

EEN NIEUWE LOOT! CORBO OPLEIDING B.V.

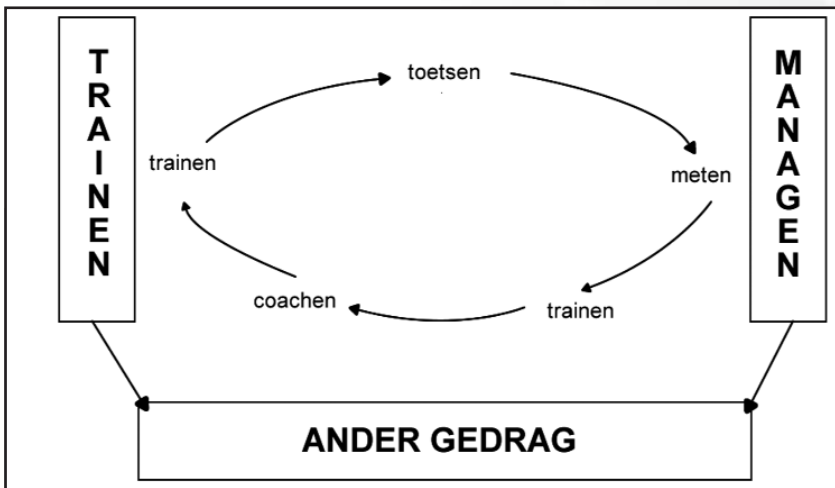
Sinds 1990 hebben wij binnen CORBO Organisatie, Advies en Expertise BV een groot aantal trainingen en trainings- en opleidingstrajecten ontwikkeld en verzorgd.

Het is begonnen met het verzorgen van veiligheidstrainingen voor de chauffeurs van Getron Transport BV in Spijkenisse, een training die wij nu nog steeds jaarlijks verzorgen. Uit de hiermee opgedane ervaringen is in de loop der jaren een grote variëteit aan zowel 1- en 2-daagse trainingen als langdurige opleidingstrajecten ontwikkeld en verzorgd. Kenmerk van al deze activiteiten is dat zij zijn gericht op organisatie- en procesverbetering voor zowel uitvoerende als leidinggevende medewerkers. Om nog duidelijker te maken dat het ontwikkelen en verzorgen van trainingen en opleidingen voor ons een essentiële activiteit is hebben wij besloten om deze onder te brengen in de nieuw opgerichte vennootschap CORBO Opleiding, een 100% dochter van onze bijna 25 jaar bestaande CORBO Organisatie, Advies en expertise BV.

ONZE VISIE

Het doel van opleiden is het aanleren van ander gedrag aan mensen door kennisoverdracht, oefenen met vaardigheden en aansluitend het oefenen van het nieuwe gedrag in de dagelijkse praktijk.

Dit sluit aan op de laatste ontwikkelingen in 'leerland', waar een leven lang competentiegericht leren als zeer belangrijk wordt geacht. Het leerproces dient binnen de sociale context plaats te vinden, waarbij de methode van het ontdekkend leren een belangrijke plaats krijgt. Binnen de opleidingen of de kortere trainingen die wij verzorgen staan de uitgangspunten zoals weergegeven in het volgende model voorop:



Uitgangspunt van met name onze opleidingstrajecten is dat wij daadwerkelijk ander gedrag in de praktijk willen realiseren. Dit andere gedrag ontstaat door de volgende aspecten, die alle een plaats krijgen binnen het traject:

- samenwerking tussen trainer en management
- transferopdrachten
- individuele coaching bij de deelnemer op de werkvloer
- het maken van een eindopdracht en deze presenteren aan het management
- het toetsen van zowel vaardigheden als kennis.

ONZE AANPAK

Om de resultaten ook meetbaar te kunnen maken is een competentiemeting die zowel voor, tijdens en na afloop van een traject wordt uitgevoerd een belangrijk element. Verder wordt een traject in principe door één trainer verzorgd, waarbij er waar nodig en gewenst, specialisten als gasttrainer optreden. Gedurende de opleidingsdagen wordt er gestreefd naar een optimale balans tussen doceren

en discussiëren, het werken met praktijkcases en wordt er intensief met rollenspellen en acteurs gewerkt. Het coachen in de dagelijkse praktijk van de deelnemers is met name gericht op de belangrijkste individuele leerdoelen, waarbij het geven van open en eerlijke feedback door de coach, die zich figuurlijk onzichtbaar opstelt een belangrijk aspect is.

