



Rapportage SmartLease

Besparen door Belonen

Voordelen voor medewerker,
werkgever en verkeersveiligheid



1 SAMENVATTING: DOEL, OPZET, RESULTATEN

1 SmartLease: proef met belonen gedrag van leaserijders

Van november 2013 tot en met maart 2014 vond de beloningsproef SmartLease plaats. Dit rapport zet doel, opzet en resultaten op een rij.

SmartLease is bedoeld voor leasemaatschappijen en werkgevers die leaseauto's aanbieden. Bij SmartLease leidt belonen van gewenst gedrag van medewerkers tot besparingen voor de werkgever - en die bieden ruimte voor de beloningen.

2 Het doel: aantonen win-win-win voor werkgever, medewerker, leasemaatschappij

Het project moest aantonen dat de SmartLease aanpak leidt tot voordelen aan meerdere kanten:

- besparingen en MVO-profilering voor de werkgever
- financieel voordeel voor de deelnemende medewerker
- nieuwe dienstverlening en financiële voordelen voor de leasemaatschappij, en
- maatschappelijk: bijdragen aan verkeersveiligheid en duurzaamheid.

3 De betrokken partijen

De VU heeft, in opdracht van het ministerie van IenM (verkeersveiligheid), deze proef geëvalueerd. De uitvoering van de proef is door Montefeltro gedaan.

Daarnaast werkten mee aan de pilot: Athlon Car Lease, Berenschot, NS en Adaptto (leverancier app). Aan de beloningsproef namen 33 medewerkers deel, verdeeld over Athlon Car Lease en Berenschot.

4 De opzet van de proef: belonen veilig rijden, treingebruik en goedkoop tanken

Veiliger rijden is hier gedefinieerd in termen van (minder) agressief rijden (optrekken, remmen en sturen), te hard rijden en afleiding (smartphonegebruik tijdens het rijden).

Volgens de SWOV leidt binnen de bebouwde kom een snelheidsverlaging van 1 km/u tot 6% minder kans op verkeersdoden; op snelwegen leidt een afname van 1 km/u tot 4% minder verkeersslachtoffers. Uiteraard heeft dit ook een positief maatschappelijk effect op luchtkwaliteit. Verder schat de SWOV het aantal verkeersdoden door afleiding door smartphonegebruik op ca. 100/jr.

Minder ongevallen met leaserijders leidt tot lagere kosten voor de werkgever.

In de proef stond centraal: veiliger (en dus ook zuiniger) rijden. Daar zijn twee bronnen aan toegevoegd: goedkoop tanken en gebruik van de NS BusinessCard.

5 De voordelen voor de werkgever: besparingen en bijdrage aan duurzaamheid

Deze tabel vat kosten en baten samen (bij 20 deelnemers):

Kosten:		Baten:	
App (eenmalig/mdw.)	€ 4,50	Minder brandstofverbruik	6%
Beloningsbudget (€/mnd)	€ 150	Minder brandstofkosten per liter	1,5 ct.
Data	€ 0	Minder schades	PM
		Minder ongevallen	PM
		Minder onderhoud (banden, schokbrekers etc	5%
		Goedkopere onderhoudsbeurten	5%
		Hogere restwaarde	PM

Figuur 1 Kosten en baten voor werkgever en leasemaatschappij

De VU concludeert dat deelnemers inderdaad rustiger zijn gaan rijden.

De ritregistratie gebeurde met een app, en omvatte snelheid, G-krachten, afleiding (zg. 'Driver Distraction') en nachtrijden. Tijdens de beloningsfase waren de scores gemiddeld 26% veiliger dan tijdens de voormeting. De verbetering betrof optrekken, afremmen en het rijden van bochten.

Onverwacht is een *toename* van afleiding gemeten. In gesprekken met de VU bleek dat sommige gebruikers geen zin hadden in de real-time feedback van de app. Zij drukten die naar de achtergrond, wat leidde tot de hogere score.

Van de deelnemers gaf 46% aan, dat ze al tijdens de voormeting rustiger hebben gereden, en 62% tijdens de beloningsfase.

De VU concludeert ook dat deelnemers goedkoper zijn gaan tanken. De VU vindt geen bewijs voor toegenomen treingebruik.

De VU concludeert op basis van een *back of the envelope* berekening dat SmartLease kosteneffectief was, zelfs al zijn niet alle voordelen meegewogen.

Wat zijn de kosten en baten voor veilig rijden en zuinig tanken? De deelnemers tankten gemiddeld 1½ ct./liter goedkoper tijdens de beloningsfase. Naar 190 leaseauto's opgeschaald (Berenschot) levert dit een besparing van € 4.100/jr.

Totaal komt de bruto besparing voor Berenschot uit op € 38.000/jr. Hierin is de besparing door aangepast gedrag tijdens de voormeting niet meegenomen. Uit de besparing ontvangen de medewerkers € 17.200/jr. De netto besparing voor de werkgever komt uit op € 20.800/jr.

Besparing en Beloning	€ / jr.
werkgever veilig rijden	€ 33.926
werkgever zuinig tanken	€ 4.085
totaal besparing bruto	€ 38.011
af: beloningen	€ 17.214
<i>besparing netto</i>	<i>€ 20.797</i>

Figuur 2 Raming bruto en netto besparing op basis van 190 leaserijders op jaarbasis

6 De voordelen voor de medewerker: beloningen

De gedragsbeïnvloeding binnen het project stoelde op een combinatie van 3 pijlers: terugkoppelen gedrag, een wedstrijdmodel en belonen in geld.

In de enquête van de VU gaf 15% van de deelnemers aan dat de competitie het belangrijkste was, voor 8% was de beloning het belangrijkste. Voor 31% was de combinatie van competitiescore en belonen even belangrijk. Volgens de VU suggereren deze resultaten dat de competitie en beloning het gedrag in nagenoeg gelijke mate hebben beïnvloed.

De helft van de deelnemers ontving een netto beloning/mnd. van € 5 tot € 25. Door het wedstrijdmodel en het online portaal kregen winnaars bovendien erkenning voor hun gedrag en een verantwoording van hun beloningen. In gesprekken met de VU hebben de deelnemers hun indrukken gedeeld, bijvoorbeeld over de effectiviteit van feedback over hun rijgedrag.

