

FEDERATION OF EUROPEAN
FEDESSA
SELF STORAGE ASSOCIATIONS

Handleiding voor
Preventie, Planning
& Herstel van
Bedrijfsrampen

FEDERATION OF EUROPEAN SELF STORAGE ASSOCIATIONS

Handleiding voor Preventie, Planning & Herstel van Bedrijfsrampen

Versie 1
Oktober 2015

Federation of European Self Storage Associations (FEDESSA)
PFEDESSA ASBL Maatschappelijke Zetel: Park Atrium Gebouw, Rue Des Colonies, 11, 1000, Brussel
Tel: +44 1270 623150
E-mail: admin@fedessa.org
www.fedessa.org

Copyright 2015

FEDESSA is erkentelijk voor de bijdrage en hulp van de volgende personen en bedrijven:
Big Yellow Self Storage PLC
Safestore PLC
Self Storage Association of Australasia
Kennards Self Storage
Rennie Schafer, Chief Executive Officer FEDESSA en SSA UK

DISCLAIMER

Deze handleiding dient om leden op een algemene manier te informeren m.b.t. de preventie en herstelplanning van bedrijfsrampen. Alles werd in het werk gesteld om de brede reeks onderwerpen te behandelen die betrekking hebben op de preventie en herstelplanning van bedrijfsrampen, teneinde leden in de mogelijkheid te stellen hun eigen bedrijfsspecifieke plan op te stellen. Het resultaat zou een levend en site-specifiek document moeten zijn dat voldoet aan de vereisten van individuele organisaties. Deze handleiding dient echter niet te worden gebruikt of vertrouwd als een substituuut voor professioneel advies. De vereniging en haar bestuurders zijn uitgesloten van elke aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de oorzaak, die zich kan voordoen.

Inhoud

ARTIKEL 1	pagina
Het Belang van Risico-Evaluatie	1
ARTIKEL 2	
Blootstelling aan Ramprisico	4
ARTIKEL 3	
Gevolgschade-Evaluatie of Zaken-Effect-Evaluatie	6
ARTIKEL 4	
Zakelijke Planning voor Onvoorziene Omstandigheden	8
ARTIKEL 5	
Herstel van Bedrijfsrampen	19
ARTIKEL 6	
Oefening, Onderhoud en Controle van het Plan	21

Het Belang van Risico- Evaluatie



Wanneer je het hoort donderen is het te laat om de ark te beginnen bouwen!

Zakelijke onderbrekingen en/of rampen zijn onvoorspelbaar en vaak onvoorstelbaar. Ze kunnen het gevolg zijn van natuurfenomenen, opzettelijke of onopzettelijke handelingen door één of meer personen, of uw bedrijf kan het slachtoffer worden van een onopzettelijk incident dat resulteert in verlies en/of een zakelijke onderbreking. De gevolgen variëren afhankelijk van de impact van de ramp, en kunnen oplopen tot een gedeeltelijk of volledig verlies van klanten, reputatie, marktaandeel, locatie, belangrijke documenten, inkomen, personeel en uitrusting.

Inderdaad, rampen of catastrofes gebeuren, en de impact ervan op een niet of slecht voorbereid bedrijf kan verschrikkelijk zijn!

Uit statistieken van de Insurance Council blijkt dat 5-6% van de kleine bedrijven, dat is één op zestien bedrijven, jaarlijks getroffen worden door een belangrijk incident. Deze statistieken suggereren dat een gedeeltelijke of volledige onderbreking van uw bedrijfsoperatie kan optreden (indien u pech heeft), en dat het absoluut zin heeft om op zulke gevallen voorbereid te zijn.

Verzekering is essentieel, maar dekt niet alles, en bovendien ontvangt men niet onmiddellijk het gevorderde bedrag. U dient operationeel te blijven om zaken te kunnen blijven doen, winst en vertrouwen te creëren, en om kredietverstrekkers en klanten te laten zien dat u niet in zak en as zit.

Met deze handleiding willen we tonen dat een beetje planning en preventie uw self-storage bedrijf kunnen beschermen tegen dit soort zaken, wat uw gemoedsrust ten goede komt.

De Vijf-Dagen Regel

Volgens de gouden regel moet elk bedrijf dat door een ramp of bedrijfsonderbreking wordt getroffen binnen de vijf dagen haar operaties hervatten; zoniet wordt het een statistiek. Dit is daarom het doel van elk bedrijfsrampenplan.

Als u langer dan vijf dagen geen telefoons en e-mails beantwoordt, indien u zich niet om uw klanten kunt bekommeren, als u geen diensten en/of ruimte kunt leveren, dan zoeken uw klanten elders een oplossing. Na vijf dagen vertrekken ook personeel of aannemers, want zij moeten hun gezinnen onderhouden en hypotheek afbetalen. In het huidige landschap van sociale media en directe communicatie kunnen vijf dagen zelfs als te lang gezien worden.

Hoe reageren uw bank en/of kredietverstrekker, en op welke steun kunt u (al dan niet) rekenen indien u wordt geconfronteerd met een ramp en ze eraan twijfelen dat u deze te boven zult komen? Blijven ze uw huidige kredietlijn ondersteunen? Bieden zij de aanvullende financiering om de heropbouw van uw bedrijf te overbruggen terwijl u wacht op uitbetaling door de verzekering?

De impact van een ramp op de levensvatbaarheid van een bedrijf kan verschrikkelijk zijn. Europese bedrijfsstudies suggereren dat meer dan 70% van de bedrijven die door een grote ramp getroffen werden binnen 3 jaar na het incident gesloten werden. Deze zeer deprimerende statistiek dient als een luide alarmbel voor de beveiliging van het bedrijf dat u leidt, indien u uw vermogen en toekomst wil beschermen. Hoewel de meeste Europese self-storage bedrijven die een ramp hebben geleden er weer bovenop kwamen, is het vaak een lange en harde strijd die het bedrijf vele jaren achteruit stelde.

