

DIN ISO 31030



ICS 03.100.01

Einsprüche bis 2023-08-16

Entwurf**Risikomanagement –
Umgang mit Reiserisiken –
Leitfaden für Organisationen (ISO 31030:2021);
Text Deutsch und Englisch**

Travel risk management –
Guidance for organizations (ISO 31030:2021);
Text in German and English

Gestion des risques liés aux voyages –
Recommandations pour les organismes (ISO 31030:2021);
Texte en allemand et anglais

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2023-06-16 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an info@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Organisationsprozesse (NAOrg), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 120 Seiten

DIN-Normenausschuss Organisationsprozesse (NAOrg)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	5
Vorwort	6
Einleitung	7
1 Anwendungsbereich	10
2 Normative Verweisungen	10
3 Begriffe	10
4 Verstehen der Organisation und ihres Kontexts	15
4.1 Betrieblicher Kontext	15
4.1.1 Allgemeines	15
4.1.2 Branchen-/sektorspezifisch	16
4.1.3 Risikoprofil	16
4.2 Stakeholder	16
4.3 Reisende Personen	17
4.4 Geschäftsziele, Risikobereitschaft und Kriterien	18
4.5 Reiserisikomanagement und externe Unterstützung	18
5 Managen von Reiserisiko	18
5.1 Führung und Verpflichtung	18
5.2 Grundsätze	19
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Rechenschaftspflicht	20
5.4 Ziele	20
5.5 Planen/Festlegen des Programms	20
5.6 Umsetzung	21
6 Reiserisikobeurteilung	23
6.1 Allgemeines	23
6.2 Risikoidentifizierung	25
6.3 Risikoanalyse	25
6.4 Risikobewertung	26
7 Reiserisikobehandlung	27
7.1 Allgemeines	27
7.2 Risikovermeidung	28
7.2.1 Autorisierungen vor Reisen	28
7.2.2 Beschränkungen	28
7.3 Risikoteilung	29
7.3.1 Allgemeines	29
7.3.2 Allgemeine Versicherung	29
7.3.3 Versicherung gegen Sonderrisiken	29
7.4 Risikominderung	30
7.4.1 Auswahl von Behandlungsoptionen	30
7.4.2 Kompetenz	30
7.4.3 Informationen, Beratung und Aktualisierungen	31
7.4.4 Kommunikationsprotokolle/-plattformen	31
7.4.5 Auswahl der Unterkunft	31
7.4.6 Informationssicherheit und Schutz der Privatsphäre	32
7.4.7 Transport	33
7.4.8 Reiseablaufmanagement	34
7.4.9 Reduzieren von medizinischen und gesundheitlichen Risiken	34
7.4.10 Medizinische und sicherheitsbezogene Unterstützungsleistungen	36
7.4.11 Zwischenfallmanagement-Planung	37
7.4.12 Kontaktstellen bei Zwischen- und Notfällen	38
7.4.13 Verfolgung von Reisenden	39

7.4.14	Planung für Entführung und Lösegelderpressung	39
7.4.15	Evakuierungsplanung	40
8	Kommunikation und Konsultation	40
8.1	Programm-/strategische Kommunikation	40
8.2	Operative/technische Kommunikation	41
9	Programmüberwachung und -überprüfung	42
9.1	Allgemeines	42
9.2	Umfragen	43
9.3	Benchmarking	43
9.4	Messgrößen	43
10	Aufzeichnung und Berichterstattung für das Programm	44
10.1	Allgemeines	44
10.2	Dokumentation	44
10.3	Aufzeichnung und Berichterstattung	45
Anhang A (informativ)	Entwicklung und Umsetzung eines TRM-Programms	48
Anhang B (informativ)	Reisende Minderjährige ohne gesetzliche Aufsichtspersonen	53
B.1	Allgemeines	53
B.2	Rollen und Verantwortlichkeiten (Aufsichtspersonen, Begleiter und Organisationen)	53
B.3	Geeignete Dokumentation und Vorbereitung	54
B.4	Klare und präzise Kommunikation	54
B.5	Ausgaben	55
Anhang C (informativ)	Erwägungen für Reisen bei weltweiten Störungen	56
Anhang D (informativ)	Risikobehandlungsbeschränkungen	58
Anhang E (informativ)	Schulungen	59
E.1	Allgemeines	59
E.2	Schulungsinhalte	59
E.3	Schulungsbewertung	60
Anhang F (informativ)	Erwägungen für die Unterkunft an hochriskanten Orten	62
Literaturhinweise		65

Bilder

Bild 1 — Grundsätze, Rahmenwerk und Prozess	8
Bild A.1 — Übersicht über ein Reiserisikomanagement-Programm	49

Tabellen

Tabelle 1 — Beispiele für interne und externe Stakeholder	17
Tabelle A.1 — Leitfaden für Entwicklung und Umsetzung	50
Tabelle D.1 — Risikobehandlungsbeschränkungen	58
Tabelle F.1 — Zu berücksichtigende Sachverhalte bei einer Unterkunft an Orten mit erhöhtem/hohem Risiko	62

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 31030:2021, die vom Technischen Komitee ISO/TC 262 „Risk management“ erarbeitet wurde, dessen Sekretariat von BSI (Vereinigtes Königreich) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 175-00-04 AA „Grundlagen des Risikomanagements“ im DIN-Normenausschuss Organisationsprozesse (NAOrg).

Für Geschäftsreisende, die in einem Beschäftigungsverhältnis in Deutschland stehen, besteht regelmäßig der generelle gesetzliche Unfallversicherungsschutz aus dem Sozialgesetzbuch Gesetzliche Unfallversicherung (SGB VII). Dieser Versicherungsschutz begrenzt sich bei Geschäftsreisen, im Inland wie im Ausland, auf solche Aktivitäten, die mit dem dienstlichen Geschäft in Verbindung stehen. Der Versicherungsschutz besteht gegebenenfalls auch in speziellen Gefahrensituationen, wie sie in dieser Norm beschrieben werden.

Maßgeblich für den Versicherungsschutz sind die Vorgaben des Unfallversicherungsträgers sowie die einschlägigen rechtlichen Regelungen. Die Handlungsempfehlungen in dieser Norm können gesondert vereinbart werden.

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

IEC 31010	siehe	DIN EN IEC 31010*VDE 0050-1
ISO 22300:2021	siehe	DIN EN ISO 22300:2021-06
ISO 22301	siehe	DIN EN ISO 22301
ISO 31000	siehe	DIN ISO 31000
ISO 45001:2018	siehe	DIN ISO 45001:2018-06
ISO/IEC 27000	siehe	DIN EN ISO/IEC 27000

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

SGB VII, Siebtes Buch Sozialgesetzbuch — Gesetzliche Unfallversicherung — (Artikel 1 des Gesetzes vom 7. August 1996, BGBl. I S. 1254)

DIN EN ISO 22300:2021-06, *Sicherheit und Resilienz — Begriffe (ISO 22300:2021); Deutsche Fassung EN ISO 22300:2021*

DIN EN ISO 22301, *Sicherheit und Resilienz — Business Continuity Management System — Anforderungen*

DIN EN ISO/IEC 27000, *Informationstechnik — Sicherheitsverfahren — Informationssicherheitsmanagementsysteme — Überblick und Terminologie*

DIN EN IEC 31010*VDE 0050-1, *Risikomanagement — Verfahren zur Risikobeurteilung*

DIN ISO 31000, *Risikomanagement — Leitlinien*

DIN ISO 45001:2018-06, *Managementsysteme für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 45001:2018); Text Deutsch und Englisch*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Normungsthemen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC Directives, Teil 1, beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC Directives, Teil 2, erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 262, *Risk management* erarbeitet.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter www.iso.org/members.html zu finden.

Einleitung

Mit diesem Dokument ist beabsichtigt, diejenigen zu unterstützen, die Reisen für Organisationen managen und an solchen teilnehmen. Das Management von Reiserisiken ist ein Bestandteil der reisebezogenen Tätigkeiten jeder Organisation und sollte die Interaktion mit Stakeholdern einschließen.

Es gibt viele Gründe, aus denen Personen für ihre Organisation reisen. Reisen ist zunehmend zu einem üblichen Merkmal der Arbeit oder Funktionen von Personen geworden. Daher müssen Organisationen ihrer Fürsorgepflicht auch über mehrere Rechtssysteme hinweg in verschiedenen Teilen der Welt nachkommen.

International oder innerhalb des Landes Reisende können mit ungewohnten Situationen und Umgebungen konfrontiert sein, deren Risikoprofile sich von denen ihres normalen Aufenthaltsorts unterscheiden. Verkehrsunfälle, Krankheitsausbrüche, Epidemien und Naturkatastrophen sowie Konflikte, Verbrechen (unter anderem Cyber- und Datenkriminalität), Cyberbedrohungen, Terrorismus und Instabilität aus politischen und sozialen Gründen können die Sicherheit, den Schutz (unter anderem die Informationssicherheit) und die Gesundheit (unter anderem die geistige Gesundheit) von Reisenden bedrohen und können das Ergebnis ihrer Reisezwecke nachteilig beeinflussen.

ANMERKUNG Sofern nicht anders angegeben, beinhaltet eine Verweisung auf Schutz auch die Informationssicherheit.

Das Management von Risiken bei Reisen in ein Land, in dem die Organisation über keine lokale Niederlassung verfügt, erfordert umfangreichere Kontrollen als bei Orten, an denen Risikoprofile wohlbekannt sind und deren Behandlung bereits etabliert ist. Rechtzeitige und genaue Information, Analyse und Beratung, unter anderem durch Reisewarnungen, gewinnen bei der Beeinflussung von Reiseentscheidungen zunehmend an Bedeutung.

Das Reiserisikomanagement (en: Travel Risk Management, TRM) erfordert, dass Organisationen das Potential von Ereignissen vorhersehen und beurteilen, Behandlungen entwickeln und ihren Reisenden voraussichtliche Risikoexpositionen mitteilen. Die Beratung von Reisenden und die Versorgung von diesen mit angemessenen Medizin- und Notfallleitlinien sowie Schutz- und Informationssicherheitsvorkehrungen, unter anderem Herausforderungen für die Reiselogistik, können das Ergebnis von Störeignissen wesentlich beeinflussen.

Dieses Dokument bietet Organisationen ein Nachweismittel dafür, dass Reiseentscheidungen auf der Kapazität der Organisation zum Behandeln von Risiko unter Verwendung von internen Ressourcen oder mit externer Unterstützung beruhen. Nicht jede Reise erfordert den gleichen Grad an Stringenz für Risikobeurteilung und -management. Obgleich dieses Dokument einen umfassenden Satz von Risikobehandlungsoptionen bietet, die eine Organisation in Betracht ziehen kann, sollte die Anwendung überlegt und der Risikoexposition angemessen erfolgen. Dies hilft der Organisation und den einzelnen Reisenden, die Möglichkeiten und den Nutzen, für die/den die Reise erforderlich ist, umzusetzen.

Dieses Dokument schlägt vor, dass die allgemeine Risikobereitschaft und -akzeptanz der Organisation bei der Entscheidung, ob eine Reise aus Schutz-, Sicherheits- oder Gesundheitsgründen zweckmäßig ist, keinen Vorrang haben bzw. nicht alleine zur Anwendung kommen sollten.

Dieses Dokument basiert auf den Grundsätzen, dem Rahmenwerk und dem Prozess von ISO 31000, wie in Bild 1 dargestellt. Das reisebezogene Risiko stellt einen spezifischen Kontext dar und der bestehende Risikomanagementprozess einer Organisation kann angepasst werden, um dies widerzuspiegeln. Dies stimmt ebenfalls mit dem grundlegenden Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit überein, das in ISO 45001 dargestellt ist. Elemente von diesem Dokument als solche können Organisationen, die solche Managementsysteme entwickeln, Unterstützung oder Informationen bieten; das Dokument stellt aber keine Managementsystemnorm dar.

Dieses Dokument kann auf eigenständiger Basis oder in andere Risikomanagementprogramme integriert verwendet werden.

