



Duty of care

Zorgplicht voor uw medewerkers,
een essentieel onderdeel van uw
zakenreizenprogramma

Zakenreisexpert Marjan van Vliet legt uit waarom zorgplicht en reis
risicomanagement relevant zijn voor alle organisaties.



Introductie

Als werknemers voor zaken op reis gaan bent u als werkgever verplicht hun veiligheid zoveel mogelijk te waarborgen en met hen te communiceren wat te doen in geval van nood. Maar de zakelijke zorgplicht gaat niet alleen over calamiteiten en indrukwekkende gebeurtenissen in de wereld. Iemand kan zijn paspoort verliezen, een vlucht missen, betrokken raken bij een auto-ongeluk of ziek worden in het buitenland. Zorgplicht gaat ook over activiteiten die het welzijn van uw werknemers verbeteren, zoals bijvoorbeeld ervoor zorgen dat ze niet in de auto stappen in een vreemd land na een langeafstandsvlucht.

In deze whitepaper kunt u meer lezen over:

- Waarom zorgplicht een prioriteit is voor bedrijven
- Waar zorgplicht past binnen travel management
- Belangrijkste elementen van een succesvol zorgplicht-/duty of care-programma
- Hoe een zakenreisorganisatie kan helpen

Marjan van Vliet

Marjan van Vliet is Global Account Manager bij ATPi. Vanuit kantoor Schiphol reist zij de wereld over, zowel zakelijk als privé. Marjan heeft een lang track record bij ATPi. Via Argus Travel kwam zij bij ATPi terecht waar zij werkte als Office Manager en later als Account Manager. Eerst in Nederland, vanaf 2014 werkt zij internationaal.



Waarom zorgplicht zo belangrijk is



Wat is zorgplicht?

De opvattingen over de wettelijke zorgplicht van de werkgever zijn de afgelopen jaren enorm veranderd. Vroeger werd dit beschouwd als een overdreven bezorgdheid. Iets waar alleen de grotere organisaties met veel risico's op locatie (zoals de energie- en scheepvaartsector) zich mee bezighielden. Of medewerkers die de noodsituaties juist opzochten, zoals journalisten en TV-producenten.

Vandaag de dag geldt een wettelijke zorgplicht voor iedere organisatie met medewerkers op zakenreis in het buitenland. Daarmee is de zorgplicht tegenwoordig een noodzakelijk en erkend onderdeel van het reisbeleid.

De definitie van zorgplicht *

De zorgplicht heeft betrekking op de morele en juridische verplichtingen van werkgevers aan hun werknemers, gecontracteerden, vrijwilligers en verwante familieleden om welzijn en veiligheid te optimaliseren tijdens het uitvoeren hun werkzaamheden. Ook als deze plaatsvinden tijdens internationale opdrachten of in afgelegen gebieden ver van hun thuisland. In die omstandigheden hebben individuen en organisaties wettelijke verplichtingen om voorzichtig te handelen om het risico tot slechte gezondheid of gevaar te vermijden. Deze verplichting geldt zowel voor acteren als nalaten. Daarnaast moet de werkgever binnen de organisatie een klimaat scheppen dat gezondheid, veiligheid en welzijn van hun medewerkers centraal zet. Om dit in de praktijk te brengen, wordt van hen verwacht dat zij een passende reis- en risicomanagementaanpak ontwikkelen en implementeren om hun werknemers zo optimaal mogelijk te beschermen tegen onheil.

* Bron: The International SOS Foundation



Wat betekent dit in de praktijk?

Steeds meer bedrijven breiden hun business uit naar nieuwe, minder bekende gebieden. Het gevolg is dat hun werknemers ook vaker afreizen naar riskantere bestemmingen. Naar gebieden waar rondreizen niet altijd eenvoudig is en waar andere risico's gelden dan in Westerse landen.

Het managen van zakelijk reizen naar risicovolle of onbekende bestemmingen is een belangrijk onderdeel van de zorgplicht. Het gaat veel verder dan alleen het hebben van een calamiteitenplan voor bijvoorbeeld natuurrampen of terroristische aanslagen. In werkelijkheid is het meest voorkomende risico een verkeersongeval ter plaatse. Vaak doordat medewerkers tijdens de zakenreis in een onbekende huurauto rijden of zich als voetganger begeven in drukke steden zoals Londen of Bangkok.

