



Groothandel
Risico- en preventieboekje
voor ondernemers

Interpolis. Glashelder

1	Voorwoord	3
2	Productaansprakelijkheid: zo voorkomt u claims	4
3	Wanbetaling voorkomen: stappenplan	6
4	Elektracheck: een waslijst met verbeterpunten	7
5	10 praktische tips om inbraak en diefstal in uw groothandel te voorkomen	8
6	Tot slot	12

Voorwoord

Beste ondernemer in de groothandel branche,

Vertrouwen en gelijkwaardigheid staan voor Interpolis voorop in de samenwerking met onze klanten. Wij vinden namelijk dat verzekeren anders kan, anders móet. Verzekeren zien wij niet als de enige manier om met risico's om te gaan. Veel liever helpen wij u problemen te beperken of te voorkomen.

Interpolis gelooft in preventie

Daarom ontwikkelen we continu effectieve preventieoplossingen en continuïteitsdiensten voor ondernemers. Zodat u (gevolg)schade eenvoudig kunt voorkomen of beperken. En uw onderneming weerbaarder maakt. We werken daarbij samen met gerenommeerde partners.

Wij helpen u om meer inzicht in uw risico's te krijgen

Natuurlijk bepaalt u zelf hoe u uw bedrijfsrisico's aanpakt. Daar helpen wij u graag bij, door u meer inzicht in risico's te geven. Onze risicodeskundigen en schade-experts spelen daarbij een belangrijke rol. Zij weten veel over de oorzaken en gevolgen van schade. Met plezier delen zij hun kennis o.a. op interpolis.nl/zakelijk en online kennisplatforms voor ondernemers.

Dit boekje is speciaal voor u

In dit boekje bundelden wij een aantal verhalen en inzichten van onze risicodeskundigen. Hierin vertellen zij over de risico's die zij dagelijks opmerken bij groothandels. Van brand tot aansprakelijkheid. En van inbraak en tot wanbetaling. Natuurlijk laten zij u ook zien welke preventiemaatregelen uw bedrijf veiliger maken. Uw branchegenoot Harm Rutgers deelt bovendien zijn ervaring met de Elektracheck met u.

Doe uw voordeel met deze ervaringsverhalen

Want op schade zit niemand te wachten!



PS: Kijk op interpolis.nl/zakelijk voor meer informatie over risicomanagement en voor nog meer praktische preventietips. Of bekijk onze preventiediensten op interpolis.nl/zakelijk/preventie.

Productaansprakelijkheid: zo voorkomt u claims

Als er iets mis is met een product dat u hebt verkocht en een klant ondervindt daardoor schade, wie is daarvoor dan aansprakelijk? We leggen u graag uit hoe het zit met aansprakelijkheid bij levering van producten en geven u 5 praktische tips om uw risico's te beperken.

Aansprakelijk?



Wanneer bent u aansprakelijk?

Produceert u zelf u producten, dan bent u aansprakelijk voor schade door deze zaken. Logisch. Als u goederen inkoop van buiten de EU of een eigen label hangt aan producten die u inkoop binnen de EU, wordt u gezien als producent en bent u productaansprakelijk.

Let op! Als importeur moet u zich aan bepaalde regels houden. Speelgoed bijvoorbeeld mag alleen geïmporteerd worden als het voorzien is van een CE-markering. Dan weet u namelijk zeker dat het voldoet aan de eisen van de Europese Regelgeving.

Wat is nou precies productaansprakelijkheid?

U kunt aansprakelijk gesteld worden als:

- Het product gebrekkig is. Dit betekent dat het product niet de veiligheid biedt die uw klant ervan mag verwachten. Regelmatig hoort u in het nieuws dat er kinderspeelgoed uit de handel wordt gehaald, omdat er bijvoorbeeld kleine onderdelen loslaten waarin kinderen kunnen stikken.
- De schade een gevolg is van dat gebrek.
- U door de wet wordt gezien als producent. Bijvoorbeeld omdat u het product hebt gemaakt, naar de EU hebt geïmporteerd, of omdat u het product onder uw naam verkoopt.

Geen belemmering voor ondernemerschap: 5 tips om uw risico's te beperken

Risico's horen nu eenmaal bij het ondernemerschap, dus ook het risico op een productaansprakelijkstelling. Door een paar zaken goed voor ogen te houden, beperkt u uw risico's.