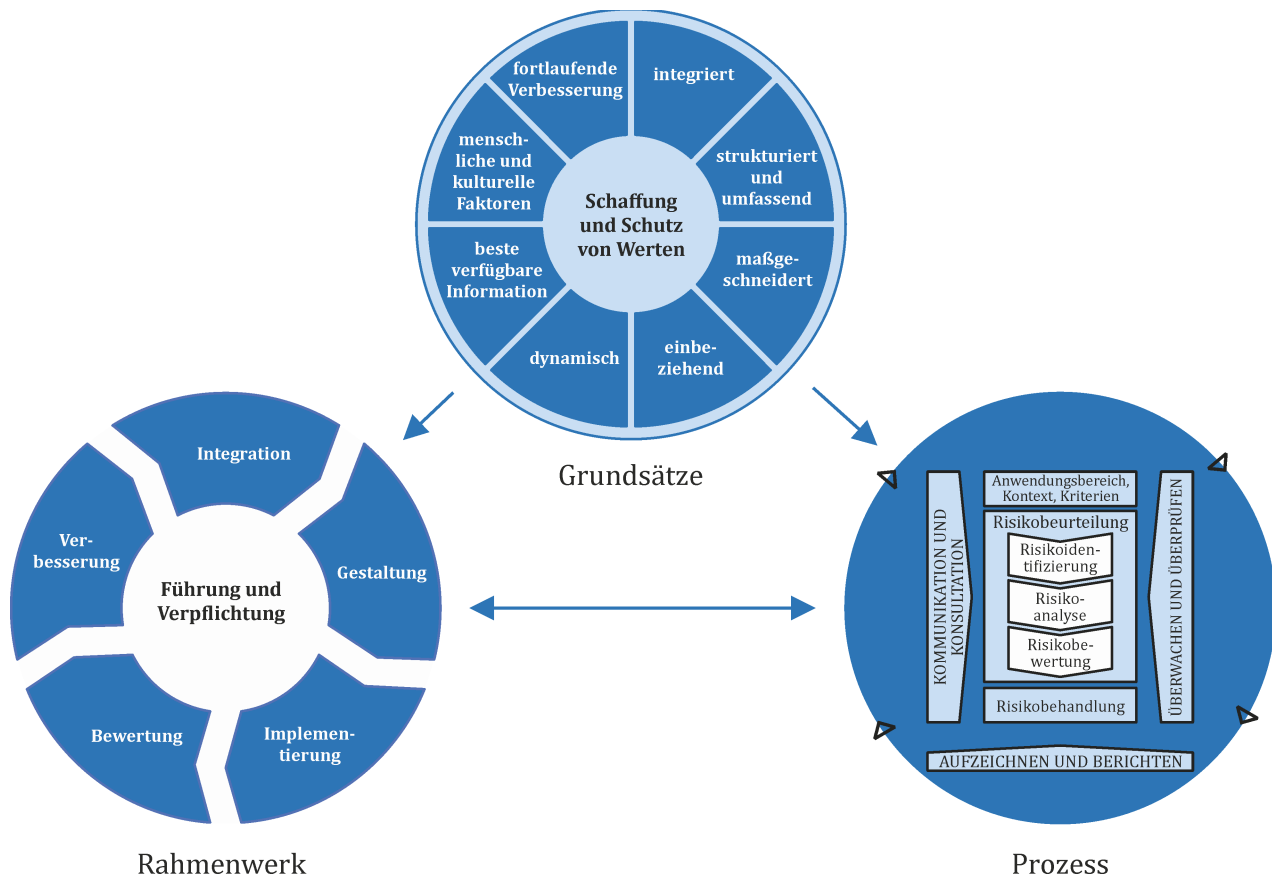


Bild 1 — Grundsätze, Rahmenwerk und Prozess

Eines der Ziele von diesem Dokument ist die Förderung einer Kultur, in der reisebezogenes Risiko ernstgenommen, diesem angemessen mit Ressourcen begegnet und es effizient gemanagt wird. Und in der die Vorteile für die Organisation und die relevanten Stakeholder anerkannt werden. Solche Vorteile sind unter anderem:

- Schutz von Personal, Daten, geistigem Eigentum und Vermögenswerten;
- Reduzieren der rechtlichen und finanziellen Exposition;
- Ermöglichen von Geschäften an hochriskanten Orten;
- Verbessern des Ansehens und der Glaubwürdigkeit einer Organisation, was wiederum eine positive Wirkung auf die Wettbewerbsfähigkeit, die Personalfluktuationsrate und das Gewinnen von Talenten hat;
- Verbessern des Vertrauens der Beschäftigten in Gesundheits-, Sicherheits- und Schutzvorkehrungen in Bezug auf Reisen;
- Beitragen zum Vermögen der Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit und zur Resilienz der Organisation;
- Nachweis der Fähigkeit der Organisation zur wirksamen und effizienten Kontrolle ihrer reisebezogenen Risiken, was ebenfalls zum Senken ihrer Versicherungsprämien beitragen kann;
- Anbieten von Sicherheit für Geschäftspartner, so dass Banken und Investoren bereitwilliger in ihr Geschäft finanzieren;
- Befähigung der Organisation, Kundenerwartungen in puncto Schutz und Stabilität ihrer Lieferkette zu erfüllen;

- Erhöhen der allgemeinen Produktivität;
- Beitragen zum Erfüllen der nachhaltigen Entwicklungsziele durch Stärken der sozialen Dimension von Nachhaltigkeit.

In diesem Dokument werden die folgenden Verbformen verwendet:

- a) „sollte“ bezeichnet eine Empfehlung;
- b) „darf“ bezeichnet eine Zulässigkeit;
- c) „kann“ bezeichnet eine Möglichkeit oder ein Vermögen.

Als „ANMERKUNG“ gekennzeichnete Informationen dienen als Hilfe zum Verständnis und zur Anwendung des Dokuments.

Die in Abschnitt 3 verwendeten „Anmerkungen zum Begriff“ geben zusätzliche Informationen, welche die begrifflichen Angaben ergänzen und Bestimmungen in Verbindung mit der Verwendung eines Begriffes enthalten können.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument gibt Organisationen Leitlinien, wie sie Risiko/Risiken für die Organisation und ihre Reisende als ein Ergebnis des Unternehmens von Reisen managen können.

Dieses Dokument bietet einen strukturierten Ansatz für Entwicklung, Umsetzung, Bewertung und Prüfung von

- eines Grundsatzdokuments,
- einer Programmentwicklung,
- einer Bedrohungs- und Gefährdungsermittlung,
- Möglichkeiten und Stärken,
- einer Risikobeurteilung,
- Verhinderungs- und Schadensminderungsstrategien.

Dieses Dokument gilt für jede Art von Organisation, ungeachtet von Sektor oder Größe, unter anderem für

- kommerzielle Organisationen,
- Wohlfahrtsorganisationen und gemeinnützige Organisationen,
- Regierungsorganisationen,
- Nichtregierungsorganisationen,
- Bildungsorganisationen.

Dieses Dokument gilt nicht für Tourismus und freizeitorientierte Reisen, mit Ausnahme in Bezug auf Reisende, die im Auftrag der Organisation reisen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 31000, *Risk management — Guidelines*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 31000 und die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <https://www.electropedia.org/>

3.1

Kompetenz

Fähigkeit, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies ist eine der gemeinsamen Benennungen und Basisdefinitionen aus der harmonisierten Struktur für ISO-Managementsystemnormen.

[QUELLE: ISO 22300:2021, 3.1.42]

3.2

Krise

unübliche(s) oder außergewöhnliche(s) Ereignis(se) oder Situation(en), das/die eine *Organisation* (3.9) bedroht und eine strategische, anpassungsfähige und schnelle Reaktion erfordert, um die Existenzfähigkeit und Integrität der Organisation zu erhalten

Anmerkung 1 zum Begriff: Das Ereignis kann ein hohes Maß an Unsicherheit aufweisen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Das Ereignis kann die Reaktionskapazität oder -fähigkeit der Organisation übersteigen.

Anmerkung 3 zum Begriff: Aufgrund des Wesens von Krisen ist möglicherweise kein angemessener oder geeigneter Plan für den Umgang mit dem Ereignis vorhanden, so dass ein flexibler und dynamischer Ansatz erforderlich ist.

3.3

Krisenmanagementteam

Gruppe von Einzelpersonen, die funktional für die Leitung und Umsetzung der Fähigkeiten der *Organisation* (3.9) zum Umgang mit *Krisen* (3.2) verantwortlich ist

3.4

Fürsorgepflicht

moralische Verantwortung oder rechtliche Pflicht einer *Organisation* (3.9), den *Reisenden* (3.21) vor *Gefährdungen* (3.5) und *Bedrohungen* (3.17) zu schützen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der rechtliche Aspekt der Fürsorgepflicht kann unter anderem aus Fahrlässigkeit, Vertrag und Statut erwachsen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Rechtliche Pflichten und wie sie erwachsen, unter anderem der Versicherungsschutz, können zwischen verschiedenen Rechtssystemen unterschiedlich sein.

Anmerkung 3 zum Begriff: Rechtliche Pflichten können nach Umfang qualifiziert werden; (beispielsweise kann es sein, dass sie nicht absolut sind).

Anmerkung 4 zum Begriff: Organisationen sollten den Rat eines kompetenten Rechtsberaters einholen, um sich des Umfangs und der Art ihrer Fürsorgepflicht in Bezug auf den Kontext dieses Dokuments zu vergewissern.

3.5

Gefährdung

mögliche Schadensquelle

[QUELLE: ISO 31073:—¹, 3.7.5, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde gestrichen.]

1 In Bearbeitung. Stufe zum Zeitpunkt der Veröffentlichung: ISO/DIS 31073:2021.

3.6

Zwischenfall

schädliches Ereignis, das eine Störung, ein Verlust, ein Notfall oder eine *Krise* (3.2) sein kann oder dazu führen kann

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Zwischenfall kann Gesundheit, Sicherheit und Schutz eines *Reisenden* (3.21) negativ beeinflussen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ein Zwischenfall kann die *Organisation* (3.9) negativ beeinflussen, beispielsweise durch Schädigung des Ansehens und finanzielle Verluste.

Anmerkung 3 zum Begriff: Ein Zwischenfall kann die Resilienz der Organisation negativ beeinflussen.

3.7

Zwischenfallmanagement-Team

Gruppe von Einzelpersonen, die funktional für die Planung für die Wahrscheinlichkeit und das Management eines *Zwischenfalls* (3.6) verantwortlich sind

Anmerkung 1 zum Begriff: Verantwortlichkeiten des Zwischenfallmanagement-Teams können die Verbindung zu externen *Organisationen* (3.9), *Stakeholdern* (3.15) und Familien beinhalten.

3.8

Freizeit

Zeit, in der *Reisende* (3.21) nicht mit Arbeitstätigkeiten beschäftigt sind, aber unter der allgemeinen Aufsichtsverantwortung der *Organisation* (3.9) bleiben

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies kann je nach Reisedauer ein Wochenende beinhalten.

3.9

Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Vereinigung, Wohltätigkeitsorganisation, Institution, oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

[QUELLE: ISO 31022:2020, 3.4, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde geändert.]

3.10

persönliche Urlaubszeit

vor, nach oder innerhalb der geplanten Dauer der Arbeitstätigkeit oder des Projekts auftretende Zeitspanne, die nicht unter die Aufsichtsverantwortung der *Organisation* (3.9) fällt

3.11

Anbieter

Organisation (3.9), die in Übereinstimmung mit vereinbarten Spezifikationen und Geschäftsbedingungen für die Organisation Dienstleistungen erbringt oder Produkte liefert

3.12

Risiko

Auswirkung von Unsicherheit auf Ziele

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Auswirkung stellt eine Abweichung vom Erwarteten dar. Diese Abweichung kann positiv, negativ oder beides sein und kann auf Möglichkeiten und *Bedrohungen* (3.17) eingehen, diese verursachen oder durch diese verursacht sein.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ziele können verschiedene Aspekte und Kategorien umfassen und auf verschiedenen Ebenen angewendet werden.

Anmerkung 3 zum Begriff: Das Risiko wird üblicherweise anhand der Risikoursachen, der potentiellen Ereignisse, ihrer Auswirkungen und ihrer Wahrscheinlichkeit dargestellt.

[QUELLE: ISO 31000:2018, 3.1]

3.13

Risikobeurteilung

gesamter Prozess der Risikoidentifikation, Risikoanalyse und Risikobewertung

[QUELLE: ISO 31073:—, 3.6.1]

3.14

Risikobehandlung

Prozess, um *Risiken* (3.12) zu verändern

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Risikobehandlung kann umfassen:

- Vermeiden des Risikos, indem entschieden wird, die Tätigkeit, die Anlass zu dem Risiko gibt, nicht zu beginnen oder fortzusetzen;
- Eingehen oder Vergrößern des Risikos mit dem Ziel, eine Chance wahrzunehmen;
- Beseitigen der Risikoquelle;
- Verändern der Wahrscheinlichkeit;
- Verändern der Auswirkungen;
- Teilen des Risikos mit einer anderen Partei oder anderen Parteien (einschließlich Verträgen und Finanzierung von Risiken);
- Beibehalten des Risikos auf Grundlage einer fundierten Entscheidung.

Anmerkung 2 zum Begriff: Risikobehandlungen, die sich mit negativen Folgen beschäftigen, werden manchmal auch „Risikominderung“, „Risikoeliminierung“, „Risikovorsorge“ und „Risikoreduzierung“ bezeichnet.