Naast het hebben van een morele verantwoording voor hun medewerkers op zakenreis, leggen steeds meer landen werkgevers ook een wettelijke verplichting op om de zorgplicht in te vullen binnen het reisbeleid. Ook in Nederland is dit vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek.

[Zorgplicht volgens Burgerlijk Wetboek](#)



Waar zorgplicht past bij zakelijk reismanagement

Het belang van zorgplicht

Als medewerkers zich veilig voelen en weten dat er voor hen gezorgd wordt, levert dat veel voordelen op. Door het zakenreizen gemakkelijker te maken en eventuele ongemakken zoveel mogelijk weg te nemen zorgt u ervoor dat medewerkers beter kunnen presteren ter plaatse. Bovendien, wanneer u goed zorgt voor uw medewerkers zorgt dit er ook voor dat ze tevreden hun werk kunnen doen.

Als u uitbreidt richting nieuwe markten, stuurt u uw werknemers wellicht naar bestemmingen waar rondreizen niet zo vanzelfsprekend is. Dan wordt het nog belangrijker om eenvoudige oplossingen te implementeren die uw werknemers kunnen ondersteunen mochten ze in moeilijkheden komen.

Naast assistentie bij een voorval ter plaatse, is het ook noodzakelijk om uw werknemers vooraf op hun reis voor te bereiden. Zodat ze het belang inzien van preventie en de nodige voorbereidingen treffen. Ook is het belangrijk dat ze zich bewust zijn van de regels en voorschriften die in andere culturen gelden. Zo weten ze wat ze kunnen verwachten wanneer ze aankomen op de bestemming.





Hoe bedrijven de zorgplicht inrichten

De inrichting van de zorgplicht varieert per organisatie. Sommige bedrijven hebben een bewezen, uitgebreid zorgplichtprogramma met een cross-functioneel team dat de zakenreisafdeling, HR, veiligheid, risicobeheer en senior managers omvat. Deze organisaties hebben vaak veiligheid van oudsher als kernwaarde in hun cultuur, zoals in de energie- en offshore-industrie.

Het lijkt misschien overdreven, maar deze bedrijven zullen werknemers bijvoorbeeld verplichten om de leuning vast te houden bij het nemen van de trap, deksels op warme drankjes te doen en de vergadering te beginnen met een 'veiligheidsmoment' om door te nemen waar de nooduitgangen zijn.

In andere organisaties, zijn het vaak de kleinere afdelingen zoals HR of senior managers die de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van reizende medewerkers in hun portefeuille hebben. In sommige gevallen is er geen rechtstreekse verwijzing naar de zorgplicht in het reisbeleid. Of regelgeving voor maximale aaneengesloten rijtijden worden bijvoorbeeld niet expliciet uitgelegd als een maatregel om de veiligheid te optimaliseren.

Belangrijkste elementen van een succesvol zorgprogramma

Een analyse van uw reisdata geeft u inzicht waar uw medewerkers naartoe reizen en welke gezondheids- en veiligheidsmaatregelen in uw reisbeleid zouden moeten staan volgens het risiconiveau op die specifieke bestemmingen.

Organisaties kunnen hun 'high risk'- bestemmingen op verschillende manieren definiëren: sommige gebruiken de richtlijnen die geadviseerd worden door hun dienstverleners op medisch en veiligheidsgebied. Andere bedrijven gebruiken websites zoals bijvoorbeeld die van hun buitenlandse vestigingen of de Europese Commissie voor advies over reizen naar bepaalde bestemmingen en verboden luchtvaartmaatschappijen.



Ongeacht de grootte van uw organisatie is communicatie van vitaal belang. Reizigers moeten weten hoe en met wie ze moeten communiceren voor, tijdens en na de reis. Ook moeten ze goed op de hoogte zijn van het reisbeleid. Voor reizigers is het belangrijk dat ze weten met wie ze contact op kunnen nemen in geval van nood en welke specifieke 'high-risk' plaatsen ze op hun bestemming beter kunnen vermijden.

De International SOS Foundation heeft een 'Travel Risk Mitigation Toolbox' samengesteld waarin de essentiële zaken worden opgesomd die nodig zijn voor organisaties om gezondheids- en veiligheidsrisico's voor reizigers te kunnen definiëren.

