

«Die Massnahmen umzusetzen, ist Knochenarbeit»

Die Schweizerische Post hat 55 000 Mitarbeitende und zahlreiche Aufgaben. Entsprechend vielfältig sind ihre Risiken: von überfallenen Poststellen oder gefährlichen Transporten über stolpernde Briefträger und interne Langfinger bis zur Zustellsicherheit. Der Leiter Unternehmenssicherheit Beat C. Jaiser versucht, immer am Ball zu bleiben.



Esther Girsberger
ist Publizistin
und Moderatorin
in Zürich.

■ **Herr Jaiser, die Post gilt als vertrauenswürdig, was zweifelsohne auch mit der Sicherheit zu tun hat. Bringen Sie deshalb Ihre Investitionsanträge immer durch?**

Wir haben tatsächlich ein sehr gutes Image, dies auch im Vergleich zu vielen ausländischen Mitkonkurrenten. Deshalb lassen wir uns die Bewahrung dieses guten Rufs, der natürlich viel mit Sicherheit zu tun hat, auch etwas kosten. Aber gerade im Logistikbereich, wo der freie Wettbewerb herrscht und die Margen dementsprechend klein sind, ist das nicht immer ganz einfach.

■ **Haben Sie jeweils Schwierigkeiten?**

Klar ist, dass wir unsere Beratungsleistungen gut verkaufen müssen. Welche Sicherheit nötig ist, bestimmen die Kunden, der eigene Betrieb, aber auch der Wettbewerb. Sonst können wir nicht die Leistungen erbringen, die von uns erwartet werden.

■ **Ist der Spagat zwischen Wahrung des Images und Berücksichtigung des Wettbewerbsdrucks überhaupt zu bewerkstelligen?**

Wenn man nicht genügend in die Sicherheit investiert, entstehen kostspielige Schadensfälle wie Betriebsunterbrüche oder steigende Versicherungsprämien. Wir müssen die Entscheidungsträger überzeugen, dass sich Sicherheit nicht immer schon am nächsten Tag auszahlt. Man wartet nicht gerade auf die Vorschläge aus unserem Bereich. Ausser, man erinnert sich daran, dass man aus Schaden klug wird. Schäden gehen aber auch wieder vergessen.

■ **Vom Fraumünster-Postraub spricht man noch heute, auch wenn das Ereignis 12 Jahre zurückliegt. Wäre ein solcher Schadensfall heute noch denkbar?**

Nein, in diesem Ausmass sollte dies nicht mehr vorkommen. Zu jener Zeit wurde sehr viel Geld an einem einzigen Ort konzentriert, unter Bedingungen, die, sagen wir es mal moderat, nicht gerade ideal waren. Das wurde selbstverständlich schon längstens korrigiert.

■ **Und wo sind Sie noch zu wenig à jour?**

A jour sind wir. Aber bei der Ausbildung unserer Mitarbeitenden müssen wir dauernd am Ball bleiben. Unser Ziel ist es, Zeit zu bekommen. Zeit, um die Sicherheitskonzepte rechtzeitig an die Hand nehmen zu können. Ich kämpfe oft dafür, dass wir von vornherein miteinbezogen werden. Dass man z.B. bei der Raumgestaltung von Gebäuden von Anfang an auch die Sicherheitsaspekte berücksichtigt und nicht erst im Nachhinein versucht, die Sicherheitsmassnahmen nachzurüsten. Das wird umständlich und teuer.

■ **Haben Sie deswegen schlaflose Nächte?**

Nein. Ganz grundsätzlich sind wir das Thema Sicherheit systematisch angegangen, haben die wichtigen Risiken erkannt und das Notwendige eingeleitet. Wir sind auf gutem Niveau. Natürlich kann man immer mehr machen, aber das würde zu einem übertriebenen Aufwand führen und unverhältnismässig viel kosten.