Anmerkung 3 zum Begriff: Die Risikobehandlung kann zu neuen Risiken führen oder vorhandene Risiken verändern.

[QUELLE: ISO 31073:—, 3.10.1]

3.15

Stakeholder

Person oder *Organisation* (3.9), die eine Entscheidung oder Aktivität beeinflussen kann, von dieser beeinflusst werden kann oder den Eindruck haben kann, davon beeinflusst zu werden

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff „interessierter Kreis“ kann alternativ zu „Stakeholder“ verwendet werden.

[QUELLE: ISO 31000:2018, 3.3]

3.16

Schülerinnen und Schüler/Studierende

Person in einem Berufspraktikum, einem Praktikum, einer Lehre oder einer anderen Beschäftigung unter der Kontrolle einer beschäftigenden *Organisation* (3.9) als Teil eines Ausbildungsprogramms oder eine an einer Schule oder anderen Bildungseinrichtung eingeschriebene Person

Anmerkung 1 zum Begriff: Da Studierende minderjährig sein können, kann es sein, dass sie nicht in der Lage sind, eigenständig rechtlich bindende Entscheidungen zu treffen.

3.17

Bedrohung

potentielle Quelle von Gefahr, Schaden oder einem anderen unerwünschten Ergebnis

[QUELLE: ISO 31073:—, 3.7.7, modifiziert —Anmerkung 1 und Anmerkung 2 zum Begriff wurden gelöscht.]

3.18

Reise

Bewegung einer Person/von Personen im Auftrag einer *Organisation* (3.9), die im Bereich der *Fürsorgepflicht* (3.4) der Organisation liegt

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Bewegung kann innerhalb des Landes oder international stattfinden.

3.19

Reiserisiko

Auswirkung von Ungewissheit auf Ziele aufgrund einer *Reise* (3.18)

3.20

Reiserisikomanagement

TRM, en: Travel Risk Management

koordinierte Tätigkeiten zum Zwecke der Führung und Steuerung einer *Organisation* (3.9) in Bezug auf *Reiserisiken* (3.19)

3.21

Reisender

Person, die eine *Reise* (3.18) unternimmt

3.22

Beschäftigter

Person, die Arbeit oder arbeitsbezogene Tätigkeiten ausführt, die im direkten oder indirekten Einflussbereich der *Organisation* (3.9) stehen

Anmerkung 1 zum Begriff: Personen leisten Arbeit oder arbeitsbezogene Tätigkeiten im Rahmen unterschiedlicher Vereinbarungen, bezahlt oder unbezahlt, beispielsweise regelmäßig oder vorübergehend, zeitweise oder saisonal, gelegentlich oder auf Teilzeitbasis.

Anmerkung 2 zum Begriff: Beschäftigte schließen die oberste Leitung sowie leitendes und nicht leitendes Personal ein.

Anmerkung 3 zum Begriff: Die Arbeit oder die arbeitsbezogenen Tätigkeiten, die im Einflussbereich der Organisation ausgeführt werden, können durch bei der Organisation angestellte Beschäftigte, Beschäftigte von externen *Anbietern* (3.11), (Auftragnehmer, Unterauftragnehmer), Einzelpersonen, Leiharbeitnehmer und andere Personen erbracht werden, soweit die Organisation Anteil am Einfluss auf ihre Arbeit oder arbeitsbezogene Tätigkeiten hat, entsprechend dem Kontext der Organisation.

[QUELLE: ISO 45001:2018, 3.3, modifiziert — „direkten oder indirekten“ wurde zur Definition hinzugefügt und „Unterauftragnehmer“ wurde zur Anmerkung 3 zum Begriff hinzugefügt.]

4 Verstehen der Organisation und ihres Kontexts

4.1 Betrieblicher Kontext

4.1.1 Allgemeines

Es ist wichtig, dass eine Organisation über ein klares Verständnis der Faktoren verfügt, die ihre TRM-Programmziele betreffen oder beeinflussen können, unter anderem des externen und internen Zusammenhangs, in dem sie tätig ist.

Der externe Zusammenhang kann unter anderem Folgendes beinhalten:

- a) politische, sozio-ökonomische, kulturelle, religiöse/ethische, rechtliche oder regulatorische Faktoren, seien sie internationaler, nationaler, regionaler oder lokaler Art;
- b) politische Gewalt (einschließlich Terrorismus, Aufruhr, politisch motivierte Unruhen und Krieg);
- c) soziale Unruhen (einschließlich religiöse, örtliche und ethnische Gewalt);
- d) Gewalt und Diebstahl;
- e) die Qualität, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Verkehrsmittel;
- f) die Qualität, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Telekommunikation;
- g) der Zustand der industriellen Beziehungen;
- h) die Effektivität von öffentlichen und privaten Sicherheits- und Notfalldiensten;
- i) die Verantwortlichkeiten von anderen Parteien (z. B. Kunden) für die Reisenden der Organisation;
- j) natürliche oder geologische Faktoren;
- k) Anfälligkeit für Naturkatastrophen;
- l) potenzielle Gesundheitsgefährdungen, einschließlich Epidemien und Pandemien;
- m) die Qualität der lokalen Gesundheitsinfrastruktur und der medizinischen Versorgung;
- n) Informations-/Cybersicherheit;
- o) die Qualität von Hotels/Unterkünften;
- p) Boden-/Straßenverhältnisse.

Der interne Zusammenhang kann unter anderem Folgendes der Organisation beinhalten:

- Vision, Mission, Werte und Kultur;
- Leitung, Struktur, Rollenverantwortlichkeiten und Rechenschaftspflichten;
- Strategie, Ziele und Grundsätze;
- Pläne, Normen, Leitfäden, Regelungen und Anweisungen;
- Risikomanagementstrategie und Risikokriterien;

- Bereich und Art von Reisetätigkeiten;
- Fähigkeiten, einschließlich Kompetenzen und Profile der Reisenden;
- Ressourcen, Verfahren und Werkzeuge, die zum Management von Reiserisiken der Organisation erforderlich sind;
- Daten, Informationssysteme und Informationsflüsse.

4.1.2 Branchen-/sektorspezifisch

Die Branche/der Sektor, in der/dem eine Organisation tätig ist, ist ein weiterer Faktor, der die Risiken beeinflussen kann, mit denen Reisende konfrontiert sind. Eine Organisation sollte sich der relevanten Rechtsvorschriften, der regulatorischen Anforderungen, der Fachregeln usw. bewusst sein, die für ihre Branche/ihren Sektor in ihrem Ursprungsland und in anderen Ländern, in denen sie tätig ist, relevant sind. Sie sollte ebenfalls ihre Fürsorgepflicht, Grundsätze und Vorkehrungen zur Unternehmensresilienz und Nachhaltigkeitsziele berücksichtigen, die alle eine positive Auswirkung auf Risikobehandlungsüberlegungen haben können.

Organisationen müssen proaktiv ihre identifizierten, sich entwickelnden und entstehenden Risiken überwachen und überprüfen. Ihr Einfluss auf das TRM der Organisation sollte berücksichtigt werden, es sollten Veränderungen ermittelt und es sollte entsprechend diesen gehandelt werden.

4.1.3 Risikoprofil

Eine Organisation sollte über ein klares Verständnis ihres Risikoprofils und der dynamischen TRM-Landschaft verfügen, in der sie tätig ist oder plant, tätig zu sein. Hierzu sollte eine Organisation TRM-Ziele in Bezug auf Folgendes überprüfen:

- den Kontext der Organisation;
- den operativen Sektor der Organisation;
- spezifische Tätigkeiten oder Aufträge oder beides;
- Zielorte;
- Profile und Ziele des einzelnen Reisenden.

Ein Risikoprofil kann verschiedene Risiken enthalten, die voneinander abhängen können.

Das Risikoprofil für Reisen sollte regelmäßig und nach jeder wesentlichen Änderung am internen und externen operativen Kontext überprüft werden. Die Ergebnisse sollten durch interne und externe Kommunikation bekanntgegeben werden.

4.2 Stakeholder

Die Organisation sollte die internen und externen Stakeholder bestimmen, die für das TRM relevant sind (siehe Tabelle 1).

Je nach Größe der Organisation und ihrer Organisationsreisebedürfnisse kann die TRM-Funktion mit anderen Funktionen kombiniert sein. Bestimmte Funktionen können ebenfalls von spezifischen Drittanbietern unterstützt werden.

Tabelle 1 — Beispiele für interne und externe Stakeholder

Interne Stakeholder (einschließlich solcher für Funktionen)		Externe Stakeholder
— Gesundheit und Sicherheit/Umwelt, Gesundheit und Sicherheit/Arbeits- und Gesundheitsschutz — Unternehmenssicherheit/ Informationssicherheit — Datenschutz — Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit — Krisenmanagement — Zwischenfallmanagement — unternehmerische Gesellschafts- verantwortung/Nachhaltigkeit — weltweite Reisen/Geschäftsreisen — Personalwesen/interne Mobilität/ Schulung — Regionalmanagement — Risikomanagement	— Marketing und Kommunikation — Vorstand — Beschaffung und Einkauf — Compliance — Betrieb — Beschäftigte/Schülerinnen und Schüler/Studierende — Versicherung — Finanzen — Auditierung — Rechtsabteilung — Gewerkschaften/Betriebsrat — Reisen und Mobilität — Gesundheitswesen — Sicherheit	— Versicherungsanbieter — Reisemanagement- unternehmen — TRM-Unternehmen — zuständige Regierungsbehörden — Regulierungsbehörden und Notfalldienste — Anbieter und Unteranbieter — Kunden — benannter Notfallkontakt der Reisenden — Angehörige der Reisenden — lokale Partner oder Gemeinschaften

4.3 Reisende Personen

Es muss auf das Profil des Reisenden in Bezug auf Zielorte geachtet werden, da alle Faktoren wie ethnische Herkunft, Kompetenzen, Nationalität, kulturelle Identität, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Religion, Alter, berufliche Tätigkeit, Position, Behinderung oder medizinische Vorgeschichte die mit der Reise verknüpften Risiken betreffen können. Die Risiken können sich über Sicherheit und Schutz hinaus erstrecken und können ebenfalls medizinische und andere Bedürfnisse beinhalten.

Eine Organisation kann über mehrere verschiedene Arten von Reisenden oder Gruppen von Reisenden jeweils mit unterschiedlichen Anforderungen an die Fürsorgepflicht verfügen. Das TRM-Team sollte in engem Kontakt mit der Personal- oder Rechtsabteilung der Organisation stehen, um ein umfassendes Verständnis der verschiedenen Arten von Reisenden zu entwickeln. Diese können unter anderem umfassen:

- direkt Beschäftigte;
- andere Beschäftigte in der Organisation und ihrer Lieferkette;
- Praktikanten und Gäste der Organisation;
- mit dem primären Reisenden reisende Familienangehörige (und andere Personen, die auf den Reisenden zur Unterstützung, z. B. finanzieller Unterstützung, angewiesen sind);
- Studierende/Schülerinnen und Schüler von Universitäten/Schulen.

Das Reisemuster sollte ebenfalls berücksichtigt werden, beispielsweise

- Unterscheiden von Reisenden auf kurzen und langen Reisen (einschließlich ins Ausland entsendete Beschäftigte),
- im Land ansässige Pendler,

- Schichtarbeiter.

4.4 Geschäftsziele, Risikobereitschaft und Kriterien

Eine Organisation sollte ihre Geschäftsziele und -möglichkeiten mit den erforderlichen Schritten zum Managen der Risiken und Bedrohungen, mit denen sie konfrontiert ist, abwägen. Risikobehandlungsoptionen sollten dem voraussichtlichen oder erwarteten Risikograd angemessen sein. Eine Organisation sollte den Risikograd berücksichtigen, den sie bereit ist, zu akzeptieren, um ihre Geschäftsziele zu erreichen und Möglichkeiten zu nutzen, während sie geeignete Maßnahmen trifft, um das Risiko effektiv und effizient zu managen. Es kann Fälle geben, bei denen der Risikograd inakzeptabel ist und die Reise nicht stattfinden sollte.

Die Reiserisikokriterien der Organisation sollten im TRM-Grundsatzdokument festgehalten werden.

4.5 Reiserisikomanagement und externe Unterstützung

Die Art und der Umfang des Reiserisikos einer Organisation sind ausschlaggebend dafür, wie das Risiko gemanagt und inwiefern dafür Unterstützung eingeholt wird. Das Risikoprofil einer Organisation mit gelegentlichen Reisen zu risikoarmen Orten unterscheidet sich wesentlich von dem einer Organisation, die häufig an hochrisikanten Orten tätig wird.

