



Kostendruck versus Ansprüche

Corporate Identity wird professionell und konsequent durchgesetzt. Was soll das mit Reinigung und Unterhalt zu tun haben, werden Sie sich fragen. Sehr viel! Architekten und Innenarchitekten bedienen sich vermehrt interessantester Kombinationen von Materialien und Farben, um jeder Liegenschaft und jedem Geschäftssitz bis hin zu kleineren Büroräumen und Produktionsstätten ein eigenständiges, firmenspezifisches Gesicht zu geben. Besonders in den Kundenzonen möchte jede Firma einen einladenden und freundlichen Eindruck hinterlassen. Die Materialwahl spielt dabei eine wichtige Rolle. Welche Firma möchte nicht gerne brillieren? Glänzende Materialien wie Chromnickelstahl, Spiegel, Glas und wunderschöne Natursteinböden oder geölte Parkettböden geben ein strahlendes, beeindruckendes und wirkungsvolles Bild ab. Sie sind aber nicht nur sehr ansprechend, sondern auch sehr anspruchsvoll. Die Reinigung von verschiedenen Materialien bedingt höchste Sorgfalt, gut geschulte Mitarbeiter, die geeigneten Reinigungsmittel und last, but not least Zeit. Dem Zeitfaktor wird in unserer schnelllebigen Gesellschaft sehr oft nicht die nötige Wichtigkeit beigemessen, denn nicht immer können Menschen durch Maschinen ersetzt werden; schon gar nicht bei diffizilen Reinigungsarbeiten.



In Kundenzonen spielt Sauberkeit eine besondere Rolle.



Besonders reinigungsintensiv ist die Kombination von Glas, Spiegel, Chromstahl und Plättli.

LAP, aber TOP

Der Kostendruck bezüglich Reinigung und Unterhalt nimmt stetig zu. Gebäudeverantwortliche müssen Kostenersparnisse vorweisen, obwohl gleichzeitig die Reinigungsansprüche steigen. Durch Reduktion der Büoreinigungen von täglich auf 1- bis 2-mal wöchentlich sind die Rationalisierungsmöglichkeiten meistens schon ausgeschöpft. Mit der Verbesserung der Konjunktur geht auch eine Verknappung des qualifizierten Personals einher. In diesem Spannungsfeld von steigendem Personalaufwand, Qualitätsanforderungen und Preisdruck streben wir langjährige Arbeits-Partnerschaften (LAP) mit unseren Kunden an und diese wollen wir TOP erfüllen! Das ist unsere Mission fürs 21. Jahrhundert. Damit ermöglichen wir eine gerechte Entlohnung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen – die sich wiederum mit unserem Unternehmen und unseren Kunden stärker identifizieren – eine qualitativ verlässliche und hoch stehende Arbeitsleistung, und dies – dank Erfahrung und Konstanz – zu durchaus fairen Preisen.

TENDENZ ZUNEHMEND	REINIGUNGS-AUFWAND	TENDENZ ABNEHMEND	REINIGUNGS-AUFWAND
Aufgeraute und gebrochene Steinplattenbeläge	+++	Glänzende Natur- und Kunststeinböden, Waschbeton	+
Holzparkett geölt	+++	Versiegeltes Parkett	+
Linoleum	++	Textile Bodenbeläge	+
Sicherheitsfliesen (aufgeraute Keramikplättli)	+++	Glasierte Keramikplättli	+
Verchromte Möbel, kombiniert mit Glas	+++	Lackierte Holzmöbel	+
Chromnickelstahl	+++		
Glas und Spiegel	++	Reinigungsaufwand + = weniger aufwändig ++ = ziemlich aufwändig +++ = sehr aufwändig	

Zum Vorteil unserer Kunden

Ein sauberer Arbeitsplatz und hygienisch reine Sanitäranlagen sind Voraussetzung für zufriedene Mitarbeiter, optisch und faktisch reine Kundenzonen sind Pluspunkte gegenüber den bestehenden und potentiellen Kunden. Die Bedürfnisse unserer Kunden sind uns wichtig, und unser Ziel ist die Kundenzufriedenheit, die ihren Niederschlag in LAPs finden soll. Neuausschreibungen werden oftmals für Tiefpreisangebote durch Mitbewerber benutzt, deren Verlässlichkeit man aber nicht kennt. Eine billige Eintagsfliege kann sich als Kuckucksei entpuppen, denn wer eine Dienstleistung kauft, weiss von vornherein nicht, was er für sein Geld bekommt. Bei uns sollen Sie getrost sagen können: «Da weiss man, was man hat!» oder «Da weiss man, dass es wirklich sauber ist!»

