Zeitarbeit-Report

Personalplanung und Digitaler Wandel

in Krisenzeiten

DEKRA Arbeit Gruppe

DEKRA Arbeit Gruppe
Unser Portfolio
im Überblick.

Personal Management	Solution Management	Event & Logistics Management	Human Resources Management
Arbeitnehmerüberlassung	Digital HR Solutions	Event- & Promotion-personal	HR Consulting
Engineering	Managed Service Provider	Logistics & Vehicle Services	Interim Management
Medical Services	Dienst- & Werkvertrag	Miet & Fahr	Outplacement
Personalvermittlung	Cross Market Recruitment	Market Research	Potenzialanalyse
OnSite / Master Vendor	Office & Finance	Projekt Management & Sonderprojekte	HR-/ Arbeitsrecht Seminare
	Arbeitsschutz & Sicherheit		Executive Search
	Gesundheitsschutz		

DEKRA Alles im grünen Bereich

Inhalt

Personalplanung in Krisenzeiten 6–11

1. Expertenstatement „Personalplanung in Krisenzeiten".
2. Welchen Einfluss hatte die Pandemie auf Ihre Personalplanung in 2021?
3. Wie gestaltete sich Ihre Mitarbeiter- und Zeitarbeitnehmerentwicklung in 2021?
4. Wie sehen Sie die Entwicklung Ihres Mitarbeiter-/Zeitarbeitnehmerbedarfs in 2022?
5. Wie relevant war für Sie der Faktor Zeitarbeit in Pandemie-/Krisenzeiten?
6. Wie bewerten Sie die Tatsache, dass auch Zeitarbeitnehmer unter die Regelungen zur Kurzarbeit fallen?

Digitaler Wandel im HR-Sektor 12–17

1. Expertenstatement „Digitaler Wandel im HR-Sektor".
2. Wie bewerten Sie Ihren unternehmerischen Digitalisierungsfortschritt im HR-Bereich?
3. Wie stehen Sie zum Thema Digitalisierung im HR-Bereich?
4. Wie beurteilen Sie das Digitalisierungsangebot der DEKRA Arbeit Gruppe?
5. Was halten Sie von „künstlicher Intelligenz" als Support-Option im Bewerbungsverfahren?
6. In welcher Form könnten Sie sich den Einsatz von KI im Bewerbungsprozess vorstellen?

Zusammenfassung 18–19

Zusammenfassung und Auswertung der Themen.

Impressum

DEKRA Arbeit GmbH
Handwerkstraße 15 | 70565 Stuttgart

Tel.: 0711.7861-3203
Fax: 0711.7861-3208
www.dekra-arbeit.de

Geschäftsführerin: Suzana Bernhard, DEKRA Arbeit Gruppe

Juni 2022

Verantwortlich für den Herausgeber:
Boban Kudranovic, Leitung Marketing DEKRA Arbeit Gruppe

Redaktion:
relatio PR GmbH | www.relatio-pr.de

Grafik und Produktion:
Iokom | www.iokom.de

Bildnachweis:
DEKRA, Adobe Stock

Sehr geehrte
Leserinnen und Leser,

wir freuen uns sehr, Ihnen nach einer etwas längeren, wohlgemerkt unfreiwilligen Pause endlich eine neue Ausgabe unseres DEKRA Arbeit Gruppe Zeitarbeit-Reports präsentieren zu können.

Ursprünglich sollte die 4. Ausgabe bereits vor zwei Jahren erscheinen. Aber wie in fast allen Lebensbereichen, hat sich im März 2020 alles komplett verändert. Mit Beginn der Corona-Pandemie stand die Welt – und somit auch der private als auch berufliche Alltag - für einen Moment lang still. Und ganz abgesehen von der Sinnhaftigkeit einer Online-Umfrage zu diesem Zeitpunkt, gab es angesichts von Millionen menschlicher Schicksale auf der Welt wahrlich andere Sorgen und Herausforderungen als eine allgemeine Bestandsaufnahme der Entwicklung am Arbeits- und Zeitarbeitsmarkt.

Auch heute sind die Folgen der Pandemie keineswegs ausgestanden und viele unserer Kunden agieren immer noch unter sehr speziellen Rahmenbedingungen. Aber wir haben zumindest gelernt, damit umzugehen und uns auf die neue Situation bestmöglich einzustellen. In beruflicher Hinsicht - wie auch im privaten Dasein.

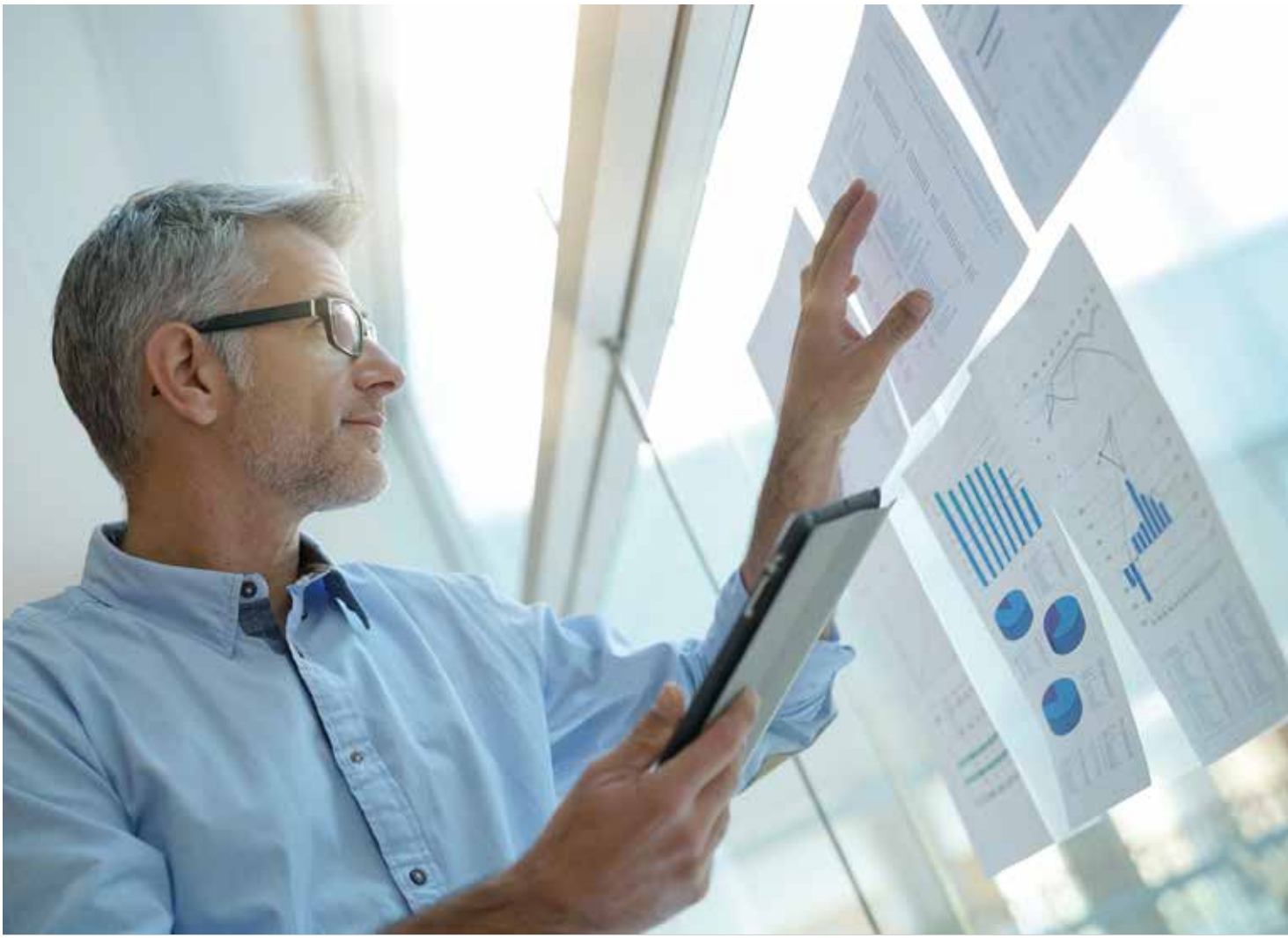
Aus diesem Grund haben wir uns dazu entschlossen, genau diese Themenbereiche auch in unserem Zeitarbeit-Report aufzugreifen und gezielt nachzufragen, wie die Personalverantwortlichen in Deutschland damit umgehen, welche Auswirkungen die Pandemie auf die unternehmerischen Personalplanungen hatte, welche branchenbezogenen Unterschiede die Krise im Mitarbeiterbereich mit sich brachte und wie der HR-Sektor mit modernen Digitalisierungslösungen den tagtäglichen Herausforderungen des Arbeitsalltags begegnet. Und das, wie wir finden, mit zum Teil sehr interessanten und überraschenden Erkenntnissen.