Das Risikoprofil ist ebenfalls ausschlaggebend dafür, in welchem Ausmaß die Organisation die Risiken mit den eigenen Ressourcen managen kann oder Unterstützung von Drittanbietern zur Mitarbeit oder zur Bereitstellung erforderlicher Funktionen in Anspruch nehmen muss. Dies ist ein wichtiger Faktor, der beim Entwickeln und Umsetzen eines TRM-Grundsatzdokuments und eines TRM-Programms zu thematisieren ist. Das Bereitstellen einer Kosten-Nutzen-Analyse sollte entsprechend berücksichtigt werden, um den Entscheidungsfindungsprozess zu unterstützen. Weitere Anleitungen zur Kosten-Nutzen-Analyse sind in IEC 31010 zu finden.

5 Managen von Reiserisiko

5.1 Führung und Verpflichtung

Die oberste Leitung sollte Verantwortung für die Reiserisiken der Organisation übernehmen und dies zeigen sowie Belege für ihre Verpflichtung und Unterstützung beim effektiven Management der Risiken liefern durch

- Übernehmen der Verantwortung für die Wirksamkeit des TRM-Prozesses,
- Sicherstellen, dass die TRM-Grundsätze und TRM-Ziele festgelegt und mit der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar sind,
- Sicherstellen der Integration von TRM in die Geschäftsprozesse der Organisation,
- Sicherstellen, dass die für das TRM-Programm erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen,
- Vermitteln der Bedeutung eines wirksamen TRMs und der Erfüllung des TRM-Prozesses und seiner rechtlichen Verantwortlichkeiten,
- Sicherstellen, dass das TRM-Programm seine beabsichtigten Ergebnisse erzielt,
- Anleiten und Unterstützen von Personen, damit diese zur Wirksamkeit des TRM-Programms beitragen,
- Unterstützen anderer relevanter Führungskräfte, um deren Führungsrolle in deren jeweiligen Verantwortungsbereichen deutlich zu machen,
- Durchführen von Managementbewertungen des TRM-Programms in planmäßigen Intervallen,
- Fördern von Verbesserungen.

Eine Organisation sollte Anleitungen und angemessene Ressourcen für die Entwicklung und Umsetzung eines Reiserisikoprogramms zur Verfügung stellen.

5.2 Grundsätze

Das TRM-Grundsatzdokument sollte ein auf einer hohen Ebene angesiedeltes Dokument sein, das die TRM-Strategie der Organisation darstellt, die Teil der umfassenderen Risikomanagementstrategie ist. Diese Grundsätze sollten vollständig mit den Absichten und der Ausrichtung der Organisation übereinstimmen, wie von der obersten Leitung formell ausgedrückt.

Die oberste Leitung muss ein TRM-Grundsatzdokument festlegen, das

- die übergeordneten Grundsätze, die Absicht und die Ausrichtung zum Erreichen von Zielen definiert,
- für die Bedürfnisse und Ressourcen der Organisation angemessen ist,
- ein integraler Bestandteil der Managementpolitik der Organisation wird,
- auf die Regelungen der Organisation zu Risikomanagement, Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit, Reisebeschaffung und Nachhaltigkeit abgestimmt ist,
- auf relevante Rechtsvorschriften, Normen, Regelungen und Fachregeln verweist,
- Grundsätze für den Risikobeurteilungsprozess festlegt,
- die Risikokriterien der Organisation berücksichtigt (oder festlegt),
- Rollen, Verantwortlichkeiten und Rechenschaftspflichten aller relevanten Stakeholder einschließlich ihrer Kompetenz definiert,
- die Grundsätze der Organisation in Bezug auf mit der jeweiligen Reise verknüpften Freizeit und persönlichen Urlaubszeit (beides manchmal als „Bleisure“ bezeichnet) festlegt,
- die Regelungen für mehrere Reisende und Begleitpersonen, falls relevant, berücksichtigt.

Das TRM-Grundsatzdokument sollte

- von der obersten Leitung genehmigt werden,
- allen entsprechenden Stakeholdern zur Verfügung gestellt werden,
- definiert und innerhalb der Organisation durch Information, Bildung und Schulung effektiv vermittelt werden,
- in alle vorhandenen umfassenderen Risikomanagementrahmen integriert werden, um einen konsistenten Ansatz für Risikomanagement innerhalb der Organisation sicherzustellen,
- regelmäßig auf Relevanz und konsistente Anwendung überprüft werden.

Damit eine Organisation auf betriebliche Bedürfnisse agil und schnell reagieren kann, sollte das TRM-Grundsatzdokument einen Ausnahmeprozess beinhalten. Dieser sollte so gestaltet sein, dass er sicherstellt, dass beantragte Ausnahmen von den Grundsatzanforderungen:

- in Übereinstimmung mit der Risikobereitschaft, den Prioritäten und anderen relevanten Kriterien der Organisation betrachtet werden;
- von den relevanten Stakeholdern vorgebracht und genehmigt werden;

- bei Bedarf mit ausgleichenden Kontrollen gemanagt werden;
- aufgezeichnet und berichtet werden.

Beispielsweise müssen Reisende manchmal aus irgendeinem Grund Reisen außerhalb der TRM-Grundsätze buchen. In diesen Fällen ist es wichtig, dass sie einen Antrag auf Ausnahme von den Grundsätzen stellen.

Es ist wichtig, dass Antrag, Genehmigung oder Ablehnung einer Ausnahme von den Grundsätzen und damit verknüpfte Kontrollen oder Empfehlungen anerkannt und festgehalten werden.

Wenn die Organisation zum Vornehmen von Reisebuchungen ein Reisemanagementunternehmen in Anspruch nimmt, sollten die Grundsätze, der Prozess für Ausnahmen von den Grundsätzen und alle Änderungen an beiden klar und rechtzeitig an das Reisemanagementunternehmen gemeldet werden.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Rechenschaftspflicht

Die endgültige Rechenschaftspflicht für Risiken liegt bei der obersten Leitung, selbst wenn Verantwortlichkeiten an andere delegiert wurden. In bestimmten Rechtssystemen kann das Konzept einer „strafrechtlichen Haftung“ der obersten Leitung bestehen. Wenn eine Delegierung der Befugnis vorliegt, so sollte diese schriftlich dokumentiert sein.

Die TRM-Funktion sollte von einer Person oder einem Team mit der erforderlichen Kompetenz gemanagt werden. Dies kann in einer dafür vorgesehenen Rolle oder mittels zusätzlicher Verantwortlichkeiten erfolgen.

Das TRM-Grundsatzdokument sollte die Verantwortlichkeiten der verschiedenen internen und externen Stakeholder festlegen, die eine Rolle im Umgang mit sowohl Routinevorgängen als auch Nicht-Routine-Situationen, etwa während eines Zwischenfalls, einnehmen.

4.2 enthält eine Liste von internen Stakeholder-Funktionen, die eine Rolle erfüllen kann.

Die Verantwortlichkeiten von Reisenden zum Kooperieren und Handeln in Übereinstimmung mit den TRM-Grundsätzen und -Verfahren der Organisation sollten ebenfalls festgelegt werden. Dies wird manchmal als „Loyalitätspflicht“ bezeichnet.

Die im Grundsatzdokument dargestellten Verantwortlichkeiten können im TRM-Programm ausführlicher dargestellt werden.

5.4 Ziele

Das Hauptziel des TRM-Grundsatzdokuments sollte das Sicherstellen sein, dass Reisende Pflichten optimal in einer Umgebung erfüllen können, die so sicher und geschützt wie vernünftigerweise möglich ist, und dass Verfahren für das Reagieren in einem Notfall vorhanden sind. Die TRM-Grundsätze sollten das Programm festlegen und die Grenzen ziehen, in denen dieses Ziel zu erreichen ist.

5.5 Planen/Festlegen des Programms

Zum Entwickeln des TRM-Programms sollte die Organisation Folgendes durchführen:

- Sicherstellen, dass nachweisbar volle Unterstützung von der obersten Leitung mit angemessenen Ressourcen besteht.
- Sicherstellen eines Entwicklungsprozesses, der die Einbindung und Mitwirkung von internen und, falls zutreffend, externen Stakeholdern und wie in 4.2 dargestellt beinhaltet.
- Sicherstellen, dass die TRM-Funktion eine langfristige professionelle Verständigung mit den Beschäftigten in relevanten Bereichen entwickelt, um den zukünftigen, laufenden Dialog zu erleichtern.

- d) Festlegen von Schlüsselprozessen und ihrer Wechselwirkungen.
- e) Festlegen, ob die TRM-Funktion eigenständig oder Teil einer bestehenden Struktur sein wird.
- f) Festlegen der Rollen und Verantwortlichkeiten für alle Aufgaben und Rollen, die mit der Umsetzung des Programms befasst sind.
- g) Sicherstellen, dass Gesundheits-, Sicherheits- und Schutzrisiken für das Programm, einschließlich projektbezogener Tätigkeiten/Aufgaben, so früh wie möglich identifiziert und finanziell eingeplant werden. Beispielsweise sollte in der Angebotsphase ein proaktiver Dialog des Angebots- und Ausschreibungsteams mit der TRM-Funktion zum Bestimmen und Einplanen der operativen Risiken bestehen.
- h) Festlegen der erforderlichen Maßnahmen zum Ermitteln des Risikograds für Reisen. Diese Maßnahmen sollten unter anderem Folgendes umfassen:
 - 1) Bestimmen des übergeordneten Risikoprofils der Organisation in Bezug auf die Reiserisiko-Zielorte; dies sollte sowohl internationale als auch im Land erfolgende Reisen (falls das Heimatland Regionen aufweist, die als riskant für Reisende betrachtet werden) abdecken;
 - 2) Auflisten der Risikokategorien, die die Organisation, einschließlich Reisende, betreffen können, beispielsweise:
 - i) Risiko für Personal – Verletzung und Krankheit (einschließlich in Ausübung der Arbeit), Angriffe, Festnahme, Entführung, Diebstahl, Raub, Tod;
 - ii) rechtliches Risiko – strafrechtliche Verfolgung oder zivilrechtliche Folgen oder beides;
 - iii) Risiko für die Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit – Scheitern beim Meistern eines Zwischenfalls und/oder bei der Wiederaufnahme des normalen Betriebs, System- und Infrastrukturprobleme;
 - iv) Risiko für das Ansehen – ein mangelhaftes Reagieren auf einen Zwischenfall oder TRM-Versagen kann zu einer erheblichen Beschädigung des Ansehens führen;
 - v) finanzielles Risiko – gescheiterte Aufträge, Unterbrechung der Reise, Steuern, Status des Visums/der Arbeitsgenehmigung, zivilrechtliche Forderungen, Versicherungskosten, Evakuierungskosten, Krankenrücktransport;
 - vi) Risiko für Daten, geistiges Eigentum und Informationseigentum – Verletzung des Datenschutzes, der Vertraulichkeit, des Netzwerks, des Systems oder Verlust von Eigentum, Spionage;
 - vii) Risiko für Produktivität/Effektivität der Reise – erfolglose Reise, Verspätungen, Scheitern einer geschäftlichen Veranstaltung.
 - 3) Vereinbaren von Kriterien für die Entscheidungsfindung, wenn Meinungsunterschiede bezüglich des Risikograds bestehen und darin, ob die vorgeschlagene Reiseroute und Risikobehandlung geeignet sind.

Weitere Hinweise zur Vorplanung und Entwicklung eines TRM-Programms siehe Anhang A.

5.6 Umsetzung

Die Organisation sollte einen Umsetzungsplan erstellen. Dieser sollte von der obersten Leitung genehmigt werden und sollte die TRM-Funktion innerhalb des Betriebs der Organisation integrieren. Der Umsetzungsplan würde im Allgemeinen das Folgende beinhalten.

