



# CORBO BULLETIN

Jaargang 18, nummer 1, voorjaar 2009

## DE NIEUWE ISO 9001:2008!

Op 15 november 2008 was het dan eindelijk zo ver. Na 8 jaar kwam de nieuwe ISO 9001 uit. Het Technical Committee 176 van de Internationale organisatie voor Standaardisatie (ISO) had de opdracht gekregen om de ISO 9001 op 2 aspecten te wijzigen:

1. verbeter de duidelijkheid van ISO 9001,
2. verbeter de aansluiting met de milieunorm ISO 14001.

Deze opdracht geeft in feite al aan dat er geen echte inhoudelijke wijzigingen zijn doorgevoerd. De wijzigingen zijn met name gericht op het verduidelijken van een aantal paragrafen van de versie 2000. Zo wordt toegelicht hoe nu moet worden omgegaan met het begrip wet- en regelgeving. Ook komt het begrip 'risico' voor het eerst naar voren. Andere zaken die zijn gewijzigd dan wel worden verduidelijkt hebben onder andere betrekking op de directievertegenwoordiger, de opleidingen voor het personeel, identificatie en naspeurbaarheid (wie doet wat, waar, wanneer en weet u dat?) en het eigendom van de klant. Ook wordt verduidelijkt op welke wijze informatie van klanten kan worden verzameld als het gaat om klantentevredenheid.

De nieuwe norm kan voor u betekenen dat er één of meerdere aanpassingen in uw kwaliteitssysteem moeten worden doorgevoerd. Bij een verandering van de norm vervalt na een bepaalde periode de geldigheid van de certificaten die op basis van de voorgaande versie van de norm zijn uitgegeven. Deze bepaalde periode is 2 jaar. Dit betekent dat u ofwel bij een hercertificering binnen 2 jaar dan wel bij één van de volgende tussentijdse audits uw systeem moet hebben aangepast.

## VOORLICHTING

Om u uitgebreid te informeren over alle aspecten van de nieuwe ISO 9001:2008 hebben wij een aantal voorlichtingsmiddagen georganiseerd. Wij zullen de aangepaste eisen vertalen naar de praktijk van alledag zodat u weet of en zo ja, wat u te doen staat!

De data van deze middagen vindt u op de achterzijde van dit bulletin.

## ONDERNEMERS, DE SCHOUDERS ER ONDER!

Als ik dit schrijf zijn de cijfers van het CBS net gepubliceerd. Er wordt een krimp van de economie verwacht van 3,5%. Politiek, vakbonden en journalistiek buitelen over elkaar heen met de vraag hoe dit kan, dat dit niet verwacht was. Op de beurs staan de koersen verder onder druk omdat de winstcijfers van grote ondernemingen tegenvallen.

In mijn beleving geeft dit duidelijk aan dat alle hierbij betrokkenen weinig tot geen band hebben met ondernemers en hun medewerkers, met de harde economische realiteit. Men heeft geen echte voeling met het economisch reilen en zeilen, er wordt alleen op basis van oude cijfers geoordeeld en beoordeeld in plaats van dat men wekelijks of zelfs dagelijks inzicht heeft.

Vanaf de zomer van het afgelopen jaar was voor mij al duidelijk dat we in slecht weer verzeild raakten. In Frankrijk en Duitsland zag je steeds minder vrachtwagens rijden vanaf augustus. In Nederland werd dat in november merkbaar. Geen bulkwagens meer, de vervoerders van vooral chemische industrie, maar ook steeds minder containers, ferrytrailers en vooral autotransporters. In de Rotterdamse haven was het vooral in de maand december angstig stil. Een duidelijk signaal dat de behoefte aan vervoer en dus handel en productie, heel snel aan het afnemen waren.

Zonder transport staat alles stil... Inderdaad, een nieuwe interpretatie van een oude promotiekreet.

Ook in de autohandel, werd het rustiger, de prijzen van met name de grote gebruikte diesels duikelden omlaag. Ook de verkoop nieuw ging duidelijk vertragen. Maar het werkaanbod in de werkplaats bleef (en blijft) op peil!

