



# Bulletin

Jaargang 19 – Nummer 2 – winter 2011

## Eerste met certificering in Nederland: Technisch Handelsbureau Wago kiest voor Audit Services Europe B.V.

Trailerservicebedrijf Wago in Vuren is het eerste bedrijf in Nederland dat is geaudit door Audit Services Europe B.V. (ASE). Directeur Oscar Walraven en Kwaliteitsmanager Arie van den Burg ontvingen op donderdag 10 november het certificaat uit handen van de lead auditor van ASE B.V., Jan van der Ent.



Het kwaliteitscertificaat van ASE B.V. sluit naadloos aan bij de dagelijkse praktijk van bedrijven in de sectoren automotive en transport. De audit voor dit certificaat biedt hierdoor een duidelijke meerwaarde ten opzichte van de tot nu toe gangbare standaard audit. Dit betekent dat de bedrijven ook praktische adviezen krijgen en dat de medewerkers beter worden gestimuleerd en gemotiveerd om bewust met het systeem om te gaan. ASE B.V. is niet geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie, maar juist toegespitst op de dagelijkse praktijk.

### Geen bureaucratie

“Steeds meer bedrijven en organisaties vinden de aanpak van de geaccrediteerde instanties niet aansluiten bij de dagelijkse praktijk”, aldus CORBO en ASE directeur Bert Bloemendal. “Tijdens de audits wordt veel tijd besteed aan in de ogen van de ondernemer theoretische zaken. Dat verhoogt ook de kostprijs. Vandaar dat een groeiend aantal bedrijven overweegt om te stoppen met de formele certificering.” Maar dat betekent niet dat er geen behoefte is aan een vorm van externe toetsing om de juiste toepassing van interne procedures en instructies van een bedrijf te waarborgen. Vandaar dat ASE B.V. als volle dochter van CORBO voor met name bedrijven in de sectoren automotive en transport en logistiek een set praktisch toetsbare regels en eisen heeft ontwikkeld die zijn afgeleid van de norm ISO 9001:2008.



Bloemendal: “Op basis van deze eisen toetst ASE B.V. het bedrijf, waarbij het accent daadwerkelijk ligt op aspecten zoals kwaliteit, efficiëntie en productiviteit. Hierbij gaat het primair om het mogelijk verbeteren van het proces en de efficiëntie. Als aan de eisen wordt voldaan, ontvangt het bedrijf een certificaat met een geldigheidsduur van 3 jaar, dat jaarlijks wel onderhevig is aan een audit om de voortgang te borgen.”

### Overtuigd

Deze aanpak sprak Walraven aan. De audit is uitgevoerd door Jan van der Ent. “Wago was in 1993 een van de eerste bedrijven met het officiële ISO 9001 certificaat”, aldus Walraven. “Toen was er veel vraag door klanten naar dit certificaat. Ook is het nuttig dat alle te volgen procedures nu op papier staan.” Hiermee is hij overtuigd van de noodzaak voor de aanwezigheid van een certificaat: “Toen ik het bedrijf van mijn vader overnam stond er niets op papier. Door het ISO certificaat is dat nu wel het geval.” Maar door de jaren heen is de bureaucratie van de certificerende instanties toegenomen, vindt hij: “Kwaliteit betekent dat je opschrijft wat je doet en vast leg hoe je het doet. De certificerende instanties controleren dit. Maar door de jaren heen is dit proces verder af komen te staan van de praktijk en is het te bureaucratisch geworden. De cultuur van de certificerende instantie past hierdoor niet meer bij de cultuur in dit bedrijf, vanwege een verschil in de beleving. Er is nu een te grote kloof met de praktijk.”

### Simpel

Volgens Walraven is het belangrijk om het systeem simpel te houden. “Vandaar dat wij hebben gekozen voor Audit Services Europe BV. Want een kwaliteitssysteem blijft belangrijk, anders verwatert het. Je moet het actief bijhouden, soms met elkaar sparren en alles meten. Met het certificaat van ASE kunnen we de norm makkelijk vertalen naar de praktijk. Er zijn nu eenmaal meer zaken belangrijk dan dat het alleen schoon en goed is.”

