



de Uitgave

ONTWIKKELINGEN IN DE COMMUNICATIEINDUSTRIE

Een Voorspoedig Nieuwjaar!



Allereerst wil ik u allen een Voorspoedig Nieuwjaar toewensen, ondanks dat de Nederlandse economische groei dit jaar wat zal terugvallen door de ontwikkelingen in het buitenland. De werkloosheid heeft haar laagste punt bereikt in het afgelopen jaar, maar blijft nog steeds uitzonderlijk laag. De koopkracht ontwikkelt zich naar verwachting dit jaar positief, door de stijging van de reële lonen en lastenverlichtingen. Er blijft een overschot op de over-

heidsbegroting, maar dit overschot wordt wel minder groot. Dit aldus het CPB.

Wij kunnen helpen

Voor de bedrijven in onze sector betekent dat in dit jaar toch weer effectiever verkopen in een moeilijke markt en kosten verlagen binnen de productieorganisatie. En daar kunnen we u bij helpen. De afgelopen twee jaar hebben we een aantal grote en kleinere bedrijven geholpen met het effectiever produceren en commerciële

communiceren. Door onze investeringen in kennis op diverse terreinen, zowel bij het Dienstencentrum als bij Stivako, hebben we bedrijven goed kunnen helpen. Dat kunnen wij ook voor u doen in dit nieuwe jaar!

Ontmoeten

In dit jaar, waarin het Dienstencentrum 25 jaar bestaat, willen wij u graag ontmoeten om hierover van gedachten te wisselen. Op 5 februari heeft Stivako daarom samen met het KVGGO een stand op de Vakdag Print en Sign. En op 11 en 12 maart zijn we met het Dienstencentrum present op het Sign & Print Festival in Gorinchem met een stand en presentaties over Duur-

zaamheid en Technologische ontwikkelingen. Bezoek ons op deze beide beurzen en ontmoet onze adviseurs en docenten! Wij sparren graag met u over de mogelijkheden van dienstverlening en ons (incompany) opleidingsaanbod voor uw bedrijf. En dat kan over diverse werkvelden. Denk bijvoorbeeld aan toekomstplanning, interne analyse van uw bedrijf, LEAN management, duurzame inzetbaarheid van medewerkers, marketing en verkoop, leiderschap enz. Ik hoop dat ook 2020 weer een succesvol jaar voor u mag worden. Ik ontmoet u graag voor een gesprek in februari of maart.

Frank den Hartog

STIVAKO

STIVAKO-OPLEIDINGEN

Begin het nieuwe jaar goed met een opleiding of training van Stivako: kijk voor het complete aanbod en de startdata op www.stivako.nl en ga naar 'opleidingen'. Ook in 2020 wordt een groot aantal van onze opleidingen en trainingen gesubsidieerd door het A&O fonds Grafimedia.

Word geen brandweerman!

“Ooit overwogen om een drone te kopen? Gewoon doen. Laat ‘m vervolgens vliegen boven je productieruimte en kijk met een helikopterview hoe het beter kan!” Zo luidde onze oproep in november* en daar wil ik graag op inhaken.

Hoe vaak besteden we tijd aan het blussen van brandjes? Eén uur per dag, al snel 32 werkdagen per jaar. Anderen zijn er zelfs fulltime voor in dienst. Met andere woorden; Zo vaak, dat die brandjes bijna als gewoon worden beschouwd. We

helpen immers onze collega's en de klant. Dat is ook erg loyaal en vriendelijk, maar vaak zien we niet meer dat het zonder brandjes eigenlijk nog beter is. Door afstand te nemen van je dagelijkse werkzaamheden en boven alle afdelingen uit te stijgen, kun je de brandjes weer herkennen.

8 Verspillingen

In de grafmediabranche gebruik ik altijd Lean om management en medewerkers in korte tijd op een leuke manier afstand te laten

nemen van hun werk. Dit doe ik door middel van de Lean-tool '8 verspillingen'. Zodra je weet welke brandjes er zijn, is het tijd om ze te categoriseren. Zijn het terugkerende brandjes? Kun je ze beïnvloeden? Hoe vaak komen ze voor?

