

SmartRiskSolutions

Risk & Crisis Management Consultancy

WHITE PAPER

**Das moderne Reisesicherheitsmanagement –
better safe than sorry**

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Bei Mitarbeitern und deren Familien wird die Frage, was der Arbeitgeber zur Sicherheit bei Geschäftsreisen und Entsendungen unternimmt, immer wichtiger.

Ziel und Zweck dieses Leitfadens

Personalverantwortliche und Reisemanager nehmen in Unternehmen eine wichtige Rolle im Rahmen der Fürsorge von Mitarbeitern bei Auslandsreisen und Entsendungen ein. Dieses White Paper stellt dar, welchen Risiken sich Mitarbeiter und Firmen bei Auslandsaktivitäten ausgesetzt sehen, wie diese minimiert werden können und wie sich Firmen auf kritische Ereignisse vorbereiten sollten. Es zeigt auch auf, wie die Reaktion auf ein eingetretenes Schadensereignis aussieht.

Dieser Ratgeber soll eine Hilfe für Human Resources Manager, Travel Manager und andere Führungskräfte sein – zur Entwicklung und Implementierung eines unternehmensweiten Travel Risk Managements.

Die Globalisierung und die Entwicklung bei Geschäftsreisen und Entsendungen

Trotz moderner Technologien, wie Videokonferenzen, steigt die Zahl der Geschäftsreisen jedes Jahr weiter an. Auch der Anteil der Frauen, die beruflich reisen, erhöht sich deutlich.

Für Unternehmen wird es nicht leichter, Mitarbeiter für Entsendungen zu finden. Neben der Frage der beruflichen Entwicklung des Lebenspartners steht zunehmend auch das Thema der Sicherheit im Fokus.

Sowohl für Unternehmen, als auch für Reisende und Expats ist das Thema des Travel Risk Managements für die erfolgreiche geschäftliche Tätigkeit im Ausland wichtig. Da die Märkte in den Industrienationen weitestgehend gesättigt sind, müssen Unternehmen zunehmend in Ländern mit erhöhten Sicherheitsrisiken aktiv sein. Aber auch in bisher „sicheren Regionen“, wie den USA und Europa, steigt durch den Terrorismus die Gefahr für Firmenmitarbeiter. Die Zahl der Todesopfer in den OECD-Ländern stieg von 2015 auf 2016 um 650 Prozent, so die Zahlen des Global Terrorism Index.

Gefahren und Risiken für den Reisenden und Expat

Auch wenn die Terrorismusgefahr deutlich zugenommen hat (starben im Jahr 2000 knapp über 3.000 Menschen weltweit durch Terroranschläge, so waren es 2015 weit über 30.000) stellen Verkehrsunfälle für Reisende das Hauptrisiko dar. Durch Verkehrsunfälle sterben jährlich rund 1,3 Millionen Menschen und bis zu 30 Millionen werden verletzt, etwa 25.000 der Verkehrstoten sind Reisende. Die Foundation of Automobile and Society schätzt, dass die Zahl der Reisenden, die bei Verkehrsunfällen ums Leben kommen, bis 2030 auf jährlich 75.000 ansteigen wird.

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Neben Verkehrsunfällen stellen allerdings gesundheitliche Probleme bei Auslandsreisen die größte Gefahr dar. Darauf folgt die Gefahr der Straßenkriminalität.

Gefahrenkategorien bei Auslandsaktivitäten

Nicht nur das Reiseziel, sondern auch das Profil des Unternehmens und des Reisenden haben auch einen Einfluss auf das Risikoausmaß.

Politische Gefahren	Kriminalität	Erkrankungen	Unglücksfälle
Gewaltsame Proteste	Diebstahl	Durchfallerkrankung	Verkehrsunfälle
Streiks	Betrug	Insektenstiche und Bisse durch Tiere	Unfall am Arbeitsplatz
Putsch	Raub	Tropenkrankheiten	Flugzeugabsturz
Diskriminierung und Behördenwillkür	Korruption	Geschlechtskrankheiten	Überflutungen
Verstaatlichung von Unternehmen	Industriespionage	Stresserkrankung durch Reisen	Stürme
Spionage	Wohnungseinbruch	Epidemien	Erdbeben
Terroranschlag	Erpressung	Schwere Erkrankungen, die einen sofortigen operativen Eingriff erfordern	Feuer
Entführung durch Terroristen	Drohungen		
Erpressungen durch Terroristen	Cybererpressung		
Bürgerkrieg	Lösegeldentführungen		
Militärischer Konflikt	Mord		

In wieweit eine Gefahr zu einem Risiko für den Mitarbeiter und das Unternehmen wird, hängt insbesondere von der eigenen Verwundbarkeit ab. Bereits das Profil des Reisenden und des Unternehmens haben hierauf Einfluss. So mag ein amerikanischer Mitarbeiter nicht mehr als ein niederländischer Mitarbeiter in Lateinamerika gefährdet sein. Aber bei Geschäftsreisen in arabische Länder kann dies anders sein, da dort US-Firmen und deren Personal stärker im Fokus islamistischer Terrorgruppen stehen.

