



Marc Liedtke, Betriebsleiter der TERE G, mit dem BMI-Zertifikat.

BMI-Zertifikat Verkehrsmittelreinigung

„Wir wollen echte Qualität in die Reinigung bringen“

Um die Qualität von Reinigungsleistungen zu verbessern und den Markt der Verkehrsmittelreinigung transparenter und vergleichbarer zu gestalten, hat das Bahn-Media Institut die BMI-Norm VR 115 entwickelt. Wie lebt es sich damit? SAUBER sprach mit den Machern und Pionieren.

Es ist ein wechselseitiger Prozess: Fahrgäste haben heutzutage berechnete Erwartungen, was die Sauberkeit in Bussen und Zügen betrifft. Verkehrsunternehmen wiederum erwarten von den Unternehmen, die diese Reinigungsarbeiten anbieten, saubere und fristgerechte Ergebnisse. Graffiti müssen fachgerecht entfernt werden, die Züge wieder pünktlich zum vereinbarten Termin einsatzbereit sein – schließlich bringt ein sauberer Zug am Abend herzlich wenig, wenn die Fahrgäste morgens nicht damit fahren können.

Mehr Markttransparenz

Um den Markt transparenter und vergleichbarer zu machen und die Qualität der Verkehrsmittelreinigung insgesamt zu verbessern, hat deshalb das Bahn-Media Institut (BMI) in Zusammenarbeit mit dem Arbeitskreis Schienenfahrzeugreinigung (ASfR) ein brancheneigenes Zertifikat entwickelt. Es richtet sich speziell an Unternehmen, die Reinigungsdienstleistungen für Busse und Bahnen sowie die anhängige Infrastruktur wie Bahnhöfe und Haltestellen anbieten – und indirekt auch an deren Kunden, also die Bus- und Bahnunternehmen. Denn fehlende Fachkenntnisse können schwerwiegende Folgen nach sich ziehen: etwa, dass bei der Entfernung von Graffiti oder bei der Boden- und Außenreinigung Versiegelungen, Lacke und Materialien angegriffen werden. Auch bei der Reinigung von Polstern und Teppichen muss auf geeignete Putzmittel und Putzmethoden geachtet werden. Die falsche Reinigungsanlage und allzu aggressive

Reinigungsmittel können zu irreparablen Schäden führen.

„Reinigung ist die Aufgabe von Profis“

Aus diesem Grund spielt bei der BMI-Norm VR 115 das Fachwissen eine wesentliche Rolle. Reinigungsunternehmen, die sich zertifizieren lassen wollen, müssen durch Referenzen nachweisen, dass sie über entsprechende Erfahrungen und Kenntnisse verfügen. „Reinigung ist die Aufgabe von Profis, die man nicht irgendwelchen Billig-Unternehmen überlassen sollte und kann“, sagt dazu Prof. Uwe Höft vom Bahn-Media Institut. Er hat die Normierung am Institut mitentwickelt und betreut die Zertifizierung auf wissenschaftlicher Ebene.

Spezialisierung als Wettbewerbsvorteil

Die IO Innovative Oberflächenreinigungssysteme GmbH gehört zu den ersten drei Unternehmen, die sich im vergangenen Jahr zertifizieren ließen. Die Reinigungsfirma wurde im Jahr 2009 im norddeutschen Westerstede gegründet und hat sich auf die Graffiti-Entfernung sowie das Schützen von Oberflächen spezialisiert. Sie arbeitet in der Regel mit mobilen Einsatzteams. Geschäftsführerin Heike Ostendorf sieht in der Fokussierung auf die Verkehrsmittelreinigung einen großen Vorteil des BMI-Zertifikats: „Ich selbst habe einige Jahre als Auditor in einem großen Konzern gearbeitet und damals die ISO-Norm eingeführt. Im Vergleich dazu ist die BMI-Norm wesentlich

spezialisiert auf Schienenfahrzeugreinigung ausgerichtet. Sie deckt unser gesamtes Dienstleistungsportfolio ab und nicht gleichzeitig das eines Biogas-Unternehmens, Spediteurs oder Bäckers. Sie ist somit fachspezifisch. Dies sehe ich als großen Vorteil an, da unser Unternehmen durch die Auditoren richtig eingeschätzt und bewertet wird.“

Ostendorf ist vom Wettbewerbsvorteil bei künftigen EVU-Ausschreibungen im Bereich Graffiti-Entfernung überzeugt: „Hier könnte sich



16.250 Graffiti-Delikte im vergangenen Jahr! Wegen höherer Kosten für Graffiti-Beseitigung und Fahrzeuglackierungen liegt der Schaden wie 2014 bei über acht Millionen Euro.

das Zertifikat positiv auf die Soft Skills in den Ausschreibungskriterien auswirken, die neben dem Preis eine immer höhere Gewichtung bekommen. Je kompetenter die Reinigung, umso geringer die Notwendigkeit der Neulackierung und umso höher die Sicherheit für den Werterhalt der Fahrzeugflotte.“



Gehört ebenfalls zu den drei Pionieren: Heike Ostendorf von der IO GmbH mit dem BMI-Zertifikat.

