

Fleetrepair lanceert platform voor schadeafhandeling

Albatros ziet ALLES

Grote transportbedrijven hebben regelmatig te maken met grote en kleine schades. De kosten daarvan kunnen behoorlijk oplopen, terwijl de afhandeling veel manuren vraagt. Albatros, het nieuwe online platform van Fleetrepair, vereenvoudigt de schade-afhandeling om zo dossiers inzichtelijker te maken en kosten te besparen.

Tekst Peter Aansorgh

Fleetrepair is drie jaar geleden gestart met het opzetten van een landelijk dekkend netwerk van truckschadespecialisten, dat schades aan bedrijfs-wagens verhelpt en afhandelt maar deze ook helpt voorkomen. Daarbij ontzorgt Fleetrepair transportondernemers en fleet-owners door eventueel de schadeafhandeling over te nemen, de schadelast in kaart te brengen en deze gezamenlijk te beperken. Daarmee wordt de administratieve rompslomp voor een transportondernemer beperkt: "Een

gestuurde schadestroom is er in de bedrijfswagenwereld nog niet", legt Armand van Haasteren van Fleetrepair uit. "Een transporteur moet zelf contact opnemen met een schadebedrijf, met de verzekering en eventueel nog corresponderen met een schade-expert. Dan rolt er een schadebedrag uit en een offerte. De fleetowner moet dan beslissen of hij de auto's wel of niet wil laten repareren. Dan wordt de schade bij een schadebedrijf aangeboden en gaat de rekening naar de eigenaar, die dit weer met de verzekeringsmaatschappij afhandelt.

Dat is veel werk voor iemand wiens *corebusiness* dit niet is. Wij nemen deze problematiek uit handen en zorgen dat de schade efficiënt wordt afgehandeld, zonder dat de transport-ondernemer er nog omkijken naar heeft."

SCHADEBRANCHE VERANDERT

Met deze activiteiten kijkt Fleetrepair vooral naar de toekomst: "De schadebranche is aan het veranderen. De truck van de toekomst is gericht op het voorkomen van schade. Er zitten diverse systemen in die aanrijdingen en

grote ongelukken kunnen voorkomen. Door al die systemen zijn er minder grote schades, want incidenten vinden met lagere snelheden plaats. Als ze nog plaatsvinden. Er zijn dus meer kleinere schades en dat raakt de schadebranche. Het soort schades verandert ook. In de toekomst worden er andere materialen gebruikt, sterkere maar dunnere staalsoorten, die moeilijk of niet te bewerken zijn, aluminium in plaats van staal, misschien ook composieten en meer kunststoffen. Bovendien maken al die veiligheidssystemen gebruik van sensoren en camera's, die in het front en de achterkant van de vrachtwagen zijn ondergebracht en die dus in de gevaarzone zitten. En dan hebben we het nog niet over moderne lichtsystemen. Schadeherstel gaat dus al snel veel verder dan uitdeuken en spuiten. (Fleetrepair gebruikt de lakken van Axalta, red.) Er gaat dus veel veranderen in de schadebranche en daarbij kunnen we als specialisten op het gebied van schadeherstel en -afhandeling erg nuttig zijn voor een transportbedrijf, maar ook voor verzekeraars en leasemaatschappijen", aldus Van Haasteren.

ONDERGESCHOVEN

Niet alleen de schadebranche, maar ook de transportbranche zelf is aan het veranderen. De familiebedrijfjes van weleer zijn veelal uitgegroeid of vervangen door grote transportondernemingen, waar commerciëler wordt gedacht. Toch is men zich vaak niet bewust van de hoeveelheid tijd – en dus geld – die het kost om een schade te regelen en hoeveel geld er te besparen is door de schadelast te beperken en de afhandeling uit te besteden aan een expert: "Schadelastbeheersing is nu nog een ondergeschoven kind, terwijl er veel geld mee te besparen is. Zo is het voor een transportonderneming bijvoorbeeld interessant om een goed overzicht te hebben van het aantal en de soort schades. Voor een grote transporteur kan het bijvoorbeeld interessant zijn om via



Fleetrepair onderdelen op voorraad te hebben. Als je weet dat je veertig portieren of spatborden per jaar moet spuiten, kun je ook zorgen dat je een aantal portieren of spatborden op voorraad hebt, gespoten en wel. Dan hoeft je het onderdeel alleen maar te vervangen en kun je de gedemonteerde schadedelen in een rustige periode herstellen, als dat zinvol is. Op deze manier werk je rendabeler en de auto heeft minder stilstand. Ook kun je kijken of sommige onderdelen niet kunnen worden vervangen door OE-matching quality-onderdelen in plaats van origineel, of, bij oudere vrachtwagens, door gebruikte onderdelen."

