



CORBO BULLETIN

Jaargang 13, nummer 2, herfst 2004



INFORMATIEBIJENKOMSTEN OVER TAPA: NIEUWE STANDAARD IN VRACHTBEVEILIGING

KLACHTENBEHANDELING: ISO 10002 DE NIEUWE NORM

In september is door ISO, de Internationale Organisatie voor Standaardisatie, de nieuwe ISO 10002-norm gepubliceerd. Deze norm is bedoeld om met name ISO 9001:2000 gecertificeerde bedrijven een handvat te geven om nog meer structuur te brengen in hun klachtenmanagement.

De gestructureerde aanpak van klachtenmanagement volgens de norm ISO 10002 levert concrete voordelen op voor iedere organisatie en zijn klanten. Belangrijke aspecten zijn onder meer:

De klant wordt exact geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van de klacht. Hierbij wordt gewaarborgd dat hij in ieder geval antwoord krijgt!

De gestructureerde werkwijze bij de behandeling van klachten leidt tot een leerproces binnen de organisatie. Hierdoor worden oorzaken weggenomen en de medewerkers worden getraind.

Analysemethoden leiden tot het structureel wegnemen van oorzaken van klachten en problemen. Hierdoor wordt een continue verbetering ondersteund.

U kunt de norm bestellen bij NEN (via tel. 015-2690390 of www.nen.nl). Voor meer informatie of advisering over de toepassing van de norm kunt u natuurlijk altijd contact met CORBO opnemen!

AANMELDEN VOOR DE WORKSHOP VCA

De VCA workshop vindt plaats op 3 en op 10 november 2004 ('s middags) bij CORBO in Sliedrecht. De kosten bedragen € 195,- per deelnemer (excl. BTW). Aanmeldingen dienen uiterlijk 15 oktober 2004 binnen te zijn.

U kunt zich ook per internet aanmelden op www.corbo.nl.

Eindelijk zijn er zogenaamde Vracht-Beveiligingsvereisten vastgesteld, die moeten bijdragen aan het verminderen van de criminaliteit bij het vervoer van hoogwaardige goederen. Binnenkort zullen er bijeenkomsten worden georganiseerd om geïnteresseerde logistieke dienstverleners voor te lichten. CORBO is als adviesbureau in de logistieke sector één van de initiatiefnemers van deze bijeenkomsten.

De nieuwe Vracht-Beveiligingsvereisten zijn ontwikkeld door TAPA (Technology Asset Protection Association). In deze organisatie zijn beveiligingsdeskundigen van producenten en verladers van hoogwaardige goederen verenigd. Doelstelling is onder meer het beperken van criminele bedreigingen tijdens het vervoer van hoogwaardige goederen, zoals bijvoorbeeld computers en camera's. Want deze vorm van criminaliteit is de afgelopen jaren een steeds groter probleem geworden. Niet alleen tijdens het transport zelf, maar ook bij de opslag worden er vaak (al dan niet succesvolle) pogingen gedaan om deze goederen te ontvreemden. Dit leidt ertoe dat bedrijven in de logistieke keten steeds meer maatregelen moeten nemen om paal en perk aan deze criminaliteit te stellen.

De door TAPA ontwikkelde Vracht-Beveiligingsvereisten zijn vastgelegd in de zogenaamde FSR's (Freight Suppliers Minimum Security Requirements). Hierin is een minimaal acceptabel beveiligingsniveau gedefinieerd dat tijdens alle logistieke activiteiten moet worden gerealiseerd. Bedrijven die aantoonbaar aan deze eisen voldoen, ontvangen hiervoor een certificaat. Het streven van de TAPA-leden is om zoveel mogelijk logistieke dienstverleners te selecteren die aan deze eisen voldoen.

