



Bulletin

Jaargang 18 – Nummer 1 – voorjaar 2010



Als groep één ISO certificaat: ASN Groep wederom geslaagd voor pre-audit

ASN Groep heeft samen met CORBO in de afgelopen maanden weer een pre-audit uitgevoerd onder een aantal van haar in totaal 55 vestigingen. Deze audit is een voorloper op de audit door TÜV en valt in het kader van het onderhoud van het ISO-gecertificeerde kwaliteitssysteem. "ASN Groep heeft één ISO-certificaat voor de hele groep", aldus sales manager Ian Weir. "Wij worden steeds als groep gecertificeerd. Al onze vestigingen hebben individueel een deelcertificaat."

ASN Groep en CORBO voeren steeds gezamenlijk de tussentijdse, voorbereidende controles uit. Zo waken zij er samen voor dat alle bedrijfsprocessen bij de franchisenemers optimaal worden uitgevoerd. Weir: "Dat luistert erg nauw. De ASN Groep is als keten centraal georganiseerd. Elke vestiging werkt volgens dezelfde werkwijze. Alle processen zijn uniform. Op deze manier vormen we één gezicht naar buiten toe. Hiervoor hebben ze ook dezelfde kwaliteit te borgen. Het belang van het juist naleven van de spelregels is uitermate groot, want als een vestiging niet voldoet, kunnen wij ons certificaat voor de gehele groep kwijtraken."

ASN Groep als franchisegever en een derde van de aangesloten franchisenemers worden elk jaar door TÜV geaudit in het tweede kwartaal. "Op deze manier doen we steeds eens per jaar een audit als centrale organisatie. Voor de vestiging geldt dus een andere frequentie; zij doen eens in de drie jaar een audit. Dit is geheel volgens de richtlijnen van de Raad voor Accreditatie waar de TÜV zich aan moet houden." Maar om te voorkomen dat er dan onvolkomenheden aan het licht komen voert ASN Groep in samenwerking met CORBO jaarlijks een zogenaamde pre-audit uit: "Zo kunnen we eventueel nog op bepaalde punten bijsturen voordat TÜV komt."

Marktonderzoek

De nadrukkelijke aandacht op kwaliteit en de borging ervan door een kwaliteitscertificaat voor de hele groep kent zijn oorsprong in 2001. Aanleiding hiertoe was een groot marktonderzoek dat de koers van de ASN Groep zou gaan bepalen. Weir: "Uit dit onderzoek bleek dat kwaliteitsbeheer erg belangrijk was in de schadeherstelbranche en dat

het belang ervan alleen nog maar zou toenemen." Voor de invoering en verdere bewaking van een stringent kwaliteitssysteem wilde ASN Groep gaan werken met een externe partij. Weir: "Immers, deze is per definitie objectief. Bovendien kan een externe partij de ondernemers beter motiveren om veranderingen door te voeren."

Hiervoor heeft ASN Groep gekozen voor CORBO. Weir: "CORBO heeft een lange bedrijfservaring in de automotive markt. Bovendien is deze organisatie lean en mean en kennen ze een directe, resultaatgerichte aanpak. Dat sprak ons aan. Vandaar dat we zijn gaan samenwerken met CORBO als partners." Deze samenwerking is begonnen in 2002: "Wij zijn toen samen met CORBO ASN Groep gaan neerzetten als een organisatie met een uniforme werkwijze en een uniform, hoog kwaliteitsniveau." Lees verder op pagina 2...



Ian Weir, sales manager ASN Groep (links) en Eric Mansveld, franchise manager (rechts)

EN VERDER
IN DIT
BULLETTIN...

Pagina 2:

- Bericht uit Polen
- Overgang van ISO 9001:2000 naar ISO 9001:2008

Pagina 3:

- Mijno van Dijk
Mechanisatie in
Sint Annaparochie

Pagina 4:

- Even bijpraten
- Trainingsagenda 2010



De krokussen en tulpen komen snel in bloei en de Poolse katholieke kerk bereidt zich voor op mogelijke claims vanwege pedofiele priesters en andere sekschandalen. Het gonst al jaren van de geruchten en er schijnen nogal wat kinderen rond te lopen die tegen de plaatselijke pastoor eigenlijk vader zouden moeten zeggen.

