

- Integrierte Reinigung
- Ohne Handicap
- Schulungskonzept
- Enzler Gruppe
- Basel United
- Wechsel im Verwaltungsrat
- Kompetenzzentrum Hygiene

# enzo



## Massgeschneiderte Reinigungslösung dank «Integrierter Reinigung»

Unsere Mitarbeitenden werden tagsüber in Ihr Unternehmen integriert. Sie sorgen für eine saubere Basis, und Ihre Mitarbeitenden können ergänzend individuelle Sonderwünsche anbringen.

In den meisten Fällen beginnt die Reinigungssequipe mit ihrer Arbeit in Firmen dann, wenn die Mitarbeitenden Feierabend haben. Immer mehr wird an uns allerdings der Wunsch herangetragen, dass auch tagsüber während der ganz normalen Arbeitszeiten jemand da ist, der für Ordnung und Sauberkeit in Büros, Sitzungszimmern und Pausenräumen verantwortlich ist.

Mit anderen Worten: Dank der «Integrierten Reinigung» können die Mitarbeitenden eines Kunden – allenfalls in Abstimmung mit einem firmenverantwortlichen Facility Manager – selber bestimmen, was gereinigt werden soll. Zusätzlich wird der Schmutz stets konsequent und sofort entfernt, sobald er entstanden ist. Das garantiert eine Atmosphäre von tadelloser Sauberkeit und Hygiene während des ganzen Arbeitstages. Das Management ist begeistert, weil es keine Mails und keine Anrufe mit Sauberkeitsbeschwerden mehr erhält und sich so noch besser auf seine Kernaufgaben konzentrieren kann. Zudem entsteht aus einem reinen Auftragsverhältnis für eine professionelle Dienstleistung durch die Integration unserer Mitarbeitenden in den Tagesprozess bei unseren Kunden eine partnerschaft-

liche Zusammenarbeit. Auch der Dialog zwischen Arbeitsplatznutzern und Enzler-Mitarbeiter wird stark gefördert.

### NUTZEN UND MEHRWERT DANK «INTEGRIERTER REINIGUNG»

Damit das Konzept der «Integrierten Reinigung» erfolgreich umgesetzt werden kann, braucht es die richtigen Mitarbeitenden. Wir setzen dafür ganz auf unsere motiviertesten Profis, die sich durch den erfolgreichen Abschluss von anspruchsvollen Weiterbildungen das Prädikat «Top Cleaner» verdient haben. In unserem Top-Cleaner-Pool (wir haben im ENZO bereits darüber berichtet) können wir permanent auf Personal zugreifen, das jederzeit als Ersatz einspringen kann (z.B. bei Krankheit oder Ferien) oder für Aufträge bei Neukunden voll motiviert bereitsteht.

Unsere «Top Cleaner» sprechen Deutsch und garantieren, dass die Anliegen und Wünsche unserer Kunden umgehend erfüllt werden, sodass die Zufriedenheit des Auftraggebers Top-Werte erreicht. Auf diese Weise entwickeln natürlich auch unsere Mitarbeitenden ihrerseits eine grosse Loyalität zu «ihrem» Unternehmen, in dem sie

Tag für Tag mit persönlichem Engagement und komplettem Know-how ihr Bestes geben. Und das Erstaunlichste: Obwohl die «Integrierte Reinigung» auf umfassenden Service und grosse Flexibilität setzt, kann sie preiswerter sein als das klassische Reinigungssystem. Testen Sie uns, ein Vergleich könnte auch für Sie sehr interessant sein.