International nimmt die Stabilität bezüglich der Sicherheitslage in vielen Ländern ab. Dies trifft nicht nur für den nordafrikanischen Raum zu, sondern auch für Teile Asiens. Wie die Zunahme von Terroranschlägen in westlichen Ländern zeigt, sind die Industrienationen nun zunehmend im Fokus von Terroristen.

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Massive Korruption, der Preisverfall beim Erdöl und das weiter steigende Wohlstandsgefälle bildet einen Nährboden für politische Unruhen und Kriminalität.

Die Risiken für Unternehmen können in vier Kategorien unterteilt werden:

Finanzielle Risiken

Diese umfassen direkte Kosten wie Notfallmanagement, medizinische Behandlungskosten, Personen- und Sachschäden.

Indirekte Kosten durch das Management des entstandenen Reputationschadens, Verlust von Kunden und Geschäftspartnern sowie Arbeitsausfall.

Der Ausfall eines einzigen Arbeitstages bei Auslandsprojekten kostet Firmen im Durchschnitt 1.200 US\$ (Caitlin Bradford, Travel Medicines and Travel Vaccines) je Mitarbeiter.

Rechtliche Risiken

Haftung des Arbeitgebers wegen Vernachlässigung der gesetzlichen Fürsorgepflicht. Geld- und Haftstrafen sind möglich. Ein Prozess führt in der Regel auch zu einem Reputationsverlust sowie zu erheblichen Kosten.

Personelle Risiken

Hier geht es in erster Linie um Risiken, die sich gegen das Leben und die Gesundheit des Mitarbeiters richten.

Indirekt wirkt sich dies aber auch auf die Familienangehörigen des betroffenen Mitarbeiters und die Belegschaft aus. Jede Krise führt zu einem Produktionsverlust bei der Belegschaft, insbesondere wenn sie schlecht bewältigt wird (Mitarbeiterfluktuation, Performance, Bereitschaft, für das Unternehmen einzustehen).

Reputationsrisiken

Reputationsrisiken beziehen sich auf die interne (im Unternehmen) und externe Wahrnehmung verschiedener Stakeholder. Dieses Risiko wird im Zusammenhang mit Auslandsaktivitäten am häufigsten übersehen - auch wenn das Top-Management meistens neben den Mitarbeitern die Reputation als das wichtigste Firmenskapital sehen.

Ohne ein tragfähiges Reisesicherheitsmanagement wird das Unternehmen in den Medien als der „Böse“ abgestempelt. Am Ende geht es hier nicht um Fakten, sondern um das, was andere wahrnehmen.

Beim Kampf um die „besten Köpfe“ ist auch die Reputation des Unternehmens im Hinblick auf die Mitarbeiterfürsorge entscheidend.

Wenn Mitarbeiter das wertvollste „Kapital“ eines Unternehmens sind, sollte sich dies beim Schutz der Mitarbeiter bei Auslandsaktivitäten widerspiegeln.

Ein Reiserisikomanagement dient dazu, den Erfordernissen der gesetzlichen Fürsorgepflicht zu entsprechen sowie das Leben von Mitarbeitern und die Firmenreputation zu schützen.



Landgericht u
Düsseldorf

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Werden Mitarbeiter nicht über die Risiken am Reiseziel aufgeklärt, verstößt der Arbeitgeber gegen die gesetzliche Fürsorgepflicht.

Die gesetzliche Fürsorgepflicht bei Auslandsaktivitäten

Da inzwischen selbst bei mittelständischen Unternehmen die Belegschaft aus unterschiedlichen Nationen stammt und weltweit eingesetzt wird, ist nicht nur die gesetzliche Fürsorgepflicht, die am Firmensitz gilt, zu beachten, sondern zahlreiche ausländische Rechtsvorschriften.

In letzter Zeit gab es einige international aufsehenerregende Rechtstreitigkeiten. Ein Gericht verurteilte eine norwegische NGO wegen Verstoßes gegen die Fürsorgepflicht.

Gerichtsurteil in Oslo

Ein kanadischer Mitarbeiter einer norwegischen NGO wurde in Kenia für drei Tage entführt. Nachdem sich die norwegische NGO und der Mitarbeiter nach der Entführung nicht auf eine Schadensersatzzahlung einigen konnten, reichte die ehemalige Geisel Klage ein. Begleitet wurde dies mit einer öffentlichkeitswirksamen Crowdfunding Aktion mit Youtube-Videos.

