

Groeirapport voor de werkplaats

Een praktische analyse van planning, klantcontact en overdracht in een klein maakbedrijf.

Hoofdvraag	Kans	Eerste stap
Meer rust in de weekplanning	Eén vast overdrachtsmoment	Proef van vier weken

Aanleiding

De werkplaats ontvangt meer opdrachten dan vorig jaar. Dat is positief, maar de planning wordt nu op drie plekken bijgehouden. Daardoor kost afstemmen tijd en is niet altijd duidelijk welke toezegging de klant heeft gekregen.

Dit rapport brengt de huidige werkwijze terug tot de momenten waarop informatie wordt gemaakt, gewijzigd en doorgegeven. De analyse kijkt niet naar nieuwe software als doel op zich, maar naar een werkritme dat het team kan volhouden.

Wat nu goed werkt

- Klanten krijgen snel een inhoudelijk antwoord van iemand die het werk kent.
- De vakmensen signaleren materiaalproblemen vroeg in het proces.
- De vrijdagse terugblik levert concrete verbeterideeën op.

Waar vertraging ontstaat

Een wijziging in levertijd wordt soms wel in de agenda gezet, maar niet in de opdrachtkaart. De volgende collega ziet dan een oude datum. Ook worden kleine meerwerken mondeling afgesproken, waardoor de administratie later moet reconstrueren wat is geleverd.

Moment	Wat gebeurt er	Gevolg	Verbetering
Nieuwe opdracht	Gegevens komen via telefoon en e-mail binnen	Dubbele invoer	Eén intakekaart
Planning	Drie lijsten bevatten een datum	Verschillende versies	Eén weekbord als bron
Meerwerk	Mondeling akkoord op locatie	Late factuurcorrectie	Direct korte bevestiging
Oplevering	Foto en notitie staan los van elkaar	Zoeken bij een vraag	Samen bewaren per opdracht

Niet oplossen met meer lijsten

De proef werkt alleen als de oude schaduwlijsten na één week stoppen.

Advies voor de komende vier weken

Start met één gezamenlijke opdrachtkaart en plan elke werkdag om 15.45 uur tien minuten voor overdracht. De planner verwerkt alleen wijzigingen die invloed hebben op klantbelofte, materiaal of bezetting. Zo blijft het overzicht klein genoeg voor dagelijks gebruik.

Na vier weken beoordeelt het team drie vragen: hoeveel hersteltelefoontjes waren nodig, hoeveel opdrachten hadden een onduidelijke datum en hoeveel meerwerken zijn dezelfde dag bevestigd. Op basis daarvan kan de werkwijze worden behouden of aangepast.

Week	Proefstap	Waarop letten
1	Opdrachtkaart en overdracht starten	Iedere actieve opdracht heeft één eigenaar
2	Meerwerk direct bevestigen	Bevestiging op dezelfde werkdag
3	Alleen noodzakelijke velden behouden	Invullen kost minder dan drie minuten
4	Resultaten bespreken	Besluit over vaste werkwijze

Vervolg

De eigenaar kiest wie de proef begeleidt. Bureau Morgenstap levert een invulvoorbeeld, sluit één keer aan bij de weekstart en verzamelt de uitkomsten. De werkplaats beslist daarna zelf welke onderdelen blijvend waarde toevoegen.

Synthetisch voorbeeld voor visuele beoordeling. Geen klant dossier.