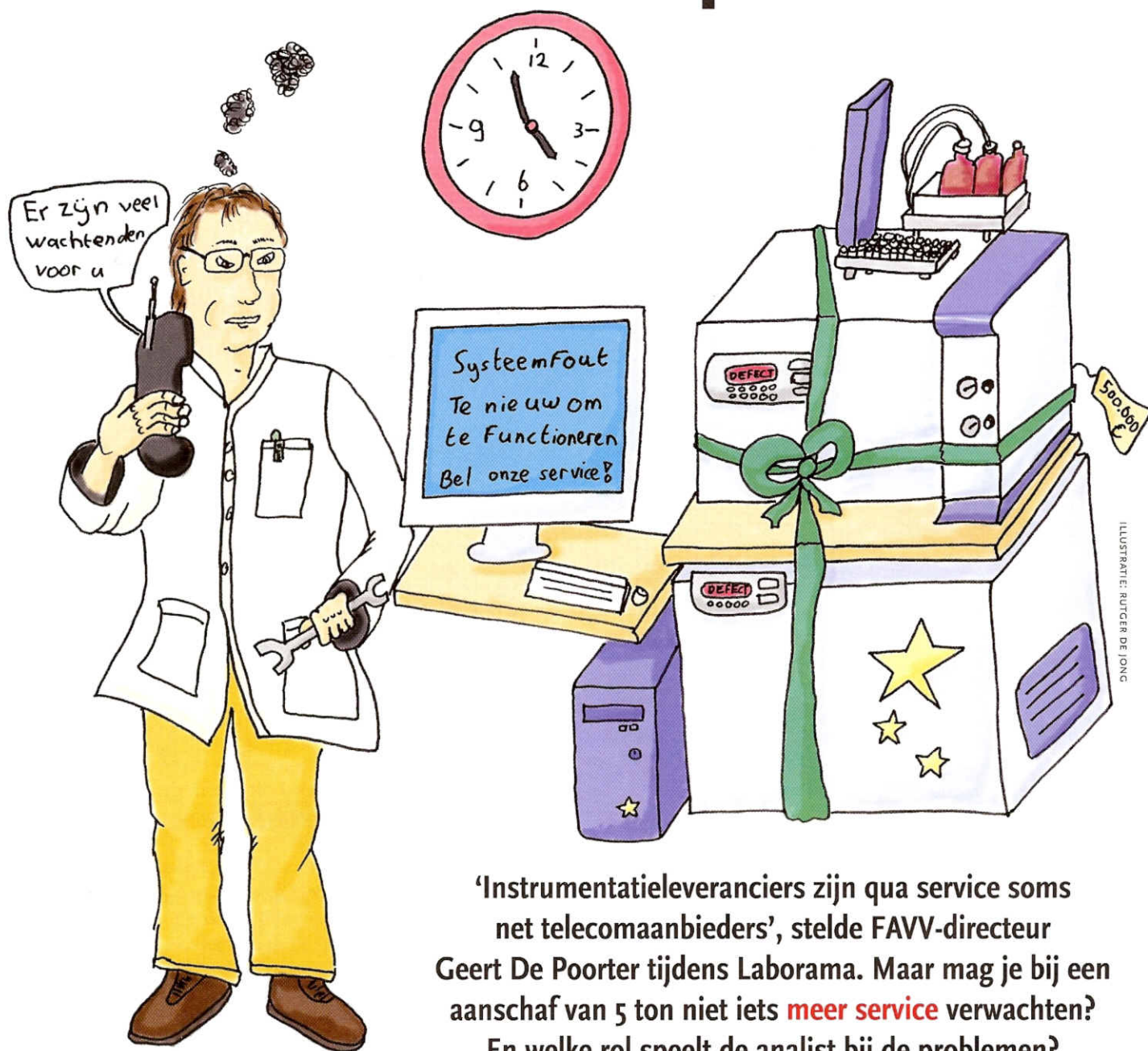


Sneller in de problemen



‘Instrumentatieleveranciers zijn qua service soms net telecomaanbieders’, stelde FAVV-directeur Geert De Poorter tijdens Laborama. Maar mag je bij een aanschaf van 5 ton niet iets **meer service verwachten? En welke rol speelt de analist bij de problemen?**

