

# VOLVO

## Dealer-info

1 januari 1997

Een uitgave van Volvo Truck en Bus Nederland B.V. • Afdeling Marketing 0182-622260

### Inhoud



#### VOLVO NIEUWS IN BRUSSEL ... 1

Onder andere 'alwiel' aangedreven varianten van de FL10 en FL12 en uiteraard aandacht voor de FLC

#### WISSELENDE RESULTATEN BEDRIJFSWAGEN- FABRIKANTEN ... 3

Gematigd optimisme 1997

#### NIEUWE DAF ZIET LICHT TIJDENS HET SALON ... 4

Actros Truck van het jaar  
Eurotronic transmissie Iveco

#### PRODUCTIECAPACITEIT GENT UITGEBREID ... 6

#### VAN DIJK CULEMBORG DEALER VAN HET JAAR ... 8

#### BRANCHENIEUWS ... 10

Onder meer samenwerking Liaz en Navistar. Duitse PTT gaat de markt op, Engelse markt zakt verder weg.

#### NIEUWE DEALER IN ALPHEN AAN DEN RIJN ... 11



#### VAN WAGENINGEN EN EEN ECHTE MILJONAIR ... 12

## Volvo in Brussel

### 'Veel technisch nieuws'

Tijdens het Bedrijfsautosalon in Brussel, de Belgische tegenhanger van onze Bedrijfsauto-RAI. De verwachting is dat 1997, qua nieuws een rustig jaar wordt. Het grote nieuws van Brussel is de nieuwe DAF 95XF. Verder is er nieuws van Iveco, dat een nieuwe transmissie aankondigt. Terwijl Volvo Trucks ook een aantal leuke primeurs in Brussel heeft.

Volvo Truck en Bus Nederland B.V.

Uiteraard vraagt Volvo op het Bedrijfsautosalon 1997 aandacht voor de FLC, een truck in de 7,5 tons klasse, die vorig jaar op de Bedrijfsauto-IAA in Hannover werd geïntroduceerd. De FLC is met een 4-liter motor uitgerust, de Volvo D4A, die ook in Brussel te zien zal zijn.

De keuze voor een viercilinder is ingegeven door het feit dat daarmee de FLC optimaal kon worden aangepast aan het 7,5 tons-segment. De D4A heeft een zogeheten "re-entry" verbrandingsruimte en directe insputing, waardoor economisch gebruik van de brandstof en een laag geluidsniveau kunnen worden gegarandeerd. Dit laatste





wordt ook bereikt door het met behulp van de computer geoptimaliseerde cilinderblok ontwerp. Dit zorgt voor een perfecte ondersteuning van de krukas, waardoor de geluidsoverdracht minimaal is. De bedrijfszekerheid van de motor is spreekwoordelijk Volvo. De motor heeft een tandwiel-aangedreven waterpomp, waardoor de kans op ongeplande stilstand tot een minimum beperkt is. De D4A levert bij 2500 toeren per minuut 100 kW (136pk). Het koppel bedraagt 460 Nm bij 1400 toeren per minuut. Hierdoor zijn de rijeigenschappen, ook bij lagere toerentallen uitstekend.

De motor reageert zeer snel op het gaspedaal en heeft een grote trekkracht bij lage toeren. De motor van de FLC voldoet uiteraard aan de Euro II emissienormen. Door de voorverwarming in de inlaatlucht wordt de uitstoot direct na de start al tot een minimum beperkt. Sinds de introductie ervan in september ontving Volvo al circa 300 bestellingen voor de FLC - er is dus duidelijk ruimte voor een echte Volvo in het segment < 7,5 ton GVW. Verder laat Volvo in Brussel ook zien wat ze te bieden heeft op het gebied van bouwvervoer.

#### **NIEUWE CONFIGURATIES FL-SERIE**

Voorts wordt in Brussel de FL7, 6x2 voorloopas, een chassis voor de reiniging uitgerust met een Powertronic transmissie getoond, en 6x2 en 6x4 uitvoeringen van de FL6 voor drankentransport. Ook zal 'al' wielaandrijving als seriematig leverbare uitvoering voor de FL10 en de FL12 tentoongesteld worden. De FL10 zal leverbaar worden in 4x4 en 6x6 uitvoering en ook de FL12 kippers/bakwagens. De FL12 trekker krijgt een 4x4 variant. Een aantal voertuigen dat in Brussel te zien zal zijn, wordt niet opgenomen in het leveringsprogramma voor Nederland.

#### **INTRODUCTIE FUPS-SYSTEEM**

Op het Bedrijfsautosalon in Brussel toont Volvo Trucks bovendien de nieuw ontwikkelde onderrijbeveiliging voor de voorzijde - het Front Underrun Protection System, of FUPS-systeem. FUPS bestaat uit een normale bumper en een zeer laag gemonteerde dwarsbalk van boriumstaal. Het systeem voorkomt dat een personenauto bij een frontale aanrijding als een wig onder de truck schuift. Bovendien wordt door toepassing van FUPS de kreukelzone van de personenwagen optimaal gebruikt.



# Wisselende resultaten concurrentie

## Gematigd optimisme 1997

**Het begin van een nieuw jaar is een mooi moment om de balans op te maken, ook voor wat betreft de posities van onze concurrenten. Hoe staan ze er op dit moment voor? Profiteerden ze in 1996 allemaal evenveel van de aanhoudende groei, of is er van profiteren absoluut geen sprake? We lopen met u door de meest recente cijfers van de Europese producenten heen.**

### MERCEDES-BENZ

Daimler-Benz als concern mag dan een beetje in de lappenmand zitten door de problemen bij DASA en AEG – concernverlies over 1995 zo'n vijf miljard DM – de Mercedes-Benz divisie heeft een goed jaar achter de rug.

