



Module 1, Sessie 1

Holistische benadering van Risicomanagement in de Toeristische sector



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



Contents



Het doel van deze sessie is het verkennen van het concept van risicomanagement en hoe dit wordt toegepast in de toeristische context vanuit het perspectief van een kmo.

Kernwoorden: Risicomanagement, toerismeveiligheid, veerkracht.



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

Wat is risicomanagement?



- **Risicomanagement is het proces van het identificeren, beoordelen, prioriteren en beperken van risico's om de waarschijnlijkheid en impact van nadelige gebeurtenissen te minimaliseren, terwijl de kansen voor het bereiken van organisatiedoelstellingen worden gemaximaliseerd.** Het omvat een **systematische benadering** voor het begrijpen en beheren van risico's op alle niveaus van een organisatie, van strategische besluitvorming tot de dagelijkse bedrijfsvoering.
 - Een deel van het strategisch management van elke onderneming: zou een onderdeel moeten zijn van doel, bestuur, leiderschap en betrokkenheid, strategie, doelstellingen en bedrijfsuitvoering.
 - Moet systematisch gebeuren en zowel management als personeel betrekken.
 - De integratie van risicomanagement is gebaseerd op een goed begrip van de organisatiestructuren en context.
- ☐ Moet op alle niveaus van middelen worden voorzien!



Kernwoorden



Risico = De mogelijkheid van een ongewenste gebeurtenis. Risico verwijst naar het effect van onzekerheid op doelstellingen, een afwijking van wat verwacht werd. De impact kan positief of negatief zijn vergeleken met wat verwacht werd.

Veerkracht = Het vermogen om te herstellen van een abnormale situatie. De veerkracht van de organisatie tegen externe en interne verstoringen. Veerkracht wordt vergroot door: Risicomanagement (vooruitzien), Planning, Netwerken, Participatie, Leren, Communicatie, Feedbacksystemen (monitoring en respons) en Goed management. Het is ook het aanpassingsvermogen.

Risicomanagement = Risicomanagement kan worden gezien als een proces waarbij risico's worden geïdentificeerd en beoordeeld, en maatregelen worden geselecteerd en geïmplementeerd om de gevolgen ervan te verminderen.



Kernwoorden



Crisis = de realisatie van een risico (ongewenst incident). Crisis wordt theoretisch gedefinieerd als een toestand van extreme tegenstellingen binnen een organisatie en in verschillende stadia van iemands leven, die hun levensvatbaarheid en de omgeving bedreigt. Crisis is het deel van de noodsituatie dat voortduurt nadat een risico zich heeft gerealiseerd.

Crisismanagement = crisismanagement in een onderneming omvat crisispreventie of crisisleiderschap.

Crisiscommunicatie = Crisiscommunicatie is een cruciaal onderdeel van crisismanagement. Crisiscommunicatie is communicatie in een uitzonderlijke situatie die mensen, de omgeving of het functioneringsvermogen van een organisatie, of haar reputatie bedreigt.



Doel en doelstellingen van risicomanagement



Een systematisch en proactief risicomanagementproces, waarbij zowel het management als het personeel betrokken is, heeft tot doel te waarborgen dat de strategische doelstellingen van het bedrijf worden behaald.

Bedrijfscontinuïteit: Planning helpt om je voor te bereiden op veranderingen in de zakelijke omgeving.

Kwaliteit en efficiëntie: Risicomanagementprocessen kunnen helpen bij het identificeren van potentiële verbeterpunten en het verhogen van de efficiëntie van de bedrijfsvoering.

Kostenbeheer: Proactief risicomanagement helpt onverwachte kosten te vermijden.

Innovatie: Risicomanagement kan een bedrijf aanmoedigen om nieuwe oplossingen en benaderingen te ontwikkelen die het kunnen onderscheiden van zijn concurrenten.

Vertrouwen van belanghebbenden: Goed risicomanagement toont de betrokkenheid van een bedrijf bij verantwoordelijkheid, wat het vertrouwen van belanghebbenden zoals klanten, werknemers, partners en investeerders kan vergroten.

Veiligheid en reputatie: Risicomanagement helpt de kans op ongevallen of incidenten te verkleinen, wat het gevoel van veiligheid bij reizigers en de reputatie van het bedrijf als een betrouwbare en verantwoordelijke operator vergroot.

Crisismanagement en snelheid van verandering: Proactieve planning stelt een bedrijf in staat sneller en effectiever te reageren op crisissituaties, wat schade en verstoring kan beperken. Crisismanagement helpt ook om sneller terug te keren naar de normale gang van zaken.

