

# SNEL SCHAKELN ZORGT VOOR TEVREDEN KLANT ÉN LEUK BEDRIJF

**Dat was het toverwoord voor de interne organisatie: 'leuk'. Het moest vooral leuk zijn om te werken. Voor de klant gold een ander criterium: 'goed'. Alle werkzaamheden werden snel en goed uitgevoerd. De klant vroeg iets en het werd gedaan. Voor elk probleem werd een oplossing gezocht en door snel te schakelen kon de klant altijd tevreden worden gesteld. Bestaande klanten bleven en er kwamen steeds meer nieuwe bij. En hoewel het daardoor in eerste instantie leuker werd, werd de ongestructureerdheid steeds meer een probleem. Niet dat de klant daar iets van merkte, maar de medewerkers wel. Een professionaliseringsslag was noodzakelijk. Hiervan is inmiddels een groot deel uitgevoerd.**

*Pauline Meijwaard*

Pierre Vorstelman is directeur eigenaar van de Multinal Group, bestaande uit Excelsium, Snouck Coating en Heijchroom. Hoewel hij het liefst door zou gaan op de manier waarop hij in het begin zijn eigen bedrijf startte, ziet hij zich door de groei gedwongen om meer structuur aan te brengen. "Ik heb vroeger nooit iets gedaan aan organisatie", zegt hij met een blik die aangeeft dat hij het eigenlijk jammer vindt dat dit tegenwoordig wel moet gebeuren. "We deden maar wat in die beginjaren. Of beter gezegd; we deden gewoon ons werk. De mensen die ik om me heen verzamelde hadden dezelfde mentaliteit en staken de handen uit de mouwen. De kwaliteit kwam dan vanzelf wel. We gingen er gewoon voor, net zo lang totdat de klant tevreden was. Als we daar in het weekend, of ver weg, of dag en nacht voor door moesten gaan, dan deden we dat. Daarnaast gingen we ook regelmatig naar de kroeg, of met elkaar op vakantie. Het was inderdaad leuk. Eigenlijk is het hele bedrijf een uit de hand gelopen hobby." Hij geeft aan dat het, ondanks de veranderingen die door de groei van de organisatie noodzakelijk zijn geworden, nog steeds leuk is en dat een aantal dingen hetzelfde zijn gebleven. Er heerst bijvoorbeeld nog steeds geen vergadercultuur. "Je moet alleen vergaderen als er iets te beslissen valt en dan moet je ook een beslissing nemen. Als je verder iets wilt, stap je gewoon bij betreffende persoon binnen en vraag je het. Moeilijker hoeft het niet te zijn", zegt Pierre laconiek. Sinds een jaar of twee zijn alle afdelingen

waaruit een 'normale' organisatie dient te bestaan, zoals: inkoop, verkoop, PR & marketing, onderhoud & techniek, research, financiën, P&O en KAM (kwaliteit, arbeid en milieu), volledig ingevuld met bekwame mensen die hun eigen taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden hebben. "Vroeger waren we met zijn allen keihard aan het werk en iedereen sprong overal bij als dat nodig was. Als er geen werk was, gingen we met zijn allen aan de bak om zoveel mogelijk opdrachten binnen te halen. Nu hebben we daar verschillende afdelingen en mensen voor, zodat dit allemaal wat meer gelijkmatig doorloopt." Op dit moment zijn binnen de hele groep meer dan 125 medewerkers werkzaam en zijn er daarnaast nog de nodige inleenkrachten.

## Meer spreiding

De Multinal Group heeft diverse disciplines in huis die elkaar aanvullen. Voor de klant is er één aanspreekpunt en de rest wordt intern geregeld. Het laatste jaar is er ook aanzienlijk meer aan PR en marketing gedaan dan de jaren daarvoor. Pierre zelf vindt het nog steeds iets merkwaardigs, 'dat deden we eerder nooit', maar is er wel van overtuigd dat het nodig is. Het moet meer klanten uit andere markten bekend maken met de Multinal Group. Hij wil namelijk de orderportefeuille iets minder afhankelijk maken van de grote klussen op locatie, zoals het chemisch technisch reinigen, het testen en de inspectie van het leidingwerk op grote boorplatforms. "Zulke opdrachten maakten in eerste instantie meer dan 80% van het werk uit. Als er dan een order niet doorgaat of verschuift, dan zijn de consequenties natuurlijk enorm." Doordat er meerdere bedrijven onder de Multinal Group vallen, is er nu een grotere spreiding van werkzaamheden. Bijkomend voordeel is dat er meer mogelijkheden zijn om het werk uit te voeren. Waar eerder alle werkzaamheden standaard op locatie werden uitgevoerd, kan er nu ook voor gekozen worden de order in één van de fabrieken af te handelen. Uiteraard wordt altijd gekeken wat het meest efficiënt is en wat de klant wenst. ➤





**Alle disciplines van de Multinal Group op een rijtje:**

beitsen/passiveren

elektrolytisch polijsten

galvanische oppervlaktebehandelingen

poedercoaten en natlakken

chemisch technisch reinigen

reinen van pijpleidingssystemen tanks, warmtewisselaars e.d.

