

Oktober 2026 – editie 3

4PROCES

Magazine



APEX
**VAN STAALROL
TOT STRAAT**

► De Centrale (BTW-teruggave)

► Processen en groei

► FileMaker & AI

► Binnen 4PROCES

► En meer

Colofon

4PROCES Magazine

Derde uitgave – oktober 2026

4PROCES Magazine is een uitgave van 4PROCES.

Concept & realisatie

4PROCES

Ontwerp & vormgeving

4PROCES

Redactie

4PROCES

Beeldmateriaal

Eigen archief 4PROCES

Sven van der Vlugt Fotografie

Aangeleverd door partners

Drukwerk & distributie

Jetmail

Met dank aan

APEX

De Centrale (BTW-teruggave)

© 2026 4PROCES.

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt
zonder voorafgaande toestemming van 4PROCES.*

Voorwoord.

Arjan Warmerdam

Een werkwijze die vandaag prima werkt, kan over een paar jaar ineens beginnen te knellen. Niet omdat die ooit verkeerd bedacht was, maar omdat een organisatie verandert. Er komen meer klanten, meer medewerkers, andere eisen, nieuwe technieken of simpelweg grotere aantallen bij.

Dat zien we dagelijks bij de bedrijven waarmee we werken. Soms begint het met een planning die steeds lastiger wordt om bij te houden. Soms met informatie die op te veel plekken staat, handelingen die steeds opnieuw worden uitgevoerd of een systeem dat jarenlang goed heeft gewerkt, maar langzaam tegen zijn grenzen aanloopt. Juist op zulke momenten wordt zichtbaar hoe belangrijk het is dat processen kunnen meegroeien.

Ook in deze derde editie komt dat op verschillende manieren terug. Bij APEX zien we bijvoorbeeld hoe een fysiek productieproces en de digitale informatie daarachter steeds verder met elkaar verweven raken. De Centrale laat juist zien hoe extreem snel een organisatie én markt kunnen veranderen en hoeveel flexibiliteit dat vraagt. Daarnaast kijken we naar groei, AI binnen FileMaker, digitaal ondertekenen en wat er achter de schermen nodig is om onze eigen serveromgeving veilig en beheersbaar te houden.

Heel verschillende onderwerpen dus, maar met dezelfde rode draad: technologie is pas interessant wanneer het helpt om werk overzichtelijker, slimmer of betrouwbaarder te maken.

Die ontwikkeling geldt ook voor 4PROCES zelf. Ons team groeit, onze projecten worden groter en ook intern blijven we onze manier van werken verder ontwikkelen. Inmiddels ligt er alweer een derde editie van dit magazine. Wat begon als een manier om meer van onze projecten, kennis en mensen te laten zien, begint daarmee steeds meer een vaste plek te krijgen.

Ik hoop dat deze editie opnieuw een mooi kijkje geeft in de bedrijven, processen en mensen waar wij dagelijks mee bezig zijn.

Veel leesplezier!

Arjan Warmerdam
Directeur 4PROCES



► Inhoud

Hier gaan we het over hebben.

7 **Achter de schermen van onze
serverbeveiliging**

10 **APEX**
Van staalrol tot straat

14 **Meet the team: Roel**

16 **Projectavond**

18 **Verdieping: Groei**
*Je bedrijf groeit.
Groeit je administratie mee?*

22 **De Centrale (BTW-teruggave)**
*Verandering is de enige
constante*

26 **Meet the team: Kevin**

28 **Spellenspread**

30 **Digitaal ondertekenen binnen
FileMaker**

32 **FileMaker & AI**
de highlights tot nu toe

34 **Meet the team: Puck**

36 **4PROCES Teamuitje 2026**
Even weg van de computers

38 **Vacatures**
Klaar om mee te bouwen?

40 **Verdieping: Processen**
Andere branche, zelfde proces



► *Werkwijze*

“Rammelen met die geit”

– *Arjan*

Onze serverbeveiliging

Een bedrijfsapplicatie moet vooral doen wat hij moet doen. Snel openen, gegevens verwerken en beschikbaar zijn wanneer je hem nodig hebt. Maar achter die applicatie draait een technische omgeving die minstens zo belangrijk is. Daar staan de servers waarop applicaties en databases draaien, worden updates uitgevoerd en houden we in de gaten of alles goed blijft werken. Naarmate ons serverpark groeide, groeide ook de vraag: hoe zorgen we dat al die omgevingen veilig én overzichtelijk te beheren blijven?



MEER SERVERS VRAGEN OM EEN ANDERE AANPAK

Met steeds meer klantomgevingen werd het beheer van onze servers omslachtiger. Er waren verschillende beveiligde verbindingen nodig en er was niet één centrale plek van waaruit we alles konden overzien.

Kevin en Dave bogen zich daarom over een nieuwe inrichting van onze serveromgeving. Hun uitgangspunt: één veilige ingang, meer grip op wie waarbij kan en tegelijkertijd het dagelijks beheer makkelijker maken. Vanuit die gedachte ontstond het Nexus Private Network, kortweg NPN.

Zie het als een afgesloten terrein. Wie daar technisch iets moet doen, komt niet zomaar binnen. En eenmaal binnen betekent dat nog niet dat je automatisch overal toegang toe hebt. Per server kunnen we bepalen wie er wel en niet bij mag. Juist die combinatie van meerdere lagen maakt het verschil. We zijn niet afhankelijk van één wachtwoord of één deur, maar bouwen verschillende beveiligingsstappen achter elkaar.

“Daar ben ik echt wel trots op, dat we het zo hebben gebouwd.”

– Kevin Vos

EÉN CENTRALE PLEK: NEXUS

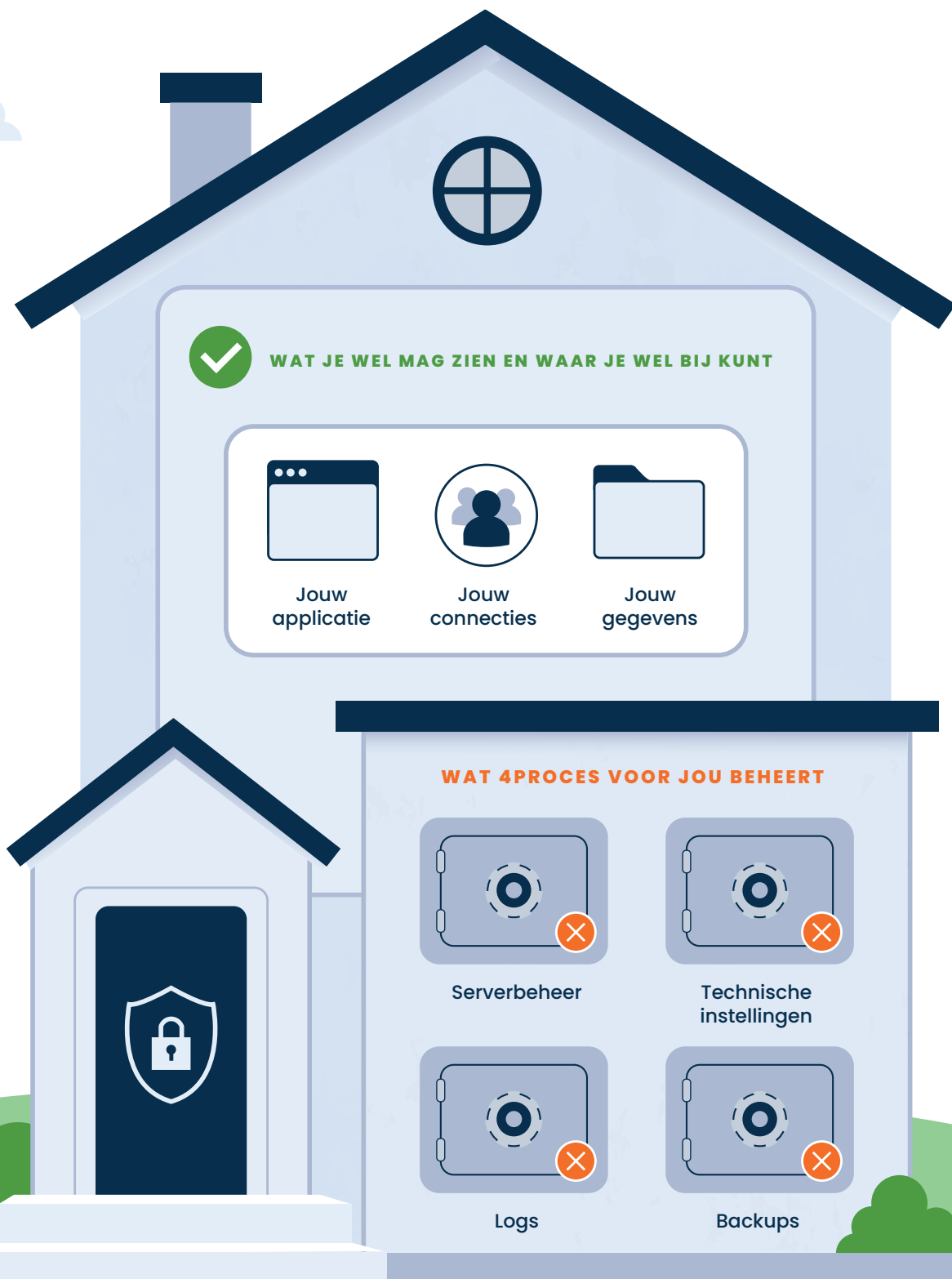
Bij die nieuwe inrichting hoort ook Nexus, ons eigen beheersysteem voor de serveromgeving. Vooral Kevin heeft daar de afgelopen maanden veel tijd in gestoken. Het begon niet als een groot vooraf bedacht platform, maar vanuit een praktisch probleem. Door veranderingen in de serveromgeving en strengere beveiliging werden bepaalde handelingen lastiger uit te voeren. Kevin bouwde daarom een manier om die werkzaamheden vanuit één omgeving te kunnen doen.

Daar kwam steeds meer bij: servers bekijken, updates uitvoeren, controleren wat erop draait en toegang beheren. Zo groeide Nexus stap voor stap uit tot een centraal beheerpaneel. Dat maakt het een herkenbaar 4PROCES-verhaal. Voor klanten zoeken we dagelijks uit hoe processen slimmer kunnen en bouwen we daar oplossingen voor. Intern doen we precies hetzelfde.

Jouw omgeving



+



WIE HEEFT TOEGANG?

Rechten kunnen op elk moment worden aangepast en ingetrokken.

Zo houden we de omgeving veilig en heb jij altijd toegang tot wat je nodig hebt.

IN EEN NOTENDOP

Wat bedoelen we met ons serverpark?

Een bedrijfsapplicatie en de bijbehorende databases staan op een server: een computer die is ingericht om continu beschikbaar te zijn. Met ons serverpark bedoelen we alle servers waarop wij oplossingen voor klanten beheren. Daar zorgen we onder andere voor updates, beveiliging en monitoring. De gebruiker ziet daar normaal gesproken niets van; het technische beheer ligt bij ons.

NIET IEDEREEN HOEFT OVERAL BIJ

Een belangrijk onderdeel van de nieuwe inrichting is toegangsbeheer. Binnen het Nexus Private Network kunnen we veel gericht bepalen wie toegang krijgt en waarvoor. Kevin vergelijkt het met een huis met kluizen. Je hebt eerst een sleutel nodig om het huis binnen te komen, maar met die huissleutel kun je nog niet automatisch iedere kluis openen. Zo werkt het ook binnen onze omgeving. Toegang tot het netwerk betekent niet direct toegang tot alles wat daarachter staat. Verandert iemands rol of mag iemand niet langer bij een bepaalde omgeving, dan kunnen die rechten weer worden ingetrokken. Nexus houdt daarnaast bij welke handelingen worden uitgevoerd. De techniek erachter is uitgebreid, maar het uitgangspunt is simpel: alleen toegang geven waar dat nodig is en die toegang goed beheersbaar houden.

MINDER HANDMATIG WERK

Veiligheid was een belangrijke reden om de serveromgeving opnieuw in te richten, maar niet de enige. Ook het beheer moest slimmer. Veel technische werkzaamheden verlopen iedere keer volgens ongeveer dezelfde stappen.

