



durchblick

tereg newsletter #23 | 2020

IMS: Aus Überzeugung gut

Qualität, Umweltschutz, Arbeits- und Gesundheitsschutz – sowohl Produkte als auch Arbeitsabläufe werden heute in vielerlei Hinsicht geprüft und zertifiziert. Vor einigen Jahrzehnten sah das noch ganz anders aus ...

„Qualität ist in der Dienstleistungserbringung inzwischen ein Schlüsselfaktor geworden“, sagt Corinna Bott, die bei der TEREG für den Bereich Qualitätsmanagement (QM) verantwortlich ist. In den Anfangsjahren des Unternehmens wird der Umgang mit dem Begriff Qualität noch recht elementar gehandhabt – ein Malus in der Leistungserbringung bedeutet: Anruf vom Auftraggeber, Nachbesserung oder Rechnungskürzung. „Nach und nach hat sich in der langjährigen Zusammenarbeit mit unseren Auftraggebern jedoch ein neues Verständnis für Qualitätsstandards entwickelt“, so die Expertin. „Unsere Fachleute erarbeiten – häufig gemeinsam mit Auftraggebern – detaillierte Leistungsverzeichnisse. Erfahrungswerte beider Seiten fließen in die Definition von Arbeitsprozessen mit ein. Und bei der Auswahl von Arbeitsmitteln oder Reinigungsprodukten berücksichtigen wir Auftraggeberwünsche.“

Mehr als nur Beiwerk

Im Jahr 1998 wird bei der TEREG erstmals ein implementiertes Qualitätsmanagement zertifiziert. „Wir wollten nicht nur unsere Performance von un-

abhängiger Seite bestätigt wissen, sondern auch das Tun und Handeln unserer Belegschaft auf rechtssichere Füße stellen“, schildert Corinna Bott die dama-



lige Situation. „Unsere Zielsetzung war es, mittels eines QM-Handbuchs bereichsübergreifend einheitliche Strukturen und Abläufe zu schaffen. Durch ein zertifiziertes Portfolio wollten wir uns positiv von Mitbewerbern abheben, einfach eine Nasenlänge voraus sein.“ Darüber hinaus hat sich diese Zertifizierung in der Zusammenarbeit mit Lieferanten und Branchenverbänden als eine wertvolle, valide Basis bewährt. „Heutzutage“, weiß die QM-Beauftragte, „ist zertifizierte Dienstleisterqualität neben dem üblichen Preis- und Leistungsvergleich in nahezu jeder Ausschreibung

ein wichtiges Bewertungskriterium. Unternehmen, die keine umfassende Zertifizierung nachweisen können, werden zu Bieterverfahren in der Regel gar nicht mehr zugelassen. Das betrifft im Übrigen auch die vertraglich eingebundenen Subunternehmen.“

Da geht noch was

2009 wird die bislang bestehende, qualitätsbezogene Zertifizierung um die Bereiche Umweltschutz (DIN EN ISO 14001) sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz (BS OHSAS 18001, seit 2019 DIN EN ISO 45001) erweitert. Mit einem sogenannten Integrierten Managementsystem (IMS) bündelt die TEREG sämtliche Prozesse und Instrumente, die der Einhaltung von Anforderungen aus verschiedenen Unternehmensbereichen dienen, unter einem gemeinsamen Dach. „Das IMS ist in seinen Inhalten verbindlich und mit all seinen Prozessen, eingebundenen Dokumenten und Verfahrensanweisungen für alle Fachabteilungen und Betriebsbereiche jederzeit einseh- und nachvollziehbar“, beschreibt die QM-Beauftragte die Vorzüge. „Ein wichtiger Punkt ist aber auch: Dank IMS stellen wir den Auftraggebern unsere durch den TÜV zerti-



fizierte Leistungserbringung sowie alle damit einhergehenden Handlungsweisen nicht als ‚Flickwerk‘, sondern vielmehr als durchgängig testierte Fachkompetenz zur Verfügung.“

Doch der Start in ein übergreifendes Qualitätsmanagement hielt von Anfang an Herausforderungen bereit: Ursprünglich auf Industrie- und Fertigungsbetriebe zugeschnitten, definieren die ISO-Normen beispielsweise einzelne prozessuale Schritte wie Entwicklung, Produktion, Montage und

solchen Systems findet nicht nur in den Führungsebenen statt, sondern zieht sich wie ein roter Faden durch alle Geschäftsbereiche – vom Manager bis zur Reinigungskraft. Ein IMS lebt durch die Belegschaft.“

