

Beter klokken leidt tot hoger rendement

# Meer uren maken

Volgens W&D Consultants levert het beter inplannen van werkplaatsuren eenvoudig meer winst op: wel zo'n zeventuizend euro per monteur per jaar.

W&D Consultants heeft de afgelopen jaren ruim honderd quick scans uitgevoerd in de aftersales van dealerbedrijven. Conclusie: de meeste bedrijven scoren een slechte werkplaatsproductiviteit (zo'n 75%) zonder dat ze dat zelf weten. En als je met betrokkenen praat over deze lage prestatie dan is meestal het antwoord: "Wij hebben het veel te druk om met dit soort zaken bezig te zijn".

Dat gevoel van drukte is op zich terecht. De achterliggende oorzaak is dat de werkzaamheden onvoldoende zijn georganiseerd, waardoor de uitvoering te veel tijd kost en er meer fouten gemaakt worden dan verantwoord is. De werknemers voeren dagelijks strijd met alle taken die gedaan moeten worden om de gemaakte afspraken met (interne) klanten na te komen.

## DRIE WEKEN VOL

Ook in het bedrijfskader regeert de waan de van de dag; men heeft in de loop der jaren 'afgeleerd' om structureel te werken aan het opstellen en realiseren van doelstellingen. Op de vraag hoeveel uur er is verkocht in de werkplaats, krijgen we vaak als antwoord: *vast genoeg, want we zitten al drie weken vol.*

De oplossing voor de slechte werkplaatsomzet is op zich eenvoudig: slimmer werken. Dit begint met een heldere koers waar vanuit strategische doelen worden afgeleid, die weer worden vertaald in afdelingsdoelstellingen. Zodra deze doelen bekend, gecommuniceerd en geaccepteerd zijn, kan worden nagedacht over wat dat slimmere werken dan inhoudt. Bedrijven moeten dan een werkplaatsproductiviteit van 90% kunnen halen, in plaats van die eerder genoemde 75%.

Om tot een hoger rendement te komen, is het raadzaam de volgende vijf punten eens binnen uw organisatie te doorlopen.

### 1. DOELSTELLING VERKOCHTE WERKPLAATSUREN

Het belangrijkste is dat u een doelstelling heeft ten aanzien van verkochte werkplaatsuren. Hoeveel uur heeft u in de werkplaats te verkopen en hoeveel uur wilt u daarvan verkopen tegen het gemiddelde uurtarief? Stel, u heeft vijf fulltime monteurs, dan heeft u per



Afleverklaar maken wordt vaak niet geklokt.

jaar 5 x 1.600 uur à € 60 te verkopen; dat betekent een loonomzet van € 480 duizend. Afgeleide doelstellingen zijn dan bijvoorbeeld hoeveel uur er op een werkorder geklokt moet worden (idealiter ook 1.600 uur per monteur).

### 2. STUREN OP CIJFERS

Minimaal wekelijks moet gemeten worden wát er in de werkplaats gebeurt: hoeveel uur was er te verkopen, hoeveel is er verkocht, hoe is er geklokt, wat is de facturatiegraad, wat is de gerealiseerde onderdelenomzet? Zo ontstaat een doelgerichte manier van werken en dat is nodig om uw rendement te halen. Wanneer heeft u voor het laatst aan de monteurs gevraagd een aantal oplossingen aan te dragen voor het verhogen van de productiviteit?

### 3. INPLANNEN OP MONTEUR

Elke monteur heeft een voorkeur voor bepaalde klussen. Daarnaast vragen de flatrate tijden om steeds nauwkeuriger inplannen van werkzaamheden: de vooraf vastgestelde normtijd is immers bepalend voor het factuurbedrag. Er wordt productiviteitswinst gerealiseerd door de werkorders zowel op monteur als op doorlooptijd in te plannen. Het gebruik van een 'dagplanbord' in de werkplaats is vervolgens onontbeerlijk voor overzichtelijk en efficiënt werken in de werkplaats.

### 4. OP TIJD BEGINNEN

Vaak begint de receptie werkplaats op dezelfde tijd als de werkplaats. Dat is niet handig. Een werkplaatsreceptie zou minimaal vijftien minuten voordat de werkplaats begint, moeten starten. Monteurs moeten al in de eerste minuut van hun contracttijd werken aan een klus, mét werkorder.

### 5. PLANNING AFLEVERKLAARMAKEN

Het niet inplannen van het afleverklaar maken van een auto leidt tot productiviteitsverlies. Vaak worden er twee monteurs voor vrijgehouden, maar dikwijls blijkt dat er niet voor dat uren aantal 'afleverklaar' gemaakt hoeft te worden. Plan daarom afleverklaar maken net zo in als regulier onderhoud.

### WOORD & DAAD

Bovenstaande punten leiden tot 15%-20% hogere werkplaatsproductiviteit. En elke 5% productiviteitsverhoging levert u per monteur € 5.000 extra omzet arbeidsloon op, en een daarbij behorende winst op verkochte onderdelen van € 2.000. Samen betekent dit een winstverbetering van € 7.000 per monteur.

*Oskar Bronsgeest, Klaas-Jan Klatten en Remco de Vette zijn partner van W&D Consultants.*