Das Gericht verurteilte die NGO, insbesondere weil:

- Art und Ausmaß der Risiken vor Ort falsch eingeschätzt wurden
- Bestehende Sicherheitsrichtlinien, die u.a. den Schutz durch eine bewaffnete Eskorte vorsahen, nicht umgesetzt wurden

Neben der für europäische Verhältnisse hohen Schadensersatzsumme (umgerechnet 600.000 US\$) führte dies auch zu einem enormen Schaden für die Reputation für die NGO.

Anfang 2016 reichten Familienangehörige bei einem Gericht in Großbritannien eine Zivilklage gegen BP ein. Grund waren mögliche Versäumnisse beim Schutz der Mitarbeiter in Algerien, die bei der Geiselnahme auf dem Gasfeld in In Amenas im Januar 2013 ums Leben kamen.

Vor einigen Jahren wurde ein französisches Unternehmen nach einem verheerenden Selbstmordanschlag in Karachi (Pakistan), bei dem mehrere französische Ingenieure starben, zu einer hohen Schadensersatzsumme verurteilt. Grund war, dass die Mitarbeiter nicht hinreichend über Risiken aufgeklärt wurden und die Fahrten zur Arbeitsstätte immer zur gleichen Zeit auf der gleichen Strecke erfolgten.

Bereits mehrfach haben britische Anwaltskanzleien Sammelklagen von Hinterbliebenen lokaler Mitarbeiter, die bei politischen Unruhen zu Tode kamen, gegen die jeweiligen Arbeitgeber eingereicht. Hierbei wurden Sicherheitsberater als Gutachter engagiert, die das Risiko- und Sicherheitsmanagement des Unternehmens kritisch überprüften, um Fehler bei der Fürsorgepflicht nachzuweisen.

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Verstößt der Arbeitgeber gegen die gesetzliche Fürsorgepflicht, kann der Mitarbeiter nicht nur seine Leistung verweigern. Es drohen auch zivil- und strafrechtliche Konsequenzen.

Nach einem Brand in einer pakistanischen Textilfirma verklagten die Familienangehörigen einen der Auftraggeber, der die Fabrik für die Produktion von Textilien nutzte. Interessant ist, dass der Fall seit 2016 an einem deutschen Gericht nach pakistanischem Recht verhandelt wird und sich nicht gegen die pakistanische Textilfirma richtet, sondern gegen die deutsche Firma kik, die in dieser Fabrik ihre Textilien produzieren ließ.

Die Tendenz, den Arbeitgeber bei Vorfällen wegen der Verletzung der gesetzlichen Fürsorgepflicht zu verklagen, steigt. Die aktuelle Entwicklung im Bereich Common Law trägt zunehmend den modernen Wirtschaftsstrukturen Rechnung. Die Gerichte sehen eine Haftung von auftragsgebenden Firmen für zuliefernde Unternehmen dann als gegeben an, wenn eine hinreichend nahe Beziehung zwischen den Unternehmen besteht. Da die pakistanische Fabrik fast ausschließlich für kik produziert hat und kik mehrfach versicherte, all seine Zulieferbetriebe regelmäßig zu besuchen und zu kontrollieren, ist die Geschäftsbeziehung zwischen kik und der pakistanischen Fabrik als eng und „nah“ anzusehen.

In Deutschland ist die gesetzliche Fürsorgepflicht im Verhältnis Arbeitgeber und Arbeitnehmer insbesondere Ausfluss aus den §§ 241, 617 und 618 BGB. Öffentlich-rechtliche Fürsorgepflichten des Arbeitgebers ergeben sich aus Spezialgesetzen, wie beispielsweise ASchG, ASiG und AGG.

Macht der Arbeitgeber nach einem Vorfall Schadensersatzansprüche geltend, muss der Arbeitgeber nachweisen, dass dem Mitarbeiter der Schaden auch bei ausreichenden Schutzvorkehrungen entstanden wäre.

Dem Arbeitgeber obliegen sowohl Informationspflichten (u.a. Nachweis darüber, dass der Mitarbeiter über Risiken and Reiseziel informiert wurde) als auch Handlungspflichten (u.a. Abschluss bestimmter Versicherungen, Schutzmaßnahmen vor Ort entsprechend der Risikolage. Der Arbeitgeber kann die Verantwortung aus der gesetzlichen Fürsorgepflicht nicht an andere (u.a. Generalunternehmer, Subunternehmer) delegieren, wohl aber die Umsetzung von Maßnahmen.

Als Faustformel gilt: Je länger der Auslandsaufenthalt dauert und je fremdartiger und risikoreicher das Reiseziel ist, umso umfangreicher müssen die Schutzmaßnahmen sein.

Firmen sollten beachten, dass in Deutschland zwar nur Menschen (natürliche Person) strafrechtlich belangt werden können, aber in vielen Ländern auch Unternehmen (juristische Person) strafrechtlich haften.

