



CORBO Bulletin

Jaargang 18 – Nummer 2 – najaar 2010

CORBO maakt de weg vrij voor 5S systematiek bij Aebi Schmidt Nederland; Organisatieonderzoek vormt basis voor meer efficiency.

Aebi Schmidt Nederland is aan grote veranderingen onderhevig geweest. Voor deze producent van de Nido strooimachines was dat een reden om in januari 2010 door CORBO een organisatie-onderzoek uit te laten voeren waar een zogenaamde MMO (Multi Moment Opname) deel van uitmaakte. "We wilden weten hoe we ervoor staan", aldus Commercieel Directeur Arjan Ester. "De uitkomsten van het onderzoek hebben geleid tot een actieplan in mei 2010. Eén van de actiepunten was om de 5S systematiek in te voeren in de werkplaats. Hiermee hebben we de efficiency verder kunnen vergroten", aldus Arjan Ester.

5S staat voor Selecteren, Sorteren, Schoonmaken, Standaardiseren en in Stand houden. Deze uit Japan afkomstige systematiek richt zich op het effectief organiseren van werkplekken, het vereenvoudigen van werkomstandigheden (transparantie), het verminderen van verspillingen en het verhogen van de kwaliteit en veiligheid van het werk. Ester: "De aanbevelingen en adviezen van CORBO hebben ons de handvatten gegeven om deze systematiek in te voeren in de werkplaats. Dit heeft daadwerkelijk geleid tot nog meer orde, netheid en structuur".

Zoutstrooimachines

Aebi Schmidt Nederland is producent en leverancier van strooiers en aanverwante artikelen. De strooimachines worden in de productiefaciliteit in Holten geproduceerd. Het bedrijf maakt deel uit van de Zwitserse Aebi Schmidt Groep, producent van veegmachines en gladheidbestrijdingsmachines. De groep telt in totaal 1.300 medewerkers, verdeeld over 4 fabrieken in verschillende landen en 14 landelijke serviceorganisaties. In 100 landen beschikt men over een importeur voor dat land.

Holten

In Holten werken ruim 200 medewerkers. Naast de productie vindt van hieruit ook de verkoop en service voor Nederland plaats. Naast de productielijn en lasserij/spuiterij beschikt men tevens over een eigen werkplaats die wordt aangestuurd door een bedrijfsbureau. Hier worden verschillende werkzaamheden, gericht op onder andere reparatie en productie, van kleine series verricht. Door groei ontstond bij het management de vraag of de efficiency binnen dit deel van de organisatie zou kunnen worden vergroot. Daarnaast wilde men weten of de leverbetrouwbaarheid nog verder zou kunnen worden verhoogd en

of de doorlooptijden zouden kunnen worden ingekort tegen een concurrerend blijvende kostprijs. Naar aanleiding van deze vragen werd een onafhankelijke partij gezocht met kennis van zaken om dit deel van de organisatie kritisch tegen het licht te houden. De keuze viel op CORBO. Volgens Marc Jansen (Manager Service) niet alleen vanwege de deskundigheid, maar ook vanwege de flexibiliteit en de servicegerichtheid.

Onderzoek

Marc Jansen: "Eind 2009 is door het management van ons bedrijf aan CORBO de opdracht verstrekt om ons te begeleiden en te ondersteunen om te komen tot een geoliede organisatie.

In januari 2010 werd gestart met het onderzoek. Hierbij werd gekeken naar de planning en logistiek in de werkplaats, waaronder de routing en voorbereiding. In mei van dit jaar resulteerde dit in een actieplan."

Het onderzoek is door verschillende medewerkers van CORBO, onder leiding van Rob Schmidt, uitgevoerd. De processen en de faciliteiten zijn beoordeeld. Middels een MMO is de tijdsbesteding van de medewerkers vastgelegd en geanalyseerd en alle registraties zijn kritisch tegen het licht gehouden. Op basis van de bevindingen van CORBO is een rapportage opgesteld waarin adviezen en aanbevelingen zijn opgenomen, deze zijn samengevat in het genoemde actieplan.

