



# Sorgfaltspflicht im Rampenlicht

Überlegungen vor und nach der Pandemie

**PULSBEFragung 2021**

**SIRVA<sup>®</sup>**

Worldwide  
Relocation & Moving

**Das Konzept der Sorgfaltspflicht, allgemein definiert als die Verantwortung einer Organisation, ihre Mitarbeiter zu schützen und deren Sicherheit zu gewährleisten, hat in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen, auch wenn sie oft schon auf dem Radar der meisten Organisationen war.**

Die COVID-19-Pandemie rückte die Sorgfaltspflicht weiter in den Fokus und machte stärker auf Mobilitätsprogramme und Mobilitätsexperten aufmerksam.

SIRVA hat eine Pulsbefragung durchgeführt, um herauszufinden, wie Unternehmen vor und während der COVID-19-Pandemie ihre Sorgfaltspflicht gehandhabt haben, wie Unternehmen ihren Mitarbeitern genauer zuhören und wie die Zukunft von Mobilitätsprogrammen aussehen könnte.

Unsere Erkenntnisse beruhen auf den Rückmeldungen von **116 Mobilitätsexperten** aus Organisationen aller Größen und Branchen. SIRVA möchte allen Unternehmen, die an dieser Pulsbefragung teilgenommen haben, herzlichen Dank und unsere tiefste Anerkennung aussprechen.



## Aktueller Stand der Mobilität Erfüllung von Sorgfaltspflichten

Auf die Frage, wie sich ihr Verantwortungsbereich hinsichtlich der Sorgfaltspflicht seit dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie verändert hat, **gaben 62% der Mobilitätsexperten an, dass sie nun mehr Verantwortung tragen**. Weitere **28% erklärten, den gleichen Verantwortungsumfang zu haben**.

Es überrascht nicht, dass keiner der Befragten angab, dass sich seine Aufgaben verringert hätten – und das wird sich in naher Zukunft höchstwahrscheinlich auch nicht ändern.

# 62%

**übernehmen mehr Verantwortung für Sorgfaltspflicht**



## Sorgfaltspflicht vor der Pandemie und aktuelle staatliche Unterstützung

**Obwohl es noch zu früh ist, um von einer Post-Pandemie-Phase zu sprechen, schien es uns interessant, einen Blick darauf zu werfen, wie Mobilitätsprogramme die Sorgfaltspflicht vor der COVID-19-Pandemie erfüllt haben und in welchen Bereichen dies verstärkt wurde.**

**Die Buchung über den Reiseanbieter des Unternehmens erfüllt mehrere Zwecke:**

- **Kosteneinsparungen dank ermäßigter Preise für Umzugsreisen**
- **Die Mitarbeiterverfolgung wird erleichtert**

Interessanterweise ergab die Umfrage, dass es sich bei den fünf wichtigsten Elementen der Mobilitätsunterstützung, die vor der Pandemie gewählt wurden und derzeit verbessert werden, um dieselben handelt, die Priorisierung nun jedoch leicht variiert.

Während die Mobilitätsunterstützung für Unternehmen nach wie vor wichtig ist, wurde die Fähigkeit, alle Mitarbeiter nachverfolgen zu können, für Unternehmen während der Pandemie lebenswichtig. Die effektive Nachverfolgung aller auslandsentsandten Mitarbeiter ist der Schlüssel für die verbesserte Echtzeitbetreuung und um die Sicherheit der Mitarbeiter zu gewährleisten.

Die unten stehenden Tabellen weisen eine steigende Unterstützung in mehreren Kategorien, der Mitarbeiternachverfolgung und der Betreuung bei der Entsendung auf. Das zuvor schon wichtige Element der begleitenden Nachverfolgung auslandsentsandter Mitarbeiter gewann an noch mehr Bedeutung; so gaben **63%** der Befragten an, dass die begleitende Nachverfolgung aller auslandsentsandten Mitarbeiter verstärkt wurde, und weitere **48%** verlangten die Buchung über den Reiseanbieter des Unternehmens, um eine genaue und rechtzeitige Nachverfolgung zu gewährleisten. Diese Ergebnisse zeigen nicht nur einen erhöhten Fokus auf die Nachverfolgung von Mitarbeitern, sondern auch die wachsende Bedeutung der Einhaltung von Steuer- und Einwanderungsbestimmungen für das Unternehmen.

