

**Auto & Motor
TECHNIEK**

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



Schadereparatie uitbesteden met kennis van zaken

Oog voor perfect schadeherstel

Doen waar je goed in bent, dat is altijd verstandig. Maar betekent dat ook dat je de klant die naar iets vraagt waar je niét goed in bent, de deur wijst? Autobedrijf De Slimme Sleutelaar vindt van niet. Zo zijn auto's met schade er van harte welkom, maar gebeurt het herstel buiten de deur. Toch vraagt ook het uitbesteden van schadeherstel deskundigheid. We gingen er naar op zoek.

Zelf de schade-auto aannemen maar het herstel ervan uitbesteden, kan een verstandige keuze zijn voor het autobedrijf. Je houdt de binding met de klant, maar bent zeker van kwalitatief goed schadeherstel. Belangrijk is wel dat je de verrichtingen van het schadeherstelbedrijf deskundig kunt beoordelen.

Foto: Akzo Nobel Car Refinishes

Autoschadeherstel is een vak. Het vereist goed gereedschap, de beste lakken en materialen, een gedegen opleiding en héél veel doen. Dat maakt het tot werk voor specialisten. Niet zo vreemd dus dat Autobedrijf 'De Slimme Sleutelaar' schades linea recta naar de schadehersteller doorverwijst. Alhoewel, 'doorverwijst', De Slimme Sleutelaar biedt zijn klanten 'one-stop-shopping'. Het bedrijf accepteert dus de opdracht en besteedt het werk uit aan een professioneel schadeherstelbedrijf.

So far, so good. Toch merkt directeur Sleutelaar dat deze werkwijze ook van hem een gezonde dosis basiskennis schadeherstel eist. Immers voor hij de auto weer met factuur aan de klant afgeeft, moet hij zeker weten dat het werk goed gedaan is. Is er zorgvuldig voorbereid? Hoe is het spuitwerk uitgevoerd en is de lak kwaliteit in orde? Kortom, misschien zijn er fouten gemaakt, misschien is er topkwaliteit geleverd. In beide gevallen zou hij het graag weten, maar hoe beoordeelt hij dat?

Zeven lakleveranciers

AMT legde die vraag voor aan een zevental lakfabrikanten en -leveranciers en stelde meteen een paar aanvullende vragen. Denk aan: "Doet De Slimme Sleutelaar er goed aan als 'loket' voor schadeherstel op te treden? Brengen nieuwe carrosseriematerialen, bevestigingsmethoden en lakconstructies nieuwe fouten met zich mee? Is er een 'Fouten Top 5' van veel voorkomende lakfouten aan te geven?" En: "Verzorgt u opleidingen, cursussen of trainingen die meneer Sleutelaar kunnen helpen bij de beoordeling van schadeherstel?"

De antwoorden die we kregen geven zoveel nuttige informatie en tips dat we het zonde vonden om ze exclusief voor De Slimme Sleutelaar te reserveren. Vandaar dat we ze in samengevatte vorm op deze pagina's publiceren. Doe er uw voordeel mee.

En oh ja, natuurlijk grepen de lakleveranciers de vragen ook aan om een beetje reclame voor zichzelf te maken: "Belangrijk is dat het schadeherstelbedrijf waar de heer Sleutelaar zaken mee doet samenwerkt met een lakleverancier die perfecte producten levert en daarnaast goede training aan spuiters biedt. Wij zijn zo'n partij." Maar vooruit, dat zij ze geven. ●

