

Leseprobe

Business Travel Management (IST-Zertifikat)

Studienheft

Sicherheit auf Geschäftsreisen

Autor

Oliver Hirt (Berater)

Überarbeitet von:

Klaus Henschel

Kapitel 2

2. Übertragung der rechtlichen Grundlagen: Mobility Risk Management in der Praxis

2.1 Der Fachwirt als Mobility Risk Manager

2.1.1 Risiken auf Reisen identifizieren, bewerten und managen

2.1.2 Die Hintergründe des Fragebogens

2.2 Wer muss alles an einen Tisch gebracht werden?

2.3 Wie setze ich das Thema intern erfolgreich um?

2.4 Präventivmaßnahmen

2.5 Reaktion in Notsituationen

Lernorientierung

Nach Bearbeitung dieses Kapitels sind Sie in der Lage,

- Reiserisiken mittels Fragebogen zu identifizieren;
- die Teamzusammensetzung im Mobility Risk Management zu begründen;
- Mobility Risk Management im Unternehmen zu beurteilen;
- Präventivmaßnahmen für Notfälle zu kennen;
- Reaktionen in Notsituationen zu überblicken.

Der Begriff Mobility Risk Management verdrängt sukzessive den Begriff Travel Risk Management, der sich in den vergangenen Jahren bereits etabliert hat. Da der Fokus sich aber nicht nur auf die Reisenden richtet, sondern sich auf alle mobilen Mitarbeiter und Expatriates (Langzeitentsendete; kurz auch: Expats) erstreckt, kommt der Begriff Mobility Risk Management der Realität näher.

Mobility Risk Management

Durch die unklare Regelung, wie konkret die gesetzlichen Grundlagen in der Praxis umgesetzt werden sollen, entsteht in diesem Bereich ein gewisser Interpretationsspielraum. Dieser Spielraum kann durch einen Best-Practice-Ansatz genauer definiert werden und führt zu einem belastbaren Mobility-Risk-Management-Konzept:



2. Übertragung der rechtlichen Grundlagen: Mobility Risk Management in der Praxis

Zusammenfassung möglicher Maßnahmen im Mobility-Risk-Management		
Pre-Trip	On-Trip	Post-Trip
<ul style="list-style-type: none"> ■ Med. Länderinformationen (Risiko, Impfungen, Krankheiten, Serviceanbieter, Notrufnummern, Verhaltenshinweise) ■ G-35 Beratung ■ Sicherheits-Länderinformationen (Risiko, Verhaltensweise, Prävention, Kontaktnummern) ■ Reise-Warnhinweise mit Updates ■ Abruf der Informationen per Telefon und online ■ Verfügbarkeit der Informationen deutsch und mehrsprachig ■ Versicherungspaket ■ Notfallplan/Operations-Procedure ■ Reiserichtlinien/Buchungsprozess eingehalten? ■ Sicherheitstraining 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Notfallrufnummern für alle Fälle 24/7 lokal und international mit entsprechender Sprachkompetenz ■ Zentrale Koordinierungsstelle des Notfalls in einer Region Ihrer Wahl (z. B.: D) ■ Lokalisierung von Reisenden und Kontaktaufnahmemöglichkeit ■ Update der Reisewarnungen ■ Proaktiver Kontakt bei globalen Ereignissen ■ Ansprechpartner im Unternehmen 24/7 mit entsprechender Eignung und Kompetenz ■ Notfall-App 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hilfe bei Kostenerstattung der Versicherung ■ Statistische Aufbereitung der Reisedaten ■ Besprechung der Fälle mit Dienstleistern ■ Erfassung „Stealth-Expats“ ■ Datenschutz ■ G-35 Nachuntersuchung

Tab. 1 Zusammenfassung möglicher Maßnahmen im Mobility Risk Management (eigene Darstellung)

Die getroffenen oder zu treffenden Maßnahmen können konkret in einen übergeordneten rechtlichen Zusammenhang gebracht werden:

