deel 3

Travel Security wordt bittere

Het risico om geconfronteerd te worden met een terroristische aanslag is gelukkig nog altijd zeer klein. Maar als een werknemer hierdoor tijdens een dienstreis om het leven komt, heeft de werkgever een serieus probleem. Zeker als het gaat om een land waar zo'n aanslag min of meer verwacht had kunnen worden. De risico's zijn nooit voor honderd procent uit te sluiten, maar het scheelt enorm als de werkgever zijn werknemer goed heeft voorbereid op alle mogelijke dreigingen. Dat geldt zowel op juridisch als emotioneel gebied. Bovendien loopt een goed voorbereide medewerker aanzienlijk minder kans om slachtoffer te worden.

Op 26 november 2008 heeft een (kleine) groep gewapende mannen aanvallen uitgevoerd op vijfsterrenhotels, ziekenhuizen, een station, een populair restaurant, een bioscoop en een joodse instelling in Mumbai. Zoals het NRC Handelsblad aangaf 'schietend met machinegeweren en granaten gooiend zaaiden zij paniek in India's financiële hoofdstad. Er vielen zeker 101 doden en ruim tweehonderd gewonden'. Ook de top van de Brits-Nederlandse multinational Unilever was voor een conferentie bijeen in het Taj Mahal-hotel toen terroristen het aanvielen, aldus de krant op 27 november 2008. Uit interviews met slachtoffers bleek dat de terroristen op zoek waren naar mensen met Britse en Amerikaanse paspoorten.

Inmiddels is ook West-Europa geconfronteerd met deze nieuwe (vierde) generatie van terroristen. Niet langer zijn het aanslagen met explosieven die het nieuws halen, maar aanslagen uitgevoerd door twee of drie personen met automatische wapens. De interessante vraag is nu wat kan, of moet, de organisatie met deze nieuwe dreiging die op ieder moment manifest kan worden?

Management-summary

Aan dienstreizen valt soms niet te ontkomen, ook niet als daar risico's aan verbonden zijn. Het is in dat geval aan de werkgever om ervoor te zorgen dat de reiziger goed wordt voorbereid en over veilig vervoer en veilige accommodatie kan beschikken. Dit is minder eenvoudig dan het lijkt. Niet alleen terrorisme vormt een dreiging, maar ook reguliere criminaliteit die niet altijd de Nederlandse kranten haalt, maar wel een grote lokale dreiging vormt. Met een professioneel *travel security*-programma zijn de risico's niet uit te sluiten, maar wel significant terug te dringen.

Spook Hoe kan de organisatie, als onderdeel van *travel security*, medewerkers die op dienstreis gaan voorbereiden op de mogelijkheid van terroristische aanslagen? En is het wel noodzakelijk om een risicoanalyse te maken, om de kans op een terroristische aanslag te bepalen, voordat een medewerker naar het buitenland gaat? De vraag stellen is de vraag beantwoorden. Het voorbereiden van de medewerker op terroristische aanslagen moet natuurlijk onderdeel zijn van het *travel security*-programma. Alleen zal de nadruk per werelddeel anders zijn. Voordat ingegaan wordt op de aandachtspunten waarnaar gekeken moet worden en op informatie die een medewerker moet meekrijgen voordat hij of zij op reis gaat, is een nuancering op zijn plek. Het risico om betrokken te raken bij een verkeersongeluk is nog steeds significant groter dan de kans om slachtoffer te worden van een terroristische aanslag. Ook in het buitenland. In bijvoorbeeld Delhi of Caïro een auto huren en er in het verkeer mee rond gaan rijden is pas echt een uitdaging (en risico). Deze nuancering zal dan ook wel degelijk meegenomen moeten worden in de analyse met een daarbij behorend juist advies. Er staat niet achter iedere boom een (terroristisch) spook.

