

**MEIJER & VAN DER HAM**  
Management Consultants

Meijer & Van der Ham B.V.  
Javakade 24  
1019 BK Amsterdam  
T: 06 – 51 18 90 16  
F: 020 – 419 79 40  
E: ube.van.der.ham@meijervanderham.nl

## **Publicatie**

Bijgaande publicatie is tot stand gekomen naar aanleiding van één van onze adviesprojecten. De auteur van het artikel is geheel verantwoordelijk voor de inhoud daarvan. Ook het auteursrecht ligt bij de auteur.

## **Meer informatie**

Indien u naar aanleiding van het artikel meer informatie wenst, kunt u telefonisch (06-51189016) of via E-mail contact opnemen: [ube.van.der.ham@meijervanderham.nl](mailto:ube.van.der.ham@meijervanderham.nl)  
Op onze website vindt u bovendien onze visie op diverse actuele thema's die hoog op de directieagenda staan: [www.meijervanderham.nl](http://www.meijervanderham.nl).

## **Over Meijer & Van der Ham Management Consultants**

### *Geschiedenis*

Meijer & Van der Ham Management Consultants is opgericht in 2004 vanuit de overtuiging dat ondernemers behoefte hebben aan onafhankelijk advies, een no-nonsensebenadering en een strategie waarin visie gebaseerd wordt op feiten en cijfers. Rob Meijer & Ube van der Ham werkten voorheen bij achtereenvolgens Coopers & Lybrand, PricewaterhouseCoopers en IBM Business Consulting Services. Sinds respectievelijk 1996 en 1995 zijn zij actief in de advisering van ondernemende organisaties.

### *Onderscheidend vermogen*

Wij hebben ruime ervaring als consultant opgedaan in meer dan 150 projecten op het gebied van strategie, organisatiestructurering en –besturing. Wij hebben een groot aantal markt- en branchestudies uitgevoerd voor zowel brancheverenigingen als individuele bedrijven. Onze cliënten geven aan dat wij de conceptuele kwaliteit van een groot adviesbureau - beter dan anderen - weten te vertalen in praktische aanbevelingen die de organisatie verder helpen. Grote en kleine opdrachtgevers kwalificeren de samenwerking als een laagdrempelig contact op hun eigen niveau. Zoals één van onze klanten dat verwoordde: "*Meijer & Van der Ham Management Consultants levert de kwaliteit van een groot adviesbureau met de praktische insteek van een ondernemer.*"

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

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

# Bart Ebben levert 'gebruikt' met vertrouwen en service **Niet nieuw is óók**

**Reparatie aan auto's is duur, is al lang de geldende mening. Alles wat je kunt doen om die kosten te beperken is dus welkom. Gebruikte delen spelen een groeiende rol, maar die kan best nog veel groter. Helemaal een thema als een crisisspook rondwaart, en bezuiniging met hoofdletters wordt geschreven. Mindere kwaliteit? Specialist in gebruikte Peugeot/Citroën-delen Bart Ebben bewaakt de kwaliteit en biedt topservice.**

De nieuwverkoop van auto's zakt in, misschien wordt het zelfs 'stort in'. Waaruit af te leiden valt dat men met de huidige auto maar wat langer doorrijdt. Het is logisch dat er dan meer onderhoud en reparatie nodig zal zijn. Waarop men dan ook wel zal willen bezuinigen, als dat kan. En dat kan inderdaad, met meer inzet van gebruikte onderdelen.

Op de kop af twee jaar geleden voerde secretaris Ron Vening van branchevereniging Stiba nog een tweede reden aan die hout snijdt. "Waarom zou je een niet meer zo nieuwe auto met nieuwe

delen repareren? Als die auto pakweg drie jaar oud is zouden de nieuwe delen de rest van de auto kunnen overleven. Dan kun je toch beter goedkopere gebruikte delen nemen, van ook niet meer dan drie jaar oud?"

