

# Ablenkung verursacht Schäden

Risk-Management sorgt für mehr Sicherheit – Allgaier Spedition arbeitet mit Experten von RM Secur



Ein Kamerasystem für den toten Winkel gehört bei der Spedition Allgaier ebenso zum Risk-Management wie regelmäßige Fahrerschulungen.

Die Zahl der Unfälle, die aus dem Fuhrpark gemeldet werden, steigt über die Jahre, negative Schadensverläufe und Kosten nehmen zu – Zeit, etwas zu ändern. Diesen Weg hat auch das Neu-Ulmer Unternehmen Allgaier eingeschlagen und dabei die Route über ein stringentes Risk-Management genommen, um Schäden von Personen und den eigenen Fahrzeugen besser abzuwenden. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Die Anzahl der Schäden ging um 35 Prozent, die Schadenssumme um zwölf Prozent zurück. Hinzu kommt eine erhebliche Reduktion der nicht versicherten unfallbedingten Kosten.

300 Fahrzeuge – darunter rund 220 schwere Lkw – standen im Fokus der Bemühungen.

Hauptsächlich Auffahrschäden meldeten die Fahrer immer wieder an Fuhrparkleiter Hans Ackermann, und davon nicht zu wenig „Spurwechsel-, Vorbeifahr- und Streifschäden gab es auch viele, ebenso Schäden im Bereich Einstieg und Spoiler – wir haben viele Megafahrzeuge, die näher als andere am Boden sind.“

Das gefiel weder ihm noch Renate Walcher, verantwortlich für das Schadenmanagement in der Allgaier Gruppe, noch Geschäftsführer Michael Dangel. Unterstützung für ihr Vorhaben, die Schadensfrequenz, die Schadenhöhe und damit auch die Kosten zu senken, fanden sie bei der RM Secur. Das ist zwar ein Tochterunternehmen des Münchener Versicherungsmaklers Schunck Group, aber ein Versicherungsvertrag ist nicht zwingend Vorausset-

zung, wie Klaus Berger, Leiter Kfz-Riskmanagement bei RM Secur, sagt. „Wichtig ist jedoch, dass die Kundennähe da ist“, sagt er – und da RM Secur deutschlandweit mit einem Team aus sieben Experten arbeitet, konnte Allgaier etwa auch die Niederlassung bei Dresden in das Projekt mit einbinden.

Am Anfang eines jeden Risk-Management-Projekts steht zunächst die Analyse. „Dazu ist es gut, wenn die Unfalldaten der letzten zwei Jahre vorliegen“, sagt Berger. Die Risk-Management-Experten klassifizieren die Daten und sehen dann laut Berger recht schnell, welche Unfallursachen hauptsächlich vorkommen und welche Aktivitäten notwendig sind. Dann folgt die Implementierungsphase.

### Alle sind involviert

Dabei müssen alle mitarbeiten. „Es ist wichtig für Transparenz zu sorgen, gerade wenn ein Unternehmen mehrere Gesellschaften hat“, sagt Geschäftsführer Dangel. Der Vorstand muss das Problem ebenso erkennen wie der Abteilungsleiter. Dangel schrieb einen Brief, der an alle gerichtet war und das Thema damit auch zur Chefsache machte. „Der Chef muss aber nicht alles machen“, sagt Berger, „es reicht, wenn er für klare Zuständigkeiten sorgt.“

Die Risk-Management-Profis legen im Rahmen eines Implementierungsplans eine ganze Reihe detaillierter Maßnahmen vor. Etwa die Festlegung eines monatlichen Reduktionszieles, einen

Rahmenterminplan, Treffen aller Disponenten und Teamleiter oder die Einführung eines siebenseitigen Unfallfragebogens, der seitdem für eine gute Datenqualität sorgt.

Bei größeren Schäden führt das Schadensteam von Allgaier jetzt mithilfe eines Leitfadens ein Unfallanalysegespräch mit dem Fahrer, der sich dadurch nochmals mit dem Vorfall und auch den Ursachen beschäftigen muss. „Die Fahrer werden dabei manchmal auch Sorgen und Probleme los“, sagt Walcher. Vor allem entstehen in dem Gespräch wieder Maßnahmen für den Fahrer, deren Durchführung zu einem späteren Zeitpunkt wieder kontrolliert wird. Im Rahmen einer operativen Mitarbeiterakte können die Ergebnisse, Unterweisungen und Schulungen, aber auch personalrechtlichen Konsequenzen, dann dokumentiert werden, mit dem Ziel, dass mit dem Fahrer individuell gearbeitet wird und sich die Maßnahmen aufeinander aufbauen.