EDITORIAL

Sehr geehrte GeschäftspartnerInnen

Das Thema Kommunikation hat in unserer Firmenkultur einen sehr hohen Stellenwert. Wir möchten nicht nur die Kommunikation mit Ihnen, unseren Kunden, verbessern, auch die Kommunikation zu unseren Mitarbeitern ist eine eigentliche Herausforderung. Dies weil in unserem Unternehmen diverse Sprachen gesprochen werden und 95% aller Mitarbeiter dezentral bei unseren Kunden im Einsatz stehen.

Aus diesem Grund haben wir nach der Kundenumfrage 1999 im letzten Quartal 2000 bei unseren Mitarbeitern eine Umfrage durchgeführt.

Von den 1300 Fragebögen, die wir in vier Sprachen verteilt haben, sind 58% ausgefüllt zurückgekommen. Dabei konnten wir von unseren Mitarbeitern nicht nur die Zufriedenheit am Arbeitsplatz feststellen, sondern wir bekamen auch interessante Hinweise und Verbesserungsvorschläge zu den Arbeitsabläufen.

Wie Sie bemerkt haben, ist unsere Kundenzeitung ENZO nicht mehr so häufig erschienen, wie wir uns dies zu Beginn vorgenommen haben. Das Schreiben von Beiträgen hat unsere Reinigungsprofis doch stark belastet. Ab dieser Ausgabe des ENZO wird unser Redaktionsteam mit einem externen Schreibprofi verstärkt. Frau Esther von Ziegler von EVZ Marketing sorgt dafür, dass unsere Texte noch mehr Schwung bekommen.

Karl Enzler, Geschäftsführer

P.P. 8027 Zürich

Zürcher GAV ist allgemein verbindlich

Der Regierungsrat des Kantons Zürich beschloss am 7. Juni 2000, den Gesamtarbeitsvertrag (GAV) für das Zürcher Gebäudereinigungsgewerbe all-

gemein verbindlich zu erklären. Das eidgenössische Volkswirtschaftsdepartement genehmigte diesen Beschluss am 18. August 2000. Er wurde im Schweizerischen Handelsamtsblatt publiziert und trat auf den 1. Oktober 2000 in Kraft. Die meisten Regionen (häufig sind mehrere Kantone in einer Region zusammengefasst) verfügen über einen GAV. Als erster und einziger ist der Zürcher GAV nun allgemein verbindlich.

Was heisst allgemein verbindlich?

Bis anhin gab es bereits einen GAV für den Kanton Zürich, der allerdings nur für diejenigen im Kanton Zürich tätigen Reinigungsunternehmen galt, die gleichzeitig auch dem Berufsverband angeschlossen waren. Heute spielt es keine Rolle mehr, ob ein Unternehmen im

Berufsverband KVZGU (Kantonaler Verband Zürcher Gebäudereinigungsunternehmen) Mitglied ist. Der GAV gilt für alle, und zwar gleichermassen. Die Allgemeinverbindlichkeit war sowohl vom KVZGU als auch von den Mitarbeiterorganisationen (GBI, SYNA und PK) beantragt worden.

Folgende Ziele wurden erreicht:

- Anerkennung des Berufes:

Die Einführung der dreijährigen Berufslehre brachte den Berufsstand einen grossen Schritt weiter. Bereits in einem Jahr werden die ersten Lehrlinge ihre umfassende Ausbildung beenden. Wir werden berichten.

- Regelung von Arbeitgeberleistungen:

Für das Reinigungspersonal mit einer Arbeitszeit von mind. 22,5 Stunden pro Woche oder 4,5 Stunden pro Tag wurden die Arbeitszeiten, die Jahressollstunden, die Minimallohne, die Lohnfortzahlungen bei Krankheit, Schwangerschaft und Unfall sowie die Ferien- und Feiertage vertraglich geregelt.