Hopkin, 2017



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

Externe krachten die van invloed zijn op risicomanagement



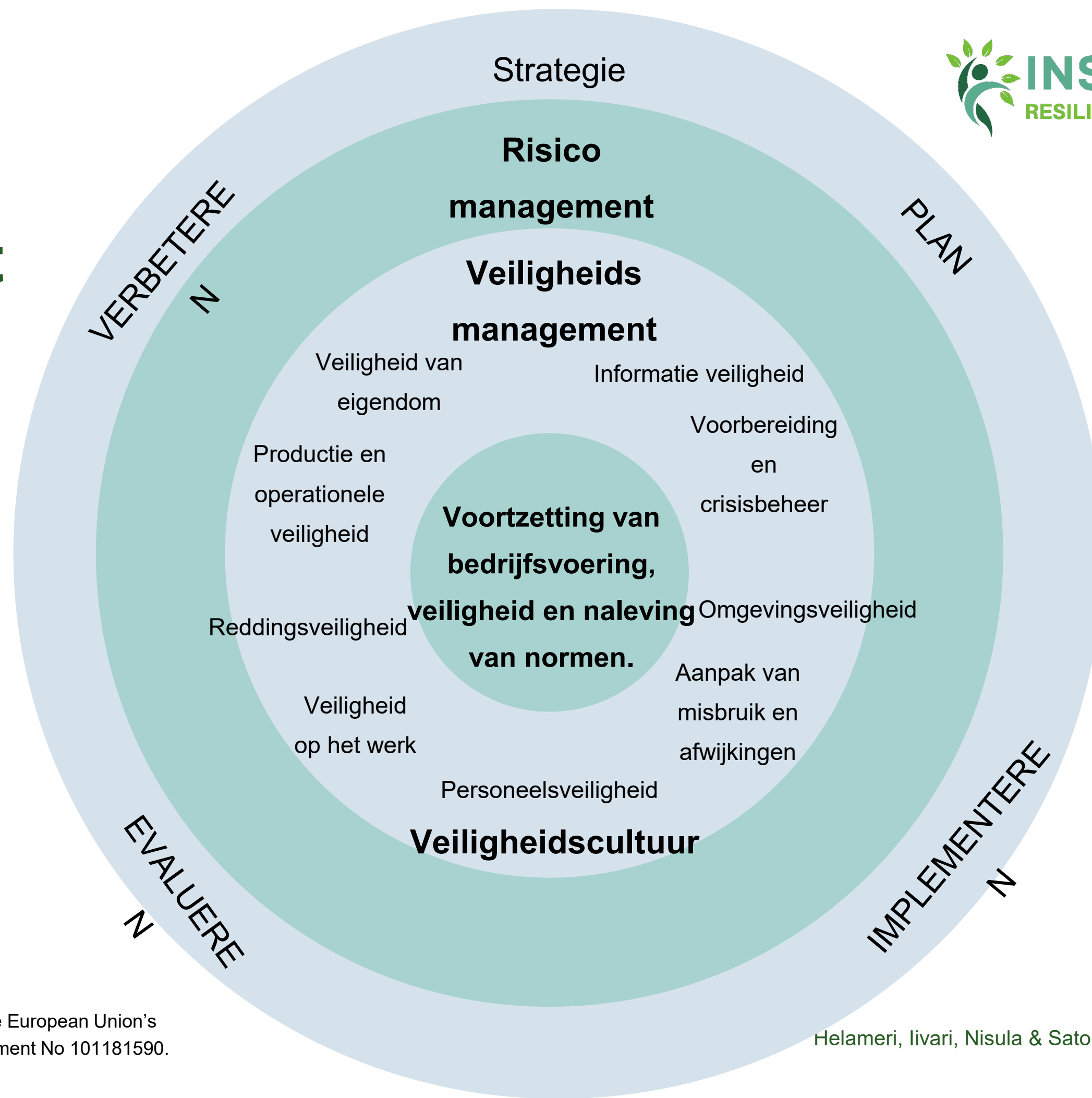
Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

Holistische benadering van risicomanagement

Risicomanagement als onderdeel van het strategisch management van een onderneming.

Risicomanagement moet een systematische en continue activiteit zijn, en een integraal onderdeel van het management van de onderneming in al haar activiteiten.



