

Qualität und Sorgfalt **seit Generationen**

In Basel ist die goldgelbe Farbe mit der hellblauen Schrift allgegenwärtig. Nicht nur auf Fahrzeugen, sondern auch als auffallende Werbetafeln an den grünen Trämli. Der Schriftzug weist auf ein alteingesessenes Umzugsunternehmen hin.



Die Praktiker von Henschen schätzen die Verhältnisse realistischer ein als ein Disponent ohne Kenntnisse vor Ort. Dadurch ist die Henschen-Offerte vielleicht höher, dafür aber ehrlicher.

Nach den Wirren des Ersten Weltkriegs verschlug es einen Schlafwagenschaffner aus dem Rheinland nach Basel. Dort lernte der junge Mann seine Clara kennen, die im elterlichen Restaurant arbeitete. 1920 siedelte Friedrich Henschen nach Basel um, heiratete und arbeitete als Umzugsleiter bei einer Basler Firma. Im Mai 1923 gründete er sein eigenes Geschäft: Mit gemieteten Pferden und einem Pritschenwagen machte er Umzüge und Transporte. Bereits 1925 kaufte er nicht nur den ersten Motorwagen, sondern gleich auch eine Liegenschaft an der Klybeckstrasse mitten in der Stadt Basel. Schwerpunkt war das Umzugsgeschäft, doch der initiative Firmengründer handelte auch mit Brennstoffen. Während des Zweiten Weltkriegs wurde der Motorwagen von der Schweizer Armee requiriert – mit dem Chauffeur Fritz Henschen, geboren 1921. Das Unternehmen überstand die schweren Kriegsjahre, und 1957 übernahm Fritz das Geschäft definitiv. Sein Sohn Peter

trat im November 1968 in die Firma ein und übernahm sie 1988. Auch sein Sohn Daniel stieg 1998 als 20-Jähriger bereits in die Firma ein. Es scheint eine Henschen-Eigenschaft zu sein, dass die Söhne sehr jung im Familienbetrieb mitwirken.

Dritte Generation am Steuer...

Jetziger Firmenchef ist Peter Henschen, 1948 geboren. In seiner Jugend machte er eine handelskaufmännische Ausbildung und vertiefte während seiner Zeit in Genf seine Kenntnisse in Automechanik. Der gerade 20-Jährige hatte vor, für das Rote Kreuz nach Biafra zu gehen, denn von 1967 bis 1970 wütete der schreckliche Bürgerkrieg in Nigeria. Doch es kam anders, weil sein Vater eben einen neuen Frontlenker-Deutz gekauft hatte und einen Chauffeur brauchte. Also kam Peter wieder nach Basel – und blieb als Fahrer des Blachenwagens, der mit einer der ersten Hebe-

bühnen der Region, angetrieben von einem Nebengetriebe, ausgestattet war.

Während in den letzten Jahrzehnten Vater Peter keine Zeit für die Ausübung eines Hobbys blieb, hat sein Sohn Daniel eine ausgesprochen sportliche Ader. Als Handballer war er sogar in der Nationalmannschaft der Junioren. Vor ein paar Jahren wechselte er zu einer anderen Sportart: Als intensiver Fallschirmspringer hat er bereits über 1400 Sprünge hinter sich. Der Sport begeisterte ihn dermassen, dass er sich mit anderen zusammentat, um an Springwettkämpfen teilzunehmen. Bereits 2007 belegte die Gruppe an der Schweizer Meisterschaft den dritten Platz, und heute hängen schon vier Medaillen an der Wand. Er unterrichtet bereits den Nachwuchs im Freifall. Auch im Winter frönt er seiner Passion: mit Windkanaltraining in Rümlang und immer wieder in der grösseren Anlage im englischen Bedford.

... und die vierte Generation am Start

Im Berufsleben jedoch ist der jetzt 32-Jährige Daniel eher erdgebunden. Fast täglich steht er auf der Ladefläche von Henschen-Fahrzeugen und beschäftigt sich mit Umzugsgut. Ursprüng-



Peter Henschen führt das Unternehmen in dritter Generation. Bald übernimmt sein Sohn das Steuer.