Zit wat in. Gebruikte delen sparen bovendien het milieu. Er zijn geen grondstoffen en een fabricageproces meer nodig zoals bij nieuwe onderdelen. Hergebruik van goede onderdelen spaart afval, waar ze anders in terecht komen. En toch zit er voor velen nog een luchtje aan tweedehands onderdelen. Het neemt niet weg

dat grote demontagespecialisten groeien, zoals Citroën/Peugeot-specialist Bart Ebben in Malden waar we een kijkje namen. Maar nog altijd hangt onterecht een 'slopersgeurtje' aan het demontagebedrijf, veronderstelt Bart Ebben.

## Levenslang garantie

Een 'sloper' geldt als niet betrouwbaar, dus de onderdelen die er vandaan komen ook niet. In feite bestaat de klassieke sloper echter nauwelijks meer. Het recyclingbedrijf ligt daar misschien nog het dichtst bij. Daar waar oude, roestige en niet meer bruikbare autowrakken verwerkt worden tot schroot. Keurig gescheiden in materiaalsoorten, op industriële schaal. Professioneel dus, zoals ook het demontagebedrijf werkt. Dat haalt eerst nog de waardevolle en goed functionerende delen af van auto's die veel eerder door schade dan door leeftijd aan hun eind zijn gekomen. In de autobranche is bekend dat ook jongere auto's maar al te gauw met wat schade economisch total loss zijn. De onbeschadigde delen kunnen dan nog vele jaren mee. Statistieken tonen dat auto's steeds betrouwbaarder zijn geworden, en zowel in mechaniek als carrosserie langer meegaan. Als ze tenminste geen ongeluksschade oplopen.

Daarom durft Ebben al lang goede garantie op zijn onderdelen te bieden. Standaard drie maanden, tegen een prijsopslag langer. Het risico op garantiereclames is klein, dus hoeft extra garantie niet duur te zijn. Tot aan levenslang is mogelijk! Dat moet toch vertrouwen scheppen?

Op nieuwe delen krijg je dat niet. "Particulieren kiezen meestal voor langere garantie tegen bijbetaling, autobedrijven vinden de standaardgarantie mooi genoeg", weet Bart Ebben. Nuttige wetenschap voor autobedrijven, zou je zeggen, die dan juist gebruikte delen met (betaalde)



Met de 'pocket-pc' in de hand wordt elke auto bij binnenkomst nagelopen op bruikbare onderdelen, die meteen in het computersysteem worden gezet.

Foto's: Jan Liefink

# goed



Een wrak wordt van nuttige delen ontdaan, zodat die het magazijn in kunnen. Het restant van de auto is alleen nog maar goed voor materiaalrecycling. Het wordt afgevoerd naar een recyclingbedrijf, de échte 'sloper'.



Ook een jammerlijk afgebrande auto kan nog waardevol zijn, als het maar een nog vrij jong en ook zeldzaam type is. Mits je heel precies weet welke van de weinige niet aangebrande delen goed verkocht kunnen worden.

langdurige garantie als extra aantrekkelijke voordeelaanbieding bij de particuliere klant kunnen promoten.

## Juiste keuze

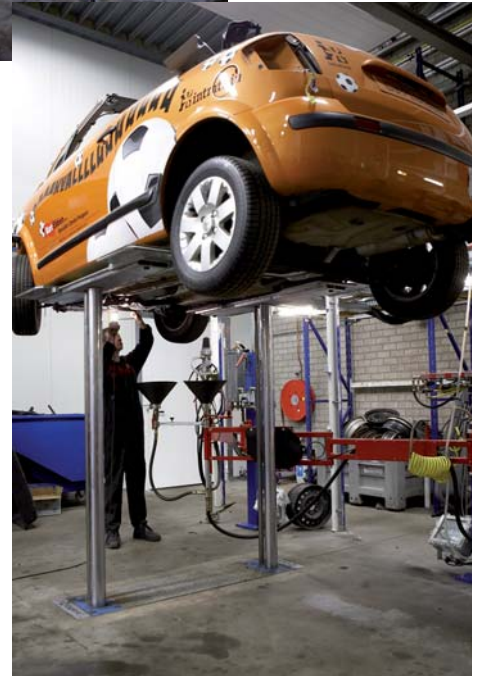
Bart Ebben weet dat de particuliere klandizie terugloopt, zie ook het kader op pagina 63 over het onderzoek van branchevereniging Stiba. "Nog een procent of twintig van de binnenlandse omzet is particulier. Logisch dat dit afneemt. Steeds minder kunnen mensen zelf aan hun auto sleutelen, dat is te ingewikkeld geworden. De meeste omzet gaat naar onafhankelijke autobedrijven. Maar veel merkdealers werken in onderhoud en reparatie evengoed als universeel, die komen ook voor onderdelen buiten het eigen merk."