### Fahrerverhalten ändern

Denn Risk-Management ist ein fortlaufender Prozess. „Die Grundfrequenz bei den Maßnahmen“, sagt Berger, „ist alle sechs Wochen eine Veranstaltung.“ Etwa mit den sogenannten Mehrfachverursachern, die im Vergleich zu ihren Kollegen bereits deutlich zu viele Schadensfälle auf dem Konto haben. Bis zu acht Fahrer sitzen dabei mit dem Risk-Management-Experten zusammen und stellen die Unfallsituation allgemein und ihre persönliche Situation

am Unfalltag dar mit dem Ziel, gemeinsam Lösungen zu erarbeiten, sodass ein gleichartiger Unfall nachhaltig nicht mehr passiert.

„Durch die häufig wiederkehrenden Termine erreichen wir tatsächlich eine Verhaltensänderung“, sagt Berger. Überrascht seien die Fahrer etwa gewesen, wie stark abgelenkt sie zuweilen beim Fahren sind, etwa durch Essen, Rauchen oder Telefonieren. Disponenten geben zudem Tipps, wer im Verhalten unsicher wirkt oder sich verändert hat – Hinweis dafür, dass der Fahrer vielleicht im beruflichen oder privaten Umfeld Probleme hat und sich dann nicht gut auf das Wesentliche konzentrieren kann, sagt Berger. „Wichtig ist, die Fahreransprache immer am Laufen zu halten – nur die Frequenz bringt hier etwas.“

Die Beteiligten konnten aber auch schon relativ schnell Störfaktoren abstellen, die immer wieder Grund für Schäden waren. Unter anderem wurde die Beleuchtung auf dem eigenen Betriebsgelände verbessert, um Anfahrtsschäden zu verringern. Weil es zu viele Schäden durch die falsche Spiegeleinstellung gab, wurde der eigene Spiegeleinstellplatz wieder mehr ins Bewusstsein gerückt und Schulungen verstärkt, berichtet Fuhrparkleiter Ackermann. Zudem werde jetzt in der Flotte konsequent in Assistenzsysteme investiert, um etwa Auffahr- und Abbiegeunfälle zu reduzieren.

Auch am Kommunikationsverhalten habe sich durch die Risk-Management-Maßnahmen etwas verändert, berichtet Geschäftsführer Dangel, der das Thema ebenso in den Schulungsplan der

Allgaier-Akademie aufnehmen ließ: Die Disponenten sind gehalten, den Stress des Kunden nicht an den Fahrer weiterzugeben, zudem lautet die Vorgabe, den Fahrer, wenn überhaupt, besser während der Pause zu kontaktieren.

Währenddessen konnte Dangel anhand monatlicher Reportings sehen, wie Ziele erreicht wurden und die Schadensfrequenzen sanken. Renate Walcher stellte fest, dass die Unfälle im Vergleich zu früher schneller bearbeitet werden können und die Versicherung durch die guten Daten zum Unfallgeschehen mitunter sogar Forderungen ablehnen kann. Mittels einer Software von RM Secur zur Schadenserfassung kann sie eine detaillierte Auswertung über alle Schäden erstellen, versicherte und unversicherte, Schadensart, Fahrer. Die Allgaier-Fahrer, die, um den Stress für sie weiter zu reduzieren, künftig per Tablets ihre Aufträge bekommen, können künftig so auch den Unfallbericht als beschreibbares PDF und mit Fotoanhang einreichen.

„Wir haben weniger Schäden und die Performance für unsere Kunden steigt“, freut sich Renate Walcher über die bisherigen Risk-Management-Ergebnisse. Und Geschäftsführer Dangel konstatiert: „Der Einsatz hat sich betriebswirtschaftlich gelohnt, aber nicht nur das. Wir können so präventiv arbeiten und Personenschäden vermeiden – das ist ein besseres Gefühl insgesamt.“

Text und Fotos: Ilona Jüngst



Zusammenarbeit für weniger Schäden in der Flotte (von links): Michael Dangel, Hans Ackermann, Renate Walcher (alle Allgaier Spedition), Reinhard Bohrer, Klaus Berger (RM Secur).