deel 2

Dienstreizen en criminaliteit

Met welke incidenten kan een medewerker te maken krijgen op een (dienst)reis, die verder los staan van zijn nationaliteit of doel van zijn of haar bezoek aan een land. Vaak worden de begrippen 'geweld', 'overval', 'beroving', 'gijzeling' of 'kidnap' en tegenwoordig ook 'aanslag' in een adem genoemd. De vraag is nu of de werkgever voor aanvang van een (dienst)reis daadwerkelijk al deze mogelijke (be)dreigingen bekijkt.

Wanneer een werkgever daadwerkelijk rekening houdt met (be)dreigingen tijdens een dienstreis van een medewerker, is het de vraag op basis van welke informatie hij afwegingen maakt. Het is achteraf natuurlijk lastig uit te leggen dat een medewerker afreist naar een relatief veilig land en/of veilige stad maar toevallig in een hotel verblijft dat zich in de meest slechte buurt van de stad bevindt. Had de werkgever dat kunnen en moeten weten? De meeste commerciële aanbieders van diensten op het vlak van *travel security* zullen deze gedetailleerde informatie ook niet direct verstrekken. Welke aanvullende beveiligingsmaatregelen hadden getroffen kunnen en misschien wel moeten worden bij bekende dreigingen? Een lastige vraag.

Lokale situatie Het belangrijkste - en dat begint al bij aankomst op het vliegveld - is het bekend zijn met de lokale situatie. Informatie over hoe veilig gereisd kan worden van het vliegveld naar het hotel is uiteraard ook belangrijk. Als het (vanzelfsprekend vooraf gescreende) hotel de mogelijkheid biedt om de medewerkers op het vliegveld op te halen heeft dat de voorkeur, zeker in landen buiten West-Europa of Noord-Amerika. Want vaak valt de medewerker, die niet lokaal bekend is, op het vliegveld al op en kan hierdoor een mogelijk doelwit zijn.
Het laten ophalen van de medewerker door een lokaal bekende persoon verkleint (maar sluit niet uit) het risico op een mogelijk incident. Ook als de medewerker zich tijdens zijn verblijf moet verplaatsen, bijvoorbeeld van het hotel naar een externe (vergader)locatie of restaurant, heeft een taxi van een gerenommeerd taxibedrijf de voorkeur boven het openbaar vervoer.
Natuurlijk kunnen kleine afstanden ook lopend worden afgelegd. Dit is wel afhankelijk van de buurt waar de medewerker zich bevindt. Het is belangrijk dat de werkgever aan de medewerker een advies op maat mee geeft voor wat betreft de wijze waarop hij of zij zich dient te verplaatsen. Bij een incident zal altijd achteraf toetsing plaatsvinden of de werkgever op een juiste wijze invulling heeft gegeven aan zijn zorgplicht, zeker als de medewerker schade aan een incident heeft overgehouden.

Reisbeleid De verklaring dat een standaard 'city report' of 'country report' met adviezen van een commerciële aanbieder is meegegeven is niet afdoende als blijkt dat de werkgever niet voldoende beveiligingsmaatregelen heeft getroffen. Het bewijs van de 'nalatige werkgever' kan al blijken uit het door de organisatie vastgestelde reisbeleid. Als daarin niet staat dat medewerkers zich bijvoorbeeld niet met een taxi mogen verplaatsen, of als op basis van richtlijnen een goedkoop hotel in een 'slechte buurt' gereserveerd is, kan de werkgever aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van gewelddadige incidenten die voorkomen hadden kunnen worden. Reisbeleid wordt vaak geschreven door adviseurs die naar de kostenkant kijken, maar zich niet realiseren dat daar een veiligheidsrisico uit voort kan komen. Meestal is een reisbeleid niet flexibel genoeg om de keuze voor de wijze van verplaatsing, en de richtlijnen voor te reserveren hotels, aan te passen aan de lokale (be)dreigingen. Dit kan, als er iets gebeurt, een grote kostenpost en zelfs imagoschade voor de werkgever opleveren.

Diefstal Het is goed dat de organisatie en de werknemer zich realiseren dat ook in het hotel waar men verblijft interesse kan bestaan voor waardevolle spullen die de reiziger bij zich heeft. De grotere en ook vaak duurdere hotelketens willen geen imagoschade oplopen vanwege het feit dat zakelijke reizigers (gasten) bestolen worden in het hotel of in de directe omgeving van het hotel. Concreet betekent dit dat de grotere internationale hotelketens meer aandacht besteden aan de werving van personeel voor wat betreft het onderwerp betrouwbaarheid. Daarnaast hebben deze ketens ook vaak een redelijk tot goede interne controle om diefstal, gepleegd door eigen personeel, zoveel mogelijk te voorkomen. Wanneer er dan al sprake is van diefstal, bijvoorbeeld vanaf de hotelkamer, is er meestal een 'security officer' aanwezig die de werknemer kan opvangen en begeleiden bij een aangifte.
Bij de keuze voor goedkopere hotels, die geen deel uitmaken van internationale ketens maar meer lokaal georiënteerd zijn, zie je veelal dat de kans op diefstal toeneemt. Personeel wordt minder goed op betrouwbaarheid gescreend en imagoschade is vaak minder of niet belangrijk voor dergelijke hotels.

