

Ambting combineert universeel autobedrijf en schadeherstel

Tussen kosten en klanttevredenheid

Zitten schadeherstellers klem tussen de sturing van de verzekeringsmaatschappijen en de klant? Volgens Theo Ambting zijn er genoeg manieren om te blijven ondernemen. Je moet alleen niet in aanwezigheid van de klant al te enthousiast reageren als een ongeluk een mooie schade oplevert. Schade is namelijk ook emotie.



Deze panoramafoto is genomen met de rug naar de de- en montage-afdeling. Links is de plaatwerkafdeling, rechts (met verlaagd plafond) de voorbereidingsafdeling. Helemaal achteraan staan de twee spuitcabines. In het helder verlichte tussendeel worden de auto's afgeplakt en geprepareerd voor ze zijdelings één van de spuitcabines inschuiven.

In de voormalige Veth-carrosseriefabriek in Arnhem op een terrein van tienduizend vierkante meter heeft de familie Ambting een universeel garagebedrijf en een schadeherstelbedrijf van zo'n 3.500 vierkante meter. Theo doet het schadeherstelbedrijf, Wilbert het universeel autobedrijf. Het is één bedrijf en beide broers houden bij elkaar een oogje in het zeil. Ze krijgen dagelijks hulp van hun ouders, Annie en Bert. Daarmee is de cirkel rond, want als jochies hielpen Theo en Wilbert hun ouders al in de zaak. Er werken twintig mensen in het bedrijf, dertien bij het schadebedrijf, vier bij de autowerkplaats en drie bij de receptie en boekhouding. Op de vorige locatie, slechts anderhalve kilometer verderop in Elden, exploiteert de familie een Total-tankstation. "Tanken met bediening. Ik heb gelezen dat dat weer terugkomt, maar wij deden dat altijd al", aldus Theo Ambting, die in de loop van dit verhaal wel

vaker zal constateren dat wat vader vroeger deed helemaal niet zo gek was.

Elk schadedossier vraagt administratie

De Ambtings zijn praktijkmensen. Theo: "Dat betekent voor ons dat we flink doorwerken en ons best doen. We letten op de kosten, zodat de verzekeringsmaatschappij niet teveel kwijt is, wij het uurloon concurrerend houden en goed werk leveren, zodat de klant tevreden is". Ambting is ISO 9001- en 14001-gecertificeerd. Er wordt actief werk gemaakt van het verminderen van de afvalstromen en het spuitbussengebruik en het licht in het magazijn gaat automatisch aan en uit. Theo: "Dat deden we altijd al. Net zoals we het licht in de werkplaats tijdens de pauzes uit doen. Die zuinigheid-met-vlijt is nu geborgd in een ISO-certificaat". Theo en z'n fotocameraatje lijken onafscheidelijk, want alles wordt gefotografeerd. Bij elk

schadedossier hoort een fotosetje: foto's van de voor- en achterzijde van de auto, de linker- en rechterzijde, vanuit het aangrijppunt en de stootrichting en verder zoveel foto's als nodig is onder het motto: 'a picture tells a thousand words'. Voor elke schade moet een tamelijk omvangrijke administratie worden bijgehouden. Van Schade-garant moet Theo het eXchange-platform gebruiken, van Achmea en Univé het Dispatch-systeem. Theo: "Die administratie hoort er bij. Er wordt steeds meer bij de schadehersteller gelegd, zoals fraudesignalering en het aangeven van onlogische schades".

Ketens maken de afspraken

In 2006 hebben een aantal schadeherstelbedrijven de AAS-keten als coöperatie opgericht om de identiteit van de aangesloten bedrijven te behouden en regionaal uit te bouwen. Zoals de meeste



De auto's worden eerst gewassen en gaan pas daarna naar binnen, waar ze eerst op de de- en montage-afdeling terechtkomen. Richard demonteert hier een achterbumper van een Volkswagen Polo. Nadat de onderdelen zijn gedemonteerd is pas duidelijk hoe groot de schade is. Als de schade meevalt kan de auto naar de afdeling voorwerken, maar in dit geval gaat de Polo eerst naar de plaatwerkafdeling. Volgens Theo is dit een mooie middelgrote schade van 2.500 euro.



