



John
Timmermans,
Koninklijke
Kusters
Engineering:
altijd handen af
van het geld

**Tweede editie
symposium
'Slimmer produceren' op
13 november in Villa Flora**

Marc Puyn, Kersten
Europe: Ondernemer
in de achtergrond

World Wide Services

De belangrijkste regel: altijd handen af van het geld

Tekst: Rob Buchholz | Fotografie: Petra Lenssen



John Timmermans: In de meeste landen waarden ze het enorm als je een aantal woorden in hun taal spreekt

In Noord-Limburg zijn veel bedrijven gevestigd die internationaal opereren. Medewerkers en managers van deze bedrijven komen in contact met de meest uiteenlopende culturen en ervaren daardoor heel bijzondere momenten. Ieder land of streek heeft zijn eigen gewoonten, omgangsvormen en cultuur

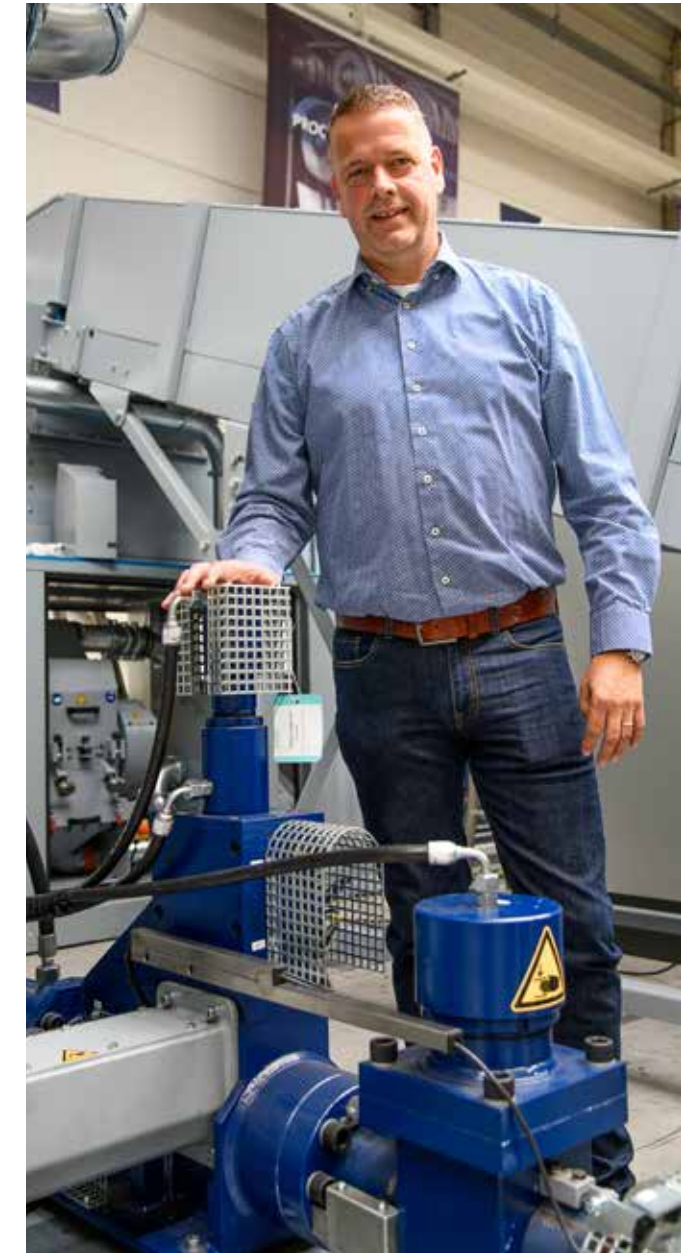
Het in 1911 opgerichte Koninklijke Kusters Engineering staat vooral bekend als een wereldwijd toonaangevende producent van op maat ontworpen machines voor de veilige en betrouwbare vernietiging van bankbiljetten, munten en dragers van vertrouwelijke informatie. Tevens richt dit Venlose bedrijf zich de laatste jaren ook op de markt voor het terugwinnen van grondstoffen uit (organische) afvalstromen. Speciaal daarvoor ontwikkelde Kusters twee machines: de Organic Liquefying Press (OLP) en de Rotoshifter. De OLP kan onder andere de organische fractie scheiden van huisvuil door middel van hoge druk. Vaste en vloeibare stoffen worden zo gescheiden en maken deze dan geschikt voor circulaire en biobased toepassingen. De Rotoshifter is vooral geschikt voor het scheiden van zware en lichtere afvalstoffen, zoals het opschonen van steen, glas en folies uit compost.

