

Risicomanagement in logistieke sector

Rubert Nieuwenhuis
AON Risk Solutions



Agenda

- Contractmanagement
- Risicomanagement
- Crisismanagement
- Contactgegevens



Belang van goed contractmanagement



Risicomanagement in de logistiek sector | NDLogistic Topic | 13 oktober 2011

AON

Wat gaat er in de praktijk vaak mis?

- Onderlinge aansprakelijkheid wordt niet contractueel geregeld, waardoor onbeperkte wettelijke aansprakelijkheid geldt;
- Geaccepteerde aansprakelijkheid overstijgt verzekerde dekking;
- Organisatie ontplooit activiteiten die niet vallen onder de dekking van de verzekeringspolis;
- Tegenpartij beperkt zijn/haar aansprakelijkheid tot de opdrachtsom, terwijl het risico vele malen groter is;
- Contracten worden door onvoldoende beheer veelal stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden verlengd;
- Onvoldoende besef van de contractvrijheid en mogelijkheden die ter beschikking staan;
- Contracten worden aangegaan door formeel daartoe onbevoegde personen.

Risicomanagement in de logistiek sector | NDLogistic Topic | 13 oktober 2011

AON

Stelling

Gelijk hebben = gelijk krijgen!!

- Dit wijst op het belang van goed risico management waarbij:
 - Inzicht in de risico's van de onderneming wordt verkregen
 - De risico's op de juiste manier worden beheerst (risicostrategie)
 - Rollen en verantwoordelijkheden zijn belegd bij de juiste functionarissen

Welke ontwikkelingen vallen op?

- Bij claims wordt steeds meer een beroep gedaan op inzicht in de administratie van de veroorzaker, om eventuele gebreken aan te tonen. Risico voor doorbreking van limieten.
- Ook wordt door (grote) klanten vaak beroep gedaan op commerciële belangen.
- Bij claims blijken dossiers niet op orde te zijn waardoor bewijslast (en daardoor positie) moeilijk wordt.
- Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden zijn vaak ongelijk verdeeld in de keten.
- Er kan niet altijd volledig vertrouwd worden op de vergunningverlener.

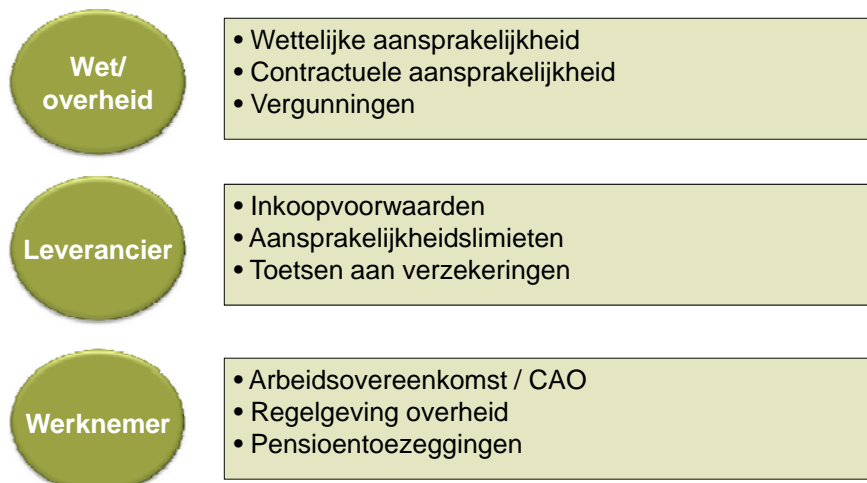
Speelveld van Contractmanagement (1)



Risicomanagement in de logistiek sector | NDLogistic Topic | 13 oktober 2011

AON

Speelveld van Contractmanagement (2)



Risicomanagement in de logistiek sector | NDLogistic Topic | 13 oktober 2011

AON

Speelveld van Contractmanagement (3)