Active shooter Gezien de ontwikkeling van de door terroristen gebruikte modus operandi is de kans groot dat als een medewerker tijdens een dienstreis met terreur te maken krijgt er in een of andere vorm sprake zal zijn van een *active shooter*, of liever gezegd een *active killer*. In Londen hebben wij immers gezien dat er ook grote messen worden gebruikt om te doden, en ook de *suicide bomber* is inmiddels een bekend fenomeen. Een medewerker die bij een

De mindset 'vluchten, verstoppen, vechten' is cruciaal op het moment dat het nodig is te gaan handelen. Bevriezen in een dergelijke situatie is het ergste wat er kan gebeuren. Denk aan het konijn dat stil blijft zitten en in de koplampen van de aanstormende auto blijft kijken.

noodzaak voor werkgevers



bedrijf werkt waar op het (hoofd)kantoor al een *active shooter*-programma is geïmplementeerd en wat regelmatig geoefend wordt zal ook op een dienstreis een grotere kans hebben het er bij een aanslag levend af te brengen. De mindset 'vluchten, verstoppen, vechten' is cruciaal op het moment dat het nodig is te gaan handelen. Bevriezen in een dergelijke situatie is het ergste wat er kan gebeuren. Denk aan het konijn dat stil blijft zitten en in de koplampen van de aanstormende auto blijft kijken. Bij gevaar moet het devies zijn 'wegwezen'.

Gezien het veranderende dreigingsbeeld van de laatste jaren, en het feit dat ook in Nederland aanslagen reëel zijn gezien het door de NCTV afgekondigde dreigingsniveau, zal er voortdurend rekening mee gehouden moeten worden dat het kan gebeuren. En alertheid is iets anders dan voortdurend spoken te zien. Het reizen door medewerkers van het ene kantoor in Nederland naar het andere kantoor, met het openbaar vervoer via grote drukke stations, zou eigenlijk ook al onder het *travel security*-programma moeten vallen. Volgens Gerard Bouman is het, en dat gaf hij tijdens een interview aan in het kader van zijn pensionering als korpschef van de Nationale Politie, niet langer de vraag of het gaat gebeuren maar wanneer het gaat gebeuren. Is de mogelijkheid dat uw medewerkers in Nederland met een terroristische aanslag worden geconfronteerd een gespreksonderwerp binnen uw bedrijf? En heeft u een *active shooter*-programma geïmplementeerd waar training van medewerkers deel van uitmaakt? Is het antwoord op beide vragen positief dan hoeft u dit, als medewerkers naar het buitenland gaan, slechts nog aan te vullen met specifieke informatie over risico's die verbonden zijn aan landen die bezocht worden. *Travel security* hoeft niet complex te zijn.

Doelwit Als het om risico's gaat die aan terrorisme verbonden zijn, weet iedereen die het Journaal volgt en de krant leest hoe de situatie er in landen die tot het Midden-Oosten behoren uitziet. Westerlingen, en dan vooral Amerikanen en Engelsen, zijn een geliefd doelwit. Het gevolg van deze constatering is, en dat laten incidenten ook zien, dat als er aanslagen zijn die op 'Westerlingen' gericht zijn, deze vaak in de omgeving van de grotere internationale hotelketens plaatsvinden. Ook financiële en zakendistricten zijn een geliefde locatie voor aanslagen. Belangrijk voor de zakelijke reiziger is het zoveel mogelijk mijden van drukke locaties, zoals stations en openbaar vervoer. Het zich verplaatsen in taxi's lijkt vaak, op het moment dat van een bekende en vertrouwde vervoerder gebruik gemaakt wordt, het veiligste. Wat zeker onderdeel van het *travel security*-programma moet zijn is voorlichting aan de reiziger over de vraag welke buurten en locaties ▸



gemeden moeten worden en welke taxi's wel en vooral niet te nemen. Deze kennis is immers ook noodzakelijk bij de keuze van een hotel. Er kan niet blindelings vertrouwd worden op reisbureaus als het gaat om de keuze van een hotel. Het reisbureau weet ook vaak niet precies welke buurten veilig zijn. Het kan soms van straat tot straat verschillen. Deze detailinformatie zal de werkgever, gezien de verantwoordelijkheid voor de werknemer, toch echt zelf boven tafel moeten zien te krijgen. Helaas neemt het aantal landen waar de Westerling doelwit is toe. In die zin is er ook al een verplaatsing zichtbaar naar West-Europa zelf. Reizen naar Duistland, België of Frankrijk kan zeker al een risico opleveren.

