



John Uilenberg (links) en Gertjan Prins.

John Uilenberg en Gertjan Prins van Den Braven Group

De markt vraagt om kennis en dienstverlening

‘Wij willen ons onderscheiden door beter te zijn’, zegt John Uilenberg, hoofd van het Centre of Excellence van Den Braven Group. Het bedrijf was vooral leverancier van katten, lijmen en schuimen. Nu richt het zich meer op het leveren van totaalpakketten en het overdragen van kennis. ‘We werken met concepten. Luchtdicht bouwen is daar één van. We leveren een bijpassend pakket aan producten en vertellen hoe deze toepasbaar zijn’, aldus conceptmanager Gertjan Prins.

Tekst Elske Koopman | Beeld Ilco Kemmere

En het blijft niet bij vertellen. In het recentelijk geopende Centre of Excellence is ook een praktijkruimte ingericht. Het heeft wat weg van een kookstudio, maar in plaats van bestek liggen er kitpistolen in de la en in het kastje staan geen kruiden, maar kit- en lijmkokers en de wasemkap dient nu voor het afvoeren van vrijkomende gassen. ‘Hier vertellen we de mensen welke producten nodig zijn om het beste resultaat te krijgen en we laten ze het meteen uitproberen. En als een andere toepassing ter sprake komt, kunnen we die er zo bij pakken’, zegt Uilenberg stralend en wijzend op de deur van het archief.

Het gebouw is op 8 november 2014 in gebruik genomen. Aan de buitenkant oogt het futuristisch met geperforeerde platen boven de glazen wanden op de begane grond. Het springt eruit in het industriegebied in Oosterhout. Vanaf de oprichting in 1974 is Den Braven gespecialiseerd in de productie van ISO-gecertificeerde katten, lijmen, purschuimen en technische aerosols voor de bouwsector en diverse industriële toepassingen. Tot 2010 was Den Braven Group een echt familiebedrijf met als doel de grootste te zijn op het gebied van katten, lijmen en schuimen. Toen kwam er een investeerder en veranderde de mentaliteit van het grootste naar de beste te zijn. Daarbij hoort het overdragen van kennis via dit Centre of Excellence.

Onderscheiden

‘In 2012 kwam een nieuwe CEO en die was heel stellig: we moeten ons onderscheiden door beter te zijn. Het is wat de markt in deze tijd van ons vraagt: kennis en dienstverlening. Iedereen kan kiezen op prijs, maar kennis over de toepassing meegeven is steeds belangrijker.’ Uilenberg

vertelt over de gang naar de bouwmarkt. Bij de ene vraag je om een product en leest de verkoper de gebruiksaanwijzing van de verpakking voor. Bij de ander weet de verkoper welk product bij je vraag hoort en loopt hij ook nog even mee om de rest van de materialen uit te zoeken. ‘We leveren nu die onderbouwing en daarmee onderscheiden we ons.’

De investeerder was ondanks het economisch tij bereid te investeren. Niet alle medewerkers konden en wilden mee met de nieuwe koers. ‘Van een deel hebben we afscheid genomen, maar er kwam ook nieuw personeel bij. We hebben nu meer structuur en orde en een middenmanagement die we voorheen niet hadden’, schetst Uilenburg. Voor die tijd deden ze meer met minder mensen. Nu is er naast meer structuur ook specifiekere kennis aanwezig. Met de komst van de nieuwe CEO is ook afscheid genomen van een deel van de klanten. ‘We hebben heel goed gekeken aan wie we nog direct willen leveren en aan wie niet. De laatste groep moet nu naar ons gespecialiseerd dealernetwerk om ons product te blijven gebruiken’, aldus Uilenberg. Prins vult aan: ‘Onder elk idee moet een plan liggen waarbij we steeds de vraag stellen hoe we onze kansen zien.’ ‘Nieuwe ideeën krijgen meer kans. In het familiebedrijf stuurde de eigenaar vooral op gevoel en nu vraagt de investeerder bij elk idee om een goed onderbouwd plan’, weet Uilenberg, die zo succesvol voor het Centre of Excellence heeft gepleit.

Den Braven Group is met de tijd meegegaan. Was het eerst de bedoeling om in zo veel mogelijk landen een vlaggetje te zetten met een vestiging, nu staat de dienstverlening voorop. Sommige filialen zijn samengevoegd, Spanje en Portugal delen bijvoorbeeld nu de vestiging Iberia. Het

principe train de trainer is ingevoerd. 'Voorheen belde iedereen met een technische vraag of voor een advies direct met het hoofdkantoor. Nu doen zij dat via één door ons getrainde technisch verantwoordelijken in het land. Zo verspreiden we de kennis meteen breder, omdat hij de vraag bij ons uitzet en het antwoord dezelfde route aflegt. De oude route is afgesneden', zegt Uilenberg.

