



CORBO BULLETIN

Jaargang 15, nummer 1, voorjaar 2006



ONTWIKKELINGEN IN ISO 9001:2000

Misschien wist u het al, maar alle door ISO gepubliceerde normen moeten vijfjaarlijks verplicht worden geëvalueerd.

Voor ISO 9001:2000 is deze evaluatie nu uitgevoerd. Deel van de evaluatie was een internationaal gebruiksonderzoek dat in 63 landen bij circa 1.500 gebruikers van de norm is uitgevoerd. Op basis van de evaluatie is bepaald dat er geen algehele herziening van de norm komt, maar een zogenaamd amendement, dat naar verwachting in 2008 zal worden gepubliceerd.

Het publiceren van een amendement betekent geen echt grote veranderingen, maar dat met name een aantal aspecten zal worden verduidelijkt. Zo zal er bijvoorbeeld meer duidelijkheid komen over de verplichte procedures. Mogen de procedures aangaande afwijkingen, corrigerende en preventieve maatregelen al dan niet worden gecombineerd?

Ook een aantal andere paragrafen zal worden verduidelijkt. Hierdoor zal de norm hopelijk ook minder rigide door bijvoorbeeld certificerende instanties, maar ook door gecertificeerde bedrijven, worden toegepast. Kortom, het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid bij dit amendement staat voorop!

CORBO leidt Citroën-zonemanagers op voor veranderde rol: "DEALERS DOEN NU VAKER EEN BEROEP OP ONS VOOR ADVIES"

In 2005 heeft Citroën Nederland een nieuw opleidingstraject ingezet om de dienstverlening van de importeur aan haar dealers te verbeteren. Dit opleidingstraject werd ontwikkeld door CORBO en werd eind 2005 afgesloten.

"Onze zonemanagers werden vanuit het verleden vooral gezien als managers met een technische achtergrond met een controlerende taak", aldus Manager Service Peter Spelt. "Nu treden ze meer op als gesprekspartner voor bedrijfsmatige vraagstukken. We zien dan ook dat dealers hiervoor steeds meer een beroep op ons doen."

Het opleidingstraject was een antwoord op de grote veranderingen in de dealerorganisatie, die het gevolg waren van de nieuwe regelgeving uit 2003. Spelt: "Eerst hadden we een netwerk met dealers en subdealers. Maar door de gewijzigde regelgeving in 2003 is ook de hele organisatie van het dealerkanaal veranderd. In 2004 kregen alle partijen aparte contracten voor aftersales, sales en onderdelen. We hebben nu in totaal 167 Citroën-partijen met een aftersales contract, die daardoor 'erkend reparateur' zijn."

CONSEQUENTIES

De veranderende rol van de dealer had ook consequenties voor de zonemanagers. Nu zijn zij meer gericht op een hoge kwaliteit in de organisatie. Spelt: "De dealers moesten wennen

aan de toepassing van de nieuwe dealercontracten. Vandaar dat de rol van de zonemanager zich meer moest ontwikkelen naar ondersteuning en advisering." Hiervoor groeide het aantal zonemanagers ook van vijf tot zeven. Voor hen zijn nu goede communicatieve vaardigheden en een bedrijfskundig inzicht belangrijk geworden. Het opleidingstraject van CORBO moest de zonemanagers hiervoor de hulpmiddelen geven. "Samen met Rob Schmidt, die het project heeft gecoördineerd, hebben we een opleidingsplan gemaakt. We hebben eerst de competenties benoemd en onder alle zonemanagers een nulmeting gehouden voor het aanwezige kennisniveau. Mede op grond van de uitkomsten daarvan zijn er modules gemaakt op het gebied van onder andere communicatieve vaardigheden, projectmatig werken en bedrijfsmatige kennis."

Eind 2005 werd het opleidingstraject afgesloten, na individuele presentaties aan het management, met een nieuwe meting van de competenties. Spelt: "Zo konden we zien waar er nog te ontwikkelen plekken zitten, of waar nog uitgebreidere kennis of vaardigheden nodig zijn."

