

Sonderausgabe Juni 2009

WIK

Special Sicherheits- Service

Zeitschrift für die Sicherheit der Wirtschaft



WIK-Sicherheits-Enquête 2008/2009 (III)

Noch Potenzial für zusätzliche Aufträge vorhanden

Nach wie vor ist in der Wirtschaft bisher nicht ausgeschöpftes Marktpotenzial für Sicherheitsdienstleister vorhanden. Etwa 40% der im Rahmen der 9. WIK-Sicherheits-Enquête befragten Experten aus der betrieblichen Sicherheit gaben an, dass sie spätestens bis Ende 2009 weitere Dienstleistungen neu an externe Anbieter vergeben werden.

An der Spitze der zusätzlichen Outsourcing-Wünsche, steht die Auslagerung von Facility Management Aufgaben (+ 15,5%). Aber auch die klassischen Aufgaben für das Bewachungsgewerbe haben offensichtlich noch Luft nach oben. Empfangsdienste wollen 12% der befragten Unternehmen statt von eigenen künftig von Mitarbeitern externer Dienstleister erbringen lassen. Eine Alarmaufschaltung bei einer externen Notruf-Service-Leitstelle haben 11% geplant und bei 9% werden künftig auch Objektschutzaufgaben ausgelagert. Im Durchschnitt vergeben die Betriebe derzeit 5,4 im weitesten Sinne als Sicherheitsdienstleistung zu verstehende Aufgaben an externe Anbieter.

47% der Kunden in der betrieblichen Sicherheit waren von allen ihren Dienstleistungspartnern so überzeugt, dass sie in den letzten 24 Monaten keine Kündigungen aussprachen. Bei

WIK-Sicherheits-Enquête®
2008/09

Diese Aufgaben werden von der Unternehmenssicherheit bereits fremd vergeben bzw. sollen künftig zusätzlich fremd vergeben werden

	Fremdvergabe	
	aktuell	noch 2009 zusätzlich
Objektschutz/Streifendienst	53,1%	8,7%
Wartung von Sicherungstechnik	48,7%	12,6%
Alarm-/Notrufzentrale	48,7%	10,7%
Empfangsdienst	39,8%	11,7%
Facility-Management	34,5%	15,5%
Brandschutz, vorbeugender	31,9%	11,7%
Geldver- und -entsorgung	31,0%	4,9%
Brandschutz, abwehrender	26,5%	7,8%
IT-Sicherheit	26,5%	13,6%
Arbeitssicherheit	23,9%	8,7%
Telefonzentrale	21,2%	9,7%
Ausschreibungen für Sicherungstechnik	17,7%	14,6%
Transportbegleitung	15,0%	5,8%
Ermittlungsdienst	12,4%	8,7%
Personenschutz	11,5%	3,9%
Verkehrsregelung/Verkehrsüberwachung	7,1%	1,0%
Geheimschutz	6,2%	2,9%
Überwachung von Produktionsprozessen	6,2%	1,9%

den übrigen gab es für Trennungen vom Dienstleistungspartner unterschiedliche Gründe: 52% war der Preis des Dienstleisters zu hoch, bei 42% wurde Manpower durch Technik ersetzt und bei 36% wurden Leistungsmängel als Motiv für eine Beendigung des Auftrags genannt.

Dennoch sind die Auftraggeber mit ihren Sicherheitsdienstleistern in der Tendenz recht zufrieden. Auf der Skala von 1 bis 6 gaben sie ihnen im Schnitt die Note 2,5 – nur 7,3% gaben ihnen die Zensur 5 („mangelhaft“). Natürlich bewerteten sich die befragten Dienstleister insgesamt noch etwas besser. Sie gaben sich im Durchschnitt die Note 2,1.

