



**Fürsorgepflicht
und Management von Reiserisiken
Benchmarking-Studie
Deutschland**

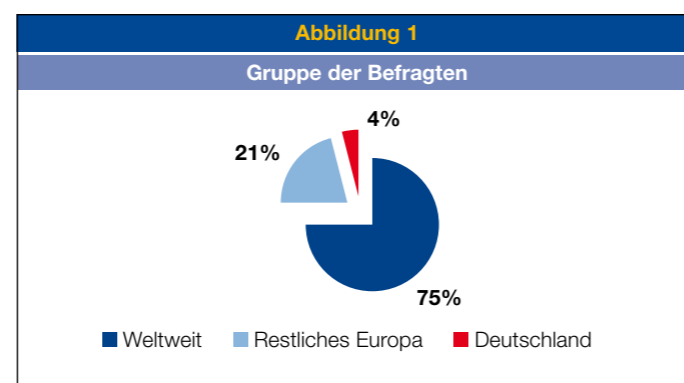
Die Internationale Benchmarking-Studie zur Fürsorgepflicht und dem Management von Reiserisiken soll Unternehmen weltweit ermöglichen, die Umsetzung ihrer Fürsorgepflicht mit anderen Unternehmen zu vergleichen und Best Practices zu entwickeln, ins Ausland entsandte Mitarbeiter und Angehörige weltweit zu schützen und zu unterstützen. Dieser Bericht bietet einen Überblick über die Gruppe der deutschen Befragten.¹

Deutsche Befragte

An der Internationalen Studie nahmen insgesamt 718 Befragte teil, 30 davon aus Deutschland (**Abbildung 1**).

- Die deutschen Befragten entsprechen 4 % der weltweiten und 17 % der europäischen Studienteilnehmer.
- Die Unternehmen, bei denen die deutschen Studienteilnehmer beschäftigt sind, haben ihren Hauptsitz in Deutschland (mit einer Ausnahme).
- Die Unternehmen, bei denen die Befragten beschäftigt sind, sind vorrangig gewinnorientiert (Ausnahme ist ein Unternehmen im öffentlichen Sektor und ein Non-Profit-Unternehmen).
- Die Unternehmen repräsentieren 12 Branchen, die meisten davon im Bereich IT und Technologie, Chemie und Automobil.
- Vier Funktionsgruppen (Personalwesen, allgemeines Management, Risikomanagement/Sicherheit und Arbeitsmedizin/Sicherheit am Arbeitsplatz) machen 70 % der Befragten aus.
- Fast drei Viertel der Befragten sind männlich, die Hälfte der Befragten sind in leitenden Positionen tätig.

Abbildung 1: Gruppe der deutschen Befragten



Die Gruppe der deutschen Befragten besteht lediglich aus 30 Personen - die in diesem Bericht dargestellten Ergebnisse sind daher mit Vorbehalt zu interpretieren, da sie nicht unbedingt statistisch relevante Unterschiede aufzeigen.

Länderbericht Übersicht: Deutschland

Der Vergleich zwischen deutschen Unternehmen und den Teilnehmern der Studie aus anderen europäischen Ländern sowie weltweiten Unternehmen zeigt:

- Sie stufen die BRICS-Länder Brasilien, Russland, Indien, China und Südafrika als hochriskante Gebiete ein,
- Sie stufen medizinische Notfälle und Unfälle im Straßenverkehr als hohes Risiko ein,
- Sie sind stärker betroffen von medizinischen Vorfällen unter ihren Mitarbeitern als von Vorfällen, die im Zusammenhang mit von Menschen verursachten Bedrohungen stehen,
- Sie haben ein hohes Bewusstsein für ihre Fürsorgepflicht, sowohl innerhalb ihres Unternehmens, in ihren Abläufen, im leitenden Management, als auch innerhalb ihrer Branche,
- Sie nehmen ihre Fürsorgepflicht bislang eher hinsichtlich der Erstellung von Richtlinien und Verfahren wahr und weniger im Bereich der praktischen Vorbereitung von Reisenden auf ihren Aufenthalt im Ausland. Sie versenden seltener Reisebenachrichtigungen zur Information der Reisenden im Ausland und verfügen seltener über Tracking-Tools,
- Sie agieren unterhalb der weltweiten und europäischen Baseline zur Fürsorgepflicht,
- Sie betrachten die unternehmerische Sozialverantwortung als wichtigste Motivation zur Erfüllung der Fürsorgepflicht.

Wichtigste Erkenntnisse

Hochriskante Gebiete

Die BRICS-Staaten werden von den deutschen Befragten unter den Top 10 der hochriskanten Gebiete genannt (**Abbildung 2**).

Rang	Deutsche Befragte	Europaweite Befragte	Weltweite Befragte
1	Russland	Nigeria	Mexiko
2	Mexiko	Pakistan	Nigeria
3	Iran	Indien	Afghanistan
4	Brasilien	Mexiko	Indien
5	Indien	Russland	Pakistan
6	Südafrika	Brasilien	Irak
7	China	Irak	Papua-Neuguinea
8	Nigeria	Afghanistan	China
9	Pakistan	Südafrika	Dem. Rep. Kongo
10	Rumänien	Iran	Indonesien

Deutsche Unternehmen haben prozentual weniger Mitarbeiter in diesen hochriskanten Gebieten als europäische und weltweite Befragte (**Abbildung 3**).

