



CORBO BULLETIN

Jaargang 12, Nummer 3, december 2003



VOORLICHTINGSMIDDAGEN ISO MANAGER

CORBO en Feijnax Software gaan starten met voorlichtingsmiddagen over ISO-Manager, het nieuwe geautomatiseerde systeem voor het beheren van Kwaliteits-, Milieu- en/of Arbo-systemen.

ISO-Manager bewaakt alle data en helpt u met interne audits, directie-beoordelingen, het beheer van materieel en materiaal en het bewaken van de overlegstructuur binnen uw bedrijf. Ook worden eventuele klachten geregistreerd en documenten beheerd. ISO-Manager is een compleet pakket waarmee u zó aan de slag kunt. Er zijn ook aanvullende modules beschikbaar, waarmee u ISO-Manager exact kunt inpassen in uw bedrijfssituatie.

Feijnax Software

ISO-Manager

Bewaak alle data van Kwaliteits-, Arbo- en Milieumanagement

Tijdsbesparend en geklasseerd op NEN-EN-ISO 9001:2000, NEN-EN-ISO 14001 en VCA

Eenvoudig en snel terug te verdienen

De geautomatiseerde totaaloplossing voor KAM-management

easy to learn; hard to beat

Om u kennis te laten maken met ISO-Manager vinden er voorlichtingsmiddagen plaats op:

woensdag 14 januari
donderdag 19 februari
donderdag 18 maart

De voorlichtingsmiddagen worden gepresenteerd door Bert Bloemendal (CORBO) en Eric Vermeulen (Feijnax Software), en vinden plaats bij CORBO in Sliedrecht. Het programma start om 13.30 uur en sluit om 16.30 uur. Er vinden ook demonstraties plaats. Iedere deelnemer ontvangt gratis het Feijnax Klachtenbeheersysteem KBS. U kunt zich aanmelden via www.CORBO.nl.

ORGANISATIE-ONDERZOEK VOOR VERKOOPAFDELING; WAAR HOUDT ÚW VERKOPER ZICH DE HELE DAG MEE BEZIG?

Zolang de autoverkopers maar aantallen noteren is er niets aan de hand. Maar nu door de recessie het showroombezoek en de verkoop van auto's afnemen, rijst de vraag: "Waar houden de verkopers zich de gehele dag mee bezig?" Het ontbreekt aan inzicht in de tijdbesteding van de verkopers en nog belangrijker: aan grip op het verkoopproces.

Tijdstudies bij monteurs zijn een bekend gegeven. CORBO voert deze zogeheten MMO (Multi Moment Opname) organisatie-onderzoeken uit op after-sales afdelingen. Bij de bedrijven waar de after-sales afdeling is onderzocht, vraagt het management zich steeds vaker af hoe het er aan de andere kant van het bedrijf aan toe gaat. Die vraag werd in de jaren negentig ontkracht met de tegenvraag: "Het gaat toch goed?". De verkoopcijfers waren goed, dus een echte aanleiding voor een grondige analyse was er niet. Die situatie is nu veranderd. Autobedrijven willen weten óf en wáár het beter kan.

MMO ORGANISATIE-ONDERZOEK

Naast de tijdbesteding van de verkopers wordt vooral gekeken naar de organisatie van de afdeling en het verkoopproces. Het onderzoek beslaat een volledige werkweek, inclusief de koopavond en de zaterdag. Hoogfrequente waarnemingsronden maken duidelijk hoe verkopers omgaan met potentiële klanten in de showroom en hoe de verkopers als team functioneren. Het hoofdoel van het onderzoek is dat er een uitspraak wordt gedaan over de proceskwaliteit en eventuele knelpunten. Thema's die hierbij aan de orde komen zijn onder andere: personeelsbezetting en inroosting, aansturing van het verkoopteam, taakverdeling, inruil- en occasionbeleid en transactieresultaat.

VERKOOPPRESTATIES

Dit onderzoek kijkt zowel naar de harde (meetbare) kanten als de (zachte) sfeerelementen die een grote rol spelen in de verkoopprestaties van de afdeling als geheel. Als afronding van het onderzoek worden de resultaten besproken met de directie en worden de betrokken medewerkers geïnformeerd over de uitkomsten via een gepresentatie.

Meer weten? Neem dan contact op met Paul van Dijk of Bert Bloemendal.

Directie en medewerkers
van CORBO
Organisatie, Advies en
Expertise BV
danken u voor de
prettige samenwerking
in 2003.

Wij wensen u
prettige feestdagen
en een gezond
en voorspoedig
2004

Uiteraard staan wij in
2004 weer voor u klaar
om uw efficiency en
winstgevendheid te
optimaliseren!

"ISO 9001:2000 LEVERT GELD OP!"

