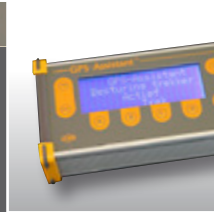




WAY of life



uitgave
28
nov 2009





1568

Heeft tbp iets met getallen? Ja natuurlijk, wie niet?...

We staan er niet altijd bij stil, maar kennen het wel: veel mensen en culturen hebben iets met getallen. Het bekendste is wel 13. Zoals in vrijdag de dertiende, waarop meestal een opening en/of een open dag bij tbp werd gevierd. Veel vliegmaatschappijen hebben rij 13 niet in de cabines opgenomen, gewoonweg omdat reizigers het "ongeluknummer" 13 uit goedgelovigheid liever mijden. Zo hebben de Italianen het getal 17 bij Alitalia niet in de stoelenrijen opgenomen.

Een groep mensen heeft zelfs dwang-neuroses die veelal gepaard gaan met getallen, bijvoorbeeld het tellen van de tegels op het toilet of op de stoep, het aantal stappen tot aan de volgende kastanjeboom, maar ook (rode) auto's tellen, enz. enz. Interesse in dit fenomeen? Dan kunnen wij u van harte aanraden de film "As good as it

gets" uit 1997 te huren met in de hoofdrollen onder anderen Jack Nicholson en Helen Hunt. De film won twee van de zeven genomineerde Academy Awards en geeft - vaak op humoristische wijze - een prachtig beeld van een man met deze obsessieve-compulsieve stoornis. Ook autisme kan getallen een onmiskenbare plaats in iemands leven geven. U kent vast wel de film Rain Man uit 1988 met Dustin Hofman en Tom Cruise, waarin Raymond in een oogopslag de tandenstokers weet te tellen die op de grond vallen.

Daarnaast blijkt het getal 11 het gekkengetal te zijn en 7 is het geluksgetal. Ook zijn er mensen die met hun eigen getallen veel hebben. En dan doel ik niet alleen op accountants of (ex-)medewerkers van banken. Nee: mensen die op een bepaalde datum per se willen trouwen of waarvan ze weten dat op die datum de wereld zal vergaan. Je kunt het zo gek niet opnoemen. Zo heeft de combinatie van het getal 9-11 een geheel eigen karakter en nasmaak gekregen.

Op dit moment heeft tbp electronics iets met het getal 1568: we weten (bijna) allemaal nog van school dat in 1568 de Slag bij

Heiligerlee in Groningen plaatsvond, de eerste overwinning van de opstandelingen van de zo later blijkt de 80-jarige oorlog met het verzamelde leger van Willem van Oranje. Ook in 1568 werden - net als nu - schepen gekaapt, maar dan met toestemming van Willem van Oranje, welke toestemming na de verovering van Den Briel op 1 april 1572 weer werd ingetrokken. De Beeldenstorm vond ook plaats in 1568. Op deze manier kan ik nog wel even doorgaan: als je googelt geeft dat zo'n 15.700 hits voor het getal 1568.

Dit alles heeft 441 jaar geleden plaatsgevonden. Dus wat heeft tbp daar hedendaags mee te maken? Dat zal ik u uit de doeken doen: zo'n maand geleden op zondag 4 oktober 2009 waren er 's middags 14.00 uur al 1568 bezoekers geteld op de tbp electronics Open Bedrijvendag in Geel. Later op de dag bereikte ons een nog mooier getal: de finale telling kwam uit op 1654. Proficiat aan onze 400 collega's daar!. Heeft u trouwens wel eens gehoord van de Delftse donderslag? Google maar eens op 1654, zo kunnen we van getallen nog enorm veel te weten komen.

Ton

colofon

postadres

tbp electronics bv
postbus 8
3247 ZG Dirksland
T +31 (0)187 602744
F +31 (0)187 603497
E info@tbp.nl
I www.tbp.eu

bezoekadressen

Vlakhodem 10 • 3247 CP Dirksland (NL)
Bell Telephonelaan 3 • B-2440 Geel (B)

redactie

Dana Wolters (info@tbp.nl)

tekst & fotografie

redactie in techniek, Frans Witkamp

vormgeving

Peter Walschots & Grafisch Bedrijf Hontelé

drukwerk

Grafisch Bedrijf Hontelé

Way of Life is een uitgave van tbp electronics. Deze nieuwsbrief wordt verspreid onder relaties van tbp. Het overnemen, vermenigvuldigen of kopiëren van artikelen is alleen toegestaan na verkregen toestemming van de redactie. Way of Life wordt gedrukt op chloorvrij-gebleekt papier en milieuvriendelijk verpakt.

over beurzen gesproken

van Electronics & Automation naar HET Instrument

Was u ook enthousiast over de beurs Electronics & Automation? Wij in ieder geval wel, en met ons vele anderen, zo bleek. Volgens de organisatie FHI trok de beurs (plus congres) ondanks alle negatieve voorsignalen zo'n kleine 4.500 bezoekers, meer dan de voorgaande editie. En dat wil toch wel iets zeggen in een tijd waar menig een de effecten voelt van de financiële crisis. Misschien dat het lokkertje met de draadloze temperatuursensor extra mensen over de streep heeft getrokken? Hoe het ook zij, tbp heeft geen reden tot klagen. Dat bleek ook tijdens ons happy hour, dat een extra magneeteffect vertoonde en pas ver na sluitingstijd van de beurs ten einde kwam. Bestaande contacten werden verstevigd en prospects maakten kennis met ons.

Ook volgend jaar zal de EMS-branche zich presenteren op de voor ons land grootste vakbeurs in Nederland. Organisator FHI pakt in de volle breedte uit met "HET Instrument 2010", de paraplu voor de deelbeurzen voor industriële elektronica, industriële automatisering en laboratoriumtechnologie. Voor het eerst in jaren zal deze manifestatie plaatsvinden in de RAI te Amsterdam onder het motto "The sound of technology". Noteer alvast de data in uw agenda: 28 september tot en met 1 oktober 2010. Uiteraard hoort u er tegen die tijd meer over.



impressie van E&A 2009



aankondiging
Het Instrument 2010

inhoud

- | | | | |
|---|---------------------------|----|----------------------------|
| 2 | column | 10 | interview met MCF |
| 3 | over beurzen gesproken | 12 | nieuwe reflowoven |
| 4 | tois | 12 | the x-factor(y) |
| 5 | offertes via website | 13 | kunst in Dirksland |
| 6 | grenzeloos de markt op | 14 | Prijs Ondernemen 2009 |
| 6 | Open Bedrijvendag | 15 | European Quality Leader |
| 7 | uitbreiding machinepark | 16 | klanttevredenheidonderzoek |
| 8 | tbp the technological way | | |

Over onze landsgrenzen heen zijn er de komende tijd diverse interessante beurzen te vinden. Voor uw gemak geven wij hiervan een selectie.