In het licht van deze gebeurtenissen anno 2010 vecht het land om de miljarden EU-Euro's om te zetten in projecten. Met name in kwaliteitsland wordt kwistig met geld gesmeten. Elke provincie heeft zijn eigen fondsen ter beschikking voor training, implementeren van managementsystemen e.d. CORBO Polska mag ook uit de ruif mee eten. Samen met twee andere adviesbedrijven moeten in een jaar tijd zo'n 300 mensen geschoold worden als kwaliteitsmanagers en auditors. Helaas hebben nog vier bedrijven fondsen ontvangen voor dezelfde trainingen in dezelfde provincie in dezelfde periode. Het gevolg is een moordende concurrentie tussen betreffende bedrijven om klanten te werven.

De voorwaarden zijn niet slecht: drie dagen training, inclusief eten en drinken en maximaal drie nachten verblijf in een driesterrenhotel in Krakow, de toeristische trekpleister bij uitstek, voor gemiddeld een luttele 90 euro all in. Hetzelfde bedrag ben je kwijt voor een slechter hotel voor één nacht, zonder eten en drinken en zonder training. Tel uit je winst. Goed voor de klant maar slecht voor bedrijven als CORBO Polska die met dit programma niet kunnen concurreren. Daarom doen we maar mee. Hopelijk raakt dat EU geld ooit op...

Jan van Corven

Overgang van ISO 9001:2000 naar ISO 9001:2008

LET OP DE GELDIGHEID VAN UW CERTIFICAAT!

Voor de overgang van de "oude" naar de "nieuwe" norm zijn op internationaal niveau door ISO en IAF (International Accreditation Forum) gedetailleerde afspraken gemaakt.

Op basis van de officiële publicatiedatum van 15 november 2008 is het volgende afgesproken:

- Vanaf 15 november 2009 kan alleen nog op basis van ISO 9001:2008 worden gecertificeerd.
- Vanaf 15 november 2010 zijn certificaten van ISO 9001:2000 niet meer geldig.

Als u dit jaar uw certificaat moet verlengen middels een hercertificatie, zorg er dan voor dat uw systeem is aangepast.

Bedrijven die dit jaar voor 15 november van dit jaar niet gaan hercertificeren zullen tijdens de eerstkomende tussentijdse audit hun systeem aan de eisen van ISO 9001:2008 moeten hebben aangepast!

vervolg van pagina 1, ASN Groep

Benchmark

In het kader van het ISO kwaliteitszorgsysteem hanteert ASN Groep sinds die tijd ook een eigen benchmark, waarmee de kwaliteit van de afzonderlijke vestigingen wordt gemeten en vergeleken. "CORBO voert de audits uit en houdt ook hiervoor de vinger aan de pols", vult franchisemanager Eric Mansveld aan. "CORBO vertaalt ISO naar de praktijk. Hiervoor heeft CORBO de praktische ervaring. De benchmark moet ertoe leiden dat wij commercieel en operationeel slagvaardig zijn in combinatie met het ISO-certificaat." Als CORBO in combinatie met de vestigingen of de centrale organisatie een noodzakelijke verbetering doorvoert, dan wordt deze verbetering nadien geëvalueerd met behulp van de benchmark. Hiervoor heeft CORBO ook een adviesfunctie. Als er een probleem is bij een bepaalde vestiging, adviseert CORBO ons over de te volgen stappen en het te volgen verbetertraject."

Ook ISO 9001:2008

In 2009 heeft ASN Groep het ISO 9001:2008 behaald. Tot volle tevredenheid, aldus Mansveld: "Dit kwaliteitssysteem is nog meer praktijkgericht dan de voorgaande versies."