VORAUSSETZUNGEN

Das Zertifikat richtet sich an Reinigungsunternehmen, die auf dem Gebiet der Verkehrsmittelreinigung und der anhängigen Infrastruktur wie Haltestellen und Bahnhöfen tätig sind. Für eine erfolgreiche Zertifizierung nach der BMI-Norm VR 115 gelten folgende Voraussetzungen:

■ Ausgewiesenes Fachwissen

Das Unternehmen muss anhand von Referenzen nachweisen, dass es über Erfahrungen und Kenntnisse in den relevanten Bereichen Hygiene, Arbeitsschutz, Umweltschutz und Mitarbeiterführung verfügt.

■ Erfolgreiche Teilnahme am Ausbildungsseminar des Bahn-Media Instituts

Die Ausbildung zum „Dienstleister in der Verkehrsmittelreinigung“ erfolgt im Rahmen eines Seminars und wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Thematisch geht es in den Lehrveranstaltungen unter anderem um die Besonderheiten, die das Saubermachen von Schienenfahrzeugen mit sich bringt (beispielsweise Sicherheit, Umweltschutz, Arbeitsschutz sowie Hygiene).

■ Regelmäßige Schulungen des Reinigungspersonals

Ausführende Reinigungskräfte müssen mindestens einmal jährlich im Hinblick auf Hygiene, Reinigungstechniken sowie Umwelt- und Arbeitsschutz geschult werden.

■ Umweltschutz und moderne Arbeitstechniken

Die BMI-Norm VR 115 steht für nachhaltige Reinigungsqualität. Umweltbelastungen müssen durch vorbeugende und nachsorgende Maßnahmen so niedrig wie möglich gehalten werden.

■ Verwendung des Farbsystems

Das Unternehmen muss ein Farbsystem für Tücher, Eimer etc. verwenden, um Keimverschleppungen zu vermeiden.

■ Etablierung eines Beschwerdemanagementsystem

Um die Qualität und Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern, ist ein Beschwerdemanagementsystem notwendig, etwa durch einen Beschwerdeverantwortlichen, der sowohl die Beschwerden von Fahrgästen als auch Beanstandungen von Auftraggebern systematisch erfasst.

hl

Fundierte Begleitung von Fachleuten

„Normen haben auch sehr viel mit einem professionellen Qualitätsmanagement zu tun“, erklärt Prof. Höft das Zertifikat. „Eine wichtige Rolle spielt dabei auch der Arbeitskreis, den wir gegründet haben. Für die Entwicklung der Norm brauchen wir eine fundierte Begleitung von Fachleuten aus dem Sektor. Die Diskussionen mit den Mitgliedern des Arbeitskreises helfen uns auch, Schwachpunkte aufzudecken und die Norm weiterzuentwickeln“, so Höft weiter.

Das Unternehmen TEREG Gebäudedienste GmbH/Hamburg ist seit 2015 Mitglied im Arbeitskreis. Betriebsleiter Marc Liedtke kennt die Probleme und Herausforderungen der Branche. Sein Unternehmen gehört mit rund 1700 Mitarbeitern zu den führenden Gebäude- und Reinigungsdienstleistern in Deutschland. Seit dem Gründungsjahr 1963 bietet die TEREG Reinigungsleistungen in Bussen, Bahnen sowie an Haltestellen an und besitzt dadurch ein umfassendes Know-how in der Verkehrsmittel- und Verkehrsanlagenreinigung.

