



# de Uitgave

ONTWIKKELINGEN IN DE COMMUNICATIEINDUSTRIE

## Even voorstellen: John Koekenbier

**In juli heb ik het stokje over genomen van Frank den Hartog als directeur van het Dienstencentrum. Een goede aanleiding om mijzelf aan u voor te stellen.**

Voor sommigen was deze stap verrassend maar Frank en ik kennen elkaar al lang via Stivako. Frank was directeur en heeft mij ruim 25 jaar geleden aangenomen

als docent Organisatiekunde voor de Staf- en Kaderopleiding. Sindsdien spreken wij elkaar geregeld. Ook het Dienstencentrum ken ik dus al lang. Het is een fantas-

tisch kenniscentrum waar professionele en toegewijde adviseurs hun klanten helpen met het verbeteren van hun bedrijf. En dat is meteen een overeenkomst die ik met hen deel, alleen niet als adviseur maar als eindverantwoordelijke voor de organisaties waar ik heb gewerkt. Ik hoop dat die ervaring een mooie aanvulling voor het Dienstencentrum zal zijn.

### Gewerkt in de productie

Ik voel een sterke band met het vak en met de branche. Na de Grafische School ben ik gestart bij de NRM, de grote diepdrukkerij in Haarlem waar destijds tijdschriften als Margriet en Libelle werden gedrukt. Hier heb ik mijn vakdiploma's Grafisch Vakman en Grafisch Technicus in de Lithografie behaald. Omdat ik daar, na enkele jaren in de productie, op de opleidingsafdeling kwam te werken kreeg ik een goed overzicht van het totale productieproces. Van de scanafdeling tot en met de afwerking, het gehele grafische productie-

proces had men daar onder één dak. Zeer leerzaam. Ik heb van die kennis en ervaring in mijn latere werk als directeur bij Casparie, Vlaar, BuhrmannUbbens en Koninklijke Joh. Enschedé veel plezier gehad.

### Bedrijfseconomie

Naast mijn werk heb ik vrijwel altijd gestudeerd. Eerst heb ik in de avonduren mijn vwo-diploma behaald waarna ik ben gestart met Bedrijfseconomie in Amsterdam. Toen de bedrijfskunde opleiding ook in deeltijd beschikbaar kwam heb ik de overstap gemaakt naar Rotterdam. Daar ben ik afgestudeerd aan de Erasmus Universiteit. En nog steeds volg ik geregeld uiteenlopende opleidingen. En met veel plezier, want leren is leuk! Verder ben ik door de jaren heen parttime blijven lesgeven, in Strategie aan een internationale hogeschool en het afgelopen jaar was ik docent bedrijfskunde bij Hogeschool Tio. Het is heel motiverend om met jongeren van rond de 20 jaar te werken. En bovendien →



is het lesgeven een goede stimulans om mijn kennis actueel te houden op het vakgebied van strategie en bedrijfskunde. Maar het langst geef ik dus les bij Stivako aan volwassenen uit onze industrie. Dat is ook het lijntje met onze branche dat nooit is verbroken, ook niet toen ik buiten onze industrie werkzaam was. Inmiddels ben ik ook verbonden aan het Grafisch Lyceum Utrecht als Lid van de Raad van Toezicht.

### Transitie

Ik denk dat het Dienstencentrum zich door de jaren heen heeft bewezen als partij die ondernemers helpt hun rendement te verbeteren. Dat weet ik ook uit ervaring omdat ik door hen ben bijgestaan toen ik zelf moest reorganiseren. Ook met certificering heeft het Dienstencentrum mij eerder heel goed geholpen. Ik ben onder de indruk van de professionaliteit en toewijding van de medewer-

kers van het Dienstencentrum. Er is veel kennis ontwikkeld waar we naar onze klanten toe veel mee kunnen doen. Wij zullen hen met veel plezier en professionaliteit ondersteunen bij het voldoen aan alle eisen die in de nabije toekomst aan hen zullen worden gesteld. Ik zie een transitie van maatschappelijk verantwoord ondernemen naar "De Verantwoordelijke Onderneming". Meer rust als ondernemer ervaar je door de

wetenschap dat je er niet alleen voor staat. Dat je onbelemmerd scenario's kunt doorspreken en dat je weet dat je gesteund wordt tijdens de implementatie van het beste alternatief. Uiteindelijk moet alles dat we doen voor onze klanten voor hen leiden tot hogere verkopen, lagere kosten of minder bedrijfsrisico. En daar mag iedereen ons aan houden!