ASN Groep is een hard-franchise keten in de schadeherstelbranche. Deze keten telt 55 aangesloten schadeherstelbedrijven, met een dekking in heel Nederland. De centrale organisatie van ASN Groep bevindt zich in Amsterdam. Alle ASN-vestigingen beschikken over een Quick Repair afdeling, waar klanten terecht kunnen voor kleinere carrosseriereparaties die doorgaans direct, ter plekke kunnen worden uitgevoerd.

Aantal ISO certificaten

Regelmatig wordt aan ons gevraagd of bekend is hoeveel bedrijven wereldwijd en in Nederland nu eigenlijk beschikken over een ISO 9001 (kwaliteit) of ISO 14001 (milieu) certificaat.

ISO 9001

Door ISO zijn in december 2009 verschillende cijfers over de toepassing van een groot aantal normen gepubliceerd. Voor ISO 9001 heeft ISO geconcludeerd dat er in december 2008 in ieder geval 982.832 certificaten in 176 landen waren uitgegeven. Dit betekende een verhoging met 3,7% ten opzichte van 2007. In Nederland waren in december 2008 13.597 certificaten voor ISO 9001 afgegeven.

ISO 14001

Voor ISO 14001 heeft men vastgesteld dat er in december 2008 minstens 188.815 certificaten in 155 landen waren uitgegeven, een verhoging met 22% ten opzichte van 2007. In Nederland waren in december 2008 1.314 ISO 14001 certificaten afgegeven, tegen 1.183 in december 2007.

Als u de resultaten zelf wilt nalezen, download dan www.iso.org/iso/survey2008.pdf

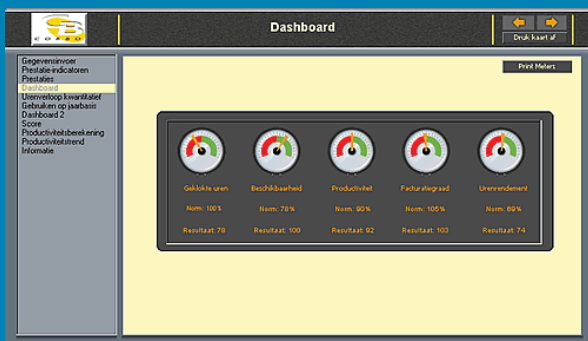
Prestatiebarometer

Ook u wilt uiteraard meer inzicht in de resultaten van uw werkplaats.

Kijk op www.corbosupport.nl voor een demo van Prestatiebarometer.

U zult zien dat Prestatiebarometer u snel en helder inzicht geeft in de werkelijke werkplaatsresultaten!

SOFTWARE TO SUPPORT YOUR BUSINESS!



Mijno van Dijk Mechanisatie in Sint Annaparochie: “Met betrokken medewerkers naar een efficiëntere bedrijfsvoering”



Betrokkenheid van jonge medewerkers vergroten en daardoor efficiëntie en productiviteit in het bedrijf vergroten, dat was de opdracht van Mijno van Dijk toen hij CORBO inschakelde. Van Dijk was Bert Bloemendal in 2008 tegengekomen op één van de regionale voorlichtingsbijeenkomsten van het COM (Centraal Orgaan Mechanisatiebedrijven), waar hij een inleiding hield over werkplaatsefficiëntie. “Vanuit zijn ervaring en kennis in de bedrijfswagenbranche weet hij vanuit een praktische invalshoek problemen te benoemen. Dat spreekt me aan.”

Mijno van Dijk Mechanisatie houdt zich bezig met de verkoop, reparatie en service aan tractoren en machines voor de akkerbouw, veehouderij en loonbedrijven. Na de oprichting in 1987, opereerde het bedrijf nog vanuit twee vestigingen, die twee jaar later zijn gebundeld in één vestiging in St. Annaparochie, midden in de z.g. “kleibouwstreek”, een belangrijk landbouwgebied in Noord-Friesland. Een eerste “kwaliteitsslag” kon worden gemaakt en er kon worden geprofiteerd van een stukje schaalvergroting, die ook bij de klanten, de boeren en loonwerkers, inmiddels onstuitbaar zijn intrede had gedaan.

