

# TRAVEL RISK MANAGEMENT

Wie lässt sich der ISO 31030 Standard in der Praxis umsetzen?

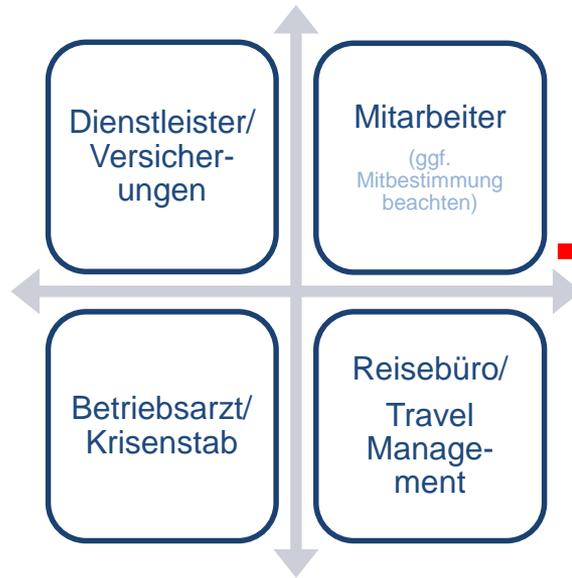
Inhalt:

- Grundlagen Fürsorgepflicht und Datengrundlage zur Erfüllung der ISO 31030 Standard
- Bedarfsgerechtes Travel Risk Management & dessen Entwicklungsmeilensteine in der Praxis
- Travel Risk im Konzernumfeld

Forum

Geschäftsreisen

# Überblick



Reisende sind diversen Gefahren ausgesetzt:

- Unfälle
- Infektionen, Viruserkrankungen
- Kreislauferkrankungen
- Psychische Erkrankungen
- Diebstahl/Überfälle
- Naturkatastrophen
- Politische Gefahren/Terror
- Pandemien

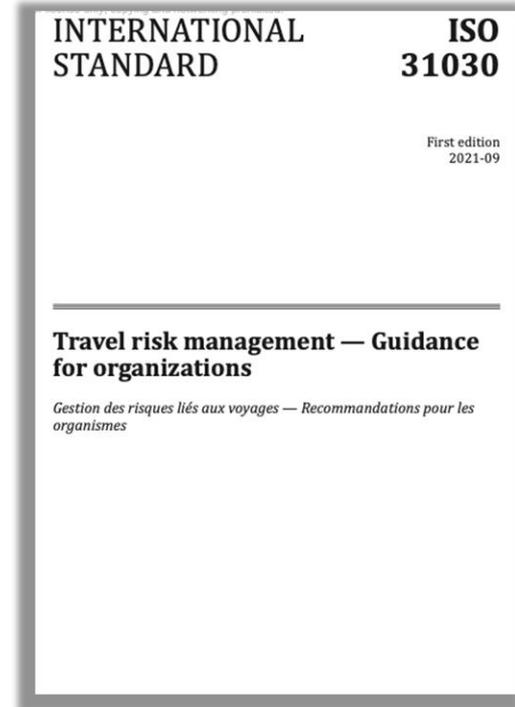
# Fürsorgepflicht

- Der Arbeitgeber trägt eine entscheidende Verantwortung für die entsendeten Mitarbeiter
- Die Fürsorgepflicht setzt sich aus einer **Schutzpflicht** sowie **Aufklärungs- und Informationspflicht** zusammen und basiert im Wesentlichen auf §§ 617, 618 BGB Pflicht zu Schutzmaßnahmen „[...] dass der [Arbeitnehmer] gegen Gefahren für Leib und Gesundheit geschützt ist [...]“
- Besteht unabhängig vom Arbeitsort
- Bekommt eine besondere Bedeutung in Regionen/Ländern mit einem erhöhten Gefährdungspotenzial
- Potenzielle Folgen: Verletzung der Fürsorgepflicht kann zu Schadensersatzansprüchen führen und unter Umständen auch strafrechtliche Relevanz haben

Fallbeispiel Fürsorgepflicht: <https://www.sicherheit.info/ein-schadenersatzurteil-mit-folgen>

# ISO 31030 – Travel Risk Management

- Veröffentlicht im September 2021
- Zielgruppe: Jede Art von Organisation, unabhängig von der Branche oder Größe. Darunter fallen auch staatliche und gemeinnützige Organisationen sowie Bildungsorganisationen
- Basiert auf den Grundlagen der ISO 31000 Risikomanagement