RUTGER DE JONG

Met trots presenteert een fabrikant tijdens vakbeurs Laborama zijn nieuwe UPLC voor biomoleculen. Het apparaat is van binnen volledig inert uitgevoerd door geen roestvast staal, maar titanium te gebruiken voor het *flow path*. De vraag kwam uit de markt, vertelt een woordvoerder. “Vooral de zouten bij biomoleculen zijn schadelijk voor het standaardapparaat. Daardoor

corroderen de buizen. Een enkele meting kan niet zoveel kwaad, maar op den duur ga je toch afwijkingen zien.”

Hebt u zich ooit afgevraagd hoe ze achter die eiwitproblemen zijn gekomen, en welke service-ellende hieraan voorafgaat? Geert De Poorter, directeur-generaal laboratoria bij voedselagentschap FAVV, stelde de problemen met steeds complexere meetapparatuur en gebrekkige aftersales aan de kaak tijdens zijn presentatie op diezelfde Laborama, 24 maart in Brussel.

Binnen het FAVV beschikt De Poorter over vijf labo's waar voor 8,5 miljoen euro aan apparatuur staat. In 2010 betaalde het Agentschap 191.000 euro aan onderhoud en nog eens ongeveer 280.000 euro aan onderhoudscontracten. “Omdat wij jaarlijks de erkenning van 59 labo's in binnen- en buitenland verzorgen en door onze contacten met BELAC, de Belgische Accreditatieorganisatie, weten wij dat de problemen niet tot ons beperkt blijven”, aldus De Poorter. “Maar een privé-labo

durft er niet mee naar buiten te komen. Als klanten over zulke problemen horen, dan lopen ze weg.”

VOORUITGANG

Vrijwel elk instrument – GC, MS, IR – heeft ermee te maken. Apparaten die juist niet meer werken na onderhoud, weken moeten wachten op een telefonische reactie, call centers en – door het grote verloop onder het personeel – servicemedewerkers die nog nat achter de oren na 2 weken training aan het apparaat staan te sleutelen. “Dan weten we vaak zelf nog meer. En als ze iets ‘oplossen’, krabbelden ze vaak een rapportje waarin niks over de oorzaak was te vinden omdat ze om vijf uur naar huis wilden. Dat helpt niet als het even later weer mis is. Zodoende lijkt de service vaak niet heel anders dan bij de gemiddelde telecomaandbieder”, stelt De Poorter.

De leveranciers maken zich volgens De Poorter ook nog al eens schuldig aan het op de markt zetten van niet uitgeteste, embryonale apparatuur, zoals de GC-C-IRMS (gaschromatograaf gekoppeld aan verbrandingsoven en isotoop-ratiomassaspectrometer) die het FAVV begin 2010 aanschaft. “Zij die nog actief zijn in de hormonen-maffia denken dat we het niet kunnen, maar daarmee kunnen we exogene steroïden in vlees vinden. U bent gewaarschuwd.” Tenminste als het apparaat werkt. Vanaf de aankoop begin 2010 was dat niet evident. “Een gloednieuw apparaat, maar het kostte 10 maanden voor we het konden inzetten voor een routineanalyse! En dat voor een machine van 500.000 euro.”

In de periode tot de reparatie hebben er zes à zeven man aan gesleuteld. “Maar wat er ook gebeurde, na een tijdje keerden de problemen altijd terug.” Pas toen twee technici er samen aan werkten kwam het probleem aan het licht. “Het lag bij een ontwerpfout in de verbrandingsreactor en veel andere problemen resulteerden daaruit.”

Verschillende leveranciers werpen tegen dat als je direct over nieuwe methoden wilt beschikken, je soms een (kleine) bug op de koop toe moet nemen. Maar De Poorter ziet de meerwaarde daarvan niet. “Ik wacht liever een jaar tot het echt goed en betrouwbaar werkt.”