- Attraktivität steigern:

Seriöse Reinigungsunternehmen sind keine Sklaventreiber! Sie halten sich an Vereinbarungen, zahlen faire Löhne und bieten bezüglich Sozialleistungen, Arbeitssicherheit, Aus- und Weiterbildung gut ausgerüstete Stellen an. Mit dem Bekenntnis zur Sozialpartnerschaft wird die Reinigungsbranche ein interessanterer Arbeitgeber.

Wie weiter?

Im Kanton Zürich sind 10 000 Personen beruflich in der Gebäudereinigung engagiert. Davon arbeitet aber nur ein Drittel 50% und mehr. Deshalb ist es wichtig, dass auch die zahlreichen Teilzeitmitarbeiter mit kleineren Arbeitspensas in einen GAV eingebettet werden können. Zurzeit bestehen Bestrebungen zu einem gesamtschweizerischen Arbeitsvertrag, der alle in der Gebäudereinigung tätigen Personen mit einbezieht. ▶



Unsere neuen Mitarbeiter im Kurzporträt

Auf verschiedenen Positionen hat ein Generationenwechsel stattgefunden. Langjährige Mitarbeiter wurden von Nachwuchskräften abgelöst, nicht ohne von deren Erfahrung profitiert zu haben. Sie bringen nicht nur jugendlichen Elan, sondern auch einen frischen Wind in unser Unternehmen.

André Keller, Abteilungsleiter Unterhaltsreinigung Zürich 1 (URZH1):

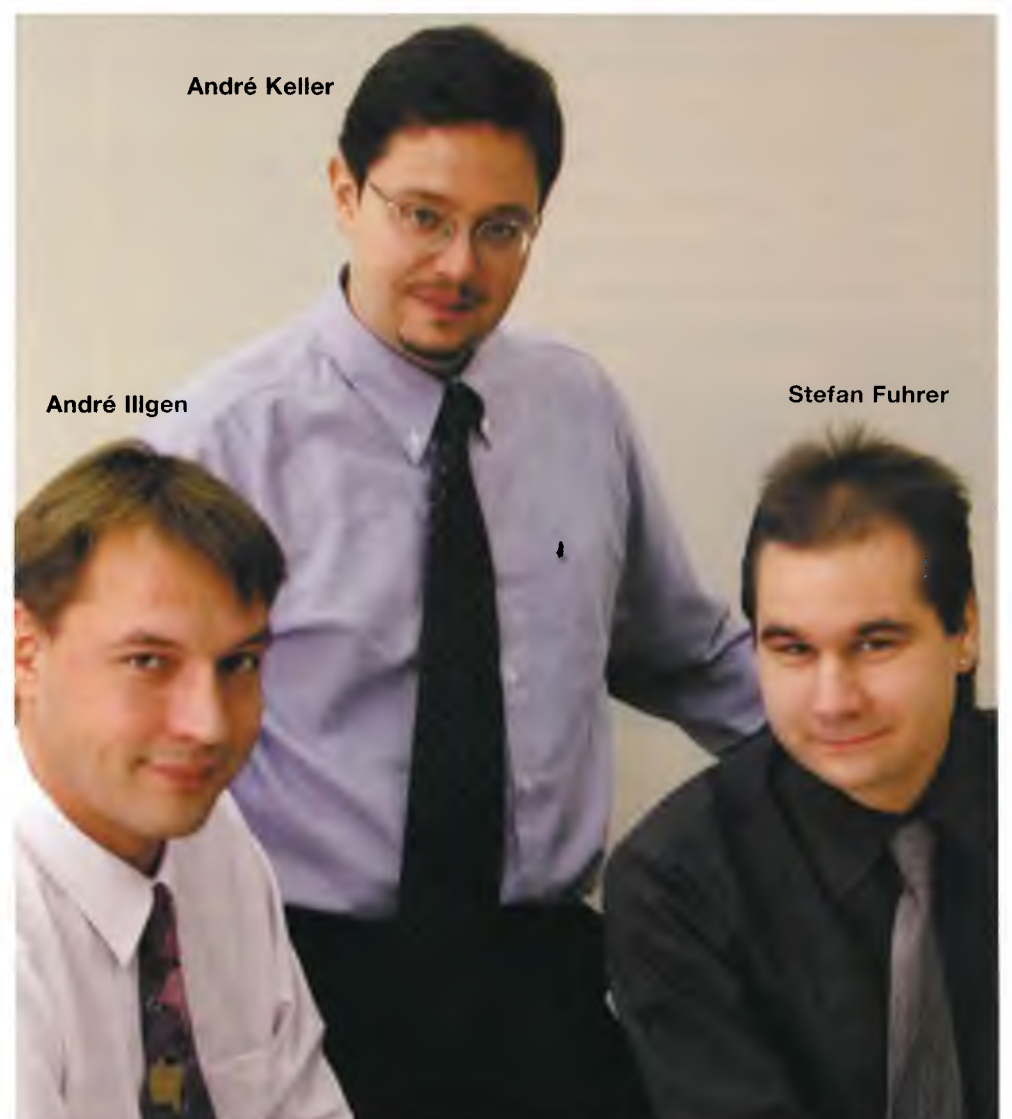
André Keller übernahm von seinem Vater, Hugo Keller, der nach rund 30 Jahren in unserem Unternehmen in die verdiente Pension ging, den Posten des Abteilungsleiters (UTZH1). Nicht nur durch seinen Vater hat André Keller einen vertieften Einblick in die ENZLER AG erhalten, sondern auch durch seine mehrjährige nebenamtliche Tätigkeit als Objektchef. André Keller durchlief eine kaufmännische Lehre und arbeitete später bei einer Bank. Am 1. September 2000 hat er seine Stelle als Abteilungsleiter angetreten, seit kurzem ist der 32jährige auch noch Familienvater geworden.