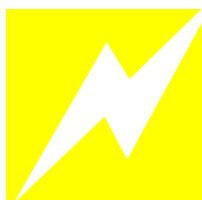
Het is dus zaak om u voor te bereiden met een plan voor de preventie en overleving van rampen, indien het onvermijdelijke zich zou voordoen.

Artikel 2 toont hoe u zich kunt voorbereiden op een ramp. Heel uw toekomst en die van uw bedrijf staan op het spel, evenals uw vermogen om cashflow en inkomsten te creëren en werkgelegenheid voor uzelf en uw personeel.

Met deze handleiding kunt u zelf uw risico op blootstelling inschatten, voorzorgsmaatregelen treffen, en herstelacties ondernemen wanneer nodig.

Deze handleiding is niet bedoeld om u angst aan te jagen of te intimideren; we willen enkel aantonen dat u met voorafgaande planning beter zult slapen in de wetenschap dat u alles in het werk gesteld heeft om uw bedrijf, personeel en levensstijl te beschermen tegen het onfortuinlijke risico op een potentiële ramp, die altijd kan, maar hopelijk nooit zal gebeuren.

Blootstelling aan Ramprisico



Hieronder volgt een lijst van de soorten of oorzaken van rampen die een impact kunnen hebben op uw self-storage bedrijf. De lijst is uitgebreid en dient om potentiële blootstelling aan te tonen, of de omvang van de gevolgen die kunnen optreden in uw bedrijf.

Een ramp kan ontstaan door:



Brand: De faciliteit en/of het kantoor branden af door ontvlambare materialen die op het terrein opgeslagen worden.
Brandstichting door een ontevreden werknemer, klant of ander individu.
Brand in aanpalend eigendom dat naar uw terrein overslaat, of dat water- en rookschade veroorzaakt op uw terrein.



Overstroming: kantoor doorweekt, documenten vernietigd, eigendom van klanten vernield.
Hevige storm ondermijnt de fundamenteën, zorgt voor structurele schade en stelt units bloot aan water.
Hagelstenen vernielen dak/vensters, dakschade waardoor units worden blootgesteld aan water.
Aardbeving, tyfoon, orkaan of andere extreme weersomstandigheden.



Terroristische aanval, bommelding, criminele afpersing.
Terroristen, drugfabrikanten of andere criminele groepen die uw faciliteit gebruiken, beperkte toegang tot het terrein vanwege politieonderzoek, media-aandacht schrikt de klanten af.
Giftig chemisch lek verontreinigt het terrein en de eigendommen van klanten.



Leveringsvoertuig beschadigt het gebouw.
Vliegtuig of op hol geslagen auto crasht tegen uw self-storage eigendom of kantoor.

Afgesloten weg, verkeersomleiding, ingestorte brug beperkt de toegang tot uw bedrijf voor uw klanten zowel als voor uzelf.



Elektriciteitspanne maakt uw communicatie- en computersystemen onklaar.

Elektrisch falen veroorzaakt brand die het gebouw geheel of gedeeltelijk vernietigt.

Stroomuitval verhindert toegang en/of alarmsystemen werken niet gedurende langere tijd.



Ontevreden personeelslid of concurrent besmeurt de reputatie van uw bedrijf via sociale media en andere publieke forums.

Diefstal uit klanten-units door corrupte werknemers.

Terrein wordt gebruikt als stortplaats voor giftig of medisch afval.

Overlijden of arbeidsongeschiktheid van eigenaar of belangrijk personeelslid.



Website: probleem met de service-provider waardoor klanten geen contact kunnen opnemen of bestellingen plaatsen.

Computervirus vernietigt alle systemen en data.

Website of cloudsystemen worden gehacked.



Plaag van termieten of ander ongedierte infecteert uw gebouw.

Muizen of vogelnesten in het gebouw.

Chemische ongediertebestrijding loopt fout en beschadigt eigendom van klanten of verhindert toegang tot de unit.

Wellicht vindt u sommige van de bovenstaande scenario's lichtelijk overdreven of zelfs volstrekt ongeloofwaardig. Deze lijst werd echter samengesteld aan de hand van antwoorden op een enquête door een aantal self-storage centra, en bevat zelfs niet alle mogelijkheden tot blootstelling aan rampen die een impact zouden kunnen hebben op een self-storage bedrijf. De lijst toont echter wel hoe vatbaar uw bedrijf zou kunnen zijn voor eender welk soort incident, en hoe belangrijk het is om voorbereid te zijn op een eventuele ramp.

Gevolgschade-Evaluatie of Zaken-Effect- Evaluatie



Risicobeoordeling analyseert de impact die een eventuele ramp op uw bedrijf zou kunnen hebben.

Hieronder staan voorbeelden van mogelijke gevolgen voor uw bedrijf na een gedeeltelijke of volledige vernieling die zou kunnen voortvloeien uit één of meerdere van de scenario's die werden beschreven in Artikel 2.

IMPACT

BEOORDELING

Klanten

De telefoon belt niet en e-mails gaan verloren, klanten die willen weten wat er met hun eigendom gebeurde kunnen u niet bereiken, potentiële klanten gaan elders!

Klanteigendom

Fysieke eigendommen zijn vernield of de toegang ertoe gedurende langere tijd beperkt, water- of rookschade.