De deelnemers waren vooraf positief over het project. Maar een aantal, vooral bij Athlon, is in de loop van het project afgehaakt door vertragingen in de informatieketen, en door technische problemen met de app. Deelnemers hebben dan ook waardevolle feedback gegeven. Zo benadrukten ze het belang van goede uitleg vooraf, van tijdige feedback over bereikte resultaten en beloningen om gemotiveerd te blijven.

7 De leasemaatschappij: lagere operationele kosten, nieuwe dienstverlening

De leasemaatschappij kan met SmartLease inspelen op de wens van veel klanten om te besparen. Het draagt ook bij aan innovatie en MVO.

Maar er zijn voor de leasemaatschappij ook operationele voordelen, zoals lagere kosten van onderhoudsbeurten, minder onderhoudskosten door rustiger rijgedrag en hogere restwaarden. Deze voordelen zijn niet meegenomen in deze pilot, mede gezien de beperkte schaal en de beperkte meetbaarheid. We ramen deze voordelen indicatief op 5%.

8 Klaar voor de klant: dienstverlening aan werkgevers

SmartLease blijkt effectief én kosteneffectief. Na wat aanpassingen, is deze dienst klaar voor de klant. Voor geïnteresseerde werkgevers biedt deze rapportage een globaal stappenplan.

Er zijn daarbij uitdagingen. De app is veel goedkoper dan een 'On Board Unit', maar vergt discipline van deelnemers - zeker bij langer gebruik. Dat vraagt gerichte incentives. En: de informatiestromen moeten op orde zijn. Zonder tijdige terugkoppeling over resultaten en beloningen haken deelnemers af.

Een les is ook: deelnemers moeten de directe feedback op rijstijl kunnen uitzetten, wanneer ze die storend vinden. Deze optie is inmiddels gerealiseerd. Plus: de werkgever kan zelf bepalen welke factoren (afleiding, snelheid...) in de score en beloning worden meegenomen, en in welke mate.

Maar er zijn ook kansen. De invoering is relatief simpel en snel: *naast* bestaande regelingen. Beloningen passen fiscaal goed binnen de Werkkostenregeling. En: de werkgever kan -afhankelijk van de bedrijfssituatie- specifieke items toevoegen: niet op drukke dagen parkeren, gebruik 2^e ipv. 1^e klas bij treinreizen, gebruik van de fiets, ... Een competitie kan ook alleen, zonder belonen. En ook tijdelijke acties zijn denkbaar.

9 Leeswijzer

Par. 2 schetst de achtergrond en context van het project

Par. 3 toont hoe het project is ingericht

Par. 4 schetst de resultaten

Par. 5 geeft een stappenplan voor wie SmartLease wil implementeren

10 Contactpersoon

Meer informatie bij de projectleider dr. D.H. van Egeraat, Montefeltro, d.vanegeraat@montefeltro.nl, 06 5340 6327

Samenstelling projectteam

H. de Cock, Adaptto

M. Ederveen, Ministerie van Infrastructuur en Milieu

D.H. van Egeraat, Montefeltro, projectleider

M.B.W. Kobus, Vrije Universiteit

J.H. Leopold, Berenschot

J.N. van Ommeren, Vrije Universiteit

F. Segers, Athlon Car Lease

2. ACHTERGROND EN CONTEXT

<i>Initiatief</i>	De VU heeft, in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu een pilot SmartLeasing geëvalueerd. Montefeltro heeft met de Berenschot, Athlon Car Lease, Adaptto en de NS de pilot georganiseerd. De vraag: Wat levert het bestuurders, werkgevers en leasemaatschappij op als veilig en zuinig rijgedrag beloond wordt?
<i>Safety Culture: arbeidsvoorwaarden, leasecontracten en verzekeringspolissen</i>	Werkgevers, leasemaatschappijen en verzekeringsmaatschappijen dragen al bij aan verkeersveiligheid, bij voorbeeld met voorlichting en met programma's voor Het Nieuwe Rijden. Door ontwikkeling van ICT krijgen deze partijen nu toegang het feitelijke rijgedrag. Dit biedt private partijen nieuwe kansen voor dienstverlening, en de overheid nieuwe kansen rond verkeersveiligheid en duurzaamheid. Volgens een klassieke vuistregel leidt een snelheidsverlaging van 1km/u tot 6% minder kans op verkeersdoden (dus wellicht ook op ongevallen) en op snelwegen leidt een afname van 1km/u tot 4% minder verkeersslachtoffers.¹ 'Safety Culture' betekent hier: beïnvloeden van het rijgedrag van mobilisten via de private arrangementen van bijvoorbeeld verzekeraars, leasebedrijven en werkgevers.



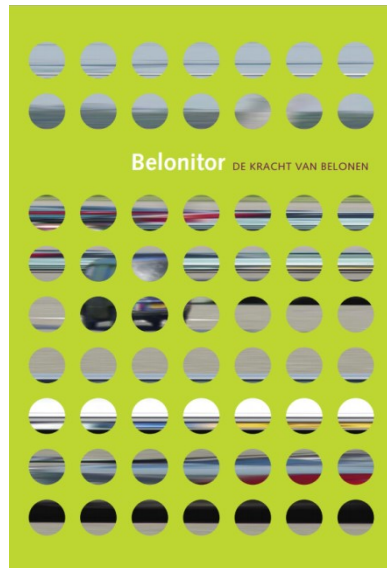
Figuur 3 Verslag van het project ISA Tilburg uit 2001, het eerste project in Nederland rond ICT verkeersveiligheid. ISA bleek effectief, maar onbetaalbaar

<i>ICT en verkeersveiligheid: van publieke</i>	SmartLease kan worden beschouwd als een stap binnen een langere zoektocht naar de positie van ICT binnen het verkeersveiligheidsbeleid.
--	---

¹ Bron: SWOV

*naar private
concepten*

Met Intelligente Snelheids Adaptie (ISA) vond al in de jaren '90 een geslaagde proef plaats in Tilburg.¹ Bij het project *Belonitor* in 2003 ontvingen deelnemers een beloning voor goed rijgedrag (ic. afstand bewaren).² De proef was succesvol, maar voor de overheid was grootschalige invoering niet te betalen.



