



Job Haefkens met beoogd opvolger en mede-eigenaar Marc Bouwman.

WERKPLAATS PRAKTIJK

Eerlijkheid, flexibiliteit en investeringsbereidheid

De coronacrisis hakt er flink in bij schadeherstelbedrijven. Met het onafhankelijke schadeherstelbedrijf van Job Haefkens in Sint Anthonis gaat het daarentegen crescendo. “In het eerste kwartaal hebben we een omzetverlies geleden ten opzichte van vorig jaar van nog geen 900 euro. Daarna is het alleen maar drukker geworden.” Tekst Emil Peeters

Het is niet zo dat het coronavirus aan Sint Anthonis voorbij is gegaan. Met achttien doden is het kleine Brabantse dorp zwaar getroffen. Job Haefkens: “Ook in Boxmeer, Mill en Cuijk, de dorpen in de buurt, zijn aardig wat mensen overleden. Dat we het werk toch hebben kunnen behouden, kan ik redelijk verklaren. Grote schadeherstelbedrijven zijn afhankelijk van leasemaatschappijen of verzekeringsmaatschappijen. Wij zijn maar een klein bedrijf en werken veel voor onafhankelijke garagebedrijven. Die zijn door

de coronacrisis veel minder hard getroffen. Je merkte wel dat de verkoop gebruikt even stakte, maar die is alweer bijna op het oude niveau. We zitten dicht bij Duitsland, dus veel bedrijven halen daar hun occasions vandaan. Daar zit wel eens een krasje op, waarvoor ze bij ons komen. We hebben onlangs een groot autobedrijf uit de buurt als klant erbij gekregen, omdat die niet tevreden was over de schadehersteller waar ze eerst zaken mee deden. Zo zie je ons bewerkingsgebied alleen maar groter worden.” Er is wel een voorwaarde aan het succes. “Je

moet investeren. We hebben alles in huis: diagnoseapparatuur, GMTO Connect, we kunnen klinkverbindingen maken, we zijn gecertificeerd voor herstel aan elektrische auto's en we hebben ADAS-apparatuur besteld voor als we volgend jaar verhuizen naar een grotere hal hier op het terrein. Dan maak ik daar een aparte werkplek voor ADAS-kalibratie en uitlijnen. De auto's die mijn klanten uit Duitsland halen, zijn soms maar een paar maanden oud. Die maken wij weer als nieuw, maar zijn toch aantrekkelijk geprijsd. Die auto's hebben de laatste technologie aan boord, dus daar moet je wel mee om kunnen gaan. Daarnaast zijn het persoonlijke contact en de service die wij als klein bedrijf kunnen bieden belangrijk voor ons succes.”

SCHADESTURING

Na een leven lang in schadeherstel begon Job Haefkens in 2014 toch weer een eigen, onafhankelijk schadeherstelbedrijf. De reden daarvoor is de wending die de schadesturing



Haefkens Autoschade

De geschiedenis van Haefkens Autoschade is kort: opgericht in Sint Anthonis in 2014. De geschiedenis van Job Haefkens in autoschade is iets langer: zijn vader had al een schadeherstelbedrijf, en zelf stond hij mede aan de wieg van schadeherstelketen ABS. Hij was eigenaar van een groot ABS-schadeherstelbedrijf in Malden met 22 man personeel en was een van de eerste bedrijven in het Acoat Selected-partnerprogramma van AkzoNobel. Toen de steeds verdergaande schadesturing hem tegen begon te staan en hij bovendien in 2003 getroffen werd door een zware hersenbloeding, heeft hij zijn bedrijf verkocht. Na zijn herstel was hij tien jaar lang in dienst bij Bart Ebben, met wie hij de automatisering verder heeft ontwikkeld. Maar het bloed kruipt waar het niet gaan kan en in 2014 startte hij zijn eigen, onafhankelijke schadeherstelbedrijf. In 2021 verhuist het bedrijf op hetzelfde terrein naar een groter pand, waar zonnepanelen het bedrijf voor een belangrijk deel van energie zullen voorzien.

'Verzekeringsmaatschappijen draait het alleen maar om geld. De gevolgen daarvan zien wij hier dagelijks.'

heeft genomen. "Oorspronkelijk was schadesturing bedoeld om de schade-expert overbodig te maken door betrouwbare schadeherstelbedrijven zelf schades te laten indienen. Door steekproeven hielden ze daar een beetje zicht op. Verzekeraars vonden op een gegeven moment dat het goedkoper moest, vanuit het wantrouwen: bedonderd worden was toch, dus er moet wat van de prijs af. Hoe er hersteld werd, interesseert die mensen helemaal niets. De gevolgen daarvan zien wij dagelijks in ons bedrijf."

Job Haefkens pakt een stuk van een dorpel van de werkbank. "Dit is geplamuurd. Niet uitgedeukt, gewoon over het zand heen geplamuurd, zilverkleurig gespoten om het op metaal te doen lijken en klaar. Dat soort dingen komen we hier echt dagelijks tegen."