- a) Zielorte und Zeitrahmen:

- 1) Überprüfung und Klassifizierung von Zielorten auf der Grundlage einer aktuellen Risikobeurteilung. Zielorte müssen manchmal auf der Stadt-/Provinz-/Regionsebene betrachtet werden, da sich Bedingungen von einem Ort zum nächsten selbst innerhalb desselben Landes erheblich unterscheiden können. Typischerweise würden die Informationen Details zu zivilen Unruhen, Problemen mit Kriminalität, Terroranschlagsrisiko, extremem Wetterrisiko usw. beinhalten. Zur Unterstützung dieses Prozesses stehen Behörden und kommerzielle Anbieter als Informationsquellen zur Verfügung.
 - 2) Identifizierung von Daten und Zeitrahmen für Ereignisse, die einen Einfluss auf Gesundheit, Sicherheit und Schutz des Reisenden haben können und eine Auswirkung auf die Ziele der Organisation haben können.
 - 3) Sicherstellen, dass sich Reisende aller Einschränkungen oder Begrenzungen bewusst sind, die von der Organisation oder entsprechenden Dienstleistern in Bezug auf Versicherung, Rücktransport, Nutzung von Unternehmensressourcen, spezifische Orte, die gemieden werden sollten, usw. auferlegt werden.
- b) Sachverhalte in Bezug auf den Reisenden:
- 1) Das spezifische Risikoprofil des Reisenden. Minderjährige Reisende ohne ihre gesetzlichen Aufsichtspersonen stellen eine Kategorie dar, die eine besondere Beachtung erfordert. Weitere Informationen diesbezüglich sind in Anhang B enthalten.
 - 2) Klarstellung, wie während der Freizeit oder persönlichen Urlaubszeit (beides manchmal als „Bleisure“ bezeichnet) aufkommende Risiken durch die Reiserisikoprozesse der Organisation, falls zutreffend, zu managen/abzudecken sind.
 - 3) Bewertung und Durchführung einschlägiger Schulungen von reisendem Personal, soweit angemessen.
- c) Prozesse:
- 1) Erstellen von praktikablen und effizienten Protokollen, einschließlich eines angemessenen Systems für die Vorbereitung und Aufzeichnung aller geeigneten Dokumente zum Aufzeichnen und Nachweisen der geleisteten Arbeit und getroffenen Entscheidungen.
 - 2) Fördern des Bewusstseins für Sicherheit, Durchführen von Schulungen oder Anbieten von anderen Ressourcen für alle an der Programmdurchführung beteiligte Personen und für Reisende.
 - 3) Verfahren für Autorisierungen vor der Reise und das Buchen von Reise und Unterkunft für den/die Reisenden. Falls verfügbar, kann die Verwendung eines zentralen Systems für Reisebuchungen für eine erhöhte Effizienz beim Managen von Reisen und möglichen Planänderungen sorgen.
 - 4) Mittel, Methoden und Verfahren für die Kommunikation mit internen und externen Stakeholdern.
 - 5) Vorkehrungen für Budgetverantwortlichkeit und -management.
 - 6) Sicherstellen des Ermitteln und der Analyse von relevanten Informationen (Aufklärung). Dies kann durch hauseigene Ressourcen, Drittanbieter oder einschlägige Regierungsinformationen erfolgen.
 - 7) Identifizieren von Verantwortlichkeiten und Zuweisen dieser an hausinternes Personal und externe Drittanbieter.
 - 8) Berücksichtigung der Folgen für Reisen während einer weltweiten Störung. Weitere Informationen diesbezüglich sind in Anhang C enthalten.
- d) Zwischenfallmanagement:
- 1) Sicherstellen, dass die Organisation über ein Zwischen- und Krisenmanagementteam oder entsprechende Fähigkeiten verfügt, was kompetentes Personal mit den erforderlichen Kommunikationsfähig-

keiten, technischen Werkzeugen, Anweisungen und Autorisierung, wann und wie angemessen zu handeln ist, umfasst.

- 2) Vorab sicherstellen, dass bei Bedarf eine geeignete Unterstützung zur Verfügung steht, um Sicherheits-, Schutz- und Gesundheitsprobleme zu lösen, die auftreten können. Dies beinhaltet Sicherheitsunterstützung während der Reise, Unterrichten über relevante Ereignisse, Notfallsicherheit, Sicherheitsunterstützung und medizinische Unterstützung, Evakuierung sowie Hilfe und Unterstützung nach der Reise.
- 3) Vorkehrungen für Notfallmanagement und -kommunikation. Die Kommunikation sollte sowohl operative Anforderungen, Informationen zum Aufenthaltsort von Personal nach Zwischenfällen als auch das Managen von Interaktionen mit Behörden und Öffentlichkeit beinhalten.
- 4) Es ist wichtig, die rechtzeitige Bereitstellung von Informationen für einen benannten Notfallkontakt oder nächsten Angehörigen einzuschließen, falls und wenn angemessen.

6 Reiserisikobeurteilung

6.1 Allgemeines

Die Risikobeurteilung umfasst den gesamten Prozess der Risikoidentifikation, Risikoanalyse und Risikobewertung. Dies beruht auf einem Verständnis des Zusammenhangs der Organisation (siehe Abschnitt 4) und der speziellen Reisevorkehrungen unter Betrachtung. Alle Reisen sollten in einem Risikobeurteilungsprozess betrachtet werden.

Die Elemente, Verfahren und Techniken einer Risikobeurteilung unterscheiden sich. Der übergeordnete Zusammenhang, die im TRM-Grundsatzdokument der Organisation festgelegten Grundsätze und die besonderen Merkmale der geplanten Reise sind in ihrer Gesamtheit ausschlaggebend dafür, wie komplex die Risikobeurteilung sein sollte.

Der Umfang der Beurteilung sollte unter Spezifizierung der Daten, Orte und Reisearten, für die die Beurteilung gilt, und aller getroffenen Annahmen definiert werden. Dies trägt dazu bei, dass die Reise nicht außerhalb des Umfangs einer entsprechenden Risikobeurteilung durchgeführt wird.

Organisationen mit einem geringen Reiseaufkommen können sich auf einen Ad-hoc-Ansatz für jedes Reiseereignis stützen. Organisationen mit einem hohen Reiseaufkommen können einschlägige Technologie zum Automatisieren von Risikobeurteilungen für risikoarme Orte verwenden und einzelne ausführliche Risikobeurteilungen für Orte mit höherem Risiko anstoßen. Solch ein Prozess kann ebenfalls zum Erstellen von Vorab-Hinweisen vor Reisen verwendet werden, die anschließend dem Reisenden zur Verfügung gestellt werden (siehe 7.4.3).

Die Risikobeurteilung wird hauptsächlich für Folgendes verwendet:

- Identifizieren des Risikos;
- Identifizieren der Wahrscheinlichkeit, mit der ein Ereignis eintritt, und des Umfangs von positiven oder negativen Folgen, falls es eintritt;
- Verstehen der Bedeutung des Risikos für den Reisenden und die Organisation;
- Priorisieren von Risiken, die ein Handeln erfordern;
- Befähigen der Organisation zum Treffen einer informierten Entscheidung, ob die geplante Reise zugelassen wird, in Übereinstimmung mit den vereinbarten Risikokriterien der Organisation und der Art von Risikobehandlung, die vor und während der Reise geeignet und angemessen wäre;
- Unterrichten des Reisenden über die getroffene Entscheidung;

— Ändern der Art der Reise und/oder der benannten Reisenden.

Reiserisikobeurteilungen sollten sowohl Sicherheitsbedrohungen als auch Gefährdungen des Schutzes und der Gesundheit abdecken.

Bedrohungen sind eine eigene Art von Risikoquelle. Wenn beispielsweise eine bestimmte Bedrohung besteht, müsste eine Reise in ein ansonsten risikoarmes Land als hochriskante Reise betrachtet werden und es müssten Maßnahmen getroffen werden.

ANMERKUNG Verbrechen- und Sicherheitsrisiken sind größer, wenn ein motivierter Angreifer und ein geeignetes Ziel zu einer bestimmten Zeit an einem bestimmten Ort zusammentreffen, ohne dass geeignete Gegenmaßnahmen getroffen sind.

Sicherheitsrisiken während der Reise können Folgendes umfassen:

- Verbrechen (von Gelegenheitsdiebstahl bis hin zur organisierten Entführung zur Lösegelderpressung);
- Terrorismus;
- Cyberverbrechen;
- Aktivismus (z. B. politischer, religiöser, ideologischer Art);
- staatliche Unterdrückung/Repression;
- Social Engineering;
- aggressives oder negatives Verhalten auf der Basis des persönlichen Profils des Reisenden oder des Profils der Organisation (siehe 4.3).

Gefährdungen können potentiell Folgendes umfassen:

- Gesundheitsgefährdungen in Bezug auf ansteckende Krankheiten und Ausbrüche, lokale Hygienebedingungen oder Lebensmittelvergiftungen;
- Transportzwischenfälle (Reisen auf dem Landweg, zur See oder in der Luft);
- Zwischenfälle aufgrund der Umgebung (widrige Wetterbedingungen, Hindernisse, Ausfallen von Ausrüstung, etwa unvorhergesehene technische Zwischenfälle an Rolltreppen oder Aufzügen);
- Industriekatastrophen (z. B. Explosion, Einsturz, Brand);
- unbeabsichtigtes/fahrlässiges Handeln.

Sowohl Sicherheitsbedrohungen als auch Sicherheits- und Gesundheitsgefährdungen besitzen das Potential von Auswirkungen auf das physische und psychische Wohlbefinden des Reisenden und die Geschäftsziele der Organisation.

Es ist außerdem zu beachten, dass Reisende selbst zu einer Gefährdung werden können, da sie ein Vektor zum Verbreiten von Krankheiten unter anderen Beschäftigten bei der Rückkehr oder beim Aufsuchen von Orten, an denen eine endemische oder epidemische Krankheit vorhanden sein kann.

Es wird empfohlen, Reiserisikobeurteilungen auf eine inklusive und kollaborative Weise unter Einbindung des Reisenden und relevanter interner Stakeholder durchzuführen. Bei Reisen mit erhöhtem Risiko, einschließlich Reisen zu hochriskanten Zielorten, öffentlichkeitswirksamen Besuchen oder Reisen, die hochriskante Tätigkeiten beinhalten, können Organisationen externe Spezialanbieter einsetzen.

Die Ergebnisse einer Risikobeurteilung sollten aufgezeichnet werden, um als Basis für Entscheidungen in Bezug auf Risikobehandlungsoptionen zu dienen. Wenn Organisationen Technologie zum Autorisieren von risikoarmen Reisen einsetzen, darf dies durch die Bestätigung des Reisenden, dass er seine Vorab-Hinweise vor Reisen erhalten und gelesen hat, erzielt werden.

Weitere Informationen zur Risikobeurteilung sind in ISO 31000:2018, 6.4, und IEC 31010 zu finden.

6.2 Risikoidentifizierung

Der Zweck der Risikoidentifizierung besteht darin, Risiken zu finden, zu erkennen und zu beschreiben, die die Fähigkeit einer Organisation zum Erreichen ihrer Ziele beeinflussen können. Relevante, geeignete und aktuelle Informationen sind für das Identifizieren von Risiken wichtig.

Für das Identifizieren von reisebezogenen Risiken stehen verschiedene Informationsquellen zur Verfügung. Diese beinhalten Open-Source- und proprietäre Informationen.

International und lokal beschaffte Informationen, etwa Open-Source-Behördenstatistiken, können objektive Daten in Bezug auf die Verbrechensstatistik, Geopolitik und Risikoeinstufungen für den/die zu bewertenden Ort(e) liefern. Eine Organisation kann über Reisende mit entsprechender Vorerfahrung verfügen, die konsultiert werden können.

Das Außenministerium des Heimatlandes und Botschaften können nützliche Quellen für Informationen und Ratschläge sein. Ferner können lokale Regierungsbehörden weitere wichtige ortsspezifische Informationen zu Gesundheits-, Sicherheits- und Schutzfragen einschließlich Rechtsvorschriften liefern, die für eine bestimmte Reise relevant sind.

Organisationen können sich entscheiden, externe Reisesicherheitsexperten zum Durchführen von Teilen der Risikoidentifizierung für die Organisation zu beauftragen.

Risiken können mit Zielen für Sicherheit, Schutz und Gesundheit des Reisenden oder mit anderen Organisationszielen verknüpft sein. Wenn ein potentieller Konflikt zwischen diesen Zielen besteht, sollte die Organisation dem Reisenden Vorrang einräumen. Kategorien für das Risiko wie in 5.5 Listeneintrag h) 2) können von Nutzen sein. Diese sollten aber nicht das Denken begrenzen, nicht zuletzt weil weitere Faktoren, spezifisch für den Zusammenhang der Reise, vorliegen können, die zu berücksichtigen sind. Werkzeuge wie in IEC 31010 beschrieben können verwendet werden, um beim Identifizieren von Risiken zu helfen.

Die Organisation sollte entstehende oder sich entwickelnde Risiken berücksichtigen, die zu den Risiken für Reisende und den Betrieb hinzukommen können. Diese weisen hohe Grade der Unsicherheit mit einem oder mehreren Merkmalen auf (z. B. volatil, komplex, unklar, chaotisch, miteinander verbunden, voneinander abhängig, mittel-/langfristig, nicht kontrollierbar, weitreichend). Beispiele für entstehende oder sich entwickelnde Risiken beinhalten Cyberrisiken, zunehmende Häufigkeit oder Intensität von widrigem Wetter und regionale oder pandemische Infektionskrankheiten.