Bei der direkten Mitarbeiterbetreuung wurde die Unterstützung bei der Mobilität (Steuern, Einwanderung und Umzug), die bereits vor der Pandemie das wichtigste Element der Sorgfaltspflicht war (**84%**), von **48%** der Befragten erhöht. An zweiter Stelle folgten die umfassende Gesundheitsversorgung (von **48%** der Befragten erweitert) und die formelle und laufende Unterstützung bei kurz- und langfristigen Entsendungen (von **42%** der Befragten erweitert).

## PRIORITÄTEN SORGFALTPFLICHT VOR COVID-19

**84%** Mobilitätsunterstützung bieten: Steuern, Einwanderung und Umzug

**77%** Alle auslandsentsandten Mitarbeiter nachverfolgen

**77%** Umfassende Gesundheitspakete

**70%** Reisebuchung über Reisebüro des Unternehmens erforderlich

**59%** Formelle laufende Unterstützung bei kurz- & langfristigen Entsendungen



## STÄRKERER FOKUS AUF PRIORITÄTEN SEIT COVID-19

Mobilitätsunterstützung bieten: Steuern, Einwanderung und Umzug **48%↑**

Alle auslandsentsandten Mitarbeiter nachverfolgen **63%↑**

Umfassende Gesundheitspakete **46%↑**

Reisebuchung über Reisebüro des Unternehmens erforderlich **48%↑**

Formelle laufende Unterstützung bei kurz- & langfristigen Entsendungen **42%↑**

## Erfüllung neuer Sorgfaltspflichten



**Geistige Gesundheit & Wohlbefinden**

sind Nummer 1 für mehr Mitarbeiter-Unterstützung

Als wir Mobilitätsexperten fragten, in welchen Bereichen ihr Unternehmen die neuen Sorgfaltspflichten konkret erfüllen bzw. zu erfüllen gedenkt, fielen die Antworten ähnlich aus wie für die obigen Tabellen zu zusätzlich unterstützten Bereichen: Mitarbeiternachverfolgung und -betreuung.

Zu den vordersten Maßnahmen, die Unternehmen anwenden, gehören die Festlegung von Reisebeschränkungen und -richtlinien (**71%**), während **47%** angeben, dass nun die Nachverfolgung aller auslandsentsandten Mitarbeiter sichergestellt wurde. An erster Stelle stehen bei der erweiterten mitarbeiterorientierten Unterstützung die geistige Gesundheit und das Wohlbefinden (**65%**) sowie Hygienesdienstleistungen (**56%**).

Ein weiterer Bereich, in dem Mitarbeiter und ihre Familien unterstützt werden, ist die Kostenübernahme für Wischtests und Impfungen mobiler Mitarbeiter und der sie begleitenden Familienmitglieder.

# Erweiterte Sorgfaltspflicht

**59%**

der Unternehmen betreu-  
en ihre Mitarbeiter genau  
wie vor der COVID-19-  
Pandemie.

Ein interessanter Aspekt bei der Mitarbeiternachverfolgung ist, dass **59%** der Unternehmen ihre Mitarbeiter nicht anders betreuen als vor der Pandemie. Einerseits könnte das darauf hinweisen, dass die meisten Unternehmen der Überzeugung sind, bereits einen effektiven Prozess zur Mitarbeiterverfolgung eingesetzt zu haben. Andererseits könnte es auch einfach bedeuten, dass die aktuellen Methoden zur Nachverfolgung der Mitarbeiter noch nicht angepasst werden konnten.

Mehr als drei Viertel der Befragten (**76%**) erklärten, die gleichen Sorgfaltspflichtbestimmungen für alle Mitarbeiter vorgesehen zu haben, und nur **18%** gaben an, dass sie spezielle Bestimmungen für ihre Fernarbeitskräfte implementiert haben.



**71%**

Reisebeschränkungen  
und -richtlinien



**47%**

Nachverfolgung  
aller  
Mitarbeiter



**65%**

Betreuung geistiger  
Gesundheit & des  
Wohlbefindens



**56%**

Hygiene-  
leistungen

## Die größten Herausforderungen der verstärkten Sorgfaltspflicht

Die Top 3 der  
Herausforderungen  
erhöhter Sorgfaltspflicht



**60%**  
Erhöhte Kosten

**60%**  
weltweit  
verschiedene  
Bedenken



**54%**  
Erweiterter  
Arbeitsumfang



Die größten Herausforderungen bei dem Versuch, die erhöhte Sorgfaltspflicht zu bewältigen, sind die gestiegenen Kosten für die zusätzliche Unterstützung und die weltweit sehr unterschiedlichen Anforderungen an die Mobilität, die Unternehmen beide mit **60%** angeben. Über die Hälfte der Befragten (**54%**) gaben an, dass der wachsende Arbeitsumfang durch die gesteigerte Sorgfaltspflicht die Bandbreite der ohnehin schon knapp bemessenen Ressourcen strapaziert.