# Inhalte der ISO 31030

ISO 31030 - Travel Risk Management		
1. Umfang	2. Normative Verweise	3. Begriffe u. Definitionen
4. Verstehen der Organisation und ihres Kontextes		
5. Management von Reiserisiken		
6. Risikobeurteilung	7. Risikosteuerung	
8. Kommunikation und Konsultation		
9. Programmüberwachung und -überprüfung		
10. Berichterstattung und Dokumentation		

# Bedarfsbezogene Lösungen

- Reiseziele
- Reiseaufkommen
- Mitarbeiteranzahl
- Branche
- Unternehmensform
- Etc.

➔ Besser kleine Lösungen als keine Lösungen!

# 11 Fragen zur Bedarfsermittlung

1. **Wie viele Reisende** haben Sie, mit welcher **Reiseerfahrung**, **Reisedauer** und **Häufigkeit**?
2. Was sind die **Reiseziele** und kennen Sie diese Länder sehr genau? Wie viele **Kontakte** haben Sie in diese Länder?
3. Wie erfolgt die Buchung – gibt es einen **einheitlicher Buchungskanal** mit Schnittstellen?
4. Haben Sie ein **aktives Reiserisikomanagement**? Bewertung der Länder nach sicherheitsbezogenen und medizinischen Aspekten?
5. Werden Mitarbeiter angemessen über Reiserisiken **informiert und geschult**?
6. Wissen Sie, wer wann wohin unterwegs ist? Können Sie Ihre Reisenden während der Reise **lokalisieren**?
7. Haben Sie eine **24/7 Hotline** für den Reisenden? Wird proaktiv über aktuelle wichtige Ereignisse informiert?
8. Gibt es eine **weltweite Notfallkette**? **Verantwortlichkeiten und Budgets** des Krisenstabs sind klar? **Eskalationsstufen** und die Kommunikationsfähigkeit sind definiert?
9. Können Sie **qualifizierte Hilfe vor Ort** sicherstellen?
10. Haben Sie eine **Reisesicherheitsrichtlinie**?
11. Umfrage unter den Geschäftsreisenden, was waren Punkte die sie auf ihrer Geschäftsreise **vermisst** haben und z.B. in welchen Situationen in denen sie sich **unwohl** fühlten oder wo sie **Gefahrensituationen ausgesetzt** waren.

# Allgemeine Maßnahmen um Haftungsrisiken zu minimieren:

1. Information über Einreisebestimmungen (Visa, A1, EU-Meldung)
2. Abschluss notwendiger Versicherungen
3. Impfprävention, Arbeitsmedizinisches Beratungsgespräch
4. 24/7 Hotline (Medizin und Sicherheit) → Notfallkette
5. Länderinformationen zu Medizin und Sicherheit  
→ Präventionsmaßnahmen/Gefährdungsanalysen
6. Ansiedlung des Themas, mit direktem Draht zur Geschäftsführung
7. Interne Kapazitäten und Know-how innerhalb des Krisenstabs  
(Budgets/Verantwortlichkeiten)
8. Reisesicherheitsrichtlinie
9. TRM System inkl. Traveller Tracking

# Mindestanforderungen

- Reise- und Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amtes als Informationsgrundlage
- Ereignisbezogenes Notfallmanagement:
  - Festlegung eines internen Notfallkontaktes (Erreichbarkeit 24/7)
  - Ggf. Abarbeiten eines allgemeinen Notfallplans
- Zugriff auf die Reise- und Ticketdaten und Kontaktdaten des Reisenden (Ablage an zentraler Stelle unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzbestimmungen)
- Notwendige arbeitsmedizinische Vorsorge (G35) und benötigte Impfnachweise
- Kranken- und Unfallversicherungen für Reisende

# Erweiterte Maßnahmen

- Aktuelle Länder-Risikokategorisierung inkl. hinterlegter Maßnahmen
- Anbindung eines Dienstleisters oder erweitertes Angebot des Reisebüros nutzen: Länderinformationssystem, Automatisierte Informationsbereitstellung und Updates bei aktuellen Ereignissen
  - Informationsweitergabe per Mail bei geringem Risiko
  - Persönliche Unterweisung ab erhöhtem Risiko

# Exkurs: Dienstleisterauswahl

Bei der Auswahl gilt einiges zu beachten, u.a.:

- Hotline mit 24/7 Erreichbarkeit von Ärzten und Sicherheitsexperten
- Länderdatenbank für Medizin und Sicherheit in Dt./Eng.; Städtebezogene Betrachtung
- App
- Traveller Tracking
- Aktuelle Warnmeldungen/Alerts für das Reiseziel (manuelle Zuordnung oder über Reisedaten/GPS-Tracking)
- GPS-Tracking bei Reisen in Hochrisikoländer
- Prävention bei Hochrisikoländern: Unterweisung/Schulung/E-Learning/Sicherheitstrainings

*Ausschreibung ggf. mit externem Berater kann sinnvoll sein.*

# Umfangreiches Reise-Risiko-Management

- Präsenz des Dienstleisters im Unternehmen inkl. umfassendes Informationsangebotes und Schulungskonzeptes
- Aufbau einer Reisesicherheitsstruktur mit festgelegten Prozessabläufen (Projektteam, Krisenstab, Notfallpläne)
- Erstellung einer Reisesicherheitsrichtlinie
- Zusammenarbeit mit Business Continuity Management und Krisenmanagement
- Globale Ausweitung: Einbindung der Außenstellen

# Entwicklungsmeilensteine aus der Praxis



# Mehrwert für Mitarbeiter und Unternehmen

Medizinische Reisevorbereitung

Einreise-, Reise- und  
Sicherheitshinweise auf einen Blick

Präventionsarbeit des TM zur  
Vermeidung von Notfällen

Unterstützung in Notfall- &  
Krisensituationen

Ansprechpartner vor/während/nach  
der Reise zum TRM

Erweiterte Informationsgewinnung  
möglich, auch für private Reisen  
nutzbar

**Gesteigerte Sicherheit**

▪ **Bessere Betreuung/Versorgung  
im Notfall**

Erfüllung der gesetzlichen Fürsorgepflicht

Schnelle Informationsgewinnung über aktuelle  
Ereignisse

Seit September 2021 ISO:31030 Travel Risk  
Management Norm, eventuell zukünftig mit  
anschließender Zertifizierung

Spezifische Risiko- und Länderbewertung  
möglich

Prozessoptimierung/Kosteneinsparung in der  
Notfallabwicklung

Attraktivität als Arbeitgeber

# Travel Risk Management im Konzernumfeld

## Anforderungen

- Hotline für die Mitarbeitenden
- Ansprechstelle für den Assistance Dienstleister
- Ansprechpartner für Behörden (Auswärtiges Amt, BKA, ...)
- Zentrale Stelle in der alle Informationen zusammen laufen
- Informationsaufbereitung für ein Krisenteam/Notfallteam/Care-Team/Response-Team
- Aktuelle Informationen zur Lageänderung zur Verfügung stellen
- Dokumentation des Incidents

# Travel Risk Management im Konzernumfeld

## Umsetzung

- Zumeist ist das Travel Risk Management bei einer 7\*24h besetzten Stelle angesiedelt (Konzernlagezentrum, Werkschutzleitstelle)
- Prozesse müssen eindeutig geregelt sein
- Eskalation, Alarmierung und Protokollierung findet zumeist an einer Stelle statt.
- Aufbau einer Entscheider-Gruppe (ähnlich wie im Krisenmanagement)
- Der Incident wird übernommen und bis zum Ende begleitet
- Formaler Abschluss und gerichtsfeste Dokumentation
- Ggf. Langläufer im Blick behalten und Ansprechpartner z.B. für Versicherungen benennen (z.B. Versicherungsabteilung oder Legal)

# Prozess einer Reise aus Sicht des TRM



- Informationspflicht von Seiten des MA durch z.B. Internet, Informationen des Auswärtiges Amtes oder auch Assistance Dienstleister
- Bei Reisen in Risikoländer oder Geschäftsreisen mit spez. Herausforderungen, muss eine Unterstützung angeboten werden.

- Informationspflicht des MA, aber auch Weiterleitung aktueller Informationen.
- Fürsorgepflicht des Arbeitgebers bei sich ändernden Lagen.
- Schutzpflicht des Arbeitgebers bei Gefahr für Leib und Leben

- Debriefing
- Erfahrungsaustausch nach Reisen mit spez. Rahmenbedingungen und bei besonderen Vorfällen

# Partner im TRM



# Aktuelle Themen mit Herausforderungen

- Workation = Work + Vacation