Het eerste halfjaar van 1996 kwam de omzet van Mercedes-Benz uit op 38 miljard mark, wat een groei van 6 procent betekent vergeleken met dezelfde periode van 1995. Bij de bedrijfsauto's wordt er voor 1996 gerekend op een groei in verkopen van 6 procent, van 320.000 tot 340.000 eenheden. Maar die groei komt geheel voor rekening van de bestellers en de bussen, wier omzet in de eerste vijf maanden van 1996 met respectievelijk 25 en 20 procent steeg. In het zware segment loopt de productie echter terug door het afzakken van de Amerikaanse markt.

### IVECO

Het Europese marktaandeel van Iveco liep op van 18,7 naar 19,7 procent in de eerste negen maanden van 1996. Over de financiële resultaten is nog niets bekend.

### MAN

MAN Nutzfahrzeuge sloot het boekjaar 1995/1996 eind juni af met een winst van

168 miljoen mark. Vergeleken met het vorige boekjaar betekent dat een winstgroei van 7 procent – toen werd 157 miljoen mark verdiend door de bedrijfsautodivisie van MAN. De totale productie van MAN Nutzfahrzeuge nam vorig boekjaar met 13,6 procent toe tot 43.263 eenheden, de omzet steeg met 10,3 procent naar het recordbedrag van 7,98 miljard mark. De orderportefeuille daalde echter van 7,73 miljard naar 7,54 miljard mark. In West-Europa werden 33.600 MAN's geregistreerd, 2800 meer dan in 1994/95. Op de Duitse markt liep het marktaandeel van MAN terug van 25,8 naar 25,2 procent.

### SCANIA

Scania meldde over 1995 trots een met 31 procent gegroeide winst voor belastingen van 4,85 miljard Zweedse kroon. De omzet groeide eveneens fors, van 26,6 naar 34,8 miljard kroon. In de loop van 1996 werd dat beeld geheel omgekeerd. Ongeveer een maand na de beursnotering van haar aandelen in Stockholm en New York, die in april 1996 plaatsvond, meldde Scania een fikse daling van de kwartaalwinst. Het Europese marktaandeel van Scania stabiliseerde zich in de loop van het jaar rond de 16 procent. Begin november 1996 verraste Scania de financiële wereld met de aankondiging van een enorme daling van de winst over het derde kwartaal. De winst voor belastingen kelderde met bijna 95 procent van 706 miljoen Zweedse kroon naar slechts 40 miljoen kroon. De totale omzet over de eerste negen maanden daalde met drie procent, ze liep terug van 25,4 naar 24,6 miljard Zweedse kroon.

### DAF

DAF sloot 1995 af met een mooie winst en draaide ook in de eerste zes maanden van dit jaar goed. De eerste helft van 1996 steeg de winst van 72,6 miljoen tot 80,4 miljoen gulden.

### RENAULT/RVI

Na tien jaar met positieve resultaten lijkt het Renault-concern weer af te stevenen op een verlies. De winst van de Régie daalde in de eerste helft van 1996 met 91 procent, van 1,76 miljard frank tot 158 miljoen. Winst kwam er alleen voort uit de deelnemingen (Volvo, Elf en BNP) en uit de bedrijfsautodivisie, zij het dat het positieve resultaat daar inmiddels met 92,5 procent werd gereduceerd tot het bedrag van 25 miljoen frank.



De verwachting is dat RVI aan het eind van 1996 weer in de rode cijfers zal zijn beland. In de eerste drie kwartalen liep de verkoop van haar trucks met meer dan 10 procent terug, de orderportefeuille voor het vierde kwartaal was 17 procent lager dan die van vorig jaar.

Van de nieuwe Premium zijn er tot nu toe 6300 exemplaren besteld, waarvan er inmiddels 3200 zijn afgeleverd. Ongeveer tweederde van de bestellingen betreft de Route-versie. Ruim de helft van de bestellingen is afkomstig uit Frankrijk, maar ook in de rest van Europa doet de Premium het niet verkeerd. In Nederland zijn inmiddels 150 Premiums besteld. De verwachting is dat er in 1997 8500 exemplaren zullen worden gebouwd. Het productaanbod is inmiddels verder verfijnd met wat extra uitvoeringen. De introductie van de bouwuitvoeringen van de Premium is voor later dit jaar gepland, ze zullen worden gebouwd in de Renault-fabriek in Madrid.

### VERWACHTING IS KLEINE NEERGANG

Wat valt er voor 1997 te verwachten van de truckmarkt? Houden we de hausse die 1996 te zien gaf? Of vlakt de markt wat af? Begin 1996 werd ervan uitgegaan dat de markt voor trucks in de hoogste gewichtsklasse op z'n minst zou afvlakken, en mogelijk zelfs een dipje te zien zou geven. Het grootste deel van het jaar gebeurde op de meeste markten echter het tegendeel: de verkopen en registraties trokken fors aan. Dat er echter een teruggang aankomt, daar is iedereen in de branche van overtuigd. De verwachting is dat hij dit jaar echt gaat komen, hoewel er van een zware dip waarschijnlijk geen sprake zal zijn: de markt is gematigd optimistisch.