Waar een ontwikkelaar dat vroeger grotendeels handmatig uitvoerde, kunnen we steeds meer automatiseren. Achter Nexus gebruiken we daarvoor onder andere Ansible. Zie dat vooral als de motor achter Nexus: wij geven aan wat er moet gebeuren en op de achtergrond wordt een vooraf ingestelde reeks stappen uitgevoerd. Dat bespaart tijd en zorgt ervoor dat terugkerende werkzaamheden steeds op dezelfde manier gebeuren.

ZIEN WAT ER GEBEURT

VOORDAT IEMAND BELT

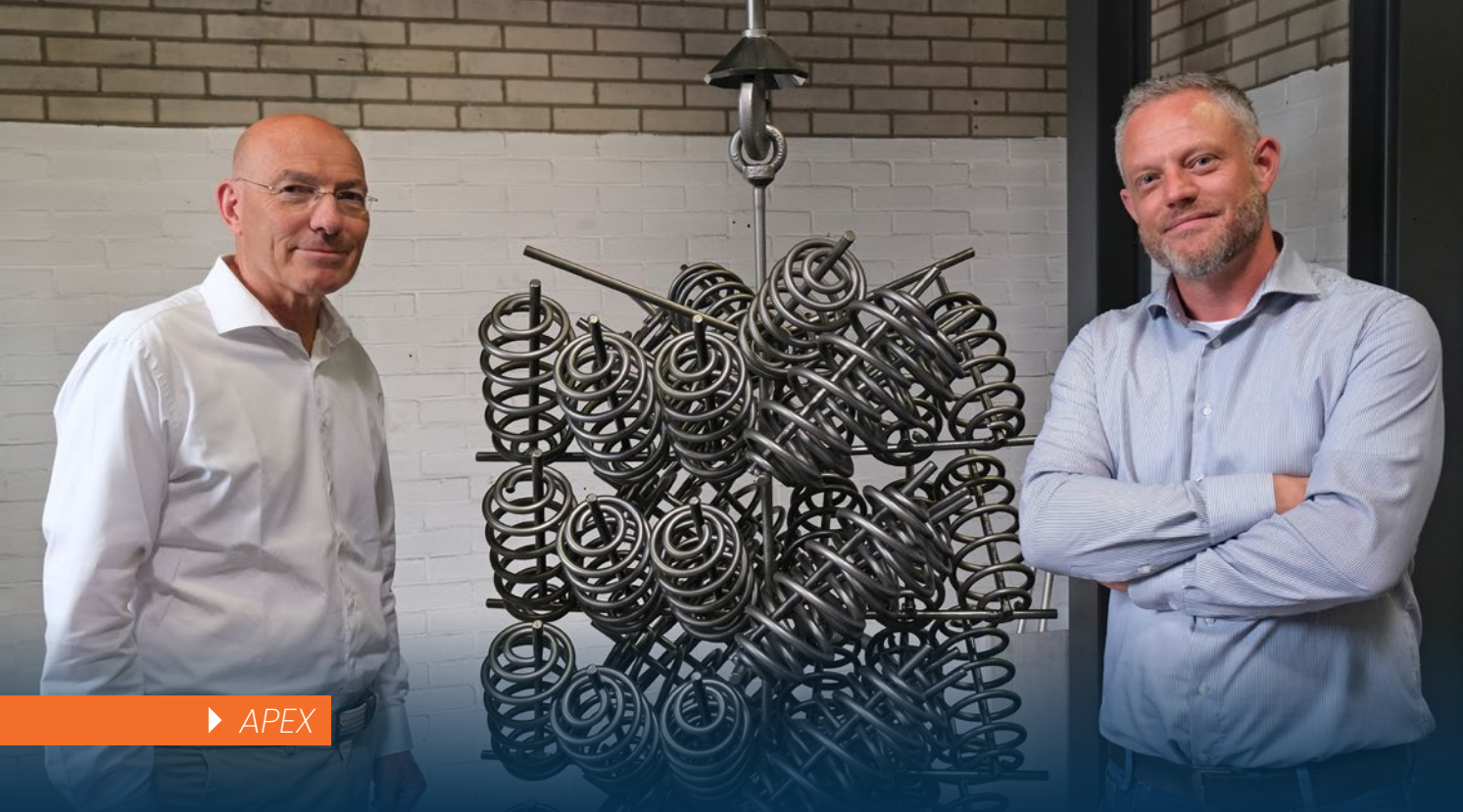
Naast beveiliging en automatisering speelt monitoring een steeds grotere rol. Binnen Nexus kunnen we zien hoe servers ervoor staan en of er bijzonderheden zijn. Idealiter horen we niet pas van een probleem wanneer een klant belt, maar zien we het zelf eerder.

Afwijkingen moeten snel opvallen en bij kritieke problemen kan een melding richting de verantwoordelijke beheerder worden gestuurd. Ook onderhoud proberen we zo onopvallend mogelijk uit te voeren, bijvoorbeeld door geplande updates zoveel mogelijk op rustige momenten te laten plaatsvinden.

ACHTER DE SCHERMEN VERDER BOUWEN

De overgang naar het Nexus Private Network gebeurt stap voor stap. Nieuwe servers worden steeds vaker direct volgens deze opzet ingericht en bestaande omgevingen volgen geleidelijk. Tegelijkertijd ontwikkelen Kevin en Dave de inrichting verder en groeit Nexus mee met wat we nodig hebben.

Ons serverpark groeit, technieken veranderen en beveiliging vraagt voortdurend om aandacht. Voor onze klanten gebeurt vrijwel alles uit dit verhaal buiten beeld, en dat is precies de bedoeling. Een gebruiker hoeft niet te weten wat er achter zijn applicatie gebeurt. Die wil gewoon zijn werk kunnen doen. En wij zorgen ervoor dat de achterkant daarin meegroeit.



► APEX

Van staalrol tot straat

Een autoveer. Op het eerste gezicht niet veel meer dan een stevig stuk staal dat in een spiraal is gedraaid. Maar wie bij APEX in Hillegom de productievloer opstapt, ziet al snel hoeveel techniek er achter zo'n ogenschijnlijk eenvoudig onderdeel schuilgaat. Rollen verenstaal, computergestuurde machines, ovens, metingen, chemische behandelingen en kwaliteitscontroles volgen elkaar op voordat een veer uiteindelijk in een doos verdwijnt. Achter dat fysieke proces loopt nog een tweede lijn: die van orders, materiaal, voorraad, testresultaten en traceerbaarheid. Precies daar komen productie en digitalisering bij elkaar.

APEX VERANDERT MEE

De oorsprong van APEX ligt in de autosport. In de jaren tachtig begon het bedrijf met verlagingsveren, in een periode waarin auto's volop werden aangepast met andere velgen, uitlaten en een lager onderstel. Inmiddels ziet de business er anders uit. Nog altijd worden onder de naam APEX verlagingsveren verkocht, maar het overgrote deel van de productie bestaat tegenwoordig uit vervangingsveren voor de Independent Aftermarket: de onafhankelijke onderdelenmarkt.

APEX produceert deze grotendeels onder private label voor grote internationale spelers. Vanuit Hillegom vinden de veren vervolgens hun weg door Europa. Juist in die vervangingsmarkt ligt een belangrijke kracht van het bedrijf. Een klant kan in totaal duizenden veren bestellen, verdeeld over veel verschillende types. Van één specifiek artikel produceert APEX soms maar enkele tientallen of honderden exemplaren. Dat vraagt om flexibiliteit in de productie, zonder verlies van kwaliteit.



MEER TECHNIEK DAN JE DENKT

Een vervangingsveer kun je niet zomaar ongeveer namaken. Diameter, hoogte, aantal windingen en de manier waarop een veer onder belasting reageert, bepalen uiteindelijk hoe een auto zich gedraagt. Achter iedere uitvoering zit daarom een specifiek productieprofiel. Of zoals tijdens het interview treffend werd gezegd: "Het is een veel technischer product dan mensen denken. Maar ja, het is een veer."

Bij APEX begint alles uiteindelijk met staal. De voorspelde vraag van klanten wordt teruggebracht naar materiaal en productiecapaciteit. Welke diameters zijn nodig? Hoeveel kilo staal moet worden ingekocht? Welke machines zijn daarvoor nodig en hoeveel productie moet worden ingepland? Zo begint een product dat maanden later onder een auto zit al bij de planning van grote hoeveelheden verenstaal.

ZO WORDT EEN AUTOVEER GEMAAKT

Voor een productieorder wordt eerst de juiste rol staal geselecteerd. Via registratie en QR-codes blijft duidelijk welk materiaal bij welke opdracht hoort. De operator ziet welke veer moet worden geproduceerd, hoeveel exemplaren nodig zijn en volgens welke specificaties de machine moet worden ingesteld. Daarna begint het wikkelen. Een computergestuurde machine trekt het rechte staal naar binnen en vormt het in korte tijd tot de herkenbare spiraal.



Tijdens de productie wordt voortdurend gecontroleerd. De eerste en laatste veer worden gemeten en ook tussendoor worden exemplaren gecontroleerd. Bij de machine wordt onder andere iedere vijfde veer nagemeten. Zo kan een afwijking in de instelling snel worden ontdekt voordat een volledige order is geproduceerd. De veren worden verzameld op een kar en gaan vervolgens door naar de volgende stap.



Door het wikkelen ontstaat spanning in het staal. Daarom gaan de veren eerst een oven in, waar het materiaal bij ongeveer 385 graden wordt ontspannen. Een soort technische reset na het vormen van de veer. Na deze stap wordt de batch nog door een tweede medewerker gecontroleerd voordat deze wordt vrijgegeven voor verdere verwerking. Daarna volgt het kogelstralen. In een aparte machine worden grote aantallen kleine metalen kogeltjes met kracht tegen de veren geschoten. Daarmee wordt het oppervlak verdicht en de duurzaamheid van de veer verbeterd.

En dan moet de bescherming tegen invloeden van buitenaf nog beginnen. Een autoveer krijgt jarenlang vocht, vuil, pekkel en steenslag te verduren. De veren worden daarom aan een bewegend hangstelsysteem gehangen en door verschillende voorbehandelingsstappen geleid. Ze worden gereinigd en krijgen een chemische anti-corrosielaag. APEX heeft daarbij bewust gekozen voor een proces dat past bij de omgeving waarin het bedrijf produceert. De fabriek ligt in Hillegom, dichtbij woongebied en natuur. Niet ieder chemisch proces dat binnen de industrie wordt toegepast, is daar wenselijk of mogelijk. Het gekozen systeem wordt daarom nauwlettend bewaakt, deels zelfs op afstand door gespecialiseerde partners.

Vervolgens wordt de poedercoating aangebracht. Die bescherm laag moet niet alleen sterk zijn, maar ook flexibel blijven. Een veer beweegt immers continu en de coating moet daarin meegaan. Na het uitharden in de oven is het product klaar voor verdere controle, verpakking en uitlevering.



KWALITEIT MOET AANTOONBAAR ZIJN

Kwaliteit begint bij APEX al bij het materiaal. Het bedrijf werkt met gecertificeerd verenstaal en moet kunnen aantonen welk materiaal voor een product is gebruikt. Ook tijdens en na productie worden gegevens vastgelegd. Veren worden gemeten en getest op hun eigenschappen. Met een aparte testmachine kan een veer worden samengedrukt en wordt zichtbaar hoe deze zich onder belasting gedraagt.

Die resultaten worden digitaal bewaard en kunnen aan de productie worden gekoppeld. Daardoor is later niet alleen terug te vinden dát een veer is gemaakt, maar ook welk materiaal is gebruikt, bij welke productieorder hij hoorde en welke controles zijn uitgevoerd. Traceerbaarheid loopt daarmee als een rode draad door het hele proces. Niet alleen omdat klanten of certificeringen daarom vragen, maar ook omdat APEX zelf grip wil houden op wat er in de fabriek gebeurt.

DE DIGITALE LAAG ONDER HET PROCES

Digitalisering is voor APEX niet nieuw. Het bedrijf werkte al vroeg met FileMaker en bouwde jarenlang zelf aan een eigen oplossing. Toch bleef papier op de productievloer lange tijd belangrijk. Productieorders werden uitgeprint en iedere batch kreeg een werkbon mee door de fabriek. Aan het einde kwam die bon weer terug naar kantoor, werd hij gescand en digitaal opgeslagen. Dat werkte, maar door de jaren heen was het systeem steeds verder uitgebouwd. Er ontstonden workarounds, specifieke kennis zat bij enkele mensen en tegelijkertijd nam de behoefte aan goede vastlegging toe. APEX werkt volgens ISO-normen waarbij niet alleen controles moeten worden uitgevoerd, maar ook aantoonbaar moet zijn dát ze zijn uitgevoerd.



