



# CORBO BULLETIN

Jaargang 14, winter 2005



## LET OP UW ARBOBELEID!

De arbeidsinspectie kondigt regelmatig arbo-controles aan bij bedrijven in de autobranche. De meest recente aankondiging zijn controles van wasstraten en truck-bedrijven. Zorg daarom dat u uw arbozaken goed op orde heeft.

Volgens de vernieuwde arbowetgeving hoeft u niet meer in alle gevallen een arbodienst in te schakelen. U kunt zich ook laten ondersteunen door een externe gecertificeerde deskundige. CORBO beschikt over gespecialiseerde, ervaren medewerkers om u terzijde te staan. Zij begeleiden bedrijven, maken een plan van aanpak en zorgen voor de goedkeuring van de RIE (Risico Inventarisatie & Evaluatie), eventueel in samenwerking met een arbodienst.

Verder moeten bedrijven met meer dan 15 werknemers tenminste één 'preventiemedewerker' hebben. Deze is belast met preventietaken, geeft voorlichting en werkt mee aan het opstellen en uitvoeren van de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RIE) en het plan van aanpak. Om hem daarbij te ondersteunen verzorgt CORBO vanaf 1 januari 2006 de cursus 'Preventiemedewerker'.

Meer weten? Bel of mail CORBO!

Telefoon: 0184-447299

E-mail: [info@corbo.nl](mailto:info@corbo.nl)

## NIEUWE QUICK SCAN AFTER SALES

### HAAL MEER UIT UW AFTER SALES

Meer verdienen op uw after sales. Dat is vaak niet alleen een kwestie van harder werken. Ook kan het zijn dat u uw aftersales-potentieel niet volledig benut. Of dat de organisatie nog strakker kan. Om hier beter inzicht in te krijgen heeft CORBO de Quick Scan After Sales ontwikkeld.

Met de huidige noodzaak om zo efficiënt mogelijk te werken is de Quick Scan After Sales geen overbodige luxe. Hiermee kan CORBO in kaart brengen wat een dealer realiseert bij het vermarkten van zijn after sales en wat het potentieel is. Wij kunnen blootleggen waar de zwakke plekken zitten en wat de dealer kan doen om meer uit zijn after sales te halen. "Met dit initiatief willen we hen activeren en stimuleren om er actief mee aan de slag te gaan", aldus CORBO-adviseur Rob Schmidt. "Dealers hebben vaak wel het besef dat er iets moet gebeuren. Met de Quick Scan After Sales geven wij dat handen en voeten." De Quick Scan After Sales is een indicatief onderzoek, op grond waarvan bedrijven in de praktijk vaak direct hun bedrijfsrendement kunnen verhogen. Schmidt: "Verbeteringen die we met de Quick Scan realiseren, laten zich vaak direct vertalen in meer winst."

## WEEK

De Quick Scan After Sales neemt ruwweg een week in beslag. Gedurende drie dagen wordt het gehele after sales traject onder de loep genomen. Schmidt: "Hierbij hoort een werkorder analyse, waarin wordt bekeken of en waar geld blijft

liggen. Ook analyseren we de klokkaart en worden er metingen uitgevoerd in de werkplaats over het gedrag van de monteurs. Hierbij gaan we bijvoorbeeld op zoek naar verloren uren. Vervolgens kijken we naar wat er in de

werkplaats wordt verdiend in relatie tot de urenbesteding." Na dit onderzoek worden de resultaten bij het bedrijf zelf ingevuld en geanalyseerd.

Aan de hand hiervan wordt zichtbaar wat het potentieel in de werkplaats is. "Op grond van onze ervaring en kennis van autobedrijven kunnen we dan handvaten aanreiken om eventuele verbeteringen door te voeren."

Het natraject omvat het in de praktijk brengen van de aanbevelingen. Schmidt: "We kijken wat haalbaar is en voeren de aanbevelingen door in het bedrijf. Dit doen we bij voorkeur zelf, omdat we dan zeker weten dat de aanbevelingen ook worden omgezet in verbeteringen. Je ziet vaak dat bedrijven hier te weinig tijd voor hebben." Dit natraject duurt een halve dag; daarna kan de dealer er direct mee aan de slag.