Indien de brandjes ontstaan door eigen fouten en/of interne processen gaan we inzoomen op de oorzaken ervan, want 'voorkomen is beter dan genezen'. Ook daar gebruik ik een Lean-tool voor: het visgraat-diagram. Door "5x de waarom-vraag" te stellen in de categorieën Machine, Mensen, Materialen, Methodes, Milieu en Management, kom je tot diverse hoofdoorzaken en dan kun je de koe bij de horens vatten.

Honderden telefoontjes

Een voorbeeld uit de praktijk: Een grafisch bedrijf moet dagelijks honderden telefoontjes afhandelen van klanten. Is het aannemen van een receptionist de oplossing? Nee, we hebben in de plaats daarvan geanalyseerd waar die telefoontjes over gaan. Veel vragen over (de onbekendheid van) de

leverdatum konden worden voorkomen, door de plek of manier van bekendmaking ervan anders weer te geven in de orderbevestiging. Andere bedrijven informeren hun klanten zelfs automatisch, wanneer die order verschillende fases van het proces doorloopt.

Stop met brandjes blussen, doe een stap terug en pak een hoofdoorzaak aan. Word geen brandweerman!

Anne Schneider

* Ga voor het artikel 'Met een drone door je bedrijf' naar: www.dienstencentrum.com

Vakdag
Print & Sign
2020

Op 5 februari 2020
U vindt ons op de
KVGO / Stivako-stand
standnummer E22



Fluitend naar het werk? LEES DE TIPS!

Herkent u dit: een medewerker maakt veel fouten, komt regelmatig te laat, negeert werkinstructies of maakt botte opmerkingen richting collega's of leidinggevende. Bijna elke ondernemer krijgt er vroeg of laat mee te maken. Heel vervelend, zowel voor de werkgever als voor de werknemer. Want iedereen wil toch het liefst fluitend naar zijn werk? Doe je voordeel met de volgende tips.

✓ Ga in gesprek

Loopt het niet volgens verwachting, onderzoek dan wat de reden daarvan is. Weet de medewerker wel wat van hem/haar wordt verwacht? Zijn de taken duidelijk? Is er een functiebeschrijving met een overzicht van taken en verantwoordelijkheden? Heeft de medewerker wel voldoende kennis om die taken goed uit te kunnen voeren? Is de werknemer uitgekeken op zijn functie of wordt het hem of haar juist te veel?

✓ Onderzoek de oorzaak

Negatief gedrag, bijvoorbeeld vaak mopperen, op iedere slak zou leggen, besluiten van de bedrijfsleiding voortdurend ter discussie stellen, consequent een 'langzaamactie' voeren, valt ook onder disfunctioneren. Ook hier de tip om te onderzoeken wat de achterliggende oorzaak is. Is er een aanleiding voor de verandering in het gedrag? De werknemer kan bijvoorbeeld financiële of andere privé-

problemen hebben, zich ondergewaardeerd of gepasseerd voelen. Door erover te praten, klaart de lucht misschien al op en kan er naar een oplossing worden gezocht.

✓ Aanspreken op gedrag

Natuurlijk kan de medewerker gewoon een 'rotte appel' in het bedrijf zijn. Spreek hem of haar dan aan op gedrag, geef een kans om te verbeteren en maak daar duidelijke afspraken over.

✓ Kijk in de spiegel

Maar stel je als organisatie ook vragen als: Heeft de medewerker wel de juiste opleiding of begeleiding gekregen? En zijn er misschien interne factoren die er toe bijdragen dat de medewerker niet uit de verf komt of zich onmogelijk gedraagt? Want misschien ligt daar (mede) de oorzaak van het slecht presteren van de medewerker.

✓ Kijk eens naar de leidinggevende

Goed leiding geven is niet eenvoudig. En soms gaat het fout. Leidinggevend zijn tenslotte ook maar mensen. Pesten, neerbuigend of agressief gedrag, voortrek-

ken, racistische of seksistische opmerkingen maken, roddelen, het komt allemaal voor. Ook leidinggevend kunnen zich hieraan (onbedoeld) schuldig maken, met ongemotiveerde of disfunctionerende medewerkers tot gevolg. Ga ook dit onderzoek en gesprek niet uit de weg, het lost zich niet vanzelf op.

