

---

# Menschen im Service Public

---

\* 100 Jahre Engagement

## VOM GELDTRANSPORT ZUR KANALREINIGUNG

Interview mit Helene Marbot, Disponentin  
Kanaldienstleistungen Stadt Zürich

### Frau Marbot, was arbeiten Sie?

Ich arbeite als Disponentin für Kanaldienstleistungen von ERZ Entsorgung+Recycling Zürich. Unser Bereich Entwässerung ist zuständig für die Reinigung und den Unterhalt des öffentlichen Kanalnetzes der Stadt Zürich, welches über 1000 Kilometer umfasst. Wir arbeiten eng mit der Gruppe Inspektion Kanalnetz zusammen, für die wir die Leitungen reinigen, damit sie die Kanäle auf Beschädigungen überprüfen können.

Für den Unterhalt der Strassensammler arbeiten wir mit dem Tiefbauamt und der Stadtreinigung zusammen. Hier haben wir die Funktion einer Schnittstelle, um ihre und unsere Arbeiten optimal zu koordinieren.

Wir werden zudem von Schutz & Rettung nach Bränden aufgeboten, um das Löschwasser abzusaugen. Nach Verkehrsunfällen mit auslaufendem Öl oder Benzin müssen wir die Schächte ebenfalls aussaugen und allenfalls die Strassenoberfläche reinigen, um eine Gewässerverunreinigung zu verhindern.

### Reinigt Ihre Abteilung nur die Kanalisation?

Nein, ein Teil unserer Arbeit besteht aus wiederkehrenden Dienstleistungen für unsere



Kunden. Wir haben in unseren Kundendateien in einem bestimmten Turnus Service-Daten hinterlegt, um die jeweils notwendigen Arbeiten für sie vorzunehmen. Dazu gehören zum Beispiel die Leerung von Fett- oder Mineral-

ölabscheidern, die Spülung der Grundleitungen von Liegenschaften, Restaurants und Grossküchen, Oberflächenreinigung nach Strassenfesten und Reinigung von Geschiebesammlern.

Ein weiterer Teil unserer Arbeit besteht aus Notfalleinsätzen. Zum Beispiel wenn eine Küche oder ein Keller unter Wasser steht und wir sofort ausrücken müssen. Auch wenn es viel regnet, häufen sich die Notfalleinsätze, da verschiedenste Schächte überlaufen oder Unterführungen unter Wasser stehen können. In solchen Situationen hetzen wir quer durch die Stadt, um möglichst alle Aufträge so schnell wie möglich optimal auszuführen.

#### **Wer sind Ihre Kunden?**

Unsere Kunden sind insbesondere städtische Betriebe wie die Immobilienbewirtschaftung, Grün Stadt Zürich, die Wasserversorgung oder das Tiefbaumt. Für sie führen wir einen Grossteil der Arbeiten aus.

Zu unseren Kunden gehören auch private Unternehmen wie Garagenbetriebe, bei denen wir die Mineralölabscheider leeren, Restaurants mit Fettabscheidern oder private Liegenschaftsverwaltungen.

#### **Werden Sie von Privatpersonen auch kontaktiert, wenn der Haushaltsabfluss verstopft ist?**

Ja, auch Privatpersonen können uns mit Arbeiten beauftragen. Wenn wir freie Kapazitäten haben, führen wir die Aufträge aus, die öffentlichen Aufgaben haben aber Vorrang.

#### **Wie ist das Verhältnis mit privaten Konkurrenzbetrieben?**

Wir ergänzen und unterstützen uns gegenseitig. Wenn es zum Beispiel mehrere Starkregentage hintereinander gibt, haben wir oft keine freien Kapazitäten mehr für private Notfälle. Dann verweisen wir die Kundenanfragen an die privaten Mitbewerber. Wir versuchen immer, für den Kunden eine optimale Lösung zu finden.

Im Gegenzug empfehlen uns die privaten Unternehmen zum Beispiel für Inspektionen weiter, wenn sie diese Arbeiten nicht selbst ausführen können. Teilweise arbeiten ehemalige Mitarbeiter von uns in den privaten Betrieben, was zu einem guten Kontakt führt.

