

Auto & Motor
TECHNIEK

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

Eind vorig jaar hebben Alfred en Magchelina Möller hun nieuwe, zeer fraaie bedrijfspand in gebruik genomen. Door het hele bedrijf is de Gemba Kaizen methode van Masaaki Imai als leidraad gebruikt. Hierdoor zijn kwaliteit en productiviteit verhoogd, de kosten teruggedrongen en de arbeidsomstandigheden verbeterd.



Processen beheersen en stroom

In de schadebranche wordt nog veel gewerkt volgens traditionele methoden. Dat komt vooral omdat het merendeel van de ondernemers van oudsher uit de branche komt. Dat geldt niet voor Alfred en Magchelina Möller, want die hebben allebei een andere, commerciële opleiding gehad en zijn er eind jaren 70 min of meer toevallig in terecht gekomen. Daarover later meer. Het betekent wel dat zij toch wat anders tegen de schadeherstelbranche aankijken, daar eigen ideeën over hebben en die ook in de praktijk hebben gebracht. Bij het opzetten, bouwen en inrichten van het nieuwe pand bijvoorbeeld diende de Japanse Kaizen-methode als uitgangspunt. De praktische toepassing daarvan houdt in dat door kennis van en inzicht in processen, door simpele aanpassingen op de werkvloer de kwaliteit en productiviteit worden verhoogd en kosten worden teruggedrongen. Reductie van loopafstanden, vereenvoudigen van traditionele werkmethode, vermindering van communicatie bij werkoverdracht en energiebesparende maatregelen zijn daar enkele concrete voorbeelden van. Een rondgang door het bedrijf maakt duidelijk hoe dat is verwezenlijkt.

Klantvriendelijke ontvangst
Een bedrijfspand moet in de ogen van het echtpaar Möller wel een goede uitstraling hebben, maar ook weer niet overdreven. Het moet

geen drempel opwerpen. Daar is zowel bij het ontwerp van het nieuwe pand als wat het materiaalgebruik betreft terdege rekening mee gehouden.

Het eerste contact met een klant vindt meestal in de receptie plaats. Daar is gekozen voor een combinatie van hout, metaal en beton. De laatste twee om het industriële karakter van een schadeherstelbedrijf te benadrukken en hout om een warme sfeer te scheppen. Alle schades worden centraal aan de balie in de receptie aangemeld en daar worden ook meteen de bijbehorende dossiers aangemaakt. Achter de balie hangt het planbord. Door verschillende kleuren plankjes te gebruiken, is meteen duidelijk of het om een zakelijke of particuliere berijder gaat. Ook wordt er in verschillende kleuren op aangegeven bij wie de eventueel ingezette vervangende auto is ingehuurd. In één oogopslag zijn een heleboel zaken duidelijk: vereenvoudiging van communicatie.

In verband met energiebesparing is de receptie niet uitgerust met een klimaatbeheersingssysteem. Er wordt gebruik gemaakt van natuurlijke beluchting door middel van draai-kantel ramen en van dakramen die vanaf de balie automatisch te zijn bedienen. Een propeller kan de warme lucht in de nok 's winters naar beneden blazen en 's zomers in omgekeerde stand door de dakramen naar buiten afvoeren.

Magchelina en Alfred Möller komen oorspronkelijk niet uit de schadebranche en staan er daardoor heel anders tegenover dan veel van hun collega's. De mens staat in hun bedrijfsfilosofie centraal, zowel het eigen personeel als de opdrachtgevers en de berijders van de gerepareerde auto's.

FOTO'S: ROBERT VOS

Bij het ontwerpen van het nieuwe pand hebben de architecten zich niet laten beperken door traditionele opvattingen en bouwsystemen. Het resultaat is dit pand dat er niet alleen bijzonder uitziet, maar ook zeer functioneel is.



In de receptie is gekozen voor een combinatie van hout, metaal en beton. Metaal en beton om het industriële karakter te benadrukken en hout om een warme sfeer te scheppen. Om praktische redenen is de vloer op dezelfde wijze uitgevoerd als in de werkplaats.



