



Handleiding

Wat te doen bij grote incidenten en hoe kan ik me voorbereiden?

Crisismanagement, risico's, contracten en verzekeringen



Inleiding

In het recente verleden is de sector Koel- en vriesopslag opgeschrikt door een aantal branden en andere calamiteiten waarbij Koel- en vrieshuizen grote schade hebben geleden.

Naast de gevolgen die dit had voor de opslagcapaciteit bracht dit ook een aantal zaken aan de orde die voor verbetering vatbaar waren.

In deze handleiding zijn de 'lessons learned' opgenomen van deze incidenten. Het is de bedoeling u een aantal praktische handvatten mee te geven zodat u uw organisatie goed kunt voorbereiden op eventuele toekomstige incidenten.

De volgende aspecten worden behandeld:

- Contracten en Verzekeren
- Schaderegeling
- Crisismanagement
- Checklist



1. CONTRACTEN EN VERZEKEREN

In de contracten en voorwaarden worden onder andere afspraken gemaakt over wie verantwoordelijk is voor de opgeslagen goederen. In geval van een calamiteit en tijdens het proces van schaderegeling blijkt uit de praktijk dat hier vaak onduidelijkheden over bestaan.

De Nekovri-voorwaarden zijn hier in beginsel duidelijk over. Het Koel- en vrieshuis (bewaarnemer) is in beginsel nooit aansprakelijk tenzij sprake is van 'opzet, grove schuld of grove nalatigheid van de bewaarnemer zelf dan wel van zijn leidinggevende ondergeschikten'.

Hieronder behandelen we twee situaties waarbij de Nekovri voorwaarden niet van toepassing worden verklaard en de mogelijke consequenties.

Geen voorwaarden van toepassing verklaard

Nekovri-voorwaarden worden niet altijd van toepassing verklaard op de overeenkomst tussen Koel- en vrieshuizen (bewaarnemers) en klanten (bewaargevers). Soms worden alleen mondelinge afspraken gemaakt tussen partijen. Als gevolg hiervan is de aansprakelijkheid van Koel- en Vrieshuizen niet beperkt. In geval van een brand als gevolg van bijvoorbeeld nalatigheid (een niet gecertificeerde elektricien veroorzaakt schade) kan het Koel- en Vrieshuis volledig aansprakelijk worden gesteld voor de schade.

Afwijken van Nekovri-voorwaarden

Daarnaast accepteren grote bedrijven de Nekovri-voorwaarden niet altijd en hanteren ze hun eigen inkoopvoorwaarden. Deze inkoopvoorwaarden zijn vaak ongunstig voor de Koel- en vrieshuizen. De aansprakelijkheid ten aanzien van de opgeslagen goederen wordt vaak bij de bewaarnemer neergelegd. Het accepteren van deze voorwaarden kan leiden tot enorme financiële schade in geval van een calamiteit en vormt daarmee een extra risico voor de bedrijfscontinuïteit.

Verzekeren

Koel- en vrieshuizen hebben over het algemeen een logistieke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten waarin het aansprakelijkheidsrisico is verzekerd. Een voorwaarde van deze logistieke aansprakelijkheidsverzekering is dat branchevoorwaarden (zoals Nekovri) worden gehanteerd. In het geval van een contract waarop deze voorwaarden niet van toepassing zijn, moet het contract worden aangemeld bij de verzekeraar. Er wordt dan vaak een separate dekking geregeld. Indien dit contract niet wordt aangemeld loopt het Koel- en Vrieshuis het risico dat zij niet verzekerd is voor schade aan de opgeslagen goederen waarvoor zij verantwoordelijk is. Het is daarom van groot belang dat afwijkende contracten altijd worden doorgegeven aan de verzekeringsadviseur. In geval van een brand kunnen er namelijk opgeslagen goederen van meerdere klanten worden getroffen.

Contracten

✓	Leg afspraken met klanten altijd vast in een contract
✓	Verklaar altijd de Nekovri-voorwaarden van toepassing



Als de klant haar inkoopvoorwaarden van toepassing wenst te verklaren ga dan in onderhandeling met de klant over deze voorwaarden. Hanteer daarbij de volgende aandachtspunten:

✓	Aansprakelijkheid voor opgeslagen goederen beperken tot een bepaald bedrag dat lager is dan het verzekerde bedrag per incident.
✓	Houd rekening met het aantal klanten dat door één incident kan worden getroffen.
✓	Aansprakelijkheid voor indirecte schade uitsluiten
✓	Neem bij voorkeur een niet-beperkte overmachtsclausule op, waarin brand- en ICT-storingen ook worden genoemd als overmachtssituaties.
✓	Raadpleeg in geval van afwijking van het standaardcontract altijd een in- en/of externe jurist.