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen Personalverantwortlichen auf Kundenseite, die sich an unserer anonymen Online-Umfrage aktiv beteiligt haben - und uns damit einen tieferen Einblick in ihre derzeitigen wie auch zurückliegenden Gegebenheiten vor Ort gewährt haben.

Viel Spaß beim Lesen unseres DEKRA Arbeit Zeitarbeit-Reports 2021 - und wie immer freuen wir uns im Anschluss daran natürlich über Ihr positives oder gegebenenfalls auch kritisches, inhaltliches Feedback.

Jürgen Nusser
Verwaltungsratsvorsitzender DEKRA Arbeit Gruppe

Suzana Bernhard
Geschäftsführerin DEKRA Arbeit Gruppe



Zielsetzung und *Umfragemodalitäten*

Fast auf den Tag genau vor 10 Jahren veröffentlichte die DEKRA Arbeit Gruppe ihren ersten Zeitarbeit-Report. Mit der aktuell vierten Ausgabe setzen wir nun - nach einer längeren, pandemiebedingt Pause – diese Tradition weiter fort und haben hierfür in den Monaten Februar und März 2022 über 7.500 Personalverantwortliche in Deutschland um ihre Teilnahme an unserer jüngsten Online-Umfrage gebeten.

Die Online-Umfrage erfolgte wie immer anonym, jedoch in Abweichung zur vorherigen Ausgabe inklusive der Angabe soziodemographischer Daten zur Unternehmensgröße, der Unternehmensbranche als auch der groben Anzahl an derzeit beschäftigten Mitarbeitern/Zeitarbeitnehmern im Betrieb. Der Grund für diese Veränderung liegt in der diesjährigen Themenzusammenstellung. Da wir mit Blick auf die beiden Kernthemen der vorliegenden Ausgabe - „Personalplanung in Krisenzeiten" und „Digitaler Wandel im HR-Sektor" - ein noch genaueres sowie auch branchen-/größenbezogenes Gesamtbild auf Kundenseite zeichnen wollten, galt es die Datenerhebung punktuell zu erweitern.

Insgesamt haben an der diesjährigen Online-Umfrage 388 Personalentscheider teilgenommen und den Fragebogen vollständig beantwortet. Die Rücklaufquote lag demnach bei 5,1 Prozent, was einem grundsätzlich positiven Ergebnis entspricht. Im Vergleich zur vorherigen Ausgabe hat sich die Teilnehmerzahl in Summe zwar reduziert (2017: 8,5 %), was jedoch erwartbar war bzw. auf die in diesem Jahr ergänzenden Angaben im soziodemographischen Bereich zurückzuführen ist. Die rein zahlenmäßige Veränderung ist – gerade mit Blick auf die dadurch gewonnenen Detailerkenntnisse - im positiven Sinne vernachlässigbar.

1. Personalsituation in Krisenzeiten

Laut Duden steht der Begriff Krise für eine schwierige Lage, Situation oder Zeit, die den Höhepunkt einer gefährlichen Entwicklung darstellt. Und wenn man diese allgemeine Definition zugrunde legt, gab es am deutschen Arbeitsmarkt schon zahlreiche Effekte, die man als krisenbehaftet einstufen kann.

Auch wir als DEKRA Arbeit Gruppe haben mit unseren Kunden einige dieser Ausnahmesituationen durchlebt und gemeistert. Keine dieser ehemaligen Entwicklungen ist jedoch mit dem Szenario vergleichbar, das uns im Frühjahr 2020 ereilte. Denn in früheren Krisenzeiten waren meist nur einzelne Branchen, Regionen oder Organisationen betroffen – wo hingegen die Corona-Pandemie die gesamte Welt in eine zeitgleiche Schockstarre versetzte.

Der wohl heftigste Einschnitt erfolgte während des ersten, nationalen Lockdowns. Fast jedes Unternehmen war in dieser Phase von den Einschränkungen betroffen – und lediglich systemrelevante Bereiche konnten im Krisenmodus weiteragieren oder mussten ihren Personalbedarf sogar deutlich ausbauen. Doch völlig egal, ob es zu einer krisenbedingten Vollbremsung oder plötzlicher Mehrarbeit, wie in der Logistik, der IT- oder Einzelhandelsbranche kam: Die Auswirkungen auf die unternehmerische Personalplanung in Krisenzeiten war größer denn je.

Knapp zwei Jahre später hat sich die Lage am Arbeitsmarkt zwar etwas entspannt, was aber nicht bedeutet, dass wir auf breiter Ebene von einer Rückkehr in alte Zeiten sprechen können. Viele Arbeitnehmer befinden sich auch heute noch in Kurzarbeit oder fallen weiterhin Corona-bedingt aus. Auch die internationalen Lieferketten laufen bei Weitem noch nicht reibungslos und sorgen vor allem im Industriesektor zu unerwarteten Produktionsausfällen mit erheblichen Personalschwankungen. Hinzu kommt, dass viele Ausbildungs- und Studienabsolventen ihrem ursprünglich geplanten Berufsstart hinterherhinken und pandemiebedingt zuletzt (noch) weniger Nachwuchskräfte in den ersten Arbeitsmarkt kamen.

Die Personalverantwortlichen stehen daher unverändert vor der sprichwörtlichen Herkulesaufgabe. Und die einzige Antwort auf diese gewaltigen Herausforderungen lautet: Flexibilität bei der Mitarbeiterplanung. Ein Thema, das sich schon immer als „die" zentrale Lösung in Ausnahmesituationen darstellte. Nur mit dem entscheidenden Unterschied, dass sich die dazugehörige Planungsphase von ehemals mehreren Wochen - oder gar Monaten - auf eine faktische Tagesprognose reduzierte.

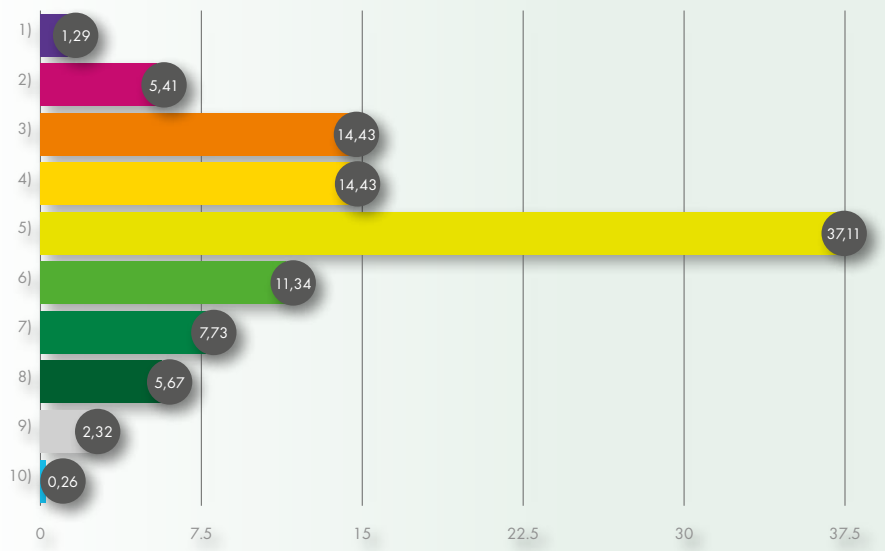
Trotz gut gefüllter Auftragsbücher müssen unsere Kunden bei der Personalplanung weiterhin auf Sicht fahren, da die krisenbedingten Problemstellungen akut bleiben. Trifft der dringend benötigte Rohstoff oder das wichtige Produktionsteil fristgerecht ein? Stehen die benötigten Mitarbeiter tatsächlich gesund und in vollem Umfang zur Verfügung? Wie lauten die aktuellen Pandemievorgaben der Bundes- oder Landesregierung - und gilt es abermals neue Sicherheitskonzepte umzusetzen? Ein kontinuierliches Wechselbad der Bedingungen. Und selbst in einst planbaren Unternehmensbereichen kann es von heute auf morgen zu massiven Ausfällen oder erforderlichen Kontaktbeschränkungen kommen.

Man sollte meinen, dass uns als Zeitarbeitsunternehmen diese Problemstellungen entgegenkommen. Schließlich ist flexible Arbeitnehmerüberlassung unser Kerngeschäft. Und in der Tat ist die Nachfrage nach kurz- bis mittelfristigen Personallösungen sehr groß. Allerdings müssen auch wir als Dienstleistungspartner unter erschwerten Bedingungen agieren und haben mit deutlich verkürzten Reaktionszeiten sowie unkalkulierbaren Pandemiegegebenheiten zu kämpfen. Ganz zu schweigen von der historisch hohen Bewerberknappheit, die sich ebenfalls erst dann wieder relativieren wird, sobald die Kurzarbeitsregelungen komplett wegfallen und vom Aus- und Weiterbildungsmarkt, als auch aus dem EU-Ausland wieder mehr Arbeitskräfte hinzukommen.

