

Verzekeren met gezond verstand

ZO BLIJFT DE STRANDPAVILJOEN-BRANCHE WÉL VERZEKERD

Brandgevaarlijk, seizoensgebonden en lastig te beoordelen qua risico: strandpaviljoens zijn een hoofdpijndossier voor verzekeraars. Toch is het Victor Insurance en Troostwijk | BvT gelukt om deze kwetsbare sector verzekeraar te houden. Niet door concessies te doen, maar door in te zetten op meer dialoog, meer branchedeskundigheid, risicobewustzijn, gedragsverandering en verplichte preventie. Ook tussentijds.



Van links naar rechts: risico-inspecteur Jurgen Smits, Perry den Broeder, Frans van der Leije.

“We zaten in de hoek waar de klappen vielen”, aldus Frans van der Leije, underwriter Brand bij Victor Insurance. “Na een paar forse branden wisten we: als we de verzekeraarheid van deze branche willen behouden, moeten we het anders aanpakken. We hadden altijd al een streng acceptatiebeleid waaronder een verplichte inspectie, maar vanaf het moment dat we met Troostwijk | BvT in zee gingen als vaste inspectiepartner, hebben we het beleid nog meer aangescherpt.”

Strandpaviljoens zijn notoir lastig te verzekeren. De gebouwen zijn grotendeels van hout, ze staan op afgelegen locaties, zijn inbraakgevoelig, en staan in no time in lichterlaaie als er iets misgaat. Lange tijd vielen ze onder een transportverzekering, omdat ze aan

het begin van het seizoen worden opgebouwd en in de winter verdwijnen naar een stalling. Inmiddels zijn sommige paviljoens vaste constructies, zoals Beachclub Perry's, en wordt de dekking ondergebracht bij een horecapolis. Maar daarmee zijn de risico's niet kleiner geworden.

Van vrijblijvend naar verplicht: het keerpunt

Wat er dan wel nodig was? “Gedragsverandering”, zegt Jurgen Smits, risico-inspecteur bij Troostwijk | BvT. Jurgen inspecteert samen met een aantal collega's al geruime tijd strandpaviljoens aan de Nederlandse kust en heeft daar inmiddels een specialisme van gemaakt. “Dat is wat we met elkaar hebben bewerkstelligd. In het begin was er veel weerstand vanuit de strandpaviljoenhouders

tegen inspecties. Verplichte inspecties? Extra kosten? Daar zat niemand op te wachten. Maar ik merkte langzaam een omslag. Strandtenthouders gingen inzien dat een risico-inspectie ook in hun eigen belang is.”

Jurgen en collega's kwamen enkele jaren geleden in contact met Victor Insurance. Hun bevindingen waren aanleiding voor het volmachtbedrijf om een nauwe samenwerking aan te gaan met Troostwijk | BvT. Frans legt uit: “Jurgen vertelde mij op een dag dat hij merkte dat de houding van paviljoenhouders aan het veranderen was. Dat ze risicobewuster waren geworden en de adviezen van Troostwijk | BvT serieuzer namen. Toen dachten wij: als we van onze samenwerking nu eens iets structureels maken. Jurgen en collega's doen de inspecties, sturen aan op gedragsverandering, leveren het inspectierapport en wij verzorgen de dekking. Maar dat doen we alleen voor paviljoens die bereid zijn om hun zaakjes helemaal op orde te hebben en die dus ook de vrijblijvende adviezen ter harte nemen.”

STRANDTENTHOUDERS GINGEN INZIEN DAT EEN RISICO-INSPECTIE OOK IN HUN EIGEN BELANG IS

Scherp aan de voordeur

Victor besloot het beleid om te gooien. Een risico-inspectie bij aanvang van de verzekering was altijd al verplicht, maar werd nu uitgevoerd door een partij met veel branchekennis, te weten Troostwijk | BvT. Zonder hun rapport geen dekking. En tussentijds vinden er op regelmatige basis herinspecties plaats. Frans: “We zijn altijd al scherp aan de voordeur geweest. Dat betekent niet dat we alles afwijzen, maar we willen weten wat we binnenhalen. En dat begint bij het gedrag van de ondernemer. Maar nu zijn we nóg scherper geworden, door ook tussentijds te laten inspecteren.”