■ **Wie sind Sie die Risikoanalyse angegangen?**

Im Jahre 2000 haben wir mit der systematischen Risikoanalyse begonnen und haben für die Gesamtpost einen umfassenden Risikomanagementprozess eingeführt. Wir haben alle namhaften Beratungsfirmen präsentieren lassen und festgestellt, dass kein einziges Beratungsunternehmen zuvor ein so breit gefächertes Unternehmen bezüglich seiner Risiken von A bis Z analysiert hat. Was verständlich ist, wir führen ja ganz verschiedene Bereiche unter einem Dach.

■ **Ist auch bei der Post der Mensch der grösste Risikofaktor?**

Ja. Die Technik kann man kaufen, aber die Leute auszubilden, für die Sicherheit zu sensibilisieren und die Massnahmen umzusetzen, das ist Knochenarbeit. Die Post hat 55 000 Mitarbeitende und da stossen wir schon an Grenzen. Die Angestellten der gesamtschweizerisch 2500 Poststellen beispielsweise haben sehr viele



Beat C. Jaiser ist seit elf Jahren Leiter Unternehmenssicherheit der Schweizerischen Post. Zuvor war der 54-jährige Ingenieur der ETH Zürich Leiter Risk Management und Unternehmensberater einer Versicherungsgesellschaft. Er hat langjährige Erfahrung als Berater in

den Bereichen Projektmanagement und Sicherheit. Der Hobbysegler ist in verschiedenen nationalen und internationalen Fachgremien im Sicherheitsumfeld aktiv. Daniel Boschung

Aufgaben. Sie regeln den Brief- und Postverkehr, führen aber eigentlich auch eine Bank, indem sie Zahlungsüberweisungen und andere Finanzgeschäfte tätigen.

■ **Die Gewaltbereitschaft in unserer Gesellschaft nimmt zu. Spüren Sie das?**

Ja und nein. Die Überfälle auf Poststellen sind zahlenmässig in den letzten 15 Jahren enorm gesunken. Dort können wir uns fast nicht mehr verbessern, es sei denn, wir erhöhen die Kosten exponentiell.

■ **Und wo spüren Sie die zunehmende Gewaltbereitschaft?**

Auch wir können mit den besten Massnahmen nicht immer verhindern, dass es unter uns einzelne Menschen gibt, die ausrasten. Sachbeschädigungen kommen fast täglich vor, weil mehr randaliert wird. Generell stellen wir fest, dass die Leute schneller die Nerven verlieren.

■ **Werden Postautochauffeure häufiger angegriffen als früher?**

Ja, die Pöbeleien haben zugenommen, und es kommt immer wieder auch vor, dass Betrunkene randalieren.

■ **Was tun Sie dagegen?**

Wir setzen auf Deeskalation. Im Ernstfall sollen die Mitarbeitenden die Situation entschärfen und sich zurückziehen. Das gilt auch für unsere Mitarbeitenden am Schalter von Poststellen oder im Zustelldienst.

■ **Wie betreibt man Deeskalation, wenn eine Horde Betrunkener den Chauffeur angreift?**

Wir führen eine interne Sicherheitshotline während 24 Stunden und 365 Tagen. Zudem ist der Angriff auf einen Postautochauffeur seit 2007 ein Offizialdelikt. Die Polizei greift rasch ein und ist schnell zur Stelle. Ab und zu setzen wir auch gezielt Sicherheitsbegleiter ein.

■ **Wie stehen wir diesbezüglich im gesamteuropäischen Umfeld da?**

Sehr gut. Die Schweiz ist in dieser Hinsicht fast schon ein weisser Fleck. Wir sind eine gut organisierte Gesell-



schaft, haben auch eine gut organisierte Polizei, die ihre Arbeit macht. Das ist nicht in allen Ländern so. Bei uns muss man das Personal nicht schulen im Erkennen von echten Polizeiuniformen.

■ **Schulen Sie die Mitarbeitenden psychologisch?**

Risikogruppen bieten wir solche Kurse an, z.B. dem Schalterpersonal.