(Meer informatie over Audit Services Europe B.V. vindt u op [www.auditserviceeurope.eu](http://www.auditserviceeurope.eu).)

Pagina 2 en 3:

- Wander Assen
- Corbo Polska
- Auto Mondt, De Lier

Pagina 4, 5 en 6:

- Van Beek, Roosendaal
- Wahl Oosterhout
- Trainingsagenda 2012
- Even bijpraten

Technisch Handelsbureau Wago in Vuren is een familiebedrijf, opgericht in 1960 in Gorinchem. In 1968 verhuisde het bedrijf naar Vuren. Directeur is Oscar Walraven, de tweede generatie in de familie. Het trailerservicebedrijf biedt diensten voor revisie, onderhoud en keuringen van trailers en de levering van slijtdelen van trucks en trailers. Het bedrijf heeft een oppervlak van 2.800 m2 en telt 24 medewerkers.

## CORBO heeft onderzoek uitgevoerd in magazijn Wander Assen.

CORBO heeft een onderzoek uitgevoerd naar de efficiency van het magazijn bij Wander in Assen. Dit dealerbedrijf is vijf jaar geleden in een nieuw bedrijfspand getrokken. Vorig jaar werd voor de hoogst mogelijke efficiency en klanttevredenheid gekozen voor het Vehicle Health Check systeem. "We wilden weten waar eventuele knelpunten in de after sales zaten en of we die konden verbeteren met de Vehicle Health Check", aldus Service Manager Herman van der Span (foto). "Vandaar dat CORBO toen is gestart met een onderzoek naar de efficiency in het magazijn."



Het bedrijfspand van Wander was al bij de ingebruikname vijf jaar geleden een toonbeeld van efficiency. Zo was het magazijn voorzien van een speciale verticale opslag van onderdelen zodat een minimaal vloeroppervlakte in beslag wordt genomen. De onderdelen worden via een speciale elektronische opslagbank bovengronds opgeslagen. Tijdens een onderhoudsbeurt of reparatie worden de benodigde onderdelen via een PDA draadloos doorgegeven aan de receptie en het magazijn. Op die manier zijn alle onderdelen bijtijds voorhanden en is de informatie beschikbaar voor de facturering. Toch had Van der Span het gevoel dat het magazijn niet voldoende efficiënt functioneerde. "Vandaar dat we hebben besloten om een onderzoek te laten uitvoeren naar de efficiency in het magazijn. We hebben toen een demo gehad van het Vehicle Health Check systeem. We wilden vantevoren weten of we geschikt waren om met dit project van start konden gaan. Deze demo overtuigde ons, vandaar dat we hiervoor hebben gekozen voor de receptie, werkplaats en het magazijn."

### One-stop-shopping concept

Wander is nog maar net in het nieuwe bedrijfspand gevestigd maar heeft al een lange geschiedenis in Assen. Het bedrijf is opgericht in 1919 als importeur van het historische motorfietsmerk Wanderer. In 1924 werd het bedrijf dealer van General Motor. In 1995 werd Geert-Jan Timmer directeur. Vijf jaar geleden werd het nieuwe bedrijfspand betrokken, waarbij alles in het teken stond van mobiliteit. Van der Span: "Wij willen een one-stop-shopping concept bieden. We hebben alle mobiliteitsdisciplines onder één dak met herstellen, verkoop, leasing en verhuur. Alleen voor autoschadeherstel hebben we een samenwerking met een extern bedrijf. Aanvankelijk waren we alleen dealer van Opel, nu ook van de merken Kia en Mazda en we zijn reparateur voor Saab."

Voorafgaand aan de nieuwbouw heeft directeur Timmer veel onderzoek gedaan naar de best mogelijke efficiency en klanttevredenheid. Van der Span: "We hebben ook gekeken bij andere autobedrijven. Uiteindelijk hebben we een weloverwogen keuze kunnen maken. Hierdoor was het bedrijf al erg efficiënt georganiseerd. Het recente onderzoek naar de efficiency door CORBO kan ook wel worden gezien als de finishing touch."