Ja, es ist ein erster, zarter Positivtrend am Arbeitsmarkt erkennbar. Und auch zurückblickend können wir voller Stolz und Dankbarkeit festhalten, dass das Miteinander sowie der Zusammenhalt mit unseren Kunden in der Corona-Krise sogar noch enger und geradezu überwältigend war. Trotz allem bleibt die Lage weiterhin angespannt - und wir sehnen uns, wie unsere Kundenunternehmen, nach zwei intensiven, kräftezehrenden Jahren wieder nach deutlich mehr (Alltags-)Normalität und Planungssicherheit.

Annette Speck
Gebietsleiterin, DEKRA Arbeit GmbH

2. Welchen *Einfluss* hatte die *Pandemie* auf Ihre *Personalplanung* in *2021?*



LEGENDE:

1 = extrem negativ bis
10 = extrem positiv

(Angaben in Prozent)

Quelle:
Zeitarbeit-Report, DEKRA Arbeit Gruppe

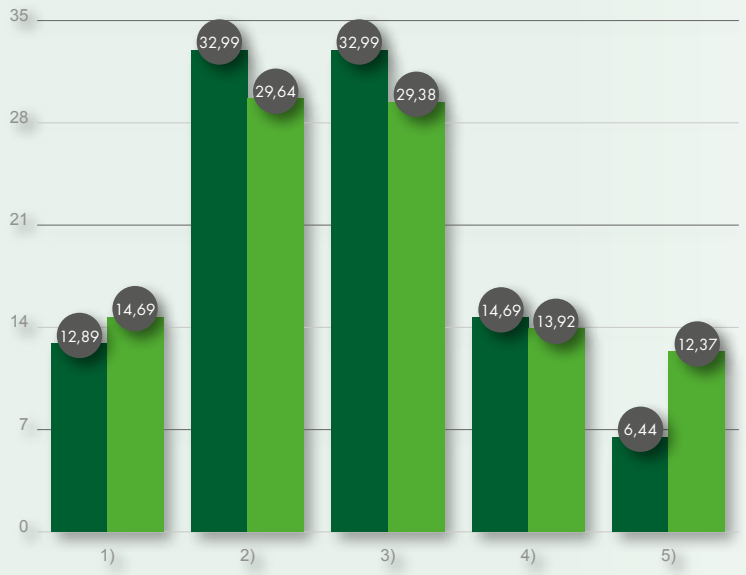
Bei unserer ersten, übergeordneten Frage zur Arbeitnehmerentwicklung wollten wir von den Personalverantwortlichen auf Unternehmensseite wissen, wie sich die Pandemie auf die internen Personalveränderungen ausgewirkt hat. Anhand der obenstehenden Grafik ist zu erkennen, dass knapp 72 Prozent der Unternehmen von einer tendenziell negativen Entwicklung sprechen. Eine insgesamt eher positive Personalveränderung war hingegen nur bei gut einem Viertel der Befragten erkennbar.

Bei circa der Hälfte der Unternehmen handelte es sich zwar um eine relativ moderate Veränderung (Skala 5+6). Für knapp 28 Prozent der Teilnehmer war die Entwicklung hingegen sehr negativ bis extrem negativ (Skala 1-4). Und dies wohlgemerkt im Jahr 2021 beziehungsweise bereits im zweiten, teilweise schon etwas gemäßigterem Jahr unter Pandemiebedingungen.

Branchenbezogen bewegten sich die Ergebnisse über sämtliche Sparten hinweg in einem sehr ähnlichen, nahezu vergleichbaren Bereich, sodass hier keinerlei nennenswerte Abweichungen vorlagen.

Völlig anders sieht es allerdings bei der Unternehmensgröße aus. Insbesondere die kleinen Unternehmen mit bis zu 249 Mitarbeitern (77,86 %), als auch Großkonzernen mit über 10.000 Mitarbeitern (78,95 %), registrierten die mit Abstand negativsten Personalveränderungen. Bei Unternehmen der mittleren Größe (250-9.999 MA) fiel der Negativ-Effekt mit einer groben Gewichtung von 60 zu 40 Prozent deutlich gemäßigter aus.

3. Wie gestaltete sich Ihre *Mitarbeiter-* und *Zeitarbeitnehmerentwicklung* in *2021?*



LEGENDE:

- Personalentwicklung intern
- Personalentwicklung Zeitarbeit

1 = Deutlicher Mitarbeiteranstieg
2 = Leichter Mitarbeiteranstieg
3 = Gleichbleibend
4 = Leichter Mitarbeiterrückgang
5 = Deutlicher Mitarbeiterrückgang

(Angaben in Prozent)

Quelle:
Zeitarbeit-Report, DEKRA Arbeit Gruppe

Neben den allgemeinen Pandemieeffekten wollten wir von den Umfrageteilnehmern auch konkrete Kennzahlen zur Personalentwicklung wissen. Mit einem insgesamt erfreulichen Ergebnis.

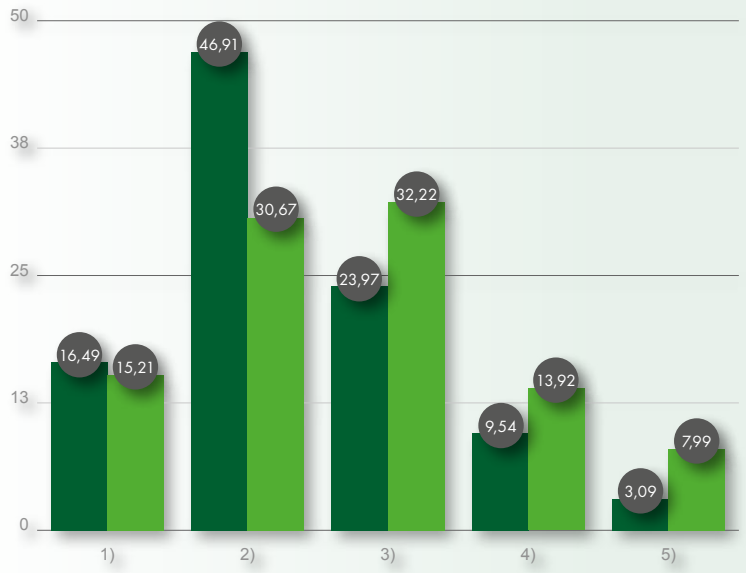
Rund ein Drittel der Befragten gab an, dass es in 2021 weder bei den Stammmitarbeitern (32,99 %) noch bei den intern eingesetzten Zeitarbeitnehmern (29,38 %) eine nennenswerte, zahlenmäßige Veränderung gab. Fast die Hälfte der Personalentscheider berichtet hingegen von einer steigenden Entwicklung bei den festangestellten Mitarbeitern (46 %) als auch von einem deutlichen Mehrbedarf an Zeitabeitnehmern (44 %).

Ein durchweg positiver Trend, der sich zudem auch in fast allen Branchenbereichen auf einem ähnlich hohen Niveau widerspiegelt. Lediglich die Chemiebranche (2,77 AN; 2,88 ZAN) und der Textil- und Bekleidungssektor (2,5 bei AN als auch ZAN) lagen 2021 im Durchschnitt knapp unterhalb der Wachstumszone auf der 5er-Skala.

Die branchenweit positivste Mitarbeiterentwicklung verzeichnete der Handel mit einem Wert von 3,45 auf der Durchschnittsskala. Knapp gefolgt von der Metall- und Elektro-Industrie sowie dem Logistiksektor, die allesamt von einer enormen Entwicklungskurve im „stark ansteigenden" Bereich berichten (Metall/Elektro: 15,4 % AN; 22,31 % ZAN und Logistik: 18,3 % AN; 20,0 % ZAN).

Natürlich gilt es bei dieser Bestandsaufnahme auch das Jahr 2020 mitzuberücksichtigen, das aufgrund der Lockdownphasen für viele Branchen noch herausfordernder war. Doch auch unser Erfahrungswert bestätigt die rundum positive, personelle Entwicklungstendenz.