BEPERKEN SCHADELAST

Het beperken van de schadelast is voor Fleetrepair een belangrijk speerpunt. "Elke gemelde schade kost een bedrijf minstens twee mille", stelt Van Haasteren. "De financiële gevolgen van een schade gaan immers veel verder dan de reparatiebon alleen. Bij een aanrijding moeten er schadeformulieren worden ingevuld voor de chauffeur verder kan. Dat wil zeggen, als zijn truck nog rijden kan. Maar in elk geval loopt een truck vertraging op. Bij veel supermarkten wordt gewerkt met venstertijden. Als je buiten die tijden bij de supermarkt aankomt, kost dat geld. En ook als de auto bij de schade-

hersteller staat, lopen de kosten door: veel auto's zijn geleased, de lease gaat gewoon door, terwijl de auto niets oplevert en er vaak ook vervangend vervoer moet worden gehuurd om de vervoersprestatie te blijven leveren. En om de chauffeur aan het werk te houden, want ook die wordt doorbetaald, of hij rijdt of niet." Een andere reden om de schadelast te beperken is de verzekeringspremie: "Als je niets doet

'Elke gemelde schade kost een bedrijf minstens twee mille door de opgelopen vertraging'

aan schadereductie, gaat de verzekeringspremie op den duur omhoog. Dat wil natuurlijk niemand. We proberen daarin een rol te spelen door inzicht in de schadelast te geven en de schades zo efficiënt mogelijk af te handelen. Soms kiest een onderneming ervoor om een schade maar niet te repareren. Maar dat heeft ook zijn nadelen. Niet alleen omdat auto's er anders steeds slechter uitzien – wat slecht is voor het imago van de transportonderneming – maar ook omdat chauffeurs, die in een be-





schadigde auto rijden, daar ook weer minder voorzichtig mee omspringen.” Natuurlijk speelt niet alleen de schadeomvang, maar ook het aantal schades een grote rol. En het beperken daarvan: “Per schade bedraagt het eigen risico gemiddeld 1500 euro. Als een grote transportonderneming vijftig schades per jaar heeft, is die onderneming dus al 75 mil- le aan eigen risico kwijt. Nu blijkt in de praktijk dat twintig procent van de chauffeurs tachtig procent van de schade veroorzaakt. Het is dus belangrijk om te weten wie dat zijn en om ze te begeleiden naar een betere rijstijl. Om met ze te praten over het ontstaan van schades en hoe schades voorkomen kunnen worden. Om ze te onderwijzen in wat er komt kijken bij de afhandeling van een schade. En natuurlijk is het belangrijk om ze te trainen, zodat ze beter gaan rijden. Fleetrepair kan transportbedrij- ven daarbij ondersteunen dankzij de samen- werking met ITAS, bijvoorbeeld door rijstijl- analyses op basis van de tachograafgegevens. Dan kun je gericht aan een aanpassing van de rijstijl werken. Als je ziet dat iemand vaak en hard remt, kun je daar bijvoorbeeld aan aflei- den dat hij dicht op zijn voorgangers rijdt. Dat kun je dan aantonen en dan kan hij zijn rijstijl aanpassen. Dat scheelt. Het in kaart brengen en beheersen van de schadelast zou dus een

belangrijk speerpunt voor een onderneming moeten zijn: er valt met de juiste strategie vaak zo’n twintig procent op te besparen.”

ALBATROS

Voor het stroomlijnen van de schadeafhan- deling heeft Fleetrepair nu in samenwerking met softwarebedrijf Insypro een software- tool ontwikkeld. Met dit online, *cloud-based* platform, dat Albatros heet, kun je schades snel en eenvoudig indienen en afhandelen, terwijl je ook duidelijk inzicht en openheid krijgt in het schadebedrag en hoe de factuur is opgebouwd. “We hebben het programma Al- batros genoemd, omdat het boven de bedrij- ven, het wagenpark en het chauffeursbestand zweeft”, legt Van Haasteren uit. “Het overziet alles. Albatros maakt het registreren en aan- melden van een schade veel eenvoudiger. Dat was voorheen altijd veel werk. De auto moest eerst op de basis komen omdat er foto’s van de schade moesten worden gemaakt. Dan moest de auto nog langs het schadebedrijf en moest de verzekering worden ingelicht. Vaak moest er ook nog een schade-expert naartoe. En elk bedrijf heeft zijn eigen administratie, zijn eigen offertes, zijn eigen dossier. Het probleem daar- van is dat je geen grip meer hebt op de data. Je mist het overzicht. Dat lost Albatros op.”

