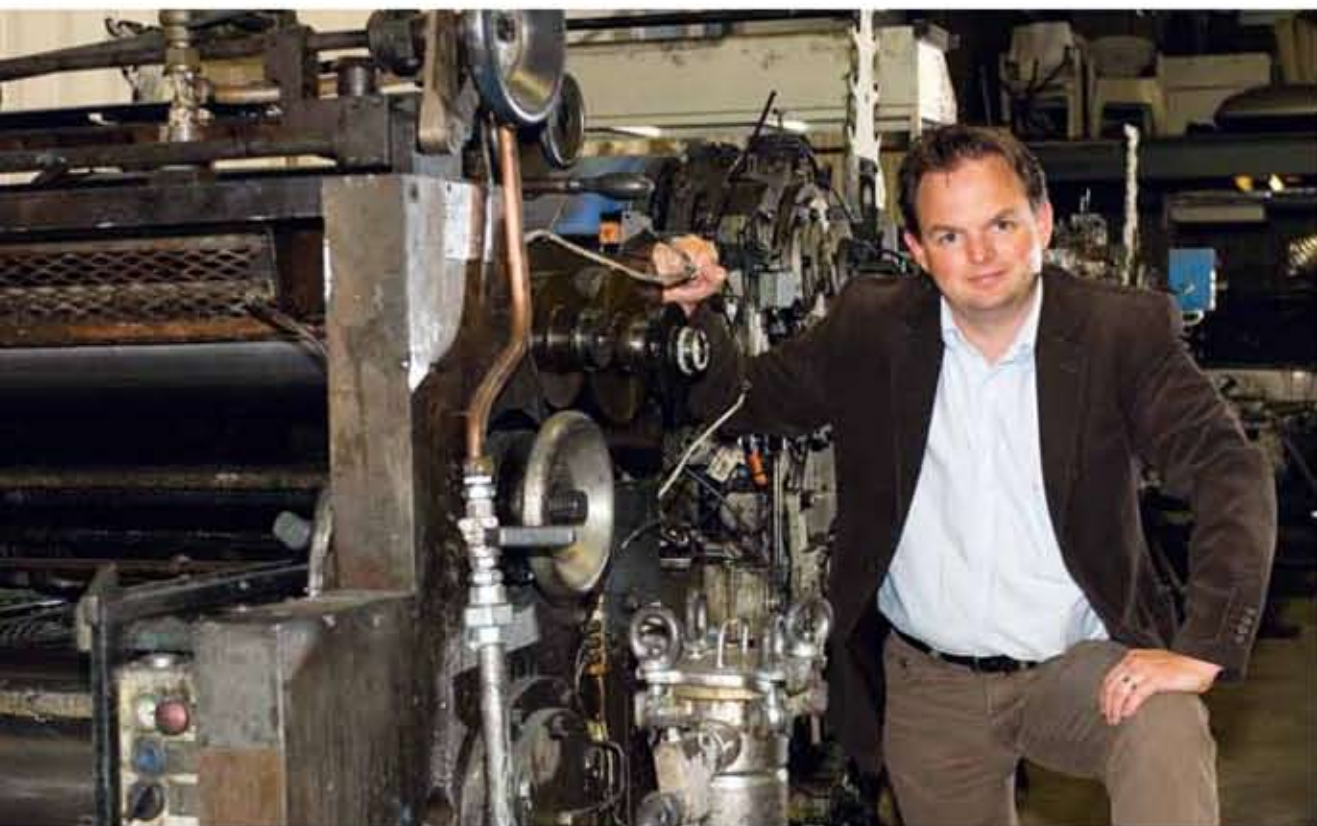


Voor Veldkamp is kwaliteit belangrijkste productiefactor

'Compleet uitbesteden TD riskant'

Veel bedrijven besteden hun technische dienst uit. Edwin Veldkamp, general manager van het Raaltse Veldkamp, ziet het met lede ogen gebeuren: 'Door efficiënt kwaliteit te leveren, kunnen we als onderhouds- en revisie-specialist eindeloos pionieren in de machinemarkt. Kwaliteit is voor de westerse industrie de belangrijkste productiefactor. Wanneer je de complete TD uitbesteedt, verlies je daar de controle over.'



General manager Edwin Veldkamp: 'Eigenlijk doen we niet anders dan pionieren.' Foto: Arjan Reef

door Pascal Jacobs

Zielloos en verloren wacht in de 'aan-komsthal' van Veldkamp een roestige en besmeurde drukmachine op een nieuwe toekomst. 'Als we een machine voor minder dan de helft van de aanschafprijs van een nieuw exemplaar opknappen, dan wordt het interessant voor onze klanten', zegt directeur Wim Veldkamp. Het maakt niet uit of het nu gaat om een versleten drukpers of een melkpakkenvuller die niet meer bij de tijd is. Als Wim Veldkamp een half uurtje naar zo'n apparaat kijkt, lepelt hij feilloos de prijs op waartegen het apparaat weer helemaal bij de tijd kan zijn.

Exercitie

Zijn enorme kennis en ervaring was de basis voor groei van het bedrijf, dat na twintig jaar werk biedt aan 65 werknemers. Nu zoon Edwin aan het roer staat, werkt het bedrijf nog steeds op *turnkey*-basis. 'Turnkey blijft *'key'* voor onze business', zegt hij. 'Een revisie is vaak een complexe exercitie en dan lijkt *turnkey* aannemen risicovol. Maar klanten moeten voor zulke investeringsbeslissingen weten hoeveel het ombouwen en/of onderhouden van hun oude machines gaat kosten. Revisie is immers alleen interessant als de kostprijs minder dan vijftig procent bedraagt van de aanschafprijs van een nieuwe. Wij kunnen dat vaak snel uitrekenen

omdat we beschikken over een grote database met allerlei machine- en offertegegevens. We weten dus in veel gevallen hoeveel uren het kost en hoeveel extra materiaalkosten ermee gemoeid zijn. Zo kunnen we een totaalprijs geven.'