## VOOR WIE?

De Quick Scan After Sales is afgeleid van CORBO's MMO Organisatie Onderzoek. Het is een soort verkort indicatief onderzoek, en daardoor ook financieel bereikbaar voor met name kleinere bedrijven tot 7 medewerkers. Inmiddels is de Quick Scan After Sales al bij zo'n 25 bedrijven uitgevoerd.



*Directie en medewerkers van  
CORBO Organisatie, Advies & Expertise BV  
danken u voor de prettige samenwerking en  
wensen u prettige feestdagen en een voorspoedig*

2006

## "MET KWALITEIT WIN JE ALTIJD"

Opel-dealer Spoomaker en Citroën-dealer Dorvo, beide geïntegreerd in één bedrijf in Dordrecht, zijn eind oktober 2005 gecertificeerd voor ISO 9001:2000. De bedrijven waren al eind 2004 samengevoegd. Daarna liep het proces voor de certificering parallel aan het integratieproces, aldus vestigingsmanager Martin Valk. "Door de standaardisering is het makkelijker om te integreren."

Valk is sinds medio 2003 vestigingsmanager van Spoomaker. "Ons bedrijf maakt deel uit van de Spoomaker groep, met vijf vestigingen in de regio Rotterdam. Aanvankelijk was onze vestiging in Dordrecht alleen Opel-dealer. Door de overname van Dorvo zijn we nu een gecombineerd bedrijf. Dat moet wel, want je hebt als dealer tegenwoordig een tweede merk nodig om te overleven. De nieuwe regelgeving van Monti maakt dit ook mogelijk." De beide merkorganisaties zijn zoveel mogelijk gescheiden, met de Opel-showroom op de benedenverdieping en de Citroën-showroom op de eerste etage. Ook zijn er aparte recepties voor beide merken en gescheiden werkplekken in de werkplaats.

### CERTIFICERING

De eis om te certificeren voor ISO 9001:2000 kwam aanvankelijk van Citroën. Valk: "Maar we hebben er bewust voor gekozen om pas na de verhuizing van Dorvo naar dit pand te beginnen met de certificering van het hele bedrijf. Dit heeft ook in belangrijke mate geholpen bij de integratie. In 2006 krijgen we nog een nieuw computersysteem waardoor beide merk-

## SPOORMAKER EN DORVO IN DORDRECHT ISO 9001:2000 GECERTIFICEERD



Vestigingsmanager Martin Valk

organisaties makkelijker werk en medewerkers kunnen uitwisselen."

Dennis Kruis van CORBO heeft gezorgd voor de begeleiding naar de certificering. Martin Valk nam de rol van kwaliteitsmanager op zich en administratief medewerkster Leonie van Nieuwland zorgde voor ondersteunende taken. Valk: "Voor dit laatste wilde ik eerst een stagiaire aantrekken, maar die is niet voldoende bij het bedrijf betrokken. Wij hebben eerst op papier gezet wat we moesten aanpassen voor de certificering en de integratie, en een agenda gemaakt. Toen zijn we gaan bouwen." Eind oktober heeft de audit door TUV met succes plaatsgevonden." Valk is vooral tevreden over de goede acceptatie binnen het bedrijf. "ISO zet de standaard voor onze werkwijze. Die is nu goed gestroomlijnd. De medewerkers zijn bewuster van wat ze doen. De geleverde kwaliteit is verbeterd en de klanten ervaren dat ook daadwerkelijk."

### NIEUWE MOGELIJKHEDEN

Het ISO-certificaat brengt ook nieuwe mogelijkheden. Valk: "ISO is vooral in deze moeilijke tijd voor de autobranche een goede onderscheidende factor. Het certificaat voorkomt dat er kwaliteitsverlies plaatsvindt. Als je kwaliteit niet in stand houdt, is er grote kans dat deze in een vrije val raakt." Ook maakt het certificaat de weg vrij om nauwer te gaan samenwerken met andere bedrijven die ISO hebben. "In de toekomst streven we ernaar om mogelijk nog meer nieuwe merken te integreren in dit pand. ISO maakt dit makkelijker vanwege de standaardisering."

