CORBO BULLETIN

Jaargang 14, voorjaar 2005

Nieuwe versie ISO 14001!

Op 15 november 2004 heeft ISO, de Internationale Organisatie voor Standaardisatie, een nieuwe versie van de milieunorm ISO 14001 gepubliceerd.

Deze nieuwe versie werd ondermeer ontwikkeld om eisen duidelijker te kunnen formuleren en beter af te stemmen op de inhoud van de kwaliteitsnorm ISO 9001:2000. Hierin is men goed geslaagd. Maar er zijn nog meer wijzigingen. Zo moet een organisatie nu niet alleen kijken naar de milieu-aspecten van de activiteiten die direct te beheersen zijn, maar ook naar de aspecten die kunnen worden beïnvloed. Tevens is explicieter aandacht besteed aan wet- en regelgeving. Een organisatie moet nu ook vaststellen hoe de wettelijke eisen van toepassing zijn op de eigen milieuaspecten. Verder zijn er nog wijzigingen aangebracht in onder meer de documentenbeheersing, competentie van medewerkers en het voorbereid zijn en reageren op noodsituaties.

Daarnaast is er een aantal paragrafen verduidelijkt. Voorbeelden hiervan zijn de eisen voor het identificeren van afwijkingen en het zelf toetsen van de naleving van de wettelijke en overige eisen. Kortom, toepassing van de norm is naar onze mening vooral praktischer geworden!

Mocht u deze norm in uw managementsysteem willen integreren, dan kunnen onze adviseurs u daarbij effectief en efficiënt ondersteunen! Bel of mail naar CORBO: tel. 0184-447299, info@CORBO.nl.

Risico inventarisatie en evaluatie

CORBO voert al geruime tijd RI&E's uit voor haar relaties. Door nauwe samenwerking met een gecertificeerde Arbodienst is CORBO in staat om ook de formele goedkeuring van de RI&E tegen een zeer aantrekkelijk tarief voor u te verzorgen!

Meer weten? Bel 0184-447299 of kijk op www.corbo.nl

Subsidiemogelijkheden:

CORBO verzorgt veiligheidstraining voor chauffeurs.

CORBO verzorgt al enkele jaren, voor onder meer Getron Transport BV in Spijkenisse, de training 'Veiligheid voor jezelf en voor een ander'. Deze training heeft als doel om bewustwording te kweken voor de risico's die chauffeurs lopen.

Een goede en continue aandacht voor het veiligheidsbewustzijn van beroepschauffeurs is van groot belang. Niet alleen om ongevallen zoveel mogelijk te voorkomen, maar ook om de hierbij gepaarde kosten te beperken. Chauffeurs lopen in hun werk niet alleen zelf risico's, maar ook hun medeweggebruikers en medewerkers tijdens de uitvoering van hun dagelijkse werkzaamheden op los- en laadadressen. Om een goed inzicht te krijgen in alle risico's richt de training zich met name op veiligheid en arbeidsomstandigheden. De training richt zich primair op beroepschauffeurs. Gedurende een dagdeel per jaar komt er voor hen een aantal vaste onderwerpen aan de orde. Hierbij kan worden gedacht aan klachten van klanten, problemen met betrekking tot veiligheid zoals die op locaties van derden worden gesignaleerd, gedragsregels, ongevallen en schaderesultaten. Daarnaast wordt jaarlijks een aanvullend onderwerp behandeld. Dit onderwerp kan betrekking hebben op specifieke zaken met betrekking tot risico's bij laden en lossen van bepaalde goederen, maar ook op bijvoorbeeld de dode hoek, brand en brandbestrijding of risicobeheersing, of 'hoe om te gaan met een lastige klant'. Al deze speciale onderwerpen worden met behulp van instructievideo's, oefeningen of rollenspellen behandeld.

Subsidie

Voor het volgen van deze training is een ruime subsidie mogelijk. Getron Transport BV heeft over 2004 voor deze trainingen een subsidie van 75% over de cursuskosten ontvangen van de Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Beroepsgoederenvervoer over de Weg en de Verhuur van Mobiele Kranen (SOOB).

Overweegt u ook om meer aandacht aan de veiligheidsbewustwording van uw chauffeurs te besteden? Neem dan contact met ons op. Wellicht komt ook u in aanmerking voor subsidie!

Meer informatie?