### Externe partij

Een belangrijke reden voor de keuze van CORBO was dat een ex-

terne partij met een frisse blik naar de organisatie kijkt. Van der Span: "Mazda adviseerde ons om te kiezen voor CORBO. Men had al een goede ervaring met deze club. Sander Schreuder heeft het onderzoek uitgevoerd en we kunnen stellen dat dit door iedereen positief is ontvangen. Hij heeft vooraf een presentatie gegeven en nadien afzonderlijke gesprekken gehad met mensen in de betrokken afdelingen. Iedereen kon zijn zegje doen. In het onderzoek moest Sander aftasten of we het wel goed doen, of we de werkplaats, het magazijn en de receptie wel goed hadden georganiseerd."

Sander heeft in zijn onderzoek het hele traject onderzocht van de binnenkomst van de auto tot en met het eindresultaat, de aflevering. Hieruit bleek dat de wachttijden in het magazijn te hoog lagen. Het proces van onderdelen bestellen tot en met het binnenkomen ervan bleek te omslachtig. Van der Span: "Wij zijn daarom afspraken gaan maken met de klant op het moment dat het onderdeel wordt besteld in plaats van wanneer het onderdeel binnenkomt. Dat werkt veel sneller; er zijn geen plotse wachttijden meer omdat we alles beter kunnen inplannen. Ook zijn we overgaan op een systeem dat diegene die de afspraak maakt verantwoordelijk blijft voor het hele proces dat erop volgt. Dat werkt veel efficiënter en zorgt voor een grotere betrokkenheid van de mensen."

### Inefficiëntie

Ook bleek uit het onderzoek een inefficiëntie in de interne organisatie. "Het ging om de afdeling voor het klaarmaken van auto's", aldus Van der Span. "Uit het onderzoek bleek dat de afdeling niet goed werd aangestuurd. CORBO heeft ons wakker geschud om er iets aan te doen. We zijn nu de afdeling aan het structureren."

Van der Span is tevreden met hoe de medewerkers met het onderzoek omgingen. "Dat is belangrijk. We zijn nu nog steeds bezig met het verbeteren van de interne organisatie. We zijn ons nu bewust van de problemen en kunnen die nu gericht aanpakken. Maar het zou goed zijn als een dergelijk onderzoek periodiek plaatsvindt. Sportmensen moeten bijvoorbeeld immers ook continu blijven trainen. Het gaat dus om herhalen en blijven bijscholen. Voor ons heeft CORBO het bewijs geleverd dat dit noodzakelijk is en ook werkt."

Dit jaar waren er kamerverkiezingen in Polen. En voor het eerst in de korte parlementaire historie van Polen heeft de regerende coalitie van Burgerplatform en Boerenpartij de verkiezingen opnieuw gewonnen. Tot nu toe moest de regerende coalitie altijd het veld ruimen na vier jaar of korter regeren. Het is duidelijk dat de oppositie, rechtspopulistische partij Recht en rechtvaardigheid van de ene overgebleven Kaczynski (zijn broer de president kwam vorig jaar om tijdens een vliegtuigramp), zijn beste tijd gehad heeft. En geheel volgens de Poolse traditie is daarop de pleuris uitgebroken in die partij. Sinds kort is de afscheiding binnen 'R e R' een feit onder leiding van de nog rechtser Zbigniew Ziobro. Zbigniew is een europarlementarier die als belangrijkste wapenfeit heeft dat hij de minste vergaderingen en zittingen heeft bijgewoond van alle parlementariers in Brussel, waarschijnlijk omdat hij na vier jaar nog steeds geen letter in een andere taal kan spreken dan zijn eigen moedertaal. Veel Polen hebben opgelucht adem gehaald nadat de verkiezingsuitslag bekend was geworden. De toekomst zal leren of dat terecht was.

