

**Auto & Motor**  
**TECHNIEK**

© **WWW.AMT.NL** - Dé internetsite voor de Automotive Professional

J.K. van der Molen:

# Verder kijken dan de korte termijn

Optimaal bedienen van de klanten door hooggeschoold personeel en in relatie daarmee de toekomst van het bedrijf zijn speerpunten in de bedrijfsfilosofie bij Van der Molen. Er wordt daarover niet alleen gedacht, maar ook daadwerkelijk invulling aan gegeven. Een autobedrijf met visie.

Van der Molen Groningen is al meer dan 25 jaar Opel-dealer en maakt deel uit van de Van der Molen Autogroep die verder bestaat uit vier andere bedrijven. Dat zijn Opel-dealer Van der Molen Haren, Liago Nederland dat zich bezighoudt met im- en export van auto-onderdelen, JeKa Autoschade een universeel FOCWA garantiebedrijf en Auto Lease Groningen (ALG). Na de overname zo'n acht jaar geleden van, de ook in Groningen gevestigde, collega-Opel-dealer Ennam ging het project, dat moest leiden tot een volledige integratie van beide bedrijven, van start. Het project werd afgesloten met de ingebruikname van het nieuwe bedrijfspand op het Molenpark, een uitstekende locatie aan een grote invalsweg van de stad Groningen.

Aan alles in de bedrijfsvoering bij Van der Molen is te merken dat de klant centraal staat. Of het nu gaat om een onderhoudsbeurt, reparatie, de aanschaf van een nieuwe of gebruikte auto of hulpverlening bij pech. Dat begint al bij de bereikbaarheid. Het bedrijf hanteert zeer ruime openingstijden. De werkplaats is bijvoorbeeld iedere werkdag geopend van 7.30 tot 18.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 16.00 uur. Wie gebruik wil maken van de nieuwe service Opel Direct Advies kan zelfs al om 7.00

uur terecht. De showroom is van maandag tot en met vrijdag geopend van 9.00 tot 21.00 uur en op zaterdag kan men er terecht van 9.00 tot 17.00 uur. Klanten die hun auto na een onderhoudsbeurt of reparatie op komen halen kunnen ook van die sluitingstijden gebruik maken. De drive-in occasionshow op het buitenterrein is 24 uur per dag geopend. Daarnaast zijn er verschillende zondagen dat er speciale acties worden gehouden en speelt men met de gedachte om zogenoemde kijkzondagen te houden. Dat laatste betekent dat potentiële kopers ook in de showroom het aanbod auto's kunnen bekijken en informatie krijgen als ze dat wensen. Er wordt dan niet verkocht en het is te realiseren met een minimale inzet van personeel.

Verhogen van productiviteit Sinds kort werkt Van der Molen met Opel Direct Advies. Dat wil zeggen dat een service-adviseur, samen met de klant, in een speciaal ingerichte ruimte de auto bekijkt die voor een grote onderhoudsbeurt binnenkomt. Dat neemt per auto ongeveer 20 minuten in beslag. De klant kan snel attent gemaakt worden op bepaalde onderdelen die aan vervanging toe zijn, zoals een uitlaat, banden en dergelijke, wat één en ander gaat kosten



**J.K. van der Molen: "Door een goede invulling van het Opel Direct Advies kun je veel efficiënter werken en in de werkplaats de productiviteit met zo'n 15 procent opvoeren"**

**Direct tegenover de ingang is een centrale informatiebalie. Wie ondanks de duidelijke aanduidingen niet weet waar hij moet zijn of vragen heeft, kan daar terecht**



**De ingang bevindt zich onder een grote luifel. Daaronder worden ook de auto's die afgeleverd moeten worden neergezet en overgedragen aan de klanten**

en meteen toestemming geven voor reparatie. Dat voorkomt eventueel telefonisch contact achteraf, dus tijdverlies, en er kan meteen een goede werkorder worden gemaakt. Ook de benodigde onderdelen kunnen van tevoren klaargelegd worden, zodat de monteurs bij aanvang van hun werktijd meteen aan de slag kunnen. Volgens direc-

teur J.K. van der Molen kun je daardoor veel efficiënter werken en behoort een productiviteitsverhoging in de werkplaats met wel 15 procent tot de mogelijkheden.