#### **Was ist Ihre persönliche Aufgabe?**

Meine Kollegin und ich erhalten die Personal- und Fahrzeugeinteilung des Gruppenleiters und müssen die Mitarbeitenden als Teams und die Kundentermine so koordinieren, dass alle Teams optimal ausgelastet sind. Also so, dass einerseits genügend Arbeit vorhanden ist und andererseits alle geplanten Termine wahrgenommen werden können.

Wir sind ausserdem für kurzfristige Umplanungen des Personals zuständig, wenn jemand kurzfristig wegen Krankheit ausfällt oder ein Notfall eingeht.

#### **Über wie viele Fahrzeuge bzw. Teams verfügen Sie?**



Unsere Abteilung besteht aus 37 Mitarbeitenden und 14 Fahrzeugen, vom 5-Achser bis zum 2-Achs-Lastwagen. Wir haben zudem zwei Raupenfahrzeuge, mit denen wir auch in nasse Wiesen, schmale Gassen oder auf Tennisplätze fahren können. Letztere müssen auf einem Anhänger antransportiert werden.

#### **Wie setzen sich die einzelnen Teams zusammen?**

Jedes Team besteht aus mindestens zwei Mitarbeitenden und einem Fahrzeug. Abhängig von der Arbeit müssen auch mehr Mitarbeitende eingeteilt werden, zum Beispiel zur Absicherung, wenn in den Kanal eingestiegen werden muss oder bei stark befahrenen Strassen zur Verkehrsregelung.

#### **Was sind Ihre weiteren Hauptaufgaben?**

Meine Haupttätigkeiten sind telefonieren, Termine vereinbaren, Notfälle koordinieren

sowie mit den Chauffeuren ständigen Kontakt halten. Die Chauffeure teilen mir jeweils ihren aktuellen Standort mit, damit ich genau weiss, wer wann wo ist. So kann ich jederzeit abschätzen wie gut sie im Terminplan liegen und ob ich nachfolgende Kunden über eine allfällige Verspätung informieren muss.

Zudem muss ich ihre Standorte kennen, damit ich sie im Notfall aus den Kanälen zurückerufen kann. Wenn zum Beispiel irgendwo Benzin ausläuft und in die Kanäle gelangt, besteht die Gefahr von gefährlichen Explosionen.

#### **Wie erfahren Sie von solchen Gefahren?**

Wir werden von Schutz & Rettung informiert. Wir kümmern uns anschliessend aber selber darum, dass unsere Leute aus den Kanälen kommen, da Schutz & Rettung nicht weiss, wo und ob in Kanälen gearbeitet wird. Solche Situationen sind sehr heikel und es



muss schnell reagiert werden, damit niemand verletzt wird.

Präventiv müssen unsere Mitarbeitenden zu ihrer eigenen Sicherheit immer Gaswarngeräte bei sich tragen, wenn sie in den Kanälen arbeiten.

#### Wie sieht ein typischer Arbeitstag aus?

Das ist schwierig zu beschreiben, da es keinen «typischen Arbeitstag» gibt. Morgens ist hier immer viel los, da alle Teams ihre Arbeitsaufträge abholen und von uns allenfalls noch zusätzliche Informationen benötigen; abends ist nochmals viel los, wenn alle zurückkommen und noch mit uns sprechen wollen.

Nachdem alle Arbeiten an die Teams verteilt sind, kontrolliere ich als nächstes die Arbeitsrapporte des Vortages. Wenn irgendwo notiert ist, dass noch eine Nachfolgearbeit erledigt werden muss, organisiere ich das. Sind bei einem Auftrag alle Arbeiten abgeschlossen, schliesse ich den Rapport ab und löse so die Rechnung aus.

Dazwischen gehen während des ganzen Tags immer wieder Kundenanrufe ein, meistens um Termine zu vereinbaren. Danach beginne ich in der Regel die Arbeitsplanung, welche in der Regel ca. zwei Wochen im Voraus erstellt wird. Dabei muss ich darauf achten, welche Aufträge örtlich gut zueinanderpassen; ich kontaktiere dann die Kunden, um die Termine zu vereinbaren. Dazwischen rufen immer wieder die Chauffeure an und geben ihren Standort durch.

Auch die Teamleiter kontaktieren uns regelmässig, wenn sie Informationen benötigen oder für die Konzept- und Budgetkontrolle.

