



Horeca
Risico- en preventieboekje
voor ondernemers

Interpolis. Glashelder

1	Voorwoord	3
2	Zo maakt u uw horecazaak een veilige werkplek	4
3	Veiligheid waarborgen door elektra Joan Daniels, Cafe 't Ridderhof	6
4	4 risico's voor de horeca op een rij	7
5	Verdient u uw omzet in enkele maanden van het jaar? Maak uzelf minder kwetsbaar	11
6	Tot slot	12

Voorwoord

Beste horecaondernemer,

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 horecaondernemingen. Van brand tot aansprakelijkheid. En van inbraak en overval tot ongevallen en verzuim. Natuurlijk laten zij u ook zien welke preventiemaatregelen uw bedrijf veiliger maken. Uw branchegeenoot Joan Daniels 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 risicomangement en voor nog meer praktische preventietips. Of bekijk onze preventiediensten op interpolis.nl/zakelijk/preventie.

Zo maakt u uw horecazaak een veilige werkplek



Graag bespreek ik met u de veiligheid op de werkvloer van uw horecazaak. Hoe is het daarmee gesteld? En wat voor preventiemaatregelen kunt u nemen zodat u en uw medewerkers veilig kunnen werken?

Door: Aart van de Bunte, risicodeskundige bij Interpolis en columnist bij Profnews.nl

Horeca is de branche met de meeste arbeidsongevallen

Wist u dat er volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek geen enkele andere sector zo'n laag verzuimpercentage heeft als de horeca? Ook de verzuimduur is het laagst in de horeca. Het CBS geeft onder andere de lage gemiddelde leeftijd in de horeca als verklaring. Het verzuim van werknemers neemt namelijk toe met de leeftijd.

Het percentage werkgerelateerd verzuim is daarentegen juist het hoogst in uw branche. In de horeca gebeuren volgens het CBS twee keer zo vaak arbeidsongevallen als in andere sectoren. Denk aan ongelukjes met scherpe messen, hete pannen en glasscherven. Een serieus aandachtspunt dus voor u en uw medewerkers!

Ongelukken met machines

Horecamedewerkers werken met mixers, elektrische messen, vleesmolens en snijmachines. Bij onjuist gebruik van deze machines, bijvoorbeeld door het weghalen van de beschermkappen, komen helaas vaak beknelde of afgesneden vingers en snijwonden voor. Ook verouderde, niet goed onderhouden machines veroorzaken gemakkelijk ongelukken.

Juist gebruik voorkomt verwondingen

Gebruik alleen machines die voorzien zijn van de juiste beveiliging (CE-gemarkeerde machines). Stel daarnaast duidelijke werkinstructies op en bespreek deze met alle medewerkers, ook de seizoenskrachten! Laat de apparatuur regelmatig onderhouden, bij voorkeur door de leverancier.

Val- en struikelpartijen

Een misstap zit in een klein hoekje. Zowel bij uw medewerkers als bij gasten. Uw medewerkers lopen met hooggestapelde dienbladen die het zicht op de vloer belemmeren. Of dragen zware spullen een smal keldertrapje op en af. Uw gasten stappen per ongeluk de kelder binnen, op zoek naar het toilet. Ze verwachten daar geen trap en maken een lelijke smak!

Zo voorkomt u letsels

Waarschuwbordjes voorkomen al veel struikel- en valpartijen, net als het direct opruimen van etensresten die op de vloer vielen. Gebruik geen verlengsnoeren, maar leg een extra stopcontact aan, daarmee voorkomt u dat iemand over het losliggende snoer struikelt. Voor de keldertrapjes is de oplossing niet altijd even gemakkelijk te vinden. Er is vaak

simpelweg geen andere opbergruimte. Toch adviseer ik om zware spullen niet in de kelder op te slaan. En ze zo mogelijk met een karretje te vervoeren. Goede verlichting is een must, net als een stevige trap. Controleer trappen en ladders regelmatig op loszittende leuningen of treden. Geef ook duidelijk aan welke ruimten niet voor gasten bestemd zijn en doe daarvan de deuren op slot.

Laat uw medewerkers meedenken

Uw medewerkers weten als geen ander waar het (bijna) misgaat. Vraag hen daarom alle gebreken en tekortkomingen te noteren op een notitieblok. En ga actief aan de slag met deze waardevolle verbeteringsuggesties. Wilt u uw medewerkers betrokken houden, koppel dan regelmatig de stand van zaken aan hen terug.

