

Werken op de automatische piloot

Iedereen die werkzaam is in de vloeren branche zal zich in deze column iets herkennen. En wel ongeacht zijn of haar functie. Want als men denkt dat alleen de stoffeerder of parketteur op de werkvloer wel eens op de automatische piloot werkt, nou dan kan ik over de afgelopen 35 jaar nog wel een heel boekwerk schrijven. Het op de automatische piloot werken is iets als werken op aannames, zo gaat dat wel eens mis bij een orderintake bij fabrikanten, "hij/zij zal 'dit' wel bedoeld hebben" of "ze hebben geen haast". Maar ook in de fabriek gaat men wel eens op de automatische piloot en glippen er tijdens de productie deeltjes tussendoor met een foutje.

Het probleem van aannames

Net als in vele andere sectoren, is werken op aannames ook in de vloeren branche een voorkomend fenomeen. Wanneer een order wordt geplaatst bij een fabrikant, gaat men er vaak vanuit dat de specificaties wel duidelijk zullen zijn. "Hij of zij zal dit wel bedoeld hebben" of "ze hebben geen haast" zijn gedachten die regelmatig door de hoofden van medewerkers gaan. Deze aannames leiden niet zelden tot fouten in de orderintake, met alle gevolgen van dien.

Bijvoorbeeld, een klant bestelt een specifieke kleur en type vloer, maar door een misverstand of onduidelijkheid in de communicatie, komt er iets anders aan. Dit resulteert in vertragingen, extra kosten en vooral veel frustratie. Het is een simpel maar treffend voorbeeld van hoe aannames funest kunnen zijn in een branche waar precisie en kwaliteit voorop staan.

Fouten in de productie

Ook in de productie zelf is het werken op de automatische piloot een bekend probleem. Machines worden geprogrammeerd om grote hoeveelheden te produceren, maar zonder de juiste controle kunnen er gemakkelijk foutjes insluipen. Dit kan variëren van kleine onregelmatigheden in het patroon tot grotere problemen zoals kleurverschillen of materiaalfouten.

Een bekend voorbeeld hiervan is het gebruik van verschillende batches. Een kleine afwijking in de batches kan grote gevolgen hebben voor het eindresultaat. Het eindresultaat is vaak een vloer die niet voldoet aan de verwachtingen en normen die de klant mag verwachten.

De schuldvraag

Wanneer er een probleem optreedt, wordt vaak als eerste naar de stoffeerder of parketteur gewezen. Zij zijn immers degenen die de vloer leggen en als er iets misgaat, zijn zij de eerste die de klant aanspreekt. Maar is deze schuldvraag wel terecht? De stoffeerder of parketteur koopt de vloer bij zijn leverancier en mag verwachten dat het product wordt geproduceerd en geleverd zoals besteld. Wanneer er een misser uit de productie in de vloer terecht komt, dan heeft de stoffeerder of parketteur er enorm veel werk mee om deze er weer uit te halen en te corrigeren.

Het is dan ook begrijpelijk dat de frustratie hoog kan oplopen wanneer zij contact opnemen met de fabrikant. De antwoorden die zij vaak krijgen zijn niet alleen onverwacht, maar ook onlogisch en soms zelfs ontkennend. Vragen zoals "Welk batchnummer is het?", "Wat mankeert er aan?" en "Was het één deel of waren het er meer?" zijn standaardreacties. Hoewel deze vragen logisch lijken vanuit het perspectief van de fabrikant, helpen ze de stoffeerder of parketteur op dat moment niet verder. Sterker nog, de fabrikant heeft de vloer geleverd en weet dus om welke batch het gaat en of hier meerdere klachten op bekend zijn.

De rol van de fabrikant

De fabrikant kan in deze situatie veel betekenen door simpelweg betere controle- en eindcontrole processen in te voeren. Toen ik zelf nog vloeren legde, zat ik regelmatig met één van mijn fabrikanten in de clinch. Ik wilde geen korting of een credit, maar een goed product. Een ander automatisch werken voorbeeld hiervan is toen ik van een fabrikant extra delen kreeg die een productie fout hadden. Deze delen kreeg je dan extra als te zagen delen. Dit was voor mij geen oplossing, omdat ik die fout geproduceerde delen niet wilde meenemen naar mijn klant. Bovendien had ik mijn eigen zaagverlies al goed berekend, waardoor deze zogenoemde "te zagen delen" voor mij alleen maar extra afval waren.