# Sturen op prestaties met KPI's

**Het afgelopen jaar hebben we gezien dat ondanks (of misschien wel dankzij) de Corona-crisis veel bedrijven een professionaliseringsslag hebben gemaakt in het meten van de prestaties; de zogenoemde KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren). Wat ons betreft een hele positieve ontwikkeling.**

Als ISO 9001 adviseur stimuleer ik bedrijven al een aantal jaar om de prestaties van het bedrijf te meten en daar op te sturen. Dit in tegenstelling tot de vroegere

ISO systemen, waarin het aantal procedures bijna het succes van de organisatie zou moeten bepalen. Het gaat tenslotte om de behaalde prestaties en niet

direct om de procedures! Bij het meten van prestaties is er wel een aantal stelregels die belangrijk zijn voor een overzichtelijk aantal goede KPI's.

### KPI's moeten:

- een bijdrage leveren aan de strategie en hoofddoelen van de organisatie
- eenvoudig meetbaar zijn, bij voorkeur door automatisering en software tools
- een eigenaar hebben die de verantwoordelijkheid draagt voor het analyseren en delen van de gegevens
- niet in strijd zijn met elkaar, zoals in onderstaande anekdote

### Laat betalen blokkeert productie

'De financiële afdeling van een drukkerij wordt door hun KPI's aangespoord rekeningen van leveranciers zo laat mogelijk te betalen. Dat is immers goed voor de KPI die de liquiditeit meet. Het te laat betalen van de openstaande rekeningen leidt er soms toe dat leveranciers hun leveringen of diensten

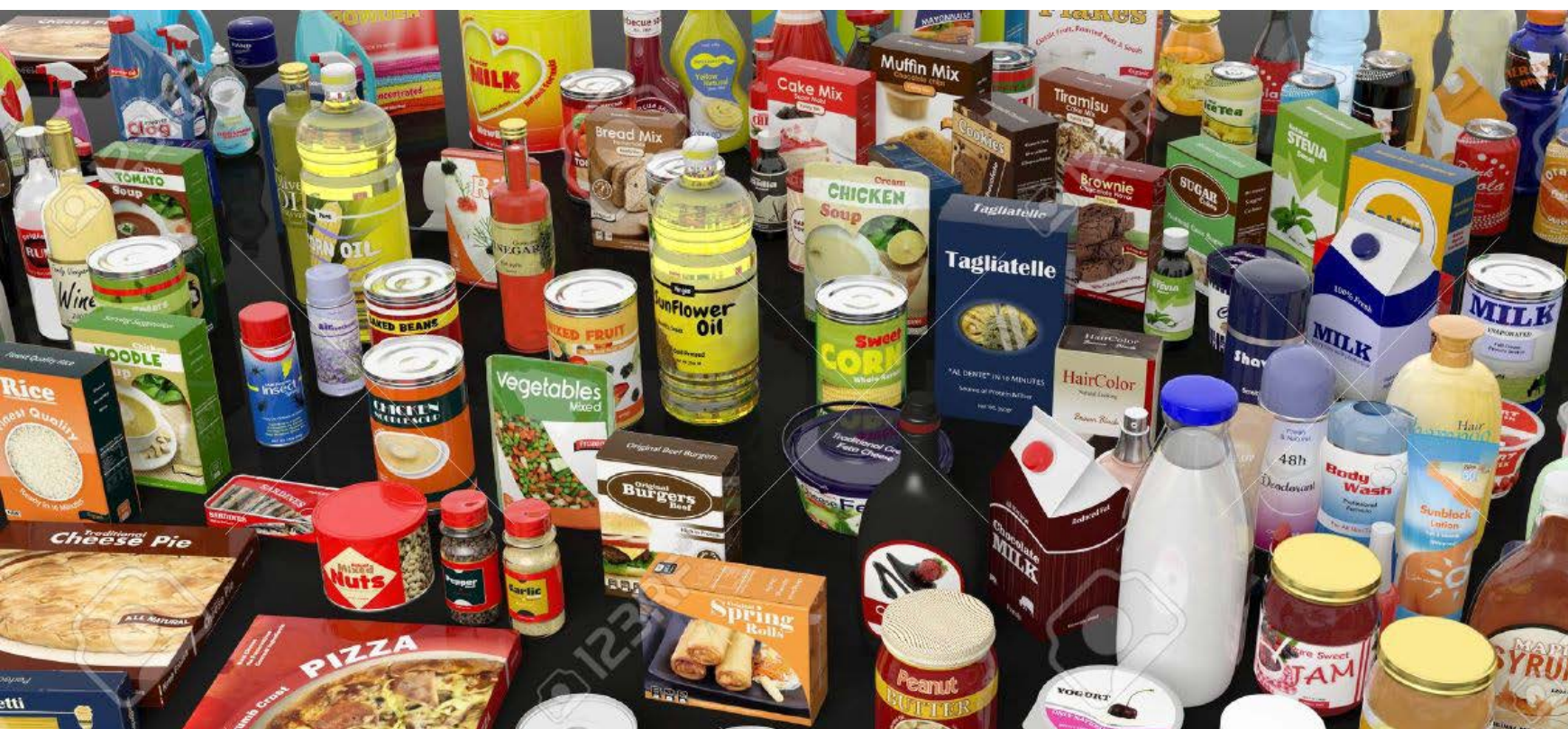
stopzetten, met allerlei gevolgen van dien. Recent nog bij een onderhoudsleverancier van de digitale pers. Omdat rekeningen niet op tijd worden voldaan komt de onderhoudsleverancier, die van tevoren had gewaarschuwd, niet opdagen bij een storing aan de belangrijkste digitale pers. Een vervangende monteur is niet mogelijk, omdat dit contractueel is vastgelegd. Het gevolg is boze klanten en de productieafdeling is genoodzaakt orders uit te besteden. De financiële afdeling scoort prima op haar KPI, maar de productie afdeling is gefrustreerd en scoort onvoldoende op de leverbetrouwbaarheid en uitbestedekosten. De optelsom voor het bedrijf is zwaar negatief.'