Jan van Corven  
Krakow, [www.corbo.com.pl](http://www.corbo.com.pl)

## Efficiency-onderzoek bij Auto Mondt in De Lier: “Nu werkt het magazijn beter dan het landelijk gemiddelde”



Na het samenvoegen van twee bedrijven liep het nieuwe magazijn niet optimaal. Dit gebeurde toen VW-Audi dealer Auto Mondt in De Lier een tweede dealerbedrijf overnam. CORBO heeft nadien een efficiency-onderzoek uitgevoerd. Hieruit bleek dat de efficiency in het magazijn kon worden verbeterd door de mensen van de twee voormalige magazijnen beter te begeleiden voor samenwerking. “De uitkomst van het onderzoek heeft onze ogen geopend”, aldus directeur Hannie Mondt (op de foto rechts). “Nu is de sfeer goed en werkt de afdeling beter dan het landelijk gemiddelde.”

Auto Mondt is een familiebedrijf met een lange geschiedenis. Het bedrijf bestaat ruim 80 jaar en is reeds 60 jaar dealer van Volkswagen en Volkswagen bedrijfsauto's, en sinds 36 jaar van Audi. Aanvankelijk was Auto Mondt gevestigd in 's Gravenzande. Toen het eigenaarschap Kees en Hannie Mondt 9 jaar geleden een VW-Audi dealer in De Lier overnam zijn beide bedrijven samengevoegd in een nieuw bedrijfsspannd aan de Leehove in De Lier. In dit nieuwe bedrijfsspannd zijn alle disciplines voor mobiliteit samengebracht “Alleen voor schadeherstel hebben we een samenwerking met een extern autoschadeherstelbedrijf”, aldus Hannie Mondt. “Voor de rest hebben we alles in eigen huis.” In totaal werken er bij Auto Mondt 50 mensen.

### Samenwerken

Toen beide bedrijven werden samengevoegd in het nieuwe bedrijfsspannd, liep de samenvoeging van beide magazijnen echter nog niet optimaal. In de beide voormalige bedrijven telden de magazijnen elk 2 medewerkers, die na de samenvoeging in één afdeling zijn gaan werken. “Maar wij hadden de indruk dat de samenwerking niet goed verliep. We hebben eerst nog geprobeerd om het zelf op te lossen met gesprekken met de betrokken mensen, maar uiteindelijk hebben we gekozen voor een professionele ondersteuning. Hiervoor hebben we CORBO gevraagd een efficiency-onderzoek uit te voeren.”

Mondt heeft gekozen voor CORBO omdat dit al een bekende was voor het bedrijf. “We kenden CORBO al. Ze hadden ons al begeleiding geboden bij de voorbereiding voor het behalen van het ISO certificaat en de certificering zelf.”

### Onderzoek

Om de vinger op de zere plek te kunnen leggen vond eerst een voor-gesprek plaats. Mondt: “Sander Schreuder heeft het onderzoek uitgevoerd. We hebben samen met Sander besproken wat de bedoeling was en een plan gemaakt. Daarna heeft hij gesproken met de medewerkers van het magazijn en ook die van de andere afdelingen. Ook heeft hij een MMO (Multi Moment Opname) uitgevoerd om inzicht te krijgen in de werkzaamheden van de medewerkers in het magazijn. Hieruit bleek dat de mensen zich niet bewust waren van hun tijdsbesteding en

dat er een flinke winst te behalen viel in efficiency.” Na een week volgde het eindgesprek en de presentatie van de resultaten. “Hieruit kwam naar voren wat we eigenlijk al hadden verwacht. We werden daar nu in bevestigd. De onderlinge communicatie in het magazijn bleek niet goed. Door de werkdruk liepen dingen door elkaar heen. We wisten dat er niet voldoende nazorg was en daarin werden we bevestigd.”

Er werd tevens een advies voor aanpak gepresenteerd. “Voor de uitvoering daarvan hebben we een stappenplan gemaakt. Zo hebben we de magazijnchef getraind en begeleid in leiding geven. Ook hebben we ervoor gezorgd dat de communicatie beter ging verlopen en dat de taakverdeling duidelijker werd. Eerst hadden we van alles geprobeerd om dit goed te laten werken, maar na de begeleiding door CORBO lukte het nu wel.”