Diese Antworten verdeutlichen den Bedarf an Prozessen, mit denen Unternehmen die steigenden Kosten für die Sorgfaltspflichten besser bewältigen können, und die Notwendigkeit, einzelne Regionen genauer unter die Lupe zu nehmen, um die besonderen Ansprüche an die Sorgfaltspflicht in den verschiedenen Regionen der Welt zu berücksichtigen und nicht nur einen „Einheitsansatz“ zu verfolgen.

# Den Mitarbeitern Gehör schenken

Erfreulich ist, dass **59%** der befragten Unternehmen angaben, im Vergleich zur Zeit vor der Pandemie nun mehr auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingehen zu wollen. In diesen anspruchsvollen Zeiten ist es wichtig, dass sich Mitarbeiter nicht nur unterstützt, sondern auch geschätzt fühlen und ihre Stimme gehört wird.

**2020 gaben bei einer SIRVA-Mobilitätsumfrage fast die Hälfte der Unternehmen an, dass ihre Gesamtkultur die Mitarbeiter an erste Stelle setzt.**

Die Gewährleistung einer positiven Erfahrung für umziehende Mitarbeiter rückt immer mehr in den Fokus der Unternehmen, und die Sorgfaltspflicht ist ein wichtiges Element für den Erfolg Ihres Mobilitätsprogramms.

**59%**

Das Anwerben und Binden von Spitzenkräften und die Tatsache, dass fehlgeschlagene Versetzungen dem Unternehmen teuer zu stehen kommen (sowohl was die Umzugskosten als auch den Kostenaufwand für den Ersatz verlorener Fachkräfte angeht), sind wichtige Argumente dafür, auf die Bedenken der Mitarbeiter im Rahmen der Sorgfaltspflicht einzugehen.

**der Unternehmen sind offener für Mitarbeiterbedürfnisse.**

Was sind also die wichtigsten Bereiche, in denen Mitarbeiter zusätzliche Unterstützung suchen?

## Mitarbeiterwünsche: Die 3 wichtigsten Unterstützungsbereiche



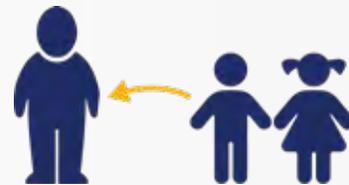
**65%**

**Quarantäneunterstützung**



**60%**

**Verzögerungen der Umzugszeitpläne**



**33%**

**Phasenweise Entsendungen / verzögerte Ankunft der Familie**

Zusätzliche Quarantäneunterstützung, verlängerte Umzugszeiträume und gestaffelte Entsendungen (womit die Familie später eintrifft) sind die drei wichtigsten Bereiche, in denen Mitarbeiter um Unterstützung bitten. Außerdem wünschen sich die Mitarbeiter mehr Klarheit über die Sicherheitsvorkehrungen und Unterstützung bei medizinischen Notfällen (**30%**), sowie mehr Details zur Krankenversicherung, die vom Unternehmen angeboten wird (**26%**).

## Mobilitätsunterstützung nach der Pandemie

Während sich Unternehmen weiterhin auf die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie einstellen und mit der Remobilisierung beginnen, sollte untersucht werden, wie die Mobilität unterstützt werden kann.

Zunächst haben wir Unternehmen aber gefragt, ob sie vor der Pandemie bereits auf die Bedürfnisse ihrer Fernarbeitskräfte eingehen mussten. Die Ergebnisse fielen ziemlich gleichmäßig aus: **38%** der Befragten gaben an, dass sie vor der Pandemie Fernarbeitskräfte unterstützten, **40%** antworteten, dass sie dies nicht taten.

Von den Unternehmen, die mit Ja geantwortet haben, gaben **62%** an, dass sie Fernarbeit für bestimmte Rollen erlauben, allerdings mit einigen Voraussetzungen. Mehr als die Hälfte (**53%**) der Unternehmen gab an, dass sich ihre Fernarbeitskräfte innerhalb desselben Landes befinden müssen, in dem sie arbeiten.