Een ander voordeel is dat je de piek in de werkplaatsreceptie, die vroeger heel duidelijk tussen acht en negen uur 's morgens lag, af kunt vlakken. Er wordt getracht



FOTOGRAFIE: JAN LIEFTINK

Het nieuwe, opvallende bedrijfspand op het Molenpark is onlangs in gebruik genomen. De voor een groot deel in glas uitgevoerde gevel zorgt niet alleen voor veel licht binnen, maar zorgt tevens voor openheid



De werkplaatsreceptie en de balie voor de onderdelenverkoop aan particulieren en collegabedrijven zijn naast elkaar gesitueerd. Ook hier komt duidelijk de open structuur van het bedrijf tot uitdrukking



De showroom bestaat uit drie niveau's. Een selectie van gebruikte auto's staat op het laagste niveau, op een verhoging worden de nieuwe Opel-modellen getoond en op de via de trap of lift bereikbare verdieping de topmodellen van Opel en de GM-modellen

om zakelijke autorijders zo vroeg mogelijk te laten komen en de privé-rijders in de loop van de ochtend in te plannen.

Ook in het geval dat een auto voor een grote onderhoudsbeurt binnenkomt en de klant geen prijs stelt op het Direct Advies, bekijkt de service-adviseur de auto eerst op dezelfde manier.

De speciale ruimte die aan de ingangszijde van het pand ligt, is door toepassing van veel glas in de gevel zeer licht en voorzien van vloerverwarming omdat de deuren regelmatig opengaan. De service-adviseurs hebben de beschikking over Arex platenremtestbanken met geïntegreerde schokdemper-testers en zijslipmeters. Verder zijn



Voor klanten die even moeten wachten is in de showroom deze zithoek ingericht. Er zijn tevens plannen voor een ruimte waar communicatie- en andere apparatuur komt te staan zodat bijvoorbeeld zakenmensen de wachttijd nuttig kunnen besteden

er drie Nussbaum hydraulische stempelbruggen geïnstalleerd, waarvan er één is uitgerust met een wielvrij hefsysteem. Deze laatste brug wordt ook wel gebruikt voor een deel van een APK-keuring, als de daarvoor bestemde bruggen in de werkplaats door extra veel werk overbezet zijn, en voor een eventuele APK-steekproef.

Op dit moment zit men in een fase dat het Direct Advies nog niet vol in bedrijf is, maar dat gaat zeker op korte termijn gebeuren en men verwacht er veel van. Vooral het contact dat je door deze manier

van werken met de klanten hebt, wordt als een groot voordeel beschouwd. Het biedt de mogelijkheid om de klantenloyaliteit op te krikken en dat is zeker in deze tijd belangrijk.

#### Riante werkplaats

De ruim opgezette werkplaats beslaat 800 vierkante meter en er zijn 20 werkplekken in gesitueerd. Ook hier treffen we tweekoloms hydraulische stempelbruggen van Nussbaum aan, waarvan er vier oprijplaten hebben voor de APK-keuringen en uitlijnen. Voor dit type hefbruggen is gekozen in verband met de ruimte die ze innemen. Minder dus dan bij 'gewone' twee- of vierkoloms bruggen het geval is. De bruggen zijn langs de twee lange zijden van de werkplaats opgesteld en daartussen is meer dan voldoende ruimte voor het manoeuvreren met de auto's. De 24 monteurs, die in vaste teams werken en een vierdaagse werkweek hebben met eens per maand een zaterdag, realiseren tussen de 70 en 80 doorgangen per dag.

Daarvoor hebben ze beschikking over eersteklas gereedschap en equipment. Zo kwamen we onder meer van Sun een motortester, een remmentestbank, airco service-apparatuur en een roetmeter tegen. Er was net de beslissing genomen dat ook de aan te schaffen viergastester van dit merk zou worden. Verder zagen we een Balco uitlijn-computer waarmee ook 4 x 4 auto's onderhanden genomen kunnen worden, bandenservice-apparatuur van dit merk en uiteraard veel speciaalgereedschap. Bij de ingebruikname van het nieuwe pand is voor alle monteurs een nieuwe Facom gereedschapswagen met inhoud aangeschaft.