Figuur 4 Met de proef Belonitor toonde RWS in 2005 voor het eerst de effectiviteit aan van beloningsconcepten in de sfeer van verkeersveiligheid

De praktijkproef *Kilometerverzekeren* (2007-08) was een privaat model en agendeerde Safety Culture rond jongeren. Zes verzekeraars brachten 250 jongeren in. De 3 universiteiten toonden de effectiviteit van belonen van goed rijgedrag.³ Helaas pasten de dure On Board Units niet binnen het marginale verdienmodel van autoverzekeraars.

In *SmartLease* gaat het om Safety Culture rond zakelijke mobiliteit en de leaserijder. Een app vervangt de kostbare On Board Unit.

*Werkgevers:
besparing,
duurzaam-
heid en
moderne
arbeids-
voorwaar-
den*

Bij veel werkgevers is kostenbesparing prioriteit. *SmartLease* verleidt medewerkers besparingen door informatie, competitie en beloningen.

De werkgever kan de nettobesparing zelf inboeken. Bij een zg. Mobiliteitsbudget valt die toe aan de medewerker. *SmartLease* past prima *naast* bestaande regelingen. Dat vereenvoudigt de invoering.

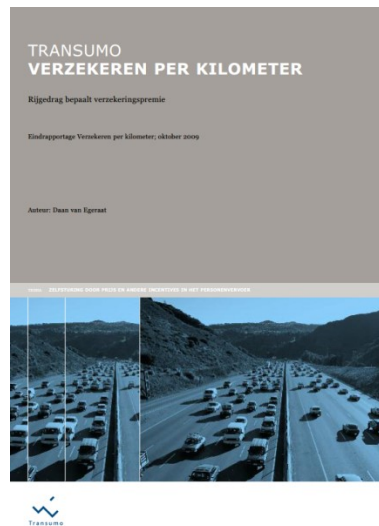
SmartLease brengt het belonen van gewenst rijgedrag in de sfeer van MVO, duurzaam mobiliteitsbeleid en flexibele arbeidsvoorwaarden. Het vergroot de keuzemogelijkheden voor de medewerker. *SmartLease*

¹ ISA Tilburg, Eindrapportage, Rotterdam, 2001

² *Belonitor*, De kracht van belonen, Delft, 2005

³ *Kilometerverzekeren*, Eindrapportage, Transumo, Zoetermeer, 2009

werkt goed *in combinatie met* opties als de NS BusinessCard, leaseauto, telewerken, fietsverstrekking, etc.



Figuur 5 In 2009 bleek dat kilometerverzekeren bijdraagt aan beter rijgedrag, maar de techniek van boordcomputers was te duur voor verzekeraars

Leasemaatschappijen: nieuwe kansen voor dienstverlening...

SmartLease biedt aan klant en gebruikers financiële voordelen en een innovatief en maatschappelijk betrokken imago.

SmartLease past in de transitie *van bezit naar gebruik* binnen de verstrekking van zakelijke mobiliteit. Daarbij horen variabele regelingen die gewenst gedrag belonen. Het feitelijke rijgedrag van de medewerker krijgt een prijs en wordt persoonlijk verrekend.



Figuur 6 Het Duurzaam Mobiliteitsplan van Athlon biedt de werkgever 5 opties om duurzame mobiliteit te stimuleren. Het Nieuwe Rijden is daar één van

	Voor Athlon Car Lease is SmartLease een aanvulling op de dienstverlening rond het zg. Duurzaam Mobiliteitsplan. ¹
<i>... naast operationele voordelen</i>	Voor de leasemaatschappij zijn er operationele voordelen. De app levert nauwkeurig inzicht in kilometerstanden. De leasemaatschappij kan nu de klant proactief verwijzen naar geselecteerde garage-bedrijven (in plaats van keuze door de berijder). Een indicatief besparingspotentieel hierbij is 5%. Verder daalt de schadelast (maar dit komt ten goede aan de werkgever) en zijn restwaarden hoger.
<i>Het doel van de Proof of Concept</i>	SmartLease beoogde te tonen, dat een win-win-win mogelijk is: 1. <i>Werkgever</i>: kostenbesparing en/of een bijdrage aan duurzaamheid en/of aan moderne arbeidsvoorwaarden 2. <i>Medewerker / bestuurder</i>: beloningen voor gewenst gedrag 3. <i>Leasemaatschappij</i>: innovatie en kostenbesparing.

3. OPZET VAN HET PROJECT

<i>Start</i>	In overleg met het DG Mobiliteit van het ministerie van IenM nam adviesbureau Montefeltro vanaf 2010 het initiatief tot SmartLease.
<i>Werkgevers, mede-werkers...</i>	Na overleg met diverse werkgevers besloten adviesbureau Berenschot en Athlon Car Lease te participeren, met 20 resp. 13 medewerkers, op basis van vrijwilligheid. Over privacy zijn afspraken gemaakt. De deelnemers hadden een aanspreekpunt bij vragen en problemen. Om deelname voor hen financieel extra interessant te maken zijn twee beloningsbronnen toegevoegd: goedkoop tanken en gebruik van de NS BusinessCard. Alle deelnemers beschikten al over de NS BusinessCard.
<i>...en dienstverleners</i>	Athlon Car Lease en NS namen deel. Zij leverden tijdens het project operationele data over tanken en het gebruik van de NS BusinessCard.

¹ www.athloncarlease.com/athlon-nl/u-bent-wagenparkbeheerder/Producten/duurzame-mobiliteitsproducten/

Wedstrijd-
model en
belonings-
systematiek



Figuur 7 Het deelnemersreglement van SmartLease

Er is gekozen voor een wedstrijdmodel met 3 parallelle competities voor rijstijl, gebruik NS BusinessCard en goedkoop tanken. Athlon en Berenschot hadden aparte competities.

