

INTERVIEW

IM VORDERGRUND STEHT DER MENSCH – UND SEINE SICHERHEIT

Mit über 12 000 Mitarbeitenden ist ISS Schweiz der führende Anbieter von Integralen Facility Services.

«ISS – the Power of the Human Touch» steht auf Ihrer Website. Wie ist das zu verstehen, und welche Dienstleistungen bietet ISS genau an? Wir bieten unseren Kunden eine umfassende Dienstleistungspalette in den Bereichen Facility Management, Support, Property (Gebäude), Sicherheit, Reinigung und Infrastruktur an. Dabei liegt die Entscheidung beim Kunden, ob und wie er einzelne Servicepakete kombiniert, oder auch, ob er das gesamte Facility Management an ISS auslagern möchte. Agiert ISS als Komplettanbieter, sprechen wir von Integralen Facility Services (IFS). Unser IFS-Geschäftsmodell, zusammen mit einer hohen Eigenfertigungstiefe, geniesst eine starke Akzeptanz im Markt. Dank unserer regionalen Verankerung durch schweizweit 36 Niederlassungen gewährleisten wir zudem regionales Verständnis und Nähe zu unseren Kunden. Aus all dem resultiert unter anderem eine sehr hohe Kundentreue von rund 95 Prozent, die durch die jährlich guten Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage untermauert wird.

Doch dies ist nicht das einzige Differenzierungsmerkmal von ISS: Die Serviceerbringung ist ein «People Business», folglich sind die Mitarbeitenden unser höchstes Gut und der zentrale Faktor, um aktiv zur Wertschöpfung unserer Kunden beizutragen und unsere Vision zu unterstützen, die weltweit beste Serviceorganisation zu werden. Im Vordergrund steht bei uns somit kein Produkt, sondern der Mensch: Wir nennen es «the Power of the Human Touch».

Sie decken in der Tat die unterschiedlichsten Bereiche ab. Genau wie Lyreco. Ist die Partnerschaft mit uns deshalb für Sie besonders interessant? Die Zusammenarbeit mit Lyreco ist für uns attraktiv. Wir beziehen ein grosses Sortiment an verschiedenen Materialien – neu sind neben Büromaterial auch die Komponenten der Persönlichen Schutzausrüstung (PSA) dazugekommen, die je nach Service benötigt werden. Unser Vorteil ist dabei, dass wir alle Produkte aus einer Hand beziehen können, national sowie auf Gruppenstufe. Wir sind zufrieden mit dieser Entwicklung, denn wir können seitens Einkauf die Komplexität reduzieren, kosteneffizient agieren und auf internationaler Ebene besser koordinieren und Synergien ausschöpfen. Zudem stellen wir so gruppenweit eine hohe Qualität sicher und gewährleisten einheitliche Standards: Stichwort ethische Richtlinien, ISO-Zertifizierungen oder Risikobeurteilungen. Auch in dieser Hinsicht, als verantwortungsbewusster Arbeitgeber und im Zuge einer lückenlosen Compliance, ist eine Partnerschaft mit Lyreco für uns spannend.

Sandra Eichenberger ist Leiterin Health & Safety bei ISS Schweiz. Sie koordiniert die Fachstelle Gesundheitsschutz für die gesamte Schweiz. Sandra Eichenberger weiss, wo die Gefahren lauern. Für sie kommt Sicherheit immer an erster Stelle.



INTERNATIONAL SOCIETY FOR STANDARDS



Wie sieht die minimale Schutzausrüstung für Ihre Mitarbeitenden aus?

Das ist je nach Service unterschiedlich. Die Schutzausrüstung richtet sich nach den Stoffen und Risiken, denen die Mitarbeitenden ausgesetzt sind. Jemand, der eine Hebebühne bedient, benötigt anderen Schutz als eine Reinigungskraft. Unser Spektrum ist so breit wie das Angebot von Lyreco. Entsprechend beziehen wir ein grosses Sortiment.

Welche Schutzmassnahmen werden von den Mitarbeitenden am meisten vernachlässigt?