6.3 Risikoanalyse

Der Zweck der Risikoanalyse besteht darin, die Art der identifizierten Risiken (siehe 6.2) und ihrer Merkmale zu verstehen. Die Analysetechniken können je nach Umständen und den zu treffenden Entscheidungen qualitativ, quantitativ oder eine Kombination dieser zwei sein. Risikoanalysen umfassen eine Betrachtung von Unsicherheiten, Quellen, Ursachen und Treibern von Risiko, Auswirkungen, Wahrscheinlichkeit, Ereignissen, Szenarien, Steuerungen und deren Wirksamkeit.

Informationsquellen, die Informationen für Risikoanalysen liefern, umfassen historische Informationen, fachliche Beratung und Statistiken.

Risikoanalysen sollten Faktoren berücksichtigen wie

- die Wahrscheinlichkeit von Ereignissen und Auswirkungen,

- Art und Umfang von Auswirkungen,
- Komplexität und Verbundenheit,
- zeitliche Faktoren und Volatilität,
- die Wirksamkeit der bestehenden Steuerungen,
- Empfindlichkeits- und Konfidenzbereiche.

Das TRM-Grundsatzdokument sollte einen Eskalationsprozess beinhalten, wenn der identifizierte Risikograd erheblich ist, vor allem, wenn Lebensgefahr besteht.

6.4 Risikobewertung

Der Zweck der Risikobewertung besteht darin, Entscheidungen zu unterstützen. Sie beinhaltet den Vergleich der Ergebnisse der Risikoanalyse (siehe 6.3) mit den festgelegten Risikokriterien der Organisation, um den Wert des Treffens von zusätzlichen Maßnahmen zu ermitteln.

Entscheidungen können eine Bewertung umfassen, ob die Reise fortgesetzt, abgesagt oder durch alternative Mittel zur Einbindung oder Kommunikation ersetzt werden sollte. Alternativ können sie das Überarbeiten der Ziele umfassen.

Unter der Annahme, dass die Reise stattfinden soll, muss eine weitere Bewertung Folgendes ermitteln:

- ob bestehende allgemeine Kontrollen für die jeweiligen Umstände und identifizierten Risiken angemessen sind;
- ob neue Kontrollen das Risiko besser behandeln können, beispielsweise:
 - Ändern der Route zum Begrenzen der Risikoexposition;
 - Anpassen der Anzahl/des Profils der reisenden Personen zum Begrenzen der Risikoexposition;
 - Anpassen des Verkehrsmittels (z. B. Fliegen statt Landweg);
 - Reduzieren der Zahl der Reisetage;
- welche von mehreren Optionen für Reisevorkkehrungen auf der Basis von Risiken, Kosten und Vorteilen gewählt werden sollte;
- ob das Restrisiko akzeptabel ist oder ob die Entscheidung zum Fortsetzen der Reise überprüft werden sollte.

Entscheidungen sollten Folgendes berücksichtigen:

- den Zusammenhang und den Zweck der Reise;
- den größeren Zusammenhang und die tatsächlichen und wahrgenommenen Auswirkungen auf die externen und internen Stakeholder;
- die entsprechenden Kosten und Vorteile;
- das Profil des Reisenden;
- die Art und das Ausmaß der entsprechenden Risiken.

Wenn Umstände allgemein auftreten, ist es manchmal möglich, eine Entscheidung auf der Basis von Erfahrungen und den TRM-Grundsätzen und -Regeln der Organisation zu treffen oder recht einfache Ausdrücke von Risikokriterien zu verwenden.

Wenn die Situation neuartig ist oder eine hohe Unsicherheit besteht (wie dies bei Risiken mit großen Auswirkungen häufig ist), beinhaltet die Risikobewertung oft einen intelligenteren und stärker beratungsbasierten Prozess unter Berücksichtigung von ausführlichen Informationen aus der Risikoanalyse.

Es kann erforderlich sein, weitere Informationen zu beschaffen und eine weitere Analyse durchzuführen, um eine gute Entscheidung zu treffen.

7 Reiserisikobehandlung

7.1 Allgemeines

Auf Basis der Risikobeurteilung sollte die Organisation sicherstellen, dass Kontrollen Risiken vor der Reise, während der Reise, während und nach Zwischenfällen und bei Reiseabschluss angehen. Solche Maßnahmen sollten an den Zielort und die reisenden Personen, ihre Tätigkeiten und die Informationen, über die sie verfügen, angepasst werden.

Eine oder mehrere Behandlungsoptionen können erforderlich sein, um das Risiko auf ein akzeptables Maß zu reduzieren. Die gleiche Behandlungsoption kann ebenfalls mehrere reisebezogene Risiken beeinflussen. Behandlungsoptionen sollten daher unter Berücksichtigung der Bandbreite der Risiken, die die jeweilige vorgeschlagene Reise beeinflussen, gewählt werden, statt jedes Risiko separat zu betrachten. Eine Bandbreite von Behandlungsoptionen, die für Reiserisiken relevant sind, ist in diesem Abschnitt dargestellt.

Die oberste Leitung ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Vorkehrungen für das Managen von mit einer Reise verknüpftem Risiko getroffen sind. Mehrere Personen, einschließlich die Leitung, beauftragte Anbieter und die Reisenden selbst, sind für das Managen dieser Risiken verantwortlich. Dies beinhaltet die Verantwortlichkeit sicherzustellen, dass Behandlungen umgesetzt werden, die das Risiko auf ein akzeptables Maß reduzieren.

Entscheidungen über die Wahl von Behandlungsoptionen umfassen Einschätzungen zum Abwägen der übergeordneten Vorteile (materiell und immateriell) und Nachteile (unverhältnismäßige Kosten und andere nachteilige Wirkungen), die auftreten können, und wie diese die Ziele für die vorgeschlagene Reise sowie die übergeordneten Organisationsziele beeinflussen können. Die Auswahl gestaltet sich jedoch breiter als eine rein wirtschaftliche Frage, wenn sie Risiken für Reisende betrifft.

Ein Risiko kann mehr als eine Risikobehandlungsoption aufweisen und eine Risikobehandlungsoption kann für mehr als ein Risiko gelten.

Behandlungen müssen kontinuierlich überwacht und überprüft werden, um sicherzustellen, dass

- sich jede Änderung im Zusammenhang oder in der Art von Risiken in der Betrachtung des Bedarfs zum weiteren Ändern von Risikobehandlungen widerspiegelt,
- Risikobehandlungsstrategien weiterhin die vereinbarten Ziele für diese Behandlungen erfüllen,
- die Kapazität der Organisation ausreicht, um weiterhin Risikobehandlungen umzusetzen und die Ziele zu erreichen,
- Risikobehandlungen nicht andere Kontrollen nachteilig beeinflussen oder die Beschaffenheit von anderen Risiken ändern.

7.2 Risikovermeidung

7.2.1 Autorisierungen vor Reisen

Eine Autorisierung vor einer Reise und ein Buchungsverfahren sollten eingeführt werden, um sicherzustellen, dass alle geplanten Reisen aufgezeichnet werden, für die TRM-Funktion sichtbar sind, bewertet werden und in Übereinstimmung mit den vereinbarten TRM-Grundsätzen, dem Programm und den Risikokriterien genehmigt werden. Solch ein Verfahren kann auch zum Reduzieren des Risikos dienen.

Das Verfahren sollte die Planung für die jeweilige Reise durch Identifizieren einschlägiger medizinischer Anforderungen (z. B. Impfungen) oder Visa-Anforderungen unterstützen. Es sollte ebenfalls die TRM-Funktion mit den erforderlichen Daten zum schnellen Reagieren bei einem Zwischenfall versorgen.

Das Verfahren stellt ein Mittel zur Genehmigung dar, über die auf diese Weise basierend auf dem Gesamtrisiko für die Organisation entschieden werden kann statt ausschließlich basierend auf den Zielen der Reisenden. Dies kann dadurch erzielt werden, dass eine Genehmigung durch die Leitung oder außerhalb des normalen Linienmanagements erfolgt. Die Führungsebene mit Genehmigungsautorität sollte das mit der Reise verknüpfte Risiko widerspiegeln.

Ein verbindlicher Buchungsprozess sollte entwickelt werden, um klar die Buchungskanäle vorzugeben, die für alle Formen von Reisen, Transport und Unterkunft verwendet werden können.

ANMERKUNG Wenn dies für die Art und das Volumen der Reisen angemessen ist, können sich Organisationen für den Einsatz einer Technologieplattform für den Buchungsprozess entscheiden. Diese kann ebenfalls zur Sortierung von Reisen verwendet werden, z. B. durch Auslösen einer automatisierten Autorisierung für risikoarme Reisen, während andere Reisen für eine genauere Untersuchung gekennzeichnet werden.

7.2.2 Beschränkungen

Es können Beschränkungen zum Behandeln von verschiedenen Reiserisiken verwendet werden. Zum Beispiel

- kann eine hochriskante Reise durch Einsatz einer Webkonferenztechnologie vermieden werden,
- können spezifische sicherheitsrelevanten Risiken vermieden werden, beispielsweise durch Beschränken
 - des an bestimmten Orten und in bestimmten Situationen verwendeten Transporttyps,
 - der Tageszeit, zu der Bewegungen zulässig sind,
 - von Bewegungen zu einer spezifischen Stelle am Zielort,
- können Risiken in Bezug auf Datensicherheit und Datenschutz durch Beschränken der auf Reisen mitgeführten Informationen, Geräte und Vermögenswerte reduziert werden;
- können Verlust oder Verspätungen von Schlüsselpersonen und die potentielle Auswirkung auf die Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit durch Beschränken der Zahl von zusammen im gleichen Fahrzeug (z. B. Flugzeug, Boot, Kraftfahrzeug) beförderten Reisenden vermieden werden;
- können Risiken für Reisende an hochriskanten Orten durch Begrenzen der Länge der am Ort verbrachten Zeit sowie Berücksichtigung des persönlichen Profils des Reisenden reduziert werden;
- das Risiko für die Effektivität der Reise sowie die Sicherheit und den Schutz kann durch Berücksichtigen von Feiertagen und Umweltfaktoren am Ort reduziert werden.

Beschränkungen können ebenfalls für die Art der Unterkunft gelten. Siehe Anhang E.

ANMERKUNG Das Vermeiden von einem Risiko kann das Entstehen eines neuen Risikos beinhalten und kann ebenfalls Möglichkeiten einschränken.

7.3 Risikoteilung

7.3.1 Allgemeines

Im Zusammenhang des TRM kann eine Risikoteilung eine Verteilung des Risikos und ein Zuweisen der damit verknüpften Haftungen in den Klauseln eines Vertrags beinhalten. Wenn ein Vertrag mit einer Drittpartei zum Einsatz kommt, sollte die Vereinbarung klar darlegen, wie die Zuweisung erfolgt, d. h. durch eine vertraglich vereinbarte Übertragung, einen Schadensersatz oder eine Firmenversicherung.

Die Risikoteilung sollte als eine Ergänzung zum TRM betrachtet werden, nicht als eine Alternative hierzu.

7.3.2 Allgemeine Versicherung

Die Organisation sollte sicherstellen, dass eine angemessene und geeignete Versicherungsabdeckung in Übereinstimmung mit den Risikobeurteilungen unter Berücksichtigung der verschiedenen nationalen und internationalen Anforderungen besteht.

Die Versicherung, einschließlich der Haftpflichtversicherung, sollte eine Bandbreite von möglichen Problemen abdecken wie etwa

- stornierte/verspätete Flüge und verloren gegangenes Gepäck,
- Verletzungen, medizinische Notfälle und Todesfall,
- Terrorismus, Cyberverbrechen, Diebstahl und Schäden durch Verbrechen,
- Evakuierung und Rücktransport.

Die Organisation sollte sich spezieller Ausschlüsse im Versicherungsschutz bewusst sein.

Diese Organisation sollte ebenfalls überprüfen, ob alle Dienstleister angemessen und geeignet versichert sind. Die Versicherungsanbieter der Organisation sollten auf Drittpartei-Dienstleister hingewiesen werden, die über keine angemessene Versicherungsdeckung verfügen.

7.3.3 Versicherung gegen Sonderrisiken

Eine Versicherung gegen Sonderrisiken kann zum Gewährleisten einer Deckung gegen Konfliktrisiken, Entführung und Lösegelderpressung und Verlust von Schlüsselpersonen abgeschlossen werden.

Eine Entführungs- und Lösegeldversicherung ist eine wichtige Überlegung für eine Organisation, die Reisende an Orte entsendet, an denen bekanntermaßen Bedrohungen durch Entführung und Lösegelderpressung bestehen. Dieser Versicherungsschutz bietet üblicherweise ebenfalls Zugriff auf Fachberater, die bei der Planung für Zwischenfälle und das Managen von solchen helfen.

