

PROCESZÓ: KOPLOPER BLIJVEN OF WORDEN

HET KAN ALTIJD BETER

Hij groeide op in een ondernemersfamilie en leerde daar altijd op zoek te gaan naar verbeteringen. Hans van Diën helpt onder de naam Proceszó organisaties om de knelpunten uit hun bedrijfsvoering te halen, de toegevoegde waarde van mensen en systemen te verhogen en de dienstverlening te optimaliseren, waardoor er onder aan de streep meer overblijft. Het motto getuigt van een permanente ambitie: het kan altijd beter.

Met gepaste trots spreekt Van Diën over zijn vader als ondernemer. "Hij vroeg zich altijd af hoe hij de concurrentie kon voorblijven door dingen beter en slimmer aan te pakken. Eerst denken, dan doen. Regelmatig doken hij en zijn broer de werkplaats in om iets uit te proberen, om te experimenteren. Maak tijd vrij om te reflecteren en om je bedrijf van een andere kant te bekijken. Dat schiet er bij veel ondernemers vaak bij in, want ja, 'er moet nog zoveel'. Overigens ben ik mijn vader zeer dankbaar dat hij me destijds stimuleerde om niet bij hem in het bedrijf te komen, maar voor een baan elders te kiezen. Dat gaf me de frisse blik die bij familiebedrijven vaak ontbreekt. In de opvatting 'we doen het altijd zo' schuilt een grote valkuil." Het ondernemersbloed kroop waar het niet gaan kon: met voldoende bagage begon Van Diën in 2004 met zijn eigen bedrijf.

LAGE GEBRUIKSDREMPEL

Proceszó, gevestigd in Rhenen, legt zich toe op proces- en informatieanalyse en leanexpertise. Het houdt zich bezig met het realiseren van kortere doorlooptijden, het digitaliseren van processen en het borgen ervan in een ICT-omgeving, het helpen ontwikkelen van teams en talenten, het verbeteren van de dienstverlening, het verhogen van de productiviteit en het verlagen van de kosten. "In veel gevallen betreft het organisaties die voor een verandering staan: - zoals het invoeren van een nieuwe werkmethode - of voor een opgave op het gebied van automatisering staan. ICT moet mensen in hun dagelijks werk ondersteunen en een lage gebruiksdrempel hebben, zodat

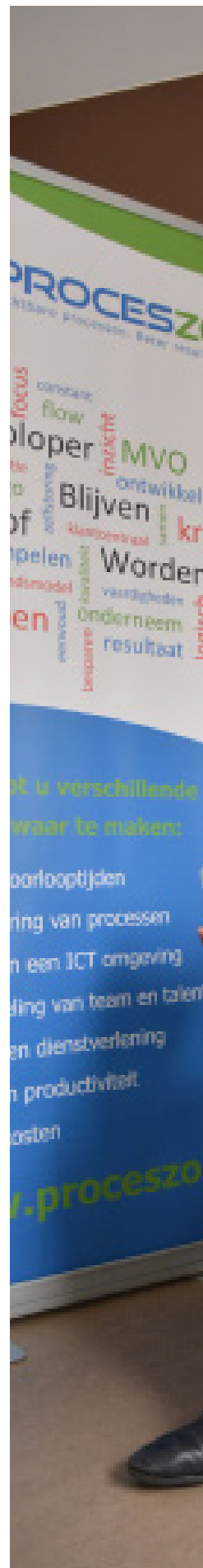
het doelgericht werkt en je veel meer uit de organisatie haalt. Het gebeurt nog wel eens dat een bedrijf een pakket bestelt op basis van referenties, zonder de functionele behoefte gedegen te analyseren en zonder een programma van eisen op te stellen om de aanschaf te toetsen. Daardoor valt de implementatie duurder uit dan begroot en is het resultaat niet conform de verwachtingen."

INTERVIEWEN

Hoe ziet de aanpak van Proceszó er in grote lijnen uit? "Ik begin met het interviewen van tussen de zes en tien medewerkers, van de inkoper tot de monteur en de controller, maar ook de secretaresse. Geloof me, dan kom ik al ontzettend veel te weten, want mensen vertellen graag over hun werk. Ik stel zes open vragen, zoals 'wat voor cijfer geef je de organisatie?' en 'waarom?' Dat geeft mij een uitstekende indruk van hoe mensen functioneren en over het bedrijf denken. Verder vraag ik onder meer 'wat zou hier beter kunnen?' en 'noem één ding dat helpt om je werkplezier te vergroten'. Daarna introduceer ik de Toptien van Tijdverspillers, een methode met onderwerpen als 'geen deadlines', 'wisselende prioriteiten' en 'onduidelijke werkinstructies'. Daarin brengen de mensen hun eigen ranking aan, die ze ook motiveren. Waarmee de echtheid van de problematiek in het bedrijf naar voren komt."