4. Wie sehen Sie die *Entwicklung* Ihres *Mitarbeiter-/ Zeitarbeitnehmerbedarfs* in *2022?*



LEGENDE:

- Personalbedarfsentwicklung intern
- Personalbedarfsentwicklung Zeitarbeit

1 = Deutlicher Mitarbeiteranstieg
2 = Leichter Mitarbeiteranstieg
3 = Gleichbleibend
4 = Leichter Mitarbeiterrückgang
5 = Deutlicher Mitarbeiterrückgang

(Angaben in Prozent)

Quelle:
Zeitarbeit-Report, DEKRA Arbeit Gruppe

Natürlich haben wir die Personalverantwortlichen auch nach ihrem Entwicklungstrend für das laufende Jahr 2022 gefragt. Mit einem im Vorjahresvergleich noch positiveren Ergebnis. Denn rund 64 Prozent der Unternehmen prognostizieren im Bereich der fest angestellten Mitarbeiter einen ansteigenden Personalbedarf. Für Zeitarbeitnehmer fällt dieser Wert mit knapp 46 Prozent zwar deutlich niedriger aus, liegt im Verhältnis zu 2021 aber dennoch auf einem gleichbleibend hohen Entwicklungsniveau.

Besonders bezeichnend ist, dass im Gegensatz zum Vorjahr auch alle Branchenvertreter gleichermaßen von einer steigenden Entwicklung ausgehen. Bei der Umfrageskala von 1 bis 5 liegen durchschnittlich betrachtet sämtliche branchenbezogenen Ergebnisse oberhalb des Drehwerts von 3,0, was im Umkehrschluss bedeutet, dass die befragten Personalentscheider über alle Branchenbereiche hinweg von einem personellen Mehrbedarf ausgehen. Lediglich das Handwerk liegt bei der Entwicklung des Zeitarbeitnehmerbedarfs mit einer Durchschnittsprognose von 2,71 knapp unterhalb der Entwicklungskurve.

Zu den optimistischsten Branchenvertretern zählen abermals die Personalentscheider aus dem Handelssektor (3,91 AN; 3,55 ZAN) sowie die Umfrageteilnehmer der Metall und Elektro-Branche (3,71 AN; 3,52 ZAN). Letztere liegen auch bei der Frage nach einem stark ansteigenden Mitarbeiterbedarf mit 23,85 Prozent bei Stammmitarbeitern sowie 22,31 Prozent beim Zeitarbeitnehmerbedarf an vorderster Stelle.

Die größte Trendwende ist hingegen in der Chemiebranche erkennbar. Im Vorjahresvergleich kommt es im Falle der festangestellten Mitarbeiter zu einem deutlichen Sprung von durchschnittlich 2,77 auf 3,27 auf der Entwicklungsskala. Und auch im Zeitarbeitnehmerbereich gehen die Personalverantwortlichen für das laufende Jahr von einer klaren Bedarfssteigerung aus (2021: 2,88; 2022: 3,35).

Alles in allem bestätigen die Angaben auch unsere eigenen Prognosen und Erfahrungswerte aus dem ersten Quartal 2022. Unsere Kundenunternehmen sind wieder verstärkt auf der Suche nach langfristig Beschäftigten, setzen jedoch gleichermaßen auch auf eine weiterhin gesteigerte Flexibilität in (noch) ungewissen Zeiten.

Demzufolge ist auch im laufenden Jahr von einer unverändert starken Nachfrage bei den kurz- bis mittelfristigen Personallösungen und einem erneuten Wachstum im Bereich der gewerblichen Arbeitnehmerüberlassung auszuzugehen. Das unternehmerische Gesamtbild deutet jedenfalls über sämtliche Branchen- und Berufsgruppen hinweg auf eine allgemeine Erholung des nationalen Arbeitsmarkts hin.

5. Wie relevant war für Sie der Faktor Zeitarbeit in Pandemie-/Krisenzeiten?

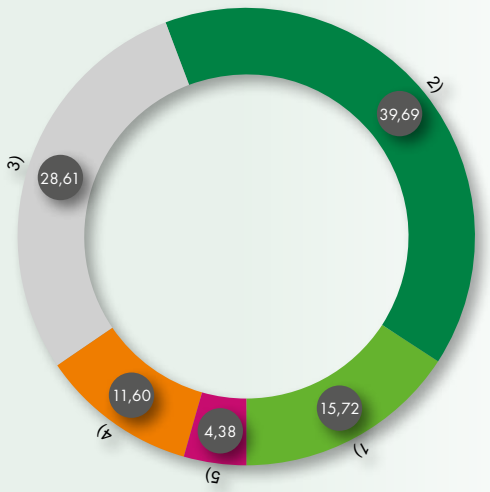
In wirtschaftlich schwierigen oder gar krisenbehafteten Zeiten ist die flexible Mitarbeiterplanung seit jeher ein wertvoller Faktor. Und gerade in den vergangenen zwei Jahren mussten nahezu alle Unternehmen auf unterschiedlichste Weise erfahren, wie schnell sich die personelle Bedarfslage drehen kann.

Wo gestern noch unter Hochdruck produziert wurde, standen einen Moment später die Maschinen still. Und die Wenigsten von uns kannten, mit Blick auf unsere medizinische Versorgung oder den wöchentlichen Supermarkteinkauf, wohl die Tragkraft systemrelevanter Berufe, die in dieser Zeit einen regelrechten Boom erlebten und mit erheblichem Kraftaufwand für uns alle den Laden sprichwörtlich am Laufen gehalten haben.

Ob im positiven wie auch negativen Sinne galt es unternehmensseitig diese wechselhaften Personalbedingungen unmittelbar anzupassen. Sei es mit Hilfe politischer Unterstützung, wie der krisenbedingten Kurzarbeitsregelung, oder mittels üblicher Flexibilitätsmodelle am Arbeitsmarkt, wie der gewerblichen Arbeitnehmerüberlassung. Für uns war die personelle Ausnahmesituation in Corona-Zeiten jedoch Grund genug, die Personalverantwortlichen auf ihren persönlichen Relevanzfaktor der Zeitarbeit anzusprechen.

Knapp 55 Prozent der Befragten gaben bei unserer Umfrage an, dass Zeitarbeit für sie in Pandemiezeiten ein wertvoller oder gar extrem wichtiger Faktor war. Zusammen mit den rund 29 Prozent der Umfrageteilnehmer, die Personaldienstleistung als gleichbleibend relevant bezeichneten, ist für über 84 Prozent der Befragten die gewerbliche Arbeitnehmerüberlassung ein adäquates unternehmerisches Mittel zur Flexibilitätssteigerung. Lediglich 16 Prozent der Personalentscheider halten Zeitarbeit hingegen für weniger wichtig oder gar irrelevant.

Ein Ergebnis, das uns nicht nur erfreut, sondern auch unsere tagtägliche Arbeit in den vergangenen zwei Jahren für und mit unseren Kunden auf äußerst positive Weise bestätigt.



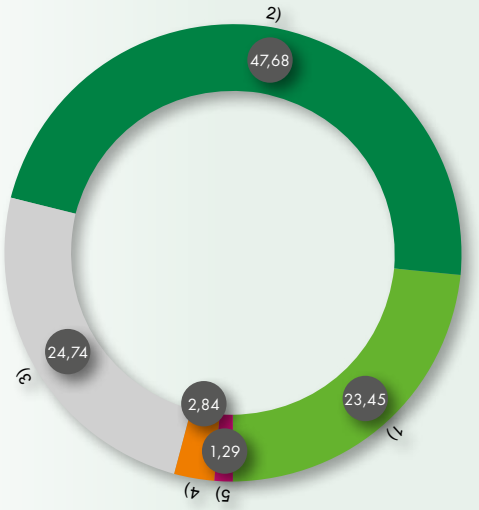
LEGENDE:

- 1 = Extrem wichtig und hilfreich
- 2 = Wertvoller Personalfaktor
- 3 = Gleichbleibend wie immer
- 4 = Weniger wichtig und kaum relevant
- 5 = Völlig irrelevant

(Angaben in Prozent)

Quelle: Zeitarbeit-Report, DEKRA Arbeit Gruppe

6. Wie bewerten Sie die Tatsache, dass auch Zeitarbeitnehmer unter die Regelungen zur Kurzarbeit fallen?



LEGENDE:

- 1 = Äußerst positiv und sehr hilfreich
- 2 = Eher positiv und fair
- 3 = Weiß nicht
- 4 = Eher negativ und unverständlich
- 5 = Äußerst negativ, nicht nachvollziehbar

(Angaben in Prozent)

Quelle:
Zeitarbeit-Report,
DEKRA Arbeit Gruppe

Rund um den politischen Diskurs zur Kurzarbeit in Pandemiezeiten kam zwischenzeitlich die Frage auf, ob auch Zeitarbeitnehmer unter den allgemeinen Rettungsschirm fallen sollten. Manche Stimmen waren der Ansicht, dass die gewerbliche Arbeitnehmerüberlassung schließlich auf genau diese Zeiten des personellen Mehr- oder Minderbedarfs ausgerichtet sei und Zeitarbeitnehmer somit in diesen Phasen auch keinerlei Anspruch auf die Kurzarbeitsregelung hätten.