Der Henschen-Wagenpark im August 2007: Iveco, Mercedes-Benz und Scania

lich machte er eine Lehre als Fahrzeugschlosser bei Frech + Hoch. Während der Lehrzeit wurde beim Lehrbetrieb auch eines der neuen Henschen-Fahrzeuge gebaut.

So hat sein technisches Verständnis dazu geführt, dass im elterlichen Umzugsbetrieb sogar eine Eigenentwicklung steht: Aus drei Lifttypen entstand ein multifunktionaler Alleskönner. Die Idee dazu entstand im Gespräch mit dem Importeur Wolf in Alpnach, der unter anderem auch die Fabrikate des deutschen Herstellers Paus vertreibt. Die Henschen sind Praktiker, und die Ingenieure hörten sich ihre Verbesserungsvorschläge gern an. So findet sich nun im Zubehörcatalog ein Produkt, das auf einer Idee von Daniel basiert.

Peter Henschen ist bereits Grossvater: Seine Tochter Nicole hat zwei Kinder. Urgrossvater Fritz sagte dazu: «Voilà, die Chauffeure der nächsten Generation.» Die 1975 geborene Nicole half als Jugendliche jeweils bei Reparaturen mit. Da sie sich eine Lehre als Lastwagenmechanikerin vorstellen konnte, suchte und fand Peter eine Lehrstelle für seine Tochter. Die Vorgaben für weibliche Angestellte – eine eigene Garderobe und eine Damentoilette – liessen Peter an den langfristigen Berufsaussichten zweifeln. Schliesslich wurde aus Nicole eine Arztgehilfin für Veterinär- und Humanmedizin. Ihr Mann ist Geometer. «Er hat auch die Lastwagenprüfung; in unserer Familie ist keiner, der die Prüfung nicht hat», schmunzelt Peter Henschen, der seinerseits vor der Pensionierung steht und Freude hat, dass sein Sohn im Geschäft ist, obwohl die Zügelkunden im Grossraum Basel hart umkämpft werden. Mindestens 25 Inserenten bewerben sich re-

gelmässig in den Zeitungen, 15 davon sind Mitglied der Astag. «Auch die Tagelöhner-Umzugsfirmen haben ihre Berechtigung», sagt Firmenchef Henschen. «Wir jedoch machen regelmässig firmenintern Trainings. Wie stellt man einen Karton richtig auf? Wie packt man ihn richtig? Auch das kunstgerechte Verpacken von Glas muss gekonnt sein. Ein Tagelöhner hat dieses Spezialwissen vielleicht nicht.»

Kleinflotte aus Iveco, Scania und Mercedes-Benz

Die Firma hat ihr Domizil in Muttenz. Die Henschen-Flotte umfasst derzeit fünf Fahrzeuge. Der Scania 113 hat 46 m³ Ladevolumen, die drei Iveco fassen zwischen 25 und 33 m³ und der Sprinter transportiert 25 m³. Alle Fahrzeuge sind mit Hebebühne ausgerüstet und alle ausser dem Sprinter sind luftgefedert. Anhänger hat der Betrieb keinen mehr. Schon mit dem grossen Scania gibt es Probleme mit der Zufahrt. Oft sind die Häuser in Hinterhaus und Vorderhaus unterteilt. Daher hat man mit einem Anhänger in der Stadt keine Chance.

«Das geeignete Personal zu finden, ist ein Problem, besonders Chauffeure», sagt Peter Henschen: «Denn Chauffeure wollen fahren und nicht nach ein paar Kilometern wieder auf dem Wagen stehen und Möbel stapeln. Und dann wieder ein paar Kilometer fahren und erneut körperlich arbeiten. Die nunmehr obligatorischen Weiterbildungen machen die Suche nach Fahrern nicht leichter. Mit der Einführung von C1, der Softlastwagenprüfung bis 7,5 Tonnen, sind geeignete Leute rar gewor-

den. Aber auch sie müssen nun die 35 Stunden Fortbildung machen.»