testen, inspecteren en engineering van deze systemen

## Snel schakelen

Pierre zelf is echt een doener en eigenlijk het liefste bezig met het opzetten van nieuwe dingen. De overname van andere bedrijven heeft hij met logisch verstand gedaan. "Ik heb in mijn jeugd de reguliere opleiding niet afgemaakt. Het belang van theoretische kennis ben ik pas gaan inzien tijdens mijn werkzame leven, waarna ik verschillende vakspecifieke en managementopleidingen in de avonduren heb voltooid. Op vrij jonge leeftijd ben ik in de voetballerij terecht gekomen en soms denk ik dat ik daar misschien wel het meeste heb geleerd. Vooral het snel schakelen, beslissingen nemen en verder gaan. Als het regent, wacht je ook niet tot je drijfnaat bent maar pak je een paraplu of je gaat naar binnen. Veel complexer is het met zakendoen vaak ook niet. Als er een probleem is of dreigt, neem je maatregelen om deze te voorkomen of op te lossen. Soms moet je ook erkennen dat je een fout hebt gemaakt, je verlies nemen, analyseren waar het mis is gegaan en het een volgende keer anders doen. Het klinkt heel logisch, maar ik zie maar al te vaak om me heen dat bedrijven zich halsstarrig vasthouden aan hun strategie, terwijl het helemaal niet goed gaat. Natuurlijk heb ik ook een langetermijnstrategie, maar ik handel wel naar de omstandigheden als dat nodig is."

## Goede mensen

Ondanks dat Pierre de onderneming al meer dan 15 jaar leidt, vindt hij zichzelf nog steeds geen echte directeur. "Ik ben niet goed in het opstellen van bedrijfsplannen en dat soort dingen. Bij de bank stelden ze mij vroeger ook wel dat soort vragen, inclusief de omzetprognoses voor de komende drie jaar. Hoe kon ik dat nou weten? Of ik dat boorplatform wel of niet als opdracht krijg, scheelt me zo ontzettend veel omzet. Dat is toch niet te voorspellen? Gelukkig heb ik nu een goed managementteam, met bekwame mensen die mij hierbij met raad en daad kunnen bijstaan."

## Tweeledig

Pierre Vorstelma heeft wel een duidelijke visie. Dat is dat de klant goed bediend moet worden en dat de organisatie zich steeds verder moet ontwikkelen. Stilstand vindt hij



## De Multinal Group

*De Multinal Group bestaat uit een drietal zelfstandige bedrijven die zich bewezen hebben in de markt: Excelsium, Snouck Coating en Heijchroom, die respectievelijk 50, 100 en 75 jaar bestaan. Multinal heeft vestigingen in Almere, Amsterdam, Maassluis, Ridderkerk en Weesp en internationale agentschappen in Kuala Lumpur en Miami.*

*De kracht van deze groep bedrijven is dat ze complementair zijn en hun expertise bundelen. Voor de klant is er één aanspreekpunt en wordt de meest efficiënte oplossing gezocht. Alle logistiek, orderafhandeling, facturering enzovoorts wordt binnen de groep geregeld zonder dat de klant daar iets van merkt. Die krijgt gewoon zijn product, én een factuur natuurlijk. Het is overigens niet uitgesloten dat op korte termijn nog meer bedrijven zullen toetreden tot de Multinal Group.*

*U mag van de Multinal Group een optimale service verwachten met:*

- Duidelijke afspraken
- Tijdswinst
- Gemak
- Kwaliteitscontrole
- Eigen transportmogelijkheden

achteruitgang en het spreiden van risico's ziet hij als een noodzaak. "Momenteel gaat het echt heel goed. Het laatste jaar zijn er dertig mensen bijgekomen en we kunnen het werk af en toe maar met moeite aan. We moeten zelfs soms, en daar heb ik heel veel moeite mee, nee zeggen tegen grote en interessante orders. Meestal proberen we dan nog wat te schuiven met de planning, maar als dat echt niet lukt, kunnen we de opdracht, hoe vervelend dat ook is, niet aannemen. Als je nog een paar mensen kent die de handen uit de mouwen willen steken en bereid zijn om de hele wereld rond te reizen, dan houd ik me aanbevolen", zegt hij lachend maar met een serieuze ondertoon. Zoals momenteel in de hele technische sector is het moeilijk om aan goed personeel te komen. Pierre blijft wel kritisch; "De mensen zijn een belangrijke schakel in het geheel. De Multinal Group wil de schakel zijn tussen klant en de verschillende bewerkingen die zij uitvoert, maar dan moeten we wel snel kunnen omschakelen en dat kan alleen met bekwaam en gemotiveerd personeel. Op deze manier kunnen we én de klant tevreden stellen én een leuk bedrijf zijn om te werken."

*Meer info op: [www.multinal.com](http://www.multinal.com)*

*De Multinal Group is ook te vinden op de Stainless Steelbeurs, 6 - 8 november in het Mecc in Maastricht, standnummer S839*