# Brussel in teken van

**Het belangrijkste nieuws op de Brusselse tentoonstelling is ongetwijfeld de nieuwe DAF 95XF, opvolger van de huidige 95. Hoewel DAF veel moeite doet om het vooraf uitlekken van nieuws te voorkomen, hebben we toch al het een en ander kunnen achterhalen. Het interieur en de motor kunnen we u echter nog niet laten zien, daarover leest u meer in de volgende Dealer Info. De nieuwe 95XF heeft een gewijzigde cabine en een nieuwe aandrijflijn, met een 12,6 liter motor voor vermogens tot 355 kW (480 PK). Volgens DAF is de nieuwe 95 zuiniger en zijn de kilometerkosten aanmerkelijk lager.**

**B**ij de nieuwe 95XF is de cabinevloer met 10 cm verhoogd tot 152 cm. Bovendien werden alle slaapcabinevarianties verlengd met 20 cm tot 225 cm. Die aanpassingen leveren een bijzonder ruime cabine op, waar de chauffeur, die internationaal rijdt, al z'n spulletjes zonder problemen kwijt kan. Bergruimte is er volop in de nieuwe uitvoering van de 95-cabine. Opvallend bij de vernieuwde Space Cab is de nieuwe hemelconsole boven de voorruit, waar zowel een magnetron als een koffiezetter probleemloos te plaatsen zijn. De chauffeursstoel is een nieuw type Isri-stoel, met veel verstel-

mogelijkheden. Het geluidsniveau in de cabine is bijzonder laag, volgens DAF. De nieuwe 95XF cabine heeft in de slaap-uitvoering en de Space Cab-versie de Zweedse veiligheidstest doorstaan. De Super Space Cab moet deze test nog ondergaan. Net als de Space Cab heeft ook deze uitvoering een stalen dak. Aan de buitenkant is de nieuwe 95XF herkenbaar aan een duidelijk andere grille en aan de verlengde deuren, die de cabine een meer gestroomlijnd uiterlijk geven. Met de nieuwe 95XF hoopt DAF vooral de vervoerders en chauffeurs te imponeren, die een voorkeur hebben voor een Volvo

Globetrotter of een Scania Topline cabine. Leverbaar is de nieuwe 95XF vanaf juni dit jaar, dan start de productie.

## **AANGEPASTE 11,6 LITER MOTOR**

Aangedreven wordt de nieuwe DAF 95XF door een 12,6 liter DAF motor, of een 14 liter Cummins motor. De DAF motor is leverbaar in drie uitvoeringen: met een vermogen van 280 kW of 381 PK en een hoogste koppel van 1750 Nm, een vermogen van 315 kW of 428 PK en een hoogste koppel van 1900 Nm, en een vermogen van 355 kW of 480 PK en een koppel van 2050 Nm. De Cummins motor produceert een vermogen van 390 kW of 530 PK en een hoogste koppel van 2350 Nm. Achter alle motoren hangt een ZF 16-gangs versnellingsbak met een aangepast schakelsysteem, om zonder veel krachtsinspanning te kunnen schakelen. Elektronica is nog steeds maar mondjesmaat aanwezig bij DAF, alleen de Cummins motor heeft elektronische dieselregeling. Bij de eigen DAF motoren wordt de insputing onveranderlijk geheel mechanisch geregeld. De consequentie daarvan is dat moderne elektropneumatisch geregelde transmissies als SAMT van Eaton of AS Tronic van ZF ook niet te gebruiken zijn in de nieuwe DAF, omdat deze transmissies EDC nodig hebben om te kunnen functioneren. Steeds meer truckfabrikanten passen een dubbelwerkende motorrem toe op hun trucks, die optie biedt de nieuwe DAF 95XF ook: de DAF DEB, of DAF Engine Brake. Hij levert een remvermogen van maar liefst 300 kW bij 2400 omwentelingen per minuut. Pikant detail: de nieuwe DAF motor is nog steeds gebaseerd op het oude 11,6 liter blok. Door het slagvolume te vergroten werd het op 12,5 liter gebracht.

## **Actros Truck van het Jaar 1997**

*Op 17 januari zal Mercedes-Benz de trofee in ontvangst mogen nemen voor de Truck van het Jaar 1997. Haar nieuwe Actros kreeg met 76 van de in totaal 156 toe te kennen punten deze onderscheiding. Op de tweede plaats eindigt Renault met de Premium, derde*

*werd de 4-serie van Scania. Belangrijkste motieven voor de jury om de Actros te kiezen zijn de rondom gemonteerde schijfremmen, de elektronisch geregelde remmen en de verlenging van de onderhoudsinterval tot 120.000 kilometer.*



# de nieuwe DAF 95



## Iveco: EuroTronic transmissie voor EuroStar

Een interessante primeur is in Brussel te vinden bij Iveco. Zij kondigt een nieuwe transmissie van ZF aan, de AS Tronic transmissie, in te bouwen in de 380 PK en 470 PK sterke versies van de EuroStar. In lijn met de benoemingspolitiek van Iveco kreeg deze nieuwe transmissie de naam EuroTronic. De genoemde EuroStar typen zullen zonder meerprijs voortaan worden geleverd met de EuroTronic automatisch geschakelde transmissie. Wie liever een handgeschakelde bak houdt, kan rekenen op een lagere prijs.

De EuroTronic is een voorbeeld van een nieuwe generatie elektronisch ge-

schakelde transmissies, die alleen kunnen functioneren in combinatie met EDC. De bak is leverbaar in twee uitvoeringen, met 12 of 16 versnellingen. Bij deze bak gebeurt niet alleen het schakelen automatisch, ook het bedienen van de koppeling wordt door de elektronica overgenomen. Dat betekent dus dat niet alleen de versnellingshendel, maar ook het koppelpedaal is verdwenen. Verder ontbreekt de synchronisatie, het gelijkgeschakelen van de omwentelingsnelheid van de tandwielen, wat nodig is om van versnelling te kunnen veranderen. Dit gebeurt ook elektronisch door de EDC

te laten spelen met het toerental van de motor. De versnellingshendel is vervangen door een kleine schakelpook, die de chauffeur kan gebruiken om in te grijpen in het automatische schakelproces, of om handmatig te schakelen wanneer hij daar de voorkeur aan geeft. Alleen beperkt dat handmatige schakelen zich tot het één keer naar voren drukken van het pookje voor elke stap die hij op wil schakelen, of een keer naar achteren voor elke stap terug. In een display op het dashboard is precies te volgen wat er in de versnellingsbak gebeurt, zodat de chauffeur altijd weet in welke versnelling hij rijdt.