Samen met 4PROCES wordt de FileMaker-omgeving daarom verder uitgebouwd. Niet als los systeem naast de fabriek, maar als onderdeel van de dagelijkse werkwijze. Operators werken tegenwoordig met tablets waarop ze productieorders, aantallen en relevante productiegegevens zien. Registraties gebeuren tijdens het werk in plaats van achteraf op een papieren werkbon. Ook voorraad, materiaalverbruik, productiegegevens en testresultaten worden steeds verder met elkaar verbonden.

Daarbij wordt nadrukkelijk gekeken naar de praktijk op de vloer. Welke informatie heeft een operator daadwerkelijk nodig naast de machine? Staat een knop logisch? Kost een registratie niet onnodig veel handelingen? De applicatie moet het proces ondersteunen, niet vertragen.



“Een grove correctie aan het eind van het jaar van 10 of 20 ton staal was geen uitzondering.” – APEX

GRIP OP IEDERE KILO STAAL

Een goed voorbeeld daarvan is de staaladministratie. Iedere rol begint met een bekend gewicht. Tijdens de productie wordt een deel verwerkt tot veren, terwijl ook restmateriaal en afval ontstaat. Door die informatie direct tijdens het werk vast te leggen, weet APEX steeds nauwkeuriger hoeveel staal daadwerkelijk is gebruikt en wat er overblijft.

De gegevens helpen bovendien om afwijkingen te herkennen. Ontstaat bij één machine structureel meer afval, dan kan dat bijvoorbeeld aanleiding zijn om naar de instelling of technische staat van die machine te kijken. Data wordt daarmee niet gebruikt om een operator af te rekenen, maar om het proces beter te begrijpen.

Het verschil is concreet. APEX verwerkt jaarlijks grote hoeveelheden staal. In het verleden konden voorraadcorrecties aan het einde van het jaar oplopen tot tien of twintig ton materiaal. Op het totale volume misschien relatief beperkt, maar financieel nog altijd een flinke onverwachte afwijking. Door materiaalverbruik, reststaal en afval tijdens het proces nauwkeuriger te registreren, sluiten de fysieke voorraad en de administratie nu veel beter op elkaar aan.

BLIJVEN VERBETEREN

Die manier van werken past bij de ontwikkeling die APEX de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. Rond 2019 waren verschillende machines en processen aan vernieuwing toe. Niet veel later kwam corona en viel de markt tijdelijk terug. Juist in die periode bleef het bedrijf investeren in machines, productieprocessen en de digitale omgeving. Toen de vraag na corona sterk terugkwam, bleek hoe belangrijk die keuzes waren.

Nieuwe uitdagingen blijven ondertussen komen. Energieprijzen, regelgeving, duurzaamheid en internationale concurrentie hebben allemaal invloed op een productiebedrijf als APEX. Het antwoord ligt voor een belangrijk deel in datgene waarin het bedrijf zich onderscheidt: kwaliteit, flexibiliteit en snel kunnen schakelen.

Daarvoor moet niet alleen de productiemachine flexibel zijn. Ook de informatie eromheen moet mee kunnen bewegen. Van de eerste kilo verenstaal tot de laatste test, van productieorder tot verpakking en van de operator naast de machine tot de administratie op kantoor. Want achter dat ogenschijnlijk simpele stuk staal blijkt een complete keten te zitten. Een keten waarin vakmanschap, techniek en informatie samen moeten kloppen voordat de veer uiteindelijk de weg op kan.

Ervaren bouwer *Roel*

Roel is sinds kort FileMaker Consultant bij 4PROCES. FileMaker zelf was nieuw voor hem, maar software bouwen absoluut niet. Computers uit elkaar halen, programmeren, een eigen softwarebedrijf runnen: techniek is al vanaf jonge leeftijd iets waar hij vanzelf naartoe trekt. Nieuwsgierigheid speelt daarin misschien wel de grootste rol. Als Roel ergens interesse in heeft, wil hij namelijk ook precies weten hoe het werkt.

VAN STOELN SJOuwen NAAR SOFTWARE

Roel groeide op in Maassluis, samen met twee zussen en zijn tweelingbroer. Al jong was hij bezig met techniek. Oude computers van zijn vader verdwenen naar zijn kamer om uit elkaar gehaald, aangepast en, als het meezat, weer wat sneller gemaakt te worden. Ook kapotte radio's waren niet veilig.

"Als ik iets interessant vind, heb ik de neiging om er alles van te willen weten."

Zijn eerste werkervaring deed hij alleen niet op achter een computer. Vanaf zijn tienerjaren liep Roel rond in het theater. Eerst met het sjouwen van stoelen en het klaarzetten van zalen, later als licht- en geluidstechnicus. Ondertussen bleef hij in zijn vrije tijd bezig met computers, websites en code. Als tiener maakte hij bijvoorbeeld al scripts voor online chatrooms. Niet omdat hij toen al precies wist wat hij later wilde worden, maar vooral omdat hij het leuk vond om dingen te bouwen en uit te zoeken. Uiteindelijk begon hij voor zichzelf in softwareontwikkeling. De opdrachten liepen flink uiteen: van een eenvoudige WordPress-website tot complete maatwerkapplicaties in PHP.

EIGEN BAAS KLINT LEUK...

Het ondernemerschap gaf Roel veel vrijheid. Hij kon zijn eigen projecten kiezen, zelf bepalen hoe hij iets aanpakte en vooral veel bouwen. Tegelijkertijd betekende een eigen bedrijf ook dat werk regelmatig doorschoof naar de avonden en weekenden. Toen raakte hij toch op zoek naar een andere balans.

"Op een gegeven moment dacht ik: ik wil gewoon weer meer bezig zijn met bouwen. Daar haal ik uiteindelijk toch de meeste energie uit. Maar dan wel op een gezonde en stabiele manier."

Roel verkocht zijn klantenbestand aan een bedrijf waarvoor hij al als freelancer werkte en ging daar vervolgens in dienst. Daar werkte hij ongeveer drie jaar. Ook daar merkte hij uiteindelijk dat hij toe was aan iets anders en vooral weer meer plezier en rust in zijn werk zocht. Tijd dus voor iets nieuws.

FILEMAKER? OOK DÁT WIL IK LEREN

Tijdens zijn zoektocht kwam de vacature voor FileMaker Consultant bij 4PROCES voorbij. Het woord consultant was vertrouwd. FileMaker iets minder. Dat hield hem niet tegen. Met jaren programmeerervaring wist hij inmiddels dat een nieuwe techniek vooral iets is wat je kunt leren. Juist dat uitzoeken sprak hem aan. En dat past eigenlijk precies bij hoe Roel graag werkt: eerst begrijpen wat er bij een klant speelt, hoe een proces in elkaar zit en waar iemand tegenaan loopt. Pas daarna komt de techniek. "Alleen iets programmeren vind ik niet genoeg. Ik wil eerst snappen wat iemand nodig heeft en waarom. Daarna ga je kijken hoe je dat logisch kunt vertalen naar een technische oplossing."

Daar helpt zijn eerdere ervaring hem nu bij. Vaak weet hij al wát hij wil bouwen, alleen moet hij nog ontdekken hoe hij dat binnen FileMaker voor elkaar krijgt. "Je hebt een oplossing in je hoofd en dan is de vraag: oké, hoe doen we dit in FileMaker? Soms moet je even zoeken, maar dat vind ik juist een leuke uitdaging."

Veel tijd om rustig vanaf de zijlijn mee te kijken kreeg hij trouwens niet. Al snel ging hij mee naar klanten en kreeg hij een project waarop hij een groot deel van de basis zelf kon neerzetten. Precies het soort verantwoordelijkheid dat hem ligt. Als je vanaf het begin betrokken bent en zelf veel bouwt, gaat zo'n project volgens Roel vanzelf een beetje als 'van jezelf' voelen.

IS HET NU AL VIJF UUR?

Ook de overstap naar het team bevalt goed. Geen eilandjes, makkelijk bij collega's binnenlopen en samen zoeken naar een oplossing als je ergens niet uitkomt. Dat betekent voor Roel vanuit Delft wel ongeveer een uur rijden naar Hillegom, maar daar heeft hij voorlopig weinig moeite mee.

Het belangrijkste verschil met zijn vorige werk merkt hij vooral aan het einde van de dag. "Vroeger keek ik om half vijf al hoe laat het was. Nu denk ik regelmatig: is het nu al vijf uur? Ik wil eigenlijk nog even verder." En dat lijkt ons inderdaad een vrij goed teken.

RICHTING MEER RUST

Buiten het werk zoekt Roel graag de rust op. Hij woont in Delft met zijn vrouw en viervoeter Dex en trekt er graag op uit richting de natuur. Juist daarom spreekt de Veluwe hem aan als plek om op termijn misschien naartoe te verhuizen. Voor nu ligt de focus vooral op zijn nieuwe plek bij 4PROCES. Er is nog genoeg te ontdekken, te leren en te bouwen. Om te beginnen bij FileMaker.



Kennis delen, samen eten en scoren

Vier keer per jaar staat bij 4PROCES een projectavond op de agenda. Die bestaat altijd uit drie onderdelen: we delen kennis met elkaar, schuiven samen aan voor het eten en er is een activiteit waarbij samenwerken centraal staat. Hoe die onderdelen precies worden ingevuld, verschilt iedere keer. Op 22 september was het tijd voor de derde editie van het jaar, met verschillende presentaties, een uitgebreid diner in Haarlem en een behoorlijk fanatieke afsluiter.

EERST DE INHOUD

Om 16.00 uur begonnen we op kantoor met drie presentaties. De eerste draaide om AI en vooral om het veilig gebruik ervan. De mogelijkheden zijn groot, maar zodra bedrijfs- of klantgegevens in het spel zijn, is het belangrijk om goed na te denken over wat je wel en niet invoert. Dataveiligheid en het voorkomen van datalekken stonden daarom

centraal. Daarna verschoof de aandacht naar Projectmanagement. Hoe voorkom je dat tijdens een project informatie boven water komt die eigenlijk vooraf al duidelijk had moeten zijn? Door samen met de klant processen uit te tekenen, uitzonderingen te bespreken en afspraken goed vast te leggen. Eerst begrijpen en documenteren, daarna pas ontwikkelen.



De derde presentatie ging over Marketing en de plannen die momenteel samen met het nieuwe marketingbureau worden uitgewerkt. Daarbij willen we niet alleen vertellen wát 4PROCES maakt, maar vooral laten zien welke problemen daarmee worden opgelost. Voor die verhalen hoeven we niet ver te zoeken. Consultants zitten dagelijks bij klanten aan tafel, zien waar processen vastlopen en weten welke oplossingen in de praktijk echt verschil maken. Waardevolle kennis, want andere bedrijven lopen vaak tegen precies dezelfde uitdagingen aan. Genoeg verhalen in huis dus; nu moeten we ze alleen nog naar buiten brengen.

TIJD VOOR HAARLEM

Na de presentaties werd het kantoor ingeruild voor Haarlem. Bij het onlangs volledig vernieuwde Marty's Haarlem stond een uitgebreid diner op het programma. Een kleine twee uur later was het tijd om dezelfde locatie verder te verkennen, want ook Prison Island is hier sinds kort te vinden.

Achter 28 deuren wachten 28 totaal verschillende cellen. Geen klassieke escaperoom waarbij je uit één ruimte moet zien te ontsnappen, maar korte

opdrachten waarmee je als team zoveel mogelijk punten probeert te verzamelen. De ene cel vraagt om logisch nadenken of het kraken van een code, terwijl je bij de volgende ineens staat te basketballen of probeert de overkant te halen zonder de vloer te raken. Soms is meteen duidelijk wat de bedoeling is. Soms is het uitvogelen hiervan al de helft van de uitdaging.