Ouders zijn binnenkort vrij om zelf een kinderopvangcentrum voor hun kinderen te kiezen. En de kinderopvangcentra zelf? Die gaan zich positioneren om zich te kunnen onderscheiden van andere centra. Wasko doet dit onder andere met het nieuwe ISO 9001:2000-certificaat. "Op de langere termijn levert dit certificaat ook geld op."

In juni van dit jaar ontving kinderopvangcentrum Wasko in Papendrecht het ISO 9001:2000-certificaat. CORBO zorgde voor de begeleiding naar de certificering. "Wij waren één van de eerste kinderdagverblijven die het ISO 9001:2000 certificaat hebben behaald", zegt Stefanie Verrijp, kwaliteitsmedewerker van Wasko. Overigens gaat het hier om een zogenaamd HKZ-certificaat, wat staat voor 'Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector'. Dit certificaat is geheel gebaseerd op de ISO 9001:2000-norm.

MARKTWERKING

Aanleiding voor het behalen van dit certificaat was de komst van de Wet Basisvoorziening Kinderopvang. "Door deze nieuwe wet komt er meer marktwerking in de kinderopvang. Klanten kunnen nu zelf een kinderopvang kiezen." Volgens deze wet moeten kinderopvangcentra voldoen aan basiseisen. Daarnaast kunnen ze zich positioneren met extra dienstverlening. Verrijp: "Daarvoor hebben wij dus gekozen voor ISO 9001:2000." Het certificaat kwam al meteen goed van pas. "Wasko maakte eerst deel uit van een landelijke organisatie



Stefanie Verrijp, kwaliteitsmedewerker van Kinderopvang Wasko.

maar dit werkte niet. We zijn toen samengegaan met andere centra in de Alblasserwaard. Het ISO-certificaat bleek een goed hulpmiddel om de organisaties te integreren." Volgens Verrijp is een dergelijke samenwerking nodig: "Eerst kregen we subsidie, maar volgens de nieuwe wet moeten we selfsupporting worden. Dit mag alleen niet leiden tot nog hogere prijzen. We zoeken het daarom in het stroomlijnen van de interne organisatie." Verrijp is ervan overtuigd dat het ISO-certificaat daarbij een goed instrument is. "Want je kunt sneller ingrijpen als dat nodig is. Hierdoor levert ISO op de langere termijn rendement op."

HET BEGIN

Wasko is in 2002 begonnen met het certificeringsproces. "Ik wilde hiervoor werken met een bureau met een bedrijfsmatige en klantgerichte aanpak. Na een oriëntatie zijn we met CORBO in zee gegaan omdat dit bureau erg flexibel was. Ik heb zelf het kwaliteitshandboek geschreven. Jan van der Ent kwam hier ongeveer één keer in de twee maanden om het verloop van de certificering te bespreken. Hij beoordeelde de voortgang van het kwaliteitshandboek en hielp me om draagvlak te creëren bij onze medewerkers. Bij de andere bureaus was zo'n werkwijze niet mogelijk. Bovendien klikte het meteen met Van der Ent." Aan het begin van het certificeringsproces werd een 'quality team' opgericht. Ook werden er kwaliteitsavonden georganiseerd om de mensen te informeren en een draagvlak te creëren. Met goed resultaat, aldus Verrijp: "In juni 2003 vond de uitreiking van het ISO 9001:2000-certificaat plaats door de gedeputeerde van de provincie Zuid-Holland."

DUIDELIJK

Verrijp is blij met het ISO-certificaat. "De zaken zijn nu duidelijk geregeld. We registreren alles, bijvoorbeeld ook of en welke medicijnen we aan bepaalde kinderen moeten geven." Daarnaast zijn bijvoorbeeld ook de richtlijnen voor het plaatsingsbeleid geregistreerd. "Dat werkt duidelijk. Mensen begrijpen nu waarom het ene kind sneller kan worden geplaatst dan het andere." Ook is er een duidelijke klachtenprocedure. "We zijn nu verplicht om naar de klant te luisteren, zodat we onze diensten beter kunnen aansluiten op de wensen. Eerst werd er vaak niets met klachten gedaan, maar nu worden ze geregistreerd. Hierdoor weet een klant zeker dat we er ook daadwerkelijk wat mee doen."

WASKO IN 'T KORT

Wasko is een kinderopvangcentrum met 24 vestigingen in de Alblasserwaard. Dit centrum verzorgt kinderopvang voor kinderen van 0 tot en met 4 jaar en buitenschoolse opvang voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar (zowel vóór-, tussentijdse en naschoolse opvang). Ook beschikt men in een aantal vestigingen over peuterzalen. Wasko kan zelfs een 24-uurs opvang verzorgen, als daar vraag naar is.

CORBO:

OÓK VOOR TRANSPORT & LOGISTIEK!