Op dit moment zijn er 16 vaste medewerkers in dienst (omgerekend zo'n 14 FTE). Deze zijn werkzaam in de afdeling verkoop, service/techniek en onderdelen magazijn. Mijno van Dijk is zich bewust van het belang van een goede en gedegen opleiding in landbouwmechanisatie-techniek en heeft als COM bestuurslid mede aan de basis gestaan van de OB-Mech bedrijfsopleiding. Het bedrijf investeert dan ook veel in trainingen voor beginnende en ervaren technici. Kortom, een continue lerende organisatie, die niet alleen vandaag, maar ook morgen, volgende week en volgend jaar beter wil worden. Van Dijk: “Een moderne mensgerichte onderneming heeft vandaag de dag de uitdaging om een leven lang te leren.”

Aanleiding

“Ik wilde de efficiëntie van mijn bedrijf verbeteren door de betrokkenheid van mijn medewerkers te vergroten”, aldus Van Dijk. “In het huidige economische tij moet er op het scherpst van de snede worden gerekend. Het moet in één keer goed! Zowel op technisch als organisatorisch gebied verlangen onze klanten professionaliteit van afhandeling en hebben daar met de tarieven, zoals wij die moeten hanteren, ook recht op! Dat is iets waar ik in mijn bedrijf steeds op focus en waar ik mijn medewerkers ook bewust van probeer te maken. Jaarlijks houden we functioneringsgesprekken waarbij we proberen de afstemming binnen de driehoek, onderneming - medewerker – leidinggevende, helder te krijgen. Maar zo nu en dan eens ervaringsdeskundige mee te laten kijken in “jouw keuken”, kan helpen dat beeld voor iedereen weer eens even op scherp te zetten.

Onderzoek

Toen CORBO in 2009 van start ging, heeft Sander Schreuder eerst een onderzoek uitgevoerd naar de verbetermogelijkheden in de organisatie, zowel voor de werkprocessen alsook voor de doelmatigheid en de efficiency binnen het bedrijf. Alle medewerkers werden geïnterviewd. Dit geeft veel inzicht in het wel en wee en de belevingswereld van de medewerker en monteur op de werkvloer. Maar ook de rol van leidinggevenden binnen het bedrijf, directie, werkplaatschef en magazijnchef wordt tegen het licht gehouden. Met name coaching aspecten -hoe kunnen leidinggevenden helpen om de medewerkers beter te laten functioneren- komen aan de orde. Op grond van de bevindingen zijn er verbetervoorstellen gedaan, waarvan er tijdens een personeelsbijeen-

komst een drietal door Schreuder zijn gepresenteerd. Tijdens deze sessie werden met een fotopresentatie verbeterpunten treffend en soms ook wel eens confronterend in beeld gebracht. Een tweetal voorstellen werd snel opgepakt en een 3e zal in de loop van dit jaar verder worden geïmplementeerd.

Het bedrijf kent verschillende afdelingen, bedrijfsmiddelen, bedrijfswagens, heftrucks, transportmiddelen, hijsapparatuur etc., die we in goede staat willen houden en die dagelijks gebruiksklaar moeten staan om te in te zetten of om uit te rukken. Ook algemene taken die moeten worden uitgevoerd en afdelingen, ruimten of werkplekken die netjes en representatief horen te zijn, dragen bij tot een verbetering van de efficiency, een groter werkplezier en daarmee een betere productiviteit. Na dit als gemeenschappelijk belang ook daadwerkelijk zo te hebben gedefinieerd, hebben we dit qua verantwoordelijkheden in een simpel takenlijstje verdeeld over alle medewerkers. Een beloningssysteem gebaseerd op punten moet er voor gaan zorgen dat de gestelde doelen ook daadwerkelijk gehaald worden.

