

Vooraf

Cees Cornet, chief product officer Van den Bergh & Co:
 “Natuurlijk vinden we het leuk om de leden van Kwaliteitskring Midden- en West-Brabant te ontvangen. Onze QHSE-manager Mees Ippel vindt het zelf ook altijd interessant om via de Kwaliteitskring zijn licht op te steken bij andere bedrijven. Wij laten graag zien hoe het hier gaat, maar kunnen ook leren van de gestelde vragen van anderen.”

Bedrijfsbezoek Kwaliteitskring Midden- en West-Brabant aan Van den Bergh & Co in Werkendam

Kwaliteitskring Midden-en West-Brabant was op 25 februari 2019 te gast bij Van den Bergh & Co in Werkendam. Vijftien leden en een potentieel lid gingen mee naar het uitstekend verzorgde bedrijfsbezoek van de KMWB aan dit familiebedrijf, gespecialiseerd in het produceren van lossingsmiddelen voor beton. Van den Bergh & Co groeide de afgelopen jaren sterk. Zo ook de behoefte aan een andere manier om intern

“Kennis zit in het systeem, in plaats van enkel in de hoofden!”



informatie met elkaar te delen. Mees Ippel (QHSE-manager en lid van de KMWB), Cees Cornet (chief product officer), José van Breugel (product development manager) en Dolf Baggerman (technical sales manager) van Van den Bergh & Co deelden hun ervaringen met deze nieuwe werkwijze.

Tekst: Hennie van de Kar-Vervooren, frisse blik – verfrissende tekst

Van bij- naar hoofdzaak

In 2019 telt Van den Bergh & Co 43 medewerkers, waarvan 27 in Nederland en 16 in Duitsland, Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Zweden en Australië. Cees Cornet: “Mijn vader Co Cornet nam eind jaren zeventig Van den Bergh over van oprichter Dave van den Bergh, die op jonge leeftijd overleed. Mijn broer Rik en ik stapten in 1990 in het bedrijf. Er waren toen 4 mensen in dienst. Het produceren van lossingsmiddel voor beton was in de beginjaren nog bijzaak. In de loop der tijd is dat onze hoofdzaak geworden. Jaarlijks produceren we zo'n 7 miljoen liter emulsie. Daarmee hebben we als enige producent in Nederland een marktaandeel van zo'n 80%. Onze keuze voor specialisatie heeft gezorgd voor groei. Zeker na de overname van Texaform in 2008 en de aansluiting van Ecoratio in 2012 (onze bv voor de verkoop buiten de Benelux).”

Groei vraagt om andere manier van informatie delen

De groei van Van den Bergh & Co vraagt om een andere manier van informatie delen. Cees Cornet: “Deed voorheen één persoon alles, nu doet één persoon nog maar een deel. Ook als broers – onze broer Jacco kwam in 1994 ook in de directie - hebben we zaken uit handen moeten geven. Voorheen sprak ik bijvoorbeeld dagelijks met onze technische man buitendienst Dolf de casussen van klanten door. Als je groeit, gaat dat niet meer. Om te voorkomen dat je dingen gaat missen, moet je het informatiesysteem anders inrichten. In 2018 zijn we overgestapt op Maximiser.”

Kwaliteitsdenken

De inzet van Maximiser is voor Van den Bergh een middel in het verder optimaliseren van producten en processen. Het kwaliteitsdenken zit er volgens QHSE-manager Mees Ippel helemaal in bij Van den Bergh & Co. “Dat was het eerste wat me opviel, toen ik hier in april 2015 in dienst kwam. Bij Van den Bergh & Co is men niet met kwaliteit bezig omdat het moet, maar omdat het volledig in het systeem van de medewerkers zit. Die staan hier op 1. Immers, als medewerkers enthousiast met hun vak bezig zijn, komt het met de klant ook goed. Van oudsher richt men zich op het optimaliseren van producten en processen. Zo is een mens- en milieuvriendelijke lossingsmiddel voor beton ontstaan, dat geschikt is om mallen (ongeacht het materiaal van de mal) te ontdoen van beton. De mallen kunnen bijvoorbeeld van staal, hout, rubber, kunststof, polyethyleen of polystyreen zijn. Al in 1990 is de weg ingezet naar het vervangen van oplosmiddelen door water. Een mens- en milieuvriendelijke emulsie is nu ons hoofdproduct. Als de wil om met een emulsie te werken aanwezig is, is alles mogelijk. In Nederland lopen we met deze mens- en milieuvriendelijke producten echt voorop.”

Kennis in het systeem

De casussen die Dolf en José tijdens het bedrijfsbezoek van KMWB delen, laten zien dat Van den Bergh & Co ver gaat in de service om klanten te helpen met oplossingen voor problemen, zoals bijvoorbeeld roestvorming op een mal of luchtbellen. De basis voor het vinden van een oplossing is het analyseren van het probleem in de fabriek of de bouwplaats. Dolf: “Het betekent dat we soms dagelijks naar de klant toe gaan met nieuwe monsters om proeven te doen. In het nieuwe informatiesysteem registreren we alle stappen die we in dit proces zetten. Zo bouwen we kennis op die we ook bij volgende issues opnieuw kunnen gebruiken.” José: “Op deze manier kun je meerdere mensen betrekken bij het sparren over het issue bij een klant. Uiteindelijk is de klant ermee geholpen, maar we leren er zelf ook van. Door de weg naar de oplossing goed te registreren inclusief revisiedatum en op termijn in meerdere talen voor de collega's in het buitenland, blijft die kennis vindbaar entoeankelijk.” Cees Cornet: “Onze kennis zit nu in een systeem in plaats van in de hoofden. Dat geeft rust.”

De voordelen van registreren in een CRM-systeem als Maximizer

- Kennis in het systeem in plaats van in de hoofden
- Meer mensen betrokken bij het vraagstuk
- Sparren op elk gewenst moment
- Makkelijk terugzoeken van cases
- Behoud opgedane kennis voor nieuwe issues
- Gebruiksvriendelijk

Na afloop

Leo Marinissen, Mobile Containing BV: “Altijd leuk om bij andere bedrijven in de keuken te mogen kijken. Het was bij Van den Bergh & Co een middag vol informatie.”
 Fred van Pol, Inception: “Wat mij het meest is opgevallen, is dat Van den Bergh & Co al zo lang bestaat en toch nog dagelijks met innovatie en ontwikkeling bezig is. Ze blijven zichzelf vernieuwen alsof ze net komen kijken. Dat is natuurlijk alleen maar goed.”

Gehoord tijdens bedrijfsbezoek Kwaliteitskring Midden-en West-Brabant:

“De kennis zit in een systeem, in plaats van enkel in de hoofden. Dat geeft rust” zegt Cees Cornet, CPO bij Van den Bergh & Co over het werken met een informatiemangementsysteem.

Contactgegevens KMWB

Esther Schuurmans | voorzitter
 E voorzitter@kmwb.nl
 M Tel. 06 15081612

Volg ons ook op: