

TVMM ACTUEEL

Hermos maakt van preventie een positief verhaal

Ina Hermans

PLUS



Bart Van Acker:
'Ladingdiefstal blijft
aandacht vragen'



Eigen rijder David Lecocq:
'De persoonlijke contacten
vind ik het plezantste'



Johan Vannerum (Carrosserie):
'Wij maken altijd binnen de 24
uur een bestek op'



6

Kiezen voor een positieve benadering van preventie

Als maatschappelijk geëngageerd transportbedrijf voelt Hermos Transport zich sterk medeverantwoordelijk voor het welzijn van de medewerkers en de veiligheid op de weg.



17

Opvallend meer ladingdiefstallen eind 2020

Van alle ladingschades hebben diefstallen de grootste financiële impact. Beveiligde parkings en andere preventietips kunnen diefstallen tegengaan.

TVM actueel is een periodieke uitgave van TVM Belgium.

Eindredactie: Marie Durnez
Redactie: Marie Durnez, Veerle De Graeve (Mindsetting)
Fotografie: Filip Van Loock, Frederick Van Grootel, Gerlinde Schrijver

Vormgeving: Mindsetting.be

Redactieadres: TVM Belgium | Berchemstadionstraat 78 | B-2600 Berchem

KBO 0841.164.105 | RPR Antwerpen - NBB 2796 | IBAN: BE86 3101 6010 4650 | BIC: BBRUBEBB | Branch of TVM verzekeringen N.V., Van Limburg Stirumstraat 250, NL-7901 AW Hoogeveen - KvK: 53388992 | Authorized by DNB, Westeinde 1, NL-1017 ZN Amsterdam

Dringend bijstand nodig na ongeval, pech of ziekte?

Bel naar TVM truck en car assistance en u wordt 24/7 onmiddellijk verder geholpen door een team specialisten.

+32 (0)78 15 11 63

Bekijk onze animatievideo op www.tvm.be/assistance voor een snel en duidelijk overzicht.

+32 (0)3 285 92 00 | info@tvm.be | information@tvm.lu
www.tvm.be | [@tvmbelgium](https://twitter.com/tvmbelgium)
www.facebook.com/tvmbelgium



4

PITSTOP

David Lecocq van LUMI Trans is trotse eigen rijder voor de Colruyt Groep. En het leven van zelfstandig trucker bevalt hem wel.



10

VAN DER VELDE SPRINTER & COLLI SERVICE

Opvallen met positieve schadestatistiek.



24

STUURHUTSCHADE

'Routine was mijn valkuil. Het hele stuurhuis ging eraan.'



14

5 VRAGEN AAN

Jan van Waterschoot over de nieuwe dienstenstrategie.



15

RIDDERS VAN DE WEG

Speciale hulde met smakelijke verrassingsbox.



20

SAMENWERKING

Naadloze schadeservice als handelsmerk.

VAN DE ALGEMEEN DIRECTEUR



Brexit? Onze sector was voorbereid! Corona? Onze sector bleef het land bevoorraden! Veiligheid? Onze sector werkt eraan!

De transport- en logistieke bedrijven kregen het afgelopen jaar heel wat katjes te geselen. Maar ondanks de grote uitdagingen staat onze sector niet stil, niet letterlijk én niet figuurlijk. We blijven onszelf heruitvinden. Zo kiezen we alsmaar meer voor multimodaal transport. Omdat de omstandigheden - zoals de Brexit - ons ertoe dwingen, of omdat er zich nieuwe mogelijkheden aandienen. De verhoging van de bruggen over het Albertkanaal vertaalt zich bijvoorbeeld nu al in een opvallende toename van de binnenscheepvaart. Er zit veel potentieel in multimodaal transport en het biedt veel voordelen, die wij als gespecialiseerd transportverzekeraar volop mee ondersteunen.

'De sector blijft in beweging, letterlijk en figuurlijk'

Ook de Brexit hield onze sector lange tijd in de ban. Maar we bereidden ons goed voor en bij het ter perse gaan van dit magazine, waren er geen noemenswaardige problemen. Al klonk er met Kerstmis wel één behoorlijk valse nood toen Frankrijk zijn grenzen sloot en we even een glimp leken op te vangen van de 'hel' die de Brexit voor onze chauffeurs zou kunnen betekenen. De schrijnende toestanden van truckers die dagenlang vaststonden in onmenselijke omstandigheden: het mag nooit meer gebeuren!

De povere veiligheids- en sanitaire voorzieningen in en rond Dover toen, zijn jammer genoeg geen uitzondering. Het ontbreekt ook binnen de Europese Unie nog altijd aan voldoende veilige en hygiënische parkings. Binnen de DG Move liggen er nu eindelijk concrete plannen op tafel om langs de belangrijkste Europese transportcorridors een netwerk van beveiligde en hygiënische parkings te voorzien. Ook daar zijn we dus op de goede weg.

U ziet, één jaar na de eerste lockdown blijft iedereen moedig doorzetten. Het is lastig, het vraagt inspanningen, maar ik onthoud vooral hoe veerkrachtig mensen en bedrijven zijn. Nog even volhouden!

Frank Van Nueten,
algemeen directeur



Overname van (delen van) artikelen is toegestaan met schriftelijke toestemming van de redactie en mits de bron wordt vermeld. Overname van foto's en/of illustraties is niet toegestaan.

Trotse eigen rijder voor Colruyt Group

Zes jaar geleden nam David Lecocq uit Wannebecq (Lessines) de beslissing om als eigen rijder aan de slag te gaan en hij richtte LUMI Trans op. Wij vroegen hem waarom hij die stap zette en hoe het leven als zelfstandige hem bevalt.

tekst: Veerle De Graeve
beeld: Filip Van Look



Zes jaar lang had David Lecocq, voor verschillende werkgevers, eerst keien voor betoncentrales en daarna granen vervoerd. Maar in 2015 was het moment gekomen voor een nieuwe stap in zijn professioneel leven. "Eigenlijk was ik voorbestemd om mijn eigen baas te worden. Mijn beide ouders waren zelfstandige en het stond in de sterren geschreven dat ik

mee met een van hun chauffeurs. Zo ging de bal aan het rollen. Van zijn boekhouder kreeg David twee dagen de tijd om een naam voor zijn nieuwe bedrijfje te bedenken. Het werd LUMI TRANS, naar zijn dochters Lucie en Mila. "De administratieve formaliteiten hebben wat tijd in beslag genomen, maar uiteindelijk is ook dat allemaal in orde gekomen."

wordt er van ons verwacht dat we ons nauwgezet aan de verkeersregels houden.

Snelheidsovertredingen zijn uit den boze. Colruyt van zijn kant zorgt ervoor dat het zo min mogelijk druk legt op de chauffeurs zodat zij niet opgedraaid achter het stuur zitten en hun volle aandacht op de weg kunnen houden. Daarnaast verwacht het bedrijf dat je hun cultuur van beleefdheid en service respecteert. Op dat vlak zitten we op dezelfde golflengte. Zolang je als chauffeur rekening houdt met wat er van jou verwacht wordt, kan je je geen betere klant indenken."

Kalmte en ervaring

David start zijn werkdag gewoonlijk rond drie uur 's nachts, voor distributie over heel het land. "Het maakt mij niet uit waar ik kom, in stadscentra of in meer landelijke gebieden, ik heb in mijn vorige jobs de ervaring opgedaan om in alle omstandigheden kalm te

blijven, en vriendelijk tegen de mensen. Ik word ook meestal goed ontvangen. Die persoonlijke contacten vind ik het plezantste aan mijn job."

Op dezelfde golflengte

David is trots om voor een klant als Colruyt te mogen rijden. "Werkzekerheid heb je als zelfstandige nooit, maar het geeft toch enige gemoedsrust om voor een groep te werken die voor continuïteit zorgt, stipt betaalt, weinig administratie en opvolging vergt én de veiligheid van de chauffeurs zeer hoog in het vaandel draagt. Ze zijn zéér strikt op alles wat met veiligheid te maken heeft. Zo was ik verplicht om mijn Renault uit te rusten met dodehoekcamera's en

Tweede passie

Concrete toekomstplannen heeft David niet meteen, maar als de kans zich aandient overweegt hij wel om een tweede trekker te kopen en een personeelslid aan te werven. "Al brengt dat natuurlijk weer extra verantwoordelijkheden met zich mee, maar daar heb ik geen schrik van. We zien wel wat de toekomst brengt." David is er zich van bewust dat het belangrijk is om met zijn bedrijf ook te diversifiëren, om bijvoorbeeld de in de voedingssector traditioneel kalmere periode na nieuwjaar op te vangen. "Ik spring al eens bij om collega-transportfirma's uit de nood te helpen en ik heb mij onlangs ook op mijn tweede passie gestort. Ik heb namelijk een kraantje gekocht dat ik verhuur en waar ik ook zelf grondwerken mee uitvoer. Het zorgt voor afwisseling in de job en ik doe het ook heel graag." <

'Mijn opdrachtgever is zéér strikt op alles wat met verkeersveiligheid te maken heeft'

het bouwbedrijf van mijn vader zou overnemen. Maar uiteindelijk heb ik een andere weg gekozen en ben ik voor een transportbedrijf gaan werken. Dat is mij altijd goed bevallen en ik heb eerlijk gezegd ook altijd gewerkt alsof het voor mezelf was. Ik ben dan ook in de beste verstandhouding bij mijn werkgever vertrokken. Maar op een gegeven moment was het gewoon tijd voor iets anders."

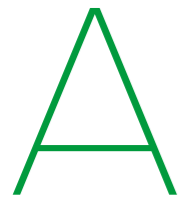
Een concullega stelde David voor om eens bij Colruyt Group te polsen of ze een extra zelfstandige chauffeur konden gebruiken. Hun distributiecentrum Ollignies staat vlak bij Davids thuisbasis en het leek hem wel iets om voor het bekende merk te werken. "Ik doorliep de selectieprocedure en reed als opleiding een week

David Lecocq startte vijf jaar geleden als eigen rijder voor Colruyt Group. Hij heeft zich die keuze nog niet beklagd.

Hermos maakt van preventie een positief verhaal

Toen Hermos Transport uit Diepenbeek zes jaar geleden klant werd bij TVM, reed het al beduidend minder schades dan het Belgische gemiddelde. “Toch vinden we de extra ondersteuning van TVM Belgium heel waardevol voor onze positieve benadering van preventie”, zegt zaakvoerder Ina Hermans.

tekst: Veerle De Graeve
beeld: Hermos Transport



Al sinds zijn ontstaan in 1983 profileert Hermos Transport zich als de huistransporteur voor een aantal grote Limburgse klanten zoals Carglass en Alken-Maes. Ook de tweede generatie zaakvoerders, dochter Ina en haar man Patrick Lenaers, trekken die lijn door. Ondertussen heeft de firma een zestigtal medewerkers in dienst waaronder, volgens Ina, ook heel veel Belgische “brave-huisvader chauffeurs”.

Daarmee geeft ze meteen aan waar de kracht ligt van hun bedrijf: “Onze mooiste reclame is niet in een boekje staan, maar wel een goed onderhouden vloot en onze mensen die een perfecte service leveren. De attitude van onze chauffeurs is cruciaal, net als respect voor de veiligheidsvoorschriften bij onze klanten. Het werkt gewoon zo veel makkelijker als je medewerkers met open armen bij je klanten ontvangen worden. Onze chauffeurs spelen dan ook een grote rol in de opbouw van onze klantrelaties.”

Niet straffen maar belonen

Ook preventie is belangrijk in die klantrelatie, beseffen ze bij Hermos Transport maar al te goed. “We zijn nauw betrokken bij de preventie van onze klanten en stemmen geregeld af met hun preventieadviseurs zodat onze chauffeurs zich perfect aan hun voorschriften kunnen houden.” Hermos Transport monitort het hele

jaar door zeven parameters bij zijn chauffeurs. Elk jaar tijdens het personeelsfeest worden ‘The best of Hermos’-medewerkers in het bijzijn van hun partner in de bloemetjes gezet. “Dat leeft heel erg in ons bedrijf en er is een mooie beloning aan verbonden. We vertellen er ook altijd bij waarom een collega de eer opstrijkt. Want onze filosofie is om niet te straffen maar te belonen. Ik zet liever in de verf wat mensen goed doen dan de hele tijd negatieve kritiek te spuien.” Ina en Patrick huldigen ook het principe: goede afspraken maken goede vrienden. “Als nieuwe mensen bij ons binnenkomen, krijgen ze een degelijke opleiding, een degelijk onthaal en een peter-chauffeur. Ze gaan ook bij de dispatching langs, zodat ze weten wie hun ritten plant. We steken van in het begin heel veel tijd in onze nieuwe medewerkers, maar dat loont en vertaalt zich in een engagement van beide partijen voor de lange termijn.”

Klankbord voor preventie

Zes jaar geleden stapte Hermos met zijn verzekeringen over naar TVM. Volgens Ina vooral omwille van hun expertise in de sector van vervoerders en logistieke bedrijven. “Wat we toen niet wisten, is dat TVM met haar klanten ook een heel preventietraject doorloopt. “Uit de risicoscan van TVM en het kennismakingsgesprek met hun preventieadviseur



HIGHLIGHTS

Hermos Transport is huistransporteur voor onder andere Carglass en Alken-Maes. Voor deze laatste bevoorraadt Hermos zowel distributiecentra, cafés als voetbalstadions.

Als maatschappelijk geëngageerd transportbedrijf voelt Hermos Transport zich sterk medeverantwoordelijk voor het welzijn van de medewerkers en de veiligheid op de weg.

Met een beloningsprogramma zet Hermos Transport zijn chauffeurs die voorbeeldig rijden extra in de bloemetjes. TVM ondersteunt met een preventie- en risicobeheertraject.

Bruno Nijs bleek dat ons bedrijf qua schade frequentie ver onder het landelijk gemiddelde bleef." Bruno kan dat beamen: "Over een jaar bekeken en op een vloot van honderd vrachtwagens, heeft gemiddeld één op

toch heel waardevol, al was het maar om de goede tendens aan te houden. "TVM vormt ons klankbord en geeft aan op welke vlakken we beter of slechter scoren dan de concullega's. We krijgen vooral ook veel tools

aangereikt om ons preventiebeleid op een heel concrete manier naar onze chauffeurs te vertellen. Ik kan onze chauffeurs nu bijvoorbeeld tonen hoeveel een aanrijding echt kost. Want vaak denken ze 'dat is toch voor de verzekering', maar ze vergeten daarbij de vrijstelling, de hele administratie en de

ongemakken die erbij komen kijken. Het is een goede manier om hen te betrekken en dat lukt ook effectief."