Gesetzliche Grundlage	Maßnahme	Priorität
§ 618 BGB, 1–7 ff. (Fürsorgepflicht Arbeitgeber)	Notfallmanagement einführen, 24/7-Notfallrufnummer für Medizin und Sicherheit einrichten, Auslandskrankenversicherung abschließen für Reisende und Expats, Security- und Medical-Assistance-Dienstleistung zur Verfügung stellen	Sehr hoch
§ 1 Arbeitsschutzgesetz (Prävention, Notfallhilfe)	Länderinformations-Datenbank und aktuelle Reisewarnungen verfügbar machen. Sprachoptionen beachten (Heimatsprache für Personen mit limitierten Sprachkompetenzen erforderlich), Reiseströme nachverfolgen und Kontaktdaten der Mitarbeiter bereithalten; Trainings/Briefings für Reisen in Risikoländer einführen	Hoch
§ 31 BGB (Haftung aus Organisationsverschulden)	Reiserichtlinie anpassen/einführen zum Thema Sicherheit und Medizin auf Reisen; Buchungsprozess anpassen	Mittel
ArbMedVV	Gesundheitliche Beratung und Impfkontrollen vor Abflug	Hoch

Tab. 2 Maßnahmen im Bereich Mobility Risk Management vor dem Hintergrund gesetzlicher Grundlagen (eigene Darstellung)

2. Übertragung der rechtlichen Grundlagen: Mobility Risk Management in der Praxis

Um die konkreten Maßnahmen im Unternehmen implementieren zu können, wird zunächst der Projektauftrag benötigt. Der Mobility Risk Manager kann dies über zwei Wege erreichen:

1. Durch einen internen Workshop zur Risiken-Einschätzung
2. Durch einen Test der bestehenden Strukturen, z. B. einen simulierten Notfall oder eine Serviceanfrage
3. Auditierung durch die Dekra, die seit 2019 das Zertifikat „Trance Risk Management“ audiert

Der Test sollte praxisnah angelegt sein und kein unrealistisches Szenario anbieten. Zielsetzung ist, die Schwachstellen des Unternehmens aufzudecken und das Bewusstsein dafür zu schärfen, dass die vorhandenen Maßnahmen im Bereich Mobility Risk Management eventuell unzureichend sind. Ein Test sollte stets die medizinische und die Sicherheits-Komponente (eventuell in zwei Szenarien) erfassen. Der Test sollte zwingend mit der Unternehmensleitung und den beteiligten Abteilungen abgestimmt erfolgen. So sollten z. B. der Betreiber der Notfalloffnummer (eventuell Werkschutz), die Personalabteilung und natürlich der disziplinarische Vorgesetzte sowie die Unternehmensleitung eingebunden und informiert sein. Als Testperson eignet sich ein (Viel-)Reisender oder Sie selbst. Wählen Sie als Testzeitpunkt am besten Freitag- oder Samstagabend, wenn Sie sich also außerhalb Ihrer Geschäftszeiten befinden.

Schwachstellen des Unternehmens



2. Übertragung der rechtlichen Grundlagen: Mobility Risk Management in der Praxis



Praxisbeispiel

Simulieren Sie durch einen Anruf auf Ihrer bisherigen Notfallrufnummer einen Überfall, bei dem der Testperson Geldbeutel, Bargeld, Ausweis, Reisedokumente und Handy entwendet wurden. Die Person ruft aus dem Hotel an und bittet um Hilfe.