1. Borg het productieproces

Produceert u de producten die u verkoopt zelf? Richt dan uw productieproces nauwgezet in. Begin met een goede controle van de grondstoffen of halffabricaten die u gebruikt en eindig met regelmatige steekproeven waarbij u de kwaliteit van uw product beoordeelt. Natuurlijk is het ook belangrijk dat u dit proces van a tot z beschrijft en de controlemomenten vastlegt en uitvoert.

2. Weet bij wie u inkoop

Maak kennis met de fabrikant van uw producten. Leg gemaakte afspraken vast in een contract en voer een kwaliteitscontrole uit voordat de producten naar u worden verzonden. Zo weet u zeker dat uw product de afgesproken kwaliteit heeft. Kunt u de kwaliteitscontrole niet zelf uitvoeren, bijvoorbeeld omdat uw producten helemaal uit China komen? Schakel dan ter plaatse een bedrijf in dat hierin is gespecialiseerd.

3. Maak goede afspraken met uw leveranciers

Leg afspraken die u met uw leveranciers maakt vast in heldere contracten waaraan u goede inkoopvoorwaarden verbindt. Laat het item aansprakelijkstelling nadrukkelijk in deze voorwaarden aan bod komen. Maakt u eigen inkoopvoorwaarden? Laat die dan juridisch toetsen.

4. Wees extra alert bij export buiten de EU

Met een groothandel ligt de wereld letterlijk aan uw voeten. Zeker als u een nicheproduct verkoopt, moet u niet vreemd opkijken als uw kopers uit verre landen komen. Wees extra alert bij aanvragen uit de Verenigde Staten en Canada. De schadeclaims zijn daar vaak erg hoog, bedenk daarom goed of u het risico van een aansprakelijkstelling kunt en wilt nemen.

5. Maak een goede inschatting van je risico's

Hoe groot is het risico dat u aansprakelijk gesteld wordt? Wat kunt u doen om uw risico's te voorkomen of te beperken? Het antwoord op deze vragen helpt u te bepalen of het verstandig is een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten.

Wettelijke garantie

Als uw product niet goed is, bent u als sowieso verplicht een vervangend product te leveren of de klant geld terug te geven. Dit heeft niets te maken met productaansprakelijkheid, maar valt onder de wettelijke garantie.

Stappenplan: wanbetaling voorkomen

Niet-betalende klanten. Iedere ondernemer krijgt er helaas wel een keer mee te maken. Wanbetaling kan tot veel schade leiden binnen uw bedrijf. Daarom hebben we voor u een stappenplan gemaakt hoe wanbetaling te voorkomen en welke maatregelen te nemen wanneer het zich wel voordoet.

Zorg voor een goede voorbereiding

1. Zorg voor goede leveringsvoorwaarden. Check bij uw beroepsvereniging of zij een standaard overeenkomst hebben. Ook kunt u voor een voorwaardencheck terecht bij www.interpolispreventiewinkel.nl.
2. Weet met wie je zaken doet. Bij handelsinformatiebureaus en kredietverzekeraars kunt de kredietwaardigheid van uw opdrachtgever verifiëren
3. Zorg voor een goed debiteurenbeheer met vaste routines.

Kom direct in actie bij wanbetaling

4. Stuur direct een herinnering als de opdrachtgever niet betaalt binnen de vooraf aangegeven betalingstermijn. Geef in een tweede herinnering aan dat de vordering wordt verhoogd met de buitengerechtigde incassokosten en wettelijke rente.
5. Staak het werk of de (vervolg)levering van goederen na (maximaal) drie achterstallige nota's.
6. Zoek persoonlijk contact, maak afspraken wanneer er wel wordt betaald en leg dit schriftelijk vast.
7. Draag de incasso over aan een professionele partij. Wanneer u een kredietverzekering hebt dan kunt u ook uw kredietverzekeraar als 'drukmiddel' gebruiken.
8. Start een incassoprocedure via een dagvaarding. Met een rechtsbijstandverzekering of kredietverzekering kunt u dit zonder extra kosten aan de experts uitbesteden. Met een vonnis van de rechter in handen kunt u nog 20 jaar aanspraak maken op uw geld.

Voorkom dat u zelf omvalt door wanbetalers

9. Maak een risico inventarisatie.
10. Tref maatregelen wanneer u tot de conclusie komt dat bij enkele wanbetalers de continuïteit van uw bedrijf onder druk komt te staan. Bijvoorbeeld door voldoende geld apart te zetten of een kredietverzekering af te sluiten.



Elektracheck: een waslijst met verbeterpunten

Harm Rutgers, Wandersgroep

“Nadat we de inspectie hebben laten uitvoeren schrokken we van de hoeveelheid gebreken die in het rapport stonden. We wisten bijna niet waar we moesten beginnen.”