### HET BEDRIJF

Opel-dealer Spoomaker behoort tot de Spoomaker-groep in Rotterdam, met vijf vestigingen in de regio Rotterdam. Sinds 1996 is de Dordtse vestiging gehuisvest in een nieuw bedrijfspand. Op 1 november 2004 werd Citroën-dealer Dorvo overgenomen. In totaal werken er nu 39 mensen in de vestiging Dordrecht.

### 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? Bel of mail hiervoor naar CORBO (tel. 0184-447299, info@corbo.nl). Of kijk op [www.iso-manager.nl](http://www.iso-manager.nl).



ISO-Manager

Dé geautomatiseerde totaaloplossing voor KAM-managemen

## CORBO AGENT VOOR 'ISEE IKNOW' HET NIEUWE DENKEN:

**Uw faalkosten terugbrengen? Hiervoor is er nu een nieuw hulpmiddel dat werkt via het internet: iSee iKnow. Dit is een nieuw elektronisch kennismanagement systeem dat werkt op basis van e-learning. Via dit systeem doen medewerkers gespecialiseerde kennis op, gericht op kwaliteitsverbetering en het reduceren van fouten. Op het moment dat het hun uitkomt en op hun eigen tempo. Dat is het nieuwe denken.**

iSee iKnow is een vernieuwende geavanceerde wijze om te komen tot een hogere kwaliteit en prestaties en het reduceren van fouten. Hiermee kunnen bedrijven de faalkosten aanzienlijk terugbrengen. CORBO introduceert dit systeem nu voor de sectoren transport & logistiek en automotieve en speelt daarmee in op de continue behoefte van veel bedrijven om te investeren in de ontwikkeling van

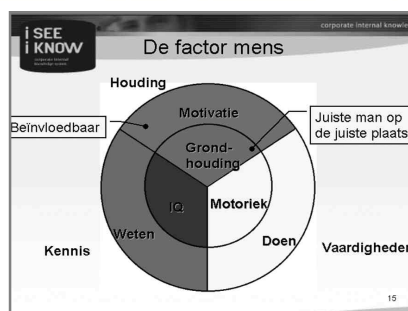


medewerkers door middel van bedrijfsspecifieke training en opleiding.

iSee iKnow is gericht op het overdragen van operationele bedrijfsspecifieke kennis, gebaseerd op Case Based Learning (CBL). Op grond van de in een bedrijf aanwezige kennis wordt een specifiek lesprogramma opgezet, dat exact aansluit bij deze aanwezige kennis. Tijdens de training registreert het systeem continu de voortgang, ofwel de opgedane kennis per medewerker. Deze geregistreerde kennis vormt dan steeds het startpunt voor de volgende keer dat deze medewerker een training volgt. Hierdoor sluiten de trainingen goed op elkaar aan en is er inzicht in de daadwerkelijk opgedane kennis per cursist.

### PRAKTIJKVOORBEEDEN

Uitgangspunt voor het nieuwe leerstelsel is dat de beste leerresultaten visueel worden bereikt met behulp van praktijkvoorbeelden. Situaties worden met foto's vastgelegd, zoals bijvoorbeeld het aankop-



