

De marges staan onder druk en de economie werkt ook niet echt mee...

Daarom wil Hans Jongerius het juist nú beter doen dan de rest

'Hans Jongerius optimaliseert organisatie', luidde de kop die boven een artikel in het februari-nummer van Woerden IntoBusiness stond. Toen stond de Woerdense Renault- en Nissandealer aan de vooravond van een verbeteringsproces. De reden: Jongerius beseft dat zijn onderneming voor een groot deel afhankelijk is van de loyaliteit van zijn klanten en wil die loyaliteit dan ook verdienen. "En in een tijd dat marges kleiner worden en de economie niet echt wil meewerken, moet je daar extra veel voor doen", zegt hij.

Inmiddels zijn we een kleine 3 maanden verder. Een man een man, een woord een woord, zo blijkt, want Jongerius heeft er in de tussentijd geen gras over laten groeien. "In nauwe samenwerking met het Sliedrechtse organisatie- en adviesbureau Corbo heb ik mijn bedrijf qua structuur en processen eens goed doorgelicht. Daardoor kwamen diverse verbeterpunten aan het licht waarvan direct duidelijk werd dat onze klanten daar profijt van zouden kunnen hebben. Daar zijn we meteen mee aan de slag gegaan."

Zoals in de werkplaats. Jongerius: "Daar staan productie en kwaliteit centraal, maar het plezier van de mensen die er werken is daarvoor in belangrijke mate bepalend. Door een aantal voorzieningen kunnen onze mensen daar nu makkelijker, efficiënter en met meer plezier werken. Zo hebben we onder andere gereedschapskarren gekocht, waarop gereedschap op overzichtelijke wijze uitgestald ligt en altijd binnen handbereik is. De zware hefdeuren gaan nu elektrisch en via afstandbediening open. Bovendien hebben we in de werkplaats extra verlichting aangebracht."

Synergie

Bij Jongerius werken specialisten in de werkplaats. Technici die of aan Nissans of aan Renaults sleutelen. "Dat blijven ze doen, maar dat neemt niet weg dat ze alles van elkaars merken moeten weten om, indien nodig, aan elkaars merken te kunnen werken. Daarmee krijg je synergie, werk je efficiënter in de hand, kun je je klanten sneller bedienen en scherper calculeren."

Weten wat iedereen doet, elkaars werk contro-



Jan van der Ent (links) en Hans Jongerius.

leren en fouten, die stevast gemaakt worden waar mensen werken, minimaliseren. Jongerius: "In eerste instantie zullen onze klanten er het meest bij gebaat zijn. Dat merk ik nu al. Met Nissan scoorden we in de afgelopen maanden een klanttevredenheid van 100 procent. Ongekend! Uiteindelijk zullen we er zelf bij gebaat zijn, want ik zeg altijd: wie goed doet, goed ontmoet."

Jan van der Ent is manager projecten bij Corbo. Ruim 2 maanden lang is hij intensief met deze en tal van andere veranderingen bezig geweest. Zo liet hij onder andere een aantal medewerkers competentietesten doen. Van der Ent: "Daaruit bleek dat sommigen niet goed op hun plek zaten. Die mensen zaten ook niet goed in hun vel. Nu zitten ze op een werkplek waar ze zich veel beter thuis voelen. De winst die dat oplevert, kun je niet in geld



Deze 2 heren zaten aanvankelijk met hun rug naar de balie en dus naar de bezoekers toe. Nu niet meer.

uitdrukken, maar is ontzettend veel waard."

Op en af gesjouwd

Ingrijpende en minder ingrijpende veranderingen. Zoals parkeervakken die een nummer kregen. Jongerius: "Een klant komt nu binnen, geeft z'n sleutels af en zegt automatisch: 'De auto staat in vak 12'. Geen monteur die ooit nog naar een auto hoeft te zoeken." En verder: het verplaatsen van het magazijn van schadeonderdelen naar de eerste etage. Van der Ent: "Het gaat vaak om zware onderdelen en dus komt er een lift, zodat de spullen niet de trap op en af gesjouwd hoeven worden." Een laatste voorbeeld: er is nu een speciale backoffice ruimte, waar de werkplaatsadministrateur en de werkplaatschef kantoor houden. Jongerius: "Ze zitten bij elkaar, dus zijn er korte lijnen en kunnen ze veel makkelijker informatie aan elkaar doorspelen of vragen aan elkaar voorleggen."

"De grootste winst is echter dat de medewerkers de veranderingen hebben geaccepteerd", zegt Van der Ent: "Mensen houden doorgaans niet van veranderingen. Aanvankelijk is er bij dergelijke processen dan ook altijd weerstand. Dat geeft niets, zolang je die weerstand maar weg kan nemen. Daar zijn we in dit geval prima in geslaagd."

Formule 1

Jongerius tot slot: "Juist is deze tijd is het belangrijk je te onderscheiden, om het beter te doen dan de anderen. Ik vergelijk het met Formule 1. Dat is de top. Wij willen ook de top zijn. Je moet er alles aan doen om daar te komen en om er vervolgens zo lang mogelijk te blijven. Er zullen altijd weer terugvallen zijn, daar krijgt elke topper vroeg of laat mee te maken. Dat geeft niets, zolang je de top vervolgens maar weer nastreeft."

Hans Jongerius Groep

Touwslagersweg 16
3449 HX Woerden
Postbus 397
3440 AJ Woerden
T. 0348-435700
F. 0348-419904
E. info@hjpgroep.nl
I. www.hansjongerius.nl