Inzicht cruciaal voor veiligheid

De Wanders Groep is een groothandel voor verftikelen en verhuur van steigermaterialen. Harm Rutgers van Wanders heeft op eigen initiatief een inspectie op de elektrische installatie laten uitvoeren. Hier kwam een hele waslijst met verbeterpunten uit. En een aantal zeer gevaarlijke situaties met brandgevaar en aanrakingsgevaar.

Samen met Maarten Vugts van Interpolis en Hans Luke van elektrotechnisch installatiebedrijf Eluktro heeft Rutgers een planning gemaakt om tot een veilige werkomgeving te komen. Eerst werden de meest gevaarlijke punten aangepakt. Twee maanden later kwamen ze weer bij elkaar om het resultaat te bekijken en een planning voor de toekomst te maken.

Jaarlijkse scan om kwaliteit te bewaken

Wanders, Interpolis en de installateur spraken af dat er jaarlijks een scan komt om de kwaliteit van de installatie te bewaken. Daarnaast worden alle minder gevaarlijke punten in de loop van de jaren opgelost. En: Wanders heeft het onderhoud aan de elektrische installatie nu als vast punt opgenomen in de begroting van het onderhoud van het gebouw.



10 praktische tips om inbraak en diefstal in uw groothandel te voorkomen

Uw bedrijf is uw levenswerk, u hebt het met eigen handen opgericht en werkt er met hart en ziel voor. Ongewenst bezoek is daarom het laatste waarop u zit te wachten. Het heeft niet alleen financieel nadelige gevolgen, het is soms ook een traumatische ervaring. Slachtoffers van diefstal of een inbraak blijven lange tijd met een gevoel van onbehagen en onveiligheid zitten. Een goede reden om er alles aan te doen om diefstal of inbraak in uw bedrijf te voorkomen.



1. Spreek vreemden aan

Train uw medewerkers om vreemden in het gebouw aan te spreken. Natuurlijk wel beleefd: 'Kan ik u ergens mee helpen?'

2. Houd het struikgewas kort en laag

Hoe mooi bomen en forse struiken ook zijn, rond een bedrijfsgebouw zijn ze niet handig. Zorg dat uw pand vanaf de openbare weg goed zichtbaar is. Inbrekers zijn dat dan ook.

3. Voer een goede sleuteladministratie

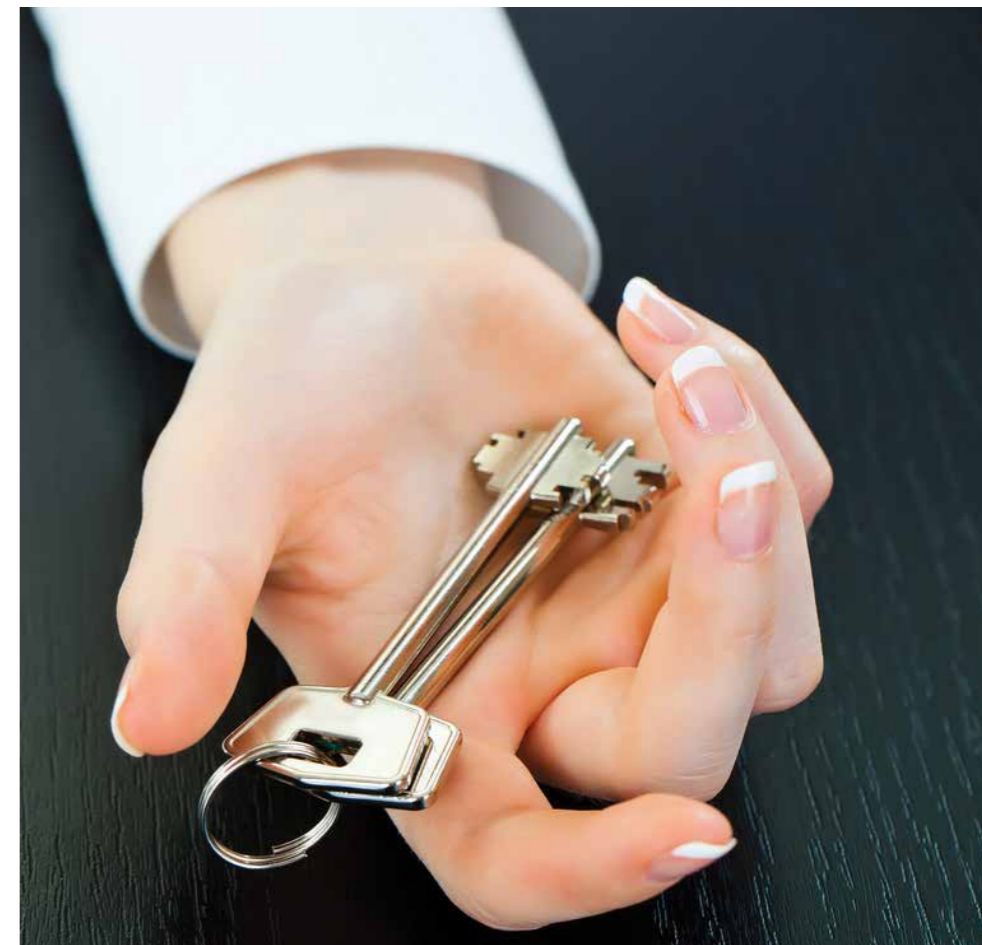
Maak gebruik van zogenaamde certificaatsleutels. Die zijn niet na te maken, behalve door degene die het bijbehorende certificaat bezit. Houd goed bij wie welke sleutels in zijn bezit heeft en laat medewerkers voor ontvangst tekenen. Controleer regelmatig of iedereen zijn sleutel nog heeft. Zorg ervoor dat medewerkers hun sleutels inleveren als ze uit dienst gaan.