VOORLICHTING

Om geïnteresseerde logistieke dienstverleners goed voor te lichten over de inhoud van TAPA en over de te volgen stappen voor certificering zullen er drie bijeenkomsten plaatsvinden. Het initiatief hiertoe is genomen door Bureau Veritas Quality International (BVQI) - de door TAPA erkende certificerende instantie - en CORBO B.V. als adviesbureau in de logistieke sector. De bijeenkomsten zullen plaatsvinden op 5 oktober in Badhoevedorp, op 7 oktober in Venlo en op 12 oktober in Dordrecht. Hiervoor kunnen geïnteresseerden zich aanmelden bij BVQI in Rotterdam of bij CORBO in Sliedrecht (info@corbo.nl).

WORKSHOP 'VAN VCA 2000/3 NAAR VCA 2004/4'

De overstap van VCA 2000/3 naar VCA 2004/4 leidt onverwacht tot grote problemen bij gecertificeerde bedrijven. Zo blijken de eisen niet duidelijk te zijn en toetst de certificerende instantie veel strenger dan voorheen. Hierdoor kunnen veel certificaten niet worden verstrekt of verlengd.

Is dit herkenbaar? Dan hebben wij voor u een aantrekkelijk aanbod. Want CORBO gaat een praktische workshop organiseren die is bestemd voor veiligheidscoördinatoren en andere verantwoordelijken voor het VCA-systeem binnen uw bedrijf. Er zal worden gewerkt met korte presentaties. Ook wordt in kleine groepen gewerkt aan opdrachten. Hierbij zal aandacht worden besteed aan wijzigingen in de nieuwe VCA, waaronder de andere indeling, nieuwe hoofdstukken, de (opleidings)eisen aan de veiligheidscoördinator en de opleidingsgids voor risicovol werk. Daarnaast komen de functiegebonden RI&E en de taak- en risico-analyse op locatie aan bod.

De workshop wordt verzorgd door Erik Gerlag (zelfstandig VCA-adviseur en VCA-auditor) en Nicoline Hendriks (arbo-, veiligheids- en milieukundige bij CORBO).

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met CORBO. (via tel. 0184-447299, info@corbo.nl of www.corbo.nl)

ISO-MANAGER BIJ AUTO AMES VAN START

NIEUW BEHEERSYSTEEM BESPAART VEEL TIJD

Eindelijk is ook het papieren tijdperk voor het onderhouden en beheren van uw kwaliteitsmanagement-systeem voorbij. Want CORBO heeft ISO-Manager ontwikkeld, een compleet en allesomvattend softwarepakket voor het bewaken, beheersen en beheren van uw kwaliteitsmanagement-systeem.

"Niemand houdt nog van de beruchte papieren bergen", aldus Marcel Visser, after-sales manager bij Auto Ames in Gorinchem. "Vandaar dat ISO-Manager een echte vooruitgang is." Bij deze VW- en Audidealer heeft het afgelopen half jaar een pilot gedraaid met ISO-Manager. Tijdens deze pilotperiode is het pakket fijngeslepen en waar mogelijk nog verder verbeterd.

Maar Visser is nu al tevreden over de resultaten: "Het gehele kwaliteitsmanagementsysteem is via de computer aan te sturen. Dat betekent minder papierwerk en dus ook minder tijd.

Tevens kost het nu minder moeite om een mogelijk probleem te signaleren. En wanneer dat gebeurt, wordt er direct wat aan gedaan. Want onze mensen zijn veel beter gemotiveerd om met ISO-Manager te werken dan met de 'ouderwetse' papierwinkel."

CORBO EN FEIJNAX



www.iso-manager.nl



ISO-Manager is ontwikkeld door CORBO in samenwerking met Feijnax Software. "Uitgangspunt bij deze ontwikkeling was dat het kwaliteitssysteem digitaal moest kunnen worden bewaakt, beheerd en beheerst", aldus CORBO's Jan van der Ent, die al meer dan 15 jaar ervaring heeft op het gebied van kwaliteitsmanagement. "Wij weten uit de praktijk dat het onderhoud van een kwaliteitssysteem een groot en tijdrovend probleem is voor veel bedrijven. Vandaar dat wij ervoor hebben gezorgd dat de computer alle handmatige handelingen vervangt. Dat betekent het einde van het eindeloos met de pen invullen en bewaren van formulieren en handboeken."

