



TIJDEN VERANDEREN EN WIJ VERANDEREN MEE

TEKST: SANNE DE HAAN | FOTO'S: KWAKKENBOS

“DOOR TE AUTOMATISEREN KUNNEN WIJ ONZE MENSEN LATEN DOEN WAAR ZE GOED IN ZIJN”

Kwakkenbos is een modern middelgroot familiebedrijf waar Michel Kwakkenbos als derde generatie aan het roer staat. In de jaren '40 werd door Antoon Kwakkenbos aan de Dorpsstraat in Harmelen de basis gelegd voor het huidige bedrijf, dat is uitgegroeid tot een aannemersbedrijf met zo'n 75 man in eigen dienst. Claudia Kwakkenbos, Hoofd Finance & Control is verantwoordelijk voor de automatisering van de IT processen binnen het bedrijf. Waar begin je mee en hoe krijg je alle neuzen dezelfde kant op?

Op het moment dat Claudia in 2016 besluit om alle processen binnen Kwakkenbos volledig te gaan automatiseren, werkte Kwakkenbos al jaren met een aantal modules van Kraan.

Zij heeft ervoor gekozen om dit volledig in, maar ook mét Kraan te doen. “Hoewel dit kan worden gezien als een spannende stap, vind ik het juist heel prettig. Hierdoor weet ik zeker dat alles met elkaar spreekt”, aldus Claudia. Voorheen werkte Kwakkenbos met verschillende systemen, iets dat niet efficiënt werkt en foutgevoelig is. Daarnaast maken ze gebruik van software van vaste partners van Kraan, waarmee een goede samenwerking tussen de systemen voor het volledige proces van het bedrijf wordt gewaarborgd. Een voorbeeld is HomeDNA; hun oplossing zorgt voor het bewaken van kwaliteit en hierdoor zijn ze tevens voorbereid op de nieuwe Wet Kwaliteitsborging in 2021.

BETROKKEN BIJ DE DOOR-ONTWIKKELING

Co-creatie is een kernwaarde die hoog in het vaandel staat bij Kwakkenbos. Deze kernwaarde vond Claudia ook in Kraan. Zo zegt ze: "Ik ben verantwoordelijk voor het optimaliseren van alle ICT processen binnen het bedrijf, maar ben geen ICT'er." Bij Kraan vindt ze het prettig dat er korte lijnen zijn om snel te kunnen schakelen en dat haar wensen worden omgezet in de juiste functionaliteit. Daarnaast is het erg prettig dat Kwakkenbos wordt betrokken bij nieuwe ontwikkelingen, door deel uit te maken van een pilot. Claudia: "Door middel van een pilot kunnen we onderdeel zijn van nieuwe ontwikkelingen en hier ook onze ervaringen in delen."

PROCES VAN BUITEN NAAR BINNEN

Kwakkenbos houdt zich heel bewust bezig met de toekomst, continuïteit en duurzaamheid van het bedrijf. Waarbij goed gekeken wordt naar welke marktkansen bij hen passen, waar de vraag gesteld wordt, hoe het personeel duurzaam in te zetten is en welke rol automatisering speelt. Claudia: "Ik wil af van het imago dat de bouw een beetje ouderwets en stoffig is."

Tijdens de crisisperiode moesten ze met z'n allen wel veranderen. Wil je als aannemersbedrijf mee in de ontwikkelingen dan moet je ook een automatiseringslag maken. Waar voorheen veel buiten gebeurde, gebeurt dit in de huidige tijd binnen. Het proces wordt van buiten naar binnen gehaald, waarbij een substantieel deel van je proces aan de tekentafel plaats vindt. Vanuit de co-creatie ga je met de klant om tafel en bespreek je de klantwens. Daarnaast geef je als aannemer ook advies over waar kansen liggen of het duurzamer kan.

IS AUTOMATISEREN DUUR?

Het proces op kantoor moet vastgelegd worden. Als je ervoor kiest om het bedrijf volledig te automatiseren, moet je hiervoor iedereen die werkt met de software, enthousiast maken en laten inzien wat de meerwaarde ervan is. Als je iedereen hierin mee krijgt, pluk je er de vruchten van.



"VAAK LIJKT HET DAT INVESTEREN IN SOFTWARE DUUR IS EN IETS IS WAT JE NIET TERUG VERDIENT, MAAR HET TEGENOVERGESTELDE IS WAAR. DOOR GEBRUIK TE MAKEN VAN DE SOFTWARE DOOR HET HELE BEDRIJF, VOORKOM JE FOUTEN EN DUBBEL WERK."