VERDIEPING

Dit jaar wil Spelt starten met een verdere verdieping van de lesstof en met het onderhouden van de competenties. "We gaan twee nieuwe modules ontwikkelen op het gebied van financieel inzicht. In overleg met CORBO willen we zo tot een goed en afgewogen opleidingsprogramma komen." Spelt is te spreken over de resultaten van het opleidingstraject. "De zonemanagers hebben een omslag gemaakt. Hun taken zijn nu meer adviserend dan controlerend. We zien dat dealers steeds vaker een beroep op ons gaan doen. Zij zien nu dat wij hiervoor de kennis hebben. En daar kunnen ze optimaal gebruik van maken."

Peter Spelt, Manager Service bij Citroën Nederland: "Onze zonemanagers hebben een omslag gemaakt van controleurs naar adviseurs."



ISO-MANAGER & WD TRUCKS

De ingebruikname van ISO-Manager heeft Volvo-truck dealer WD Trucks in Maasland geen wind-eieren gelegd. Voorheen werden meldingen (RTV's) nog veelal handmatig geregistreerd. Nu kan dat op elke computer, zodat medewerkers zelf meldingen kunnen registreren en een actielijst met openstaande meldingen kunnen afwerken. "Dat betekent een forse ontlasting van de administratie", aldus controller Hans den Hoedt. "Meer mensen geven nu ook meer input."

WD Trucks is al sinds 1994 gecertificeerd volgens ISO 9002, later ISO 9001:2000. "Alleen bleek in de praktijk dat het ISO-certificaat nog te ver van de dagelijkse gang van zaken af stond", aldus Den Hoedt. "Het leefde nog te weinig binnen het bedrijf. Met name de registratie van de meldingen ging moeizaam omdat dit nog op papier gebeurde. Verder was de ISO-administratie een verzameling van Word- en Excel bestanden, die alleen voor de kwaliteitsmanager toegankelijk waren. Vandaar dat er toen is gezocht naar een pakket om zo de meldingen makkelijk te kunnen registreren. Ook wilden we hiermee de input van overige zaken, zoals bijvoorbeeld de toeleveranciersbeoordeling, door de medewerkers vergroten en de ISO-administratie beter stroomlijnen."

ELKE COMPUTER

Begin 2005 werd ISO-Manager in gebruik genomen, na een presentatie van Jan van der Ent, zodat iedereen wist hoe er met het pakket moest worden gewerkt. Ook de vestiging van WD Trucks in Zoetermeer werkt

WD TRUCKS MAASLAND OVER ISO-MANAGER: "NU LEVEREN MEER MENSEN MEER INPUT"



nu met ISO Manager via de communicatieserver in Maasdijk. Den Hoedt: "Daarmee kunnen we nu op elke computer meldingen registreren. Onze medewerkers kunnen zelf inloggen en alle meldingen registreren en afwerken. Het gevolg is dat ISO nu beter wordt gedragen." In de beginperiode was de ingebruikname van ISO-Manager voor veel mensen nog een extra belasting, waardoor er veel meldingen bleven liggen of via een andere weg werden opgelost. "Daar zien we nu langzamerhand verandering in komen. Het registreren is makkelijker geworden en onze mensen leveren nu meer input. Ik denk dat het een kwestie van gewenning is."

Den Hoedt is te spreken over de ondersteuning door CORBO: "In het begin loop je altijd tegen gekke dingen aan. Ook heb je nog wel eens ondersteuning nodig. In deze gevallen reageerde CORBO snel. We kregen direct hulp via e-mail, konden een nieuwe, verbeterde versie downloaden of kregen telefonische of fysieke ondersteuning."