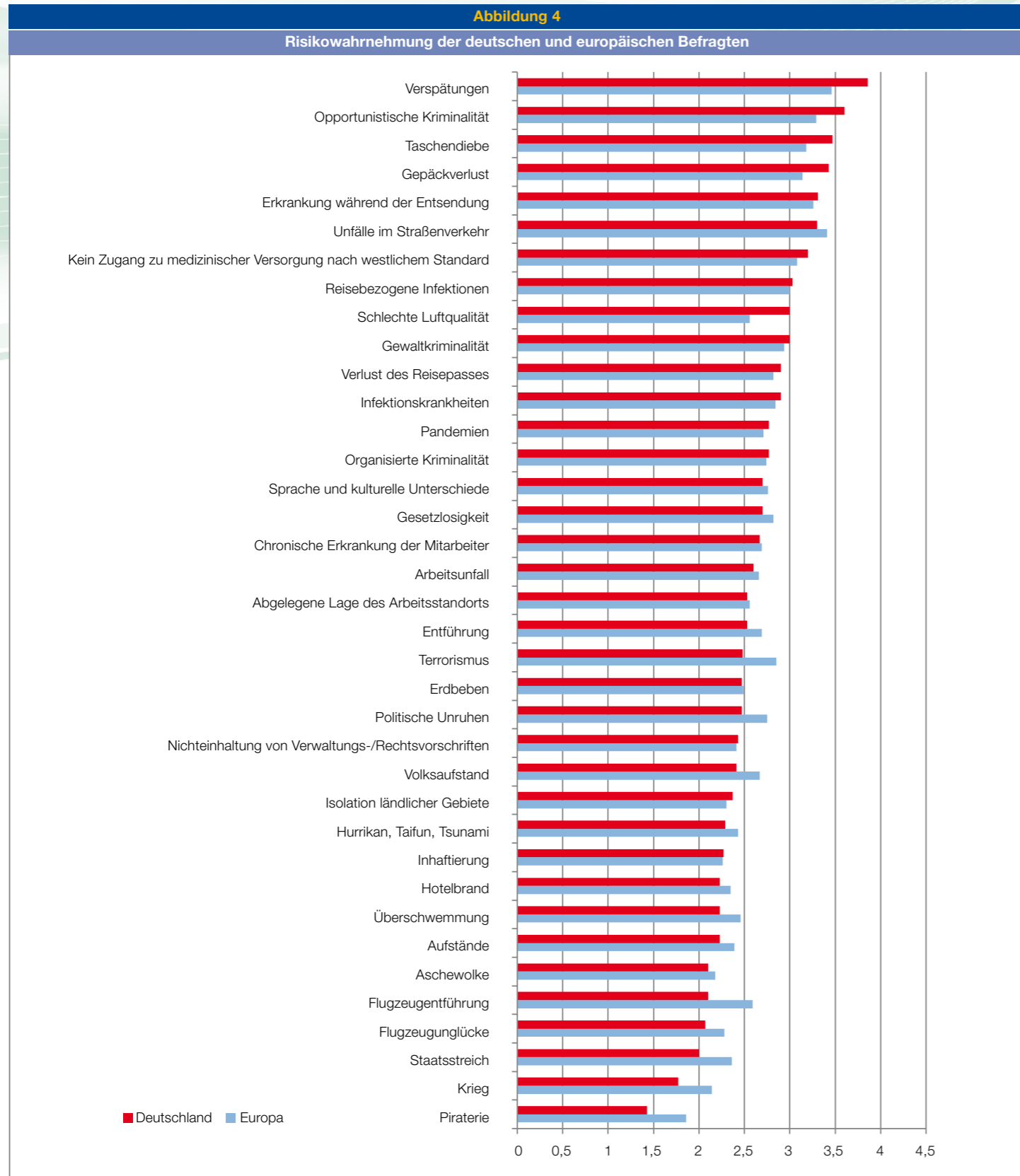
% Unternehmen	Deutsche Befragte	Europaweite Befragte	Weltweite Befragte
Regional	59%	78%	74%
Auslandsentsandte	66%	75%	70%
Angehörige	41%	49%	45%
Int. Geschäftsreisende	88%	97%	95%

¹ Claus, L., Duty of Care and Travel Risk Management Global Benchmarking Study. London: AEA International Pte. Ltd. 2011. Die erste umfassende und autorisierte Forschungsstudie zu diesem Thema ist zum Download verfügbar unter www.internationalsos.com/dutyofcare.

Risiken und Gefahren

Fünf der 13 am häufigsten genannten Risiken sind medizinischer Natur (Erkrankung während der Entsendung, kein Zugang zu medizinischer Versorgung nach westlichem Standard, reisebezogene Infektionen, Infektionskrankheiten und Pandemien).

Unfälle im Straßenverkehr – bei denen oft medizinische Hilfe nötig ist – werden an sechster Stelle der Risiken für die Mitarbeitenden genannt. Opportunistische und organisierte Kriminalität werden ebenfalls als Gefahr wahrgenommen (**Abbildung 4**).



Deutsche Unternehmen berichten häufiger als weltweite Unternehmen, mit medizinischen Vorfällen ihrer Mitarbeiter umgehen zu müssen (z.B. schlechte Luftqualität, reisebezogene Infektionen, Infektionskrankheiten und Erkrankung während der Entsendung), und sie bearbeiten Vorfälle im Zusammenhang mit von Menschen verursachten Notsituationen seltener (z.B. Terrorismus, Entführung, Flugzeugentführung, Inhaftierung und Krieg) (**Abbildung 5**).

Abbildung 5

Gefahr	Gefahr wahrscheinlicher als im weltweiten Vergleich
Schlechte Luftqualität	153%
Taschendiebe	71%
Reisebezogene Infektionen	69%
Chronische Erkrankung der Mitarbeiter	56%
Aschewolke*	50%
Opportunistische Kriminalität	45%
Gepäckverlust	40%
Isolation ländlicher Gebiete	29%
Abgelegene Lage des Arbeitsstandorts	26%
Infektionskrankheiten	25%
Organisierte Kriminalität*	24%
Nichteinhaltung von Verwaltungs-/Rechtsvorschriften	20%
Erkrankung während der Entsendung*	17%

