

## Interview

# Fleet Risk Management Survey

**Aon: "Acties zijn noodzakelijk, maar de resultaten moeten ook opgevolgd worden."**

**B**ij veel Belgische bedrijven beperkt risicomanagement in vlootbeheer zich tot het voorzien van veiligheidsuitrusting in de wagens. Andere maatregelen, zoals rijopleidingen of zelfs het in kaart brengen van het rijgedrag wordt maar met mondjesmaat ingevoerd. Dat blijkt uit de Fleet Risk Management Survey 2014 van Aon. De verzekeringsmakelaar wilde nagaan hoe het gesteld is met het risicobeheer van de Belgische bedrijfswagenparken. En wat blijkt? Er is nog heel wat ruimte voor verbetering.

Het onderzoek werd uitgevoerd bij 128 bedrijven, in alle sectoren en met vloten gaande van 5 tot meer dan 500 wagens. De verzamelde gegevens werden afgezet tegen de schadedossiers van de bedrijfswagens die Aon als makelaar beheert. De meeste schades gebeuren tijdens het parkeren en het uitvoeren van manoeuvres.

Daarnaast worden ook veel kopstaartaanrijdingen genoteerd. Het voorbije jaar werden de schadestatistieken wel drastisch verstoord door de schadegevallen tengevolge van de zware hagelbuien op 7 juni. Op zo'n weersomstandigheden kunnen we ons moeilijk voorbereiden. Maar op de eerder genoemde schades zou risicobeheer een positieve invloed kunnen hebben. Veel bedrijven leveren hiervoor nog te weinig inspanningen. Volgens Al Pijnacker, directeur Consumer Solutions en lid van het directiecomité bij verzekeringsmakelaar Aon, dringt een mentaliteitswijziging zich op.

### Waarom zijn bedrijven relatief onbezorgd op dit vlak?

**Al Pijnacker:** "De fleet manager die zich – zoals enkele jaren geleden nog vanzelfsprekend was – enkel bezighoudt met het wagenpark is een uitstervend ras. Door de crisis hebben bedrijven optimalisaties en reorganisaties uitgevoerd en het beheer van het wagenpark verhuis-

de naar HR-diensten of departementen voor Finance. Bij andere bedrijven werd het beheer geoutsourced naar een leasingmaatschappij of een fleet management company. Op die manier verdween een stuk 'ownership' en kwam het beheer van het wagenpark in handen van mensen die daar geen opleiding voor gekregen hebben. Ook leasingmaatschappijen, die vaak beschouwd worden als de ideale partner, hebben vaak geen focus op risk management gelegd. Leasing is een financieel product en het fleet management wordt als een bijkomende dienst aangeboden.

Om aanpassingen door te voeren voor het beheer van het wagenpark heeft de verantwoordelijke de steun nodig van de directie. En die onderschat de 'total cost of ownership', zo bleek uit de enquête. Ze beseffen dat het beheer van de vloot belangrijk is, maar het is geen prioriteit. Bij bedrijven met grotere vloten is wel al een verandering merkbaar en worden preventieve maatregelen geïmplementeerd. Kleine bedrijven hebben misschien wel een car policy, maar er zitten doorgaans veel gaten in. Dat is jammer want het wagenpark is naast de salarissen een van de grootste kostenposten binnen het bedrijf."

### Waarom zouden de bedrijven meer aandacht moeten hebben voor risicobeheer?

**Al Pijnacker:** "Het is een manier om kosten te besparen. Bedrijven realiseren zich vaak niet dat ze onder- of oververzekerd zijn. Het kan soms ook interessant zijn om bepaalde zaken niet te verzekeren. Als de vloot groot



genoeg is, kan men bijvoorbeeld beter zelf verzekeraar spelen of een verzekering natuurrampen afsluiten dan een volledige omniumverzekering nemen.