De checklist omvat het volgende:

- Voor de reis: zaken implementeren vanuit een voorbereidings-, informatie- en compliance perspectief
- Tijdens de reis: hoe om te gaan met reisgerelateerde zaken en naleving verzekeringsverplichtingen
- Na de reis: welk onderdeel uit het reis risicobeleid en calamiteitenplan moet beoordeeld en eventueel verbeterd worden

De Travel Risk Mitigation Toolbox wordt onderschreven en aanbevolen door de IOE (International Organisation of Employers).

Wilt u meer te weten komen over dit onderwerp, [bezoek de website van International SOS Foundation.](#)

Het omvat ook juridische en sociale verantwoordelijkheden van de organisatie:

1. Gezondheids- en veiligheidsbeleid
2. Risicobeoordeling ter identificatie van risico's en gevaren
3. Organisatie, planning en implementatie
 - a. Informatie en advies
 - b. Competentie en training
 - c. Fitheid om te reizen, inclusief reisgezondheidsconsult
 - d. Medische reizigers- en veiligheidsskit en andere medische benodigdheden
 - e. Medisch of veiligheids-calamiteitenplan
 - f. Tracking en communicatie



Hoe een zakenreisorganisatie u kan helpen

Als expert is uw zakenreisorganisatie de aangewezen partij om u te adviseren over de veiligheid van uw werknemers op zakenreis. Ze begeleiden u ook in de keuze voor de juiste tools om de veiligheid te optimaliseren. Met een uitgebalanceerd reisrisicomanagementprogramma op maat voor uw organisatie als eindresultaat.

Volgens de checklist van de International SOS Foundation in hun Travel Risk Mitigation Toolbox, is het belangrijkste element het beoordelen van het risico, de organisatie en de strategische planning.

Uw zakenreisorganisatie analyseert samen met u de huidige situatie om inzicht te krijgen in het patroon van uw zakenreizen en aan de hand daarvan optimalisatieslagen voor te stellen voor een reisrisicomanagementprogramma.

Uw zakenreisorganisatie ondersteunt de travel manager en uw reizigers in elke fase van de reis - voor, tijdens en na de trip. Ondersteuning betekent 24/7, en real-time, zodat u als travel manager de mogelijkheid hebt om onmiddellijk en adequaat te reageren in geval van nood.



Voor de reis

- Pre-trip reporting - wereldwijd geconsolideerde data over reisroutes, met name geboekt naar 'high risk' bestemmingen of bestemmingen die niet in het reisbeleid zijn genoemd
- Travel Alerts - houden reiziger en boeking team 24/7 up-to-date met mogelijke verstoringen of calamiteiten waar ook ter wereld
- Actuele en complete profielen van reizigers, inclusief noodnummers en meldingen van eventuele gezondheidsproblemen, zijn de sleutel tot een goed reisrisicomanagementprogramma.

De betere zakenreisorganisaties hebben strategische allianties met uitstekende dienstverleners op het gebied van medische support en veiligheid, waardoor bijvoorbeeld reisdata naadloos tussen de twee organisaties kan worden uitgewisseld. Dit zorgt voor een uitgebreid en geconsolideerd reisrisicomanagementprogramma, waarmee travel managers zo optimaal mogelijk de risico's voor hun reizigers kunnen beheren.

Tijdens de reis

- Traveller Tracking – een systeem waarin de travel manager of boeker 24/7 en realtime kan zien waar hun reiziger(s) zich op een bepaald moment bevinden, gebaseerd op het reisschema van de reizigers.
- In-house 24/7 dienstverlening - niet alleen voor noodsituaties, maar ook om ondersteuning te bieden op elk moment van de dag en nacht, ofwel om veranderingen in het reisschema te doen of om advies te vragen bijvoorbeeld in geval van vertraging of annulering van de reis.
- Calamiteitenplan – in het ergste scenario is het van het groot belang dat u kunt rekenen op 24/7 support van uw zakenreisorganisatie zoals noodhulpteams en -planning, zodat u snel en efficiënt kunt reageren op de calamiteit.