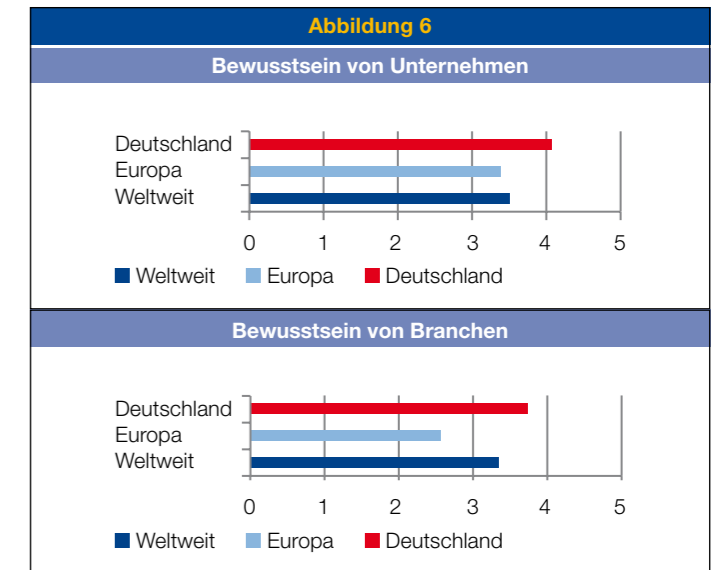
Gefahr	Gefahr weniger wahrscheinlich als im weltweiten Vergleich
Terrorismus*	-52%
Überschwemmung	-73%
Entführung	-73%
Flugzeugentführung	-100%
Inhaftierung	-100%
Krieg	-100%

*Gefahren deutlich häufiger von europäischen Befragten genannt.

Für das Auftreten einiger Gefahren (Aschewolke, organisierte Kriminalität, Erkrankung während der Entsendung) nennen die deutschen Befragten eine vergleichbare Häufigkeit wie die Studienteilnehmer aus Gesamteuropa. Andere Gefahren (z.B. Terrorismus und Flugzeugentführung) werden im europäischen und weltweiten Vergleich seltener genannt.

Bewusstsein der Fürsorgepflicht

Die deutschen Befragten haben im europäischen und weltweiten Vergleich ein stärkeres Bewusstsein für ihre Fürsorgepflicht, sowohl innerhalb ihres Unternehmens als auch innerhalb ihrer Branche (**Abbildung 6**).



Sie zeigen zusätzlich ein stärkeres Bewusstsein für die einzelnen Teilschritte zur Umsetzung ihrer Fürsorgepflicht* (**Abbildung 7**).

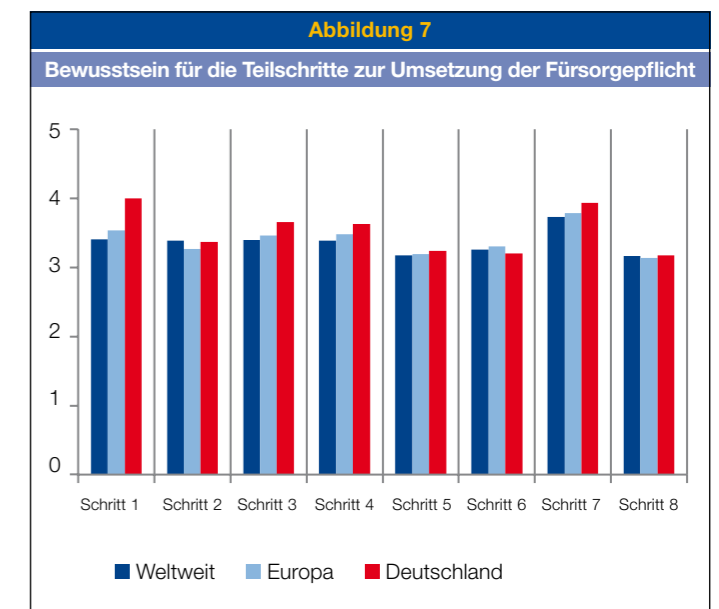


Abbildung 7: Bewusstsein der Fürsorgepflicht: Prozess

* Die Schritte beziehen sich auf das Integrierte Risikomanagementmodell zur Fürsorgepflicht (siehe Fußnote 3).

Diejenigen Mitarbeiter in deutschen Unternehmen, die das stärkste Bewusstsein für ihre Fürsorgepflicht haben, stammen aus den Bereichen Mitarbeiterentschädigung („compensation“), Arbeitsmedizin und Sicherheit am Arbeitsplatz sowie Sicherheit/Risikomanagement. Diese Funktionsgruppen haben offensichtlich Erfahrung mit der Fürsorgepflicht. Im Gegensatz zu den europäischen und weltweiten Befragten befinden sich leitende Manager aus Deutschland unter den Top 5 Gruppen mit einem größeren Bewusstsein, während das Personalwesen nicht in den Top 5 vertreten ist (Abbildung 8-1 bis 8-3).

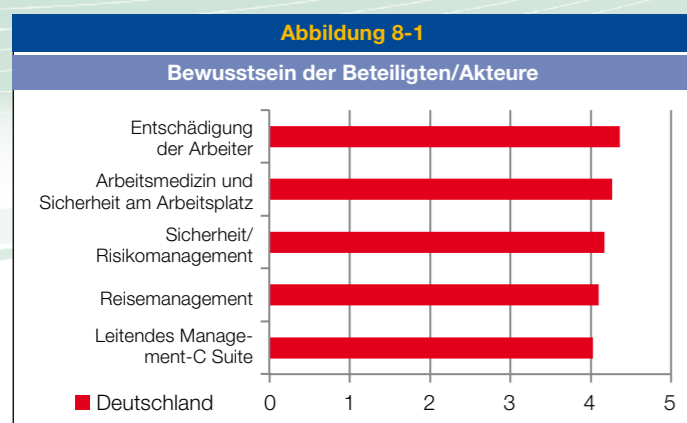


Abbildung 8-1: Bewusstsein der Fürsorgepflicht: Akteure (Deutschland)