De competitie beloonde iedere maand de helft van de deelnemers. De beloning correspondeerde met de score en verschilde per competitie.

Top 10			
Plaats	Veilig rijden	OV	Bewust tanken
1	7.79	9.99	10.00
2	7.62	7.91	7.59
3	7.36	7.69	6.45
4	7.04	4.21	6.32
5	6.47	3.95	5.60
6	6.40	4.97	

Figuur 8 Voorbeeldscherm van het webportaal: score in de Top-10 van de deelnemers voor 1 maand in de drie competities (de namen zijn afgedekt)

Web-
applicatie:
gedrag,
scores en
beloningen

....

De deelnemers kregen met een online portal toegang tot hun resultaten, op basis van individuele gebruikersnaam en wachtwoord. Het toonde hun score per competitie per maand, de Top-10, en de beloningen. Het gaf ook de verantwoording van de individuele scores op basis van de basisregistraties, op dagbasis.

Datum	Start - Eind	Scores						Gemiddelde Score
		Remmen	Optrekken	Bochten	Snelheid	Nachtrijden	Afleiding	
6 nov. 2013	17:07 - 17:08	1,50	10,00	0,00	10,00	0,00	10,00	5,25
6 nov. 2013	20:47 - 20:47	1,50	10,00	8,00	10,00	0,00	10,00	6,58
6 nov. 2013	21:15 - 21:35	8,50	8,00	8,00	10,00	0,00	10,00	7,42
6 nov. 2013	21:36 - 21:38	0,00	10,00	8,00	10,00	0,00	10,00	6,33
7 nov. 2013	15:54 - 15:54	0,00	10,00	0,00	10,00	0,00	10,00	5,00
7 nov. 2013	17:41 - 17:41	10,00	10,00	4,00	10,00	0,00	10,00	7,33
12 nov. 2013	08:31 - 09:10	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00	8,00	8,00
14 nov. 2013	11:32 - 11:33	4,50	10,00	10,00	10,00	0,00	10,00	7,42
17 nov. 2013	14:34 - 15:34	8,50	10,00	8,00	0,00	0,00	8,00	5,75
18 nov. 2013	15:52 - 15:54	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00	10,00	8,33
18 nov. 2013	15:54 - 16:34	10,00	10,00	8,00	0,00	0,00	8,00	6,00

Figuur 9 Voorbeeldscrem van het webportaal: verantwoording van de score per rit op basis van de ritregistratie met behulp van de app

...en bedrijfs-scores

Bovendien bundelde het portaal de resultaten op bedrijfsniveau. De deelnemers kregen zo inzage in de ontwikkeling van hun gezamenlijke score in de loop van de maanden.

Beloningen			
	nov. 2013	dec. 2013	jan. 2014
Veilig rijden	€ 16,23	€ 0,00	€ 0,00
OV	€ 19,26	€ 0,00	€ 0,00
Bewust tanken	€ 24,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale score	€ 59,49	€ 0,00	€ 0,00

Figuur 10 Voorbeeld van het webportaal: individuele beloningen voor de drie competities. Als voorbeeld de score van een deelnemer over de voormeting

App:
App4Drivers
in plaats van
boord-
computers

Een doorbraak tijdens de voorbereiding van SmartLease was het beschikbaar komen van App4Drivers. De kostbare 'On Board Units' (aanschaf, in- en uitbouw) voor ritregistratie waren niet meer nodig.

Deze app op de telefoon van de leaserijder registreert de rijstijl van chauffeurs en vertaalt die naar een puntenscore. De telefoonapplicatie meet de G-krachten. Remt de bestuurder te hard, dan schiet het balletje in Figuur 10 naar boven uit en krijgt de deelnemer aftrek voor de *Brake Score*. Bij te hard optrekken krijgt de deelnemer aftrek van de *Pull Score* (het balletje schiet dan naar onder uit). Te sterke zijwaartse bewegingen resulteren in een verlaagde *Curve Score*. De app voorziet deelnemers van real-time feedback door te piepen en te flikkeren. Verder registreert de app ook 's nachts rijden (*Night Driving*) en zogenaamde *Driver*

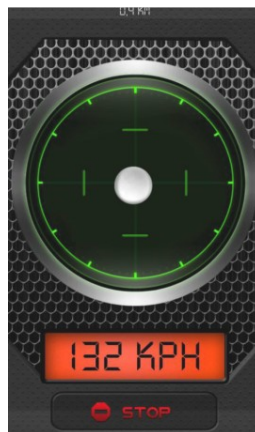
Distraction (afleiding, door het gebruik van de mobiele telefoon voor bellen of andere apps). Ook *Speeding* (harder rijden dan 120 km/u) leidt tot puntenaftrek.

Op basis van de registratie kunnen werkgevers zelf bepalen, welke factoren ze willen laten meetellen in de feitelijke ritscores.

*Gedrags-
beïnvloeding
langs 3
sporen*

SmartLease combineerde drie vormen van gedragsbeïnvloeding:

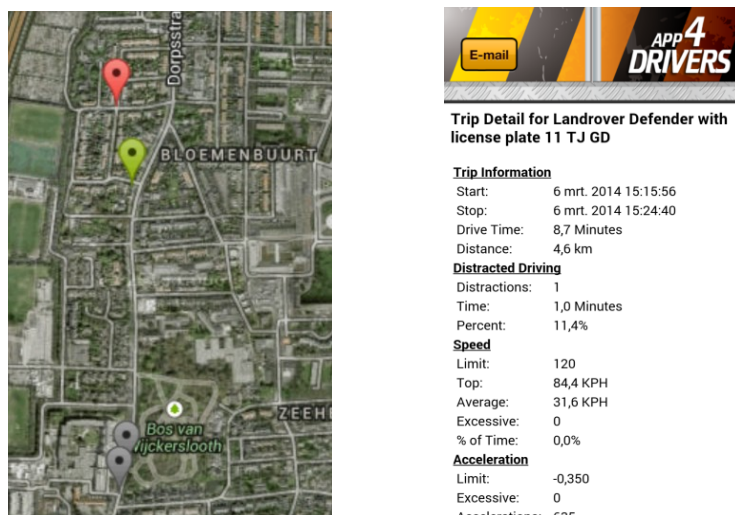
1. *Informatie*: De medewerkers kregen inzicht in hun rijstijl. Na iedere rit kregen de chauffeurs direct terugkoppeling op de app over overschrijdingen van G-krachten en maximum snelheid, en van Driver Distraction. De Backoffice gaf iedere rit een rapportcijfer. Deelnemers konden in hun individuele webportaal deze scores terugvinden. Op het webportaal was ook het gebruik van de NS BusinessCard te zien, en het tankgedrag.
2. *Competitie*: Op basis van het geregistreerde gedrag kregen de medewerkers maandelijks voor de competities een score, van beste naar slechtste. Ook deze resultaten waren online te raadplegen.
3. *Beloning*: De beste 10 deelnemers kregen een beloning. De rangorde van de deelnemers in de competities bepaalde de hoogte van het beloningsbedrag. De beloningstabel was gestaffeld: de deelnemer op de eerste plaats ontving een hogere beloning dan de deelnemer op de tiende plaats.



Figuur 11 Voorbeeld van de app: feedback tijdens de rit over overschrijding van de maximum snelheid, aangevuld door een waarschuwingstoon

*Onderzoek:
dataset,
enquête,
gesprekken,
bijeenkomst*

De VU was van meet af aan betrokken in het project. Het onderzoek van de VU was gericht op gedragsveranderingen en kosteneffectiviteit. Op verzoek van het ministerie onderzocht de VU vooral het rijgedrag.



Figuur 12 Voorbeelden van de app: logboek direct na de rit over incidenten en locaties geplot op een kaart (weergegeven: een deel van de schermen)

Het project is ingedeeld in een voor- en een nameting, rond een beloningsfase. Het project leverde een dataset op met gegevens over brandstofverbruik, autoritten en gebruik van openbaar vervoer.

Het evaluatierapport van de VU is gebaseerd op analyse van deze dataset, op een deelnemersenquête, op de resultaten van telefoongesprekken van de VU met de deelnemers, en op een discussiebijeenkomst met de Berenschot deelnemers.

Organisatie van het project... Adviesbureau Montefeltro was initiatiefnemer en projectleider en heeft het eindrapport verzorgd. De Vrije Universiteit was penvoerder van het project en verrichte het evaluatieonderzoek. Adaptto leverde de app. Naast deze partijen waren ook Berenschot en Athlon Car Lease vertegenwoordigd in het projectteam.

...en fasering Het project had een lange voorbereiding. De voormeting vond plaats in november 2013, de beloningsfase van december 2013 tot en met februari 2014, de nameting in maart 2014.

4. UITKOMSTEN

Rijgedrag aangepast: In de enquête geeft 46% van de deelnemers aan dat SmartLease hen al tijdens de voormeting heeft gestimuleerd om rustiger te gaan rijden. Volgens 62% stimuleerde SmartLease hen, rustiger te rijden tijdens de beloningsfase.

Gedragsaanpassingen

App4Drivers heeft mij gestimuleerd om rustiger te rijden tijdens:



Figuur 13 In de enquête gaf 46% van de deelnemers aan, de rijstijl te hebben aangepast al tijdens de voormeting, 62% tijdens de beloningsfase (bron: VU)

*Competitie
vs. belonen:
even
belangrijk*

De VU vroeg deelnemers, wat de belangrijkste stimulans is geweest om het rijgedrag aan te passen, de competitiescore of de beloning in geld. De enquêteresultaten suggereren dat de competitiescore en beloning in geld het gedrag in nagenoeg gelijke mate hebben beïnvloed.

Wat was voor u de belangrijkste stimulans om uw rijgedrag aan te passen?	
Competitiescore	15%
Beloning in geld	8%
Competitiescore en beloning in geld in (nagenoeg) gelijke mate	31%
Beide hebben mijn gedrag niet beïnvloed	31%
N.V.T. (ik heb mijn rijgedrag niet aangepast)	15%

Figuur 14 Van de deelnemers geeft 54% aan dat competitie en / of belonen hun gedrag heeft beïnvloed (bron: VU)

*Ervaringen
van
gebruikers
met de
feedback op
rijgedrag*

Een paar uitspraken van gebruikers, verzameld door de VU, over de feedback op hun rijgedrag door app en webportaal:

- 'De driving log (van de app) laat route zien en subscores (%), maar interessanter vond ik de overall score die de website geeft.
- 'Het gepiep van de app is soms vervelend en het leidt ook af van de weg.
- 'Portal prima, heel leuk.
- 'Het feedback mechanisme heeft me meer bewust gemaakt mijn belgedrag. Door het gebruik van de app ben ik minder gaan bellen aan het stuur.
- 'Ik moet er altijd goed aan denken dat de app stilstaat bij het aan- en uitzetten. Dit ben ik wel eens vergeten.

- ‘Het registreren van het rijgedrag en het real-time feedback geven op rijgedrag zouden eigenlijk twee verschillende functies (of twee verschillende apps) moeten zijn.
- ‘De vraag is wat mij betreft of dit veiliger is dan goed doorrijden en 140 rijden waar je 130 mag. Met andere woorden: meet je ‘ouwe wijven-gedrag’ of veiligheid?
- ‘Ik had meerdere malen dat ik de app vergat aan of uit te zetten, waardoor je geen of gekke metingen krijgt.
- ‘De informatie en de uitkering van de beloning waren niet tijdig beschikbaar. Hiermee zat er zoveel vertraging in de feedback, dat het effect niet zichtbaar was.
- ‘De real time feedback was voor mij het meest stimulerend om mijn rijgedrag te veranderen (boven het competitieve of de monetaire beloning). Je wordt geconfronteerd met je eigen rijgedrag en dat werkt het best.