Reputatie

Een verlies heeft een ernstig effect op uw reputatie en toekomstige welwillendheid. Klanten die waardevolle en onvervangbare erfstukken verliezen kunnen hun ongenoegen uiten op sociale media en andere forums en zo schade toebrengen aan de goede naam van uw bedrijf. Plaatselijke media kunnen lucht krijgen van de kwestie en uw zakenreputatie verder beschadigen. Uw concurrenten kunnen het incident effectief tegen u gaan gebruiken waardoor toekomstige klanten gedurende langere tijd twijfels gaan koesteren over uw bedrijf.

Financiële Duurzaamheid

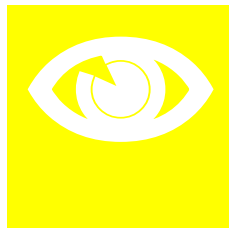
Verlies van inkomen wanneer de faciliteit geen diensten kan bieden terwijl kosten en overhead blijven lopen.

Dossiers Boekhouding	Boekhoudkundige en historische dossiers gaan verloren, o.a. offertes, kostprijberekeningen en investeringsvoorstellen.
Dossiers Belasting	Huidige en verleden belastingaangiften, motorvoertuiglogboeken, BTW-dossiers, ontvangstbewijzen, facturen, kastickets gaan alle verloren, evenals lijsten van eigendommen, aankoopbewijzen, en afschrijvingsschema.
Dossiers Werknemers	Arbeidsovereenkomsten of documenten m.b.t. salaristarieven, overuren en toelagen. Personeelsverslagen, aanvangsdata, lang verlof, ziekteverlof, recht op jaarlijks verlof en aantal opgenomen dagen, recht op pensioen, inhoudingen en bijdragen.
Dossiers Verkoop/Beheer	Zakelijke en beheerbestanden/verslagen, klantenbestanden, rekeninguittreksels. Wie wat verschuldigd is, wie betaald heeft, documentatie over delinquente klanten. Getekende overeenkomsten en verzekeringscontracten van klanten. Kunstwerken – Logo's, foto's, bewegwijzering, promotiemateriaal, afbeeldingen, ontwerpen.
Contant Geld	Onverzekerd contant geld en kleine kas.
Personeel	Als gebouwen vernield werden kan het bedrijf geen werknemers in dienst houden. Verlies van trouwe en goed opgeleide medewerkers, mogelijk aan een concurrent. Een overlijden zou vreselijk zijn.
Computers	Hardware en software, originelen en back-ups, computerbestanden. In eigen beheer ontwikkelde zakenmodellen en spreadsheets. Toegang tot cloud-gebaseerde back-ups kunnen beperkt worden naar aanleiding van toegang tot Internet of ontbrekende wachtwoorden.
Juridische Acties	Verlies van alle bestanden i.v.m. eventueel lopende of hangende juridische acties.
Handleidingen	Zakelijk beleid/procedures, operationele- en trainingshandleidingen, gebruiksaanwijzingen van bv. liften, poorten, beveiliging, software.
Verzekeringopolis	Polissen en documenten die aantonen dat het bedrijf voldoende verzekerd is. Voor dekking van winstverlies, hoe winst te bewijzen als bestanden vernietigd werden.
Bankuittreksels	Bankuittreksels, cheque-controlestrookjes, stortingsbewijzen, hypotheekdocumenten en correspondentie m.b.t. leningen zijn verloren of vernietigd.
Kantooruitrusting	Computers, telefoonsystemen, kantoormeubilair, archiefkasten en beveiligingsuitrusting gestolen of vernietigd.

Dit alles is slechts het topje van de ijsberg, en toont duidelijk hoe belangrijk het is dat bedrijven hun eigen “Zakelijk Risico Evaluatie” uitvoeren.

In een extreme situatie kunt u mogelijk uw fysieke locatie verliezen. Hoewel tijdelijke ruimte wellicht georganiseerd kan worden, zal deze niet specifiek voor uw doeleinden ontworpen zijn, en derhalve niet voldoen aan de vereisten voor self-storage.

Zakelijke Planning voor Onvoorziene Omstandigheden



Voorkomen is beter dan genezen

In dit Artikel zien we een aantal strategieën om de ernst te beperken van de gevolgen zoals eerder behandeld in Artikel 3. Een kleine inspanning is voldoende om voor uw bedrijf een plan voor onvoorziene omstandigheden te ontwikkelen waarmee u het hoofd kunt bieden aan rampen, mochten deze zich voordoen.

Ontwikkel een systeem voor de bepaling van belangrijkheidsgraad, en pas deze toe op uw bestanden en documentatie. Zo kunt u het toekomstige onderhouds- en beheerbeleid bepalen voor bestaande bestanden.

Zo zijn bijvoorbeeld self-storage overeenkomsten, klantenverzekeringsovereenkomsten, notities in klantenbestanden, onderhoud van eigendom en beveiligingsverslagen alle documenten die u een “Belangrijkheidsgraad” zou moeten toekennen.

Documenten en Bestanden – Elektronisch en Papier

Belangrijkheidsgraad *1. Absoluut kritiek – bescherming essentieel*

Actie

- a) Gedrukte exemplaren opslaan in brandvrije kluis.
- b) Dupliceren en off-site opslaan.
- c) Dagelijkse back-ups en off-site opslaan.
- d) Overweeg real-time cloudduplicatie voor elektronische bestanden.

Belangrijkheidsgraad *2. Noodzakelijk maar niet kritiek*

Actie

- a) Dupliceren en off-site opslaan.
- b) Dagelijkse back-ups of kopiëren naar de cloud.

Belangrijkheidsgraad *3. Goed om te hebben maar niet noodzakelijk.*

Actie

- a) On-site bewaren in afsluitbare kast.