Toetsen worden op relevante momenten in de opleidingen ingebouwd en afgerond met een individuele eindopdracht, gericht op de unieke kennis en vaardigheden van iedere deelnemer.

Wij hebben ervaren dat toetsen het leren daadwerkelijk stimuleert!

Ook is er een belangrijke rol voor het management van de deelnemers weggelegd. Zij doen mee in de voorbereiding, worden nauw betrokken bij de competentiemetingen, begeleiden de praktijkopdrachten en dienen de presentaties van de eindopdrachten bij te wonen. Tenslotte dienen zij de deelnemers aan te spreken over het geleerde, zij dienen mede te bewaken dat het geleerde daadwerkelijk in de praktijk wordt toegepast.

ONZE TRAINERS

Wij vinden het essentieel dat onze trainers en opleiders kennis hebben van de branches waarin wij werken. Zij zijn ervaren, kunnen deelnemers confronteren met hun gedrag, en kunnen ze daarnaast stimuleren om zo tot een positieve houding te komen.

Meer informatie? Bel 0184-447299 of kijk op www.corbo-opleiding.nl!

VERDER IN DIT NUMMER:

Pag.2: KLM Customer Ground Handling

Pag.3: Vakgarage Anne Knol Schoolgebouw in India

Pag.4: Even bijpraten
CORBO Polska
Trainingsagenda

CORBO ZIET ZE OOK VLIEGEN!

Naast de vele bedrijven voor transport over land en over water heeft CORBO ook een ISO 9001:2000 implementatieproces begeleid bij de afdeling Customer Ground Handling van KLM Ground Services. "Ofwel het bedrijfs onderdeel dat zich bezig houdt met alle grondwerkzaamheden die bij een vliegreis horen", aldus Pim Stam, directeur Customer Ground Handling. Dit bedrijfs onderdeel ontving in april het ISO 9001:2000 certificaat. Lijnmanager Cees van Rijk heeft het certificeringsproces intern als kwaliteitsmanager begeleid.



Er werd gekozen voor certificering nadat het bedrijfs onderdeel in 2001 was ontstaan als onderdeel van KLM. Stam: "Voorheen werden de grondwerkzaamheden met name voor KLM zelf uitgevoerd. Maar er is een trend dat ook steeds meer andere luchtvaartmaatschappijen gebruik maken van deze diensten op een luchthaven. Vandaar dat wij nu een aparte afdeling zijn die de grondafhandeling doet voor andere luchtvaartmaatschappijen. Op dit moment zijn dit er zo'n 30."



KLM CUSTOMER GROUND HANDLING NAAR ISO

GEREGULEERD

Het idee voor de certificering is geboren in 2004. Niet dat het behalen ervan hard nodig was, "want we deden het al best goed", aldus Stam. "Bovendien is de luchtvaart een sterk gereguleerde branche vanwege de hoge eisen aan onder meer veiligheid en voorgeschreven procedures." Toch vond hij het belangrijk om ISO te behalen. "Wij zijn een derivaat van een aantal afdelingen uit de KLM. Veel dingen waren al voorgeschreven. Vandaar dat wij het goed vonden om het nu zelf te gaan doen. ISO dwingt ons immers om onszelf te controleren en de regels te checken." Ook draagt ISO volgens Stam bij aan het uitstralen van de nieuwe identiteit. "Omdat wij een nieuwe organisatie zijn vonden wij het ook belangrijk om een nieuwe identiteit te ontwikkelen. Mede met het ISO-certificaat kunnen wij nu onze eigen identiteit benadrukken."