Eine echte Win-Win-Situation

Alle drei Jahre wird diese Zertifizierung im Rahmen eines externen Audits aktualisiert. Was den Nutzen dieser allumfassenden Überprüfung betrifft, ist man sich in den eingebundenen Stabstellen einig: Auftraggeber können sich auf

sprüchen gut beraten fühlen – und das darf man bei ausschreibenden Stellen ruhig mal mit in die Waagschale werfen, wenn es um das ‚Wie‘ der Dienstleistungserbringung geht.“

Und auch nach innen wirkt das IMS: Die kontinuierliche Verbesserung interner Abläufe schafft mehr Effizienz, Fehlerquellen werden minimiert und durch die allgemeine Dokumentationspflicht wird ein Wissens- und Know-how-Verlust vermieden, der aus einem agilen Personalstamm heraus in jedem Unter-



Kundendienst. In der Vorbereitung der Zertifizierung wird dem IMS-Team bei der TEREK, aber auch den externen TÜV-Auditoren deshalb ein hohes Maß an interpretatorischer Flexibilität abverlangt. Die große Frage lautet immer wieder: Wie überträgt man den juristischen Sprachgebrauch internationaler Normentexte auf den Praxisalltag eines Gebäudedienstleisters?

Corinna Bott erläutert: „Uns war wichtig, dass wir mit dem IMS kein unüberschaubares Bürokratiemonster aus unzähligen Formularen und Richtlinien entstehen lassen, sondern bei der Entwicklung die Belegschaft auf allen Ebenen adäquat mit einbeziehen. Die Implementierung und Umsetzung eines

garantierte – oder im Normendeutsch „beherrschte“ – Verfahren und Prozesse verlassen, die regelmäßig kontrolliert werden. Das Zertifikat der Auditierung ist gleichzeitig ein schriftliches Anerkenntnis der rechtskonformen, normengestützten Handlungsweise des Unternehmens. „In der Zusammenarbeit mit neuen Auftraggebern, Lieferanten und anderen Geschäftspartnern ersetzt diese Zertifizierung beispielsweise das zeitaufwändige Einholen von Referenzen“, schildert Corinna Bott. „Wir dokumentieren damit aber auch unser nachhaltiges Handeln im Umweltschutz sowie die durchgängige Erfüllung von Sozialstandards. Das sind alles Parameter, durch die sich insbesondere Kunden mit gehobenen An-

nehmen entstehen kann, beispielsweise durch Kündigungen oder den Eintritt ins Rentenalter. Das KVP-Team (KVP = Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) – zusammengesetzt aus Mitarbeitern der einzelnen Fachabteilungen und Betriebsbereiche – um Bott ist zudem damit betraut, die Inhalte für künftige Zertifizierungen kontinuierlich zu aktualisieren.

„Die Performance der TEREK intern wie extern testiert zu wissen – das ist uns wichtig“, resümiert Corinna Bott. „Denn: Unsere vielfältigen Dienstleistungen bilden zwar die Säulen unseres Tagesgeschäfts, deren stabiles Fundament aber ist unser Integriertes Managementsystem.“

Gelernt ist gelernt

Von der praktischen Arbeit in den Fachbereich Arbeitssicherheit:

Hauke Pfungsten hat diesen Wechsel bei der TEREK gut hinbekommen..

Seinen Beruf hat er von der Pike auf gelernt: Azubi, Geselle und schließlich Meister. „Die Begeisterung für die Branche ist mir wohl in die Wiege gelegt worden“, schmunzelt Hauke Pfungsten. Denn: Auch sein Vater ist gelernter Gebäudereiniger.