### «INTEGRIERTE REINIGUNG» AM FALLBEISPIEL EKZ

Mit der Firma EKZ (Elektrizitätswerke des Kantons Zürich) hatten wir im Herbst 2009 einen ersten Kontakt, bei dem wir unser Konzept der «Integrierten Reinigung» präsentieren durften. Nach einer detaillierten Evaluation der Bedürfnisse mit den Verantwortlichen der EKZ haben wir eine massgeschneiderte Reinigungslösung erarbeitet. Ab 1. Januar 2010 wurde dieses Konzept in die Tat umgesetzt. Nach einer Pilotphase von drei Monaten war klar, dass die «Integrierte Reinigung» bei den EKZ definitiv integriert wird. Es gab praktisch keine Reklamationen mehr, die Zufriedenheit war und ist sehr hoch, und die inneren Dienste der EKZ konnten markant entlastet werden. Daniel Bonfadelli, Leiter Immobilienbewirtschaftung der EKZ: «Die «Integrierte Reinigung» von Enzler ist genau das, was wir in den EKZ brauchen. Unsere Erwartungen werden tagtäglich zu unserer absoluten Zufriedenheit erfüllt.»



### Sehr geehrte GeschäftspartnerInnen

In den letzten Tagen ist in den Medien viel über unsere Branche gesprochen worden. In den Diskussionen um festgelegte Mindestlöhne in der Schweiz wurde das Reinigungsgewerbe oft erwähnt, leider meistens mit einem negativen Unterton. In der Presse und in der öffentlichen Meinung wird uns vorgehalten, unsere Löhne seien zu tief. Wir haben mit unseren Sozialpartnern den bestehenden allgemeinverbindlichen Gesamtarbeitsvertrag bis ins Jahr 2015 verlängert und wollen den Mindestlohn in unserer Branche regelmässig um 2.5% pro Jahr anheben. Dies können wir nur tun, wenn wir diese Kostensteigerung auf unsere Preise umwälzen können. Um unseren Kunden und dem Markt unsere Absicht zu zeigen, faire Löhne zu bezahlen, hat unsere Branche die Kampagne fair-clean.ch lanciert. Wir hoffen, dass sich auch alle unsere Mitbewerber an dieser Kampagne und deren Inhalten beteiligen werden. Als Kunde profitieren Sie von einer gesunden und qualitätsorientierten Branche. Zum Schluss meine persönliche Meinung: Wir wollen aus den Dienstleistungen unseres Reinigungspersonals einen echten Beruf machen, mit Ausbildung, Fachkenntnissen und Berufsstolz. Von jedem echten, anerkannten Beruf sollte man leben können, ohne auf Unterstützungsleistungen angewiesen zu sein. Ich danke Ihnen für Ihre Treue und Ihre Zusammenarbeit.

Karl Enzler  
Inhaber und Geschäftsführer  
Enzler Reinigungen AG

P.P.  
8027 Zürich



# Ohne Handicap: Gehörgeschädigte in der Hotelreinigung

Seit Februar 2011 arbeitet Frau Ulrich im Housekeeping-Team eines Mittelklassehotels. Aus dieser erfolgreichen Integration in den primären Arbeitsmarkt entstand eine Win-win-Situation für beide Parteien, die wir in der Zwischenzeit bereits mehrfach wiederholten.

Frau Hakima Ulrich ist seit ihrer Geburt gehörlos. Auch ihre sprachliche Ausdrucksweise ist beeinträchtigt. Diese Voraussetzungen erschweren den Einstieg ins Berufsleben erheblich. Als wir Frau Ulrich näher kennenlernten, waren wir beeindruckt von ihrer offenen, herzlichen und spontanen Art. Wir entschlossen uns, sie in der Hotelreinigung einzusetzen. Unser erster Eindruck hat sich bestätigt. Frau Ulrich liebt ihre Arbeit, sie wirkt integrativ und ist im Team beliebt.

## TEAM-EVENT MIT SPEZIALISTIN FÜR GEBÄRDENSPRACHE MACHT'S MÖGLICH

Das Outsourcing der Reinigungsarbeiten eines Hotels an einen externen Dienstleister ist für alle Beteiligten eine Herausforderung. Anspruchsvolle Zeitvorgaben für die Zimmerreinigung können dabei zu Mehrbelastungen führen. Damit wir Frau

Ulrich weiterhin im Team behalten konnten, suchten Susanne Schumacher (Leitung Hotelreinigung) und Christoph Knecht (Leiter Personal) nach einer Lösung: Zimmermädchen und Gouvernanten wurden vor Ort zu einem Team-Event geladen. Unter der Führung einer Spezialistin für Gebärdensprache wurde das Thema «Gehörlosigkeit am Arbeitsplatz» vertieft. Alle Beteiligten profitierten von diesem Event. Seither ist Hakima Ulrich besser im Team integriert.

