



CORBO BULLETIN

Jaargang 17, nummer 1, voorjaar 2008

MET HETZELFDE PERSONEELSBESTAND NAAR HOGERE CAPACITEIT

ONDERZOEK EN BEGELEIDING BIJ DAF TRUCKS DEUTSCHLAND GMBH

Corbo voert een onderzoek uit bij 12 dealers van DAF Trucks Deutschland GmbH om te komen tot een rendementsverbetering van 30 procent. Dit onderzoek volgt op een sterke groei van importeur DAF Trucks Deutschland GmbH.

"Elk jaar stijgt ons marktaandeel in Duitsland", aldus Directeur After Sales Berry Wieland. "Als wij tot de beoogde capaciteitsverbetering komen kunnen wij met hetzelfde aantal personeelsleden het groeiende werk-aanbod goed blijven afhandelen."

In Duitsland is het bedrijfsautomeerk DAF Trucks inmiddels opgeklommen tot de derde plaats, na Mercedes-Benz en MAN Trucks. Deze forse groei betekent dat de 160 DAF Service Dealers bij onze oosterburen ook fors meer werk krijgen in hun werkplaatsen. Om de capaciteit in de werkplaatsen te verhogen startte Corbo in 2007 een onderzoek naar de efficiency en mogelijke capaciteitsverbetering. "Het doel was om met dezelfde hoeveelheid medewerkers meer werk te kunnen verzetten", aldus Wieland. Het onderzoek omvat alle processen in de werkplaats, van de aanneming van opdrachten tot en met de facturering. Hierbij wordt voor-

al gekeken of de dealers hun uren doelmatig genoeg benutten en of de efficiency in de werkplaats klopt.



METINGEN EN GESPREKKEN

Het onderzoek vindt plaats bij 12 DAF dealerbedrijven. Jan van der Ent gebruikt hiervoor de Corbo-systematiek voor het voeren van gesprekken en metingen. Op het moment dat bij zes van deze bedrijven het onderzoek was afgerond, kwam al naar voren wat de aandachtspunten waren. Hierbij bleek bijvoorbeeld dat de monteurs te lang moesten wachten bij het magazijn voor de uitgifte van onderdelen. Daarnaast bleek de transporttijd te lang, ofwel de tijd voor het rangeren en het halen en brengen van de voertuigen in de werkplaats. Ook bleek er teveel tijd gemoeid te gaan met algemene werkzaamheden, zoals overleggen en wachten op werk. "De mensen besteden teveel tijd aan de verkeerde dingen", aldus Wieland. "Wij stellen vast dat er naar aanleiding van de resultaten een rendementsverbetering mogelijk is van 30 procent. Hiervoor is een betere sturing van de werkplaats nodig. Immers, de monteur verdient het geld in het dealerbedrijf. De organisatie moet dus om de monteur heen worden gebouwd. Dit moet dan leiden tot een verkorting van de tijd die hij kwijt is per reparatie en tot een betere verkoop van onderdelen."

Voor de beoogde capaciteitsverbetering is een betere organisatie van de

uitgifte van onderdelen nodig. Wieland: "Bijvoorbeeld doordat de onderdelen naar de monteur toe worden gebracht in plaats van dat hij ze moet ophalen. Ook kun je de gereedschapswagens geordend inrichten en zorgen voor een goede opleiding van de monteurs. Als ze daardoor efficiënter kunnen werken kost hem dat minder tijd. En dat vertaalt zich dan weer in lagere reparatiekosten en dus een hogere klanttevredenheid."

AANBEVELINGEN

Het is de bedoeling dat het complete onderzoek in de herfst van dit jaar wordt afgerond. Daarna worden de resultaten gepresenteerd met aanbevelingen en volgt een actieplan. Daarnaast worden de onderzoeksresultaten voor alle dealers gepubliceerd in de vorm van benchmarkcijfers. Bovendien wordt samen met Corbo onderzocht of er een training kan worden ontwikkeld waarmee de dealers zelf kritisch naar organisatie kunnen kijken. Op deze manier zouden ze dan de efficiency in hun werkplaatsen kunnen verbeteren. "Het



gaat hierbij om hun productiviteit en efficiency", aldus Wieland. "Ofwel sturen op uren en cijfers. Hierdoor zouden al onze dealerbedrijven beter in staat moeten zijn om het groeiende werk-aanbod op te kunnen vangen zonder daarvoor extra personeel in dienst te moeten nemen."



HIJ KOMT ERAAN: ISO 9001:2008

Deze wijziging past in de cyclus die systeemnormen doormaken want iedere 6 tot 8 jaar vindt er een wijziging plaats. De ene keer een grote wijziging, dan weer een kleinere wijziging, afhankelijk van de commentaren en gebruikservaringen die er in de tussenliggende periode mee zijn opgedaan.