Die betrokkenheid is ook de reden waarom Hermos elk jaar een meeting voor chauffeurs organiseert waarop TVM een bepaald preventietopic uit de doeken doet. Ook daarop wordt het gezin van de chauffeurs mee uitgenodigd. "Verkeersveiligheid gaat verder dan onze chauffeurs", vertelt Ina daarover. "Ook hun partners en autorijdende kinderen hebben iets aan onze tips en merken tegelijk dat wij als werkgever het beste voor

hebben met onze medewerkers. We kunnen voor die meetings altijd rekenen op een goede opkomst en een fijne interactie. En het werkt ook gewoon beter wanneer Bruno het onderwerp rechtstreeks voor de groep brengt dan wanneer ik de preventie-tips zou herkauwen voor de chauffeurs. Dit jaar hadden we een workshop gepland over de effecten van gsm-gebruik achter het stuur: een volledige dag compleet met VR-brillen en kantelwagens. Die is om de gekende redenen niet kunnen doorgaan, maar in het verleden is al gebleken dat chauffeurs bijeenbrengen rond preventie goed werkt. Het is een leuke manier voor de chauffeurs om eens bij te babbelen en van gedachten te wisselen. Als zaakvoerders hoor je ook wat je chauffeurs echt nodig hebben om veilig te kunnen werken. Zo vertelde een medewerker mij een tijd geleden 'Ina, we hebben wel verlichting in onze oplegger, maar als de lading tegen de verlichting gestapeld staat dan zijn er plekken in de wagen waar je 's nachts niks ziet'. We hebben daarop ledlichtstraatjes geplaatst, zodat de chauffeurs ook als ze 's nachts leveren, een veel beter zicht hebben in de trailer. Preventie is voor ons geen kwestie van belerend met het vingertje wijzen, maar wel onze chauffeurs concreet ondersteunen en de beste tools geven zodat ze hun werk zo veilig mogelijk kunnen doen." <

'Onze mooiste reclame is niet in een boekje staan, maar wel een goed onderhouden vloot en onze mensen die een perfecte service leveren'

twee een schade in fout. Bij Hermos Transport lag dat op één op drie. Ondanks die al fraaie cijfers, hoefde ik Ina en Patrick niet te overtuigen om samen met ons hun preventiebeleid verder te verfijnen. We zaten meteen op dezelfde golflengte en kwamen al snel een plan van aanpak, doelen en een actielijst overeen. We evalueren regelmatig de acties die zijn opgezet om de schade frequentie te verminderen."

Ook al presteert Hermos dus al goed op het vlak van preventie, de ondersteuning van TVM vinden ze

TVM Preventieservice in beeld

4 pijlers van Preventie en Risicobeheer

De Preventieservice van TVM Belgium zet samen met klanten een duurzaam preventiebeleid op dat via bewustwording, inzicht, advies en ondersteuning niet alleen een positieve impact heeft op de schadekosten van de transportfirma in kwestie, maar ook op de veiligheid van haar chauffeurs, haar imago en haar continuïteit.

Het preventietraject verloopt volgens een gestructureerd plan van aanpak, met een duidelijke tijdslijn, een concrete actielijst en diensten op maat van de betrokken firma. In een volgende stap zullen we onze klanten aanvullende diensten aanbieden in het kader van preventie, zoals opleidingen en workshops. Dankzij een nieuw online klantenplatform dat binnenkort wordt gelanceerd, zullen ook meer klanten toegang hebben tot onze Preventieservice.

1 Bewustwording

- Schadeanalyse
- Impact kost na schade
- ROI

2 Inzicht

- Risicoscan**
- O.a. over activiteit, vervoerscondities, beveiliging en personeel

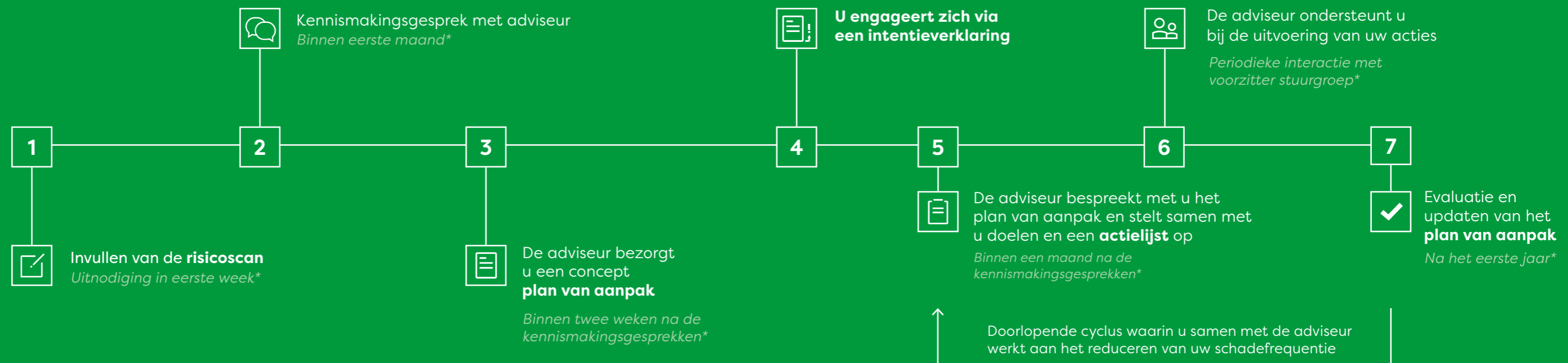
3 Advies

- Aanbevelingen
- Plan van aanpak
- Samenstellen preventieteam
- Tijdslijn

4 Ondersteuning

- Meertalige documenten
- Acties
- Monitoring
- Schadeanalyse
- Workshops
- Evaluaties

Het TVM Preventie en Risicobeheer traject



Koerierbedrijf valt op met schade statistiek

Wie koerier zegt, denkt vaak automatisch aan opgejaagde brokkenpiloten. Van Der Velde Sprinter & Colli Service uit Grobbendonk bewijst het tegendeel. Sinds 1994 al vertrouwen vaste klanten de firma met een gerust gemoed het transport van delicate producten toe, en zelfs hele distributieketens.

tekst: Veerle De Graeve

beeld: Gerlinde Schrijver

Verven, parfums, koffie, hommels... Van Der Velde vervoert heel wat hoogwaardige producten en gaat daar met de nodige zorg mee om. Zo worden de verven extra vastgesjord zodat ze tijdens de rit niet omkanten. En de hommels worden exclusief gereden om het risico op contaminatie te vermijden.

“Het begon allemaal in 1994 met één multinational in de Kempen voor wie wij dagelijks de winkelpunten in België en Luxemburg mochten bevoorraden”, vertelt zaakvoerder Kurt Van der Velde. “In de loop der

‘Indien de klant dat wenst, integreren we ook magazijnbeheer, handling en orderpicking in de logistieke keten’

jaren zijn we met dat bedrijf meegegroeid en hebben we tegelijk onze klantenportefeuille gediversifieerd. Het is dé manier waarop wij graag samenwerken: sterke partnerships voor de lange termijn, gebaseerd op professionaliteit en vertrouwen.”

Niet alleen het soort goederen, ook de soms zeer strikte eisen om te

leveren binnen rigide tijdsvensters, vraagt een aanpak op maat. En die aanpak gaat vaak veel verder dan louter het transport. “Indien de klant dat wenst, integreren we ook magazijnbeheer, handling en orderpicking in de logistieke keten. Een stipte levering, zorg voor de goederen en maatwerk in distributie, dat is waarom onze partners voor Van Der Velde Sprinter & Colli Service kiezen.”