Meer weten over KPI's binnen uw bedrijf? Vraag dan de gratis whitepaper aan over het opzetten van een KPI-programma: [r.glashouwer@dienstencentrum.com](mailto:r.glashouwer@dienstencentrum.com) of bel 020-5435688.

Remco Glashouwer



# Gezond en veilig verpakken



**‘De verpakking die u mij levert, is die wel veilig?’ Een eenvoudige vraag die uw klant zou kunnen stellen. Maar hoe beantwoordt u die vraag?**

Gezond en veilig verpakken lijkt een vanzelfsprekendheid. Dagelijks hebben wij als consumenten producten in handen waar een verpakking omheen zit. Dit kan van karton zijn maar ook van plastic of glas. De consument moet er vanuit kunnen gaan dat het product geen enkel risico met zich mee brengt op het gebied van veiligheid en gezondheid. De verpakkingen die u voor uw klant produceert, hebben allerlei functies waaronder de bescherming van het product of het verlengen van de houdbaarheid en het maakt het voor de consument makkelijker om het product mee te nemen.

Verder stellen retailers en supermarkten steeds hogere eisen aan de duurzaamheid van de product-verpakingscombinatie.

## Hygiëne

Maar hoe beantwoordt u als producent en leverancier van verpakkingen nu die vraag over de veiligheid? Om te beginnen is het belangrijk om te weten dat elk bedrijf dat verpakkingen maakt en levert, die in contact kunnen komen met voeding of hygiënegevoelige producten, te maken zal krijgen met regels omtrent voedselveiligheid. Dat houdt in dat er wettelijke eisen worden gesteld aan de producten en dat er op een veilige en hygiënische manier gewerkt moet worden. Middels een voedselveiligheidsplan brengt het bedrijf de mogelijke risico's van het volledige proces in kaart. Dat geldt

van A tot Z, dus vanaf de inkoop van grondstoffen en de samenwerking met leveranciers tot aan de levering van het product bij de klant. Naast dat grondstoffen onder de loep worden genomen om voedselveiligheid te kunnen garanderen, geldt ook dat expliciet aandacht nodig is voor de persoonlijke hygiëne van medewerkers, hygiëne tijdens het vervoer, de opslag en de behandeling of verwerking van het product.

## Voedselveiligheids-certificaat

Dat is dus een heel verhaal en een lang antwoord dat kort en kernachtig kan worden samengevat door het voeren van een voedselveiligheidscertificaat. In de Grafimedia branche is een aantal bedrijven gestart met voedselveiligheid als toegevoegde waarde. Ze creëren

hiermee kansen voor hun bedrijfsvoering door nieuwe markten te kunnen betreden. Het zijn drukkerijen die verpakkingen maken die in direct contact staan met hygiënegevoelige producten zoals bij koffiebekers of in indirect contact zoals bij om-dozen.

Vanuit het Dienstencentrum bieden wij advies op maat en ondersteunen bedrijven bij het implementeren en laten uitvoeren van een voedselveiligheidsplan om zo u te komen tot certificatie. Heeft u vragen, neem gerust contact met mij op. Vrijblijvend kom ik graag bij u langs om u te informeren over de mogelijkheden en de toegevoegde waarde van het voedselveiligheidssysteem en een praktische invulling daarvan in uw bedrijf.

