingen aan te gaan met onderwijsinstellingen en brancheorganisaties.

Onze interim en projectmanagers staan er niet alleen voor, ze worden intensief gecoacht. Naast een nauwkeurige selectie volgen al onze medewerkers een interne training om te zorgen dat zij zich volledig thuis voelen in de bedrijfscultuur van Yask en die van onze klanten. Zo biedt Yask altijd de juiste persoon en de oplossing voor alle facilitaire vraagstukken.

## Welcome Services

Welcome Services staat voor gastvrijheid in ontvangst. Onze receptie-medewerkers, servicedeskmedewerkers, gastvrouwen en gastheren zijn flexibel inzetbaar. Zij maken het verschil bij de ontvangst van medewerkers en bezoekers. Representatief, betrokken en klantgericht zijn de kernbegrippen. Door de inlevende en ondernemende werkwijze regelen zij alle front office zaken perfect.

Onze hospitalitymedewerkers zorgen voor de persoonlijke en gastvrije ontvangst van bezoekers en medewerkers en de correcte afhandeling van inkomende telefoongesprekken. Op inlevende en proactieve wijze en breed inzetbaar: van post, repro en licht administratieve werkzaamheden tot servicedeskactiviteiten.

*...elke dag een glimlach...*

Goede selectie van medewerkers is uiteraard belangrijk, maar met Welcome Services gaan we nog een stap verder. Wij trainen, begeleiden, motiveren en coachen onze mensen intensief. Dit alles om het verschil bij onze klanten te kunnen maken. We zijn duidelijk in wat we doen en in wat we beloven. Het creëren van een gastvrije omgeving is onze dagelijkse uitdaging.



## (Technisch) Housekeeping

Onze housekeepers staan voor slim combineren, integreren en uitvoeren van eerstelijns operationele facilitaire taken. Zij zijn het 'gezicht' van de facilitaire organisatie. De housekeepers van Yask zijn flexibele, allround facilitaire medewerkers die meerdere operationele taken combineren. De integratie van deze eerstelijns operationele taken zorgt voor meer effectiviteit en efficiency.

Onze housekeepers worden ingezet voor diverse taken, zoals kleine (nood) reparaties, interne verhuizingen, vergaderservice, boodschappenservice, post- en pakketbehandeling, copy- en printservice en ad-hocwerkzaamheden. Zij hebben continu aandacht voor de sfeer en netheid in en rondom het gebouw en de werkplek van de medewerkers. Eventuele problemen signaleren ze direct en lossen deze op nog voordat er een melding van wordt gemaakt.

Onze technisch housekeepers verrichten zelfstandig technische werkzaamheden, zoals het repareren van hang- en sluitwerk en sanitair, vervangen van defecte verlichting, schilderwerk en overige eenvoudige bouwkundige werkzaamheden. Tevens zijn zij verantwoordelijk voor algemene inspectierondes en de uitvoering van controle op leveranciers.

De housekeeper is de spin in het facilitaire web en het aanspreekpunt voor alle operationele facilitaire taken. De proactieve rol, brede inzetbaarheid en betrokkenheid zorgen voor een positieve invloed op de beleving van de werkomgeving door de medewerkers en bezoekers. De combinatie van een gastvrije uitstraling en houding, goede training, een selectieprocedure op maat en het slim combineren van taken maakt de housekeeper van Yask onderscheidend.

*...continue aandacht voor de sfeer en netheid...*

Voordat onze housekeepers aan de slag gaan, volgen ze een op maat samengestelde training. Tijdens deze training leren ze de specifieke procedures en werkzaamheden van de organisatie kennen. Speciale aandacht krijgen competenties als gastvrijheid, klant- en servicegerichtheid en kwaliteit.



authentiek uniek  
glimlach visie vitaal  
energie passie focus  
leuk **luisteren** speciaal  
voortgang **leef** betrouwbaar  
verbinding waardevol

# Yask

Facility Management  
vanuit het hart





Rivium 1ste straat 75  
2909 LE Capelle a/d IJssel  
Postbus 5071  
2900 EB Capelle a/d IJssel

t +31 (0)10 288 93 77  
info@yask.nl  
www.yask.nl

*a Vebeego company*