Door het hele proces te digitaliseren zijn alle mogelijke handelingen nu in één werkomgeving samengepakt. Het pakket leent zich voor het plannen, voorbereiden en registreren van interne audits. En het controleren van toeleveranciers, het beheren van gereedschappen, meetmiddelen en materieel en het produceren van gegevens voor het uitvoeren van een directiebeoordeling.

Er is een complete overlegstructuur, een complete klachtenmanagement-tool en een eenvoudige documenten-

beheersystematiek. En uiteraard een standaard actiemelder. Daarnaast kent het programma nog extra modules. Van der Ent: "Alles is snel en goed toegankelijk. Dat werkt drempelverlagend. Bovendien is het systeem altijd up-to-date. Wijzigingen of updates kunnen on-line worden uitgevoerd."



Marcel Visser, after-sales manager van Auto Ames in Gorinchem, bij de grote hoeveelheid papierwerk.

VAN 40 NAAR 0

De pilot van ISO-Manager bij Auto Ames Gorinchem is in april van dit jaar van start gegaan. Na het aflopen van de pilot is direct besloten om door te gaan met ISO-Manager. Toen hebben ook alle andere medewerkers die met ISO-Manager moeten werken een korte introductie cursus gevolgd. Daarna is ISO Manager echt gaan draaien. Visser: "Bij ons 'papieren' kwaliteitssysteem kwamen meer dan 40 mappen kijken. Dat is nu teruggegaan naar nul. Bovendien werkt het pakket veel beter, sneller en makkelijker. Want ons kwaliteitssysteem moet niet een doel zijn, maar een middel om onze klanten een hoge kwaliteit te blijven bieden. En daar kunnen we nu weer alle aandacht op richten."

ISO-MANAGER

**Alles in één werkomgeving,
dus optimale bereikbaarheid.**

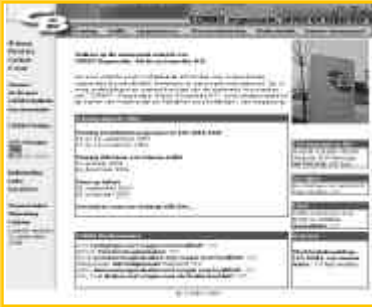
**Drempelverlagend en toegankelijk.
Iedereen is deelgenoot.**

Tijdbesparend door het gebruik van de computer.

Altijd up-to-date en goed bereikbaar.

Gebruikersvriendelijk.

SIX SIGMA



www.corbo.nl

Om u nog duidelijker te informeren over alle activiteiten heeft CORBO sinds kort haar website vernieuwd.

Het is een overzichtelijke informatiebron, waarbij alle activiteiten zijn ondergebracht in een duidelijk menu.

Dus: neem eens een kijkje op www.CORBO.nl !

GOEDE RESULTATEN MOGELIJK: EFFECTIEF VERBETERINGS- PROCES MET SIX SIGMA

Effectief verbeteringen doorvoeren binnen uw bedrijf? Met daarbij de best mogelijke kans op goede resultaten?

Hiervoor heeft CORBO zich gespecialiseerd in Six Sigma, een gestructureerd programma om verbeteringen binnen een bedrijf door te voeren. Inmiddels is in de praktijk bewezen dat er door de toepassing ervan goede resultaten per project worden behaald, zowel voor de kwaliteit van het bedrijfsproces als voor de financiële resultaten. Six Sigma is ontwikkeld in de Verenigde Staten en wordt daar al op grote schaal toegepast. In eerste instantie waren het vooral productiebedrijven maar later ook dienstverlenende bedrijven en organisaties die het systeem gingen toepassen. Binnen Six Sigma wordt de kwaliteit van het proces gemeten in fouten per miljoen mogelijkheden. Dit wordt via een formule

teruggerekend naar een zogenaamde Sigmaschaal. Hierdoor wordt duidelijk of het aantal fouten dat voorkomt binnen een bepaald proces binnen de standaardafwijkingen valt. Door een probleem in verschillende stappen te formuleren en op te lossen, kan dit aantal fouten worden teruggedrongen. Het resultaat van Six Sigma is dat het, door de sterke gerichtheid op besparingen, geld oplevert. Daarnaast biedt het een eenduidige structuur voor de verbeterprojecten binnen een bedrijf, waardoor deze voor de directie makkelijker te bewaken en te besturen zijn.