Bel of mail hiervoor naar CORBO (tel. 0184-447299, info@corbo.nl).
Of kijk op www.corbo.nl

Martin Eigenraam van Autoservice Eigenraam bv:

"CORBO HEEFT ONS GELD OPGELEVERD"

CORBO heeft bij Autoservice Eigenraam in Vlaardingen een onderzoek gedaan naar de efficiency van de werkplaats en vervolgens een verbetertraject uitgevoerd. Het resultaat is dat het bedrijf een extra omzetstijging van 10 procent en een extra winststijging van 15 procent heeft gerealiseerd", concludeert directeur Martin Eigenraam tevreden.

Het onderzoek naar de werkplaatsefficiency was de eerste grote stap naar verbetering van Martin Eigenraam na de overname van het bedrijf in 2002, samen met zijn neef en broer. "Wij hadden het gevoel dat we een nieuwe stap moesten zetten om de groei vast te houden. Want de markt is voortdurend in beweging en als bedrijf moet je die bewegingen nauwgezet volgen."

Continuïteit

Autoservice Eigenraam bv bestaat zo'n 50 jaar en is al 45 jaar dealer van Peugeot. In 1999 werd de organisatie uitgebreid met de vestigingen in Schiedam en Naaldwijk. "Daarmee had het bedrijf al een goede continuïteit en een gezonde groei. Maar ik wilde mijn grip op de organisatie verder verbeteren. Vandaar dat we het onderzoek naar de werkplaatsefficiency zijn begonnen. Doelstelling daarvan was om meer uren te verkopen en hogere inkomsten te genereren uit de aftersales." Volgens Eigenraam is het goed om zo'n onderzoek door iemand 'van buiten' te laten uitvoeren. "Ik kende CORBO al van de begeleiding bij het behalen van het eerste ISO-certificaat in 1995. Bovendien werd CORBO aanbevolen door Peugeot Nederland."

Eerst werd de werkplaats van de vestiging in Vlaardingen 'onder handen genomen'. Hier was de productiviteit weliswaar goed, maar er zat geen groei meer in. Er was dus een nieuwe impuls nodig, vond Eigenraam: “We hebben gekeken hoe we de productiviteit verder konden verhogen. Uit het onderzoek bleek onder andere dat de receptie van de werkplaats overbelast was en dat de werkplaatschef het te druk had. Ook bleek de routing van de monteurs niet efficiënt; ze moesten bijvoorbeeld te lang wachten bij het magazijn."

Martin Eigenraam, directeur Autoservice Eigenraam bv: "Onze klanten worden nu sneller geholpen, de wachttijden zijn korter en het aantal herhalingsbezoeken is afgenomen.'

Verbetertraject

Na het onderzoek werden de resultaten besproken met het personeel. Zowel de positieve als de negatieve. Aansluitend hebben we met CORBO een verbetertraject ingezet, waarbij we de verbeterpunten stuk voor stuk projectmatig zijn gaan aanpakken. Direct na afronding van het onderzoek in Vlaardingen heeft Eigenraam Gerrit Harkema als after sales manager aangesteld die samen met CORBO het verbetertraject uitvoert. Samen met Gerrit zal CORBO in de nabije toekomst ook de andere vestigingen gaan doorlichten.

Hoewel het verbetertraject in Vlaardingen nog niet helemaal klaar is, kan Eigenraam al wel een verbetering signaleren. "De overbelasting van de werkplaatsreceptie is afgenomen. Hierdoor is de hectiek verminderd en de sfeer verbeterd. De processen verlopen beter, er worden minder fouten gemaakt en de kwaliteit is verhoogd. Ook is de tevredenheid van het personeel toegenomen, met name door de betere werkdruk." Het soepeler lopen van de organisatie komt ook tot uitdrukking in de cijfers. "Door de betere efficiency kunnen we nu meer auto's aan, waardoor zowel de loonomzet als ook de omzet aan onderdelen groter is. In feite betekent dat dus een dubbele toename van het rendement. Bovendien is de tevredenheid van de klanten toegenomen. Ze worden sneller geholpen en de wachttijden zijn korter. Concreet heeft dit alles geleid tot een extra omzetstijging van 10 procent en een extra winststijging van maar liefst 15 procent. Hiermee kunnen we dus duidelijk stellen dat de verbetertraject van CORBO daad-

CORBO PRODUCTINFORMATIE

DE WERKPLAATS SCAN

De Werkplaats Scan, hét instrument voor rendements- en procesverbetering voor de kleinere werkplaats.

Efficiënt naar een beter werkplaatsrendement!

Het probleem

Als ondernemer heeft u de verlegenwoordiging van één of meer automerken. Binnen uw werkplaatsorganisatie zijn maximaal 7 medewerkers fulltime werkzaam (monteurs, receptionist, werkplaatschef). U heeft tot uw schrik en teleurstelling vastgesteld dat er per monteur minder dan 1.350 uren per jaar worden gefactureerd. Dit is weinig, te weinig om te overleven.