### Goede reacties

Tot Mondt's verrassing reageerden de medewerkers erg goed op het onderzoek door CORBO. “Ze hadden zelf ook goed in de gaten dat het niet goed liep en vonden het goed dat er een externe partij werd ingeschakeld om tot een oplossing te komen”, aldus Hannie Mondt. “Uit het gesprek was al gebleken dat de communicatie beter moest. Uiteindelijk is de sfeer binnen het bedrijf sterk verbeterd. “Nu zijn de mensen zelfverzekender en beter aanspreekbaar. Ze staan meer open voor kritiek en zijn slagvaardiger. Het probleem bleek te liggen in het elkaar accepteren, communiceren en leiding geven. Door het onderzoek van CORBO hebben we dit nu goed kunnen aanpakken. Nu alles duidelijk is, is ook de sfeer goed. Dat betekent dat de basis nu goed is.”



## Project Werkorderbeheer bij Van Beek Roosendaal

CORBO heeft bij de vestiging van Citroën-dealer Van Beek Autobedrijven in Roosendaal het project 'Werkorderbeheer' uitgevoerd. "In dit project komen 9 maatstaven aan de orde waarvan Citroën wereldwijd heeft vastgesteld dat deze bepalend zijn voor hoe de klant ons ziet", aldus Service Manager Joop Jaspers. "Wij zijn één van de drie pilotbedrijven voor Citroën Nederland en CORBO heeft ons daarbij begeleid."

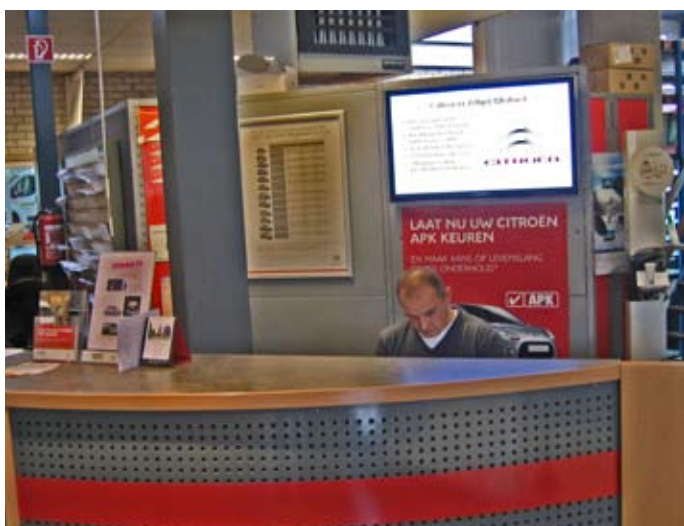
De maatstaven waarop bedrijven bij het project 'Werkorderbeheer' worden beoordeeld hebben alle te maken met het omgaan met de klant. Zo wordt er gekeken naar de presentatie naar de klant en de ontvangst en de behandeling van de klant. Ook komen bijvoorbeeld de automatisering van de processen, de wijze van factureren en de uitstraling van de frontoffice aan bod. "Onderdeel is ook dat er boven de receptie een tv-scherm hangt waarop de klant persoonlijk wordt begroet", aldus Jaspers. "Waar het uiteindelijk om draait, is hoe de klant ons ziet. Of de dealers ook na een eerste beoordeling blijven voldoen aan de maatstaven, wordt nadien gecontroleerd door middel van bezoeken van de zonemanager van Citroën en van een mysteryshopper."



seerde Rob ons bijvoorbeeld om altijd met de klant mee naar de auto te lopen. Het verraste mij dat de klant hierdoor snel vertrouwen heeft in de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is het makkelijker om dan extra werkzaamheden te kunnen verkopen. Ook houdt CORBO veel rekening met de mensen. Ze komen met oplossingen die voor iedereen goed zijn. Rob heeft daarbij laten zien ook veel mensenkennis te hebben. Daarmee kan hij de betrokken medewerkers goed motiveren."