CORBO:

UW SIX SIGMA-SPECIALIST

Om Six Sigma-projecten deskundig te kunnen begeleiden hebben de CORBO-adviseurs een speciale opleiding gevolgd. Tijdens deze opleiding is de methodiek behandeld en is er geoefend met allerlei mogelijke methodieken die tijdens het verbeterproject kunnen worden toegepast. Heeft u interesse in een project of wenst u meer informatie, neem dan contact op!

ASPATM DRINGT HERHALINGSBEZOeken TERUG

Klanten die terugkomen met een klacht over een reparatie, kosten een (dealer)bedrijf veel geld. Bovendien zorgt dit voor ontevredenheid bij de klant en voor frustraties bij het personeel.

Om het aantal herhalingsbezoeken te registreren en structureel terug te dringen lanceert CORBO voor de Benelux het nieuwe ASPATM-concept. "Een manier om structureel de efficiency in de werkplaats en dus het bedrijfsrendement te verbeteren", aldus CORBO's Bert Bloemendal.

De nadelige effecten van herhalingsbezoeken liegen er niet om. Uit gegevens blijkt dat het aantal herhalingsonderzoeken in de werkplaats gemiddeld 25 tot 30 procent van het totaal aantal bezoeken bedraagt. "Bij een dealer met zeven monteurs en 25 doorgangen per dag praat je over zomaar over 2.500 tot 3.000 herhalingsbezoeken per jaar", zegt Bloemendal in het vakblad Automobiel Management. "Als die 35 euro per stuk kosten, komt dat neer op

meer dan honderdduizend euro op jaarbasis."

REGISTREREN EN ANALYSEREN

Nu is het terugdringen van het aantal herhalingsbezoeken niet nieuw. Maar de systematiek van ASPATM (Automotive Systems & Proces Analyse) is dat wel. Hiermee is de dealer in staat om herhalingsbezoeken systematisch te registreren en te analyseren. Van elk geregistreerde herhalingsbezoek worden rapportages gegenereerd. "Naar aanleiding van deze rapportages gaan we doelen stellen en realiseren", aldus Bloemendal. "Daarmee kunnen de systemen en processen worden geoptimaliseerd. Door de ASPATM-systematiek krijgt de ondernemer duidelijk zicht op de materie, zodat hij

gestructureerder kan werken. De grote kracht is dat hij het hele proces zelf doorloopt, zodat hij al doende vertrouwd raakt met de systematiek. Hij staat daarbij voortdurend in contact met een CORBO-adviseur, die gedurende een jaar voor een goede begeleiding zorgt.

" Bij het uitvoeren van ASPATM werkt CORBO als licentiehouder samen met het adviesbureau VBC, dat ASPATM heeft ontwikkeld. "Wij deden al langer onderzoek naar herhalingsbezoeken", aldus Bloemendal. "Maar het grote voordeel van ASPATM is dat het op alle niveau's binnen een keten inzicht geeft in het effect van het terugdringen van het aantal herhalingsbezoeken. Zowel op vestigingsniveau als voor de hele keten tot aan de fabriek. Hierdoor kun je de resultaten van de verschillende vestigingen goed met elkaar vergelijken en krijg je beter inzicht in de prestaties van de hele groep of het merk."

Het ASPATM-traject heeft in principe een looptijd van een jaar. "Maar na de tweede maand zijn de eerste resultaten al zichtbaar. Bovendien worden de kosten van de inzet van ASPA al na drie maanden terugverdiend."





Door Jan van Corven

We zijn in de Europese Unie. Hoera! Polen heeft er lang naar uitgekeken om niet meer te worden geassocieerd met de oosterburen die eeuwenlang het land hebben beheerst. Eindelijk horen we bij het westen waar we ons ook meer bij betrokken voelen.