Das Abschließen einer solchen Art von Versicherung ist üblicherweise eine hoch sensitive und vertrauliche Angelegenheit und das Wissen über die Deckung ist auf sehr wenige Personen in der Organisation beschränkt. Die TRM-Funktion und geeignete Mitglieder des Krisenmanagementteams sollten beim Beschaffungsprozess für solch eine Deckung eingebunden sein, so dass Eskalationsverfahren entwickelt und in die Zwischenfallmanagement-Planung eingebunden werden können.

In Ländern, in denen es rechtlich zulässig ist, kann eine spezifische Schlüsselpersonenversicherung Deckung bei einem Verlust von Schlüsselpersonen oder kommerziell wichtigen Personen für die Organisation bieten.

ANMERKUNG In einigen Ländern ist eine Entführungs- und Lösegeldversicherung gesetzlich verboten. In diesen Fällen wäre dieser Unterabschnitt nicht anwendbar.

7.4 Risikominderung

7.4.1 Auswahl von Behandlungsoptionen

Risikobehandlungsoptionen werden meist allgemein identifiziert und ausgewählt, um auf die Risikoquellen einzugehen. Diese Quellen können zum Beispiel Folgendes umfassen:

- a) Reiseziel oder -umstände/Risiken am Reiseziel;
- b) Unterkunft;
- c) Reiseroute;
- d) Reiseplan;
- e) Reisedauer;
- f) Profil des Reisenden und der Organisation;
- g) einschlägige geopolitische Umstände;
- h) einschlägige Hinweise von Regierungen/Regulierungsbehörden;
- i) Cyberbedrohungen;
- j) wesentliche kulturelle und religiöse Unterschiede;
- k) Zugang zu einer kritischen Infrastruktur und zu kritischen Ressourcen;
- l) kontextuelle Risikofaktoren wie extremes Wetter, Naturkatastrophen, Konflikte, Epidemien/Pandemien, Zuverlässigkeit der Kommunikation usw.

7.4.2 Kompetenz

Die Organisation sollte Folgendes unternehmen.

- a) Festlegen von Mindestanforderungen an die Kompetenzen von Reisenden und Personen, die für das Reise-
management und das Reagieren auf Zwischenfälle, die die Sicherheits-, Gesundheits- und Schutzleistung
sowie Anforderungen an die Compliance bei Reisen der Organisation beeinflussen, verantwortlich sind.
- b) Regelmäßiges Überprüfen der Kompetenzen von Reisenden und der am TRM beteiligten Personen. Kom-
ponenten der Beurteilung sollten definiert werden. Dies kann eine Überprüfung von Dokumenten wie Zwi-
schenfallaufzeichnungen, Risikobeurteilungen, bewährte Verfahren und Vorschläge von anderen Organisa-
tionen (beispielsweise von Anbietern von Hilfsleistungen, Versicherungsanbietern, Behörden und anderen
Einrichtungen) beinhalten.
- c) Berücksichtigen einer angemessenen Ausbildung, Schulung und Erfahrung in der Beurteilung der Kompe-
tenzen.
- d) Identifizieren des mit Sicherheit, Schutz und Gesundheit bei Reisen verknüpften Schulungsbedarfs. Weitere
Informationen zu Schulungen enthält Anhang F.
- e) Treffen von Maßnahmen zum Unterstützen des Erlangens der erforderlichen Kompetenzen (falls zutref-
fend) und Bewerten der Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen (z. B. Schulung, Mentoring, Neuzuwei-
sen von Reisenden, Beauftragung oder vertragliche Bindung von kompetenten Anbietern).
- f) Sicherstellen, dass die Auswahl von Anbietern und Unteranbietern die Überprüfung von Kompetenzen und
Erfahrungen beinhaltet, die Folgendes nachweist:

- 1) angemessene Zulassung, Zertifizierung und Lizenzen;
- 2) Nachweis zum Beleg von vorhergehenden einschlägigen Erfahrungen und entsprechendem Ansehen, sowohl professionell als auch ethisch (gegebenenfalls sollte dies ebenfalls einen Auswahlprozess beinhalten);
- 3) geographische Abdeckung, die potentielle Reisende am gewünschten Ort unterstützen wird.

Die Organisation sollte angemessene Aufzeichnungen als Nachweis für die Kompetenzen aufbewahren.

7.4.3 Informationen, Beratung und Aktualisierungen

Eine Organisation sollte Folgendes unternehmen.

- Proaktives Beschaffen von einschlägigen und zuverlässigen Informationen und Ratschlägen, um diese ihren Reisenden vor und während der Reise bereitzustellen. Diese sollten ortsspezifisch sein und die medizinischen und sicherheitsrelevanten Risikograde hervorheben. Die Ergebnisse der Risikobeurteilung können eine Quelle für solche Informationen und Ratschläge sein.
- Sicherstellen, dass Dienstleistungen und ein Prozess vorhanden sind, um sicherzustellen, dass Reisende mit rechtzeitigen Aktualisierungen versorgt werden, die ihre Sicherheit und ihren Schutz während der Reise beeinflussen können.
- Umsetzen eines Prozesses, um sicherzustellen, dass Reisende die gelieferten Informationen und Ratschläge empfangen und zur Kenntnis genommen haben.

7.4.4 Kommunikationsprotokolle/-plattformen

Kommunikationsprotokolle sind beim Reagieren auf Zwischenfälle von wesentlicher Bedeutung. Schlüssel-Stakeholder sollten hinsichtlich ihrer Verantwortlichkeiten gut geschult und eingeübt sein. Sie sollten über das Wissen und die Fähigkeiten zum Verwenden der vorgegebenen Plattformen für das Auslösen einer Zwischenfallmanagement-Reaktion verfügen. Dies sollte geeignete Verfahren zur Verwendung in einer Zwangssituation (z. B. die Verwendung eines wiedererkennbaren Codes oder Ausdrucks zur Signalisierung, dass eine Person in Schwierigkeiten ist) in ihren Kommunikationsprotokollen beinhalten.

Bei der Planung sollte die Organisation die Verfahren berücksichtigen, die zur Massenkommunikation zur Verfügung stehen, beispielsweise Spezialwerkzeuge oder -anbieter, das Intranet und Plattformen sozialer Medien zum schnellen Verbreiten von Informationen.

Eine Organisation sollte berücksichtigen, dass die Verwendung von einiger spezifischer technologischer Ausrüstung in bestimmten Ländern gesetzlichen Beschränkungen unterliegt.

7.4.5 Auswahl der Unterkunft

Die TRM-Grundsätze und der Auswahlprozess einer Organisation für die Unterkunft, einschließlich Hotels, Serviced Apartments, Kurzzeitmiete oder „Shared Economy“, sollten risikobasiert sein. Einzelne Beurteilungen vor Ort werden nicht in allen Fällen erforderlich sein.

Bei risikoarmen Orten kann die Beurteilung unter Verwendung evidenzbasierter Fragebogen erfolgen, um die Standards für Gesundheit, Sicherheit und Schutz zu überprüfen, die Anbieter von Unterkünften erfüllen. Die TRM-Funktion sollte am Definieren des Fragebogens und Analysieren der Ergebnisse beteiligt sein.

Wenn eine Einzelbeurteilung oder Beurteilung vor Ort als angemessen betrachtet wird, sollte eine Organisation kompetente interne oder externe Personen zur Beurteilung einsetzen.

Bei einer Unterkunft an Orten mit höherem Risiko sollten zusätzliche spezifische Möglichkeiten zu Sicherheit und Schutz beurteilt werden sowie jegliche vorhergehende Zwischenfälle (siehe Anhang F).

Einige Organisationen verweisen in ihren Reiseprogrammen auf eine „bevorzugte“ oder „genehmigte“ Unterkunft. Traditionell liegt hier der Schwerpunkt vor allem auf Überlegungen wie Zimmerkategorien und -preise, Stornierungsregelungen und Bandbreite der verfügbaren Dienstleistungen usw. und es erfolgt nicht immer eine Berücksichtigung der Risiken für Gesundheit, Sicherheit und Schutz, die in diesem Dokument behandelt werden. Organisationen sollten daher sicherstellen, dass, wenn solche Begriffe verwendet werden, diese Überlegungen zu Gesundheit, Sicherheit und Schutz einschließen.

Es gibt auch Sicherungsprogramme von Drittparteien, die strukturierte, evidenzbasierte Bewertungen der vorhandenen Standards für Gesundheits-, Sicherheits- und Schutzvorkehrungen in Hotels durchführen. Diese können als „Zertifizierung“ und „Zulassung“ bezeichnet werden.

Wenn eine Organisation den Einsatz solch eines Sicherungsprogramms wählt, sollte sie gebührende Sorgfalt anwenden, um sich selbst des Umfangs, der Gestaltung und der Durchführung zu vergewissern. Zu berücksichtigende Punkte können Folgendes beinhalten:

- Umfang des Programms;
- wie das Programm die Evidenz ermittelt, auf der es seine Beurteilung begründet, z. B. auf der Basis von Fragebögen oder einer Überprüfung vor Ort;
- ob es auf Beurteilungen von einzelnen Hotels oder von Unternehmensregelungen, die für eine Hotelkette gelten, beruht;
- Häufigkeit von ausführlichen Beurteilungen;
- wie das Programm sich ändernde oder entstehende Risiken berücksichtigt;
- ob das Programm selbst in irgendeiner Weise unabhängig validiert ist.

7.4.6 Informationssicherheit und Schutz der Privatsphäre

Eine Organisation sollte sorgfältig die Anforderungen an Datenschutz, Informationssicherheit und Privatsphäre in Bezug auf ihr Geschäft, den Auftrag und den Reisenden berücksichtigen und geeignete Maßnahmen zum Managen dieser Risiken treffen. Die Organisation sollte sicherstellen, dass sie die Zustimmung berücksichtigt hat und Zugang zu kompetenter Beratung zu Informationssicherheit und Schutz der Privatsphäre hat. Dies kann innerhalb der Organisation oder durch die Unterstützung von externen Fachleuten oder beidem zur Verfügung stehen.

Organisationen sollten sicherstellen, dass Informationen ordnungsgemäß geschützt und abgesichert sind, um Auswirkungen zu vermeiden, die Gesundheit, Sicherheit, Schutz oder Privatsphäre der Reisenden oder die Ziele der Organisation beeinflussen können. Organisationen sollten relevante Rechtsvorschriften zum Datenschutz [z. B. das Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPPA) in den USA und die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in Europa] identifizieren und entsprechend planen und vorgehen.

Informationsquellen umfassen

- von der Organisation oder Drittparteien erzeugte, gesammelte, gespeicherte oder verarbeitete Informationen, beispielsweise Daten zu Reisenden, Reiseplänen und Orten,
- Informationen, die der Reisende während der Reise aufnimmt oder verwendet oder mit denen er zurückkehrt.

Wesentliche Überlegungen zu Informationssicherheit und Schutz der Privatsphäre sollten Folgendes beinhalten:

- a) geistiges Eigentum;

- b) medizinische Daten und persönliche Profildaten, die zusätzliche Kontrollen erfordern können, da es sich um hochsensible personenbezogene Daten handelt, und für die in verschiedenen Rechtssystemen jeweils spezifische Richtlinien gelten können;
- c) Sicherstellen, dass Dokumente zur Lebensbescheinigung auf eine hochsichere Weise gespeichert werden und Zugriffsprotokolle für den Notfall vorhanden sind;
- d) Datenaustausch zwischen der Organisation und Drittparteien;
- e) Schutz für zum Speichern der Informationen verwendete Informationssysteme oder Medien;
- f) Sicherstellen, dass alle von der Organisation oder Drittparteien durch die Plattformen, Werkzeuge und Anwendungen erzeugten, gesammelten, gespeicherten oder verarbeiteten Daten abgesichert sind;
- g) Sicherstellen, dass die Belange aller Reisenden bezüglich der Privatsphäre berücksichtigt werden;
- h) Sicherstellen, dass alle Systeme und Prozesse regelmäßig überprüft und auditiert werden;
- i) Sicherstellen, dass sichere Kommunikationsverfahren während der Reise zur Verfügung stehen, um die Verwendung nicht abgesicherter Netzwerke zu vermeiden, insbesondere beim Kommunizieren von sensiblen Informationen;
- j) die potentiellen Implikationen der Verwendung von persönlichen Geräten für Arbeitszwecke;
- k) Fernzugriff auf arbeitsbezogene Informationen oder Daten bei Überseereisen in persönlicher Urlaubszeit;
- l) die Verwendung von Informationstechnologie (IT) am Zielort und jegliche Beschränkungen, die gelten können;
- m) Sicherstellen, dass Reisende sich der Situationen bewusst sind, die Informationen gefährden können, beispielsweise wenn sie beim Einreisen in bestimmte Länder ihre Mobilgeräte entsperren oder ihre Laptop-Passwörter eingeben müssen, einschließlich der Passwörter für Konten für soziale Medien, was ebenfalls Geschäftsreisenden passieren kann, die einer unangekündigten Prüfung durch Behörden unterzogen werden (z. B. Razzien);
- n) Sicherstellen, dass Reisende sich Social Engineering, Gefährdungssituationen, Baiting usw. bewusst sind.