Het geheim van weinig schades

Van Der Velde screent nieuwe chauffeurs heel grondig voor ze in dienst komen. “We eisen minstens twee jaar ervaring en peilen naar hun motivatie. Niet alleen naar hun goesting om voor ons te werken, maar ook bijvoorbeeld naar de manier waarop ze met het materiaal omgaan en het mee onderhouden. Iedere nieuwkomer krijgt een driver-trainer toegewezen die een tijdje meerrijdt en in het bijzonder let op de manoeuvreercapaciteiten van de chauffeur.”

Alle bestelwagens van Van Der Velde hebben sidebars, hoewel dat in België niet verplicht is. Chauffeurs worden getraind om bijvoorbeeld na het lossen altijd vooruit te vertrekken en om defensief en ecologisch te rijden. Hun rijgedrag wordt ook gemonitord. De planning van de ritten is erop gericht de druk van de ketel te houden bij de chauffeurs. “Zij krijgen de avond voor hun rit een haalbare planning doorgestuurd via hun smartphone en dat zorgt voor rust.” <



Yves Callewaert is 21 jaar in dienst bij Van Der Velde en kreeg op al die tijd slechts één keer te maken met een schade. Sinds vijf jaar werkt Yves ook deeltijds op de planning. Hij zorgt voor de ontvangst en stockage van inkomende goederen en dispatcht ze voor verder transport. Hij houdt ook in de gaten of de stock van klanten tijdig wordt aangevuld. De dagen dat hij op de baan is, legt Yves een vaste ronde van tussen de tweehonderd en tweehonderdvijftig kilometer af met tot 85 stops.



Yves krijgt zijn dagplanning de avond voordien in een app op zijn gsm.



Eerste job van de dag: goederen laden in het distributiecentrum van Van Der Velde.



Klaar voor vertrek.



De eerste levering. "We moeten binnen bepaalde slots leveren en ophalen. De planning is zeer strikt. Als de goederen niet klaar staan voor ophaling, moeten we in principe verder rijden. Maar de meeste klanten kennen mij en we hebben een goede verstandhouding. Ik probeer altijd zo flexibel mogelijk te zijn."

Op naar de volgende klant.



Bijtanken onderweg.



Een lading hommels oppikken bij Biobest, één van de meest toonaangevende bedrijven ter wereld op het gebied van natuurlijke bestuiving en biologische bestrijding van plagen en ziekten. Deze diertjes worden door Yves met zorg behandeld.



De hommels zijn veilig op hun bestemming geraakt. Terug en route!



De volgende opdracht: de levering van hommels bij de universiteit van Louvain-la-Neuve.

TVM focust op 'the last mile'

In het klimaatakkoord zijn ambitieuze plannen voorgesteld voor schone logistiek. Onder het motto van verduurzaming zien we een verschuiving ontstaan naar alternatieve brandstoffen, voornamelijk elektrisch en waterstof. Ook een opvallende verandering is de groei van 'last mile' vervoer.

Deze veranderingen zorgen voor andere risico's en hebben effect op wat klanten van TVM verwachten. TVM wil de veranderende risico's en behoeften inzake alternatieve brandstoffen en 'last mile' dan ook goed in kaart brengen om onze dienstverlening en producten erop af te stemmen.



Even het leveradres checken in de app.

5
VRAGEN



Tijdens de pandemie zetten onze preventieadviseurs en commerciële medewerkers hun klantenbezoeken noodgedwongen op een laag pitje. Maar binnen onze organisatie rijpten in deze periode wel een aantal nieuwe ideeën om klanten nog beter te begeleiden in hun customer journey. Commercieel directeur Jan van Waterschoot legt uit wat er allemaal op stapel staat.

1 Jan, de algemene voorwaarden van jullie verzekeringen zijn recent vernieuwd en jullie lanceerden ook een nieuwe Package lichte vrachtwagen. Wat voor nieuws is er nog op komst?

“Die nieuwe voorwaarden en producten zijn belangrijk voor onze klanten, maar behalve op het moment van schade, blijven verzekeringen al met al weinig tastbaar. Terwijl wij zoveel meer willen en kunnen betekenen voor onze klanten; als specialist in de logistieke en transportsector en als bedrijf dat bovendien een maatschappelijke rol opneemt voor verkeersveiligheid en preventie, willen wij onze expertise nog meer inzetten om meerwaarde toe te voegen voor onze klanten.”

2 Hoe moeten we die meerwaarde precies interpreteren?

“In het verzekeringspakket voor onze klanten zijn al heel wat kosteloze services inbegrepen. Er is het schadealarmnummer van de TVM truck en car assistance waar truckers dag en nacht terecht kunnen voor dringende bijstand; er is ons eigen, unieke schadeherstelnetwerk voor vrachtwagens; ons preventieadvies, enzovoort. Op die manier ondersteunen wij onze klanten uitgebreid bij schade, maar zijn we er ook op momenten dat er van schade geen sprake is. Die ondersteuning in verschillende fases van de customer journey gaan we uitbreiden.”

3 Hulpverleners in de zorg krijgen veel waardering. Hoe staat het de transportsector?

“We zullen in verschillende fases twee zaken aanbieden: kosteloze services die deel uitmaken van het verzekeringscontract en aanvullend betalende services. Dit kan gaan van opleidingen tot preventiediensten en op termijn misschien zelfs producten. In ons preventieadvies aan klanten zitten nu al een aantal

eigen kosteloze diensten (adviezen, workshops,...) inbegrepen, die door onze klanten zeer gewaardeerd worden. We zijn ervan overtuigd dat specialistische betalende services in het verlengde liggen van waar wij als verzekeraar mee bezig zijn en willen dan ook ons aanbod daarin uitbreiden en vermarkten. Denk bijvoorbeeld aan een workshop over het gebruik van een spiegelafstelplaats. Of een één-op-één begeleiding over efficiënt en veilig rijden voor chauffeurs die voor het eerst met een nieuwe trekker de baan op gaan. Het is de bedoeling dat er mooie synergieën ontstaan tussen onze verzekeringsproducten en onze betalende diensten.”

4 Welke services hebben jullie voor ogen?

“Onze services zullen hoofdzakelijk kaderen in ons preventiebeleid. Vandaag zien we dat slechts vijf procent van onze klanten daar regelmatig mee in contact komt. We willen meer transportbedrijven onderdompelen in ons preventiebad door een aanbod op maat van zowel kleine als grote firma's aan te bieden in fysieke én digitale vorm.”

5 Ook digitaal? Dat is nieuw, niet?

“Dat klopt, we werken aan een digitaal klantenplatform waar de transportfirma's toegang krijgen tot ons preventieluik en andere services met de bedoeling om het aantal schades en alle daaraan verbonden kosten te doen dalen. Zo ondersteunen we al onze klanten, ook de kleinere firma's, nog beter om de preventieboodschappen daadwerkelijk tot bij zo veel mogelijk chauffeurs te krijgen. Via het digitaal klantenplatform kunnen we bijvoorbeeld alle truckers preventietips & tricks sturen in naam van hun werkgever. Het platform zal met andere woorden de preventie-expertise van TVM openstellen voor nog meer transportbedrijven, wat meteen de algemene verkeersveiligheid ten goede komt.”