Bei der Dokumentation kann das folgende Testprotokoll helfen:

Test „Notfall auf Reisen“
Testdatum: zwischen 12. und 19. Mai 2021
Testort: New Jersey/New York, USA
Test-Set-up „Sicherheitsnotfall mit medizinischer Kompetenz“ Mitarbeiter wurde abends in der Nähe des Hotels überfallen: Es fehlen Bargeld, Ausweis, Reisedokumente und Handy. Er benötigt die nächstgelegene Polizeidienststelle sowie Bargeld sofort. Ferner benötigt der Geschädigte Ausweisdokumente und eine Buchungsbestätigung für den Rückflug.
Testprotokoll Datum des Anrufs: Wer wurde angerufen: Ort: Uhrzeit: Chronologie der Ereignisse:

2.1 Der Fachwirt als Mobility Risk Manager

Die ungeklärten Prozesse und Maßnahmen im Bereich Reisesicherheit stellen nicht nur eine latente Bedrohung für die Reisenden und Entsendeten dar, sie sind gleichzeitig die Chance für den Fachwirt, ein Projekt aufzusetzen und sich innerbetrieblich zu positionieren. Dabei ist eine enge Abstimmung mit dem Vorgesetzten vorteilhaft, Alleingänge sollten die Ausnahme bleiben. Schließlich benötigt man noch weitere Projekt-Unterstützer, wie im Folgenden beschrieben. Sollte das Unternehmen dauerhaft die Reiserisiken – gleich welcher Form – ignorieren, sollte der Fachwirt – nicht zuletzt aus Eigenschutz – das Thema offen ansprechen. Bei weiterer Untätigkeit des Unternehmens empfiehlt es sich, ein Protokoll darüber anzufertigen, dass der Arbeitgeber keine Maßnahmen in diesem Bereich für nötig hält oder die bestehenden Maßnahmen nicht ausdehnen/überprüfen lassen will. Dieses Protokoll sollte in der Personalakte oder als Nachweis per E-Mail an den Vorgesetzten festgehalten werden. Denn bei einem Schadensfall wird die Suche nach einem Schuldigen vor keiner Abteilung haltmachen.

2.1.1 Risiken auf Reisen identifizieren, bewerten und managen

Zur Identifizierung der Risiken bietet sich ein Fragebogen an, bei dem systematisch die möglichen Risiken ausgelotet werden. Ein solcher Fragebogen ist nachstehend als **Beispiel** eingefügt und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Er soll vielmehr als Gedankenstütze dienen, um möglichst viele Aspekte zu erfassen. Er kann von Unternehmen zu Unternehmen stark abweichen und kürzer oder länger ausfallen. Zur Orientierung wurden die Fragen bestimmten Abteilungen zugeordnet. In der Praxis existieren einige davon eventuell nicht. Hier müssen entsprechend andere Kollegen und Abteilungen einspringen. 80 % der Fragen sollten von jedem Unternehmen beantwortbar sein.

2. Übertragung der rechtlichen Grundlagen: Mobility Risk Management in der Praxis

Fragenkatalog zum Thema Sicherheit auf Geschäftsreisen

Generelle Frage vorab:

- Existiert eine zentrale Verantwortlichkeit für das Thema Sicherheit und Medizin auf Reisen und Entsendungen?
- Wenn ja, wo ist diese Stelle angesiedelt (HR, Travel Management, Security, Versicherungen, ärztl. Dienst etc.)?

Fragen an Human Resources

- Anzahl Reisende und Expats im Vorjahr
- Auflistung der Reiseziele + Anzahl Reisende/Expats je Zielgebiet (ca.-Angaben)

Reiseziel	Anzahl Reisende/Expats
-----------	------------------------
- Präferiertes Reisemittel (Flug, Bahn, Mietwagen, Taxi, eigener Pkw)
- Werden dabei Hotels genutzt?
- Wer stellt die Hauptreisegruppe dar (Management, Sachbearbeiter, Vorstand)?
- Wird eine Firmenkreditkarte benutzt, wenn ja, welche?
- Werden in den Destinationen die Städte bereist (Point-to-Point) oder die umliegende Region oder ganz abgelegene Gebiete, die eine Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel erfordern?
- Stehen dem Mitarbeiter Informationen im Intranet zur Verfügung zum Thema Sicherheit und medizinische Versorgung auf Reisen?
- Wie werden Visa beantragt bzw. wie wird über Visa-Prozesse informiert?
- Wie wird die Ausstellung der A1-Bescheinigung organisiert?
- Wie wird vermieden, dass Reisenden oder Expats infolge der Reisedauer steuerrechtliche Nachteile entstehen/drohen (Reisender überschreitet max. Aufenthaltsdauer/Expat gründet steuerlich ausländ. Betriebsstätte durch langen Aufenthalt)?
- Wurde der Wohnort der Expats auf Sicherheit geprüft (Lage, Einbruchschutz)?