Implementeren

Op basis van het actieplan zijn verschillende beslissingen genomen. Eén er van is om het 5S programma in te voeren.

Lees verder op pagina 2...



Marc Jansen (links) en Arjan Ester (rechts): "Alle plannen voor een betere efficiency zijn van waarde gebleken."

**EN VERDER
IN DIT
BULLETTIN...**

Pagina 2: ■

- Corbo Polska
- Lean Six Sigma, Rob Schmidt = Black Belt

Pagina 3: ■

- P. Van der Velden
Bedrijfswagens

Pagina 4: ■

- Even bijpraten
- Trainingsagenda 2010/2011



Het is inmiddels een half jaar geleden dat het Poolse regeringsvliegtuig met daarin het presidentiële echtpaar Kaczynski en een honderdtal belangrijke functionarissen neerstortte bij het vliegveld van Smolensk, Rusland. Op 10 oktober vloog een ander regeringsvliegtuig met nabestaanden naar de plek des onheils om de ramp te herdenken. Tweelingbroer Jarek bleef in Warschau achter om voor het presidentiële paleis met zijn sympathisanten te demonstreren tegen de regering. Dat paleis is zo langzamerhand een soort bedevaartsoord geworden om de omgekomen president te herdenken. De regering is in Jareks ogen veel te laks met het onderzoek naar de vliegramp. Nog steeds is de precieze toedracht van de ramp niet

bekend, hoewel iedereen aanneemt dat er behoorlijke druk is geweest van de president om toch te landen, ondanks de slechte weersomstandigheden. Premier Tusk wordt beticht van heulen met de Russische vijand en vertegenwoordigt, aldus Jarek, het Kwaad. Op een dergelijke manier wordt momenteel in Polen politiek bedreven. Tegenstellingen worden op de spits gedreven en groepen burgers worden tegen elkaar opgezet en langzamerhand wordt het land in tweeën gespleten. Zelfs de dood van zijn broer wordt als politiek middel aangegrepen om oppositie te voeren.

De vrouw van de nieuwe president Komorowski vloog mee met de nabestaanden en naar aanleiding daarvan waren er voor het paleis spreekkoren die riepen dat zij ook maar neer moest storten. Het was daarom des te pikanter dat het regeringsvliegtuig met de nabestaanden niet uit Rusland mocht vertrekken omdat er problemen waren met de motor. Ook een vervangend toestel mocht niet vertrekken vanwege technische problemen. De groep 'bedevaartsgangers' kwam ruim een dag te laat terug in Polen...

Jan van Corven
www.corbo.com.pl

Lean Six Sigma Rob Schmidt = Black Belt !

Lean Six Sigma is een managementmethode die gericht is op het verbeteren van de operationele prestaties van organisaties en bedrijven. De methode is gericht op het identificeren van problemen en tekortkomingen in en het verbeteren van de werkprocessen binnen organisaties.

De naam komt voort uit de foutenmaatstaf die binnen de systematiek wordt gehanteerd. Bij 6σ is het aantal defecten of fouten niet meer dan 3,4 per miljoen mogelijkheden. Door toepassing van deze methode streeft de organisatie feitelijk naar perfectie.

Om dit te realiseren worden met Lean Six sigma vijf stappen toegepast om tot verbetering van de processen te komen. Deze stappen worden afgekort als DMAIC:

- D = Define (project definiëren en organiseren);
- M = Measure (Meten);
- A = Analyze (Analyseren);
- I = Implement (Invoeren)
- C = Control (Controleren en borgen dat de verbeteringen daadwerkelijk blijven ingevoerd).

