

Autoschade Herstel Alderliesten pionier in schadeherstel “Higure is geen hogere wiskunde”

De nieuwe productnorm Higure heeft een moeilijke start gehad. Autoschadebedrijf Alderliesten in Ridderkerk kan daarover meepraten, dit bedrijf is als een van de eerste schadebedrijven gecertificeerd. Toch heeft directeur Arie Alderliesten nergens spijt van. Wat komt er kijken bij de Higure-certificering?



Autoschade Herstel Alderliesten is als een van de eerste bedrijven Higure-gecertificeerd. Higure staat voor High Quality Repair, en is een productnorm die op de kwaliteit van de reparatie slaat. Vanaf 2015 is de norm verplicht voor Focwa Eurogarant bedrijven. Alderliesten maakt deel uit van de Autoschade Herstel Groep, een landelijke keten waarbij de identiteit van de ondernemer overeind blijft. De eerste audit bij Autoschade Herstel Groep Alderliesten was vlak voor het Higure-congres in 2012. Toen bleek een aantal zaken in de certificeringseisen nog niet op orde te zijn, waardoor de audit mislukte. Later voerde Dekra een nieuwe audit uit, met succes. Sindsdien is het schadebedrijf in Ridderkerk Higure-gecertificeerd. “Het heeft wat werk gekost, maar nu profiteren we er van. Higure is meer dan alleen

een certificaat”, zegt Arie Alderliesten. In Ridderkerk en omstreken is Autoschade Herstel Alderliesten al zestig jaar een begrip. De opa van Arie is begonnen met het schadebedrijf. “Vroeger bestonden de werkzaamheden voornamelijk uit spuitwerk. Autobedrijven deden het plaatwerk en brachten de auto’s dan hier. In de jaren 60 waren we al vooruitstrevend bezig. Mijn opa heeft zelf spuitcabines gebouwd, die waren toen uniek. De laatste jaren hebben we ook een hoop ontwikkelingen meegemaakt. Een diagnoseapparaat is bijvoorbeeld onmisbaar voor het moderne schadebedrijf”, zegt Alderliesten. In 2007 stopte Arie’s vader in het schadebedrijf, en in 2012 zijn oom. “Vorig jaar introduceerde Focwa de Higure-productnorm. We hebben toen gekeken wat we daarvoor nodig hadden. We werkten

Higure is een productnorm in plaats van een procesnorm. Higure staat voor High Quality Repair. Een schadebedrijf moet aan kunnen tonen dat een schade volgens fabriekspogave gerepareerd is.

met een eigen administratief systeem. Dat was prima, maar we wilden meer. Uiteindelijk kwamen we bij het softwarepakket iBoss uit. Dat systeem draait volledig online en is vanaf elke computer bereikbaar. Medewerkers kunnen dus overal in het bedrijf gegevens raadplegen of aanvullen”, vertelt Alderliesten. “Het vastleggen van informatie is erg belangrijk voor Higure, daar draait de hele certificering om. Je moet precies vastleggen hoe je wat gedaan hebt. We herstelden auto’s altijd al fabrieksconform, het enige verschil is dat we nu de processen bij elke auto registreren. Dat lijkt misschien meer tijd te kosten, maar door



De iBoss-software staat centraal in het werkproces. Alle werkzaamheden en technische informatie zijn terug te vinden in het systeem.



Medewerkers klikken op hun naam, het voertuig waaraan ze werken en de taak die ze gaan uitvoeren. Zo registreert iBoss precies wie wat gedaan heeft.

onze automatisering werken we efficiënter en hebben we meer inzicht in alle processen binnen het bedrijf. Verder kunnen we die informatie ook gebruiken om klanten te informeren over het reparatieproces.”

XXL Touchscreen

Bij binnenkomst valt meteen het 55 inch beeldscherm bij de receptie op. Alderliesten legt uit hoe het werkt: “Het beeldscherm werkt net als een tablet, je kunt klikken met je vinger en door te ‘knijpen’ kun je in- en uitzoomen. Het beeldscherm gebruiken we voornamelijk om klanten informatie te geven over het reparatieproces, we kunnen foto’s en technische informatie tonen. Ook gebruiken we het beeldscherm voor de capaciteitsplanning, het is een digitaal planbord. Het grote voordeel van het beeldscherm is dat het de informatie uit de iBoss-software haalt.” Alderliesten vertelt hoe het werkproces werkt: “Zodra een voertuig bij ons binnenkomt, begint het met het registreren van alle gegevens. Op een intakeformulier worden de basisgegevens vastgelegd. Ook alle afspraken met de klant worden vastgelegd. Denk daarbij aan het vastleggen van oude schades. Die kans kan leiden tot extra