### Kleine dip

Na afloop van het project zakte de klanttevredenheid even in. Logisch, aldus Jaspers: "Want dan is de druk even van de ketel." Hij is toen zelf bijgesprongen om de mensen weer bij de les te brengen en tot verbetering te komen. Ook is hij na afloop van het project aan de slag gegaan met de conclusies en aanbevelingen van het project. "Citroën heeft veel geïnvesteerd in kwaliteit en klanttevredenheid, bijvoorbeeld met een personal trainer en een mysteryshopper. Met inschakeling van CORBO voor de uitvoering heeft dat ertoe geleid dat de klanttevredenheid is gestegen. Het verschijnen van het rapport van CORBO heeft dit alles bevestigd. Ze hebben het klaargespeeld om bloot te leggen waar de sterke punten van ons bedrijf liggen en die verder te benutten. Daarmee scoren wij goed, ook vergeleken met alle dealerbedrijven binnen de Citroën-organisatie. Voor ons lijkt het vanzelfsprekend, maar het geeft wel de resultaatgerichte werkwijze van CORBO weer."



### Podium 2012

Het project 'Werkorderbeheer' maakt deel uit van 'Podium 2012'. Jaspers: "Podium 2012 gaat over de excellentie van de dealers. Hier van is de omgang met de klant een onderdeel. Wij als Van Beek Autobedrijven hebben ons ten doel gesteld op het podium te staan als één van de drie best presterende Citroën-dealers. Hiervoor zijn we al goed op weg, want we zijn op het vlak van after-sales nu al opgeklimmen van de 17e naar de 11e plaats."

Voor de uitvoering van het project heeft de Citroën-importeur CORBO de opdracht gegeven. Jaspers: "Wij kenden CORBO al goed. Men heeft bij ons al eerder de certificering voor het ISO-certificaat begeleid."

### Pilotbedrijf

CORBO's Rob Schmidt heeft Van Beek Autobedrijven als pilotbedrijf begeleid en ondersteund. Hij is daarbij begonnen met een nulmeting, aldus Jaspers: "Hij heeft daarbij geïnventariseerd hoe we werken. Aan de hand van de resultaten zijn wij samen gaan kijken naar manieren om waar nodig tot verbetering te komen. Op basis van de resultaten binnen ons bedrijf en die bij de twee andere pilotbedrijven is de werkwijze voor het project 'Werkorderbeheer' vastgesteld. Nu wordt deze werkwijze op papier uitgerold voor alle dealerbedrijven van Citroën."

Gedurende CORBO's begeleiding bij het gehele project zegt Jaspers verrast te zijn door de praktische aanpak van CORBO. "CORBO kwam steeds met oplossingen, ook voor de kleinere details. Zo advi-



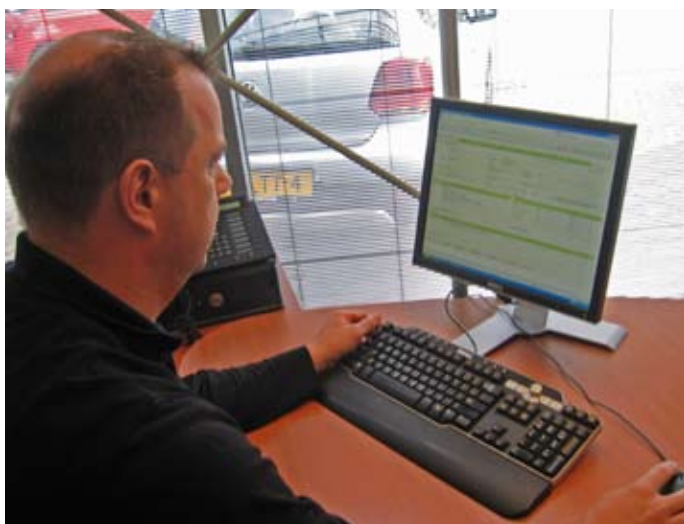
Van Beek Autobedrijven

Van Beek Autobedrijven wordt geleid door Aries van Beek (sales directeur) en Edwin van Beek (aftersales directeur). Het familiebedrijf bestaat al 80 jaar als garagebedrijf, waarvan 60 jaar als Citroën dealer. Van Beek Autobedrijven telt vier vestigingen; naast Roosendaal (sinds begin jaren 80) ook in Oudenbosch (hoofdvestiging), Bergen op Zoom (sinds 1990) en Vlissingen (sinds 2007, maar recentelijk nieuwbouw afgerond). In de vestiging in Roosendaal werken 13 mensen.