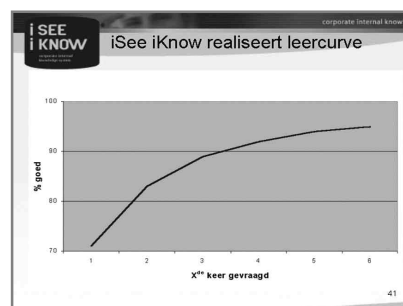
pelen van slangen van de trailer op een installatie. Bij de situatie wordt een aantal vragen geformuleerd, en aan iedere vraag is een aantal antwoordmogelijkheden gekoppeld. Alle situaties komen in een database. Medewerkers die getraind moeten worden, loggen voor een korte sessie in op het systeem, en krijgen vervolgens een aantal vragen dat op hun werksituatie van toepassing is. Alle sessies, inclusief gestelde vragen en gegeven antwoorden, zijn volledig traceerbaar. Zo kan van iedere medewerker de (verbetering van de) kennis worden bijgehouden. "Mensen onthouden nu eenmaal beter dingen aan de hand van concrete beelden", aldus initiatiefnemer Wouter van der Zee. "Vandaar dat we werken met foto's van praktijksituaties en terugkerende toetsvragen. Hoe vaker een foto en de bijbehorende vraag wordt herhaald, hoe groter de kans is dat iemand zich een bepaalde situatie herinnert en hoe groter het lange termijn effect is van die informatie." Belangrijk is dat de sessies op flexibele wijze (plaats en tijd) door de medewerkers kunnen worden gevolgd, op momenten dat het hun uitkomt. Het systeem werkt strak ondersteunend naar de cursisten. Er zijn voortdurend oefeningen om het geleerde in de praktijk te brengen. Het systeem is interactief waardoor de betrokkenheid groot is en de kennis voortdurend wordt vernieuwd.

### TRANSPORT EN VERVOER

iSee iKnow is bedoeld voor alle branches. Per specifieke branche wordt gewerkt met een partner, die is gespecialiseerd in die branche. Dit is een consultancybureau dat weet wat er op de werkvloer gebeurt. Men opereert dicht bij de medewerkers en heeft een nauw raakvlak met de specifieke problematiek in het bedrijf. Van der Zee: "Wij hebben voor de sectoren transport & logistiek en automotive gekozen voor CORBO vanwege de grote specialisatie van dit bureau. Dit consultancybureau

## BRENG UW FAALKOSTEN TERUG!

voegt iets toe voor bedrijven in deze sectoren. CORBO kan op wens van de klant de opgedane kennis van de medewerkers monitoren en deze gebruiken voor het lesprogramma, of om eventueel in de praktijk te kunnen bijsturen. Experts denken dat deze wijze van trainen juist is. De tot nu toe behaalde resultaten laten zien dat dit leersysteem goed aansluit op de praktijk en een hoog rendement oplevert."



### LAGE KOSTEN

Met deze nieuwe manier van trainen kunnen bedrijven kosten besparen op het overbrengen van kennis. Ook nemen de trainingen geen overbodige tijd in beslag, zodat de medewerkers niet onnodig uit het bedrijfsproces zijn. Van der Zee: "De kosten van lesgeven zijn erg laag, terwijl bedrijven tegelijkertijd kosten kunnen besparen door reduceren van faalkosten. Bovendien is het systeem zeer flexibel in te zetten in het bedrijfsproces. Ik geloof daarom dat iSee iKnow voor bedrijven een zeer goede oplossing biedt."





Door Jan van Corven

**Dertien jaar geleden ben ik van Nederland naar Polen verhuisd. Mensen vragen me wel eens wat er volgens mij veranderd is in Nederland gedurende die tijd. Dat het in Nederland schreeuwend duur is geworden om iets te drinken of te eten buiten de deur valt uiteraard op voor iemand die een paar keer per jaar zijn oude vaderland aandoet.**

Wat is er veranderd? Volgens mij heel veel. Nederland is duidelijk een multiculturele samenleving geworden. Veel functies worden bekleed door mensen met een andere achtergrond dan voorheen (conducteurs, apothekersassistentes, winkelpersoneel). Wat daarbij met name opvalt is de intolerante toon waarmee deze mensen worden bejegend. "Nederland is vol", "die mensen pikken onze banen in" etc. Dat laatste hoorde ik ook in de jaren tachtig toen het slecht ging met de economie. Maar het lijkt hier niet alleen om de economie te gaan. Mensen worden steeds individualistischer. De medemens lijkt steeds meer vergeten te worden. Waarom haal je dan als land zoveel geld op voor de tsunami-ramp? Misschien het afkopen van een schuldgevoel?