reparaties. Als je dat vooraf afsprekt en vastlegt, heb je er achteraf geen discussie over. Verder wordt de auto gefotografeerd. In het foto toestel zit een SD-kaart met WiFi-toegang. Foto’s die met het toestel gemaakt worden, verschijnen binnen een paar tellen op een van de computers. Een medewerker kan de foto’s aan het schadedossier in iBoss toevoegen. Voor de documenten geldt dat ook. Alle formulieren die bij een auto van belang zijn, worden gedigitaliseerd. Ook dat proces hebben we slim ingericht. We hebben geïnvesteerd in een scanner, waarbij je aan de documenten een kenmerk kan toevoegen. We leggen een stapeltje papieren op de scanner, voeren het schadedossiernummer in, en de scanner scant de documenten en plaatst ze ook op een computer. Daar worden de documenten automatisch naar het dossier in iBoss gekopieerd. De gegevens staan in de cloud. Zo heb je altijd en overal alle gegevens bij de hand.”

Ook tijdens het herstelproces worden er continue werkzaamheden aan het schadedossier toegevoegd. “We gebruiken een Texa-diagnosescanner. De uitleesrapporten worden niet uitgeprint, maar als PDF op de server opgeslagen. Vanaf die server worden de documenten dan weer aan

het schadedossier toegevoegd. Alle uitgevoerde werkzaamheden leggen de medewerkers zelf vast. Op een computer klikken ze op een foto van zichzelf, daarna op het voertuig waar ze aan werken en ten slotte op de taak die ze uitvoeren. Het werkt zeer eenvoudig, de taken staan met symbolen en teksten aangegeven. Het voordeel van iBoss is dat je alle documenten en dus ook dit kloksysteem zelf kunt indelen. Zo ontstaat er een historie met de werkzaamheden, gekoppeld aan het schadedossier”.

Het digitale schadedossier zorgt er niet alleen voor dat gegevens snel opgezocht kunnen worden, het heeft meer voordelen. Alderliesten vertelt: “In onze kantine staan alle papieren schadedossiers van de afgelopen vier jaar. Die nemen veel ruimte in beslag. Voor Hiqure geldt een termijn van zeven jaar. Nu we alles scannen, hoeven we geen papieren archief meer op te slaan. En doordat we alles zo goed vastleggen, voldoen we al grotendeels aan de Hiqure-norm. Het gaat erom dat je de reparatie inzichtelijk maakt en je kunt laten zien dat je een reparatie volgens fabrieksvoorschriften en door gekwalificeerd personeel laat uitvoeren. Tijdens het herstel maken de medewerkers foto’s van de reparatie, die aan het dossier toegevoegd worden. Als je volgens de fabrieksvoorschriften werkt, heb je niets te vrezen. Uiteraard kun je wel in de problemen komen als je niet voorgeschreven reparatietechnieken toepast. De informatie blijft immers jarenlang bewaard. Hiqure moet een ‘way of life’ worden binnen je organisatie. Faken is er niet bij.” Volgens Alderliesten is de kern van het verhaal: “Repareer je een auto om aan de norm of aan de eisen van de opdrachtgever te voldoen, of uit overtuiging dat de moderne auto zo snel verandert, dat het bittere noodzaak is om deze vooral veilig te kunnen blijven herstellen in de toekomst? “Wij zijn overtuigd van het laatste”, zegt Alderliesten. >



Op het 55 inch beeldscherm bij de receptie toont Alderliesten de reparatiestappen aan de klant. Het beeldscherm wordt ook als digitaal planbord gebruikt.

Werkwijze biedt kansen

“Het vastleggen en registreren biedt kansen. Door een auto bij binnenkomst uit te lezen, en door eens om de auto heen te lopen, heb je direct een indruk van de auto en kun je andere schades of problemen meteen verhelpen, mits de klant daarmee instemt. Die manier van werken zou eigenlijk in elk bedrijf standaard moeten zijn. Omdat wij al vanaf het begin bij Hiqure betrokken zijn, hebben we met de opstartproblemen te maken gehad. Maar nu eenmaal alles draait, is het gewoon een kwestie van bijhouden. We hebben geïnvesteerd in de iBoss-software, het beeldscherm en de scanner. Maar ook zonder die zaken kun je volgens de Hiqure-norm werken. Voor ons levert het op deze manier een kostenbesparing op. Want we doen nu zoveel digitaal dat onze printkosten gehalveerd zijn. Onder de streep heeft het ons alleen maar voordelen opgeleverd. Ik heb er ook geen moment spijt van gehad. En omdat wij nauw samenwerken met iBoss, is het voor andere schadebedrijven nog makkelijker om aan de norm te voldoen. Als we verbeterpunten hebben, worden die in overleg doorgevoerd. Iedereen kan daarvan profiteren”, zegt Alderliesten.