Productronica 2009. München, Duitsland. **1-13 nov '09**
De 18^{de} wereldvermaarde beurs over de elektronicafabricage
(www.productronica.de);

De Mesago organiseert diverse evenementen
(zie www.mesago.de):

SPS/IPC/DRIVES 2009. Neurenberg, Duitsland **24-26 nov '09**

Elektrische automatisering - systemen & componenten.
Internationale vakbeurs en congres;

Product Life live 2010. Stuttgart-Fellbach, Duitsland **2-3 mrt '10**

Toepassingscongres voor PDM en PLM;

SPS Industriële automatiseringsbeurs Guangzhou 2010. **8-11 mrt '10**

Guangzhou, China. www.siaf-china.com;

EMV 2010 Düsseldorf, Duitsland. Internationale vakbeurs en **9-11 mrt '10**

congres voor elektromagnetische verdraagzaamheid;

Smart Systems Integration 2010. Como, Italië **23-24 mrt '10**

Europese conferentie & beurs over integratie en kleine
systemen - MEMS, MOEMS, IC's en elektronische componenten;

Reed Exhibitions organiseert evenementen op
diverse locaties (zie www.reedexpo.com):

Internecon Japan. Tokyo, Japan **20-22 jan '10**

Elektronicafabricage en SMT (www.nepcon.jp/english);

Photonics (voorheen Laser & Optics). Tokyo, Japan **20-22 jan '10**

(www.photonicsjapan.jp/laser/en);

SMT/PCB & Packaging Nepcon Korea. Seoul, Zuid-Korea **31 mrt-2 apr '10**

(www.smtpcb.org);

Nepcon China. Shanghai, China **20-22 apr '10**

Elektronicafabricage (www.nepconchina.com);

Daarnaast vinden nog de volgende beurzen/
congressen plaats:

Interop New York New York, USA (www.interop.com/newyork) **16-20 nov '09**

the leading business technology event.;

International Consumer Electronics Show (CES) 2010 **7-10 jan '10**

Las Vegas, Nevada, USA (www.cesweb.org);

PTA Progressive Technologies in Automation **9-11 feb '10**

Krasnoyarsk, Rusland (www.pta-expo.ru/en/);

Embedded world 2010 Neurenberg, Duitsland **2-4 mrt '10**

Beurs en conferentie (www.embedded-world.de);

Electronic display conference Neurenberg, Duitsland **3-4 mrt '10**

(www.elektroniknet.de/home/termine/foren/electronic-displays-conference-2010);

Electronica & Productronica China 2010 **16-18 mrt '10**

Shanghai New International Expo Centre SNIEC (www.e-p-china.com)

9^{de} internationale beurs van componenten en productietechnologie;

Automaticon Warschau, Polen (www.automaticon.pl/english) **23-26 mrt '10**

Beurs voor automatisering, besturing, meten en robotica;

Interop Las Vegas Las Vegas, USA (www.interop.com/lasvegas) **25-30 apr '10**

Mandalay Bay Convention Centre.

tois: sleutel tot goed ondernemen

Het maken van een product dat voldoet aan de verwachting van de opdrachtgever mag dan de hoofddoelstelling zijn, maar daarmee is het succes van een onderneming niet bepaald. Hoe goed machines hun taken ook mogen uitvoeren, het zijn de mensen die het doen. Zeker in complexe en snel evoluerende organisaties zie je dat hierbij steeds meer een beroep wordt gedaan op de kennis die bij de medewerkers op de vloer aanwezig is, in plaats van dat de managers alle beslissingen in eigen hand houden. Jos Corstjens, director Industrialization & co-engineering, zette samen met Nancy Grieten, manager verbeterprojecten, een groeitraject op binnen tbp om de medewerkers meer te laten meedenken in de bedrijfsprocessen. Met positief resultaat!

hoe tois ontstond

Het management in Geel erkende deze lacune en organiseerde een zogeheten I&Q-week: Ideeën en Qualiteit. De missie van deze actie was om van iedere medewerker uit de organisatie binnen een week één voorstel te krijgen voor kwaliteitsverbetering. De hooggespannen verwachtingen werden geheel waargemaakt en

er kwamen massaal reacties. Het duurde weliswaar een jaar om alle goede ideeën te implementeren, maar daarmee werd wel de basis gelegd voor de voortzetting onder de titel "tois": tbp's operations improvement system.

De medewerkers bleken het op prijs te stellen dat hun ideeën over bedrijfsprocessen bespreekbaar werden. Bij tois komen onderdelen uit het bedrijfsproces aan de orde die binnen een werkgroep gedetailleerd worden behandeld. Zowel de managers, operators en procesverantwoordelijken onderzoeken in een driedaagse sessie het gehele proces minutieus en leiden daaruit af waar verbeteringen kunnen plaatsvinden. Aan het eind van die driedaagse sessies vindt een presentatie plaats aan het management. Jos herinnert zich de start met tois nog goed: "Toen dat de eerste keer plaatsvond, gaf dat een onverwachte reactie bij collega's uit andere afdelingen. Na de presentatie aan het management klonk een luid applaus over de werkvloer. Dat had nog nooit iemand gehoord. De kampioenen vind je dus op alle plekken in eigen huis. Iedereen krijgt de kans mee te doen in het 'winnende team'". De sessies zijn eenvoudig van opzet. Op

de eerste dag krijgt het team een scherpe doelstelling mee, daarna brengen ze hun eigen activiteiten in kaart. Het is moeilijk om dan al niet gelijk te willen verbeteren! Jos maakt de volgende vergelijking: "Als je een carnavalsstoet goed wilt zien, moet je op een balkon staan en niet meelopen. Afstand nemen helpt je een overzicht te krijgen." Dag 2 en 3 wordt er gewerkt aan een verbeterd proces.

resultaat

Inmiddels hebben diverse verbetersessies plaatsgevonden die hun vruchten hebben afgeworpen. Daarbij gaat het in de eerste plaats om meetbare doelstellingen. Het pilotproject behelsde het bedrijfsproces bij de integratie van de eindinspectie en het scannen. Nancy: "gedurende de eerste dag van de sessie werden de processen opgetekend zoals die liepen. Daarbij werden zogenoemde bolsters benoemd: handelingen die feitelijk onnodig zijn en geen toegevoegde waarde leveren voor de opdrachtgever. Met "post-it's" ofwel geeltjes op een groot bord konden we snel processen aanpassen en stroomlijnen." Het resultaat was dat het de medewerkers makkelijker werd gemaakt hun werk te doen, de product-

Met korte notities (op post-it's) kunnen snel veranderingen in bedrijfsprocessen zichtbaar worden gemaakt.



kwaliteit toenam en onnodige activiteiten achterwege bleven.

Een ander project ging over het terugbrengen van de doorlooptijd van inkomende materialen: dat deden we vroeger in 3 dagen, nu in 4 uur. Een gevolg dus van met elkaar om de tafel zitten en samen zoeken naar de beste aanpak.



webpagina voor aanvraag offerte

website nu ook voor offertes

Het zal u waarschijnlijk niet zijn ontgaan, maar onze website is geleidelijk aan het veranderen. Niet zozeer het uiterlijk ondergaat een metamorfose, maar juist de inhoud sluit steeds beter aan op de wensen van onze opdrachtgevers.

