

„Wir wollen die Unternehmen am Puls der Zeit halten“

Gewerbliche Dienstleister. Sie zeichnen sich durch große Vielfalt aus. Mit ihren Services nicht immer wahrnehmbar, darf man den zugehörigen Unternehmen aber getrost eine „Systemerhalter-Funktion“ zuschreiben.

Die Mitglieder der Fachgruppe der gewerblichen Dienstleister in der Wiener Wirtschaftskammer sind meist im B2B-Bereich, also für andere Unternehmen, tätig. Sie bieten z. B. Unterstützung im Bereich der Sicherheit, bei der Übersetzung wichtiger Dokumente und dem Dolmetschen von Gesprächen an. Oder sie werden je nach Auftragslage des Kunden ganz flexibel mit Call-Center-Diensten und Versand-Services aktiv. Heidi Blaschek ist seit 2020 Obfrau der Wiener Fachgruppe der gewerblichen Dienstleister. Selbst als Personaldienstleisterin erfolgreich, hat sie jahrelange Erfahrung mit den Herausforderungen der Unternehmensführung und spricht im Interview über die Bedürfnisse und Erwartungen der Fachgruppen-Mitglieder und deren Kunden.

Mit welchen Herausforderungen waren die gewerblichen Dienstleister in der jüngeren Vergangenheit konfrontiert?

Heidi Blaschek: So wie alle Menschen, egal ob Unternehmerinnen und Unternehmer oder nicht, macht uns natürlich die Corona-Pandemie zu schaffen. Zu Beginn, im Frühjahr 2020, herrschte überall große Unsicherheit: Projekte wurden verschoben, Aufträge gecancelt, Ausschreibungen gestoppt, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gekündigt oder bestenfalls in Kurzarbeit geschickt.

Nicht zuletzt dank der Wirtschaftskammer konnten in dieser Situation rasch finanzielle Hilfen und Rechtssicherheit geschaffen werden. Und auch wenn die wirtschaftliche Situation heute, zwei Jahre danach, besser als befürchtet ist: Die Realität ist, dass wir uns seither ununterbrochen im Wandel befinden.



Wenn etwa große Events mit besonderen Sicherheitsvorkehrungen zu organisieren sind, agieren die gewerblichen Dienstleister im Hintergrund

Wie hat sich der Wandel bemerkbar gemacht?

Viele von uns mussten sich zumindest teilweise neu erfinden – mussten ihre Geschäftsmodelle anpassen oder neue Arbeitsweisen ausprobieren. Und das zehrt an den Menschen. Dieser anhaltende „Change“ wird innerhalb unserer Fachgruppe natürlich thematisiert. Und wir überlegen laufend, wie wir nicht nur den Kunden, sondern auch unseren Mitgliedsbetrieben hier mit Rat und Tat beistehen können.

Welche Unterstützung erachten Sie dafür als notwendig?

Unser Ziel als Fachgruppen-Vertretung ist es, die Unternehmen am Puls der Zeit zu halten. Gemeinsam zu überlegen: Was müssen wir tun, um wirtschaftlich relevant zu bleiben und mit der Digitalisierung aller Arbeits- und Lebensbereiche Schritt zu halten. Und was muss auch jede Unternehmerin, jeder Unternehmer mental tun, um in diesen Zeiten gut über die Runden zu kommen? Dazu gehört

unter anderem, sich auf den Wert der eigenen Arbeit zu besinnen – und diesen auch gegenüber Kunden zu vertreten.

Fehlt es diesbezüglich an Wertschätzung auf Kunden-seite?

Nein, aber es scheint manchmal unklar zu sein, dass unsere Mitgliedsunternehmen mitunter schon früh in Vorleistung gehen. Und das sollte im Rahmen eines fairen Deals auch abgegolten werden. Zum Verständnis: Wenn ich meinen Steuerberater anrufe und „nur zwischendurch“ um einen Rat bitte, ist ganz klar, dass währenddessen die Uhr tickt. Seinem Rechtsanwalt würde man eher nicht widersprechen, wenn der im Anschluss an die Rechtsberatung eine Rechnung stellt – obwohl er das Mandat noch nicht im Gerichtssaal ausüben musste. Auch der Kellner im Restaurant leistet deutlich mehr, als unsere Bestellung aufzunehmen und uns den Kaffee oder das Mittagessen hinzustellen. Genau diese Services, die ir-



Die Branchensprecherinnen und -sprecher (v.l.n.r.): M. Guggi, (Sicherheitsfachkräfte), R. Goliasch (Sicherheitsgewerbe), F. Laszlo (Informationsdienstleister), Fachgruppen-Obfrau H. Blaschek (Personaldienstleister), G. Haffner (Bürodienstleister), C. Hagendorfer (Sprachdienstleister) sowie M. Dirnbacher (Sonstige Dienstleister)

gendwie „nebenbei“ – oder eben im Hintergrund – erbracht werden, gibt es auch bei den gewerblichen Dienstleistern.