Het repareren volgens fabrieksvoorschriften vereist meer dan alleen alles goed vastleggen. Autoschade Herstel Alderliesten investeerde ook in andere zaken: AST-opleidingen en een diagnosis-tester. Eigenaar Alderliesten: “De receptionist volgt momenteel de opleiding tot autoschade-technicus. Zo is de receptionist altijd op de hoogte en weet hij waar hij over praat. Verder zijn er twee medewerkers in de werkplaats die elk een aantal modules uit de AST-opleiding volgen. Eén volgt de onderwerpen over moderne verbindingstechnieken en materialen, de ander leert alles over elektronica en diagnose stellen. Voor het diagnose stellen gebruiken we eerst een Multidiag-diagnoseapparaat, dat inmiddels vijf jaar oud was en verouderd. We zijn toen op zoek gegaan naar een vervanger en kwamen bij Texa uit. Deze tester werkt op een groot aantal auto's en biedt veel mogelijkheden. De tester staat via een bluetooth-verbinding in contact met de EOBD-module die op de EOBD-stekker zit. De meeste werkzaamheden kunnen we hier zelf uitvoeren, soms moeten we naar een dealer voor bijvoorbeeld het inleren van een sleutel. Dat is onvermijdelijk, al proberen we zoveel mogelijk in eigen huis te doen. We hebben al veertig jaar een eigen uitlijnbrug. Het voordeel daarvan is dat je niet afhankelijk bent van andere partijen.”

Twee werkplaatsen

De uitlijnbrug staat in de voorste werkplaats. Dat pand was vroeger een timmerwerkplaats. “Nu wordt het plaatwerk hier gedemonteerd. Verder bevindt zich hier het magazijn en vindt de intake hier plaats”, zegt Alderliesten. Verderop op het terrein staat de tweede werkplaats, waar de voorbereiding en het spuitwerk plaatsvindt. Autoschade Herstel Alderliesten gaat heel milieubewust te



In het pand vooraan op het terrein wordt het plaatwerk gedemonteerd en worden de auto's uitgelezen. Autoschade Herstel Alderliesten beschikt al veertig jaar over een eigen uitlijnbrug.



In het andere pand worden de voertuigen voorbereid en gespoten. Het voorste deel van de werkplaats is gericht op spotreparatie van kunststof- en aluminiumherstel.

werk met de lakken en de afvoer: “We gebruiken een computer van R-M die de oppervlakte van elk onderdeel exact weet. Je weet dus precies hoeveel lak je nodig hebt. Dat is niet alleen kostenbesparend, maar ook beter voor het milieu. Wat je niet maakt, hoeft je ook niet te recyclen of af te voeren”. Voor aluminiumherstel heeft het schadebedrijf een apart deel in de werkplaats gereserveerd. “Het gereedschap blijft gescheiden van de rest, zo voorkom je bijvoorbeeld dat metaaldeeltjes in het aluminium terecht komen”, zegt Alderliesten. Vooraan in de werkplaats van de voorbereiding is ruimte voor spotreparatie en kunststofherstel. Bij een hagelcalamiteit zoals in 2011 kunnen we deze ruimte zeer snel inrichten als hagelcentrum. Gelukkig hebben we binnen en buiten veel ruimte, waar we toen alle voertuigen konden stallen”. Op het buitenterrein staat een rollover-wasstraat, waar alle auto's voor aflevering gewassen worden. Hoewel het bedrijf uit twee losse panden bestaat,

weet Autoschade Herstel Alderliesten goed het overzicht te houden. “De automatiseringsoftware helpt ons daar bij. Overal is alle informatie toegankelijk”, zegt Alderliesten. Alderliesten zorgde er ook voor dat alle andere zaken goed inzichtelijk zijn: “Op het bedrijfsnetwerk zijn alle documenten netjes geordend. Toen ik met Hiqure startte, heb ik een inzetbaarheidsmatrix gemaakt met alle taken en de namen erbij. Ik heb toen zelf zitten puzzelen en een document gemaakt. Voor schadeherstelbedrijven die nu voor de certificatie gaan is het een kwestie van invullen. Alles netjes ordenen en registreren biedt veel voordeel voor het bedrijf. En je voldoet dan al grotendeels aan de Hiqure-norm. De kwaliteit van de reparatie staat binnen de Autoschade Herstel Groep bovenaan. Onze gezamenlijke slogan is niet voor niets ‘kwaliteit is een keuze’. Het is dus niet vreemd dat inmiddels de meeste Hiqure-certificaten zijn behaald door AHG collega's”.