

Bei Dienstreisen in ferne Länder trägt der Arbeitgeber die Verantwortung für seine Mitarbeiter.

Umfassend betreut

Die globale Vernetzung und damit verbundene Reisetätigkeiten von Organisationen nehmen immer weiter zu. Daher ist das Travel Risk Management mit seinen verschiedenen Elementen ein wichtiger Baustein des Risikomanagements.

Arbeitgeber müssen verantwortungsvoll mit der Sicherheit, der Gesundheit und dem Wohlbefinden der mobilen Mitarbeiter umgehen. Man stellen sich vor, ein Unternehmen hat zwei Dienstreisende in einem Land, das als politisch instabil eingestuft wird. Während der Reise verschärft sich die Lage, es kommt zu landesweiten gewaltsamen Unruhen. Der Flugverkehr ist eingestellt und auch andere Bereiche des öffentlichen Lebens sind zum Erliegen gekommen. Zum Schutz der Mitarbeiter entschließt sich das Unternehmen, die Reise vorzeitig zu beenden. Doch aufgrund der Lage vor Ort ist die eigenständige Rückreise für die Mitarbeiter nicht mehr möglich.

Teil des Travel Risk Managements

Nicht nur Militärangehörige können sich bei ihren Einsätzen in einer Isolationslage wiederfinden. Auch Mitarbeiter von Unternehmen, Regierungs- und Nicht-Regierungsorganisationen können in eine solche Lage geraten. Schon eine Autopanne in einer abgelegenen Region kann zu einer Isolationslage führen und zu einem Personal Recovery (PR)-Fall werden; allerdings auf einem niedrigeren Eskalationslevel wie eine Entführung. Abgeschnittene Verkehrswege nach einer Naturkatastrophe können auch ein Grund für einen PR-Fall sein. Eine (medizinische) Evakuierung nach einer Erkrankung des Mitarbeiters oder eine Geiselbefreiung sind Teilaspekte von PR. Das zivile PR ist somit ein Bestandteil des Travel Risk Managements.

Isolation im Travel Risk Management bedeutet, dass ein Mitarbeiter sich in einer Lage befindet, in der er einen eingeschränkten Bewegungsfreiraum hat und diesen nicht mehr ohne fremde Hilfe verlassen kann. Er benötigt Unterstützung (aktive Rückführung oder Assistenz), um diesen eingeschränkten Bereich zu verlassen und einen gesicherten Bereich beziehungsweise seine Heimat zu erreichen.

PR beschränkt sich nicht nur auf das reaktive Incident Management (Ereignismanagement). Grundsätzlich ist es das Ziel, durch präventive Maßnahmen zu verhindern, dass Mitarbeiter in eine solche Lage geraten. Der ersten Schritte sind die Gefährdungs- und Risikobewertung. Aus diesen ergeben sich die erforderlichen Schutzmaßnahmen. Durch die arbeitsmedizinische Vorsorge können zum Beispiel Erkrankungen erkannt wer-

den, die zu einem medizinischen Notfall und damit zu einer medizinischen Evakuierung führen können. Die Vorbereitung der Mitarbeiter durch Schulungen ist ein weiterer Baustein der Prävention und Teil des Schutzkonzepts. Der vierte Baustein ist eine angemessene Incident Response Planung inklusive der geeigneten Aufbau- und Ablauforganisation.

Kommt es dennoch zu einem PR-Fall, gehören die Aufgabenfelder

- Melden,
- Lokalisieren,
- Unterstützen,
- Rückführen und
- Reintegrieren

zur Reaktion. Zur Bearbeitung eines PR-Falls bietet sich eine allgemein gehaltene Checkliste an, in welcher der Ablauf mit allen wichtigen Schritten, Informationen, Verantwortlichen und Kontakten für das Incident Response Team aufgeführt ist.