STIJGING

Doelstelling voor dit jaar is om het gebruik van de meldingenregistratie te laten stijgen. Op dit moment ondersteunt Den Hoedt zijn medewerkers nog met het maken en afwerken van meldingen. "Er worden nu veel meer tekortkomingen geregistreerd. Zo worden steeds meer de scherpe kantjes uit de organisatie gehaald, want een melding blijft in het systeem staan totdat hij is opgelost." Een ander voordeel is de analysetool, aldus Den Hoedt. "Deze is nuttig voor bijvoorbeeld de directiebeoordeling. De filtering van meldingen, audits en de beoordeling van toeleveranciers is nuttig. Het pakket bespaart ons veel tijd en maakt bedrijfsprocessen efficiënter. Hoe langer we ermee werken, hoe groter de voordelen worden."

Inmiddels is Den Hoedt zich ook aan het oriënteren om de personeelsmodule in gebruik te nemen. "Op personeelsgebied maken we nu gebruik van een aantal verschillende bestandjes, zoals één voor de beoordeling en één voor het opleidingsplan. Deze wil ik integreren omdat ook dit veel tijdsbesparing oplevert."



ISO-Manager

Dé geautomatiseerde totaaloplossing voor KAM-managemen

ISO-Manager:

Doelmatig beheer kwaliteitssysteem

Meer rendement uit uw kwaliteitssysteem? Tijd en geld besparen met het beheer van uw kwaliteitssysteem? ISO-Manager maakt het u gemakkelijk:

- Eenvoudig bewaken van alle data van uw kwaliteitsmanagementsystemen - gebaseerd op ISO 9001:2000 en KZS
- Extra modules voor o.a. milieumanagement en procesbeheersing
- Tijdsbesparend
- Eenvoudig te gebruiken
- Snel terug te verdienen.

Meer informatie?
www.iso-manager.nl



WD Trucks bestaat sinds 1 oktober 1987 en is gevestigd in Maasdijk. Tot 1995 was het bedrijf dealer van MAN; daarna van Volvo. Sinds 1997 heeft het bedrijf ook een vestiging in Zoetermeer, met naast een Volvo-dealerschap ook één voor Renault-bestelauto's. In totaal werken er bij WD Trucks 55 mensen.

MET BEGELEIDING VAN CORBO: AUTOMANTEL BEDRIJFSWAGENS WERKT AAN NIEUWE TOEKOMSTVISIE

AUTOMANTEL Bedrijfswagens in Sassenheim werkt momenteel aan haar in 2004 ingezette nieuwe toekomstvisie. Het bedrijf was voorheen dealer van MAN Trucks en Volkswagen bedrijfsauto's. In 2004 heeft men de keuze gemaakt om met servicedealerschappen van deze merken door te gaan en er Renault trucks en bestelauto's als derde merk bij te nemen. Tegelijk werd gestart om de interne organisatie aan te passen aan deze nieuwe multimerkenfilosofie.



Vanaf de snelweg A44 bij Sassenheim is de nieuwe filosofie van het bedrijf goed te zien. Een groot bord met de naam 'AUTOMANTEL' verraad dat het bedrijf zich nu onder deze naam profileert, en niet meer met de afzonderlijke bedrijfsautomerken. "We willen als bedrijf een betrouwbare merknaam worden, waarbij we ons nadrukkelijk onderscheiden met een klantgerichte benadering", aldus directeur Willem

Mantel. "Niet als een massabedrijf waarbij de klant een nummer is. Want ik ben er van overtuigd dat kleinschaligheid belangrijker wordt als antwoord op de toenemende schaal-grootte." Hierbij is AUTOMANTEL gespecialiseerd in reparatie en onderhoud van bedrijfsauto's, en bemiddelt in de verkoop van nieuwe en gebruikte bedrijfsauto's. "De huidige Europese wetgeving van Monti heeft het mogelijk gemaakt om meerdere merken naast elkaar te verkopen. Met onze drie merken heeft de klant nu meer keuzevrijheid."