André Illgen, Betriebsleiter der Bau- und Fassadenreinigung, Pratteln (BRPR):

Am 1. Juli 2000 hat André Illgen, Jahrgang 1959, seine Stelle als Betriebsleiter (BRPR) angetreten. Ursprünglich Bierbrauer (auch dort ist Hygiene sehr gefragt!), bildete er sich Anfang der 90er Jahre zum Gebäudereinigungsfachmann mit eidgenössischem Fachausweis weiter. Es folgten verschiedene Positionen im Reinigungsmarkt, in dem er sich nun bestens auskennt.

Stefan Fuhrer, Abteilungsleiter Unterhaltsreinigung, Basel (URBS):

Am 1. August 2000 stiess Stefan Fuhrer zu ENZLER und bekleidet die Funktion des Abteilungsleiters (URBS). Er ist gelernter Maschinenmechaniker und arbeitete als Servicetechniker bei einem ENZLER-Lieferanten von Reinigungsmaschinen und -produkten. Berufsbegleitend absolvierte er eine Ausbildung als technischer Kaufmann. Seine technischen Kenntnisse wird der 30jährige auch bei ENZLER bestens gebrauchen können. ▶



LAP mit CWS



Auch mit unseren Lieferanten bemühen wir uns, langfristige Arbeits-Partnerschaften, LAPs, einzugehen, zum Vorteil unserer Kunden. Mit CWS wurde ein neuer Zusammenarbeitsvertrag unterschrieben. Bekannterweise liefert CWS Gebrauchs- und Verbrauchsmaterialien, die sie auch laufend bewirtschaften. Wir haben nun mit CWS vereinbart, dass wir Geräte für CWS verkaufen, diese unterhalten und auch bewirtschaften, d.h., unsere Mitarbeiter füllen Seifenspender und Papierhandtuchspender nach. Sie ersetzen leere Seifenbehälter in den Spendern und führen auch kleine Reparaturen an den Geräten aus. Schmutzschleusen und Stoffhandtuchrollen werden weiterhin durch CWS gewaschen, lediglich der Austausch erfolgt über Enzler Reinigungen. Das dafür benötigte CWS-Originalverbrauchsmaterial wird durch Enzler geliefert und Ihnen, liebe Kunden, als Gesamtdienstleistung angeboten.

Das ermöglicht unseren Kunden, nur noch einen Ansprechpartner zu haben. Die Kommunikationswege werden vereinfacht, das diesbezügliche Handling fällt weg, die Anzahl Besuche durch externe Mitarbeiter werden reduziert und somit die Sicherheitsvorkehrungen beim Kunden vereinfacht.