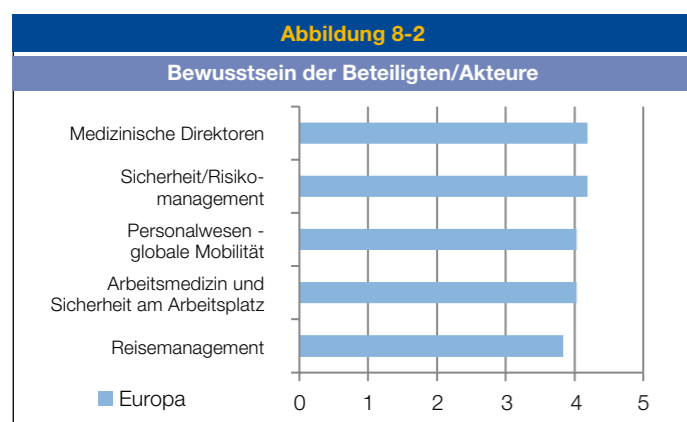


Abbildung 8-2: Bewusstsein der Fürsorgepflicht: Akteure (Europa)

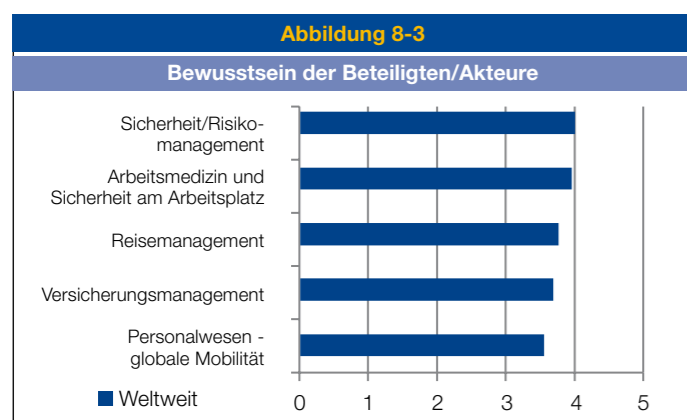


Abbildung 8-3: Bewusstsein der Fürsorgepflicht: Akteure (Weltweit)

Benchmarking der Fürsorgepflicht

Um Methoden und „Best Practices“ zur Umsetzung der Fürsorgepflicht vergleichbar zu machen, wurde anhand einer Checkliste von 100 Maßnahmen ein Benchmarking-Instrument entwickelt und validiert.

Diese 100 Maßnahmen zur Ausübung der Fürsorgepflicht wurden anschließend in 15 Indikatoren unterteilt, die dann wiederum in acht Schritte des Integrierten Managementmodells zur Fürsorgepflicht gegliedert wurden.

Eine zusätzliche Kategorie bildeten allgemeine Unternehmensbewertungen. Anhand dieses Modells wurde die Fürsorgepflicht-Baseline berechnet, die einen Vergleich auf Basis von unternehmens- und mitarbeiterspezifischen Punkten ermöglicht.^{2 3}

Praktische Umsetzung der Fürsorgepflicht

Bei den deutschen Unternehmen beziehen sich die häufigsten Maßnahmen zur Umsetzung der Fürsorgepflicht auf Richtlinien. (Abbildung 9-1, 9-2).

Deutschland wendet im europäischen und weltweiten Vergleich häufiger Reiserichtlinien an. Dagegen sind innerhalb der deutschen Unternehmen weniger Verfahren implementiert, die sich auf die Vorbereitung von Auslandsentsendungen konzentrieren oder den Schutz von Mitarbeitern während ihres Auslandsaufenthaltes.

Dies kann erklären, warum deutsche Unternehmen insgesamt betrachtet unterhalb der weltweiten und europäischen Baseline agieren.

² Die 15 Fürsorgepflicht-Indikatoren aus der Internationalen Benchmarking-Studie: Bewertung; Strategie; Planung; Versicherung; Benachrichtigungen; Grundsätze; Prozesse; globale Mobilität; Kommunikation; Ausbildung und Schulung; Tracking; Beratung; Assistance; Kontrolle und Analyse.

³ Die acht Schritte des Integrierten Risikomanagementmodells zur Fürsorgepflicht: 1) unternehmensspezifische Risiken bewerten; 2) strategisch planen; 3) Grundsätze und Abläufe entwickeln; 4) globale Mobilität managen; 5) kommunizieren, ausbilden und schulen; 6) Tracking und Information; 7) beraten, helfen und evakuieren; 8) kontrollieren und analysieren.

Abbildung 9-1

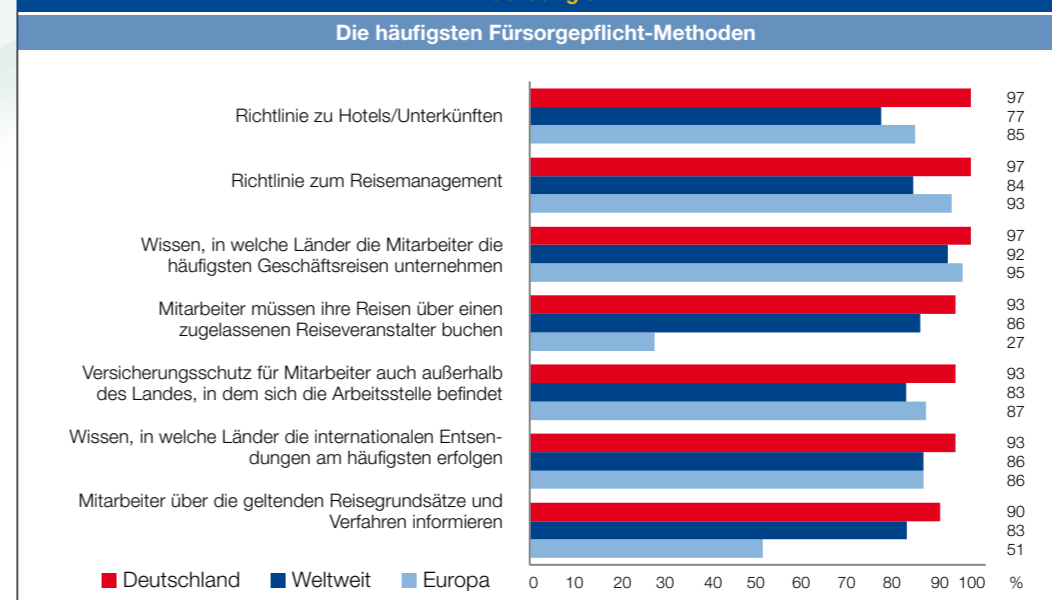


Abbildung 9-1: Die häufigsten Fürsorgepflicht-Maßnahmen (Deutschland im europäischen und weltweiten Vergleich)

