

**Auto & Motor**  
**TECHNIEK**

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

# Schadebedrijf met partners op mobiliteitsplein

# Samen sterker

Wie op weg naar de snelweg langs het bedrijfsterrein rijdt waar ABS-herstelbedrijf Tiemessen is gevestigd, denkt eerder een keurig kantoorgebouw te zien dan een autoschadebedrijf. Op het industrieterrein wijst een bordje naar een 'mobiliteitsplein', met onder meer ABS Autoschade Tiemessen. Dat plein is symbolisch voor de visie van Chris Tiemessen: "je moet het samen doen".

In een nieuw pand met nieuwe inrichting op een nieuw plein zet Chris Tiemessen een in 1920 begonnen familietraditie voort. Begon grootvader als schilder daarnaast met het lakken van koetsen, zijn ouders stortten zich ruim vijftig jaar geleden op autoschadeherstel, er is inmiddels een tweede aannamepunt in Apeldoorn bij-

Twee bedrijven, één stijl. Bewust koos Tiemessen voor een mooie en tijdloze bakstenen gevel, naar de buitenzijde van het samen met andere ondernemers opgezette 'mobiliteitsplein' gericht. Het bijpassende Bosch Car Service-bedrijf is in meerdere opzichten partner voor Tiemessen.

gekomen Het oude bedrijf bood geen ruimte meer om er nog eens een stukje aan te bouwen, dus moest er maar eens iets heel nieuws komen. Een jaar geleden trok Tiemessen erin, maar het werd veel meer dan een geheel nieuw gebouwd en ingericht bedrijf, met natuurlijk een goed doordachte indeling. Er zit een veel diepere gedachte achter, "wel een beetje een gok", zegt Chris Tiemessen erover. Hij besloot gemene zaak te maken met andere ondernemers die aan een nieuw bedrijfspand toe waren. Zo ontstond een 'mobiliteitsplein' met een reeks voertuiggerichte bedrijven. Vanuit de centrale gedachte dat allen erbij gebaat zijn om zoveel mogelijk klan-



Chris Tiemessen is heel tevreden dat zijn plan voor een 'mobiliteitsplein' de gehoopte klantenaantrekende werking blijkt te hebben. Iemand met hart voor het schadeherstel, maar ook met een realistische blik op de wereld buiten zijn eigen specialisme.

ten zo vaak mogelijk naar het plein te trekken, zodat ze letterlijk zien wat daar allemaal te koop is.

### Een kwestie van gunnen

"Ik kan nu wel zeggen dat het heel goed is uitgepakt", voegt Tiemessen hieraan toe. "Je hebt







De nieuwe bedrijfshal met ruime hoogte en veel licht werd vrijwel geheel nieuw ingericht. We kijken richting carrosserieherstel, verder naar achter de goed verlichte spuitvoorbereiding, rechts (niet zichtbaar) montageplaatsen en daarachter de spuitcabines.

Foto's: Jan Liefstink



wel mensen nodig die op één lijn zitten, die je kunt vertrouwen”, doelend op de andere ondernemers die nu het netjes in één stijl bebouwde plein bevolken. Deels in het pand van Tiemessen zelf, maar onder eigen verantwoordelijkheid. Bedrijven die elkaar aanvullen en onderling diensten kunnen uitwisselen.

“Samen sta je altijd sterker”, is de overtuiging van Tiemessen, die heel goed weet dat de schademarkt krimpt en de marges niet tot vrolijkheid stemmen. Maar het is niet vanuit een zwakke positie dat dit opmerkelijk samenwerkend mobiliteitsplein werd bedacht. Heel het gesprek met Tiemessen staat in het teken van ‘je hebt anderen nodig, je moet elkaar iets gunnen’. “Service aan de klant moet altijd voorop staan, die komt immers je brood brengen, daar mag je best dankbaarheid voor tonen.” Dus wordt elke gerepareerde auto afgeleverd met een slagroomtaartje erbij.