Genoeg potentiële afzetmarkt dus, maar Ebben onderschrijft wat in het Stiba-rapport staat: voorop staat bij gebruikte delen leveringszeker-



Op basis van de inventarisatie aan de binnengekomen auto worden labels gemaakt voor de interessante onderdelen, zodra de auto echt aan de beurt is voor demontage.

heid. Veel meer dan de particulier wil het autobedrijf zekerheid dat de benodigde delen op voorraad liggen, en dat ze exact van het juiste type zijn. Net als bij 'nieuw'. In heen en weer versturen, of rijden, omdat toch net niet helemaal het passende onderdeel werd geleverd heeft het garagebedrijf absoluut geen zin. Net zo min als in wachten, of een reeks demontagebedrijven moeten bellen voordat een onderdeel is gevonden. Dat kost tijd, dus geld, en ergernis.



Uiteraard is er een moderne droogleginstallatie om vóór demontage alle vloeistoffen keurig gescheiden uit een auto te verwijderen.

De conclusies hieruit zijn duidelijk, en Bart Ebben trok ze al lang geleden. Professionele aanpak, voldoende bedrijfsomvang, en merkspecialisatie zijn noodzaak om de vereiste leveringszekerheid te bereiken. Goed voorraadbeheer, de juiste spullen in huis hebben en die snel kunnen vinden. Met specialisatie, anders lukt dat voorraadbeheer niet, en er is geen beginnen meer aan om van alle merken te weten welk onderdeel in welk type auto hoort.

## Chat-programma

Het lijkt dat het grootste probleem om populariteit te winnen voor gebruikte delen niet de kwaliteit van die onderdelen is, maar de service eromheen. Foutloos selecteren van onderdelen is minder gemakkelijk. Het demontagebedrijf beschikt niet over alle originele onderdeelnummers. Ook niet sinds de BER regeling, waarbij fabrikanten een aantal gegevens niet meer alleen aan de eigen merkdealers mag voorbehouden. In de praktijk blijkt dat ook wel. Alles wat bij Bart Ebben op voorraad ligt is via internet te zien. Met de prijs erbij, dat is dan wel de 'consumentenprijs', autobedrijven betalen minder.

## ONDERDELEN

Professioneel aanbod gebruikte delen



In een aparte ruimte waar rustig en geconcentreerd gewerkt kan worden krijgen gedemonteerde delen een kwaliteitsinspectie. Ook wordt naar extra kenmerken gekeken, zoals onderdeelnummers van de fabrikant. Op de voorgrond een wagen met magazijnklare delen, achteraan een wagen waarvan de inhoud nu gecontroleerd wordt.

“Vijf procent van de verkoop gaat online”, licht Ebben toe, “dat mag best nog groeien. Meestal wordt eerst nog nagebeeld, voor overleg welk onderdeel precies het juiste is”. Dit onderstreept nog eens hoe belangrijk het is nauwkeurig te weten wat je in huis hebt, en waar het in past. Ebben doet er alles aan. Online-inzage in het magazijn, met foto erbij van de auto waar het vanaf komt, voor een indruk of dit het juiste model en type is. “We brengen nu een chat-programma online, zodat bellen niet meer hoeft. Doet de klant in het online-selectieproces een bepaalde tijd niets, blijkbaar door twijfel wat nu precies het juiste onderdeel is, dan verschijnt vanzelf een chatvenster zodat direct via internet met iemand van ons bedrijf overlegd worden.”