Unser Personal wird für diese zusätzlichen Arbeiten spezifisch geschult, zum einen durch unsere interne Schulung, zum andern durch CWS-Fachleute. ▶

Leistungen, die Enzler neu ausführen wird:

- Verkauf von CWS-Geräten
- Aufrechterhaltung der Funktionstüchtigkeit der Geräte
- Nachfüllen von Seife, Handtüchern, WC-Papier, etc.
- Materialbestellung
- Materiallieferung

Mitarbeiter verteilen Noten

Die Kundenumfrage von 1999 ermöglichte uns Rückschlüsse zur Lage unserer Qualität. Damals stellten wir eine hohe Kundenzufriedenheit fest, aber wir wollen noch besser werden. Auch unsere Mitarbeitenden liegen uns am Herzen. Wir wollen ihnen optimale Arbeitsbedingungen bieten, denn sie sind unser Kapital. Sie sind es, die Qualität beim Kunden erbringen.

Also lancierten wir dieses Jahr eine Mitarbeiterumfrage, um die Stimmen von der Reinigungsfreund zu hören.

Von den 1300 verschickten Fragebogen kamen 759 ausgefüllt zurück. Wir freuen uns über den guten Rücklauf und über die Motivation der Mitarbeitenden, an der Gestaltung der Arbeitsplätze mitzuwirken. Diese Motivation hatten wir ein wenig gefördert, indem wir eine Preisverlosung in Aussicht stellten, an welcher die Umfrageteilnehmer einen Reisegutschein gewinnen konnten.

Wir hatten uns bemüht, den Fragebogen in mehreren Sprachen abzufassen. In unserem multikulturellen Betrieb war es dennoch nicht möglich, auf alle Muttersprachen unserer Mitarbeitenden Rücksicht zu nehmen. Immerhin verfassten wir die 10 Fragen in Deutsch, Italienisch, Serbokroatisch und Albanisch. Die Fragen betrafen die Bereiche:

1. Instruktion am Arbeitsplatz
2. Persönliche Sicherheit
3. Information (über neue Produkte, Weisungen, Verfahren, Kundenreaktionen etc.)
4. Arbeitsorganisation
5. Zufriedenheit mit Vorgesetzten
6. Arbeitsmaterial und -maschinen
7. Arbeitskleidung
8. Arbeitsklima
9. Änderungsvorschläge am Arbeitsplatz
10. Generelle Zufriedenheit am Arbeitsplatz

Um das Erfreuliche vorwegzunehmen: Auf die Frage «Wie sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz zufrieden?» antworteten 97% mit «gut». Dieses Resultat zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Viele Fragebogen enthielten interessante Kommentare, welche wir zurückübersetzten und auswerteten. Auffallend waren die vielen positiven Bemerkungen wie «guter Vorgesetzter», «lehrreicher Arbeitsplatz», «gutes Arbeitsklima». Auch ein paar kritische Stimmen und einige wertvolle Hinweise waren dabei.

Potential für Verbesserung

Nichtsdestotrotz gab es auch unterdurchschnittliche Bereiche:

«Nur» rund 75% bewerteten die Arbeitskleidung mit «gut». Ein Viertel der Befragten findet sie «mittel» oder sogar «schlecht». Auch die innerbetriebliche Information wollen wir verbessern. 78% «gut» reicht uns nicht.

Jetzt machen wir uns daran, Verbesserungsmöglichkeiten zu prüfen und Massnahmen zu planen.

Berechnet man den Durchschnitt aller Fragen, erhält man folgendes Gesamtbild:

86,4% aller Fragen wurden mit «gut» beantwortet.

10,8% aller Fragen wurden mit «mittel» beantwortet und bei 2,7% wurde «schlecht» angekreuzt.

