



DEELNEMERS



Henk Janssen is directeur/bestuurder van Innovatiegilde Pakhuis Noorderhaven, Cleantech Center (Oost)-Nederland en Cleantech Development. Innovatie, duurzaamheid, matching en kennisdeling/coaching zijn speerpunten in zijn carrière.

www.pakhuisnoorderhaven.nl;
www.cleantechcenter.nl

Certificering uitstekend, maar niet louter als behang

Stap als ondernemer geregeld uit de waan van de dag. Laat je doelen resoneren in het bedrijf. En sta er regelmatig bij stil of je iets nog leuk vindt. Tips van vijf tafelgenoten die praten over interne bedrijfsvoering.



“Onze verhalen komen veel met elkaar overeen”, constateert Meetsma tijdens de introductie.

“Waar jij (kijkt naar Van Houten) bedrijven structureert via de energie-ingang, doe ik dat via de intermenselijke ingang”. “En ik via cijfers. Ik analyseer en schakel specialisten in”, haakt Janssen in. “En ik ben de ondernemer die moet oppassen niet bedrijfsblind te worden”, zegt Koning, sinds pakweg vijftien jaar aan het roer. “Daarom raadpleeg ik sinds kort iemand die zegt: ‘Waarom doe jij het zo?’” Janssen analyseert ook maandelijks de passie van mensen, waaronder die van hemzelf. “Is iemand er niet alleen goed in, maar vindt hij zijn werk ook leuk? Als je iets leuk vindt, word je er ook goed in”. Voor Boegborn, sinds 2009 ondernemer, en sinds dit jaar geheel zelfstandig met Boeg Opleidingen: “Ik merk meer behoefte aan vraaggestuurde trainingen in plaats van trainingen brandjes blussen”. Boegborn “en ik word er blij van, als ik samen met een organisatie bereik dat het beter, praktischer en goedkoper kan”. De heren praten verder aan de hand van stellingen.

Alle onderdelen van bedrijfsvoering worden wel samengevat als PIOFACH: Personeel, Informatie, Organisatie, Financiën, Algemene zaken, Communicatie en Huisvesting.

- STELLING: NIET ALLE ELEMENTEN VAN PIOFACH ZIJN EVEN BELANGRIJK. HUISVESTING BIJVOORBEELD IS ONDERGESCHIKT AAN PERSONEEL.

Van Houten: “Mijn bedrijf heet niet voor niets Business by Balance. Huisvesting is juist heel belangrijk. Ga met je bedrijf maar eens onder hoogspanningskabels zitten. Als huisvesting niet goed is, moet je in staat zijn het bedrijf op te tillen en elders neer te zetten”. Boegborn knikt instemmend: “Voor mij is personeel het belangrijkste. Andere factoren zijn ook belangrijk maar personeel steekt er bovenuit”. Meetsma: “Huisvesting is wel héél belangrijk. Hij (Boegborn) doet al zijn trainingen bij voorkeur bij de klant. Kun je een belangrijker factor dan huisvesting hebben op dat moment?” “Maar als ik geen goede docenten heb, hoef ik er niet eens aan te beginnen”, reageert Boegborn. Janssen illustreert zijn keus voor een mix: “Ik heb weleens in een sterrenzaak tig gangen gegeten waar ze zo koeltjes waren, elders kreeg ik een lekkere gehaktbal en deed een aardig meisje een warme deken om me heen. Geef mij dan maar het laatste: goed gastheerschap”. Meetsma opteert ook voor evenwicht. “Op mijn website staat hierover een leuke animatie”.

Steeds meer opdrachtgevers doen alleen zaken met gecertificeerde ondernemers. Zijn certificeringen het ei van Columbus?

- STELLING: CERTIFICERING HEEFT ALLEEN ZIN ALS ONDERNEMERS VERDER KIJKEN DAN SEC HET BEHALEN VAN EEN PAPIERTJE.

Meetsma: “Het papiertje zegt niets. Ondernemers willen het hebben omdat ze hun omzet via aanbestedingen moeten binnenhalen. Ze krijgen te maken met een inkoopbureau, dat zekerheid zoekt en criteria opstelt die ze kunnen afvinken: is er een ISO-, milieu-, Arbo-systeem, et cetera? Hebben ondernemers dit niet, komen ze niet eens door de voorselectie. Vervolgens komen ze bij mij: ‘Ik moet nú certificering hebben.’” Zo snel gaat het echter niet. “Elke certificeerder wil dat het systeem minimaal drie maanden functioneert”, illustreert Meetsma. Janssen gooit kolen op het vuur: “Standaardisatie is goed. Maar ik zie velen in de stress schieten. Is het niet te ver doorgevoerd?” “Ik haal de stress eruit”, antwoordt Meetsma. “Ik begin met een bedrijfssysteem, een bedrijfshandboek: hoe functioneert deze organisatie, waar haalt ze het geld vandaan, waar verliest ze en wat is er aan te doen? Daarna volgt maatwerk voor die specifieke certificering, waarbij tachtig procent van de certificeringen hetzelfde vraagt



Kwaliteitszorg, certificering, keurmerken, structurering/herstructurering zijn onderwerpen die Douwe Meetsma, eigenaar van Meetsma Advies, op het lijf geschreven zijn. Daarnaast begeleidt Meetsma Saxion-studenten tijdens hun afstudeerperiode en mini-ondernemingen via de stichting Jong Ondernemen bij HAN Arnhem en AOC in Twello.

www.meetsma.nl



Berny Koning is pachter van Restaurant, Catering & Clubhuis Le Rêve, bij de Lochemse Golf- en Countryclub gevestigd. Bovenal een seizoenbedrijf. 's Winters wordt het clubhuis en restaurant vooral verhuurd voor bijvoorbeeld feesten, bruiloften en kookgroepen.