Kortom:

- Oordeel niet te snel en onderzoek wat er aan de hand is.
- Ga het gesprek niet uit de weg, ook als een werknemer (of de leidinggevende) daar niet direct open voor lijkt te staan.
- Misschien zijn er verschillende oorzaken, die elk om een andere oplossing vragen.

Wat levert het op?

De aanpak van niet optimaal functionerende medewerkers is niet altijd even eenvoudig, maar het kan veel opleveren: geen gedoe meer op de werkvloer, een hogere productiviteit en weer fluitend naar het werk!

Hulp of advies nodig? Neem contact met mij op via m.colenbrander@dienstencentrum.com of bel 020 – 543 56 88.

Dat kwam niet zo goed uit de verf!

Een poosje geleden was ik bij een ondernemer die zijn huishoudelijk reglement wilde updaten. Aanleiding was onder andere een incident, waarbij een medewerker de transportauto had meegenomen om een bestelling naar een klant te brengen. Onderweg terug besloot hij nog 'even' langs de Gamma te rijden, want hij was zelf thuis bezig met klussen.

Hij had een paar emmers witte verf ingeladen in de bus en – je raadt het al – het rampscenario geschiedde:

één van de emmers viel om, ging open en een flink aantal liters van het witte goedje lag op het gloednieuw

geasfalteerde parkeerterrein van de genoemde doe-het-zelf zaak. Op dat moment nam hij nóg een beslissing die niet zo handig was; hij besloot weg te rijden en de boel de boel te laten.

Verhaal halen

De weggrijpende transportauto, voorzien van de

bedrijfsnaam van de drukkerij, werd natuurlijk gesignaleerd, zowel door medewerkers van de winkel als door bewakingscamera's. Binnen no-time werd de directeur gebeld en kwamen lokale handhavers, de milieuinspectie en de Gamma natuurlijk verhaal halen. Het gevolg was een fikse boete,

het opdraaien voor de schoonmaakkosten en een hoop verloren tijd en energie. Bovendien heeft het bedrijf lokaal behoorlijke imago-schade opgelopen.

Hoe te voorkomen?

Het zal duidelijk zijn; je wil natuurlijk niet dat je medewerker de transportauto

zonder toestemming voor privédoeleinden gebruikt en al helemaal niet onder werktijd. Want als werkgever draai je meestal op voor de geleden schade. Om dit te voorkomen, zijn een aantal simpele maatregelen te nemen. Noem dit gewoon de *Regels en Richtlijnen voor het gebruik van bedrijfs-wagens, transportauto en heftruck* en vermeldt daarin een aantal zaken, zoals:

- Privégebruik is niet toegestaan
 - Berijders dienen een geldig rijbewijs te hebben en dit bij zich te dragen
 - Snelheids- en andere overtredingen worden op de berijder verhaald
 - Enz.
- Klinkt heel logisch en dat is het ook. Maar leg het wel vast, anders heeft het geen enkele waarde. Wil je meer informatie of hulp bij het op

schrift zetten van dergelijke afspraken? Mail mij dan op e.bouwman@dienstencentrum.com of bel 020 – 543 56 88.

Eva Bouwman-van Gelder



Peter Huisman, adviseur bij het Dienstencentrum.

RISICOPROFIEL

Een vraag, die ik vaak tegenkom bij een ISO-27001-implementatie is: wat te doen met toeleveranciers. Er is een keur aan leveranciers in de verschillende zorgsystemen – van schoonmakers tot IT-beheer – met elk hun eigen risicoprofiel. Schoonmakers kunnen onbegeleid op vrijwel alle plekken komen. IT-beheerders kunnen op alle plekken komen waar digitale informatie is opgeslagen (en dit inzien). In een kantoor waar veel geprint wordt, heeft een schoonmaker een hoog risicoprofiel. De IT-beheerder heeft altijd een extreem hoog risicoprofiel. Toch wordt vaak niet veel verder gekeken dan of er goed is schoongemaakt of dat een probleem snel opgelost wordt.