Afnehmer

- Verkoopcontracten
- Commerciële belangen
- Product/diensten aansprakelijkheid

Partners

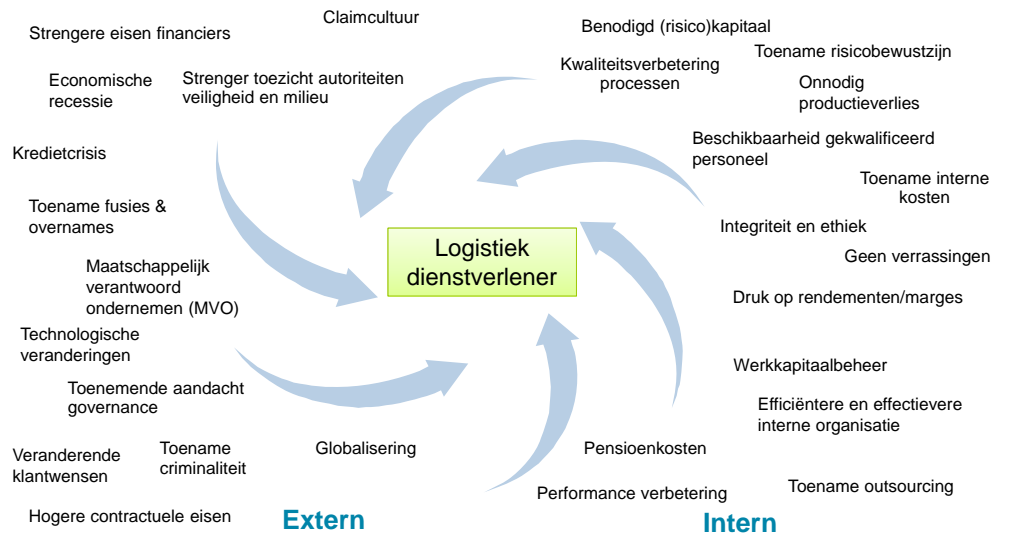
- Outsourcing
- Service Level Agreements / boeteclausules
- Samenwerkingsovereenkomsten

Conclusie

- De praktijk toont aan dat er onvoldoende aandacht wordt besteed aan contractmanagement. Dat houdt het hele proces in:
 - Contractvormingsproces;
 - Contracten en gebruikte voorwaarden;
 - Contractenbeheer;
 - Klachten- en claimprocedure en -afhandeling;
 - Beheer verzekeringsportefeuille.
- Inkoop gaat vaak hoofdzakelijk om de prijs en het product, zelden wordt stilgestaan bij de mogelijkheid tot het indienen van een claim in geval van niet nakomen van de verplichtingen;
- Toenemende belangstelling verzekeraars voor contractmanagement, aangezien veel claims hiernaar terug te leiden zijn;
- Al deze ontwikkelingen vragen om een gestructureerde aanpak van risicomanagement