#### Erhalten die Teams ihre Aufträge auf Papier?

Ja, wir arbeiten noch mit Papier. Zusätzlich erhalten die Mitarbeitenden bei Spülaufträgen Pläne der Liegenschaften; je nach Gebäude sind dies ziemlich umfangreiche Papierstapel.

Es läuft jedoch ein Projekt zur Erarbeitung einer Software, mit welcher die Informationen auf Tablets aufgeschaltet werden können.

#### Haben Sie mit den anderen Abteilungen auch Kontakt?

Mit der Gruppe Grosskanalreinigung weniger, mit der Gruppe Inspektion Kanalnetz hingegen schon, da wir für ihre Inspektionen die Kanäle reinigen. Sie könnten bestehende Schäden ansonsten nicht feststellen. Wir haben täglich zwei Fahrzeuge für diese Gruppe im Einsatz.

#### Welche Arbeiten übernimmt die Gruppe Grosskanalreinigung?

Sie sind für diejenigen Kanäle verantwortlich, deren Durchmesser mehr als 1,20 Meter beträgt. Mit unserer Spülkapazität können wir dort nichts ausrichten, sie müssen von Hand gereinigt werden. Die Mitarbeiter dieser Gruppe arbeiten den ganzen Tag unter Boden in den Kanälen.

#### Wie lange arbeiten Sie schon hier?

Seit gut drei Jahren.

#### Wie war Ihr beruflicher Werdegang?

Ich bin eine Quereinsteigerin. Ich habe ursprünglich Drogistin gelernt, danach aber neun Jahre in der Logistik und Spedition im Geldtransportwesen gearbeitet. Berufsbegleitend habe ich die Logistikfachfrau-Ausbildung gemacht und bin jetzt hier in der Disposition.

Im Bereich Kanaldienstleistungen gibt es ohnehin erst seit einem Jahr die Ausbildung zum Entwässerungstechnologen oder Entwässerungspraktiker.

#### Was gefällt Ihnen an Ihrem Beruf?

Es ist kein Tag wie der andere. Jeder Tag ist für Überraschungen gut, auch weil die Arbeit sehr wetterabhängig ist. Vor kurzem durf-

## Disponentin Transport und Logistik

### Ausbildung

Berufsbegleitende Ausbildung während 3 Semestern im Berufs- und Weiterbildungszentrum BWZ, Lyss oder bei der Schweizerischen Technischen Fachschule STF, Winterthur

- Abschluss einer dreijährigen beruflichen Grundbildung oder ein gleichwertiger Ausweis **und** 3 Jahre Berufspraxis in einem Strassentransportunternehmen

### Vorbildung

- Abschluss einer beruflichen Grundbildung als Strassentransportfachmann/-frau EFZ resp. Lastwagenführer/in oder Kaufmann/-frau EFZ Transport und Logistik **und** 2 Jahre Berufspraxis in einem Strassentransportunternehmen

und

- erforderliche Modulabschlüsse SSC bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen

### Anforderungen

- Organisationsfähigkeit
- Verantwortungsbewusstsein
- Kunden- und Serviceorientierung

oder



te ich die Lastwagenprüfung machen, was meine Arbeit noch spannender macht, da ich zwischendurch mit den Teams vor Ort mitarbeiten kann. Das hilft mir extrem fürs Verständnis gegenüber den Teams und ihrer Arbeit sowie bei der Beratung von Kundenfragen am Telefon. Diese Einsätze dienen ausserdem der Pflege des Kundenkontakts.

Mir gefällt es zudem, zwischendurch körperlich zu arbeiten. Das fehlt mir im Büro manchmal.

#### Wie oft sind sie draussen unterwegs?

Das variiert, da die Dispo jeweils von 6.00 bis 17.00 Uhr besetzt sein muss und wir nur zu zweit sind. Wenn ich auf dem Fahrzeug draussen arbeite, muss meine Kollegin die ganze Schicht abdecken.

In der Regel versuchen wir, ein bis zwei Mal pro Monat mit den Fahrzeugen mitzugehen. Wenn wir selber am Steuer sitzen, versuchen wir jeweils eine ganze Woche am Stück zu fahren, da es jeweils ein paar Fahrten dauert, bis die Routine in der Regel auf dem Lastwagen wieder da ist.