MEEWERKEN

Op basis van de verkregen informatie stelt Van Diën een adviesrapport op met tien tot twaalf verbeterpunten. "Bijvoorbeeld op businessniveau:





AVG-ontzorgen

Bijna twee jaar na de invoering zorgt de algemene verordening persoonsgegevens oftewel AVG nog altijd voor veel onduidelijkheid, vragen, discussie en onwetendheid, zowel bij ondernemers als hun medewerkers. Onder de naam AVGCare biedt van Diën in samenwerking met vier bedrijven een compleet dienstenpakket aan. "Een quickscan en een adviesgesprek geven een duidelijk beeld van de benodigde maatregelen om aan de nieuwe wet te voldoen. De praktijk leert dat er een aantal logische opeenvolgende stappen is, waaronder het uitvoeren van een penetratietest: dan worden de systemen van de klant functioneel gehackt en blijkt waar datalekken zitten. Vervolgens gaan we aan de slag met de registratie van verwerkingsactiviteiten, dus waar in het proces sla je welke info op? Daarna volgt het maatregelen plan en stellen we een verantwoordingsdocument op, waarin je als organisatie vermeldt welke afwegingen je gemaakt hebt. Van de AVG mag bij wijze van spreken alles, mits je voor de juiste bescherming van persoonsgegevens zorgt. Binnen projectmanagement pakken we afgebakende taken op, zoals het implementeren van software en het begeleiden van de mensen op de werkvloer, bij wie we bewustwording creëren. Verder ondersteunen we organisaties met het periodiek monitoren van de ingevoerde AVG-maatregelen."

www.avgcare.nl

UITGANGSPUNT: DE KRACHT VAN DE ORGANISATIE NAAR DE TOEKOMST TOE BETER BENUTTEN

Hans van Diën helpt onder de naam Proceszó organisaties om de knelpunten uit hun bedrijfsvoering te halen.

de kracht van de organisatie naar de toekomst toe beter benutten, met als uitgangspunt 'doe dat waar je goed in bent, volgend jaar beter'. Stoot onrendabele bedrijfsonderdelen af, juist in deze tijd." Via een methode genaamd De Werkversneller helpt Van Diën de bedrijfsvoering in lijn te brengen met de geformuleerde doelstellingen. Dat gaat van procesverbetering, informatiemanagement en ICT-voorzieningen tot personeel en organisatie. "Wist je dat mensen op kantoor gemiddeld anderhalf à twee uur per dag kwijt zijn aan het uitzoeken of ze over de juiste informatie beschikken? Als ik met deze zaken aan de slag ga, start ik aan het begin van het ketenproces, bijvoorbeeld bij verkoop of het organisatieonderdeel waar het meeste rendement te behalen valt. Mijn aanpak richt zich op meewerken, dus zeg ik mensen niet meteen wat ze moeten doen, maar help hen zo praktisch mogelijk. Ja, gewoon met een helm op en werkschoenen met stalen neuzen aan of juist in pak, afhankelijk van de omgeving. Iemand van buitenaf kan vaak goede veranderingen teweegbrengen, maar resultaat bereiken vraagt om onderling vertrouwen."

5S-METHODE

Vanuit het lean-gedachtegoed hanteert Proceszó de 5S-methode: scheiden (wat bewaar je, wat mag weg), schikken (organiseren, sorteren), schoonmaken, standaardiseren (eenheid aanbrengen) en - het moeilijkst van alles - stand houden. "Veel aandacht besteed ik aan het terugdringen van verspillingen in de bedrijfsvoering, veroorzaakt door correctie van werk dat niet conform de klantwensen werd uitgevoerd, onlogische bewegingen in de productieroute, wachten op toelevering, overschot in voorraad, inefficiëntie in transport en het onjuist benutten van talent. Voor productiegerelateerde bedrijven blijkt dit traject meestal voldoende, voor kantoren en dienstverlenende organisaties liggen er vaak nog uitdagingen in automatisering en de digitalisering van processen en archieven. Het kan altijd beter."

www.proceszo.nl