Het wijzigen van een norm is een lastige opgave. Door een Technische Commissie (TC) worden ervaringen en meningen geïnventariseerd en wordt er aansluitend bepaald of er en zo ja welke wijzigingen er moeten worden doorgevoerd. Dit vindt plaats in een aantal rondes. Als binnen de TC consensus is bereikt, dan worden de voorgestelde wijzigingen voorgesteld aan alle leden van ISO. Om het voor de buitenstaander nog complexer te maken vindt er gelijktijdig ook nog een stemming over dezelfde wijzigingen plaats door CEN, het Europese Comité voor Normalisatie.

INDIA PROJEKT

Vorig jaar berichtten wij U al over het India-project dat mede door steun van CORBO tot stand is gekomen. Het betreft de bouw van een lagere school in het dorpje Alanchy in het uiterste zuiden van India, in de staat Tamil Nadu.

De officiële opening van het lagere school gebouw van twee verdiepingen met twaalf klaslokalen en een grote aula vond plaats in februari 2007. Een jaar later is de school volledig operationeel. Alle klaslokalen zijn bezet en in de aula kunnen activiteiten voor zo'n 300 kinderen worden georganiseerd die vroeger alleen



De leden van ISO en CEN hebben tot 20 februari de gelegenheid gehad om hun stem uit te brengen.

Op het moment dat u dit leest kunt u er van uit gaan dat de voorgestelde wijzigingen door ISO en CEN zijn geaccepteerd en dat de zogenaamde DIS-norm (Draft International Standard, ofwel Ontwerp norm) is goedgekeurd. De vraag die voor u nu interessant is, is natuurlijk of de nu doorgevoerde wijzigingen grote invloed hebben op uw eigen kwaliteitssysteem.

Het antwoord daarop is eenvoudig: De wijzigingen zijn niet van grote invloed op uw kwaliteitssysteem. In feite zijn er alleen maar veranderingen doorgevoerd die moeten zorgen voor een eenvoudiger en eenduidiger interpretatie van de norm. Er wordt dan ook niet gesproken over een vernieuwing van de norm, maar over een amendement.



buiten konden plaatsvinden. En bij een moordende hitte of tijdens de moessonregens is dat geen pretje. Een laag dekkende verf is nog nodig voor het hele gebouw en daarna zijn alle werkzaamheden afgerond.

Het volgende project voor de school is gepland met de faculteit Pedagogiek van de Hogeschool Breda. Docenten krijgen training hoe in leersituaties rekening dient te worden gehouden met de sociale en psychologische ontwikkeling van het kind.

Wordt vervolgd!

EIND DIT JAAR IS HET ZOVER: DE NORM ISO 9001:2000 WORDT VERVANGEN

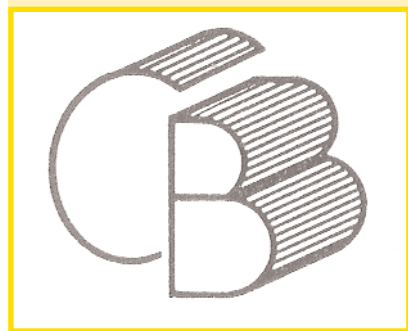
Wij verwachten dat de bedrijven die wij in het verleden hebben begeleid bij het ontwikkelen en invoeren van het kwaliteitssysteem, maar zeer weinig zullen hoeven te doen om hun systeem in overeenstemming met NEN-EN-ISO 9001:2008 te brengen. Overigens, in principe zal ook hier weer een overgangstermijn van 3 jaar worden gehanteerd. Dit betekent dat uw systeem pas 3 jaar na de formele publicatiedatum van deze norm aan alle eisen moet voldoen. Natuurlijk is het wel verstandig om, als u na de publicatie van de nieuwe norm uw certificaat moet verlengen, de misschien noodzakelijke kleine veranderingen alvast verwerkt zodat u dan een certificaat gebaseerd op de norm 2008 kunt ontvangen.

In een volgend artikel zullen we de veranderingen uitgebreid tegen het licht houden en zullen we aangeven welke wijzigingen voor u eventueel gevolgen kunnen hebben.

CORBO 25 JAAR!

Op 1 april van dit jaar was het 25 jaar gelden dat Cees Boshuizen vanuit zijn huis in Rotterdam begon met CORBO. Partners en medewerkers van het huidige CORBO willen deze mijlpaal niet ongemerkt voorbij laten gaan. Op donderdag 26 juni aanslaande zullen wij dit feit, samen met Cees, viëren in Sliedrecht. De ontvangst is tussen 16.00 uur en 17.00 uur.