Verzekeren

Aandachtspunten met betrekking tot de verzekeringen zijn:

✓	Wie heeft de verzekeringsplicht voor schade aan opgeslagen goederen (inclusief bereddingskosten)?
✓	Zorg ervoor dat voor alle partijen duidelijk is wie de verzekeringsplicht heeft voor opgeslagen goederen (inclusief bereddingskosten)
✓	Voer desgewenst een scenarioanalyse uit om vast te stellen wat er exact verzekerd dient te worden.



Wanneer bewaargevers de goederen zelf verzekeren; toch nog onderstaande adviezen:

✓	Check altijd de polis
✓	Vraag jaarlijks om een verzekeringscertificaat
✓	Vraag om bewijs van premiebetaling

Risicobeheersing

✓	Zorg voor goede compartimentering om schade te beperken
✓	Zorg voor een regelmatige controle op ontstekingsbronnen
✓	Voldoe aan de richtlijnen met betrekking tot NEN 3140 en SCIOS scope 10
✓	Nieuwbouw: Schakel vanaf tekentafel uw verzekeringsadviseur in.
✓	Maak gebruik van goedgekeurde 'PIR' panelen
✓	Hanteer een goed afschakelbeleid voor elektrische installaties
✓	Laad heftrucks op in separate ruimtes (risico's van lood accu's en lithium ion batterijen)
✓	Zorg dat de machinekamer van de koel- en vriesinstallatie een goede brandveiligheid en bewaking heeft en dat deze afgescheiden is van de rest van het pand