Ein professionelles Reisesicherheitsmanagement umfasst Sicherheitsmaßnahmen in den Phase vor, während und nach der Reise. Gleiches gilt für Entsendungen.



Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Ein modernes Travel Risk Management umfasst Maßnahmen auf der Ebene des Unternehmens, der Niederlassungen und der Mitarbeiter.

Travel Risk Management

Ein unternehmensweites Reisesicherheitsmanagement hilft Unternehmen, ihrer gesetzlichen Fürsorgepflicht nachzukommen und das Leben und die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen. Zudem ist es so möglich, in Ländern mit erhöhten Risiken erfolgreich geschäftlich aktiv zu sein. Travel Risk Management stellt daher einen erheblichen Wettbewerbsvorteil dar.

Das Reiserisikomanagement setzt auf den Ebenen der Firmenzentrale, der Niederlassungen und der Mitarbeiter an. Die Maßnahmen können in den Phasen vor, während und nach der Reise unterteilt werden. Die Reisesicherheit besteht aus präventiven und reaktiven Elementen.

Sie verfolgt in der Regel folgende Ziele:

- Die Mitarbeiter auf die Situation und Gegebenheiten im Zielland vorzubereiten – durch die Bereitstellung relevanter Informationen und durch Stärkung der eigenen Fähigkeiten.
- Das verantwortungsvolle Handeln und Verhalten des reisenden Mitarbeiters zu stärken und die Awareness zu erhöhen, aber auch unbegründete Ängste zu reduzieren.
- Als Unternehmen 24/7 einen Überblick darüber zu haben, wo sich die reisenden Mitarbeiter gerade gemäß Reisebuchung befinden.
- Dem Mitarbeiter die Möglichkeit zu geben, im Notfall zeitnah einen Notruf abzusetzen und somit das Unternehmen zu informieren.
- Den Reisenden sofort über sicherheitsrelevante Ereignisse am Reiseziel zu informieren.
- Den Reisenden bei Vorfällen im Ausland zeitnah und professionell zu unterstützen.
- Als Unternehmen den Nachweis zu erbringen, dass man die gesetzliche Fürsorgepflicht ernst nimmt.

Schutzmaßnahmen bewahren vor rechtlichen Folgen

Als in Pakistan vier Mitarbeiter einer amerikanischen Ölfirma bei einem gezielten Terroranschlag ums Leben kamen, verloren die Familienangehörigen den Prozess, da nach Auffassung des US-Gerichtes die für die aktuelle Sicherheitslage erforderlichen Schutzmaßnahmen getroffen wurde. Ohne fundierte Schutzmaßnahmen wäre das Urteil vermutlich anders ausgefallen.

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Die Bestandteile des Travel Risk Managements

Eine **Policy Travel Risk Management** zum Thema Reisesicherheit bildet das Fundament und sollte die bestehende Reiserichtlinie ergänzen. In einer solchen Richtlinie finden sich verbindliche Vorgaben des Unternehmens für den Reisenden und dessen Vorgesetzte. Dieses Dokument ist auch der haftungsrechtliche Nachweis, dass die Firma ihrer Fürsorgepflicht nachkommt. Es regelt die Maßnahmen vor, während und nach einer Reise und legt Verantwortlichkeiten fest.

Risikoanalysen dienen der korrekten Bewertung von Gefahren und Risiken am Reiseziel. Dies kann über spezialisierte Analysten, insbesondere bei Reisezielen außerhalb von Großstädten, erfolgen.

Kommerzielle und online verfügbare **Länderdatenbanken** bieten standardisierte Informationen zu Gefahren in allen Ländern der Welt (auch mit medizinischen Informationen) und in der Regel auch Bewertungen zur Sicherheitslage in den größeren Metropolen. Analysten aktualisieren die Lage in den Ländern rund um die Uhr. Häufig können diese Systeme mit **Travel Tracking** auf der Basis von Reisebuchungsdaten verbunden werden. Reisende erhalten hierbei vor, während und gegebenenfalls nach der Reise relevante Informationen. Travel Tracking ermöglicht es dem Unternehmen auch, bei Ereignissen sofort zu prüfen, welche Mitarbeiter gemäß der Buchungsdaten von dem Vorfall betroffen sein könnten und aus dem System heraus mit diesen zu kommunizieren. Tracking mit GPS – auch in Kombination mit einem Panic Button – ist ebenso möglich.

Sicherheitstrainings für Geschäftsreisende und Expats bilden einen wichtigen Baustein in der Vorbereitung.