Abbildung 9-2

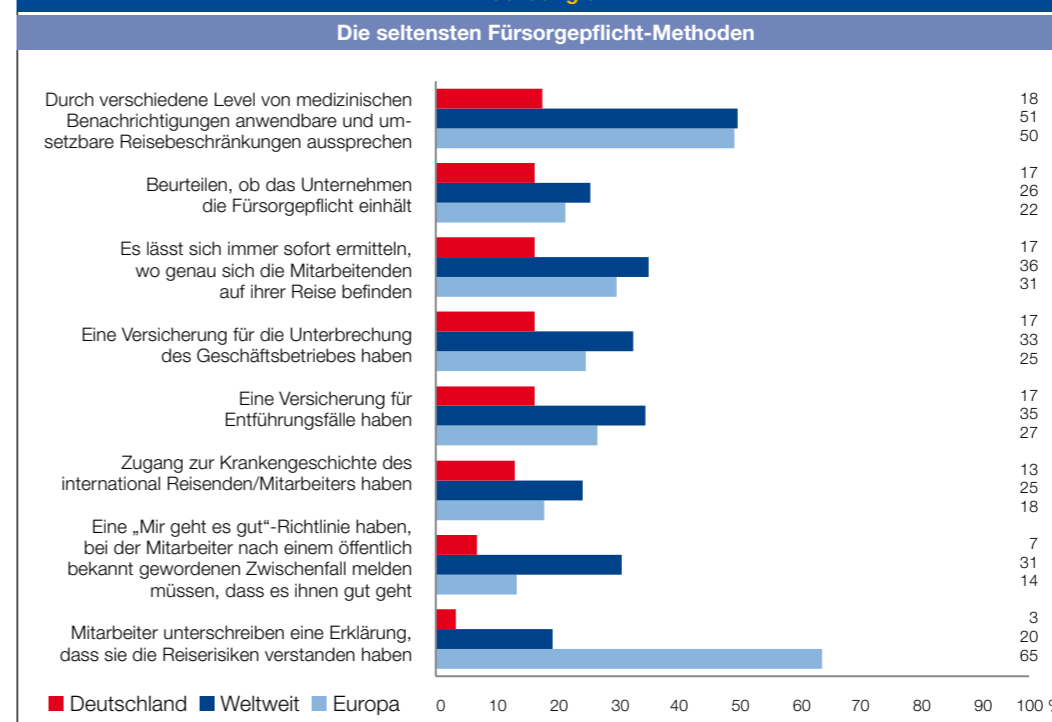


Abbildung 9-2: Die seltensten Fürsorgepflicht-Maßnahmen (Deutschland im europäischen und weltweiten Vergleich)

Fürsorgepflicht-Indikatoren

Deutsche Unternehmen belegen bei 8 der insgesamt 15 Fürsorgepflicht-Indikatoren (Risikobewertung, Planung, Richtlinien, weltweite Mobilität, Kommunikation, Beratung, Steuerung, Analyse) einen höheren oder gleichwertigen Rang wie europäische und/oder weltweite Unternehmen. Bei 6 Indikatoren (Strategie, Versicherung, Benachrichtigungen, Prozesse, Ausbildung & Schulung, Tracking) belegen deutsche Unternehmen einen schlechteren Rang als europäische/ weltweite Studienteilnehmer.

Hinsichtlich der Assistance liegen deutsche Unternehmen unter dem weltweiten Schnitt, aber auf demselben Niveau wie europäische Befragte. (Abbildung 10-1 bis 10-15).

Fürsorgepflicht-Indikatoren siehe Fußnote 2 und Internationale Benchmarking-Studie