Kijk, daar is niet alleen de klant blij mee, maar ook de bakker. En wat kost zo'n attentie nou helemaal? Je bouwt wel aan klantentrouw, niet zo eenvoudig te bereiken als men gemiddeld maar eens per vijf jaar schade heeft. Zelf is Tiemessen ook graag een trouwe klant, die niet meteen van leverancier wisselt voor een ietsje lagere prijs, maar veel liever een langdurige relatie aangaat waarin vertrouwen wordt opgebouwd. Met dat vertrouwen komt ook raad en advies, waar Tiemessen met gerust hart gebruik van maakte bij het opzetten van zijn nieuwe bedrijfspand. Waar overigens nog veel verder over is doorgedacht: “ik wilde een meervoudig bruikbaar gebouw, waar je ook nog ooit iets anders in kan vestigen, je weet maar nooit”. Het pleinplan komt mede voort uit de gedachte dat je niet alles zelf in huis kan en moet hebben, het is economisch beter om bepaalde dingen buiten het eigen specialisme aan een ander te gunnen.

### Multifunctioneel

Wat vinden we allemaal op het mobiliteitsplein dat Tiemessen in gedachten kreeg? Er zit een

Alleen een pas aangeschafte grote en kleine Celette-richtbank gingen mee uit het oude bedrijf. Alle moderne apparatuur is in huis, zoals hier voor puntlassen. “Je zult zonder meer wel moeten investeren in zulk gereedschap”, vindt Tiemessen. Let op de trechter van de centrale luchtafzuiging die rondom in de hal hangt.



Opgeruimd staat netjes: in de wanden zijn leidingen voor afzuiging, lucht, stroom enzovoort verwerkt. Overal bij de hand, zonder overal rondslingerende draden en slangen. Ook overal schuifdeurkastjes in de wand, zodat kleinmateriaal niet in de weg maar wel onder de hand ligt.

universeel autobedrijf met Bosch Service tegenover het schadebedrijf. “Ik heb geen uitgebreide diagnosetesters, al heb je die als carrosserietechnicus wel eens nodig. Daarvoor gaan we naar een merkdealer, of hier naar de overkant, de Bosch Service. Er is geen beginnen aan om steeds weer nieuwe en slimmere testers aan te schaffen, en dan ook nog een aantal verschillende om alle merken auto's aan te kunnen.” Boven de showroom van dat prima draaiende universeelbedrijf zit een heel knus ingerichte Mazda MX-5 verkoopspecialist. Een motorfietsreparateur huist nu nog in de werkplaats van de Bosch Service, maar verhuist binnenkort naar een eigen vertrek dat hij huurt in het pand van Tiemessen. Zelf heeft die een wasplaats gemaakt, ook open voor het publiek. Een ideale manier om automobilisten regelmatig naar het bedrijf te trekken, zodat als ze een keer schade hebben... Daarnaast gebruiken natuurlijk Tiemessen zelf en de autobedrijven deze wasgelegenheid.

Ernaast in het pand zit een zelfstandig poetsbedrijf, dat vanzelfsprekend ook weer diensten verleent aan de autobedrijven rond het plein. Een hoek van het gebouw is gereserveerd voor een eveneens zelfstandige autoshop, nog een

## SCHADEHERSTEL

ABS Autoschade Tiemessen

Nog niet helemaal klaar is de 'multifunctionele' cabine. Luchtdrogers aan de wand, een infrarood-droogarm ziet u in werking, rechts in de hoek het kastje met een uv-drooglamp. Een cabine dus die voor elke spuittechniek geschikt is, zowel voor hele auto's als snel af te werken onderdelen. Er moet alleen nog een drager ingebouwd worden om onderdelen te kunnen ophangen.

manier om regelmatig klanten naar het plein te trekken. Allemaal kleinschalige bedrijven die op deze manier toch niet helemaal alleen staan.

### Opleiding moet doorgaan

In het herstelwerk heeft Tiemessen tien man aan de slag, met daarnaast nog twee mensen voor receptie en administratie. "Dat zal niet méér worden. De markt krimpt, voorlopig is de sanering van de branche nog niet voltooid, er gaan nog wel een paar bedrijven dicht." Met dit personeel kan Tiemessen goed draaien.

Vakbekwame mensen zijn niet gemakkelijk te vinden, maar er is heel weinig verloop. "Je moet ze wel blijven uitdagen, het moet spannend blijven", geeft Tiemessen aan als recept voor trouw personeel. Zo worden er regelmatig opleidingen gevolgd, je zult immers moeten blijven met de nieuwste materialen en technieken. "Het is kortetermijndenken als je liever geen productieve tijd offert voor opleidingen. Je kunt niet buiten het actueel houden van je kennis, je moet weten van puntlassen, hardsolderen en kunststoftechniek."