Erwin den Hoed

Standox: Voor- en nadelen

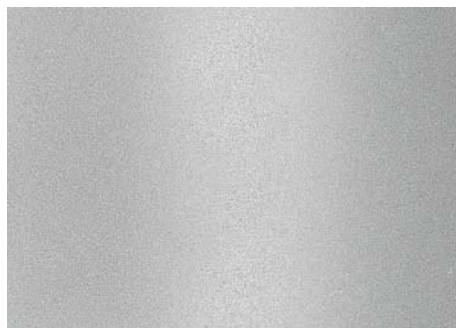
"Dankzij zijn one-stop-shopping concept pakt De Slimme Sleutelaar een stukje marge mee over het schadeherstel zonder dat hij hoeft te investeren in voorbereiders, spuiters, calculators en spuitcabines", zegt Standox. Een extra voordeel is de klantenbinding: "Of het nu om een nieuwe of gebruikte auto gaat, om een rammelende uitlaat of een deuk in een portier, altijd kan de automobilist bij De Slimme Sleutelaar terecht." Tegenover die voordelen ziet Standox ook nadelen: "De (potentiële) klant moet weten dat hij voor schadeherstel bij De Slimme Sleutelaar terecht kan. Dat betekent een

investering in publiciteit." En dan is er het kwaliteitsniveau: "Zaken doen met een Focwa-lid helpt, maar daarnaast zal De Slimme Sleutelaar ook moeten investeren in kennis."

Het opleidingsconcept van Standox biedt daarvoor tal van mogelijkheden: "De training Voorbewerking, training Spuiten/Bijspuiten of de training Microrepair zouden een goede basis kunnen geven, maar specifiek interessant voor de heer Sleutelaar is de Recepti-nistentraining. Daarin komt de ontvangst en uitgifte van een schadeauto aan de orde." Standox start met de cursus op 17 oktober. ●

Standotheek

Erg informatief is de 'Standotheek Lakschade en lakfouten beoordelen en herstellen'. Het boekwerkje behandelt alle lakfouten van 'Blaasvorming' tot 'Zilverkleurige kringen'. Van ieder probleem worden oorzaken, preventie en herstel besproken terwijl een heldere foto de lakfout toont. Om het boekje compleet te maken komen ook lakbeschadigingen door de omgeving aan de orde. Alfabetisch lopen die van Autowasininstallaties tot Zure regen. De Standotheek helpt directeur Sleutelaar dus lakproblemen te herkennen en benoemen. Erg nuttig! Via



Zilverkringen

Bij het uitspuiten van lichte metallics doen zich in de praktijk nog wel eens problemen voor. Die kunnen er ook uitzien als een donkere rand in lichte kleuren. Oorzaak is gewoonlijk een onjuiste uitspuittechniek.



Slechte hechting op kunststof

het contactformulier op www.stadox.nl heeft hij al een exemplaar aangevraagd. ●

Slechte hechting op kunststof delen is een berucht probleem. Oorzaken kunnen zijn: Niet goed schoongemaakt, niet doorgedroogd, een onjuiste primer of onjuist laksysteem gebruikt.



Randaftekening

Sommige afbeeldingen uit de Standotheek zouden in een museum niet misstaan. Neem deze randaftekening. Die is ontstaan doordat de toplaag tot de ondergrond is doorgeschuurd en daarna niet is geïsoleerd met grondlak. Directeur Sleutelaar is alert op dit soort randen, want hij weet dat automobilisten met heel andere ogen kijken dan museumbezoekers.

Akzo Nobel: Samenwerking!



Lakfouten Top 5

Zelfs bij het gebruik van de beste lakken, materialen en gereedschappen kan er nog steeds wel eens iets mis gaan in het gecompliceerde reparatieproces. In de praktijk komt Sikkens de volgende vijf problemen het meest tegen.



Lakfout 1: Niet strak tijdens voorbereiding

Een slechte voorbereiding kan een hele reeks aan verschillende problemen opleveren. Deze minuscule 'pinholes' zijn maar één voorbeeld. In dit geval is een verkeerde plamuurtechniek gebruikt, waardoor lucht is ingesloten. Na het opschuren is de volgende verflaag in de holtes gezakt.



Lakfout 2: Schuurkrassen

Soms zie je ze meteen, soms ook pas na enige weken, schuurkrassen in de aflak. Het kan zijn dat de gebruikte schuurkorrel te grof was, maar wellicht was ook de gebruikte primer of fillerlaag nog niet voldoende doorgehard.