U heeft zich vaat voorgenomen om de resultaten te verbeteren en u heeft de wil om te veranderen.

Maar, hoe pakt u dat aan?

De aanpak

U zult eerst moeten vaststellen waar de uren, en dus de opbrengsten, weglekken. Om dit te kunnen doen hiert CORBO een unieke dienst, speciaal toegeleidelijk op uw bedrijfsprofile, ontwikkeld.

Een ervaren adviseur van CORBO voert gedurende 4 dagen een onderzoek uit in uw bedrijf. Op de eerste dag wordt begonnen met het geven van een uitgebreide voorlichting aan de bij het onderzoek betrokken medewerkers. Dit vindt CORBO essentieel. Alleen als uw mensen direct bij het onderzoek betrokken zijn, zullen zij worden gemotiveerd om een optimaal resultaat te bereiken!

Vervolgens wordt onder meer een Multi-Moment-Opname (MMO) uitgevoerd. Dit is een bewezen methodiek om gedetailleerd inzicht te krijgen in de tijdsbesteding van de betrokken medewerkers. Ook worden interviews met uw mensen gehouden en worden diverse analyses van door u beschikbaar te stellen gegevens uitgevoerd.

De uitkomst

Het onderzoek leidt tot een korte rapportage waarin wordt aangegeven waar de mogelijkheden liggen om te komen tot verbetering van het resultaat (verhoging van het aantal gefactureerde uren).

De verbetermogelijkheden worden weergegeven op basis van de volgende aspecten:

- *het proces*, hoe verlopen bijvoorbeeld de diagnosestelling, werkomschrijving, werkorderuitgifte en kwaliteitscontrole. Vóóbken deze zaken aan de te stellen eisen en zo nee, wat moet er aan worden gedaan?

- ***de faciliteiten***, beschikt het bedrijf over de juiste gereedschappen, systemen en andere zaken die een ideale uitvoering mogelijk maken en zo nee, wat dient er te worden verbeterd?

- **de organisatie**, zijn de taken helder verdeeld, zitten de juiste mensen op de juiste plaats, en zo nee, hoe dient de organisatie dan te worden ingericht?

De CORBO WerkplaatsScan. CORBO heeft een overzichtelijke folder uitgebracht over haar nieuwe CORBO WerkplaatsScan. Dit is een uiterst krachtig middel voor rendements- en procesverbetering in de kleinere werkplaats (tot 7 medewerkers). Ofwel, zorgen dat er zo weinig mogelijk uren 'weglekken', zodat een maximaal aantal uren kan worden gefactureerd. Voor het uitvoeren van een WerkplaatsScan voert een CORBO-adviseur gedurende vier dagen een onderzoek binnen uw bedrijf uit. Hierbij licht hij de werkplaats door op het weglekken van uren en dus ook van opbrengsten. Er wordt dan gebruik gemaakt van de MMO Multi Moment Opname om inzicht te krijgen in de tijdsbesteding van de medewerkers. Het onderzoek leidt tot rapportage met verbetermogelijk-heden op basis van het proces in de werkplaats. De adviseur zet een verbetertraject in gang en zorgt daarbij voor de begeleiding.

Bel of mail naar CORBO en vraag de folder aan!
0184-447299, info@corbo.nl.
Of kijk op de website: www.corbo.nl.

"ISO-MANAGER BESPAART 20% TIJD OP ONDERHOUD"

AUTOBEDRIJF LUVETO MAAKT ONDERHOUD ISO 9001:2000 MAKKELIJKER

Nadat een bedrijf is gecertificeerd voor ISO 9001:2000, komt het aan op een structureel onderhoud ervan. Zo makkelijk mogelijk en met een minimaal tijdsbeslag. Hiervoor heeft Automobielbedrijf Luveto Middelharnis BV in Sommelsdijk ISO-Manager in gebruik genomen. "Ik verwacht hiermee bij het onderhoud 20 procent tijd te besparen."