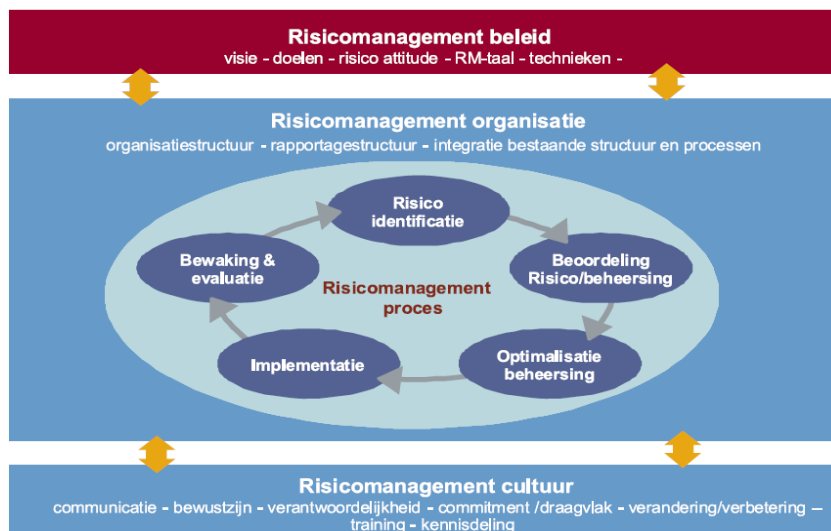
Ontwikkelingen moeilijk beheersbaar



Risicomanagement in de logistiek sector | NDL Logistic Topic | 13 oktober 2011

AON

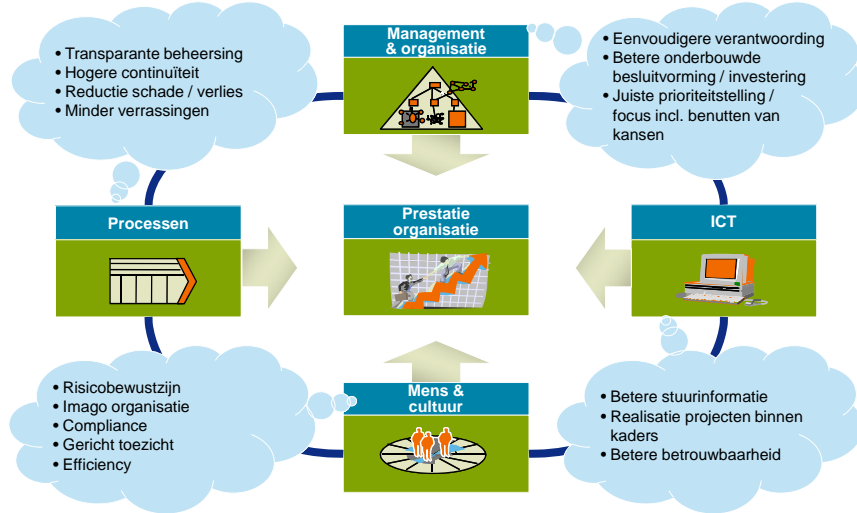
Risicomanagement raamwerk



Risicomanagement in de logistiek sector | NDL Logistic Topic | 13 oktober 2011

AON

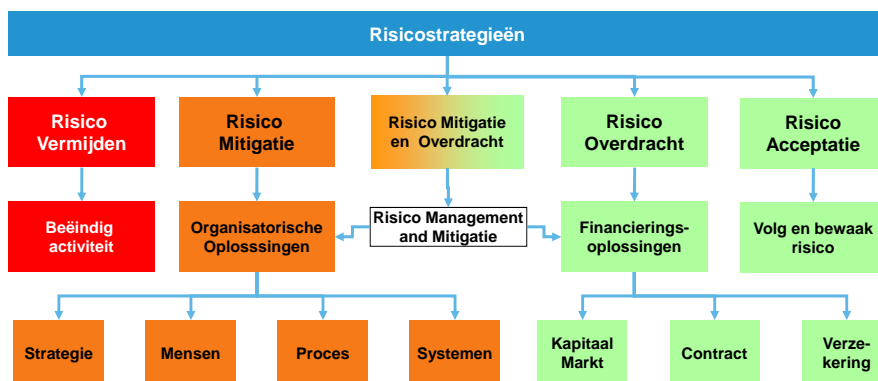
Toegevoegde waarde risicomangement



Risicomangement in de logistiek sector | NDL Logistic Topic | 13 oktober 2011



Risicostategieën



Risicomangement in de logistiek sector | NDL Logistic Topic | 13 oktober 2011



Wie is verantwoordelijk voor risicomanagement?

Betrokkenen	Rol bij risicomanagement
Directie	Eindverantwoordelijk voor het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie
Raad van Bestuur	Toezicht op het besturen van de directie, waaronder de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie
Proces eigenaar	Verantwoordelijk voor het nemen van kosteneffectieve maatregelen om de belangrijkste risico's op operationeel niveau te kunnen beheersen.
Risicomanager	Proceseigenaar van de inrichting en werking van risicomanagement. Ondersteunt de directie in het dragen van verantwoordelijkheden
Controller	Voorziet de Directie en RvB van risico-informatie ter beoordeling van de effectiviteit van risicobeheersing- en controle systemen
Accountant	Beoordelen van de opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, met name m.b.t. de financiële verslaglegging

Stelling 2

De verantwoordelijkheden voor het risicomanagement van mijn organisatie zijn voor alle betrokkenen op alle niveaus glashelder

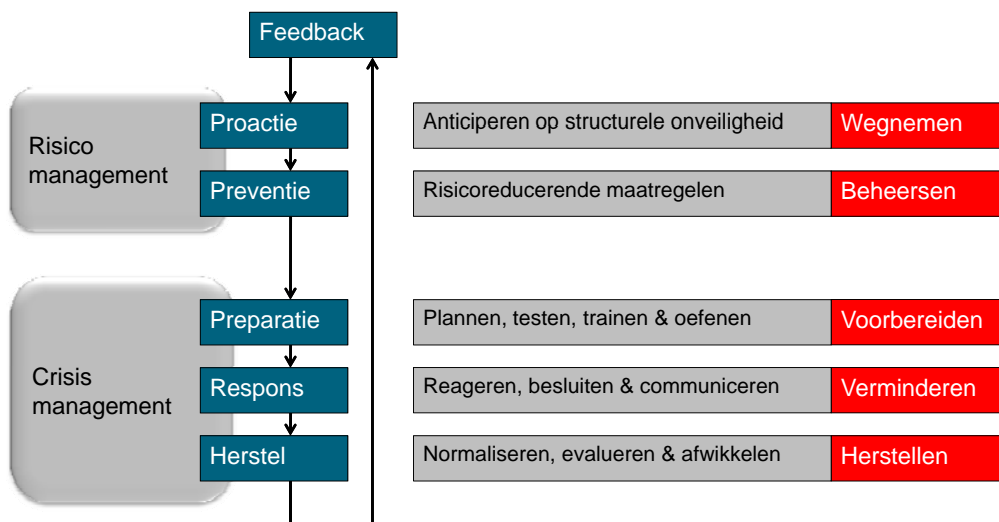
Wat als het toch fout gaat?