Het achtertussenpaneel van de Polo is zo ver ingedeukt, dat het reservewiel klem in de auto ligt. Op de pedaalrichtbank trekt Gert het paneel door middel van een zware ketting naar achteren. Hij controleert met zijn rechervoet hoe ver de richtbank het paneel van de Polo uitrekt.

ketens is ook deze keten gelieerd aan een lakleverancier, namelijk Dupont Standox. Ambting was er vanaf het begin bij. De AAS-keten werkt samen op het gebied van inkoop, kwaliteit en kennisuitwisseling en is inmiddels één van de vier belangrijke schadetekens in omzet en naamsbekendheid in Nederland. Ambting: "AAS zorgt voor de afspraken met importeurs en de contracten met landelijke klanten, zoals verzekeringsmaatschappijen en grote wagenparkbeheerders. We krijgen ondersteuning waar nodig, met persberichten en advertentiemateriaal, maar we kunnen onze eigen uitstraling en identiteit houden. Het is geen keiharde franchise". Landelijke afspraken zijn de norm. Verzekeringsmaatschappijen spreken met de ketens af dat ze de gemaakte afspraken naar hun leden delegeren. De franchisenemers profiteren van het inkoopvoordeel en de kennisuitwisseling en krijgen de grote verzekeraars/wagenparken in hun

Op de afdeling plaatwerken komen alle soorten werkzaamheden voor behalve de- en monteren, aflakken en spuiten. Hier worden auto's uitgedeukt, gericht en geklopt, om ze weer in de originele vorm te krijgen.

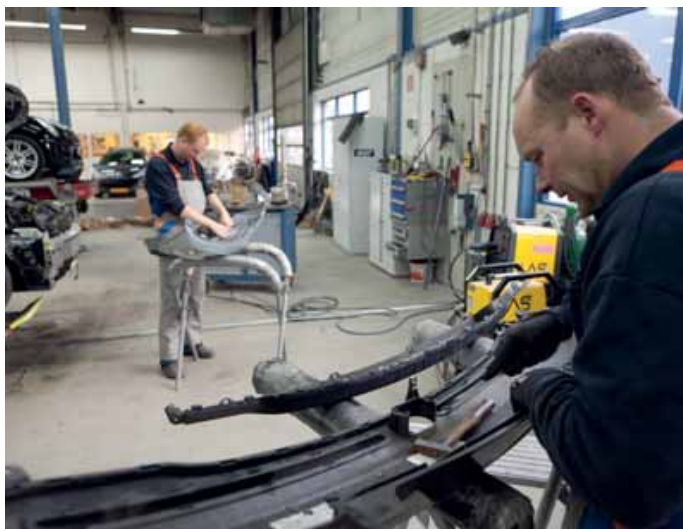
werkplaatsen, waarvan ze weten dat ze die in hun eentje nooit in die mate binnen hadden kunnen krijgen.

Sturing botst met vrijheid

Theo heeft geen moeite met gestuurde schadestromen. Het levert werk op, maar het betekent ook dat hij weinig mogelijkheden heeft om extra geld te verdienen. Het uurloon, de onderdelenprijzen en de kortingen liggen allemaal vast en het systeem vult zelf de de- en montagetijden in; alleen de herstellijden mogen handmatig ingevoerd worden. Een statistisch filter vergelijkt zijn kostencalculatie in de databank van de verzekeringsmaatschappij met andere soortgelijke schadegevallen. Vervolgens toetst een technisch filter de opgevoerde kostenposten aan de uitgangspunten van het Audatex-calculationssysteem. Theo: "Ik zit goed in de sturing en mag niet klagen over het werkaanbod. Maar we zijn ook ondernemers en willen vrijheid. Dat botst een beetje. Een deel van de sturing loopt via AAS, maar we moeten ons ook met individuele contracten bij andere verzekeringsmaatschappijen bewijzen. De maat-