Die Regierungsvertreter haben sich zum Glück anders entschieden und dafür ausgesprochen, dass auch Zeitarbeitnehmer im Bedarfsfall von der Regelung Gebrauch machen können. Und es war uns im Rahmen der diesjährigen Umfrage ein Bedürfnis, diese positive, politische Entscheidung auch aus dem Blickwinkel der Unternehmen (anonym) zu hinterfragen. Mit einem Ergebnis, das für sich selbst spricht.

Lediglich knapp 4 Prozent der Befragten waren der Ansicht, dass diese Handhabe eher unverständlich oder nicht nachvollziehbar ist. Die deutliche Mehrheit der Umfrageteilnehmer (rund 71 %) befürwortet hingegen den allgemeingültigen Unterstützungsansatz und findet die Entscheidung der Bundesregierung absolut fair oder gar äußerst positiv und sehr hilfreich (23,5 %).

1. Digitaler Wandel im HR-Sektor

Der Digitalisierungsfortschritt zählt zu den wohl wichtigsten Herausforderungen und Zukunftsfaktoren unserer Zeit. Eine Erkenntnis, die keineswegs neu ist und bereits seit vielen Jahren auf der politischen als auch unternehmerischen Agenda steht. Spätestens die Entwicklungen rund um den Corona-Lockdown im Frühjahr 2020 haben jedoch verdeutlicht, dass der digitale Wandel in Deutschland noch lange nicht vollzogen ist und im internationalen Vergleich hinterher hinkt. Die Gründe für diesen schleppenden Verlauf sind vielschichtig, wie man anhand der nachfolgenden Historie und Erfahrungswerten in der Personaldienstleistung erkennen kann.

Der digitale Startschuss in der Zeitarbeitsbranche erfolgte für Coffreo in 2008, als Emmanuel Cudry in Frankreich für VediorBIS die Idee einer digitalen Lohnabrechnung mit persönlichem Online-Konto für Zeitarbeitskräfte realisierte. Mit großem Erfolg, weshalb die moderne Lösung bis zum Jahr 2012 zunächst um Arbeitsverträge und später sogar um das Onboarding sämtlicher Dokumente rund um den Zeitarbeitnehmereinsatz erweitert wurde. So der Verlauf in Frankreich – denn bis die Transformation hierzulande endlich Fahrt aufnahm, galt es noch zahlreiche Hürden zu umschiffen und viel Überzeugungsarbeit zu leisten. Genau aus diesem Grund haben wir von Coffreo in 2017 auch damit begonnen, den Digitalisierungsprozess der Zeitarbeitsbranche in Deutschland nachhaltig zu begleiten.

Die erste Herausforderung lag hierbei in der Einhaltung nationaler Gesetze, da in Deutschland zu diesem Zeitpunkt die europaweit strengsten Datenschutzvorschriften galten. Das grundsätzliche Interesse der Branche war geweckt und die Führungskräfte waren von den Vorteilen der digitalen Weiterentwicklung rundum überzeugt. Doch niemand wollte mit Blick auf die juristische Gemengelage den ersten Schritt wagen – zumal es auch kundenseitig noch keinerlei Umsetzungsdruck gab und die Mitarbeiter seit jeher an die persönliche Betreuung vor Ort gewöhnt waren. Sogar die Personaldisponenten, die von den vereinfachten Prozessen am stärksten profitieren, waren zu Beginn noch sehr zurückhaltend.

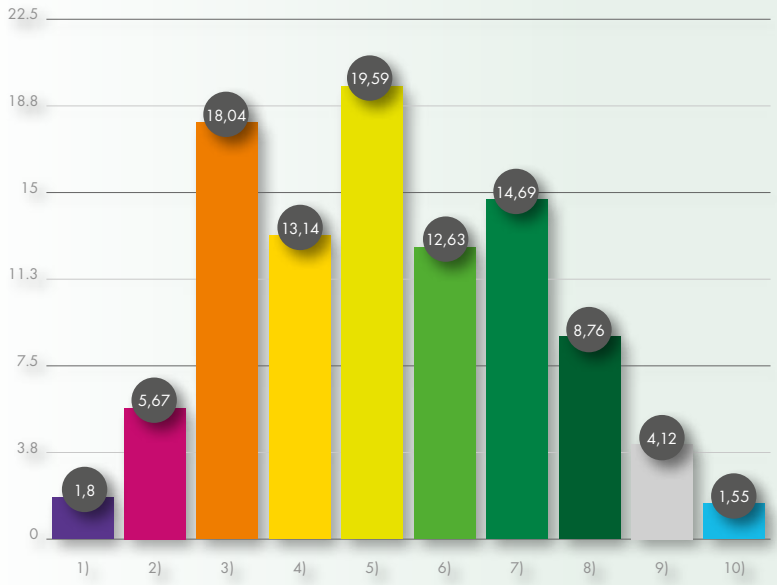
Bis 2019 gab es in Deutschland daher nur eine Handvoll Unternehmen, die den Digitalisierungsprozess aktiv vorangetrieben haben. Darunter auch die DEKRA Arbeit Gruppe. Und im Laufe dieser ersten Umsetzungsphase ist uns schnell klar geworden, dass es neben den juristischen und technischen Anforderungen vor allem auch kulturelle Eigenheiten zu berücksichtigen gilt. Die Personalverantwortlichen in Deutschland nehmen unternehmerische Veränderungen völlig anders wahr, als ihre Berufskollegen in anderen europäischen Ländern. Bei ihnen überwiegt zunächst die Skepsis sowie die Frage, ob sich die Vorteile der Transformation am Ende vielleicht auf den eigenen Arbeitsplatz auswirken könnten. Der Digitalisierungsansatz wurde hierzulande also nicht (nur) als Chance, sondern auch als Risiko wahrgenommen. Ein Gefühl, das man keineswegs unterschätzen darf.

Unsere bisherige Projekterfahrung in ganz Europa zeigt jedenfalls, dass die digitalen Eintrittsbarrieren in Deutschland wesentlich höher liegen. Und nur mit Hilfe einer umfassenden, strategischen Detailplanung im Vorfeld können diese juristischen als auch kulturellen Problemstellungen abschließend gelöst werden. Von Beginn an muss ein klares Konzept vorliegen, das auf Basis gemeinsam erarbeiteter Lösungsmodelle, unter ständiger Miteinbeziehung der Mitarbeiter und nach Vorgabe eines fixen Zeitplans nachhaltig umgesetzt wird. Zudem ist es ratsam, die Transformation nicht als Kür, sondern als Pflichtaufgabe zu betrachten. Das bedeutet, dass in einem ersten Schritt zunächst der eigene, interne Digitalisierungsprozess erfolgen sollte – da diese Implementierung fix vorgegeben werden kann. Sobald die eigenen Mitarbeiter die vereinfachten Prozesse tagtäglich erleben, den verringerten Verwaltungsaufwands zu schätzen wissen, von der gesteigerten Rechtssicherheit profitieren und nicht zuletzt eine Menge Zeit, Budget und Ressourcen sparen, wird diese allseits vorhandene Begeisterung auch den Umsetzungsschritt auf Kundenseite positiv beflügeln.

Alles in allem gilt: Überall dort, wo die Transformation bereits erfolgt ist, herrscht eine große Zufriedenheit. Das bestätigen nicht nur unsere Kunden, die nach erfolgreicher Prozessumsetzung von einer sichtbaren Arbeitserleichterung, verbesserten Kommunikationswegen und letztlich auch einer nachweislichen Ergebnissteigerung sprechen. Auch unsere jüngste Umfrage unter mehr als 2.000 Zeitarbeitnehmern belegt, dass die Digitalisierung wirklich in allen Bereichen positiv ankommt. Abläufe, die Automatisierung der Prozesse und die damit einhergehende Kommunikationsoptimierung in einer nachweislichen Ergebnissteigerung niederschlägt.

