



# Sanfte Landung

Relocation-Agenturen sorgen dafür, dass sich Berufstätige, die mit ihren Familien ins Ausland gehen, schnell eingewöhnen und damit wieder voll auf ihren Job konzentrieren können

**E**igentlich war der einjährige USA-Aufenthalt von Familie Behrend rundum gelungen, dem milden Klima Kaliforniens trauern Eltern und Kinder heute noch nach. Als einziger Schönheitsfehler bleibt die Unterkunft in Erinnerung: Für ein relativ enges, schlecht isoliertes Haus hatten die Deutschen eine horrende Summe zu bezahlen: »Wir wussten nicht, dass sich der Preis der Häuser dort nach der Qualität der im Viertel liegenden Schulen richtet«, erinnert sich Sandra Behrend. »Für uns war dieses Kriterium ganz unwichtig, weil unsere Söhne ohnehin zur deutschen Schule gingen. Woanders hätten wir wesentlich mehr Wohnqualität für unser Geld bekommen. Aber das hat uns keiner gesagt.«

Da waren die Meisters aus dem badischen Walldorf besser beraten. Für sie hatte der Arbeitgeber eine internationale Relocation-Agentur eingeschaltet, die der Familie im Silicon Valley bei der Wohnungssuche half und auch noch viele weitere Sorgen abnahm. »Nachdem wir uns für ein Haus entschieden hatten, wurden Möbel angemietet, bis unsere eigenen aus Deutschland kamen«, erzählt Petra Meister. »Als wir das Haus bezogen, war alles komplett eingerichtet, sogar der Kühlschrank gefüllt, und vor der Tür stand ein Blumenstrauß. Eine tolle Erfahrung, wenn man in eine völlig fremde Umgebung kommt!« Die Agentur sorgte auch weiterhin dafür, dass sich die

Familie gut einlebte. Sie organisierte Sprachkurse, Literatur- und Sportveranstaltungen und Ausflüge.

In Deutschland ist Relocation eine relativ junge Dienstleistung. Erst vor etwa 20 Jahren entstanden hier die ersten Agenturen, die, zumeist vom Arbeitgeber bezahlt, bei beruflich bedingten Umzügen in die Ferne helfen, den Angestellten und seine Familie möglichst schnell in sein neues Umfeld zu integrieren. So werden Neuankömmlingen – oder Rückkehrern – auf Wunsch sämtliche Behördengänge abgenommen. Darüber hinaus sind die Relocater bei der Suche von Schulen, Kindergärten, Babysittern und Ärzten behilflich, eröffnen Bankkonten und informieren über Sport- und Freizeitmöglichkeiten. Bei so genannten Outbound-Transfers, also Entsendungen ins Ausland, ist oft auch ein interkulturelles Training damit verbunden, um soziale Fettnäpfchen zu vermeiden. »Als wir in eine Kleinstadt bei Mailand zogen, musste ich mir zum Beispiel erst mal sagen lassen, dass man Arbeitskollegen nicht am Sonntag zur Grillparty einladen kann, weil das Wochenende dort prinzipiell der Familie gehört«, erinnert sich Gudrun Deinzer von right move in Stuttgart an ihren Italiaufenthalt. – Heute muss sie in ihrer Agentur Ausländer – und auch so manchen Norddeutschen – über die Stuttgarter Kehrwoche aufklären. Sorgenkinder in ihrem Relocation-Service sind

immer wieder Jugendliche, die mit ihren Eltern das Land oder die Stadt wechseln: »Erfahrungsgemäß lassen die sich besonders ungern verpflanzen und entwickeln eine totale Abwehrhaltung gegen die neue Umgebung. Da gilt es, ernsthaften familiären Konflikten vorzubeugen.«

Natürlich hat ein solcher Service seinen Preis. Bei Bianca Bender, die in Bensheim die Agentur R.O.T. betreibt, kostet zum Beispiel die Wohnungssuche einschließlich erster Foto- oder Videoeindrücke 1800 Euro, die Anmeldung beim Einwohnermeldeamt oder die Änderung der Lohnsteuerkarte schlägt mit 60 Euro pro Person zu Buche. Für eine vierstündige Orientierungsfahrt durch München einschließlich Abholung vom Flughafen, Tour durch Innenstadt und potenzielle Wohngebiete mit detaillierten Informationen zu Schulen, Straßenverkehr, Einkaufs- und Freizeitmöglichkeiten berechnet Hannelore Wolf-Stutz von Wolf Relocation Services um die 380 Euro. Und bei RSB Deutschland in Frankfurt am Main muss eine Familie, die sich bei der Ansiedlung in Berlin betreuen lässt, für einen Tag Stadtbesichtigung mit Wohngebieten und Schulen, einen Tag Behördengänge und Wohnungssuche mit bis zu 12 Objekten einschließlich Mietvertrag und Übergabeprotokoll rund 3000 Euro auf den Tisch legen.