DE SNELLE SMARTIES

In groepjes van drie of vier werd er fanatiek gespeeld, gerekend, gezocht en vooral veel overlegd. In 28 verschillende opdrachten kwamen snelheid, tactiek, techniek en teamwork allemaal voorbij. Uiteindelijk wist één team de meeste punten bij elkaar te sprokkelen: de Snelle Smarties. Een naam die achteraf behoorlijk goed gekozen bleek. Chapeau!

PRECIES ZOALS BEDOELD

Daarmee zat ook de derde projectavond van het jaar er weer op. Nieuwe inzichten, goed eten, gezonde competitie en vooral veel samenwerking. Leerzaam, interactief en gezellig. Precies zoals een projectavond bedoeld is.



Je bedrijf groeit. Groeit je administratie mee?

Meer klanten, meer opdrachten, meer omzet. Groei is precies waar veel bedrijven naartoe werken. Maar achter die zichtbare groei gebeurt nog iets anders. Iedere extra order moet worden gepland, verwerkt, gecontroleerd en uiteindelijk vaak ook gefactureerd. Meer medewerkers betekenen meer afstemming en meer klanten brengen nieuwe afspraken en uitzonderingen met zich mee. Zo groeit niet alleen het bedrijf, maar ook het werk rondom het werk. De interessante vraag is: moet dat eigenlijk in hetzelfde tempo?

GROEI VERANDERT MEER DAN ALLEEN DE OMVANG

Een bedrijf dat groeit, herken je meestal snel. Er worden nieuwe collega's aangenomen, de orderportefeuille wordt dikker, productielijnen draaien langer of er komt misschien een tweede locatie bij. Veel bedrijven hebben op dat moment nog een werkwijze die uitstekend paste bij hun eerdere omvang. Een planner kent vrijwel iedere opdracht, ervaren collega's weten welke klanten afwijkende afspraken hebben en bij onduidelijkheid is een telefoontje snel gepleegd.

Juist succesvolle groei kan zo'n vertrouwde manier van werken onder druk zetten. Harvard Business Review beschreef in 2026 hoe snelgroeiende bedrijven op voorspelbare momenten tegen grenzen aanlopen, onder andere doordat de operationele complexiteit toeneemt. Wat op kleine schaal prima werkt, hoeft dus niet verkeerd te zijn wanneer het later begint te wringen. Het bedrijf is simpelweg veranderd.

OPERATIONELE GROEI IS OOK ADMINISTRATIEVE GROEI

Er is een verschil tussen het werk waarmee een organisatie groeit en het werk dat nodig is om die groei te organiseren. Meer producten maken, projecten uitvoeren of klanten bedienen is operationele groei. Daarachter ontstaat een administratieve laag. Informatie gaat van verkoop naar planning, productie of uitvoering en vervolgens verder richting logistiek, administratie of klant.

Die belasting groeit meestal geleidelijk. Er komt een extra Excelbestand voor de planning, een aparte controle voor een belangrijke klant of een export die iedere vrijdag wordt gemaakt. Los zijn dat vaak prima oplossingen. Pas bij verdere groei wordt zichtbaar hoeveel tijd ze gezamenlijk vragen. Gegevens worden op meerdere plekken verwerkt, informatie wordt van het ene systeem naar het andere overgenomen en voor rapportages worden verschillende bestanden samengevoegd. Zo ontstaat steeds meer werk rondom het werk.

WAT GEBEURT ER BIJ TWINTIG PROCENT MEER WERK?

Een interessante test is daarom: wat gebeurt er als er morgen twintig procent meer opdrachten binnenkomen? Betekent dat ook twintig procent meer overtypen, controleren, doorsturen en bijhouden?

Natuurlijk vraagt groei om extra capaciteit.

Een productiebedrijf kan niet onbeperkt meer produceren met dezelfde mensen en machines en een transportbedrijf heeft voor extra ritten voertuigen en chauffeurs nodig.

Maar ondersteunende werkzaamheden hoeven niet altijd in hetzelfde tempo mee te groeien. Wanneer een order eenmaal goed is vastgelegd, hoeft dezelfde informatie niet opnieuw te worden ingevoerd voor planning, een werkbon en later de facturatie. Een wijziging hoeft ook niet handmatig op meerdere plekken te worden aangepast.

Volgens het CBS neemt ruim drie kwart van de bedrijven maatregelen om de arbeidsproductiviteit te verhogen. Investerings in technologie en automatisering worden door 40,4 procent genoemd en efficiëntere werkprocessen door 39,3 procent. Tegelijkertijd noemt 30 procent een gebrek aan personeel als belemmering voor verdere productiviteitsgroei. Meer werk simpelweg blijven oplossen met meer mensen is dus niet voor iedere organisatie vanzelfsprekend mogelijk.

KLEINE HANDELINGEN WORDEN BIJ GROEI GROOT

Vijf minuten extra administratie rondom één order klinkt nauwelijks als een probleem. Gebeurt dezelfde handeling tweehonderd keer, dan gaat het ineens om ruim zestien uur werk. De handeling zelf is niet inefficiënter geworden; alleen de schaal waarop zij wordt uitgevoerd is veranderd.

Dat betekent niet dat ieder Excelbestand moet verdwijnen of dat alles geautomatiseerd moet worden. Sommige controles vragen bewust om menselijke beoordeling en een eenvoudig bestand kan jarenlang precies doen wat nodig is. De vraag is vooral welke werkzaamheden bij iedere nieuwe order vrijwel identiek terugkomen. Moet iemand dezelfde gegevens opnieuw overnemen? Wordt een status handmatig bijgehouden terwijl uit het proces al duidelijk is dat een stap afgerond is? Wordt iedere week een overzicht samengesteld uit informatie die al beschikbaar is? Juist zulke herhalingen kunnen bij groei steeds meer capaciteit opeisen.

*“Als het werk groeit,
moet de werkwijze
slimmer worden.”*



DE ADMINISTRATIE MOET VOORAL MEER AANKUNNEN

Meegroeien hoeft dus niet te betekenen dat er steeds méér administratie ontstaat. Belangrijker is dat dezelfde werkwijze grotere aantallen kan verwerken. Informatie die één keer wordt vastgelegd, kan verder in het proces worden gebruikt en wijzigingen kunnen direct zichtbaar worden voor andere betrokkenen.

Een bedrijfsapplicatie kan daarbij helpen, maar software is niet het uitgangspunt. De eerste vraag is welke informatie door de organisatie beweegt en hoeveel handmatige stappen daarvoor nodig zijn. De winst zit vaak niet in één spectaculaire automatisering, maar in tientallen kleine handelingen die niet meer iedere dag opnieuw hoeven te worden uitgevoerd.

Dat sluit aan bij onderzoek van het CBS naar digitalisering en arbeidsproductiviteit. Hoog gedigitaliseerde bedrijven hebben in bijna alle onderzochte bedrijfstakken een hoger productiviteitsniveau dan laag gedigitaliseerde bedrijven. Die samenhang is ook zichtbaar binnen

het mkb met 10 tot 250 medewerkers. Het CBS benadrukt dat dit niet automatisch betekent dat digitalisering de hogere productiviteit veroorzaakt, maar het verband tussen beide is wel duidelijk zichtbaar.

HOE SCHAALBAAR IS DE VOLGENDE GROEISTAP?

De volgende groeistap is daarom misschien een betere graadmeter dan de huidige drukte. Wat gebeurt er als er een grote klant bijkomt, het aantal orders fors stijgt of een extra locatie wordt geopend? Kan de bestaande werkwijze dat aan, of ontstaan er automatisch nieuwe lijstjes, controles en administratieve uren?

Een proces dat daar moeite mee krijgt, is niet ineens slecht. Het heeft misschien jarenlang precies gedaan wat nodig was. Groei verandert alleen de schaal waarop het moet functioneren. Een administratie die goed meegroeit, wordt daarom niet per definitie groter, maar kan vooral meer werk verwerken zonder dat het werk achter de schermen even hard meegroeit.

IN DE PRAKTIJK

Groei zonder chaos bij JK Verkeersdiensten

Bij JK Verkeersdiensten werd dit heel concreet. Het bedrijf groeide snel, terwijl roosters in Excel stonden, personeelsgegevens elders werden bijgehouden en wijzigingen via telefoontjes en berichten binnenkwamen. Naarmate er meer medewerkers en opdrachten bijkwamen, leverde dat steeds meer dubbel werk en administratieve belasting op.

Samen met 4PROCES werd een FileMaker-applicatie ontwikkeld waarin onder andere roosters, personeel, opdrachten, uren en facturatie met elkaar verbonden zijn. Sinds de overstap is JK verder gegroeid. Extra medewerkers en opdrachten kunnen binnen dezelfde digitale werkwijze worden verwerkt, zonder voor iedere groeistap opnieuw losse administratieve routes toe te voegen. Een praktisch voorbeeld van een administratie die niet alleen groter wordt, maar vooral **meer aankan**.

Lees de volledige klantcase in het eerste 4PROCES Magazine.

*“Meer kunnen
doen, zonder dat
het voelt als
meer moeten
doen.”*





► De Centrale (BTW-teruggave)

Verandering is de enige constante

De Centrale begon in 2013, na een opvallende ontdekking. Romano Hagen, van oorsprong fiscaal jurist, las in een uitspraak van het Europese Hof dat particulieren met zonnepanelen onder voorwaarden btw konden terugvragen. Hij liet een website bouwen en de eerste aanvragen kwamen binnen. Romano zocht zijn klanten via Google AdWords, het liep niet hard en de concurrent was telkens een euro goedkoper.

In het begin was Romano al blij met één envelop in de postbus, maar al snel was duidelijk dat echte groei niet rechtstreeks via consumenten zou komen. Daarom zocht hij de samenwerking met installateurs. Wat begon met een paar kleine zonnepanelenbedrijven groeide uit tot een groot netwerk en een dienstverlening waarbij De Centrale voor consumenten en installateurs de administratieve en fiscale rompslomp rondom verduurzaming uit handen neemt.

MOEILIJKE DINGEN MAKKELIJK MAKEN

Wat De Centrale doet, omschrijft Romano zelf eigenlijk heel eenvoudig: "Wij maken iets wat administratief voor een hoop mensen lastig is, makkelijk." Voor een consument is verduurzamen al overzichtelijk. Je koopt zonnepanelen, een warmtepomp, isolatie of tegenwoordig een thuisbatterij. Maar achter zo'n investering kunnen ook nog eens belastingregels, subsidievoorwaarden, formulieren en machtigingen schuilgaan. De Centrale neemt een deel van die rompslomp uit handen. Niet alleen bij btw-teruggave, maar ook bij subsidieaanvragen voor bijvoorbeeld warmtepompen en isolatie.

Bij een thuisbatterij wordt dat goed zichtbaar. Wie de batterij ook gebruikt om energie te verhandelen kan onder voorwaarden de btw op de aanschaf terugvragen. Vervolgens komen er weer administratieve verplichtingen bij kijken. De Centrale begeleidt dat proces en zorgt ervoor dat de klant niet zelf iedere stap hoeft uit te zoeken.

Voor installateurs betekent dat eveneens ontzorging. Zij kunnen hun klanten simpelweg doorzetten naar De Centrale. Daarmee is het bedrijf in de praktijk uitgegroeid tot een soort administratieve achtervang voor een groot netwerk van installateurs.



TOEN DE MARKT EXPLODEERDE

Wat jarenlang rustig groeide, ging vanaf ongeveer 2020 ineens hard. Tijdens de coronaperiode waren zonnepanelen volgens Romano in korte tijd enorm populair. Later zorgden ook de sterk gestegen energieprijzen door de oorlog in Oekraïne voor extra vraag. De gevolgen waren bij De Centrale letterlijk zichtbaar. Op het hoogtepunt kwamen duizenden blauwe enveloppen per dag voorbij. Medewerkers werkten op zaterdag honderden mails weg, om aan het einde van de dag opnieuw tegen een vrijwel even volle mailbox aan te kijken. Wekelijks kwamen tientallen kratten post binnen die moesten worden geopend, gescand en verwerkt.