Twee handen

Kusters heeft vestigingen in India, de VS, Afrika en Rusland. Toch maken de eigen monteurs van het bedrijf de nodige kilometers. John Timmermans reisde in het begin van zijn carrière over de hele wereld. Inmiddels stuurt hij als service manager zelf de monteurs aan. Hij hoort de verhalen en bespeurt zo de verschillen met vroeger. Volgens hem blijven waakzaamheid en de reguliere fatsoensnormen nog steeds essentieel in de moderne wijze van zaken doen. "Wij leggen, schuiven of gooien soms een visitekaartje richting onze contactpersoon. Dat past bij onze formele omgangsnormen. Er zijn landen waar dat absoluut not done is. Daar overhandig je het visitekaartje met twee handen aan de zakenpartner. Dergelijke kleine verschillen zijn essentieel om succesvol te zijn."

Tien kilo blikjes

Als servicemonteur deed Timmermans 25 jaar geleden wereldwijd veel ervaring op. "Ik was jong en het was voor mij één groot avontuur. In onze functie moesten wij alles doen. Mechanisch en elektrisch werk. Ik testte de machines, verzorgde de opbouw bij klanten, ondertekende papieren et cetera. Je bent als monteur ongeveer 120 dagen per jaar onderweg. Als we een vergelijk maken met de situatie nu was de wereld toen nog heel primitief. Er was geen internet, e-mail of mobiele telefonie." Als Timmermans bijvoorbeeld in India



verbleef, moest hij drie kwartier rijden om een geschikte telefooncel te vinden. Na vijf keer proberen thuis en op de zaak, was hij blij de baas aan de telefoon te krijgen. "En laat jij ook mijn vrouw even weten dat ik nog leef", vroeg hij dan. "Ik nam sowieso een sporttas mee waar meer dan tien kilo blikjes Struik, maar ook brood en beleg in zat. Tegenwoordig kun je op veel plaatsen goed en gezond eten. Midden jaren negentig kwam je het hotel niet uit. Natuurlijk zijn er nog steeds verschillen. In de meeste landen waarden ze het enorm als je een aantal woorden van hun taal spreekt. Dat is voldoende om het ijs te breken."

Tijdsverschillen

Hoewel hij vaak wel drie weken aaneengesloten in een ander land verbleef, waren het zeker geen minivakanties. Timmermans schudt zijn hoofd. "Ik maakte vooral lange da-

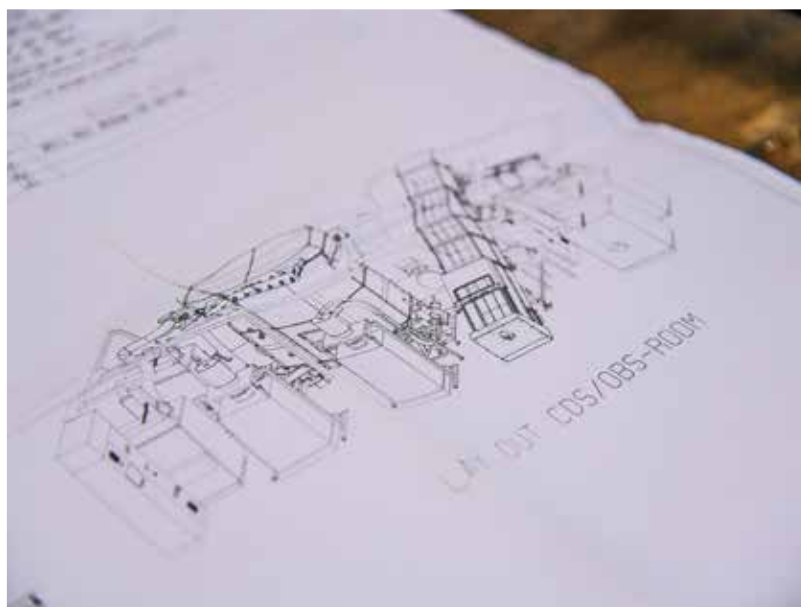
gen. Van maandag tot en met zaterdag. Van 's morgens zeven tot 's avonds acht uur en vaak in (sub)tropische temperaturen. Op zondag was ik dan zo moe dat uitrusten gewoon essentieel was. Natuurlijk is het een belevenis want je blijft toch met cultuurverschillen en andere omgangsnormen te maken houden. Ook vandaag nog. Hier in het westen willen wij alles snel en direct doen. Maar afspreken op een bepaald tijdstip is in andere landen een uitdaging. Daar kijken ze niet zo nauw. Bovendien heb je met tijdsverschillen te maken van soms een halve dag. Als ik halverwege mijn werkdag was, begonnen mijn collega's in Venlo pas te werken of andersom. Dus het maken van een goede planning was vaak een uitdaging. Je kunt niet altijd snel even iets navragen. Daar heb ik in het begin zeker aan moeten wennen."