Verder hebben we in overleg met CORBO een simpel systeem opgezet voor de efficiency in de werkplaats. Om tot beter inzicht te komen in de besteding van het aantal uren hebben we eind 2009 de z.g. WRM (Werkplaats Resultaten Monitor) ingevoerd. Hierop wordt kortweg aangegeven hoe zich de productieve en improductieve uren verhouden tot de aanwezige uren. “Ondanks dat wij volgens de gegevens en normen die door CORBO worden gehanteerd lang niet slecht presteerden schrik je er toch van hoe gemakkelijk improductiviteit en leegloop er in kunnen sluipen.” De monitor dient als een tool om inzicht verstrekken in het reilen en zeilen aan de medewerkers van die afdeling. Van Dijk: “Veruit het belangrijkste bedrijfsmiddel binnen onze organisatie zijn de mensen! Met de stapsgewijze invoering van dergelijke ‘tools’, bevordert je dat mensen open staan voor veranderingen en verbeteringen: een kritische succesfactor voor iedere organisatie of onderneming”.

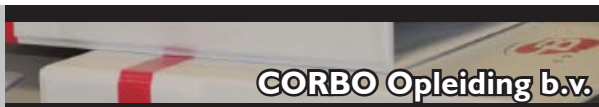
Barcoding

Mijno van Dijk Mechanisatie maakt al 14 jaar gebruik van een verdoorgevoerde automatisering d.m.v. het barcode systeem van Bever Automatisering. Van Dijk staat op het standpunt dat je het, wat administratie betreft, een monteur zo gemakkelijk mogelijk moet maken en dat hij zo veel mogelijk tijd moet besteden aan datgene waar hij uiteindelijk voor bij je is aangenomen: het oplossen van technische problemen. Ook de werkorderadministratie gebeurt al weer enige jaren geheel op basis van barcoding. Dit voorkomt ‘tijdschrijven’ van de monteurs. Van Dijk: “Je moet hersenen niet belasten met zaken die simpel zijn te automatiseren”

‘Begrijpen wat ú beweegt, houdt ons in beweging...’ Het bedrijf houdt zich bezig met onderhoud, reparaties en technische keuringen van trekkers en landbouwwerktuigen voor de akkerbouw, veehouderij en loonbedrijven. Het bedrijf voert een aantal vooraanstaande dealerschappen, zoals bijv. John Deere en kan beschikken over een breed aanbod van nieuwe tractoren en machines. Een belangrijke activiteit is de verkoop van gebruikte machines en installaties, met name voor de akkerbouw en aardappelteelt. Het bedrijf is opgericht 1987, toen de activiteiten van Zwalua C.V., werden overgenomen.



Mijno van Dijk:
“Met de ‘Werkplaats Resultaten Monitor’ willen we transparantie geven en inzicht verstrekken, in het reilen en zeilen aan de medewerkers van de betreffende afdeling. We verwachten dat dit uiteindelijk een positieve uitwerking zal hebben op rendement en productiviteit.”



TRAINEN, METEN, COACHEN

**After sales rendementsoptimalisatie
("Haal er uit wat er in zit!")**

Deze training richt zich op die medewerkers die eindverantwoordelijk zijn voor de after-sales binnen het autobedrijf. Deze 1-daagse training geeft handvatten om zelf kritisch te beoordelen of en waar er rendementsverbeteringsmogelijkheden zijn binnen de after-sales afdeling van het autobedrijf. Deze training kan ook intern worden verzorgd!

- 1 juni 2010
- 9 juli 2010
- 13 september 2010
- 29 oktober 2010
- 8 december 2010

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

- 10 juni 2010
- 13 juli 2010
- 7 september 2010
- 24 november 2010

Andere trainingen

Kijk voor al onze andere trainingen op:
www.corbo-opleiding.nl
Alle hier genoemde trainingen kunnen wij in-company verzorgen!

COLOFON

Het CORBO Bulletin is een uitgave van CORBO Organisatie en Expertise B.V. en verschijnt enkele malen per jaar.

Op www.corbo.nl is de digitale versie te downloaden en zijn eerdere exemplaren digitaal gearchiveerd.