Ook de Belastingdienst merkte de schaal. Romano vertelt dat hij later hoorde dat daar tientallen medewerkers bezig waren met de post vanuit De Centrale. Waar het bedrijf ooit blij was met één aanvraag op een dag, liepen er nu enorme aantallen dossiers tegelijkertijd door het proces. Die groei legde ook bloot dat de oude manier van werken niet meer houdbaar was. Lange tijd draaide

“Wij maken iets wat administratief voor een hoop mensen lastig is, makkelijk.”

veel administratie in Excel en op papier. Het Excelbestand was uiteindelijk zo zwaar geworden dat er voortdurend back-ups moesten worden gemaakt uit angst voor crashes. Daarnaast stonden er honderden ordners met klantgegevens in kasten en dozen. “We hadden Excel eigenlijk mishandeld,” zegt Romano daarover.

VAN EXCEL EN ORDERS NAAR ÉÉN PROCES

Rond 2018 en 2019 begon De Centrale samen met 4PROCES het proces steeds verder te digitaliseren. Niet langer losse dossiers, papieren aanvragen en één steeds groter Excelbestand, maar een centrale FileMaker-applicatie waarin aanvragen door verschillende fases kunnen worden gevolgd.

Dat traject verliep volgens Romano niet vanaf dag één vlekkeloos. Software laten bouwen bleek ook voor hem een leerproces. Hij wist inhoudelijk precies wat er moest gebeuren, maar merkte dat weten hoe een proces werkt iets anders is dan dat proces zó uitwerken dat een ontwikkelaar het exact kan bouwen. Inmiddels werkt hij nieuwe processen daarom eerst zelf zeer gedetailleerd uit. Welke status heeft een klant? Wanneer gaat iemand door naar de volgende stap? Wanneer moet er een herinnering uit? En wat gebeurt er bij een uitzondering? Pas wanneer dat logisch in elkaar zit, gaat het richting de ontwikkelaars.

Die manier van werken zie je terug in de applicatie. Aanvragen bewegen door verschillende stappen en ‘bakjes’. Ontbreken er gegevens, dan volgt een andere actie dan wanneer een dossier compleet is. Er kunnen herinneringen nodig zijn, machtigingen moeten worden aangevraagd en gegevens moeten richting DigiD of de Belastingdienst. De applicatie vormt daarbij de centrale plek waar de dossiers en statussen samenkomen.



Automatisering werd steeds belangrijker. Zo bouwde 4PROCES een robot die handelingen uitvoert die anders telkens opnieuw handmatig zouden moeten gebeuren, onder andere rondom machtigingen en formulieren richting DigiD en de Belastingdienst. Intern noemen ze die robot simpelweg 'Tamagotchi'. De automatisering scheelt veel werk, maar blijft afhankelijk van de online omgeving waarin hij opereert. Verandert daar iets, dan kan de robot vastlopen en moet hij worden aangepast.

EN TOEN VIEL 95 PROCENT VAN DE OMZET WEG

Misschien wel het opvallendste moment in het verhaal kwam in 2023. De btw op zonnepanelen voor woningen werd 0 procent. Daarmee verdween in één klap een groot deel van de noodzaak voor de dienst waarmee De Centrale groot was geworden. Volgens Romano verloor het bedrijf in enkele maanden tijd ongeveer 95 procent van zijn omzet. Subsidies werden al verwerkt, maar vormden destijds slechts een klein deel van de activiteiten.

Toch zag Romano de verandering aankomen. De Centrale begon zich al vroeg te richten op thuisbatterijen, terwijl die markt toen nog nauwelijks bestond. Liever iets te vroeg instappen en klaarstaan wanneer de markt gaat groeien, dan pas beginnen wanneer iedereen de kans al ziet. Inmiddels vormen thuisbatterijen opnieuw een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Maar Romano weet als geen ander dat ook die markt

weer kan veranderen. Nieuwe wetgeving kan opnieuw een belangrijk deel van het werk laten verdwijnen. Voor hem hoort dat bij ondernemen. Geen enkel bedrijf heeft gegarandeerde continuïteit; de kunst is volgens hem om op tijd te zien waar de markt heen beweegt en bereid te zijn opnieuw te veranderen.

DE VOLGENDE STAP

Die houding zie je nu terug in de manier waarop De Centrale naar AI kijkt. Het bedrijf werkt aan een eigen kennisbank, automatische verwerking van binnenkomende mails en een digitale telefonische assistent. AI moet bijvoorbeeld kunnen herkennen of een mail een algemene vraag bevat, informatie voor een bestaand dossier of een nieuwe aanvraag. De gegevens kunnen vervolgens alvast op de juiste plek worden klaargezet, zodat een medewerker vooral nog hoeft te controleren en waar nodig bij te sturen.

Romano verwacht dat software daardoor de komende jaren fundamenteel verandert. Minder vooraf vastgelegde regels en meer systemen die zelf kunnen begrijpen wat er in een proces moet gebeuren. Hoe De Centrale er over vijf jaar precies uitziet, weet hij niet. Misschien draait het dan nog steeds om thuisbatterijen, misschien om iets totaal anders. De afgelopen dertien jaar laten in ieder geval zien dat het bedrijf niet stil blijft staan: van één envelop in de postbus naar duizenden aanvragen, van Excel en ordners naar FileMaker, robots en AI, en van zonnepanelen naar thuisbatterijen. De markt verandert. De Centrale verandert mee.





IN DE PRAKTIJK

Verduurzaming in Nederland

- ▶ **3,3 miljoen** zonnestroominstallaties telde Nederland eind 2025. In 2021 waren dat er nog ongeveer 1,7 miljoen. De enorme groei van zonnepanelen vormde jarenlang ook de belangrijkste markt voor DCBT.
- ▶ **0% btw** geldt sinds 1 januari 2023 voor de levering en installatie van zonnepanelen op of bij woningen. Particulieren hoeven daardoor niet langer eerst btw te betalen en deze vervolgens terug te vragen; precies de dienstverlening waarmee DCBT groot werd.
- ▶ **€499 miljoen** stelt de overheid in 2027 via de ISDE beschikbaar voor verduurzaming van woningen. De subsidie is onder andere bedoeld voor warmtepompen en isolatie: aanvragen waarbij DCBT consumenten eveneens ondersteunt.
- ▶ **1 januari 2027** stopt de salderingsregeling. Zelf opgewekte zonnestroom kan dan niet meer worden weggestreept tegen later afgenomen stroom. Daardoor wordt het interessanter om opgewekte energie direct zelf te gebruiken of op te slaan, bijvoorbeeld in een thuisbatterij.

Kevin, altijd op zoek naar de volgende uitdaging.

Met zijn twee meter lengte is Kevin binnen 4PROCES moeilijk over het hoofd te zien. Vandaar de bijnaam: Kevin Large. Noodzakelijk ook, want er loopt nog een andere Kevin rond. Hij is dan wel 23, maar noemt zichzelf eerder een oude ziel dan een drukke twintiger: liever goed eten, koffie en een terras in Amsterdam dan tot diep in de nacht in een club. Tegelijkertijd is stilzitten ook weer niets voor hem. Als iets hem niet meer uitdaagt, kijkt hij vanzelf verder.

VAN WEBDEVELOPMENT NAAR FILEMAKER

Kevin begon in maart 2024 bij 4PROCES als FileMaker Consultant. FileMaker kende hij op dat moment nog helemaal niet. Daarvoor werkte hij bij een creatief communicatiebureau, waar hij onder andere HTML-mails en digitale presentaties voor de farmaceutische industrie maakte. Vanuit zijn opleiding Applicatie- en mediaontwikkelaar had hij al ervaring met HTML, CSS, JavaScript en Vue. Toen hij op zoek ging naar iets nieuws, kwam de vacature bij 4PROCES voorbij. "Ik kwam hem tegen en dacht eigenlijk gewoon: waarom niet? Consultant klonk leuk."

4PROCES groeide in die periode flink en zoals bij veel groeiende bedrijven bracht dat ook uitdagingen met zich mee. Kevins inwerkperiode verliep daardoor wat chaotischer dan gepland. Juist daar werd al snel duidelijk wat voor type hij is: proactief, zelfstandig en niet bang om zelf dingen uit te zoeken. In plaats van af te wachten, pakte hij door. Na ongeveer tweeënhalve week werkte hij al aan zijn eerste grote project en kreeg hij FileMaker opvallend snel onder de knie. "Op een gegeven moment kon ik alles bouwen wat ik wilde bouwen. De moeilijkheidsgraad was voor mijn gevoel weg."

"Ik wil graag constant iets nieuws leren. Anders wordt iets voor mij snel saai."

VAN ZELF BOUWEN NAAR DE SPIN IN HET WEB

Die volgende uitdaging vond hij in projectmanagement. Sinds begin 2026 is Kevin bezig met die stap en daarmee verandert zijn werk behoorlijk. Waar hij als consultant zelf diep in scripts, lay-outs en functionaliteiten zat, draait het nu veel meer om het grotere geheel. Wat heeft een klant nodig? Waar staat het project? Wat heeft een consultant nodig om verder te kunnen? En welke keuzes moeten er onderweg worden gemaakt?

Juist dat schakelen ligt hem goed. Kevin vindt het leuk om overzicht te bewaren en tussen klant, consultant en project te bewegen. De ene keer denkt hij met een klant mee over een proces of nieuwe wens, even later spart hij met een collega over de beste manier om dat in de applicatie te verwerken. "Je bouwt bijna niet meer. Je hebt veel meer een adviserende rol, zowel naar je collega's als naar de klant. Je denkt hoger dan de diepte in." Voor Kevin zit de uitdaging daardoor niet meer alleen in het bouwen van één ingewikkelde functionaliteit, maar juist in het grip houden op alles wat binnen een project samenkomt.

Zijn eigen start speelt ook mee in hoe hij nu naar nieuwe collega's kijkt. Kevin weet hoe belangrijk het is dat iemand snel zelfstandig kan worden, maar ook dat je niet alles zelf hoeft uit te vinden. Daarom zit hij tegenwoordig bij sollicitaties en Kijkjes in de Keuken, begeleidt hij nieuwe consultants en kijkt hij mee met hun werk totdat zij zelfstandig verder kunnen.

STILZITTEN IS NIET ECHT DE BEDOELING

Ook buiten 4PROCES is Kevin volop bezig. Web-development en HTML komen nog steeds terug door te sleutelen aan websites. Daarnaast zwemt hij, padelt hij en is hij veel onderweg met vrienden en familie. Gamen deed hij vroeger fanatiek, maar tegenwoordig vindt hij het al snel zonde van zijn tijd.

Wie hem op vrijdag na werktijd zoekt, heeft een goede kans hem in Amsterdam tegen te komen. Niet om tot diep in de nacht in een club te staan, maar eerder om wat te eten, door de stad te lopen en ergens koffie of een drankje te doen. De ene keer met zijn vriendin Marij, de andere keer met zijn beste vrienden. Met Marij is hij inmiddels ruim tweeënhalf jaar samen en de twee zijn op dit moment op zoek naar een huis in Alkmaar. Ook familie neemt een belangrijke plek in: zaterdag is bij Kevin regelmatig een familiedag, terwijl zondag vaker voor hemzelf en Marij is.

LIEVER ACHTER HET STUUR

Er is nog een plek waar Kevin opvallend graag zit: achter het stuur. Een vakantie naar Italië? Geen probleem om vrijwel het hele stuk zelf te rijden. Sinds kort staat er naast zijn auto van de zaak ook weer een eigen auto voor de deur: een Ford Fiesta ST2. Daarmee komt hij een beetje terug bij zijn eerste auto, eveneens een Ford Fiesta. Toen hij destijds een auto van de zaak kreeg, verkocht hij die met enige tegenzin. Inmiddels is er dus weer een sportievere versie terug.

Die drang om bezig te blijven zie je misschien wel net zo goed terug in zijn werk. Tweeënhalf jaar geleden begon Kevin zonder enige FileMaker-ervaring als consultant. Inmiddels begeleidt hij nieuwe collega's en bewaakt hij steeds vaker het overzicht over complete projecten. En als hij ook dat straks helemaal onder de knie heeft? Dan dient de volgende uitdaging zich waarschijnlijk vanzelf wel weer aan.



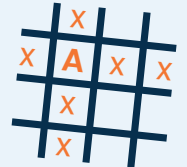


Wie gaf Thea de logboeken?

Thea zat tijdens het bellen niet helemaal op te letten en kreeg ineens een stapel logboeken in haar handen gedrukt. Alleen... van wie? De logboeken missen allerlei gegevens én zijn niet ondertekend. Shit. Eén ding weet Thea nog wel: ze was op dat moment alleen met de 'dader' in dezelfde ruimte. De anderen waren ergens anders. Kun jij achterhalen wie haar de logboeken gaf?