Een nieuw feature is de offertemodule. Wilt u een offerte voor een bepaald product, dan kunt u uw aanvragen indienen via het afgeschermd gedeelte van de website. Na te zijn ingelogd, ziet u vanzelf het vervolgtraject waarin u alle gedetailleerde informatie kunt vermelden. Alle offerteaanvragen die ons in een andere vorm bereiken, zullen door tbp zelf via deze site worden verwerkt.

Het voordeel van deze stroomlijning vindt u terug in de tijd die nodig is om een offerte te kunnen maken. Daar waar vroeger soms weken nodig waren, kan de tijd worden gereduceerd tot pakweg vier dagen. Dankzij de automatisering zijn veel prijzen eerder beschikbaar en aangevuld met de kennis en ervaring van onze inkopers die zich vooral op de specials zullen concentreren, komt het totaalbeeld eerder tot stand.

Deze nieuwe manier van verwerking van offertes is overigens een gevolg van tois zoals hiernaast beschreven. Door alle facetten die een rol spelen bij het maken van offertes goed in kaart te brengen, kon de vertaalslag naar een webapplicatie worden gemaakt. In 2009 worden diverse try-outs verricht, in januari 2010 denken wij het geheel operationeel te hebben. Kijk in het nieuwe jaar dus snel op www.tbp.eu en log in via uw account. Voor het aanvragen van een nieuwe account voor de vestiging in Dirksland stuurt u een e-mail met uw gegevens aan info@tbp.nl. Ook voor een account voor offerteaanvragen aan de vestiging Geel stuurt u uw gegevens, maar dan aan info@tbp.eu.





links: Jürgen Westenkirchner

rechts: Stef Verbraeken

grenzeloos de markt op

Tbp heeft zijn verkoopteam aanzienlijk versterkt door de aanstelling van twee business development managers die zich richten op de buitenlandse markt. Jürgen Westenkirchner en Stef Verbraeken gaan de uitdaging aan om nieuwe opdrachtgevers in Duitsland respectievelijk Frankrijk te overtuigen van de diensten van tbp electronics. Jürgen vanuit de locatie Zirndorf in Zuid-Duitsland, Stef vanuit de locatie Geel.

Deze uitbreiding van het team is geheel in lijn met de strategie van tbp om hoge toegevoegde waarde te leveren aan zijn opdrachtgevers. Er bestaat in de high-techmarkt een toenemende vraag naar een goede EMS-leverancier (Electronics Manufacturing Services) "dicht in de buurt". Korte lijnen blijken steeds belangrijker te worden, onder meer vanwege de wens van veel bedrijven snel op de markt te komen met eindproducten. De behoefte aan een leverancier die 24 uur, zeven dagen per week support kan

leveren, neemt toe. Bijna onnodig om te vermelden dat tbp electronics aan dit verwachtingspatroon kan voldoen. Pakweg een jaar geleden is het verkoopteam al uitgebreid in de persoon van Bas Dorren. Al snel werd duidelijk dat de Duitse markt veel meer kansen biedt dan één persoon aankan. Naast hem zal Jürgen het aanspreekpunt zijn voor de opdrachtgevers in met name het zuidelijk gedeelte van Duitsland. In dit gebied zijn heel veel high-tech bedrijven gevestigd.

Jürgen heeft zijn sporen verdiend op ons vakgebied. Hij heeft meer dan 10 jaar ervaring in het ontwerpen van hardware en printlay-out en leidde sinds 2003 de verkoopafdeling van Jumatech, een leverancier van speciale hoogvermogen pcb's. Stef wordt dé man voor de Franstalige opdrachtgevers. Hij zal zich hoofdzakelijk bewegen in Wallonië en Frankrijk. Vanwege het feit dat de roots van de fabriek in Geel leiden naar het Franse deel van Alcatel-Lucent, liggen er veel verbindingen met dit land. Ook hier blijkt de industrie niet langer de nadelen te willen ondervinden van toeleveranciers ver weg: men wenst producenten dichterbij huis. Stef is in de telecombranche gekend als de voormalige marketing & sales manager bij A&C Systems, de Benelux distributeur van mobiele communicatie- en navigatieapparatuur. Voor A&C Systems was hij één van de pioniers achter de internationale expansie. Bent u actief "over de grenzen"? U weet nu wie uw aanspreekpartner is!

tbp publiekstrekker tijdens Open Bedrijvendag

De Open Bedrijvendag 2009 in Vlaanderen, waaraan een kleine 500 bedrijven deelnamen, is voor tbp een groot

succes geweest. Meer dan 1.600 bezoekers vonden op 4 oktober jl. de weg naar het Belgische Geel. Het bedrijf was er goed op

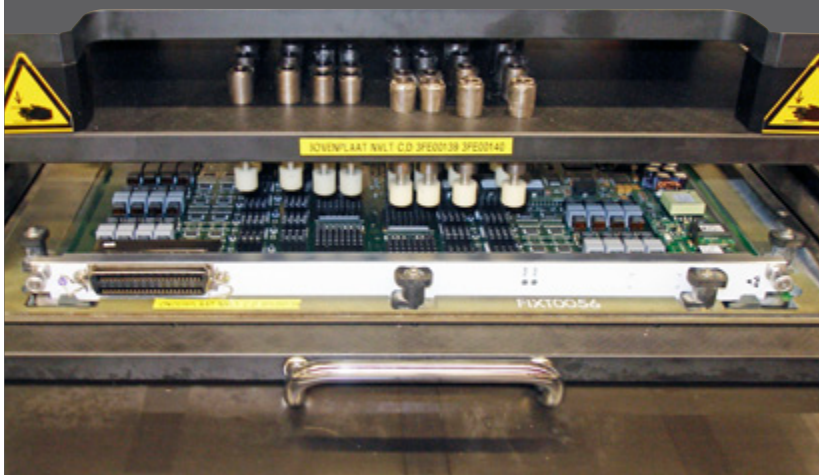
voorbereid: de ontvangsthuis was omgetoverd tot een demonstratieruimte met producten "uit eigen keuken". Maar de bezoekers kwamen natuurlijk vooral om de productiehuis te zien. Van dichtbij kijken naar SMT-lijnen die tot 60.000 componenten per uur kunnen plaatsen, operators die handmatig componenten plaatsen, automatische soldeerlijnen, inspecties uitvoeren en testen... iedereen kon het van dichtbij volgen. Als afsluiter was er voor iedereen een drankje en een tbp gadget ter herinnering aan een leuk en ongetwijfeld interessant evenement.

Wie meer wil weten over de achtergronden van deze dag, kan terecht op de website www.openbedrijvendag.be.





machine monteert koellichamen op printplaat



In de vestiging Geel is deze zomer het productieproces verder vervolmaakt door de inzet van een machine voor het bevestigen van koellichamen (heatsinks) op componenten. Door deze vorm van productieautomatisering is de kwaliteit van de producten verder verbeterd.