Hoofdredactie: Bert Bloemendal
Redactie:
Court-Jan van Beek (info@profpubliciteit.nl)
Layout:
Imadia (info@imadiaweb.nl)

CORBO Organisatie, Advies en Expertise BV
Postbus 101
3360 AC Sliedrecht
Tel. 0184-447299
Fax 0184-449296
www.corbo.nl
info@corbo.nl

www.corbosupport.nl
www.corbo-pleiding.nl
www.iso-manager.nl

EVEN BIJPRATEN

Leren we het nooit?

Al jaren verzorgt iedere importeur, iedere dealergroep en zelfs de kleinste dealer trainingen voor de verkopers. Trainingen die er op gericht zijn om ze optimaal op de eisen maar vooral de verwachtingen van de potentiële klant in te laten spelen. Heeft dit resultaat?



Nee, helaas in veel gevallen nog steeds niet. Een voorbeeld uit mijn eigen omgeving. Mijn vader rijdt al jaren naar tevredenheid in een sedan van merk X. De auto is 14 jaar oud en hij vindt dat hij nog eenmaal een jonge gebruikte moet kopen. Het zal zoals hij zelf zegt zijn laatste auto zijn, want met 79 ga je er niet van uit dat je over 10 jaar nog steeds autorijdt. Al kan menige jonge vent nog wat van zijn rijstijl leren!

De zoektocht wordt eerst surfend op internet gestart. Bij zijn dealer vindt hij twee auto's waar hij heel enthousiast over is. Hij belt en laat weten dat hij langs zal komen. Toevallig zijn mijn dochter en ik die dag bij hem op bezoek, dus we gaan met z'n drieën op een koude, regenachtige zaterdag op weg. Aangekomen bij de dealer worden we niet aangesproken, iedereen lijkt druk bezig te zijn met, ja met wat eigenlijk? Dus hebben we zelf het initiatief genomen om iemand aan te spreken. Oh ja, u had gebeld. Om welke auto's gaat het ook al weer? Juist, dan pak ik de sleutels even. We gaan weer de kou in en lopen naar de eerste auto. De verkoper wil de auto open zappen, maar er gebeurt niets. Ja, kan gebeuren, accu leeg. OK, laat maar. Dan de tweede. Pa is erg enthousiast en wil hem eigenlijk direct kopen. Zullen we eerst nog even kijken? Dochter ziet kleurverschil, en behoorlijk ook. Hier wordt vakkundig overheen gepraat. Dan gaan de deuren open. De auto is binnen erg nat en er zit schimmel op de achterste gordels. Volgens de verkoper zal de auto wel niet goed gedroogd zijn na het schoonmaken. Schoonmaken? Zwarte vingers op de portieren, veel vuil bij de handrem en op andere plaatsen. Toch wil pa een proefrit maken. Er worden groene platen opgezocht en op de auto gedaan. Zelden heb ik zulke vieze, vette platen gezien. Dan starten. Ik zeg dat we niet te ver moeten rijden want het reservelampje brandt. Pa vindt het een fijne auto maar de staat waarin de auto nu verkeert staat hem niet aan.

We komen terug en ik maak de opmerking over de hoeveelheid brandstof. Antwoordt de verkoper: "Niets aan de hand als het lampje knippert, pas als die continu brandt zit er echt bijna niks meer in. Op mijn antwoord dat het lampje niet meer knipperde blijft het stil. Pa besluit om er tot zijn spijt toch maar van af te zien. Het vertrouwen is weg. Wegrijdend schudt hij het bejaarde hoofd en zegt: "Ze hebben het nog steeds niet geleerd... Het is nog net zo als vroeger." U moet weten, in zijn jonge jaren was hij automonteur in de regio en kent alle oude bedrijven, waar dit er een van is. "Waarom hadden ze de auto's niet even gecontroleerd, waarom hadden ze ze niet even binnengezet, ze wisten toch dat ik echt geïnteresseerd was?"

Drie dagen later koopt hij bij een andere dealer een auto. Wanneer leren we het nou eens echt?

Bert Bloemendal