*De VU vindt
aanpassing
van rijgedrag
terug in de
data*

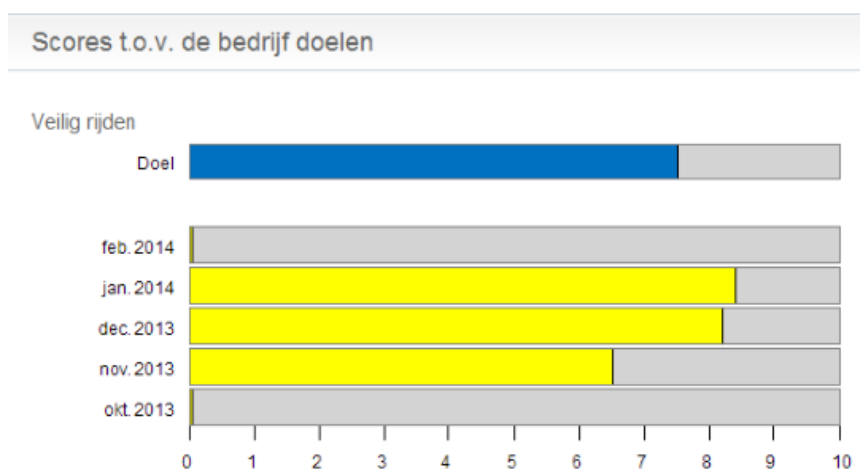
De claim van de medewerkers dat ze rustiger zijn gaan rijden is door de VU ook op basis van de gegevens uit de ritregistratie geverifieerd op basis van een econometrische deelnemer paneldata analyse.

De VU concludeert dat medewerkers veiliger zijn gaan rijden, zowel tijdens de voor- en nameting als tijdens de beloningsfase. Analyse van de ritregistraties toont dat vooral het rijgedrag in bochten en het optrekken en afremmen statistisch significant is aangepast.

*De gemeten
verbetering
van rijstijl is
op bedrijfs-
niveau
gemiddeld
26%*

In het webportaal was bij ‘Bedrijfsscore’ de ontwikkeling te zien van het gemeten rijgedrag van deelnemers gezamenlijk. Daarbij is het rijgedrag tijdens de voormeting als uitgangspunt genomen. Op basis daarvan is een verbeterdoelstelling van 15% gesteld.

De gemiddelde verbetering over de maanden december 2013 tot en met maart 2014 was 26% - ruim boven de doelstelling. Deze score combineert snelheid, G-krachten, ‘Driver Distraction’ en nachtrijden. Een verbetering is door de VU vooral vastgesteld op G-krachten: optrekken, afremmen, en het rijden van bochten.



Figuur 15 Voorbeeld van het webportaal: De bedrijfsscores van het rijgedrag. De doelstelling is al in de eerste maanden ruim gehaald

De kosten-effectiviteit:

Veiliger rijgedrag leidt tot minder brandstofverbruik - en daarmee tot een besparing voor de werkgever. In de evaluatie raamt de VU dat - afhankelijk van aannames, zoals 6% brandstofbesparing, en op basis van een *back of the envelope* berekening- Berenschot ongeveer quitte heeft gespeeld op de competitiebeloning.

De cijfers op maandbasis voor 20 deelnemers zijn als volgt:

Besparing en Beloning / mnd.	20 deeln.
werkgever veilig rijden	€ 298
werkgever zuinig tanken	€ 36
totaal besparing bruto / mnd.	€ 333
af: beloningen	€ 151
besparing netto / mnd.	€ 182

Figuur 16 Besparing en beloning per maand voor 20 deelnemers

besparing voor de werkgever 33,9k resp. 20,8k...

Opschaling bij Berenschot naar 190 leaserijders leidt tot een bruto besparing voor de werkgever van € 33.900/jr. Deze is opgebouwd uit de besparing voor veilig rijden en voor goedkoop tanken.

Hiervan gaan de beloningen af, dit leidt tot een netto besparing op jaarbasis geraamd op € 20.800/jr.

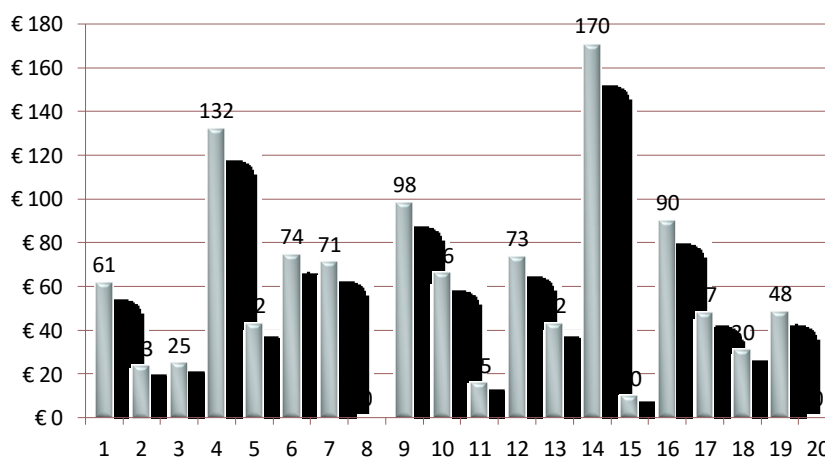
Besparing en Beloning / jr.	leaserijders
werkgever veilig rijden	€ 33.926
werkgever zuinig tanken	€ 4.085
totaal besparing bruto / jr.	€ 38.011
af: beloningen	€ 17.214
besparing netto / jr.	€ 20.797

*Figuur 17 Besparing en beloning op jaarbasis
extrapolatie op basis van 190 leaserijders*

...en beloning
voor de
medewerkers
17,2k/jr.
netto

In het gehanteerde beloningsmodel ontvangt de helft van de deelnemers een netto beloning variërend van € 5 tot € 25/maand voor veilig rijden. Opgeschaald betekent dit € 17.200/jr. netto voor de winnaars gezamenlijk.

Hieronder is te zien hoe de beloningen voor de 3 competities over de 20 deelnemers bij Berenschot zijn gespreid:



*Figuur 18 Verdeling van de beloningen per medewerker (€) voor 20 deelnemers opgeteld
voor de 3 competities over de 3 maanden van de beloningfase, bij Berenschot*

Gebruik van
de NS
Business-
Card

De enquêteresultaten leveren geen bewijs dat deelnemers tijdens de voormeting vaker de trein zijn gaan gebruiken.