Die Zügelfachleute kennen die Stadt, ihre Alleen, ihre Engstellen und die Lifte der Gebäude. Sie können einschätzen, wo es Probleme geben kann. Beispielsweise an einem Ort, wo nur gerade eine einzige Palette in den Lift passt. Also erst einen Palettenwagen nach unten schaffen, dann oben eine Palette in den Lift, auf der Treppe nach unten sausen, den Lift und die Palette in Empfang nehmen und wieder hoch. Dass diese Praktiker die engen Verhältnisse anders einschätzen als ein Disponent ohne Kenntnisse vor Ort, versteht sich. Dass ihre Offerte dann zuweilen über jener der Konkurrenz liegt, ebenso. Im konkreten Fall hat die Konkurrenz für die Aufgabe



Natürlich setzt die Firma auch Aussenlifte bis zum siebten Stockwerk ein und lagert auch Möbel ein.

weit weniger Zeit einkalkuliert – und den Auftrag erhalten. Peter Henschen meint: «Der Vorteil ist, wenn man selber auf dem Wagen ist, dann kennt man die Örtlichkeiten und kann die Volumen besser abschätzen.»

Ein Leben lang am Zügel

Der treueste Mitarbeiter, ein Schreiner, ist über 30 Jahre bei der Firma. Er hat sein Leben mit Umzügen verbracht und kennt jeden Verpackungstrick und jedes Problem. Langjährige Mitarbeiter sind ein Vorteil innerhalb der Firma, denn das ganze Zügel-Know-how kann so nahtlos weitergegeben werden. Wer weiss schon, dass Teller stehend in einen Karton gepackt werden müssen und nicht aufeinander gestapelt wie im Geschirrschrank?

Einen Kurs haben viele der altgedienten «Zügelknechte» zwar nicht nötig, trotzdem besuchen Henschen-Mitarbeiter Weiterbildungen. Drei Möbelpackerkurse werden angeboten, aber nur der Kurs 1 (zwei Tage) ist im Rah-

men der 35 Pflichtstunden CZV-zertifiziert. Hier geht es um das korrekte Verpacken von Umzugsgut. Wie mache ich eine Überseeverpackung? Einen Holzverschlag? – Sachen, die nicht tagtäglich anstehen. Das Zügelunternehmen Henschen baut auf Weiterbildung – und auf Eigenleistung. So viel wie möglich wird intern gemacht, repariert, verbessert.

«Die Kurse haben uns bestätigt, dass unser Niveau sehr hoch ist. Wir verpacken die Abschlagteile und die Tablare in Decken, bevor wir sie auf den Lift legen», sagt Peter Henschen. «Anderswo werden sie einfach draufgelegt und holen sich so möglicherweise Kratzer. Stühle und Matratzen werden bei uns generell eingeschlagen. Oben ist quasi ein Zügelmann nur damit beschäftigt, einzupacken. Wie ein Weihnachtspäckli und Klebeband drum, die Ecken umgefaltet, und so kommt das auf den Lift. Der Mann auf der Ladefläche kann das Teil einfach einstauen und muss es nicht noch einpacken. Nicht einmal im Packkurs 3 wird das so gelehrt. Der Kunde soll eben sehen, dass wir mit Sorgfalt zügeln.»

Gestiegene Anforderungen

Das Möbeltransportgewerbe ist umfangreich und variationsreich geworden. «Als ich beim Vater anfang, hatte man zwei Schraubenzieher und einen Hammer mit dabei. Damit liess sich alles machen», meint Peter Henschen. «Heute haben wir einen Werkzeugkasten dabei mit normalen Schraubenziehern, Kreuzschraubenziehern, Torx-Schraubendreher, Inbus, und das alles in verschiedenen Grössen. Dazu noch Zangen, Reserveschrauben usw. Eine unserer Werkzeugkisten, die jedes Fahrzeug mitführt, hat einen Warenwert von über 2000 Franken.»