Koellichamen hebben ten doel de warmte die vrijkomt bij sommige componenten op een printkaart, af te voeren naar de omgeving. Koellichamen zijn meestal gemaakt van aluminium en vinden vooral toepassing bij geïntegreerde schakelingen (ic's). De montage van deze onderdelen gebeurt tijdens het productieproces direct nadat de printplaten zijn gesoldeerd. Bij de handmatige methode lijmt de operator één voor één de koellichamen op de ic's. De verlijming is een uiterst secuur werkje, waarbij de operator gebruikmaakt van speciale warmtegeleidende lijm. Deze lijm wordt kruisvormig aangebracht op het goed gereinigde oppervlak van de component. Door het draaiend aanbrenge van het koellichaam vormt zich een gelijkmatige lijmverdeling en dus een optimale verbinding. Uitharding gebeurt bij normale kamertemperatuur. Om deze montagewijze verder te optimaliseren, gebruikt tbp een machine die in één keer alle koellichamen verlijmt. Daarbij wordt geen lijm gebruikt, maar speciale drukgevoelige PSA-tape (Pressure Sensitive Adhesive). De operator zet weliswaar nog steeds handmatig de diverse koellichamen op de desbetreffende plaats, maar laat de machine de juiste druk uitoefenen waardoor de tape vervormt tot een lijmverbinding. Het grote voordeel is de uniformiteit van alle lijmverbindingen. De tape is van tevoren op de koellichamen aangebracht.

In de machine bevindt zich een op maat gemaakte "fixture", een soort mal waarop de printplaat rust en een eveneens op maat gemaakte "topplate" die is voorzien van verende "aandrukkers". Deze aandrukkers zorgen er tijdens de persing voor dat een vooraf bepaalde kracht op elk koellichaam wordt uitgeoefend. Tijdens de perscyclus die ongeveer 30 seconden duurt, vindt de samensmelting plaats.

Duidelijk zal zijn dat vanwege het op maat maken van fixture en topplate deze methode zich minder leent voor kleine productieaantallen. Voor prototyping en kleinere series blijft de handmatige methode dus van kracht.

Dirksland presenteert...

Het was een nuttig en bovenal aangenaam onthaal tijdens de supplier & customer days die tbp electronics in oktober organiseerde. Dat was vrijwel unaniem het oordeel dat onze gasten op een mini-enquête gaven. Opdrachtgevers en leveranciers kregen een programma voorgeschoteld met presentaties over het bedrijf en over ontwikkelingen die in ons vakgebied gaande zijn. Het is de derde keer dat tbp een dergelijke manifestatie organiseerde: net als twee jaar geleden in Dirksland. Vorig jaar kwamen onze gasten bijeen in het Belgische Geel.



recessie

COO Anton Hermus mocht de spits afbijten. Hij signaleerde hoe prominenten en grote instellingen zich uitlaten over de huidige recessie. Ter illustratie focuste hij op de economische berichtgeving in de pers op één dag, namelijk 09-09-09. Samengevat: weinig reden tot optimisme. Een echte groei zit er voorlopig niet in. Wel ziet Anton een positief effect op de kennisontwikkeling. De afname van arbeidsplaatsen prikkelt jonge mensen tot een vervolgstudie. Dat levert weer beter gekwalificeerd personeel. Kennis is het middel waarmee wij in de toekomst onze marktpositie moeten veiligstellen. Voor tbp ligt de uitdaging om de kosten daar waar mogelijk te reduceren, uiteraard zonder aan kwaliteit in te leveren. Voorts zal in lijn met de omzetzaling bij onze opdrachtgevers de eigen organisatie worden aangepast. Ondanks alle sombere berichten tekent zich een klein herstel af bij de huidige opdrachtgevers, en dat in combinatie met enkele nieuwe opdrachtgevers blijft de prognose optimistisch.



gezond en bankonafhankelijk

Wiljo van Okkenburg, manager finance in Dirksland, deed een boekje open over tbp's kengetallen. Voor de financieel experts onder ons: met een solvabiliteit van meer dan 40% en een liquiditeit van meer dan 1,5% mag tbp zich een gezond bedrijf noemen. Een vergelijking tussen de bedrijfsresultaten over 2007 en 2008 leert weliswaar dat de overallwinst bijna nihil is, maar daar staat tegenover dat flink is geïnvesteerd in het machinepark. De solvabiliteit en liquiditeit zijn desondanks op hetzelfde niveau gebleven. Inhakend op de eerder gesignaleerde actie om kosten te reduceren, zijn diverse organisatorische maatregelen genomen zoals een actief verkoopbeleid, een stringent voorraadbeheer, herverdeling van functies en vergroting van de arbeidsproductiviteit. Deze maatregelen zullen de onderneming financieel gezond houden en voorkomen (kostbare) bankleningen.



kwaliteit bepaalt succes

Edith Hagens, coordinator quality department, opende haar presentatie door Jos Corstjens (director industrialisation & co-engineering, SHEQ bij de vestiging Geel) nog eens in het zonnetje te zetten met het behalen van de "European Quality Leader Award 2009". Aansluitend gaf zij een korte uiteenzetting over het klanttevredenheidonderzoek dat zowel in Geel als in Dirksland is gehouden. De resultaten geven direct aanleiding tot verbeteracties. Het streven naar zero defects in de producten vereist een nog strakkere regie en controle bij binnenkomst en behandeling van de componenten en printkaarten. Communicatie tussen tbp electronics en zijn opdrachtgevers blijkt een cruciale factor te zijn.



logistiek bekeken

Hanneke van Wageningen, manager purchasing, borduurt voort op de ingezette koers om de levering van componenten volgens afspraak geregeld te krijgen. Levering van eindproducten op het juiste tijdstip valt en staat immer bij het op tijd beschikbaar zijn van alle componenten. Toeleveranciers dienen zich aan hun afspraak te houden. Ook hier is communicatie van belang. Melding bij onverwachte stagnaties is een must! In die gevallen is er immers nog ruimte te zoeken naar een oplossing zoals het inschakelen van een second source leverancier.





Het improvisatiecabaret team MiER, het bindmiddel tussen de presentaties door, verrichtte de afsluiting met een hilarisch optreden. Inspelend op de informatie die zij tijdens de presentaties hebben gehoord, aangevuld met verzoeken en reacties van het publiek, voerden zij sketches op die niet zouden misstaan in een soap. Ondersteund door muzikale klanken in alle mogelijke stijlen wisten de beide cabaretiërs businessonderwerpen in sterk wisselende emoties voor het voetlicht te brengen. Een knap staaltje vakwerk!



perfect product

Een eindproduct dient te voldoen aan de eisen van de opdrachtgever. Aan deze vanzelfsprekendheid kan worden voldaan als tijdens of na het productieproces wordt getest of het product aan alle criteria voldoet. Kris Meeus, test & inspection engineering en co-engineering, maakt duidelijk hoe tbp het testproces aanpakt. Gelet op de soms hoge kosten van testen - denk aan gecompliceerde meetopstellingen - wordt hard gewerkt aan de opzet van een functionele testmethode. Daarbij wordt het klant-specifieke deel (de verbinding tussen product en instrumentarium) zo eenvoudig mogelijk gehouden zodat de kosten per project laag blijven. De definitie van dit "geïntegreerde testcentrum" is thans afgerond en het ontwerpproces is in volle gang. Het prototype is naar verwachting eind dit jaar beschikbaar.