Der Preis der Dienstleistung ist für die Kunden ein heikles Thema. Zum einen hätten sie gerne natürlich einen möglichst niedrigen Preis – er ist ihr fünftwichtigstes unter 19 in der Befragung angegebenen Auswahlkriterien (s. Tabelle S. 4). Andererseits wollen sie natürlich auch Leistung (erfahrenes, gut ausgebildetes Personal mit guten deutschen Sprachkenntnissen). Die Tariftreue des Dienstleisters gehört für die Kunden der Dienstleister zwar nicht zu den wichtigsten Auswahlkriterien, doch sie ist ihnen immer noch wichtiger als die meisten anderen unternehmensbezogenen Attribute (Zertifikate, Mitgliedschaften etc.).

Die Befürworter von Mindestlöhnen in der Bewachung waren bei der Enquête klar in der Mehrheit. Jeweils 93% der Kunden wie auch der anbietenden Sicherheitsdienstleister sprachen sich dafür aus. Die Kunden sind hier auch bereit, daraus resultierende Mehrkosten und somit höhere Preise zu tragen: Ca. 90% würden dies akzeptieren. Die konkret verabschiedeten Mindestlöhne halten sie jedoch offensichtlich für zu niedrig, angemessen erschien ihnen im Durchschnitt ein Mindestlohn von 9,44 €/Stunde. Und auch die an der Befragung beteiligten Sicherheitsdienstleister würden ihren Mitarbeitern offensichtlich gerne höhere Mindestlöhne zubilligen. Sie hielten hierfür einen Stundensatz von 8,76 € für angemessen.

Ausgewertet haben wir auch, wo eventuell nennenswerte Unterschiede zwischen Sicherheitsdienstleistern und ihren Kunden in der Unternehmenssicherheit auftreten. Einige Ergebnisse:

- Die Anbieter von Sicherheitsdienstleister sind bei der Be-

Weitere Ergebnisse der WIK Sicherheits-Enquête 2008/2009 wurden in WIK 1/2009 und WIK 2/2009 veröffentlicht.

Kriterien bei der Fremdvergabe von Sicherheitsdienstleistungen

Rangliste aus Perspektive der

Kunden Anbieter

- | | | |
|-----|-----|--|
| 1. | 1. | Sprachkenntnisse (deutsch) des Personals |
| 2. | 2. | Ausbildung des Dienstleisterpersonals |
| 3. | 5. | Referenzen |
| 4. | 4. | Berufserfahrung des Dienstleisterpersonals |
| 5. | 9. | Preis der Dienstleistung |
| 6. | 8. | Firmensitz in Deutschland |
| 7. | 10. | Niederlassung in Objektnähe |
| 8. | 3. | Tariftreue bei Honorierung des Personals |
| 9. | 6. | Kein Einsatz von Subunternehmen |
| 10. | 11. | VdS-Anerkennung |
| 11. | 14. | Mitglied in den Verbänden für Sicherheit |
| 12. | 12. | Zertifizierung nach ISO 9000ff |
| 13. | 15. | Flächendeckende, eigene Intervention |
| 14. | 7. | Monatsarbeitsstunden des Dienstleisterpersonals |
| 15. | 13. | Aufträge können gem. DIN 77200 ausgeführt werden |
| 16. | 16. | Mitgliedschaft im BDWS |
| 17. | 18. | Mitgliedschaft in der BDGW |
| 18. | 17. | Erfahrung mit Betriebsübergang |
| 19. | 19. | Größe des Dienstleisters (Umsatz, Mitarbeiter) |

wertung aktueller und künftiger Gefährdungen skeptischer als ihre Kunden. Am stärksten fiel der Unterschied bei der Bewertung der künftigen Gefahren durch Extremismus und Terrorismus aus. Hier bewerten die Dienstleister die Gefährdung mit 3,8 (Skala von 1 bis 6, 6= Höchste Gefährdung), die betrieblichen Sicherheitsexperten mit 3,4. Auch bei der Analyse einzelner Delikte wird deutlich, dass sie die Risiken fast immer (bei 23 von 28 untersuchten Delikten) höher einstufen als ihre Auftraggeber. Bei sechs Delikten lag der Unterschied bei mindestens einer halben „Note“. Die größten Unterschiede bei der Gefährdungseinschätzung gab es bei den Delikten Diebstahl, Gewalt am Arbeitsplatz und Graffiti. Die Wertungen der Dienstleister lagen jeweils um 0,6 Punkte höher (Risikoklassen 1 bis 6, höchstes Risiko= 6).