### Specialisme zorgt voor kennis

Zonder computers is het bedrijf van Ebben nergens meer. Je mag wel letterlijk stellen dat alleen de computer weet wát er ligt, en wáár het ligt. Door de voorraad online zichtbaar te maken kan een autobedrijf snel en makkelijk zien of datgene wat nodig is bij Bart Ebben valt te vinden. Mits het van Peugeot/Citroën is, het specia-

lisme waar dan toch weer de menselijke factor erbij komt.

Bart Ebben stelt namelijk persoonlijk groot belang in die merken. Daar wil hij alles van weten. Dus weet zijn personeel ook weg in die merken, weet wat de juiste onderdelen zijn, hoe je ze moet monteren en demonteren, welke problemen zich voordoen. “Ik heb continu één man erop zitten om beschrijvingen en onderdeelnummers bij te werken, veranderingen uit te zoeken in toepassing van onderdelen, of in montagethodes.”

Elke twee jaar wordt het volledige magazijn gecontroleerd, of alles een barcode heeft, en de locatie juist in de computer staat genoteerd. Bij verkoop wordt altijd nogmaals gecontroleerd of de beschrijving in de computer past bij het feitelijke onderdeel. Kortom, al het mogelijke wordt

Het zenuwcentrum waar de aanvragen binnenkomen en onmiddellijk behandeld worden. Op het scherm met groene achtergrond kan gezocht worden, het scherm met de blauwe achtergrond is voor de echte transacties. In het linkerscherm draaien overige programma's. Er zijn nu digitale foto's te zien, die de klant ook via internet kan bekijken, om bijvoorbeeld kleur en type van donorauto's te vergelijken met datgene wat men zoekt.



Bij de inspectie wordt ook gelet op eventuele fabrieksnummers, die goed als herkenningspunt kunnen dienen. Nog beter dan een origineel onderdeelnummer geeft de nummering van toeleveranciers zekerheid over het exacte type van dit deel, om te controleren of het echt identiek is met het kapotte onderdeel dat vervangen moet worden.



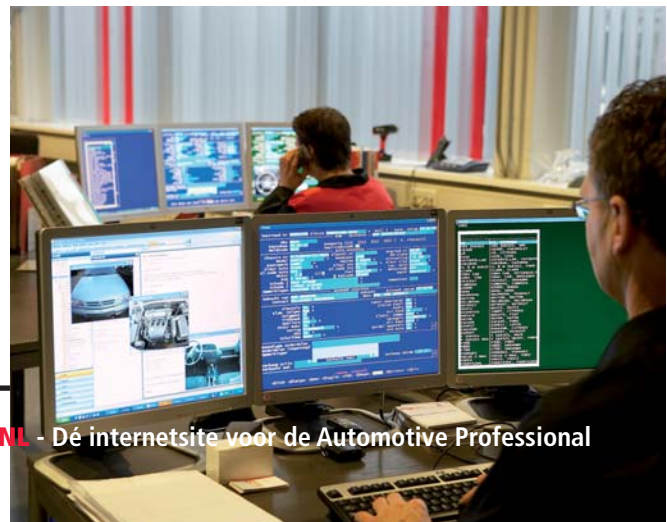
Het onderdeel gaat het magazijn in, op een lege plaats in de schappen of in een krat. De barcode op het schap en die op het onderdeellabel gaan het computersysteem in, alleen via de computer kunnen onderdelen weer opgezocht worden.

gedaan om te zorgen dat geen verkeerde onderdelen worden geleverd.