Op basis van de NS-data heeft de VU onderzocht of deelnemers tijdens de beloningsfase vaker de trein hebben gebruikt dan tijdens de voor- en nameting.

Dit blijkt niet het geval. Voor Berenschot ziet het er zelfs naar uit dat ze – misschien toevallig – tijdens zowel voor- als nameting iets vaker met de trein zijn gegaan dan tijdens de beloningsfase.

Goedkoop tanken: enquête...

De onderzoeksresultaten over tankgedrag zijn gebaseerd op tankdata en op de uitkomsten van de enquête.

Een aantal deelnemers gaf in de enquête aan, dat SmartLease hen meer bewust heeft gemaakt van hun tankgedrag. Daardoor zijn ze vaker lokaal / goedkoper gaan tanken.

Dit blijkt ook uit telefonische gesprekken die de VU voerde met de deelnemers. Volgens de enquête is 50 procent van de deelnemers van Berenschot al tijdens de voormeting goedkoper gaan tanken.

...data...

De tankdata tonen dat deelnemers tijdens de beloningsfase vaker dan tijdens de voormeting lokaal ging tanken. De VU concludeert dat het aannemelijk is dat medewerkers zuiniger zijn gaan tanken.

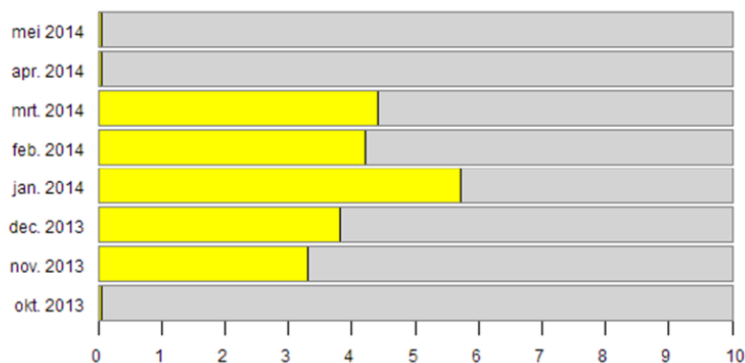
...en bedrijfs-score: 40%

Ook de bedrijfsscore op het webportaal toont een duidelijke verbetering tijdens de beloningsfase. De gemiddelde verbetering tijdens de beloningsfase is 40%, ruim boven de doelstelling.

Besparing: € 4.000/jr., los van de voormeting

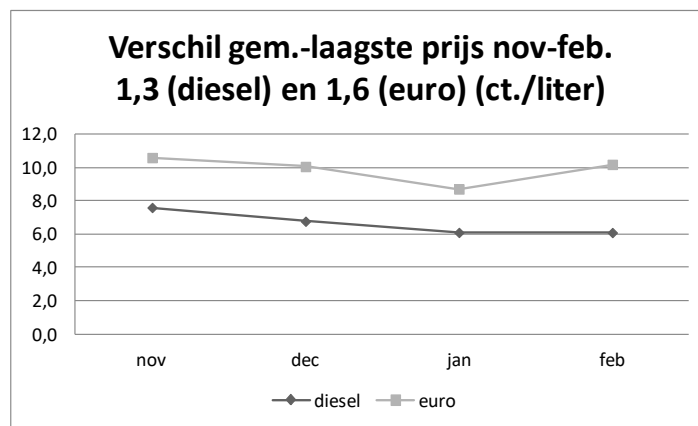
De VU becijfert dat wanneer de deelnemers tenminste 3 procent goedkoper zijn gaan tanken, de beloning wordt terugverdiend.

Of de deelnemers ook daadwerkelijk 3 procent goedkoper zijn gaan tanken is voor de VU moeilijk aan te tonen. Immers de helft van de deelnemers geeft aan, al tijdens de voormeting goedkoper te hebben getankt. Deze score lijkt de VU niet onrealistisch.



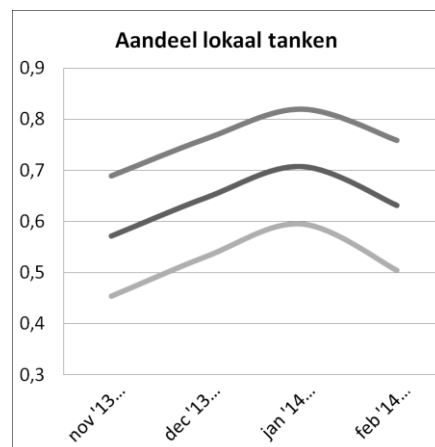
Figuur 19 De bedrijfsscore voor goedkoop tanken is in de beloningsfase duidelijk verbeterd ten opzichte van de voormeting (november 2013)

Uit de tankdata blijkt, dat de deelnemers per liter gemiddeld 1,3 cent (diesel) en 1,6 cent (benzine) goedkoper zijn gaan tanken tijdens de beloningsfase in vergelijking met de voormeting.



Figuur 20 Het verschil tussen de laagste en de gemiddelde prijs per liter is tijdens de beloningsfase kleiner geworden

Opschaling naar bedrijfsniveau op jaarbasis betekent bij Berenschot een besparing van € 4.000/jr., afhankelijk van de hoogte van brandstofprijzen, maar zonder de besparing tijdens de voormeting.



Figuur 21 De terugkoppeling naar deelnemers duurde te lang, wat kon leiden tot terugval van gedrag, zoals bij lokaal / goedkoop tanken (bron: VU)

**Lessons
Learned:**

**A Gebruik
van de app**

De Proof of Concept heeft veel praktische lessen rond opgeleverd over de organisatie van de dienstverlening.

SmartLease vormde de vuurdoop voor App4Drivers. Het project heeft feedback van gebruikers opgeleverd rond distributie, ergonomie en functionaliteit. De feedback is inmiddels verwerkt in nieuwe versies.