■ Ein Grund für unterschiedliche Gefährdungseinschätzungen dürften auch die unterschiedlichen Aufgaben in der beruflichen Praxis sein. So ist beispielsweise „Geldwäsche“ nur für wenige Dienstleister ein Thema, mit dem es sich zu beschäftigen lohnt – nur 7% sehen sich betroffen, bei ihren Partnern auf der Kundenseite waren es dagegen 28%. Auch entgegengesetzt gelagerte Bedrohungen gibt es: Während jeder vierte Dienstleister sich mit dem Thema Rechtsextremismus befassen musste, war es bei den Sicherheitsexperten aus den Unternehmen nur jeder Zehnte.

■ Auch bei der Einschätzung, welche Qualifikationen für eine Leitungstätigkeit in der Unternehmenssicherheit günstig sind, gab es einen auffälligen Unterschied: Eine erhebliche Diskrepanz in der Einschätzung über den Abschluss des Meisters für Schutz und Sicherheit bzw. den Werkschutzmeister. Für die Dienstleister war er unter 18 angebotenen Skills der fünfthöchste, bei den Unternehmenspraktikern wurde er weniger wichtig bewertet und kam nur auf Platz 11. Einig sind sich beide Gruppen aber bei der Bewertung von Polizisten aus dem höheren Dienst. Ganz im Widerspruch zur langjährigen Einstellungspraxis in vielen Unternehmen wird die Polizeilaufbahn nicht als besonders vorteilhaft angesehen: In beiden Gruppen findet sich polizeiliche Erfahrung erst an 15. Stelle. Hoffnung bergen die Erkenntnisse der Enquete allerdings für die Studenten der Sicherheitsmanagement-Studiengänge. Sowohl bei den Sicherheitsdienstleistern (Rang 2) wie auch bei den Sicherheitspraktikern in den Unternehmen (Rang 3) würde ein solcher Abschluss auf großes Interesse stoßen.

■ Auch auf der Praxis-Ebene, also beim Wachpersonal, gibt es durchaus unterschiedliche Einschätzungen über notwendige Qualifikationen. So gehen 16% der betrieblichen Experten (6% der Dienstleister) davon aus, dass das Personal für Bewachungsaufgaben auch ohne besonderen Qualitätsnachweis erfolgreich arbeiten kann. Andere wiederum würden gerne den Level hochsetzen und geben als Mindestqualifikation die absolvierte Berufsausbildung „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“ an (betriebliche Experten: 30,8%, Dienstleister:

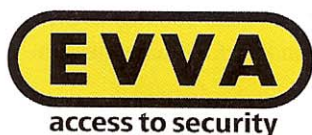
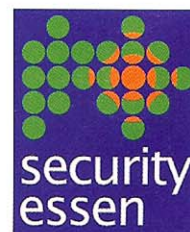
Die Förderer der WIK-Sicherheits-Enquête 2008/09:



Zentralorganisation der Wirtschaft



Lampertz



WIK -Sicherheits-Enquête®
2008/09

Arbeitsbereiche der befragten Sicherheitsdienstleister

	derzeit	künftig	
		zusätzlich	nicht mehr
Objektschutz/Streifendienst	63%	8%	1%
Empfangsdienst	51%	13%	4%
Brandschutz, vorbeugender	48%	13%	1%
Alarm-/Notrufzentrale	44%	9%	3%
Personenschutz	38%	7%	3%
Arbeitssicherheit	37%	14%	3%
Telefonzentrale	33%	15%	4%
Ermittlungsdienst	33%	13%	7%
Transportbegleitung	33%	8%	5%
Brandschutz, abwehrender	30%	13%	3%
Wartung von Sicherungstechnik	27%	13%	2%
Facility-Management	26%	15%	5%
IT-Sicherheit	23%	11%	3%
Ausschreibungen für Sicherungstechnik	21%	19%	4%
Überwachung von Produktionsprozessen	19%	9%	4%
Geldver- und -entsorgung	18%	3%	9%
Verkehrsregelung/Verkehrsüberwachung	17%	17%	6%
Geheimschutz	13%	8%	3%

18,8%). Die Mehrheit orientiert sich hinsichtlich der Mindestqualität am Sachkundenachweis (Dienstleister: 65,2%, betriebliche Experten: 41,1%)

■ Personal der Dienstleister wird quantitativ stärker beschult als Personal in der Unternehmenssicherheit. Die externen Mitarbeiter kommen nach den Aussagen ihrer Vorgesetzten im Schnitt auf 63 Stunden Schulung pro Jahr. Die Zahl der

Wir danken ...