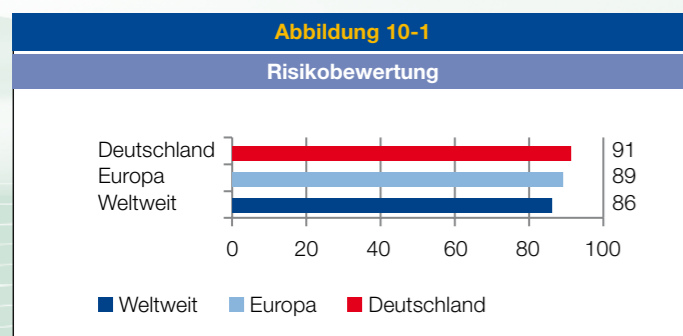


Abbildung 10-1: Fürsorgepflicht-Indikator: Risikobewertung

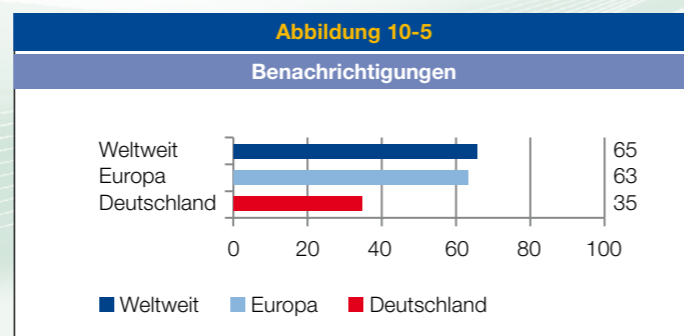


Abbildung 10-5: Fürsorgepflicht-Indikator: Benachrichtigungen

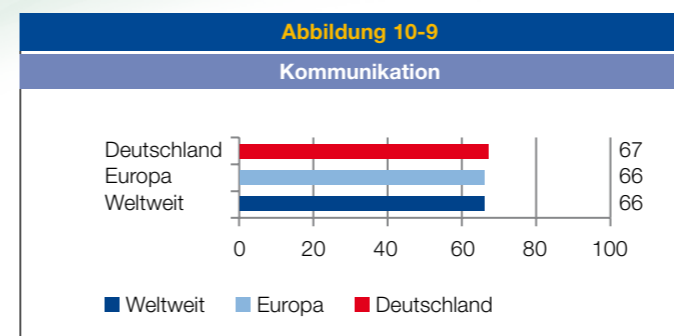


Abbildung 10-9: Fürsorgepflicht-Indikator: Kommunikation

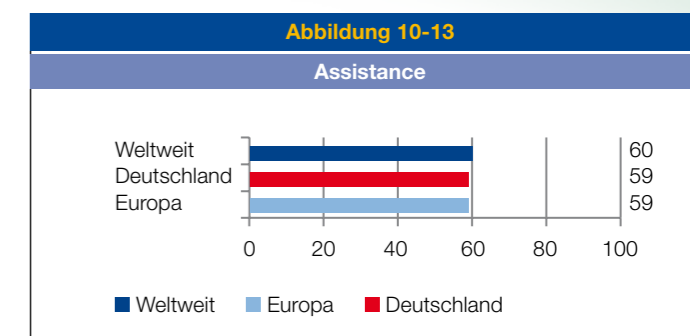


Abbildung 10-13: Fürsorgepflicht-Indikator: Assistance

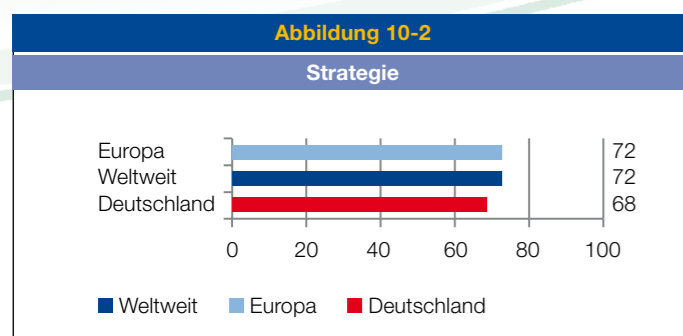


Abbildung 10-2: Fürsorgepflicht-Indikator: Strategie

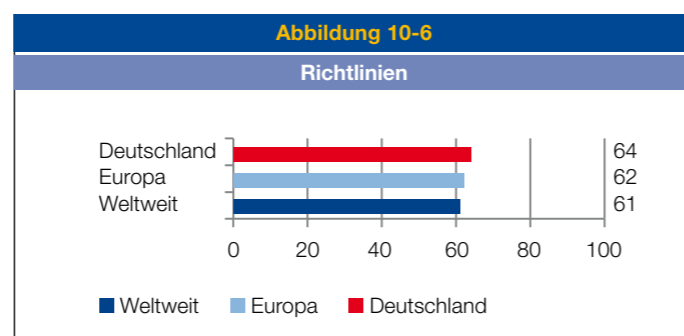


Abbildung 10-6: Fürsorgepflicht-Indikator: Richtlinien

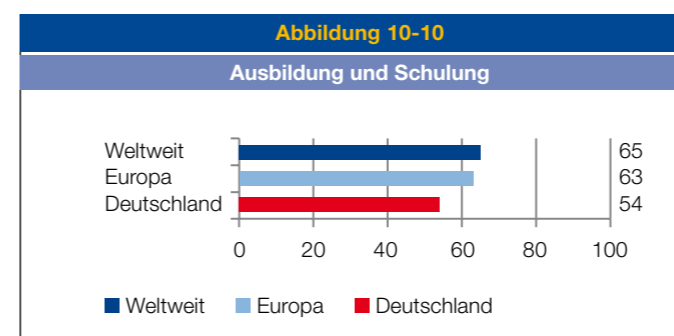


Abbildung 10-10: Fürsorgepflicht-Indikator: Ausbildung und Schulung

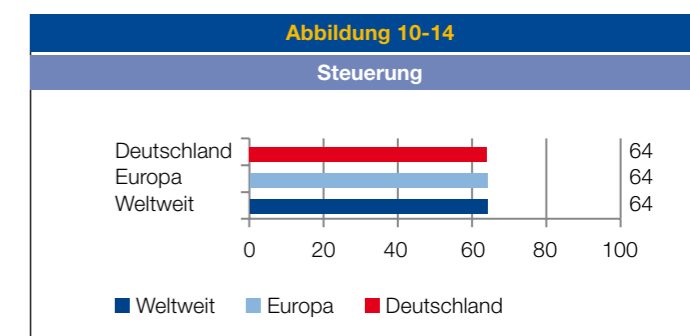