Maar zoals met zoveel zaken in dit land heeft de medaille twee kanten. Politiek en bedrijfsleven zijn zeer tevreden. Dit geldt voor de politiek omdat vele parlementariërs neerstrijken op het Brusselse en Straatsburgse pluche voor salarissen die ze in Polen nooit van hun leven zullen verdienen. En voor het bedrijfsleven omdat alle grenzen wegvallen en een gigantische markt van 37 miljoen mensen makkelijker bereikbaar is geworden.

De andere kant van de medaille betreft de burger die sinds 1 mei alleen maar in zijn portemonnee wordt getroffen door prijsverhogingen. Suiker en bananen zijn veel duurder geworden door afspraken met Europa. Rundvlees is maar liefst 50 procent duurder omdat Duitsland het relatief goedkope Poolse vlees opkoopt en daarmee voor de burger de prijs opdrijft. Daarnaast zien veel bedrijven hun kans schoon om prijsverhogingen door te voeren omdat 'Polen nu eenmaal in de Europese Unie is terechtgekomen'. De inflatie steeg in één maand van 1,5 naar zo'n 4 procent. En de Polen zijn van nature nogal zwartgallig. Nu hebben ze, behalve het slechte vakantieweer, nog meer om over te klagen....

Voor meer info over CORBO Polska: www.corbo.com.pl. Voor vragen en of suggesties kunt u terecht bij jan.van.corven@corbo.com.pl

Voor u gevonden op het internet:	vervolg...
Stichting Aanpak Voertuigcriminaliteit www.minjust.nl/b_organ/npc/voertuig/	Informatie over autoschade: www.autoschadeportal.nl
Kwaliteit, strategie, ICT www.kennizz.nl	ISO software: www.iso-manager.nl
	Vernieuwd: www.corbo.nl

TRAININGSAGENDA 2004

Kwaliteitstraining (2 dagen). Met name bedoeld voor leden van het management en kwaliteitsmanagers. Zij worden uitgebreid geïnformeerd over alle zaken die verband houden met ISO 9001:2000.

17 en 18 november 2004

Audit-training (1 dag). Met name bedoeld voor medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van interne audits. Uitgangspunt zijn de eisen zoals gesteld in de norm NEN-EN-ISO 9001:2000.

14 oktober 2004
16 december 2004

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 november 2004

Workshop 'Van VCA 2000/3 naar VCA 2004/4' (2 dagen). Bestemd voor veiligheidscoördinatoren en andere verantwoordelijken voor het VCA-systeem, die te maken hebben met de overstap van VCA 2000/3 naar VCA 2004/4.

3 en 10 november 2004

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

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

EVEN BIJPRATEN



Wanneer leren ze het nu eens?

Kapitalen worden uitgegeven om het kwaliteitsniveau van de verkoop- en receptiemedewerkers binnen het autobedrijf te vergroten om op die manier te komen tot een hogere klantentevredenheid.

Bij veel bedrijven gaat dat goed, maar er zijn er ook waarbij ze het nooit lijken te leren.

Voorbeeld 1. Een auto van een Frans merk gaat voor een grote beurt naar de garage. Zonder in te gaan op het feit dat de auto niet was gewassen bij aflevering, niet om 17.00 uur klaar was, er niet gebeld was, kwam de factuur uit op circa € 6.500 (excl. BTW). Blijkt de auto een olieboot te zijn die 450 liter motorolie nodig had. En dan de reactie: "Ja, kan gebeuren. Ik stuur wel een creditnota!" Verder niets.

Voorbeeld 2: Twee pensionado's willen een leuke SUV om de caravan door heel Europa te trekken. Ze gaan naar de showroom en worden door de verkoper van A tot Z in de watten gelegd. Ook tijdens de latere bezoeken is geen moeite de verkoper teveel.

Nadat de auto is afgeleverd hebben ze toch nog een vraag. Ze gaan even terug. Daar komt die aardige verkoper weer!. Maar hij loopt ze nu op nog geen halve meter voorbij zonder enig blijk van herkenning...

Voorbeeld 3: Nee laat maar, doe er nu eens iets aan!!!

Bert Bloemendal

COLOFON

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

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