De methode is voor ieder bedrijfsproces toepasbaar en gebruikt veel praktische tools. Bij iedere stap is duidelijk welke tools je kunt inzetten. Een belangrijk aspect is dat de methode een duidelijke klantfocus bevat. Als besloten wordt om een traject op te zetten moet men weten wat de klant echt wil ("Voice of the Customer"). Want het is de klant en niet het bedrijf dat bepaalt of een product of dienst voldoet aan alle eisen!

...vervolg van pagina 1

Jansen: "We doen de aanpak stap voor stap. We hebben het 5S programma eerst voor de organisatie vastgesteld. Zo hebben we bepaald wie er verantwoordelijk was. Daarna hebben we gekeken naar de werkplaatsinrichting en functie-omschrijvingen. Als rode draad bleef de communicatie met de medewerkers. CORBO heeft onze mensen gemotiveerd. Zij zijn steeds bij alle wijzigingen betrokken geweest. De ideeën werden door allen gedragen."

"Alle plannen voor een betere efficiency zijn van waarde gebleken. Dit merken we nu al terwijl we nog in de implementatiefase verkeren. We zijn er niet alleen van overtuigd, we merken nu al daadwerkelijk dat we groeien en kwalitatief nog steeds beter worden. Daarin heeft Nederland zeker een voorsprong op de andere vestigingen, zeker op het gebied van efficiency. Geen wonder dat een afgevaardigde vanuit de Holding bij de besprekingen met CORBO aanwezig was."



Met behulp van de 5S systematiek heeft Aebi Schmidt Nederland de efficiency in de werkplaats verder kunnen vergroten.

Omdat wij steeds meer vragen kregen over deze methodiek heeft Rob Schmidt besloten om de opleiding Black Belt voor Lean Six Sigma te volgen bij de Universiteit van Amsterdam/IBIS. In september heeft hij met positief gevolg het examen hiervoor afgelegd.

Als CORBO kunnen we nu Lean Six Sigma projecten begeleiden en medewerkers van klanten trainen om zelf verbetertrajecten/efficiëntieverbetertrajecten volgens deze methode uit te kunnen voeren.

Een Black Belt programma met Lean Six Sigma moet minimaal € 50.000 opleveren. Projecten voor Lean Six Sigma mogen in principe niet langer dan een half jaar duren. Bedrijven die dit in Nederland toepassen zijn onder andere; GE (General Electric), Delta Loyd, Univé, Sensata (producent van druksensoren voor de auto industrie).

Voor informatie over Lean Six Sigma projecten en trainingen kunt u contact opnemen met Rob Schmidt (06-51321850).

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

Table of contents

* = exclusively in the combined brochure-CD version of *The Survey* (available from sales@iso.org).

How The ISO Survey is carried out	4	ISO 14001:2004 certifications worldwide	29
* Highlights of The ISO Survey - 2008	7	* Regional share expressed in percent	33
ISO 9001:2000/2008 global picture	11	* Certificates - details provided	33
ISO 14001:2004 global picture	12	* Country highlights	34
ISO/TS 16949:2002 global picture	13	* Newcomers	34
ISO 13485:2003 global picture	14	* Certificates by industrial sector	35
ISO/IEC 27001:2005 global picture	15	* Top five industrial sectors for ISO 14001:2004 certificates	36
ISO 22000:2005 global picture	16		
ISO 9001:2000/2008 certifications worldwide	17	* Top sectors for ISO 14001:2004 certificates -	



CORBO doet interne audit bij P. Van der Velden Bedrijfswagens “Iemand van buiten het bedrijf kijkt met een frisse blik”

Bij P. van der Velden Bedrijfswagens in Barendrecht en Rotterdam heeft CORBO op 25 en 26 augustus een interne audit uitgevoerd. Deze interne audit gold als voorbereiding op de audit die daarna werd gehouden door TÜV. “Eerste deden we de interne audits zelf, maar we hebben al een aantal jaren geleden voor gekozen om deze door een externe partij uit te laten voeren ter voorbereiding van onze audits door TÜV”, aldus kwaliteitsmanager Maarten van Marion. “Want iemand van buitenaf kijkt met een frisse blik naar bedrijf.”