Een groot aantal oude en huidige opdrachtgevers heeft van ons de uitnodiging ontvangen om hierbij aanwezig te zijn. Wellicht heeft u onverhoopt de uitnodiging gemist en wilt u toch graag aanwezig zijn om onder andere te genieten van een informatieve maar vooral leuke show? Aarzel dan niet en kom! Stuur een e-mail naar info@corbo.nl Na uw aanmelding ontvangt u van ons een bevestiging en een routebeschrijving!



"PRAKTISCHE EN PRAGMATISCHE AANPAK HEEFT ONS VERDER GEHOLPEN"

"Veranderende eisen en verwachtingen van klanten, toenemende verkoopaantallen en onze faalkosten en onrust in de interne organisatie waren voor ons redenen met het project terugdringen herhaalbezoeken mee te doen", vertelt Bert Vrolijk, after sales directeur van Auto Hoogenboom.

"Pon Porsche Import eiste van ons dat we onze herhaalbezoeken eind 2007 moesten hebben teruggedrongen tot maximaal 15%, in 2008 moesten we verder gedaald zijn tot 10%. We zagen in het project een goede mogelijkheid snel resultaat te halen."



KICK-OFF EN INVENTARISATIE

Eind mei 2007 hebben alle Porsche-dealers een presentatie gehad, waarbij de aanpak, maar ook de te behalen resultaten in grote lijnen zijn besproken. Bert Vrolijk: "We hebben direct een afspraak gemaakt voor de inventarisatie, om zo snel mogelijk van start te kunnen gaan." CORBO's senior adviseur Mark Doorneveld heeft na de eerste dag een plan van aanpak opgesteld met concrete actiepunten.



After-sales directeur Bert Vrolijk voor het planbord.



BEGELEIDING

"In de periodieke begeleidingsbijeenkomsten worden we geconfronteerd met onze eigen onvolkomenheden. Bijzonder confronterend voor de

blijkt dat onze herhaalbezoeken al enkele maanden onder de 10% liggen." Ook onze klanten reageren positief, we kunnen ze nu die aandacht geven die ze verdienen.

VERVOLG

We hebben nu een eerste basis gelegd voor de toekomst. We zien nog wel mogelijkheden om het nog beter te gaan doen. Bert Vrolijk over zijn ambitie: "Ons streven is Porsche Excellente Dealer te worden". Voor dit vervolg zullen we de nu gelegde basis nodig hebben. Wij zien de toekomst, mede dankzij de begeleiding van CORBO, zonnig tegemoet."

medewerkers, die graag blijven hangen in oude gewoonten. Veranderen doet pijn, maar juist in deze fase was het van belang vast te houden aan gemaakte afspraken", aldus Bert Vrolijk. Zo is de bewustwording sterk verbeterd: we herkennen en registreren zelf alle herhaalbezoeken. We zijn elektronisch gaan plannen, ons onderhanden werk hebben we onder controle gebracht en alle garantieclaims zijn bij. Belangrijk succes is het driehoeksoverleg, het dagelijks doorspreken van het werk voor de komende dagen met service-adviseur, werkplaatschef en magazijnmedewerker. We komen nu niet meer voor verrassingen te staan, hebben de benodigde onderdelen tijdig op voorraad en zetten de juiste monteur aan de juiste klus.

De weerstand uit de beginfase werd vooral veroorzaakt door de dooddoener: druk, druk, druk en geen tijd. Nu zijn de nieuwe afspraken routine en wordt er voorzichtig geroepen: "er mag wel wat werk bij".

RESULTATEN

Bert Vrolijk: "De eerste resultaten liegen er niet om: de werkplaatsomzet is met 40% gestegen, het onderhanden werk is maximaal twee weken oud, de interne werkvreugde is toegenomen en uit onze eigen meting



COLOFON

Hoofdredactie: Bert Bloemendal

Redactie: Court-Jan van Beek
(info@profpubliciteit.nl)

Layout: www.imadiaweb.nl
CORBO

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

www.corbo.nl / info@corbo.nl



Parallel aan het 25- jarig bestaan van CORBO viert CORBO Polska eind dit jaar haar 15-jarig bestaan. In december 1993 passeerde in aanwezigheid van Kees Boshuizen en Jan van Corven de notariële oprichtingsakte van CORBO Polska bij een notaris in Warschau.