PRESENTATIE

Voor de begeleiding naar de certificering heeft het KLM-bedrijf een aantal bedrijven aangeschreven, die vervolgens een presentatie hebben gehouden. Volgens Cees van Rijk klikte het het beste met CORBO. "CORBO paste het beste bij ons. In samenwerking met Jan van der Ent is eind 2005 gestart met een nulmeting en daarna met de hele procesbeschrijving. Wij hebben hiervoor een basis gemaakt die we makkelijk kunnen aanpassen per klant, om zo flexibel te kunnen opereren." Om ervoor te zorgen dat ISO ook goed wordt gedragen op de werkvloer heeft men vooral de vaste medewerkers intensief geïnformeerd: "In ons bedrijf werken zo'n 300-400



mensen, waaronder ook veel parttimers. Wij hebben een kwaliteitswerkgroep samengesteld met vertegenwoordigers uit elke divisie. Zij hebben alle mensen die op regelmatige basis bij hen werken geïnformeerd."

KWALITEITSVERBETERING

Op 13 april is KLM Customer Ground Handling gecertificeerd volgens de ISO 9001:2000 norm. Tot volle tevredenheid, aldus Stam: "We merkten al vrij snel erna dat we veel makkelijker met klachten konden omgaan. Ook ontdekten we dat er vaak schade ontstond omdat mensen zich niet altijd houden aan de werkinstructies. Met deze wetenschap konden we aan de slag met het verbeteren van de kwaliteit. We zagen al snel een verbetering in onze processen en van de klanttevredenheid."

Toch begint nu pas het 'echte' werk, denken Stam en Van Rijk. "We hebben nu een kader waaraan we ons kunnen toetsen. Hiermee kunnen we ons kwaliteitssysteem onderhouden. Bovendien moeten we nu onze klanten laten zien dat we een kwaliteitskeurmerk hebben. Nu kunnen we het commercieel gaan benutten."

OOK ISO-MANAGER

Naast de ISO-certificaat heeft KLM Customer Ground Handling ook ISO-Manager in gebruik genomen. Een ideaal hulpmiddel, vindt Stam: "Wij hebben gemerkt dat ISO-Manager een belangrijke tool is om alles inzichtelijk te maken binnen een programma."

WWW.ISO-MANAGER.NL

CORBO-ONDERZOEK BIJ VAKGARAGE ANNE KNOL

"NU ZIT ER WEER LIJN IN"

CORBO heeft bij Vakgarage Anne Knol in Scharnegoutum een onderzoek uitgevoerd naar de interne organisatie van de after-sales afdeling. Doel was om te kijken hoe men de efficiency en het rendement omhoog zou kunnen brengen. "Uiteindelijk bleek dat vooral het aannemen van een receptionist een belangrijke schakel zou zijn om tot verbetering te komen", aldus Jan Knol, medevenoot bij Vakgarage Anne Knol. "Op dit moment zijn we bezig om hiervoor de juiste kandidaat te vinden."

Aanleiding voor het onderzoek was dat Knol het idee kreeg dat er zaken onafgemaakt bleven liggen, waardoor ook het rendement achterbleef. "We zijn voortdurend bezig met nieuwe dingen om tot een betere service naar onze klanten te komen. We draaien goed, de hoeveelheid werk blijft groeien, maar we hadden het gevoel dat we deze groei onvoldoende terugzagen in ons rendement."

Aanvankelijk was het de vraag of een extra monteur de oplossing zou bieden of dat er beter moest worden gekeken naar de efficiency binnen het bedrijf. Uiteindelijk heeft Knol besloten dat onderzoek hierop antwoord moest bieden. "Hiervoor hebben we gezocht naar een externe partij, omdat deze ook met een frisse blik naar de organisatie kan kijken." Er is toen gekozen voor CORBO. "Wij kenden CORBO al via Vakgarage.

CORBO POLSKA BOUWT SCHOOLGEBOUW IN INDIA

Februari jl. was het dan zover. Wat in het jaar 2000 was begonnen als een aanzet om kleinschalige projecten in Zuid-India van de grond te krijgen mondde uit in een plan om een schoolgebouw met 12 klaslokalen te gaan bouwen in 2004. Plaats van handeling: het dorpje Alanchy, zo'n 10 km ten noorden van het uiterst zui-



Het nieuwe schoolgebouw dient hier en daar nog wat te worden geverfd en gestuukt.



Bovendien heeft dit bureau een goede naam in de autobranche."