Wat me ook in het algemeen opvalt is de manier waarop je als klant in de winkels te woord wordt gestaan. Af en toe heb ik het gevoel dat ik blij moet zijn dat ik iets mag kopen. Algemene omgangsvormen worden niet altijd nageleefd, deskundigheid is soms ver te zoeken. Het is in dit bulletin ook wel eens door Bert Bloemendal aangehaald. Terwijl ik in Polen in de ISO-cursussen klantgerichtheid als hoogste goed aanprijs verslonzen in het Westen deze waarden. Af en toe heb ik het gevoel dat ze in Polen veel beter weten waar het om draait dan in mijn vaderland.

Laten we voor het volgende jaar de oude slogan maar weer eens van stal halen: "Verbeter de wereld en begin bij jezelf." Dat lijkt me de enige manier om deze geglobaliseerde wereld te lijf te gaan en om nog een eigen plekje op deze aardbol te hebben.

Voor meer info over CORBO Polska: [www.corbo.com.pl](http://www.corbo.com.pl).  
Voor vragen en of suggesties kunt u terecht bij [jvc@corbo.com.pl](mailto: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.

23 februari 2006  
27 april 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.

26 januari 2006  
23 maart 2006  
1 juni 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.

9 maart 2006  
8 juni 2006

Een uitgebreide folder is op aanvraag beschikbaar. Voor alle informatie en inschrijvingen kunt u terecht op [www.corbo.nl](http://www.corbo.nl).

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

EVEN BIJPRATEN



**Het is zover, weer is er een jaar voorbij. Al wordt er altijd gezegd dat je vooruit moet kijken, vind ik het verstandig om af en toe ook eens achterom te kijken.**

Je moet toch vaststellen of zaken die je je het afgelopen jaar had voorgenomen ook gerealiseerd zijn. Als dit het geval is, bepaal dan hoe je verder gaat. Als het niet gelukt is, stel dan vast waarom niet en wat je dan wel gaat doen. Stel dus niet alleen doelen, maar evalueer ook de resultaten en stel zo nodig bij (dit lijkt wel een mini-cursus!). In het CORBO-bulletin van december 2004 stelde ik voor om kleine successen die je in je eigen bedrijf haalt te gaan vieren met de medewerkers om hen te stimuleren hard mee te blijven werken. Om met elkaar te gaan zorgen voor een positieve stemming en een betere werksfeer!

Heeft u dat gedaan? Als ik om me heen kijk kan ik me niet aan de indruk onttrekken dat iedereen hier op zijn eigen manier aan gewerkt heeft. Bij veel bedrijven is er gezamenlijk hard aan gewerkt om de resultaten te verbeteren en de geluiden die wij de laatste maanden bij veel van onze relaties horen duiden er op dat er een gevoel van verbetering is. Zelfs meer dan dat, niet alleen een gevoel, maar vaak onderbouwd door cijfers die een echte verbetering van de resultaten aantonen!

Voor ons geldt dit ook. Wij merken dat het beter gaat. Er is weer aandacht voor trainingen, bedrijven zijn bereid om in verbetering van processen te investeren, er is meer vertrouwen! Blijf geloven in verbetering, werk er met elkaar aan en de gevolgen kunnen niet uitblijven! Ga het komende jaar door op de ingeslagen goede weg!

Mede namens mijn collega's wens ik u een goed, maar vooral gezond 2006 voor u allen, uw families en uw zaken!

Bert Bloemendal

### COLOFON

Hoofdredactie: Bert Bloemendal  
Redactie: Court-Jan van Beek  
([info@profpubliciteit.nl](mailto:info@profpubliciteit.nl))  
Layout: [www.imadiaweb.nl](http://www.imadiaweb.nl)  
CORBO Organisatie, Advies en Expertise BV  
Postbus 101, 3360 AC Sliedrecht  
Telefoon 0184-447299, fax 0184-449296.  
[www.corbo.nl](http://www.corbo.nl) / [info@corbo.nl](mailto:info@corbo.nl)