# Factory '97, nieuw productie voor Gentse Volvo bedrijfswa



## Volvo Europa Truck, een unieke fabriek

*Volvo bouwt vrachtwagens in België sinds 1964. België heeft een lange traditie in het produceren van transportmiddelen. Zij dateert uit het begin van deze eeuw en kende haar hoogtepunt tussen de twee wereldoorlogen. Na de tweede wereldoorlog werd de kleinschaligheid de Belgische autoindustrie fataal. Wat echter bleef bestaan was het waardevolle vakmanschap. Het is dan ook geen toeval dat vijf grote buitenlandse constructeurs zich vestigden in België, dat een natuurlijk milieu vormt voor voertuigenconstructeurs. België produceert momenteel het hoogste aantal voertuigen per capita (in totaal ongeveer 1.200.000/jaar).*

*Dit maakt dat de voertuigenassemblage als het ware ingebakken zit in het industrieel systeem en dat de mensen die in de branche werken het niet moeilijk hebben met begrippen zoals lijnarbeid, ploegwerk, flexibiliteit e.a. Arbeiders in de voertuigenassemblage voelen zich dan ook een wezenlijk deel van dit systeem en zijn uitermate toegewijd aan de job en de firma. Dit gegeven, samen met de uitstekende*

*geografische ligging van België in het centrum van Europa, de nabijheid van de toeleveringsbedrijven en de makkelijke bereikbaarheid van de afzetgebieden, heeft ook Volvo Trucks ertoe aangezet steeds verder te blijven investeren in haar Belgische vestiging.*

### **Onderscheidingen**

*Als een direct en tastbaar gevolg van deze nieuwe manier van werken is Volvo Europa Truck erin geslaagd om in een tijdsspanne van nauwelijks één jaar vier waardevolle onderscheidingen te behalen. Vooreerst het ISO9001-certificaat en het Vlaams Kwaliteitslogo. Daarenboven heeft de onderneming een milieubeheersysteem uitgebouwd dat voldoet aan de normen die vastgelegd zijn door de Europese Commissie en die vervat zitten in EMAS (Eco Management and Audit Scheme). Hierdoor behaalde het bedrijf als eerste in België het EMAS-certificaat. Ook ontving de onderneming de Belgische prijs voor de industrie voor haar goed milieubeheer.*

**Drie jaar geleden kreeg de Gentse vrachtwagenfabriek van de Raad van Bestuur van het Zweedse moederbedrijf groen licht voor een investering van meer dan 1 miljard BF in een totaal nieuw productieconcept, waardoor de productiecapaciteit van de fabriek steeg tot 26.000 vrachtwagens per jaar. In de loop van november 1996 werd het nieuwe concept in gebruik genomen.**

**D**e Volvo-vrachtwagenfabriek in Oostakker bij Gent werd opgestart in de loop van 1975. De fabriek was bestemd om het nieuwe middelzware vrachtwagenprogramma van Volvo te produceren. De zware vrachtwagens werden sinds 1964 gebouwd in Alseberg. Doch reeds in de loop van 1977 verhuisde een deel van de productie van de Alseberg-fabriek naar Gent. Vanaf 1977 tot op heden produceerde Volvo Europa Truck middelzware en zware vrachtwagens na elkaar op één en dezelfde assemblagelijijn. De steeds scherper wordende concurrentie en de wil om te blijven behoren tot de koplopers onder de vrachtwagenproducenten verhoogden de druk om efficiënter en flexibeler te kunnen reageren op de vragen van de markt. De lancering van het zware FH-gamma in september 1993 en het enorme succes van deze truck versnelde de vraag naar meer productiecapaciteit en vormden de rechtstreekse aanleiding tot het project Factory '97.

### **EÉN ASSEMBLAGEFLOW**

“Meer klantgericht werken, een hogere flexibiliteit en lagere kosten konden moeilijk gehaald worden met de bestaande infrastructuur”, aldus Eddy van Goethem, productiemanager en projectleider van Factory '97. “Met één assemblagelijijn, waarop alle types na elkaar gebouwd moesten worden, waren wij niet flexibel genoeg. De opdracht van de projectgroep was te komen tot een nieuw assemblageconcept waarbij alle vrachtwagentypes voor alle mogelijke toepassingen gebouwd kunnen worden, uiteraard met een

# concept genfabriek

maximale flexibiliteit op het gebied van de te bouwen varianten."

In het nieuwe concept beschikt de vrachtwagenfabriek over twee volledig van elkaar gescheiden assemblageflows. De eerste betreft een lijn voor de middelzware FL-serie. De andere lijn, voor de FH-serie, is bovendien nog opgesplitst in een hoog volumelijns voor de assemblage van de standaard trucks en een laag volumelijns voor de moeilijker specificaties.

Speciale varianten van het FL-type worden gebouwd in het dock-systeem, waarbij een groep van 25 medewerkers de truck volledig assembleren op een beperkte ruimte.

Met het nieuwe concept kan er meer marktgericht gewerkt worden, doordat zoveel mogelijk mechanische aanpassingen verhuizen van het Markt Aanpassing Centrum naar de productielijnen. Ook het materiaalbevoorradingssysteem onderging merkbare wijzigingen door de overschakeling van push- naar het pull-systeem. Dit elimineert elke overbodige voorraad aan de lijn. Via de scanner en de computer vraagt de operator de gewenste onderdelen.

"Zo'n drastische ommekeer bereik je niet door alleen de "hardware", dus de installaties en de infrastructuur te wijzigen", zegt Eddy van Goethem. "Vooral de "software", met andere woorden onze manier van werken, onze communicatievormen en leiderschapsstijl zijn veranderd. Dat is te danken aan onze TQM-aanpak en het teamwerk, waardoor de betrokkenheid van onze medewerkers vergroot werd."