Im Rahmen eines Praktikums sammelt Pfungsten erste Berufserfahrungen: Gebäude, Oberflächen und Werkstoffe faszinieren ihn genauso wie ein ganz besonderer, immer noch prägender erster Eindruck aus seinem Berufsalltag: „Morgens um 5.00 Uhr bei Arbeitsbeginn auf einem Dach die Sonne aufgehen zu sehen, das fand ich gigantisch.“

Die richtige (Berufs-)Wahl

Von da an ist klar wie frisch geputztes Glas: Hauke Pfungsten wird Gebäudereiniger. Er lernt die ganze Vielfalt des Berufs kennen: Sonder- und Baureinigung, Fassadenreinigung und Graffiti-beseitigung sowie Unterhalts- und Glasreinigung in Kasernen, Industriebetrieben, Banken und Versicherungen. Als Geselle schneidet er 1991 als Jahrgangsbester in Hamburg ab und belegt beim Bundeswettbewerb der Innung den dritten Platz. Immer neue Bereiche – verbunden mit Personalverantwortung – werden ihm übertragen. Pfungsten wächst an seinen Aufgaben, macht 1999 seinen Handwerksmeister und lässt sich im Jahr 2000 zur Fachkraft für Arbeitssicherheit ausbilden. Nach zwanzig Jahren beim ersten Arbeitgeber folgt 2008 ein klarer Cut: „Ich spürte das Bedürfnis, mit meinem Know-how noch mal richtig durchzustarten“, beschreibt Pfungsten seine Entschei-

dung. Da kommt ihm das Angebot der TEREK, als Bereichsleiter die Glas- und Fassadenreinigung zu übernehmen, wie gerufen.

„Meine ersten Wochen hier kann ich bis heute mit einem Wort beschreiben: Wow! Plötzlich hatte ich mehr als 1.000 Einzelkunden – von der kleinen Zweizimmerwohnung bis zum 10.0000 Quadratmeter großen Gewerbeobjekt.“ Später kommen ganze Kraftwerksanlagen hinzu. Auch die soziale Komponente des Unternehmens hat den gebürtigen Hamburger stets beeindruckt – ob das kollegiale Miteinander oder Mitarbeiterbenefits wie Veranstaltungen und kostenlose Obsttage. Fünf Jahre später wird der Bereichsleiter zum Außendienstleiter für Glas, Fassade, Graffiti, Sonderreinigung.

Vom Praktiker zum Fachmann für Normen und Gesetze

2018 folgt der Wechsel in den Bereich Arbeitssicherheit: „Jetzt stehe ich nicht mehr selbst im Fahrkorb an der Fassade, sondern berate unsere operativen Abteilungen zu allen Fragen der Arbeitssicherheit“, so Pfungsten. „Natürlich musste ich mich hier und da erst einarbeiten, beispielsweise was den richtigen Umgang mit Gefahr- und Biostoffen oder Themen wie Abbruch und Sanierung angeht.“ Neben fachlicher Kompetenz setzt der Sicherheitsexperte

auf ein gutes Betriebsklima, das er kurz und knapp mit den Worten „Für einander statt gegeneinander“ beschreibt.

In seiner Freizeit stehen für Hauke Pfungsten Genuss und Sport nicht im Widerspruch: „Ich gehe gern ins Kino, liebe Spare Ribs und Pasta. Und was ich dann mal zu viel auf den Rippen habe, laufe ich mir ab, beispielsweise beim Mega-Marsch in Hamburg.“ Da hat der dynamische Gebäudereinigermeister mal eben 40 Kilometer am Stück zu Fuß zurückgelegt. Da kann man nur sagen: Marsch, Marsch Kollege – die nächsten Aufgaben warten schon.



Mehr als nur Leistungserbringung

Wenn jemand eine Leistung für andere erbringt und dafür eine Bezahlung erhält, nennt man das Dienstleistung. Doch ist es wirklich so simpel? Nein, denn Auftraggeber partizipieren auch an vielem, was sich beim Dienstleister im Hintergrund abspielt.

