

## Klantcase BusinessITScan®: directeur aan het woord

### Van der Linden groep: een moderne en gespecialiseerde logistiek dienstverlener

De van der Linden groep in Waalwijk is specialist in opslag en transport van meubelen, lengtegoederen, zeecontainers, en groupage in de Benelux en Duitsland. Van der Linden is sinds 1941 een **betrouwbaar familiebedrijf**, dat wordt geleid door de derde generatie: Sander, Nicola en John van der Linden. 90 medewerkers werken dagelijks enthousiast aan het neerzetten van kwaliteit, en daar zijn ze trots op. John van der Linden is in de directie verantwoordelijk voor efficiënte bedrijfsprocessen, ICT, informatiemanagement en financiën.



### Veelzijdig en duurzaam

John van der Linden vertelt: 'We zijn behoorlijk gegroeid dit decennium. We zijn opgevoed met "doe maar gewoon", maar natuurlijk mogen alle medewerkers van ons bedrijf **hartstikke trots zijn** op ons werk en onze klanten'. In 2016 hebben we ons 75-jarig jubileum dan ook groots gevierd.'

'Om verdere groei mogelijk te maken, hebben we in 2017 een **nieuw logistiek centrum** in gebruik genomen voor meubel-logistiek. Het pand is neergezet voor de toekomst: de nieuwbouw is voorzien van LED-verlichting en zonnepanelen. Met onze containerterminal en expressdiensten, zijn we dus behalve een veelzijdige ook een duurzame logistiek dienstverlener.'

### Waarom koos je voor de BusinessITScan®

John van der Linden: 'We vonden het na de snelle groei, gezond om kritisch naar onze processen, organisatie en ICT te kijken. We wilden alleen geen maandenlange analyse, maar concrete stappen zetten. Ik hoorde over de BusinessITScan, en heb toen met de directie de gratis sneak preview gebruikt. Dat gaf een goed eerste inzicht in waar we staan, en om met elkaar in gesprek te gaan'.

'De volledige BusinessITScan hebben we daarna gebruikt met 10 personen. Ze ontvingen een uitnodiging vanuit de tool, om op internet rolafhankelijke vragen te beantwoorden. Dat gaf ons snel inzicht in de tevredenheid van ons MT en onze gebruikers met IT, het belang van IT voor onze organisatie, veel veel feiten en meningen, en verbeterpunten in onze processen en automatisering. Met die integrale praatplaat en de concrete adviezen in het adviesrapport gingen we aan de slag, waardoor we meer **in contact zijn** over de relevante thema's.'

### Eerst organiseren, dan automatiseren

'Het dashboard en het adviesrapport met de zes IT-succesfactoren lieten ons goed zien waar we konden verbeteren. In een interactieve workshop hebben we dat met een kerngroep van collega's besproken. We zijn en blijven een transportbedrijf, we zijn dus praktische mensen. Het was erg zinvol om na de workshop in gesprek te gaan over de eenvoudige vraag: "**Wat doe je?**". Het hoofdproces, de deelprocessen en de taken daarbinnen hebben we zo stapsgewijs kunnen verbeteren'.

John vertelt verder: 'we werken voor verschillende klanten, en merkten dat we onze processen toch klantgerichter en met name een stuk eenvoudiger konden maken. Door dit eerst te organiseren, hebben we ook een betere basis om meer te automatiseren. Dat is een groot pluspunt.'

### Waar sta je nu, begin 2019?

John vertelt: 'We hebben ondertussen het volgende overleg met de kerngroep gehad. Daarin hebben we de inzichten gedeeld, de veranderingen en de **nieuwe uitgangspunten** voor de toekomst besproken. Het was zinvol om met de leiding gevenden van ons bedrijf terug te kijken en vooruit te kijken.'

'Ons proces is verduidelijkt, we hebben een heldere organisatie- en overlegstructuur uitgewerkt, en we hebben vastgesteld welke **proces- en IT-verbeteringen** we gaan doorvoeren. Ook hebben we met elkaar onze nieuwe kernwaarden besproken.' John grinnikt: 'dat klinkt misschien wat sjiek voor een logistiek dienstverlener, maar we waren het wel eens met de consultant van IT's Teamwork dat het goed is om duidelijk te maken wat we willen zijn.'



### Kernwaarden: KOERS

'We zijn ook gaan nadenken over een helder en betekenisvol woord, waarmee we alle collega's kunnen verbinden. Dat was een heel mooi proces, omdat we ook beeld kregen bij hoe iedereen in de wedstrijd zit. Voor de ene is het operationele belangrijk, voor de ander het financiële. Wat goed was: telkens kwamen we erop uit dat onze klant écht centraal staat. Onze diensten zijn vaak écht maatwerk.'

Ook het resultaat mag van het denkwerk over de kernwaarden mag er zijn. John daarover: 'De nieuwe kernwaarden van ons bedrijf zijn: Klantgericht, Open, Eerlijk, Rendabel en Sociaal. Telkens als we in gesprek zijn met elkaar, merken we dat KOERS al in korte tijd een anker voor ons is geworden. Het was mooi en zinvol om dit met de kerngroep te merken, en het binnen ons bedrijf uit te dragen!'

### Meer informatie

Over van der Linden:  
[www.vdlindentransport.nl](http://www.vdlindentransport.nl)

Over IT's Teamwork:  
[www.itsteamwork.nl](http://www.itsteamwork.nl)

Over de zes IT-succesfactoren:  
[www.it-succesfactoren.nl](http://www.it-succesfactoren.nl)

Over de BusinessITScan:  
[www.businessitscan.nl](http://www.businessitscan.nl)