Even belangrijk is een soepele oplossing als er toch een keer iets niet klopt, zelfs al blijkt de klant het verkeerde te hebben besteld. Ondanks praktische adviezen die het personeel van Bart Ebben rijkelijk kan verstrekken. Mede vanuit de ervaring bij het garagebedrijf, het schadebedrijf en de revisiewerkplaats in huis.

### Goed ondernemerschap

Dat is goed ondernemerschap, niet alleen onderdelen aanbieden, maar je onderscheiden door



iets extra te doen. Niet alles kun je zelf doen, voor de verzending van onderdelen blijft Bart Ebben anderen inhuren. "Daarin win je het nooit van een specialist, die rijdt altijd goedkoper. Ik moet alleen opletten dat ik een transporteur kies die netjes en goed zijn werk doet." Bovendien gaat 35% van Ebben's omzet in export zitten, dat kun je hoe dan ook niet zelf bezorgen.

Wat er nu nog wel bij kan is een hal om de binnengekomen auto's in te zetten. Ze staan gemiddeld honderd dagen, weet Ebben, die alle cijfers goed op een rij heeft. Die hal komt er. Best belangrijk, want de auto's worden bij Ebben niet meteen naar binnen gehaald en van al het nuttige ontdaan. Wat snel verkocht kan worden gaat er gauw af, aan de rest wordt geen overbodig werk gedaan. Pas als er vraag is wordt er gedemonteerd.

Tien jaar geleden begon Ebben zijn bedrijf te automatiseren, met programmatuur die op maat werd aangepast aan de behoeften van het demontagebedrijf. Het gaat veel verder dan voorraadbeheer, en een aansluiting naar internet om die voorraad online zichtbaar te maken. Bart laat zien dat aan elk onderdeel een heel overzicht hangt. Wat is de gangbare prijs bij in- en verkoop, hoe zit het met vraag en beschikbaarheid, hoe lang ligt het in voorraad, enzovoort.

### Handel met inzicht

Al dit cijferwerk is onmisbaar voor de handel. Bij een aangeboden schadeauto vertelt de computer meteen welke onderdelen daarvan interessant zijn. Het programma hangt er ook een prijskaartje aan. Dat bepaalt snel en accuraat tegen welke prijs de auto ingekocht kan worden. Te zien is verder of er al genoeg van dat type auto in de voorraad zit, omdat van elk onderdeel de voorraadpositie en omloopsnelheid bekend is. "Ik probeer natuurlijk van alles wat in huis te hebben", zegt Bart erbij. Deze automatisering ligt hem bijna net zo na aan het hart als de handel in onderdelen. Het komt voort uit ervaring. En hoe langer die automatisering draait, hoe beter het overzicht wordt van prijsvorming, omloopsnelheid en vraagomvang. Al vroegtijdig zag Bart hoe essentieel het is om de in- en uitgaande onderdelenstroom