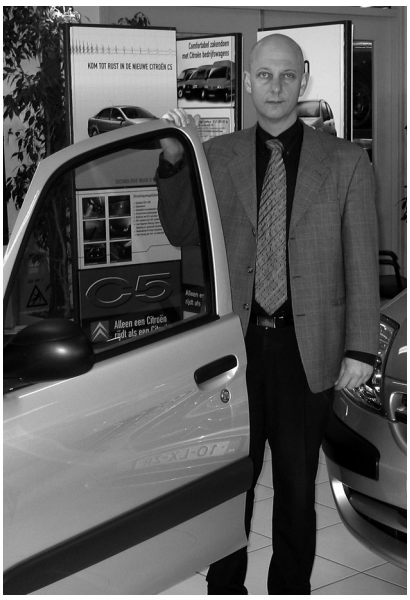
Tot de in gebruikname van ISO-Manager werd besloten nadat eind 2002 het ISO 9001:2000 systeem werd geïmplementeerd. "Met deze combinatie hebben we een eenvoudig hulpmiddel om de kwaliteit van onze vestigingen in de gaten te houden", aldus directeur René Lugtenburg. "Met name het onderhoud is nu een stuk makkelijker. Onze afspraken staan erin en we worden gewaarschuwd als er een agendapunt nadert. Het systeem meldt als we actie moeten ondernemen."

DRIE VESTIGINGEN

Na de Luveto-vestiging in Sommelsdijk werd ISO-Manager ook bij de andere vestigingen in gebruik genomen. Het bedrijf werd in 1928 opgericht in Brielle en is daarmee één van de oudste Citroën-dealers in Nederland. Inmiddels is de leiding in handen van de derde generatie René en Wilfred Lugtenburg. Behalve in Brielle kent het bedrijf ook een vestiging in Spijkenisse. Sommelsdijk is de jongste aanwinst; hier werd vorig jaar een Mitsubish-dealer overgenomen. Dit bedrijf is nu dus een Citroën-dealer, "maar nog wel met een erkend reparateurschap voor Mitsubishi. Hierdoor kunnen de Mitsubishi-eigenaren op hetzelfde adres terecht voor garantie- en onderhoudswerkzaamheden."

Na de overname werd meteen begonnen met de certificering van ISO 9001:2000. Lugtenburg: "Niet alleen omdat Citroën dit eist van haar dealers, maar we hebben deze certificering ook meteen aangegrepen om de nieuwe vestiging in te passen binnen onze organisatie." Luveto koos hierbij voor CORBO omdat er al contacten waren. Bovendien werd CORBO mede aanbevolen door Citroen Nederland.

Na Sommelsdijk werden de twee andere vestigingen, die al waren gecertificeerd volgens ISO 9002, omgebouwd tot ISO 9001:2000. Daarna volgde ook hier de implementatie van ISO-Manager. "We waren op zoek naar een eenvoudige systematiek om het systeem te kunnen onderhouden. Want daar hadden we voorheen te weinig aan gedaan omdat het onderhoud tijdrovend was." De in gebruikname van ISO-Manager viel erg mee, aldus Lugtenburg. "We kregen eerst een goede begeleiding. Maar toen we er daadwerkelijk mee gingen werken, ging dat al direct heel eenvoudig. Al snel konden we zonder het handboek."



René Lugtenburg, directeur Auto-mobielbedrijf Luveto Middelharnis: "Nu hebben we nog meer één kwaliteitshandboek voor al onze vestigingen bij elkaar."

WINDEIEREN

ISO-Manager heeft Luveto geen windeieren gelegd. "Voor ons vorige ISO-systeem in onze andere vestigingen hadden we twee verschillende handboeken. Nu hebben we voor alle drie de vestigingen bij elkaar nog maar één handboek. Dat betekent dat het systeem overzichtelijker is en minder onderhoud vergt. Daardoor hebben we ook minder kans op fouten. Bovendien scheelt ons dit zomaar 20 procent aan tijd."

Overigens is de invoering van ISO-Manager niet de enige reden voor het makkelijke onderhoud van ISO 9001:2000. "Met de training van CORBO waren we slechts één dag kwijt. Hun manier van trainen is levendig en niet saai. Dat werkt ook motiverend."

Op dit moment werkt Luveto nog met het standaardpakket van ISO-Manager. "Maar we zijn wel voornemens om hier nog enkele modules aan toe te voegen zodat het pakket nóg makkelijker wordt om mee te werken."

VERITAS LOVEND OVER ISO-MANAGER!

Bureau Veritas QI is zeer tevreden over ISO-Manager. Men heeft beoordeeld of het systeem voldoende aansluit bij de eisen van ISO 9001:2000 en of het programma in de praktijk hanteerbaar is voor bedrijven. Met goed resultaat, aldus Area Manager Zuid-Nederland R.A. van Dam: "In haar algemeenheid constateren wij dat ISO-Manager is bedoeld als een belangrijk hulpmiddel bij het registreren van basisgegevens en uitkomsten van kwaliteitssystemen. Het valt ons op dat het systeem zeer praktisch en gebruiksvriendelijk is. Binnen de software kan men, voor zover men dat wenst, bedrijfsspecifieke labels van velden onderbrengen. Verder 'dwingt' het systeem je om zaken daadwerkelijk te regelen binnen kwaliteitssystemen, doordat actiepunten automatisch worden gegenereerd. Tenslotte kan worden gezegd dat de software voldoet aan de moderne eisen van databeheer."

