

Arke Stainless Zoeterwoude gaat Multilean®

Samen sterk

Het ideaal van landelijke dekking wordt door de Multinal Group steeds meer benaderd. Inmiddels is de onderlinge versterking van de aangesloten bedrijven zodanig, dat steeds meer transportbewegingen met het eigen wagenpark op min of meer vaste rondes uitgevoerd worden. De kunst is natuurlijk de bedrijven elkaar te laten versterken, ook als ze gedeeltelijk hetzelfde werk zouden kunnen doen zoals bij de VOM-leden Heijchroom Amsterdam en CPC Coevorden het geval is. De meerwaarde blijft voorlopig vooral bij de klant hangen, die 'ontzorgd' wordt en breder bediend met pasklare oplossingen. Maar dat er inmiddels een testpilot loopt met een buitenlandse partij, is toch wel een gunstig voorteken dat het concept ook buiten het land begint te werken...

Groepsgewijs een markt bedienen heeft natuurlijk het voordeel van onderling doorverwijzen van werk dat niet in eigen huis uitgevoerd kan worden. Het heeft anderzijds ook zijn organisatorische en ook – veelal onderschat – culturele aandachtspunten. Multinal Group hield er zelfs een sportdag voor, waarbij hopelijk de gele kaarten op zak konden blijven. Of zoals marketing manager Diana Stroeven stelt: "De uitdaging is het laten smelten van de culturen. Het gaat best snel nu, allemaal één richting op: de klant moet geholpen worden, maakt niet uit op welke vestiging. Soms kun je een oppervlakbehandeling of dienst niet alleen op jouw vestiging realiseren, dat werk wordt dan verder doorverwezen en behandeld op een andere Multinal vestiging."

Multinal Group bestaat uit industrieel reinigingspecialist Excelsium Industrial & Marine Services in Almere, beits- en galvanospecialist Heijchroom met vestigingen in Amsterdam en Ridderkerk, poedercoatspecialist Snouck Coating met vestigingen in Maasland en Weesp en begin 2010 werd daar met een overname CPC Metal Treatment in Coevorden aan toegevoegd. Dat moet gecoördineerd worden om het in goede banen te leiden. Sinds kort is er een zevende Multinal Group vestiging toegevoegd onder de naam Arke Stainless Treatment in Zoeterwoude. Bedrijfsleider bij laatstgenoemde is Jan Volkers, die de vestiging volledig heeft opgezet. Daarvoor was hij technisch manager binnen

Multinal Group. Volkers: "Hield ik me eerst bezig met onder andere het reinigen van hydraulische systemen en olieleidingen van booreilanden, werkschepen, tegenwoordig zijn dat melkrobots. Van offertestadium tot en met de nabespreking, de mensen instrueren, in het begin deed ik echt alles." Stroeven: "Bij de start van zo'n uitdagend project is het vallen en opstaan, je leermomenten pakken om vervolgens steeds meer de strategische lijnen te verfijnen..."

BEGINNEN BIJ DE BASIS

Alle inspanningen begonnen wel hun vruchten af te werpen. Volkers: "We werden te groot voor een korte broek, dus transport kwam erbij als eigen activiteit. Je denkt na hoe je heel efficiënt het product kan gaan behandelen en op een heel efficiënte wijze in elkaar kan passen voor de logistiek. Want wáár liggen de kosten, en wáár verlies je tijd.... Wij kijken hier ook naar hoeveel manuren verloren gaan met zinloze dingen doen, zoals het intern transport van pallets. En of je iets rechtop of plat neer moet zetten. Of neem het verkeer: wij worden daar dagelijks mee geconfronteerd. Dat tijdverlies wil je wegnemen uit het hele proces als ik voor mijn klant al kan bedenken hoe er 50% meer productie in dezelfde vrachtwagen past, met een heel kleine aanpassing aan de producten, of een paar gaten erbij zodat je dingen beter kan borgen, dat scheelt zoveel geld. En érgernis, vergeet dat niet!" Stroeven: "Vooral door te beginnen bij de basis is

een hoop voordeel te behalen. De ene klant kan het waarden dat je daarin meedenkt, de andere moet erin groeien. In hoofdlijn is de gedachte met ons Leanconcept om de losse delen tot één geheel te optimaliseren. De software die wij daar speciaal voor hebben ontwikkeld is: Multilean®, met als doel om gezamenlijk zoveel mogelijk waarde te creëren en zo min mogelijk verspilling in de keten te realiseren. Anders gezegd de toegevoegde waarde op producten te vergroten, en het terugbrengen van alle overbodige handelingen." De losse delen tot één geheel krijgen is hier dus op twee manieren op te vatten: het bouwen aan de klantrelaties vanuit de bedrijvengroep en het bouwen aan een handig te transporteren, behandelen en assembleren product.

Het afkeurpercentage is inmiddels een afkeuropromillage geworden. Hoe hebben jullie dat voor elkaar gekregen?

Volkers: "Vooral door transport ontstond afkeur. We hebben het afkeurpercentage fors teruggebracht door het transport voor eigen rekening te nemen en door zelf kwaliteitsverbeteringen in te bouwen, zoals extra kwaliteitscontroles. En door de vrachtwagen droog te laden. Wij hebben hier een aanzienlijke kwaliteitsverbetering doorgevoerd

in het nóg beter monitoren, zodat we alles onder controle kunnen houden: het beitsbad staat bijvoorbeeld ook in een temperatuurgecontroleerde ruimte. Het is hier nooit kouder dan 15 graden. Voor de werknemers is dat prettiger werken en de producten kunnen binnen vast een beetje op temperatuur komen voordat ze het bad in gaan."

