



Ar Au Cy Lage und Reisesicherheit eit eit hr

Leitfaden

Aufbau und Struktur eines Reise-Risikomanagements



Bundesverband

Herausgeber: ASW Bundesverband
Autor: Wolfgang Geyer (IBM Deutschland GmbH)
Titelfoto: fotolia.com: ©Mikko Lemola
Stand: Juni 2016

Der gesamte Inhalt des Leitfadens ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Jede Verwertung, insbesondere Vervielfältigung von Informationen durch etwa die Verwendung von Texten, Textteilen oder Bildmaterial, bedarf der ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung durch den ASW Bundesverband (Allianz für Sicherheit in der Wirtschaft e.V.).

Der ASW Bundesverband ist um die Richtigkeit und Aktualität der Informationen bemüht. Eine Haftung oder Garantie dafür sowie für die Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen, einschließlich der Haftung gegenüber Dritten, kann jedoch nicht übernommen werden. Der ASW Bundesverband haftet weder für direkte noch indirekte Schäden, die durch die Nutzung der Informationen entstehen.

Inhalt

Vorwort	4
Wer ist einzubinden?	5
Grundsätze	6
Strukturelle Maßnahmen	7
Datenschutz	7
Vorbereitung des Ereignisfalls	8
Im Ereignisfall	9
Wichtig für die Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat	10
Voraussetzungen für die Einführung	11
Vorteile für das Unternehmen und die Mitarbeiter	11
Mögliche Vorteile durch eine Buchungsmaschine	12
Mögliche Vorteile durch die Verwendung einer Firmenkreditkarte	12

Vorwort

Deutsche Unternehmen sind weltweit aktiv. Gefahren drohen dabei nicht nur in sogenannten „Krisenländern“. Anschläge sind auch in Europa möglich; Überfälle, aber auch Unfälle, drohten schon immer überall auf der Welt; Naturkatastrophen ereignen sich in den vermeintlich sichersten Ländern. Unternehmen sind für die Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeiter verantwortlich. Und sie müssen auf genannte Ereignisse vorbereitet sein. Es bedarf daher eines Reisemanagements, das auch ein Risikomanagement umfasst.

Der folgende Leitfaden soll insbesondere mittelständischen Unternehmen eine Hilfestellung beim Aufbau eines solchen Reise-Risikomanagements sein. Wer ist dabei im Unternehmen einzubeziehen, welche strukturellen Maßnahmen sind zu ergreifen, welche Vorbereitungen sind für den Ereignisfall zu treffen? Diese und weitere Fragen werden stichpunktartig beantwortet.

Wer ist einzubinden?

Im Unternehmen können unterschiedliche Bereiche mit dem Thema Reisesicherheit in Berührung stehen, beispielsweise

- Geschäftsführung
- Führungskräfte aller Ebenen
- Betriebsrat
- Travelmanagement
- Unternehmenssicherheit
- Krisenmanagementteam
- Arbeitssicherheit und Betriebsarzt

Sie alle sind entsprechend einzubeziehen. Wichtig ist dabei eine übergreifende und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Grundsätze

Das Unternehmen ist für die Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeiter verantwortlich. Ergreifen Sie – auch zu Ihrer eigenen rechtlichen Absicherung – folgende grundsätzliche Maßnahmen:

- Etablieren Sie Sicherheitsstrukturen! Klären Sie dabei die Rollenverteilung im Krisenfall!
- Geben Sie Verhaltensregeln bei Dienstreisen vor!
- Beachten Sie: Regeln gelten für ALLE – auch für Führungskräfte und erfahrene Mitarbeiter!
- Reise- und dahinterliegende Security-Prozesse müssen standardisiert sein!
- Bei allen Reisen muss der genaue Aufenthaltsort Ihrer Mitarbeiter dem Unternehmen stets bekannt sein. Beachten Sie dabei allerdings das Thema Datenschutz!
- Reisende müssen auf eine Betreuung im bereisten Land durch einen Kollegen oder eine vertrauenswürdige Agentur zurückgreifen können.
- Im Vorfeld der Reise müssen erforderliche Erlaubnisse (beispielsweise Aufenthalts- und Arbeitserlaubnisse) und Reisedokumente beschafft werden.
- Sollten Mitarbeiter in so genannte Krisenländer unterwegs sein, halten Sie eine aktuelle Liste mit Krisenländern und deren nationalen Begebenheiten vor!

Strukturelle Maßnahmen

Eine intelligente Einbindung des „Prozesses Reisesicherheit“ ist eine lohnende Investition, wenn Sie folgende Maßnahmen beachten:

- Standardisieren Sie Ihre Buchungswege und Werkzeuge der Reisevorbereitung!
- Verbinden Sie Fragen der Reisesicherheit mit Reisebuchung, -vorbereitung und -begleitung!
- Definieren Sie alle Prozessschritte für Reisen, Sicherheit, Kreditkarte und Reisekostenabrechnung!
- Sammeln Sie alle rechtlichen, nationalen und internationalen Anforderungen – und setzen Sie diese unverzüglich um!

Datenschutz

Um die Sicherheit der Mitarbeiter zu gewährleisten, mag man bereit sein, vieles zu tun. Vergessen Sie dabei aber nicht geltende Datenschutzgesetze! Beachten Sie, dass

- Datenschutzgesetze in Europa nicht identisch sind!
- Bewegungsprofile nicht erstellt werden dürfen (im Gegensatz zu den USA)!
- das Thema Datensicherheit eine hohe Relevanz hat und klären Sie, wo die Daten Ihrer Mitarbeiter liegen!