kort offertetraject

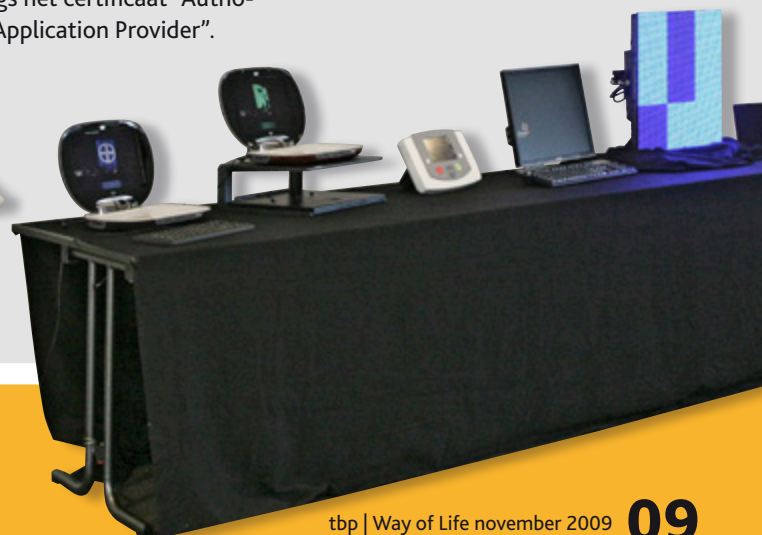
Het offertetraject is recentelijk geautomatiseerd (zie pag. 05). Bart Cox, manager business development, legt uit wat de doelstellingen zijn en wat dat betekent voor onze opdrachtgevers. Het grote voordeel is tijdswinst. In vier dagen tijd moet een duidelijk voorstel op tafel liggen, uitgaande van de medewerking van leveranciers en inschattingen waar dat mogelijk is. Hij sloot zijn presentatie af met een indrukwekkend filmpje, waarin de led-panelen van tbp in werking te zien zijn. U vindt deze binnen www.youtube.nl als u zoekt op "Bayer Hochhaus".

boundary scan

Rob Staals van JTAG Technologies kreeg als gastspreker de gelegenheid te vertellen over boundary scan. Deze techniek vindt steeds meer toepassing bij het structureel testen van pcb's. Door de toepassing van onder meer BGA's waardoor de aansluitingen van componenten onbereikbaar zijn voor metingen, is een alternatieve testmethode ontwikkeld. De oplossing: de boundary scan. Dat betekent dat met name de halfgeleiderindustrie deze techniek heeft geïmplementeerd in veel geïntegreerde schakelingen. Doordat van buitenaf iedere aansluiting virtueel bereikbaar is, kan niet alleen een eindproduct volledig worden getest, maar zelfs worden geprogrammeerd. Omdat tbp zich expert mag noemen op het gebied van boundary scan ontvingen zij onlangs het certificaat "Authorized Application Provider".

toekomst

De heren Jan Vanfleteren en Johan De Baets van de Universiteit van Gent/IMEC lieten zien wat wij op termijn op elektronicegebied kunnen verwachten. Nu nog slechts gerealiseerd op laboratoriumschaal werd getoond dat chips in lagen opgebouwd kunnen worden. Op de pcb worden chips geplaatst die worden afgedekt met een kunststof. Door het selectief verwijderen van kunststof en door depositie van koper in de gecreëerde gaten kunnen lagen onderling worden verbonden. Een andere ontwikkeling is de flexibele drager van complete elektronica. Een product dat we bijvoorbeeld kunnen gebruiken voor implementatie in het menselijk lichaam waardoor bepaalde eigenschappen kunnen worden gemeten.



“laat de ploeg de lijn maar trekken”



“We stuitten op een technisch probleem toen wij onze navigatieapparatuur wilden koppelen aan de besturing van een ploeg van een landbouwtrekker. Voor de oplossing van dit vraagstuk was geen kant-en-klaar product beschikbaar, dus moesten we ‘de boer op’ om maar in stijl te blijven. Wij benaderden tbp electronics met het verzoek deze ontbrekende schakel te maken. Even later kwamen zij met een testmodel. Aansluiten, en: het werkte!” Dat overkwam Hans van der Hoek, directeur van Mechanisatie Centrum Flakkee (MCF)/ Mechanisatiebedrijf Gebr. van der Hoek, toen hij met zijn team een nieuw product aan het ontwikkelen was voor de agrarische markt.

MCF brengt al meer dan 60 jaar tractoren en machines - voor onder meer de agrarische bedrijfstak - op de markt. Naast de verkoop van producten van derden zoals landbouwtrekkers werkt dit bedrijf voortdurend aan het verder perfectioneren van werktuigen voor de agrarische wereld. Voor het bewerken van landerijen vinden de laatste jaren navigatiemiddelen als GPS hun toepassing. Net zoals de autonavigatieapparatuur tegenwoordig in heel wat auto's is te vinden, zo werkt ook de moderne boer met soortgelijke apparatuur aan boord van zijn landbouwtrekker. Dat betekent dat hij zijn akkers veel efficiënter kan bewerken en de kans op fouten verkleint.

nauwkeurig

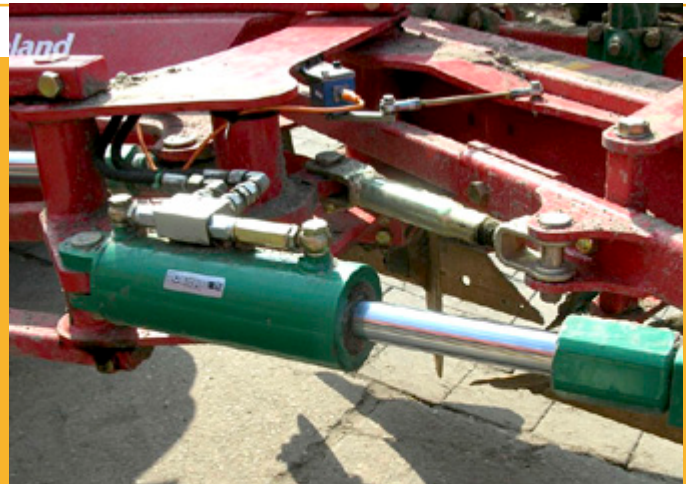
De eisen die worden gesteld aan de nauwkeurigheid van de positiebepaling voor agrarische toepassingen zijn vele malen groter dan aan normale autonavigatiesystemen. Een trekker (met landbouwwerktuig) die een land moet bewerken, legt een vooraf bepaalde route af afhankelijk van de afmetingen en vorm van zowel de akker als het werktuig. Afwijkingen van die route moeten zo klein mogelijk zijn. In de praktijk dient de afwijking niet meer dan een enkele centimeter te bedragen. Dat is wel zo'n honderd maal beter dan de GPS-informatie voor autonavigatie. Om de nauwkeurigheid van GPS op te voeren, wordt gebruikgemaakt van een landelijk dekkend systeem van bakenzenders. Van deze zenders is de positie uiterst nauwkeurig bepaald. Door het combineren van het GPS-signaal uit de ontvanger - in de agrarische sector past men vaak apparatuur toe van het fabriekat Trimble - met die van de radiobakens is de positie tot op de halve centimeter bekend.