Ebenso wie die IO Innovative Oberflächenreinigungssysteme GmbH und die Länderbahn GmbH DLB, die eigene Waschanlagen betreibt, gehört die TEREG zu den drei Pionieren des neuen BMI-Zertifikats. Über die Arbeit im Arbeitskreis sagt Liedtke: „Die Mitarbeit am neuen Regelwerk war hilfreich und gewinnbringend zugleich. Wir, also der Arbeitskreis, konnten nicht nur unsere Fachkenntnisse mit einfließen lassen, sondern partizipieren gleichzeitig auch an den Erfahrungswerten aller übrigen Mitglieder des Normenausschusses.“

Mitarbeiterqualifizierung und Arbeitsschutz

Liedtke findet die Aspekte der Mitarbeiterqualifizierung und des Arbeitsschutzes besonders wichtig. Sie spielen bei der Zertifizierung nach der BMI-Norm VR 115 ebenfalls eine wichtige Rolle. „Die permanente Aus- und Weiterbildung des einge-

setzten Personals ist aus unserer Sicht besonders wichtig, da unsere Mitarbeiter hier ganz besonderen Gefahren und gesundheitlichen Belastungen ausgesetzt sind“, so der TEREG-Betriebsleiter. Die Investition in die Qualifikation der Mitarbeiter habe sich bereits ausgezahlt: „Schon bei der Vorbereitung auf die Zertifizierung haben die Mitarbeiter eigenständig und normenkonform auf unvorhergesehene Ereignisse reagiert“, so Liedtke.

„Mit der Norm VR 115 des Bahn-Media Instituts wollen wir echte Qualität in die Verkehrsmittelreinigung bringen“, erklärt Uwe Höft vom BMI. Reinigungsunternehmen und Kunden profitieren von der Zertifizierung gleichermaßen. Dazu Marc Liedtke: „Generell wird es in Zukunft so sein, dass zertifizierte Unternehmen bei der Vergabe von Reinigungsleistungen zu Recht einfach ein besseres Standing haben.“ Und weiter: „Auch unsere Auftraggeber haben ganz klar einen Benefit davon. Wenn wir jetzt auch durch eine unabhängige Stelle auf Basis dieses neuen Regelwerks eine anerkannte Zertifizierung erhalten, ist das einmal mehr eine fachliche Bestätigung, dass wir mit unserer Leistungserbringung in der Schienenfahrzeugreinigung gut auf Spur sind – sozusagen normvollendet unterwegs.“

hl

Die Arbeit und Ziele des ASfr

Die Mitglieder des Arbeitskreises Schienenfahrzeugreinigung (ASfr) verfolgen mit ihrer Arbeit fünf inhaltliche Ziele:

- Qualität optimieren!
- Know-how steigern!
- Kommunikation stärken und Kosten reduzieren!
- Ausbildung zertifizieren!
- Sicherheit fördern!

Der Austausch von Fachwissen und der Aufbau eines systematischen Qualitätsmanagements für die Reinigung von Schienenfahrzeugen zählen dabei zu den wichtigsten Aufgaben des ASfr.

ABLAUF EINER ERST-ZERTIFIZIERUNG

1. Informationsblätter und Anmeldeformulare

Unternehmen stellen zunächst einen schriftlichen Antrag beim Bahn-Media Institut (BMI). Das Institut versorgt den Antragsteller mit allen notwendigen Informationsblättern und Anmeldeformularen.

2. Antragstellung und Antragsprüfung

Sobald alle Anmeldeformulare vorliegen, prüft das Institut, ob die Mindestanforderungen erfüllt sind.

3. Vorgespräch

Ein vom BMI beauftragter Prüfer vereinbart spätestens zwei Wochen vor Beginn der Zertifizierung einen Termin für ein Vorgespräch, bei dem Ablaufplan, Angebot und Leistungsinhalte besprochen werden.

4. Versand des Ablaufplans

Das BM-Institut sendet an das zu prüfende Unternehmen einen Ablaufplan mit einer To-do-Liste für den anstehenden Zertifizierungstermin.

5. Ortstermin

Der Prüfungsablauf vor Ort beginnt mit einem Eröffnungsgespräch mit

der Geschäftsleitung und Abteilungsleitung. Danach folgt eine Objektbegehung mit dem Ziel eines Ersteindrucks. Geachtet wird dabei unter anderem auf Ersthelfernachweise, Sicherheitshinweise an Maschinen, Leistungsverzeichnisse und Qualitätsmanagement. Zudem erfolgt eine Dokumentenanalyse, etwa um die Einhaltung von Arbeitsschutzmaßnahmen oder die Mitarbeiterqualifizierung zu überprüfen.

6. Beurkundung

Die Qualitätssicherung des BM-Instituts legt das Ergebnis der Vor-Ort-Prüfung dem Normenausschuss vor. Bei einem positiven Prüfungsergebnis verleiht die Geschäftsleitung des Instituts auf Empfehlung des Normenausschusses dem Antragsteller das Qualitätssiegel der BMI-Norm VR 115 in Form einer Urkunde.