Een voorbeeld. De app ging piepen wanneer chauffeurs niet veilig rijden. Sommige gebruikers vonden dit zo storend dat ze de app naar de achtergrond zijn gaan drukken, omdat ze geen zin hadden in de real-time feedback. De VU vindt hierin een verklaring van de tijdens de

beloningsfase juist verslechterde score voor afleiding. In de nieuwe versie van de app zijn de functies van registratie en waarschuwen gescheiden.

Naast het voordeel van de app (lage kosten) staat een uitdaging: het vergt discipline van de gebruiker (aan- en uitzetten). Dit zal dan ook alleen langdurig plaatsvinden bij een voldoende incentive. In de nieuwe versie is overigens het aanzetten van de app vereenvoudigd.

B Aanvulling met items voor andere werkgevers

Voor deze Proof of Concept is SmartLease gevuld met drie items: rijstijl, goedkoop tanken en gebruik van de NS BusinessCard. Ook andere combinaties zijn denkbaar om te komen tot maatwerk per werkgever: informeren alleen, een competitie - met of zonder belonen. De werkgever kan ook gedrag in andere domeinen toevoegen, zoals rond parkeren, belonen gebruik 2^e ipv. 1^e klas bij treinreizen, gebruik van de fiets, ... Ook tijdelijke acties zijn denkbaar.

C Informatiestromen

Informatiestromen moeten op orde zijn. Dit was in de pilot niet overal het geval. SmartLease maakt gebruik van factuurgegevens voor administratief gebruik. Die informatie is bij SmartLease het begin van een nieuwe informatieketen, en de bouwsteen voor een nieuwe dienst.

Dit stelt andere eisen aan beschikbaarheid, actualiteit en toegankelijkheid. Het vergt goede afspraken vooraf. De bereikte resultaten tonen dat het de moeite waard is, hier werk van te maken.

5. INVOERING VAN SMARTLEASE

De stappen voor de werkgever:

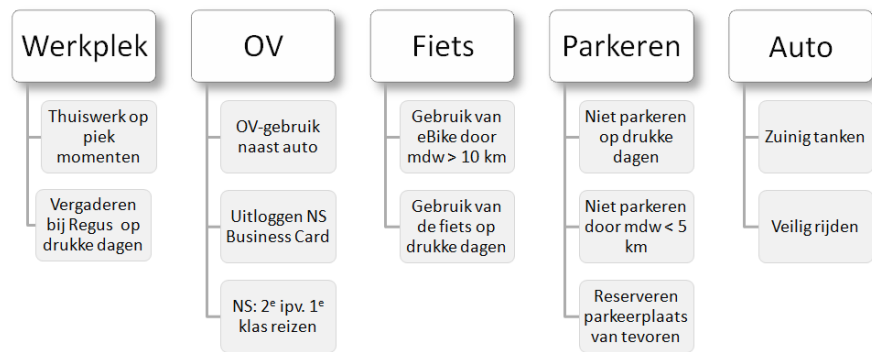
Hieronder volgt een globaal stappenplan voor de werkgever die invoeren van SmartLease overweegt.

Het kan helpen, hierover te overleggen met de leasemaatschappij, NS en eventuele andere huisleveranciers die data leveren waarop SmartLease wordt geschoeid. Deze kunnen adviseren, bijvoorbeeld op basis van de benchmarks van www.Mobiliteit.NU, en ontzorgen.

1. Doelstelling

Omvat (in overleg HR, facilitaire zaken en (financieel) management):

- a. Hoe wil de werkgever scoren op *People Planet Profit*, resp. hoe worden de afwegingen gemaakt tussen besparing, duurzaamheid en aantrekkelijk werkgeverschap?
- b. Welke *knelpunten* zijn er rond mobiliteit, parkeren, werkplekken, in termen van kosten, gereden schades, benutting, emissie, etc.?
- c. Wat is het *besparingspotentieel* – en daarmee: wat is de financiële ruimte voor beloningen?
- d. Bepalen van *gewenst gedrag* (bv: veilig rijden, zuinig tanken, treingebruik op bepaalde dagen van de week, 2^e klas reizen ipv. 1^e klas reizen, ...).

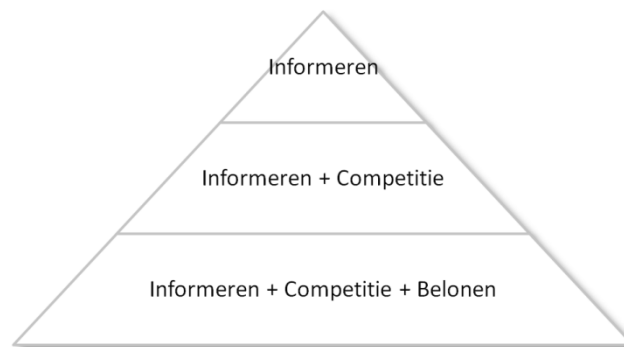


Figuur 22 Domeinen gewenst gedrag (voorbeelden)

2. Vaststellen beleid en reglement

Omvat (ook in overleg met personeelsvertegenwoordiging):

- Hoe wordt de positie van SmartLease ten opzichte van *bestaande arbeidsvoorwaardelijke regelingen*? Vb: komt het naast, of in plaats van een Mobiliteitsbudget? Is het alleen voor leaserijders, of ook voor treingebruikers?
- Wat is de *scope* van SmartLease? Medewerkers alleen feedback geven over hun gedrag, of in combinatie met een competitie, en/of met een beloningsmodel? Zo ja, vaststellen beloningsbeleid, in combinatie met verdienmodel en de beschikbare fiscale ruimte.
- Opstellen van het *Reglement* (deelname, criteria gewenst gedrag, beloningstabellen, voorwaarden, uitzonderingen, etc.)



Figuur 23 Strategieën voor beïnvloeden van gedrag

3. Invoering

Omvat (ook in overleg operationeel beheer en dienstverleners):

- Afspraken over *informatiestroom* met partijen als leasemaatschappij, NS.
- Afspraken rond *beheer* over medewerkerportals cq. app, management-informatie, evaluatie, communicatie, etc.
- Operationele start*, vergezeld van adequate communicatie en begeleiding, helpdesk etc.