## ZIJN WE AL OP HET DIEPTEPUNT?

Wel, eigenlijk denk ik dat we niet veel dieper zullen zakken. De verkoop van gebruikte auto's blijft nu op peil, ook de verkoop nieuw lijkt op dit moment niet verder achteruit te gaan, een aantal niet nader te noemen merken daar gelaten.

In de werkplaatsen blijft het werkaanbod op peil, de gemiddelde werkorderduur lijkt toe te nemen, met name doordat er meer grotere reparaties worden uitgevoerd vanwege uitgestelde vervanging. Overigens, dit geeft



nogmaals het belang aan om goed te sturen op cijfers in de after sales. Haal er uit wat er in zit!

Op de weg wordt het niet rustiger, er komen zelfs weer iets meer containers op de weg, je ziet weer autotransporters en een enkele bulkwagen. Inderdaad, 1 zwaluw maakt nog geen zomer maar die zwaluw geeft wel aan dat de winter voorbij is!

Ook ik vind dat we moeten ophouden met elkaar in de put te praten. Laten we ons richten op die ene zwaluw en er voor zorgen dat die een nestje gaat bouwen en zorgt voor meer zwaluwen!

Nog even een persoonlijke ergernis. De verkeersinformatie op de radio. De ANWB die aangaf dat de filedruk was afgenomen, hiervoor allerhande oorzaken naar voren bracht, waaronder hun geflopte file vrije dag in oktober. en maar niet durfde te zeggen dat de belangrijkste oorzaak het sterk afgenomen vrachtverkeer was en is. Ook nu proberen ze in de verkeersinformatie nog steeds krampachtig vol te houden dat de filelengte bijna normaal of gemiddeld is terwijl het rustig is.

Laten we zorgen dat de filelengte weer toe gaat nemen sta mij een variatie toe op een oude BOVAG- kreet: Blij *in* de rij!!

Bert Bloemendal

## “CORBO FRIST JE OP”

CORBO heeft Vakgarage Auto Quick Service Urk gecertificeerd voor Vakplan, het kwaliteitssysteem van Vakgarage. Het was de derde keer dat het Urkse bedrijf met goed resultaat is gecertificeerd volgens Vakplan. Eigenaar Geert Hoekstra ziet er dan ook duidelijk de voordelen van in: “Het is goed om door een externe partij te worden doorgelicht. Zo wordt ons bedrijf weer ‘opgefrist’. Dan weet je zeker dat alles weer goed voor elkaar is.”

Vakgarage Auto Quick Service Urk is Vakgaragelid van het eerste uur. Het bedrijf houdt zich bezig met de verkoop van nieuwe en gebruikte auto's, onderhoud, reparatie, lease en schadeherstel. “Wij bestaan nu 20 jaar. Enkele jaren na de oprichting zochten wij naar een manier om ons te onderscheiden van andere garagebedrijven. Na een oriëntatie in de markt hebben we toen gekozen voor Vakgarage. Dat is nu 15 jaar geleden. Vakgarage was toen nog in oprichting. We behoren dus tot de leden van het eerste uur.” Hoekstra is nog steeds blij met zijn keuze om zich bij Vakgarage aan te sluiten: “Vakgarage heeft een landelijke dekking. Door het lidmaatschap konden we profiteren van een aantal voordelen door schaal-grootte. Zo hebben we een gunstige inkoop en een goede samenwerking met de andere leden van Vakgarage.”

### HENK VEENSTRA, SECRETARIS VAKGARAGE:

#### “VAKPLAN BRENGT EENHEID”

“Vakplan functioneert goed.” Dit zegt Henk Veenstra, secretaris van Vakgarage. “Het kwaliteitssysteem is goed voor de aangesloten bedrijven. Het geeft hen een goed inzicht in alle processen en ze kunnen er hun kosten beter mee beheersen. Zo kunnen de aangesloten bedrijven er op termijn geld mee verdienen. Daarnaast versterkt Vakplan het beeld dat Vakgarage er alles aan doet om fouten en herhalingsbezoeken te voorkomen. Uiteindelijk levert dit tevreden klanten op.”

Vakplan is afgeleid van ISO 9001:2008 en aangepast aan de werkwijze binnen de Vakgarages, zodat het optimaal aansluit bij de dagelijkse praktijk van de bedrijven binnen Vakgarage.