Inmiddels is dit beleid van regelmatig opnieuw laten inspecteren, aanbevelingen min of meer 'afdwingen' en veel in dialoog zijn met de adviseur en de ondernemer, zo'n drie jaar van kracht. En met resultaat. “We zien dat onze portefeuille beheersbaar blijft”, vervolgt hij. “De gedragsverandering van de paviljoenhouders heeft geleid tot een flinke daling van de schadefrequentie en dat betekent dat we onze premies stabiel kunnen houden. Terwijl andere verzekeraars zich terugtrokken uit dit segment, konden wij juist blijven.”

Samenwerking is sleutel tot succes

De kracht van de aanpak zit volgens beide heren in meer dialoog, diepgaande branchekennis, ervaring en betere samenwerking. Tussen verzekeraar en inspectiebureau, maar ook met het intermediair en de ondernemer. Jurgen: “Wij komen langs, denken mee, en leggen

uit waarom iets moet. Niet met een opgeheven vingertje, maar onderbouwd en praktisch. Soms zetten we iemand aan het denken. Vaak komen er dezelfde dag nog foto's binnen van uitgevoerde verbeterpunten.”

Een mooi voorbeeld is Beachclub Perry's in Zeeland. “Bij het eerste bezoek waren er aandachtspunten die ook invloed hadden op de dagelijkse bedrijfsvoering”, herinnert Jurgen zich. “Maar na uitleg was de eigenaar om. Ik was nog niet thuis of hij had al de bevestiging gemaaild dat de installateur was ingepland en binnen twee weken had hij alles geregeld. Bij het tweede bezoek was hij trots op wat hij had gedaan. Dacht zelf mee over oplossingen. Geweldig om te zien hoe goed een ondernemer omgaat met risico's.”

Van risico naar bewustzijn

Juist die mentaliteitsverandering is cruciaal. Want strandpaviljoenhouders zijn ondernemers met hart voor hun zaak, maar hadden tot voor kort vaak weinig oog voor structurele preventie. “Ze draaien in een kort seizoen hun omzet, zijn druk, en zien verzekeringen vooral als een kostenpost”, legt Frans uit. “Maar inmiddels beseffen ze: als ik verzekerd wil zijn, moet ik investeren in preventie. En als ik dat doe, ben ik ook beter beschermd tegen schade.”

De nadruk op begeleiding en communicatie werkt volgens Jurgen. “Het gaat niet alleen om wat we opschrijven. Het gaat ook om meedenken. Bijvoorbeeld: die mobiele bestel-, communicatie- en betaalterminals, soms wel twintig per tent, worden vaak her en der opgeladen. Dat geldt ook voor robots die de vuile borden ophalen. Wij adviseren: centraliseer dat, het liefst op een plek die in het zicht is, en hang er een rookmelder boven. Met dat soort simpele ingrepen kan je een en ander clusteren – vergelijk het met compartimentering – wat de hulpdiensten de kans geeft op succesvolle bestrijding van een brand. Door er een rookmelder boven te hangen, kunnen hulpdiensten bovendien snel gealarmeerd worden, wat de snelheid bevordert. Vergeet niet dat tijd de grootste vijand is in geval van brand.”

DE NADRUK OP BEGELEIDING EN COMMUNICATIE WERKT

Voordelen voor alle partijen

De voordelen zijn er niet alleen voor de verzekeraar. Ook de ondernemer profiteert. “Wat je ziet: als het schadeverloop goed blijft, hoeven wij geen harde clauses of hogere premies op te leggen. En dat is bij ons het geval”, zegt Frans. “Sterker nog, we hanteren zachte clauses: bij schade rekenen we een eigen risico, maar we keren wel uit. Dat is iets wat veel andere verzekeraars niet meer durven.”