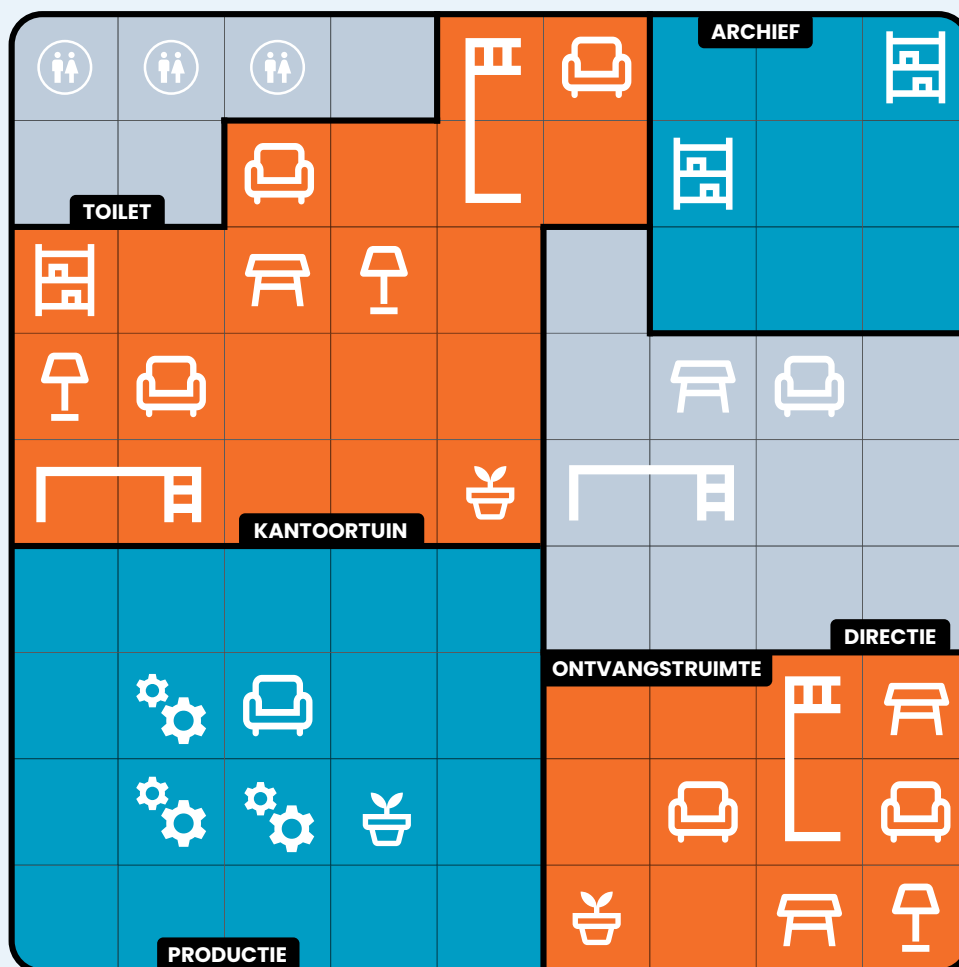
ZO SPEEL JE

Iedere persoon staat in één vakje. In elke rij én kolom staat maar één persoon. Gebruik de aanwijzingen om te bepalen waar iedereen stond. Weet je een plek zeker? Zet de voorletter in het vakje en kruis de rest van die rij en kolom weg. Je hoeft de aanwijzingen niet op volgorde op te lossen; sommige worden pas duidelijk nadat je andere vakjes hebt weggestreept. Thea heeft geen eigen aanwijzing. Als de andere acht personen staan, blijft haar plek vanzelf over. Wie bij Thea in dezelfde ruimte stond, is de dader.



LET OP

'Naast' betekent direct links, rechts, boven of onder en niet schuin. Personen staan op een leeg vakje of stoel, nooit op een object. De naambordjes tellen niet mee als interieur.



ANDY

Bevond zich in de toiletruimte, maar niet op het toilet

BONNIE

Was in de productieruimte

CARLO

Bevond zich naast een plant, in dezelfde ruimte als Faye

DIRK

Zat in een stoel, naast een lamp

EDITH

Stond naast een kast, precies in het midden van de ruimte

FAYE

Zat op een stoel in dezelfde ruimte als Bonnie

GERRIT

Was alleen in de ontvangstruimte

HIDDE

Stond in de hoek van de kamer (waar twee muren elkaar raken)

DE DADER:

Ojee! Wat is er aan de hand?



OPLOSSING:

Waar staat de laatste versie?

Thea is op zoek naar **Offerte_V8_Final_DEF.pdf**, maar die kan op meerdere plekken staan. Niet handig! Kun jij vinden waar het bestand staat?



Digitaal ondertekenen, gewoon vanuit FileMaker

Een offerte versturen, een overeenkomst laten tekenen of een akkoord vastleggen: in veel organisaties hoort digitaal ondertekenen inmiddels bij het dagelijkse werk. Toch staat die stap vaak nog los van de rest van het proces. Het document wordt vanuit de applicatie gemaakt, daarna ergens anders verstuurd voor ondertekening en vervolgens weer opgeslagen. Met een koppeling tussen FileMaker en Stiply kan dat anders. De handtekening wordt dan geen losse handeling, maar een logisch onderdeel van de workflow.



VAN DOCUMENT NAAR ONDERTEKENING

Stiply is een platform voor digitaal ondertekenen. Documenten zoals offertes, contracten of opdrachtbevestigingen kunnen digitaal worden verstuurd en ondertekend, zonder dat daar papier, printwerk of scans aan te pas komen.

Via de API van Stiply kan deze functionaliteit worden gekoppeld aan FileMaker. Daardoor hoeft een gebruiker niet steeds tussen verschillende systemen te wisselen. Een document dat in FileMaker wordt opgebouwd, kan vanuit dezelfde applicatie worden aangeboden voor ondertekening. De ontvanger krijgt vervolgens een verzoek van Stiply en kan het document digitaal bekijken en ondertekenen. Voor de medewerker blijft het proces daarmee overzichtelijk: de gegevens, het document én de voortgang blijven gekoppeld aan dezelfde klant, order of opdracht.

ONDERTEKENEN ALS ONDERDEEL VAN HET PROCES

Juist daar zit de meerwaarde van de koppeling. Digitaal ondertekenen op zichzelf is niet nieuw. Interessanter wordt het wanneer die handtekening onderdeel wordt van wat er daarna gebeurt.

Stel dat een offerte in FileMaker wordt opgesteld. Zodra deze definitief is, kan vanuit de applicatie een ondertekenverzoek worden verstuurd. Na ondertekening kan de status in FileMaker worden bijgewerkt en kan het getekende document weer worden gekoppeld aan het juiste dossier.

Zo ontstaat één doorlopende lijn: van het opstellen en versturen van een document tot het vastleggen van het akkoord. Medewerkers kunnen vanuit FileMaker blijven werken zoals ze gewend zijn, terwijl Stiply het ondertekenproces verzorgt.



MEER INZICHT EN GRIP

Ook tijdens het proces blijft zichtbaar wat de actuele status is. Is een overeenkomst al verstuurd? Moet er nog worden getekend? Of is het document inmiddels afgerond? Die informatie kan binnen FileMaker worden weergegeven.

Dat maakt digitaal ondertekenen niet alleen makkelijker, maar zorgt er ook voor dat de ondertekening onderdeel blijft van het totale bedrijfsproces. Geen losse stap ernaast, maar informatie die direct samenkomt met de rest van het dossier.

ZEKERHEID ROND DE HANDTEKENING

Naast gemak speelt ook bewijsvoering een belangrijke rol. Stiply werkt binnen het Europese eIDAS-kader voor elektronische handtekeningen en ondersteunt verschillende manieren om de identiteit van een ondertekenaar te controleren. Welke vorm van verificatie passend is, hangt af van het document en de gewenste mate van zekerheid.

Bij het ondertekenen wordt bovendien vastgelegd hoe het proces is verlopen. Stiply levert daarvoor een bewijsdocument waarin onder andere tijdstippen, technische gegevens zoals het IP-adres en informatie over de gebruikte authenticatiemethode kunnen worden opgenomen.

Het gekoppelde document wordt daarnaast verzegeld, zodat kan worden gecontroleerd of het na ondertekening nog is gewijzigd. Zo vormt niet alleen de digitale handtekening, maar ook het proces eromheen onderdeel van de bewijsvoering.

WANNEER WORDT EEN KOPPELING INTERESSANT?

Vooral wanneer offertes, contracten of andere akkoorddocumenten regelmatig terugkomen in de dagelijkse werkzaamheden. Dan zit de winst niet alleen in digitaal tekenen, maar juist in de combinatie van beide systemen. Door Stiply met FileMaker te koppelen, komen de ondertekende documenten direct terug op de juiste plek in de applicatie.

Zo blijft alles centraal opgeslagen en gekoppeld aan de juiste klant, order of opdracht.

FileMaker regelt het proces, Stiply regelt de ondertekening.



AI highlights **tot nu toe.**

AI binnen FileMaker is inmiddels veel meer dan een chatbot naast de applicatie. Het kan helpen bij zoeken, documenten verwerken, informatie analyseren en zelfs beelden begrijpen. Vooral de combinatie met de gegevens die al in een bedrijfsapplicatie staan, maakt het interessant. Dit zijn vijf mogelijkheden die vandaag al toepasbaar zijn.



01 Zoeken zoals je praat

Een gebruiker hoeft niet altijd meer precies te weten op welk veld of filter gezocht moet worden. Een vraag als “Toon alle openstaande orders van deze maand” kan worden vertaald naar een zoekactie binnen de database. Met semantic search wordt bovendien niet alleen gekeken naar dezelfde woorden, maar ook naar de betekenis van informatie.

PRAKTISCH VOOR

orders, projecten, klanten, meldingen en andere grote datasets.



02 Documenten lezen en verwerken

Veel bedrijfsinformatie zit nog altijd in offertes, rapportages, formulieren en handleidingen. AI kan helpen om informatie uit PDF's te halen, documenten samen te vatten en ze op inhoud doorzoekbaar te maken. Zo wordt informatie uit een document direct bruikbaar binnen het proces in FileMaker.

PRAKTISCH VOOR

pakbonnen, rapportages, formulieren, contracten en handleidingen.



03 Afbeeldingen begrijpen én terugvinden

AI beperkt zich niet tot tekst. Afbeeldingen kunnen automatisch worden beschreven, waarna die informatie gebruikt kan worden om beelden terug te vinden. Handig wanneer er veel foto's in een applicatie worden opgeslagen en handmatig omschrijven te veel werk wordt.

PRAKTISCH VOOR

inspectiefoto's, schades, productafbeeldingen, onderdelen en beelden vanaf de werkvloer.

04

Vragen stellen aan je eigen applicatie



Een AI-assistent kan informatie uit de FileMaker-applicatie gebruiken als context voor een antwoord. Daardoor gaat het niet om algemene kennis, maar juist om informatie uit het eigen proces. Denk aan vragen als “Wat is er bij deze klant de afgelopen maand gebeurd?”, “Wat de voortgang van dit project samen” of “Welke orders vragen vandaag aandacht?”

PRAKTISCH VOOR

klantbeheer, projecten, planning en managementinformatie.

05

Samenvatten, ordenen en prioriteren

AI kan ook op de achtergrond grote hoeveelheden informatie verwerken. Een lange rapportage kan worden teruggebracht tot de kern, klantfeedback kan automatisch worden ingedeeld en binnengekomen meldingen kunnen worden gecategoriseerd of op urgentie worden beoordeeld.

PRAKTISCH VOOR

e-mail, aanvragen, klachten, klantfeedback, projectnotities en rapportages.

Steeds meer onderdeel van de applicatie

De belangrijkste ontwikkeling zit misschien niet in één specifieke AI-functie. AI wordt steeds minder iets dat los naast een applicatie staat. Het kan onderdeel worden van handelingen die gebruikers toch al dagelijks uitvoeren: zoeken, documenten verwerken, informatie terugvinden, gegevens beoordelen en samenvatten.