Das scheint viel Geld, aber Hannelore Wolf-Stutz ist überzeugt, »dass sich die mit einem Ortswechsel verbundenen Kosten durch unsere Dienstleistungen um die Hälfte reduzieren«. Darüber hinaus werden natürlich auch die Nerven geschont. Das wissen auch die Firmen, die das Gros der Kundschaft von Relocation-Agenturen ausmachen. Sie sind daran interessiert, dass sich ihr Mitarbeiter am neuen Arbeitsplatz möglichst schnell auf seine Tätigkeit konzentriert und nicht unnötig über Wohnungssuche, Behörden oder Schulen den Kopf zerbrechen muss. Erst wenn er und seine Familie sich am neuen Ort wohl fühlen, ist gewährleistet, dass er seine Arbeitskraft voll zum Einsatz bringt. »Entsendungen sind teuer«, spricht Helmut Berg aus Erfahrung, »aber gescheiterte Entsendungen sind noch teurer. Sie machen oft das Doppelte eines Jahresgehalts aus.« Deshalb ist der Relocation-Service oft sogar Bestandteil des Arbeitsvertrags. Wenn nicht, sollten Mitarbeiter, die ins Ausland geschickt werden, durchaus das Thema ansprechen. Zwar gibt es keinen Anspruch darauf, doch je gefragter oder höher positioniert ein Manager ist, desto eher wird ihm sein Unternehmen Ansiedlungs- und Integrationshilfen zubilligen.

Gar nicht so selten werden die Agenturen auch von Heimkehrern in Anspruch genommen. Das Phänomen, das sie überwinden helfen, nennen Fachleute »re-entry culture shock«. Auch wenn es den Expatriots nicht bewusst ist – in der Zeit ihres Auslandsaufenthaltes haben sich nicht nur das eigene Land und die Codes der Umgangsformen und -sprache, sondern auch sie selbst verändert, und sie sehen vieles mit anderen Augen. Hinzu kommt, dass sie im Ausland oft höhere, besser bezahlte Positionen bekleidet und mehr Freiheiten genossen hatten und sich zu Hause wieder in eine mehr oder weniger starre Hierarchie einordnen müssen. Und die Ehefrauen, die sich in der Regel eher als ihre Männer auf die Rückkehr freuen, müssen sich eventuell damit abfinden, dass ihnen hier nicht wie in

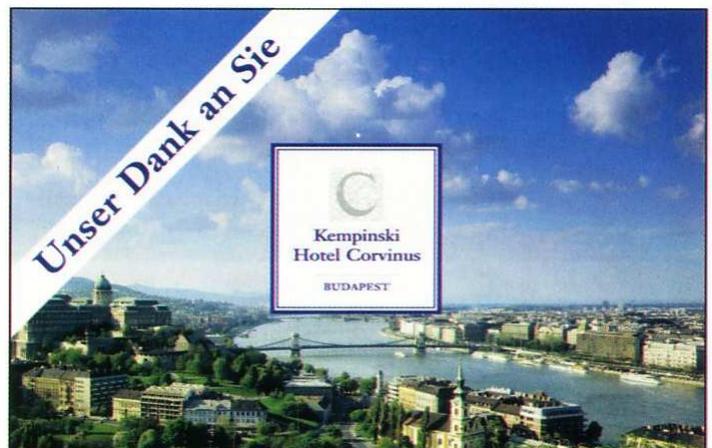
*Die Entsendung eines Mitarbeiters ins Ausland kostet die Firma viel Geld – aber eine gescheiterte Entsendung ist noch viel teurer!*

manchem Billiglohnland ein Stab von Dienstboten zur Verfügung steht. Beim Weggang rechnen die meisten mit einem Kulturschock, aber bei der Rückkehr trifft er sie völlig unvorbereitet. Ist die Unzufriedenheit dann allzu groß, verlassen die betreffenden Mitarbeiter häufig innerhalb des ersten Jahres nach der

Rückkehr ihre Firma. – Natürlich kann eine Relocation-Agentur diese psychologischen Probleme nicht vollständig lösen, aber ihre Hilfe beschleunigt das Eingewöhnen ungemein.

Und auch innerdeutsche Transfers kann sie hilfreich begleiten. In letzter Zeit lassen vermehrt Unternehmen oder Privatkunden komplette Umzüge von Agenturen organisieren wie im Fall einer Software-Spezialistin, die von Berlin nach Hamburg ziehen musste. Für sie suchte die hanseatische Hoppe-Relocation das passende Apartment in der Hafenstadt, verhandelte mit Speditionen und begleitete den Transport der Möbel einschließlich Auspacken der Umzugskisten. »Auf Wunsch hätten wir der Kundin auch noch das Auto umgemeldet und nach Hamburg gebracht«, versichert Kirsten Hoppe. Mancher mag das für übertrieben halten. Andere stellen für sich eine Kosten-Nutzen-Rechnung auf und erkennen, dass sie durch Relocation Geld, Zeit und Nerven sparen. »Mit unseren Dienstleistungen ist es so wie mit Handschuhen«, fasst Helmut Berg zusammen. »Wenn man nicht weiß, dass es sie gibt, vermisst man sie nicht. Aber wenn man sie kennen gelernt hat, möchte man sie nicht mehr missen.«

*Ulrike Wiebrecht*



### **Legendäre Stadt voller Poesie – willkommen in Budapest!**

Genießen Sie einen unvergesslichen Aufenthalt im Kempinski Hotel Corvinus Budapest: Übernachtung im Doppelzimmer vom 1. März bis zum 31. Mai 2004 ab EURO 170 pro Nacht inkl. reichhaltigem Frühstückbuffet, freiem Pool-Eintritt sowie Late-Check-Out und Zimmer-Upgrade nach Verfügbarkeit. Gewählt zum besten Hotel in Europa von den Lesern des "Business Traveller".

Erzsébet tér 7-8 • 1051 Budapest • Ungarn • Tel. +361 429 3777 • Fax +361 429 4777  
e-mail reservations.corvinus@kempinski.com • www.kempinski-budapest.com

A member of  
**The Leading Hotels of the World**