DRUK OP DE KNOP

Wanneer een transportonderneming gebruik maakt van Albatros, krijgt het een tablet in bruikleen met de daarop geïnstalleerde, speci- aal ontwikkelde app. Hierin kan het kenteken van de betreffende vrachtwagen of bestelbus en/of het vlootnummer worden ingevoerd. Dan heeft de fleetowner gelijk het dossier of het menu dat bij die auto hoort voor zich. Hij kan met de tablet meteen foto’s van de scha- de maken. Met een druk op de knop kan hij een nieuw dossier aanmaken en meteen alle schadegegevens en de foto’s naar alle partijen mailen. “Daarbij gaan we ervan uit dat de transporteur een vaste schadehersteller heeft”, verklaart Van Haasteren. “Een gestuurde scha- destroom hebben we in de bedrijfswagenwe-

reld nog niet, een transporteur is in principe vrij om zelf zijn reparateur te kiezen. Maar grote transportondernemingen hebben re- gelmatig te maken met schade en hebben dus meestal wel een vast adres voor de reparaties. De hersteller kan met behulp van de foto’s al een inschatting van de schade maken en na- tuurlijk kan hij nog altijd in de auto stappen als het een grote of moeilijke schade is, zodat er wel een contactmoment is. Ook de verzeke- raar kan op basis van het dossier en de foto’s vaststellen of hij het nodig vindt dat er een schade-expert komt.”

OVERZICHT

Een groot voordeel van Albatros is de eenvou- dige, snelle manier van communiceren en het overzicht dat iedereen over de schade heeft. Het schadedossier is met een druk op de knop gecreëerd, daarna kan er snel worden gescha- keld, ook omdat het online platform 24 uur per dag en zeven dagen per week via de *cloud* bereikbaar is, van het kantoor, van huis of onderweg. Alle dossiers en correspondentie komen in Albatros te staan, zodat alle betrok- kenen op elk moment een volledig overzicht van de schade hebben. De eigenaar krijgt de offerte en kan meteen beslissen of hij de re- paratie goedkeurt. Het is ook geen mondeling akkoord, de goedkeuring wordt in Albatros vastgelegd. Als de eigenaar de schadereparatie afwijst, komt er direct een pop-up waarin hij kan aangeven waarom hij de schade afwijst. Dat kan bijvoorbeeld zijn omdat hij wacht tot er meer schade is zodat het in één keer kan worden gerepareerd. Maar alle communica- tie over de schade vindt plaats via Albatros en komt in het dossier te staan, dus niet in Out- look tussen de andere 300 mailtjes waartus- sen je het niet meer terugvindt. Documenten die je ontvangt, kun je scannen en uploaden naar het dossier, ook een eventuele brief aan de chauffeur kan in Albatros bij het dossier worden gevoegd. Door het overzicht en de directe communicatie met alle belangheb- benden kan de schadeafwikkeling beduidend sneller, helderder en efficiënter. <

Klant aan het woord

Leasemaatschappij Personal Carlease is een van de bedrijven die met Albatros van Fleetre- pair werkt. “Toen we na het faillissement van Koops Furness/Cosmo de leaseportefeuille overnamen, kwamen we via TVM in contact met Fleetrepair. Sindsdien gebruiken we Albatros voor de schadeafhandeling. Het portaal heeft voor ons als voordeel dat we heel snel kun- nen schakelen. We schieten de schade in het systeem en het balletje gaat rollen, de contacten

worden gelegd en de schade wordt goed afge- handeld. Voor ons is het handig dat we de gang van zaken altijd kunnen inzien. Schades aan bedrijfsauto’s zijn immers lastiger: er is geen Au- datex voor vrachtwagens. Fleetrepair maakt de schades goed inzichtelijk en probeert de kosten binnen de perken te houden door *OE-matching quality* onderdelen en eventueel door gebruikte onderdelen. Maar daar wordt altijd over over- legd. Wij vinden het erg prettig werken.”