Stroeven: "De procedures zijn binnen de groep allemaal hetzelfde. Het is een innovatieve gedachte binnen de groep om op basis van Supply Chain Management de klanten te ontzorgen, waarbij vestiging Zoeterwoude het spits afbijt. De testfase is op succesvolle wijze afgerond met zaken als kwaliteitszorg, procedures, logistiek, transport uit handen nemen, kortom: allemaal zaken waarin we onszelf steeds verder ontwikkelen. Naast kwaliteit wil de klant ontzorgd worden en aan de andere kant lever je door het verminderen van verspilling de klant besparingen op. Zo bouwen we aan ons samenwerkingsconcept Multilean®: ontzorgen, een beter product neerzetten én verspilling tegengaan.. Onlangs hebben wij een klant met het beitsen van vierduizend RVS werkstukken kunnen helpen; niemand kon de klant helpen op de Nederlandse markt. Vanwege het visuele aspect moest de kleur van het product er altijd het zelfde uitzien, ongeacht wanneer het werkstuk gebeitst was. Met veel uitproberen en testen zijn wij er uiteindelijk in geslaagd het probleem voor de klant op te lossen door het automatiseren van ons beits- en passieverproces. Daarmee hebben wij een waarborging van ons beitsstelsel kunnen afgeven en dat was precies waar deze klant naar op zoek was. Klant blij, en wij hebben weer wat innovatie

waargemaakt in de groep. We steken toch onze nek uit: tijd, geld... en we investeren omdat we erin geloven!" Volkers weet ook een voorbeeld uit de mouw te schudden: "Iemand wilde met een nieuw product op de markt komen, en vroeg zich af: 'Welke oppervlakbehandeling sluit het beste aan bij onze wensen: beitsen of stralen?' In dat geval kunnen wij beide opties aanbieden. De klant heeft dan de keuze uit beide behandelingen en weet dat hij met 100% vertrouwen zijn beslissing kan nemen. Zelfs als we de gevraagde optie nog niet beschikbaar hebben, dan realiseren wij dat."

Is er nooit een spanningsveld van belangen tussen de eigen vestiging ten opzichte van de groep, als werk op twee plekken terecht kunnen komen?

Volkers: "Tuurlijk kan dat, maar ik ben niet in competitie met de vestigingen. We hebben een gemeenschappelijk belang dat we dienen. Daarbij maakt het niet uit op welke vestiging het wordt uitgevoerd, als het maar goed gebeurt. Op Zoeterwoude zijn wij anderzijds zó gespecialiseerd aan het werk, vanwege de kwaliteitsnorm waaraan we willen voldoen... Melkrobots bijvoorbeeld zijn geen dingen van twee tientjes, dat gaat ruim over een ton. Daar wil men ook een bepaalde kwaliteit voor hebben en die moeten wij garanderen. Dat doen wij overigens ook voor andere oppervlakbehandelingen die wij binnen de groep verzorgen, zoals verchromen, vernikkelen, verzinken, elektrolytisch polijsten en poedercoaten. Een heel groot voordeel is ook dat wij een klant de garantie kunnen geven dat zijn product te allen tijde op tijd wordt behandeld." Stroeven

valt bij: "Die levertijd is essentieel bij Just In Time-productie. En dat kun je omdat je niet afhankelijk bent van derden."

Er was afgelopen winter zelfs een vacature. Hoe leiden jullie de mensen op die je weet binnen te halen?

Volkers: "We hebben een speciaal intern opleidingsplan ontwikkeld dat afgestemd is op vakkennis en techniek. Verder worden mensen begeleid, gecorrigeerd en gecontroleerd en zo nodig verder bijgeschoold. En dat blijven we monitoren."

Stroeven: "Daarnaast willen we sturen op het gezamenlijk de klant zo goed mogelijk bedienen en die processen zo goed mogelijk op elkaar afstemmen. Ondertussen moet je niet vergeten waar je het voor doet: de kwaliteit van de organisatie verhogen en het bedienen van je klant. Vanwege de meerdere vestigingen: deels met raakvlakken en deels niet, wordt het klantcontact via ons centrale systeem zo goed mogelijk vastgelegd. Daarmee werken we aan het gedachtegoed van Multinal Group om te fungeren als één aanspreekpunt. En ik moet zeggen: het is mooi om te zien dat het die kant op gaat. Dat komt onze kwaliteit ten goede en is daarmee een direct voordeel voor onze klanten."

En zo hou je het werk in Nederland?

Stroeven: "Absoluut. Sterker nog: we zijn met een grote account bezig in Tsjechië, die Europees een hoop verchromwerk heeft. Ze willen een pilot om van zeswaardig naar driewaardig chroom over te stappen. Wij gaan daar in mee, al gaat daar tijd en onderzoek in zitten. Innovatie is een van de sleutelwoorden, en oplossingsgericht denken. Het zijn onderhand standaardkreten. Voor Multinal Group zijn ze vanzelfsprekend."

MEER INFORMATIE

Chemisch-technisch dienstverlener Multinal Group is de overkoepelende organisatie van:

- Industrieel reinigingspecialist Excelsium Industrial & Marine Services BV
- Beits- en galvanospecialist Heijchroom BV
- Poedercoatspecialist Snouck Coating BV
- Oppervlakbehandelingspecialist CPC Metal Treatment BV
- Multilean® Arke Stainless Treatment BV

info@multinal.com
www.Multinal.com



Jan Volkers en Diana Stroeven bij enkele gebeitste werkstukken.



In de hal staan gebeitste werkstukken te drogen voorafgaand aan verzending.



Ook grote werkstukken passen in het bad.