Vorbereitung des Ereignisfalls

Je mehr Sie in ruhigen Zeiten klären, desto ruhiger können Sie in der Krise handeln. So bereiten Sie sich auf den Ereignisfall vor:

- Notfallmanagement-Team definieren; es könnte bestehen aus Vertretern von Geschäftsführung, Reisemanagement, Rechts-, Personal-, Kommunikation-, Finanz- und Sicherheitsabteilung.
- Erreichbarkeit und Kommunikationswege der Personen des Notfallteams klären.
- Gegebenenfalls Aufbau einer Datenbank zur Kommunikation, in die alle aktuellen Daten eingestellt werden und für das Notfallmanagement-Team jederzeit abrufbar sind.
- Prozeduren der Kontaktaufnahme von Mitarbeitern klären und erproben: Standardisierte E-Mail und E-Mail-Verteiler, vorbereitete SMS etc.
- Unterstützungsagentur auswählen und briefen.
- Prozeduren für Krankenabtransporte klären.
- Klären, welche Angehörigen im Ereignisfall zu informieren sind. Kontaktdaten vorhalten.

Im Ereignisfall

Im Ereignisfall kommt es auf Geschwindigkeit und Sorgfalt an. Tritt er ein, orientieren Sie sich dabei an folgenden Punkten:

- Rufen Sie das Notfallmanagement-Team zusammen!
- Nehmen Sie Kontakt zu allen möglicherweise betroffenen Mitarbeitern auf!
- Leiten Sie gegebenenfalls eine Mitarbeitersuche über Ihre Unterstützungsagentur ein!
- Klären Sie in Abhängigkeit vom Ereignis, ob die Mitarbeiter im Land bleiben oder ausreisen, beispielsweise heimreisen!
- Klären Sie für eventuell verletzte Personen, ob sie vor Ort behandelt oder nach Hause transportiert werden!
- Informieren Sie Ehepartner/Verwandte betroffener Mitarbeiter!
- Stellen Sie alle notwendigen Informationen zusammen und seien Sie auf Presseanfragen vorbereitet!

Wichtig für die Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat

Der Betriebsrat kann ein wichtiger Verbündeter beim Schutz Ihrer Mitarbeiter sein. Binden Sie ihn in alle Maßnahmen ein, die Sie planen.

- Manifestieren Sie alle Aktivitäten in einer Betriebsvereinbarung!
- Verhandeln Sie den Einsatz von Anwendungen (wie Online Booking Engines) und Buchungswege (Reisebüro)!
- Bei einem Einsatz von Kreditkarten darf es keine Nachteile für den Mitarbeiter geben (beispielsweise Zinsnachteile)!
- Lassen Sie Vorausbuchungen (Flüge/Mietwagen) gleich abrechnen und kontrollieren Sie die in Anspruchnahme der Leistung!
- Stellen Sie sicher, dass alle Datenschutzbestimmungen eingehalten werden!

Voraussetzungen für die Einführung

Auch wenn Ihr Reisesicherheitsmanagement selbst bestens geplant sein mag, so kann es dennoch scheitern, wenn Sie folgende Punkte nicht berücksichtigen:

- Nehmen Sie Ihre Mitarbeiter mit!
- Klären Sie Ihre Mitarbeiter intensiv über die Vorteile auf!
- Bauen Sie eine Übersicht mit Fragen und Antworten auf und aktualisieren Sie diese laufend!
- Nutzen Sie Sekretariate als Multiplikatoren!
- Installieren Sie ein temporäres Helpdesk!

Vorteile für das Unternehmen und die Mitarbeiter

Ein etabliertes Reisesicherheitsmanagement bietet sowohl für das Unternehmen, als auch für die Mitarbeiter herausragende Vorteile:

- Maximum an Sicherheit bei allen Geschäftsreisen in den bereisten Ländern
- Höhere Leistung der Mitarbeiter durch ein verbessertes Sicherheitsgefühl – beispielsweise durch Begleitschutz in Krisenländern
- Höhere Effizienz durch klare Richtlinien
- Zeit- und Kostenersparnis im Unglücksfall: Mitarbeiter sind leichter zu finden, Geschäftsführung und Entscheider werden schneller informiert
- Rechtssicherheit für das Unternehmen im Schadensfall

Mögliche Vorteile durch eine Buchungsmaschine

Weitere Vorteile im Ereignisfall können sich ergeben, wenn Sie auf eine Buchungsmaschine bei der Buchung Ihrer Reisen setzen:

- Mitarbeiter sind immer Richtlinien konform – das schafft Revisionsicherheit und erspart mögliche Disziplinarmaßnahmen
- Buchungsmaschinen sind 24/7 verfügbar
- Freie Auswahl unter den verhandelten Reiseleistungsträgern
- Individuelle Buchungen bleiben möglich
- Mitarbeiter sind leichter auffindbar

Mögliche Vorteile durch die Verwendung einer Firmenkreditkarte

Für Unternehmen kann es – je nach Partner und Rahmenvertrag – von Vorteil sein, seine Mitarbeiter mit einer Kreditkarte von einem Kreditkarteninstitut auszustatten:

- In Notfällen besteht eine Unterstützung durch das Kreditkarteninstitut
- Enthaltene Versicherungspaket
- Täglicher Datentransfer der Umsätze in die Reisekostenabrechnungsanwendung
- Keine Jahresgebühr
- Erweitertes Zahlungsziel



ASW Bundesverband

Allianz für Sicherheit
in der Wirtschaft e.V.

Bayerischer Platz 6
10779 Berlin

Telefon: +49 (0)30 246 37 175

Telefax: +49 (0)30 200 77 056

info@asw-bundesverband.de

www.asw-bundesverband.de



Bundesverband