Michael Benninga
Chief Business Officer - Coffreo

2. Wie bewerten Sie Ihren unternehmerischen *Digitalisierungsfortschritt* im HR-Bereich?



LEGENDE:

1 = extrem negativ bis
10 = extrem positiv

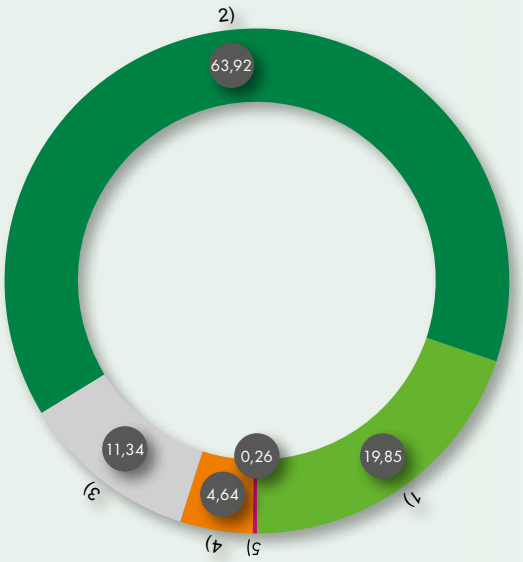
(Angaben in Prozent)

Quelle:
Zeitarbeit-Report, DEKRA Arbeit Gruppe

Der digitale Wandel ist schon lange ein zentraler, unternehmerischer Zukunftsfaktor. Erst recht seit Pandemiebeginn und der Verlagerung vieler Tätigkeiten ins HomeOffice. Umso wichtiger sind digitale HR-Lösungen, damit die Personalverantwortlichen völlig unabhängig von der Bürosituation jederzeit handlungsfähig bleiben.

Wir haben die Umfrageteilnehmer daher konkret nach ihrer eigenen Entwicklung gefragt und wollten wissen, wie ihr Unternehmen im Digitalisierungsbereich aufgestellt ist. Das Gesamtergebnis entspricht dabei der allgemein vorherrschenden und gefühlten Marktlage. Die meisten Unternehmen bewegen sich bei der Bewertung ihres Digitalisierungsfortschritts im Durchschnittsbereich. Wenn man es in Schulnoten ausdrücken würde, erhalten sechs von zehn Unternehmen von ihren Personalentscheidern ein Befriedigend (Bereich 4 bis 7 auf der 10er-Skala). Nimmt man die Bewertungen aus dem leicht positiven sowie leicht negativen Sektor mit hinzu (3 bis 8), kommt man auf eine Gesamtsumme von 86,85 Prozent. Lediglich 7,47 Prozent der Befragten bewerten ihren Digitalisierungsfortschritt als sehr gut oder ausgezeichnet. 5,67 Prozent sehen sich eher als mangelhaft oder nicht zeitgemäß vorbereitet. Überraschend war das Ergebnis beim Blick auf die einzelnen Branchen. Denn die Spitzenposition in der oberen Hälfte der Bewertungsskala (1 bis 5) belegt das Handwerk mit 71,42 Prozent. Knapp gefolgt von der Logistikbranche (68,34 %) und dem Bereich Dienstleistung, Büro und Verwaltung (61,17 %).

3. Wie stehen Sie zum Thema *Digitalisierung im HR-Bereich?*



LEGENDE:

- 1 = Sehr positives Angebot
- 2 = Positive Entwicklung
- 3 = Weiß nicht
- 4 = Weniger positiv
- 5 = Sehr negative Handhabe

(Angaben in Prozent)

Quelle:
Zeitarbeit-Report, DEKRA Arbeit Gruppe

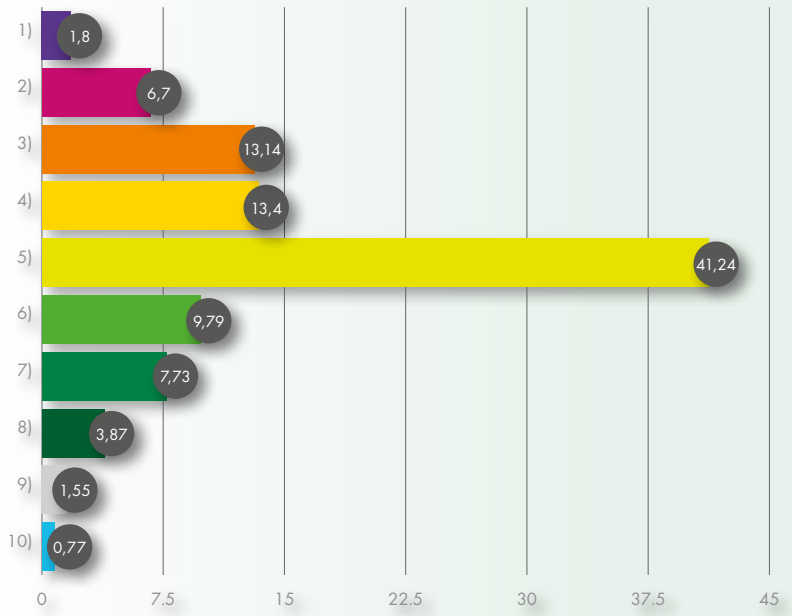
Das Personalwesen ist traditionell ein Tätigkeitsbereich, der sehr stark vom persönlichen, menschlichen Miteinander lebt. Dennoch bietet der digitale Wandel den Personalverantwortlichen auch Chancen und Lösungsoptionen, die den Arbeitsalltag erleichtern und die Prozesse im Tagesgeschäft effektiv beschleunigt. Wie sehen also die Mitarbeiterverantwortlichen die digitale Entwicklung?

Das Ergebnis ist über alle Branchen hinweg eindeutig. Grob acht von zehn Personalentscheidern betrachten die Entwicklung als positiv (63,92 %) oder sogar sehr positiv (19,85 %). Lediglich ein einziger Umfrageteilnehmer hält den Digitalisierungsfortschritt für sehr negativ. Rund 5 Prozent können sich mit den modernen Digitalangeboten ebenfalls noch nicht anfreunden und halten es für eine eher negative Option. Und die verbleibenden 11,34 Prozent sind momentan noch unschlüssig, welche konkreten Vorteile sich daraus ergeben.

Beim Blick auf die einzelnen Branchen fällt die Bewertung äußerst ausgeglichen aus. Am positivsten wird die Entwicklung von den Befragten in der Chemiebranche gesehen (88,46 % positiv/sehr positiv). Knapp gefolgt von den Kollegen aus dem Bereich Dienstleistung, Büro, Verwaltung (88,24 %) und der Holz- und Kunststoffindustrie (87,50 %).

Wir als DEKRA Arbeit Gruppe können uns der mehrheitlichen Ansicht der Teilnehmer nur anschließen. Obwohl der menschliche Faktor für uns immer an oberster Stelle stehen wird und wir den persönlichen Austausch nie missen wollen, sehen auch wir die immensen Vorteile der Digitalisierung und effektive Erleichterung im Arbeitsalltag.

4. Wie beurteilen Sie das Digitalisierungsangebot der DEKRA Arbeit Gruppe?



LEGENDE:

1 = extrem negativ bis
10 = extrem positiv (Angaben in Prozent)

Quelle:
Zeitarbeit-Report, DEKRA Arbeit Gruppe

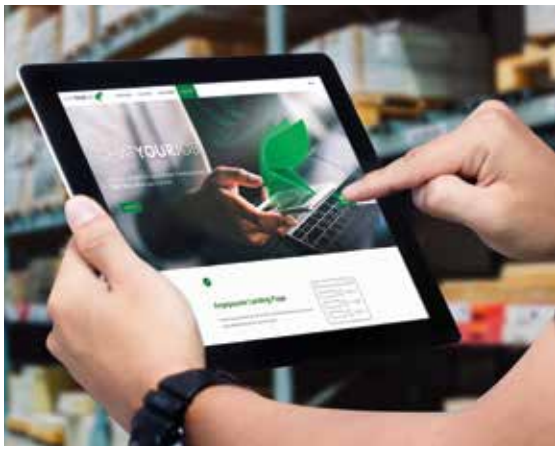
Die DEKRA Arbeit Gruppe gehört zu den ersten Personaldienstleistungsunternehmen in Deutschland, die den Digitalisierungsprozess aktiv angeschoben hat. Bereits im Jahr 2019 haben wir auf nationaler Ebene damit begonnen, die Verwaltung in Stuttgart als auch sukzessive alle deutschlandweiten Geschäftsstellen ins digitale Zeitalter zu transformieren.

Selbst nach Beginn der Corona-Krise sind wir diesem Vorhaben treu geblieben und haben nie an den Chancen, Vorteilen und Alltagserleichterungen der modernen Lösungsoptionen gezweifelt. Eine im Nachhinein betrachtet richtige und auch wichtige Ent-scheidung, mit einem Stand heute sichtbaren Mehrwert.

Natürlich haben wir von zahlreichen Kunden, die unsere Digitalangebote bereits nutzen, schon ein unmittelbares, persönliches Feedback erhalten. Trotzallem wollten wir die Gelegenheit der anonymen Umfrage nutzen, um von allen Teilnehmern eine ehrliche Bewertung und Einschätzung zu erhalten. Und wir freuen uns, dass dieses Ergebnis der Befragung insgesamt sehr positiv ausgefallen ist.