**WIN-WIN-SITUATION FÜR ALLE**  
Dank der guten Erfahrungen mit Frau Ulrich konnten in der Zwischenzeit weitere Mitarbeitende mit Beeinträchtigungen einge-

stellt und erfolgreich in den Arbeitsmarkt integriert werden. Wir danken an dieser Stelle all unseren Kunden, die uns bei der Integration dieser Mitarbeitenden unterstützten.



Fingeralphabet

# Eine Reinigungsschule fürs Leben

Wer der Beste der Branche sein will, muss die Besten der Branche haben. Doch Leute, die unser ambitioniertes Leistungsversprechen in die Tat umsetzen, findet man nicht einfach auf der Strasse. Sondern auf der Schulbank – in internen und externen Kursen und Seminaren.

Unser Unternehmen steht für Sauberkeit und Hygiene. Wir wollen qualitativ hochwertige Dienstleistungen erbringen, die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden erfüllen und dabei nationale und internationale Normen einhalten. Das ist nicht nur ein Versprechen an unsere Kunden, sondern auch eine Verpflichtung gegenüber unseren mehr als 2000 Mitarbeitenden. Damit wir unsere Ambitionen konsequent umsetzen können, brauchen wir erstklassiges Reinigungspersonal. Ein Anspruch, den wir nur mit einem umfassenden Schulungskonzept verwirklichen können.

**IM SCHULSACK UNSERER MITARBEITENDEN: FUNDIERTE AUSBILDUNG, PERMANENTE WEITERBILDUNG**  
Der Grundstein für die Einhaltung unseres

Leistungsversprechens wird bei der Personalselektion gelegt. Bereits vor Beginn des Arbeitsverhältnisses finden Vorkurse statt, die wichtige Hinweise in Bezug auf die Lernfähigkeit und Teamfähigkeit liefern. Einmal in der Enzler-Familie dabei, steht einer gezielten Förderung nichts mehr im Wege. Die Ausbildung beginnt mit einer gründlichen Schulung über Reinigungsmaterialien, -mittel, -geräte sowie einer umfassenden Einführung durch fachkundige Instrukturen direkt am Arbeitsplatz. Danach heisst es: Leistung bringen! Die Vorgesetzten beurteilen laufend die Arbeit der Mitarbeitenden und schlagen sie je nach Fähigkeit für konkrete Weiterbildungen vor.

## INTERNE UND EXTERNE KURSE MACHEN SCHULE

In unserem Schulungsplan steht ganz oben das Fach «Deutsch» – eine wichtige Grundvoraussetzung für alle Mitarbeitenden für die reibungslose Kommunikation innerhalb der Teams und mit den Kunden. In verschiedenen internen, fachspezifischen Kursen werden alle Mitarbeitenden zu Reinigungsprofis weitergebildet, um den Hygienestandards der Enzler Gruppe gerecht zu werden.

- Unterhaltsreinigung (für Büro-, Laden- und Gewerbeflächen)
- Spezialreinigung (Bauendreinigung und Fassadenreinigung)
- Hotelreinigung (Schnelligkeit und Diskretion sind gefragt)
- Spitalreinigung (höchste Hygienestandards müssen eingehalten werden)
- Reinraumreinigung (Reinigen unter anspruchsvollsten Bedingungen)



Für jeden Kurs stehen umfassende Schulungsunterlagen zur Verfügung. Und jeder Kurs endet mit einer Prüfung, die mit einem Zertifikat und einem Eintrag im Programm «Knowledge Management» honoriert wird.