Wir springen zwischendurch auch ein, wenn ein Chauffeur unerwartet krank wird und ausfällt und wir kein Reservepersonal haben.

#### Das macht Ihnen Spass?

Ja, es ist sehr spannend. Manchmal auch sehr dreckig. Das sind dann auch die Momente, wenn man sich vielleicht wünscht, doch lieber im Büro geblieben zu sein. Aber man gewöhnt sich daran. Ich will mir als Frau in solchen Situationen natürlich auch keine Blöße geben, auch wenn die Arbeit mal dreckiger ist.

Arbeit mal dreckiger ist.

#### Dieser Sommer war ja eher trocken, werden dann mehr Routinearbeiten erledigt?

Es ist dann schon etwas ruhiger; durch unsere Service-Aufträge haben wir aber immer genug zu tun. In regenreichen Tagen werden die Termine bei diesen Privatkunden nach hinten verschoben und später nachgeholt.

#### Weshalb hat man bei Regen viel mehr Arbeit?

Einerseits überlaufen die Schächte schneller, weil ihre Kapazität irgendwann erreicht ist, und andererseits wird das Wasser aufgestaut, sobald irgendwo ein Kanal oder Schacht verstopft ist. Gerade im Herbst gelangt viel Laub und Dreck in die Kanalisation.

Bei starkem oder anhaltendem Regen werden auch überlaufende Bäche zu Problemstellen. Bei kanalisiertem Bächen kommt das Problem hinzu, dass vor dem Eingang in den Kanal ein Geschiebesammler, der Äste, Laub und Dreck aufhält, angebracht ist. Wenn viel Wasser fliesst, wird auch viel Material mitge-

schwemmt und diese Sammler werden aufgefüllt. Die Folge ist, dass das Wasser irgendwann überläuft und angrenzende Liegenschaften «überschwemmen» kann. Deshalb ist der regelmässige Unterhalt dieser Geschiebesammler ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit.

Das passierte auch letzten Sommer, als es mal zwei Wochen fast ununterbrochen regnete. Wir haben eine Woche lang praktisch nur Geschiebesammler geleert.

#### Gibt es eine Art Warnsystem für das Kanalsystem?

Ja, das gibt es. Es wird die Regenmenge gemessen und anhand dieser Daten werden Kontrollen an kritischen Orten durchgeführt sowie die Pikettendiensthabenden aufgeboden. Bei den Geschiebesammlern hat es ebenfalls eine Messgrenze. Die Polizei ist zudem instruiert, damit sie im Notfall eine Warnung herausgeben kann.

Automatisierte Alarme gibt es in den Pumpwerken. Damit habe ich aber weniger zu tun, da diese in der Regel ausserhalb der regulären Arbeitszeit losgehen und ich keinen Pikettendienst leisten muss; das übernimmt die Betriebszentrale.

#### Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit weniger?

In unsere Arbeit sind so viele Amtsstellen involviert, dass es manchmal schwierig ist, Neuerungen einzuführen; Entwicklungsprozesse verlaufen dadurch eher träge.

Sonst gibt es aber nichts zu bemängeln, es gefällt mir nach wie vor sehr gut. Es arbeiten hier ganz tolle Leute, tolle Chauffeure – ich arbeite wirklich jeden Tag gern.

#### Es ist aber schon eine Männerdomäne?

Ja, das ist so. In unserem Team funktioniert die Zusammenarbeit aber sehr gut.

Theater in Oetwil an der Limmat  
als Ausgleich in der Freizeit



Bei den Kundenkontakten ist es manchmal so, dass ich für die Telefonistin gehalten werde und jemand von der Disposition verlangt wird, «der eine Ahnung von der Sache hat». Wenn ich dann darauf hinweise, dass ich in der Disposition bin und auch Auskunft geben kann, ist die anfängliche Skepsis oft schnell überwunden.

Es kam bei einem Einsatz vor Ort auch schon vor, dass mich der Kunde konsequent ignoriert und nur mit dem Chauffeur gesprochen hat.