Risicocategorieën

Risicocategorieën: strategische risico's, financiële risico's, personeelsrisico's, operationele risico's en schade-/ongevallenrisico's, personeelsrisico's

Strategische Risico's

- Markt- en vraagrisico's
- Nieuwe concurrenten
- Falen bij het aannemen van nieuwe technologieën
- Negatieve publiciteit
- Negatieve reacties op sociale media
- Politieke instabiliteit/conflicten
- Klimaatverandering

Financiële Risico's

- Schommelingen in de wisselkoers
- Verstoringen in de toeleveringsketens
- Seizoensafhankelijkheid
- Plotselinge dalingen in boekingen
- Stijgende rentetarieven
- Stijging van de vaste kosten

Personeelsrisico's

- Moeite met het aantrekken van geschoold personeel
- Hoog personeelsverloop
- Concurrentie van andere sectoren
- Werknemers die onvoldoende veiligheidskennis hebben
- Stress en burn-out
- Gebrek aan inclusiviteit

Operationele Risico's

- Overboekingen
- Planningsfouten
- Voedselveiligheid
- Falende boekingsystemen
- Cyberaanvallen
- Ontbrekende vergunningen of licenties
- Klaine natuurlijke gebeurtenissen
- stroomtekorten

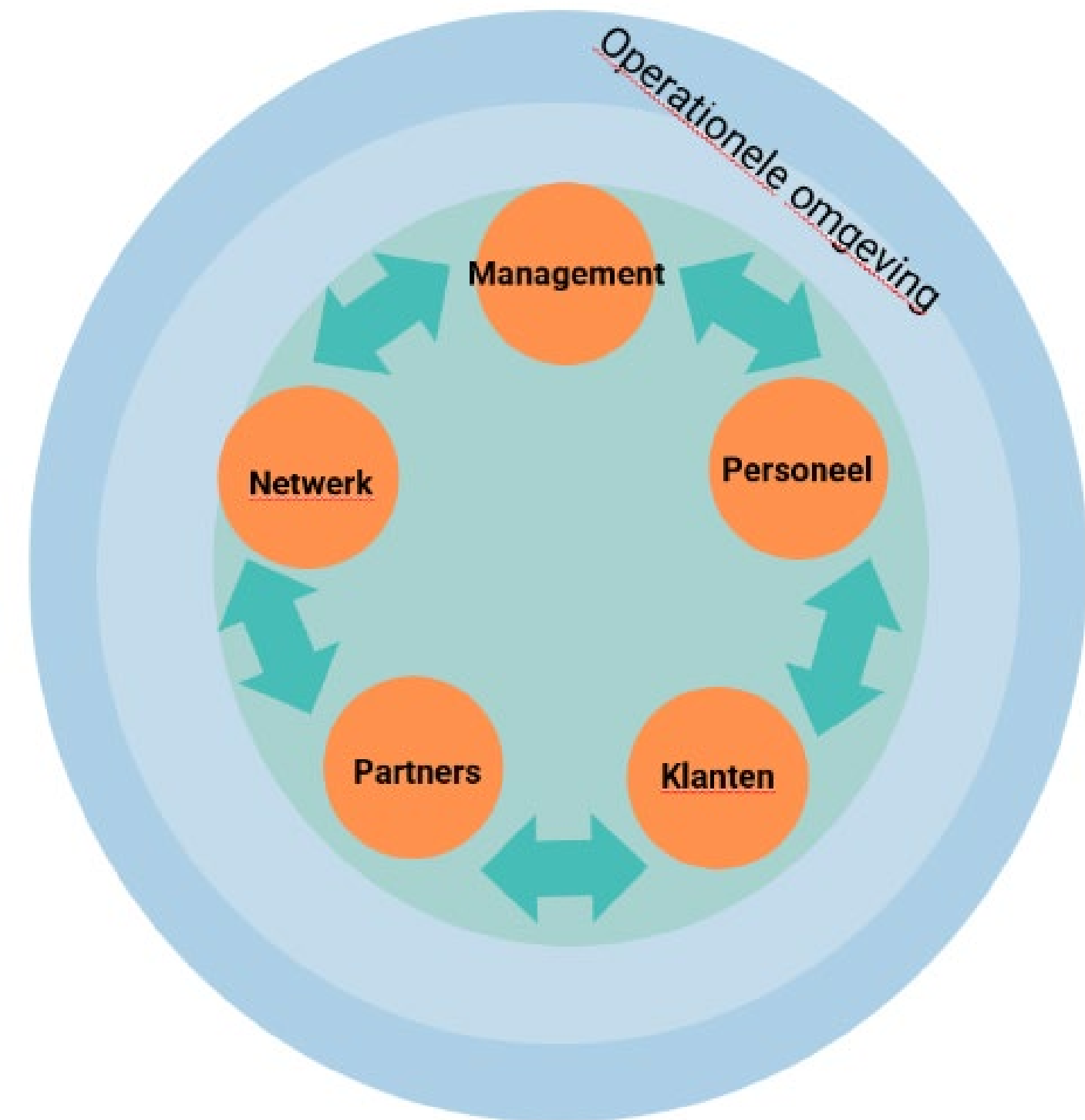
Schaderisico's en ongevallen

- Uitglijden, struikelen en vallen
- Transportongevallen
- Incidenten gerelateerd aan dieren
- Voedselvergiftiging
- Allergische reacties
- Keukenbranden
- geweld

Risicomangement en bedrijfsomgeving



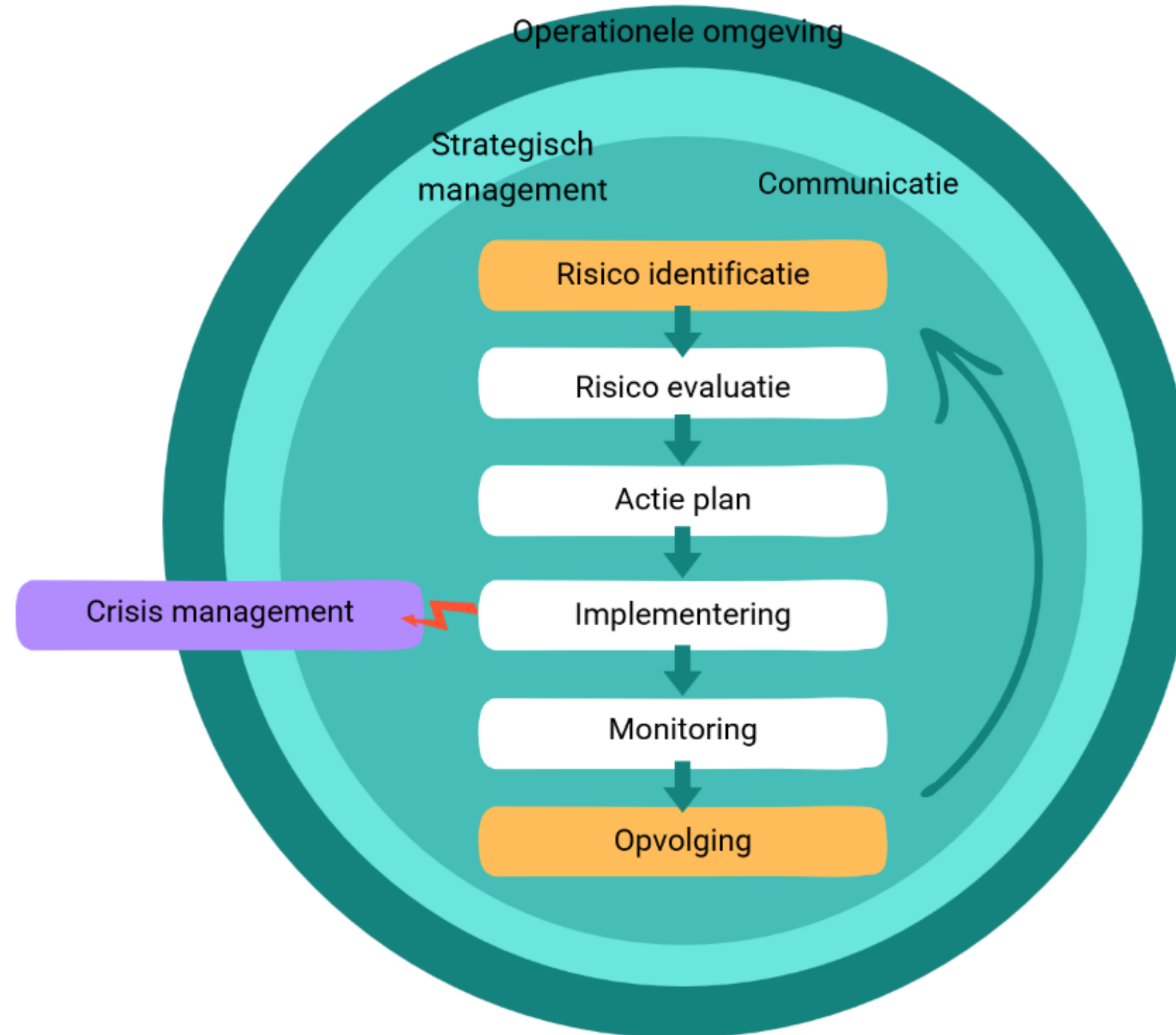
Risicomangement is niet enkel een interne activiteit binnen een bedrijf. Om effectief te zijn, moet risicomangement plaatsvinden in netwerken en over de gehele waardeketen van het toerisme. Het betreft het management van het bedrijf, het personeel, de klanten, de onderaannemers en de netwerken, en alles speelt zich af binnen een bredere bedrijfsomgeving. Veranderingen en acties beïnvloeden ook anderen samen.