Darüber hinaus stehen auch externe Kurse auf dem Schulungsplan, die ebenfalls rege besucht werden: zum Beispiel Hebebühnen bedienen, Fassadenreinigung sowie «Überzeugend auftreten». Apropos überzeugend: Von Januar bis April 2011 besuchten bereits 130 Personen interne Kurse und 58 Personen externe Kurse.

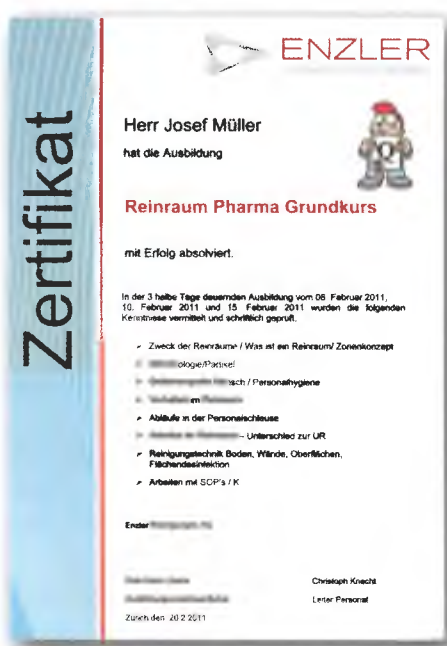
## INTERESSANTE PERSPEKTIVEN SIND DIE BESTE MITARBEITERBINDUNG

Die konsequente Förderung ist Ausdruck unserer Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitenden und unser Dankeschön für deren tägliches Engagement. Damit eröffnen wir ihnen vielseitige Aufstiegschancen und binden sie an unser Unternehmen. Und

genau damit erfüllen wir unser Leistungsversprechen.



Höchste Hygienestandards müssen eingehalten werden

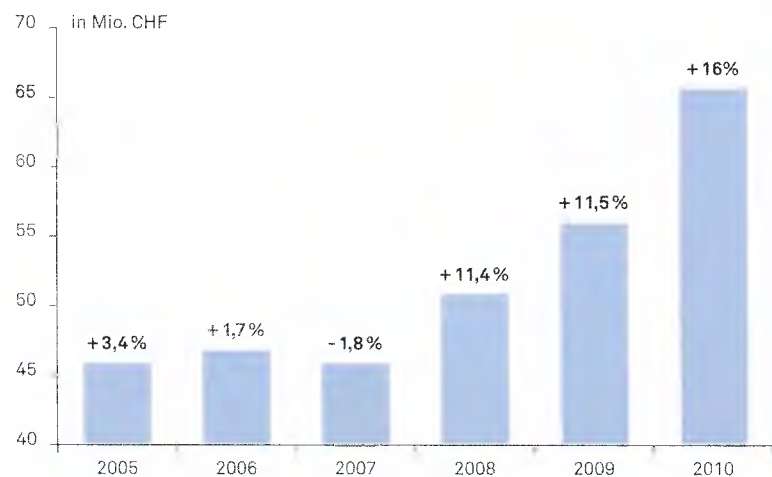




## Die Enzler Gruppe im Jubiläumsjahr

Die Firmen der Enzler Gruppe haben ein ausserordentlich erfreuliches Geschäftsjahr 2010 hinter sich.

### KONSOLIDIERTER UMSATZ 2005 BIS 2010



Die budgetierte Vorgabe konnte mit den vier Firmen Enzler Reinigungen AG, Enzler Hospital + Lab AG, Beratherm AG und Vitsolnet SA sogar übertroffen werden. Der Umsatz stieg auf über 66 Millionen, was einer erneuten Steigerung von 16% gegenüber dem Vorjahr entspricht.

Entsprechend unserer Strategie möchten wir eine qualitativ hochstehende Dienstleistung anbieten, was wir mit dem starken Ausbau unserer internen Schulung auch

beweisen. Wir sind sehr zuversichtlich, die steigenden Erwartungen unserer Kundschaft auch im laufenden Jahr 2011 erfüllen zu können. Das sich verändernde Umfeld bietet dafür gute Perspektiven und wirtschaftliche Chancen.

