Haasdy Schademanagement corrigeert rijstijl chauffeurs

"Aantal schades is sterk terug te brengen"

Zeventig procent van de schades aan vrachtauto's is de schuld van de chauffeur. "Met aandacht voor de chauffeur, zijn rijstijl en werkomstandigheden is het aantal schades drastisch te verminderen", zegt Armand van Haasteren, directeur van Haasdy Schademanagement uit Den Hoorn. Een percentage van 35 procent minder schades is volgens Haasdy haalbaar.

Een ander voertuig, een andere verkeersdeelnemer, een stoepje, een paaltje. Het klinkt vreselijk cliché, maar een ongeluk zit in een klein hoekje en komt nooit gelegen. "Geen transporteur die er blij mee is", zegt Van Haasteren. "En is er toch schade, dan wordt deze op een verkeerde wijze behandeld. Een wagenparkbeheerder wacht de papieren van de verzekeringsmaatschappij af, kijkt naar het bedrag dat daar op staat en ziet dat als de schade van het ongeval. Fout. Er is natuurlijk veel meer. Na een ongeval of andersoortige schade komt er veel meer om de hoek kijken waarbij de onderneming financiële schade lijdt. Denk maar even aan voor eigen rekening genomen schaden, stilstand van het voertuig tijdens het ongeval en tijdens de reparatie, mogelijke stilstand van de chauffeur, kosten van een vervangend voertuig, goederen die te laat zijn, eigen risico en imagoverlies. Sommige van die kosten zijn te calculeren, maar bij andere is er inzicht nodig om het kostenplaatje compleet te krijgen. In ieder geval is duidelijk dat alle bovenstaande kosten bespaard worden als schades aan het materieel beperkt worden. Maar bij de meeste transportbedrijven wordt pas serieus naar schades gekeken als de verzekeringsmaatschappij voor de deur staat met de mededeling dat het zo niet langer kan en de premie omhoog gaat. Actief schademanagement is er in de meeste gevallen nog niet."

Software

In zijn werk als wagenparkbeheerder voor een grote vervoerder (zie kader) ontwikkelde Van Haasteren samen met zijn vriendin een simpel maar doeltreffend softwareprogramma voor schademanagement. In het programma is een prominente plek weggelegd voor chauffeurs, die er compleet met privé-adres in staan. Ook vermeld staan tal van categorieën schades en de oorzaken ervan. "Hiermee kan direct voor het management inzichtelijk worden gemaakt welke chauffeurs schade rijden en hoe. In samenspraak met het management worden dan de chauffeurs bijgepraat over hun eventuele schades en hun rijstijl, en hoe het beter kan. Ja, dat betekent voor de chauffeurs vaak even wat vooroordelen

