

# travel**etc.**

#3 2017



## IT TAKES TWO TO TANGO

**UNIGLOBE INTERVIEW**  
AUTONOME GROEI EN  
ACQUISITIES

**SCHIPHOL**  
FOCUS OP KLANTBELEVING

**DUTY OF CARE**  
PROBLEMEN OP REIS VAAK  
— MEDISCH

**UNIGLOBE**  
Travel

# CAP: PARTNER IN DUTY OF CARE

Tekst: Rob Somsen • Beeld: Focus Point International

Bedrijven van groot tot klein hebben de wettelijke en morele plicht zich optimaal in te spannen voor de veiligheid van hun werknemers. Dat geldt ook tijdens zakenreizen, waarbij de term 'Duty of Care' veelgebruikt is. Waar grote bedrijven niet zelden een eigen afdeling hebben waar reizen worden geregeld en de 'security' van de medewerkers wordt gemonitord, moet het midden- en kleinbedrijf zelf oplossingen bedenken om er voor te zorgen dat het personeel zo veilig en verantwoord mogelijk de wereld over kan reizen.

Uniglobe Travel nam de Canadese en wereldwijd opererende organisatie Focus Point International in de arm om juist de bedrijven te helpen die de zorg voor hun medewerkers goed, betaalbaar en eenvoudig uit willen besteden. CEO Greg Pearson van Focus Point International is een veteraan op het gebied travel risk management, risk consulting en crisis management. Volgens Pearson kon je 20 tot 25 jaar geleden relatief makkelijk aangeven welke gebieden gevaarlijk waren. "Dat is niet meer zo, de wereld is veranderd. Terroristen slaan toe op plekken waar we het niet direct verwachten op momenten die we niet verwachten, zoals bij popconcerten in Manchester en Parijs, bij een voetbalstadion in Parijs, op de luchthaven en metro in Brussel en de Ramblas in Barcelona."

Pearson ontwikkelde zijn ideeën over het delen van informatie over veiligheid en medische zorg en repatriëring tijdens zijn aanwezigheid voor het Amerikaanse leger in Irak tijdens de eerste Golfoorlog in 1990. Hij besloot daarop zijn ideeën in praktijk te brengen.

Focus Point International ontwikkelde een eigen 'Travel Risk Management' product met de naam CAP (Crisis Assistance Plan). Dit product biedt een uitgebreide portfolio aan diensten en informatie voor de frequente reiziger die complementair zijn aan de zakenreiszekerings, die vooral schades dekken. CAP zorgt voor informatie over veilig reizen voor en tijdens de reis, 24/7 telefonische assistentie voor mensen op reis, medische adviezen, repatriëring van reizigers in het

buitenland en waar nodig het in veiligheid brengen van leden die vallen binnen het dienstverleningspakket. De dienstverlening is wereldwijd beschikbaar. Pearson: "We zijn een 'hub en spoke' organisatie met 18 kantoren in de wereld en vertegenwoordiging middels een partnernetwerk in 125 landen, onder andere in Amsterdam, Brussel, Duitsland, Frankrijk en Rusland. Als we voor een reiziger op wat voor manier dan ook aan de slag moeten, doen we dit altijd binnen vier uur na de oproep."

CAP wordt verkocht via partners. Uniglobe is wereldwijd een van deze partners. Medewerkers van bedrijven die CAP afnemen kunnen lid worden en krijgen toegang tot uitgebreide informatie over veiligheid, visa, vaccinaties en andere zaken en ontvangen 24/7 ondersteuning tijdens de reis in het buitenland.





Pearson: "Een voorbeeld hiervan was tijdens de aanslagen in Parijs op Theater Bataclan in november 2015, waarbij ruim honderd doden vielen en zo'n 350 mensen gewond raakten. Op het moment van de aanslag waren twee mensen die lid zijn van het CAP-programma in de buurt van het theater. Doordat deze mensen er voor hebben gekozen om gevolgd te worden via GPS waren we in staat ze te traceren, te benaderen en veilig te begeleiden naar een hotel, waar we ze later ophaalden om naar een veilige plek te brengen. Hun bedrijf dacht dat de mensen in Londen zaten, maar het bleek dat ze met de trein een week-endje naar Parijs waren gegaan. Doordat ze te volgen



#### DIENSTENPAKKET FOCUS POINT INTERNATIONAL VOOR DE ZAKENREISINDUSTRIE:

- CAP - Travel Assistance Memberships
- CAP+ - Medical Assistance Benefits
- Kidnap met losgeld aanpak
- MyTrac - Global Asset Tracking App
- Personal Security Assessments
- Travel Security & Journey Management

waren wisten we dat ze daar zaten en konden ze in veiligheid brengen."

Terroristische aanslagen en hoe hierop in te spelen voor de zakelijke reiziger is een onderdeel van het werk van Focus Point International, evenals het omgaan met kidnap, nationale rampen en criminaliteit. In de meeste gevallen gaat het echter om wat Pearson 'medical mishaps' noemt, zoals ongelukken met voertuigen en gewapende criminaliteit. Mede om die reden is de medische dienstverlening zeer uitgebreid binnen het dienstenpakket. Zo kan een CAP-lid die op zakenreis of op privéreis is en lid is van het CAP-programma er voor kiezen in het buitenland geopereerd te worden, of in eigen land in een ziekenhuis naar keuze, zolang de reiziger maar vervoerd mag worden in een illegitijm. De medische dienstverlening start altijd aan de telefoon met een eerste diagnose en medisch advies.

Bedrijven en hun reizende medewerkers kunnen ervoor kiezen dat de reisinformatie uit de PNR (Passenger Name Record, red.) beschikbaar is en wordt gekoppeld aan het CAP-systeem, maar er kan ook worden gekozen voor het traceren van de medewerker via de oplossing My Track via GPS. MyTrac is een realtime smartphone tracker.

Pearson benadrukt dat het CAP-programma een zogenaamde disruptor in de markt is. "We bieden scherpe prijzen voor een uitgebreid servicepakket en maken geen onderscheid of iemand tijdens een zaken- of privéreis gebruik maakt van onze dienstverlening. Er kan worden ingestapt in een basispakket en op basis van de wensen kan het servicepakket worden uitgebreid. Op deze wijze blijft het ook voor mkb-bedrijven een betaalbare oplossing om hun 'duty of care' te regelen."