Na de reis

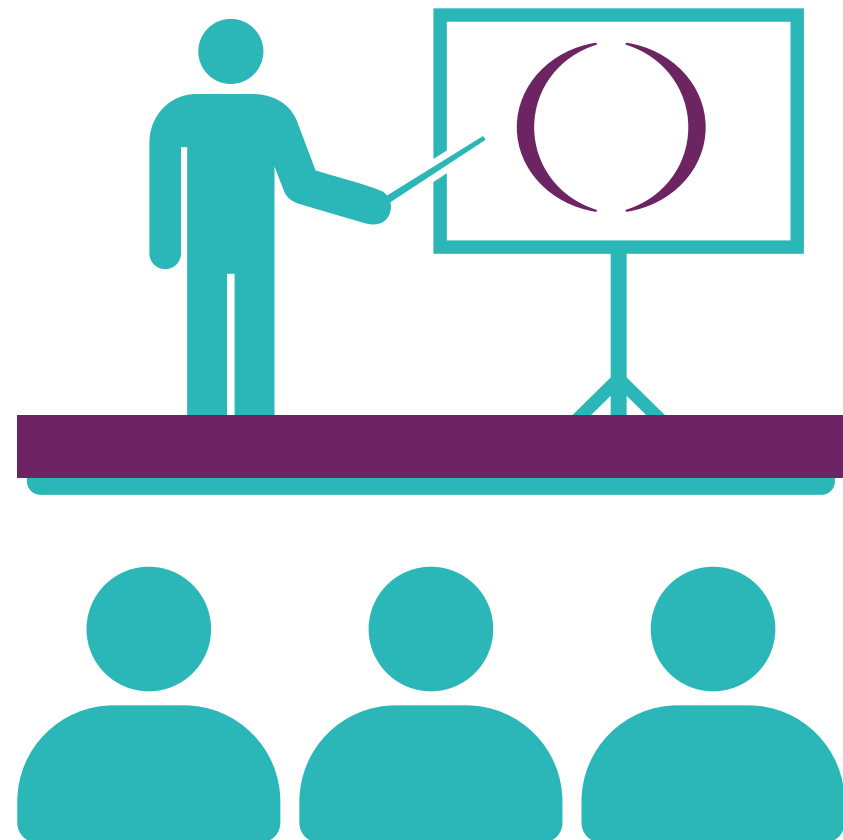
- Post-trip reporting – geeft inzicht in de geplande trips versus de reizen die al gemaakt zijn en eventuele afwijkingen van het reisbeleid. Dit geeft de travel manager het benodigd inzicht in de naleving van de geldende travel policy en de tools om bij te sturen of, indien nodig, strengere maatregelen te nemen.

Conclusie

In sommige organisaties zijn zorgplicht en reisrisicobeheer al volledig geïntegreerd in het (reis) beleid en de bedrijfsprocessen. Voor anderen is het echter nog een uitdagende taak om op te pakken of verder te optimaliseren.

Waar uw organisatie zich ook in dit spectrum bevindt, zorg ervoor dat u hierover praat met uw zakenreisorganisatie. Zij kunnen u helpen met het opstellen van een reisrisicomanagementprogramma en het invullen van uw zorgplicht. ATPI heeft hier al veel ervaring mee en beschikt over de juiste tools om u hierbij te ondersteunen.

De sleutel tot een succesvol programma is ten eerste support vanuit het senior management binnen uw organisatie. Een tweede is duidelijke, regelmatige en relevante communicatie met alle medewerkers in elk stadium van hun zakenreis.



Wilt u meer weten?

Voor voorbeelden van klanten die u voorgingen in het ontwikkelen van een reisrisicomanagementprogramma en meer achtergrondartikelen over veiligheid op zakenreis kunt u terecht op www.atpinspires.com.





ATPI Corporate Travel is een internationale marktleider in zakelijk reismanagement. Met een spreiding van eigen en partnerkantoren op meer dan 100 locaties wereldwijd bieden we toonaangevende oplossingen aan op het gebied van boekingstools en gespecialiseerde kennis voor de energie-, scheepvaart en offshore sector. Onze filosofie is dat wij onze klanten ontzorgen op het gebied van zakelijke reizen. We kijken niet alleen naar de reis zelf maar ook naar bijbehorende oplossingen, managementprocessen en –informatie.

www.atpinspires.com

