

# Omdat het mensenwerk blijft

**Een audit is een prima manier om te weten te komen hoe jouw leden (vestigingen of franchisenemers) het er vanaf brengen als het gaat om uitstraling en klanttevredenheid.**

**A**udit Services Europe (ASE) bestaat uit een team van ervaren auditoren en is het dochterbedrijf van Organisatie en Adviesbureau Corbo. Directeur Sander Schreuder van ASE: "Waar het om gaat is dat de vestiging in Limburg dezelfde kwaliteit levert als de vestiging in Groningen."

## Geen politieagent

Importeurs en fabrikanten weten ASE steeds vaker te vinden. Voor iedere audit worden de criteria geformuleerd. Waar moet speciaal op gelet gaan worden? Inmiddels heeft ASE zoveel audits afgenomen dat zij daarin ook kan adviseren. Uiteindelijk bezoekt de auditor met de checklist in de hand de

garage of het autoschadeherstelbedrijf. Maar niet als een politieagent die iedere misstand rapporteert, zegt Schreuder: "We houden ze een spiegel voor, we laten zien, dit is wat je doet." En natuurlijk worden de richtlijnen van de opdrachtgever gevolgd. Dan gaat het om de goede uitstraling, maar bijvoorbeeld ook op het proces. "Wat wordt er vastgelegd en hoe wordt dat intern gecommuniceerd." Eigenaar van Corbo en ASE Bert Bloemendal droeg dit jaar het directiestokje over aan Schreuder die met de ervaren Rob Schmidt nu het bedrijf leidt. "Bert blijft nog wel drie dagen per week audits doen." Wat is nu een terugkerend verschijnsel bij de audits? "Klachtenafhandeling is een goed voorbeeld. Als je vraagt of er klachten zijn, wordt er veelal geantwoord dat die al opgelost zijn. Maar wat mij betreft is een klacht een leermoment. Natuurlijk moet je de klacht afhandelen, maar het gaat er ook om dat je daarna zegt, wat kunnen we in onze organisatie veranderen zodat dit soort klachten niet meer voorkomen. Dan zet je echt een stap vooruit. Vaak is dat nog moeilijk."

## Zoveel ervaring

Ondersteund door slimme software of niet, in de garage blijft het gewoon mensenwerk. Wat meteen een goede reden is om audits af te nemen. Een veel gehoord criterium van een opdrachtgever is de uniformiteit van het bedrijf, maar ook kan een audit een hoop narigheid voorkomen. Schreuder: "Denk aan de negatieve publiciteit als aan regelgeving niet voldaan wordt. Zeker nu die steeds ingewikkelder gaat worden." Audits kunnen op verschillende manieren worden afgenomen. Zelfs onaangekondigd zodat de auditor een nog beter beeld krijgt van de werkvloer. Gemeenschappelijk doel is altijd de kwaliteit van de organisatie te versterken. "Waarbij het natuurlijk een enorm voordeel is dat wij zoveel ervaring hebben." (PdL)



**“Wat mij betreft is een klacht een leermoment”**