Veiligheid waarborgen door elektra

Joan Daniels, Cafe 't Ridderhof

“Ik wil veiligheid voor mijn gasten. Ik wil het niet op mijn geweten hebben dat hier iets gebeurd met een van mijn gasten als gevolg van een fout in de elektrische installatie”

180 fouten geconstateerd tijdens keuring

Cafe 't Ridderhof is gelegen in hartje Gemert. Joan Daniels heeft dit horecabedrijf nog maar kort geleden overgenomen. Na de overname heeft hij vooral het café grondig verbouwd. Zo is er een nieuwe bar en een loungehoek bij gekomen. De grote zaal wordt in de toekomst verbouwd. Om een verzekering te kunnen afsluiten moest Joan Daniels een elektrische keuring laten uitvoeren om schade te beperken en als preventietoets. Hierbij werd de gehele installatie gekeurd volgens de NEN 3140. Daniels schrok van de resultaten. Er zijn 180 fouten geconstateerd. Conclusie: De hele meterkast moest worden vervangen en fouten worden opgelost.

Preventiemaatregelen nemen

De elektrische installatie van café 't Ridderhof is al heel wat keren uitgebreid door verschillende

installateurs. Dat komt omdat 't Ridderhof meerde uitbaters heeft gehad. De installatie is echter nooit gekeurd. En Interpolis vraagt dat nu wel. Want omdat de installatie niet is gekeurd, zijn er gevaarlijke situaties ontstaan die kunnen leiden tot brand en lichamelijk letsel. Alle fouten in de elektrische installatie zijn in kaart gebracht, en er wordt een plan van aanpak gemaakt om deze fouten te verhelpen. Door de fouten in de elektrische installatie op te lossen wordt de veiligheid voor de gasten, werknemers, en daarmee de continuïteit van het bedrijf, weer gewaarborgd.

Plan van aanpak voor de kosten

De kosten van de aanpassingen zijn niet gering. Daarom hebben Interpolis en 't Ridderhof samen met de verhuurder van het pand een plan van aanpak gemaakt om tot een structurele oplossing en gefaseerde aanpak te komen.



4 risico's voor de horeca op een rij

1. Onvrijwillige bedrijfsbeëindiging door wegvallen of vertrek van compagnon

Trigger: De verschillende visies van u en uw compagnon lopen zo uiteen dat samenwerking niet meer mogelijk is.

Oorzaken:

- Uw compagnon valt weg door een conflict, ziekte, overlijden, echtscheiding.
- U moet uw uittreedende compagnon of de erfgenamen uitkopen en hiervoor aanspraak maken op het bedrijfskapitaal.
- Onduidelijke afspraken tussen compagnons over samenwerking en bedrijfsbeëindiging leiden tot een conflict.

Gevolgen:

- Uw compagnon of zijn erfgenamen uitkopen betekent dat u goodwill moet betalen wat kan oplopen tot flinke bedragen. Dit brengt uw financiële positie en daarmee de continuïteit van uw bedrijf in gevaar.

Preventie:

- Maak samen afspraken over de samenwerking en bedrijfsbeëindiging en leg deze vast bij een notaris. Bekijk regelmatig of de afspraken nog passen bij jullie bedrijf.
- Schakel een mediator in om een conflict te voorkomen. Bouw hiervoor een reserve op.
- Sluit een overlijdensrisicoverzekering of een compagnonverzekering af om de erfgenamen van de overleden compagnon uit te kunnen kopen.

2. Imagoschade door negatieve berichten op social media en recensiesites

Trigger: Een haar in de soep vindt u direct terug op Facebook of een recensiesite. Potentiële klanten lezen dit ook. Dat kost u omzet.

Oorzaken:

- Mensen delen hun meningen en ervaringen steeds vaker online via social media en recensiesites.
- Deze berichten blijven nog jarenlang vindbaar o.a. via zoekmachines.
- In uw branche speelt mond-tot-mondreclame een belangrijke rol.

Gevolgen:

- U loopt toekomstige klanten en omzet mis.
- De berichten verspreiden zich razendsnel, vooral als u niet goed reageert. Met als gevolg imagoschade, die u nog jaren voelt.

Preventiemaatregelen:

- Maak van elke gelegenheid gebruik om feedback aan uw klanten te vragen.
- Zorg dat klanten makkelijk feedback kunnen geven, zodat het hen weinig tijd kost: e-mail, schriftelijk, point of sale, telefonisch of vraag het één op één aan de klant.
- Reageer adequaat op klachten via social media. Zoek direct contact om het probleem op te lossen en geef gemaakte fouten eerlijk toe. Communiceer duidelijk wat u doet om fouten in de toekomst te voorkomen.



3. Verzuim

Trigger: De lange uren en fysieke belasting van uw personeel kan leiden tot verzuim. Voor u betekent dat organisatorische problemen en omzetverlies.