En de klant? Die heeft zekerheid. Frans: “Door onze aanpak houden we strandpaviljoens verzekeraar, met duidelijke afspraken. En bovenal: met een beleid dat gericht is op continuïteit. Want dat willen die ondernemers ook. Niemand wil een brand.”

Rol van het intermediair

Een cruciale schakel in het proces is het intermediair. “Er zijn adviseurs die echt verstand van zaken hebben, die hun klanten begeleiden en met ons meedenken”, aldus Frans. “Die weten inmiddels: met deze klant kan ik naar Victor, want die klant heeft zijn zaken op orde. En die andere klanten die dat niet hebben? Voor hen hoef ik het niet eens te proberen.”

Het werkt twee kanten op. Door streng te zijn aan de voorkant, creëert Victor duidelijkheid. “Soms moeten we nee zeggen. Maar dan weet de tussenpersoon ook: dit zijn de eisen. En dan komt die klant de volgende keer beter voorbereid terug.”

Kwaliteit boven kwantiteit

Victor mikt niet op volume, maar op kwaliteit. “Ik hoef niet de hele kust te hebben. Maar wat ik heb, moet goed zijn. En daar past een

intensieve aanpak bij. We inspecteren niet alleen bij aanvang, maar ook periodiek daarna. Niet uit wantrouwen, maar uit zorg voor kwaliteit.”

Komend jaar zet Victor een volgende stap. Bij elke polis wordt een overzicht met richtlijnen meegestuurd, zodat ondernemers vooraf weten wat er verwacht wordt. “Dat zorgt voor duidelijkheid, voorkomt discussie en maakt het voor iedereen werkbaar.”

Van probleemkind naar voorbeeldmarkt

De ontwikkeling is opvallend. Een marktsegment dat jarenlang te boek stond als lastig verzekeraar, is dankzij gedragsverandering, begeleiding en scherpe selectie weer ‘gewoon’ verzekerd. “We hebben het wiel niet opnieuw uitgevonden”, zegt Frans. “Maar we hebben het wel laten draaien. En het draait nu goed.”

De aanpak wordt inmiddels genoemd in één adem met andere moeilijke markten, zoals recycling en houtbouw. “Maar wat strandpaviljoens uniek maakt”, besluit Frans, “is dat het gelukt is om een structurele verzekeringsoplossing met zachte clausules neer te zetten. En dat is best bijzonder.” <

Tekst: Cindy van der Helm

Praktijkvoorbeeld: Beachclub Perry’s

BETROKKENHEID, GEDRAGSVERANDERING EN SAMENWERKING ALS SLEUTEL TOT VEILIGHEID

Een van de ondernemers die deze ontwikkeling van dichtbij heeft meegemaakt, is Perry den Broeder. Jarenlang runde hij Beachclub Perry’s aan de Brouwersdam, sinds 2003 is hij nog enkel eigenaar van het pand. Hij weet als geen ander wat de risico’s zijn van een strandpaviljoen op een afgelegen locatie.



“Voor 2003 moesten we elk jaar op- en afbouwen, dat maakte het verzekeren lastig”, vertelt hij. “De club lag afgelegen, was grotendeels van hout gebouwd en er zat een jongerencamping achter. Die combinatie leidde tot veel risico’s: brandstichting, vandalisme, stormschade.”

Inmiddels staat het pand op palen, heeft het een vaste vergunning en is het voorzien van alle denkbare preventiemaatregelen: camera’s, bewaking, alarmen, brandmeldinstallaties en zelfs gezamenlijke investeringen in blusvoorzieningen samen met andere paviljoenhouders.

Perry loopt al lange tijd mee. “Je moet je constant blijven aanpassen aan wet- en regelgeving en marktontwikkelingen. In 2016 heb ik een keukenbrand gehad door pyrolyse. Toen was ik gelukkig goed verzekerd. Maar zoiets laat je nooit meer los. Inmiddels hebben we



ook een AED aangeschaft en alle BHV- en EHBO-protocollen zijn op orde.”

Ook al is Perry alleen nog pandeigenaar, toch blijft hij nauw betrokken bij alles wat er qua veiligheid gebeurt. “Ik werk met gecertificeerde elektriciens en ben altijd betrokken bij het werk dat zij voor mij verzetten, want ik wil gewoon weten wat ze doen en hoe het werkt.”