# Neue Bestimmungen zur Mobilitätsunterstützung nach der Pandemie

Obwohl es noch zu früh ist, um zu von einer Post-Pandemie-Phase zu sprechen, haben Unternehmen bereits Vorkehrungen zur Unterstützung der Mobilität in ihr Programm aufgenommen oder planen dies zu tun.

Während sämtliche Neubestimmungen während der Pandemie eine große Hilfe für die Mitarbeiter darstellten, werden sie auch bei der Anpassung der Mobilität an ein Post-Pandemie-Modell oder die „neue Normalität“ weiterhin von Bedeutung sein.



## Die Top 5 der neuen Bestimmungen zur Mobilitätsunterstützung nach der Pandemie

1

**Befolgung lokaler Quarantänebestimmungen (68%)**

2

**Bereitstellung von Hygieneleistungen (61%)**

3

**Angebote für geistiges Wohlbefinden (56%)**

4

**Quarantäneunterstützung (53%)**

5

**Stabilere Nachverfolgung von Mitarbeitern & kritischen Informationen (49%)**

# Änderungen an der Mobilitätsunterstützung bei erhöhter Sorgfaltspflicht

**Unternehmen handeln bedacht & methodisch um vor der Freigabe von Verlängerungen den Bedarf zu prüfen und Verlängerungen für kürzere Zeitabschnitte zu gewähren.**

Auf die Frage, wie sich die Mobilitätsunterstützung zur Erfüllung der Sorgfaltspflicht seit Ausbruch der Pandemie verändert hat, waren die beiden wichtigsten Bereiche mit einer Zunahme die Bereitstellung zusätzlicher temporärer Unterkünfte, wenn sich ein Umzug außerplanmäßig in die Länge zog (65%) und die Verlängerung der Leistungserbringung über ein Jahr hinaus (54%).

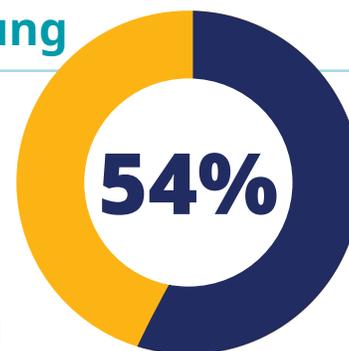
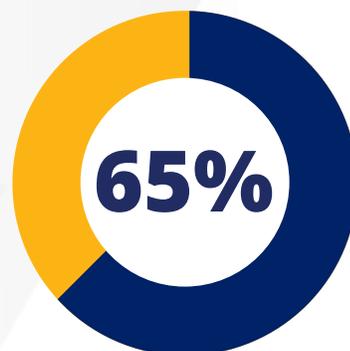
In unseren Gesprächen stellte sich heraus, dass die Unternehmen nicht einfach pauschal Verlängerungen gewähren, sondern wirklich überlegt vorgehen und den Bedarf abschätzen sowie, wenn nötig, für kleinere Zeitabschnitte verlängern.

Dieser Ansatz berücksichtigt die Sorgfaltspflicht gegenüber den Mitarbeitern und berücksichtigt gleichzeitig die Kostensituation.

## Hauptbereiche erhöhter Unterstützung

Weitere Änderungen im Bereich der Mobilitätsunterstützung sind die Bereitstellung von Reinigungsdiensten (37%), die Mitbringerauflage, über den Reiseanbieter des Unternehmens zu buchen (31%), die Unterstützung bei der Koordinierung von temporären Unterkünften (28%) und die Bereitstellung von virtuellen Sprach- und interkulturellen Trainingsmöglichkeiten (19%).

**Temporäre Unterkunftshilfe bei Verzögerungen im Umzugsplan**

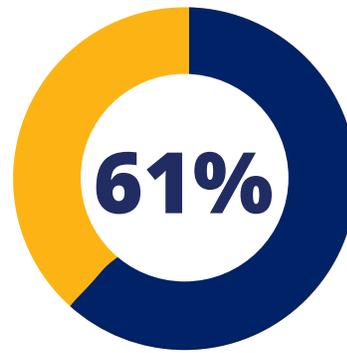


**Verlängerung von Leistungserbringungen über ein Jahr hinaus**

# Wie gehen Unternehmen mit Änderungen der Mobilitätsrichtlinien um?

Wir haben Unternehmen gefragt, in welcher Phase der Umsetzung von Änderungen an der Mobilitätspolitik sie sich befinden, und **61%** gaben an, dass sie ihre Mobilitätsrichtlinien aktualisieren oder eine Aktualisierung in Erwägung ziehen, während weitere **25%** bereits Richtlinien angewandt haben, um besonders ihre Fernarbeitskräfte zu unterstützen.