Nog belangrijker is de veiligheid op het werk. In vergelijking met andere landen gebeuren in België erg veel verkeersongevallen. We hebben ook de langste files in de westerse wereld. Het wagenpark groeit nog enorm vanwege de fiscale voordelen. Zeker sinds de invoering van de cafetariaplannen waardoor werknemers die voordien geen bedrijfswagen hadden, er toch een kunnen krijgen als ze een deel van hun loon inleveren. Het voorbije jaar zijn er zo 10.000 bedrijfswagens bijgekomen. Het debat over de tax shift toont aan dat men niet aan dat fiscale regime wil raken.

In het onderzoek werd gevraagd naar wat de motivatie was om aan risicobeheer te doen. Bijna de helft van de bevroegden doet het uit veiligheidsoverwegingen, 29% haalt kostenbesparingen aan en de reputatie van het bedrijf is voor 20% van de bevroegden de belangrijkste motivatie. 58% van de bevroegden is van mening dat risicobeheer in de toekomst belangrijker wordt. Maar dat is niet genoeg."

**Hoe kijken bedrijven naar de toekomst? Zijn ze van plan om meer aandacht te besteden aan risicobeheer?**

**Al Pijnacker:** "Ze denken dat alternatieve aandrijflijnen zoals hybride en elektrische voertuigen het verschil zullen maken. Men schat dat tegen 2020 10 à 15% van de voertuigen elektrisch zullen zijn. Maar zolang je deel uitmaakt van het verkeer, ben je een potentieel gevaar. De Belg heeft graag een eigen wagen. We verwachten dus meer wagens op de baan.

De helft van de nieuwe wagens die vandaag verkocht worden, zijn bedrijfswagens. Een groot deel ervan zijn leasewagens, vaak met full leasing pakketten waar ook de verzekering in zit. De car policy met de verzekering inclusief is in dat geval een extra service bij een financieel



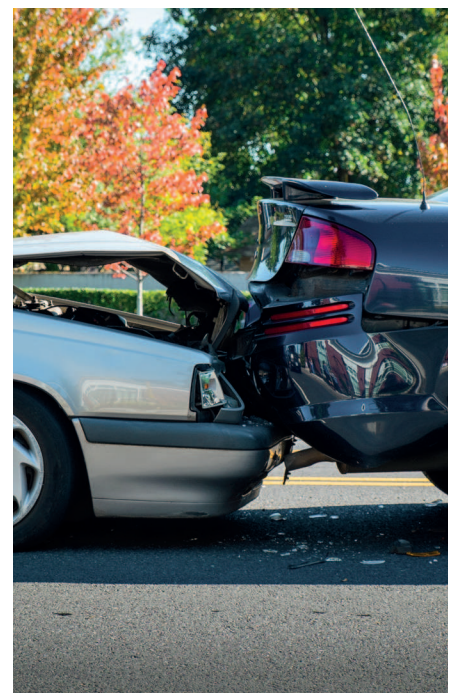
product. De leasingmaatschappijen denken wel aan de car policy, maar het zijn geen specialisten op het vlak van risicobeheer. De bedrijven die dat beseffen plaatsen hun verzekeringen bij een makelaar, omdat de rapportering dan veel verder gaat. Bovendien kan een makelaar ook aan benchmarking doen. Wij beheeren zo'n 55.000 bedrijfswagen, dat is 10% van de Belgische fleetmarkt. Wij kunnen dus zien of een schadestatistiek beter of slechter is dan die van de markt."

**Welke maatregelen kunnen bedrijven zoal nemen?**

**Al Pijnacker:** "Ieder bedrijf is anders. Een bedrijf met een wagenpark dat vooral uit bestelwagens bestaat, heeft een andere aanpak nodig dan een bedrijf met vooral personenwagens. Om te beginnen moet een interne of externe expert een scan uitvoeren van het risico en de verzekeringen die in bedrijf aanwezig zijn, om vast te stellen wat het bedrijf nodig heeft.

Ook de car policy moet gescreend worden. Die moet niet enkel bepalen welke categorie werknemers recht heeft op welke types voertuigen. Hier moet ook

instaan hoe men met de bedrijfswagen moet omgaan. Het is ook een middel om bepaalde opties op het vlak van veiligheid en preventie te verplichten. Denk maar aan de bluetooth-kit. Doorgaans zijn firmawagens goed uitgeruste wagens, maar we merken toch dat er nog veel gebeld wordt achter het stuur. Een gsm gebruiken is een belangrijke oorzaak van





ongevallen, maar slechts een vijfde van de Belgische bedrijven vindt een verbod of beperking van het gsm-gebruik achter het stuur prioritair. Bijna de helft van de bedrijven legt geen maatregelen op.