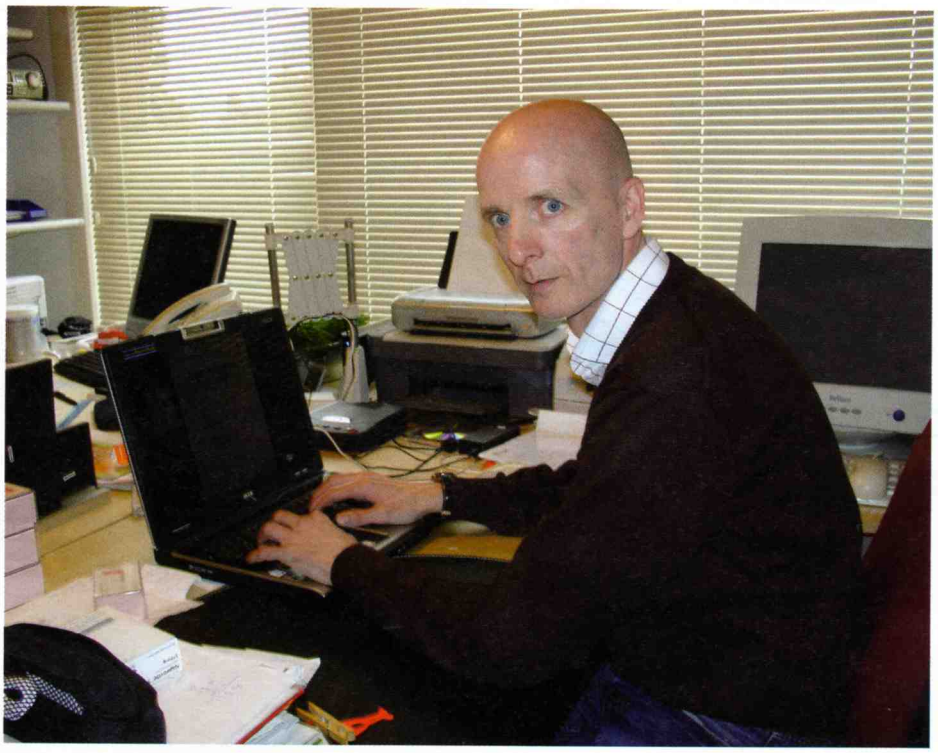
Foto: Henk Riswick

Lelijk
Schade aan een truck kan diverse negatieve gevolgen hebben voor het transportbedrijf. Lelijk is het in ieder geval altijd.

Resultaten

Armand van Haasteren werkte tot eind vorig jaar bij een groot transportbedrijf, waar hij ruim zes jaar lang als wagenparkbeheerder schademanagement deed. Met zijn zelfontwikkelde software verschafte hij zich inzicht in de oorzaken en daadwerkelijke kosten van schades. In 1999 was er bij het transportbedrijf zonder schademanagement sprake van 424 schuldschades, terwijl er met schademanagement in 2002 nog maar 269 schuldschades werden geregistreerd. Een vermindering van maar liefst 35 procent, enkel door aandacht voor schademanagement. Van Haasteren rekent voor: "Als een gemiddelde schade staat voor een bedrag van 1500 euro, is er bij de hier genoemde vermindering een kostenbesparing van 225.000 euro haalbaar." Verzekeringsmaatschappijen kunnen Haasdy inhuren op projectbasis.

Ervaring
Armand van Haasteren deed jarenlange ervaring op in schademanagement bij een van 's lands grootste wegvervoerders.



wegwerken, maar in de meeste gevallen willen ze zich best laten adviseren over hoe ze hun werk nog beter kunnen doen", aldus Van Haasteren.
De chauffeurs worden persoonlijk benaderd bij schade. "Het programma voorziet erin dat ze een brief thuisgestuurd krijgen bij schade. Daardoor staan ze er niet meteen op bij hun collega's, maar mogelijk wel bij hun vrouw. Die zal bij het zien van zo'n brief hem zeker de volgende dag op het hart drukken vooral 'voorzichtig aan te doen'". Psychologie is een belangrijk onderdeel van het benaderen van chauffeurs. "Er wordt wel eens gezegd: bij een chauffeur kun je beter aan zijn vrouw zitten dan aan zijn rijstijl. Chauffeurs houden niet zo van iemand die hen de les komt lezen, dus de juiste benadering is wel belangrijk. Meestal gaat dat wel goed", aldus Van Haasteren. Hij komt als schademanagementconsultant veelvuldig bij de transportbedrijven over de vloer. "Wekelijks komen we langs om mogelijke schades of rapportages van incidenten uit te lezen. Ook tachograafschijf-analyses behoren tot de mogelijkheden."

Besparingen

Haasdy analyseert alles en kan het management gedetailleerd aangeven waar de besparingen te halen zijn. "Dat begint al doordat de wagenparkbeheerder minder werk heeft aan schades, die wij kunnen afhandelen, ook naar verzekeringsmaatschappij en opdrachtgever toe. Daarnaast hebben we een netwerk van geselecteerde schadeherstelbedrijven die kostenefficiënt schadeherstel kunnen verzorgen. Maar het organiseren van bijeenkomsten voor de chauffeurs blijft toch een van de belangrijkste speerpunten. Het terugdringen van schades begint achter het stuur. Wie dat goed voor elkaar heeft, plukt er al snel de vruchten van. Denk alleen maar eens aan de stilstand van het wagenpark, die door goed schademanagement wordt teruggebracht. Bij een actief schadebeleid kunnen de totale schadekosten, dus niet alleen de reparatiekosten, maar ook de bijkomende kosten, met 20 tot 25 procent worden teruggedrongen.

Ten slotte de vraag: wat moet dat allemaal kosten? Van Haasteren is terughoudend. "Ik kan niet zomaar tarieven opnoemen. Schademanagement zoals wij het bieden is een product op maat. Laat ik het zo zeggen: wie één schade in de vier werken minder rijdt door met ons te werken, heeft de kosten al terugverdiend." ■

Arjan Velthoven