Das Traditionsunternehmen will, dass seine Möbelpacker nett zur Kundschaft sind und auch bei Problemen Ruhe bewahren. Kurzum, dass ein Umzug glatt über die Bühne geht. Ein Umzug ist Teamarbeit. Das Henschen-Team ist gut eingespielt; einerseits sind altbewährte Möbelpacker dabei, andererseits immer auch Aushilfen, die nebst ihrem regulären Job noch bei Henschen tätig sind.

Derzeit sind acht Festangestellte im Betrieb, dazu kommen nochmals acht «feste Temporäre». «Unsere Leute müssen auch Mundart sprechen und verstehen. Bei jungen Elsässern besteht das Problem, dass sie oft kein Deutsch mehr sprechen. Das Sprachhandicap

haben auch Leute aus anderen Regionen», bedauert Peter Henschen. «Gute Leute sind auch in der jetzigen Zeit schwierig zu finden. Es bleibt ein Knochenjob, aber lumpig ist er nicht bezahlt. Zudem gibt es Zulagen. Bei der Lohngestaltung kommt es natürlich auch drauf an, ob jemand auch fahren kann. In unserem Betrieb gibt es keinen Alkohol. Oft denken Kunden, es müsse bei der Zügelpause ein Waldfest heranziehen, aber da sind sie bei uns falsch.»

Firmenjunior Daniel Henschen erzählt von einer Kundin, deren Grossvater mitsamt einem ganzen Bauernhof in die Schweiz übersiedelte. Seine Enkelin wollte dann alles wieder zurück nach Kanada spedieren, mitsamt den Kühen und den Hühnern. «Wir packten erst mal zwei 40-Fuss-Container voll mit dem Hausrat und dem Bauernhofmaterial. Dann kamen noch eine komplette Pferdestallung und zwei Hühnerställe dazu. Das war auch für uns ein ziemlich ungewöhnlicher Umzug.»

Fahrzeuge nach Jahren noch wie neu

Die Menschheit ist mobil geworden, also wird gezügelt in alle Richtungen. Der postgelbe Henschen-Truck war schon in ganz Europa unterwegs. Trotzdem bringen Umzüge kaum Kilometer auf den Tacho: der Scania 113 stammt aus dem Jahr 1993 und hat jetzt knapp 100 000 km hinter sich gebracht. Peter Henschen legt Wert auf sorgfältige Fahrzeugpflege, daher sieht sein Scania noch immer wie neu aus.

Henschen's Zügelmäner haben schon Teile der weltbekanntesten chinesischen Grabarmee transportiert wie auch Kulturgüter, Gemälde und Skulpturen aller Art. Doch seit die Antiquitätenmesse nicht mehr in Basel stattfindet, sind diese Transporte stark zurückgegangen. Aber es gibt nach wie vor gut betuchte Leute, deren edles Familiengeschirr den Henschen-Männern anvertraut wird. Dort, wo Möbel einen Wert haben, ruft man gern den Anschluss des Umzugsunternehmens Henschen an.

Betriebsumzüge haben ebenso einen festen Teil im Auftragsbuch der Firma, aber auch normale Privatsumzüge gehören zum täglichen Brot der Firma. Natürlich setzt die Firma auch Aussenlifte bis zum siebten Stockwerk ein und übernimmt als weitere Dienstleistung auch Möbellagerungen.

Das Unternehmen beschäftigt keine Möbelpackerinnen. Also bleibt die Züglerei eine Sache unter Männern – auch der Muskeln wegen.



Firmengründer Friedrich Henschen auf der Ladefläche, sein Sohn Fritz in der Mitte.



Nach wie vor vertrauen besser betuchte Leute edles Familiengeschirr den Henschen-Männern an.



Der Scania 113 von 1993 mit knapp 100 000 km.