'We hebben leergeld betaald, maar dat betaalt zich nu terug', vervolgt Veldkamp. 'We kunnen grote klussen aanpakken, zoals verhuizingen. Impress is een goede klant op dat gebied, maar ook Pregis Eerbeek. Tussen kerst en nieuwjaar brengen we hun machinepark over naar België en Duitsland. Door onze ervaring met hun machines en onze handling koos Pregis voor ons. Wij treden in zulke gevallen als hoofdaannemer op, niet in het minst omdat veel klanten voor zulke operaties liefst één aanspreekpunt willen hebben die het hele traject doet. We regelen dus ook het transport om een machine uit een hal te takelen. Hierbij spreken we de randvoorwaarden duidelijk af met de opdrachtgever: wat is meerwerk, wat niet? Kortom, we stellen altijd een draaiboek op, dat uiteindelijk weer verdwijnt in onze database. Handig voor later.'

Lusten en lasten

In de managementfilosofie van Veldkamp speelt

kwaliteit een hoofdrol. 'Revisie wordt door veel bedrijven uitgevoerd via een simpele schoonmaak- en schilderbeurt. Apparaten worden blinkend opgeleverd, maar na een half jaar kan het zomaar gebeurd zijn. Veldkamp gaat juist tot het uiterste. De machine wordt gestript tot op het frame en alle lagers, keerringen en slijtdelen worden vervangen. Indien gewenst wordt een moderne, computergestuurde besturingskast geïnstalleerd. Maar de klant kan onze engineers ook vragen de functionaliteit uit te breiden naar de wensen van de consument. Zo staat hier nu een oude melkpakkenvuller die er een schroef-doppenoptie bij krijgt. Consumenten willen die pakken immers niet langer openscheuren.' Om de gewenste kwaliteit te kunnen garanderen, vertrouwt Edwin Veldkamp op zijn mensen.

'Onze medewerkers werken aan een grote diversiteit van machines, oude en nieuwe. Dat is een enorme uitdaging. Tegenover deze lusten staan echter ook de lasten om als servicemonteur altijd klaar te moeten staan voor de klant op elk gewenst tijdstip en locatie. Die last proberen we wel netjes te verdelen.' Mensen behouden is één ding, technici binnenhalen is al helemaal geen sinecure. 'We hebben een eigen opleidingscentrum opgericht. Dat verzorgt zowel snuffelstages als volledige opleidingsprogramma's. Onder begeleiding van een van onze monteurs gaan jonge leerlingmonteurs de hele week sleutelen. Zo vergaren ze specifieke kennis met betrekking tot engineering, elektro en verspaning. In een bbl-traject (beroepsbegeleidende leerweg aan een regionaal opleidingscentrum, red.) scholen en vormen wij de leerlingen die wij zelf werven. Wij investeren veel en zijn derhalve zuinig op onze mensen.'

Overall

Veldkamp rekent niet alleen productiebedrijven tot zijn klantenkring. In een aantal branches betreft het vooral tussenpersonen. Zo bieden leveranciers van verpakkingen hun klanten ook machines en service. Het gaat dan vaak om gereviseerde machines die op voorraad staan bij de verpakkingleverancier. Zo kunnen ze hun klanten, die de machines per geproduceerde verpakking afbetalen, op elk moment bedienen. Veldkamp verzorgt niet alleen revisies; het merendeel

van het personeel is werkzaam in de buitendienst en verricht montage-, storings- en onderhoudswerk. 'Serviceverlening is voor ons erg belangrijk', stelt Veldkamp. 'De meeste Amerikaanse en Aziatische machinebouwers beschikken niet over

room voor hun klanten. Want je kunt een machine in onbekende staat wel via internet aanschaffen, maar dat blijft toch risicovol. Wij verzorgen inspecties, rapportage, revisie, ombouw, upgrade en installatie naar wens. Eigenlijk doen we niet

'Ondernemingen besteden hun technische dienst volledig uit zonder een goede risicoberekening te maken'

servicemensen in Europa. Voor al die leveranciers die geen grote *installed base* in Europa hebben die een eigen serviceafdeling rechtvaardigt, trekken we graag de overall aan.

Allianties

Bij het ondernemerschap vormt Veldkamp ook allianties. 'We hebben momenteel samenwerkingen met diverse handelsondernemingen. Machineplatform in Drenthe en het Zeeuwse Cazander bijvoorbeeld.' Machineplatform koopt en verkoopt wereldwijd gebruikte verpakkingmachines, Cazander doet hetzelfde met machines die blikjes maken en bedrukken. Veldkamp vormt een essentieel onderdeel van hun bedrijfsvoering. 'Niet alleen bouwen wij de machines om, die zij verkopen, onze hallen fungeren ook als show-

room voor hun klanten. Marktbevegingen observeren en daarop inspelen door te kijken hoe we kwaliteit kunnen toevoegen. Dat zou ook mijn belangrijkste advies aan de westerse industrie zijn. Ik zie dat ondernemingen hun technische dienst volledig uitbesteden zonder een goede risicoberekening te maken. Als je dat gaat uitbesteden, maak je je bedrijfsvoering compleet afhankelijk. Ik pleit ervoor om op zijn minst specifieke eigen kennis van het proces in huis te houden. Zorg vervolgens voor gespecialiseerde flexibele partners en behaal maximaal efficiency en rendement.' ●

links

www.veldkamp.com