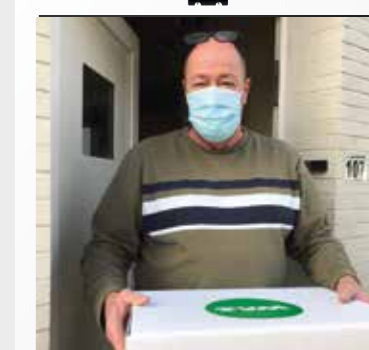
Speciale hulde voor Ridders van de Weg

TVM Belgium vindt het belangrijk om elk jaar zijn veilige Ridders van de Weg te huldigen. In 2020 was dat niet anders. Geen grootse happening in coronatijden, maar de medewerkers van TVM zorgden voor een feestelijk bubbelalternatief.

TVM Belgium brengt elk jaar hulde aan de Ridders van de Weg, chauffeurs die drie, vijf, tien of twintig jaar schadevrij rijden. Deze erkenning kadert in onze bredere missie om met schadepreventie en risicobeheer het aantal schades te verminderen en een positieve bijdrage te leveren aan de verkeersveiligheid. Eén trucker met tien schadevrije jaren op de teller mag zich ook een jaar lang Dé Gouden Ridder van de Weg 2020 noemen. Die eer viel te beurt aan Alexey Dachkevitch (Schenk Transport) na het afleggen van een behendigheidsparcours waarin hij zich mat met enkele andere Gouden Ridders.

Home delivery

Normaal worden alle Ridders tijdens een feestelijke happening in de bloemetjes gezet. Dat zat er omwille van de coronamaatregelen niet in, maar zij werden door TVM wel op een andere manier bedankt voor hun inzet voor veilig transport. Op 28 november kregen 226 Ridders en hun gezin een verrassingsbox thuisbezorgd door de medewerkers van TVM, waarmee ze zelf aan de slag konden om in hun bubbel een feestelijke maaltijd te bereiden. Een fel gesmaakt initiatief. <



Van held naar antiheld. En weer terug

Het is een vreemde tijd. Zenuwen staan strak gespannen en emoties schieten door. Overall ter wereld zweven we tussen angst en hoop. We blijven in ons kot, maar kijken ook voorzichtig uit naar een zomer met familie en vrienden.

Het respect voor beroepschauffeurs werd de afgelopen tijd al even hard heen en weer geslingerd, zo leek het wel. De ene dag waren het de helden die ervoor zorgden dat we niet zonder wc-papier kwamen te zitten, de andere dag werden ze met kerst dagenlang letterlijk 'aan de kant' gezet als paria's. Om daarna weer in hun superheldenpak gehesen te worden...

Toen ik de nieuwslezer hoorde zeggen dat de verdeling van het vaccin een heuse krachttoer zou

worden, diende een stemmetje in mijn hoofd haar meteen van antwoord: 'aan de logistieke sector zal dat alvast niet liggen... Als het logistieke hart van Europa het niet kan, met al die ervaring en expertise, dan krijgt niemand de distributie van het vaccin voor elkaar'. En inderdaad, de supply chain kreeg

vorm, werd uitgetest en goed bevonden. Al hadden sommige experts hun bedenkingen bij de fijnmazigheid van het distributienetwerk, en vinden anderen dan weer dat de centra niet nabij genoeg zijn; het maakt niet uit. In deze complexe materie kan je beter een inzicht, invalshoek en kritische noot te veel dan te weinig hebben. De Belgische transport- en logistieke sector kan opnieuw zijn professionaliteit en betrouwbaarheid demonstreren. Alweer is er een cruciale rol weggelegd voor chauffeurs en hun werkgevers. Het geeft de burger moed en vertrouwen dat een ronkende naam uit de transportwereld het vaccin tot bij hem zal brengen. Ik zei het al, aan de transportsector zal het niet liggen als het vaccinatieprogramma vertraging oploopt...

Wat gaat er trouwens door je heen als je als chauffeur - op tweede kerstdag - de eerste lading vaccins de fabriek uit rijdt om veilig naar de ziekenhuizen te brengen? Trots, opwinding en wellicht ook wel wat schrik omdat je weet hoe kostbaar je lading is en hoeveel mensen er hun hoop op hebben gesteld? Hoe voelt het om spuitjes, droogijs of glazen flesjes voor de vaccins te



Veerle De Graeve (Gent, 1975) is professioneel schrijver, columnist en moeder van drie. Houdt van lange (rustige) autoritten en vriendelijke mensen in het verkeer.

vervoeren en te weten dat je een van de vele, maar wel een onmisbare, schakels vormt in de keten van de hoop? De chauffeurs die ik ken, blijven er wellicht heel nuchter onder. "Wij doen gewoon ons werk", ik hoor het hen zo zeggen. Maar echt, wat is tegenwoordig nog 'gewoon'? Wie had vorig jaar rond deze tijd kunnen vermoeden dat we goederen zouden vervoeren waar letterlijk heel de wereld zo hard op zit te wachten.

Dat wachten duurt lang, voor veel mensen te lang. Toen ik onlangs uitzonderlijk nog eens op interview trok naar een onbekende plek in België, voelde dat heel goed. Eindelijk nog eens op weg, met de zon die over het landschap gleed en de radio die zachtjes speelde. Het deed me dromen van verre autoritten naar zonnige bestemmingen. Verder dan dromen komt het voorlopig niet, maar met wat geluk zit er toch nog een mooie zomer in met familie en vrienden dichtbij om samen te genieten. Laat dat vaccin maar komen!

‘Wat gaat er door je heen als je als chauffeur de eerste lading vaccins de fabriek uit rijdt waar letterlijk heel de wereld zit op te wachten?’

Ladingdiefstal blijft aandacht vragen

Ladingdiefstal staat in de top-drie van alle schade-oorzaken. Eén van de preventietips voor chauffeurs luidt om zo veel mogelijk op bewaakte parkings te staan. De beslissing van de Europese Unie om meer geld vrij te maken voor beveiligde parkings, komt dan ook niets te vroeg, aldus Bart Van Acker, verantwoordelijke Logistiek en Transport bij TVM Belgium.

tekst: Veerle De Graeve
beeld: Gerlinde Schrijver

Bart Van Acker

‘De versnelling in het uitbouwen van beveiligde parkings op EU-grondgebied, lijkt nu eindelijk ingezet’

Van alle ladingschades hebben diefstallen de grootste financiële impact, zegt Bart. “De gemiddelde vergoeding in een diefstal-dossier ligt minstens twee keer zo hoog als het gemiddelde in een dossier met een andere schade-oorzaak. Op Europees niveau lopen alleen al de

‘Van alle ladingschades hebben diefstallen de grootste financiële impact’

gedeclearde diefstallen in de ettelijke miljarden euro's per jaar. Los van de reputatie- en andere gevolgschade die een diefstal meebrengt, worden vaak ook de verzekeringsvoorwaarden verstrengd, met hogere vrijstellingen voor de transporteur tot gevolg.”

“In de eerste negen maanden van 2020 werden er door de lockdowns minder ladingdiefstallen gerapporteerd dan in dezelfde periode het jaar voordien. Maar in het laatste kwartaal leek het wel of de ladingdieven hun ‘schade’ aan het inhalen waren. Die

drie maanden waren goed voor maar liefst 40% van alle ladingdiefstallen van het afgelopen jaar. Tegen het jaareinde vinden er traditioneel wel meer diefstallen plaats, als de dagen kort en donker zijn, maar eind 2020 zagen we toch een significante stijging tegenover dezelfde periode in 2019. Ladingdieven hebben zich even laten tegenhouden door de coronapandemie, maar zetten daarna hun malafide praktijken gewoon dubbel en dik voort.”