Conflicten Waar in het Midden-Oosten de Westerling vaak het doelwit is, als het over terrorisme gaat, is in sommige landen in Azië of Afrika de zakelijke reiziger vaak de toevallige voorbijganger die slachtoffer wordt. Bij lokale disputen wordt regelmatig naar geweld gegrepen en gaan de verschillende groepen, die het niet met elkaar eens zijn, elkaar te lijf. Aanslagen zijn in Azië, meer dan in het Midden-Oosten, gericht op een groep die een andere politieke kleur heeft. Van deze strijd om de macht, en het geweld wat daarmee gepaard gaat, kan de zakelijke reiziger slachtoffer worden. In het kader van het *travel security*-programma is het daarom noodzakelijk om te weten welke lokale conflicten - politiek en religieus - er in de verschillende landen en regio's spelen. Deze kennis zal dan voor de zakelijke reiziger ontsloten moeten worden. Alleen met een goed inzicht in de lokale conflicten en kennis over wat eventuele lokale doelwitten zijn, kan de zakelijke reiziger de juiste afwegingen maken bij de keuze voor het hotel, het vervoersmiddel en te mijden gebieden. Het is in deze tijd natuurlijk niet uitgesloten dat de zakelijke reiziger ook in Azië of Afrika doelwit kan worden van aanslagen. Daar moet het *travel security*-programma duidelijkheid over geven. Dit soort aanslagen heeft, net zoals in het Midden-Oosten, vaak een religieuze achtergrond waarbij het Westen als 'de vijand' wordt gezien.

Ongelijkheid Terrorisme komt niet alleen voort uit politieke of religieuze redenen, maar soms kan ongelijkheid ook een reden zijn om voor geweld te kiezen. Groepen die zich achtergesteld voelen, en dat soms ook zijn, zetten hun ongenoegen kracht bij door aanslagen te plegen waarbij de machthebbers doelwit zijn. Dit geeft, zeker voor de Westerling die een inschatting wil maken voor wat betreft risico's, vaak redelijk onvoorspelbare dreigingen. In alle wijken en locaties waar zich de welgestelde bovenlaag bevindt, of het nu voor werk of plezier is, kan er een explosie van geweld zijn. Een goed *travel security*-programma maakt ook dit risico goed inzichtelijk.
Naast de politieke en religieuze conflicten bevat een dergelijk programma ook informatie over lokale spanningen. Het mag niet zo zijn dat de zakelijke reiziger pas als hij aangekomen is ontdekt dat er lokale problemen zijn. Is dat wel het geval dan heeft de werkgever niet op een goede manier vormgegeven aan zijn 'duty-of-care' verantwoordelijkheid. Natuurlijk kan een organisatie ervoor kiezen om de benodigde informatie in te kopen bij een specifieke aanbieder. De praktijk laat echter zien dat de echte detailinformatie, die de zakelijke reiziger tijdens een dienstreis nodig heeft, net niet verstrekt wordt. Vaak bestaat de informatie uit een risicoclassificatie van landen en steden, maar een 'groene' stad kan ook een 'rode' buurt hebben als het om dreigingen gaat.

Hoe verder Terrorisme is een ongrijpbaar medium. De modus operandi veranderen en er wordt door terroristen steeds vaker gekozen voor makkelijk beschikbare middelen die veel slachtoffers maken. Een *travel security*-programma dat abstracte classificaties, en informatie, geeft is niet meer afdoende. Het is bijna een voorwaarde geworden om, juist gezien de 'duty-of-care' verplichting, zelf als werkgever proactief informatie te verzamelen en analyseren. Bij een incident zal de vraag gesteld worden: had de werkgever informatie kunnen en moeten hebben, met als gevolg een andere beslissing over de reis, waardoor een medewerker niet met een probleem geconfronteerd zou zijn. Door het uitbesteden van het *travel security*-programma naar een externe aanbieder, of door het wijzen van medewerkers op hun eigen verantwoordelijkheid, ontloopt de werkgever zijn of haar aansprakelijkheid niet.
Helaas realiseren veel werkgevers zich nog niet welke risico's zij lopen als het *travel security*-programma niet adequaat is. De rechter zal dan uiteindelijk zeggen 'u had het kunnen en moeten weten, of u moet in ieder geval kunnen aantonen dat u alles in het werk heeft gesteld om informatie te achterhalen'. Vreselijk natuurlijk voor de medewerker die slachtoffer is geworden omdat hij een dreiging niet zag aankomen door onjuiste of onvolledige informatie.
Het is dan dus ook van belang dat u uw medewerkers zelf laat meedenken en vragen laat stellen over een bepaalde locatie voorafgaand aan een dienstreis. Hiermee houdt u niet alleen elkaar scherp, maar kunnen bepaalde ongemakkelijke of zelfs onveilige situaties inzichtelijk gemaakt worden en mogelijk zelfs voorkomen worden.

Een 'groene' stad kan ook een 'rode' buurt hebben als het om dreigingen gaat.

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