## VAKGARAGE AUTO QUICK SERVICE URK GECERTIFICEERD VOOR VAKPLAN



### EENDUIDIGE WERKWIJZE

Om te komen tot een eenduidige werkwijze binnen alle Vakgarages werd in 1997 gestart met het kwaliteitssysteem Vakplan. Hierin zijn eisen opgenomen waar alle aangesloten bedrijven aan moeten voldoen, onder meer op het gebied van bedrijfsvoering, bedrijfsprocessen en uitstraling. Alle aangesloten bedrijven worden elk jaar door CORBO geschouwd. Een certificaat heeft een geldigheidsduur van 3 jaar, en wordt daarna vernieuwd. De tussentijdse schouwingen zijn bedoeld om te waarborgen dat het systeem ook echt wordt toegepast. Dit is ook een eis van Bureau Veritas Certification, de erkende organisatie die de juiste uitvoering van het schouwingsproces bewaakt. “Hierdoor voldoen alle bedrijven aan dezelfde eisen en hanteren een zelfde werkwijze. Zo is Vakgarage een uiterst professionele organisatie.”

Eind 2008 was het de derde keer dat Vakgarage Auto Quick Service Urk is



geschouwd voor een nieuw certificaat door CORBO. Schouwer Dennis Kleefman heeft het schouwingsproces toen uitgevoerd. Deze schouwing bracht echter nog enkele minpuntjes aan het licht. Hoekstra: “Hierbij bleek dat nog niet alles goed voor elkaar was. Zo werden de functioneringsgesprekken nog niet goed georganiseerd. Verder waren de vlaggen niet goed op orde en hadden we geen persoonlijk dossier van onze medewerkers. Vooral dit laatste is belangrijk. Zo wordt in dit dossier de geldigheidsduur van de het rijbewijs van de medewerker opgenomen. Zo kun je zien of een rijbewijs is verlopen. Dat is essentieel, want als een monteur bijvoorbeeld een proefrit moet maken en zijn rijbewijs is verlopen, kunnen wij in de problemen komen met de aansprakelijkheid in het geval van bijvoorbeeld een ongeval.”

### TOEGEVOEGDE WAARDE

Hoekstra ziet duidelijk een toegevoegde waarde in de schouwing. “Als ondernemer moet je aan alles denken. Deze schouwing waakt ervoor dat alles goed is geregeld. Het helpt je om goed gestructureerd te werken. De kans op fouten is klein waardoor ook het aantal herhalingsbezoeken van klanten minimaal is. Uiteindelijk levert het ook geld op omdat je geen onnodige kosten hoeft te maken. Omdat we alles moeten registreren hebben we ook een goed inzicht in hoe de uren worden besteed en waar het gereedschap zich bevindt. We draaien de laatste jaren positief, met name ook door de controle hierop. We raken geen gereedschap meer kwijt en hebben een goede controle over de uren. Dat merk je in de cijfers.”

### CORBO DOET MEER

Hoekstra is van oordeel dat de meerwaarde van CORBO als schouwer is dat dit bureau ‘roots’ in de autobranche heeft. “Je kunt merken dat de mensen van CORBO uit de praktijk komen. Ze kennen de dagelijkse praktijk in de branche en kunnen je wijzen op dingen waar je niet zomaar direct zelf aan denkt. Bovendien zijn ze kritisch en kijken verder dan het schouwingsproces alleen. Ze geven ook goede tips die kunnen zorgen voor verbetering. Ze denken dus mee. Bovendien heeft CORBO zelf Vakplan geschreven. Ze weten dus als geen ander waarover ze praten.”

## ISO MANAGER IS NU INGEBURGERD BIJ ALLE MEDEWERKERS

## AUTOBEDRIJF JOS VAN BOXTEL



Sinds eind 2007 is het meldings-systeem van ISO Manager uitgerold bij alle vestigingen van de automotive holding Jos van Boxtel. Deze implementatie volgde op een half jaar proefdraaien met het systeem in de Toyota-vestiging in 's-Hertogenbosch. Coördinator Kwaliteit en Logistiek Ad van Boxtel spreekt van een succes: "Het systeem is al ingeburgerd bij al onze medewerkers. Zij kunnen via ISO Manager een RTV (Registratie ter Verbetering) invullen. Dat verhoogt het kwaliteitsbewustzijn."

