



---

## Kia Motors Nederland | Garantieclaim audits

---

### Aanleiding

Kia Motors Nederland heeft de afgelopen jaren te maken gehad met een significante groei in het aantal verkochte auto's en daarbij ook met het aantal nieuwe partners binnen het netwerk. Met een groeiend wagenpark is handhaving van garantiekosten voor zowel importeur als dealer als klant essentieel.

### Samenwerking

Kia Motors Nederland en W&D werken al jarenlang nauw samen als echt partners in business. Raimon van Beurden, garantie coördinator bij Kia Motors Nederland: *"De samenwerking met W&D is erg prettig omdat ze goed met je meedenken en daarnaast pro actief met verbeteringen komen, we hoeven hier niet expliciet om te vragen en dat werkt prettig."*

### De audits

W&D voert jaarlijks garantieclaim audits uit binnen het volledige Kia netwerk. Tijdens de audit worden op de dag zelf vooraf geselecteerde werkorders opgevraagd. Deze werkorders worden grondig geanalyseerd op vijftientig punten waaronder de juiste klachtschrijving, de diagnose van de monteur en de volledigheid van het dossier. Deze grondige check op de volledigheid van de werkorders en dossiers wordt gecombineerd met een complete check van het garantieproces. Binnen deze check worden processtappen zoals onderdelen opslag beoordeeld.

### Paperless

W&D heeft, net als in haar andere auditprojecten, een papierloze wijze van auditeren. Resultaten zijn hierdoor direct beschikbaar na de audit waardoor bij de terugkoppeling van de resultaten gelijk richting kan worden gegeven aan de oplossing van eventuele afwijkingen. Dit wordt als groot voordeel ervaren door de garantie specialisten bij de Kia dealers. Ook Kia Motors Nederland ontvangt vrijwel direct na de audit de resultaten.

### Topniveau

Raimon van Beurden: *"Het initiële doel van de audit is niet om geld terug te halen bij de dealer, we willen als gehele organisatie een zo optimaal mogelijk garantieproces."* Door jaarlijks te auditeren verbeteren dealers significant ten opzichte van het vorige jaar. Het uiteindelijke doel is om alle dealers op topniveau te laten presteren (het A-niveau). Raimon vervolgt: *"W&D is hiertoe in staat door uitstekende dealer kennis te combineren met kennis van het garantieproces; zo heeft W&D aan de wieg gestaan van het vorig jaar vernieuwde garantiehandboek. Dit is de perfecte mix om optimaal resultaat te behalen."*

### Resultaten

De kwaliteit van het garantieproces bij de dealers is de afgelopen jaren flink verbeterd. Ten opzichte van vier jaar geleden is het aantal dealers wat nu op top niveau presteert ruim **verdubbeld** naar nu **85%**! Dat levert voordelen op voor de hele keten. De klant weet beter waar hij aan toe is, de dealer heeft minder 'rompslomp' met de afwikkeling van de garantie en dat geldt ook voor Kia Motors Nederland. De tijdens de audits geconstateerde verbeterpunten leiden ook nog eens tot procesverbeteringen in de keten; dit is één van de afgeleide effecten.

### Aanbeveling

Daarnaast zijn de dealers zeer tevreden met de uitvoering van de W&D audits wat blijkt uit de resultaten van de evaluaties. Mede omdat W&D controleert om te motiveren en te adviseren en de adviezen baseert op jarenlange ervaring van auditering en dealerprocessen, scoort W&D gemiddeld een **8,7** en wordt W&D 9 van de 10 keer aanbevolen als partij.

Het laatste woord is aan Raimon van Beurden: *"W&D zou ik zeker aanbevelen aan collega importeurs, de pro activiteit, de geleverde kwaliteit en fijne samenwerking geven hier alle reden toe."*