Het zou zoveel schelen als fabrikanten hun verantwoordelijkheid zouden nemen en ervoor zorgen dat de producten die ze leveren daadwerkelijk voldoen aan de gestelde eisen. Dit betekent niet alleen een betere controle tijdens de productie, maar ook een klantgerichte aanpak wanneer er toch iets misgaat.

Het belang van communicatie

Naast betere controleprocessen is communicatie van cruciaal belang. Goede communicatie kan veel problemen voorkomen en zorgen voor een betere samenwerking tussen alle betrokken partijen. Dit begint al bij de orderintake. Zorg ervoor dat alle specificaties duidelijk zijn en dubbel gecheckt worden. Neem contact op met de klant als er iets onduidelijk is en ga niet uit van aannames.

Ook tijdens de productie is communicatie belangrijk. Houd de klant op de hoogte van de voortgang en meld eventuele problemen direct. Hierdoor kan er sneller worden ingegrepen en kunnen grotere problemen worden voorkomen.

De detaillist en de magazijnmedewerker

Ook bij de detaillisten gaat er naar mijn mening te veel op de automatische piloot. Denk bijvoorbeeld aan binnenkomende goederen. Met een beetje geluk kijkt iemand op de bon of het klopt, maar wat was de temperatuur en vochtwaarde van de goederen? Vanuit het magazijn naar de klant, krijgt zo'n vloer dan de kans om te acclimatiseren? En alsjeblieft, laten ik helemaal niet beginnen over een vloercontrole, laat staan over het registreren.

Het mooie aan de vloeren branche, en dat heeft echt nog wel zijn charme, is dat het van oorsprong een ambacht is. En ik hou gewoon ontzettend veel van de vloeren branche. Het handwerk, de precisie en de aandacht voor detail zijn aspecten die deze branche zo bijzonder maken. Maar juist omdat het een ambacht is, is het zo belangrijk dat er

zorgvuldig en met aandacht wordt gewerkt. Werken op de automatische piloot past daar simpelweg niet bij.

De weg naar verbetering

Hoe kunnen we er dan voor zorgen dat het werken op de automatische piloot wordt verminderd en dat de kwaliteit van het werk in de vloeren branche wordt verbeterd? Hier zijn enkele suggesties:

1. Training en bewustwording

Zorg ervoor dat alle medewerkers, van de orderintake tot de productie en de magazijnmedewerkers, goed getraind zijn en zich bewust zijn van de gevolgen van hun werk. Dit kan door middel van regelmatige trainingen en workshops waarin het belang van nauwkeurigheid en aandacht voor detail wordt benadrukt.

2. Verbeterde communicatie

Zoals eerder genoemd, is communicatie van cruciaal belang. Zorg voor duidelijke en open communicatielijnen tussen alle betrokken partijen. Dit kan door middel van wekelijkse meetings, updates en het gebruik van communicatie tools die ervoor zorgen dat iedereen op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen.

3. Kwaliteitscontrole

Voer strikte kwaliteitscontrole processen in op alle niveaus van de productie. Dit betekent niet alleen een eindcontrole, maar ook tussentijdse controles om ervoor te zorgen dat eventuele fouten tijdig worden ontdekt en gecorrigeerd.

4. Feedback mechanismen

Zorg ervoor dat er mechanismen zijn om feedback te geven en te ontvangen. Dit kan door middel van enquêtes, feedback formulieren en regelmatige evaluatiegesprekken. Hierdoor kunnen problemen sneller worden geïdentificeerd en aangepakt.

5. Innovatie en technologie

Maak gebruik van de nieuwste technologieën en innovaties om het werkproces te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld door het gebruik van geavanceerde productiemachines die fouten kunnen detecteren en corrigeren, of door het implementeren van software die de communicatie en coördinatie tussen verschillende afdelingen vergemakkelijkt.

Dus resume

Werken op de automatische piloot is een veelvoorkomend probleem in de vloeren branche, maar het is zeker niet onoverkomelijk. Door bewustwording, betere communicatie, strikte kwaliteitscontrole, feedback mechanismen en het gebruik van innovaties en technologieën, kan men ervoor zorgen dat de kwaliteit van het werk wordt verbeterd en dat fouten tot een minimum worden beperkt.

De vloeren branche is een prachtige sector met veel potentieel en het is belangrijk dat we deze in ere houden. Werk met elkaar aan een toekomst waarin nauwkeurigheid, kwaliteit en vakmanschap voorop staan en waarin werken op de automatische piloot wordt geminimaliseerd of zelfs tot het verleden behoort.