AFTER SALES AFDELING

Momenteel werkt men aan het aanpassen van de after sales afdeling voor de drie merken. Het is de bedoeling dat deze afdeling eind 2006 klaar is om zelfstandig te kunnen draaien. "Wij hebben enkele nieuwe mensen aangenomen en gekozen voor een nieuwe taakverdeling en organisatiestructuur." Voor het aanpassen wordt Mantel begeleid door CORBO. Het contact hiervoor bestond al sinds 2003, toen CORBO het bedrijf heeft begeleid bij de ISO-certificering. Na het behalen hiervan in 2004 werd gestart met de after sales afdeling. Mantel: "CORBO heeft de grote lijnen uitgezet. We hebben de werkplaatschef aangesteld als after sales manager. Hij moet de afdeling gaan aansturen en heeft hiervoor periodiek overleg met adviseur Niels Loose, die het hele proces begeleidt. Niels

ma berekent het aantal productieve uren en de prestaties in de werkplaats. Via een 'dashboard' kunt u in één oogopslag zien hoe uw werkplaats heeft gescoord op het gebied van geklokte uren, beschikbaarheid, productiviteit, facturatiegraad en rendement op uren, ook in vergelijking met het gemiddelde van andere bedrijven, ofwel de geldende norm voor de branche.



Geven de cijfers aanleiding om een verbetertraject in te zetten, dan geeft de Prestatiebarometer hulpmiddelen

AUTOMANTEL: NIEUWE TOEKOMST- VISIE

coach de after sales manager, zodat deze in zijn nieuwe rol kan groeien. Totaal werken er in de after sales afdeling nu 12 mensen: negen monteurs, waaronder een meewerkend werkplaatschef, een after sales manager, een magazijnchef en een service adviseur backoffice.

NATRAJECT


Als de nieuwe opzet van de after sales afdeling klaar is, is het de bedoeling dat er een natraject wordt opgetuigd. Mantel: "Als het bedrijf goed loopt wil ik controleren of de afdeling ook daadwerkelijk goed blijft draaien." De gedreven ondernemer is overigens al aan het denken over de volgende stap voor het bedrijf. Hiervoor heeft hij plannen voor een eventuele uitbreiding van het concept tot een niet-merkgebonden mobiliteitscentrum. "Zo kunnen we onze klanten een nog uitgebreider totaalpakket bieden."

AUTOMANTEL bestaat 20 jaar

Dit jaar is het 20 jaar geleden dat AUTOMANTEL in Sassenheim werd opgericht als MAN-dealer. 11 jaar geleden werd een nieuw pand in gebruik genomen vlak langs de A44. Toen is men ook gestart als dealer van Volkswagen bedrijfsauto's. In 2005 is AUTOMANTEL ook Renault bedrijfsauto's gaan vertegenwoordigen.


NIEUW: PRESTATIE- BAROMETER

Snel inzicht in de resultaten van de werkplaats!

 CORBO heeft de Prestatiebarometer ontwikkeld. Een handig hulpmiddel voor het sturen van de werkplaats, want met het invoeren van enkele basisgegevens heeft u snel een goed inzicht in de resultaten van de werkplaats. Ook is het ideaal om de Prestatiebarometer gestructureerd in te zetten voor het beheersen van de resultaten van de werkplaats.

De Prestatiebarometer is ontwikkeld omdat de huidige dealersoftware vaak te uitgebreid is om snel de juiste cijfers te vinden voor het aansturen van de werkplaats. Voor de Prestatiebarometer voert u een aantal basisgegevens in en het program-

om hiervoor een project op te starten en te managen, met per project een activiteitenlijst.

 De Prestatiebarometer is geschikt voor vrije garages, dealerbedrijven en zelfreparerende eigenaren. Bedrijven kunnen het pakket los aanschaffen, of via een cursus waar het pakket in zit. De prijs bedraagt € 450,00 exclusief BTW.