De RTV's moeten ook niet alleen klachten, maar ook goede ideeën en suggesties omvatten ter verbetering van het bedrijfsproces. Deze vormen een belangrijk onderdeel van ISO Manager. Autobedrijf Jos van Boxtel besteedt veel aandacht aan instructie en motivatie van haar medewerkers, stelt Van Boxtel: "Zij moeten zich ervan bewust zijn dat je RTV's kunt gebruiken om de kwaliteit van het werk en van de werkomgeving te verbeteren. Bij dit laatste kun je bijvoorbeeld denken aan arbo en milieu. Ook leiden de RTV's tot een betere samenwerking." Inmiddels is het systeem zo ingeburgerd dat alle medewerkers actief RTV's indienen.



"Men accepteert het meer en meer als een onderdeel van de bedrijfsvoering. Sinds de invoering eind vorig jaar hebben we al ruim 1.300 meldingen binnengekregen. Iedereen die een RTV indient krijgt een reactie. Daarmee stimuleren we dat het systeem onder de aandacht blijft en dat mensen er ook gebruik van maken. Want uiteindelijk moet dat leiden tot een hoge tevredenheid van onze klanten en dat er een minimaal aantal klachten binnenkomt."

### DIGITAAL EN OP PAPIER

De RTV-module van ISO Manager is in gebruik genomen ter vervanging van het oorspronkelijke registratiesysteem in het ISO-systeem. Volgens Van Boxtel voldeed dit registratiesysteem niet meer vanwege automatiseringsproblemen. "De afwerking van de klachten en suggesties werd moeilijk. Daarom zijn we begonnen met de RTV-module van ISO Manager. Het is een goed leesbaar en overzichtelijk systeem. Eenvoudig om mee te werken. Dat helpt bij de acceptatie binnen onze organisatie. Om het systeem laagdrempelig te maken kunnen onze medewerkers niet alleen digitaal meldingen indienen, maar is er ook een papieren versie. Niet iedereen heeft immers een computer tot zijn of haar beschikking."

### PER VESTIGING

Alle vestigingen binnen de Jos van Boxtel organisatie werken met een eigen ISO Manager systeem. Elke vestiging heeft een kwaliteitscom-

missielid dat zorgt voor de behandeling van de RTV's in die vestiging. "Eén keer per jaar maken we een complete analyse van alle binnengekomen RTV's. Zodoende kunnen we onder andere beoordelen of deze bijgedragen aan kwaliteitsverbetering binnen de organisatie."

Omdat de RTV-module al binnen korte tijd is ingeburgerd in de hele organisatie kijkt Van Boxtel nu al naar een uitbreiding van ISO Manager. "ISO Manager biedt veel meer mogelijkheden als een compleet ondersteuningsprogramma voor ons kwaliteitssysteem. We zien de brede mogelijkheden van het systeem en de voordelen van een uitbreiding ervan. Vandaar dat we ook andere modules in gebruik willen gaan nemen. We gaan hiermee stap voor stap te werk. Zo willen we bereiken dat ook de andere modules goed worden gedragen binnen onze organisatie."



Coördinator Kwaliteit en Logistiek Ad van Boxtel

## AUTOBEDRIJF JOS VAN BOXTEL

Autobedrijf Jos van Boxtel is in 1953 opgericht als familiebedrijf. Inmiddels is het bedrijf uitgegroeid tot een automotive groep met meer dan 160 medewerkers. J

os van Boxtel kent nu vier Toyota-vestigingen, een Mitsubishi-/Kia-dealerschap, een Chrysler-, Dodge- en Jeep-dealerschap, een autoleasebedrijf en een schadeherstelbedrijf (Schadenet Den Bosch).

Het bedrijf is actief in de regio Oost-Brabant. Momenteel worden veel vestigingen gemoderniseerd en uitgebreid.

## TRAININGSAGENDA VOORJAAR/ZOMER 2009

### Nieuwe trainingen met open inschrijving

Op basis van alle actuele ontwikkelingen hebben wij voor u een tweetal nieuwe trainingen ontwikkeld.