Fragen an Versicherungsabteilung:

- Name und Sitz der Auslandskrankenversicherung(en) (AKV) für Reisende und Expats
- Name des Versicherungsassistenten/der Versicherungsassistenten (med. Dienstleister)
- Preis pro Reisender/Jahr
- alternativ: Preis pro Reisetag
- Preis pro Expat/Jahr
- Wie viele Fälle wurden im Vorjahr der Versicherung gemeldet?
- Welche Probleme traten in den vergangenen drei Jahren mit Versicherern, Versicherten oder Assistenten auf?

Fragen an Security-Abteilung

- Bestehen Verträge mit (externen) Sicherheits- oder medizinischen Assistance-Unternehmen?
- Wenn ja, mit welchen Unternehmen
 - a) medizinisch
 - b) sicherheitstechnisch
- Wie viele Sicherheitsfälle wurden im Vorjahr dem Krisenmanagement gemeldet?
- Welche Probleme traten dabei auf?
 - a) medizinisch
 - b) sicherheitstechnisch

2. Übertragung der rechtlichen Grundlagen: Mobility Risk Management in der Praxis

- War ein externer Dienstleister bei der Lösung der Probleme involviert?
- Wenn ja, welches Unternehmen?
- Wird dem Mitarbeiter/Expats vor Projektbeginn bzw. Reiseantritt ein Risikoprofil des Zielgebiets unterschieden nach medizinischen und Sicherheitsrisiken zur Verfügung gestellt?
- Existiert eine 24/7-Notrufnummer für alle Reisenden/Expats?
- Sind folgende Punkte existent?
 - ▶ Notfallplan Reisender/Expats
 - ▶ Internes Standard-Operations-Procedure für Notfälle auf Reisen/Expats-Notfälle
 - ▶ Pandemieplan
 - ▶ Evac-Plan ausländ. Mitarbeiter und Standorte
 - ▶ Sicherheitskonzept für Risikoländer
 - ▶ Sicherheitskonzept für Expats (Auswahl der Wohnung, Transport, Familie)
 - ▶ Notfall-App

Fragen an Travel-Management

- Name und Sitz des/der Reisebüros?
- Wird eine OBE (Online-Booking-Engine) verwendet und welcher Prozentsatz wird darüber abgewickelt?
- Existieren einheitliche Reiserichtlinien?
- Sind diese konform mit Auslandstöchtern bzw. dem Konzern?
- Existiert ein Traveler-Tracking?
- Existiert eine Kooperation mit einem Hotelbuchungsportal und, wenn ja, mit welchem?
- Wie verhindern Sie Maverick-Buying (das Buchen von Reisen außerhalb der Richtlinie, z. B. auf Internetportalen)?

Fragen an den betriebsärztlichen Dienst/Betriebsarzt

- Existiert ein betriebsärztlicher Dienst/Betriebsarzt?
- Wie werden die Reisenden/Expats auf ihre Destination vorbereitet?
- Welche Impfvorschriften gelten als Basis (z. B. RKI, WHO)?
- Wie wird die Einhaltung der Impfvorschriften für die Zieldestination sichergestellt?
- Wo und wie werden gegebenenfalls die G-35-Beratungen durchgeführt?
- Gab es in den vergangenen drei Jahren Evakuierungsfälle/Repatriierungsfälle und wenn ja, welche?

Tab. 3 Fragenkatalog zum Thema Sicherheit auf Geschäftsreisen
(LITEHOUSE-CONSULTING 2019)