Elektrische steps waren het afgelopen jaar zeer geveerd bij ladingdieven, naast klassiekers als kleding, schoenen, speelgoed en elektronica. “Nu meer mensen de weg naar e-commerce gevonden hebben, groeit ook de afzetmarkt voor onwettig verkregen goederen. Een uitgebreid, illegaal circuit glipt via de online verkoop door de mazen van het net. Dat is de reden dat ik nog niet meteen een daling in het aantal ladingdiefstallen zie optreden.”

Beveiligde parkings

Eén van de preventietips om ladingdiefstal te voorkomen, luidt om als chauffeur onderweg zo veel mogelijk

op beveiligde parkings te gaan staan. “Steeds meer goederenbelanghebbers en grote producenten van hoogwaardige goederen leggen in een zogeheten raamcontract ook strikte voorwaarden op met betrekking tot het verplicht gebruik van beveiligde parkings. Wanneer een ladingdiefstal dan op een onbeveiligde parkeerplek plaatsvindt, kan de beperking van de aansprakelijkheid van de transporteur (CMR-verdrag) wegvallen en moet hij de volledige schade vergoeden. Wat dan weer heel vaak een beperking of zelfs een uitsluiting in de verzekeringsvoorwaarden tot gevolg heeft.”

Deze vicieuze cirkel kan alleen doorbroken worden als er meer en beter beveiligde parkeerplaatsen beschikbaar zijn. “De Europese Unie heeft uiteindelijk een budget ter beschikking gesteld om werk te maken van beveiligde parkings op heel haar grondgebied. Eén bewaakte parking om de honderd kilometer, dat is het op z'n zachtst uitgedrukt ambitieuze doel van de EU. De organisaties TAPA en ESPORG (European Secure Parking Organisation), waar respectievelijk TVM verzekeringen in Nederland en TVM Belgium lid van zijn, hebben een standaard van hoe zo'n beveiligde parking eruit moet zien. De versneling lijkt nu eindelijk ingezet.” <



Enkele diefstalpreventietips

Hier vindt u nog meer tips voor chauffeurs om ladingdiefstal te voorkomen. Weet wat u vervoert! Maar praat er met niemand over, ook geen social talk.

Parkeren - met diefstalgevoelige lading

- Zorg ervoor dat u bewaakt staat.
- Blijf bij uw voertuig, laat het niet onbeheerd achter.
- Bij onraad, neem contact op met de afdeling planning en/of de politie.
- Op eigen houtje handelen is niet de juiste weg.
- Denk eerst aan uw eigen veiligheid.

Niet kunnen lossen

- Stem af met de afdeling planning hoe te handelen.

Ergens anders moeten lossen

- Nooit zonder akkoord van planning/opdrachtgever.
- Zorg altijd voor een bewijs van aflevering, van de juiste ontvanger.
- Vertrouwt u het niet, neem eerst contact op met de afdeling planning.

Wat te doen bij diefstal op heterdaad?

- Bel de politie.
- Blijf rustig, weet wat u doet.
- Doe de deur op slot en hou de gordijnen dicht, trek geen aandacht.
- Voor zover mogelijk, zorg ervoor dat uw werkgever of de politie weet wat er aan de hand is.
- Gebruik de panieknop, bel de afdeling planning, bel het noodnummer. Doe niets op eigen houtje!
- Niets is belangrijker dan uw eigen veiligheid.



Naadloze schadeseer vice als handelsmerk

Een vrachtwagen die schade rijdt, moet zo snel mogelijk weer inzetbaar zijn. TVM Belgium haalt de druk van de ketel met een schadebeheer waarin alle partijen maar één doel voor ogen hebben. Schaderegelaar, makelaar, expert en hersteller willen een naadloze schaderegeling voor de klant.

tekst: Veerle De Graeve
beeld: Filip Van Look

W e brachten de partijen in het schaderegelingsproces (coronaproof) rond de tafel: Sjoerd Monteyne, mede-eigenaar van het expertisebureau XOLUTIONS; Johan, Charlotte en Marc Vannerum van Carrosserie Vannerum; en Lieven Brabanders, manager Schade Materieel bij TVM Belgium.

“Een soepele en efficiënte afhandeling van een schadedossier is enkel

mogelijk als er tussen al deze partijen duidelijke afspraken bestaan en als zij goed en transparant met elkaar communiceren”, zegt Lieven. “Soms staat een beschadigde trekker al bij de hersteller nog voor er bij ons een schademelding binnenloopt. Wat ons betreft mag de hersteller dan gewoon beginnen. Het laatste wat we willen is dat één partij de boel gaat afremmen. Onze makelaars hebben ook volmachten om zelf de herstellers en experts te

contacteren. Een aangifte die via de hersteller binnenkomt in plaats van via de makelaar? Maak niet uit, het vertrouwen is er en iedereen krijgt de mogelijkheid om heel flexibel te werk te gaan. Dat is ook de reden waarom we alleen willen samenwerken met partijen die de situatie van onze klant echt ter harte nemen, meedenken en beslissingen durven te nemen. Net zoals wij dat ook van onze eigen schadebeheerders verwachten.”

HIGHLIGHTS

Elke zaterdag voert XOLUTIONS gemiddeld vijftien expertises uit om transportbedrijven zo flexibel mogelijk te servicen.

TVM beschikt als eerste verzekeraar in België over een landelijk, gespecialiseerd netwerk van vrachtwagenherstellere.

Carrosserie Vannerum maakt voor vrachtwagens altijd binnen de 24 uur een bestek op. Vervoerders appreciëren het enorm als een schade snel geregeld wordt.

Geen doorsneeklanten

De transportklant is dan ook geen doorsneeklant. Schades mogen niet blijven aanslepen, en al zeker niet omdat partijen niet op elkaar zijn afgestemd. Daar is Sjoerd het roerend mee eens. “Een vlotte schaderegeling betekent voor XOLUTIONS niet alleen een kwalitatieve service, maar ook een snelle en flexibele oplossing. Bij een zwaar ongeval gebeurt het vaak dat de makelaar ons rechtstreeks contacteert. Dat dossier pikken wij meteen op. Als er via de makelaar foto's beschikbaar zijn, kunnen we zelfs al bepaalde beslissingen nemen voor we het voertuig gezien hebben, zodat de hersteller snel aan de slag kan gaan. Op die manier winnen we tijd. TVM scoort op dit vlak zeer goed: bij generalistische verzekeraars volgt een dossier de gewone weg via een Informex-opdracht, bij TVM loopt het vaak een stuk sneller en is de klant dikwijls de dag zelf al geholpen.”

Ook Johan en Marc beamen dat de

klant altijd centraal moet staan en dat discussies tussen de partijen geen belemmering mogen vormen. “Wij maken altijd binnen de 24 uur een bestek op. Bij sommige verzekeraars loopt de schaderegeling zo mank dat een voertuig hier al twee weken weer buiten is, vooraleer de expert langskomt...”

Uniek netwerk

Uiteraard speelt de hersteller een cruciale rol in een snelle schaderegeling. Daarom lanceerde TVM een netwerk van erkende vrachtwagenherstellere, als eerste en enige in België.