De processen zijn nu zowel binnen als buiten zo ingericht dat iedereen uniform werkt. "We zijn van 5 fte's op de administratie naar zo'n 2,5 fte's gegaan, met een substantieel hogere omzet." Dit is een voorbeeld van wat automatiseren oplevert. Een veel gehoorde opmerking is: automatiseren kost geld. Claudia ziet juist dat automatiseren geld oplevert.



IK WIL AUTOMATISEREN. WAAR BEGIN IK MEE?

Het belangrijkste dat Claudia bedrijven mee wil geven, die op zoek zijn naar bouwsoftware, is dat je goed moet weten naar wat voor partij je op zoek bent. “Stel jezelf daarbij de vraag: wat voor relatie wil je met een nieuwe automatiseringspartij? Verder, blijf consequent en creëer draagvlak intern door te zorgen dat je medewerkers meekrijgt in het automatiseringstraject. Laat de medewerkers ermee doen waarvoor het programma gemaakt is. De bewustwording onder medewerkers moet er zijn, zodat zij weten dat alle handelingen die ze doen, doorwerken in de rest van het proces. Alle handelingen die aan de voorkant worden gedaan, werken door tot in de financiële administratie. Door medewerkers te motiveren dit met z’n allen te doen, zullen alle processen vloeiend(er) lopen.”

Als je eenmaal de juiste partij gekozen hebt, is haar advies: “Begin eerst administratief en zorg ervoor dat je het volledige inkoop en verkoop proces automatiseert. Hierdoor krijgt de administratie meer ruimte in capaciteit. Staat dit eenmaal, dan krijg je de mogelijkheid om die uren anders in te zetten. Wij hebben zelf kritisch gekeken naar welke werkzaamheden er bij ieder op zijn of haar bord ligt. En zijn er bijvoorbeeld administratieve handelingen die bijvoorbeeld bij een werkvoorbereider liggen? Dan kunnen die worden weggenomen door de administratie. Hierdoor kunnen wij onze mensen laten doen waar ze goed in zijn en nog beter in kunnen worden.

Daarna is het belangrijk om de bedrijfsprocessen onder de loep te nemen. Waar sta je nu en waar wil je naartoe? Op zo’n moment betrek je Kraan erbij met de vraag hoe Kraan hierin kan ondersteunen, wat de mogelijkheden zijn en welke processen dan als eerste kunnen worden geautomatiseerd.”

WERKEN IN DE CLOUD

Alle medewerkers werken inmiddels in de Cloud, dus er wordt niks meer op bureaubladen opgeslagen.

“Deze kaders zorgen ervoor dat documenteren op de juiste wijze wordt gedaan. Dit is best wel even wennen voor medewerkers, maar nu we eenmaal zo werken, willen we niet meer terug naar de oude situatie.”

EÉN KEER INVOEREN IS MEER DAN GENOEG

Gegevens die worden ingevoerd, moeten als een soort trein door een systeem heen lopen. Opdrachten van opdrachtgevers komen binnen via de mail. Die mail wordt omgezet in een digitale opdracht via de OCR software van WhiteVision. De opdracht hoeft niet meer overgetypt te worden en komt digitaal in de software van Kraan terecht. Vanuit daar kan gepland gaan worden. De medewerkers zijn daarnaast ook zelf verantwoordelijk voor hun eigen verloning. Claudia: “Ze voeren de uren in en bij de verloning vindt alleen nog maar een controleslag plaats. Dit zorgt ervoor dat de uren goed worden bijgehouden. Het vergt vanuit de leidinggevende veel enthousiasme en standvastigheid om dit goed op te zetten, maar doordat iedereen dit doet, lukt dit.”

DE BOUW BLIJFT EEN PRACHTIGE BRANCHE!

Bij Claudia is de voorliefde voor de branche en de mensen die hierin werken terug te vinden in alle keuzes die ze maakt, maar ook die Kwakkenbos maakt. Claudia: “Mijn kracht ligt in de combinatie van goed zijn met cijfers, gevoel voor ondernemerschap en oog hebben voor mensen. Als je goed voor je mensen zorgt en het maximale uit mensen haalt, groeit je bedrijf vanzelf. De bouw is een prachtige branche. We maken met zijn allen, als bedrijf, iets visueels en iets wat tastbaar is. Er zijn zoveel factoren die invloed hebben op een bouwproces, waardoor ieder bouwproces weer anders is.”

**“ALS IK NU TERUGKIJK, BEN IK TROTS OP WAT
WE TOT NU TOE HEBBEN BEREIKT. WE HEBBEN
NOG GENOEG WENSEN, MAAR WE KOMEN
GEZAMENLIJK AL HEEL VER ALS HET GAAT
OM AUTOMATISEREN.”**