„Unser Anspruch ist es, unsere Kunden nachhaltig zu beraten und zu unterstützen“, sagt Anja Ludwig, Vertriebsleiterin der TEREK. „Deshalb ist es für uns selbstverständlich, an vielen Punkten wertvolles, praxisorientiertes Know-how in die Dienstleistungen einfließen zu lassen.“

Das beginnt in der Angebotsphase, wenn die Fachleute der einzelnen Unternehmensbereiche systemische, auftragsbezogene Konzepte entwickeln. Diese dokumentieren Arbeitsorganisation und -verfahren, aber auch Themen wie Fachkompetenz, Personalrekrutierung und -weiterbildung, Datenschutz sowie den verantwortungsvollen Umgang mit Qualität, Arbeitssicherheit und Umweltschutz. Ludwig betont: „Die maßgeschneiderten Konzepte helfen insbesondere bei komplexen Aufgaben in der Produktion, in Kraftwerken oder Verkehrsunternehmen, weil sie unsere Vorgehensweise genau dokumentieren. Das schafft Sicherheit beim Kunden und bei unseren Mitarbeitern.“

Von A bis Z in besten Händen

Später, wenn ein Auftrag implementiert wird und in den Regelbetrieb wechselt, gibt es ebenfalls immer wieder Gesprächs- und Handlungsbedarf: Da sind die Anwendungstechniker, die hinsichtlich Oberflächenbehandlung – vor allem bei innovativen, teils pflegeintensiven Werkstoffen – beraten und unterstützen. Da sind Meister, Techniker und Ökotoxikologen, die ihre Teams auf ein neues Projekt vorbereiten und

internes wie externes Personal schulen. Und da sind die Netzwerke der TEREK: Maschinenhersteller und Lieferanten, die es ermöglichen, neue Technik und Produkte sowohl auf Anwenderfreundlichkeit als auch unter ökologischen Gesichtspunkten zu testen, um Abläufe und Ergebnisse zu optimieren. „Dass unser Fachurteil so viel Gewicht hat, macht uns natürlich auch stolz“, gibt Anja Ludwig offen zu.

Darüber hinaus ist das Unternehmen in zahlreichen Branchenverbänden organisiert. „Mit ihnen arbeiten wir gemeinsam an Projekten, die uns im Tages-

entwickelt, das gemäß Nr. 2.9 TRGS 519 durch das Institut für Arbeitsschutz der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IFA) anerkannt und geprüft ist. Dieses Verfahren wurde von Beginn an kontinuierlich nachgefragt und beauftragt.“

Leistung und Wissen – ein Gesamtpaket

Auch davon profitieren Auftraggeber: Teilnahmen an Vergabeverfahren, die Ausarbeitung von Maßnahmenkatalogen und Kalkulationsstrukturen – all das hat die TEREK im Laufe der Jahre umfassendes Know-how beschert, welches sie heute an ihre Kunden wei-



geschäft weiterbringen“, erläutert die Expertin. „Unter dem Dach des Arbeitskreises Schienenfahrzeugreinigung haben wir zum Beispiel ein Regelwerk für die Triebfahrzeugreinigung ausgearbeitet. Aber wir bringen auch eigene Arbeitsverfahren hervor. So hat unser Bereich Bau ein effizientes Verfahren zum Schleifen asbesthaltiger Bitumenkleber

tergibt. Anja Ludwig resümiert: „Wir bieten nicht mehr nur den aktiven Part der Leistungserbringung, sondern die gesamte Projektierung von der Beratung bei Vergabeverfahren über die Angebotserstellung und die operative Dienstleistungssteuerung bis hin zur Ergebnisprüfung.“

Wenn wir einen Wunsch frei hätten, ...

... dann wäre es wohl bei uns allen derselbe: dass wir möglichst bald unseren Alltag zurückhaben.

Ausbruch des Coronavirus in Deutschland: Der Radius, in dem wir uns bewegen dürfen, ist gerade verdammt eng. „Kontaktverbot“, so wurde es seitens des Bundes und der Länder im März dieses Jahres verkündet. Distanz zu seinen Mitmenschen halten lautet das Gebot der Stunde – in einer gemeinsam zu bewältigenden Krise ist jedoch gerade das besonders schwer. Denn: Wir Menschen sind soziale Wesen.

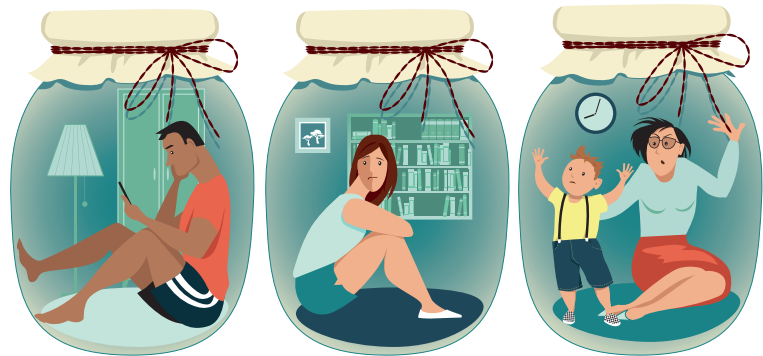
Was wir brauchen ...