Mit unserem optimierten Dienstleistungsangebot bieten wir unseren Kunden einen ausgezeichneten Service, der hohe Qualität mit entsprechendem Mehrwert verbindet.

## Wechsel im Verwaltungsrat der Enzler Gruppe

An der Generalversammlung 2011 ist Dr. iur. Eugen Isler nach 41 Jahren altershalber aus unserem Verwaltungsrat zurückgetreten. Geni Isler hat unserer Firma viel gegeben. So hat er nicht nur alle drei Familiengenerationen gut und freundschaftlich gekannt, sondern auch die beiden Generationenwechsel mitbegleitet. Er hat 1970 als Hausjurist die damalige Kommanditgesellschaft in eine Aktiengesellschaft überführt und war seither in der neuen AG als Verwaltungsrat tätig. Geni Isler war ein wertvoller Ratgeber und Vermittler; Letzteres braucht es in einem Familienunternehmen, da Diskussionen im Verwaltungsrat nicht immer nur sachlich, sondern öfters auch emotio-

nal geführt werden. Als Vermittler verdanke ich Geni Isler sehr viel. Er war beteiligt, dass ich die Position des Geschäftsführers übernehmen durfte und dieses Unternehmen selbstständig weiter existieren konnte.

Als neuen Verwaltungsrat konnten wir Dr. iur. Daniel Wyss gewinnen. Dan Wyss ist Partner in der renommierten Anwaltskanzlei Walder Wyss AG und hat eine breite Erfahrung als Wirtschaftsanwalt. Zusätzlich kennt er auch die Herausforderungen, die in einer familiengeführten KMU auftreten können.

Karl Enzler  
Präsident des Verwaltungsrates



## Basel United – Unterhalts- und Spezialreinigung gemeinsam am neuen Standort

Enzler bündelt seine Kompetenzen in der Nordwestschweiz. Die beiden alten Standorte in Pratteln und Basel-Stadt wurden im Industriepark Buss in Pratteln zusammengelegt. Damit können unsere Unterhalts- und Spezialreinigungsteams noch effizienter auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen.

Die Logistik-Drehscheibe Pratteln ist geradezu prädestiniert für unsere Service-Bereitschaft. Dank der schnellen Anbindung via Autobahn und Hauptstrasse nach Basel, ins untere Baselbiet und Laufental, ins Fricktal, ins Oberbaselbiet und via Belchen in den Raum Olten/Solothurn können wir unsere Kunden ab sofort noch schneller erreichen und damit noch besser betreuen.

### MEHR PLATZ FÜR EMPFANG, BÜRO, LAGER, SCHULUNG – UND FÜR IDEEN

Unser neues Gebäude im Industriepark Buss hat mehr Platz für all das, was wir für die Betreuung unserer Kunden benötigen. Das fängt beim grosszügig gestalteten und komfortablen Empfang an, wo wir Kunden und unser Personal optimal betreuen können. Das geht mit der grösseren Lagerfläche weiter, wo Reinigungsgeräte und -mittel auf ihren Einsatz warten. Und das endet nicht mit den eigenen Schulungsräumen, in denen wir unser ambitioniertes Schulungs-

konzept mit dem Schwerpunkt Reinraumreinigung umsetzen. Mehr Platz für alle und alles bietet auch der Industriepark Buss. Mit einem beliebten Personalrestaurant sowie Tagungs- und Seminarräumen rundet er das riesige Raumangebot ab. Dreimal dürfen Sie raten, von wem das ganze Areal gereinigt wird ...