Computers

Ontwikkel procedures voor regelmatige back-ups en off-site opslag van bestanden. Een ruim gamma aan steeds verbeterende hard- en software maakt dit bijzonder eenvoudig. Vraag uw plaatselijke IT-man wat best aan uw behoeften beantwoordt. Back-upsystemen voor de cloud zijn populair, maar elektronische back-ups worden best regelmatig gecontroleerd d.m.v. een “restore” bewerking. Vermijd fouten waardoor u bv. pas ná een catastrofaal computerfalen ontdekt dat de bronfolder voor uw back-up verkeerd ingesteld stond. Kijk ook eens naar de instellingen van uw cloud-gebaseerde back-up. Als u bestandswijzigingen herhaalt in real-time, kunt u ook virussen of bestandsverwijderingen herhalen op de back-up.

Eigendom

Uw beheerpraktijken en het ontwerp van uw eigendom kunnen een belangrijke rol spelen voor de minimalisatie van verlies en rampenpreventie. In dit hoofdstuk stellen we een aantal strategieën voor eigendomsbeheer en –ontwerp voor. Door dit artikel te lezen en sommige aspecten van uw eigendomsbeheer en –ontwerp onder de loep te nemen bedenkt en implementeert u wellicht zelf enkele strategieën die beter geschikt zijn voor uw bedrijf in het bijzonder.

i) Cash Controle

- a) Een minimum aan contant geld beschikbaar houden.
- b) Bankkaarten of –overschrijvingen aanmoedigen, cash geld beperken
- c) Automatische debitering aanbieden waar mogelijk.
- d) Regelmatig bankieren
- e) Camerabewaking installeren bij de kassa.

ii) Uitrusting

Elektronische poorten liften/takels, bewakingssystemen, camerabewaking, etc

- a) Opslag/documentatie van specifieke informatie m.b.t. hun werking.
- b) Zorg dat alle personeelsleden weten hoe deze werken.
- c) Contactnummers voor noodgevallen/storingen duidelijk zichtbaar tonen.

iii) Inspecties

- a) Ontwikkel een Inspectieverslag voor Onderhoud van Eigendommen.
- b) Personeel moet regelmatig controles uitvoeren en verslagen opmaken.
- c) Inbegrepen in de inspectie: gebouwen, opritten, vacante units, dakgoten, toiletten, verlichting, omheining, het gehele terrein en alle uitrustingen.
- d) Indien u klanten toegang verleent na de uren of van op afstand, installeer dan een noodtelefoon.

iv) Openen & Sluiten

- a) Ontwikkel openings- en sluitingsprocedures die routinematig gevolgd en gedocumenteerd worden.
- b) Implementeer een procedure die verzekert dat bij sluiting niemand opgesloten raakt in het centrum
- c) Openingsprocedures gaan gepaard met een algemene inspectie van het eigendom zodat nachtelijke incidenten kunnen worden uitgesloten.

v) Branduitrusting

- a) Laat brandbeveiligingsapparatuur regelmatig controleren door een gekwalificeerde dienst en bewaar alle inspectieverslagen en -certificaten.

- b) Geef personeelstrainingen om de geïnstalleerde branduitrusting te leren bedienen; de plaatselijke brandweer of de installateur van uw branduitrusting kunnen hierbij helpen.
- c) Alle apparatuur moet steeds gebruiksklaar en eenvoudig te bereiken zijn.
- d) De noodverlichting moet in geval van brand werken.
- e) Installatie van vroegdetectie alarmsystemen die geschikt zijn voor het bedrijf en off-site kunnen worden bediend.

vi) Beveiliging

- a) Er bestaan uitstekende beveiligingsproducten voor de self-storage industrie, zoals digitale camerabewaking, individuele deuralarmen, toegangscontrolesystemen, bewegingsmelders, biometrie, etc. Vraag advies aan leveranciers die in deze producten en de self-storage industrie gespecialiseerd zijn. Uw investering in een degelijke beveiliging is wellicht minder duur dan uw verdediging in een rechtszaak door een ontevreden klant in geval van inbraak of diefstal.
- b) Zorg bij camera- of andere elektronische bewaking voor duidelijk leesbare bewegwijzering, en bewaar beeldmateriaal zo lang als praktisch haalbaar is. Met digitale en door beweging geactiveerde camera's kunt u makkelijk een jaar aan beeldmateriaal opslaan.
- c) Perimeteromheining en goede nachtverlichting behoren tot de minimumvereisten.
- d) Maak overdag regelmatig een securitywandeling door het centrum.
- e) Zorg voor dagelijkse inspectie indien u een afgelegen locatie uitbaat.

vii) Bewegwijzering

Plaats makkelijk te lezen borden voor:
Noodtelefoon, nooduitgangen, brandblusmateriaal, EHBO-uitrusting, verlichting, locatiekaarten (vooral voor gebouwen met meerdere etages), rookverbod, toiletten, lichtnet, etc.

viii) Site Ontwerp

Self-storage centra worden ontworpen en gebouwd als gelijkvloerse zowel als meerdere etages tellende gebouwen; ze worden doelspecifiek opgetrokken, of zijn conversies van bestaande gebouwen. Het is daarom moeilijk om de kwestie van site-ontwerp te behandelen. De volgende ontwerpaspecten dienen echter in overweging te worden genomen.

- a) Afschotting, tegen de verspreiding van vuur, zoals vereist door de plaatselijke Bouwcode.
- b) Vroegdetectie brandalarm- en waarschuwingssystemen.
- c) Brandslangen en –blussers zoals vereist door de plaatselijke Bouwcode.
- d) Externe roldeuren, tegen insijpeling van regen en andere weersvochtigheid.
- e) Vermijd doodlopende gangen waar mogelijk ten gunste van een snelle evacuatie.
- f) Duidelijke bewegwijzering en gerichte begeleiding naar de uitgang(en).
- g) Toegangspunt voor hulpdiensten.
- h) Makkelijke toegang; voorzie klantenparking en plaats voor lossen/laden
- i) Batterij/noodstroomvoorziening in geval van elektriciteitspanne, vooral bij elektronisch bediende toegangs- en beveiligingsystemen.