Lakfout 3: Stofinsluiting

Stofdeeltjes zijn op de natte laklaag gevallen. De vraag voor het schadeherstelbedrijf is waar die vandaan komen. Was de auto niet goed gereinigd, is er schuurstof achtergebleven, zijn het vezels van het afplakpapier, was de verf verontreinigd, komt het van de kleding van de spuitsper, is de cabinedruk te laag, zijn de wanden niet schoon, zijn de filters vervuild of is de perslucht slang vervuild?



Lakfout 4: Zakkertje/kookblazen

Als de verdunning te traag verdampt kan een laklaag gaan zakken, zeker als de laag (plaatselijk) wat dik gespoten is. Gaat de verdamping juist te snel, dan ontstaan kookblaasjes.



Lakfout 5: Kleurverschil

De kleur komt niet exact overeen met de oorspronkelijke autokleur. Misschien is er een verkeerde variant gebruikt, misschien is er niet genoeg uitgespoten, maar waarschijnlijk kwam de oorspronkelijke lak van de auto niet exact overeen met de code en had er iets meer bijgetint moeten worden.

Een typisch gevalletje Rapid Repair. Zegt directeur Sleutelaar niets, dan rijdt de klant er mee door. Legt hij uit dat betaalbaar herstel mogelijk is, dan heeft hij een gereede kans op extra omzet.

"Samenwerking tussen het autobedrijf en onze 155 Acoat Selected schadeherstelbedrijven is van groot belang", vindt Sikkens Autolakken. De Slimme Sleutelaar doet er dan ook goed aan om als loket voor schadeherstel op te treden: "Door dat te doen biedt het autobedrijf extra dienstverlening aan zijn klanten en genereert het omzet bovendien." Nog meer service en omzet liggen voor het grijpen als directeur Sleutelaar attent is op kleine schades aan ex- en interieur van zijn klantenauto's. Speciaal voor dit soort schades ontwikkelde Sikkens namelijk het Rapid Repair-concept. Dat omvat naast lakreparaties alternatieve reparatietechnieken voor bijvoorbeeld brandgaten in bekleding en beschadigingen aan het dashboard. Als hij vervolgens een cursus Systeemdefecten volgt is directeur Sleutelaar een expert in de beoordeling van lakfouten. Alleen al vanwege het Probleempreventie-boek dat hij na afloop mee naar huis krijgt is die cursus al meer dan de moeite waard. De foto's bij de Lakfouten Top 5 komen uit dit boek.

PPG: In principe geen fouten

"De loketfunctie voor schadeherstel die De Slimme Sleutelaar nastreeft past heel goed in de doelstelling van 'customer intimacy'", vindt PPG. En de kwaliteit van het schadeherstel hoeft geen probleem te zijn: "Bedrijven die aangesloten zijn bij de Focwa geven garantie op het geleverde werk." Bovendien: "De autoschadeherstelmarkt is een (zeer) professionele markt. De tools die door diverse leveranciers worden aangeboden voldoen aan de strengste eisen en spelen in op de laatste trends in carrosserie-

materialen etc. In principe zijn er dus per definitie geen fouten meer te ontdekken." Een fouten Top 5 of een overzicht van mogelijke lak- of reparatiefouten kan PPG dan ook niet geven. Mocht directeur Sleutelaar meer uit zijn relatie met zijn schadeherstelpartner willen halen, adviseert PPG hem de Caris-cursus voor receptionisten te volgen. Die kan hem helpen klanten te overtuigen niet met kleine schades door te rijden, maar die economisch verantwoord te laten herstellen.

Soorten Schadeherstelprocessen



Caris staat voor Car Repair Identification System. Op de Caris-cursus voor receptionisten leert directeur Sleutelaar onderscheid te maken tussen de vier reparatiemethoden en kan hij zijn klanten betaalbaar herstel bij kleine schades bieden.

Metalak: Promotie voor extra omzet

Metalak komt met een heel praktisch advies voor directeur Sleutelaar: "Werk samen met een professioneel schadehersteller. Die werkt onder Eurogarant met kwaliteitsborging en geeft Focwa-garantie op zijn werk." Ook bedrijven aangesloten bij de Stichting Schadegarant geven garantie. Merkgarantie als het gaat om een merkgebonden schadeherstelbedrijf en anders Focwa-garantie.