Um sicher zu gehen, dass die Geschäftspartner im Ausland vertrauenswürdig sind, empfiehlt sich ein **Due Diligence** Check. Je nach Tiefe der Überprüfung werden beispielsweise Informationen zur Reputation des Geschäftspartners, Verstrickungen in kriminelle Aktivitäten sowie Korruptionsrisiken eingeholt. Ferner wird geprüft, ob die Person bzw. das Unternehmen auf Sanktionslisten steht.

Einen wichtigen Bestandteil bei der Reisevorbereitung liefern **Trainings** durch reiseerfahrene Sicherheitsberater. In deren Rahmen wird nicht nur Wissen für das präventive Verhalten vermittelt, sondern auch in Rollenspielen das zweckmäßige Verhalten während eines Vorfalls, wie einem Raubüberfall, geübt. Das Ganze kann auch noch durch entsprechendes **eLearning** ergänzt werden.

Mit **Site Security Surveys** wird vor Ort überprüft, wie die Schutzmaßnahmen an Firmenniederlassungen, Baustellen, Hotels sowie Wohnhäusern von Expats aussehen. Schwachstellen bei der Sicherheit vor Ort werden aufgelistet und Möglichkeiten der Risikominimierung aufgezeigt.

Da in vielen Ländern Flughäfen „Jagdreviere“ für Kriminelle sind, sollte die Abholung am Flughafen sowie der Weitertransport bereits im Vorfeld geregelt werden. Ein einheitlicher **Meet & Greet** Prozess mit einem zuverlässigen

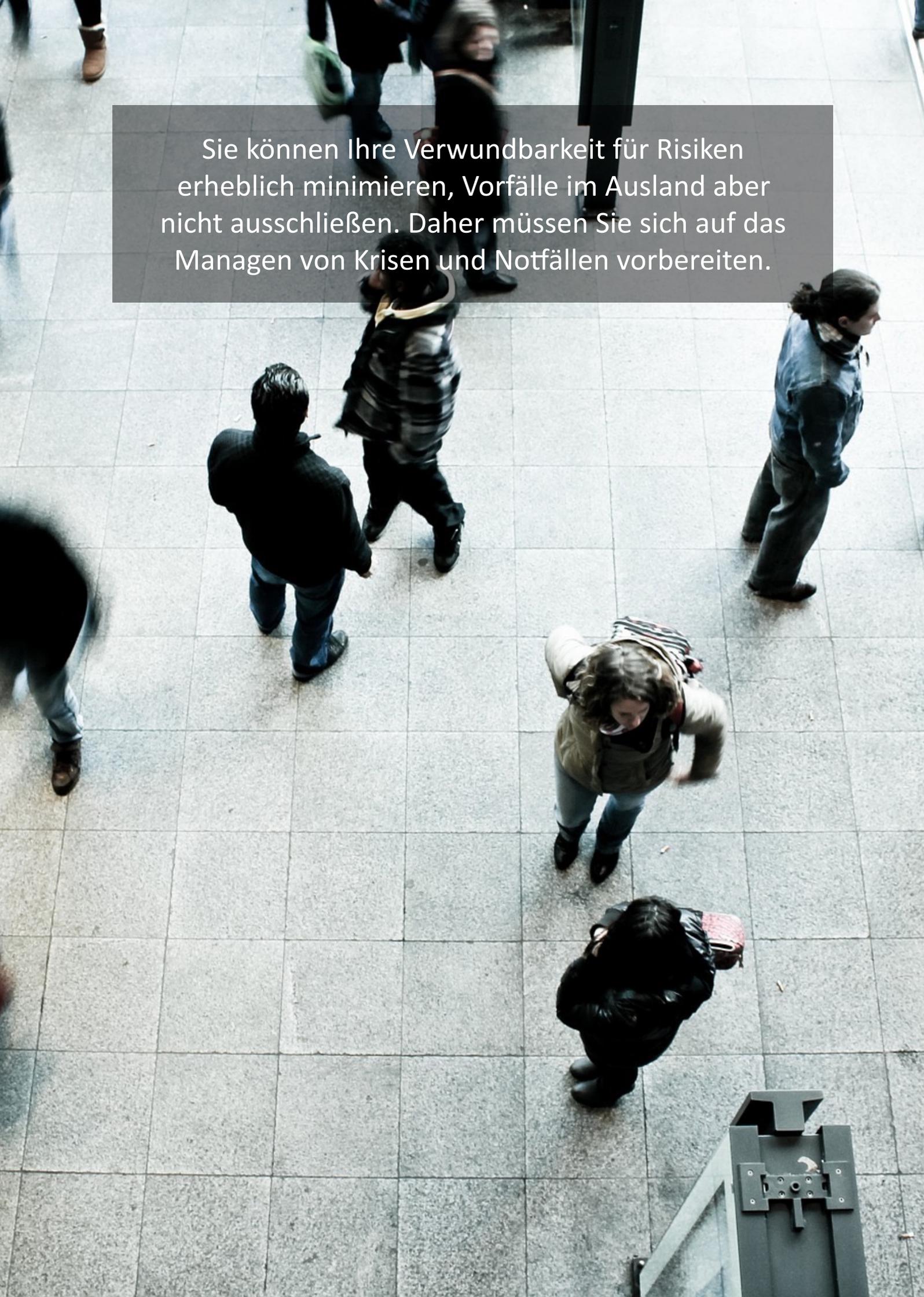
Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Ein unternehmensweites Reisesicherheitsmanagement wird nur dann erfolgreich sein, wenn alle relevanten Unternehmensbereiche eingebunden sind.

sigen Fahrer ist hier das Minimum. Je nach Risikolage im Land kann auch Personenschutz sinnvoll sein.