Dus wordt in dit schadebedrijf met de modernste middelen gewerkt, en kan men bijna iedere klus aan. "Maar je hebt natuurlijk niks aan het nieuwste lasapparaat als er niemand in huis is die weet hoe ermee om te gaan." Aluminium?



"Niet moeilijk, als je maar gescheiden gereedschap gebruikt en een gescheiden werkplek. En natuurlijk iemand de juiste opleiding geeft." Alleen aan klinkverbindingen begint men niet, dat gaat door naar een specialist voor bijzondere gevallen zoals een BMW 5-serie, Jaguar XJ of Audi A8. Maar er staan wel brommobielen in de werkplaats, met kunststofcarrosserie die gerepareerd moet worden. "Die hebben ook wel eens schade, dat willen ze graag gemaakt hebben want zo'n ding is een behoorlijk dure aanschaf."

### Handig inrichten

"Echt grote schades krijg je vrij zelden meer te verwerken, richten komt niet vaak voor. Met grote schade is een auto gauw economisch total loss, en veel automobilisten willen een auto daarna toch niet meer terug, ook al is 'ie helemaal volgens de fabrieksnormen gerepareerd." Op andere gebieden is bepaald niet gespaard. "Ik wilde een hal met veel licht, waar ook hoge bestelauto's in passen en geheven kunnen worden. Er zit een interessante markt in herstel van

**Achter in het bedrijfspand heeft Tiemessen een rollover-automaat en twee wasplaatsen, tegelijk in dienst van de bedrijven op het mobiliteitsplein, en ten dienste van commercieel publiek gebruik.**

lichte bedrijfswagens." Een mooi opgehangen centrale afzuiging zorgt voor de afvoer van lasdampen of uitlaatgas. Zo zijn er ook centrale leidingen met bij elke werkplek aansluitingen voor perslucht, stroom en dergelijke. Ingebouwde kastjes maken trolleys en stellingen met verbruiksmaterialen overbodig. Een persje maakt meteen korte metten met gebruikt afplakpapier.

Zo houd je de zaak makkelijk schoon en opgeruimd. Over de inrichting is eerst overlegd met AEN/Hamer Techniek die de apparatuur leverde. Ook doordacht is de opbouw van een CWN 'all-in-one' cabine, naast een traditionele droogcabine. "We gebruiken infrarood- en uv-droging, alleen al vanwege de energiekosten die veel lager zijn dan bij het opstoken van een droogcabine. Je wilt je gasverbruik omlaag hebben, dan kun je zulke technieken niet laten liggen. Het werkt ook snel, handig voor deelreparaties. Maar je moet toch stofvrij werken, dus dan een cabine waarin al die technieken gebruikt kunnen worden. En waar je net zo makkelijk een hele auto in kwijt kunt, als snel een los scherm of bumper spuiten."

Chris Tiemessen is niet zo overtuigd dat spotrepar geweldig nieuwe mogelijkheden biedt. "Dat deden we eigenlijk altijd al. We kunnen net zo aantrekkelijke tarieven maken als spotre-



Een hoek van het bedrijfspand huisvest een auto-shop. Wat poets- en smeermiddelen, kleine onderdelen, stereo en navigatie, als aparte onderneming een van de klantentekkers voor het grote geheel van het mobiliteitsplein.





## SCHADEHERSTEL

ABS Autoschade Tiemessen



De 'klassieke' spuitcabine is van fors formaat en vooral voldoende hoogte, zodat ook lichte bedrijfswagens in de hoogste en langste versie passen. "Zeker een interessante markt, iets om niet te laten liggen", zegt Tiemessen.

pair specialisten. Ik geloof er niet in dat je daar een apart bedrijf op kunt laten draaien, of veel nieuwe klanten trekt."