Sehr zufrieden sind unsere Mitarbeitenden mit:

- den Vorgesetzten
- der Instruktion am Arbeitsplatz
- der persönlichen Sicherheit
- dem Arbeitsklima

Trotz diesen positiven Resultaten werden wir nicht auf unseren Lorbeeren ausruhen. Wir nehmen die Hinweise ernst und werden uns laufend anstrengen, Qualität auch für die Mitarbeitenden zu gewährleisten. Herzlichen Dank an alle Umfrageteilnehmer, die uns in diesem Bestreben mit ihren Antworten unterstützt haben. ▶



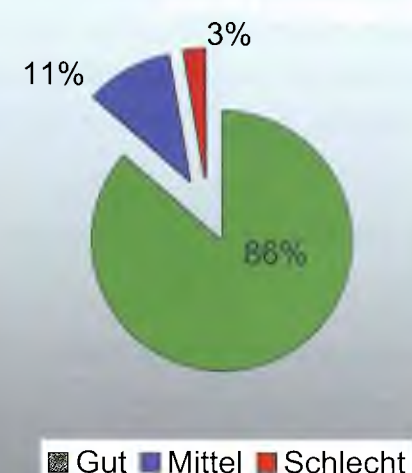
Unsere Glücksfee Sandra Bühlmann hat die Gewinnerin der Preisverlosung gezogen.

Einen Reisegutschein im Wert von: Fr. 1000.– hat gewonnen:

Frau Deolinda DaCosta, Reinigungsmitarbeiterin im Kantonsspital Baden.

Herzlichen Glückwunsch

Grafisches Resultat der Mitarbeiterumfrage



Ein Abschnitt im Leben eines «Abschnittchefs»

Das Wort «Abschnittchef» oder abgekürzt AC ist eine hausinterne Enzler-Kreation, die sich eingebürgert hat und heute liebevoll weiter gepflegt wird. Wegdenken könnte man sich diesen Ausdruck wohl nicht mehr, obwohl Gebietsverantwortlicher für Auswärtige wahrscheinlich leichter zu verstehen wäre! Abschneiden tun die Abschnittchefs nämlich nichts, im Gegenteil, sie verbinden, kitten, organisieren, koordinieren und kommunizieren.

Verbindungsmitglied zwischen Planung und Produktion

Während in der Baureinigung Vollzeitangestellte arbeiten, wird die Unterhaltsreinigung



im Kundenobjekt, von Teilzeitmitarbeitern und Teilzeitmitarbeiterinnen ausgeführt. Das wichtige Verbindungsglied zwischen ihnen und der Abteilungsleitung ist der AC. Ohne den AC ist der Kommunikationsfluss unterbrochen, der Strom gekappt. Auch zum Gebäudeverantwortlichen des Kunden hat ein AC direkten Kontakt, nimmt Anregungen und Wünsche entgegen, löst Probleme. Zu den Aufgaben des AC gehört auch die Kontrolle vor Ort, im



kennt jeden Winkel, jede Toilette und jede Glastüre in diesem architektonisch sehr schönen und reichlich mit Chrom, Glas und poliertem Granit ausgestatteten Gebäude (wie auf Seite 1 beschrieben eine aufwändige, anspruchsvolle Sache).



Kundenobjekt: Werden die Reinigungspläne richtig umgesetzt? Werden die Sicherheitsvorschriften eingehalten? Funktionieren die Maschinen? Wo müssen Ferienablösungen eingeplant werden? Gibt es krankheitsbedingte Vakanzen zu besetzen? Eine vielfältige, abwechslungsreiche Tätigkeit, ohne Zweifel!

Angegliedert sind die Abschnittchefs dem Bereich Unterhalt, unterstellt sind sie den jeweiligen Abteilungsleitern. Unterhaltsreinigungen sind generalstabsmässig geplante Tätigkeiten, die eine perfekte Organisation und motivierte Mitarbeiter erfordern. Meistens ist die Zeit kurz, die Effizienz unabdinglich. Das Zeittor für eine perfekte Reinigung ist etwas länger als ein Fussballmatch, nämlich ungefähr zwei bis drei Stunden. Morgenreinigungen sind seltener, ca. 10% der Kunden wünschen sie. Aber am

Abend gehts richtig los. So auch am Hauptsitz an der Brandschenkestrasse, wo sich Abteilungsleiter Bruno Bühler ab 17.30 Uhr mit seinen Abschnittchefs für einen kurzen Rapport trifft. Ist im Laufe des Tages noch eine Spezialaufgabe dazugekommen, gibt es Wünsche von Kunden zu erfüllen? Oder steht eine Reklamation an?