Kunden sind keine Nummern

Der Betrieb besteht nun seit 90 Jahren. «Bei uns wird der Kunde immer noch mit Namen angeredet. Einmal rief ein Kunde an und sagte, unsere Offerte hätte nicht mal eine Offertennummer.» Juniorchef Daniel antwortete: «Unsere Kunden haben keine Nummern, sie haben noch immer einen Namen.» Diese Philosophie des Unternehmens hat im Laufe der Jahrzehnte eine beachtliche Stammkundschaft generiert.

Die Firma hat natürlich ihren eigenen Internetauftritt (www.henschen.ch), doch dort kann man keine Schnellofferte anklicken. Denn jeder Umzug wird vorher besichtigt. Wer den Umzug anschauen geht, begleitet ihn dann auch bis zur Abrechnung. Der Kunde hat also maximal zwei Ansprechpartner, Junior Daniel oder Senior Peter. Das schätzen viele Kunden. «Es gibt Leute, die meinen, wir könnten Preise einfach am Telefon nennen, aber eine Dreizimmerwohnung kann spärlich oder übervoll möbliert sein oder ganz normal. Jeder hat sei-

ne ganz eigene Wohnung, und das Umzugsvolumen muss vorher geschätzt werden», führt Peter Henschen aus. «Meist schauen wir den Entladeort ebenfalls an, damit wir auch dort keine Überraschungen haben. Gerade im Zufahrtsbereich beurteilt der Kunde die Gegebenheiten anders als wir, die wir in der Grösse von Lastwagen denken müssen. Da können Bäume, Pflanzenrabatten oder andere Hindernisse sein. Das muss vorher abgeklärt werden. Wer das Geschäft seriös betreibt, verbraucht viel Zeit, um eine korrekte Offerte zu machen. Die Tage fangen oft schon vor dem Morgengrauen an. Und abends müssen noch Kunden besucht werden. Dazwischen liegen die Stunden im Büro oder auf dem Wagen. Ebenso zeitintensiv ist, die Parkverbote zu stellen. Für einen Montagvormittagsumzug kann man die Schilder nicht schon am Freitag stellen, denn mit Bestimmtheit sind sie am Montag nicht mehr da. Somit stellen wir sie am Sonntagmorgen.»

«Geiz ist geil» ist auch hier angekommen

«Dass sich das Unternehmen in der dritten und vierten Generation befindet, ist zwar ein Verkaufsargument, aber», so sinniert Peter, «letztendlich geht alles über den Preis. Da kannst du im Vorfeld noch so genaue Abklärungen machen und eine seriöse Offerte erstellen. Die Geiz-ist-geil-Mentalität hat auch im Umzugsgewerbe Einzug gehalten. Da war mal ein Umzug nach Zürich mit einem sehr



Das Personal wird ständig weitergebildet.

teuren Flügel. Wir erhielten den Auftrag nicht, weil wir 20 Franken teurer waren. Ein anderes Mal stand in einem Absagebrief: «Nach allen fünfzehn eingegangenen Offerten sind Sie noch lange nicht der Billigste.» Ich bin überzeugt, dass nicht jeder der fünfzehn Offertensteller im Haus war, um das Umzugsvolumen einzuschätzen. Wenn man den Billigsten sucht, findet man immer einen noch Billigeren. Das ist typisch für unsere Zeit und das ist der Untergang von Qualität. Andererseits, wenn jemand Wert auf seine Möbel legt, dann will er sie einer renommierten Firma anvertrauen, denn ein Umzug ist immer noch eine Vertrauenssache.»

Der seit 50 Jahren gleiche geschwungene Schriftzug ist inzwischen ein bekanntes Logo in der Nordwestschweiz. Die postgelben Henschen-Fahrzeuge sind tagtäglich im Einsatz, um Privatpersonen und Firmen ins neue Domizil zu begleiten. Und dies seriös, sorgfältig und pflichtbewusst. Die Henschen-Männer wissen, dass ein Umzug für die Betroffenen auch Stress bedeutet. Daher liefern sie einen perfekten Service gemäss dem Slogan der Firma: «Ihr Umzug dem Fachmann». Franz Stadelmann