Abbildung 10-14: Fürsorgepflicht-Indikator: Steuerung

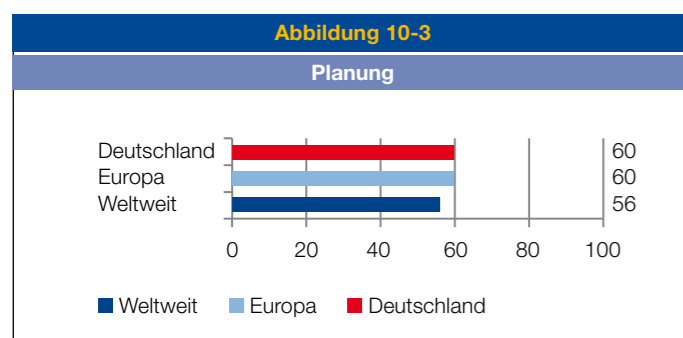


Abbildung 10-3: Fürsorgepflicht-Indikator: Planung

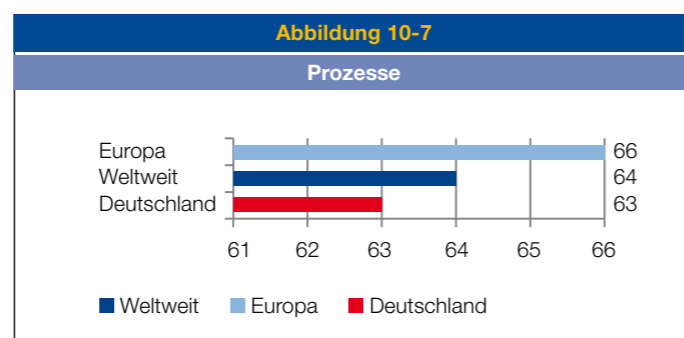


Abbildung 10-7: Fürsorgepflicht-Indikator: Prozesse

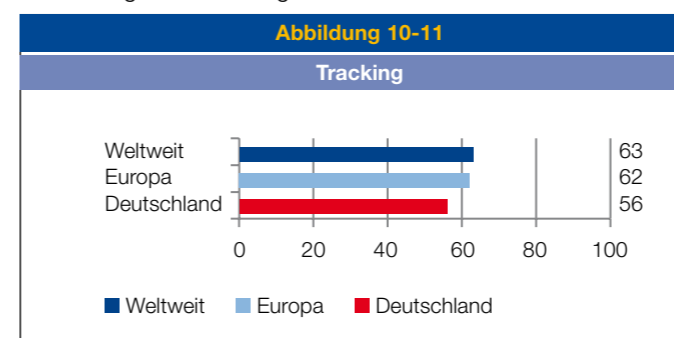


Abbildung 10-11: Fürsorgepflicht-Indikator: Tracking

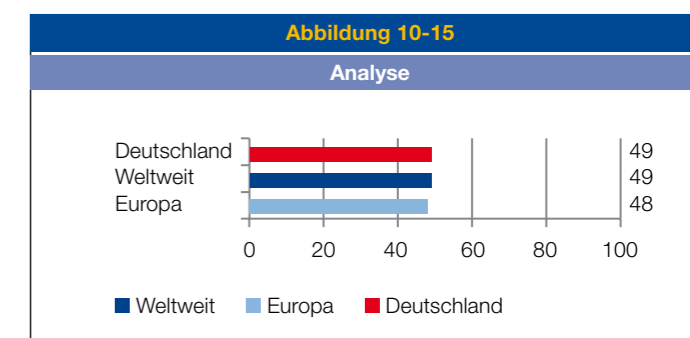


Abbildung 10-15: Fürsorgepflicht-Indikator: Analyse

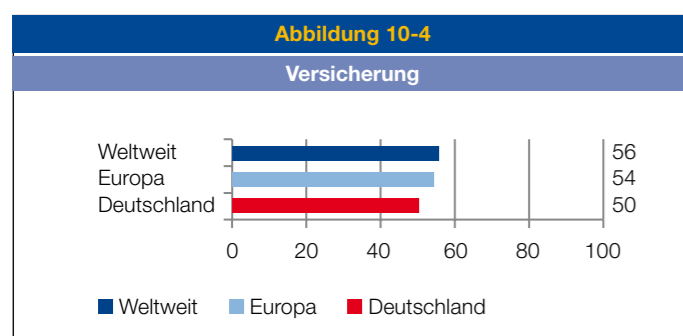


Abbildung 10-4: Fürsorgepflicht-Indikator: Versicherung

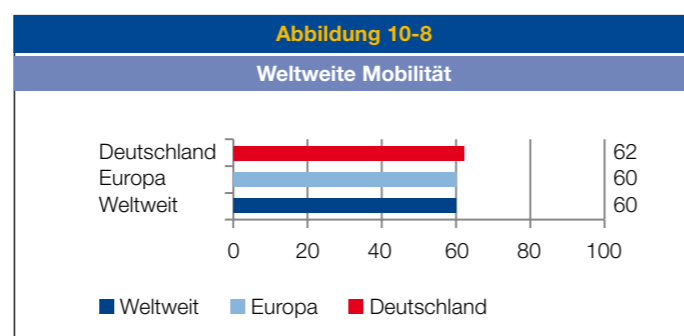


Abbildung 10-8: Fürsorgepflicht-Indikator: weltweite Mobilität

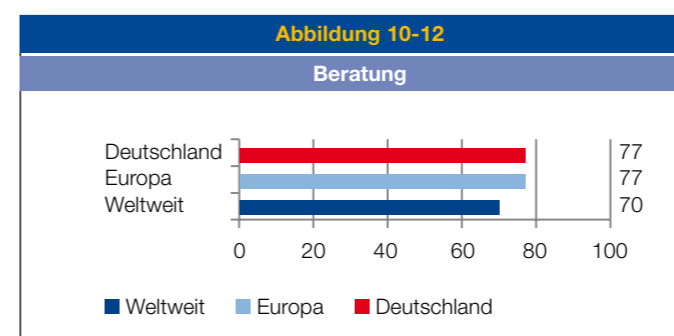
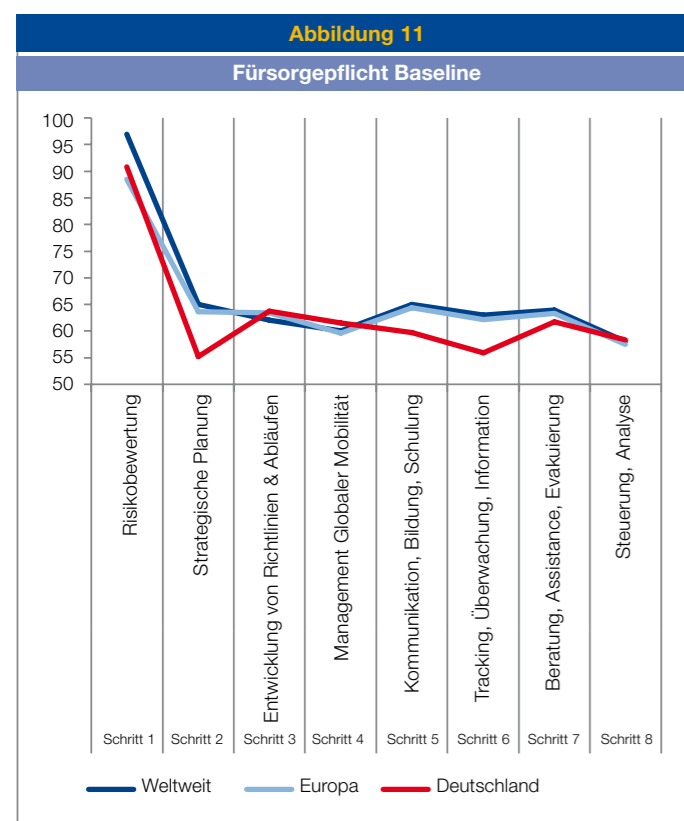