Dies hängt davon ab, zu welcher Tageszeit die Arbeit ausgeführt wird. Beispielsweise vor der Pause oder vor dem Feierabend werden die Sicherheitsvorkehrungen am häufigsten vernachlässigt. Sprich, wenn der Mitarbeitende vor Dienstschluss noch schnell etwas erledigen möchte, kann es sein, dass die Brille oder der Handschuh schon mal vergessen geht. Aber generell beobachten wir, dass unsere Mitarbeitenden die Persönliche Schutzausrüstung vorbildlich tragen. Und wir stellen auch fest, dass je gefährlicher eine Tätigkeit ist, desto vorsichtiger sind die Mitarbeitenden in der Regel.

Welches sind die grössten Risiken für Ihre Mitarbeitenden?

Es klingt simpel, aber wir verzeichnen am häufigsten Treppenstürze, da viele wortwörtlich die letzte Stufe vergessen. Ansonsten würde ich sagen, dass das Arbeiten auf Dächern von alten Gebäuden mit am gefährlichsten ist. Vielfach existieren dort keine oder nur wenig hohe Geländer. Wichtig ist bei diesen Risiken, dass die Mitarbeitenden für die Gefahren sensibilisiert sind und sie auch erkennen. Mit anderen Worten, sie müssen sich bewusst sein, worauf sie achten und was sie überprüfen müssen, bevor sie mit der Arbeit beginnen. Und sich umgehend an den Vorgesetzten wenden, falls die Sicherheitsvorkehrungen nicht gewährleistet sind.

Alles in allem ist aber keine unserer Dienstleistungen mit einem hohen Risiko verbunden. Und überall, wo eine gewisse Gefährdung besteht, versuchen wir, diese durch Schulung, Sensibilisierung und Equipment zu eliminieren, beispielsweise mittels Dosiersystemen.



Aushänge sensibilisieren die Mitarbeitenden für Risiken.

Sicherheit ist ein Thema, über das mit grossem Interesse gelesen wird, denn es betrifft jeden Einzelnen persönlich.



mit Piktogrammen ein Thema aus dem Bereich Arbeitssicherheit aufgreift. Er unterstützt die Teamleiter dabei, ihre Mitarbeitenden über alle Bereiche hinweg zu sensibilisieren.

Generell arbeiten wir mit Broschüren, Kampagnen, Aushängen in den Mandaten, führen verschiedenste Schulungen, Trainings on the Job und E-Learnings durch, sind mit Veranstaltungen präsent und publizieren kontinuierlich auf allen uns zur Verfügung stehenden Kanälen, und das jeweils in drei Landessprachen – wichtige Dokumente haben wir aber auch schon in sieben Sprachen übersetzt. So unterhalte ich beispielsweise eine eigene Rubrik «Health & Safety» auf dem Intranet oder verfasse für die Führungsebene jeden Monat den Onepager «Safety Moments».

Es ist unser Anliegen, die Arbeitssicherheit als attraktives Thema herüberzubringen. Wenn uns das gelingt, gehen unsere Mitarbeitenden am Morgen mit einem guten und sicheren Gefühl zur Arbeit.

Wie hat sich das Thema Sicherheit in den letzten Jahren entwickelt? Sind die Anforderungen an den Arbeitgeber gestiegen?

Die gesetzlichen Anforderungen sind in den letzten Jahren stark gestiegen, erfreulicherweise aber auch die Sensibilität der Kunden. Heute ist die Sicherheit schon bei der Ausschreibung für ein neues Mandat ein zentrales Thema. Dies zeigt sich, indem die Kunden bereits in der Phase der Offerte wissen möchten, welche Schutzmassnahmen für die Ausführung der Arbeiten geplant sind. Mit Lyreco haben wir einen kompetenten Partner mit einem breiten Sortiment zur Seite, der für unsere vielfältigen Arbeitsplatzbedingungen individuelle Lösungen bietet. Hochwertige Materialien und guter Tragkomfort führen zu einer besseren Akzeptanz, was uns in der Philosophie bestärkt, eine sichere Arbeitsweise zu einer Gewohnheit zu entwickeln.