■ **Während der Hysterie rund um die Schweinegrippe müssen Sie im Hinblick auf den Transport von gefährlichen Stoffen erhebliche Mehrarbeit geleistet haben.**

Nein, gefährliche Stoffe wie Viren im Umfeld einer drohenden Pandemie dürfen nicht einfach via den Postkanal versendet werden. Zum Schutz der Bevölkerung und unserer Mitarbeitenden gibt es klare gesetzliche Vorgaben und umfangreiche Listen, die vorschreiben, was man verschicken darf und wie es verpackt sein muss. Wenn diese Vorgaben von Kunden nicht eingehalten werden, können wir dies bei täglich rund 500 000 Paketen und über 15 Millionen Briefsendungen allerdings nicht kontrollieren. Wir dürfen gemäss Postgeheimnis Postsendungen nicht öffnen und den Inhalt analysieren.

■ **Kommen viele Zwischenfälle wegen Verschickens gefährlicher Güter vor?**

Nein und wenn, dann sind es meistens nicht so gefährliche Sachen. Aber ich mag mich an die Zeit erinnern, in der die Vogelgrippe ein grosses Thema war. Da hat es doch tatsächlich jemand geschafft, eine tote Ente zu verschicken, was klar nicht erlaubt ist. Und sie war erst noch schlecht verpackt.

■ **Welchen Risiken sind die Mitarbeitenden besonders stark ausgesetzt?**

Das Risiko für Berufsunfälle ist nicht aus der Welt zu schaffen. Weil wir im Logistikbereich vor Jahren relativ viele Unfälle hatten, stiegen die Suva-Prämien, was erheblich ins Geld ging. Da haben wir einiges unternommen. Jetzt befinden wir uns im Suva-Vergleich im guten Mittelfeld. Aber übers ganze Jahr hinweg fehlen immer rund 500 Mitarbeitende. Das entspricht einer recht grossen KMU. Nur darf nicht vergessen gehen, dass wir über 10 000 Mitarbeitende haben, die bei jedem Wetter in der Zustellung unterwegs sind. Stolpern oder stürzen sind Hauptunfallursache, und dort setzen wir auch an. Wir haben mehrere Aktionen lanciert unter dem Motto «bewusst gehen» oder «bewusst heben». Das tönt sehr simpel, ist aber wirksam. Die Post hat im Mai für ihr vorbildliches Gesundheitsmanagement von der Gesundheitsförderung Schweiz als eine der wenigen Firmen im Land das Qualitätslabel «Friendly Work Space» erhalten.

■ **Kommt beim Zwang, das Unternehmen dynamischer zu machen, um sich im Wettbewerb zu behaupten, die Sicherheit nie zu kurz?**

Diese Gefahr besteht tatsächlich, aber dem wirken wir gemäss unserem Auftrag entgegen.

■ **Wie steht es mit der Diebstahlrate unter den Mitarbeitenden?**

Wir widerspiegeln im Unternehmen die gesamtschweizerische Bevölkerung, von daher gibt es auch bei uns schwarze Schafe, die nicht nur immer für den Kunden, sondern ab und zu auch für sich selber schauen. Aber diese Fälle sind selten, sie liegen anzahlmässig sehr deutlich unter dem Promillebereich.

■ **Haben Sie einen eigenen Ermittlungsdienst?**

Ja. Wir gehen den Fällen, in denen ein internes oder externes Delikt vermutet wird, akribisch nach und handeln sehr konsequent. Kommt es bei internen Delikten zu einer Strafanzeige, wird der Betroffenen entlassen. Die Post duldet keine kriminellen Handlungen.

■ **Und wie zuverlässig sind Sie in der Zustellung?**

Bei den Briefen liegen wir bei 96 Prozent, bei den Päckchen sind es 98 Prozent. Das sind weltweit Spitzenwerte. Mit der Konzentration von 18 auf drei Briefzentren und der Umgestaltung der ganzen Logistik ist der Prozentsatz bei den nicht rechtzeitig zugestellten Briefen vorübergehend um rund ein Prozent gestiegen.

■ **Nehmen Sie die Messungen selber vor?**

Nein, diese werden national und international durch Dritte gemacht. Sie sind deshalb hieb- und stichfest. ■