Zeer risicovol Een werkgever die, vanwege het reisbeleid van de organisatie, werknemers bijna 'verplicht' om naar kleinere, lokale hotels toe te gaan, zal achteraf moeten kunnen uitleggen, als er zich een incident heeft voorgedaan, dat er bewust risico's zijn geaccepteerd. Voor sommige werkgevers zal dit, ook vanwege een kosten/baten-afweging, goed uit te leggen zijn. Andere werkgevers zullen, zeker als men pretendeert dat men de veiligheid van de eigen medewerker hoog in het vaandel heeft staan, meer moeite hebben om uit te leggen waarom risico's zijn geaccepteerd.



Het voor eigen beleid hanteren van de classificaties die bijvoorbeeld door het ministerie van Buitenlandse Zaken aan bepaalde landen zijn gegeven als uitgangspunt, is zeer risicovol voor de werkgever. Een land kan op zich heel veilig zijn, maar dat wil niet zeggen dat alle steden en de verschillende buurten in die steden veilig zijn. Bij de werkgever ligt de plicht om, voordat een dienstreis gaat plaatsvinden, zich te vergewissen van het feit dat de locatie waar de werknemer naar toe gaat ook daadwerkelijk veilig is.

Kidnap In onder andere bepaalde Zuid-Amerikaanse, Afrikaanse en Arabische landen is de medewerker van de organisatie een sleutel naar geld. Criminele organisaties hebben in die landen een goede informatiepositie. Er kan vanuit worden gegaan dat al voordat een werknemer van een Westers bedrijf op het vliegveld landt bekend is dat hij of zij komt. De gegevens staan immers in verschillende reserveringssystemen die lokaal te raadplegen zijn.
Het ontvoeren van Westerse zakenreizigers in ruil voor losgeld is een lucratieve business waar de criminele organisaties, tijdens hun voorbereiding, best wat geld en energie in willen stoppen. Als een medewerker een dienstreis heeft naar een land met een verhoogd risico op 'ontvoering' is een briefing op maat door een specialist bijna een voorwaarde om, als er iets fout gaat, als bedrijf niet aansprakelijk te worden gesteld voor het in gevaar brengen van de veiligheid van de eigen medewerker. De medewerker zal, voor hij of zij afreist, moeten weten wat de do's en de don'ts zijn en hiervoor moeten tekenen. Zowel om niet in de problemen te komen, alsook om hoe te handelen als er wel ineens sprake is van een incident. Daarnaast is ook de vraag of het bedrijf, bij een mogelijke ontvoering, de juiste protocollen en contacten heeft om adequaat te reageren?

Juiste expertise Los van het incident heeft de werkgever ook een verantwoordelijkheid in de richting van de familie van het slachtoffer. Het in huis hebben van de juiste expertise die nodig is bij de voorbereiding en afhandeling bij een ontvoering is erg belangrijk. Vaak kiezen bedrijven er voor om deze kennis in te kopen bij gespecialiseerde dienstverleners. Van een werkgever mag verwacht mag worden dat het reisbeleid voorziet in het risico van ontvoering en dat, vanwege dit risico, van de medewerker verwacht mag worden dat hij of zij veiligheidsmaatregelen treft. Dit kan betekenen dat er afwijkende regels zijn voor wat betreft vervoer of verblijf. Wellicht dat er ook, afhankelijk van het land waar naar toe gereisd wordt, begeleiding vanuit een lokaal beveiligingsbedrijf, een expertisebedrijf of zelfs politie wordt ingehuurd. Voorziet het reisbeleid van een organisatie hier niet in, of kan een medewerker zijn taxikosten niet declareren, dan zou bij een incident de werkgever wel eens aansprakelijk kunnen worden gesteld, daar hij zijn zorgplicht niet of niet volledig is nagekomen.

Risicoanalyse Om aansprakelijkheid bij incidenten te voorkomen zal een werkgever moeten kunnen laten zien dat er op een goede wijze invulling is gegeven aan de zorgplicht. Dit wordt lastig als er in het reisbeleid regels staan die ten koste kunnen gaan van de veiligheid van medewerker. Restricties op het vlak van bijvoorbeeld vervoer of hotelkosten kunnen dan als een boemerang bij de werkgever terugkomen. Het is niet aan de medewerker om aan te tonen dat er van het reisbeleid afgeweken moet worden, bijvoorbeeld voor wat betreft hotelkeuze of de keuze voor vervoersmiddelen, maar het is de verantwoordelijkheid van de werkgever om daar zelf proactief voor de werknemer van af te wijken mocht de veiligheidssituatie daar om vragen. De praktijk laat zien dat maar weinig werkgevers zich bewust zijn van het aansprakelijkheidsrisico dat zij lopen, op basis van het goed werkgeverschap, wanneer zij medewerkers op reis sturen. Het risico van de kop in De Telegraaf 'bewust niet afdoende beveiligingsmaatregelen voor medewerker op dienstreis getroffen' lijkt breed geaccepteerd. De organisatie lijkt het geen probleem te vinden dat zij niet weet wat er in specifieke gebieden kan gebeuren. In september, in het derde artikel van deze serie, zal het onderwerp terrorisme nader worden uitgewerkt.

■ Berndt Rif MSc MBA MSec, Redactie@beveiliging.nl
Miranda Coppoolse, M.Coppoolse@live.nl