### Worden de maatregelen ook toegepast?

**Al Pijnacker:** "Dat is een goede vraag. Als het bedrijf een car policy heeft, moet het die policy inderdaad ook durven toepassen. We zien geregeld dat bedrijven maatregelen voorzien, zoals een participatie van de werknemer in de franchise bij een ongeval door eigen fout. Maar als puntje bij paaltje komt, wordt de maatregel niet uitgevoerd. Men heeft schrik om werknemers te demotiveren of weg te jagen. Maar je kunt werknemers ook een wortel voorhouden. Door bijvoorbeeld degene die vier jaar lang schadeloos gereden hebben, te belonen met extra opties op het volgende voertuig. Telematica kan ook ingezet worden, maar heeft al bij al nog maar weinig succes. Het vraagt een extra installatie in de wagen, wat toch kosten van 100 tot 600 euro met zich meebrengt. Het is de toekomst, maar momenteel is men er voorzichtig

mee. Het belangrijkste is communiceren met de bestuurders. Ze moeten beter opgevoed worden. Organiseer rijlessen en slijpcursussen of zelfs online trainingen. Maar zorg voor herhaling want mensen zijn gewoontedieren.

wie zegt dat zo'n weersomstandigheden uitzonderlijk blijven. De klimaatverandering zorgt voor extremer weer. Misschien krijgen we volgend jaar opnieuw zo'n bui. Maar we kunnen toch moeilijk iedereen verplichten om een afdak of een ga-

## „Slechts 10% van de bedrijven brengt ongevallen in kaart en maar 3% heeft een gesprek met de chauffeur na een schadegeval„

Er gebeurt te weinig opvolging. Acties organiseren en maatregelen treffen is noodzakelijk, maar de resultaten moeten ook opgevolgd worden met een reportingtool. Minder dan een vierde van de bevroegde bedrijven doet dit. Slechts 10% van de bedrijven brengt ongevallen in kaart en maar 3% heeft een gesprek met de chauffeur na een schadegeval. Je kan je zelfs afvragen hoeveel bedrijven geregeld nagaan of hun chauffeurs nog over hun rijbewijs beschikken. Een goede makelaar kan rapporteren en op basis daarvan preventiemaatregelen voorleggen."

### Hoe ver kunnen bedrijven daarin gaan?

**Al Pijnacker:** "Dat hangt af van de doelstellingen van het bedrijf, maar alleszins verder dan vandaag. Nu blijft het te vaak beperkt tot het verplichten van het veiligheidsmateriaal in het voertuig. Nieuwsbrieven en online trainingen kunnen de communicatie verbeteren. Goede bestuurders kunnen beloond worden met extra opties en slechte chauffeurs kunnen gestraft worden door ze te doen meebetalen. In enkele gevallen, zoals bij onverantwoord alcoholgebruik, kan dit leiden tot ontslag. Vergeet niet dat een firmawagen, zeker met het logo erop, dienst doet als visitekaartje van het bedrijf. Risk management is meer dan verzekeren. Neem de hagelschade van juni 2014. De schade was uitzonderlijk hoog, maar

rage te voorzien. Voor grotere vloten kan het wel een optie zijn om geen omniumverzekering te nemen omdat die vaak te duur wordt. Een stop loss of een verzekering voor natuurrampen, kan een oplossing zijn. In het belang van onze klanten moeten we trouwens ook durven zeggen dat het een optie is om een bepaald risico niet te verzekeren. We zijn geen verzekeringsmaatschappij, we zijn een verzekeringsmakelaar. We blijven trouwens herhalen dat er geen ideale formule bestaat. Alles hangt af van de activiteiten van het bedrijf en de statistieken."

### Erik Roelants



Al Pijnacker