### Moeizaam cijferen

Het kost alles bij elkaar natuurlijk wel wat. "Je moet investeren om het bedrijf gezond te houden, maar ook baas in eigen huis blijven en niet teveel financieren. Maar dan moet je ook wel de ruimte en marge krijgen om te kunnen investeren." Dat voert naar een teer onderwerp. "We hebben met zijn allen twintig jaar geleden de



In het kleine magazijn staan niet alleen de karren met nodige reparatiedelen klaar, maar ook allerlei soorten herstelgereedschap, van lasapparatuur tot een bord vol 'uitdeuken zonder spuiten'-hulpstukken.

gestuurde schadestroom op gang gebracht. Iedereen blij, makkelijker voor de opdrachtgevers en vaste klandizie voor het schadebedrijf. Maar nu moet ik veel te veel cijferen met allerlei complexe computerprogramma's om een heleboel ijkpunten bij te houden, in plaats van mijn bedrijf te leiden moet ik computerexpert worden." Kort en goed stelt Tiemessen dat de rek er nu echt uit is. "Natuurlijk probeer je als ondernemer zo economisch mogelijk te werken. Ze moeten je wel wat marge laten om te investeren. Want er wordt wel verwacht dat je de beste en modernste technieken gebruikt." Dat laatste wil ook zeker Tiemessen, die naast service de kwaliteit voorop stelt, zo houd je tevreden en vaste klanten. "Al sinds 1993 hebben we een ISO-certificaat." Sinds kort is nog een instrument beschikbaar. Voor zijn 90 leden verstuurt ABS Autoherstel vijf dagen na voltooiing van een reparatie de klant een tevredenheidsenquête. "Er komt waardevolle informatie uit, zie ik nu al", horen we van Chris Tiemessen.

### De blik vooruit

Over informatie gesproken. Krijgt het herstelbedrijf van autofabrikanten de benodigde inlichtingen over bevestigingsmethoden, materiaalgebruik, technische demontage en zo meer? "Over niet al te lange tijd zullen ze allemaal wel moeten. Lang niet alle merken zijn scheutig met informatie. Maar daar houdt ook FOCWA zich intensief mee bezig, daar kunnen we het opvragen. Alleen kan het dan wel een of twee dagen duren voor ze het hebben."

Misschien komt het op termijn in het schadebedrijf tot merkspecialisatie, kijkt Tiemessen vooruit. Het zou ook een idee zijn om meer gebruik te delen te benutten, meent hij al heel lang. "Waarom op een auto van drie, vier jaar oud



Een brandschone lakmengruimte laat haast geen vluchtige stoffen in de lucht komen. Tiemessen is trouw aan Sikkens lakken, zoals klantentrouw voor hem bij alles belangrijk is. Bovendien doet hij graag zijn voordeel met de adviezen die hij als Acoat Selected-partner krijgt.

een nieuw deel zetten en niet iets dat ook drie, vier jaar oud is?" Het gebeurt wel, in verband met speciale autoverzekeringen. Maar het ontbreekt nog steeds aan een goede organisatie en kwaliteitsgarantie voor alle demontagebedrijven, daarom komt 'gebruikt' niet echt van de grond.

"Te weinig samenwerking daar", constateert Tiemessen. En daarop heeft hij nu juist zijn nieuwe bedrijf gebouwd. Mooi handig ingericht, zodat er weinig met auto's heen en weer geschoven hoeft te worden, en alles bij de hand is zonder dat het in de weg staat. Maar niet meteen volgepropt met alle denkbare apparatuur. Altijd met de overweging of de investering er weer uitkomt, of dat je bepaalde dingen beter aan een ander kunt gunnen.

Dan gunnen die anderen ook jou weer wat. Het is verstandig verder te denken dan alleen schadeherstel. Met hoge kwaliteit en service maak je wel tevreden klanten, maar je ziet ze in deze bedrijfstak gemiddeld toch maar eens per vijf jaar terug. Alleen als je meer biedt dan schadeherstel houd je vaker contact, leg je al contact voordat er schade valt. Ook in de gestuurde schadestroom kan de klant nog kiezen wie de reparatie gegund wordt.

Het is natuurlijk nogal een onderneming, zo'n heel mobiliteitsplein opzetten om jezelf goed in beeld te brengen. Dat kun je niet alleen, samenwerken is de boodschap. In Vaassen is te zien hoe mooi dat kan werken als je elkaar helpt. ●

Peter Fokker