## INVESTERINGEN

In het 'Markt Aanpassing Centrum' van Volvo Europa Truck worden vrachtwagens op maat gemaakt. In 1995 keurde de Raad van Bestuur van Volvo Trucks een bijkomende investering goed van 165 miljoen BF. Deze ging naar de installatie van drie milieuvriendelijke spuitlijnen. Elke lijn bestaat uit een schuur- en voorbereidingszone, een spuitcabine en een oven. De installatie werd in bedrijf genomen in augustus '96. Hierdoor verhoogt de spuitcapaciteit van 30 naar 90 vrachtwagens per week. De spuitinstallatie voldoet ruimschoots aan de Vlerem II milieu-eisen op het vlak van solvent emissies en is uitgerust met een naverbrandingssysteem met energierecuperatie.



## Action Service Europe 'Het gaat om de lading'

**Action Service Europe is in korte tijd uitgegroeid tot een van de belangrijkste hulpverleners op het gebied van transport. Daarbij wordt de filosofie gehanteerd dat de lading van de truck het belangrijkste is. De contractuele verplichtingen van de ondernemer staan voorop.**



"De klant moet zijn verplichtingen kunnen nakomen." Een korte omschrijving, die model staat voor het elan waarmee Action Service Europe zijn taken opvat. Wie het kantoor van Action Service Europe in Gent binnenstapt, komt in een sterk geautomatiseerde helpdesk. Links wordt Italiaans gesproken, rechts Engels, in een andere hoek is plotseling Duits te horen. Centraal staat de klant.

Manager Action Service Europe, Joost De Vries laat er geen twijfel over bestaan dat de business van Action Service Europe bestaat uit communicatie en het op tijd bieden van hulp. Vandaar ook dat Action Service Europe een zeer lage drempel heeft. Uit vrijwel ieder Europees land kan gratis contact worden opgenomen met Action Service Europe, één van de grootste hulpverleners op het gebied van transport. Joost De Vries: "Action Service Europe is opgezet vanuit een kwaliteitsgedachte. Een Europese transporteur moet ervan

op aan kunnen dat hij, waar dan ook in Europa, door Volvo-mensen wordt geholpen.

En dat onder de condities die hij heeft afgesproken met zijn eigen dealer. Het gaat daarbij niet alleen om de truck maar ook om de oplegger en zelfs om trucks van andere merken. Dat laatste gebeurt vooral bij die fleetowners die een grote gemengde vloot hebben."

## ACCUPROBLEMEN

Action Service Europe helpt per week bij enkele honderden pechgevallen. Het meest voorkomende probleem betreft accuproblemen. Een goede tweede in de top tien is pech als gevolg van achterstallig onderhoud.

Wanneer de vervoerder een reparatie- en onderhoudsovereenkomst heeft, blijkt de kans op ongeplande stilstand vier keer kleiner te zijn.

# Van Dijk Culemborg Dealer

**Voor bedrijfsleider Ko van Oostrum van Volvo bus- en bedrijfswagendealer Van Dijk in Culemborg was het een hele verrassing om tijdens de dealermeting van 10 januari uitgeroepen te worden tot Volvo-dealer van het jaar 1996. Van Oostrum relativeert zijn eigen aandeel in het verwerven van de trofee direct, door er met nadruk op te wijzen dat resultaten door een compleet team gescoord worden, en niet door één man: "We zijn hier nu met 22 man, en we werken er allemaal even hard voor. Dat is de kern van het succes."**

## VOLVO

*Dealer van het jaar*



**H**et dealerschap Culemborg is lang een zorgenkind van Volvo geweest. Veel directiewisselingen, wisselende eigenaren, weglappende klanten, leegloop in de werkplaats en een markt-aandeel ver onder het landelijk gemiddelde. Toen Van Dijk de vestiging in december '95 overnam, verwachtten de medewerkers een nieuwe ronde van bezuinigingen en ontslagen. Die vrees werd door broer en zus Piet van Dijk en Annemarie Bader-Van Dijk met één doeltreffende actie weggenomen. Alle medewerkers kregen een groot

bloemstuk met een kaartje thuisbezorgd. Op het kaartje stond simpel "Welkom in de Van Dijk Groep". De medewerkers vierden gerustgesteld Kerstmis, en konden op twee januari aan de slag onder leiding van Ko van Oostrum. Om nog eens extra te onderstrepen dat Culemborg een volwaardige dealer moest worden, organiseerde Van Dijk de traditionele nieuwjaarsreceptie - ook voor de relaties van Utrecht en Woerden - in de nieuw-  
verworven vestiging.

### EÉN INGANG

Ko van Oostrum, ooit begonnen als leerling monteur, en bij van Dijk op basis van technische kennis, inzet en persoonlijkheid opgeklommen, werd door Piet van Dijk gevraagd de nieuwe vestiging te gaan leiden. Ko heeft er één nachtje over geslapen, zei "Ik doe het!" en ging aan de slag. Zijn eerste en belangrijkste taak was het tot één hechte groep samensmeden van de medewerkers. In Culemborg was een grote afstand ontstaan tussen de werkplaats aan de ene kant, en verkoop en administratie aan de andere kant. De twee verschillende ingangen symboliseerden de afstand. De ingang van de werkplaats bleef, de andere werd gesloten. Wellicht omdat hij er zelf is begonnen, is Ko ervan overtuigd dat de werkplaats het hart is van een dealerbedrijf. De monteurs gingen vaker op cursus, de onderdelenvoorraad werd uitgebreid om sneller te kunnen repareren, er werd kennis uitgewisseld met de andere vestigingen, er werd nieuw gereedschap en een nieuwe servicewagen aangeschaft, de openingstijden werden verlengd, kortom, er werd alles aan gedaan om de service naar het hoogste niveau te tillen.