RECEPTIONIST

Begin dit jaar is CORBO's Niels Loose van start gegaan met het onderzoek. Na een periode in het bedrijf te hebben 'meegedraaid' heeft hij zijn bevindingen gepresenteerd. "Er kwamen dingen naar voren die we eigenlijk al wisten. Maar de pijnpunten werden nu wel onderbouwd en aangevuld met mogelijke oplossingen. Zo bleek dat we meer aandacht moesten besteden aan de planning van het werk door het aannemen van een receptionist."

Aan de hand van een plan van aanpak werd toen besloten om de pijnpunten aan te pakken. "Nu zit er weer lijn in. We hebben de taken beter verdeeld en zijn nu op zoek naar een receptionist. Mijn compagnon Roelof is nu meewerkend werkplaatschef en houdt zich bezig met het magazijn. Ik

delijke puntje van India. Gelegen op 200 meter van zee werd in 3 jaar tijd met vallen en opstaan en met bijdragen van sponsoren, waaronder CORBO Nederland, een gebouw met 2 verdiepingen neergezet. Een derde verdieping is in voorbereiding.

Op 2 februari jl. was de officiële opening van de Saint Francis Xavier school van Alanchy in aanwezigheid van 700 schoolkinderen, gasten uit West-Europa, waaronder Jan van Corven, directeur van CORBO Polska en de lokale hoogwaardigheidsbekleders. De ceremonie duurde een uur of vijf en iedereen was heel tevreden, met name de kinderen die tijdens het openingsfeest allemaal een Nederlandse ballpoint van CORBO kregen.

Rechts: Het openingsfeest met meer dan 700 kinderen uit Alanchy en omgeving.

houd me bezig met de coördinatie van het bedrijf en -totdat de nieuwe receptionist aan de slag gaat - met de receptie. Mijn vader doet de verkoop van auto's, maar als hij stopt met werken neem ik dat van hem over."

RUST

Door de uitkomsten van het onderzoek is er weer rust in de tent. Jan en Roelof weten wat ze te doen staat. "Als er een receptionist is, zijn we voor 90 procent klaar voor de toekomst. Het idee is dat CORBO nog één keer per half jaar terugkomt om te kijken waar we staan en of de cijfers daadwerkelijk zijn verbeterd. Ik denk dat een dergelijke follow-up noodzakelijk is, anders verwatert het. Maar ik ben wel blij dat er nu duidelijkheid is."

VAKGARAGE ANNE KNOL

Vakgarage Anne Knol is een familiebedrijf, gevestigd in Scharnegoutum, vlakbij Sneek. "Wij zijn een dorpsgarage met de know-how van een groot dealerbedrijf", aldus Knol. Er werken tien mensen, waaronder zes monteurs. Vader Anne Knol heeft het bedrijf opgericht in 1988. Hij doet nu vooral de verkoop en moeder Knol doet de administratie. Jan Knol en Roelof Kelderhuis zijn beide venoot en gaan samen het bedrijf op termijn overnemen.



Wat is er in Polen aan de hand ? Het land is in verwarring. Groeicijfers rijzen de pan uit. Vorig jaar werd een groei van 7% van het BNP gerealiseerd.

De bouwmarkt is booming. Bouwmarkten maken gouden tijden door. Mijn klant ISOVER heeft alle te produceren isolatiematerialen voor dit jaar al verkocht. Elke vrachtwagenimporteur had zijn sales plan 2007 al in januari gerealiseerd. Onroerend goed prijzen in grote streken verdubbelen. En salarissen stijgen met enkele procenten per maand.

Artsen en onderwijzers staken voor meer salaris. Zij zijn bang dat ze de boot missen bij de geschetste groei. Bij het schrijven van deze bijdrage staken de meeste ziekenhuizen in Polen. Ze draaien weekenddiensten en komen alleen in actie bij levensbedreigende situaties. Het hele land staat in de startblokken om 1.100 km snelweg en 2.200 km regionale weg te bouwen tot 2012, het jaar waarin Polen en de Ukraine samen de Europese voetbalkampioenschappen gaan organiseren. Ook moeten er 4 stadions worden gebouwd cq gemoderniseerd.