Risicomangement in de logistiek sector | NDLogistic Topic | 13 oktober 2011

AON

Risicomangement en Crisismanagement



Risicomangement in de logistiek sector | NDLogistic Topic | 13 oktober 2011

AON

Belang crisismanagement

- Incidenten zijn heel snel nieuws en groeien razendsnel tot een crisis;
- Onderschat het belang van internet en social media niet.
- Beeldvorming in eerste uren is bepalend.
- Dynamiek van crisissituatie staat helder denken en rationeel handelen in de weg.
- Onvoldoende aandacht voor crisismanagement kan extra reden zijn voor schuldeisers om claims in te dienen.

Manage de crisis voordat je door de crisis wordt gemanaged

Risicomanagement in de logistiek sector | NDLogistic Topic | 13 oktober 2011

AON

The screenshot shows the NOS Teletekst website interface. At the top, there is a search bar and navigation links for "NOS.nl", "Nieuws", and "Teletekst". A "ontdek" button is visible in the top right corner. The main content area features a large blue header with the NOS logo and the text "Teletekst". Below this, a news article is displayed with the title "Bedrijfsongeval bij Koud Logistiek" in a yellow box. The article text reads: "Vanmiddag is er een ernstig bedrijfsongeluk ontstaan in het bedrijfsgebouw van Koud Logistiek in Rotterdam. Het gebouw is onmiddellijk ontruimd. Er is minimaal één zwaargewonde gevallen. Ook zou er sprake zijn van het vrijkomen van gevaarlijke stoffen. De brandweer en enkele ambulances zijn ter plaatse." To the right of the article is a navigation menu with options: "volgende" (red dot), "nieuws" (green dot), "weer" (yellow dot), and "sport" (blue dot). Below the menu is a "Volg" button with a Twitter icon and the text "Teletekst op Twitter" and "twitter". At the bottom of the page, there is a "FAVORIETEN" section and a link to download a special teletekst browser for "windows", "Mac osX", and "Linux". An advertisement for "Verwarming Energiekosten" is visible on the right side of the page.

rt(.NL) home VANVOORDEEL RTL XL GEMIST RTL NIEUWS ETEN VANDAAG SPELSALON TV GIDS Niet aangemeld Aanmelden

alle programma's ▼ RTL Boulevard RTL Tickets Teletext The Voice Of Holland TV Makelaar

rt(XL) Home A tot Z Gemist Films Series RTL Nieuws RTL XL Exclusief

Wat vind jij van rt(XL) laat het ons weten >

Informatie Aanbevolen

RTL Z Livestream

Aanraden f Meer delen

Ga naar de website

Videosnacks

afleveringen beursupdates divers extra fragmenten Livestream

rt(Z) Brand bij Koud Logistiek, zaken niet op orde rt(Z)

luwer 16.44 ▼ 0.63% | AMX-INDEX 620.94 ▼ 0.64% | Aalberts 14.93 ▼ 1.03% | AM

OEFFENING

AD Sportwereld alle nieuws en uitlagen

nieuwsrieter abonneren adverteren lezersservice mobiel contact

zoek op AD.nl zoek

ADNL 24/7 NIEUWS EN SPORT

13u16 Ajax voortopje zonder Enoh

13u14 Berenop tegen einde zaak esthetische...

13u09 Hoofdredacteur Katholiek Nederland stapt op

13u08 Een beeld dat zichzelf eeuwig verkoopt

12u58 Beveiliging in stadhuis Almere

12u57 'Abdulmutallab kreeg opdracht voor aanslag'

WIN de Apple iPad

WERELDPRIMEUR! Speel mee & WIN ADNL

De chauffeur van Koud, die een zwaar ongeluk veroorzaakt heeft blijkt al 30 zonder rijbewijs te rijden. Bovendien bedroeg het alcohol percentage in zijn bloed 0,8 promille.

