

TEKST Lolke van der Heide

Veilig op zakenreis (en terug)

— Zakenreisagenten

Zakenreisorganisatie Munckhof hield onlangs een symposium op Eindhoven Airport onder de noemer 'Veilig op Zakenreis'. Insteek was hoe bedrijven hun werknemers zo goed mogelijk voorbereid de deur uit sturen. Maar ook: hoe te handelen als er onverhoopt toch dingen misgaan.

"Hoeveel mensen hier in de zaal denken dat reizen gevaarlijker is geworden?" vraagt Tom Brabers van adviesbureau Expat Preventive. "En wie denkt dat het nu juist veiliger is dan voorheen?" De meeste aanwezigen gaan voor 'minder veilig'. Brabers wil zelf geen eenduidig antwoord geven op de vraag, maar zegt wel: "Heel veel is perceptie. De werkelijke risico's op zakenreis zijn vaak klein." "Een zakenreis is niet per definitie gevaarlijk," benadrukt ook Tom Roefs, de CEO van Munckhof. Toch is het van belang, zegt hij, dat bedrijven ervoor zorgen dat het hun werknemers op een buitenlandse reis aan

Duty of Care is vastgelegd in de Nederlandse wet en houdt in dat bedrijven hun werknemers dienen voor te lichten over hun reis en hen moeten beschermen tegen gevaren. Toch doet lang niet elk bedrijf dit.

niets ontbreekt. "Bedrijven hebben de plicht om dat te doen, dat is de Duty of Care. Hele simpele dingen als het regelen van een parkeerplaats valt daar al onder." Hoe klein de kans ook is dat er iets gebeurt tijdens de reis, bedrijven, overheidsinstellingen en non-profitorganisaties doen er goed aan beleid in huis te hebben om risico's te managen, zegt Brabers, "om de zakenreis zo effectief mogelijk te maken." Het ene land is het andere niet, in sommige windstreken ligt er wel degelijk gevaar op de loer. Expat Preventive is een bedrijf

dat andere ondernemingen adviseert op dit gebied. Hoewel de term 'preventive' suggereert dat alles erop is gericht om precare situaties te voorkomen, geeft de veiligheidsspecialist uit Utrecht ook trainingen voor situaties waarin het misgaat, zoals een overval of een gijzeling.

Risico's niet onderschatten

Uit de cijfers die het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ) op het symposium presenteerde, blijkt dat de risico's ook weer niet moeten worden onderschat. Vorig jaar turfde het ministerie 200 overlijdensgevallen van Nederlanders in den vreemde, 300 ziekenhuisopnames, honderd vermissingen en 2000 mensen die kortere of langere tijd waren gedetineerd. BZ geeft voortdurend reisadviezen over landen en steden. "De veiligheid van Nederlanders staat altijd voorop," zegt Diane de Joode, beleidsmedewerker van BZ. De site en de app 24/7 BZ worden veelvuldig geraadpleegd, in augustus bijna 250.000 keer. De app bestaat enkele jaren en wordt voortdurend geüpdatet. In de app zit een automatische waarschuwing voor de reiziger die op locatie is, indien de situatie in het gebied is veranderd en BZ het reisadvies heeft aangepast.

Lars Petersen, medisch directeur van International SOS, legde uit hoe zijn bedrijf zakenreizigers in den vreemde assisteert. "We zijn geen verzekeraar, we helpen mensen om uit moeilijke situaties te geraken. We hebben wereldwijd 26 centrales waar mensen met wie we een contract hebben naartoe kunnen bellen voor hulp." Duty of Care is vastgelegd in de Nederlandse wet (artikel 7 lid 658) en houdt in dat bedrijven hun werknemers dienen voor te lichten over hun reis en hen moeten beschermen tegen gevaren. Toch doet lang niet elk bedrijf dit, zegt Petersen. 39 Procent van de werkgevers stuurt voorafgaande en tijdens de trip mails met informatie naar 'hun' zakenreizigers, 37 procent maakt van tevoren een risicoanalyse en 16 procent beschikt over een programma waarin de reiziger inzicht krijgt



in de gezondheidsrisico's in het buitenland. De percentages overlappen elkaar; de meeste bedrijven hebben geen beleid op dit gebied. Een vliegtuigcrash, terrorisme en misdaad zijn in de publieke opinie de grootste risico's. In de praktijk zijn ze dat niet, zegt Petersen, want gaat het eerder om alledaagse dingen als te hoge temperaturen (die tot ziekte kunnen leiden), verkeersongelukken of fraude met creditcards.

MH17

Hoe het in extremis verkeerd kan gaan, leert het neerschieten van MH17 boven Oekraïne in 2014. Huib Gorter, destijds directeur van Malaysia Airlines Europe, legde op het symposium uit hoe hij, geheel onvoorbereid, er toch in slaagde de crisis te managen. Gorter, inmiddels met pensioen, had enkele wijze lessen voor de ondernemers onder zijn gehoor, mochten ze ooit in een dergelijke situatie belanden. 'Manage de crisis met de juiste mensen. Communiceer helder en vermijd jargon of afkortingen. Eerlijkheid moet steeds vooropstaan, 'stick to the facts'. En formuleer altijd de kernboodschap en houd daaraan vast. Het management moet zich niet verschuilen achter woordvoerders, je moet het zelf doen. Zet je ego opzij – als er niets nieuws te melden valt, houd dan je mond.' Gorter sloot af met een levensles die hij ontleende aan Martin Luther King: 'If you can't fly then run, if you can't run then walk, if you can't walk then crawl, but whatever you do, you have to keep moving forward.'