De Prestatiebarometer is te bekijken op www.CORBOsupport.nl.

Meer informatie?

Bel of mail hiervoor naar CORBO Support!

Telefoonnummer 0184-447299
sales@CORBOsupport.nl





Door Jan van Corven

Bij het schrijven van dit stukje is het al weer een jaar geleden dat Paus Johannes Paulus II is overleden. En weer is het alsof er een deken van solidariteit over het land is uitgespreid. Iedereen voelt zich met elkaar verbonden bij het herdenken van hun paus. Net als vorig jaar worden eendrachtig nachtwakes gehouden in kerken, fakkeloptochten, massabijeenkomsten.

Vorig jaar werd er een mis opgedragen in een voetbalstadion in aanwezigheid van Wisla en Cracovia, de Ajax en Feyenoord van Krakow. Over eendrachtigheid gesproken. Een week later moest de ME eraan te pas komen om de supporters uit elkaar te houden. Enkele weken terug werd een Wisla supporter neergestoken door een Cracovia supporter, niet ver van het CORBO-bureau in het centrum van de stad.

Het Poolse volk heeft iets tragisch over zich: een sterke verbondenheid bij een gemeenschappelijk doel en daarna een hopeloos uit elkaar vallen van die verbondenheid. Dat hebben we gezien bij de paus, dat hebben we ook gezien bij de ondergang van Solidariteit, begin jaren 90. Na de gewonnen strijd tegen het communisme is de voormalige vakbond uiteengevallen in allerlei partijen en partijtjes die elkaar nu te vuur en te zwaard bestrijden. Daarom is het momenteel een echte puinhoop in de politiek. Misschien moeten we daar in Polen maar mee leren leven.

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



TRAININGSAGENDA 2006

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.

24 augustus 2006
19 oktober 2006
21 december 2006

Audit-training. 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.

21 september 2006
16 november 2006

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.

14 september 2006
23 november 2006

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

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

EVEN BIJPRATEN



Soms begrijp je het niet. In het transport wordt gecalculeerd met halve eurocenten. De kilometerkostprijs wordt tot op het bot gefileerd om te kunnen beoordelen waar nog ruimte zit om de concurrentie mee te lijf te gaan.

We letten op de kosten van de chauffeur (Nederlander, Pool. Est, en wat voor nationaliteit nog meer), de kosten van de ondersteunende organisatie, de kosten van het materieel. Reparatie en onderhoud is hier natuurlijk van grote invloed. Immers, iedere cent die aan reparatie en onderhoud wordt besteed, werkt direct in het nadeel van het resultaat. Maar, wat zie je dan? Er zijn bedrijven die alles wat betrekking heeft op reparatie en onderhoud volledig uitbesteden, al dan niet op basis van een contract met een importeur en of een dealer. Daarnaast zijn er ook bedrijven (en dat zijn er naar mijn gevoel toch weer wat meer de laatste tijd) die veel of zelfs alles in eigen beheer verrichten. En dan kom je soms rare dingen tegen. Vakmanschap als het gaat om techniek, is meestal wel (in ruime mate) aanwezig.

Maar, wat in veel gevallen ontbreekt, is een goede aansturing, een goede organisatie van de werkplaats. Er is vaak geen sprake van planning, voortgangsbewaking, goede toerekening van kosten, etc. En daardoor laat men bij deze bedrijven vaak veel geld liggen! Er worden te veel kosten gemaakt die onzichtbaar blijven, die niet op een juiste manier aan het materieel worden toegerekend, waardoor men het idee heeft goed-ko(o)p(er) te repareren, terwijl dit echt niet het geval is! Ook hier geldt dus weer: ondernemer, let op uw zaak, óók hier maken vele kleintjes het verschil tussen verlies en winst!

Vraag ons hoe er wel efficiënt en kostengestuurd kan worden gewerkt!

Bert Bloemendal

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, fax 0184-449296.

www.corbo.nl / info@corbo.nl