Het werkpleatskantoor bevindt zich naast de receptie en daar werken de schademanagers de in de receptie aangemaakte dossiers, ontvangen ze de schade-experts en onderhouden ze het dagelijkse contact met de opdrachtgevers. Ook voor de beide werkpleatschefs is er een werkplek ingericht. Als afscheiding is gekozen voor een glaswand en een deur ontbreekt. Dat heeft als voordeel dat alles open is en er altijd direct contact is

te voorkomen, geconcentreerd rond de werkplek en dat vinden we dus in de hele werkpleats terug. De medewerkers hebben alles wat ze voor het uitvoeren van hun werk nodig hebben bij de hand.

Bij de aanschaf van equipment en dergelijke hebben de medewerkers een grote inbreng gehad. "Tenslotte moeten zij er mee werken en ik vond het dan ook logisch om ze er bij te betrekken. We hebben verschillende leveranciers en

lijnen werkt kostenverlagend



tussen receptie en kantoor, maar ook met de klanten. Is het druk in de receptie, dan wordt dat meteen opgemerkt en kan er even worden bijgesprongen, zodat klanten niet onnodig lang hoeven te wachten.

De pc's in het kantoor zijn rechtstreeks aangesloten op de hoofdcomputer van Audatex en bij iedere schade wordt een video-opname gemaakt die direct wordt gekoppeld aan het schadedossier. Wordt in een later stadium het opdrachtnummer ingetikt, dan kunnen de afbeeldingen ook meteen worden opgeroepen.

De aparte, inpandige expertise-ruimte is in feite een compleet ingerichte werkplek en biedt de mogelijkheid om een schadegeval samen met de klant te inspecteren. Deze ruimte wordt tevens benut voor het bij inname controleren van lease-auto's, het inbouwen van auto-alarminstallaties en voor het uitvoeren van de Restyle uitdeuken zonder spuiten methode.

Alles rond werkplek Binnen de Kaizen-filosofie is alles, om tijdverlies door onnodig lopen

beurzen bezocht en daarna in overleg besloten wat er moest worden aangeschaft", aldus Möller.

Zo komen de hefbruggen van Autec. Er is tevens een grote vierkoloms brug voor uitlijnwerkzaamheden, een drempelvrije tweekoloms brug voor grotere technische schades en voor de andere werkplekken in zowel plaatwerkerij als voorbereiding is, in verband met de ruimtebesparing, gekozen voor in de vloer opgenomen schaarhefbruggen.

Omdat meer dan 90 procent van de richtwerkzaamheden bestaat uit het herstellen van lichte schades zijn drie Autorobot multifunctionele meet/richtbanken aangeschaft. Die hebben onder meer als voordeel dat de opspan tijd slechts vier minuten bedraagt. Dat is ten opzichte van andere banken, waarbij dat toch al snel 15 tot 20 minuten in beslag neemt, dus een enorme tijdswinst. Bijkomend voordeel van dit systeem is dat de hulpstukken van aluminium zijn en daardoor voor de werknemers makkelijk te hanteren.

Voor de zware schadegevallen heeft men de beschikking over een Celette verrijdbare mallenbank. Die staat gedurende de tijd dat hij niet wordt gebruikt op een plekje in het magazijn. Hij neemt dus niet constant kostbare werkpleatsruimte in beslag.

De voorbereidingsplaatsen kunnen door middel van doorzichtige 'gordijnen' van elkaar worden

Alle schades worden aangemeld aan de balie in de receptie en daar worden ook meteen de bijbehorende dossiers aangemaakt. Op de achtergrond de werkplekken van de schademanagers. Door de glaswand en het ontbreken van een deur is er direct contact mogelijk en verloopt de communicatie sneller en eenvoudiger.



In het planbord achter de balie zitten verschillend gekleurde kaartjes, wit voor particuliere en blauw voor zakelijke klanten. Met verschillende kleuren wordt aangegeven bij wie de vervangende auto is ingehuurd. In één oogopslag veel duidelijkheid dus.

gescheiden. Ook weer om ruimte te besparen, is het afzuigstelsel in de vloer aangebracht.

Voor het afplakken van te spuiten auto's is afgestapt van papier en wordt nu een statische hoef van afbreekbare kunststof folie gebruikt. De ervaring leert dat het op deze manier afplakken een tijdsbesparing van gemiddeld 12 minuten per auto oplevert. Op de voorbereidingsplaatsen wordt de grondlak aangebracht en voor droging

daarvan wordt gebruik gemaakt van infraroodtechniek.