- j) Polyethyleenlaag onder betonplaten om optrekkend vocht te voorkomen.
- k) Liftbedieningseenheden om toegangsniveaus te controleren in gebouwen met meerdere etages.
- l) Veiligheidsbalken of aardelektrodes op elektronische poorten om sluiting op voorwerpen te voorkomen.
- m) Intercoms in heel het gebouw voor tweewegcommunicatie tussen het kantoor en de klanten.
- n) Weersafdichtingen op roldeuren en toegangsdeuren tot de gangen.
- o) Zorg dat alle bestratingen van het gebouw wegllopen.

vii) Elektriciteit

Brand komt in self-storage gebouwen meestal voort uit elektrische problemen, hetzij elektriciteitsstoringen, of wat vaker voorkomt, het gebruik van elektrische apparatuur door klanten of personeel, zoals verwarmings-, slijp- en lastoestellen.

- a) Vermijd stopcontacten in self-storage units of gangen.
- b) Zorg voor vergrendeldozen op gemeenschappelijke stopcontacten om gebruik door klanten te voorkomen.
- c) Indien stroom wordt voorzien voor storage klanten, beperk dan hun lading door 3 amp zekeringen te installeren die enkel geschikt zijn voor verlichting en licht belastbare apparatuur.
- d) Sta het gebruik van draagbare verwarmingstoestellen in het gebouw niet toe, ook niet door personeel.

Sleutel Punten

Controleer regelmatig dat u voldoende dekking heeft.

Houd een Incidenten Verslagboek bij, en leid personeel op om elk incident te noteren

Een courante eigendomstaxatie helpt bij de verificatie van de verzekeringswaarde

Contacteer uw verzekeringsagent onmiddellijk indien zich een incident voordoet, zelfs als het onbelangrijk lijkt.

Houd een camera op kantoor om foto's te kunnen nemen in geval van schade of enig incident dat een verzekeringskwestie zou kunnen worden.



Verzekering

In dit Hoofdstuk stellen we voor dat u enkele specifieke aspecten van de verzekeringspolis van uw self-storage bedrijf gaat overwegen of onderzoeken.

i) Openbare aansprakelijkheid

Zorg dat u het onderdeel “Openbare Aansprakelijkheid” begrijpt en controleer of het vorderingen dekt van klanten die on-site gewond raakten.

ii) Goederen in zorg en bewaring

Zorg dat u gedekt bent voor “goederen in zorg en bewaring”. Hoewel uw Storage Contract stelt dat de eigenaar niet verantwoordelijk is voor goederen in storage, is het toch aanbevolen om proportioneel gedekt te zijn in verhouding tot de omvang van uw bedrijf. Zo bent u gedekt in geval van een schadevordering waarbij de klant aantoonbaar dat uw handeling heeft bijgedragen tot zijn verlies. Het is essentieel dat u sleutels heeft of controle over de goederen in storage indien u moet bewijzen dat u alles in het werk heeft gesteld om verlies of schade van de klant te beperken.

iii) Inkomensverlies/gevolgschade

Verzekeer u tegen inkomensverlies. Afhankelijk van uw vermogen om herop te bouwen en een break-even bezettingsniveau te halen, kan de schadevergoedingstermijn oplopen van één tot drie jaar.

iv) Bijkomende stijging van werkingskosten

Dit dekt de kosten van een verhuizing terwijl u heropbouwt.

v) Extra kosten voor wederopbouw

Gewijzigde bouwreglementen kunnen resulteren in aanzienlijk hogere bouwkosten dan die voor het oorspronkelijke gebouw.

vi) Inpakken, verhuizen en uitpakken

In- en uitpakkosten gedurende een wederopbouw, of in het geval van water- of rookschade aan anderszins onbeschadigde goederen in units.

vii) Groenvoorziening

Dekt heraanleg van tuinen en andere groenvoorzieningen

Wanneer het noodlot toeslaat is de impact meestal ernstiger dan wat men had voorzien bij de afsluiting van een verzekering. Dit kan de uitsluiting zijn in uw dekking: inkomensverlies, boetes voor niet-naleving van een contract, verlies van immaterieel intellectueel kapitaal, contant geld op het terrein, etc, of aanzienlijke wachttijden vooraleer u vergoed wordt. Zorg dat u volledig vertrouwd bent met de dekking in uw polis.

Zorg dat uw klanten begrijpen dat hun goederen worden opgeslagen op hun risico en dat zij zich moeten verzekeren

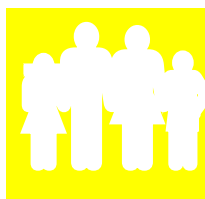
Sleutel Punten Veiligheid

Ontwikkel een Noodgevallen Beheersplan. Oefen en test het regelmatig.

Zorg dat uitgangsborden duidelijk zijn en hang vloer- en gebouwplannen op waarop de dichtsbijzijnde uitgangen duidelijk aangegeven zijn.

Plaats eveneens: **“U bent hier”** wijzers zodat klanten weten waar ze zich precies bevinden ten opzichte van de dichtsbijzijnde uitgang.

In centra met liften dienen alle veiligheids- en operationele richtlijnen duidelijk te zijn aangegeven



Mensen

De **veiligheid** van uw klanten en personeel krijgt altijd prioriteit in uw rampenpreventieplan. Het is daarom belangrijk om een “Noodgevallen Beheersplan” te ontwikkelen. Hierin legt u vast wat te doen in een noodgeval, wanneer het te doen, en hoe het te doen.

