

Beheersing van bedrijfsprocessen

Gebr. Janssen in Beugen heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Daarin verschilt het bedrijf waarschijnlijk niet veel van het merendeel van de dakdekkersbedrijven. Het is ook niet het enige bedrijf dat daarvoor een kwaliteitssysteem in gebruik heeft (zie ook Roofs 8-2003). Maar het heeft, en daarin is het wel het enige binnen de branche, het kwaliteitssysteem zelf ontwikkeld en aangepast aan de eigen behoeften.



P. Van Houtum,
controller
Gebr. Janssen

Het dakdekkersbedrijf bestaat ruim 100 jaar; dertig jaar geleden werd het uitgebreid met een installatiedivisie. Met meer dan 80 geschoolde medewerkers wil men de kwaliteit van het werk waarborgen. Peter van Houtum is als controller van het bedrijf verantwoordelijk voor de ontwikkeling en implementatie van het nieuwe kwaliteitssysteem: Portaal.

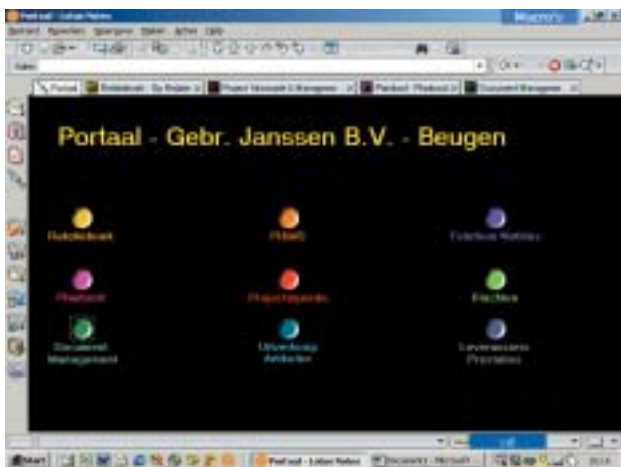
‘Het probleem van de meeste automatiseringssystemen is, dat ze geen geheel vormen,’ zegt Van Houtum. ‘Elk onderdeel vormt zijn eigen eilandje. Dat werkt inefficiënt: gegevens moeten dubbel worden ingevoerd, het onderhoud van de gegevens wordt bemoeilijkt en, wat misschien wel het meest ernstig is: er is geen éénduidige werkwijze. Naar mijn mening kiezen veel bedrijven te gemakkelijk voor een bepaald sys-

teem; men ziet door de grote hoeveelheid aanbieders van softwarepakketten door de bomen het bos niet meer. Medewerkers van het bedrijf moeten zich dan aan dat systeem aanpassen, terwijl het vaak niet goed aansluit bij de dagelijkse praktijk van het bedrijf. De keuze het kwaliteitssysteem zelf te gaan ontwikkelen, en aan te passen aan de eigen wensen, is voor de langere termijn een betere oplossing.’

Bedrijfsmanagement

Het kwaliteitssysteem dat voor Gebr. Janssen is gerealiseerd, Portaal, is in samenwerking met Building IT Solutions in Boxmeer tot stand gekomen. Dit Nederlandse bedrijf heeft ruim 30 medewerkers, en is gespecialiseerd in ICT oplossingen voor het MKB. Portaal is gebaseerd op Lotus Notes architectuur, een wereldwijde standaard van IBM op het gebied van document-georiënteerde informatiesystemen. Alle functies binnen het bedrijf zijn in dit systeem gecentraliseerd, en alle informatie van een project wordt voor zoveel medewerkers als wenselijk is toegankelijk gemaakt.

‘Het meest bijzondere aan Portaal is de applicatie op het gebied van bedrijfsmanagement,’ vertelt Van Houtum. ‘Het systeem biedt mogelijkheden die geen enkel boekhoudprogramma kan bieden. Met een druk op de knop toont het systeem grafieken en tabellen over de meest uiteenlopende onderwerpen: de winstmarge, de gemiddelde gecalculerde winst per manuur, etc. De behaalde resultaten zijn in een oogopslag te raadplegen, waardoor ook snel te zien is of deze aan de verwachtingen voldoen.’

