

Rapid Industries: reorganisatie van de wasgoedlogistiek

Korte beschrijving

Wij hadden in ons bedrijf een probleem waarvan we al lang de oplossing vermoedden maar we kregen dit niet vertaald naar de vloer. We hadden nochtans al een cultuur van goed overleg. Via het sectorfonds kregen we de kans om mee te doen aan het BLITS-project. Door de stappen en de principes van het BLITS consequent te volgen zijn we uiteindelijk tot een verrassende finale oplossing gekomen samen met de betrokken medewerkers.

Korte voorstelling van het bedrijf

Rapid Industry stelt zo'n 30 mensen tewerk en behoort tot de sector van textielverzorging. Kernactiviteiten van Rapid Industry:

- 1) **Onderhoud en herstelling** van werkkledij van industriële klanten
- 2) **Identificatie en markering: Rapid voorziet** ieder stuk van een wasbestendig etiket, verschillende markeersystemen zijn beschikbaar.
- 3) **Beheer en opvolging.** Elke vraag vanwege de drager van een kledingstuk wordt bij aankomst in de wasserij geregistreerd in RIBs, het barcode systeem. Op die manier kunnen alle vragen en opmerkingen vanwege dragers opgevolgd worden.
- 4) **Logistieke diensten**
 - Onherstelbare kledij onmiddellijk vervangen
 - Verkoop van verdeelkasten
 - Numerieke sortering
 - Verdeling van de kledij door Rapid bij de klant
 - Voorraadbeheer van de kledij van de klant.
- 5) **Verkoop van kledij:** Een ruim aanbod van werkkledij aan : broeken, vesten, overalls, stofjassen, t-shirts, sweaters ...Specialisatie: voedingsindustrie en petrochemie

Contactpersoon: zaakvoerder Philip Rebry philip.rebry@rapid.be

Aanleiding, thema, probleemstelling, uitdaging voor het BLITS-team

Rapid Industry maakt een evolutie door van een wasserij die enkel kledij wast naar een wasserij die meer en meer logistieke service verleent. In de beperkte bedrijfsruimte moest plots een nieuwe grote klant bediend worden, en dat kon niet zonder een reorganisatie van het sorteerwerk van wasgoed. De leerdoelstelling was om de medewerkers zelf te laten meedenken aan een oplossing voor het probleem.

We hebben gekozen voor de BLITS aanpak omdat deze zeer goed aansloot bij onze manier van werken maar toch nog iets extra bracht, meer bepaald het feit dat het onderwerp zeer duidelijk moest afgebakend moest worden samen met de betrokken medewerkers.

Als externe facilitator werd Jan De Visschere van de firma DEVI COACHING (www.devicoaching.be) gekozen omdat Jan al jarenlang ervaring heeft met coaching on the job en dan ook al zeer vertrouwd was met de BLITS methodiek.

De opstart van de BLITS-groep

De BLITS groep was samengesteld uit een kerngroep met die medewerkers die het meest met het probleem te maken hadden. Soms werden ad hoc medewerkers, die raakvlakken vertoonden met het probleem, er bij geroepen als het team dit nodig vond.

De zaakvoerder zelf maakte deel uit van de BLITS groep. Dit gaf geen probleem omdat vanaf het begin duidelijk gesteld werd dat iedereen binnen de groep gelijk was. Dit was zelf een toegevoegde waarde want zo voelden de medewerkers dat ze echt iets konden realiseren want de zaakvoerder zelf was erbij betrokken.

Inhoudelijk werk van de groep

De kerngroep zelf kwam 1 tot 2 maal per maand samen. Tussentijds voerden de leden van de kerngroep regelmatig 'on the job' overleg met elkaar. Net dit overleg was de sleutel tot succes. Bovendien nodigde het kernteam geregeld collega's van de werkvloer uit op hun overleg. Op die manier was het BLITS-team geen 'geheime sekte', maar had iedereen zicht op de werkzaamheden. Dat is van groot belang voor de aanvaarding, het creëren van draagvlak voor veranderingen.

De interacties zijn altijd goed verlopen en crisismomenten zijn er nooit geweest.

De volgende tools werden gebruikt

- Zelfevaluatie van het groepsproces
- Aanzet tot effectmeting
- Brainstorming

Afronding van het groepswork

Het BLITS project heeft een zeer goed resultaat gegeven want het probleem was opgelost. De medewerkers hebben geleerd dat de BLITS methodiek niet éénmalig is maar continu kan gebruikt worden. Dit zal dan ook gebeuren.

Het toonmoment

Het toonmoment verliep zoals de overlegmomenten van het BLITS team namelijk on the job. Dit omdat de medewerkers zich het best thuis voelen op hun werkpost. Het toonmoment werd wel ingeleid door één van de kernleden in haar eigen taal. Tijdens het toonmoment waren de betrokken medewerkers aanwezig samen met de verantwoordelijke van het sectorfonds en de coördinatoren het BLITS project zelf.

Reflecties

Wat hebben de medewerkers geleerd uit het BLITS-proces?

- Zelf verantwoordelijkheid nemen
- Durven spreken en evalueren
- Niet wachten maar problemen durven ter sprake brengen

Wat zijn de voordelen van een BLITS-aanpak t.o.v. een klassieke opleiding?

Het is veel praktischer en on the job opleidingen zijn altijd beter omdat de medewerkers in hun eigen vertrouwde en herkenbare omgeving blijven. In een vergaderzaal of leslokaal voelt men zich meestal niet thuis of is het vaak veel warmer dan in productie en is de concentratie weg.

Hoe/onder welke voorwaarden kunnen we nog BLITS-groepen opzetten? Wat zijn cruciale factoren om een BLITS-traject te doen slagen?

Cruciaal voor het slagen een BLITS-project is het commitment van de zaakvoerder /management.

Extra

Quotes van de deelnemers:

- Boeiend om dit mee te maken en het geeft een gans andere kijk op de werking in de atelier.
- Door samen te overleggen komen er toch nieuwe inzichten naar boven.
- Bij Rapid is zo'n manier van werken herkenbaar daar de medewerkers toch al lang betrokken worden. Zo'n oefening is hoe dan ook toch wel interessant.

Quotes van het management:

- We hadden al een goede cultuur van overleg maar dankzij BLITS is toch een belangrijk probleem opgelost door de medewerkers.

Bedenkingen van de facilitator:

- Ongelofelijk tof om te zien hoe de deelnemers tussen de BLITS-overlegmomenten samen verder gezocht hebben naar oplossingen. Echt chique.