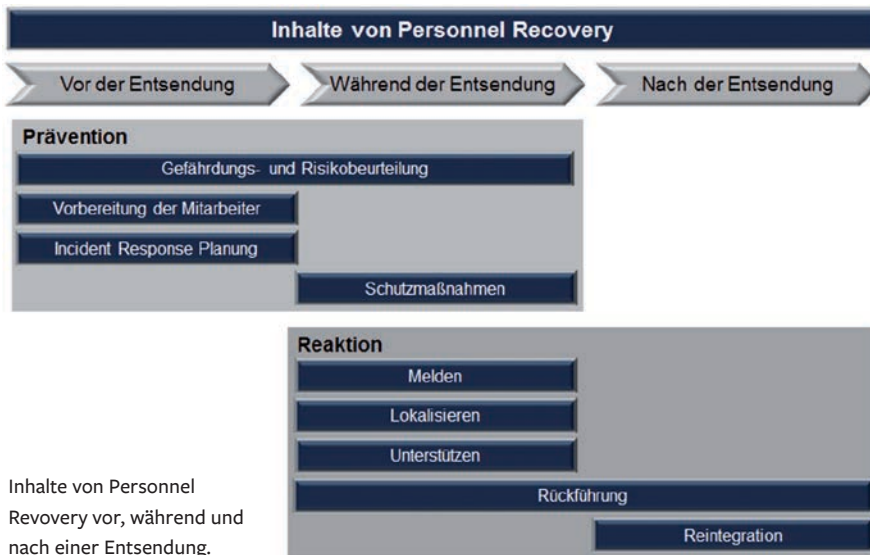
Was verbirgt sich hinter diesen fünf reaktiven Aufgabenfeldern? In diesen sind alle Aufgaben von der ersten Meldung bis zur Wiedereingliederung des Betroffenen in das Berufsleben zusammengefasst.

Der erste Schritt ist immer die Meldung über ein Ereignis. Damit diese abgesetzt werden kann, sind definierte Kommunikationsmittel und -wege wichtig. Den Reisenden muss klar sein, an wem sie sich für Fragen und Hilfe wenden können. Dies kann eine interne Stelle oder das Assistance-Center eines Dienstleisters sein. Bei der Wahl der Kommunikationsmittel soll neben dem



Daniel Weitemeyer,

Senior Travel Risk Consultant bei Kraiss Wilke & Kollegen Sicherheitsberatung



Grafik: Kraiss Consulting

nen vereinfacht das Incident Management. Die Betreuung und Unterstützung von Angehörigen fällt ebenfalls in dieses Aufgabenfeld.

Zum Aufgabenfeld Rückführen gehören die Planung und Umsetzung aller Maßnahmen, die für eine Rückführung der Mitarbeiter in eine sichere Umgebung notwendig sind. Falls noch keine fallbezogenen Incident Response Pläne bestehen, werden diese erarbeitet. Dabei sollte beachtet werden, dass die Planung nicht am Evakuierungspunkt im Gastland aufhört. Auch der Aufenthalt in einem Transitland und die Aufnahme im Heimatland gehört hierzu.

Nachbetreuung

Nachdem die betroffenen Mitarbeiter wieder in der Heimat sind, können sie nicht in allen Fällen sofort zurück zum Tagesgeschäft übergehen. Im besten Fall müssen nur verlorengegangene Dokumente neu beschafft werden. Je nach dem Erlebten sollte das Verhalten der Betroffenen gegenüber Familie, Freunden und Kollegen beobachtet werden. Eine medizinische und psychologische Betreuung kann nötig sein, ebenso die Anpassung der Arbeitsaufgaben. Zu guter Letzt gehören das After Action Review und Lessons Learned mit allen Beteiligten zum Abschluss des Falls. ■

» **KRAISS WILKE & KOLLEGEN :**
www.kraiss-consult.de

Mobiltelefon die Nutzung von Satellitentelefonen in Erwägung gezogen werden. Die Bereitstellung geeigneter Kommunikationsmittel ist Teil des Schutzkonzepts. In der Lagebeurteilung wird geprüft, ob es für das Szenario bereits Pläne gibt, zum Beispiel Evakuierungspläne zur Rückführung.

Nicht immer können sich die Betroffenen selber melden, und es ist auch nicht immer mit der ersten Meldung klar, wo sie sich aufhalten. Daher kann neben dem Verifizieren des Wahrheitsgehalts der Meldung das Lokalisieren eine Aufgabe des Incident Response Teams sein. Hierfür können eigene Mitarbeiter, Behörden, diplomatischen Stellen, Einheimische oder Geschäftspartner vor Ort einbezogen werden.

Im Rahmen der Informationsgewinnung wird geprüft, welche Schutzmaßnahmen und Unterstützungsleistungen für die Betroffenen ad hoc organisiert werden können. Die Beratung und Betreuung zum Verhalten und weiteren Vorgehen sind auch solche Leistungen. Das Wissen über die besuchten Schulungen der Betroffene

Weiterführende Informationen

zu PR sowie zu dessen Einbindung in das Travel Risk Management können im „Leitfaden zur Implementierung eines Travel Risk Management Systems nach PAS 3001:2016“ nachgelesen werden, der im Februar 2019 im TeMedia Verlag, Bonn, erschienen ist.

GEUTEBRÜCK

MIT SICHERHEIT MEHR
TRANSPARENZ

Durch Visualisierung der Lieferkette werden verborgene Potenziale entdeckt, Fehler aufgeklärt, Warenflüsse gesteuert und Prozessschritte lückenlos dokumentiert.