Abraham Maslow, ein US-amerikanischer Psychologe, der im vergangenen Jahrtausend wirkte, beschreibt es in der nach ihm benannten Bedürfnispyramide: Was uns im Leben motiviert, ist neben der Befriedigung der Grundbedürfnisse wie Essen, Trinken, Schlafen und körperliches Wohlbefinden sowie anderen wichtigen Treibern vor allem das Zugehörigkeitsgefühl auf sozialer Ebene in Form von Familie, Freunden und Kollegen. All das müssen wir zurzeit aus der realen in die digitale Welt verlegen.

Was wir haben ...

Wir skypen, chatten und nutzen WhatsApp für Videoanrufe, um uns zu vergewissern, wo sich Freunde und Bekannte gerade gedanklich und gesundheitlich befinden. Die tatsächlich am häufigsten gestellte und heutzutage sicher ernst gemeinte Frage ist schlicht und ergreifend „Wie geht es Dir?“

In vielen Unternehmen bleiben Konferenzräume leer, die Anzahl von Geschäftsreisen geht gegen null. Stattdessen verabredet man sich an jedem Platz der Welt zu einer Telefonkonferenz und stellt fest: Es funktioniert!



Der verordnete „Shut down“ hat trotz seines unerwarteten Aufpralls und der noch nicht absehbaren globalen wirtschaftlichen Auswirkungen für uns Menschen gute, ja fast unbedarfte Seiten.

Was wir tun ...

Viele Unternehmen versuchen sich ohne viel Zögern an neuen Geschäftsideen. Spirituosenhersteller liefern den Grundstoff Alkohol für die Produktion von Desinfektionsmitteln. Menschen spenden Lebensmittel an Bedürftige über öffentlich zugängliche „Gabenzäune“. Und es gibt unzählige weitere Beispiele der Kreativität.

Und wie wir es erleben ...

Angenehm laut ist auf einmal die Natur. Vielerorts reduziert sich der Berufs-, Pendler- und weltweite Reiseverkehr auf ein Minimum – und die Umwelt profitiert davon.

Veranstaltungsorte bleiben vorerst geschlossen. Die Gastronomie öffnet langsam wieder: allerdings unter entsprechenden Hygieneauflagen. Wir erleben intensiv, dass gemeinsames Kochen und Essen Spaß bringt und glücklich macht. Hunger wäre schlimmer. Und nach dem Essen noch eine Partie „Uno“ oder „Monopoly“ spielen? Warum nicht, man hat ja Zeit.

Sport treiben über YouTube, Zoom, Skype, den Schrank ausmisten oder einfach mal langweilen: Insbesondere Letzteres fällt den meisten von uns besonders schwer, so konditioniert wie wir auf das tagtägliche „Erleben“ und „Erledigen“ sind.

Aber seien wir doch mal ganz ehrlich: Eine Vollbremsung des gesellschaftlichen Lebens durch Epidemien, Kriege oder Naturkatastrophen haben unsere Vorfahren schon unter ganz anderen Vorzeichen gemeistert. Gemeinsam wurde Verzicht geübt, wieder aufgebaut und mitgemacht, gemeinsam die daran anschließende „gute Zeit“ in vollen Zügen genossen. Warum also sollte es uns bei dieser aktuell zu lösenden, weltweiten Aufgabe so viel schlechter gehen? Wir machen das – gemeinsam!

impressum

Ausgabe _ tereg newsletter #23 | 2020
Erscheinungsdatum _ Juni 2020
Herausgeber _ Tereg Gebäudedienste GmbH
Redaktion und Text _ Elke Herm, Anja Ludwig
Fotos _ TEREg, Marc-Oliver Schulz,
www.mediaserver.hamburg.de/C.Spahrbiehr
© Adobe Stock, trueffelpix, © Adobe Stock,
evseev_tim, © Adobe Stock, aleutie,
Herstellung_Druckerei Zollenspieker,
Auflage _ 1.300