Basiskennis bij medewerkers

Er is geïnvesteerd in het personeel. Die krijgen nu bij indiensttreding direct cursussen aangeboden en moeten allemaal basiskennis hebben van de producten. Daarnaast krijgen zij ook les in arbeidsomstandigheden en andere aanpalende terreinen, zodat ze weten waar ze het over hebben. 'Als iemand belde omdat bijvoorbeeld de kit vergeelde, moest deze voorheen vaak wachten op een antwoord. Nu kan bijna iedereen vertellen dat ofwel het verkeerde product is gebruikt voor de toepassing, of dat het verkeerd is verwerkt', schetst Uilenberg. De juiste manier van verwerken leren de medewerkers en handelaren ook in de praktijk. Hij gebruikt het voorbeeld van een blikje cola. Daar kun je een uur over vertellen, maar je weet pas echt wat het is als je het blik opent.

De klanten en de medewerkers krijgen in de praktijkruimte tips en trucs en ze leren hoe ze lastige producten op een eenvoudige manier kunnen verwerken. De vestigingen in andere landen krijgen nu via webinars de informatie compleet met examens en bij goed resultaat een certificaat. Daarnaast heeft het bedrijf filmpjes gemaakt met de juiste verwerking

duidelijk vermeld welke functies de verschillende producten hebben. Wij leveren alles aan, de volgorde, de koofborden en de handleidingen, zodat onze klanten het alleen nog maar neer hoeven te zetten. Onze accountmanagers bezoeken de handelaren en zijn nu ook aanspreekpunt voor vragen van aannemers. We zijn nu meer klantgericht en hebben keuzes gemaakt voor klanten door de invoering van concepten', zegt Prins.

Als expert op het gebied van luchtdicht bouwen moest het pand van het nieuwe Centre of Excellence voldoen aan de scherpste eisen. Waar klasse 2 per 1 januari 2015 standaard is, wilde Den Braven Group klasse 3 voor het nieuwe gebouw. 'We hebben de aannemer moeten behoeden voor fouten om hieraan te kunnen voldoen. Bij het plaatsen van de kanaalplaten en het zetten van de staalconstructie vereist luchtdichting alle aandacht. Als je in de ruwbouw al fouten maakt, wordt het erg lastig om klasse 3 te halen. Als je een fietsband plakt en de plakker gerimpeld aanbrengt, blijft de band lekken.'

Onderschat

Volgens Prins onderschatten veel partijen het luchtdicht bouwen. 'Er is veel behoefte aan kennis.' Daarom biedt het bedrijf de module luchtdicht bouwen aan en zijn er diverse tools ontwikkeld om Luchtdicht Bouwen makkelijker te maken. We proberen het simpel te houden. Architecten zijn dol op cijfertjes. Zij krijgen daarom een andere workshop dan de in oplossingen denkende aannemers. Door de opleiding van architecten komen de producten van Den Braven in het bestek. De aannemers leren ermee werken om het bestek uit te voeren. 'Bovendien moeten aan-

'Bij het plaatsen van de kanaalplaten en het zetten van de staalconstructie vereist luchtdichting alle aandacht. Als je in de ruwbouw al fouten maakt, wordt het erg lastig om klasse 3 te halen'

van verschillende producten. 'Vroeger reisden we over de wereld om uitleg te geven, nu kunnen we dat via internet. Er is door het Centre of Excellence een hulpmiddel ontwikkeld dat de juiste keuze vereenvoudigt. In 2015 zal dit in gebruikgenomen worden. Bij ingewikkelde projecten kan het nog steeds zijn dat een medewerker afreist om ter plaatse te kijken en te adviseren. Recent bijvoorbeeld nog bij een ambitieus project in Dubai. Maar over het algemeen vindt de (bij)scholing plaats in het Centre of Excellence naast het hoofdkantoor in Oosterhout. Vorig jaar zijn 96 trainingsdagen georganiseerd voor medewerkers, handelaren en bijvoorbeeld de ijzerwarenssector. Voor dit jaar staan al vijftig workshops gepland, maar de verwachting is dat dit aantal groeit tot honderdvijftig.

Schappenplan

Het bedrijf biedt nu ook de totaalconcepten aan. Naast workshops krijgen de handelaren ook een schappenplan. Bijvoorbeeld voor verfkloplossingen, beglazing en luchtdicht bouwen. 'Alles staat handig bij elkaar gesorteerd naar toepassing en concept. Er staat bijvoorbeeld ook

nemers volgens de nieuwe strengere regels per 1 januari zelf de controle uitvoeren. Wij helpen ze daarbij, zodat ze met de 'blowerdoortest' of luchtdichtheidstest het goede resultaat halen. Het gebouw wordt dan op onderdruk of overdruk gebracht en met behulp van rook of een thermografische camera worden luchtlekken in beeld gebracht.

In het Centre of Excellence zijn naast de praktijkruimte, een grote theorieruimte met 56 zitplaatsen en een kleine vergaderzaal met geïntegreerde camera op de televisie voor kleine sessies of voor online cursussen. 'Het maximale aantal voor deelnemers hebben we op vijftig staan, maar kleinere groepen of 1 op 1 lessen komen ook voor', zegt Uilenberg. Het is nu rustig, maar na de lunch komt er weer een groep van twintig personen voor een training over luchtdicht bouwen, dit keer bestaat de groep uit handelaren die hun kennis komen vergroten.

Op de BouwBeurs presenteert Den Braven op dinsdag 10 februari samen met Bouwformatie een nieuw boek over EPC 0,4. Namens Den Braven geeft Prins dan samen met andere kennisdelers een toelichting op luchtdicht bouwen.