Forse besparingen
Zoals gezegd wordt overal in het bedrijf gewerkt volgens de Kaizenmethode en dat geldt ook voor de spuiterij. De auto's worden buiten de cabine helemaal spuitklaar gemaakt en via dwarstransport over rails in één van de twee CWN-cabines gereden. Daar gebeurt dus alleen waar ze voor bestemd zijn en dat is uiteraard spuiten. De netto verblijfstijd in de cabine is hierdoor met 50 procent gereduceerd en daardoor was investeren in een derde cabine overbodig. Een forse besparing dus door een simpele aanpassing van de werkmethode.

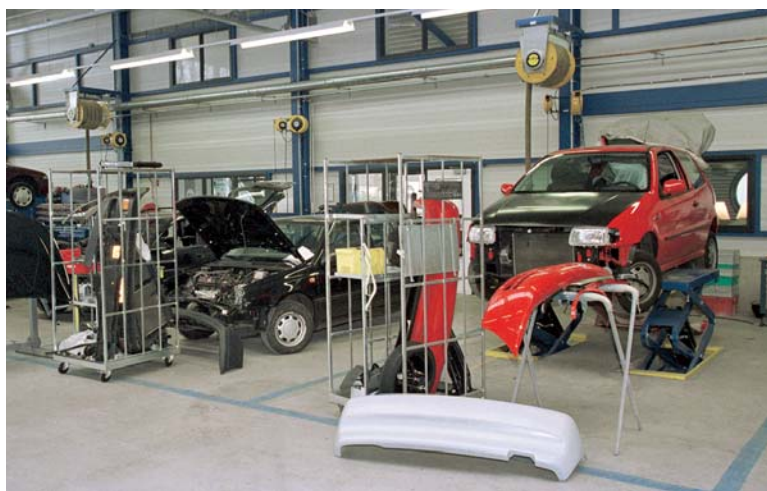
De van alle mogelijke moderne apparatuur voorziene kleurmakerij, Möller werkt met de producten van Sikkens, bevindt zich direct achter de cabines en ook hier dus korte loopafstanden en een zeer efficiënte werkwijze.

De spuitcabines hebben overigens een van de standaard afwijkend formaat. Ze zijn langer en breder en daardoor kunnen losse delen tegelijk met de auto mee worden gespoten.

De gespoten auto's koelen naast de cabines af en worden daar uitgepakt. Voor de folie en dergelijke staan er, net als bij de andere werkplekken, afvalcontainers met een inhoud van 80 liter. Blauwe voor veegvuil en rode voor chemisch afval. Deze containers worden, als ze vol zijn, geleegd in de grote container en ook dat voorkomt dat er te vaak moet worden gelopen.

De mens centraal

In de bedrijfsfilosofie van Alfred en Maghelina Möller staat de mens centraal en dat geldt zeker ook voor de medewerkers. Bij het ontwerpen van het pand is dan ook terdege rekening gehouden met de arbeidsomstandigheden. Die moeten in hun ogen perfect zijn. Door de grote in glas uitgevoerde gevels komt heel veel daglicht naar binnen. Dat levert de nodige energiebesparing op omdat overdag de verlichting nauwelijks aan hoeft. Maar het zorgt er ook voor dat medewerkers zich niet opgesloten



Voor het lichte richtbankwerk, en dat omvat ongeveer 90 procent van alle richtwerk, zijn drie Autorobots aangeschaft. Vooral omdat de opspantijd slechts vier minuten bedraagt en de hulpmiddelen licht en dus makkelijk hanteerbaar zijn.

voelen en als het ware mee kunnen beleven wat er buiten gebeurt. Een ander punt in dit verband is de vermindering van het geluid in de werkplaats. Dat is gerealiseerd door wanden en dak uit te voeren in geperforeerde stalen beplating met steenwolvulling. De geluidsreflectie is beduidend minder en

dat hebben we zelf ook kunnen constateren. Er werd volop gewerkt, maar er was gewoon op een normale manier een gesprek te voeren in de werkplaats.

Op het gebied van de automatisering is men ver. Door middel van Isonet kunnen op 96 punten binnen het bedrijf spraak en data worden



Voor het vaststellen van de juiste kleur en het daarna vinden van de exacte mengformule heeft de kleurmakerij de beschikking over up-to-date apparatuur. Onder meer de kleurencoder van Akzo-Nobel. Vakmanschap blijft volgens Alfred Möller echter nog steeds het meest belangrijk.