Zentral ist in diesem Zusammenhang natürlich, den Mitarbeitenden die richtigen Kleider und Schutzartikel zur Verfügung zu stellen. Mit Lyreco haben wir hier einen Partner, der uns optimal berät und das Sortiment, wenn nötig, sogar unserem Bedürfnis entsprechend anpasst.

Wie sensibilisieren Sie Ihre Mitarbeitenden betreffend Sicherheit am Arbeitsplatz? Welches sind Ihre Herausforderungen?

Die grösste Herausforderung ist unsere dezentrale Organisation, die uns fordert, über 12 000 heterogene Mitarbeitende in unterschiedlichen Gebäuden zu erreichen. Die regionalen Sicherheitsbeauftragten übernehmen dabei eine wichtige Funktion, indem sie regelmässig aktiv den Austausch mit den entsprechenden Vorgesetzten und Mitarbeitenden vor Ort suchen. Grundsätzlich aber setzen wir zur Sensibilisierung schweizweit verschiedene Tools ein. Unseren Kalender beispielsweise, der jeden Monat

Zentral für den Schutz am Arbeitsplatz ist es, die richtigen Kleider und Schutzartikel zur Verfügung zu stellen. Mit Lyreco haben wir einen Partner, der uns optimal berät und das Sortiment, wenn nötig, sogar unserem Bedürfnis entsprechend anpasst.

Zusammenarbeit Lyreco – ISS Schweiz AG

ISS bezieht ein vielfältiges Sortiment von Lyreco. Dies umfasst diverse Büromaterialien wie Ordner, Schreibwaren, Broschüren usw. Kürzlich wurde das Sortiment noch um Komponenten im Zusammenhang mit der Persönlichen Schutzausrüstung erweitert, die für eine professionelle Serviceerbringung notwendig sind: Schutzbrillen, Handschuhe, Helme usw.

Lyreco fungiert nicht nur als Lieferant für die entsprechenden Materialien, sondern hält zudem das Lager, übernimmt die Bevorratung und gewährleistet die Logistik.

Mit über 12 000 Mitarbeitenden an 36 Standorten in der ganzen Schweiz und in Liechtenstein konzentriert sich ISS auf die Erbringung von Integralen Facility Services (IFS) zur Werterhaltung von Gebäuden, Anlagen und Infrastrukturen. Damit die Mitarbeitenden täglich qualitativ hochstehende Leistungen erbringen können, engagiert sich ISS stark für eine respektvolle Führungs- sowie eine überzeugende Wertschätzungskultur, bietet attraktive Entwicklungsmöglichkeiten und investiert in verschiedenste Aus- und Weiterbildungsprogramme auf unterschiedlichen Stufen. Das Engagement hat sich gelohnt. Die Mitarbeiterzufriedenheit hat sich jährlich gesteigert. Ausserdem hat ISS im vergangenen Jahr den Swiss Arbeitgeber Award in der Kategorie Unternehmen mit 1000+ Mitarbeitenden gewonnen.

ISS Schweiz ist eine Tochtergesellschaft der ISS Gruppe, einem dänischen Unternehmen mit weltweit rund 500 000 Mitarbeitenden:

- 12 000 Mitarbeitende und 36 Standorte in der Schweiz und in Liechtenstein
- rund 80 Lernende in sechs Berufsgruppen
- über 1500 Geschäftskunden
- über 10 000 bewirtschaftete Gebäude
- 769 Mio. Franken Umsatz (2016)
- 1218 Schutzbrillen
- 4419 Notfallboxen
- 158 221 Boxen à 200 Stück Einweghandschuhe



12 000

Mitarbeitende
arbeiten für
ISS Schweiz.

36

Standorte zählt ISS
in der Schweiz und
in Liechtenstein.

500 000

Angestellte hat die ISS
Gruppe weltweit.