Drei Viertel der Personalverantwortlichen sehen unser Digitalisierungsangebot in der guten, oberen Hälfte der Bewertungsskala (1 bis 5 auf der 10er-Skala). Die meisten davon (41,24 %) liegen zwar im mittleren Bereich, was einem normalen, zufriedenstellenden Durchschnittsergebnis entspricht. In Summe betrachtet – und unter Berücksichtigung unserer Vorreiterrolle beim noch jungen Digitalisierungsprozess in der Zeitarbeitsbranche – zeichnet dieses Kundenfeedback ein für uns sehr erfreuliches Bild, das rundum unseren Erwartungen und Erfahrungswerten in der Zusammenarbeit entspricht.

Parallel zum Online-Fragebogen haben wir den Teilnehmern angeboten, uns auch konkrete Wünsche oder Optimierungsvorschläge zur digitalen Angebotspalette zu schicken. Ebenfalls anonym - und im Sinne einer offenen und ehrlichen Kritik. Insbesondere für diese Hinweise wollen wir uns besonders bedanken, da es uns die Gelegenheit zur nachhaltigen Verbesserung und Weiterentwicklung bietet. Und dieser Herausforderung stellen wir uns mit großer (Vor-)Freude und Elan, da wir in den vergangenen drei Jahren unseres Veränderungsprozesses gelernt haben, dass die digitale Transformation kein Ziel, sondern ein immer fortwährender Lern- und Zukunftsprozess ist.



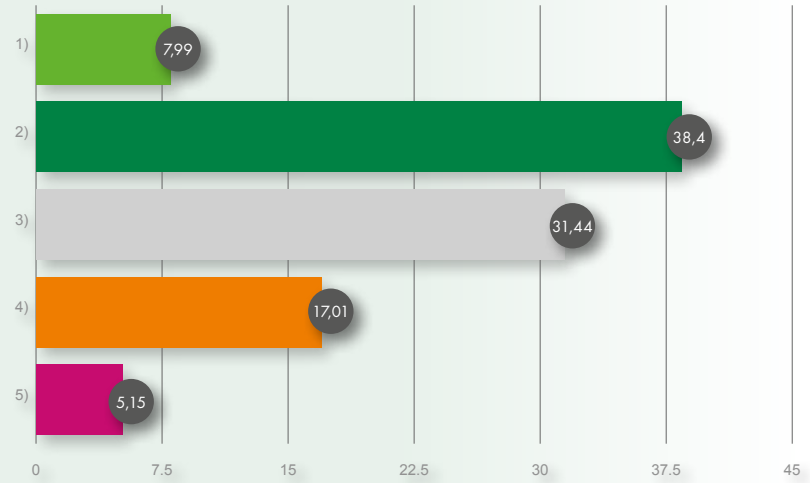
5. Was halten Sie von „künstlicher Intelligenz“ als Support-Option im Bewerbungsverfahren?

Die Welt der Digitalisierung entwickelt sich immer weiter. In jüngster Zeit gab es unter anderem auch im HR-Bereich eine Reihe an Innovationen, die sich der Chancen künstlicher Intelligenz bedienen. Insbesondere bei der Stellensuche sollen auf diese Weise die Personalabteilungen entlastet werden - und gewisse Einstellungsphasen mithilfe moderner, digitaler Lösungen vorselektiert oder gar weitestgehend umgesetzt werden.

Sicherlich haben nicht alle unsere Umfrageteilnehmer bereits Erfahrungen damit gesammelt, denn die Technologie ist noch neu und insbesondere in den vergangenen beiden Jahren gab es wahrlich auch noch ganz andere Herausforderungen für die Personalabteilungen. Trotz allem wollten wir mit Blick auf die Zukunft wissen, wie die Mitarbeiterverantwortlichen ganz allgemein zu diesem Thema stehen.

Rund ein Drittel der Befragten ist sich unschlüssig und demnach noch eher abwartend, was diese Entwicklung in Zukunft wohl mit sich bringen wird. Fast die Hälfte der Personalentscheider (46,39 %) halten es für eine interessante Zukunftsoption und stehen dem Thema positiv gegenüber. Lediglich 22,16 Prozent der Umfrageteilnehmer sind eher skeptisch und bewerten das Miteinbeziehen von künstlicher Intelligenz als weniger überzeugend (17,01 %) oder gar äusserst negativ (5,15 %).

Wenn man berücksichtigt, dass der deutsche Markt modernen Digitalisierungsangeboten in der Vergangenheit eher zurückhaltend gegenüber stand, ist dieses Egebnis doch sehr erstaunlich. Wenngleich der innovative Ansatz im HR-Alltag noch nicht stark verbreitet ist und in den kommenden Jahren sicherlich abzuwarten bleibt, wie gut und treffsicher die Modelle bei der Kandidatensuche sowie weiterführenden Maßnahmen im Bewerbungsprozess tatsächlich unterstützen können.



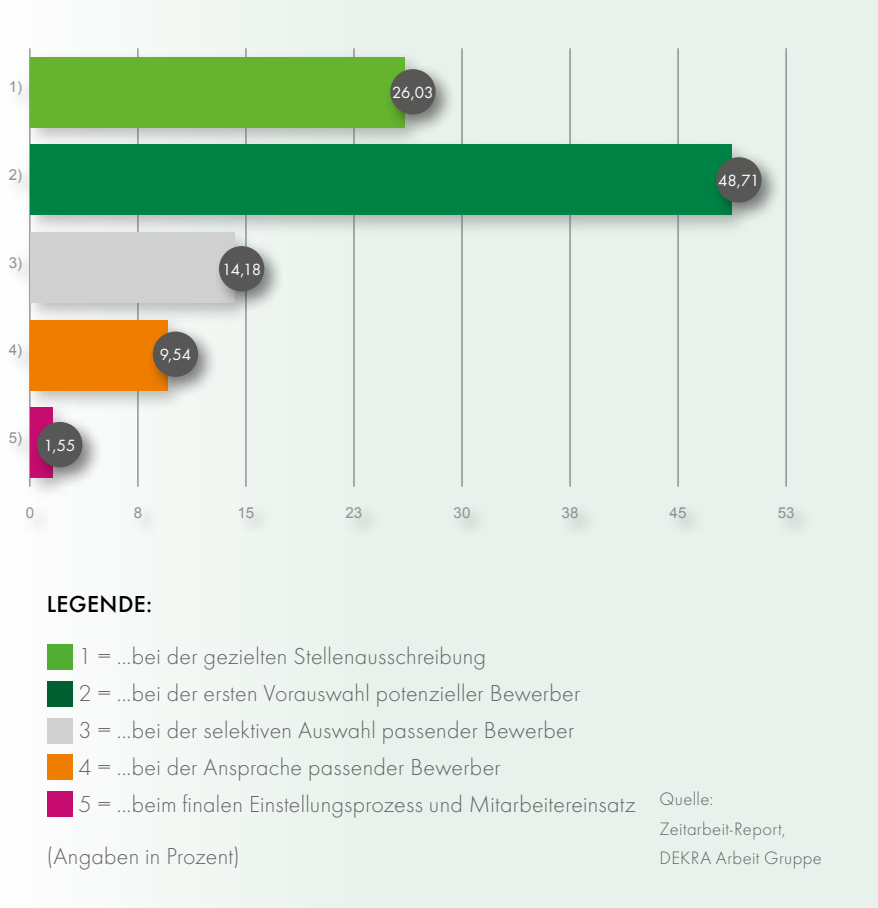
LEGENDE:

- 1 = Äußerst positive, spannende Option
- 2 = Könnte sich positiv auswirken
- 3 = Weiß nicht
- 4 = Weniger überzeugendes Angebot
- 5 = Äußerst negativ

(Angaben in Prozent)

Quelle:
Zeitarbeit-Report,
DEKRA Arbeit Gruppe

6. In welcher Form könnten Sie sich den *Einsatz von KI* im *Bewerbungsprozess* vorstellen?



Das Einstellungsverfahren ist ein langwieriger Prozess, der mehrere Stufen beinhaltet. Von der ersten Stellenausschreibung über das Screening der Bewerbungsunterlagen sowie die gezielte Kandidatenauswahl für den Detailblick, bis hin zur späteren, finalen Einstellung des passenden Mitarbeiters vergeht ein langer Weg. Künstliche Intelligenz kann grundsätzlich in jeder Phase der Stellenbesetzung einen Beitrag leisten. Doch ab wann setzen die Mitarbeiterverantwortlichen lieber auf die altbewährte, menschliche Komponente?