Abbildung 10-12: Fürsorgepflicht-Indikator: Beratung

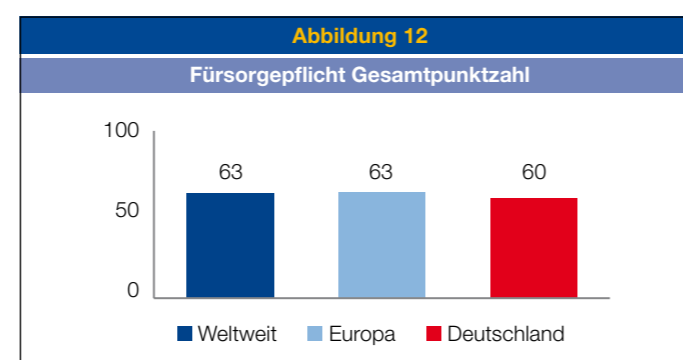
Fürsorgepflicht Baseline

Mit Ausnahme der Ausarbeitung von Richtlinien und Abläufen sowie beim Management globaler Mobilität liegt die deutsche Fürsorgepflicht-Baseline bei den meisten Schritten des integrierten Fürsorgepflicht-Modells niedriger als die weltweite und europäische Baseline (**Abbildung 11**).



Fürsorgepflicht Gesamtpunktzahl (score)

Insgesamt erreicht Deutschland im europäischen und weltweiten Vergleich bei der Bewertung, inwieweit die Unternehmen ihrer Fürsorgepflicht nachkommen, eine niedrigere Punktzahl als europäische und weltweite Unternehmen. (**Abbildung 12**).



Fürsorgepflicht-Motivatoren

Die wichtigsten Motivatoren für deutsche Unternehmen, ihre Fürsorgepflicht wahrzunehmen, ähneln denen anderer westlicher Länder sehr. Sie sorgen sich um die Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiter und sind überzeugt, dass es der richtige Ansatz ist, sich für die Mitarbeiter zu engagieren. Deshalb sind sie sich ihrer Verpflichtungen im Rahmen der Fürsorgepflicht bewusst und wissen, welche Erwartungen ihre Mitarbeiter an sie stellen. Sie betonen auch, dass dieses Engagement eine positive Auswirkung auf das Image des Unternehmens haben kann und zudem die Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften eine wichtige Rolle spielt. Ihnen ist prinzipiell bewusst, dass es in der Regel weitaus günstiger ist, in die Prävention zu investieren, als sich unvorbereitet um Notfälle zu kümmern.

Empfehlungen

Aus den Ergebnissen der internationalen Benchmarking-Studie, aber auch aus den dabei identifizierten Lücken hinsichtlich der Erfüllung der Fürsorgepflicht durch die Unternehmen, wurden 10 Best Practices abgeleitet. Diese Best Practices spiegeln den Fluss der acht Schritte des Integrierten Managementmodells zur Fürsorgepflicht wider und gelten auch für die deutschen Unternehmen:

- 1 Bewusstsein steigern
- 2 Mit entscheidenden Beteiligten planen
- 3 Richtlinien und Verfahren erweitern
- 4 Anwendung von angemessener Sorgfalt („Due diligence“)
- 5 Kommunizieren, bilden und schulen
- 6 Vor jeder Reise Risiken einschätzen
- 7 Lokalisierung der Mitarbeiter jederzeit
- 8 Implementierung eines Notfallsystems für Mitarbeitende
- 9 Implementierung zusätzlicher Managementkontrollen
- 10 Sicherstellen, dass Anbieter aufeinander abgestimmt sind

Je weniger deutsche Unternehmen diese Best Practices im Hinblick auf ihre Fürsorgepflicht anwenden, desto wahrscheinlicher kann es zu eigentlich vermeidbaren Risiken, zu potenziellen Schäden von weltweit reisenden Mitarbeitern und anschließender Haftung der Arbeitgeber kommen.



International SOS Benchmarking-Serie zur Fürsorgepflicht

Veröffentlicht von International SOS und verfasst von Dr. Lisbeth Claus, Ph.D., SPHR, GPHR, Professor of Global HR an der Atkinson Graduate School of Management, Willamette University, Salem, Oregon (USA).

Für eine vollständige Ausfertigung der von International SOS veröffentlichten Internationalen Benchmarking-Studie zur Fürsorgepflicht und dem Management von Reiserisiken kontaktieren Sie uns bitte unter: dutyofcare@internationalsos.com oder besuchen Sie uns unter www.internationalsos.com

© 2012 alle Urheberrechte in diesem Material sind reserviert für AEA International Holdings Pte. Ltd. Kein Textabschnitt aus diesem Material darf ohne schriftliche Genehmigung von AEA International Holdings Pte. auf keinerlei Art und Weise und in keinerlei Form reproduziert, dupliziert oder kopiert werden, weder als Teil noch in ganzer Form.