In diesem Zusammenhang ist dann wohl auch die Kampagne der „Helden im Hintergrund“ entwickelt worden?

Ganz genau. Auch wenn eine Dienstleistung nicht für jeden sichtbar ist, hat sie einen Wert. Und darf daher auch mit gutem Gewissen in die Kalkulation bzw. die Abrechnung genommen werden. Dieses Selbstverständnis will ich bei den Fachgruppen-Mitgliedern fördern.



Heidi Blaschek, Obfrau der Wiener Fachgruppe der gewerblichen Dienstleister

Wie können gewerbliche Dienstleister gegenwärtig andere Unternehmen unterstützen?

Ganz klar bei der kommenden Umsetzung der europäischen „Whistleblowing-Richtlinie“. Die steht in Zusammenhang mit den 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals, SDG) der Vereinten Nationen. Zu diesen zählt unter anderem auch der Kampf gegen Armut und Hunger, sowie gegen den Klimawandel und für eine nachhaltige Wirtschaft. Die Implementierung in österreichisches Recht soll im ersten Quartal dieses Jahres erfolgen. Das Gesetz wird heimische Unternehmen dazu verpflichten, für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein technisch geeignetes Hinweisgebersystem zur Verfügung zu stellen.

Was bedeutet das für die Firmen?

Es geht darum, dass allfällige Missstände von Mitarbeitenden anonym aufgezeigt werden können, ohne dass dem Hinweisgeber Repressalien oder irgendein Schaden bis hin zur Kündigung drohen. Es geht um

Verstöße gegen das Vergaberecht, den Umweltschutz, die DSGVO und vieles mehr. Unternehmen ab 250 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern sollen die entsprechenden Maßnahmen dann bis zum Sommer umsetzen. Für kleinere Unternehmen ist eine Frist bis Ende 2023 vorgesehen. In diesem Zusammenhang möchten wir Aufklärung und Hilfe bieten.

Wie sieht diese Hilfe konkret aus?

Die Vielfalt unserer Fachgruppe ermöglicht zahlreiche Ansätze. Wir haben z. B. Call-Center-Betreiber, die bei der Einrichtung einer Whistleblower-Hotline unterstützen können. Unsere Personalberater sind Ansprechpartner zum Thema „Employer Branding“. Sie können für den Umgang mit solchen Hinweisen und den Hinweisgebern sensibilisieren. Und auch für die weiteren SDG-Ziele der Vereinten Nationen sind wir die richtigen Partner: Unsere Sicherheitskräfte helfen bei der Einrichtung von Arbeitsplätzen, und die Energiedienstleister beraten z. B. bei der Installation einer nachhaltigen Beleuchtung.



Gewerbliche Dienstleister

Die Fachgruppe der gewerblichen Dienstleister umfasst 21 Berufszweige in folgenden sieben Branchen: Bürodienstleister, Informationsdienstleister, Personaldienstleister, Sicherheitsgewerbe, Sicherheitsfachkräfte und weitere Dienstleister, Sprachdienstleister und Sonstige Dienstleister

wko.at/wien/Dienstleister

Helden im Hintergrund

Systemerhalter. Die gewerblichen Dienstleister springen ein, wenn andere Unternehmen an ihre Grenzen stoßen.

Beim Ausführen ihrer Dienstleistungen stehen sie nur allzu oft im Hintergrund, treten mit ihrer eigenen Marke kaum in Erscheinung. Ihre Leistung wird den Konsumentinnen und Konsumenten als Endkunden oft gar nicht bewusst, da sie von anderen Firmen eingekauft und vermarktet wurde. Die Unternehmen der gewerblichen Dienstleister erfüllen damit aber eine bedeutende „Systemerhalter-Funktion“, auf deren Grundlage andere Wirtschaftstreibende erst reüssieren können.



Die Dinge am Laufen halten

Genau aus diesem Grund definiert die Fachgruppe der gewerblichen Dienstleister ihre Mitglieder auch als

„Helden im Hintergrund“: Sie sind da und springen ein, wenn andere Unternehmen an ihre Grenzen stoßen. Wenn kurzfristig Personal notwendig ist, um Produktionsspitzen abzudecken. Wenn Kundinnen- und Kundenanfragen über eine Hotline abgefangen werden sollen. Wenn Events oder andere große Zusammenkünfte anstehen, für die besondere Sicherheitsvorkehrungen zu treffen sind, agieren die gewerblichen Dienstleister im Hintergrund und halten die Dinge am Laufen.