"Kwaliteit hoeft dus geen issue te zijn", zegt Metalak. "Maar wij kunnen ons voorstellen dat u ook zelf enige kennis in huis wilt hebben om uw klant op de juiste wijze te benaderen."

Daarvoor biedt Metalak een aantal bedrijfsgerichte cursussen. Zo zijn er de herkenningstrainingen voor balied medewerkers om schade op te nemen en applicatietrainingen voor schadeherstellers om valkuilen in de toekomst te vermijden. Belangrijk onderdeel van die applicatietrainingen is

het herkennen van veel voorkomende lakstoringen. Op www.metalak.nl geeft Metalak inzicht in een hele reeks van die storingen.

Daarnaast heeft Metalak een methode ontwikkeld om directeur Sleutelaar precies voor te rekenen wat hij mogelijk nog meer aan schadeherstelwerk kan acquireren als hij zijn klanten wijst op de mogelijkheden van cosmetische reparaties aan interieur- en exterieurdelen zonder vervanging. Dat gaat dan om bekleding-, dashboard-, steenslag-, voorruit-, bumper-, en velg-reparaties, maar ook om ontgeuren, spotrepair en uitdeuken zonder spuiten. Ook de omloopsnelheid van zijn occasionvloot kan hij op die manier verhogen. Behalve voor de rekenmethode zorgt Metalak ook voor promotiemateriaal waarmee De Slimme Sleutelaar deze reparatiemogelijkheden onder de aandacht van zijn klanten kan brengen. ●



Blistering

Metalak kan geen Lakfouten Top 5 samenstellen maar toont wel een hele reeks van lakstoringen op www.metalak.nl. Blistering is er daar een van. Blisters zijn kleine blaasjes in de lakopbouw. Ze kunnen ontstaan als de ondergrond voor het spuiten vocht heeft geabsorbeerd. Bijvoorbeeld doordat de luchtvochtigheid te hoog was of doordat het oppervlak met de hand is aangeraakt.



Polijstvlakken

Op de lak zijn ringvormige polijstvlakken met een verminderde glans zichtbaar. Die kunnen ontstaan door gebruik van een verkeerd polijstmiddel of doordat de aflak nog niet goed droog was toen met polijsten begonnen werd.

R-M: Kies juiste partner

"Schadeherstel kan voor De Slimme Sleutelaar een prima aanvulling op het producten- en diensten-aanbod zijn", vindt R-M. Maar daarbij is het wel belangrijk dat directeur Sleutelaar kiest voor: "een partnerschap met een schadebedrijf dat streeft naar continue kwaliteit en maatregelen neemt om het aantal lakfouten te reduceren tot praktisch nul." Dat klinkt prachtig, maar hoe vind je zo'n partner. Eenvoudig, zo lijkt het: "Die partner móet samenwerken met een professionele lakleverancier die méér kan betekenen dan alleen het leveren van lak." Directeur Sleutelaar raadt het al, R-M Autolakken is zo'n leverancier: "Inderdaad, wij lichten schadebedrijven kritisch door en dragen verbeterpunten aan om de kans op lakfouten te verkleinen. Spuiters bieden wij een uitgebreid trainingspakket aan. Ons kleursysteem met origineel gespoten lakstalen voorkomt kleurproblemen en onze nauwe banden met moederbedrijf BASF zorgen ervoor dat we altijd producten hebben die inspelen op de nieuwste trends in de auto-industrie."

Nieuwe producten

"Goed, tot zover de reclameboodschappen", denkt directeur Sleutelaar, maar R-M meent het: "Een

goed voorbeeld van zo'n 'trend' waarop we inspelen, is het toegenomen gebruik van kunststof. Als kunststof onderdelen gespoten moeten worden, moeten de juiste primers en/of het juiste grondmateriaal gebruikt worden. Anders ontstaan lakfouten. Daarom hebben we kort geleden een nieuwe primer op de markt gebracht onder de naam 'Flexpro'. Die maakt het mogelijk de lak aan te passen en zo ook te gebruiken als een primer voor gebruik op kunststof. Dat voorkomt kwaliteitsproblemen." En voorruit, nog een voorbeeld: "Autofabrikanten gebruiken steeds meer watergedragen materialen. Hierdoor

worden lakken gevoeliger voor oplosmiddelen. Om bij het herstellen van deze auto's lakfouten te voorkomen hebben wij een watergedragen primer en een watergedragen filler ontwikkeld. Die tasten de in de fabriek gespoten lakken niet aan."