7. Regelmäßige Qualitätsprüfungen und Re-Zertifizierungen

Qualitätssiegel nach BMI-Norm VR 115 werden für die Dauer von zwei Jahren verliehen. Spätestens drei Monate vor Ablauf dieses Zeitraums wird eine Re-Zertifizierung durchgeführt.

hl



Sorgt für den Durchblick unterwegs: die professionelle Reinigung von Zugfenstern.

FOTO OBEN LINKS: OSTENDORF / IO GMBH / RECHTE SEITE: DEUTSCHE BAHN AG

Interview mit Prof. Dr. Uwe Höft

„Der Feind des Guten ist das Bessere“

SAUBER: Wieso hat sich das Bahn-Media Institut des Themas Verkehrsmittelreinigung angenommen?

Prof. Dr. Uwe Höft: Wenn man Fahrgäste gewinnen möchte, spielen saubere Züge und Busse eine sehr wichtige Rolle. Dies zeigen immer wieder entsprechende Umfragen bei den Kunden. Saubere Verkehrsmittel und saubere Bahnhöfe sind ein Muss für die Unternehmen. Ein weiteres Argument ist, dass die professionelle Reinigung von Fahrzeugen auch etwas mit deren Werterhaltung zu tun hat. Darüber hinaus sind saubere Fahrzeuge immer auch eine Visitenkarte für die Verkehrsunternehmen.

Was ist die Idee der BMI-Norm VR 115?

Mit der Norm VR 115 des Bahn-Media Instituts wollen wir echte Qualität in die Verkehrsmittelreinigung bringen. Ähnliche Normen gibt es bereits bei

der Gebäudereinigung. Im Bereich der Verkehrsmittelreinigung fehlte bisher eine solche Norm. Normen haben übrigens auch sehr viel mit einem professionellen Qualitätsmanagement zu tun.

Eine wichtige Rolle spielt dabei auch der Arbeitskreis Schienenfahrzeugreinigung, den wir gegründet haben. Für die Entwicklung der Norm brauchen wir eine fundierte Begleitung von Fachleuten aus dem Sektor. Die Diskussionen mit den Mitgliedern des Arbeitskreises helfen uns, Schwachpunkte aufzudecken und die Norm weiterzuentwickeln. Getreu dem Motto: „Der Feind des Guten ist das Bessere“.

Gab es konkrete Vorbilder aus anderen Bereichen für dieses Zertifikat?

Der Klassiker bei den Normen ist die ISO 9001. Diese Norm ist weltweit der Standard für ein Qualitätsmanagementsystem im Unternehmen. Wie erwähnt gibt es darüber hinaus spezielle Normen für den Sektor der Gebäudereinigung. Im Bereich der Verkehrsmittelreinigung fehlte so etwas bisher.

Können Sie den Verkehrsmittelreinigungsmarkt vor und nach dem Zertifikat beschreiben?

Im Moment ist da noch kein großer Unterschied erkennbar. Allerdings spielt die Norm bei Ausschreibungen der Aufgabenträger langsam eine Rolle. Auch haben bereits einige Eisenbahnunternehmen ihre Reinigungsdienstleistungsunternehmen zertifizieren lassen. Reinigung ist die Aufgabe von Profis, die man nicht irgendwelchen „Billig“-Unternehmen überlassen sollte und kann.

Als Vorsitzender des Normenausschusses betreuen Sie die Zertifizierung auf wissenschaftlicher Ebene. Was heißt das konkret?

Meine Rolle sehe ich vor allem darin, inhaltliche Anregungen, Ideen und Impulse zu liefern. Dies betrifft auch die Ausgestaltung der Norm im Sinne eines konsequenten und professionellen Qualitätsmanagements.



Prof. Dr. Uwe Höft
Professor an der Technischen Hochschule
Brandenburg und
wissenschaftlicher Leiter des
Bahn-Media Instituts

Sind Sie zufrieden mit der Umsetzung? Wo sehen Sie noch Verbesserungspotenzial?

Die ersten praktischen Erfahrungen mit der Zertifizierung sind aus meiner Sicht positiv. Es zeigt sich, dass die Norm praxistauglich ist und zur Verbesserung der Abläufe bei der Reinigung beitragen kann. Die Norm hat ja auch den Zweck, die Reinigungsdienstleister weiter zu qualifizieren und bei der Implementierung eines spezifischen Qualitätsmanagements zu unterstützen.

Vielen Dank für das Gespräch!

Die Fragen stellte Heiko Lenz,
Redaktion SAUBER.

„Die professionelle
Reinigung von Fahrzeugen
hat auch etwas mit deren
Werterhaltung zu tun.“

Prof. Uwe Höft im SAUBER-Interview.