Als pandeigenaar blijft hij verantwoordelijk. “De pachter moet werken met mensen die de juiste papieren hebben. Als een klusjesman iets aanlegt en het gaat mis, dan ben ik aansprakelijk. Daarom controleer ik regelmatig. Op mijn advies heeft de pachter onder andere in de agenda gezet dat de afzuiging iedere twee weken gecontroleerd moet worden.”

HET ZIJN OGENSCHIJNLIJK KLEINE DINGEN, MAAR ZE KUNNEN WEL LEIDEN TOT BRAND

Inspecties vormen een cruciale schakel

Ook de samenwerking met risicodeskundige Jurgen Smits van Troostwijk | BvT beschouwt Perry als een cruciale schakel in het veilig houden van zijn paviljoen. Toen Jurgen op inspectie kwam, was Perry er dan ook direct bij. “We hadden meteen een klik. In 35 jaar tijd heb ik veel ervaring opgedaan. Daardoor zag ik ook in dat de puntjes die volgens Jurgen verbeterd moesten worden, ook echt gedaan moesten worden.”

Concrete verbeteringen

Perry noemt een aantal voorbeelden: een afsluitbaar stopcontact waarvan het afdekplaatje ontbrak, een zelfgemaakte lamp zonder aarding, en de afzuiging van de keuken die vaker gereinigd moest worden vanwege het intensieve gebruik. “Het zijn ogenschijnlijk kleine dingen, maar ze kunnen leiden tot brand. Daarom wil ik dat zulke zaken direct worden opgelost. Als er schade ontstaat en je hebt het signaal genegeerd, dan loop je het risico dat er niet wordt uitgekeerd.”

Perry waardeert de manier waarop Jurgen te werk gaat: “Hij zegt: ‘Ik zie iets. Het is niet verboden, maar het kan wel gevaarlijk zijn. Mijn advies zou zijn om het anders te doen.’ Dat soort adviezen neem ik serieus.”

Veiligheid is een gezamenlijke investering

Ook de brandveiligheid buiten de deur houdt hem bezig. “Bij ons op Schouwe-Duiveland blust de brandweer niet met het zoute zeewater, omdat de pomp kapot kan gaan. Daarom investeren we samen met andere paviljoenhouders in een pomp die je in zee kunt leggen. Die moet binnen redelijke tijd ter plaatse zijn zodat we de eerste klap kunnen opvangen totdat de brandweer de zaak overneemt. Waarom zou je wachten tot het fout gaat?”

Verder zijn er brandmeldinstallaties aangesloten op de meldkamer, branddekens en verschillende soorten blusmiddelen op de juiste plekken. “In de keuken heb je ander blusmiddel nodig dan in het restaurant. En met camera’s kun je precies zien waar een brand is ontstaan, zodat je mensen op tijd kunt evacueren. Veiligheid gaat boven alles.”

Stof tot nadenken

Perry’s ervaring laat zien hoe belangrijk betrokkenheid, vakkennis en de bereidheid tot aanpassing zijn. “Die inspecties hebben me wel aan het denken gezet. Ook keurmerken en installatierapporten zijn belangrijk. Niet alleen voor je verzekeraar, maar ook als signaal naar je gasten en medewerkers toe, want als gast en werknemer kan je daardoor in een veilige omgeving verblijven. Daarnaast hoop ik dat die inspecties uiteindelijk ook leiden tot lagere verzekeringspremies.”

Inspecties moeten leiden tot verzekeraarheid. Maar ze moeten ondernemers ook aanzetten tot nadenken. En dat werkt, zo blijkt uit de laatste quote van Perry. Zo blijft de sector, ondanks alle risico’s, op een beheersbare manier verzekerd. Dankzij bewustwording, samenwerking en een veranderende houding.

Het is geen kwestie van ‘moeten’, maar van ‘snappen waarom iets belangrijk is’. Zodra mensen dat doorhebben, zijn ze zelf de beste risicomanager. <