Het is het gevolg van de veelal te lage uurtarieven die afgesproken worden en daarbij de 'service' van gratis vervoer en dergelijke. Job Haefkens: "Terwijl wij aan autobedrijven een uurloon rekenen van 68 euro. Dat is een eerlijke prijs, voor eerlijk werk. We rekenen een uur als het een uur is, geen twee uur. Trouwens, veel bedrijven weten donders goed wat er voor een bepaalde klus staat, dus eerlijkheid duurt het langst. Als ik zeg: een onderdeel moet worden vernieuwd, dan wordt het ook vernieuwd en

dan ga ik het niet achter iemands rug om toch uitdeuken. Aan autobedrijven bereken ik onderdelen netto door, daar hoeft ik niets aan te verdienen. Het autobedrijf kan ze immers ook zelf bestellen. Service verlenen en de mensen inzicht geven in wat we doen. En we leggen alle stappen vast in een dossier. Kunnen we altijd achteraf laten zien wat we gedaan hebben."

LEASE

Wat Job Haefkens ook zorgen baart, is de opkomst van privé lease. "De consument mag er benzine in doen en elke maand een bedrag aftikken. En o wee als hij boven het afgesproken aantal kilometers komt, dan mag hij pas goed aftikken. En als hij dan een keer schade rijdt, moet hij misschien een heel eind reizen, omdat er nu eenmaal met een

Job Haefkens: "Voor ondersteuning op electronicagebied kom je al gauw bij GMTO uit. Via een abonnement op GMTO Connect kunnen we elke auto uitlezen."

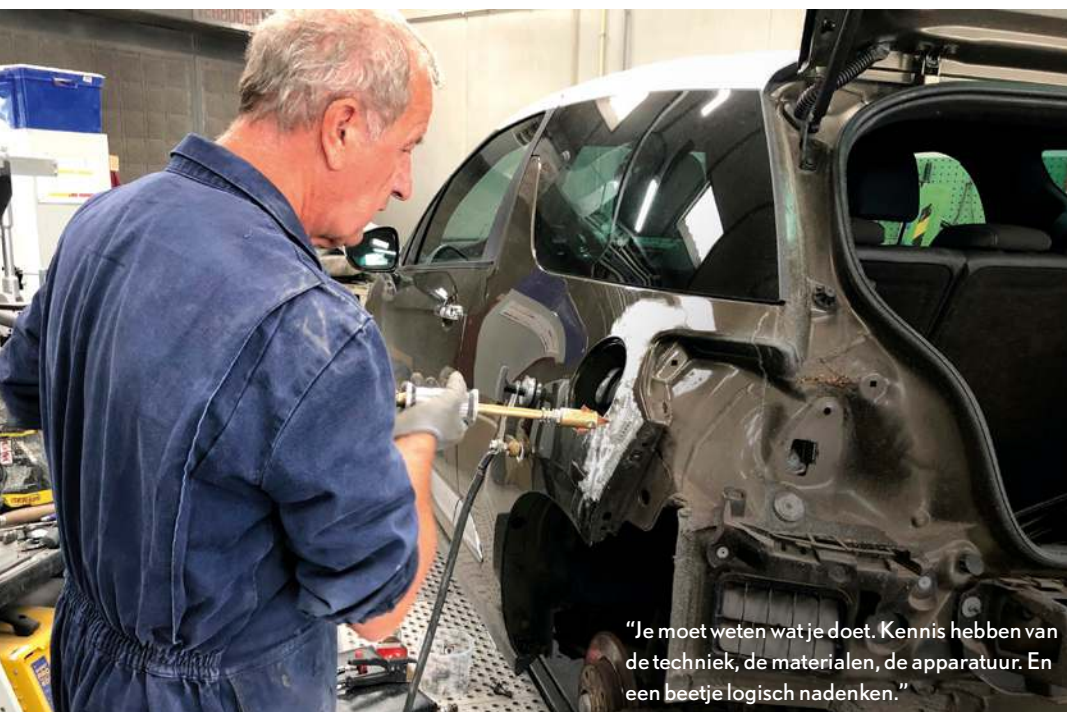


bepaald bedrijf een laag tarief is afgesproken. Niet goed hersteld? Kleurverschil in het spuitwerk? De berijder heeft er helemaal niets over te zeggen. Het is zijn auto niet."

Het werk voor leasemaatschappijen kan Haefkens missen. Verzekeringswerk daarentegen doet hij wel, ook voor verzekerden die een eigen risico hebben als ze bij Haefkens laten herstellen. "Voor dat wat hogere uurloon dat wij rekenen, kunnen we ook wel eens een keer een eigen risico wegpoetsen. Als ik voor een verzekeraar een schade van 4000 euro kan repareren, kan ik die 350 euro eigen risico wel voor eigen rekening nemen. Je moet een beetje flexibel zijn."