Voor de bandenservice is een aparte hoek van de werkplaats ingericht. Er is verder een speciale ruimte voor de centrale opslag van olie en dergelijke en datzelfde geldt voor het gescheiden opslaan van allerlei afvalstoffen. De inpan-dige wasplaats wordt eigenlijk niet

voor dat doel gebruikt, maar in verband met de geluidsproductie voor het uitvoeren van de roetmeting. Wassen van de auto's gebeurt in de wasstraat van het Esso tankstation, de 'buurman' van Van der Molen, dus er was geen directe aanleiding om zelf zo'n voorziening te hebben. Mocht in de toekomst wel die behoefte ontstaan, dan is daar dus de mogelijkheid voor. Het reconconditioneren wordt uitbesteed aan een bedrijf dat daarin gespecialiseerd is.

De klanten kunnen trouwens voor alles wat met hun auto te maken heeft bij Van der Molen terecht, dus ook voor inbouw van audio-apparatuur, airco-service en noem maar op.

Uiteraard is er voor klanten die hun auto komen brengen voor onderhoud of reparatie vervangend vervoer beschikbaar of ze worden weggebracht en gehaald, maar wel bijzonder is dat er voor dat doel ook een tiental fietsen is aangeschaft. "Veel klanten werken in het centrum van Groningen, vlakbij ons bedrijf dus, en maken er graag gebruik van", aldus J.K. van der Molen.

Wat opvalt is de omvang van het magazijn. Dat beslaat drie verdiepingen van elk 400 vierkante meter en mag dus zonder overdrijven groot genoemd worden. Het is niet alleen bedoeld voor de onderdelenvoorziening van de eigen werkplaats, maar vervult tevens een soort regiofunctie voor Opel-dealers en andere autobedrijven in de omgeving, vandaar. De levering van onderdelen door Opel is volgens Van der Molen goed geregeld en het komt dan ook nauwelijks voor dat een bepaald onderdeel niet op voorraad is. Mocht dat onverhoopt toch een keer voorkomen, dan kan altijd nog een beroep worden gedaan op zusterbedrijf Liago Carparts.

**Aandacht voor details**  
Zoals gezegd staat de klant bij Van der Molen centraal en dat komt ook tot uitdrukking in de inrichting van het bedrijf. In veel gevallen gaat het daarbij om details, die pas opvallen als je er opmerkzaam op wordt gemaakt, maar wel belang-



**Heel licht en open, de ruimte die is ingericht voor de Direct Advies activiteiten. De service-adviseurs hebben er onder meer de beschikking over drie hefbruggen om samen met de klant de auto ook aan de onderkant te kunnen bekijken**



**Bij de centraal ten opzichte van de werkplaats geplaatste balie voor de onderdelenuitgifte komen de monteurs de benodigde spullen afhalen. In veel gevallen zijn de onderdelen voor een bepaalde onderhoudsbeurt of reparatie al van tevoren klaargezet**



**Voor het geven van trainingen en dergelijke, in dit geval een computertraining omdat Van der Molen over gaat schakelen naar een ander systeem, is deze ruimte beschikbaar. Die ligt gescheiden door een vouwwand direct naast de personeelskantine en is dus heel eenvoudig uit te breiden**

rijk zijn om het de klanten naar de zin te maken. Die filosofie vinden we ook terug in de grote showroom met vide. De auto's worden er op drie niveaus heel overzichtelijk getoond. De begane grond wordt gebruikt voor het presenteren van een selectie gebruikte auto's, terwijl de meeste nieuwe Opelmodellen op een verhoogd deel van de showroom worden getoond.

Via een brede trap is een verdieping bereikbaar die een riant uitzicht biedt op de showroom-beneden. Daar staan ook de topmodellen van Opel en het aanbod 'Amerikanen' van GM, Chevrolet en Cadillac. De auto's worden met een grote lift naar deze verdieping getransporteerd. Voor klanten die minder goed ter been zijn, is overigens een speciale personenlift