Rand Hamam  
r.hamam@dienstencentrum.com



Peter Huisman, adviseur bij het Dienstencentrum.

## WAPEN JE TEGEN RANSOMWARE-AANVAL

Het idee achter Bitcoins (en andere crypto's) is mooi, snel transacties uitvoeren, geen transactiekosten, decentraal. Ik had er ook een paar in de beginfase, maar ben helaas de sleutel kwijtgeraakt. Maar zoals elk goedbedoeld idee uiteraard goede kanten heeft, zijn er ook altijd mogelijkheden om die te misbruiken. Deze week werd bekend dat de cryptotransacties een steeds groter aandeel crimineel geld betreft. Je kan namelijk volledig anoniem aanwezig zijn in cryptoland. We zien dit (naar mijn mening) ook terug in het enorm toegenomen aantal ransomware aanvallen. Je hoeft als ransomware aanvaller tegenwoordig niet meer te eisen dat een bedrijf om 21.00 uur 1 miljoen euro in de prullenbak aan de noordkant van het park moet leggen. Nee, tegenwoordig krijg je een popup dat je Bitcoins over moet maken. Net zo makkelijk als het kopen van een brood. Hoe fijn is het dan om vanuit de andere kant van de wereld willekeurige bedrijven te pakken. Maakt niet uit groot of klein. Zo lang het afpersen zo makkelijk wordt gemaakt, moet je daar als bedrijf continu aandacht aan besteden. Wat zou er fout kunnen gaan, wat is voor mij

super belangrijk en hoe bescherm ik in ieder geval dat deel. Het is óf die aandacht eraan besteden óf afhankelijk van jouw bedrijfsgrootte op termijn minimaal € 30.000 betalen (tot miljoenen) en hopen dat je de sleutel krijgt om weer toegang te mogen hebben tot jouw gegevens. Om vervolgens nog eens zo'n bedrag uit te geven om te achterhalen waar het fout is gegaan en zoveel mogelijk gaten te dicht. En zelfs als je denkt alles gedicht en gedekt te hebben, is het nog niet zeker of het voldoende is. Dat bleek wel met aanval afgelopen juli via Kaseya, maar je maakt het in ieder geval wel een stuk moeilijker en hopelijk gaan ze dan aan jouw deur voorbij. Maak dus voor jezelf een lijstje met alle soorten gegevens die cruciaal zijn voor de bedrijfsvoering, zet daarachter welke maatregelen je getroffen hebt om die gegevens te beschermen en zorg ervoor dat je er zeker van bent dat dat voldoende is.



De redactionele verantwoordelijkheid voor de Uitgave ligt volledig bij John Koekenbier en Eva Bouwman van het Dienstencentrum.

## Gratis webinars Dienstencentrum een groot succes



In 2021 heeft het Dienstencentrum elke maand gratis webinars gegeven, waarbij elke keer weer werd ingezoomd op een ander werkveld, zoals:

- BRC-voedselveiligheid
- Lean
- Arbo
- Energie
- CO<sub>2</sub>

Het aantal deelnemers was groot en de reacties zeer positief. Onze adviseurs vinden het leuk om hun kennis op deze wijze te delen. De webinars zijn laagdrempelig en kosteloos, waardoor het voor iedereen toegankelijk is. Zo hopen we ook de bedrijven te helpen die het momenteel wat moeilijker hebben en op deze wijze toch wat extra ondersteuning kunnen krijgen. De webinars duren 30 tot 45 minuten en worden twee keer op de 2<sup>e</sup> maandag van de maand gegeven. Eén keer 's ochtends en dezelfde ook in de middag, zodat iedereen

zijn of haar beste moment kan kiezen om de webinar te volgen.

### Nog meer webinars

Om de toegevoegde waarde van onze webinars zo hoog mogelijk te houden, kan tijdens de inschrijving eventuele overige interessegebieden worden aangeven. Hiermee proberen we zo goed mogelijk aan te sluiten bij de actuele vraag die bij de ondernemers spelen. We gaan er nog even mee door, dus houd onze website en mailings in de gaten en schrijf je kosteloos en zonder voorwaarden in voor één van onze webinars. Hopelijk tot gauw in persoon, maar tot die tijd; tot ziens online!

Het Dienstencentrum team

KIJK VOOR ONZE  
OPLEIDINGEN OP  
[WWW.STIVAKO.NL](http://WWW.STIVAKO.NL)