Oorzaken:

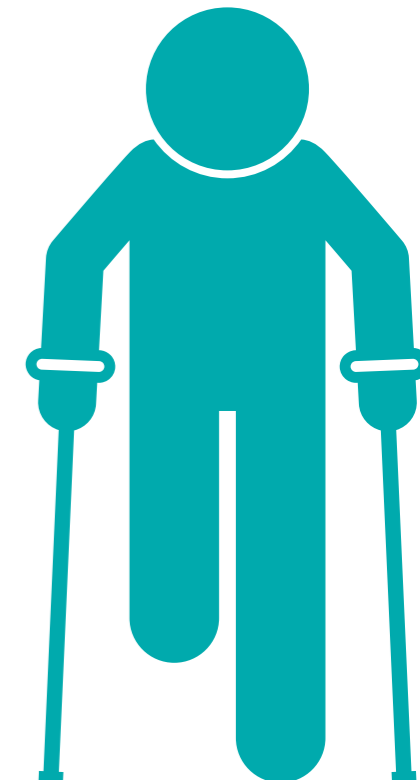
- Fusten, kratten of andere zware materialen uit het magazijn tillen is zwaar werk, zeker als je ook nog een trap op of af moet.
- Medewerkers in de bediening moeten vaak andere voorwerpen tillen, zoals volle dienbladen of terrasmeubilair.
- Het uitserveren kan belastend zijn voor het lichaam door een onnatuurlijke houding.

Gevolgen:

- Veel personeelwisselingen veroorzaken onrust en kwaliteitsverlies; dit is slecht voor uw imago en omzet.
- Hoog verzuim en daardoor hogere premie voor uw verzuimverzekering.

Preventiemaatregelen:

- Zorg voor afwisselende werkzaamheden, adviseer medewerkers om hun houding af te wisselen (zitten, staan, lopen).
- Informeer uw medewerkers regelmatig hoe ze om kunnen gaan met fysiek belastende werkzaamheden. Raadpleeg hiervoor uw arbo-arts.
- Gebruik zoveel mogelijk de juiste tilhulpmiddelen.





4. Inbraak en diefstal van inventaris

Trigger: Na inbraak van belangrijke attributen moet u uw bedrijf (tijdelijk) sluiten. Dat kost u omzet. Of als gasten uw inventaris mee naar huis nemen, dan moet u de gestolen inventaris vervangen.

Oorzaken:

- Kasgeld, rookwaren, drank en speelautomaten aanwezig.
- Kostbare apparatuur of installatie aanwezig (beamers, videoschermen).
- U voert geen voor- en eindcontrole uit met uw gasten.

Gevolgen:

- Materiële en immateriële schade door inbraak of diefstal
- Door inbraak en diefstal van noodzakelijke attributen moet u uw bedrijf tijdelijk sluiten.
- U moet uw gestolen inventaris vervangen.

Preventie:

- Installeer een goed elektronisch inbraakalarm met doormelding naar een Particuliere AlarmCentrale (PAC) met een alarmopvolging.
- Voorzie het gebouw van inbraakvertragend hang- en sluitwerk.
- Merk de inventaris duidelijk zichtbaar.
- Registreer alle kostbare inventaris.

Verdient u uw omzet in enkele maanden van het jaar?

Maak uzelf minder kwetsbaar

Elk bedrijf kent goede en minder goede maanden. Maar in sommige bedrijfstakken zijn de periodeverschillen extreem. In dit blog vertel ik hoe u minder kwetsbaar kunt zijn.

Door: Ruben Donsbach, risicodeskundige bij Interpolis



Elk bedrijf kent goede en minder goede maanden. Maar in sommige bedrijfstakken zijn de periodeverschillen extreem. Dat kan met het weer te maken hebben. De horeca-industrie is hier gevoelig voor en heeft momenten waarop meer op het spel staat dan anders.

Verleng uw seizoen

Soms valt er niet aan te ontkomen dat bijna alle omzet in een klein deel van het jaar wordt gemaakt. Nevenactiviteiten ontwikkelen, die minder seizoensgebonden zijn, kunnen helpen om risico's te spreiden. Maar wellicht is het mogelijk om uw hoogseizoen te rekken. Als u erin slaagt in de rustige periodes meer omzet te maken, maakt u uzelf minder afhankelijk van de piekperiodes.

Werk seizoenswerkers goed in

Steile pieken en dalen in de omzet gaan doorgaans gepaard met een sterk wisselende personeelsbezetting. Een kleine kern van vaste krachten wordt in het seizoen aangevuld met tijdelijke werknemers. Vooral in het begin van het seizoen ontstaan hierdoor vaak incidenten. Veel hiervan zijn te voorkomen door nieuwe medewerkers goed in te werken en uitgebreid te instrueren over (veiligheids)procedures.

Interpolis. Glashelder