

# Absenzenmanagement bei Dnata Genf: Ansetzen bei den Kurzzeitabsenzen



**Seit bald zwei Jahren ist der Flughafendienstleister Dnata Switzerland bei der Groupe Mutuel für das Krankentaggeld versichert. Gemeinsam wurde das Absenzenmanagement angepackt – Corporate-Care-Spezialisten der Groupe Mutuel und Human Resources von Dnata richteten zunächst den Fokus auf die Kurzzeitabsenzen.**

Dnata Switzerland bietet an den Flughäfen Genf und Zürich umfassende Dienstleistungen auf dem Boden – vom Check-In und Beladen bis hin zur Reinigung der Flugzeuge. Am Flughafen Genf sind rund 290 festangestellte Mitarbeitende und 130 Aushilfskräfte beschäftigt. Während der Hochsaison kommen noch 200 bis 250 Angestellte hinzu.

Seit November 2008 sind die Mitarbeitenden für die Krankentaggeldversicherung bei einem Mitgliedsversicherer der Groupe Mutuel versichert. Die Zusammenarbeit im Absenzen- und Gesundheitsmanagement begann mit der Kontaktaufnahme zwischen den Human Resources von Dnata und den CorporateCare-Spezialisten.

Die Groupe Mutuel hat seit zehn Jahren CorporateCare – ihr Konzept zum Absenzen- und Gesundheitsmanagement zur Unterstützung der versicherten Unternehmen – immer wieder ergänzt und verfeinert. Nach Erstellung der Erstabrechnung mit dem Kunden fliesst die langjährige Praxiserfahrung natürlich in die Vorschläge ein.

## Massnahmen im Absenzenmanagement

Gemeinsam erarbeiteten Dnata und CorporateCare so eine neue Unternehmenspolitik für ein optimales Absenzenmanagement. Die Leiterin der Human Resources, Flore Lakhdhar, hat dabei verschiedene Stossrichtungen für ein innovatives Absenzenmanagement festgelegt. So führte sie beispielsweise eine monatliche Sitzung mit ihrem Team ein, bei der jede Absenz von zwei oder mehr Tagen analysiert wird. Bei Bedarf zieht Dnata die Groupe Mutuel und deren Krankenbesucher hinzu. «Ich bin sehr froh um diese externe Unterstützung, die oft zur Klärung der Situation mit unseren Angestellten beiträgt», erklärt Flore Lakhdhar.

Um auf Kurzzeitabsenzen einzuwirken, hat Dnata Genf 2008 zusätzliche Regelungen zum Personalreglement ausgearbeitet und in Kraft gesetzt, um ihre Mitarbeitenden für das Thema zu sensibilisieren. Das Dokument beinhaltet klare und präzise Informationen zu den internen Abwesenheitsregeln, stellt Kontroll- und Kommunikationstools vor und informiert über die Sanktionen bei Nichtbeachten der Regeln.

## Stärkung der Mitarbeiterführung

Parallel zur Einführung dieser Regelungen wurde die Mitarbeiterführung verstärkt, indem neu «Supervisors» für Teams von 8 bis 10 Mitarbeitenden mit klar definierten Verantwortungsbereichen ausgewählt und auch mit dem Absenzenmanagement beauftragt wurden. Um die Supervisors in ihrer neuen Funktionen zu unterstützen, besuchten sie entsprechende Coaching-Workshops. Erscheint heute ein Mitarbeiter nicht am Arbeitsplatz, ist der

verantwortliche Supervisor verpflichtet, bis zu dessen Rückkehr regelmässig Kontakt mit ihm zu pflegen. Anschliessend wird ein kurzes Rückkehrgespräch geführt. «Dieses Gespräch gibt Aufschluss über die Gründe für die Absenz und vermittelt den Mitarbeitenden das Gefühl, innerhalb des Teams gerecht behandelt zu werden», erklärt Flore Lakhdhar.

## Unterstützung durch Regionalärzte

Als nächsten Schritt möchte Dnata die krankheitsbedingten Langzeitabsenzen besser betreuen, wie Flore Lakhdhar ausführt. «Dazu werden wir 2010 auf die Unterstützung durch die Groupe Mutuel-Regionalärzte zählen können.» Die Regionalärzte aus dem Netzwerk der Groupe Mutuel kennen sowohl die Arbeitsbedingungen im Unternehmen wie auch die behandelnden Berufskollegen. «Zusammen können sie die Möglichkeiten einer schnellen Wiederaufnahme der Arbeitstätigkeit beurteilen, die zu einem reduzierten Beschäftigungsgrad oder zu entlastenden Bedingungen erfolgen kann», beschreibt Frédéric Abbet, Leiter CorporateCare der Groupe Mutuel, die Vorteile.

## Zwischenbilanz 2010

«Die Bilanz nach dem ersten vollen Jahr der Massnahmen wird uns 2010 zeigen, ob wir unser Ziel, die Absenzen um 10% zu reduzieren, erreicht haben», erklärt Flore Lakhdhar, die sich sehr zufrieden über die Arbeitsmethoden und die gemeinsam mit der Groupe Mutuel entwickelten Netzwerke äussert. Die Fortsetzung der fruchtbaren Zusammenarbeit steht also unter einem guten Stern.

*Christian Feldhausen*

*Weitere Informationen und Adresse auf Seite 54*

Anzeigen

**Heiner Schwendener – Beratung + Bildung**

*Systemisch Erkenntnisse gewinnen  
Lösungen finden*



**Sie möchten neue Wege gehen?**

**Ich helfe Ihnen diese zu finden!**

[www.hs-bb.ch](http://www.hs-bb.ch)

[kontakt@hs-bb.ch](mailto:kontakt@hs-bb.ch)

062 776 39 06



**Groupe Mutuel**  
Assurances  
Versicherungen  
Assicurazioni  
**Swiss Power Group.**

### Kontakt:

Groupe Mutuel,  
Verkauf Unternehmen  
Torsten Steinbrink, Broker Manager  
Tel. 058 758 66 08  
E-Mail: [tsteinbrink@groupemutuel.ch](mailto:tsteinbrink@groupemutuel.ch)  
[www.groupemutuel.ch/unternehmen](http://www.groupemutuel.ch/unternehmen)  
[www.corporatecare.ch](http://www.corporatecare.ch)