Arbeitsablauf

Die Abschnittchefs nehmen die Instruktionen entgegen, besprechen allfällige

Personalbesetzungen oder Ferienabwesenheiten, organisieren allenfalls Zusatzmaterial und machen sich flugs auf den Weg zu ihren Kundenobjekten. Einer von ihnen ist Fernando DeOliveira, ein eingefleischter «Enzlerianer» und hoch

Fernando DeOliveira, «sind die wichtigsten Voraussetzungen eines Abschnittchefs».

Wie ein alter Bekannter begrüsst Fernando DeOliveira den Dienst habenden Receptionisten sowie den Gebäudeverantwortlichen des Kunden. Man spürt seine Vertrautheit mit Haus und Leuten. Danach sucht er den Objektchef auf, der an Ort und Stelle die 17-köpfige Reinigungsequipe koordiniert, genau über die Einsatzpläne Buch führt und Leistungsverzeichnis und Reinigungsplan verwaltet. Am Hauptsitz wurden die Reinigungspläne erarbeitet, an Fernando DeOliveira liegt es, sie an den Objekten zusammen mit dem Objektchef umzusetzen. Auch da wieder die Scharnierfunktion! Änderungsvorschläge werden durch ihn übermittelt. Er

kennt jeden Winkel, jede Toilette und jede Glastüre in diesem architektonisch sehr schönen und reichlich mit Chrom, Glas und poliertem Granit ausgestatteten Gebäude (wie auf Seite 1 beschrieben eine aufwändige, anspruchsvolle Sache).

Personal- und Ferienablösungsfragen werden besprochen, sonstige Probleme gelöst und Kontrollberichte signiert. Beim Rundgang begrüsst und kontrolliert Fernando DeOliveira die Reinigungsmitarbeiter in verschiedenen Sprachen und mit Charme: Kein Zweifel, ein Sprach- und Menschenführungstalent muss ein AC auch sein! Nächstes Jahr wird Fernando DeOliveira sein 20-Jahr-Dienstjubiläum als Abschnittchef feiern.

Motiviert wie am ersten Tag erledigt der zweifache Familienvater seine Arbeit, welche er als Teilzeitbeschäftigung neben seinem Hauptberuf ausführt. Er sucht Talente für Reinigung und Objektchef-Funktionen, kommuniziert und organisiert zwischen Zentrale und Kundenobjekten. Ein Kommunikator mit viel Charme, Humor und Können! ▶

geschätzter Mitarbeiter. 14 Objekte betreut Herr DeOliveira in und um Zürich, wovon das grösste sich in Altstetten befindet. Auf dem Weg dorthin sprechen wir über Eigenschaften und Stärken eines Abschnittchefs: «Organisations- und Kommunikationstalent, Freundlichkeit, Sinn für Sauberkeit und Ordnung sowie die Fähigkeit, sich in die Position des Kunden zu versetzen», meint

NIEDERLASSUNGEN

Hauptsitz:	Filiale Winterthur:	Filiale Pratteln:	Filiale Basel:	Filiale St. Gallen:	Filiale Aargau:
Brandschenkestrasse 150, 8027 Zürich	Hintermühlenstrasse 6, 8409 Winterthur	Hertnerstrasse 1, 4133 Pratteln	Gilgenbergstrasse 7, 4053 Basel	Lerchentalsstrasse 27, 9016 St. Gallen	Panoramastrasse 16, 5242 Birr-Lupfig
Tel. 01 455 55 55	Tel. 052 245 11 11	Tel. 061 821 79 87	Tel. 061 333 03 90	Tel. 071 280 00 77	Tel. 056 444 08 88
Fax 01 455 55 66	Fax 052 245 11 22	Fax 061 821 17 90	Fax 061 333 03 93	Fax 071 280 00 75	Fax 056 444 08 89

IMPRESSUM

Herausgeber: Enzler Reinigungen AG
Postfach, 8027 Zürich
Gestaltung: U.Bühlmann und E.von Ziegler
und Redaktion: Enzler Reinigungen AG
u.buehlmann@enzler.com
Druck: Ziegler Druck- und Verlags-AG, Winterthur