### Erhalten Sie Rückmeldungen von Kunden?

Ja, es gibt extrem dankbare Kunden, die froh sind, wenn wir kommen. Zum Beispiel Restaurantbetriebe sind sehr dankbar, wenn wir in Notfallsituationen schnell reagieren können und sie möglichst rasch wieder den normalen Betrieb aufnehmen können. Garagenbetriebe finden es manchmal eher etwas lästig, wenn wir die Mineralölabscheider leeren wollen, da dies für sie natürlich Kosten verursacht. Die Leerungen sind jedoch notwendig, da die Garagenbetriebe bei einer all-

fälligen Kontrolle nachweisen müssen, dass der Mineralölabscheider in den gesetzlich vorgeschriebenen Abständen kontrolliert und geleert wurde.

### Gibt es nennenswerte Anekdoten in Ihrem Arbeitsalltag?

Da gibt es viele... zum Beispiel «fischen» wir nach Schlüsseln (und manchmal auch nach Mobiltelefonen) die versehentlich in Schächte fallen. Vor einiger Zeit hat ein Kunde angerufen, weil sein Mobiltelefon in den Schacht gefallen ist. Normalerweise muss der Kunde vor Ort warten, damit wir wissen in welchem Schacht wir suchen müssen. Dieser Kunde konnte auf keinen Fall warten, weil er dringend nach Genf an einen Termin musste. Ich habe dann im System gesehen, dass es in dieser Seitenstrasse nur einen einzigen Schacht gibt und ihm zugesichert, dass wir versuchen, das Mobiltelefon zu retten. Es hatte zum Glück viel Material im Schacht und wir konnten es tatsächlich herausfischen, es funktionierte sogar noch. Ich habe dann auf die mir angegebene Nummer seines Kollegen angerufen und ausrichten lassen, dass der Kunde sein Mobiltelefon abholen könne.

Für mich war die Angelegenheit damit erledigt. Zwei Tage später wurde aber am Empfang eine Schachtel Luxemburgerli und eine Ausgabe des «Blicks» für mich abgegeben. In der beiliegenden Karte dankte der Kunde für den guten Service mit dem Hinweis, dass ich auf Seite 3 lesen könne, weshalb er nicht warten konnte. Ich sah dann, dass der Artikel von unserem Kunde verfasst wurde – er war offensichtlich «Blick»-Reporter.

Für viele ist es selbstverständlich, dass wir ihre Schlüssel aus den Schächten retten, darum freut es uns besonders, wenn sich jemand dafür bedankt.

### Wie verbringen Sie Ihre Freizeit?

Entspannen kann ich am besten beim Backen, zum «Leidwesen» meiner Arbeitskollegen, die ab und zu ein Znüni bekommen. Ich spiele ausserdem jeden Herbst in Oetwil an der Limmat in einem Theater mit.

### Vielen Dank für das Gespräch.

## Entwässerungstechnolog/in EFZ

### Ausbildung

3-jährige Berufslehre in einem Betrieb des Kanalunterhalts, der Kanalinspektion oder der Kanalsanierung. Schwerpunkte: Warten, Untersuchen und Sanieren von Entwässerungsanlagen.

### Schulische Bildung

1 Tag pro Woche an der Berufsschule in Zug. Berufsmaturität möglich.

## Entwässerungspraktiker/in EBA

### Ausbildung

2-jährige Berufslehre in einem Betrieb des Kanalunterhalts.

### Schulische Bildung

1 Tag pro Woche an der Berufsschule in Zug.

## Logistikfachmann/-fachfrau

### Ausbildung

Berufsbegleitende Ausbildung während 2 bis 3 Semestern. Vorbereitungskurse für die Berufsprüfung werden von verschiedenen Anbietern in verschiedenen Städten angeboten (vgl. [www.gs1.ch](http://www.gs1.ch))

### Vorbildung

- eidg. Berufsattest oder gleichwertiger Ausweis und
- 4 Jahre Berufspraxis in einem Logistikbereich (Beschaffung, Produktion, Lager, Distribution, Entsorgung)

oder

- eidg. Fähigkeitszeugnis, gymnasiale Maturität

oder

- gleichwertiger Ausweis und 3 Jahre Berufspraxis im Logistikbereich

oder

- 6 Jahre Berufserfahrung in einem der oben genannten Logistikbereiche

oder

- eidg. Fachausweis in einem der oben genannten Logistikbereiche

und

- erforderliche SSC-Basismodulabschlüsse in Form des SSC-Zertifikats bzw. eine Gleichwertigkeitsbestätigung (vgl. [www.gs1.ch](http://www.gs1.ch))