www.lereve.nl



Sinds 1 maart 2015 is Gerrit Boegborn eigenaar van Boeg opleidingen, gespecialiseerd in opleidingen op het gebied van levensreddend handelen, BHV etcetera. Boeg opleidingen onderscheidt zich door hoog in te steken op kwaliteit. De hooggekwalificeerde praktijkdocenten die Boegborn inzet combineren leuk én leerzaam, en verzorgen maatwerktrainingen.

www.boegopleidingen.nl



Hoe raak je als bedrijf in balans? Gerard van Houten van Business By Balance helpt. „Ondernemingen zijn een energiebol die wordt gekleurd door: personeel, klanten, de ondernemer en de business waarin hij zit. De wensen van de ondernemer laat ik resoneren met zijn bedrijf. Verander je iets aan de horizon, één van de doelen, dan kleurt de rest mee”.

www.businessbybalance.nl

en je daaraan twintig procent toevoegt voor die specifieke normering”.

“Een organisatie die alleen voor het behang gaat, ziet alleen kosten oplopen”, grijpt Meetsma terug op de stelling. “Iedereen is heel druk bezig om checks te halen. Dat levert hooguit continuering van de certificering op, tegen veel interne en externe kosten – het kost jaarlijks circa vijf à zes procent omzet. Ga je er op een gezonde manier mee om – structureren en/of jezelf een spiegel voorhouden om jezelf continu te verbeteren – dan levert het wat op. Een redelijke focus levert nul tot drie procent rendement op en wie serieus aan de slag gaat, ziet dit oplopen tot vijf à vijftien procent”. Van Houten: “Doe je certificering voor het behang, dan noem ik dat obstructie binnen het bedrijf; personeel voelt zich in een harnas. Certificering zie ik als een DNA van een bedrijf. Dat straalt je uit waardoor je klanten aantrekt die bij de ISO-normering passen en dan is het complementair”. Voor een horecazaak als Le Rève is HACCP verplicht. Koning: “Het is goed dat het er is. Werknemers denken erover na waar ze mee bezig zijn. Dat gaat verder dan: we moeten stickers plakken en dit en dat doen”. Boegborn over BHV-certificering: “Aan de ene kant een lachertje. Er zit geen enkele kwaliteitsnorm op. Iedereen kan zo een certificaat afgeven”. Boegborn pleit voor een kwaliteitsnorm voor opleiders. “Dat er een onafhankelijk orgaan is dat bepaalt of ik een, twee of drie sterren krijg als opleider voor BHV-trainingen.

Dat wil ik graag, omdat ik aan de bovenkant van de markt zit. Veel organisaties zeggen: ‘Wij zijn autonoom, wij zijn de norm,’ maar als je dan ziet dat bij aanbieders vrijwilligers training geven die overdag bakker zijn... Dan denk ik een betere kwaliteit te leveren met mensen die overdag op een ambulance zitten”.

- STELLING: DE VOORDELEN VAN STANDAARDISATIE WEGEN NIET OP TEGEN DE NADELEN (ZOALS MINDER FLEXIBILITEIT EN NIET MEENEMEN EXPERTISE EN ERVARING VAN WERKNEMERS).

“Pure onzin”, klinkt Meetsma stellig. “Dat gaat over bureaucratie, afdwingen van werkwijzen die niet passen bij de organisatie. Dat is niet waar harmonisatie, structurering en efficiencylagen halen over gaat. Dat gaat over optimaal gebruik maken van competenties van mensen. Dus niet: we hebben dit automatiseringssysteem, dus het moet op die manier gebeuren”. Janssen gooit weer een balletje op: “Komt standaardisatie van buiten of binnen?” Meetsma: “Van binnenuit heeft het alleen voordelen”. Janssen: “Van buiten heeft het alleen nadelen”.

- STELLING: BIJ VEEL BEDRIJVEN VALT OP HET GEBIED VAN COMMUNICATIE VEEL WINST TE BEHALEN.

Van Houten instemmend: “Communicatie is alles. Ik praat met een ondernemer over zijn tien doelen. Het concept waarin ze zitten naar de realiteit van de werkvloer halen, dat kan alleen door erover te communiceren.

Doe je dat niet, gebeurt het niet. Het begint met: ‘Wil je met me trouwen?’ Stel je die vraag niet, gebeurt het niet.” Janssen constateert: “Des te groter een bedrijf – een bedrijf met veel elementen – des te moeilijker de communicatie onderling”. “Dat klopt wel”, beaamt Van Houten. “Maar als je als doelstelling hebt: meer open communicatie, je brengt dat in en laat het resoneren, dan gaan mensen zich anders gedragen. Dan drinken ze op vrijdagavond niet alleen een biertje om over voetbal te praten, maar praten ze ook over bedrijfsprocessen”. Je moet wel communiceren dat je goed bent en goed kenbaar maken wat je doet, stelt Janssen. Dat doet Boegborn. “Mijn klanten zijn mijn ambassadeurs. Ook hebben laatst klanten een stukje op mijn site gezet”. Koning ziet punten van verbetering: “Een leerzame ochtend. We zitten hier met drie bedrijven: golfclub, golfshop en horeca en zouden meer samen moeten werken, om voor mensen een leuk dagje uit te verzorgen. Er één geheel van maken is moeilijk, omdat we anders in het leven staan. Zo zijn wij heel dienstverlenend”. Volgens Janssen moet je nog een stap verder gaan. “We moeten internet meer gebruiken. De pareltjes binnen je bedrijf moet je door anderen laten vertellen. Ik noem dat het Google-principe”. Als slot geeft Janssen zijn collega-gesprekspartners mee: “Het is helemaal niet erg om al je dromen niet waar te maken, het is erger om ze niet te hebben. <<