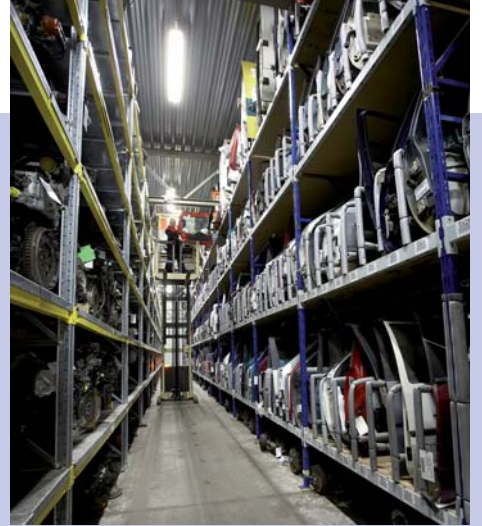
## Specialiseren en schaalvergroten

Eerder dit jaar liet de vereniging van demontagebedrijven Stiba door het bureau Meijer & van der Ham een onderzoek doen naar kansen en ontwikkelingen in hun bedrijfstak. Kort gezegd komt het erop neer dat de onderzoekers in de komende vier jaar verdere professionalisering voorspellen. Iets meer in detail zou dat slecht nieuws zijn voor kleine demontagebedrijven. Specialisatie op een beperkt aantal merken is onvermijdelijk, uit het oogpunt van technische kennis en voorraadbeheer. Ook is een zekere schaal-grootte noodzaak. Om verdere professionalisering te bekostigen, en om te kunnen concurreren bij de inkoop van schaarser wordende sloopauto's. Professionalisering en specialisering zijn volgens het onderzoek vooral ook nodig voor leveringszekerheid, de zekerheid voor klanten dat het gewenste onderdeel bij het demontagebedrijf beschikbaar en snel afgeleverd zal zijn.

### Het betere aanbod

De particuliere klant blijft op de terugtocht, voegt het rapport toe. Met name universele autobedrijven vormen de belangrijkste afzetmarkt. Mits professioneel gewerkt wordt, anders zal het garagebedrijf liever nieuw (eventueel imitatie) materiaal gebruiken. Stiba pakt dit onderzoek op om zijn leden het belang van professionalisering te laten zien, en te helpen bij het uitvoeren daarvan.

goed in beeld en onder controle te hebben. Het zorgt voor een juiste inkoop, en het noodzakelijke inzicht voor de verkoop. De voorraad wordt niet onnodig groot, erg belangrijk omdat ruimtegebrek zo'n beetje voor elk demontagebedrijf een chronisch probleem is. Opslagruimte is schaars en duur, daar moet je dus zo efficiënt mogelijk mee omspringen. Zonder automatisering is ook de leveringszekerheid niet mogelijk, waarmee autobedrijven over



De schatkamer van een demontage-professional moet niet anders zijn dan elk ander goed onderdelenmagazijn. Computerbeheer, orderpicking, elk item geregistreerd, een voorraad die zo volledig mogelijk is maar niet onnodig groot.

Voor de potentiële afnemer, het autobedrijf dus vooral, is dat goed nieuws. De kwaliteit van gebruikte delen en de dienstverlening eromheen zal verbeteren. Een kleiner aantal meer gespecialiseerde, grotere demontagebedrijven maakt het aanbod overzichtelijker. In feite is nu al helemaal niks mis met het aanbod van grote demontagebedrijven. Het zijn de rommelende 'cowboys' die een wat bedenkelijk imago voor gebruikte delen in stand houden, hoor je ook bij de professionals. Maar zij of wij noemen geen namen, of een beschrijving waaraan je zo'n 'cowboy' herkent. De stille hoop is dat juist die cowboys het dus gaan afleggen, en het probleem zichzelf oplost.



Een keurige receptie dient vooral voor het verkoop- en garagebedrijf van Bart Ebben. De onderdelenverkoop moet steeds meer via internet gaan, nu nog worden de meeste orders telefonisch rondgemaakt.

de streep getrokken kunnen worden om gebruikte onderdelen in te zetten. Het is niet moeilijk te raden wat het ideaal zou zijn. Als meerdere, of zelfs alle demontagebedrijven hun automatisering konden koppelen krijg je een ideaal netwerk. De specialist in het ene merk kan dan ook bij specialisten in andere merken de voorraad zien. Een autobedrijf zou in alle merken geholpen kunnen worden, in principe zou dat zelfs kunnen via contact met één demontagebedrijf.

Al heel lang blijkt het echter een moeilijke en lange weg om uniforme werkwijze, kwaliteit en leveringsvoorwaarden voor demontagebedrijven af te spreken. Als professionele specialisten zoals Bart Ebben de maatstaf worden raken gebruikte delen hun onbetrouwbare luchtje wel kwijt. Dan gaan de voordelen echt tellen, met de lagere prijs voorop. Je zou zelfs kunnen zeggen dat 'jong gebruikt' nog beter is dan nieuw, omdat het hergebruik milieuvriendelijk, materiaal en energie spaart.

Peter Fokker