schappijen beoordelen ons op kosten, onderlengebruik, uitstraling en doorlooptijden en de verzekeringsmaatschappijen geven de klassering aan in letters, kleuren of sterren. De verzekeringsmaatschappijen sturen op de hoogst-scorende bedrijven, dus die bedrijven krijgen de meeste opdrachten". Ambting scoort bovengemiddeld en profiteert dus van de maximale sturing. Aan deze stringente manier van werken zitten echter ook voordelen. Wie de schadecalculaties goed invoert, krijgt weinig experts over de vloer en kan de schades dus vlot afwerken. Theo: "Alleen bij een total

Dit is de afdeling 'voorwerken'. Elke werkplek heeft een hefbrug, zodat iedereen op ooghoogte kan werken. Dat is niet alleen belangrijk voor de werkhouding, maar je ziet ook meer. Het verlaagde plafond zorgt voor maximaal licht. Niet zichtbaar is dat de onderste meter van de lange wand bestaat uit één grote afzuiginstallatie.



loss of bij een schade voor het Waarborgfonds komen er nog experts kijken”.

Besparing door efficiëntie

Ook als Ambting geen afspraken met een verzekeringsmaatschappij heeft, kan hij nog steeds een schade voor die maatschappij repareren. Theo: “Ik moet dan een acte van sessie opsturen en heb als gevolg niet de normale voordelen. Maar als ik die schade graag wil, dan betalen we het vervangend vervoer zelf. Als we toch geen vaste prijsafpraak met een maatschappij hebben, rekenen we een iets hoger uurloon. Uit dat verschil kunnen we dan het Eigen Risico crediteren. Dat kan voor de klant best aantrekkelijk zijn, want nadat de Eigen Risico's jaren aan het dalen waren, stijgen ze de laatste jaren weer”. De uren staan onder druk door de concurrentie op de verzekeringspolissen. De maatschappijen willen besparen op de lasten en dwingen de markt efficiënter te werken. Zo zijn de ‘groene’ of ‘budget’ polissen ontstaan, die tweedehands onderdelen gebruiken. Tweedehands onderdelen kunnen volgens Theo aantrekkelijk zijn als de nieuwprijs van het onderdeel hoog ligt. Maar het gaat bijna altijd gepaard met extra handelingen, zoals extra demontage werkzaamheden of het herstellen van beschadigingen. Theo: “We vervangen niet klakkeloos een koplampglas, want krassen zijn heel goed weg te polijsten. En als een nieuwe bumper vierhonderd euro kost en je hoeft een tweedehands exemplaar dat de helft kost niet te herstellen, dan snijdt het mes aan twee kanten: dan heb je je uren goed verkocht en tegelijk de schadelast beperkt. Maar als die bumper nieuw tweehonderd euro kost en je moet in een tweedehands exemplaar eerst nog twee uren steken om de bumper te herstellen, dan is het twijfelachtig of het zin heeft. Je zult dan een afweging moeten maken en daar zijn we continu mee bezig”.

Kent de buurman die goedkope polis?

Met een ‘groene’ of ‘budget’-polis is het Ambting niet toegestaan de normale werkwijze te gebruiken. Zo mag je bij sommige van die polissen niet ‘uitspuiten’. Theo: “Bij negentig procent van de grijze auto's moet je de aangrenzende delen uitspuiten: dat is het lichtjes meespuiten van de aangrenzende delen. Recht afspuiten scheelt weliswaar in de kosten, maar je hebt kans op kleurverschil. De klant weet dat wel en zal er geen moeite mee hebben, want hij heeft immers een goedkope verzekering. Maar ik vraag mij af of zijn buurman dat ook weet. Als die dat kleurverschil ziet en weet dat ik die auto heb gespoten, zal hij denken dat ik niet kan spuiten. Sommige maatschappijen verwachten van ons dat we MQ - matching quality, gelijkwaardig aan het origineel - leveren. We moeten oppassen daar niet in door te slaan. Er zijn maatschappijen die hameren op het gebruik van onderdelen. Mijn uitgangspunt is de kwaliteit. Als die kwaliteit voor een slechte score bij de maatschappij zorgt, ja jammer dan, maar ik

