

Een wegrestaurant als uitwijklocatie bij een calamiteit is niet meer van deze tijd

Een goede risicomanager weet wanneer hij externe expertise moet inschakelen om zijn klant goed van dienst te kunnen zijn. Het is daarom belangrijk om toegang te hebben tot een netwerk van specialisten waar je op kunt terugvallen bij het voorkomen of beheersbaar houden van risico's die de continuïteit bedreigen. Bijvoorbeeld: een communicatieadviseur voor effectieve crisiscommunicatie, een cyberspecialist in geval van een hack én... een specialist op het gebied van bedrijfscontinuïteit als de eigen locatie door een calamiteit niet meer beschikbaar is. Voor vraagstukken op dit laatste gebied is het Alphense VMD Koster verzekeringen een samenwerking aangegaan met BCM uit Woerden.

"De bedrijfsfilosofie van VMD Koster is erop gericht onze klanten te helpen om vervelende verrassingen te voorkomen", legt Menno Sombroek, risicomanager bij VMD Koster uit. "Dat zit in het DNA van het bedrijf en uit zich in de wijze waarop we al onze klanten benaderen. Niet het verkopen van een verzekering is leidend, maar de klant helpen voorkomen dat een risico zich voordoet en het beperken van eventuele schade." VMD Koster stelt daarvoor eerst een gedetailleerd profiel op van het bedrijf, om vervolgens alle mogelijke risico's in kaart te brengen. Daar laten ze dan een uitgebreide risicoanalyse op los. Sombroek: "Dit doen we standaard voor al onze zakelijke klanten. Uit die analyse blijkt duidelijk welke maatregelen al getroffen zijn, of ze afdoende zijn of nog aangescherpt dienen te worden en op welke punten nog werk aan de winkel is."

Specialisatielaag

Van risico's die nog aandacht behoeven wordt samen met de klant bekeken of, en zo ja, welke maatregelen daarvoor nog getroffen moeten worden. Sombroek: "Soms is de kans dat een risico zich voordoet of de schade die ermee gemoeid is, zo klein dat je die als ondernemer accepteert. Een en ander hangt natuurlijk ook samen met de financiële positie van je bedrijf." Als er wel aanvullende maatregelen moeten worden genomen, adviseert Sombroek zijn klant daarover: "Veel kunnen we zelf af, maar in sommige gevallen kom je op een specialisatielaag waarbij we een beroep doen op een specialist uit ons netwerk. Zo werken we samen met een



Menno Sombroek is risicomanager bij VMD Koster

expert op het gebied van transport, iemand die alles weet van contractmanagement en sinds kort dus ook met BCM, specialist op het gebied van bedrijfscontinuïteit. Want een plan opstellen is één, het up-to-date houden ervan en een fysieke, turn-key uitwijklocatie voorhanden hebben in geval van een calamiteit is een tweede."

Wegrestaurant

"De tijden dat een zaaltje in een wegrestaurant als uitwijklocatie gold voor bijvoorbeeld een accountantskantoor, liggen achter ons", vertelt Joël Stolk, accountmanager bij BCM. "Voor veel bedrijven geldt dat ze moeten voldoen aan allerlei strenge NEN- en ISO-normen. Certificeerders hanteren strikte eisen op het gebied van bedrijfscontinuïteit en ook verzekeraars verlangen van de ondernemer dat hij maatregelen heeft getroffen om de continuïteit van de onderneming te borgen en daarmee de operationele schade te be-



Joël Stolk is accountmanager bij BCM

perken." Los daarvan straalt het volgens Stolk ook positief af op je klanten als je kunt laten zien dat ze – óók als het bedrijf in de as ligt – kunnen blijven vertrouwen op je dienstverlening. "Sterker nog: veel klanten eisen dat ook gewoonweg. Wij bieden met onze uitwijklocatie in Woerden een plek waar onze klanten snel weer aan de slag kunnen binnen de gewenste IT- en telefonie-infrastructuur."

Voorbereid

Het is voor een ondernemer een geruststellende gedachte om te weten dat er een uitwijklocatie beschikbaar is bij een calamiteit. Maar dat is slechts één aspect van wat er komt kijken bij bedrijfscontinuïteit. Want: hoe snel moet de uitwijklocatie operationeel zijn? Welke medewerkers gaan de uitwijklocatie bemannen? In welke gevallen, hoe en door wie worden klanten, leveranciers en andere stakeholders op de hoogte gebracht van de crisissituatie? Hoe worden de eigen medewerkers opgevangen, en waar? Wie coördineert de contacten met de hulpverlenende instanties? Moeten er maatregelen genomen worden om de getroffen locatie te beveiligen? Zijn er goede voorzieningen getroffen om backups te kunnen maken van de gegevens op de eigen server? Zijn cloudvoorzieningen bereikbaar? En ga zo maar door. Stolk: "Je moet voorbereid zijn op alle mogelijke vragen, problemen en scenario's die zich kunnen voordoen. En als daar dan een aanpak voor is bedacht, moet je er als bedrijf ook

nog eens voor zorgen dat hetgeen is bedacht onderhouden wordt om actueel te blijven. En dat iemand zich daar ook verantwoordelijk voor voelt. In het bedrijfscontinuïteitsplan dat we samen met de klant en VMD Koster opstellen, worden voor al deze vragen en situaties op maat ontwikkelde plannen en procedures beschreven."

Geruststellend

Sombroek en Stolk geven tot slot beiden aan het een geruststellende gedachte te vinden dat ze – indien nodig – kunnen terugvallen op elkaars specialismen: "Dankzij het continuïteitsplan van BCM weten onze klanten wat ze moeten doen bij een calamiteit", verduidelijkt Sombroek. "Ze regelen de eerste opvang en zorgen ervoor dat de belangrijkste processen weer snel operationeel zijn. Dat maakt dat wij ons volledig kunnen focussen op begeleiding bij de schadebehandeling en het contact met de verzekeraars." Stolk vult aan: "Het mooie is ook dat ondernemers door onze nauwe samenwerking de resterende risico's via VMD Koster tegen lagere premies en betere voorwaarden kunnen verzekeren. Preventie en het treffen van maatregelen, gericht op het beperken van de schade wordt door verzekeraars beloond." <

Dit artikel wordt u aangeboden door Adfiz