- Onderhoud van kwaliteits-, veiligheids- en milieuzorgsystemen
- Uitvoeren van interne audits
- Uitvoeren van leveranciersaudits (charters)
- Verzorgen van chauffeurstrainingen (veiligheidsbewustwording)
- Adviseren van onderhoud: eigen beheer of uitbesteden?

BEEMSTERBOER DE VRIES

ROB VISSER, DIRECTEUR BEEMSTERBOER DE VRIES OVER MMO: "15-20% MEER RENDEMENT UIT UREN!"

Het jaar 2003 staat bij de Stern Groep in het teken van receptionisten. Vandaar dat CORBO's Paul van Dijck bij deze dealergroep inmiddels drie presentaties heeft verzorgd voor receptionisten en werkplaatschefs over de MMO (Multi Moment Opname). "Want de MMO levert meer rendement op", zo heeft Rob Visser (foto), directeur van Stern-onderdeel Beemsterboer De Vries, ervaren.

Beemsterboer De Vries bereikte goede resultaten met de MMO's bij haar vestigingen in Hoorn en Purmerend. "De eerste MMO werd uitgevoerd bij onze vestiging in Hoorn", zegt Visser. "Het resultaat was dat ons rendement op jaarbasis per uur met maar liefst 15 tot 20 procent verbeterde. Ook met de MMO in onze vestiging in Purmerend hebben we goede resultaten behaald." Hij vindt de MMO een goed middel om jezelf een spiegel voor te houden en inzicht te krijgen in hoe de organisatie werkelijk in elkaar zit. "Het is een goede basis voor het verbeteren van de aansturing en het verhogen van het rendement. Bovendien is de MMO een goed hulpmiddel om de resultaten van onze vestigingen met elkaar te vergelijken. Met deze benchmark maak je dingen makkelijker bespreekbaar."

BEGRIPSVORMING

Als voorbereiding op de MMO werd eerst een presentatie gehouden voor de medewerkers. "Want een MMO brengt een veranderingstraject met zich mee. Als de medewerkers niets horen, zijn ze ook niet 'in' voor zo'n veranderingstraject." Vervolgens heeft Van Dijck de bedrijfsorganisatie geanalyseerd. Een sterk punt was



hoe hij daarbij de monteurs heeft betrokken: "Hij wist het hele proces goed over te brengen. Dat geeft rust in het bedrijf." Volgens Visser heeft de MMO ertoe geleid dat er nu meer cijfermatig wordt gewerkt. "Hierdoor kunnen we beter zien wat er binnen onze organisatie gebeurt. Ik ben er voorstander van om de MMO periodiek uit te voeren, bijvoorbeeld bij een overname."

De resultaten van de MMO zijn ook binnengedrongen in de Stern Groep. Visser: "De doelstelling van de presentaties die CORBO heeft verzorgd, was om een grotere bewustwording te bevorderen op het gebied van bijvoorbeeld urenregistratie, urenverantwoording gekoppeld aan opbrengsten en mogelijke verbeterpunten. Ook was er een kennisquiz. Het idee is om voor alle vestigingen een wedstrijd uit te schrijven wie het beste presteert. Want wedstrijd geeft

NIEUW: CORBO PROFIELSCHETS

CORBO heeft een nieuwe folder beschikbaar over haar dienstenpakket met een bondige, duidelijke omschrijving van de diensten en een overzicht van de opdrachtgevers van CORBO. De folder is verkrijgbaar in het Nederlands en in het Engels. Interesse? Vraag hem dan aan bij het CORBO secretariaat of via www.CORBO.nl



U kunt ook folders over specifieke CORBO-diensten aanvragen:

- * Van ISO 9002:1994 naar ISO 9001:2000
- * Stuur op cijfers
- * 4 stappen naar een beter werkplaatsrendement
- * ISO-Manager

CORBO'S MANAGEMENT LEERGANG DEEL 3 IS UIT!

Ondernemers in de automotive sector kunnen hun managementvaardigheden verder aanscherpen met de Management Leergang van CORBO. Van deze Leergang zijn er al twee afleveringen verschenen en recentelijk is ook deel 3 beschikbaar gekomen.

U kunt deze uitgave aanvragen bij het secretariaat van CORBO of via managementleergang@CORBO.nl. Heeft u nog niet deelgenomen? Dan kunt u hier ook Deel 1 en Deel 2 aanvragen. De CORBO Management Leergang is een 3-delige zelfstudiereeks rond Mintzberg's organisatietheorie waaraan u - vanachter uw bureau en via het internet - kostenloos kunt deelnemen. Net zoals bij de andere twee delen kunt u de antwoorden op vragen terugmailen via www.CORBO.nl. Hiervoor geldt geen tijdslimiet.

