

THE BLUE THING

Werkscan Compact: voorbeeldrapport

Autoschade De Wit: schadefoto's via WhatsApp blijven liggen

Bedrijf	Autoschade De Wit (fictief)
Branche	Autoschadeherstel
Omvang	6 medewerkers: 4 in de werkplaats, 2 op planning en kantoor
Periode	Augustus 2026
Werkprobleem	Klanten sturen schadefoto's via WhatsApp en mail; reageren en inplannen gebeurt tussen het werk door en duurt soms een dag.

Dit rapport is de uitkomst van een korte vragenlijst vooraf en één gesprek van 90 minuten met de eigenaar en de planner. Het beschrijft hoe de eerste klantreactie nu loopt, wat het kost, welke drie verbeteringen het meeste opleveren en wat een logische eerste stap is. Het is geschreven om zelf mee aan de slag te kunnen, met of zonder ons.

1. Hoe het nu loopt

Per week komen ongeveer 35 aanvragen met schadefoto's binnen, het grootste deel via WhatsApp, de rest via mail en het websiteformulier. De planner bekijkt de foto's tussen het werk door, vraagt om kenteken, de kant van de auto en de verzekeraar, geeft een eerste indicatie en belt of appt terug voor een afspraak.

Vier op de tien berichten komen 's avonds of in het weekend binnen en worden pas de volgende werkdag opgepakt. De planner schat dat vijf aanvragen per week uiteindelijk geen afspraak worden, vaak omdat de klant intussen ergens anders terecht kon.

Waar de uren zitten (per week, schatting uit het gesprek)

Werk	Wie	Uren
Foto's bekijken en ontbrekende gegevens terugvragen	Planner	4
Eerste inschatting en uitleg aan de klant	Planner, soms werkplaatschef	2
Afspraak plannen en bevestigen	Planner	2
Gemiste berichten nabellen	Planner	1

Totaal ongeveer 9 uur per week, versnipperd over de hele dag.

De uren zijn niet het grootste probleem; de reactietijd is dat. Buiten kantoor tijd duurt een eerste reactie tot 16 uur, en elke aanvraag die daardoor afhaakt is een reparatie die niet doorgaat.

2. Drie verbeterkansen

Per kans staat wat AI wel en niet doet, wat het naar verwachting oplevert en wat ervoor nodig is. De volgorde is nog niet de prioriteit; die staat in het actieplan.

Kans A: een foto-assistent voor de eerste reactie

Zodra een klant foto's stuurt, bevestigt de assistent direct de ontvangst, beoordeelt de foto's (welk deel van de auto, soort schade: deuk, kras, lakschade, ruit), vraagt om ontbrekende foto's of het kenteken en legt uit wat de volgende stap is. Ook om 22.00 uur op zaterdag.

Wat AI doet

Herkennen wat er op de foto's staat, de aanvraag ordenen, doorvragen en de klant geruststellen met een duidelijke vervolgstap.

Wat AI niet doet

Een prijs of reparatieduur toezeggen. Bij twijfel of bij een boze klant gaat het gesprek direct naar de planner.

Verwachte opbrengst

Ongeveer 4 uur per week voor de planner. De eerste reactie komt binnen een minuut in plaats van binnen een dag.

Wat ervoor nodig is

Een WhatsApp Business-koppeling, dertig voorbeeldfoto's die het team zelf heeft gelabeld, en vaste regels wanneer de assistent doorverwijst.

Voorwaarde

De assistent zegt altijd dat de klant een assistent spreekt, en een mens blijft binnen een werkdag bereikbaar.

Kans B: de afspraak direct inplannen

Na de eerste beoordeling biedt de assistent vrije momenten uit de planning aan, bevestigt de afspraak en stuurt een dag vooraf een herinnering met wat de klant moet meenemen (kenteken, verzekeringsgegevens, sleutel).

Wat AI doet

Vrije slots tonen, bevestigen, herinneren en wijzigingen doorgeven aan de planning.

Wat AI niet doet

De planning overnemen: de planner houdt buffers voor spoed en kan elke afspraak verschuiven.

Verwachte opbrengst

Ongeveer 2 uur per week, en minder niet-verschenen klanten door de herinnering.

Wat ervoor nodig is

Een koppeling met het planningpakket of een gedeelde agenda.

Voorwaarde

Werkt pas goed als kans A draait, omdat de afspraak volgt op een beoordeelde aanvraag.

Kans C: het dossier staat klaar voor de calculatie

Foto's, kenteken, verzekeraar en de schadeomschrijving uit het gesprek worden als dossier in het werkplaatssysteem gezet, zodat de calculatie begint met een compleet dossier in plaats van met zoeken in WhatsApp.

Wat AI doet

Gegevens uit het gesprek bundelen, de schadeomschrijving samenvatten en het dossier aanmaken.

Wat AI niet doet

Calculeren of verzekeraarsregels toepassen.

Verwachte opbrengst

Ongeveer 1,5 uur per week, en minder fouten door overtypen.

Wat ervoor nodig is

Een import of koppeling met het werkplaatssysteem.

Voorwaarde

Eisen van individuele verzekeraars blijven buiten de eerste versie.

3. Actieplan met prioriteit

De volgorde is gekozen op opbrengst, risico en hoe snel het werkt.

1 Eerst: kans A, de foto-assistent

Lost het echte probleem op: de reactietijd. Geen toezeggingen over prijs of planning, dus laag risico. Eerste versie voor de twee meest voorkomende schades (deuk en lakschade aan bumper of portier).

2 Direct daarna: kans B, afspraak inplannen

Logische voortzetting van hetzelfde gesprek. Kan in de eerste versie mee als de planning een agenda-koppeling heeft; anders als tweede stap.

3 Later: kans C, dossier klaarzetten

Hangt af van het werkplaatssysteem en de verzekeraarsafspraken. Eerst bepalen welke gegevens de calculator echt nodig heeft.

Wat je zelf alvast kunt doen, zonder ons

- ✓ Dertig recente schadefoto's verzamelen en per foto noteren wat het is; dat wordt de basis voor de herkenning.
- ✓ De vaste antwoorden opschrijven die de planner nu steeds typt, in jullie eigen woorden.
- ✓ Bepalen welke momenten in de planning vrij mogen worden aangeboden en welke buffers heilig zijn.

4. Volgende stap

Wil je de eerste versie (kans A, eventueel met kans B) laten bouwen, dan volgt daarvoor een aparte vaste offerte. Daarin staat precies wat er wel en niet wordt gebouwd, de planning en waaraan het resultaat moet voldoen. Het bedrag van deze Werkscan wordt daarop volledig in mindering gebracht. Je kunt dit rapport ook gebruiken om zelf of met een andere partij verder te gaan.

- Eerste versie: foto-assistent op WhatsApp met ontvangstbevestiging, fotobehoordeling, uitvraag van ontbrekende gegevens en een afspraakvoorstel.
- Buiten de eerste versie: prijsindicaties, verzekeraarsregels, koppeling met het werkplaatssysteem (kans C).
- Eigendom: de oplossing, de toegang en de documentatie zijn van Autoschade De Wit.