De aangeleverde onderdelen zijn door de leveranciers voorzien van een sticker met onder meer een nummer dat correspondeert met de werkorder. Ze worden daarnaast keurig in dit magazijn opgeslagen en zoeken naar onderdelen komt dan ook niet voor.



De werkplaats is groot, voorzien van uitstekend equipment en door het vele glas in de gevels en het dak ook heel licht. Overdag hoeft de verlichting nauwelijks aan. Dat bespaart energie en het schept voor de medewerkers een prettig arbeidsklimaat.

De gedemonteerde of te monteren onderdelen worden in dit soort rijdende containers bewaard. Alles ligt keurig en overzichtelijk per auto bij elkaar en er zijn geen rondslingerende onderdelen.

aangesloten op de centrale eenheid. Met de camera opnemen van een schade bijvoorbeeld kan zo op nagenoeg iedere plaats in het pand plaatsvinden.

Veel belang wordt gehecht aan relatiebeheer en daarin wordt veel tijd en energie gestoken. Gemiddeld drie keer per jaar wordt een speciale actie georganiseerd om het bedrijf extra onder de aandacht te brengen bij de doelgroep. Maghelina noemt dat 'gimmicks'. Een voorbeeld daarvan is de actie die werd gehouden in de tijd dat Sinterklaas in ons land verbleef. Opdrachtgevers kregen een zak speculaasbrokken toegestuurd met de mededeling dat de zaken nu eens omgedraaid waren.

Verleden, heden en toekomst De geschiedenis van Möller Auto-schade begint eind jaren 70. Alfred volgde een opleiding bij IVA in Driebergen en had als hobby het spuiten van bromfietstanks en -helmen. Op een gegeven moment

vroeg een vriend of hij een Mercedes voor hem wilde opknappen. Hij nam die klus aan en van het een kwam het ander. Van de start in een oude kippenschuur, via een pand in Bergschenhoek en een steeds groeiende klantenkring naar de nieuwe locatie in Rotterdam. Van een éénmanszaak naar een bedrijf met 25 medewerkers.

De grootste zorg is dat de ontwikkelingen in de autoschadeherstelbranche heel snel gaan. Maar

ook dat een ondernemer in deze branche zich teveel moet bezighouden met allerlei zaken die niet direct iets te maken hebben met het leiden van een bedrijf. Zo moest bij ingebruikname van het nieuwe pand een ISO hercertificering plaatsvinden en dus het handboek worden herschreven. Dat kostte zo'n 180 uur werk. Een ander voorbeeld is dat verzekeringsmaatschappijen steeds meer zaken, die verband houden met het vaststellen en administreren van een schade, bij de schadeherstelbedrijven neerleggen. Dit soort ontwikkelingen kunnen voor de groep middenbedrijven, vier tot vijf medewerkers, grote gevolgen hebben omdat de eigenaren vaak gewoon meewerken en daar geen tijd voor hebben.

Voor hun eigen bedrijf zien de Möllers de toekomst met vertrouwen tegemoet. Bij de opzet is een ideale omvang van het bedrijf neergezet en dat heeft geresulteerd in het huidige pand. Daarbinnen is nog ruimte om de groei, die het afgelopen jaar ongeveer 16 procent bedroeg, op te vangen.

H.P. Brinks



Bij de voorbereidingsplekken is luchtafzuiging in de vloer geïntegreerd. Treedt die in werking dan gaat automatisch een dakraam open en wordt er lucht naar de werkplekken gezogen. Op die manier wordt voorkomen dat er onderdruk ontstaat en kunnen zonder stofproblemen grondlagen worden gespoten



De auto's worden buiten de cabine helemaal spuitklaar gemaakt. Daarna worden ze via dwarstransport op rails de cabine ingereden. Die wordt dus alleen gebruikt waarvoor hij bedoeld is, spuiten en eventueel drogen.



Voordat een gerepareerde auto de werkplaats verlaat, wordt hij in deze inpandige wasplaats eerst grondig schoongemaakt.

De twee spuitcabines hebben de afwijkend formaat. Ze zijn langer en breder. Dat heeft als voordeel dat er voldoende ruimte is om losse delen tegelijk met de auto mee te spuiten.