Op deze plaats is al meer geschreven over corruptie in Oost-Europa in het algemeen en Polen in het bijzonder. En weer is er alle reden om op het onderwerp terug te komen. Want sinds de 'linkse democraten' (lees: oude communisten) van Leszek Miller's SLD partij aan de macht zijn, staan de kranten dagelijks vol met schandalen. Als het niet een SLD-kamerlid is die dronken tegen de rijrichting in rijdt en zich bij aanhouding beroept op zijn onschendbaarheid als kamerlid dan is het wel een lokale partijbaron die criminele bendes tipt over op handen zijnde acties.

De kraker van dit jaar is echter de zaak Rywin. Een filmproducent heeft geprobeerd een gigantisch bedrag te incasseren bij het grootste dagblad van Polen in ruil voor een voor dit dagblad gunstige wet. De man zei te spreken namens 'zij die aan de macht zijn'. De hele zaak kwam aan het rollen omdat de hoofdredacteur van het blad, de beroemde Adam Michnik uit de tijd van Solidarnosc, alles naar buiten bracht. Er is nu een parlementaire enquête gaande. Zo ongeveer iedereen is inmiddels verdacht, van premier tot president.

Door dit alles is de populariteit van de regering Miller gezakt tot een historisch dieptepunt: 87% van de bevolking is tegen deze regering. Dit komt ondermeer door de voorgestelde begroting voor volgend jaar waarin keihard moet worden gesneden in het gevoerde financiële wanbeleid.

De staatsschuld is gestegen tot ongeveer 60% van het BNP. Investeerders verliezen het vertrouwen in Polen en de Zlotie staat onder grote druk. Als er niets structureel verandert krijgen we hier Argentijnse toestanden waarbij het hele land failliet dreigt te gaan. Een interessant perspectief voor een land dat op de drempel van toetreding tot de Europese Unie staat.

Voor meer info over CORBO Polska: www.corbo.com.pl. Voor vragen en of suggesties kunt u terecht bij jan.van.corven@corbo.com.pl

TRAININGSAGENDA 2004

Kwaliteitstraining (2 dagen).

Met name bedoeld voor leden van het management en kwaliteitsmanagers. Zij worden uitgebreid geïnformeerd over alle zaken die verband houden met ISO 9001:2000.

28 en 29 januari 2004
24 en 25 maart 2004
26 en 27 mei 2004

Audit-training (1 dag).

Met name bedoeld voor medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van interne audits. Uitgangspunt zijn de eisen zoals gesteld in de norm NEN-EN-ISO 9001:2000.

26 februari 2004
29 april 2004
17 juni 2004

Stuur op cijfers.

Bedoeld voor diegenen die direct of indirect verantwoordelijk zijn voor de resultaten van de werkplaats: directie, after sales managers, after sales medewerkers van importeurs en iedereen die zich interesseert voor de cijfermatige kant van de servicewerkplaats.

11 maart 2004
27 mei 2004

Een uitgebreide folder is op aanvraag beschikbaar. Voor alle informatie en inschrijvingen kunt u ook terecht op www.CORBO.nl.

Trainingen worden in de regel gehouden op een eenvoudig bereikbare locatie in Gorinchem.



Ondanks alle negatieve geluiden over de economie kunnen we het jaar toch met een positief geluid afsluiten want 2003 was het 'jaar van stabilisatie' en voor 2004 staan veel signalen op groen.

Achteraf gezien is de rustige periode van de afgelopen tijd voor veel bedrijven goed geweest om de puntjes op de 'i' te zetten. Men heeft de organisatie op orde gebracht door zich van onnodige ballast te ontdoen en de medewerkers - waar nodig - bij te scholen.

Daardoor is tegelijkertijd een goede les geleerd. Het heeft écht zin om regelmatig stil te staan bij het functioneren van de organisatie.

Het is dan ook helemaal niet verkeerd om periodiek een MMO (Multi Moment Opname) uit te laten voeren of om het 'sturen op uren' topprioriteit te maken. Dit levert niet alleen geld op, het maakt uw organisatie ook weerbaarder bij economische tegenslag. En het is een geruststellende gedachte dat CORBO u hierbij goed kan adviseren en ondersteunen!

Met deze gedachte wil ik u namens alle CORBO-medewerk(st)ers prettige feestdagen en een gezond en winstgevend 2004 toewensen!

Bert Bloemendal

COLOFON

Het CORBO Bulletin is een uitgave van CORBO Organisatie, Advies en Expertise BV en verschijnt drie keer per jaar.

Hoofdredactie: Bert Bloemendal
Redactie: Court-Jan van Beek
Vormgeving: Imadia - info@imadia.nl

CORBO Organisatie, Advies en Expertise BV
Postbus 101, 3360 AC Sliedrecht
Telefoon 0184-447299, fax 0184-449296.
www.corbo.nl
E-mail: info@corbo.nl