



## Toekomstbestendig Ondernemen

### Praktijkvoorbeeld

#### FLEXDIAGNOSE IN EEN INSTALLATIEBEDRIJF

Installatiebedrijf X levert maatwerk op projectbasis. Het installatiebedrijf X heeft een ander bedrijf overgenomen, maar beide bedrijven blijven naast elkaar bestaan. Cultuurverschillen zijn hierdoor zichtbaar geworden en dit zorgt voor enige onrust. Daarnaast heeft de overname gezorgd voor een nog grotere verscheidenheid aan projecten. Werknemers worden blijvend uitgedaagd, wat enerzijds zorgt voor tevredenheid, maar anderzijds ook grote werkdruk oplevert in de huidige situatie, waar verschillende veranderingen (in de marktvaart) en ontwikkelingen een rol spelen. Met behulp van de flexdiagnose zijn deze veranderingen in kaart gebracht en is bepaald welke flexibiliteit van installatiebedrijf X wordt gevraagd. Daarnaast is er gekeken naar het vermogen van installatiebedrijf X om hierop in te spelen.

Medewerkers van het installatiebedrijf X werken op basis van projecten. Binnen deze projecten zijn de werkzaamheden goed planbaar. Er komen pieken voor in het werk rond de zomervakantie en rond de kerst, maar deze zijn goed te voorspellen en het installatiebedrijf X kan hier goed op inspelen. Echter komen er het hele jaar veel klussen ad hoc binnen, waardoor de lopende planning wordt verstoord. Klanten eisen snel geholpen te worden en stellen ook steeds hogere eisen aan de doorlooptijd van projecten. Installatiebedrijf X wil haar bestaande klanten tevreden houden en zegt daarom vrijwel altijd "ja". Monteurs willen echter graag hun lopende projecten afmaken, het liefst met de jongens die de klant en het werk kennen, want niet iedereen is overal inzetbaar. In de praktijk worden monteurs soms tussendoor van hun project afgehaald om een ad hoc klus voor een andere klant op te pakken. Ad hoc klussen zorgen ervoor dat er heel veel in de planning geschoven moet worden, er snel materialen geregeld moeten worden en dat er stress en miscommunicatie ontstaat bij de medewerkers. In drukke periodes maakt installatiebedrijf X veel gebruik van uitzendkrachten en ZZP'ers, maar hier zijn de meningen over verdeeld. De kwaliteit van uitzendkrachten en ZZP'ers blijkt vaak onvoldoende te zijn.

Ook vindt een verandering in de werkzaamheden van monteurs plaats: nazorg wordt steeds belangrijker en de monteur krijgt steeds meer een adviserende rol richting de klanten. Bovendien wordt er steeds meer samengewerkt in bouwteams, waar de monteur met vele andere partijen te maken krijgt. Creativiteit en communicatieve vaardigheden worden hierdoor steeds belangrijker.

Tijdens een werksessie is er gesproken over het slimmer inzetten van het huidige personeel, door medewerkers breder inzetbaar te maken. Installatiebedrijf X is geadviseerd zich verder te verdiepen in deze optie en in kaart te brengen op welke afdelingen, voor welke medewerkers dit mogelijk zou zijn. Daarnaast ontstond tijdens de werksessie een discussie over het inzetten van uitzendkrachten en ZZP'ers; de meningen hierover en ervaringen met zijn erg verschillend binnen het installatiebedrijf X. Installatiebedrijf X is geadviseerd te onderzoeken voor welke werkzaamheden het inzetten van uitzendkrachten en ZZP'ers een goede optie zou zijn.