Lieven: “De kwaliteit, snelheid en service van een hersteller zijn superbelangrijk. Daarom willen wij alleen met specialisten samenwerken. Ons netwerk breidt uit, met herstellere die ons spontaan vragen om te mogen aansluiten. Maar we zijn streng: samen met XOLUTIONS hebben we een audit uitgewerkt om te

checken of de hersteller aan onze strenge kwaliteitscriteria voldoet: snelle herstellingen, duidelijke rapportering, een correcte gemiddelde herstellekost, flexibiliteit ook na de kantooruren en in het weekend. Vertrouwen is essentieel in de relatie met de hersteller: als verzekeraar dringen we er bijvoorbeeld op aan om zo veel mogelijk vrachtwagens te herstellen, maar als dat te lang gaat duren, opteren we voor een vervanging om onze klant optimaal te servicen. Klantbeleving en service zijn voor ons cruciaal.”

Snelheid en flexibiliteit zijn nog twee parameters die TVM belangrijk vindt bij het zoeken naar herstellere. Maar ook voor experts gelden die criteria. Daar kan Sjoerd over meespreken: “Als expert zijn wij ook na de kantooruren en op zaterdag beschikbaar. Zo voeren we elke zaterdag gemiddeld vijftien expertises uit. Dat is belangrijk voor een klant, want zo is zijn vrachtwagen snel weer

op de baan. Ik ben ervan overtuigd dat klanten dit sterk appreciëren. “Klopt”, zegt Charlotte, “een schade die snel geregeld is, dat vinden klanten geweldig. Wij zijn zelf een familiebedrijf van de tweede genera-

‘We werken alleen samen met partijen die de situatie van onze klant echt ter harte nemen, meedenken en durven beslissingen te nemen’

tie. Klanten zijn bij ons geen nummer. Wij plaatsen onze klanten altijd en overall centraal. Daarom communiceren we ook steeds transparant en eerlijk met hen, maar ook met experts en verzekeraars.”

Specialistische schaderegeling

“De herstelling van een vrachtwagen is anders dan de reparatie van een personenwagen”, stelt Marc. “Onze mechanici moeten bijvoorbeeld veel meer in de hoogte werken - met

zware stukken de ladder op - en uiteraard zijn er ook technische kenmerken die fors verschillen. De vrachtwagentechnologie evolueert bovendien erg snel. Denk aan de rijkhulpsystemen: nieuwe vrachtwagens hebben zelfs geen spiegels meer, maar wel camera's. Als alle-merkenhersteller zijn we dan ook verplicht om te blijven leren en investeren. Zo hebben we intussen vijf spuitcabines, waar alle herstellingen aan een voertuig kunnen gebeuren zonder dat het verplaatst moet worden. Ons team is de laatste jaren gegroeid tot dertig medewerkers. Jammer genoeg is het niet evident om geschikt personeel te vinden voor herstellingen aan vrachtwagens.”

“Schade-expertise op vrachtwagens is ook een vak apart”, vindt Sjoerd. “Er wordt niet gediscussieerd over vijftig euro meer of minder, maar er is wel meer opvolging, communicatie en expertise nodig, bij alle partijen. Het gaat vaak ook over complexe schades. Een ervaren en gespecialiseerde expert weet echter vaak al louter op basis van de locatie van de schade, wat er stuk zal zijn.”

Gedigitaliseerde schaderegeling

Een gestroomlijnde schaderegeling steunt op digitale tools, daar zijn alle partijen het roerend over eens. Foto's worden veel gebruikt, al is er volgens

Sjoerd altijd wel een expert met kennis van zaken nodig om die beelden ook juist te interpreteren.”

Johan: “In onze garage bewaren we alle foto's, bestekken, communicatie, planning, enzovoort in onze cloud, die aan Informex gekoppeld is. Ook de tijdsregistraties van onze medewerkers en de prijzen van alle onderdelen zitten hierin. Het is een van de meest vooruitstrevende systemen in de sector: zeer transparant, overzichtelijk en efficiënt. Met het totale volume aan herstellingen dat we doen, is dit de enige werkbare oplossing. Onze medewerkers hebben ook allemaal een eigen camera, zodat ze foto's kunnen nemen van hun werk en rechtstreeks kunnen uploaden in het systeem. We leggen bewust die verantwoordelijkheid bij hen.”

Ook XOLUTIONS zet in op digitalisering. “Onze backoffice is volledig digitaal en cloud-based. Onze experts kunnen van overal inpluggen in ons systeem. We hebben een online-expertisetool op onze site, waar zowel makelaars als schadelijders toegang toe hebben. Transporteurs kunnen er bijvoorbeeld foto's van de schade opladen, waardoor de hersteller al meteen de nodige onderdelen voor de herstelling kan bestellen. Dat is nog zo'n manier om schades sneller geregeld te krijgen voor TVM en haar klanten.” <



Marc Vannerum, Carrosserie Vannerum



Sjoerd Monteyne, XOLUTIONS



Johan en Charlotte Vannerum, Carrosserie Vannerum



‘De kwaliteit, snelheid en service van een hersteller zijn superbelangrijk’

Lieven Brabanders (TVM Belgium)

Stuurhutschade: 'Routine was mijn valkuil'

In februari stortte niet alleen de stuurhut in van de Pieter Sr., maar ook een beetje de wereld van schipper Pieter Bos. Met overtuiging doet hij zijn relaas over die botsing bij de beruchte spoorbrug van Thionville, Frankrijk.

tekst: Gerard den Elt, herschreven door Veerle De Graeve
beeld: Glenn Wassenbergh

Hij is er – geeft hij volmondig toe – echt een paar maanden van slag van geweest. Met zijn stuurhut tegen de spoorbrug over de Moezel bij Thionville varen, hij had dat nooit voor mogelijk gehouden. Hij, Pieter Bos (32), is een ervaren schipper met Donau-patent tot aan Hongarije. Hij kent de route, hij kent zijn schip, hij kent de rivier en de waterstanden...

Behalve op die bewuste dag in februari 2019 dan. Hij vertelt zijn verhaal in de vernieuwde stuurhut van zijn motorschip Pieter Sr., vernoemd naar zijn jonggestorven grootvader Pieter Bos. De schipper heeft even getwijfeld of hij zijn verhaal wel zou doen, want het is toch een soort brandmerk waarmee je rondloopt in de kleine wereld van de binnenvaart.

Toch doet hij het, om anderen te behoeden voor dezelfde fout. "Zelfs de beste stuurliedjes maken fouten", zegt hij relativerend. Die kalmte was er in eerste instantie bepaald niet. "Ik ben er goed ziek van geweest", bekennt hij in de haven van Mülheim an der Ruhr bij Duisburg, waar hij zijn lading brouwerij aan het lossen is. "Had ik de situatie tien seconden eerder doorgehad, dan had ik mijn schip nog op tijd in zijn achteruit kunnen zetten."

'Had ik de situatie tien seconden eerder doorgehad, dan had ik het schip op tijd in zijn achteruit kunnen zetten'

Maar die tijd had ik niet meer.

De schroef achteraan lag boven water en deed nauwelijks iets", vertelt hij. "Routine was mijn valkuil. Ik weet dat het een beruchte brug is, maar ik ben er zo veel jaren veilig onderdoor gevaren. En dan ineens dit", zegt hij, wijzend naar de stuurhut die ineens als een kaartenhuis ineen zakte. "Overal lag glas, emmers vol heb ik moeten opruimen."