Daarmee hoeft AI niet zichtbaar op de voorgrond te staan om waarde toe te voegen. Juist wanneer het op de achtergrond helpt om sneller de juiste informatie boven tafel te krijgen of handmatig werk te verminderen, wordt het een praktisch onderdeel van het bedrijfsproces.

Hoi lezer, it's me *puck*

Normaal gesproken ben ik degene die de vragen stelt, teksten schrijft en dit magazine uiteindelijk oplevert. Voor deze editie ontsnap ik er niet aan: na bijna twee jaar bij 4PROCES is het blijkbaar tijd om mezelf eens voor te stellen.

Ik ben Puck, 32 jaar en Marketing- en Communicatiemedewerker bij 4PROCES. En eerlijk? Dat ik uiteindelijk in de ICT terecht zou komen, had ik *never nooit* kunnen bedenken. Inmiddels weet ik wel beter: juist omdat er hier zoveel verschillende bedrijven, processen en technische oplossingen voorbijkomen, blijft het werk verrassend interessant.

VAN VORMGEVING NAAR COMMUNICATIE

Mijn eerste bijbaan begon overigens niet achter een computer, maar gewoon bij de lokale slagerij in ons dorp Hillegom. Op de achtergrond ging ik een totaal andere kant op.

Eerst Grafische Vormgeving op het mbo en daarna Communicatie aan de Hogeschool van Amsterdam. Vormgeven vond ik leuk, maar ik wist ook vrij snel: dit wil ik niet de hele dag doen. Juist de combinatie vond ik interessant. Bedenken wat je wilt vertellen en daarna ook meteen nadenken over hoe je dat in beeld en tekst neerzet.

Na mijn studie verhuisde ik vanuit Amsterdam weer terug naar Hillegom. Mijn eerste 'echte' baan was aan bureauzzijside, dus werken voor verschillende klanten en merken. Nu zit ik bij 4PROCES juist aan de andere kant van de tafel: in-house, voor één merk. En eerlijk gezegd bevalt me dat veel beter. Je hebt meer zelf in de hand, kunt iets langer opbouwen en ziet ook wat er daarna gebeurt. Niet alleen iets maken, opleveren en door naar de volgende.

WAT WILLEN WE VERTELLEN?

Mijn werkzaamheden bij 4PROCES lopen nogal uiteen. Website, social media, video's, de interne weekmail en dus ook dit magazine. Op papier zijn dat allemaal verschillende dingen, maar voor mij komt het vaak steeds op hetzelfde neer: wat willen we vertellen en hoe zorgen we dat het in beeld en tekst klopt? De ene keer is dat een klantverhaal, de andere keer een websitepagina, campagne of advertentie. En soms allemaal tegelijk. Dat maakt het soms wat hectisch, maar ook heerlijk afwisselend. Daarnaast ondersteun ik Maaike ook bij een aantal organisatorische dingen op kantoor. Bezoek ontvangen, de lunch, de telefoon.

TOCH TUSSEN DE TECHNEUTEN

Dat ik uiteindelijk bij een ICT-bedrijf terechtkwam, had ik vooraf gewoon niet zo snel bedacht. Niet omdat ik er iets tegen had, maar vooral omdat het nooit echt in mijn hoofd zat als sector waar ik iets mee zou gaan doen. Typisch een 'vertekend beeld'.

Inmiddels vind ik het juist heel erg interessant. Je zit hier tussen mensen die op bijna alles wel een technisch antwoord hebben en ongemerkt leer je daar zelf ook steeds meer van. Hoe langer ik hier werk, hoe beter ik begrijp wat er allemaal mogelijk is en waarom bepaalde oplossingen voor klanten zo waardevol zijn.

Zelf ontwikkelen? Nah, geen goed idee. Alle uren zouden in design gaan zitten terwijl er nog geen één knop werkt. Mijn rol zit veel meer in het vertalen. Wat bouwen we eigenlijk? Waarom is dat interessant voor een klant? Waar zit nou echt de winst? En hoe leg je dat uit zonder een halve pagina vol ICT-termen te zetten? Uiteindelijk maakt het een klant natuurlijk niet uit hoe slim iets technisch in elkaar zit als hij niet begrijpt wat hij eraan heeft.

BOUWEN AAN EEN STERKER MERK

Ook op marketinggebied gebeurt er momenteel genoeg. Sinds kort breiden we onze marketing verder uit met nieuwe samenwerkingen en zijn we nóg serieuzer bezig met onze positionering, campagnes, en zichtbaarheid. En ja, daar krijg ik dan weer energie van. Zoveel ideeën!

Ik hoop dan ook onderdeel te zijn van, en deels verantwoordelijk te zijn voor, de volgende grote groei van 4PROCES. Niet omdat ik per se ergens bovenaan een ladder wil eindigen, maar omdat het gewoon heel gaaf is om mee te bouwen aan een uniek en sterk merk. Dat je denkt, "hebben we toch even goed gedaan zo."

EN BUITEN KANTOOR?

Dat ik dit allemaal ook nog eens vijf minuten van huis kan doen, is wel heel mooi meegenomen. Na mijn studententijd in Amsterdam kwam ik er namelijk achter dat ik toch echt een dorpsmens ben. Ik woon nu midden in Hillegom, ben al achttien jaar een bekend gezicht bij de lokale slagerij (ja, nog steeds) en een dorpsfeest sla ik niet snel over. Na mijn terugkomst bleek ook nog eens dat mijn vroegere achterbuurjongen en al jaren beste vriend, Wesley, toch echt mijn grote liefde is. Ja, het leven kan verrassend leuk lopen.

"Het ene moment wil ik regelmaat en dan weer variatie. Het is eigenlijk nooit goed, haha."

En niet alleen op werk, maar ook daarbuiten heb ik variatie nodig. Alsof ik met alles een bepaalde balans zoek. Trainen, wijnen, gamen, lezen, feesten, schilderen of een serie bingen; alles komt voorbij. En aangezien ik tegenwoordig een flinke tuin heb, moet tuinieren ook op dat lijstje komen. Toch, Wes?



Even weg van de computers

Ieder jaar gaat het team van 4PROCES samen een weekend weg. Niet alleen voor de gezelligheid, maar ook om elkaar buiten het werk beter te leren kennen. Op kantoor gaat het al snel over projecten, planningen en applicaties. Tijdens zo'n weekend is er juist tijd voor andere gesprekken, lekker eten, spelletjes en sterke verhalen. Even weg van de computers, met volop ruimte voor plezier en verbinding.

TROPISCH LIMBURG

Afgelopen juli vertrokken we naar Limburg, waar we verbleven in een grote villa midden tussen de bomen. Iedereen had een eigen kamer en er was genoeg ruimte om samen te komen. Dat kwam goed uit, want met temperaturen tot 37 graden moest het programma hier en daar worden aangepast.





SAMENWERKEN EN FANATIEK SPELEN

Toch bleef er genoeg te doen. We speelden onder andere mega-Jenga, deden opdrachten in Expeditie Robinson-stijl, gooiden en verzamelden ballen en legden in duo's, vast aan één schoen, zo snel mogelijk een parcours af. Samenwerken was belangrijk, fanatisme ook. En een klein beetje vals spelen hoorde er natuurlijk bij.

VOOR IN DE BOEKEN

Verder was er een bonte avond, een kampvuur, een WK-wedstrijd in de buitenlucht en de interne lancering van ons tweede magazine. Op zondag ging iedereen moe maar voldaan weer naar huis. Met nieuwe herinneringen, mooie verhalen en opnieuw een geslaagd teamuitje voor in de boeken.



EEN STEEDS GROTER GEZELSCHAP

Op zaterdag sloten partners en vrienden aan. Iedereen mocht iemand uitnodigen, waardoor het gezelschap nog groter en gezelliger werd. Er werd gebarbecued, gewandeld, gelachen en uitgebreid bijgepraat. We hadden zelfs koks mee die het hele weekend heerlijk voor ons kookten.



Onderdeel worden van **TEAM 4PROCES?**

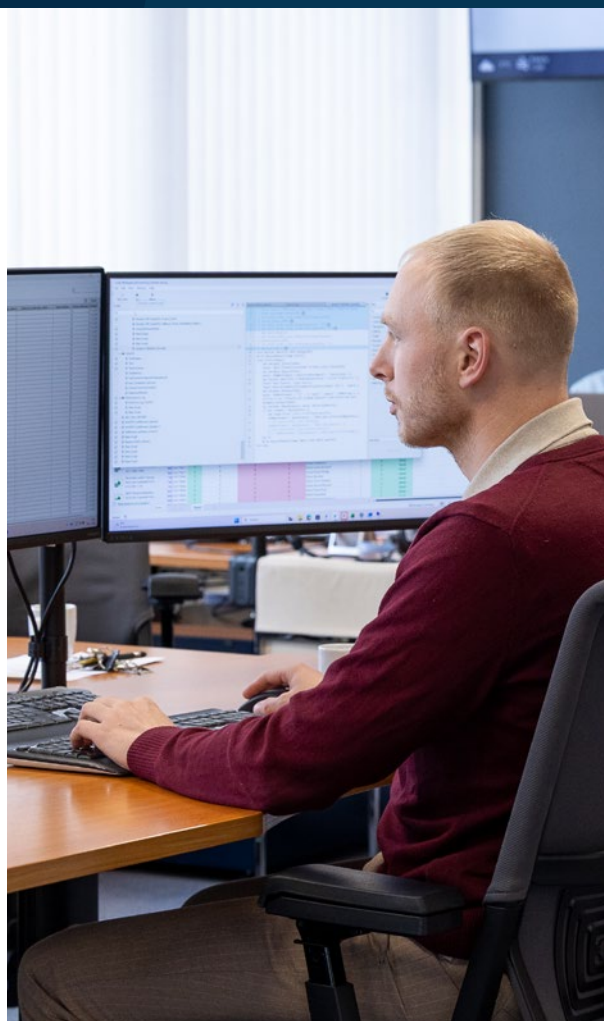
ICT Consultant / Low-code Developer

BOUWEN, MEEDENKEN EN PROCESSEN SLIMMER MAKEN

Je bouwt maatwerksoftware voor bedrijven uit allerlei branches. Daarvoor duik je niet alleen de techniek in, maar leer je ook begrijpen hoe een bedrijf werkt. Je brengt processen in kaart, denkt mee over verbeteringen en vertaalt die vervolgens zelf naar software.

Veel van je ontwikkelwerk doe je vanuit ons kantoor in Hillegom. Tegelijkertijd heb je rechtstreeks contact met klanten en werk je waar nodig op locatie. Want goede software bouw je pas als je begrijpt hoe die in de praktijk wordt gebruikt.

FileMaker hoef je nog niet te kennen. Ervaring met softwareontwikkeling, databases of applicaties geeft je een goede basis om vanuit verder te groeien.



OOIT IN DE ICT GEWERKT?

Ben je ooit begonnen in development, applicatiebeheer of een andere technische ICT-rol, maar later een andere richting opgegaan? Ook dan horen we graag van je. Met een goede technische basis kun je bij 4PROCES het vak weer oppakken en stap voor stap doorgroeien binnen onze projecten.



32-40
uur



Hillegom



Winstdeling



Groeien



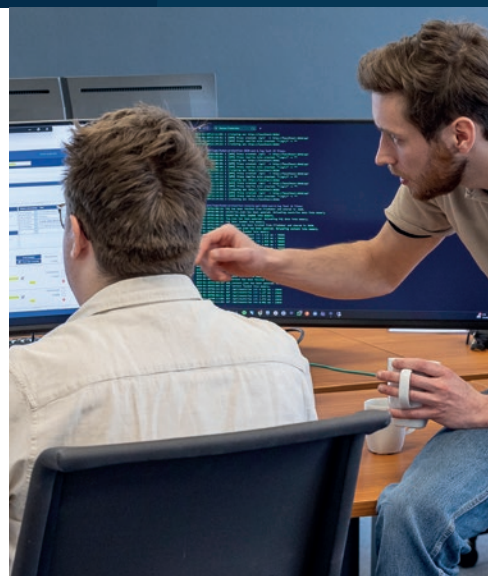
Afwisseling

Full-Stack Web developer

VAN FRONTEND TOT BACKEND

Als Full-Stack Web Developer bouw je maatwerkportalen en webapplicaties voor onze klanten. Je werkt aan de complete technische oplossing: van wat een gebruiker op het scherm ziet tot de logica, koppelingen en techniek daarachter.