Da trotz aller präventiven Maßnahmen Vorfälle bei Auslandsaktivitäten nicht ausgeschlossen werden können, sollten Reisende und Expats die Möglichkeit haben, in kritischen Situationen (Sicherheitsvorfall oder Erkrankung) einen Notruf abzusetzen. Hierzu bietet sich eine **Notfallhotline** an, an die sich die Mitarbeiter umgehend wenden können. Dies stellt auch sicher, dass das Unternehmen frühzeitig von Schwierigkeiten vor Ort erfährt. Solche Notfallhotlines werden in der Regel von externen Dienstleistern angeboten.

Damit das Travel Risk Management im Unternehmen erfolgreich ist, müssen sich beim Start des Projektes alle **Stakeholder zusammensetzen** – idealerweise mit Unterstützung eines externen Sicherheitsberaters. Akteure bei dem Thema sind insbesondere die Bereiche Personalwesen, Travel Management, Unternehmenssicherheit und die Versicherungsabteilung der Firma.



Sie können Ihre Verwundbarkeit für Risiken erheblich minimieren, Vorfälle im Ausland aber nicht ausschließen. Daher müssen Sie sich auf das Managen von Krisen und Notfällen vorbereiten.

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Wer unvorbereitet Krisen bewältigen muss, benötigt viel Glück. Glück lässt sich nur schwer kalkulieren und beeinflussen.

Krisen- und Notfallmanagement

Da die Risiken zwar erheblich, aber nie ganz eliminiert werden können, ist die Vorbereitung auf den Schadenseintritt auch Bestandteil der Konzeption.

Wie gut ein Unternehmen auf den Eintritt eines kritischen Ereignisses vorbereitet ist, offenbart sich zwangsläufig in der Krisenreaktion. Wenn ein Risiko vorhersehbar ist, haben Öffentlichkeit, Medien, Kunden und die Justiz wenig Verständnis dafür, dass ein Unternehmen keine Vorsorge getroffen hat.

Beim Krisen- und Notfallmanagement unterscheiden wir zwischen der Vorsorge (auf den Schadenseintritt vorbereitet sein) und der Reaktion (auf den Schadenseintritt reagieren).

Krisenvorsorge

Die Krisenvorsorge umfasst insbesondere:

- Einen regelmäßigen Abgleich zu Risiken, denen ein Unternehmen ausgesetzt sein könnte und die Überprüfung, ob die bestehenden Abwehrmaßnahmen ausreichen, z.B. in Form eines regelmäßig tagenden Risk Committee, unter Einbindung der Unternehmenskommunikation
- Ein Frühwarnsystem mit kurzen aber effizienten Melde- und Alarmierungswegen
- Die Etablierung eines unternehmensweiten Krisen- und Notfallmanagements mit einem Krisenstab, Krisenhandbuch, Krisenkommunikation und designierten Räumlichkeiten
- Das Vorhandensein lokaler Notfallteams an den Standorten
- Das regelmäßige Training der Krisen- und Notfallteams in Form von Schulungen und szenariobezogenen Krisenstabsübungen
- Die Fähigkeit, im Krisenfall Mitarbeiter und Angehörige professionell zu betreuen

Zur Krisenvorsorge gehören möglicherweise aber auch lokale Notfallpläne, wie beispielsweise Evakuierungspläne, um Mitarbeiter schnell außer Landes zu bringen, wenn die Lage kippt. Oft ist dies nicht vorhersehbar, wie 2006 die israelischen Luftangriffe im Libanon oder der Vorstoß des sogenannten Islamischen Staates 2014 im Irak, der selbst Geheimdienste überrascht haben dürfte, zeigen. Wer aber entsprechende Vorbereitungsmaßnahmen getroffen hat, ist deutlich im Vorteil und bleibt aktionsfähiger.

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Krisenreaktion

Der Krisenstab hat die Krise vom Rest des Unternehmens zu isolieren. Ziel ist es, dass die Firma weiterhin ihren Kernaufgaben nachkommen kann und ein kleines Team sich um das kritische Ereignis kümmert, ohne das gesamte Unternehmen zu „infizieren“.