Indien voldoende getraind en geoefend, zou uw Noodgevallen Beheersplan moeten helpen om irrationeel gedrag te beperken tijdens noodgevallen. Een ander doel van een Noodgevallen Beheersplan is om te voldoen aan de wettelijke en gemeenrechtelijke verantwoordelijkheden i.v.m. gezondheid en veiligheid van personen die zich in het self-storage centrum bevinden.

Beheer

- a) Een algeheel rookverbod is een uitstekende strategie om brandgevaar te beperken; plaats borden in heel het centrum.
- b) Zorg dat personeel alle verdachte of ongewone incidenten optekenen.
- c) Overweeg het gebruik van persoonlijke noodtoestellen voor personeel wanneer ze voornamelijk alleen zijn.
- d) Zorg voor een goed huishouding:
 - Indien u een afvalcontainer voorziet voor het gebruik van de klanten, houd deze dan vergrendeld en verzeker u ervan dat er geen illegale stoffen of gevaarlijk afval in terecht komen.
 - Houd alle opritten/toegangswegen vrij van obstakels.
 - Inspecteer alle apparatuur en uitrustingen regelmatig en verzeker u ervan dat ze in goede staat verkeren.
 - Train personeel in elementaire eerste hulp, en zorg voor een on-site EHBO-kit voor noodgevallen.
 - Ondersteun uw volledige rampenpreventie- en noodplan met een vereenvoudigde lijst van onmiddellijke procedures, die duidelijk leesbaar moet uithangen waar alle personeelsleden hem regelmatig kunnen zien; leer de eerste stappen die moeten worden genomen en geïmplementeerd voor het beheer van een noodgeval (zie voorbeeld op volgende pagina).
 - Houd een mobiele telefoon beschikbaar als back-up voor noodgevallen.

GEWAPENDE OVERVAL

U denkt er wellicht liever niet aan, maar uw bedrijf, waar zich contant geld en andere kostbaarheden bevinden, is een potentieel doel voor gewapende overvallen. Misschien kunnen we niet alle incidenten vermijden, maar met een degelijke planning en verschillende voorzorgsmaatregelen kunnen we de kansen minimaliseren dat dit gebeurt, en belangrijker nog, het risico beperken dat uw personeel of klanten gewond raken.

Hieronder staan enkele suggesties die u kunt opnemen in een beleid voor een gewapende overval.

- Het doorslaggevende principe is om nooit werknemers, klanten of uzelf in gevaar te brengen; we zijn verzekerd, maar geld kan nooit compenseren voor letsel of overlijden.
- Blijf kalm: hierdoor blijft u alert en kunt u de procedure volgen die u heeft geïmplementeerd en geoefend.
- Voldoe aan alle verzoeken van de agressor.
- Ga geen discussie aan, spreek niet tegen en probeer geen tijd te winnen; het zou de agressor kunnen aanzetten tot geweld.
- Wees geen held.
- Maak geen plotse bewegingen, en bovenal, vermijd oogcontact.
- Wees zo oplettend als de omstandigheden toelaten; de informatie die u opneemt kan later belangrijk zijn om de dader te vinden en veroordelen.
- Als u geen sleutels, geld of kostbaarheden op het terrein heeft, leg dan aan de overvaller uit dat dit het bedrijfsbeleid is.
- Blokkeer de vluchtroute van de overvaller niet, noteer de vluchtrichting maar stel de achtervolging niet in.
- Onthoud onmiddellijk een volledige beschrijving van de dader, namen die eventueel worden gebruikt, type voertuig, kleur of registratienummer.
- Contacteer zo snel mogelijk hoger management/eigenaar en andere relevante autoriteiten, geef zoveel mogelijk informatie.
- Verzeker de site: het is in uw belang dat de site veilig is en dat alle bewijsmateriaal onaangeroerd blijft.

Formulier Beschrijving Dader

Elke persoon/getuige dient een apart formulier in te vullen.
 Maak een kopie en lever aan de autoriteiten wanneer ingevuld.
 Houd het origineel in uw dossiers.

Naam Centrum: _____

Adres: _____

Misdrijf: Overval Diefstal Aanval Anders

Datum: _____ Dag: _____ Tijd: _____ AM/PM

Kenmerken:

Geslacht: M F

Bouw: Slank Dik Gemiddeld Groot Geschatte gewicht:

Leeftijd: 10-15 16-20 21-25 26-30 31-35 36-40
 41-45 46+ Geschatte leeftijd:

Naam: Werd genoemd: _____ Klonk als: _____

Haar: Kleur Zwart Bruin Blond Grijs Zand
 Type Stijl Krullend Golvend
 Lengte Lang Kort Geschoren Medium Kaal
 Conditie Schoon Vettig Dun Smerig Dik

Lengte: Centimeter

Ogen: Kleur Zwart Grijs Bruin Groen Blauw
 Type Smal Uitpuilend Diepliggend Breed Loens
 Wenkbrauwen Borstelig Aaneen Dun Dik
 Geschoren
 Bril Kleurloos Getint Plastiek Metaal
 Donker

Afkomst: Ras: bv. Kaukasisch, Aziatisch _____

Huidkleur Licht Donker Zwart Gebruind Bleek
 Huidtype Zuiver Acne Littekens Sproeten
 Moedervlekken

Kleding: Bovenlichaam Onderlichaam Schoeisel Hoofddeksel Handschoenen

Herkenningsstekens: Beschrijf specifieke kenmerken

Beschrijving

Deel van het lichaam

Manieren/Gedrag:

- | | | | | | |
|----------|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Houding | <input type="checkbox"/> Gebukt | <input type="checkbox"/> Recht | | | |
| Beweging | <input type="checkbox"/> Krampachtig | <input type="checkbox"/> Normaal | <input type="checkbox"/> Traag | | |
| Gezicht | <input type="checkbox"/> Tics | <input type="checkbox"/> Normaal | <input type="checkbox"/> Zwetend | | |
| Ogen | <input type="checkbox"/> Knipperen | <input type="checkbox"/> Normaal | <input type="checkbox"/> Starend | | |
| Spraak | <input type="checkbox"/> Traag | <input type="checkbox"/> Onduidelijk | <input type="checkbox"/> Accent | <input type="checkbox"/> Snel | <input type="checkbox"/> Stotterend |

Andere details:

Voertuiggegevens

Registratie _____

Merk _____ Model _____

Kleur _____ Jaar (ca.) _____

Onderscheidende kenmerken _____

Aantal inzittenden _____

Type wapen:

- Mes Spuit Pistool Geweer Jachtgeweer

Andere: _____

Bijkomende observaties of opmerkingen die u wilt noteren:

NOODPROCEDURES

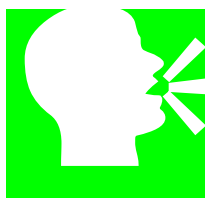
Wat te doen in geval van nood

- Bel..... (indien nodig) en leg uit welke diensten nodig zijn.
Noodnummer voor land van operatie invoeren
- Evacuatieprocedures implementeren.
- In geval van gewond personeel, blijf bij hen en zorg voor passende ondersteuning.
- Stel iemand aan om de hulpdiensten bij aankomst te ontmoeten en naar het noodgebied te leiden.
- Stel personeel aan om indien nodig de nutsvoorzieningen af te sluiten, zoals elektriciteit, gas en water.
- Stel personeel aan om elektronische/automatische uitrustingen te bedienen, zoals elektronische poorten, liften, etc.
- Waarschuw aanpalende gebouwen indien er een risico bestaat dat het gevaar overslaat.
- Licht de eigenaar, hoger management (indien toepasselijk) in over de situatie:
Naam _____ Tel: _____
Naam _____ Tel: _____
- Verzekeringsagent inlichten:
Naam _____ Tel: _____
Naam _____ Tel: _____
- Persverantwoordelijke inlichten:
Naam _____ Tel: _____
Naam _____ Tel: _____

Rampherstel

- Richt een communicatiecentrum in, weg van de ramplocatie, en zorg dat de zakennummers hier naartoe worden omgeleid.
- Bereid u voor op vragen van de pers en speel deze door naar de relevante woordvoerder:
Naam _____ Tel: _____
- Beveilig het centrum - organiseer beveiliging (indien nodig) en isoleer beschadigde gebieden.
- Schadebeperking - betreed de beschadigde delen wanneer dit zonder gevaar kan.
Noteer gebeurtenissen: neem de tijd om duidelijk te noteren wat gebeurde, en het verloop van gebeurtenissen
Maak een inventaris van de schade; zorg voor fotografisch bewijsmateriaal.
Werk samen met de verzekeringsvertegenwoordiger/makelaar.
- Implementeer een volledig rampherstelplan.

Herstel van Bedrijfsrampen



Helaas kunnen niet alle rampen voorkomen worden; we kunnen met ons bedrijfsrampenplan slechts hopen op een spoedig herstel om de onvermijdelijke pijn zoveel mogelijk te beperken. In dit Artikel bespreken we een aantal strategieën om u zo snel mogelijk weer op de been te helpen.

- i) **Contacteer uw verzekeraar**
 - a. Neem onmiddellijk contact op met uw verzekeraar en verzekerer u van hun instemming met de implementatie van uw herstelplan.
 - b. U moet snel handelen, maar niet in tegenstrijd met uw verzekering.
- ii) **Herstel communicatielijnen**

Gebruik mobiele telefoons om onmiddellijk het contact met de klanten te herstellen.
- iii) **Contacteer werknemers**

Het is beter om uw medewerkers zelf en onmiddellijk in te lichten, dan dat ze berichten over een ramp uit de media zouden halen.
- iv) **Contacteer klanten**

Contacteer klanten snel en op een constructieve manier; liefst voordat ze over het incident lezen of horen in de nieuwsberichten. Een sterk en ondersteunend soort communicatie is vereist om hen gerust te stellen dat de situatie onder controle is.
- v) **“Helplijn” of “Helpdesk”**
 - a. Richt een Helplijn of Helpdesk in.
 - b. Zorg dat personeel klaar staat om vragen te beantwoorden en klanten gerust te stellen dat het bedrijf niet overmatig belast is en het probleem constructief behandeld wordt.

vi) Persmededeling

- a. Een persverantwoordelijke moet worden aangesteld lang vóór enig incident, zodat deze volledig voorbereid is om de pers te woord te staan.
- b. De persverantwoordelijke dient op de hoogte te zijn van het bedrijfsbeleid inzake persmededelingen.
- c. De persverantwoordelijke moet de pers te woord kunnen staan op een positieve, empathische en professionele manier.
- d. Overweeg de inzet van een public relations-bedrijf om publiciteit over een bedrijfsramp op een professionele manier af te handelen.
- e. Overweeg een standaard antwoord zoals de voorbeelden hieronder die alle personeelsleden dienen te geven indien nodig

___ Bedrijf Naam ___ werd getroffen door (aard van het voorval) in haar (bedrijfsnaam) filiaal. Het incident gebeurde om (tijd) am/pm op datum van (dd/mm/jj).

___ Bedrijf Naam ___ personeelsleden staan in verbinding met de relevante autoriteiten en alles wordt in het werk gesteld om de dienstverlening te herstellen. Getroffen klanten worden ingelicht m.b.t. eventuele schade aan hun units.