"Waar je ook flexibel in moet zijn, is de wens van mensen om een auto te kunnen behouden. Je kijkt dan of je gebruikte onderdelen kunt kopen, of je besluit niet uit te spuiten op aanliggende delen, maar recht af te spuiten, waardoor je ook weer kunt besparen."

Als het herstellen tot maximaal de helft van de dagwaarde ter sprake komt, een grens die veel verzekeraars hanteren, heb je Haefkens helemaal. "Het houdt geen rekening met de mensen. Die zijn vaak een auto kwijt na een goed herstelbare schade, krijgen slechts de dagwaarde uitbetaald, terwijl de opkoper een veelal belachelijk hoog bedrag betaalt voor het 'wrak', dat daarna 'creatief' gerepareerd wordt en weer in het verkeer terugkeert. Wat dat betreft hoop ik echt dat het volgsysteem in samenwerking met de RDW er komt, dat auto's gevolgd worden tijdens het hele schadeherstelproces. Dat ligt nu even stil door de coronatoestanden, maar dat traject wordt ongetwijfeld straks vervolgd, want het werkt ook criminaliteit in de hand. Schadeauto's



“Je moet weten wat je doet. Kennis hebben van de techniek, de materialen, de apparatuur. En een beetje logisch nadenken.”

worden opgekocht door Jan en alleman, soms zelfs gewoon op straat hersteld. Ik ken ook zo'n geval van een jonge knul die een total-loss Alfa Romeo had gekocht. Had hij voor zijn deur hersteld. Toen hij bijna klaar was, werd hij gestolen. Met als gevolg dat de verzekering die auto twee keer heeft betaald.”

STICHTING

Met Nieck-Jan Boschman is Job Haefkens tevens actief in de stichting Onafhankelijk Schadeherstel, waarin achttien onafhankelijke schadeherstelbedrijven zich hebben verenigd. Van die samenwerking had Haefkens zich wel wat meer voorgesteld. “Ik wilde daar eigenlijk meer uit halen. We hebben zo'n anderhalf jaar geleden het voorstel gedaan om een externe schade-expert het werk van

Een groter verband waarbinnen Haefkens Autoschade, en ook leden van de stichting, wel heel succesvol is, is Fixico. “We doen heel veel voor Fixico, ik denk op jaarbasis wel meer dan honderdduizend euro. En dat zijn niet alleen kleine schades, ook grotere. Dankzij Fixico hebben we een aantal grotere bedrijven met veelal vrij nieuwe auto's als klant gekregen, waar we nu geregeld werk voor mogen uitvoeren. Een van de bedrijven in onze stichting heeft daar ook echt zijn voortbestaan aan te danken. Ook daarvoor geldt weer: het zijn nieuwe auto's. Die moet je wel goed kunnen repareren.”

OPVOLGING

Dat vraagt investeren in kennis, in apparatuur. Dat doet Job Haefkens niet alleen voor zichzelf, maar ook voor zijn beoogd opvolger, Marc Bouwman. Diens intrede in het bedrijf is een mooi verhaal dat de menselijkheid van bedrijf tekent. Job Haefkens: “Die jongen kwam drie jaar geleden bij me met de vraag of hij mij kon helpen, omdat hij het niet naar zijn zin had bij het schadeherstelbedrijf waar hij werkte. Hij mocht daar niet spuiten. Dat vertrouwden ze hem niet toe. Bij mij mocht hij het proberen. De eerste keer ging best aardig, de tweede keer ging het mis, maar daar heeft hij van geleerd. Kocht op een gegeven moment zijn eigen spuitpistool en inmiddels heeft hij het goed onder de knie. Doet ook steeds meer facturatie en weet wat er omgaat in het bedrijf. Omdat ik toch aan het afbouwen ben, heb ik hem onlangs voor 40 procent mede-eigenaar gemaakt. Is voor mij ook een geruststellende gedachte voor als ik er helemaal mee stop.” <

‘Je moet investeren. Als je het werk uit het betere segment binnen kunt halen, kun je ook betere marges maken.’

leden te laten controleren, wat ze kan helpen om het schadeherstel uit het betere segment aan te kunnen pakken. Als je dat werk binnen kunt halen, kun je betere marges maken, maar daar was nogal wat weerstand tegen, met name van de leden die toch vooral restauratiebedrijven zijn. Dat we die kwaliteitsslag niet hebben kunnen maken, heeft de stichting wel een beetje op een dood spoor gezet.”

Cijfers en algemeenheden

Aantal doorgangen per jaar

Ongeveer 800

Verhouding zakelijke/particuliere klanten

50 50

Aantal monteurs

3

Aantal trainingsdagen per monteur per jaar

Gemiddeld 3

Uurloon excl. btw

68,00 euro

Specialisme

Totaalherstel

Voorkeursleveranciers

Dealers en Geevers

Lakmerk

PPG

Merkerkenning

Geen

Aantal leenauto's

2