Het signaal kan nu gebruikt worden voor het aansturen van de stuurinrichting van een tractor, die zodoende exact de geplande route kan afleggen. "Helaas werkt dat niet zo in de praktijk. Er komt nog een bijkomend probleem om de hoek kijken", legt Van der Hoek uit. "Een tractor volgt als hij door het land rijdt, automatisch het spoor van de oude ploegvoren. Door de bodemgesteldheid, de lokale hoeveelheid vocht in de bodem en dergelijke gaan bestaande voren een klein beetje 'aan de wandel'. Je ziet dat de aanvankelijk rechte lijn wat gaat kronkelen. De voorwielen laten zich niet makkelijk uit een voor rijden. Kleine koerscorrecties zijn daardoor vrijwel onmogelijk." Dat betekent dat bijvoorbeeld een aan de tractor gemonteerde ploeg niet de beoogde rechte lijn volgt, maar ongewenste zijdelingse bewegingen gaat maken. Van der Hoek: "Er kwamen wensen van

agrariërs die vroegen om een oplossing van dit probleem. Zijdelingse correcties op ploegen binnen een bepaalde bandbreedte waren al mogelijk. Daarvoor zorgt een hydraulisch bediende voorziening op de ploeg. Via een elektrisch besturings-signaal kun je, afhankelijk van het soort werktuig, ongeveer 10 centimeter naar links of rechts corrigeren. Voldoende om de ideale rechte weg te maken. Maar hoe we het signaal uit de GPS-ontvanger moesten omzetten tot besturingssignaal, was ons te hoog gegrepen. In onze speurtocht naar een bedrijf dat ons probleem zou kunnen oplossen, kwamen we terecht bij tbp electronics in Dirksland dat overigens niet ver verwijderd is van ons bedrijf in Stad aan 't Haringvliet. We legden uit wat we wilden en de uitdaging werd aangenomen. Technici ontwikkelden een interface geheel volgens onze wensen. In april dit jaar kwam het prototype ter beschikking. Dat functioneerde al gelijk toen we onze proeven gingen nemen. Een ware prestatie." Op het ontwikkelde kastje met de nodige elektronica kan de agrariër bovendien ingeven wat voor soort werktuig aan zijn trekker is bevestigd. Een ploeg met vijf scharen vraagt nu eenmaal om een andere instelling dan een aardappelplantmachine.

snel productierijp

Voor de ontwikkeling van deze interface kwam heel wat kijken. Na de opstelling van de elektrische specificaties (welke data-signalen zijn beschikbaar, wat zijn de instelvariabelen en dergelijke) volgde de ontwikkeling van het totale concept, inclusief behuizing. De eisen aan de bediening op een trekker liggen nu eenmaal hoger dan in een kantooromgeving. Bij het ontwerp van de elektronica is ook gelet op zaken als economische keuze van de componenten, betrouwbaarheid, maakbaarheid en complexiteit van de (embedded) software. Het prototype is gelijk omgezet in een product waarvan de eerste series zijn geleverd. Van der Hoek: "tbp heeft niet alleen voldaan aan onze wensen om een passende oplossing te realiseren, maar dat ook nog eens gerealiseerd binnen de afgesproken tijd en binnen het overeengekomen budget. Dat maak je zelden mee." Het resultaat blijkt ook bij de opdrachtgevers van MCF aan te slaan. Nu passen vele agrariërs in het hele land deze high-tech landbouwwerktuigen met succes toe bij het bewerken van hun land. De voordelen laten zich gemakkelijk raden: het land wordt optimaal bewerkt en acties als het verwijderen van onkruid (wieden) geschieden machinaal zonder dat gewassen beschadigen. Zo valt alles in goede aarde.



nieuwe reflowoven verhoogt productiecapaciteit

Een nieuwe reflowoven in Geel is geheel ingesteld op de verwerking van printkaarten die loodvrij worden gesoldeerd. Deze investering bleek noodzakelijk nu de vraag naar loodvrije soldeerverbindingen vanwege de regelgeving sterk stijgt.

In een zogeheten reflowoven zorgt een hete stroom van stikstof ervoor dat de soldeer pasta tussen de componenten en de printkaart smelt zodat na afkoeling een goede elektrische en mechanische verbinding tot stand komt. Een proces dat zowel bij de conventionele loodhoudende als loodvrije soldeermethode wordt toegepast. Stikstof wordt gebruikt om corrosie van de gesmolten tinlegering tegen te gaan. Als deze namelijk bij hoge temperatuur aan lucht zou worden blootgesteld, gaat dat ten koste van de kwaliteit van de verbinding. De printplaat verblijft enkele minuten in de oven, ruim voldoende om de soldeer pasta te doen smelten en kort genoeg om schade aan componenten te voorkomen.

Bij het loodvrije proces hebben we te maken met hogere temperaturen dan bij de conventionele loodhoudende soldeerverbindingen. Ligt deze rond de 220°C bij loodhoudend solderen, voor loodvrij solderen dient daar zo'n 20°C bij opgeteld te worden. Dat stelt niet alleen zwaardere eisen aan de oven, maar ook aan de gebruikte componenten op de printkaart. Een feit waarmee de elektronicaontwerper goed rekening moet houden bij de componentenkeuze. Vaak is een re-design nodig, waarbij bestaande schema's worden getoetst op de geschiktheid van de componenten voor loodvrij solderen. In een aantal gevallen zijn andere componenten noodzakelijk. Denkt u nu ook even aan uw eigen producties? Per 1 juli 2010 loopt immers de dispensatieregeling voor het loodhoudend solderen af! Zorg ervoor dat u niet voor ongewenste verrassingen komt te staan en schakel zo nodig de specialisten in bij tbp electronics. Zij kunnen u assisteren bij de nodige re-designs van uw ontwerpen.

our factory

Natuurlijk bleef de economische crisis ook niet weg bij tbp. Als opdrachtgevers het moeilijk hebben en minder verkopen, zullen de orders ook bij tbp achterblijven op de prognoses. Het managementteam in Dirksland is op zoek gegaan naar mogelijkheden om zo veel mogelijk het hoofd te bieden aan deze situatie. Hoe blijven we ondanks alles, toch succesvol en spelen wij in op de veranderende vraag van de opdrachtgever?

Er is, om alles op een rijtje te zetten, een team geformeerd, het zogeheten leadershipsteam van pakweg 15 mensen, dat heeft gebrainstormd over wat moet worden ondernomen. Al snel werd duidelijk dat op het gebied van de communicatie, zowel in- als extern, veel te verbeteren viel. Het is eigenlijk een bekend thema, maar in de praktijk laat goede communicatie nogal eens te wensen over. Dat met goede communicatie ook goede resultaten haalbaar zijn, wordt niet altijd onderkend. Het is trouwens één van de kenmerken van goed leiderschap.

minder leveren, maar wel sneller

De vraag naar producten mag dan afnemen, de snelheid waarmee de producten beschikbaar moeten zijn, stijgt daarentegen. De diversiteit in producten neemt eveneens toe als gevolg van de toenemende vraag naar maatwerk. Aangezien onze opdrachtgevers sneller dan voorheen moeten leveren, ontstaan er problemen met de toeleveranciers. Met name de halfgeleiderindustrie kent lange levertijden en produceren vaak aan de hand van afgegeven prognoses over een tijdspannen van een half tot een heel jaar. Door deze afhankelijkheid is de druk op de halfgeleiderindustrie deze tijden drastisch te reduceren, sterk opgevoerd. Door het aanhouden van extra reservevoorraden en slim in te kopen speelt tbp daar vooruitlopend op in. In veruit de meeste gevallen kunnen de gewenste producties dan toch op (ver)korte termijn worden gerealiseerd.