Als we in sessies dieper ingaan op wat er zou kunnen gebeuren, komt al gauw de bewustwording dat niet alleen de kwaliteit van de leveranciers van zaken als papier of machines bepalend is voor de eigen dienstverlening, maar ook de betrouwbaarheid van bijvoorbeeld de schoonmakers en IT-beheer. Waarbij de potentiële schade aanzienlijk groter kan zijn. Het risico van schoonmakers

is vaak eenvoudig te beperken door *clean desk*, *clear screen*-beleid, waardoor er simpelweg niets ingezien of kwijt gemaakt kan worden. Voor IT-beheer ligt het aanzienlijk complexer. Want hoe toetst u of de – veelal externe – IT-medewerkers wel de juiste kennis hebben voor het inrichten van firewalls/routers/netwerken of correct omgaan met accounts/wachtwoorden die toegang hebben tot uw bedrijfsnetwerk? Voor de meeste grafische bedrijven ligt dit buiten hun *comfort zone*. Opvragen van diploma's en certificaten is dan een goed begin, om vervolgens een keer uitvoerig te (laten) kijken naar hun werkplek en manier van werken.

En als het IT-bedrijf schermt met een ISO-27001 certificaat, met de indruk dat alles ok is? Kijk dan goed of het een certificaat voor hun bedrijf betreft en niet bijvoorbeeld het datacenter waar ze gebruik van maken (dit komt echt voor!). Vraag daarnaast vooral even om de verklaring van toepasselijkheid (VVT) om er zeker van te zijn dat niet alleen de boekhouding gecertificeerd is.



Naast de zes bestaande certificaten – FSC®, Arbo RI&E, ISO 9001, ISO 14001, Milieucriteria voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen Rijksoverheid en ClimateCalc (t.b.v. CO₂-berekeningen) – worden dit jaar ook ISO 27001 en Energie RI&E mogelijk als groeps-certificering.

Via groeps-certificering kunnen bedrijven tot 25 fte (FSC tot 15 fte) onder de vlag van een groepsmanager gecertificeerd worden. Het Dienstencentrum is groepsmanager en daarmee verantwoordelijk voor de ondersteuning van de groepsleden. Minimaal dient de officiële audit door het Dienstencentrum uitgevoerd te worden, maar groepsleden kiezen er steeds vaker voor om de huisadviseur vaker langs te laten komen voor extra ondersteuning.

Energie RI&E

Bedrijven kunnen er niet meer onderuit, er moet actief gewerkt worden aan energiebesparingsmaatregelen. Zowel voor het eigen bedrijf is dat belangrijk, maar ook om te kunnen voldoen aan de huidige wet- en regelgeving. Met het Energie RI&E groeps-certificaat controleert de huisadviseur jaarlijks uw Energie RI&E op actualiteit, worden openstaande acties besproken en wordt kennis uitgewisseld over mogelijke besparingsmaatregelen. Met een actuele Energie RI&E

kunt u tevens de genomen energiebesparende maatregelen eenvoudig rapporteren naar de overheid.

ISO 27001

De Code voor Informatiebeveiliging – ISO 27001 – heeft als doel de bescherming van digitale informatie tegen een breed scala bedreigingen om de bedrijfscontinuïteit te waarborgen en bedrijfsrisico's te minimaliseren. Daarnaast is het dé praktische methode om te voldoen aan privacywetgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Klanten eisen steeds vaker dat er zorgvuldig met hun data wordt omgegaan. Zeker wanneer het gevoelige informatie of digitaal materiaal betreft waarop auteursrechten van toepassing zijn, of die met de financiële markten te maken hebben (jaarverslagen van beursgenoteerde ondernemingen). Zorg dus dat dit op orde is.

Remco Glashouwer
Adviseur & Groepsmanager

Zet in je agenda:
Dienstencentrum op het
Sign en Print Festival,
11 en 12 maart 2020!



De redactionele verantwoordelijkheid voor de Uitgave ligt volledig bij Frank den Hartog en Eva Bouwman van het Dienstencentrum.