Daar kwam nog bij dat hij even vreesde lange tijd uit de vaart te zijn. Bos belde een scheepswerf die koeltjes meldde geen noodstuurhutten te leveren. En een nieuwe zou veertien maanden tijd kosten. Een tweede telefoontje naar een werf in Duitsland, Wessels, stelde hem gerust. Daar werden plastic ramen in de overblijfselen van zijn stuurhut aangebracht en alles wind- en waterdicht gemaakt. Hij kon weer varen. "Binnen veertien weken was alles super geregeld, volgens afspraak." Kosten: 150.000 euro, exclusief stilligtijd.

Gestegen waterstanden

Bos neemt ons mee terug naar die februaridag van 2019, om een uur of tien 's ochtends. Hij had acht uur stilgelegen bij de laatste sluis in Luxemburg om te slapen. Het was hoogwater op de Moezel, maar de stroom viel alleszins mee. Hij had de Luxemburgse waterstanden nog gecontroleerd, die stonden open op zijn computerscherm, maar niet de Franse. Het bleek dat de waterstand die nacht gestegen was, +0,80 meter. "In één nacht, dat is extreem!"

Toen hij in de opvaart en leeg richting de spoorbrug voer, had hij de stijging van het waterpeil niet goed ingeschat. "Normaal gesproken zet ik de stuurhut in de laagste stand en houd ik zo'n 70 tot 80 centimeter speling. Nu niet. Ik zag het te laat, dacht ineens: Wat is die brug laag!" Met minimale snelheid ('Ik lag bijna stil') gleed hij tegen de brug, hij kwam drie centimeter tekort. Maar de schade was groot. Het hele stuurhuis – net helemaal opgeknapt en geschilderd – ging eraan.

Het ongeluk bracht hem in shock. Bos belde zijn vrouw in alle staten. Zij wist niet wat ze hoorde. "Later zei ze: 'Ik kreeg een andere man aan de lijn dan degene met wie ik getrouwd ben'. Ik was inderdaad helemaal overstuurd. Nu heeft het langzamerhand een plekje gekregen."

Bos besloot door te varen naar de dichtstbijzijnde haven. Daar wachtte hem de spot van enkele collega's, een pijnlijke vernedering. "Er lagen tien schepen en zes schippers stonden



daar in de haven in hun vuistje te lachen. Maar er was er ook één die meteen zijn hulp aanbood. Hij had het tenslotte zelf ook een keer meegemaakt."

Wat ook erg was: nog voordat hij de Pieter Sr. goed en wel had gemeerd, gingen de foto's van de aanvaring al rond op Facebook. "Dat is ongekend en daar ben ik nog steeds boos over. Hoe durf je een ander zijn ellende zo te publiceren."

Fouten maken is menselijk

De aanvaring mocht dan wereldkundig zijn gemaakt, een dag later was het alweer raak. Bij dezelfde brug. Bos: "Die schipper maakte een andere fout. Het gebeurt bij die spoorbrug vrijwel maandelijks, ze staan erom bekend."

Brugaanvaringen zijn ook ernstige ongelukken, verduidelijkt hij. Bos kent de verhalen van schippers die hun rug braken nadat ze in de stuurhut met stoel en al tegen de brug terecht kwamen. Er zijn zelfs doden gevallen.

Daarom heeft Bos er ook geen moeite mee om zijn verhaal te delen. Fouten maken is menselijk, maar er moet vanzelfsprekend wel van worden geleerd. "Het is geen schande als je een fout maakt", oordeelt Bos. "Je moet dat gewoon toegeven en er geen heel verhaal omheen verzinnen. Ik heb gewoon gefaald in mijn werk en laat dat anderen tot voorbeeld zijn, zodat zij het kunnen voorkomen." <



PREVENTIETIPS STUURHUT

1 Heeft u een hefbare of overzakbare stuurhut?

Controleer dan regelmatig op eventuele gebreken (o.a. op lekkage, oliepeil, conditie hydrauliekslangen en cilinders). Commentaar Pieter Bos: "Dat is vrij normaal en logisch. Op tijd onderhoud uitvoeren, daar begint het mee."

2 Test regelmatig de alarmeringen, signaleringen en of de noodzakrichting goed werkt.

Commentaar Pieter Bos: "Controleren of alles goed werkt, hoort bij de standaardwerkzaamheden."

3 Wees bewust van de hoogte van uw vaartuig: Meten is weten en gissen is missen.

Bereid uw reis goed voor, zodat u weet waar u welke obstakels op uw reis tegenkomt. Commentaar Pieter Bos: "Dat is voor mij een harde les geweest, die iedereen echt ter harte moet nemen. Routine is een valkuil!"

4 Zet uw stuurhut in de juiste hoogte, rekening houdend met de beladingstoestand en de trim van het vaartuig, zodat u een goed uitzicht hebt.

Commentaar Pieter Bos: "Helaas kon ik niet lager. Had ik tien seconden sneller gereageerd, dan was het niet gebeurd."

5 Zorg voor een goede overdracht (hoogte stuurhut en de hoogte van de te passeren obstakels) bij wisseling van de wacht.

Commentaar Pieter Bos: "Dat is vanzelfsprekend."

Voor de binnenvaartverzekeringen van TVM: zie www.tvm.be/binnenvaart

PIETER SR.

Scheepsnaam: Pieter Sr.

Bouwjaar: 2001 Centromost

Stocznia Rzezczna,

Plock. Polen

Afbouwwerf: Bodewes,

Millingen a/d Rijn

Tonnage: 2854 ton

Lengte: 110 meter

Breedte: 11,45 meter

Diepgang: 3,30 meter

Voortstuwing: Caterpillar 1521 pk

Contact

Indien u een vraag hebt over het productenaanbod van TVM of over een schadegeval, laat uw makelaar dan contact met ons opnemen.

+32 (0)3 285 92 00



info@tvm.be



www.tvm.be



Wilt u een overzicht van al uw TVM contactpersonen? Ga dan naar www.tvm.be/nl/contactpersonen. Hieronder vindt u alvast een overzicht van onze commerciële aanspreekpunten.



Jan Peeters

Commercieel aanspreekpunt voor de regio Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen

+32 (0)473 75 58 76
j.peeters@tvm.be



Peter Luyckx

Commercieel aanspreekpunt voor de regio Antwerpen

+32 (0)478 40 42 32
p.luyckx@tvm.be



Bert Goovaerts

Commercieel aanspreekpunt voor de regio Limburg, Vlaams-Brabant en Antwerpse Kempen

+32 (0)497 48 85 63
b.goovaerts@tvm.be



Renaud Renard

Commercieel aanspreekpunt voor de regio Henegouwen, Waals-Brabant, Namen, Brussel

+32 (0)475 44 16 46
r.renard@tvm.be



Laurent Otte

Commercieel aanspreekpunt voor de regio Luik, Luxemburg, G.H. Luxemburg

+32 (0)495 51 04 96
l.otte@tvm.be



Directie

Jan van Waterschoot

Commercieel directeur

+32 (0)3 285 92 24
j.vanwaterschoot@tvm.be



Veilig onderweg

Wij zijn TVM. Betrokken bij onze klanten.

Wij rijden met de blik vooruit. Zonder afleiding.
Daarom behoren onze chauffeurs tot de veiligste
vervoerders van Europa. En daar zijn we trots op.

Samen werken we aan een gezonde toekomst van
onze sector.

TVM