De zelfstandige chauffeur werd al jaren op drukke tijden ingehuurd door Koud Logistiek.

Lees verder...

Lees ook: [Ongeval bij Koud](#)

Veerboot Schiermonnikoog

ADNL TOP 5 MEEST GELEZEN

1. CIA liet onschuldige vrouw

Gratis uniek ansichtenboek

KLIK HIER > AD

ADNL poll

U heeft autoschade door slecht wegdek. Gaat u een claim indienen?

Jazeker

Nee

Stem resultaat

Lees ook: [Schadeclaims stromen binnen bij Rijkswaterstaat](#)

VAN NISTELROOY MOET NOG WEEKJE WACHTEN

SCHADECLAIMS STROMEN BINNEN BIJ RIJKSWATERSTAAT

Let op!

ADNL SPORTWERELD

Kameroen oefent

Twee duels Jupiler

Cultheld Suk bezo

Ajax een glimlach

Scheidsrechter be

haatmail

AZ presenteert nie

ADNL REGIONIE

OEFFENING

NET 5 SBS 6 Veronica Veemier SevenGames Veronica Magazine Totalsat TV Texter

HvNL

VERWEN
VELE OR

HART VAN NEDERLAND PIET PAULUSMA SHOWNIEUWS Zoeken

DRENTE FLEVOLAND FRIESLAND GELDERLAND GRONINGEN LIMBURG
NOORD-BRABANT NOORD-HOLLAND OVERUSSEL UTRECHT ZEELAND ZUID-HOLLAND

HOME
PROGRAMMA GEMIST
NIEUWS UIT DE PROVINCIE
TIPS
OVER ONS
SBS 6

DAGELIJKS OM 19.00 EN 22.30 UUR

Januari 2010 In Beeld

Vermiste Dieren

Zaken niet op orde bij Koud

LAATSTE NIEUWS

Een anonieme medewerker van Koud heeft de pers te woord gestaan over de chaos na de brand. *'Koud was niet goed voorbereid op deze situatie. Mensen liepen als een kip zonder kop in het rond en niemand had het overzicht of enige leiding.'*

De communicatieafdeling van Koud is niet bereikbaar.

MEER REAGEER

LAATSTE NIEUWS

NOORD-HOLLAND, NEDERLAND Vandaag 13:22 uur
Politie in Amsterdam gaat geldlopers extra beveiligen
Geldwagens krijgen politie escorte

MEER REAGEER

LIMBURG, NEDERLAND Vandaag 12:13 uur
Ramkraak op juwelier

PROGRAMMA GEMIST

- Late editie Donderdag 04 februari
- Vroege editie Donderdag 04 februari
- Late editie Woensdag 03 februari
- Vroege editie Woensdag 03 februari

Advertentie

Daten met vrijgezellen?

Vind nog voor Valentijnsdag een leuke partner om mee te chatten en daten. Bij Friendscout24.

Engeland: 'n vakantiepark

Uw vakantiehuis of stacaravan staat op de mooiste plekken van de Britse eilanden. Kies en boek

Gratis prepaid beltegoed

OEFENING

Stelling 3

Als er een incident of crisis plaatsvindt vertrouwen wij geheel op de capaciteiten van ons management.

Crisismanagement organisatie

- Zorg voor goede crisis organisatie met aandacht voor:
 - Taken en verantwoordelijkheden op strategisch, tactisch en operationeel niveau
 - Classificeren van incidenten
 - Escalatie en notificatieprocedures
 - Crisis communicatie richtlijnen
 - Ruimte voor evaluatie
- Zorg ook voor regelmatige training en oefening van de crisisorganisatie

Contactgegevens

- Indien u meer vragen heeft over de tijdens het Logistic Topic gehouden onderwerpen, of indien u andere vragen heeft op het gebied van risicomanagement en/of verzekeringen, kunt u altijd contact opnemen met een van de specialisten van Aon.
- **Kees Starrenburg | Executive Account Director**
Aon Risk Solutions | Transportation and Logistics
telefoon: +31 (0)655 163 050
e-mail: kees.starrenburg@aon.nl
- **Rubert Nieuwenhuis | Senior Consultant**
Aon Global Risk Consulting | Risk Management
telefoon: +31 (0)630 367 718
e-mail: rubert.nieuwenhuis@aon.nl