CORBO heeft in de interne audit gekeken naar het kwaliteitssysteem, dus naar de procedures, de instructies en het kwaliteitshandboek: De interne audit werd uitgevoerd door Sander Schreuder van CORBO. Hij heeft gecontroleerd of de procedures goed zijn ingericht, juist worden toegepast en of ze voldoen aan de daarvoor geldende regels. Van Marion: “CORBO doet deze interne audit nu elk jaar. Dan worden zowel de vestiging in Barendrecht als die in Rotterdam gecontroleerd.”



Sander Schreuder (links) en Maarten van Marion (rechts)

MAN Trucks en VW Bedrijfswagens

P. van der Velden Bedrijfswagens is opgericht in 1983 en is dealer van MAN en van VW Bedrijfswagens. Het bedrijf doet aan verkoop, onderhoud, reparaties en schadeherstel, met uitzondering van spuitwerk. In totaal werken er 50 medewerkers, verdeeld over de vestigingen in Barendrecht en die in Rotterdam. Het bedrijf heeft voor het eerst in 1994 samengewerkt met CORBO om te komen tot een kwaliteitssysteem. Van Marion: “We kwamen met elkaar in contact op aanraden van onze importeur MAN truck & bus. In 1994 hebben we ons eerste ISO certificaat behaald. CORBO heeft ons hierbij toen al begeleid.”

Verbeterd

Overigens vindt Van Marion dat de toenmalige ISO-norm een stuk gecompliceerder was dan de huidige versie. “Door de jaren heen is hij aanzienlijk verbeterd en vooral gebruiksvriendelijker geworden. In de norm, zoals wij die in 1994 voor het eerste behaalden, was alles tot in detail voorgeschreven in het handboek. Niet alleen over wat je allemaal moest doen, maar ook hoe je dat moest doen.” Daarin school dan ook meteen het gevaar dat door de starheid van de procedures ook de kans groot was dat bedrijven het handboek makkelijk links lieten liggen. “Nu is dat niet meer het geval. In de huidige versie van de ISO-norm word je daarin vrijer gelaten dan voorheen. Nu is niet alles meer tot in detail beschreven, zodat de huidige norm veel werkbaarder is geworden. De procedures werken dan ook veel prettiger. Daarnaast omvatten ze nu bijvoorbeeld ook verbetermanagement en klanttevredenheid.”

Processen en procedures

Tijdens de interne audit heeft Sander de processen en procedures in het bedrijf nagelopen. Hiervoor voerde hij gesprekken met verschil-



lende medewerkers in de werkplaats, die dagelijks met deze procedures werken. Hieronder vallen bijvoorbeeld ook de werkplaatschef en de magazijnchef. Schreuder heeft de procedures samen met hen doorgenomen en kritische vragen gesteld. Was er aanleiding voor een verbetering, dan werd samen besproken hoe die kon worden bereikt. Van Marion: “Het is in dit opzicht prettig om samen te werken met CORBO omdat de CORBO-mensen de taal van de werkplaats spreken. Ze voelen aan waar mogelijke problemen kunnen zitten en weten de weg om naar een mogelijke oplossing te komen. Dat werkt heel prettig en motiverend voor de medewerkers.”

Vorbereiding

Voorafgaand aan de interne audit heeft Van Marion de procedures, de werkinstructies en het kwaliteitshandboek geactualiseerd waar dat nodig was. Daarna is deze laatste versie op de centrale server gezet zodat alles voor iedereen beschikbaar is. Samen werd bekeken of alles volgens de norm verloopt.

In totaal duurde de interne audit bij P. van der Velden Bedrijfswagens anderhalve dag. Schreuder: “Normaal gesproken duurt zo'n audit één dag, maar omdat het bedrijf twee vestigingen heeft is dat nu anderhalve dag geworden.”