Je werkt onder andere met Vue, Nuxt.js, Node.js en REST/JSON-API's en krijgt veel vrijheid om mee te denken over hoe een oplossing technisch wordt opgebouwd.



Sales Professional ICT

COMMERCIEEL, TECHNISCH EN DICHT OP DE KLANT

Als Sales Professional ICT ga je in gesprek met bedrijven over hun processen en uitdagingen. Waar loopt het vast? Wat kost onnodig tijd? En waar kan software het verschil maken?

Je hoeft de oplossing niet zelf te bouwen, maar je begrijpt genoeg van ICT om kansen te herkennen en samen met onze consultants tot een passende oplossing te komen. Van het eerste gesprek tot een nieuwe samenwerking.

Benieuwd naar de volledige vacatures?
bekijk ze allemaal op 4proces.nl/vacatures



Andere branche, zelfde proces

Een foodproducent, installatiebedrijf, makelaarsvereniging en infrabedrijf hebben op het eerste gezicht weinig met elkaar gemeen. Toch zien we onder al die verschillende werkzaamheden vaak dezelfde processen terug. Er komt iets binnen, iemand moet ermee aan de slag, werkzaamheden worden gepland, informatie wordt vastgelegd en uiteindelijk moet duidelijk zijn wat er is gebeurd.

Bij 4PROCES komen we bij bedrijven uit allerlei sectoren over de vloer. De details zijn telkens anders. Vragen over wie wat moet doen, welke informatie nodig is en wat de volgende stap is, keren steeds terug.

VAN GRONDSTOF OF MATERIAAL NAAR GEREED PRODUCT

Foodproductie, maakindustrie en procesindustrie verschillen sterk in wat er uiteindelijk wordt gemaakt, maar in de stappen ernaartoe zitten duidelijke overeenkomsten.

In food draait veel om recepturen, grondstoffen, batches, houdbaarheid en kwaliteitscontroles. Een klantorder heeft gevolgen voor productieplanning, voorraad, verpakkingen en traceerbaarheid. Bij HAWI Food Group en Ruiten Foodpack draait dat om ingrediënten, productielijnen en voedselveiligheid. De basis blijft herkenbaar: order > planning > materiaal > uitvoering > controle > levering.

In de maakindustrie begint het vaak met een product dat volgens bepaalde specificaties moet worden geproduceerd. Daarvoor zijn materiaal, machines, planning en verschillende bewerkingen nodig, met onderweg controles op kwaliteit. Bij APEX gaat het bijvoorbeeld om staal dat verschillende productiestappen doorloopt voordat er een gereed product ontstaat (*lees meer op pagina 10*).

Ook bij Scandinavian Oil Services zijn nauwkeurigheid en herleidbaarheid cruciaal. Daar wordt gewerkt met additieven, recepten, batchcodes, injecties en documentatie. De juiste medewerker moet op het juiste moment het juiste product gebruiken volgens de juiste instructie.

Het eindproduct verschilt, maar de behoefte aan overzicht over materiaal, voortgang, kwaliteit en herleidbaarheid nauwelijks.

VAN AANBOD EN VOORRAAD NAAR LEVERING

Bij automotive, teelt & agro en handel & groothandel spelen beschikbaarheid, voorraad, beweging en verkoop een belangrijke rol. In automotive en onderdelenhandel komen inkoop, voorraad, transport, verkoop en marge dicht bij elkaar. Een artikel wordt ingekocht, verplaatst en uiteindelijk verkocht. Ondertussen wil je weten wat onderweg is, wat beschikbaar is, voor wie het bestemd is en wat een verkoop oplevert.

Binnen teelt en agro draait veel om planning, partijen, kwaliteit en beschikbaarheid. Producten groeien, worden



geooogst, verwerkt en uiteindelijk verkocht of uitgeleverd. Daardoor moet continu duidelijk zijn wat beschikbaar is, waar een partij zich bevindt en wat ermee moet gebeuren.

Flowersconnect laat goed zien hoe dat in de tulpenhandel werkt. Beschikbare partijen worden aangeboden en kopers kunnen snel reageren of bieden. De basis blijft herkenbaar: aanbod > vraag > prijs > akkoord > levering.

Of het nu om een auto-onderdeel of een tulpenpartij gaat: actueel inzicht in voorraad, locatie, bestemming en levering blijft belangrijk.

VAN PLANNING NAAR UITVOERING

Bij bouw & infra, logistiek & transport en installatie, service & onderhoud draait veel om werkzaamheden die op het juiste moment en vaak op een specifieke locatie moeten worden uitgevoerd.

Voordat een bouw- of infraproject kan starten, moeten vaak meerdere stappen worden doorlopen: opname, calculatie, vergunningen, materiaal en

planning. Sommige werkzaamheden kunnen pas beginnen als een eerdere stap is afgerond. Bij Antonides Infrawerken zie je dat terug in het kritieke pad van een aanvraag: welke stappen zijn van elkaar afhankelijk en wat moet gereed zijn voordat het werk verder kan?

Bij transport draait veel om opdracht, tijd, locatie, mensen en materieel. Een rit moet worden ingepland, een chauffeur en voertuig moeten beschikbaar zijn en wijzigingen moeten snel kunnen worden verwerkt. Achteraf volgen uren, documenten en facturatie.

Bij serviceorganisaties staat vaak een installatie of asset bij de klant centraal, zoals bij Van der Mark Ketelonderhoud. Die heeft een locatie, technische gegevens, historie en momenten waarop onderhoud of keuring nodig is. Een monteur wil weten waar hij moet zijn, wat daar staat en wat eerder is uitgevoerd.

De werkzaamheden verschillen, maar de kernvraag blijft: wie moet wat, waar en wanneer uitvoeren?

VAN AANVRAAG NAAR AFGEROND DOSSIER

Bij verenigingen, vastgoed & makelaardij en zakelijke dienstverlening draait veel om relaties, aanvragen, documenten, statussen en opvolging.

Bij een vereniging schrijven leden zich bijvoorbeeld in voor cursussen en evenementen, worden documenten beschikbaar gesteld en betalingen verwerkt. Bij Makelaarsvereniging Amsterdam komen die onderdelen samen. De 'order' heet hier een inschrijving en de 'klant' is een lid, maar de basis blijft herkenbaar: iemand doet een aanvraag, er gelden voorwaarden en de juiste informatie moet worden verwerkt en teruggekoppeld. Een makelaar werkt niet met productielijnen of pallets, maar wel met relaties, objecten, afspraken en documenten. Van opname en bezichtigingen tot biedingen en overdracht: iedere stap vraagt om informatie en opvolging.

Bij zakelijke dienstverlening is het eindproduct vaak minder tastbaar. Er komt een aanvraag binnen, werkzaamheden worden verdeeld en uiteindelijk volgt een rapportage, advies, document of factuur.

Ook bij De Centrale, die eerder in dit magazine uitgebreid aan bod komt, zie je zo'n proces terug. Aanvragen bewegen door verschillende fases en statussen. Ontbreken er gegevens, dan volgt een andere actie dan wanneer een dossier compleet is.

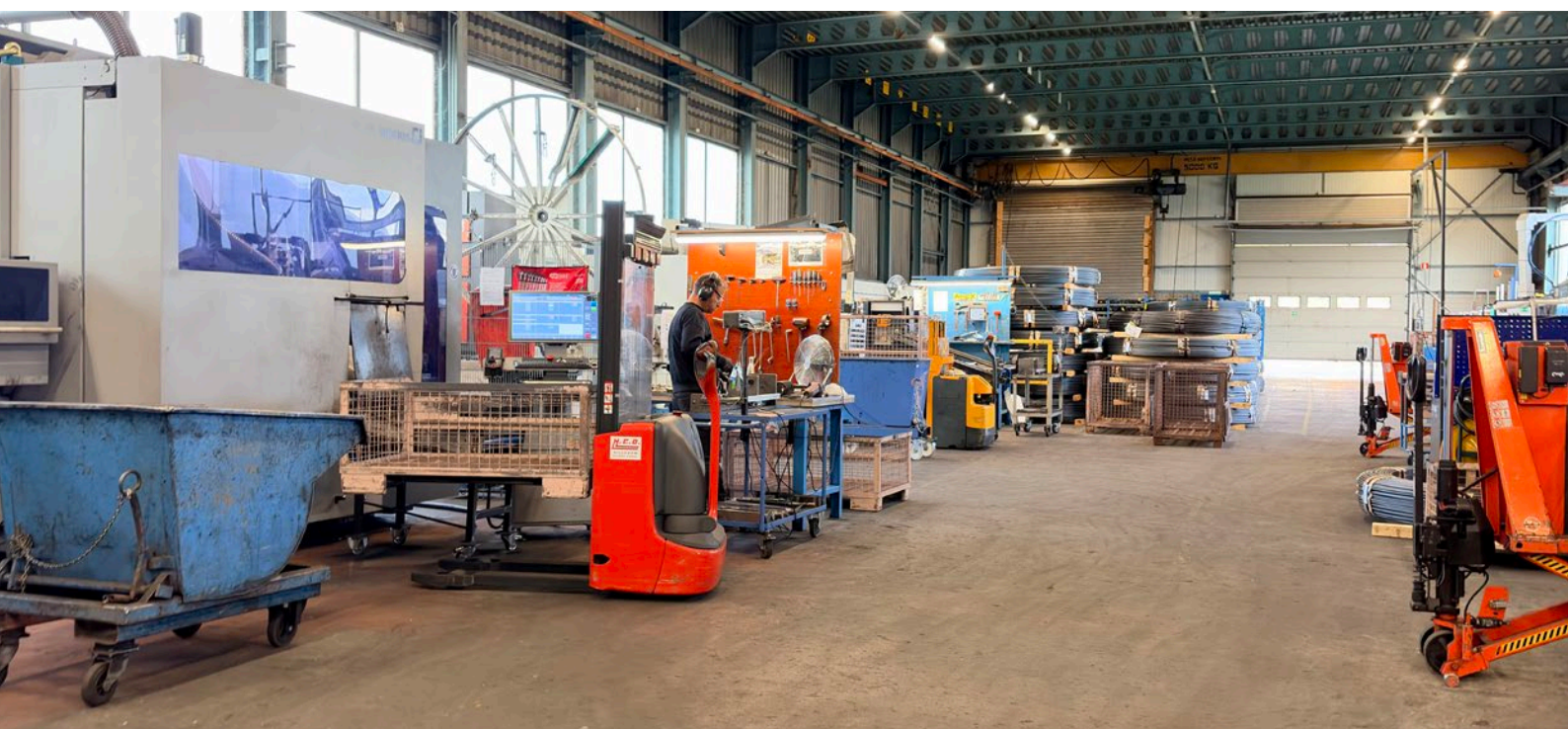
Waar dat vroeger veelal via Excel, papier en losse dossiers gebeurde, komen die stappen nu samen in één centraal digitaal proces (*lees meer op pagina 22*).

DE BRANCHE VERSCHILT, DE VRAGEN BLIJVEN

Wie alleen naar het eindproduct kijkt, ziet totaal verschillende werelden. Een fles saus heeft weinig met een bouwproject te maken en een makelaar werkt anders dan een producent van veren. Maar zodra je naar het proces eronder kijkt, komen dezelfde vragen terug. Wat komt er binnen? Wie moet ermee aan de slag? Welke informatie is nodig? Welke stappen en controles horen daarbij?

Juist daarom kan ervaring uit verschillende branches waardevol zijn. Niet omdat een oplossing uit de ene sector één-op-één naar een andere sector gekopieerd kan worden, maar omdat patronen sneller herkenbaar worden. Een planning blijft een planning, of je nu medewerkers, machines of productieorders plant. Traceerbaarheid draait altijd om kunnen herleiden waar iets vandaan komt en waar het naartoe is gegaan.

Je bedrijf is waarschijnlijk uniek in wat het maakt, verkoopt of levert. Maar de processen die ervoor zorgen dat dat iedere dag goed gebeurt, zijn vaak een stuk herkenbaarder dan je denkt.





► *Vierde editie*

Hier gaan we het de volgende keer over hebben.

LINDA. Foundation

Nieuw jaar, nieuwe software?

Checklist Traceerbaarheid

En natuurlijk veel meer.

Software die werkt zoals jij werkt

Laten we praten!