#### VAN ISO 9001:2000 NAAR ISO 9001:2008

In november 2008 is de nieuwe ISO 9001:2008 gepubliceerd. Deze korte training (1 dagdeel) is bedoeld voor onder andere kwaliteitsmanagers en directie-vertegenwoordigers binnen ISO 9001:2000 gecertificeerde bedrijven.

De training geeft onder andere inzicht in de wijzigingen van de norm ten opzichte van de versie 2000 en de betekenis van deze wijzigingen voor het eigen kwaliteitssysteem. Ook wordt aangegeven op welke wijze de overgang van de 2000 naar de 2008 versie zal verlopen.

De training duurt van 13.30 tot 16.30 uur en wordt bij ons verzorgd op:

10 maart  
21 april  
14 mei

De kosten voor deze training bedragen €195,- exclusief BTW. Als u bij de documentatie ook een nieuwe norm wenst te ontvangen, dan wordt deze tegen kostprijs, zijnde €89,- exclusief BTW, geleverd.

---

#### AFTER SALES RENDEMENTSOPTIMALISATIE ("HAAL ER UIT WAT ER IN ZIT!")

Vanwege de vele vragen die ons de afgelopen tijd hebben bereikt, is door ons een korte training ontwikkeld die u in 1 dag een aantal handvatten geeft om te beoordelen of en waar u mogelijkheden heeft om het rendement in de after sales te verbeteren. Deze training richt zich op die medewerkers die eindverantwoordelijk zijn voor de after sales binnen het autobedrijf. Deze training kan ook intern worden verzorgd!

Deze training begint om 09.00 uur en eindigt om 16.30 uur.

13 maart  
22 april  
26 mei

De kosten voor deze training bedragen € 425,- exclusief BTW.

---

#### KWALITEITS- EN AUDITTRAINING

De kwaliteitstraining is bedoeld voor kwaliteitsmanagers en medewerkers die als auditor worden ingezet. In deze 1-daagse training leren de deelnemers de norm ISO 9001:2008 te interpreteren voor het eigen bedrijf. Daarnaast maken zij kennis met de beginselen van het uitvoeren van interne audits.

De training duurt van 09.00 tot 16.30 uur.

10 maart  
9 april  
11 mei  
9 juni

De deelnemers ontvangen een uitgebreide documentatieset. Ook ontvangen zij na afloop een bewijs van deelname.

De kosten voor deelname aan deze training bedragen €485,00 exclusief BTW.

Als u aanvullende informatie wenst, of u wilt zich aanmelden, stuur dan een mail naar [info@corbo.nl](mailto:info@corbo.nl) of bel naar 0184-447299.

Ja, ook in Polen heeft de financiële crisis toeslagen. Die is zeker niet begonnen in de financiële sector want om een hypothecaire lening af te sluiten waren altijd stevige garanties nodig. Het probleem zit hem met name in de gevolgen van de crisis in de omliggende landen (afnemende Poolse export; verminderde vraag naar transport en vrachtwagens) en de zwakke positie van de Poolse zlotie (afnemende westerse kapitaalstroom naar Polen) waardoor een hypotheek, afgesloten in Euro's en Zwitserse francs (heel populair door de lage rentelasten) erg duur wordt. In sommige gevallen gaat het om stijgingen van 30 tot 50% van de maandlasten!

De werkloosheid, die gestaag was gedaald de afgelopen jaren, begint weer op te lopen. Transport en verkoop van auto's lopen terug. De bouwnijverheid heeft een flinke klap gekregen en projectontwikkelaars ontwikkelen niet zo veel meer. Hierdoor dalen ook de prijzen op de recent oververhitte huizenmarkt.

Zo zie je maar weer dat je als land een verantwoord financieel-economisch beleid kunt voeren maar door de globalisatie alsnog de rekening gepresenteerd krijgt.

Jan van Corven  
[www.CORBO.com.pl](http://www.CORBO.com.pl)

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  
([info@profpubliciteit.nl](mailto:info@profpubliciteit.nl))  
Layout: Imadia  
([info@imadiaweb.nl](mailto:info@imadiaweb.nl))

CORBO Organisatie,  
Advies en Expertise BV  
Postbus 101  
3360 AC Sliedrecht  
Tel. 0184-447299  
Fax 0184-449296

[www.CORBO.nl](http://www.CORBO.nl)  
[info@CORBO.nl](mailto:info@CORBO.nl)