Nähere Informationen zu Informationssicherheit, Cybersicherheit und Schutz der Privatsphäre enthält die Normenfamilie ISO/IEC 27000.

7.4.7 Transport

Eine Organisation sollte alle geeigneten Verkehrsmittel zur Verwendung durch Reisende beurteilen, einschließlich Luft-, See-, Zug-, Bus-, Taxi- und Shared-Economy-Transport.

Organisationen sollten über eine Regelung verfügen, welche Fluglinien zu benutzen sind. Zusätzlich zu Routen, Preisen, Servicequalität, Pünktlichkeit usw. kann die Regelung Faktoren wie Sicherheitsbilanz, Hygienemaßnahmen, finanzielle Leistungsfähigkeit/Kreditwürdigkeit usw. berücksichtigen. Sie kann sich auf externe Open-Source-Quellen wie den Internationalen Lufttransportverband [en: International Air Transport Association (IATA)] oder nationale Regulierungsbehörden für den Lufttransport beziehen.

Bei risikoarmen Orten sollte die Organisation auf die Notwendigkeit hinweisen, ausschließlich einen vorab vereinbarten Transport oder offizielle und zugelassene öffentliche Taxis zu nutzen.

Bei hochriskanten Orten sollte der Transport über Land sorgfältig geplant werden und es sollten geeignete Dienstleister genutzt werden. Die Risikobeurteilung sollte bestimmen, ob ein sicherer Transport erforderlich ist.

Die Organisation sollte die Nutzung der Dienste von Fahrgemeinschaftsunternehmen sowohl als eine allgemeine als auch eine spezifische lokale Regelung beurteilen. Dies sollte potentielle Sicherheitsrisiken für Reisende berücksichtigen, insbesondere an Orten mit hoher Kriminalität und an Orten, an denen die Nutzung von Fahrgemeinschaftsdiensten entweder umstritten oder effektiv reguliert ist.

7.4.8 Reiseablaufmanagement

Es gibt Situationen, in denen eine Organisation vor der Reise verbesserte Reiseablaufmanagement-Vorkehrungen treffen sollte. Dies kann beispielsweise Reisen zu Zielorten mit hohem oder extrem hohem Risiko oder das Profil des Reisenden an einem bestimmten Ort beinhalten. Diese Maßnahmen können eine ausführlichere Reiseroutenbeurteilung, Meet-and-Greet-Dienste, zusätzliche Sicherheitsunterstützung, Auswahl einer sicheren Unterkunft usw. sein, die das Profil des Reisenden und den grundsätzlichen Risikograd widerspiegeln.

Eine Organisation sollte Pläne für den Umgang mit unerwarteten Änderungen an Reiseplänen erstellen. Eine Analyse sollte durchgeführt werden, um mögliche Schwächen im Reiseablaufmanagement zu ermitteln.

Das Reiseablaufmanagement kann durch interne Ressourcen oder einen Drittanbieter durchgeführt werden.

7.4.9 Reduzieren von medizinischen und gesundheitlichen Risiken

7.4.9.1 Allgemeines

Organisationen sollten angemessene Untersuchungen für alle Reisende erwägen, um sicherzustellen, dass sie für die geplante Reise medizinisch tauglich sind (sowohl physisch als auch psychisch) und mit der zusätzlichen Belastung zurechtkommen, die Reisen mit sich bringen kann. Solche Untersuchungen sollten vorher bestehende oder mehrere gleichzeitig bestehende Gesundheitsprobleme berücksichtigen.

Untersuchungen nach der Reise können ebenfalls angemessen sein, insbesondere wenn der Reisende an belastenden Situationen oder Ereignissen beteiligt ist oder war.

Reisen, Arbeiten an ungewohnten Orten und der Druck, mehrere Aufgaben in einer begrenzten Zeit auszuführen, können belastend sein. Die Organisation sollte Schritte treffen, um die Belastung zu reduzieren (z. B. Planung von geschäftlichen Besprechungen mit einer ausreichenden Zeit zur Anpassung an eine neue Routine oder neue Zeitzonen), und eine angemessene Beratung für Reisende bieten, so dass sie sich ihrer physischen und psychischen Grenzen bewusst sind.

Organisationen sollten die Fähigkeit des Ziellandes zur Unterstützung von Reisenden in Notfällen und bei Vorerkrankungen bewerten.

Wenn Reisende von einem Ort kommen oder sich zu diesem begeben, an dem sie aufgrund einer endemischen oder epidemischen Krankheit zu einem Risiko für andere Beschäftigte werden können, sollten geeignete Behandlungsoptionen vor und nach der Reise in Betracht gezogen werden. Beispiele für Maßnahmen können Tests und Quarantäne vor und nach dem Reisen und eine vorbeugende Behandlung von sowohl dem Reisenden als auch den Mitbeschäftigten beinhalten. Gesundheitszeugnisse, Testergebnisse und Impfnachweise können vertraulich in Papierform oder digitalem Format zur Verfügung stehen, je nach Bedarf und Eignung für den Reisenden.

Organisationen sollten das Hinzuziehen von Fachwissen für Arbeits- und Gesundheitsschutz für die Beurteilung von Programmanforderungen und die Unterstützung der Beurteilung und Behandlung von medizinischen Risiken in Betracht ziehen.

7.4.9.2 Erholung von Reisenden

Die Organisation sollte Folgendes unternehmen.

- Berücksichtigen der Auswirkung, die häufige Geschäftsreisen auf die Gesundheit von Geschäftsreisenden haben können. Sie sollte eine Beratung durch oder Beschäftigung von Fachleuten für Arbeitsschutz erwä-

gen, um arbeitsbezogene Belastungen, Verletzungen und Krankheiten sowie den Bedarf von Erholung zu beurteilen. Diese Beurteilung sollte ebenfalls die Untersuchung der Auswirkungen von Langstreckenflügen oder Straßenfahrten/Bahnreisen beinhalten.

- Sorgen für Klarheit, auf welche Ruhe und Erholung Reisende nach einer Reise Anspruch haben.

Die Menge der Ruhe und Erholung sollte an die Umstände der Reise angepasst sein und Folgendes berücksichtigen:

- Länge des Flugs, einschließlich Zwischenlandungen und Anschlussflüge;
- Zeitverschiebungen;
- Klasse der Flugreise (einschließlich der Möglichkeit zur Ruhe/zum Schlafen);
- Intensität der während der Reise durchgeführten Tätigkeiten;
- Zielort (z. B. hochriskant oder nicht);
- physische oder psychische medizinische Beschwerden;
- Zwischenfall/Zwischenfälle, der/die während der Reise aufgetreten sein kann/können.

7.4.9.3 Medizinische Behandlungen

Eine Organisation sollte sicherstellen, dass Reisende Zugang zu professioneller medizinischer Beratung haben, um festzustellen, ob Medikamente oder Impfungen für ihre Reise empfohlen sind oder ob Medikamente bei einem Zwischenstopp oder am Zielort als verboten betrachtet werden.

Reisende sollten sicherstellen, dass sie über ausreichend Medikamente für die Dauer der geplanten Reise plus zusätzliche Reservemengen bei einer Reiseunterbrechung verfügen. Dies sollte sowohl regelmäßig eingenommene Medikamente umfassen, als auch Medikamente, die sie zur Behandlung von unregelmäßigen und sporadischen gesundheitlichen Problemen einnehmen müssen.

Die Zulassungsverfahren für Medikamente können sich zwischen verschiedenen Ländern erheblich unterscheiden, sowohl in Bezug auf rezeptfrei erhältliche Medikamente als auch auf verschreibungspflichtige Medikamente. Handelsnamen des gleichen Arzneimittels können ebenfalls zwischen verschiedenen Ländern variieren. Aufgrund dieser beiden Probleme sollte Folgendes berücksichtigt werden:

- Mitführen einer angemessenen medizinischen Zulassung und Information in Bezug auf Hauptbestandteile und Dosierung für jedes durch die Reisenden mitgeführte Medikament;
- Mitführen eines ärztlichen Zeugnisses (oder eines anderen akzeptablen Nachweises) durch die Reisenden, um den Besitz und die Anwendung zu rechtfertigen, wenn sie Medikamente mit sich führen, die an den zu besuchenden Orten nicht zugelassen sind;
- Erlangen einer Vorabzusicherung, dass die Medikamente im zu besuchenden Land erhältlich sind (und unter welchem Namen), wenn geplant ist, sich auf eine Beschaffung dort zu verlassen.

Die Organisation sollte die Verabreichung von Impfungen und Beschaffung von Medikamenten in Bezug auf die Reise sowie Testanforderungen vor der Reise in Übereinstimmung mit Ratschlägen von Fachleuten erleichtern.

Die Organisation sollte sicherstellen, dass Informationen zu Medikamenten, die vom Reisenden als sensibel betrachtet werden, als streng vertraulich respektiert und behandelt werden. Siehe 7.4.6.

Viele Risikofaktoren können durch die Entfernung eines Zielorts und die Möglichkeit, einen Reisenden aus medizinischen Gründen zu evakuieren, verschärft werden. Zum Mildern dieser Risiken ist es bewährte Praxis, den Reisenden gegebenenfalls mit einem medizinischen Notfallset auszustatten.

7.4.9.4 Reisende mit speziellen Bedürfnissen

Für einige Reisende kann es angemessen sein, einen spezifischen medizinischen Behandlungsplan zu erstellen, falls sie im Ausland gesundheitliche Probleme bekommen sollten.

Die Organisation sollte berücksichtigen, ob besondere Anforderungen für Reisende mit speziellen Bedürfnissen erforderlich sind. Beispielsweise sollte sie sicherstellen, dass Fluglinien und Hotels in der Lage sind, die erforderliche Unterstützung zu leisten, wobei insbesondere auf Rollstühle, Assistenzhunde usw. zu achten ist.

7.4.10 Medizinische und sicherheitsbezogene Unterstützungsleistungen

Die Organisation sollte nach einer Risikobewertung ihre Bedürfnisse und Kapazität in Bezug auf kontinuierliche medizinische und sicherheitsbezogene Unterstützungsleistungen betrachten. Drittanbieter und Unteranbieter für Dienstleistungen können eingesetzt werden, um bei Bedarf mit medizinischer und sicherheitsbezogener Beratung vor, während und nach der Reise zu unterstützen. Solche eine Unterstützung kann die Beurteilung, Bereitstellung und Verbreitung von Informationen, Ratschlägen und Aktualisierungen beinhalten und dies sollte bei Bedarf eine praktische und logistische Unterstützung beinhalten.

Viele Anbieter für medizinische Notfälle verfügen über Werkzeuge/Apps, mit denen Reisezielorte, Ärzte, Krankenhäuser und andere medizinische Dienstleister gefunden und geortet werden können. Solche Werkzeuge können den Reisenden zur Selbsthilfe befähigen.

Die Organisation sollte Vorkehrungen treffen, um sicherzustellen, dass eine erforderliche medizinische und sicherheitsbezogene Hilfe gewährleistet und finanziert werden kann.

Die sicherheitsbezogene Hilfe kann Folgendes umfassen:

- Vor-Ort-Besprechung;
- Sicherheitsfahrer (mit oder ohne Unterstützung durch bewaffnetes oder unbewaffnetes Sicherheitspersonal);
- offener oder verdeckter unmittelbarer Personenschutz;
- Kontakt zu Einrichtungen der öffentlichen Sicherheit.

Die Organisation sollte eine angemessene Koordination mit solchen Anbietern sowohl lokal als auch mit der Organisation selbst sicherstellen.

Solche Anbieter und Unteranbieter sollten sorgfältig ausgewählt werden, um sowohl ihre Kompetenz als auch ihre Erfahrung sicherzustellen. 7.4.2 Listeneintrag f) enthält einen Leitfaden, welche Punkte zu berücksichtigen sind.

Fachleute und die TRM-Funktion sollten die verbreiteten Ratschläge und die von Drittanbietern für Dienstleistungen angebotenen Dienstleistungen kritisch überprüfen, um zu bestätigen, dass sie angemessen und objektiv sind.

Die Organisation sollte sich bewusst sein, dass sie für Entscheidungen verantwortlich ist, die von ihr ihrem Auftrag handelnden Drittanbietern getroffen werden.

Weitere Informationen zur Beauftragung von Anbietern von Sicherheitsdienstleistungen sind in ISO 18788:2015 sowie Literaturhinweis [9] und Literaturhinweis [10] zu finden.