Het plaatselijk bijspuiten van niet-zichtbare carrosseriedelen doet Werner op de voorbereidingsafdeling. Als hij klaar is onttrekken binnenbekleding en bumper zijn werkzaamheden aan het zicht. Werner heeft eerst alles afgeplakt, de binnenkant in een donkere kleur grijs gespoten, vervolgens de kleur van de auto erover heen geneveld en daarna een sneldrogende blanke lak gespoten. Hij droogt het met een föhn.



wil dat het goed is. Mond tot mond-reclame is volgens mij het sterkste recept”.

Als het maar lekker druk is

Arnhem heeft veel grote dealers met een eigen schadeherstelbedrijf, dus daar valt voor Ambting



Bij Ambting staan de twee spuitcabines een meter of twintig uit elkaar. Tussen de cabines prepareert Peter de auto's. Hier plakt hij een Toyota af. De auto staat al op een onderstel. Wanneer Peter de Toyota heeft afgeplakt, schuift de auto zijdelings in de linker- of rechter spuitcabine; al naar gelang welke spuitcabine vrij is.

weinig te halen. De tarieven voor de verzekeraars liggen vast en het aantal schades is een gegeven. In de praktijk worden de schades kleiner. Dat hoeft niet ongunstig te zijn, want grote schades leiden vaak tot total loss-schades en daar heeft Ambting niets aan. Wat kan Ambting doen om zijn omzet te verhogen? Theo: “We hebben natuurlijk het garagebedrijf ook nog, maar ook in het schadeherstelbedrijf zijn er wel mogelijkheden. AAS heeft net het initiatief genomen van de Schade Verhaal Service. Voor klanten die alleen een WA-verzekering hebben, gaat AAS de schade op de tegenpartij verhalen. Daarmee proberen we een nieuwe doelgroep binnen te halen. De klanten die hier voor schadeherstel binnenkomen zien de winterbanden in de receptie staan. Misschien komt dat wat rommelig over, maar het werkt wel. Het is de goedkoopste manier van acquisitie”. Theo is niet iemand die steeds aan groei denkt, het aantal doorgangen zegt hem weinig en hij let ook niet elke dag op de omzet. Als het maar lekker druk is. Theo: “Het komt er op neer dat je moet zorgen dat de kwaliteit goed is, want als de klanten kunnen kiezen uit drie of vier schadeher-



Nadat Peter de auto heeft afgeplakt en de auto zijdelings de spuitcabine is ingeschoven, kan Peter zich inpakken en de auto spuiten. Als de auto droog is worden alle onderdelen weer gemonteerd en wordt de auto van binnen en buiten gereinigd.

stelbedrijven, dan moet ik zorgen dat ze voor mij kiezen. Mijn klant is de automobilist; die moet ik tevreden houden. Ik kan de hele tijd naar de omzet kijken, maar ik kan veel beter proberen mijn klanten nog eens twintig jaar aan ons bedrijf te binden. We bekijken de zaken hier vooral op de lange termijn. Als iemand veel kosten aan een onderhoudsbeurt en APK heeft en de banden kunnen nog tweeduizend kilometer mee, dan laten we de klant rustig gaan. We vertellen dan dat hij ze voor de vakantie wel moet vervangen en die klanten komen gegarandeerd twee, drie maanden later terug”.