### STERKE BAND MET KLANTEN

Geadverteerd werd er nauwelijks, wel werd gewerkt aan het opbouwen van een zo sterk mogelijke band met de klanten. Eén van de meest succesvolle activiteiten op dit vlak waren de rijtrainingen die samen met de importeur werden georganiseerd. Transportbedrijf Van Ammerlaan hechte zoveel waarde aan de training dat de chauffeurs hun zaterdag doorbetaald kregen. De nadruk in de trainingen ligt op het beperken van het brandstofverbruik. Cliënt Ammerlaan heeft inmiddels laten weten dat de kosten van de training terugverdiend zijn



Piet van Dijk, Annemarie Bader - van Dijk, Ko van Oostrum



De honderdste Volvo van Van Dijk Culemborg is inmiddels afgeleverd.

met zuiniger rijden. Een betere dienst kan een dealer zijn klanten nauwelijks bewijzen.

## ONTRUIMEN

Onbedoeld en ongepland heeft ook de bijna-watersnood een belangrijke bijdrage geleverd aan het saamhorigheidsgevoel in Culemborg. Van het ene op het andere moment kwam het consigne "Ontruimen!". Alle verschillen in hiërarchie vielen weg, en als één man werd er gewerkt om gereedschap, computers, onderdelen, meubilair, etc., in veiligheid te brengen. Met dezelfde eendracht werd de complete inventaris op

zondag weer teruggebracht, uitgepakt en geïnstalleerd. Ko van Oostrum: "Het is ongelooflijk zo snel als de markt in de gaten heeft dat de neuzen in het bedrijf weer dezelfde kant op staan. De stijgingen in de verkoop en in de werkplaats zijn hand in hand gegaan. De verkoop is met 35% gestegen, de werkplaats met 34%. In onze regio hebben we in twee jaar tijd ons marktaandeel van 10 naar 20% opgekrikt, fifty/fifty FL's en FH's. Ik heb wel 'stiekem' een paar klanten meegenomen, maar de meeste groei komt hier uit de andere merken, en uit de bestaande klanten."



Van Dijk neemt het dealer-van-het-jaar-vaandel over van Bluekens.

## Reductie componenten

Het aantal componenten in het wereldwijde bouwdoosprogramma van Volvo Trucks zal aanzienlijk worden gereduceerd, van 41.000 onderdelen in 1995 tot 25.000 in het jaar 2000. Een voorbeeld van dit bouwdoosprogramma is de Volvo VN, de Amerikaanse torpedotruck van Volvo, die op basis van de FH-techniek werd ontwikkeld.

## Samenwerking Volvo Aero en MTU

Volvo Aero Corporation en MTU, een dochter van het Duitse DASA, hebben een document getekend over wederzijdse samenwerking. De bedoeling is om de ontwikkelings- en productiefaciliteiten van de beide ondernemingen zoveel mogelijk in elkaar te schuiven. Eerste samenwerkingsproject is de PW4048/90/98 straalmotor van Pratt & Whitney. Naar verdere samenwerkingsmogelijkheden wordt gezocht.

## Busfabriek wordt logistiek depot

De voormalige Leyland en Volvo busfabriek in het Engelse Workington wordt een opslag- en distributiecentrum. Het Engelse transportbedrijf Eddie Stobart heeft het complex gekocht en zal het ombouwen tot een logistiek centrum.

## Volvo in België

Volvo is het grootste truckmerk in België. Eind november 1996 waren er in België, in totaal 1576 Volvo trucks afgeleverd in België en Luxemburg. In 1995 waren dat er in totaal 2101. Het marktaandeel bedroeg tot en met november 24,4 procent (1995: 25 procent). In het middelzware segment had Volvo in diezelfde periode een marktaandeel van 27 procent (1995: 23 procent). Volvo is actief in België vanaf 1936. In dat jaar werd de eerste Volvo truck afgeleverd aan een Belgische klant. Na een onderbreking in de Tweede Wereldoorlog kwam de verkoop in de jaren vijftig weer op gang. België speelde een belangrijke rol in die jaren. In 1956 werden er 851 trucks afgeleverd, 10 % van de wereldomzet van dat moment.

## Samenwerking Liaz en Navistar

De Tsjechische truckproducent Liaz, onderdeel van de Skoda-groep in Plzen, heeft een samenwerkingsverdrag gesloten met de Amerikaanse truckproducent Navistar. De bedoeling is dat Liaz gaat werken met motorentechnologie van Navistar voor het ontwikkelen van een nieuwe generatie motoren. Bovendien wordt gekeken naar mogelijkheden

om Navistar producten te verkopen via het Liaz-netwerk in Europa.

Voor Navistar is het de tweede keer dat ze samenwerken met een Oosteuropese merk; in de jaren zeventig was er al samenwerking met de Poolse fabrikant Star, die uiteindelijk had moeten leiden tot de productie van International trucks bij Star.

## Nederlandse Tata-import in handen Japanners

*Distrimotor Nederland B.V., importeur van de Indiase Tata bedrijfsauto's voor Nederland en België, is voor 80 procent overgegaan in handen van Veuro Vehicles Europe Ltd., een dochter van het Japanse handelshuis Itochu. Een opmerkelijke deal, omdat Itochu ook al betrokken is bij de import van de Engelse LDV bestellers in Nederland. Itochu is wereldwijd een van de grootste handelsondernemingen, met een jaaromzet van 180 miljoen dollar.*

## Bedrijfsautoverkoop in Engeland daalt

De Engelse bedrijfsautomarkt is de eerste die een duidelijke inzinking van de verkopen te zien geeft. De verwachting is dat er in 1996 uiteindelijk 50.000 bedrijfsauto's zullen worden verkocht, zo'n 2300 minder dan in 1995. De verwachting is dat ook in 1997 en 1998 de verkopen verder terug zullen lopen, tot respectievelijk 49.000 en 47.000 eenheden.