In der Krise muss das Unternehmen schnell agieren. Firmen, die im Vorfeld kein Krisenmanagement implementiert haben, hängen dann mehr vom Glück und Umständen ab, die nicht kontrollierbar sind.

Wichtig ist insbesondere eine schnelle Reaktion. Diese wird nur funktionieren, wenn zuvor eine Krisenvorsorge implementiert wurde. Im Krisenfall eines europäischen Unternehmens in Südamerika wurde die Konzernzentrale erst am dritten Tag über das Ereignis informiert. Auf lokaler Ebene wurden bis zu diesem Zeitpunkt mehrere schwerwiegende Fehler begangen. Ein klarer Meldeweg mit entsprechenden Triggern hätte dies vermieden.

In der heutigen Zeit bleiben einem Unternehmen nicht einige Stunden zur Reaktion. Da jeder Mensch mit einem Smartphone zum „Journalisten“ werden kann, ist es zunehmend eine Frage von Minuten, bis die Öffentlichkeit informiert ist, teilweise bevor das betroffene Unternehmen Kenntnis von dem Vorfall hat.

Die Krisenreaktion muss die Bedürfnisse aller Stakeholder berücksichtigen und nach Prioritäten adressieren. Oft konzentriert man sich auf die externe Krisenkommunikation, vergisst aber die Kommunikation mit der eigenen Belegschaft.

Krisennachsorge

Nach der Krise ist vor der Krise. Der Krisenstab hat während einer Krise sehr viel gelernt. Es gilt, diese mühevollte Erfahrung in die Optimierung des bestehenden Krisenmanagements einfließen zu lassen. Wie gut funktionierte die Alarmierung? Wurden Akteure zu spät informiert? War die personelle und materielle Ausstattung zweckmäßig und ausreichend?

Zur Nachsorge gilt aber auch die mittel- und langfristige Betreuung der Mitarbeiter, der Familienangehörigen sowie der Mitglieder der Krisen- und Notfallstäbe.

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Ein professionelles Travel Risk Management ermöglicht es Ihnen, auch in risikoreicheren Regionen geschäftlich aktiv zu sein und stellt somit einen Wettbewerbsvorteil dar.

Fazit

Nicht selten entgehen Unternehmen aus Angst vor kritischen Ereignissen lukrative Chancen im Ausland, da es an der wichtigen und differenzierten Betrachtung fehlt. Interessanterweise sind in den letzten Jahren in kurdischen Städten des Nordiraks (Erbil und Sulaymaniyah) weniger Menschen durch Terroranschläge getötet worden, als beispielsweise in Frankreich. Aber das subjektive Sicherheitsempfinden ist ein anderes, wenn es sich um den Irak handelt. Firmen, die aus Mangel an detaillierter Kenntnis der regionalen Sicherheitslage keine Auslandsinvestitionen tätigen, entgehen interessante wirtschaftliche Möglichkeiten. Ein Reisesicherheitsmanagement soll helfen, die Situation frei von subjektiven Empfindungen zu analysieren, unbegründete Ängste zu reduzieren und Vorkehrungen an den notwendigen Stellen zu treffen.

Das Umfeld, in dem sich Firmen bei ihren Auslandsaktivitäten bewegen, wird immer komplexer und volatiler. Damit steigen die Anforderungen an die Unternehmen im Hinblick auf die Analyse der Situation, die Implementierung von präventiven Schutzmaßnahmen und die Reaktion bei Sicherheitsvorfällen.

Ein professionelles Reisesicherheits- und Krisenmanagement hat für Unternehmen eine Vielzahl von Vorteilen und sichert dessen Wettbewerbsfähigkeit:

- Durch die gelebte Fürsorge positioniert sich das Unternehmen als „Kümmerer“ bei der Belegschaft und bringt so den Mitarbeitern seine Wertschätzung entgegen. Dies führt unter anderem zu einer höheren Motivation und Produktivität bei der Belegschaft.
- Es werden Risiken und damit auch Kosten reduziert.
- Das Leben und die Gesundheit der Mitarbeiter werden geschützt. Das Risiko eines Arbeitsausfalls sinkt.
- Die differenzierte Risikobetrachtung führt dazu, dass ein Zuviel oder ein Zuwenig an Sicherheit vermieden wird. Geschäftsaktivitäten werden auch in risikoreicheren Regionen möglich.
- Die Unternehmensreputation wird auch langfristig geschützt.

Sicherlich ist ein professionelles Reisesicherheitsmanagement zunächst mit Kosten verbunden. Der Return of Investment wird bei einem unternehmensweiten Risikomanagement für Geschäftsreisen und Auslandsaktivitäten schnell erreicht.