De nieuwe reflowoven bij tbp in Geel.

x-factor

De eisen die we stellen aan onze leveranciers worden steeds zwaarder: wordt er in zijn totaliteit minder verkocht, daar staat tegenover dat er sneller moet worden geleverd.

samenwerking

Een ander opvallend verschijnsel waardoor kosten omlaag kunnen, is samenwerking. Bijna iedereen weet dat door samenwerking veel efficiënter een goed resultaat wordt gehaald dan bij een optelling van individuele acties. Dat geldt niet alleen binnen de organisatie, maar zelfs in relatie tot de opdrachtgever. Bij een goede samenwerking opdrachtgever/tbp zullen beide de zoete vruchten plukken.

procedures

Ook het naleven van procedures - denk aan ISO 9000 - heeft met bedrijfs-efficiëntie te maken. Zelfs procedures zijn aan slijtage onderhevig en wellicht is het nodig bestaande spelregels bij te stellen of nieuwe te creëren. Ontbreekt het aan kennis, dan kan die via een opfriscursus weer worden opgepoetst. Discipline en samenwerking hebben een directe relatie met elkaar.

Het leadershipsteam is er druk mee aan de slag gegaan en heeft de eerste resultaten al zichtbaar gemaakt. Tbp kijkt met vertrouwen naar de toekomst.

Kunst

in Dirksland

Peter Schudde maakt oud nieuw

De Groninger Peter Schudde (36 jaar) exposeert sinds juli in Dirksland met kunst onder de titel "hergebruik van consumptie-elektronica". Afgedankt materiaal krijgt een tweede leven, maar dan in een geheel andere setting dan waarvoor het aanvankelijk was bedoeld. Dat materiaal vindt hij overal: in de natuur, op afvalbergen en fabrieksterreinen. Zijn vondsten smeedt hij als het ware samen tot een zelfstandig kunstwerk waardoor het een nieuwe betekenis of bestemming krijgt onder het motto: van oerbeeld tot industriële evolutie. Peter was tijdens de pubertijd geen enthousiaste leerling aan de middelbare school. Hij dacht wel aan de kunstacademie, maar "schoolse praktijken" spraken hem niet aan. Zijn professe gaf hij wat later gestalte door diverse cursussen te volgen aan Kunstenaars&CO. Daar is hij vooral geweest om zich voor te bereiden op zaken die spelen rond de beroepsuitoefening zoals administratie, acquisitie en dergelijke. Hij heeft het feitelijke vak "al doende" geleerd en beschouwt zich als een echte autodidact. Zijn artistiek gevoel heeft hij altijd zelf gestalte gegeven, zo zegt hij, en hij gaat er prat op dat hij niet naar de kunstacademie is gegaan. Dat zou teveel inbreuk maken op zijn authenticiteit en integriteit, zo is zijn opvatting.

In 2001 startte hij professioneel en sindsdien exposeert hij regelmatig in het hele land. De belangstelling voor zijn werk neemt naar zijn eigen zeggen behoorlijk toe en 2009 is voor hem een topjaar.

U kunt ook kennismaken met zijn werk door zijn website te bezoeken: www.peterschudde.nl. Een videofilmje kunt u zien op youtube (trailer Motum).





PRIJS ONDER NEMEN

**VO
KA** Kamer van
Koophandel
Kempen
2009

Het managementteam van tbp Geel, van links naar rechts:

Anton Hermus, Erik Melis, Philippe Schotte, Frank Reekmans, Jos Corstjens, Bart Cox en Dirk Van der Borgh.

tbp Geel wint Prijs Ondernemen 2009

De Kamer van Koophandel in het Belgische Kempens heeft tbp electronics uitgeroepen tot winnaar van de Prijs Ondernemen 2009. Deze prestigieuze prijs is de beloning voor de wijze waarop het bedrijf zijn groeistrategie heeft gerealiseerd, zijn bedrijfsprocessen continu verbetert en zijn medewerkers motiveert. Naast de eerder toegekende titel "Business Excellence Manager 2008" en de "European Quality Leadership Award 2009" voor Jos Corstjens, is nu het gehele bedrijf in het zonnetje gezet. En hiermee natuurlijk alle medewerkers, want zonder hen zou het bedrijf eenvoudigweg niet bestaan. Het viel de beoordelingscommissie op met welk elan sinds 2003 tbp in Geel, toen nog onder vlag van Alcatel-Lucent, gewerkt heeft aan de verbetering van de doelstellingen. Doelstellingen die de basis vormen van de huidige bedrijfscultuur. Die zijn in drie kernwoorden samengevat: customer, collega en cash.

customer

De customer (opdrachtgever) staat centraal, wat betekent dat alle inspanningen gericht zijn op het leveren van een product dat zo efficiënt en foutloos mogelijk moet zijn gemaakt tegen marktconforme kosten. Efficiëntie kun je bereiken door voortdurend alle bedrijfsprocessen onder de loep te nemen en te kijken hoe deze zijn te verbeteren. Dat is het kenmerk van tois, tbp's operations improvement system. Daarbij is het gehele personeel in alle geledingen betrokken, zodat in de tois-projecten de medewerkers zelf actief bijdragen tot procesverbeteringen. Het motto luidt "spelenderwijs verbeteren".

collega

Tois inspireert en motiveert de medewerkers van tbp. Het doel is niet om harder te werken, maar juist slimmer. Ook het persoonlijk ontwikkelplan verhoogt het kennisniveau en komt tegemoet aan de individuele wens zich verder te ontwikkelen. Productiemedewerkers worden "polyvalent" opgeleid, wat inhoudt dat zij op diverse werkplekken

inzetbaar zijn. Dit voorkomt eentonigheid of fysisch gezien te eenzijdig werken. Tbp heeft zijn organisatie zo ingericht dat het mogelijk is om een groot aantal medewerkers parttime te laten werken. Het creëren van deeltijdbanen komt tegemoet aan wensen van veel mensen (ongeveer eenderde deel van het personeelsbestand werkt in deeltijd) die daardoor een betere aansluiting vinden tussen wonen en werken.

cash

Hoewel het er erg op leek dat de productie van elektronica hoofdzakelijk naar Aziatische landen zou verschuiven, blijkt het tegendeel zich steeds sterker af te tekenen. Door een goede kostenbeheersing en de voortdurende verbetering van alle bedrijfsprocessen kan tbp de concurrentie aan. Tel daarbij het voordeel op van de kortere afstand opdrachtgever/tbp - dus ook korte communicatielijnen - dan ziet onze toekomst er goed uit.