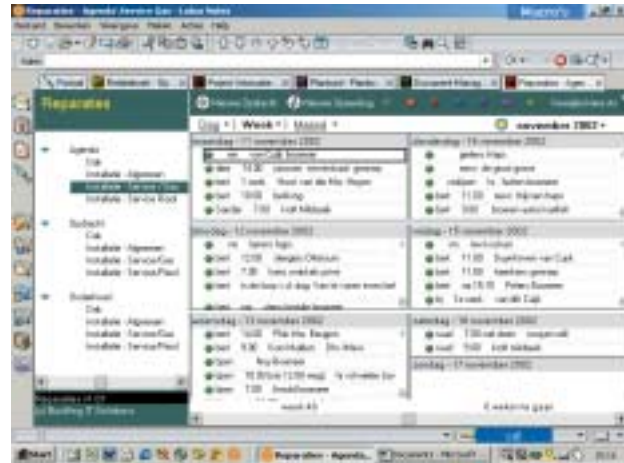


Project-life-cycle

‘De opzet van Portaal is gebruikersvriendelijk, daar is veel aandacht aan besteed,’ vertelt van Houtum. ‘Gegevens zijn gemakkelijk in te voeren en uitwisselbaar. Zo is er een cti-koppeling (computer-telefoonintegratie) gerealiseerd, die direct registreert wie er belt, en voor wie. Daaraan gekoppeld zit een digitaal systeem voor telefoonmemo’s en het relatieboek (vervanging van de ouderwetse telefoonklapper en Rolodex). Alle projectinformatie is gemakkelijk toegankelijk, en gekoppeld aan de digitale agenda en de inbox van het mailprogramma. Dit is inclusief planingsagenda voor klein onderhoud of reparatiewerkzaamheden, als ook een digitaal planbord voor magazijnontvangsten, het klachtenmanagement, enzovoorts: alle informatie, die voorheen moeilijk toegankelijk was, is nu gemakkelijk bereikbaar.’

‘Het systeem zorgt voor een efficiënte ‘workflow’ (het verloop van het werk). De zogenaamde ‘project-life-cycle’ brengt het project van aanvraag tot en met evaluatie en nacalculatie in beeld. Het bedrijf beschikt dus in iedere fase van het project over een actueel inzicht in de status van de activiteiten en afspraken met betrekking tot het werk. Hierdoor is flexibeler met de omstandigheden om te gaan. Om maar een voorbeeld te noemen: ik kan als controller direct zien of bij een bepaalde klus extra medewerkers nodig zijn, of juist niet. Faalkosten zijn beter te beheersen, doordat iedereen op de hoogte is van de afspraken en verplichtingen.’

‘Het is bepalend voor het succes van een bedrijf of er op het juiste moment actie wordt ondernomen of niet. De doelstelling van een bedrijf is in het algemeen: het bereiken van bedrijfscontinuïteit en winst-maximalisatie. Door een te geringe aandacht voor de problematiek van het bepalen en actualiseren van de informatiebehoefte, loopt men echter dikwijls achter de feiten aan.’



Portaal stelt de controller in staat bedrijfsprocessen in een vroeg stadium te signaleren, en daar ook op in te spelen. Te denken valt aan de prijsbepaling, aan de interne organisatie, enzovoorts. In plaats van ad hoc te reageren op omstandigheden, wordt de controller in staat gesteld deze omstandigheden te sturen.’

Arbeidsomstandigheden

Van Houtum: ‘Een ander, niet onbelangrijk, pluspunt van het kwaliteitssysteem is dat het zorgt voor een aanzienlijke verbetering van de arbeidsomstandigheden op de bouwplaats. Na een risico-inventarisatie, door middel van interviews en waarnemingen ter plaatse, leggen we, met behulp van reeds bestaande documentatie, per project de arbeidsomstandigheden vast. In het jaarverslag van Arbouw (juli 2003) werd nog aangegeven dat de meeste ongevallen in de bouw plaatsvinden als gevolg van gebrek aan voorlichting en instructie over de meest veilige werkwijze. Met Portaal als hulpmiddel willen wij deze informatie op projectbasis toegankelijk maken, zodat iedereen in staat is de juiste kwaliteitsprocedures te volgen. Op deze manier willen wij de veilige arbeidsomstandigheden optimaliseren. Het systeem sluit aan bij proces-, kwaliteits- en veiligheidssystemen als Komo, ISO en VCA.’

Draagvlak

‘Voor de invoering van het kwaliteitssysteem moest natuurlijk draagvlak worden gecreëerd, zowel bij de directie als de toekomstige gebruikers,’ vertelt Van Houtum. ‘Het heeft me enorm veel energie en doorzettingsvermogen gekost om het systeem door te voeren. Het bekende spreekwoord, ‘onbekend maakt onbemind’, ging ook hier op: men was huiverig voor het onbekende. Het vereiste een zorgvuldige invoering van het systeem om het nieuwe vertrouwd te laten worden. Portaal is gedoseerd ontwikkeld, zodat de gebruikers op een geleidelijke manier met de mogelijkheden van de nieuwe applicatie ervaring konden opdoen. Nu wil niemand meer zonder.’