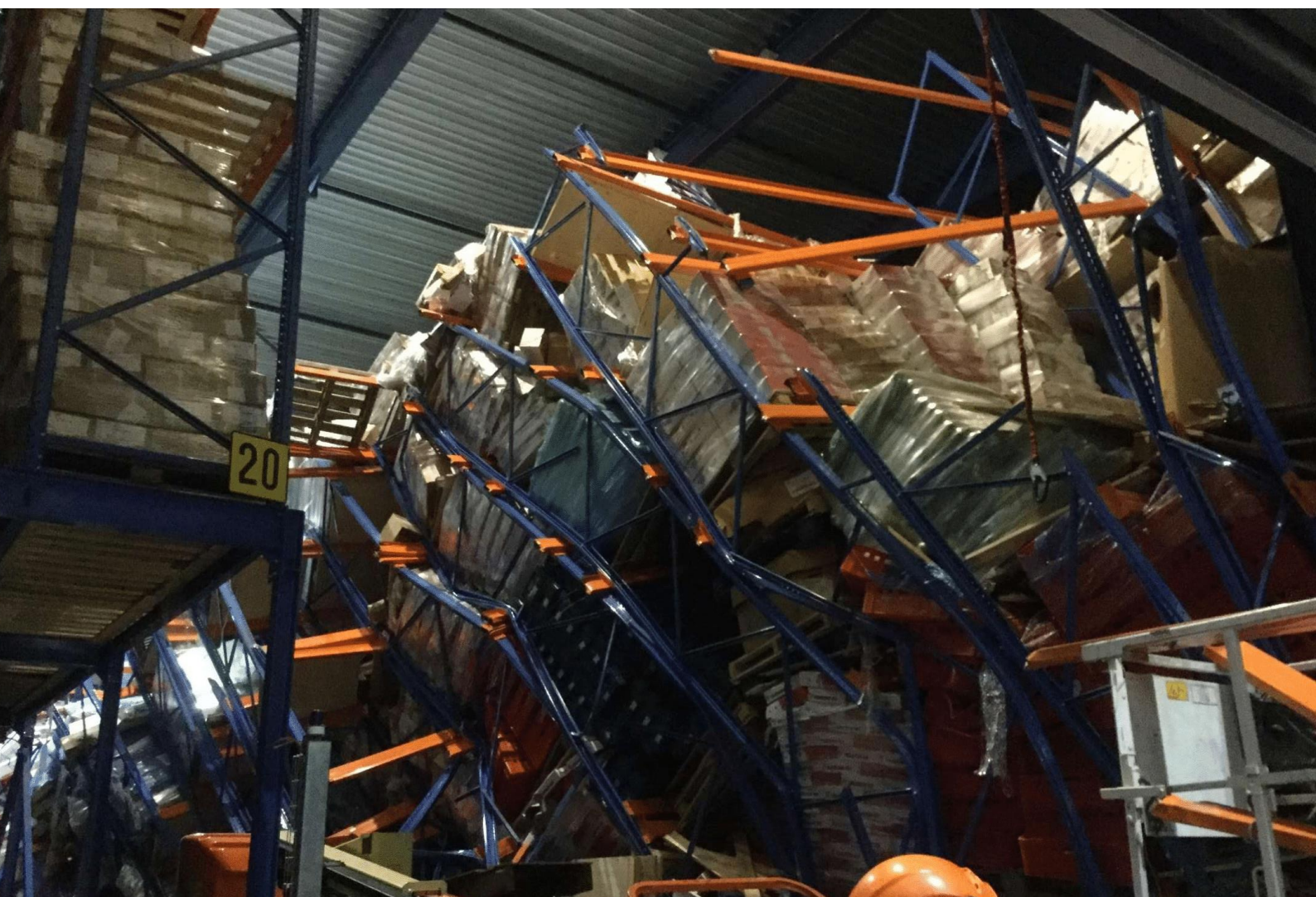


2. SCHADEREGELING

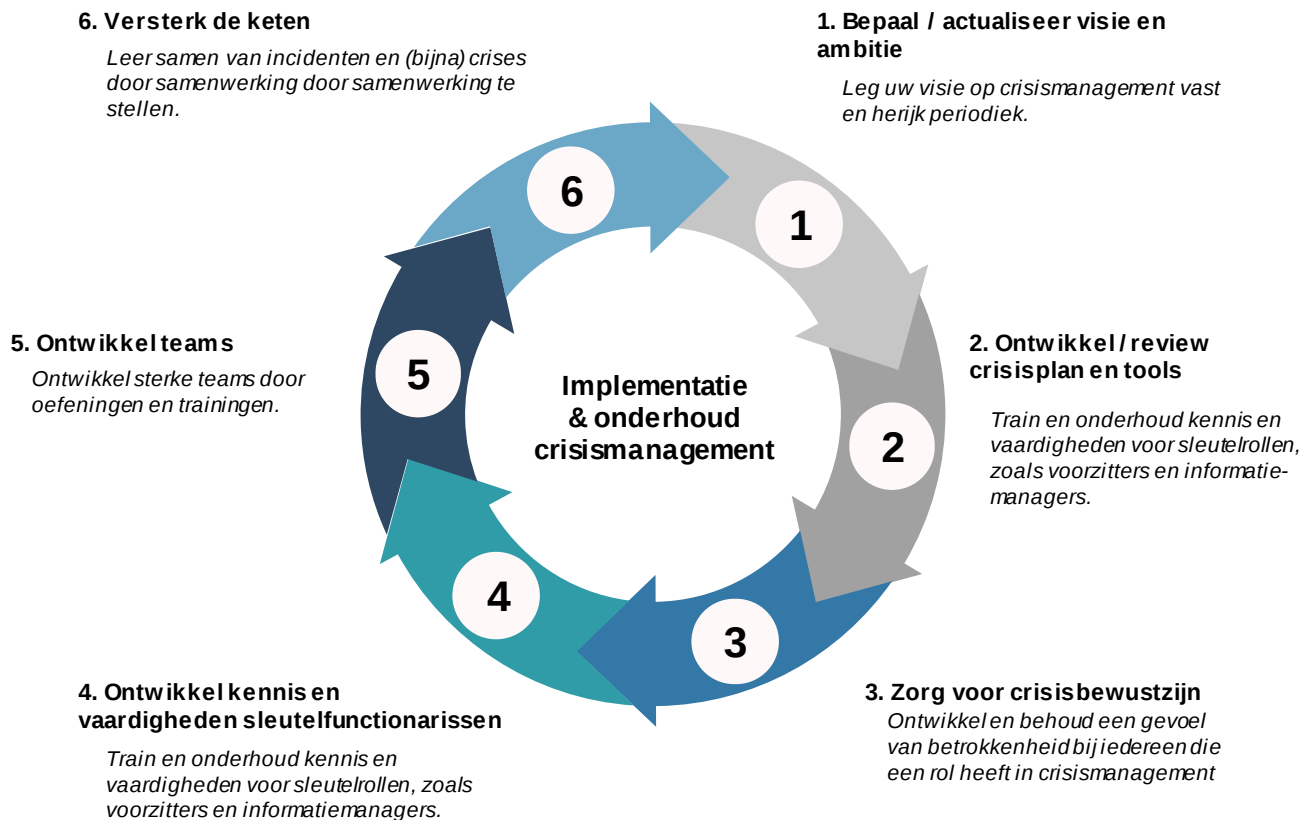
Goede schaderegeling is voor bedrijven van groot belang. Wanneer zaken niet goed zijn geregeld kan dit voor een onaangename nasleep zorgen. Preventieve voorbereiding is daarom noodzakelijk.