Door de toekenning van de prijs mag tbp in al zijn uitingen het logo "Prijs Ondernemen 2009" voeren.



European Quality Leader Award 2009 voor Jos Corstjens

De European Organization for Quality's (EOQ) heeft Jos Corstjens, Director Industrialisation & Co-engineering, SHEQ bij de vestiging Geel, tot winnaar uitgeroepen van de "European Quality Leader Award 2009". Deze beloning ontving Jos tijdens de 53ste EOQ-conferentie uit handen van Mr. Viktor Seitschek, de voorzitter van de EOQ. Zo'n 400 kwaliteitsspecialisten uit ongeveer 40 landen waren hier getuige van tijdens deze jaarlijkse bijeenkomst ditmaal in het Kroatische Cavtat nabij Dubrovnik.



De European Quality Leader Award is een erkenning voor individuen die hun tijd, energie en kennis delen met het doel hun visie uit te dragen ten behoeve van de Europese samenleving. "We hebben dit jaar Jos Corstjens voorgedragen voor de prijs omdat hij een unieke ervaring heeft in kwaliteit en ondernemerschap binnen kleine en middelgrote ondernemingen en omdat hij in staat is kwaliteitssystemen in te voeren die gebruikmaken van creatieve en innovatieve methoden. Dit is volledig in lijn met de visie van EOQ dat het menselijke element het verschil maakt in alle kwaliteitsacties." zei Viktor Seitschek de voorzitter van EOQ en jurylid voor de 7de jury European Quality Leader Award 2009. Tijdens de feestelijke bijeenkomst na de

prijsuitreiking lichtte Jos Corstjens toe hoe hij over kwaliteit en bedrijfsprocessen denkt: "Sinds ik bij tbp electronics werk is mijn doel steeds geweest eenvoudige en efficiënte bedrijfsprocessen en kwaliteitsprocedures in te voeren. Daarnaast creëren we hiervoor binnen de organisatie een draagvlak door de medewerkers zelf actief deel te laten nemen aan de verbetering van deze processen en procedures. Het resultaat is een sterke kwaliteitsgedreven inzet van onze medewerkers. Dat laatste is de grootste winst voor tbp. Deze prijs is een grote erkenning voor het succes van onze werkwijze, niet alleen voor mijzelf, maar voor alle medewerkers van tbp." Ton Plooy, CEO van tbp electronics, is natuurlijk heel blij met deze prijs. "De visie

en gedrevenheid van Jos zijn belangrijke voordelen bij het opzetten van een klantgerichte en kwaliteitsgedreven organisatie. Jos heeft bewezen dat hij niet alleen in staat is creatieve ideeën te genereren, maar nog belangrijker, dat hij in staat is deze ideeën om te zetten in de praktijk door het benodigde veranderingsproces op ieder niveau binnen de organisatie op een uiterst succesvolle wijze uit te voeren. Ons hoge kwaliteitsniveau is immers een belangrijke reden waarom opdrachtgevers voor tbp kiezen."

Eind vorig jaar ontving Jos al de titel "Business Excellence Manager 2008 van Vlaanderen", uitgereikt door het Vlaams Centrum voor Kwaliteit (VCK). In de vorige "way of life" had u dat vast al gelezen.



Van links naar rechts:

1. Dr. Eric Janssens, Director General, EOQ,
2. Jos Corstjens,
Director Industrialisation & Co-engineering, SHEQ,
3. Viktor Seitschek, President, EOQ.

leren van onze opdrachtgevers



Elke zichzelf respecterende ondernemer wil graag weten hoe zijn opdrachtgevers denken over zijn bedrijf. Hoewel in één-op-ééngesprekken al een aardige indruk kan worden opgedaan, geeft een enquête vaak een beter en ongekleurd resultaat. Uiteraard wil tbp electronics weten hoe zijn opdrachtgevers tegen het bedrijf aankijken, en daarom werd dit jaar weer een klanttevredenheidonderzoek gehouden. Twee jaar geleden, aan de vooravond van de verzelfstandiging van de vestiging in Geel, werd aldaar reeds een dergelijk onderzoek gehouden.

De huidige bevraging in de Belgische vestiging is ondertussen afgerond. De respons op de gehouden enquête was boven verwachting en vooral herkenbaar en nuttig; tbp bedankt alle deelnemers dan ook zeer voor hun tijd en openheid.

Natuurlijk is het management in Dirksland eveneens zeer geïnteresseerd in de bevindingen van zijn opdrachtgevers. In september ontvingen een aantal van hen het verzoek om hun medewerking te verlenen door het invullen van het enquêteformulier.

voortgang geboekt

Nadat in Geel alle respons was verwerkt, vergeleek het onderzoeksteam direct de resultaten van twee jaar geleden. Zijn we er op vooruitgegaan? Over het algemeen gezien: ja. Met name op het gebied van de kwaliteit, ordering, tijdige levering en klantenservice is voortgang geboekt. Daar staat tegenover dat er nog ruimte over is voor verbetering. Zo zou een betere communicatie over de voortgang van de orders en planning van de leveringen wenselijk zijn. Een aandachtspunt voor de toekomst dus.

acties ter verbetering in Geel

Op diverse terreinen zullen acties worden opgezet met als doel de klanttevredenheid verder op te voeren.

Op het programma staan onder meer:

- een betere stroomlijning van het offerteproces. Dit proces is inmiddels opgestart: alle offertes worden via de website van tbp ingevoerd en uitgewerkt. Deze procedure geldt inmiddels voor beide vestigingen;
- communicatie: er wordt extra aandacht besteed aan pro-actieve communicatie. Zo zal direct contact plaatsvinden bij orderbevestigingen, laattijdige leveringen, contract- en specificatie-afspraken, en bij afwijkende omstandigheden in het tbp-proces;
- delivery: opdrachtgevers verwachten een volledige levering op het afgesproken tijdstip. Dat betekent dat de processen zo zullen zijn ingericht, dat de afspraken worden nagekomen;
- Product Quality: een nog betere kwaliteitsbeheersing moet voorkomen dat er producten het bedrijf verlaten die niet voor de volle 100% in orde zijn. Het foutenniveau moet de zero defects benaderen;
- co-engineering is een nog jonge dienst. Uit de enquête blijkt dat tbp deze dienst nog beter voor het voetlicht moet brengen als een kans om productdesign en productie nog dichter bij elkaar te brengen.

hoe gaan we verder?

De enquêteresultaten geven tbp weer een impuls om de prestaties op een nog hoger niveau te tillen. Ook de eerste indruk over het geheel aan afdelingen binnen de vestiging Dirksland is positief. Daar waar kritische noten zijn gekraakt worden de betreffende doelstellingen bijgesteld en aangepakt met behulp van verbetervoorstellen.

Over twee jaar zullen we wederom een enquête houden vanuit beide vestigingen. Dan kunnen we zien of onze inspanningen een positief effect hebben veroorzaakt. De resultaten zullen ons ongetwijfeld nog meer inzicht geven over hoe we onze kwaliteit verder kunnen verbeteren. Want daar is het uiteindelijk om te doen.