### MEHR RAUM FÜR ANSPRUCHSVOLLE KUNDEN – UND FÜR KUNDENWÜNSCHE

Der Entscheid für Pratteln lag aus verschiedenen Gründen nahe. Unser professionelles Hygienelabor befindet sich im selben Gebäude. Und in unmittelbarer Nachbarschaft bietet die Beratherm ihre Dienstleistungen an. Sie gilt als führendes Unternehmen in der chemisch-technischen Reinigung von Rohrleitungssystemen und Industrieanlagen. Zusammen mit unseren Kompetenzen in der Unterhaltsreinigung und Spezialreinigung sind wir in der Lage, anspruchsvollen Kunden ein umfassendes Angebot zu offe-

rieren, das weit und breit einzigartig ist. Davon profitieren unter anderem Life Science-Unternehmen aus der ganzen Nordschweiz.

### SCHNELL EINSATZBEREIT UND JEDERZEIT ERREICHBAR

Am neuen Standort in Pratteln arbeiten rund 340 Mitarbeitende in der Unterhaltsreinigung und über 30 in der Spezialreinigung. Der Industriepark Buss ist zudem perfekt vernetzt – auch in Bezug auf die öffentlichen Verkehrsmittel. Mitarbeitende, die mit dem Bus oder der Bahn zur Arbeit

fahren, erreichen ihren Arbeitsplatz schnell und bequem. Damit steigern unsere Teams ihre Einsatzbereitschaft. Apropos Bereitschaft: Dank des umfassenden Ausbaus des Kundenservices, der Administration und der Telefonzentrale sind wir jetzt für unsere Kunden praktisch an 365 Tagen während 24 Stunden erreichbar.

Falls die Bündelung unserer Kompetenzen in Pratteln gewisse Unternehmen dazu inspiriert, uns neue Herausforderungen zu stellen, würde uns dies natürlich sehr freuen.





# Hygienische Sauberkeit als Ziel: Unser Kompetenzzentrum Hygiene

Hygiene erfordert ein vielfältiges Wissensspektrum, das über Reinigung hinausgeht. In unserem Kompetenzzentrum Hygiene in Pratteln bei Basel beweisen unsere Laborspezialisten, dass Hygiene eine Wissenschaft für sich ist. Darauf können sich sowohl unsere Kunden als auch unsere Lieferanten verlassen.

In Pratteln bei Basel steht unser Kompetenzzentrum Hygiene unter der Leitung von Dr. Christoph Rockel, einem promovierten Biologen. Im Angebot stehen vielfältige Dienstleistungen rund um das Thema Hygiene, von denen sowohl unsere Kunden als auch unsere Lieferanten profitieren.

## FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG: EIN WICHTIGER TEIL DER KOMPETENZ

Im Hygienelabor entstehen neue Testsysteme für den Hygienebereich. Aktuell entwickeln wir in Zusammenarbeit mit einer Hochschule ein System zur Hygienekontrolle auf Oberflächen. Zudem werden Reinigungsmittel auf ihre Reinigungswirkung (z.B. Kalklösevermögen) oder ihre Materialverträglichkeit (z.B. Korrosivität) hin getestet. Die dabei gewonnenen Er-

kenntnisse dienen als Basis für ihren Einsatz vor Ort, damit wir bei unseren Kunden ein optimales Reinigungsergebnis in Kombination mit einem geringen Schadenrisiko erreichen. Zusätzlich stellen wir die Ergebnisse unseren Lieferanten zur Verfügung; sie fliessen so in die Weiterentwicklung von Reinigungsmitteln ein.

## QUALITÄTSKONTROLLEN

Mikrobiologische Sauberkeit ist für viele Bereiche entscheidend für die Qualität der angebotenen Dienstleistung. In der Pharma- und Lebensmittelproduktion, in Spitälern, Alters- und Pflegeheimen oder in der Gastronomie ist die Aufrechterhaltung der Hygiene oberstes Gebot. Das kann allerdings optisch nicht überprüft werden; hier muss das «Unsichtbare» sichtbar gemacht werden. Dies geschieht unter an-