In de regel liggen de kosten voor het opruimen van goederen bij de bewaargever, deze heeft immers in de meeste gevallen de verzekeringsplicht. In geval van een grote calamiteit, zoals een brand, zijn er meerdere klanten (bewaargevers), met ieder een eigen verzekeraar die onderzoek willen doen naar de oorzaak. Ook kan er tussen partijen discussie over de bereddingskosten ontstaan. Het gevolg hiervan is dat de bedrijfsactiviteiten langer stil liggen en dat klantrelatie onder druk kan komen.

Het is daarom van belang dat bij in bewaarneming van goederen voor alle partijen duidelijk is wie verantwoordelijk is voor de verzekering en wat de consequenties zijn in geval van schade. Ook als er een verzekering is bij de bewaargever, dan kan het zijn dat de schade niet gedekt is of dat er een hoog eigen risico van toepassing is. Bespreek met uw adviseur de mogelijkheden ten aanzien van het verzekeren van opruimen van goederen van derden, milieuschade, schade door goederen van derden, extra kosten voor transport naar andere locaties én begeleiding van de schade.



3. CRISISMANAGEMENT



Crisismanagement

✓	Formeren crisisteam en opstellen calamiteitenplan
✓	Stem intern af wie communiceert met ketenpartners, klanten en media en wie medewerkers inlicht, zorg dat communicatie onderdeel is van je calamiteitenplan.

! Benoem een woordvoerder en wees scherp op de volgende punten:

✓	Weet voordat je een gesprek aangaat wat je wil vertellen en houd je daaraan.
✓	Laat je niet verleiden om uitspraken te doen over oorzaak en aansprakelijkheid.
✓	Beperk je tot de feiten.
✓	Maak de risico's en aanpak in de praktijk inzichtelijk door enkele scenario's te bespreken.
✓	Heb oog voor de afhankelijkheden (in de keten), continuïteitsmaatregelen en uitwijkmogelijkheden.
✓	Bereid je organisatie voor door een crisisoefening of training.

Vereniging van Nederlandse Koel- en Vrieshuizen

Nekovri is de belangrijkste organisatie in Nederland op het gebied van temperatuurgevoelige producten. Leden van Nekovri zijn koel- en vries, opslag- en transportbedrijven en koel- en vrieshuizen die met hun activiteiten waarde toevoegen aan de producten van derden. De leden van Nekovri ontwikkelen zich meer en meer tot logistieke partner van producenten, importeurs, groot- en detailhandel.

De waarde van de goederen die Nekovri-leden opslaan voor hun klanten bedraagt jaarlijks tussen de 4 en 4,5 miljard euro. De totale opslagcapaciteit van de 135 aangesloten bedrijven in Nederland is bijna 15 miljoen m³.

De branche kenmerkt zich door een grote diversiteit in dienstverlening en is vertegenwoordigd in vrijwel alle ketens. Binnen deze ketens vormen koel- en vrieshuizen een centrale en zeer belangrijke schakel. De steeds strengere eisen gesteld op het gebied van hygiëne, voedselveiligheid en traceerbaarheid zorgen voor een toenemende behoefte aan geconditioneerde logistieke dienstverlening en versterken de rol en positie van onze branche, mede ook gezien de belangrijke transitofunctie van Nederland in internationaal.

Nekovri ondersteunt haar leden met facilitaire activiteiten. Hierbij is het van belang dat de doelen worden aangepast aan de ontwikkelingen in de branche en de vraag vanuit haar leden. Drie thema's staan hierbij voorop: Belangenbehartiging, dienstverlening en ordening & ontwikkeling. Belangenbehartiging is nog steeds de belangrijkste taak maar focus verschuift van belangenbehartiging naar brancheordening en brancheontwikkeling.

www.nekovri.nl