## Wahl Oosterhout BV pilot ISO Manager Volgend jaar invoering in gehele Van Tilburg-Bastianen Groep

Van Tilburg Bastianen Groep in Breda wil per 1 januari 2012 ISO-Manager in de hele groep ingevoerd hebben. Deze doelstelling volgt op de overname per 1 januari 2010 van VW-Audi dealer Wahl Oosterhout, waar ISO-Manager al geruime tijd draait. Vanwege de goede resultaten ervan werd besloten om dit pakket in de hele groep in te gaan voeren. Wahl Oosterhout fungeert nu als pilot voor de hele groep.

After Sales Manager Paul Krijnen is al sinds de ingebruikname door Wahl Oosterhout verantwoordelijk voor de resultaten van ISO Manager en fungeert ook als kwaliteitsmanager. "Wij werken er nu zo'n 3 jaar mee", zegt hij. "Wij kenden CORBO al sinds de invoering van het ISO-certificaat. CORBO heeft ons begeleid bij de certificering, destijds in opdracht van Pon's Automobielhandel. Op aanraden van de importeur zijn wij toen ook begonnen met ISO-Manager. Hiermee was Wahl Oosterhout één van de eerste bedrijven binnen het dealernetwerk van Pon's Automobielhandel." De invoering van ISO-Manager is begeleid door Jan van der Ent.



### Digitaal

ISO-Manager is volgens Krijnen (foto boven) een compleet en allesomvattend softwarepakket voor het bewaken, beheersen en beheren van het kwaliteitsmanagementsysteem. "Bij ISO-Manager zijn alle mogelijke handelingen in één werkomgeving samengepakt. Nu het gehele kwaliteitsmanagementsysteem via het internet aan te sturen is kost dat minder tijd en minder papierwerk. Ook kost het nu minder moeite om een mogelijk probleem te signaleren. En wanneer dat gebeurt, wordt er ook direct wat aan gedaan. Want onze mensen zijn veel beter gemotiveerd om met ISO-Manager te werken dan met de 'ouderwetse' papierwinkel het geval was."

### Overname

De situatie rond het gebruik van ISO-Manager veranderde enigszins toen Wahl Oosterhout per 1 januari 2010 werd overgenomen door Van Tilburg Bastianen in Breda. Krijnen: "Wahl Oosterhout is zo'n 25



jaar geleden in Oosterhout opgericht door Dirk Wahl als dealer van VW en Audi. Na de overname is het bedrijf als onderdeel van Van Tilburg-Bastianen nu dealer van VW en VW bedrijfsauto's, en servicepunt voor Audi." Maar bij de nieuwe eigenaar was al snel het oog gevallen op ISO-Manager vanwege de goede resultaten, herinnert Krijnen zich: "Als onderdeel van de integratie binnen de grotere groep zal ISO-Manager in de gehele Van Tilburg-Bastianen Groep worden ingevoerd. Vandaar dat wij hiervoor toen zijn aangemerkt als pilotbedrijf. Ook hierbij zal Jan van der Ent zorgen voor de begeleiding bij de invoering. In totaal zullen 4 kwaliteitsmanagers de kwaliteit binnen de gehele organisatie gaan aansturen. Paul Krijnen wordt de kwaliteitsmanager voor Wahl Oosterhout en Audi Centrum Breda.



### Nederland

Vooralsnog zal ISO-Manager alleen voor de Nederlandse bedrijven binnen Van Tilburg-Bastianen worden ingevoerd, maar op termijn ook voor de Poolse vestigingen. Het is de bedoeling dat de kwaliteitssystemen binnen de gehele organisatie worden gebundeld en op hetzelfde niveau komen. Voor de invoering binnen de gehele groep vinden er managementavonden plaats waar trainingen worden gegeven. Krijnen: "Aanvankelijk voor het management en directie en daarna ook voor de chefs van de werkplaatsen en magazijnen. Het eerste kwartaal 2012 volgt de eerste evaluatie."