Er zijn eigenlijk maar 2 problemen: De exodus van vooral jonge mensen naar West-Europa en de politiek. Polen zijn massaal naar het westen getrokken. De verwachting is dat de meesten terugkomen als het levensniveau en salarisstructuur van Polen richting westers niveau gaat. Tot die tijd moet men het doen met de nieuwe gastarbeiders: Ukrainers en Wit-Russen die graag in het voor hen Poolse Walhalla willen komen werken. De politiek is het tweede probleem. Van de ene kant trekt de economie zich niets aan van de politiek en vindt zijn eigen weg. Van de andere kant is er de angst dat de populistische regering van de tweelingbroertjes door haar onvoorspelbare gedrag schade kan toebrengen aan de prille successen van de Poolse economie.

Wat de regering niet doet is zorgen dat de groei voor alle bevolkingsgroepen een beter leven betekent. Daarvan is vooralsnog niets te merken. Ook kan politieke instabiliteit buitenlandse investeerders afschrikken. Gelukkig is daar nu nog niet veel van gebleken. We houden u op de hoogte.

TRAININGSAGENDA 2007

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.

27 september 2007
29 november 2007

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

30 augustus 2007
1 november 2007

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 oktober 2007
13 december 2007

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

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

COLOFON

Hoofdredactie: Bert Bloemendal
Redactie: Court-Jan van Beek
(info@publiciteit.nl)

CORBO

Organisatie, Advies en Expertise BV
Postbus 101, 3360 AC Sliedrecht
Telefoon 0184-447299

Layout: www.imadiaweb.nl

www.corbo.nl / info@corbo.nl

EVEN BIJPRATEN!

De arbeidsmarkt roert zich. Er ontstaan steeds meer vacatures, mensen beginnen weer met job-hoppen, kortom, voor de werkgever zijn weer lastige tijden aangebroken. Je zult je moeten onderscheiden om nieuwe mensen aan te kunnen trekken en om je bestaande medewerkers te behouden. Hoe kun je dat nu doen?

In de praktijk zien we verschillende manieren. De ene werkgever koopt alles af met een zak geld. De andere doet beloften voor de toekomst en weer een andere zoekt het in het bieden van bijvoorbeeld ontwikkelingsmogelijkheden van de medewerkers. Ook zie je bijvoorbeeld een transportbedrijf dat zich wil onderscheiden door de modernste, luxe uitgeruste trekkers aan de nieuwe mensen beschikbaar te stellen. Ook zie je dat bedrijven zich duidelijker profileren, bijvoorbeeld als maatschappelijk betrokken en/of als milieubewust om zo de doelgroep te bereiken.

Geeft een van deze mogelijkheden de absolute zekerheid dat je eenvoudig nieuwe medewerkers kunt aantrekken en je bestaande medewerkers behoudt? Nee, natuurlijk niet, maar van de eerste 2 weet je zeker dat ze op termijn niet werken. Een zak geld werkt ook voor de toekomst alleen maar kostenverhogend, wat je concurrentiepositie verslechtert, en het geeft de medewerkers niet per se plezier in het werk. Het doen van beloften is nog gevaarlijker. Want hoe ontwikkelt iemand zich, hoe ontwikkelt je bedrijf zich. Iemand die nu geschikt lijkt kan later totaal niet meer in een profiel passen.

Het zorgen voor een passende beloning in combinatie met goede arbeidsomstandigheden en de mogelijkheid voor mensen om zich middels opleiding en training te ontwikkelen, bij een bedrijf dat een zekere naam, een zekere uitstraling heeft, dat blijkt in de praktijk het beste te werken. Dat betekent dat u dus moet nadenken over uw personeels- en opleidingsbeleid, dat u de bestaande arbeidsomstandigheden moet beoordelen en waar mogelijk verbeteren en dat u moet laten zien dat u niet alleen geld wilt verdienen, maar ook iets aan de maatschappij terug wilt geven. Dat laatste kan op verschillende manieren. Zelf proberen we dat bijvoorbeeld te doen door te sponsoren bij de bouw van een school in India, die daar op initiatief van onze collega's in Polen wordt gebouwd en bij de bouw van een schoolje in Ghana. Denk zelf eens na wat u gaat doen, en doe het dan ook! Een duidelijk beleid geeft ook u rust op termijn!

Bert Bloemendal