Een mooie schade is dankbaar werk

Ambting probeert de planning beter te organiseren. Theo: “Als een klant met een kras of een klein deukje kan doorrijden, proberen we die schade over twee of drie weken in te plannen. Door te plannen op langere termijn, kunnen we meer werk aan. Dat lukt niet altijd. De praktijk is dat mensen in het weekend hun auto terug willen en dus moeten we maandag opstarten. Dat is een hectische dag; veel telefoontjes, veel aanloop. Lekker”. Theo is ook een beetje psycholoog, die zijn klanten gerust stelt, niet vergeet te vragen hoe het met de klant is en vooral niet al te enthousiast reageert als het ongelukje zo’n mooie schade oplevert. Schade is ook emotie. Theo: “Een mooie schade is bijvoorbeeld die vier maanden oude Polo daar. De bumper moet vervangen worden, het achtertussenpaneel en de kofferbodem moeten worden uitgedeukt en er zitten een paar vouwtjes in de C-stijl. Alle aspecten van ons vak komen aan bod: de- en monteren, slijpen, lassen, richten en spuiten. Ik zag direct aan het gezicht van die klant dat hij ziek van die schade was. Ik heb hem direct een leenauto meegegeven, want zo’n mooie schade wil ik niet laten lopen. Schade herstellen is dankbaar werk. Zo kreeg ik een mailtje van een klant die zo blij is dat haar auto er weer als nieuw uitziet. Dat vind ik leuk. Ik weet zeker dat zij reclame voor ons gaat maken”.

Alles doen of one-stop-shopping?

Veel schadeherstelbedrijven hebben moeite met het uitlezen van de electronica, het repareren van de bedrading en het inleren van de computers. Theo: “Wij doen alles in eigen huis. De eerste monteurs van de garage lezen de sensoren uit op het schadebedrijf”. De voordelen zullen volgens Theo alleen maar toenemen, zolang je maar blijft investeren in apparatuur. Neem de uitlijnbank. De Cura R2000 is veel te duur voor een garagebedrijf van deze omvang. Ook voor het schadeherstelbedrijf zou het een pittige uitgave zijn, maar voor beide activiteiten is het een verantwoorde investering. Theo: “Stel je voor dat je geen auto’s kunt uitlijnen en er komen hier tijdens een sneeuwbuï vijf auto’s binnen met scheve wielen. Als je niet weet wat er aan de hand is, zou je alles bij een bandenservicebedrijf moeten laten controleren. Nu zien we meteen of er schade is en zetten we de wielstanden



In het universele garagebedrijf worden alle onderhoudswerkzaamheden en APK’s uitgevoerd. Momenteel heeft Wilbert Ambting het druk met de winterbanden. Links boven in beeld is nog net de rode uitlijnbank zichtbaar.

De Pro-align Cura R 2000 is een uitlijnbank, die de wielen niet aanraakt, maar ze driedimensionaal scant. Zelfs bandenservicebedrijven in de omgeving hebben niet zo’n kostbaar apparaat. Wilbert Ambting kijkt toe hoe de scan automatisch langs de Peugeot schuift. De snelle werking van het apparaat garandeert dat elke klant die een schuivertje in de sneeuw maakt, na twintig minuten weet of zijn auto wel of geen verdere schade heeft.



Dit enorme pand kwam acht jaar geleden vrij toen carrosseriefabriek Veth verhuisde naar Duiven. Links het autoschadebedrijf, rechts het universele autobedrijf. Er is een gezamenlijke receptie.



direct goed. Binnen twintig minuten hebben we de klant gerust gesteld: zijn auto is niet krom. De klant kan weer snel op weg, wij hebben geen piek in de inzet van leenauto’s en voor dat kleine deukje kunnen we een afspraak maken om dat over twee weken te herstellen. Het is dus logisch dat we het zelf doen en feitelijk is dat nooit anders geweest”. Vroeger zei hun vader ‘we doen alles’ en dat deden ze dan ook: LPG-inbouw, tectyleren, schade herstellen, auto’s repareren en een tankstation exploiteren. Tegenwoordig doen Theo en Wilbert nog steeds alles, maar marketeers hebben daar nu een goede naam voor bedacht. Theo: “Het heet nu one-stop-shopping, maar het is precies hetzelfde. We zijn onze tijd veertig jaar vooruit”.

Theo Ambting: “We zitten goed in de sturing en mogen niet klagen over het werkaanbod. Maar we zijn ook ondernemers en willen vrijheid. Dat botst een beetje”.