### Van Tilburg-Bastianen Groep

Van Tilburg-Bastianen Groep is dealer van Volkswagen, Volkswagen Bedrijfsauto's, Audi en Daf Trucks. Het bedrijf biedt totaaloplossingen als het gaat om mobiliteit voor particulieren en voor bedrijven. De hoofdvestiging bevindt zich in Breda. Daarnaast zijn er VW- en Audi dealervestigingen in Breda, Oosterhout en Etten Leur. Verder beschikt men over Daf-dealervestigingen in Breda, Etten-Leur, Roosendaal, Hulst, Goes, Gorinchem, Vianen, Tiel en vijf in Polen. Van Tilburg-Bastianen Groep telt circa 450 werknemers en bestaat inmiddels meer dan 75 jaar.



## 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!

26 januari 2012  
28 februari 2012  
22 maart 2012  
19 april 2012

### 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.

17 januari 2012  
21 februari 2012  
15 maart 2012  
24 april 2012

### Andere trainingen

Kijk voor al onze andere trainingen op:  
[www.corbo-opleiding.nl](http://www.corbo-opleiding.nl)  
Alle hier genoemde trainingen kunnen wij in-company verzorgen!

## COLOFON

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

Op [www.corbo.nl](http://www.corbo.nl) is de digitale versie te downloaden en zijn eerdere exemplaren digitaal gearchiveerd.

Hoofdredactie: Bert Bloemendal  
Redactie: Court-Jan van Beek ([info@propubliciteit.nl](mailto:info@propubliciteit.nl))  
Layout: Imadia ([info@imadiaweb.nl](mailto:info@imadiaweb.nl))

CORBO Organisatie, Advies en Expertise B.V.  
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)

[www.corbosupport.nl](http://www.corbosupport.nl)  
[www.corbo-opleiding.nl](http://www.corbo-opleiding.nl)  
[www.iso-manager.nl](http://www.iso-manager.nl)

## EVEN BIJPRATEN

### Toch weer gelukt!

Zo tegen de dag dat het bulletin naar de drukker moet neemt de druk om een column in te leveren toe.

Zo ook deze keer. Een onderwerp was er nog niet. Maar gelukkig, er was weer een verjaardag en inderdaad, het ging weer over auto's en hun verkopers. Wat wil het geval? Eén van de dames had iets meer dan een half jaar geleden een redelijk dure (merkvreemde) gebruikte auto gekocht bij een dealer. Er waren wat klachtjes die niet helemaal naar tevredenheid werden opgelost, maar er viel mee te leven (ja, zo redeneert de klant dus al tegenwoordig). Tot zeer onlangs.



Tijdens een rit ontstaan er problemen met de oliedruk. Mevrouw zet de auto stil langs de snelweg, belt de dealer en vraagt wat te doen. De verkoper is volgens haar kort maar duidelijk: "Mevrouw, de auto is net uit de garantie, dus bel de ANWB maar". Nu bedoelde hij misschien wel dat de dealer langs de snelweg toch niets mag doen, maar als dat al het geval was geweest dan kwam het, om met Wim Sonneveld te spreken "toch wat rottig z'n strot uit", en vooral in zo'n voor de klant stressvolle situatie. U begrijpt, mevrouw was op zijn zachtst gezegd teleurgesteld. Uiteindelijk is ze door Rijkswaterstaat weggehaald en via de ANWB is de auto naar een andere garage gebracht. Deze garage mag, ja MAG, de reparatie nu uitvoeren. U voelt het al, bij de leverende garage komt ze nooit weer over de vloer. Toch jammer, want haar man was net weer toe aan een nieuwe auto... En het verhaal is weer door een groot aantal mensen aangehoord, wat ook bepaald niet als positieve reclame voor de betreffende dealer kan worden beschouwd.

Dus, het is weer gelukt, er is een column, en de autowereld heeft voor de consument weer eens bevestigd waar ze groot in is.

Ik wil u allen langs deze weg fijne kerstdagen en een goed 2012 toewensen, een jaar waarin we ons met elkaar zullen moeten bewijzen. Er zal moeten worden gevochten voor het behoud van iedere klant, dus houd ook het voorgaande in uw achterhoofd!

Fijne dagen!

Bert Bloemendal