In een land als Polen was kwaliteitszorg en kwaliteitsmanagement in het begin van de jaren negentig even ver verwijderd als de planeten Mars of Pluto. Men was te druk bezig om de restanten van het communisme op te ruimen. Tegelijkertijd zocht de eerste golf westers kapitaal verwoed naar methoden om goed geleide nieuwe winstgevendende bedrijven op te zetten. Dankbaar werd de internationale kwaliteitsnorm ISO 9001 gebruikt om het management te stroomlijnen naar westers idee. Dat dit gebeurde met vallen en opstaan behoeft moge duidelijk zijn.

In de beginperiode hielden weinig adviesbedrijven zich bezig met assistentie bij het implementeren van kwaliteitssystemen. Ook waren er maar enkele certificerende instanties actief op de Poolse markt. CORBO Polska heeft van die periode gebruik gemaakt door te adviseren voor grote bedrijven als VOLVO, SCANIA, DAF, DANONE, TOTAL, ECOLAB en vele andere gerenommeerde bedrijven en heeft daardoor zijn stempel gezet op de Poolse managementadviesmarkt.

Met het verstrijken der jaren en het beschikbaar stellen van fondsen voor ISO-certificering, zowel voor als na toetreding van Polen tot de EU, schoten de adviesbureaus als paddestoelen uit de grond. Uit alle uithoeken van de wereld probeerden certificeringsbedrijven hun diensten aan te bieden. Als je iemand op straat vraagt wat ISO 9001 is, bestaat er een kans van 1 op 2 dat hij/zij het weet. Kwaliteit is ingeburgerd in Polen. Consumentenorganisaties zijn opgestaan om de burger mondig te maken. Klantenklachtenbehandeling zijn gemeengoed geworden.

Maar met de groei van de 'kwaliteitsindustrie' in Polen heeft ook de marktwerking zijn intrede gedaan. Certificerende organisaties strijden om de gunst van de klant en verlagen hun certificeringseisen cq. -prijzen. Adviseurs bieden hun diensten aan voor een appel en een ei. Zodoende is er een tweedeling ontstaan tussen goed geïmplementeerde kwaliteitsmanagementsystemen en 'lege' systemen. We vertrouwen erop dat op termijn de markt zichzelf zal corrigeren en de 'valsspellers' zich zullen verwijderen van het speelveld.

In ieder geval is kwaliteit niet meer weg te denken in Polen. Op naar de volgende 15 jaar en voor CORBO in Nederland naar de volgende 25.

Jan van Corven - www.corbo.com.pl

TRAININGSAGENDA 2008

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.

11 september, 25 november

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.

22 oktober en 9 december

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.

18 september en 6 november

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.

DE TIJD VLIEGT!

Het is alweer 25 jaar geleden dat Cees Boshuizen aan de eetkamertafel het eerste logo van CORBO met een kroontjespen tekende als start van zijn eenmanszaak.

In die 25 jaar is er veel gebeurd. CORBO begon als eenmanszaak op een zolderkamer in Rotterdam en toen de eerste medewerkers in dienst kwamen (waaronder ondergetekende) zijn we in 1989 verhuisd naar Rozenburg. In Rozenburg zijn we in 1994 nogmaals verhuisd en tenslotte vertrokken we in 2000 naar onze huidige locatie in Sliedrecht. Medewerkers van het eerste uur, Jan van der Ent en Jacqueline van Sprang zijn nog steeds bij CORBO werkzaam. Jan van der Ent, Rob Schmidt, ikzelf en onze hechte groep van dertien collega's hebben in de jaren die achter ons liggen, net als in elk ander bedrijf, hoogte- en dieptepunten meegeemaakt. Omstandigheden veranderen waardoor zekerheden ineens onzekerheden worden maar waardoor ook onverwacht nieuwe kansen ontstaan.

Wij hebben er met z'n drieën bewust voor gekozen om niet alles te richten op groei in de zin van steeds meer mensen, steeds meer omzet. Wij hebben er voor gekozen om continuïteit te bereiken door onze organisatie, en dus vooral onze mensen, steeds verder te ontwikkelen. Daardoor kunnen wij u, onze opdrachtgever, steeds beter ondersteunen. We blijven ons daarbij richten op een aantal speerpunten in de sectoren automotieve en transport & logistiek, namelijk opleiding en training, organisatieonderzoek en verbeteringstrajecten, audits van standards en systemen en tenslotte ontwikkeling van hiermee verbonden softwarepakketten.

Wij zijn er van overtuigd dat wij door het maken van deze keuze in staat zijn om ook op de lange termijn de kwaliteit die u van ons verwacht en waar u recht op heeft te kunnen leveren.

Niemand weet wat de toekomst brengen zal maar wat ik zeker weet is dat wij met ons team van medewerkers die toekomst positief tegemoet zien en met plezier aan de volgende 25 jaar gaan beginnen.

Bert Bloemendal