Gewoon op training

Gelukkig kan directeur Sleutelaar ook gewoon bij R-M op training. Dan leert hij aan de hand van praktijkvoorbeelden en foto's hoe lakstoringen ontstaan en hoe hij ze kan herkennen. Voordat directeur Sleutelaar op training gaat helpt R-M hem vast op weg met een Lakfouten Top 5. ●

Lakfouten Top 5

Lakfout 1: Onthechting

Onthechting ontstaat doordat de aanbevolen werkwijze niet nauwkeurig wordt opgevolgd. Bijvoorbeeld een verkeerde mengverhouding, een onjuist aantal lagen of een te korte uitdamp tijd.

Lakfout 2: Randaftekening

Als de oude laklaag niet fijn genoeg is afgeschuurd blijven de randen zichtbaar.

Lakfout 3: Stofinsluiting

Vuile filters in de spuitcabine zorgen voor stofdeeltjes op de natte lak.

Lakfout 4: Wolkvorming

Door onregelmatig spuiten of een te korte uitdamp tijd tussen de spuitlagen is de originele lak niet helemaal gedekt.

Lakfout 5: Blistering

Blisters zijn waterblaasjes in de verf. Ze ontstaan als de ondergrond onvoldoende is gereinigd voor het spuiten.

Glasureit: Garantie en kennis

Glasureit adviseert directeur Sleutelaar zeker om als loket op te treden voor schadeherstel: "Als het op de juiste manier gebeurt helpt het zowel uw winstgevendheid als uw klanttevredenheid." Met 'de juiste manier' bedoelt Glasureit dat directeur Sleutelaar een helder contract afsluit met een goed schadeherstelbedrijf. Daarmee voorkomt hij misverstanden achteraf. Verder moet de receptionist die de schades aanneemt weten waar hij het over heeft: "Hij moet kleine schades herkennen en de klant wijzen op voordelige reparatiemethoden."

Het herkennen van de kwaliteit van schadeherstel vraagt uitgebreide kennis en ervaring, weet Glasureit. Daarom adviseert men directeur Sleutelaar met een Focwa Eurogarant schadeherstelbedrijf in zee te gaan. Maar: "Mocht u daarnaast ook zelf meer willen weten over het herkennen van lakfouten, volg dan onze cursus Lakinspectie." Die is speciaal ontwikkeld om medewerkers van autobedrijven en importeurs in staat te stellen, schadeherstel op de juiste wijze te beoordelen. Een alternatief is de brochure: 'Uw leidraad bij lakschade als gevolg van Lakfouten'. Directeur Sleutelaar heeft hem maar vast gedownload via www.glasureit.nl.

Moderne carrosserieën

Glasureit gaat uitgebreid in op onze

vraag over lakfouten bij schadeherstel aan moderne auto's: "Ja, nieuwe technieken zorgen voor nieuwe fouten, maar niet op lakgebied. Wel treden meer fouten op bij schadeherstel in het algemeen. Denk bijvoorbeeld aan de komst van nieuwe elektronica. Die vergt veel van de schadehersteller. Praten we echter uitsluitend over lakken, dan is de behandeling van steeds gecompliceerder samengestelde carrosserieën beslist niet moeilijker geworden."