... den 244 Teilnehmern, die sich der Mühe unterzogen haben, einen umfangreichen Fragebogen auszufüllen und damit bei der neunten WIK-Sicherheits-Enquête wieder für aussagekräftige Ergebnisse gesorgt haben. Sie haben damit auch einen Beitrag dazu geleistet, dass wir die Anliegen der Unternehmenssicherheit über den Bereich der Sicherheits-Experten hinaus tragen können.
... den Unterstützern dieser Enquête (s. S. 4), die durch ihre Förderung einen wesentlichen Beitrag zum Gelingen dieser Studie geleistet haben.

Weiterbildungsstunden für die betriebliche Mitarbeiter liegt dagegen nur bei 41 Stunden/Jahr.

■ Auffallend war, dass für die Sicherheitsdienstleister das Thema IT-Sicherheit offensichtlich bislang eine weniger große Rolle spielt als bei ihren Kunden. Das wurde bei einigen Fragen zur Gefährdung oder auch Frage zur Lösung von Problemlagen deutlich, vor allem aber in der Selbsteinschätzung der befragten Dienstleister. Bei der Frage nach den Informationslücken gaben zwei Drittel der Dienstleister an, dass ihnen gelegentlich oder meistens benötigte Informationen zur IT- und Kommunikationssicherheit fehlen. Bei den Experten in den Unternehmen lag dieser Prozentsatz bei 44%. ges

*Die WIK-Sicherheits-Enquête ist keine repräsentative Studie. Mit 244 Teilnehmern, insbesondere aus der Unternehmenssicherheit und der Sicherheitsdienstleistung, vom spezialisierten Berater bis zum Sicherheitschef im Großunternehmen mit 30.000 Mitarbeitern, lässt sie dennoch aussagekräftige Schlüsse zu. Im Durchschnitt werden von den Befragten 1.130 Mitarbeiter in Sicherheitsfragen betreut.



Personelle Sicherheit Geld- & Wertdienste Sicherheitstechnik

SERVICEORIENTIERTE KONZEPTE,
DIE SICHERHEIT MIT ZUKUNFT BIETEN



Unsere Erfahrung zeigt: Ihr Sicherheitsbedarf ist so einzigartig wie unsere Lösung. Je nach Anforderungsprofil bieten wir Ihnen passgenaue Standardleistungen oder maßgeschneiderte Servicepakete. Vom Werkschutz bis zum Empfangsdienst, vom Geldtransport bis zum Cashmanagement, vom Gefahrenmeldesystem bis zur Notruf- und Serviceleitstelle. 12.400 Mitarbeiter machen Sicherheit erlebbar. An über 50 Standorten bundesweit.



“Wir sind für Sie da.”

Wilhelm-Beckmann-Str. 7, 45307 Essen
Tel. 0201 2788-388, Fax 0201 2788-488
info@koetter.de, www.koetter.de



Wir bauen Erfolge!

Wir entwickeln und konstruieren individuell gemäß Ihren Anforderungen und nach internationalen Vorschriften.

- ▣ Fahrbare Zweigstellen
- ▣ Gepanzerte LKW
- ▣ Gepanzerte Minibusse
- ▣ Geld- und Werttransporter



HARTMANN SPEZIALKAROSSERIEN GMBH

Carl-Zeiss-Straße 2 · D-36304 Alsfeld · phone: +49 (0) 6631/9696-0 · fax: +49 (0) 6631/9696-96
e-mail: mail@Hartmann-Alsfeld.de · http://www.hartmann-alsfeld.de