Vooral in de zwaarste gewichtsklasse loopt de vraag sterk terug. In november van 1996 werden er ruim 30 procent minder trucks en trekkers in deze gewichtsklasse verkocht dan in november 1995. Deels was dat ook een reactie op het vrij hoge verkoopniveau in de paar maanden voorafgaand aan 1 oktober 1996, toen de Euro-2 emissie-eisen van kracht werden.

Koploper op de Engelse markt was in november 1996 Leyland DAF, gevolgd door Volvo, Scania, Iveco-Ford en Mercedes-Benz.

## I N F O K O R T

### Volvo presenteert C70 Convertible

Volvo heeft op de North American International Auto Show in Detroit de C70 Convertible onthuld. Het is de eerste convertible die Volvo sinds veertig jaar presenteert. In de lente van 1998 komt de auto op de markt.



## Duitse PTT wil pakketten laten bezorgen door vervoerders

De Duitse PTT wil kleinere transportbedrijven inschakelen voor het lokaal en regionaal bezorgen van postpakketten. Daarmee lijkt ook deze PTT de weg in te slaan naar logistieke samenwerking met de beroepsvervoerders. Enerzijds bestaat die samenwerking uit de aangekondigde uitbesteding van een deel van het bezorgwerk aan kleine lokale en regionale vervoerders, aan de andere kant poogt de Duitse PTT haar

netwerk efficiënter te gebruiken door afspraken met de logistieke dienstverleners Schenker Eurocargo, Bahntrans, Fiege Logistik en Cargo-Line over de bezorging van zendingen tot een gewicht van 31,5 kg. Zij kunnen hun zendingen tot dit gewicht aanleveren bij lokale pakketpostcentra, die voor de verdere verzending en bezorging zorgen.

## Freightliner gaat produceren in China

Mercedes-Benz dochter Freightliner, Amerikaanse producent van class 7 en class 8 trucks, heeft met twee Chinese partners een joint-venture opgericht die de productie van Freightliner trucks in China zal gaan opstarten. De bedoeling is om een fabriek neer te zetten in de omgeving van Shanghai, waar in de loop van 1998 zal worden begonnen met de assemblage van zware trucks. De uiteindelijke doelstelling is de productie van zo'n 3.000 tot 4.000 truckchassis per jaar.

Freightliner begon haar onderhandelingen met de Chinezen over de productie van trucks in hun land eind 1993. Een van de redenen van Freightliner om zich nu te vestigen in China is de verwachting dat de Chinese bedrijfsautomarkt in hoog tempo zal veranderen van een markt waar het gros van de trucks via provinciale materieelministeries worden verkocht tot een markt waar de directe verkoop van fabriek aan afnemer domineert. Op dit moment wordt nog zo'n 60 procent van alle trucks verkocht door tussenkomst van overheidsinstanties.

# Nieuwe vestiging Mulder bewijst dat het kan

Het is niet exact aan te geven wanneer de Mulder's in hun huidige branche zijn begonnen. Volgens de familie-overlevering heeft een van de voorvaders nog wagens gerepareerd voor Napoleon, toen die in de buurt was. In zijn huidige vorm is Automobielfabriek A. Mulder in Rijnsburg begonnen met het ombouwen van personenauto's naar vrachtwagens. De scheiding tussen auto's voor vracht- en personenvervoer was in de beginjaren niet zo strikt als tegenwoordig.

In Rijnsburg is Mulder dealer van Volvo personenauto's en van Volvo bedrijfswagens. Beide dealerschappen zijn gescheiden. De verkoop gaat anders, de monteurs zijn anders, en zelfs de grootste 940 valt in het niet naast een FH Globetrotter. De nieuwe vestiging in Alphen aan den Rijn is uitsluitend bedrijfswagen-garage. Niet uitsluitend Volvo; de onderkant van de markt wordt bediend met Mitsubishi bestelwagens. Simon Mulder, directeur van de vestiging Alphen aan den Rijn; "Volvo heeft natuurlijk interessantere techniek, maar de FLC is de kleinste. Omdat wij onze klanten toch een compleet pakket willen bieden, voeren we een tweede merk."

## VERKOPEN IS VOLHOUDEN

In Alphen aan den Rijn is Mulder vanuit het niets begonnen. Koos Adriaanse, nu chef werkplaats, was in het begin de enige medewerker. Voor de bestaande klanten was een servicepunt dicht bij huis een groot voordeel, maar behalve de klanten uit Rijnsburg, zijn er ook veel nieuwe klanten bijgekomen. Simon Mulder: "Gewoon erop afgaan, belletje trekken, jezelf onder de aandacht brengen, en vragen 'mag ik meedoen'. Laten merken dat je graag wil, en complete service bieden, dus ook inbouw en plaatwerk. Vroeger of later krijg je een kans. In de relatie met de bestaande leverancier komt een keer een deukje, en dan moet je er zijn. Service is niet alleen de werkplaats, service is ook tijdens de blokkades in Frankrijk



acht jerryeans diesel meegeven aan een bloemenrijder. Om je te onderscheiden moet je telkens een stapje verder gaan dan een ander."

## VLOERVERWARMING IN DE WERKPLAATS

Voordat het nieuwe pand gebouwd kon worden moesten er eerst een paar gesprekken met de gemeente gevoerd worden. Eén van de eisen was dat het gebouw op drie meter van de weg zou komen. Het heeft erg veel moeite gekost de gemeente er van te overtuigen dat een beetje truck meer ruimte nodig heeft. Het compromis is een L-vorm. Het onderdelenmagazijn begint op de door de gemeente gewenste plaats, de werkplaats staat een stuk naar achteren. Toen alle toestemmingen binnen waren is het er in een paar maanden neergezet, en in juli in gebruik genomen. Uiteraard is de werkplaats ingericht volgens de laatste eisen en inzichten, zoals een verzonken brug en goed controleerbaar geplaatste olietanks. Nieuw is de vloerverwarming in de werkplaats: De voordelen hiervan zijn dat er minder warmte naar buiten stroomt als er een deur openstaat, en dat de vloer snel opdroogt en daardoor schoner blijft.