"Wij zijn dan ook erg tevreden over ISO-Manager en zijn ervan overtuigd dat het een belangrijke bijdrage kan hebben bij het daadwerkelijk realiseren van kwaliteit binnen bedrijven."

www.iso-manager.nl

CORB POLSKA

Door Jan van Corven

Het is alweer meer dan 15 jaar geleden dat Polen afscheid nam van het communisme. Als het gaat over de vraag of de Polen er nu veel mee zijn opgeschoten, zijn de meningen sterk verdeeld. Met name de mensen die rond moeten komen van AOW of een klein pensioentje denken met weemoed terug aan die goede oude tijd...

Maar gaat het de Polen nu echt beter of niet? Gazeta Wyborzca, het toonaangevende Poolse dagblad, voerde een onderzoek uit naar de koopkracht van toen en nu. Het leverde het volgende resultaat op (in de berekeningen is uitgegaan van het statistisch gemiddelde salaris). Wat voorbeelden:

Product	hoeveel in 1989	hoeveel in 2004
Benzine (liter)	492	476
Melk (liter)	849	1104
Kip (kilo)	118	285
Bier (flesje)	592	951
Gas (m3)	25693	1840
Elektriciteit (kWh)	27743	5706
Cement (ton)	3,8	7
Baksteen (stuk)	1709	3804
Overhemd (stuk)	28	41
Auto (stuk)	1/20	1/18
Tv (stuk)	½	1,6
Wasmachine (stuk)	½	1,5

Als u even uitrekent wat u met uw salaris in Nederland kunt kopen dan hebben we het zo slecht nog niet.

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

TRAININGSAGENDA 2005

TRAININGSAGENDA 2005

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

18 april
23 juni
22 september
17 november

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 mei
25 augustus
20 oktober

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.

9 juni
8 september
10 november

Functioneringsgesprekken.

26 mei

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

Trainingen worden gehouden op een eenvoudig bereikbare locatie in Gorinchem of op onze vestiging in Sliedrecht.

EVEN BIJPRATEN

GEDEELDE SMART…

De afgelopen maanden ben ik er verschillende tegengekomen, van die ondernemers bij wie het niet zo loopt zoals ze graag zouden willen.

Toch lijkt het of de één er meer onder lijdt dan de ander. Dit ligt aan de manier waarop ze er mee omgaan. Zo heb ik een goede relatie die zegt: "Problemen? Die heb ik niet. Ik heb alleen maar uitdagingen! Maar ik heb nu toch een uitdaging… " Maar het belangrijkste verschil in het omgaan met problemen ligt in de communicatie. Er zijn ondernemers die alles voor zich houden. Aan niemand in de organisatie wordt verteld hoe het er voor staat. Zij willen hun mensen beschermen, ze niet verontrusten. Maar het effect is juist averechts. De medewerkers zien natuurlijk ook van alles. Men vermoedt dat er iets niet goed zit, maar hoe de zaken er echt voor staan, is ze niet duidelijk. Soms komt het voor dat ze van de klanten meer informatie krijgen dan uit de eigen organisatie. Opmerkingen zoals "de bank doet moeilijk he?" dragen niet bij aan de sfeer binnen het bedrijf. De onzekerheid neemt toe, wat vaak leidt tot onverschilligheid en afnemende betrokkenheid. Een vicieuze cirkel, die bijna niet meer te doorbreken is en leidt tot …

Kan het dan anders? Ja! Er zijn ook ondernemers die niet geheimzinnig doen en de problemen duidelijk maken. Maar daarnaast geven zij ook aan welke weg ze in zullen slaan om er weer bovenop te komen. Dit geeft duidelijkheid en vertrouwen. Je ziet dan ook dat de medewerkers zich achter zo'n ondernemer scharen en bereid zijn om tijdelijk een stapje terug te doen en om samen aan verbetering te werken. Het resultaat is een meer ontspannen ondernemer, want gedeelde smart is halve smart, en een organisatie die bereid is om er voor te knokken! Dus, wat zou u doen?

Bert Bloemendal

COLOFON
Hoofdredactie: Bert Bloemendal
Redactie: Court-Jan van Beek
(info@profpubliciteit.nl)
Vormgeving: www.imadiaweb.nl
CORBO Organisatie, Advies en Expertise BV
Postbus 101, 3360 AC Sliedrecht
Telefoon 0184-447299, fax 0184-449296.
www.corbo.nl / info@corbo.nl