Interessanterweise gaben mehrere Unternehmen an, dass sie zwar weder neue Richtlinien hinzugefügt noch Änderungen an den bestehenden Richtlinien vorgenommen haben, in Hinblick auf letztere allerdings mehr Flexibilität zeigten. Dies könnte ein Ansatz sein, auf den immer mehr Unternehmen zusteuern, um den Mitarbeitern Flexibilität zu bieten, ohne ihre Richtlinien zu aktualisieren.



**Unternehmenspolitik  
aktualisiert oder  
zu aktualisieren  
erwägt**



**Unterstützende  
Richtlinien für  
Fernarbeit hinzugefügt**

## Die Zukunft der Fernarbeit



Vorausschauend gaben **46%** der Umfrageteilnehmer an, dass sie wahrscheinlich ein dauerhaftes Konzept für Heimarbeit / ortsunabhängiges Arbeiten einführen werden. Von diesen Unternehmen erklärten **77%**, derzeit ein Hybridmodell einzuführen, mit dem ein Gleichgewicht zwischen Arbeit von zu Hause und einem nahen Bürostandort geschaffen werden soll. Dabei ist zu beachten, dass auch bei hybriden Rollen der Umzug für Unternehmen weiterhin wichtig ist. Die richtige Person in der richtigen Position zur richtigen Zeit zur Verfügung zu haben, ist für den Geschäftserfolg immer noch entscheidend, und Mobilität spielt für diese Priorität eine wichtige Rolle. Etwas mehr als die Hälfte (**52%**) der Befragten gab an, dass

bestimmte Aufgaben auch aus der Ferne wahrgenommen werden können, wobei die Vorgaben auch das Arbeiten innerhalb desselben Landes (**51%**), das Arbeiten innerhalb einer bestimmten Staatsgrenze (**44%**), und das Arbeiten überall dort, wo es eine etablierte Einheit gibt (**35%**) berücksichtigen. Nur **12%** der Befragten gaben an, dass Arbeitnehmer wirklich von überall aus arbeiten können. Hier ist zu beachten, dass das Konzept der ortsunabhängigen „Arbeit von überall“ eher eine unmittelbare Reaktion auf die Pandemie war. Nun, da das Konzept der Fernarbeit etwas ausgereifter ist, können Unternehmen realistisch und faktenbasiert über eine Fernarbeitsstruktur diskutieren, die sich für ihre Belegschaft eignet. Ein Viertel der Unternehmen gab an, dass sie wahrscheinlich kein dauerhaftes Modell für Heimarbeit einrichten werden. Dies könnte verschiedene Gründe haben, darunter die Branche, die Art der Aufgaben (z. B. in der Produktion oder im Labor) oder die Unternehmenskultur.

## Zusammenfassung

**Auch wenn noch unklar ist, wie die Mobilitätsunterstützung und Personalmodelle nach der Pandemie aussehen werden, steht bereits fest, dass die Sorgfaltspflicht für Unternehmen und Mobilitätsexperten weiterhin von großer Bedeutung sein wird.**

### Wie können Sie sich jetzt schon auf die Zukunft der Sorgfaltspflicht vorbereiten?

Wir empfehlen Ihnen, Ihre Mobilitätsrichtlinie zu überprüfen, um zu ermitteln, ob und in welchen Bereichen Änderungen erforderlich sind. Eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit (Voice of Customer, VOC) unter Ihren Mitarbeitern und wichtigen Interessenvertretern kann Ihnen dabei helfen, zu beurteilen, ob Sie das richtige Maß an Sorgfaltspflicht bieten, und welche Bereiche möglicherweise angepasst werden müssen.

Besuchen Sie unser [COVID-19-Zentrum](#) und unser [Lernzentrum](#) für das Neuste zu globaler Mobilität.



SIRVA WORLD HEADQUARTERS

One Parkview Plaza, Oakbrook Terrace, IL 60181

+1 800 341 5648

[concierge@sirva.com](mailto:concierge@sirva.com)

[www.sirva.com](http://www.sirva.com)

© 2021 SIRVA, Inc.

SIRVA und das SIRVA LOGO DESIGN sind eingetragene Dienstleistungsmarken einer Tochtergesellschaft von SIRVA Worldwide, Inc.