## FL GLOBETROTTER TE HUUR

In het rayon van Mulder zijn veel bloemenrijders actief. Meestal combineren zij het lange afstandstransport met de distributie in de bestemmingsgebieden. Voor de lange afstand is een slaapcabine gewenst, voor de distributie een lage instap. Mulder is de eerste in Nederland met een Globetrottercabine op een FL. "Deze is voor de verhuur, maar ik verwacht zeker dat we ze ook in deze combinatie gaan verkopen. Het is een perfect afgewerkte cabine, het concept is bekend en beproefd." Vergeleken met het landelijke beeld verkoopt Mulder iets meer FL's dan FH's. "Dat is historisch gegroeid. We hebben hier veel ex-Hanomag-rijders, eigen rijders, voor wie transport en distributie niet tot de kernactiviteiten behoren. Voor ons is dat prettiger, want zo zijn we niet afhankelijk van de economische golfbewegingen van één branche. Wanneer je vooral transport-ondernemers als klanten hebt, volgt je bedrijf de cycli van de transportwereld, de FL-markt is wat stabiel. Voor ons, als dealer, is het ook een voordeel dat FL-klanten vrijwel nooit een eigen werkplaats hebben. Dat geeft ons de kans een goede band met de klant op te bouwen."

## Eigen rijder uit overtuiging

**Als er mensen bestaan die met dieselolie in plaats van bloed in de aderen geboren worden, dan is Karel van Wageningen uit Sommelsdijk er één van. Als kind al gek met speelgoedvrachtwagens, na school begonnen met wielen wassen, monteur geworden, en zodra het groot rijbewijs binnen was, chauffeur. Eerst voor een baas (Talens), twee jaar elke zaterdag naar school om de vakdiploma's te halen, en sinds 1992 als eigen rijder op een Volvo F10.**

**I**n juni '96 is de F10 ingevuld voor een Volvo FH12 420 met een Globetrotter XL Royal Class cabine, gespoten in de kleuren van Mammoet, waarvoor hij rijdt. Over de stap naar eigen rijder zegt Van Wageningen: "Als eigen rijder heb je meer vrijheid dan bij een baas, en de verdienste is beter. Waarbij natuurlijk meespeelt, dat ik het meeste onderhoud zelf

doe. De doorslag heeft echter gegeven, dat ik mijn naam op een truck wilde hebben." Voor elke andere branche geldt dat het voor de bedrijfsvoering verstandig is meer dan een klant te hebben. Valt er dan een klant weg, blijft er toch nog werk over. Voor de eigen rijder kan dat niet. Van Wageningen: "Als de ene verlader veel werk heeft, dan is het bij de ander ook druk. Dus als je voor verschillende bedrijven werkt, moet je in de drukke tijd vaak "nee" zeggen, en dan komen ze echt niet naar je toe als het slap is. Met Mammoet heb ik een simpele afspraak: zij zorgen voor de trailer en die breng ik naar de plaats van bestemming. Zij weten dat ze op mij kunnen rekenen, en dat mijn Volvo in hun kleur rood is gespoten, met mammoets op de deuren, dat geeft ook een band. Plannen voor uitbreiding heb ik niet. Ik ben chauffeur, ik heb geen zin in de extra rompslomp van personeel en hogere financieringslasten. Als eigen rijder ben je toch wat zorgvuldiger met je materiaal, en dus ook met de trailer. Dat is een voordeel voor de verlader. Je weet niet van te voren hoe anderen met jouw spullen zullen omgaan.



*Op de zijkant van de truck staat "Lennaart", de naam van het eerste kind dat vrijwel tegelijk met de Volvo werd afgeleverd.*

Ik ben voor de nieuwe FH ook een dag op cursus geweest bij de importeur. Mijn vorige truck was 320 pk, deze 420, en het koppel is veel hoger. Het verbruik valt me mee. Hij staat nu op 50.000, en verbruikt 1:3,2. Dat vind ik niet slecht tijdens het inrijden. Ik verwacht zeker dat het brandstofverbruik nog verder omlaag gaat."

## Probleemloze Volvo F12 miljonair toch vervangen

**Na een miljoen kilometers zonder ongeplande stilstand in zes jaar heeft Kees van Alphen van het Transportbedrijf C.H. van Alphen in het Gelderse Maurik zijn Volvo F12 toch vervangen. Het bedrijf van Van Alphen is nog jong, drie jaar, en is in korte tijd gegroeid naar drie trekkers. De enige storing die de trekker in de afgelopen zes jaar heeft gehad was een ruitenwissermotor. Zelfs de remvoeringen en de koppelingsplaten waren nog origineel af fabriek. Buiten de reguliere servicebeurten was er geen contact met de werkplaats van Volvo-dealer van Dijk in Culemborg nodig.**

**V**an Alphen had drie redenen om de wagen toch te vervangen. In de eerste plaats wil hij problemen voor zijn. Naarmate een auto ouder wordt neemt de kans op een onverwachte stilstand



toe, en daar zit noch de transporteur, noch de verlader op te wachten. De tweede reden was dat de trekker in zijn huidige conditie een interessante inruilprijs opleverde. En, ook niet onbelangrijk, Van Alphen had zijn zinnen gezet op de nieuwe Volvo FH12 420 Globetrotter XL Royal Class. Immiddels is hij zeer tevreden met de nieuwe aanschaf. De leren stoelen, de airco, de Volvo Engine

Break, het rijdt een stuk comfortabeler. Voor de ondernemer/chauffeur is het ook prettig dat de nieuwe trekker zuiniger is dan de vorige. Van Alphen: "Met de oude Volvo haalde ik een brandstofverbruik van 1:3, met de nieuwe rijdt ik 1:3,3. Dat is zuiniger dan de fabriek zelf opgeeft, terwijl ik toch graag stevig doorrij."