

Eén team, één taak, een succes!

Bij transportbedrijf Visser Duiven heeft de directie enige tijd geleden het roer drastisch omgegooid. Niet voor wat betreft de core business (fijnmazige distributie binnen Nederland), maar met betrekking tot het Human Resource Management. Voor een transportonderneming is dit vrij uniek, maar het blijkt te werken, heel goed zelfs!



Stefan de Jong (L) en Marcel Visser.

Bij het familiebedrijf Visser staat sinds een jaar een nieuw managementteam aan het roer. Sindsdien zijn ook enkele veranderingen doorgevoerd. Algemeen directeur Marcel Visser en operationeel directeur Stefan de Jong leggen uit wat die veranderingen inhouden, en wat het inmiddels al heeft opgeleverd. Visser: “Heel in het kort: teambuilding. Ofwel, zoals de mensen zelf zeggen: één team, één taak.”

Hij vervolgt: “De teams, de mensen krijgen een verantwoording en binnen die verantwoording moet men ook handelen. Heeft men een probleem, dan mag men zelf nadenken over een oplossing en dat doet men nu ook. Voor die tijd kwam men veel sneller naar de leidinggevende, die dan een oplossing moest verzinnen. Nu wordt het probleem onderling besproken en lost men het zelf, samen, op. Wat we constateren is dat de motivatie is gestegen, én de productiviteit. Een belangrijk neveneffect is dat het ziekteverzuim binnen een jaar met twee procent is gedaald.”

De Jong: “We zijn er in geslaagd om een

werksfeer te creëren, waarbij de barrière om je ziek te melden verhoogd is, waarbij medewerkers zich minder snel ziek melden waar het werksfeer gerelateerd is.”

Visser: “Je moet de verantwoordelijkheid en het vertrouwen durven geven. De mensen moeten dan vervolgens deze verantwoording durven nemen. Het is eigenlijk de methode van de zelfsturende teams. Men doet veel meer zelf, maar je moet het wel blijven begeleiden, ervoor zorgen dat het goed blijft gaan.”

Die teambuilding is ook gestimuleerd door mensen met verschillende taken, elkaars werkzaamheden direct te laten ervaren. Zo werden planners een dag meegestuurd met de chauffeurs, om direct de praktijk mee te maken. Dit heeft geleid tot beter wederzijds begrip – en dus een betere samenwerking. De Jong: “Dat proces zie je in de hele keten, en de klant merkt dat ook. Het werpt zijn vruchten af.”

Dit is overigens niet het enige aspect waarmee Visser trendsettend is binnen de trans-

portwereld: alle vrachtwagens zijn uitgerust met een boordcomputer, gekoppeld aan de thuiscomputer die weer gekoppeld is aan het EDI-systeem (Electronic Data Interchange). De klant kan met een vertraging van een kwartier de actuele status van de zending zien. Na de aflevering is de datum, tijdstip van afmelden en naam van de ontvanger zichtbaar. Maar de ontwikkeling gaat verder: op het ogenblik wordt gewerkt aan een ETA-systeem (Estimated Time of Arrival, verwachte levertijd). Visser: “Intern kunnen we deze verwachte aankomsttijden exact zien, omdat we geautomatiseerd plannen, maar we willen dit nu ook zichtbaar maken voor de klant. Dat is dus een toegevoegde waarde voor de klant, dat hij precies weet wanneer (binnen een bloktijd) de zending afgeleverd zal gaan worden. Met enkele klanten hebben we geregeld dat deze statusberichten weer geautomatiseerd doorgezet worden naar zijn klanten.” Zo blijkt een ‘oud’ familiebedrijf toch zeer modern en vooruitstrevend te kunnen zijn. ■

■ www.visserduiven.nl