Rund ein Viertel der Umfrageteilnehmer (26,03 %) sieht die digitale Unterstützung lediglich zu Beginn des Verfahrens, also eine „KI" gestützte Erarbeitung der gezielten Stellenausschreibung sowie automatisierte Verfeinerung der Positionsbeschreibung. Fast die Hälfte der Persentscheider (48,71 %) geht noch einen Schritt weiter und kann sich zudem auch einen ersten Digital-Support bei der Vorauswahl der erhaltenen Bewerbungsunterlagen vorstellen.

Je weiter der Einstellungsprozess nach diesen beiden Erstphasen voranschreitet, umso geringer ist die Bereitschaft zum Einsatz künstlicher Intelligenz. Nur noch 14,18 Prozent halten eine KI-Unterstützung bei der selektiven Bewerberauswahl für geeignet. Und gerade einmal jeder zehnte Befragte sieht noch Chancen bei der Ansprache passender Kandidaten (9,54 %) oder einen begleitenden Digitalisierungsansatz beim finalen Einstellungsverfahren.

Es kann daher festgehalten werden, dass die Personalabteilungen der Unternehmen bei eher allgemeinen Auswahlkriterien das Hinzuziehen künstlicher Intelligenz oder moderner, digitaler Angebote attraktiv finden, auf die persönliche, menschliche Komponente aber keineswegs verzichten wollen. Eine für uns nachvollziehbare Entscheidung. Denn auch wir schätzen zwar die Vorteile digitaler HR-Lösungen, halten die zwischenmenschliche Ebene und das sprichwörtliche Bauchgefühl beim Anstellungsprozess für weiterhin unersetzlich.

Was lernen wir aus den Umfragen?

Die Umfrageergebnisse des diesjährigen DEKRA Arbeit Zeitarbeit-Reports zeichnen ein Stimmungsbild der jüngsten Herausforderungen und zukünftigen Entwicklungen im HR- und Zeitarbeitsbereich. Mit teilweise erwartbaren, aber auch sehr überraschden Erkenntnissen. Insgesamt deuten die Angaben der Personalentscheider auf eine allgemeine Verbesserung der Arbeitmarktlage hin, was uns nicht nur freut, sondern für die gesamte Personalbranche nach den beiden zurückliegenden, schwierigen Jahren ein wenig Zuversicht schenkt.

Die Corona-Krise hat nämlich nicht nur in systemrelevanten Berufsfeldern viel zusätzliche Energie und einen unermüdlichen Einsatz gekostet. Auch Personalverantwortliche mussten, im positiven wie auch negativen Sinne, die berühmte Herkulesaufgabe meistern und ihre Personaldecke kontinuierlich nach den tagesaktuellen, politischen Entwicklungen ausrichten.

Personalplanung in Krisenzeiten

In 2021- und damit also bereits im zweiten Jahr der Pandemie - spürten immer noch rund drei Viertel der Unternehmen negative Auswirkungen bei der Personalplanung. Eine nicht allzu verwunderliche Zahl wenn man bedenkt, dass neben den zahlreichen Gesetzesvorgaben, Abstands- und Hygienevorschriften, Kontaktbeschränkungen sowie - zumindest regional gelagerten - Lockdown-Phasen, obendrein auch noch mit erheblichen Logistikproblemen zu kämpfen war. Und in manchen Branchen sind bis heute noch Teile der Belegschaft in Kurzarbeit, da die Auftragsumsetzung oder Produktionsauslastung maßgeblich von den stockenden, internationalen Lieferketten abhängt.

Umso erfreulicher ist es, dass sowohl im Vorjahr, als auch im laufenden Jahr die Mehrheit der Befragten von einem Anstieg bei den Fest angestellten als auch Zeitarbeitnehmern spricht. Mit einem sogar besonders hervorzuhebenden Aufwärtstrend in den Branchen, die in 2021 in ihrer unternehmerischen und personellen Entwicklung noch stagnierten.

Zeitarbeit als wertvoller Flexibilitätsfaktor

Unabhängig von der effektiven Bedarfssteigerung an Zeitarbeitnehmern seit dem Frühjahr 2021, spielt der Faktor Zeitarbeit bei den Personalverantwortlichen seit Corona-Beginn auch strategisch eine noch entscheidendere Rolle. Über die Hälfte der Befragten gaben sogar an, dass gewerbliche Arbeitnehmerüberlassung in der Pandemiezeit für sie ein wertvoller oder gar extrem wichtiger Faktor war. Eine Entwicklung, die auch wir im Kundenalltag gespürt haben. Denn die Reaktionszeit des Mitarbeiterbedarfs hat sich von ehemals mehreren Wochen Vorlaufzeit auf eine personelle Kurzfristplanung reduziert.

Digitaler Wandel im HR-Bereich

Der zweite Teil unserer Online-Befragung zur Digitalisierung im HR-Bereich schließt sich nahtlos an die Corona-Ereignisse an. Die DEKRA Arbeit Gruppe zählt zu den Vorreitern der digitalen Transformation am deutschen Personaldienstleistungsmarkt und hat bereits 2019 mit dem Veränderungsprozess begonnen. Spätestens mit Pandemiebeginn haben allerdings auch andere Unternehmen in Deutschland die Dringlichkeit dieser Entwicklung vor Augen geführt bekommen und das Thema auf der Agenda ganz nach oben gesetzt. Statt persönlicher Meetings, Mitarbeiterbetreuung vor Ort und der üblichen, papiergelagerten Büroadministration, rückten in der ersten Lockdown-Phase von heute auf morgen das Home-Office samt digitaler Bearbeitungswege in den Vordergrund.

Wenn die Pandemie daher einen positiven Effekt hatte, war es der unumgängliche Wandel und Aufbruch ins digitale Zeitalter. Ein Weg, der unserer Umfrage zufolge in Deutschland bis dato noch etwas zaghaft und laut Bewertung der Personalverantwortlichen im eigenen Unternehmen auch noch sehr durchschnittlich beschritten wurde. Nicht einmal einer von zehn Befragten (7,47 %) bezeichnet den eigenen Digitalisierungsfortschritt als sehr gut oder gar ausgezeichnet. Und das, obwohl acht von zehn Umfrageteilnehmern den digitalen Fortschritt ansich als positiv (63,92 %) oder sehr positiv (19,85 %) bewerten.

Künstliche Intelligenz als Zukunftstrend

Sogar modernsten Entwicklungen im HR-Bereich, wie Künstliche Intelligenz als Unterstützungsoption im Bewerbungs- und Anstellungsprozess, stehen ein großer Teil der Mitarbeiterverantwortlichen grundsätzlich positiv gegenüber. Drei Viertel der Befragten halten diesen digitalen Lösungsansatz zumindest bei der Stellenausschreibung und ersten Vorauswahl der Bewerbungsunterlagen für interessant.

Eine gewisse Skepsis bei der Implementierung digitaler Neuerungen scheint in Deutschland zwar traditionell stärker als anderswo in Europa ausgeprägt zu sein. Doch die HR-Branche ist bereit, zeigt sich offen für die sich bietenden Vorteilsoptionen und will sie auch nicht mehr missen, sobald sie im Arbeitsalltag erst einmal integriert sind. So zumindest unsere ganz persönliche Erfahrung mit unseren Mitarbeitern und Kunden. Und auch die Umfrageergebnisse bestätigen diese neue, digitale Innovationsfreude.

Die Welt hat sich verändert. Und mit ihr auch ein Stückweit die Arbeitswelt. Nach der Globalisierung erfährt nun die Digitalisierung einen besonderen Stellenwert in der Wirtschaft. Gepaart mit der zeitlosen, unverändert relevanten Komponente flexibler Beschäftigungsformen, was die Zeitarbeitsbranche, insbesondere aber auch die DEKRA Arbeit Gruppe in zweierlei Hinsicht voller Tatendrang und Zuversicht nach vorne blicken lässt.

Auch der Arbeitsmarkt zeigt einen brachenübergreifenden Aufwärtstrend. Mit bekannten Aufgabenstellungen, wie dem steigenden Fachkräftemangel oder wachsendem Bewerbermangel in Metropolregionen. Doch aus diese Herausforderungen werden wir in den kommenden Jahren dank neuer, digitaler Chancen, innovativer Kommunikationswege und mit unseren bewährten Flexibilitätsangeboten professionell meistern.

Ganz in Ihrer Nähe!

Hier finden Sie einen Standort der DEKRA Arbeit Gruppe in Ihrer Umgebung.

DEKRA Arbeit Gruppe
Handwerkstraße 15
70565 Stuttgart
Telefon 0711.786132-03
Telefax 0711.786132-08
info.arbeit@dekra.com
dekra-arbeit.de

Änderungen vorbehalten.