Onze medewerkers volgden standaardprocedures om de schade te beperken, werken de klok rond om schade te herstellen, en verwachten het centrum zo snel mogelijk weer toegankelijk te hebben voor onze klanten. Onze klanten en medewerkers genieten momenteel onze prioriteit en we zullen geen verdere persmededelingen doen.

vii) Nutsbedrijven contacteren

- a. Zorg dat noodnutsvoorzieningen worden hersteld – telefoon, elektriciteit, gas, Internet, etc.
- b. Zorg indien nodig voor bijkomende beveiliging, om onwettig betreden te voorkomen tot het centrum weer beveiligd is.

viii) Voortzetting van het bedrijf

- a. Plan preventatief onderhoud en reiniging; onderhoud contact met verzekeringsvertegenwoordiger/makelaar.
- b. Plan de verhuizing/verplaatsing van klanteigendommen (indien nodig).

ix) Toegang Klanten

- a. Beheer de terugkeer van klanten met beschadigde goederen zodat een personeelslid ze individueel kan begeleiden naar hun unit en ze kan informeren over het proces. Behandel uw klanten volgens een schema, omdat u niet wil dat uw klanten allemaal tegelijk arriveren. Zorg dat u gereed bent om de klanten te helpen vooraleer ze tot het terrein toe te laten. Zorg voor een privé-ruimte waar klanten met klachten terecht kunnen, indien nodig.

- b. Overweeg om klanten die niet getroffen werden door het incident te adviseren voorlopig weg te blijven zodat u zich kunt bekommeren om degenen die goederen hebben verloren. U hebt geen toeschouwers nodig.
- c. Houd een verzekeringsagent on-site wanneer klanten hun units inspecteren om hen te adviseren over het vorderingsproces.
- d. Zorg dat klanten zich makkelijk kunnen ontdoen van beschadigde goederen wanneer ze door de verzekeringsagenten zijn beoordeeld.
- e. Bied een onmiddellijke terugbetaling van ongebruikte storagekosten aan klanten wiens goederen werden vernield. Dit lijkt een klein detail maar het wordt vaak over het hoofd gezien, en het zijn de kleine details die makkelijk buiten alle proporties opgeblazen worden. Organiseer indien mogelijk alternatieve on-site storage voor goederen die uit de beschadigde units gered werden.

Oefening, Onderhoud en Controle van het Plan

De frequentie van de oefening is afhankelijk van de bedrijfsbehoeften, en van de omgeving waarin het bedrijf werkzaam is.

Een minimumvereiste is elke 12 maanden, maar voor sommige bedrijven is een frequenter oefenprogramma absoluut noodzakelijk.



Een zakelijk rampenpreventie- en herstelpun kan niet als betrouwbaar worden beschouwd vooraleer het geoefend en getest is en de efficiëntie ervan bewezen, vooral omdat een vals vertrouwen de integriteit ervan kan aantasten. Het plan testen is daarom van het allergrootste belang. Dit kan op verschillende manieren, van een communicatietest over een desktop doorname, tot een volledige systeemtest. Het doel van de test is tweevoudig: verifiëren dat het plan praktisch uitvoerbaar is door herstel te modelleren uit rampomstandigheden, en training om personeel vertrouwd te maken met de uitvoering van het plan.

Hoe uw Plan te Testen:

- Plan een vergadering van sleutelfiguren in het herstelpun.
- Bereid een representatief en voldoende gedetailleerd rampscenario voor. Hierin begrepen zijn details zoals datum, tijd, huidige werkdruk, politieke en economische omstandigheden, einde boekhoudperiode, gelijklopende activiteiten.
- Begin de oefening als een doorname of een volledige systeemtest door de omstandigheden samen te vatten. Overweeg variatie in uw plan door bijvoorbeeld een sleutelfiguur te vervangen.
- Documenteer en evalueer de resultaten van de oefening, en stel het plan bij waar nodig.

Controle van het plan:

Het controleproces verzekert dat het bedrijfsrampenpreventie- en herstelpun courant en haalbaar blijft, in overeenstemming met organisatorische wijzigingen en huidige praktijken inzake bedrijfsrampenpreventie. Dit proces wordt bij voorkeur uitgevoerd door een onafhankelijke partij, extern of intern, om objectiviteit te garanderen. Zoals voor elke oefening geldt, dient de controle minimaal eens per jaar uitgevoerd te worden.

SAMENVATTING

De Federation of European Self Storage Associations heeft deze handleiding opgesteld om leden te helpen hun eigen bedrijfsrampenpreventie- en herstelplan te ontwerpen.

De graad en complexiteit van individuele plannen zal variëren, net zoals de grootte en complexiteit van individuele bedrijven dat doet. Het is daarom van het allergrootste belang dat dit document enkel gebruikt wordt als een aanwijzing om leden bij te staan bij de ontwikkeling van hun eigen unieke plan.

De stappen die moeten worden genomen om een bedrijfsspecifiek plan op te stellen zijn allereerst een grondig begrip van het belang van risicobeoordeling, wat wordt besproken in Artikel 1.

Ten tweede, het analyseren van uw blootstelling aan rampen, en ten derde, de risico's en impact op uw bedrijf die gepaard gaan met een negatieve blootstelling.

Tenslotte dient u te bepalen welke strategieën u best implementeert om verlies te beperken en herstel te optimaliseren.

Een sleutelement van uw bedrijfsrampenpreventie- en herstelplan is het ontwerp van een noodbeheersplan; de Association adviseert haar leden om een site-specifiek noodbeheersplan op te stellen.

Het succes van uw planning ligt uiteindelijk in het testen, oefenen en controleren van uw plan. Wetende dat dit als een levend document werd ontworpen, moet het daarom minstens éénmaal per jaar worden herzien.

De self-storage industrie groeit en ontwikkelt zich gestaag in Europa. Het is belangrijk dat de industrie een proactieve en verantwoordelijke houding en benadering aanneemt ten opzichte van ramppreventie en de planning van noodbeheer.