## Vaste teams van monteurs

In totaal werken er bij Van der Molen Groningen 24 monteurs en die zijn opgedeeld in vier vaste teams. In elk team, dat bestaat uit een service-adviseur, een meewerkend teamleider en vier monteurs, zijn alle specialismen vertegenwoordigd. Bij het indelen van de werkzaamheden wordt er rekening mee gehouden met welk team de klant altijd te maken heeft gehad. Het grote voordeel hiervan is dat men ondanks dat het om een groot bedrijf gaat toch te maken heeft met een kleine groep medewerkers. Klein in het groot dus. Klanten en monteurs kennen elkaar en dat communiceert een stuk makkelijker en het schept ook een bepaalde vertrouwensrelatie. Doel van het een en ander is uiteraard klantenbinding. Nu is dat nog niet het geval, maar in de toekomst zullen de verschillende teams ook uiterlijk herkenbaar zijn door verschillende kleuren werkkleding. Het is trouwens een manier van werken waarvoor Van der Molen door Opel is gevraagd om als pilot te fungeren.



De grote en zeer ruim opgezette werkplaats biedt 20 prima werkplekken. Er is gekozen voor hydraulische stempelbruggen omdat ze weinig ruimte innemen. In het dak zijn lichtkoepels aangebracht om zoveel mogelijk van het daglicht gebruik te kunnen maken



De hekken zijn in dit deel van het magazijn aangebracht omdat hier ook de nachtaflevering van onderdelen plaatsvindt. Het is dus mogelijk de rest van het magazijn af te sluiten



Voor een autobedrijf lijkt het drie verdiepingen tellende magazijn enorm groot. Maar het heeft ook een soort regiofunctie voor collega-dealerbedrijven



Direct naast de werkplaats, maar wel in het pand zelf, is deze ruimte voor het opslaan van klein chemisch afval en andere afvalstoffen gerealiseerd. Afvoer geschiedt direct naar buiten via de grote deur op de achtergrond

rondkijken. Alle noodzakelijke informatie, zoals bouwjaar, kilometerstand, prijs en eventuele bijzonderheden staat op een kaart vermeld die achter de voorruit van de betreffende auto is geplaatst.

Er zijn overigens wel voorzieningen aangebracht om te voorkomen dat auto's ongewenst het terrein afgereden kunnen worden. Daarnaast heeft Van der Molen het met de exploitant van het Esso tankstation, dat 24 uur per dag geopend is, zo geregeld dat via een video-installatie de zaak in de gaten wordt gehouden. Op deze manier wordt overigens ook de ruimte bewaakt waar 's nachts de onderdelen worden afgeleverd.

**Toekomstgericht**  
Het beleid bij Van der Molen is gericht op de toekomst en dat geldt ook ten aanzien van het kennisniveau van de medewerkers. Iedereen van hoog tot laag wordt in de gelegenheid gesteld om dat op te vijzelen door het volgen van trainingen, cursussen en het aanschaffen van vakliteratuur. Dat werkt naar twee kanten. Voor de medewerkers biedt dit de mogelijkheid

geïnstalleerd, zodat het ook voor hen geen probleem is om boven te komen.

De in totaal negen verkopers, waarvan er één speciaal belast is met de zakelijke markt, hebben allemaal in de showroom een eigen plek waar ze gesprekken met klanten kunnen voeren en transacties kunnen afronden. Deze werkplekken zijn door de toepassing van

glazen wanden heel open, maar bieden toch voldoende privacy en dat wordt door de klanten op prijs gesteld. Wat aantallen betreft, per jaar verkoopt men ongeveer 875 nieuwe auto's en 1400 occasions

Het merendeel van de gebruikte auto's wordt gepresenteerd op een groot buitenterrein. Dat is voor potentiële kopers 24 uur per dag bereikbaar en men kan er in alle rust

zich te ontplooiën en daarmee toekomstperspectief te hebben.

Voor het bedrijf betekent het dat men beschikt over hoog geschoold personeel en men ook precies weet wat men aan kennis in huis heeft. Bij uitbreiding van de activiteiten in de toekomst kun je dan eerst intern kijken of er personen zijn die bepaalde taken kunnen gaan vervullen.

Ook J.K. van der Molen en zijn mededirecteur A. Walinga, die het commerciële deel van de bedrijfsvoering voor zijn rekening neemt, volgen cursussen en trainingen. Op dit moment aan de Universiteit Groningen een managementtraining die, hoe kan het ook anders, vooral is toegespitst op het uitstippen van een beleid voor de lange termijn. Waar wil je naar toe en hoe doe je dat? Verder kijken dan de korte termijn dus.

H.P. Brinks