MARKETING

Directeur Marco Koenen van de merk-onafhankelijke leverancier Joint Analytical Systems Benelux (JSB) herkent wel wat van de kritiek van De Poorter. “Soms

krijgen we inderdaad apparatuur die door de marketing is gepusht. Dan is de software of de hardware nog niet helemaal af en zijn de bugs nog niet opgelost, maar willen ze het toch al op de markt brengen. Als leverancier moeten we echter aan de kwaliteit en onze naam denken. Die apparatuur nemen wij niet op in ons pakket.”

Toch verdienen de fabrikanten zeker niet alle blaam volgens Koenen. “Wij zien ook bij klanten een groot verloop onder analisten. Dan krijg je een vraag over een procedure of methode die al jaren goed draait. Die lossen we natuurlijk op en ook geven we onderricht in het gebruik van



‘Het kostte 10 maanden voor we het apparaat konden inzetten’

de apparatuur. Maar we kunnen er geen rekening voor sturen. We willen een goede klant die net weer een duur apparaat heeft aangeschaft niet weggagen.”

Dat de klant zelf soms onnodige risico's neemt door onwetendheid, is een klacht die we ook op andere stands horen. “Dan wordt bijvoorbeeld de bemonstering niet goed toegepast, waardoor de apparatuur langzaam beschadigd raakt. Ze denken dan dat de service dat wel weer oplost”, klinkt het.

OPLEIDING

Leveranciers en fabrikanten hebben wel een punt, beaamt Remco Lanooij van detachingsbureau Scientiq. Sinds kort heeft zijn bedrijf een eigen ‘academy’ om de vaardigheden van de gedetacheerde werknemers op te poetsen. “Ik krijg veel kandidaten op sollicitatiegesprek die al wel 10 jaar aan een bepaalde analyse werken, maar niets weten van de fundamente van de techniek. Dat komt deels doordat je vroeger een chemische bewerking deed, terwijl nu alles plaatsheeft in

een *black box*.”

Lanooij biedt via hem gedetacheerde medewerkers elk half jaar een cursus aan die hun technisch of op sociaal vlak vooruithelpt. “In de technische branche zie je dat bedrijven veel minder vaak cursussen aan hun werknemers geven dan in de dienstverlening. Anders dan in die sector kijken ze ook niet naar wat de werknemer zelf wil bereiken. Zodoende kan het voorkomen dat mensen jaren aan hetzelfde apparaat staan omdat dat makkelijker is. Dat terwijl wat afwisseling de kennis binnen het bedrijf en de motivatie juist stimuleert.”

De juiste cursus vinden is volgens Lanooij echter niet gemakkelijk. “Vaak hadden opleiders een te specifieke eendaagse workshop, of een heel uitgebreide opleiding van een paar duizend euro waarin alles aan bod komt. Dat laatste is vooral interessant voor managers of service engineers van fabrikanten. Die zie je zodoende wél veel bij opleidingen.” Ook op hlo-opleidingen zelf gaat het steeds meer de kant van het management uit, meent de detacheerder. “Dat komt denk ik mede doordat ze over weinig apparatuur beschikken.” Zelf zoekt Lanooij het vooral in algemene kennisverbreding. De basis achter GC en MS bijvoorbeeld, en niet merkgebonden, zodat je de kennis ook elders kunt toepassen.

TOEKOMST

De Poorter meent dat hij niet eens heel hoge eisen stelt. “Maar leveranciers nemen de klant nu vaak niet serieus en er zijn te veel incidenten om ze als afwijking te zien. Een snelle respons van de leverancier en eventueel leenapparatuur als het langer duurt, goed geschoolde monteurs en duidelijke documentatie van problemen en ik ben tevreden. Daar heb ik als klant ook recht op.” De oplossing ziet hij in de oprichting van een consumentenplatform om de service te verbeteren, waarbij fabrikanten en labo's zich kunnen aansluiten. “Vooral ook voor de privé-labo's, want wij hebben met onze vijf labo's veel dingen wel dubbel, zij zitten direct in de problemen.”

Het zou mooi zijn als de fabrikanten ook direct de handschoen oppakken om mee te helpen een goed scholingsaanbod voor laboranten op te richten via dat platform. Vaak bieden ze nu wel eigen cursussen aan voor specifieke apparatuur, maar uit de respons tijdens Laborama blijkt duidelijk dat vooral de algemene kennis nog een zetje heeft.