Risicomanagement proces



Voortdurende communicatie is nodig, zowel tussen interne als externe belanghebbenden.



Wat is veiligheid?



- De afwezigheid van schade of risico op schade
- "Niets om je zorgen over te maken"
- De risico's zijn op een aanvaardbaar niveau
- Veerkracht
- Het is ook...
 - Hoog in de behoeften hiërarchie
 - Subjectief en objectief (psychologisch en fysiek)
 - Relatief (cultuurspecifiek)
 - Onderdeel van kwaliteit en duurzaamheid
 - Breed onderwerp en multidimensionaal
 - -> Volledige veiligheid kan niet worden bereikt

Een holistisch
risicomanagementproces
in de organisatie
ondersteunt en maakt
veiligheid mogelijk,
zowel in de interne als de
externe omgeving.



Toerisme veiligheid



- Toerismeveiligheid = Toerismeveiligheid betekent ervoor zorgen dat het toerismeproces ongestoord verloopt.
 - Het toerismeproces: de toerist, het toeristisch bedrijf en zijn werknemers, het toeristische gebied, de externe en interne omgeving en de gehele toeristische dienstverleningsketen van het vertrekpunt tot de bestemming en terug, waarbij de digitale en virtuele omgeving als onderdeel van de toeristische dienstverlening niet wordt vergeten.
- Perceptie en imago zijn minstens even belangrijk als statistieken.
- Veiligheid staat hoog in de hiërarchie bij het nemen van een reisbeslissing.
- Een onderdeel van duurzaamheid, verantwoordelijkheid en kwaliteit.
- Wordt geïmplementeerd in netwerken en waardeketens.



Essentiële veiligheidsdocumenten voor een toerismebedrijf



- Veiligheidsplan
- Reddings-/Noodplan
- Bedrijfsveiligheidsplan
- Veiligheidsinstructies voor Klanten
- Verzekeringsdocumentatie
- Verslag van Personeelstraining en Introductie
- Chemische Inventaris en Veiligheidsinformatiebladen (indien reinigingsmiddelen, brandstoffen, enz. worden gebruikt)
- Privacybeleid (AVG/GDPR) en Richtlijnen voor Cyberbeveiliging

Voorbeelden van Toerisme veiligheid



Accommodatiediensten (Logies)

- Brand- en evacuatieplannen: Hotels beschikken over duidelijke evacuatieprocedures, brandalarmen en personeel dat getraind is voor noodsituaties.
- Veiligheidsinspecties: Regelmatige controles van liften, sloten en bewakingssystemen.
- Beveiliging van gasten: Personeel is getraind om verdacht gedrag te herkennen en adequaat te reageren.

Vervoersdiensten

- Voertuigonderhoud: Bussen, boten en andere voertuigen ondergaan regelmatige technische inspecties.
- Chauffeurstraining: Chauffeurs worden getraind in veilig rijden, eerste hulp en klantenservice.
- Veiligheidsuitrusting: Reddingsvesten op boten, veiligheidsgordels in bussen en andere beschermende uitrusting.

Activiteitenaanbieders (bijv. avontuurlijk toerisme)

- Veiligheidsbriefings voor activiteiten: Klanten ontvangen duidelijke instructies en uitrusting (bijv. helmen, harnassen).
- Gecertificeerde gidsen: Gidsen zijn getraind in eerste hulp, reddingstechnieken en risicomanagement.
- Weermonitoring: Activiteiten worden uitgesteld of geannuleerd als de omstandigheden onveilig zijn.

Ethische dilemma's in risicomanagement



- De kern van ethische dilemma's in risicomanagement is de vraag naar **winst versus hoeveel of welk type risico's er kunnen worden aanvaard.**
- Door dit soort ethische vragen te integreren in de risico-identificatie en de risicobeoordelingsprocessen, kunnen toeristische ondernemingen ervoor zorgen dat hun risicomanagementstrategieën niet alleen effectief, maar ook ethisch verantwoord zijn.