derem mit sogenannten Abklatschtests, bei denen die Keime der Oberflächen auf spezielle Nährböden übertragen werden. Im Labor wird dieser Nährboden bebrütet, die einzelnen Keime wachsen zu sichtbaren Kolonien aus, und die Keimbelastung kann somit erkannt werden. Das Ergebnis hilft bei der Beurteilung der Wirksamkeit von Reinigungs- und Desinfektionsmassnahmen und kann sowohl bei unseren Kunden als auch als interne Qualitätskontrolle eingesetzt werden. Werden diese Kontrollen systematisch über einen längeren Zeitraum durchgeführt, kann der hygienische Zustand sehr gut überwacht werden. Dieses Verfahren nennt man Monitoring; dies kann wiederum zu konkreten Vorschlägen für die nachhaltige Verbesserung der Reinigungsarbeit führen.

Auch die Messung der Anzahl von Partikeln in Produktionsräumen gehört zu unserem Aufgabengebiet. Ein Beispiel aus unserer Praxis soll dies veranschaulichen: Ein Kunde von uns stellt Verpackungen für die Pharmaindustrie her. In den Produktionsräumen muss eine Raumreinheit der ISO-Klasse 9 erfüllt werden. Das bedeutet, dass in einem Kubikmeter Luft höchstens

293000 Partikel, die grösser sind als 5 Tausendstel eines Millimeters, vorhanden sein dürfen. Um den Zustand dieser Räumlichkeiten in Bezug auf diese Reinraumklasse zu überwachen, messen wir regelmässig die in dieser Druckerei vorhandenen Partikelmengen. Der Kunde kann somit bei Überschreitungen der erlaubten Höchstmengen entsprechende Massnahmen wie z.B. einen Filterwechsel oder eine Reinigung der Lüftungsanlage durchführen.



## BERATUNG UND SCHULUNG

Unsere Spezialisten entwickeln gemeinsam mit den Verantwortlichen von Spitälern und Pflegeheimen umfassende Hygienekonzepte. Wir schulen das Personal, empfehlen Reinigungsmittel und -geräte und definieren gemeinsam mit dem Kunden die Desinfektionsmassnahmen.

In unserem Kompetenzzentrum Hygiene beweisen wir also täglich, dass perfekte Sauberkeit eine exakte Wissenschaft ist.

## ENZLER REINIGUNGEN AG

### Hauptsitz

Edenstrasse 20, Postfach, 8027 Zürich  
Tel. 044 455 55 55, Fax 044 455 55 66  
info@enzler.com

### Niederlassungen

Hertistrasse 1, 8304 Wallisellen  
Tel. 043 299 70 99, Fax 043 299 70 90

Bürglistrasse 29, 8400 Winterthur  
Tel. 052 224 66 66, Fax 052 224 66 67

Lerchentalstrasse 27, 9016 St. Gallen  
Tel. 071 280 00 77, Fax 071 280 00 75

Hohenrainstrasse 10, 4133 Pratteln  
Tel. 061 827 30 30, Fax 061 827 30 33

Täferstrasse 3, 5405 Baden-Dättwil  
Tel. 056 444 0 888, Fax 056 444 0 889

## ENZLER HOSPITAL & LAB AG

Edenstrasse 20, Postfach, 8027 Zürich  
Tel. 044 455 55 55, Fax 044 455 55 66

## Vitsolnet SA

Avenue Wendt 16, 1203 Genf  
Tel. 022 344 30 50, Fax 022 344 30 58  
info@vitsolnet.ch

## Beratherm AG

Zehntenstrasse 54, 4133 Pratteln  
Tel. 061 821 81 00, Fax 061 821 08 00  
info@beratherm.ch

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Enzler Reinigungen AG  
Edenstrasse 20, Postfach, 8027 Zürich

### Konzept/Gesamtverantwortung

Ueli Bühlmann, Enzler Reinigungen AG,  
u.buehlmann@enzler.com

### Prepress

Altamont prepress ag  
Gutstrasse 12, Postfach 516, 8047 Zürich

### Redaktion/Text

Christoph Bohn  
Creative Consulting, 8002 Zürich