P. van der Velden Bedrijfswagens BV biedt een totale dienstverlening voor bestel- en bedrijfsauto's met een totaal GVW tot 50 ton. Men verzorgt het gehele traject van aanschaf tot en met inruil. Alle diensten zijn volledig op elkaar afgestemd. In de meest uitgebreide vorm betekent dit een transportcapaciteit tegen een vooraf vastgestelde prijs per kilometer.

De volgende diensten zijn te combineren:

- Verkoop van nieuw en gebruikt
- Leasing en financiering
- Reparatie en onderhoud
- Schadeherstel
- Verzekeringen
- Vervanging van banden

Sander Schreuder loopt samen met de werkplaatschef de processen en procedures na.





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!

25-01-11
15-02-11
22-03-11
12-04-11

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.

15-12-10
12-01-11
23-02-11
16-03-11

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-opleiding.nl
www.iso-manager.nl

EVEN BIJPRATEN

Wat kost een mensenleven?

Een intrigerende titel voor een column in een bedrijfsbulletin. Maar na lezing zult u begrijpen waarom ik deze toch wel uitdagende kop erboven heb gezet en wat de link is met de autowereld.

Samen met vrienden gingen we, ieder in onze eigen auto, op vakantie naar Frankrijk. De betreffende vriend had twee dagen voor de reis van circa 800 kilometer zijn auto

van drie jaar oud voor de zekerheid een beurt laten geven. Bij het halen van de auto werd op de vraag of alles in orde was geantwoord dat de auto in perfecte staat was. Hij en zijn vrouw konden dus met een gerust hart aan de reis beginnen.

Onderweg rijdt hij achter mij. Dan zie ik in mijn spiegel ineens de motorafdekplaat onder de auto flapperen. Vanzelfsprekend veroorzaakt dat de nodige irritatie want de auto zou in perfecte staat zijn, toch? Enfin, op een parkeerplaats langs de autoroute stoppen we en maken de plaat met een rol breed plakband vast en rijden weer verder.

Bij de volgende stop zegt hij dat hij een tikkend geluid hoort tijdens het rijden, de ene keer sterker dan de andere keer. Dus kijken we nog eens even extra goed maar er is op het eerste gezicht niets te vinden en dus rijden we weer door.

Op de eindbestemming aangekomen gaan we voor de zekerheid maar even naar de Franse dorpsgarage, naar Eric. Eric repareert alles, van auto's tot tractoren en landbouwmachines. We laten de auto daar achter en gaan met de andere auto verder. Aan het einde van de dag komen we terug om de auto te halen en om te horen wat de oorzaak van die tik is, dan wel was. We stappen uit, terwijl de echtgenotes in de auto blijven zitten. We lopen naar Eric en, alhoewel mijn vriend geen Frans spreekt, begrijpt hij aan Eric zijn lichaamstaal direct dat er iets goed fout zat. Eric vraag allereerst of we zo uit Nederland zijn gekomen. Op ons bevestigende antwoord zegt hij, zoals alleen een echte Fransman dat kan doen, "oh la la" en wrijft met zijn linkerhand over zijn voorhoofd. Dan zegt hij dat we geluk hebben gehad, de bouten van het linker voorwiel zaten niet goed vast...

Mijn vriend wordt eerst wit, dan rood en dan weer wit en bedenkt zich niet en belt direct "zijn" garage. Een garage waar hij overigens al jaren klant is, ook voor zijn bedrijfsauto's. De reactie stelt hem teleur, er wordt eigenlijk wat neutraal over gedaan maar wat hem het meest teleurstelt is dat er geen enkel begrip wordt getoond. Trouwens, ook later na thuiskomst in Nederland hoort hij niets, totdat hij er even moet zijn en er zelf over moet beginnen. Misschien dat hij dit nog wel het ergste vindt.

Waarom nou die kop?

Wel, het factuurbedrag van Eric bedroeg 17,45 euro, ttc, dus inclusief btw. Hiermee werd een in potentie levensgevaarlijke fout opgelost!

Bert Bloemendal