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Wie wir Sie unterstützen können

Die SmartRiskSolutions GmbH ist ein auf die Themen Sicherheit im Ausland und Krisenmanagement spezialisiertes Beratungsunternehmen. Ehemalige Angehörige bundesdeutscher Sicherheitsbehörden sowie Offiziere von Spezialeinheiten, die seit Jahren in der Wirtschaft tätig sind und über eine langjährige Auslandserfahrung verfügen, sind der Kern unseres Teams. Zur schnellen Unterstützung von Geschäftsreisenden verfügen wir über ein weltweites Partnernetzwerk.

Zu unseren Kunden gehören Großkonzerne, mittelständische Unternehmen, NGOs sowie zahlreiche Verbände, wie Industrie- und Handelskammern.

Unsere Services

Sicherheit im Ausland und Reisesicherheitsmanagement

- Beratung beim Aufbau eines unternehmensweiten Reisesicherheitsmanagements
- Erstellen von Richtlinien zum Thema Reisesicherheit
- Sicherheitstrainings für Geschäftsreisende und Expats
- eLearning Reisesicherheit
- Datenbank zur Sicherheits- und Gesundheitsrisiken in unterschiedlichen Ländern und Städten sowie Due Diligence
- Audits zur physischen Absicherung von Firmenstandorten, Baustellen und Geschäften
- 24/7 Notfallhotline für Geschäftsreisende und Expats
- Gesicherte Abholung an unterschiedlichen Reisezielen und je nach Gefährdung Personenschutz

Krisenmanagement

- Auditierung eines bestehenden Krisen- und Notfallmanagements
- Aufbau eines organisationsweiten Krisen- und Notfallmanagements
- Erstellen von Krisenhandbüchern und Notfallplänen
- Schulungen für Mitglieder von Krisenstäben
- Planung, Durchführung und Auswertung von Krisenstabsübungen
- Coaching für einzelne Mitglieder des Krisenstabes
- Konzepte und Beratung zur Krisenkommunikation
- Krisenreaktion und Beratung bei realen Vorfällen
- Beratung und Unterstützung bei der Betreuung von Betroffenen und Angehörigen

Kontakt

SmartRiskSolutions GmbH
Nördliche Münchner Str. 14a
D-82031 Grünwald
Tel. +49 89 12503247-0
www.smartrisksolutions.de

Das moderne Reisesicherheitsmanagement – better safe than sorry

Die Autoren

Marc Brandner

ist Partner der SmartRiskSolutions GmbH und Leiter Krisenmanagement. Seine Führungserfahrung umfasste auch eine mehrjährige Verwendung als Offizier im Kommando Spezialkräfte (KSK) – sowohl in einer Kommandokompanie als auch als kommissarischer Leiter des Ausbildungs- und Versuchszentrums. Für das EU-Projekt EUPOL in Afghanistan war er Leiter des Sicherheits- und Krisenmanagement. Seit 2012 ist er als Crisis Response Consultant Teil eines internationalen Krisenreaktionsteams und weltweit bei Entführungen, Erpressungen und terroristischen Bedrohungslagen als Krisenberater tätig. Er hat bei einer international aufsehenerregenden Geiselnahme, die mehrere Firmen betraf, aktiv den Krisenstab beraten. In München hat er Wirtschaftswissenschaften studiert.

Pascal Michel

ist Geschäftsführer der SmartRiskSolutions GmbH. Er ist ehemaliger Angehöriger einer bundesdeutschen Sicherheitsbehörde und war dort nach seinem langjährigen operativen Einsatz als Gründer und Leiter einer Ausbildungseinheit für Einsätze in Krisengebieten weltweit tätig. In Lateinamerika, Afrika, dem Mittleren Osten und Asien hat er für Unternehmen, NGOs und Behörden zahlreiche Risikoanalysen und Security Surveys durchgeführt. Seine langjährige internationale Erfahrung umfasst auch die operative Unterstützung und Beratung bei Entführungs-, Bedrohungs- und Erpressungslagen sowie Evakuierungsoperationen. Er hat an der Fachhochschule des Bundes ein Studium im Fachbereich Öffentliche Sicherheit absolviert.

Michael Pülmanns

ist Geschäftsführer der SmartRiskSolutions GmbH. Er hat in Südamerika und einem arabischen Krisenland gelebt, wo er an einer deutschen Botschaft stationiert war. Er hat die Trainings von SmartRiskSolutions entwickelt. Für Firmen und NGOs führt er regelmäßig zahlreiche Trainings für Geschäftsreisende und Expats weltweit durch. Beim Aufbau von Strukturen der Reisesicherheit unterstützt und berät er Unternehmen und leitet auch entsprechende Workshops. Er ist im Advisory Board eines EU-Projektes zum virtuellen Krisenmanagementtraining. An der Fachhochschule des Bundes hat er ein Studium im Fachbereich Öffentliche Sicherheit absolviert.