Voorbeelden van ethische dilemma's



Conflicterende Belangen van Belanghebbenden

Dilemma: Een risicomanager moet de belangen van verschillende belanghebbenden, zoals aandeelhouders, werknemers, klanten en de gemeenschap, met elkaar in evenwicht brengen. Het doorvoeren van kostenbesparende maatregelen om de winstgevendheid te verbeteren kan bijvoorbeeld leiden tot banenverlies of het in gevaar brengen van de productkwaliteit, wat ethische bezwaren oproept over de impact op werknemers en klanten.

Productveiligheid versus Kostenreductie

Dilemma: Een risicomanager heeft de taak risico's met betrekking tot productveiligheid en -kwaliteit te evalueren. Echter, kostendruk of productiedeadlines kunnen de organisatie verleiden tot het bezuinigen of het in gevaar brengen van veiligheidsmaatregelen om de kosten te verlagen. Dit roept ethische dilemma's op over het prioriteren van consumentenveiligheid en ethische normen boven financiële overwegingen.

Milieu-impact versus Winstgevendheid

Dilemma: Een risicomanager moet de milieurisico's beoordelen die gepaard gaan met bedrijfsactiviteiten, zoals vervuiling, uitputting van hulpbronnen of de impact van klimaatverandering. Het in evenwicht brengen van milieuoverwegingen met doelstellingen voor financiële prestaties roept ethische dilemma's op over het prioriteren van winstgevendheid op korte termijn boven duurzaamheid op lange termijn en het maatschappelijk welzijn.

Ethisch Gedrag van Zakelijke Partners

Dilemma: Een risicomanager ontdekt dat een zakelijke partner of leverancier betrokken is bij onethische of illegale praktijken, zoals omkoping, corruptie of schendingen van mensenrechten. Het in evenwicht brengen van de noodzaak van bedrijfscontinuïteit en contractuele verplichtingen met ethische overwegingen roept dilemma's op over de vraag of de relatie moet worden voortgezet, het contract moet worden beëindigd of corrigerende maatregelen moeten worden genomen.

Samenvatting



- Risicomanagement is het proces van het identificeren, beoordelen, prioriteren en mitigeren van risico's. Het omvat een systematische aanpak om risico's te begrijpen en te beheren op alle niveaus van een organisatie, van strategische besluitvorming tot de dagelijkse bedrijfsvoering.
- Een systematisch en proactief risicomanagementproces, waarbij zowel het management als het personeel betrokken is, heeft als doel te verzekeren dat de strategische doelstellingen van het bedrijf worden behaald.
- Risicomanagement moet plaatsvinden in netwerken en over de gehele waardeketen van het toerisme heen.

Referenties



- GDPR. <https://gdpr.eu/>
- Helameri, E., Iivari, P., Nisula, S. & Satokangas, P. 2023.
- Hopkin, P. 2017. Fundamentals of Risk management. Understanding, evaluating and implementing effective risk management. Wrap Distribution Ltd.
- Iivari, P. 2012. Business crisis and its management. Crisis management as a part of safety and security management in a tourism company. Key note speech.



Activiteiten

Vorbereidende opdracht voor kmo's



Volwassenheidstest Risicomanagement voor kmo's:

<https://link.webpolsurveys.com/S/CC3056C47B87D0E1>



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

Activiteit 1: risicomapping voor uw eigen bedrijf



- **Doelstelling:** Het identificeren en categoriseren van risico's die specifiek zijn voor het bedrijf van elke deelnemer.
- **Activiteit:** Deelnemers lijsten potentiële risico's op (bv. natuurrampen, cyberaanvallen, incidenten met klantveiligheid).
- **Aanvulling:** Gebruik een risicomatrix (waarschijnlijkheid × impact) om risico's te prioriteren.



Activiteit 2: Simulatie van een crisisscenario

- **Doelstelling:** Oefenen met reageren op onverwachte situaties.
- **Activiteit:** Groepen ontvangen een scenario (bv. brand, medisch noodgeval, negatieve reacties op sociale media) en plannen de onmiddellijke acties, communicatiestrategie en opvolging.
- **Optionele toevoeging:** Introduceer tijdsdruk en rollenspel (bv. klant, media, autoriteit).





inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires-tourism



facebook.com/INSPIRES-TOURISM

**Bedankt voor je
aandacht.**



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.