4. Bezoekers melden zich altijd bij binnenkomst

Er zijn nog steeds bedrijven waar bezoekers bij binnenkomst gewoon door kunnen lopen. Dat is vragen om ongewenst volk en spullen die verdwijnen. Laat bezoekers zich altijd melden en zorg dat een medewerker hen begeleidt door uw pand.

5. Plan de nachtelijke rondgang op wisselende tijdstippen

Laat de nachtelijke rondgang geen routine worden. Zorg ervoor dat de beveiliging zijn ronde door uw pand niet iedere nacht rond dezelfde tijd maakt. Inbrekers die zich voorbereiden, hebben een routine al snel door. Zij weten dan precies waar en wanneer ze ongestoord hun gang kunnen gaan.



6. Zorg voor inbraakinstallaties

Plaats hang- en sluitwerk dat is voorzien van de SKG-sterren. SKG is de onafhankelijke Stichting Kwaliteit Gevelbouw. Voorzie deuren van inbraakwerend beslag en eventueel van dievenklauwen. Zorg bij deuren altijd voor een SKG-gekeurd beslag rond de slotcilinder en klink. Deuren die naar buiten draaien voorziet u van minimaal 3 dievenklauwen of veiligheidsscharnieren. Doet u dit niet, dan verwijderen dieven vrij eenvoudig de scharnierpenen en zijn ze zo binnen. En laat een inbraakalarmsysteem aanleggen. Kies voor een inbraakalarmsysteem van een BORG- of VEB-beveiligingsbedrijf.

7. Doe ramen op slot en verwijder de sleutel

Ramen die open kunnen, moeten aan de binnenkant voorzien zijn van een (SKG-)slot. Doe de ramen altijd op slot en verwijder de sleutel.



8. Regel opvolging bij alarm

Regel dat er ook daadwerkelijk iets gebeurt als 's nachts het alarm in uw bedrijf afgaat. Zorg dat er sleutelhouders bij de PAC bekend zijn. Bij alarm worden deze verzocht naar het pand te komen zodat de politie naar binnen kan. U kunt ook de particuliere alarmdienst aanwijzen als sleutelhouder. Zo hoeft u of uw medewerker niet zelf op een alarm af. En dat is wel zo veilig.

9. Plaats internetcamera's (Live View)

Camera's worden steeds geavanceerder. Ze kunnen draaien, inzoomen en zelfs kentekens herkennen. Handig is dat u de beelden thuis ook live via internet kunt bekijken. Daardoor kunt u de particuliere alarmcentrale (PAC) of de politie (Live View) mee laten kijken bij een inbraakalarm.

10. Maak het de inbreker moeilijk

Zorg ervoor dat een inbreker na binnenkomst niet direct zijn buit kan verzamelen. Berg voertuig sleutels bijvoorbeeld op in een inbraakwerende (en verankerde) kast of sluit het magazijn af met een inbraakwerende deur. Deze maatregelen hebben het meeste effect in combinatie met een inbraakalarmsysteem. De inbreker weet dan dat zijn tijd beperkt is. Hij gaat voor de snelle winst en blaast snel de aftocht. Is er geen inbraakalarm, dan heeft de inbreker alle tijd om een inbraakwerende kast of deur open te breken.

Interpolis. Glashelder