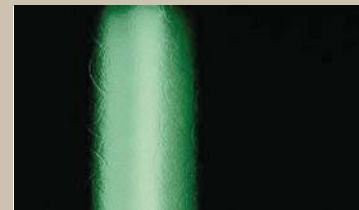
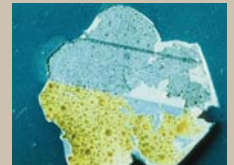
Dankzij bedrijfsadvies, trainingen en nieuwe producten moeten de klanten van Glasureit de uit meerdere staalsoorten opgebouwde carrosserieën de baas kunnen. Een voorbeeld: "Het risico bestaat dat de schadehersteller voor alle verschillende staalsoorten, aluminium en kunststoffen een eindeloze variatie aan potjes en pannetjes in de mengkamer heeft staan. Uiteindelijk kan hij daar dan zelf geen wijs meer uit. Dat vergroot de kans op fouten: voor welke ondergrond moet hij nu welk product gebruiken? Het is dus zaak dat de schadehersteller met een overzichtelijk en universeel toepasbaar systeem werkt. Het Glasureit Ratio-systeem is toepasbaar op staal, verzinkt staal, aluminium en veel toegepaste kunststoffen. Daardoor is het praktisch onmogelijk om een verkeerd product te kiezen voor een bepaalde ondergrond." ●

Lakfouten Top 5: "Volg de werkinstructies!"

Het Glasureit Ratio-systeem is toepasbaar op staal, verzinkt staal, aluminium en veel toegepaste kunststoffen. Kan er dan helemaal niets meer misgaan? Toch wel: "Lakfouten ontstaan als werkinstructies niet goed worden opgevolgd." Uit de gevolgen daarvan heeft Glasureit zijn Lakfouten Top 5 samengesteld.

Lakfout 1: Onthechting

Meestal als gevolg van niet goed reinigen voor het spuiten. Maar ook een ongeschikte primer, onvoldoende schuurwerk of te dun opgebracht grondmateriaal kan de oorzaak zijn.



Lakfout 2: Schuurkrassen

Als te grof schuurmiddel wordt gebruikt krimpt de lak sterker in de groefjes omdat de laklaag daar dikker is.

Lakfout 3: Kleurverschillen 1

Kleurverschillen kunnen ontstaan door een verkeerde mengverhouding maar ook door een verkeerde druk bij het uitspuiten. Het kan zijn dat het kleurverschil alleen zichtbaar is bij kunstlicht. Dat verschijnsel wordt metamerie genoemd.

Lakfout 4: Kleurverschillen 2

Nog een oorzaak van kleurverschil kan eenvoudig weg een verkeerde kleurselectie zijn. Fouten zijn nu eenmaal menselijk.

Lakfout 5: Onvoldoende organisatie in het werkproces

Eigenlijk geen lakfout maar de oorzaak van heel veel fouten. Onvoldoende organisatie leidt tot slecht lezen en slordig werken. Willekeurig voorbeeld: in dit geval kreeg de basislak te weinig tijd om uit te dampen voor de blanke lak er overheen werd gespoten. Het gevolg: wolkenvorming.

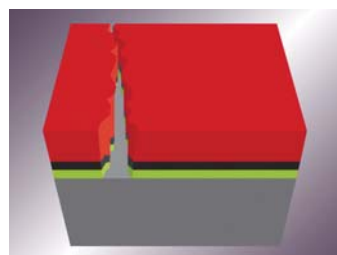


DuPont Refinish: Goede training

"Uiteindelijk is voor een goede beoordeling van schadeherstel gedegen kennis nodig", vindt DuPont Refinish. Daarom organiseert DuPont in haar trainingcentra in Breda en Mechelen basistrainingen om lak-

fouten te kunnen beoordelen. Wat de veelheid aan materialen aan de moderne autocarrosserie betreft, die vragen extra aandacht in het schadeherstelbedrijf: "Ze vragen het gebruik van een grotere mix van pro-

ducten. Zeker bij het lakken van kunststof onderdelen gaat het nog wel eens fout. Ook een gebrek aan voorbereiding en te weinig aandacht voor het onderhoud van compressoren en filters leidt tot lakfouten. ●



In de trainingcentra van DuPont komen lakfouten uitgebreid aan de orde. Hoe bijvoorbeeld ontstaan barstjes of rimpels in pas opgeleverd spuitwerk?