"En laat jij ook mijn vrouw even weten dat ik nog leef", vroeg hij dan

Volledig gescreend

In ieder land is de begeleiding anders. "Wij hebben vooral met centrale banken te maken. Dus ook met geld. De bewaking is terecht streng, maar tegenwoordig schuilen onze belangrijkste taken in het voortraject. Alles is tot in detail voorbereid. Wij lopen wereldwijd bij centrale banken naar binnen. Soms is daar een plaatselijke agent van ons bedrijf of partner bij; andere keren ben je alleen. De wisselwerking tussen onze mensen en de klant is steeds belangrijker. Ook voor monteurs. Je hebt niet alleen met machines te maken. Ook met mensen. Er is één ding dat onze monteurs altijd moeten onthouden. Handen af van het geld! Dat moet je gewoon niet willen! Daarom worden onze mensen ook volledig vooraf gescreend door onze klant. En dat gaat heel ver. Je mag gewoon niet chantabel zijn. Tevens laten wij een machine altijd proefdraaien in bijzijn van personeel van de betreffende bank of organisatie. Het starten van een machine gebeurt sowieso altijd door de klant. Zowel op locatie als met service op afstand. Wij kijken wel, op verzoek van de klant, via een VPN-verbinding mee in grafieken om te kijken wat een machine doet en lossen het op, maar starten nooit op om veiligheidsredenen."

Vanaf het moment dat Timmermans een nieuwe functie kreeg en het vele reizen tot het verleden behoorde, moest hij daar echt aan wennen. "Je werkt plotseling van acht tot vijf. Bent om zes uur thuis. Het is heel anders en heeft ook zijn charme, maar het was zeker voor mijn partner even wennen. Je levert een stuk vrijheid in, maar nu ik ouder word, heb ik daar steeds minder moeite mee. Dankzij mijn huidige functie is er ook veel contact met de klanten en soms ga ik nog wel eens een keer mee op locatie. Dan merk ik hoeveel veranderd is", zo sluit hij af met een lach. ■



Kerngroep Techno Valley



Industrie 4.0:
maakindustrie
wordt totaal
anders; doe mee!

De vierde industriële revolutie (Smart Industry) is begonnen. De afgelopen honderd jaar ging het van water- en stoomkracht om de productie te mechaniseren, vaak in centrale fabrieksgebouwen (eerste industriële revolutie), via de elektrische motor, waardoor gestandaardiseerde massaproductie begon (tweede industriële revolutie) naar digitalisering en robotisering en automatisering van herhaalde activiteiten (derde industriële revolutie). Zo ontstonden telkens weer nieuwe processen, producten en markten. De vierde industriële revolutie gaat nog verder en zal qua snelheid en reikwijdte de wereld écht op zijn kop gaan zetten.

Technologische doorbraken gaan op dit moment razendsnel: van lineair naar exponentieel. Dit zal overal snel leiden tot grote veranderingen. Totale productie- en managementsystemen zullen anders worden. Miljarden mensen die zijn verbonden via smartphones met grote rekenkracht en opslagcapaciteit (in de Cloud) krijgen altijd en overal toegang tot informatie en kennis. Nieuwe technieken zoals robotica, het Internet-of-Things (IOT), autonome voertuigen (AGV's), kunstmatige intelligentie (AI), biotechnologie, 3D-printen, nanotechnologie, energieopslag, slimme sensoren en nieuwe materialen brengen dit nog verder. Apparaten en systemen worden helemaal digitaal en vormen gecombineerd een ingewikkeld, digitaal ecosysteem waarin alles met elkaar is verbonden: infrastructures, systemen, processen, mensen, organisaties, producenten, klanten en leveranciers. En dit zal veel sneller gebeuren en veel belangrijker zijn dan velen denken.

Leden van Techno Valley hebben in een strategiesessie verkend wat ze hiermee willen en ze besloten om die technologische uitdagingen samen te gaan verkennen en toe te passen. Wat betekent het allemaal voor mijn bedrijf en hoe kan ik er zo goed mogelijk op inspelen? Wat kunnen we samen bedenken en doen? Vanuit de diversiteit en kracht van de industrie in onze regio kunnen we door het slim inzetten van die technieken sterke en passende producten en diensten voor de toekomst bedenken, ontwikkelen en samen maken, met elkaar en in combinatie met de kennisinstellingen in onze regio. Interesse om meer te weten of mee te doen: mail naar technovalley2030@outlook.com en wij kijken samen naar de mogelijkheden om te combineren en samen op te trekken.

Harry Loozen, interim-directeur & strategisch adviseur
Voormalig algemeen directeur
Kamer van Koophandel Limburg